

ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

(1) ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	ΝΑΥΤΙΛΙΑΣ & ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ		
ΤΜΗΜΑ	ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΟ		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΤΕΠΑΡ24	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	3
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ 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, Εργασία		4	5,5
Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στην Ενότητα (4)..			
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ <i>υποχρεωτικό (Υ), κατ'επιλογήν υποχρεωτικό (ΚΕΥ), ελεύθερης επιλογής (ΕΕ) - υποβάθρου, ειδίκευσης, ανάπτυξης δεξιοτήτων</i>	Υ – Ειδίκευσης		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	Κανένα.		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	Ελληνική (Αγγλική σε τάξη ERASMUS)		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	Ναι		
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)			

(2) ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Μαθησιακά Αποτελέσματα <i>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.</i> <i>Συμβουλευτείτε το Παράρτημα Α</i> - 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
Βασικός στόχος του μαθήματος είναι να εισαγάγει τους/τις φοιτητές/τριες στις έννοιες, τις αρχές και τα εργαλεία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Total Quality Management - TQM), με έμφαση στην κατανόηση και εφαρμογή τους στο δυναμικό και απαιτητικό περιβάλλον των σύγχρονων οργανισμών. Κατά τη διάρκεια του μαθήματος: - αναλύονται οι βασικές έννοιες της ποιότητας, της διοίκησης ολικής ποιότητας, της συνεχούς βελτίωσης και του κόστους ποιότητας - εξετάζονται οι κύριες μέθοδοι και τα εργαλεία διοίκησης ολικής ποιότητας - μελετώνται τα συστήματα διασφάλισης ποιότητας και τα διεθνή πρότυπα, με έμφαση στο ISO 9001 και το EMAS Ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται στη σύνδεση της ποιότητας με τη στρατηγική και την οργανωσιακή κουλτούρα, στοχεύοντας στη μακροπρόθεσμη βελτίωση της συνολικής απόδοσης και της βιωσιμότητας των οργανισμών. Οι θεωρητικές έννοιες πλαισιώνονται από παραδείγματα και μελέτες περίπτωσης από τη βιομηχανία και τον τομέα των υπηρεσιών, προάγοντας την ουσιαστική κατανόηση και την πρακτική εφαρμογή των εργαλείων της ΔΟΠ. Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, οι φοιτητές/τριες θα είναι σε θέση να: - Κατανοούν τη στρατηγική σημασία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας ως βασικού εργαλείου βελτίωσης της απόδοσης και βιωσιμότητας των οργανισμών, εκτιμώντας παράλληλα τους κρίσιμους παράγοντες και την αναγκαία αλλαγή κουλτούρας για την επιτυχή εφαρμογή της. - Ορίζουν την έννοια της ποιότητας, περιγράφουν τις βασικές διαστάσεις της και αξιολογούν προϊόντα/ υπηρεσίες με βάση αυτές, μετατρέποντας τις απαιτήσεις των πελατών σε όρους ποιότητας.

- Κατανοούν τις κατηγορίες κόστους ποιότητας και υπολογίζουν το κόστος απλών προγραμμάτων διαχείρισης ποιότητας.
- Εφαρμόζουν βασικά εργαλεία διοίκησης ολικής ποιότητας, όπως διαγράμματα Ishikawa, Pareto και ροής.
- Εφαρμόζουν μεθόδους βελτίωσης διαδικασιών, όπως 5 why's, συγκριτική αξιολόγηση, καταϊγισμό ιδεών, plan-do-check-act, kaizen, ανάλυση αστοχιών και six sigma.
- Αναλύουν προβλήματα στην παραγωγή και προτείνουν διορθωτικές ενέργειες, ερμηνεύοντας τις αιτίες αποτυχιών.
- Εφαρμόζουν τις βασικές αρχές της προσέγγισης Taguchi για τον εντοπισμό κρίσιμων παραγόντων και την αξιολόγηση της επίδρασης της μεταβλητότητας της παραγωγικής διαδικασίας.
- Εφαρμόζουν τις αρχές βραβείων ποιότητας για τη διαμόρφωση σχεδίων βελτίωσης οργανισμών.
- Κατανοούν τα πρότυπα διαχείρισης ολικής ποιότητας και εφαρμόζουν τις βασικές αρχές τους για την ανάπτυξη και βελτίωση συστημάτων διαχείρισης ποιότητας.
- Κατανοούν τη διαδικασία ανάπτυξης και πιστοποίησης συστημάτων ολικής ποιότητας, καθώς και τα πλεονεκτήματα και τις προκλήσεις που προκύπτουν.

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
- Λήψη αποφάσεων
- Αυτόνομη εργασία
- Ομαδική εργασία
- 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

(3) ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Κατά την διάρκεια των διαλέξεων παρουσιάζονται οι ακόλουθες ενότητες:

Εβδομάδα	Ενότητα
1	Η έννοια & η σημασία της ποιότητας. Διαστάσεις ποιότητας.
2	Κόστος Ποιότητας: μοντέλο κόστους ποιότητας διεργασίας & κοστολόγηση πρόληψης, αποτίμησης και αστοχίας.
3	Φιλοσοφίες ποιότητας: Juran, Crosby, Feigenbaum, Ishikawa, Deming, Shingo, Taguchi.
4	Διοίκηση Ολικής Ποιότητας: αρχές, πλαίσιο, πολιτική.
5	Τεχνικές & εργαλεία ΔΟΠ (Ishikawa, Pareto, Διαγράμματα Ροής).
6	Μέθοδοι & εργαλεία μεθόδους βελτίωσης διαδικασιών (5 why's, συγκριτική αξιολόγηση, καταϊγισμό ιδεών, plan-do-check-act, kaizen, ανάλυση αστοχιών, six sigma).
7	Συστήματα & πρότυπα διασφάλισης ποιότητας. Μοντέλα & βραβεία.

8	Μετάφραση απαιτήσεων προτύπων σε δείκτες ποιότητας: από τη θεωρία στην πράξη (ορισμός KPIs, δείκτες συμμόρφωσης στη γραμμή παραγωγής, ανάλυση μη συμμορφώσεων και ποσοτικοποίηση ενεργειών βελτίωσης).
9	Προσέγγιση Taguchi (σχεδιασμός & ανάλυση).
10	Μοντέλα αξιολόγησης ποιότητας (μοντέλο Kano, πολυδιάστατα ερωτηματολόγια ικανοποίησης και τεχνικές κατηγοριοποίησης απαιτήσεων).
11-13	Επαναληπτικά θέματα. Παρουσίαση εργασιών.

Το μάθημα περιλαμβάνει διαλέξεις, αυτοτελή μελέτη, ομαδικές εργασίες μικρής έκτασης, συμμετοχή σε δραστηριότητες κατά τη διάρκεια των διαλέξεων, καθώς και σύντομες δοκιμασίες αξιολόγησης κατανόησης. Οι φοιτητές/τριες παρουσιάζουν τα αποτελέσματα των εργασιών τους, αναπτύσσοντας δεξιότητες τεχνικής ανάλυσης, χρήσης υπολογιστικών εργαλείων και αποτελεσματικής προφορικής επικοινωνίας. Επιπλέον, στο eclass αναρτώνται σε ηλεκτρονική μορφή άρθρα, οπτικοακουστικό υλικό διαλέξεων, διαδικτυακές διευθύνσεις για χρήσιμες πληροφορίες, ασκήσεις και λογισμικό.

(4) ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.	• Πρόσωπο με πρόσωπο σε αίθουσα διδασκαλίας • Εξ αποστάσεως εκπαίδευση (εφόσον απαιτηθεί)																		
ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές	Διδασκαλία: Διαλέξεις με σύγχρονα οπτικοακουστικά μέσα, υποστήριξη μαθησιακής διαδικασίας μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας eclass, σύγχρονη εξ αποστάσεως διδασκαλία μέσω MS Teams. Επικοινωνία με τους φοιτητές: πρόσωπο με πρόσωπο σε ώρες γραφείου, email, πλατφόρμα eclass, εργαλεία MS Teams																		
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	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Δραστηριότητα</th><th>Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Διαλέξεις</td><td>52</td></tr> <tr> <td>Εκπόνηση Εργασίας</td><td>15</td></tr> <tr> <td>Προετοιμασία για τα quiz κατανόησης</td><td>10</td></tr> <tr> <td>Αυτόνομη μελέτη του υλικού των διαλέξεων</td><td>48</td></tr> <tr> <td>Μελέτη της βιβλιογραφίας</td><td>10</td></tr> <tr> <td>Συμβουλευτική υποστήριξη</td><td>0,5</td></tr> <tr> <td>Εξετάσεις (γραπτές)</td><td>2</td></tr> <tr> <td>Σύνολο Μαθήματος</td><td>137,5</td></tr> </tbody> </table>	Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου	Διαλέξεις	52	Εκπόνηση Εργασίας	15	Προετοιμασία για τα quiz κατανόησης	10	Αυτόνομη μελέτη του υλικού των διαλέξεων	48	Μελέτη της βιβλιογραφίας	10	Συμβουλευτική υποστήριξη	0,5	Εξετάσεις (γραπτές)	2	Σύνολο Μαθήματος	137,5
Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου																		
Διαλέξεις	52																		
Εκπόνηση Εργασίας	15																		
Προετοιμασία για τα quiz κατανόησης	10																		
Αυτόνομη μελέτη του υλικού των διαλέξεων	48																		
Μελέτη της βιβλιογραφίας	10																		
Συμβουλευτική υποστήριξη	0,5																		
Εξετάσεις (γραπτές)	2																		
Σύνολο Μαθήματος	137,5																		
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ Περιγραφή της διαδικασίας αξιολόγησης Γλώσσα Αξιολόγησης, Μέθοδοι αξιολόγησης, Διαμορφωτική ή Συμπερασματική, Δοκιμασία Πολλαπλής Επιλογής, Ερωτήσεις Σύντομης Απάντησης, Ερωτήσεις Ανάπτυξης Δοκιμίων, Επίλυση Προβλημάτων, Γραπτή Εργασία, Έκθεση / 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.	Γλώσσα αξιολόγησης: Ελληνική (Αγγλική σε τάξη ERASMUS) Τρόπος Αξιολόγησης: Δια ζώσης ή/και εξ αποστάσεως (εφόσον απαιτηθεί) Μέθοδοι Αξιολόγησης: Ο τελικός βαθμός του μαθήματος διαμορφώνεται ως εξής: • 60% από την επίδοση στη γραπτή εξέταση κατά την εξεταστική περίοδο του χειμερινού εξαμήνου ή, σε περίπτωση αποτυχίας, στην επαναληπτική εξεταστική περίοδο του Σεπτεμβρίου. • 10% από τη βαθμολογία στις σύντομες δοκιμασίες αξιολόγησης κατανόησης (μία ανά θεματική ενότητα). • 20% από την ομαδική εργασία, η οποία περιλαμβάνει τη συγγραφή και την παρουσίασή της. • 10% από τη συμμετοχή στις δραστηριότητες κατά τη διάρκεια των διαλέξεων.																		

	Φοιτητές/τριες παλαιότερων εξαμήνων αξιολογούνται κατά 100% από την επίδοση στη γραπτή εξέταση. Η γραπτή εξέταση περιλαμβάνει δοκιμασίες πολλαπλής επιλογής, ερωτήσεις σύντομης απάντησης και επίλυση προβλημάτων. Διεξάγεται με κλειστά βιβλία. Φοιτητές με Μαθησιακές Δυσκολίες: Οι φοιτητές/τριες με ειδικές μαθησιακές δυσκολίες στην γραφή και στην ανάγνωση (όπως αυτές πιστοποιούνται και χαρακτηρίζονται από αρμόδιο φορέα) εξετάζονται βάσει της προβλεπόμενης από το Τμήμα διαδικασίας. Γνωστοποίηση κριτηρίων αξιολόγησης: Τα κριτήρια αξιολόγησης γίνονται γνωστά κατά τη διάρκεια του πρώτου μαθήματος και είναι σαφώς διατυπωμένα στην ιστοσελίδα του μαθήματος και στο e-class. Η εξεταστέα ύλη του μαθήματος ανακοινώνεται στο eclass μετά το τελευταίο μάθημα του εξαμήνου. Οι απαντήσεις των θεμάτων των εξετάσεων αναρτώνται στο eclass μετά τη διεξαγωγή των εξετάσεων. Οι φοιτητές/τριες έχουν τη δυνατότητα να δουν το γραπτό τους μετά τη βαθμολόγηση του μαθήματος και να λάβουν εξηγήσεις σχετικά με τη βαθμολογία την οποία έλαβαν. Σε περιπτώσεις περαιτέρω αιτημάτων, εφαρμόζονται οι διαδικασίες που προβλέπονται από τον ισχύοντα Κανονισμό Σπουδών.
--	--

(5) ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Προτεινόμενη Βιβλιογραφία: • Τσιότρας, Γ. (2022). Διοίκηση Ολικής Ποιότητας-Με Συνοπτικό Οδηγό Καλών Πρακτικών, Broken Hill Publishers Ltd, ISBN: 9789925588862 [112690762] • Ψωμάς, Ε., Τσαρουχάς, Π., Ντέλιου, Κ. (2023). Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Εκδόσεις ΔΙΣΙΓΜΑ ΙΚΕ, ISBN: 9786182021668 [122092518] - Συναφή επιστημονικά περιοδικά: • The TQM Journal • Total Quality Management & Business Excellence - Άλλο εκπαιδευτικό υλικό: • Κουλουριώτης, Δ., Μεταξάς, Ι. (2022). Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και Επιχειρησιακή Αριστεία, ΚΑΛΛΙΠΟΣ Ανοικτές Ακαδημαϊκές Εκδόσεις, ISBN: 9786185667528 [112816060], διαθέσιμο online https://repository.kallipos.gr/handle/11419/8456 • Σημειώσεις Διδάσκοντα
