



ΜΕΣΟΓΕΙΑΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗΣ

Περιγραφή Μαθήματος

1. Τίτλος Μαθήματος	Διεύθυνση Έργου και Ποιότητας στο Δημόσιο Τομέα
2. Κωδικός Μαθήματος	ΔΕΠ 505
3. Τύπος Μαθήματος (Υποχρεωτικό/ Ειδίκευση)	Ειδίκευση
4. Επίπεδο Μαθήματος	Μεταπτυχιακό
5. Έτος Σπουδών	Δεύτερο
6. Ενότητα	Πέμπτη
7. Πιστωτικές Μονάδες (ECTS) *	5
8. Όνομα Διδασκόντων	Άκης Νικολαΐδης Δρ. Ανδρέας Ευσταθιάδης
9. Μαθησιακά Αποτελέσματα Περιγράφονται τα μαθησιακά αποτελέσματα του μαθήματος, οι συγκεκριμένες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες κατάλληλου επιπέδου που θα αποκτήσουν οι φοιτητές μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος. Με την ολοκλήρωση του μαθήματος, οι φοιτητές/τριες θα είναι σε θέση να: • κατανοήσουν τις βασικές αρχές, τις ιδέες και μεθόδους της Διεύθυνσης Ποιότητας • μπορούν να χρησιμοποιούν τεχνικές και εργαλεία για βελτίωση της ποιότητας και παραγωγικότητας στο Δημόσιο Τομέα • αποκτήσουν βασικές γνώσεις από τη μελέτη εφαρμογής Μοντέλων Ολικής Ποιότητας σε δημόσιους οργανισμούς μέσα από περιπτώσιακές μελέτες • Καθορίζουν το έργο και να οργανώνουν τους πόρους που συνδέονται με το έργο • Δημιουργούν διαγράμματα δικτύου (CPM PERT) και GANT και να συμπληρώνουν με όλα τα απαραίτητα βήματα τον έλεγχο και την αξιολόγηση ενός έργου	
10. Τρόπος Παράδοσης	

Πρόσωπο με Πρόσωπο
11. Προ-απαιτούμενα και Συν-απαιτούμενα
Δεν υπάρχουν προαπαιτούμενα
12. Συνιστώμενες Προαιρετικές Εκπαιδευτικές Συνιστώσες του Προγράμματος Σπουδών
Δεν υπάρχουν
13. Περιεχόμενο Μαθήματος (Στόχος, Περιεχόμενο)
Στόχος του Θέματος είναι να βοηθήσει τους συμμετέχοντες να εκτιμήσουν τα οφέλη που έχουν η βελτίωση της ποιότητας και η αποτελεσματική διαχείριση έργων στο Δημόσιο Τομέα. Οι φοιτητές θα εκπαιδευθούν / ενημερωθούν για τις τεχνικές και τα συστήματα/προγράμματα βελτίωσης της ποιότητας και θα έλθουν σε επαφή και θα χρησιμοποιήσουν τις πρακτικές τεχνικές και τα εργαλεία της διαχείρισης έργου. Περιεχόμενο • Η διαδικασία της διαχείρισης έργων. • Ο κύκλος ζωής του έργου • Η ανάλυση Δικτύων (PERT και CPM) • PERT . Υπολογισμός χρόνων • Διαδικασίες μείωσης του κόστους. • Λεπτομερής σχεδίαση του έργου. • Εισαγωγή, Αρχές ποιότητας, Οι “Gurus” της ποιότητας • Αρχές και σκοπός Διεύθυνσης Ολικής Ποιότητας • Το Κόστος Ποιότητας • Εσωτερικοί και εξωτερικοί «πελάτες» • Ικανοποίηση «πελατών» (Μοντέλο Servqual), Δείκτες ικανοποίησης «πελατών» • Διαδικασία επίλυσης προβλημάτων για βελτίωση της ποιότητας • Εργαλεία για συλλογή και ερμηνεία δεδομένων για βελτίωση της ποιότητας • Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (CAF). Εργαλείο Αυτοαξιολόγησης για το δημόσιο τομέα.

14. Συνιστώμενη ή Απαιτούμενη Βιβλιογραφία
1. Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Κώστας Ν. Δερβιτσιώτης, Κ. Δερβιτσιώτης 2. Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας, Νικόλαος Λογοθέτης, TQM Hellas Ltd 3. Πώς παράγονται και παρέχονται αποτελεσματικά Υπηρεσίες Ποιότητας, Αντώνης Σπανός, Γαλαίος 4. Ποιότητα υπηρεσιών και μέτρηση ικανοποίησης του πελάτη, Β. Γρηγοριάδης & Γ. Σίσκος 5. Βελτίωση Ποιότητας, Γιώργος Τσιότρας, Ε. Μπένου 6. Delivering Quality Service, Zeithaml, Parasuraman & Berry, Free Press 7. Out of The Crisis, Edwards Deming, Cambridge University Press 8. Project Management: The Managerial Process – Clifford Gray, Erik Larson Mc Graw Hill. 9. Introduction to Project Management: A systems Approach with CD-Rom – David Olson Mc Graw Hill
15. Σχεδιασμένες Μαθησιακές Δραστηριότητες και Διδακτικές Μέθοδοι
Μέρος της εκπαίδευσης γίνεται με την επίλυση προβλημάτων και ασκήσεων που αφορούν την επίλυση προβλημάτων για βελτίωση της ποιότητας και παραγωγικότητας.
16. Μέθοδοι Αξιολόγησης και κριτήρια
Τελική Εξέταση: 60%, Εργασία: 30%, Συμμετοχή στην τάξη: 10%
17. Γλώσσα Διδασκαλίας
Ελληνικά
18. Πρακτική Άσκηση
Όχι