

Πανεπιστήμιο Πειραιώς  
Τμήμα Οργάνωσης & Διοίκησης Επιχειρήσεων  
Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα στη **Διοίκηση Επιχειρήσεων για Στελέχη**

Διοίκηση Ολικής Ποιότητας  
Εκπαιδευτικός Φάκελος

## 1. Σκοπός του Μαθήματος

Η παρουσίαση της σύγχρονης Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (*"a management approach to long-term success, through customer satisfaction"*, ASQ, 2020) και της χρησιμότητας της πρακτικής εφαρμογής της, μέσω της ανάπτυξης και υιοθέτησης Συστημάτων Διαχείρισης (ή άλλως Management Systems | *"management system is a set of policies, processes & procedures used by an organization to ensure that it can fulfill the tasks required to achieve its objectives"*) που μεταξύ άλλων αποτελούν και τη σημαντικότερη οργανωτική προϋπόθεση για τον ψηφιακό μετασχηματισμό επιχειρήσεων και οργανισμών, αποτελούν τον πρωταρχικό στόχο της συγκεκριμένης σειράς διαλέξεων.

Το μάθημα θα εστιάσει στην πρακτική εφαρμογή του αντικειμένου, μέσω μελέτης περίπτωσης ή προεραϊκών εργασιών, οι οποίες θα καλύπτουν γνωστές επιχειρηματικές λειτουργίες (πέραν αυτών που ευρέως θεωρούνται αντικείμενο της ποιότητας).

Ενδεικτικά παραδείγματα εργασιών από τα οποία μπορούν να επιλέξουν ή να προτείνουν οι φοιτητές είναι η Οργάνωση (1-2 διαδικασίες) του Συστήματος Διαχείρισης:

- Ποιότητας (ISO 9.001), Information Technology, Security Management (ISO 27.001), Occupational Health & Safety Management (ISO 45.001), καθώς και από οποιοδήποτε άλλο πρότυπο Σύστημα Διαχείρισης
- Διαρκούς Βελτίωσης (μέσω οποιοδήποτε εργαλείου, μεθοδολογίας ή τεχνικής)
- ως προς οποιοδήποτε γνωστό Business Process Framework (όπως το eTOM), Benchmarking, Best Practices, Process & Performance Improvement & Knowledge Management Framework (όπως του APQC), Management Performance Frameworks with a Sustainability and Digital Transformation focus (όπως του EFQM Model).
- Key Performance Indicators.
- Κανονιστικής ή άλλης μορφής συμμόρφωσης.
- Εσωτερικού Ελέγχου (ΣΔΕΕ), με ενσωμάτωση α) των προτύπων διεξαγωγής του Εσωτερικού Ελέγχου του Ελληνικού Ινστιτούτου Εσωτερικών Ελεγκτών (τα οποία είναι σύμφωνα με τα αντίστοιχα διεθνή πρότυπα του Institute of Internal Auditors) και β) των απαιτήσεων του ISO 31.000 (Risk Management) και η πιστοποίηση της μονάδας Εσωτερικού Ελέγχου κατά ISO 9.001:2015 (πρόσθετη αξιοπιστία, audited ελεγκτικές διαδικασίες)
- Τεχνικού Ασφαλείας, με ταυτόχρονη ικανοποίηση πρόσθετων απαιτήσεων, ως Incident Investigation (GRI 403-2), Reporting (GRI 403), κλπ.
- Management Systems' & Business Processes' Digitization (υφιστάμενα λογισμικά ή απαρίθμηση χρήσιμων - απαραίτητων λειτουργιών που πρέπει να ενσωματώνει η προς επιλογή πλατφόρμα).

## 2. Μέθοδοι Εκπαίδευσης

Η παρουσίαση των διαλέξεων θα γίνει μέσω διαφανειών.

## 3. Επικοινωνία με τον Διδάσκοντα

η-τάξη (2024.ΟΔΕ.PG.eMBA.Διοίκηση Ολικής Ποιότητας), [george.bohoris@gmail.com](mailto:george.bohoris@gmail.com) & [bohori@unipi.gr](mailto:bohori@unipi.gr)

## 4. Σύγγραμμα Μαθήματος

Δεν θα χρειαστεί | Το μάθημα θα στηριχθεί στη Μελέτη Περίπτωσης (που θα διανεμηθεί στους φοιτητές), ή/και στις προαιρετικές εργασίες των φοιτητών.

## 5. Αξιολόγηση Επίδοσης

Η τελική (γραπτή) εξέταση θα στηρίζεται στη Μελέτη Περίπτωσης, ή/και στις προαιρετικές εργασίες των φοιτητών.