

ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

1. ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ		
ΤΜΗΜΑ	ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ, ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ & ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΟ		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	1605-230718	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	7ο (κατ. ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ)
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		
ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ <i>σε περίπτωση που οι πιστωτικές μονάδες απονέμονται σε διακριτά μέρη του μαθήματος π.χ. Διαλέξεις, Εργαστηριακές Ασκήσεις κ.λπ. Αν οι πιστωτικές μονάδες απονέμονται ενιαία για το σύνολο του μαθήματος αναγράψτε τις εβδομαδιαίες ώρες διδασκαλίας και το σύνολο των πιστωτικών μονάδων</i>		ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ
Διαλέξεις		3	5
Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο (δ).			
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ <i>γενικού υποβάθρου, ειδικού υποβάθρου, ειδίκευσης γενικών γνώσεων, ανάπτυξης δεξιοτήτων</i>	ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗΣ ΓΕΝΙΚΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	ΔΕΝ ΥΠΑΡΧΟΥΝ		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΚΑΙ ΑΓΓΛΙΚΗ		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	ΝΑΙ		
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)	http://ommt.ihu.gr/wp-content/uploads/courses21/210723_Per_Dioikhsh-poiothtas2.pdf		

2. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Μαθησιακά Αποτελέσματα

Περιγράφονται τα μαθησιακά αποτελέσματα του μαθήματος οι συγκεκριμένες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες καταλλήλου επιπέδου που θα αποκτήσουν οι φοιτητές μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος.

Συμβουλευτείτε το Παράρτημα Α

- Περιγραφή του Επιπέδου των Μαθησιακών Αποτελεσμάτων για κάθε ένα κύκλο σπουδών σύμφωνα με το Πλαίσιο Προσόντων του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης
- Περιγραφικοί Δείκτες Επιπέδων 6, 7 & 8 του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων Διά Βίου Μάθησης και το Παράρτημα Β
- Περιληπτικός Οδηγός συγγραφής Μαθησιακών Αποτελεσμάτων

- 1. ΓΝΩΣΗ:** Να αναγνωρίσουν τον όρο Ολικός Έλεγχος Ποιότητας (ΟΕΠ) και τις παραμέτρους που τον επηρεάζουν. Να συνδυάζουν εργαλεία αυτοαξιολόγησης για τη διάγνωση των χαρακτηριστικών της ποιότητας.
- 2. ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ:** Να διακρίνουν τον όρο Διαχείριση ή Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) και τις παραμέτρους που τον επηρεάζουν. Να εξηγήσουν τον όρο Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας (ΣΔΠ).

- 3. ΕΦΑΡΜΟΓΗ:** Να εξετάσουν και να αναπτύξουν ένα προϊόν / μία υπηρεσία ποιότητας [(συμπεριλαμβάνοντας την ανάλυση αστοχίας και αποτελεσμάτων (FMEA)]. Να ανακαλύψουν τον όρο Διαχείριση ή Διοίκηση Ολικής Ποιότητας καθώς και στα λοιπά εφαρμοζόμενα Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας (ΣΔΠ).
- 4. ΑΝΑΛΥΣΗ:** Να συνδυάζουν τα μοντέλα και τα βραβεία ολικής ποιότητας (πχ, EFQM, Deming).
- 5. ΣΥΝΘΕΣΗ:** Να συνθέσουν και να οργανώσουν τα πιο ευρέως χρησιμοποιούμενα εργαλεία και τεχνικές (καταιγισμός ιδεών, διάγραμμα συγγένειας, διάγραμμα αιτίου-αποτελέσματος, συγκριτική παρουσίαση με συστήματα αναφοράς, διάγραμμα ελέγχου, ιστόγραμμα, διάγραμμα Pareto, και διάγραμμα διασκόρπισης).
- 6. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ:** Να συγκρίνουν τόσο θεωρητική όσο και πρακτική γνώση των προτύπων ποιότητας International Standards Organization (ISO). Να μετρούν, να υπολογίζουν, να αναλύουν και να υπολογίζουν το κόστος για την ποιότητα, λαμβάνοντας υπόψη την πιθανότητα να λάβει χώρα ένας μεγάλος αριθμός αστοχιών διαφορετικής προέλευσης και να εφαρμόσουν τις διάφορες τεχνικές για βελτιστοποίηση του κόστους για την ποιότητα (περιορισμός κόστους με ταυτόχρονη βελτίωση της ποιότητας).

Γενικές Ικανότητες

Λαμβάνοντας υπόψη τις γενικές ικανότητες που πρέπει να έχει αποκτήσει ο πτυχιούχος (όπως αυτές αναγράφονται στο Παράρτημα Διπλώματος και παρατίθενται ακολούθως) σε ποια / ποιες από αυτές αποσκοπεί το μάθημα:

Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών
 Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις
 Λήψη αποφάσεων
 Αυτόνομη εργασία
 Ομαδική εργασία
 Εργασία σε διεθνές περιβάλλον
 Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον
 Παράγωγή νέων ερευνητικών ιδεών

Σχεδιασμός και διαχείριση έργων
 Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα
 Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον
 Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας και ευαισθησίας σε θέματα φύλου
 Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής
 Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης

 Άλλες...

- ✓ Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών
- ✓ Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις
- ✓ Ομαδική ή/και ατομική εργασία
- ✓ Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον
- ✓ Παραγωγή νέων ερευνητικών ιδεών
- ✓ Σχεδιασμός και διαχείριση έργων
- ✓ Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας
- ✓ Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής
- ✓ Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης

3. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

1. Εισαγωγή στη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας
2. Εννοιολογική οριοθέτηση της Ποιότητας - Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Προϋποθέσεις, οφέλη, εμπόδια.
3. επίπεδα εφαρμογής της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας
4. Σχεδιασμός Ποιότητας
5. Μοντέλα για την εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας
6. Πιστοποίηση Υπηρεσίας/Προϊόντος και Διορθωτικές Ενέργειες

7. Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας
8. Πρόγραμμα Ολικής Ποιότητας
9. Εργαλεία και Τεχνικές για τη Βελτίωση της Ποιότητας
10. Κύκλοι Ποιότητας, Ποιότητα κατά Deming, Juran, Grosby, Garvin, Ishikawa, Taguchi
11. Βραβεία Ολικής Ποιότητας
12. Σύστημα διαχείρισης ποιότητας κατά ISO
13. Σχεδιασμός Συστήματος Ικανοποίησης Πελατών

4. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

<p>ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.</p>	Πρόσωπο με πρόσωπο	
<p>ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές</p>	Χρήση ακαδημαϊκής πλατφόρμας moodle για την επικοινωνία με τους φοιτητές και την ανάρτηση υποστηρικτικού υλικού. Χρήση διαδικτύου για ανεύρεση πηγών	
<p>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ Περιγράφονται αναλυτικά ο τρόπος και μέθοδοι διδασκαλίας. Διαλέξεις, Σεμινάρια, Εργαστηριακή Άσκηση, Άσκηση Πεδίου, Μελέτη & ανάλυση βιβλιογραφίας, Φροντιστήριο, Πρακτική (Τοποθέτηση), Κλινική Άσκηση, Καλλιτεχνικό Εργαστήριο, Διαδραστική διδασκαλία, Εκπαιδευτικές επισκέψεις, Εκπόνηση μελέτης (project), Συγγραφή εργασίας / εργασιών, Καλλιτεχνική δημιουργία, κ.λπ. Αναγράφονται οι ώρες μελέτης του φοιτητή για κάθε μαθησιακή δραστηριότητα καθώς και οι ώρες μη καθοδηγούμενης μελέτης σύμφωνα με τις αρχές του ECTS</p>	<p>Δραστηριότητα</p>	<p>Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου</p>
	Διαλέξεις	39
	Διαδραστική διδασκαλία	40
	Μελέτη και ανάλυση της βιβλιογραφίας	30
	Συγγραφή και υποστήριξη εργασίας	41
	ΣΥΝΟΛΟ	150
<p>ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ Περιγραφή της διαδικασίας αξιολόγησης Γλώσσα Αξιολόγησης, Μέθοδοι αξιολόγησης, Διαμορφωτική ή Συμπερασματική, Δοκιμασία Πολλαπλής Επιλογής, Ερωτήσεις Σύντομης Απάντησης, Ερωτήσεις Ανάπτυξης Δοκιμών, Επίλυση Προβλημάτων, Γραπτή Εργασία, Εκθεση / Αναφορά, Προφορική Εξέταση, Δημόσια Παρουσίαση, Εργαστηριακή Εργασία, Κλινική Εξέταση Ασθενούς, Καλλιτεχνική Ερμηνεία, Άλλη / Άλλες Αναφέρονται ρητά προσδιορισμένα κριτήρια αξιολόγησης και εάν και που είναι προσβάσιμα από τους φοιτητές.</p>	Εκπόνηση και δημόσια παρουσίαση γραπτής εργασίας. Η εργασία αξιολογείται με βάση τα παρακάτω κριτήρια τα οποία αναρτώνται στην ακαδημαϊκή πλατφόρμα exams-sod.the.ihu.gr Δημιουργία οργανογράμματος, περιγραφή θέσεως εργασίας, ορισμός προβλήματος ποιότητας, περιγραφή των βασικών εργαλείων ποιότητας σύμφωνα με το πρόβλημα και περιγραφή μίας διαδικασίας με διάγραμμα ροής για την αντιμετώπιση του προβλήματος	

5. ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Προτεινόμενη βιβλιογραφία

- Kiran D, R., (2016). Total Quality Management: Key Concepts and Case Studies
 Mizuno, S. (2020): Management for Quality Improvement: The 7 New QC Tools
 Tricker, R. (2019). Quality Management Systems: A Practical Guide to Standards

Συναφή επιστημονικά περιοδικά

Accreditation and Quality Assurance

International Journal of Quality and Service Science

Journal of Quality Assurance in hospitality & Tourism