

Ποιότητα και Αποτελεσματικότητα στη Δημόσια Διοίκηση (Quality and Effectiveness in Public Management)

(1) ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ		
ΤΜΗΜΑ	ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	MRM0202	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	B
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ		
ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ	
Διαλέξεις	3	6	
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	Γενικού Υποβάθρου		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	Δεν υπάρχουν		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	Ελληνική		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	ΟΧΙ		
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)	https://openeclass.uom.gr/courses/BA173/		

(2) ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Μαθησιακά Αποτελέσματα
<p>Ο πρωταρχικός στόχος του μαθήματος είναι η παροχή εξειδικευμένης γνώσης και γνώσης αιχμής σχετικά με τις προκλήσεις/προβλήματα που αφορούν τη διαχείριση και βελτίωση της ποιότητας και τη στρατηγική σημασία της στη Δημόσια Διοίκηση. Στόχος είναι οι φοιτητές να αποκτήσουν μία βασική γνώση σχετικά με τα κύρια ερωτήματα και προβλήματα που αντιμετωπίζουν τα στελέχη όσον αφορά τη διαχείριση και βελτίωση ποιότητας, την ικανοποίηση του πολίτη-πελάτη, καθώς και την ικανοποίηση όλων των ενδιαφερόμενων μερών στους οργανισμούς παροχής δημοσίων υπηρεσιών. Οι φοιτητές εξασκούν την κριτική τους σκέψη σχετικά με το πώς ορίζεται, πώς διαχειρίζεται και πώς βελτιώνεται τόσο η ποιότητα των προσφερόμενων προϊόντων (αγαθών και υπηρεσιών), όσο και η ποιότητα λειτουργίας των οργανισμών, και για να λαμβάνουν τις αντίστοιχες αποφάσεις. Το μάθημα εισάγει τους φοιτητές στις βασικές αρχές, θεωρίες, μεθοδολογίες και πρακτικές της διοίκησης ποιότητας και τους βοηθάει να κατανοήσουν και να δουν με κριτική ματιά το ρόλο της μέσα στους δημόσιους οργανισμούς, την επίδρασή της στην αύξηση της αποτελεσματικότητας της Δημόσιας Διοίκησης και τη σημασία της για τη συνολική απόδοση και τη βιωσιμότητά της. Παρουσιάζονται και αναλύονται τα βασικά μοντέλα ποιότητας, όπως και τα βασικά εργαλεία και οι μέθοδοι που χρησιμοποιούνται στην επίλυση προβλημάτων ποιότητας και στη συνεχή βελτίωσή της. Κάθε μάθημα αφιερώνεται σε ένα συγκεκριμένο θέμα της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Ορισμοί, ιστορική εξέλιξη και σημασία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, βασικές φιλοσοφίες και αρχές ΔΟΠ, Συστήματα διαχείρισης ποιότητας ISO 9000, Μοντέλα Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM/ MBNQA/CAF, Βασικά Εργαλεία Βελτίωσης Ποιότητας, Στατιστικός έλεγχος ποιότητας και ανάλυση ικανότητας διαδικασίας, Μεθοδολογία Six Sigma)</p> <p>Τα θέματα αναλύονται συστηματικά και παρουσιάζονται οι αντίστοιχες επιστημονικές εξελίξεις. Η θεωρία και</p>

η πράξη συνδυάζονται μέσα από τη μελέτη πραγματικών περιπτώσεων σε ελληνικούς και ξένους οργανισμούς, καλλιεργώντας την πρωτότυπη σκέψη των φοιτητών. Τέλος, οι φοιτητές μελετούν και παρουσιάζουν οι ίδιοι, μέσα από ομαδικές εργασίες, προκλήσεις και βέλτιστες πρακτικές στα παραπάνω θέματα της διαχείρισης και βελτίωσης ποιότητας στη Δημόσια Διοίκηση, προσφέροντας ερεθίσματα για τη μετέπειτα ερευνητική ή/και επαγγελματική τους δραστηριότητα

Γενικές Ικανότητες

Το μάθημα αποσκοπεί στα παρακάτω:

- Λήψη αποφάσεων σε θέματα διαχείρισης ποιότητας
- Ομαδική εργασία
- Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση των αντίστοιχων εργαλείων που διδάσκονται.
- Σχεδιασμός και διαχείριση έργων βελτίωσης ποιότητας
- Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης

(3) ΠΕΡΙΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Τις τελευταίες δεκαετίες έχει γίνει ιδιαίτερα προφανής η ανάγκη για τους φοιτητές να μάθουν και να κατανοήσουν τις αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Δ.Ο.Π.). Οι δημόσιοι οργανισμοί πλέον απαιτούν από τους νέους εργαζομένους τους όχι μόνο να αντιλαμβάνονται την σημαντικότητα της παροχής ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών στους πολίτες-πελάτες αλλά και τις αρχές και τα εργαλεία της Δ.Ο.Π.. Αυτό το μάθημα παρουσιάζει τις βασικές αρχές και τα εργαλεία που σχετίζονται με την Δ.Ο.Π. και παρέχει αρκετές μελέτες περιπτώσεων οι οποίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως βάση για συζήτηση στην τάξη. Εστιάζει στην συνεχή βελτίωση όλων των εκφάνσεων και εκφράσεων ενός δημοσίου οργανισμού, από την σχεδίαση μέχρι την παροχή δημοσίων υπηρεσιών.

Καλύπτει την έννοια της Ποιότητας, της Ολικής Ποιότητας και της Δ.Ο.Π., τις διαφορετικές προσεγγίσεις των ειδικών στη Δ.Ο.Π., την σύνδεση με τα αναγνωρισμένα βραβεία επιχειρηματικής αριστείας (The Deming Award, The Malcolm Baldrige National Quality Award, The European Quality Award, CAF), τον ποιοτικό έλεγχο, τα πρότυπα διαχείρισης ποιότητας ISO 9001, την κουλτούρα ποιότητας, τις στάσεις και συμπεριφορές, το σχεδιασμό και εφαρμογή ενός προγράμματος Δ.Ο.Π., τη μέτρηση των στοιχείων κόστους ποιότητας, τη μέτρηση της ικανοποίησης του πελάτη, την ποιότητα των 6σ, τα εργαλεία και μεθόδους βελτίωσης της ποιότητας.

Ειδικότερα, μετά την ολοκλήρωση του μαθήματος οι φοιτητές θα είναι μυημένοι στις μεθόδους βελτίωσης της διοίκησης ποιότητας σε τέτοιο βαθμό ώστε να κατανοούν:

- Τις διάφορες ερμηνείες και ορισμούς της ποιότητας (εσωτερική και εξωτερική), τον ποιοτικό έλεγχο, τη διασφάλιση ποιότητας και την ολική ποιότητα, την διοίκηση ολικής ποιότητας
- Τα διάφορα προγράμματα διοίκησης ποιότητας, τα μοντέλα και βραβεία που οδηγούν τους οργανισμούς προς την επιχειρηματική αριστεία.
- Τα διάφορα εργαλεία και τεχνικές της διοίκησης ποιότητας που διευκολύνουν την εφαρμογή των προγραμμάτων ποιότητας.
- Την ανάγκη της συνεχούς μέτρησης και βελτίωσης της ικανοποίησης του πελάτη
- Την ανάγκη της ακριβούς εκτίμησης των στοιχείων κόστους ποιότητας και διοίκησης των διαδικασιών
- Την σημαντικότητα της ηγεσίας και της προσήλωσης της διοίκησης στην ανάδειξη της ποιότητα σε στρατηγική υπόθεση
- Την σημαντικότητα της ανάμειξη των ανθρώπων στην βελτίωση ποιότητας
- Τον Στατιστικό έλεγχο διαδικασιών και την ποιότητα 6σ

Η διδασκαλία πραγματοποιείται μέσω διαλέξεων, οι οποίες θα υποστηρίζονται με τη χρήση ουσιαστικών και προτεινόμενων βιβλίων και δημοσιευμένων άρθρων σε ακαδημαϊκά περιοδικά. Η θεωρία συνδυάζεται με την πράξη μέσω μελετών περιπτώσεων και της προβολής βίντεο. Οι μελέτες περιπτώσεων εστιάζουν σε δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται στις Η.Π.Α., στην Ασία και στην Ευρώπη (συμπεριλαμβανομένων και περιπτώσεων από την Ελληνική Δημόσια Διοίκηση).

(4) ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ	Δια ζώσης / Εξ' Αποστάσεως	
ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ	<p>Χρησιμοποιείται η ηλεκτρονική πλατφόρμα τηλεκαίτευσης Open-e-Class για την υποστήριξη της οργάνωσης του μαθήματος. Εκεί αναρτώνται όλες οι διαφάνειες, τα παραδείγματα, οι μελέτες περίπτωσης, επιστημονικά άρθρα κ.α. που συνδέονται με το μάθημα</p> <p>Χρησιμοποιείται η παραπάνω πλατφόρμα, όπως και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για την επικοινωνία με τους φοιτητές</p> <p>Προτείνονται ιστοσελίδες σχετικές με το αντικείμενο και τις επιμέρους ενότητες του μαθήματος.</p> <p>Χρησιμοποιείται το υλικό από αυτές τις ιστοσελίδες στην κατανόηση του μαθήματος και στην παρουσίαση βέλτιστων πρακτικών και παραδειγμάτων.</p>	
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου
	Διαλέξεις	36
	Προετοιμασία διαλέξεων – Μελέτη	90
	Συγγραφή εργασίας	40
	Παρουσίαση Εργασίας	4
	Σύνολο Μαθήματος	170
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ	<p>Γλώσσα αξιολόγησης: Ελληνική</p> <p>Κριτήρια Αξιολόγησης:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Γραπτή εξέταση στο τέλος του εξαμήνου (ερωτήσεις σύντομης απάντησης, ερωτήσεις κρίσεως, ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής) • Εκπόνηση γραπτής ομαδικής εργασία • Προφορική παρουσίαση εργασίας • Συμμετοχή μέσα στην τάξη <p>Τα επιμέρους κριτήρια, όπως και η ακριβής βαρύτητα του καθενός στη συνολική αξιολόγηση των φοιτητών, γίνονται γνωστά από την αρχή του εξαμήνου και αναφέρονται ρητά στο περίγραμμα του</p>	

	<p>μαθήματος.</p> <p>Η αντικειμενική και αξιόπιστη αξιολόγηση της επίδοσης των φοιτητών διασφαλίζεται μέσω των πολλαπλών μεθόδων αξιολόγησης, των πολλαπλών θεμάτων στις γραπτές εξετάσεις (ανοικτές ερωτήσεις – ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής), καθώς και τη συχνή αλλαγή των θεμάτων αυτών.</p> <p>Η διαφάνεια της αξιολόγησης διασφαλίζεται με το ότι οι φοιτητές έχουν τη δυνατότητα να βλέπουν τα γραπτά και τις εργασίες τους μέσα σε χρονικό διάστημα περίπου ενός μήνα από την ημέρα ανακοίνωσης των βαθμών τους, έτσι ώστε να λύνονται τυχόν απορίες ή ενστάσεις.</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

(5) ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ενδεικτική Βιβλιογραφία:

- Τσιούτρας Γ., «Διοίκηση Ολικής Ποιότητας», Β έκδοση, Εκδόσεις Broken Hills, 2 Κύπρος.
- Aguayo, R., Dr. Deming: The American who taught the Japanese about quality. Simon and Schuster, 1991.
- American Productivity and Quality Centre, The Benchmarking Management Guide, Productivity Press Inc., 1993.
- Backford, J., Quality: A Critical Introduction, 4th ed., Routledge, 2016.
- Bank, J., The Essence of Total Quality Management, Prentice Hall, 1992.
- Bergman, B. and Klefsjö, B. Quality from customer needs to customer satisfaction. 3rd ed., Studentlitteratur AB, 2010.
- Berry, T.H., Managing the Total Quality Transformation, New York: McGraw-Hill 1991.
- Bogan, C. and English, M., Benchmarking for Best Practices-Winning Through Innovative Adaptation, McGraw-Hill, Inc. 1994.
- Bounds, G., Yorks, L., Adams, M. and Ranney G., Total Quality Management-Toward the Emerging Paradigm, Irwin/ McGraw-Hill, 1994.
- Camp, R.C., Benchmarking : The Search for Industry Best Practices that Lead to Superior Performance, ASQL Quality Press, 1989.
- Crosby, P.B., Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain, New York, McGraw-Hill, 1979.
- Crosby, P.B., Quality Is Still Free: Making Quality Certain in Uncertain, New York, McGraw-Hill, 1996.
- Crosby, P.B., Quality Without Tears: The Art of Hassle Free Management, New York, McGraw- Hill, 1984.
- Dahlgard, J.J., Khanji, G.K. and Kristensen, K. Fundamentals of Total Quality Management. Taylor & Francis, 1998.
- Dale, B.G. and Cooper, C.L., Total Quality And Human Resources: An Executive Guide, Blackwell Business, 1992.
- Dale, B.G., Bamford, D. and Van der Wiele, T. (eds.) Managing Quality: An essential guide and resource gateway. 6th ed., John Wiley & Sons, 2016.
- Dale, B. G. and Plunkett, J. J. Quality Costing. 3rd ed., Routledge, 2017.
- Deming, W.E., Out of the Crisis, Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study, 1986.
- Dickens, P., Quality and excellence in human services, John Wiley & Sons, 1994.
- Evans, J.R., Quality and Performance Excellence: Management, Organization and Strategy, 5th ed., 2008
- Evans, J.R., Lindsay, W.M., The Management and Control of Quality, 8th ed., West, 2010.
- Feigenbaum, A.V., Total Quality Control, 3rd ed., McGraw-Hill, 1991.
- Feigenbaum, A.V., Total Quality Control: Engineering And Management, McGraw-Hill, 1961.
- Flood, R.L., Beyond TQM, John Wiley & Sons, 1993.
- Garvin, D., Managing Quality: the strategic and competitive edge, New York, Free Press, 1988.

- Goetsch, D. and Davis, S., Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality, 7th edition, Pearson, 2014.
- Hakes, C., ed., Total Quality Management: The key to Business Improvement, London: Chapman & Holl, 1991.
- Hradesky, J.L., Total Quality Management Handbook, McGraw-Hill, 1995.
- Ishikawa, K., Guide to Quality Control, Tokyo, Asian Productivity Organization, 1982.
- James, P.T., Total Quality Management: An Introductory Text, Prentice Hall, 1996.
- Juran, J.M., Juran on Leadership for Quality: an executive Handbook, Free Press, New York, 1989.
- Juran, J.M. and Gryna, F.M., Juran's Quality Control Handbook, 3rd ed. McGraw-Hill: New York, 1988.
- Lamprecht, J.L., ISO 9000: Preparing for Registration, ASQC Quality Press, 1992.
- Latzko, J.W., Quality and Productivity for Bankers and Financial Managers, ASQC Quality Press, 1986.
- Leavitt, J.S. and Nunn, P.C., Total Quality Through Project Management, McGraw-Hill, Inc., 1994.
- Lindsay, W.M. and Petrick, J.A., Total Quality And Organization Development, St. Lucie Press, 1997.
- Munro-Faure, L. and Munro-Faure, M., Implementing Total Quality Management, Financial Times: Pitman Publishing, 1992.
- Murphy, J.A., Quality in Practice, Gill & Macmillan, 1988.
- Nemoto, M., Total Quality Control For Management: Strategies And Techniques From Toyota And Toyoda Gosei, Prentice Hall, 1987.
- Oakland, J.S., Total quality management and operational excellence: text with cases. 4th ed., Routledge, 2014.
- Oakland, J.S., Total Organizational Excellence: Achieving World-class Performance. Routledge, 2001.
- Oakland, J.S., Total Quality Management: text with cases, 3rd ed., Butterworth-Heinemann, Oxford, 2003.
- Oakland, J.S., Statistical Process Control, 6th ed., Heinemann: London, 2008.
- Robinson, A. (ed.), Modern Approaches to Manufacturing Improvement: the Shingo System, Productivity Press, 1990.
- Robson, G.D., Continuous Process Improvement: Simplifying Work Flow Systems, New York: The Free Press, 1991.
- Ross, J.E., Total quality management: text, cases, and readings. 3rd ed., CRC Press, 1999.
- Ross, P.J., Taguchi Techniques for Quality Engineering: loss function, orthogonal experiments, parameter and tolerance design, 2nd ed., McGraw-Hill, 1996.
- Sallis, E., Total Quality Management in Education, 3rd ed., London: Routledge, 2002.
- Soin, S.S., Total Quality Essentials, 2nd ed., McGraw-Hill, 1998.
- Shirland, L.E., Statistical Quality Control with Microcomputer Application, John Wiley Sons, Inc. 1993.
- Spendolini, M.J., The Benchmarking Book, 2nd ed., AMACOM, 2003.
- Stebbing, L., Quality Assurance the Road to Efficiency and Competitiveness, 3rd ed., Ellis Horwood Ltd, Publisher, 1993.
- Steeples, M.M., The Corporate Guide to the Malcolm Baldrige National Award: proven strategies for building quality into your organization, 2nd ed., ASQC Quality Press, 1993.
- Tenner, A.R. and DeToro, I.J., Total Quality Management: Three Steps to Continuous Improvement, Addison-Wesley Publ. Co., 1992.
- Watson, G.M., Strategic Benchmarking : How to Rate Your Company's Performance Against the World's Best, John Wiley & Sons Inc., 1993.
- Weaver, C.N., TQM: A Step-by-Step Guide to Implementation, ASQC Quality Press, 1991.
- Wellemin, J.H., Customer Satisfaction Through Total Quality, Chartwell-Bratts, 1990.
- Zairi, M., Benchmarking for Best Practice: Continuous learning through sustainable innovation, Butterworth Heinemann, 1998.
- Δερβιτσιώτης, Κ., Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Εκδόσεις Σταμούλη, Αθήνα, 1993.
- Λογοθέτης, Ν., Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας, Εκδόσεις: Interbooks, Αθήνα, 1992.

- Τσιότρας, Γ., Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Broken Hill Publishers Ltd, Nicosia, 2016.

Ενδεικτικοί Ιστότοποι:

- www.acsi.asqc.org (American Customer Satisfaction Index) www.asq.org (American Society For Quality)
- www.bpir.com/management-briefs/index.php (The Essential Resource for Benchmarking and Best Practice – Case Studies)
- www.businesscasestudies.co.uk (Business Case Studies)
- www.cmqr.rmit.edu.au/ (Center for Management Quality Research) www.deming.org/ (Deming Institute)
- www.efqm.org (European Foundation for Quality management (EFQM))
- www.elker.com/index2.php (Ελληνικό Κέντρο Ποιότητας)
- www.elot.gr (Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης)
- www.esqr.org (The European Society for Quality Research (ESQR)) www.esyp.eu (Εθνικό Σύστημα Υποδομών Ποιότητας (Ε.Σ.Υ.Π.))
- <http://www.freequality.org/> (The Free Quality Website)
- www.iso.org (International Organization for Standardization (ISO)) www.juran.com (Juran Institute)
- www.juse.or.jp/deming_en/award/ (Deming Prize)
- www.nist.gov (Malcolm Baldrige National Quality Award)
- www.philipcrosby.com/pca/index.html (Crosby Institute) www.quality.org (Quality Resources Online)
- www.teraquality.com (Source of Resources for Quality Professionals)
- www.tqe.com (Total Quality Engineering - quality tools, principles, and techniques)
- http://www.thetimes100.co.uk/company_list.php (Business case Studies)

Συναφή επιστημονικά περιοδικά:

Δημοσιευμένα άρθρα σε θέματα Διοίκησης ολικής ποιότητας και επιχειρηματικής αριστείας

- International Journal of Operations and Production Management
- International Journal of Services and Operations Management
- International Journal of Business Performance Management
- Business Process Management Journal
- Journal of Quality Technology
- International Journal of Quality & Reliability Management
- Journal of Operations Management
- Total Quality Management & Business Excellence
- The TQM Journal
- Quality Management Journal
- International Journal of Productivity and Quality Management
- International Journal for Quality in Healthcare
- Quality Progress
- Quality Assurance
- Sloan Management Review
- Harvard Business Strategy
- Measuring Business Excellence