
Διοίκηση Ποιότητας στη Βιομηχανία και τις Επιχειρήσεις

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης (Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.) του **Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (Ε.Κ.Π.Α.)** σας καλωσορίζει στο Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης και συγκεκριμένα στο πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης με τίτλο **«Διοίκηση Ποιότητας στη Βιομηχανία και τις Επιχειρήσεις»**.

Η ανάγκη συνεχούς επιμόρφωσης και πιστοποίησης επαγγελματικών δεξιοτήτων οδήγησε το **Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης (E-Learning)** του Ε.Κ.Π.Α. στο σχεδιασμό των πρωτοποριακών αυτών Προγραμμάτων Επαγγελματικής Επιμόρφωσης και Κατάρτισης, με γνώμονα τη **διασύνδεση της θεωρητικής με την πρακτική γνώση**, αναπτύσσοντας κυρίως, την εφαρμοσμένη διάσταση των επιστημών στα αντίστοιχα επαγγελματικά πεδία.

Στη συνέχεια, σας παρουσιάζουμε αναλυτικά το πρόγραμμα σπουδών για το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης: **«Διοίκηση Ποιότητας στη Βιομηχανία και τις Επιχειρήσεις»**, τις προϋποθέσεις συμμετοχής σας σε αυτό, καθώς και όλες τις λεπτομέρειες που πιστεύουμε ότι είναι χρήσιμες, για να έχετε μια ολοκληρωμένη εικόνα του προγράμματος.

2. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Σκοπός του προγράμματος είναι η εκπαίδευση των συμμετεχόντων/ουσών στον κρίσιμο τομέα της διοίκησης ποιότητας, που αποτελεί ζωτικό παράγοντα για την επιτυχία και τη βιωσιμότητα κάθε επιχείρησης και βιομηχανίας. Είτε πρόκειται για την τήρηση των προδιαγραφών ποιότητας, είτε για την εφαρμογή καλύτερων πρακτικών στη διαχείριση της παραγωγής, η διαχείριση ποιότητας είναι απαραίτητη για την επίτευξη των στρατηγικών στόχων μιας επιχείρησης.

Στο πλαίσιο του προγράμματος, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα αποκτήσουν γνώσεις σχετικά με τις βασικές αρχές και τις μεθοδολογίες της διαχείρισης ποιότητας, όπως τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας ISO, τις τεχνικές ελέγχου και διασφάλισης ποιότητας, τις προηγμένες τεχνικές διαχείρισης ποιότητας, αλλά και τον τρόπο ενσωμάτωσης κουλτούρας ποιότητας στη στρατηγική μιας επιχείρησης. Θα κατανοήσουν, ακόμη, πώς να χρησιμοποιούν εργαλεία και μεθόδους διαχείρισης ποιότητας για την επίτευξη επιχειρησιακών και στρατηγικών στόχων, να οργανώνουν και να διαχειρίζονται λειτουργίες ποιότητας και να ενδυναμώνουν το προσωπικό για την επίτευξη των στόχων ποιότητας.

Οι εκπαιδευόμενοι/ες θα εξοικειωθούν με τις θεωρίες και τις μεθόδους της διοίκησης ποιότητας, όπως τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας, τις τεχνικές Six Sigma, Lean

Management και Total Quality Management (TQM). Επιπλέον, θα μπορούν να χρησιμοποιούν εργαλεία, όπως η στατιστική ανάλυση, ο ποιοτικός έλεγχος, οι τεχνικές σχεδιασμού πειραμάτων και οι τεχνικές αξιολόγησης κινδύνου (Risk Assessment). Στόχος είναι να κατανοήσουν τον ρόλο της ποιότητας στην επιχειρησιακή απόδοση και την ανταγωνιστικότητα, καθώς και τη σημασία της συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας, να αναπτύξουν την ικανότητα να εφαρμόζουν τις γνώσεις και τις δεξιότητές τους στην πράξη, προωθώντας την ποιότητα και την αριστεία στις επιχειρήσεις, αλλά και να ενισχύσουν την ικανότητά τους να συμμετέχουν σε ομάδες εργασίας και να τις συντονίζουν.

Με την ολοκλήρωση του προγράμματος, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα είναι σε θέση να διαχειριστούν αποτελεσματικά την ποιότητα σε οποιοδήποτε βιομηχανικό ή επιχειρηματικό περιβάλλον.

3. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΟΥ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΔΕΚΤΟΙ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ - ΤΡΟΠΟΣ ΕΝΤΑΞΗΣ

Αίτηση συμμετοχής μπορούν να υποβάλλουν:

- ▶ **απόφοιτοι Πανεπιστημίου/ΤΕΙ της ημεδαπής και της αλλοδαπής**
- ▶ **απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης με επιθυμητή συναφή στο αντικείμενο εργασιακή εμπειρία**

Η αίτηση συμμετοχής υποβάλλεται ηλεκτρονικά, μέσω της ιστοσελίδας:

<https://elearningekpa.gr/>

4. ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ

Τα προαπαιτούμενα για την παρακολούθηση του Προγράμματος από τους εκπαιδευόμενους είναι:

- ▶ Πρόσβαση στο Διαδίκτυο
- ▶ Κατοχή προσωπικού e-mail
- ▶ Βασικές γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών

5. ΤΡΟΠΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Η διδασκαλία στα προγράμματα εξ αποστάσεως επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του ΕΚΠΑ διεξάγεται μέσω του διαδικτύου,

προσφέροντας στον εκπαιδευόμενο «αυτονομία», δηλαδή δυνατότητα μελέτης ανεξαρτήτως περιοριστικών παραγόντων, όπως η υποχρέωση της φυσικής του παρουσίας σε συγκεκριμένο χώρο και χρόνο.

Το εκπαιδευτικό υλικό του προγράμματος διατίθεται σταδιακά, ανά διδακτική ενότητα, μέσω ειδικά διαμορφωμένων ηλεκτρονικών τάξεων. Κατά την εξέλιξη κάθε θεματικής ενότητας αναρτώνται σε σχετικό link οι απαραίτητες για την ομαλή διεξαγωγή της εκπαιδευτικής διαδικασίας ανακοινώσεις.

Ο εκπαιδευόμενος, αφού ολοκληρώσει τη μελέτη της εκάστοτε διδακτικής ενότητας, καλείται να υποβάλει ηλεκτρονικά, το αντίστοιχο τεστ αξιολόγησης. Τα τεστ μπορεί να περιλαμβάνουν ερωτήσεις αντιστοίχισης ορθών απαντήσεων, πολλαπλής επιλογής, αληθούς/ψευδούς δήλωσης, ή upload, όπου ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να διατυπώσει και να επισυνάψει την απάντησή του. Η θεματική ενότητα μπορεί να συνοδεύεται από τελική εργασία, η οποία διατίθεται κατά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας (εφόσον το απαιτεί η φύση της θεματικής ενότητας) και αφορά το σύνολο της διδακτέας ύλης.

Παράλληλα, παρέχεται **πλήρης εκπαιδευτική υποστήριξη** δεδομένου ότι ο εκπαιδευόμενος μπορεί να απευθύνεται ηλεκτρονικά (για το διάστημα που διαρκεί το εκάστοτε μάθημα) στον ορισμένο εκπαιδευτή του, μέσω ενσωματωμένου στην πλατφόρμα ηλεκτρονικού συστήματος επικοινωνίας, για την άμεση επίλυση αποριών σχετιζόμενων με τις θεματικές ενότητες και τις ασκήσεις αξιολόγησης ή την τελική εργασία.

6. ΤΡΟΠΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ

Σε κάθε διδακτική ενότητα ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να επιλύει και να υποβάλλει ηλεκτρονικά το αντίστοιχο τεστ, τηρώντας το χρονοδιάγραμμα που έχει δοθεί από τον εκπαιδευτή του. Η κλίμακα βαθμολογίας κυμαίνεται από 0 έως 100%. Συνολικά, η βαθμολογία κάθε θεματικής ενότητας προκύπτει κατά το 60% από τις ασκήσεις αξιολόγησης και κατά το υπόλοιπο 40% από την τελική εργασία, η οποία εκπονείται στο τέλος του συγκεκριμένου μαθήματος και εφόσον το απαιτεί η φύση αυτού.

Η χορήγηση του **Πιστοποιητικού Επιμόρφωσης** πραγματοποιείται, όταν ο εκπαιδευόμενος λάβει σε όλα τα μαθήματα βαθμό μεγαλύτερο ή ίσο του 50%. Σε περίπτωση που η συνολική βαθμολογία ενός ή περισσότερων μαθημάτων δεν ξεπερνά το 50%, ο εκπαιδευόμενος έχει τη δυνατότητα επανεξέτασης των μαθημάτων αυτών μετά την ολοκλήρωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας του προγράμματος. Η βαθμολογία που θα συγκεντρώσει κατά τη διαδικασία επανεξέτασής του είναι και η οριστική για τα εν λόγω μαθήματα, με την προϋπόθεση ότι

ξεπερνά εκείνη που συγκέντρωσε κατά την κανονική διάρκεια της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Σε διαφορετική περίπτωση διατηρείται η αρχική βαθμολογία.

7. ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΩΝ - ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

Πέρα από την **επιτυχή ολοκλήρωση** του προγράμματος για τη χορήγηση του Πιστοποιητικού απαιτούνται τα εξής:

► **Συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης**

Η διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης Εκπαιδευόμενου στοχεύει στη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχομένων εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, εξουσιοδοτημένο στέλεχος του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του ΕΚΠΑ, επικοινωνεί τηλεφωνικά με ένα τυχαίο δείγμα εκπαιδευόμενων, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν συμμετείχαν στις εκπαιδευτικές διαδικασίες του προγράμματος, εάν αντιμετώπισαν προβλήματα σε σχέση με το εκπαιδευτικό υλικό, την επικοινωνία με τον ορισμένο εκπαιδευτή τους, καθώς και με τη γενικότερη μαθησιακή διαδικασία. Η τηλεφωνική επικοινωνία διεξάγεται με την ολοκλήρωση του εκάστοτε προγράμματος, ενώ η μέση χρονική διάρκειά της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι περίπου 2-3 λεπτά.

Σε περίπτωση μη συμμετοχής του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης, εφόσον κληθεί, ή μη ταυτοποίησής του κατά τη διεξαγωγή της, δεν χορηγείται το πιστοποιητικό σπουδών, ακόμα και αν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία.

► **Συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Εγγράφων**

Ο δειγματοληπτικός έλεγχος εγγράφων διασφαλίζει την εγκυρότητα των στοιχείων που έχει δηλώσει ο εκπαιδευόμενος στην αίτηση συμμετοχής του στο Πρόγραμμα και βάσει των οποίων έχει αξιολογηθεί και εγκριθεί η αίτηση συμμετοχής του σε αυτό.

Κατά τη διάρκεια ή μετά το πέρας του προγράμματος, πραγματοποιείται δειγματοληπτικός έλεγχος εγγράφων από τη Γραμματεία. Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να είναι σε θέση να προσκομίσει τα απαραίτητα δικαιολογητικά τα οποία πιστοποιούν τα στοιχεία που έχει δηλώσει στην αίτηση συμμετοχής (Αντίγραφο Πτυχίου, Αντίγραφο Απολυτήριου Λυκείου, Βεβαίωση Εργασιακής Εμπειρίας, Γνώση Ξένων Γλωσσών κ.τ.λ.).

Σε περίπτωση μη συμμετοχής του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Εγγράφων, εφόσον κληθεί, ή μη ύπαρξης των δικαιολογητικών αυτών, δεν χορηγείται το πιστοποιητικό σπουδών, ακόμα και αν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία.

► **Αποπληρωμή του συνόλου των διδάκτρων**

Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να μην έχει οικονομικής φύσεως εκκρεμότητες. Σε περίπτωση που υπάρχουν τέτοιες, το πιστοποιητικό σπουδών διατηρείται στο αρχείο της Γραμματείας, μέχρι την ενημέρωση της για τη διευθέτηση της εκκρεμότητας.

Αναλυτική περιγραφή των παραπάνω υπάρχει στον Κανονισμό Σπουδών:

<https://elearningekpa.gr/regulation>

8. ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ

Οι συγγραφείς του εκπαιδευτικού υλικού είναι μέλη ΔΕΠ του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών ή και ειδικοί εμπειρογνώμονες με ιδιαίτερη συγγραφική καταξίωση, οι οποίοι κατέχουν πολύ βασικό ρόλο στην υλοποίηση του προγράμματος.

9. ΠΩΣ ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΕΤΑΙ Η ΥΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης περιλαμβάνει **6 θεματικές ενότητες (μαθήματα)**.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ

Μάθημα - Εισαγωγή στη Διοίκηση Ποιότητας

Διδακτική Ενότητα 1: Βασικά και Ιστορικά Στοιχεία της Διοίκησης Ποιότητας

Διδακτική Ενότητα 2: Προσεγγίσεις στη Διοίκηση Ποιότητας και η Φιλοσοφία της Συνεχούς Βελτίωσης

Διδακτική Ενότητα 3: Ανάπτυξη και Υιοθέτηση Κουλτούρας Ποιότητας

Διδακτική Ενότητα 4: Ηγεσία και Τεχνικές Ενδυνάμωσης

Μάθημα - Βασικά Εργαλεία και Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας

Διδακτική Ενότητα 1: Ποιοτικός έλεγχος (QC) - Διάγραμμα Αιτίου - Αποτελέσματος

Διδακτική Ενότητα 2: Στατιστικός Έλεγχος Ποιότητας (SQC) - Συλλογή Δεδομένων - Διάγραμμα Pareto

Διδακτική Ενότητα 3: Διάγραμμα Ροής - Διαγράμματα Ελέγχου - Ιστογράμματα - Διαγράμματα Διασποράς

Διδακτική Ενότητα 4: Πρότυπα Διαχείρισης Ποιότητας

Μάθημα - Προηγμένες Τεχνικές Διαχείρισης Ποιότητας

Διδακτική Ενότητα 1: Εισαγωγή στον Σχεδιασμό Πειραμάτων (Design of Experiments)

Διδακτική Ενότητα 2: Εφαρμογή Lean και Six Sigma για τη Βελτίωση της Ποιότητας

Διδακτική Ενότητα 3: Εφαρμογή της Τεχνικής 5S στη Διοίκηση Ποιότητας

Διδακτική Ενότητα 4: Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (Total Quality Management)

Μάθημα - Διαχείριση Ποιότητας στην Βιομηχανία

Διδακτική Ενότητα 1: Σύστημα Ποιότητας στην Παραγωγή και Ποιοτικός Έλεγχος

Διδακτική Ενότητα 2: Βιομηχανικές Τεχνικές για τη Διασφάλιση της Ποιότητας

Διδακτική Ενότητα 3: Ποιότητα και Συμμόρφωση στην Βιομηχανία

Διδακτική Ενότητα 4: Μέτρηση Παραγωγικής Απόδοσης

Μάθημα - Ποιότητα Υπηρεσιών και Εξυπηρέτηση Πελατών

Διδακτική Ενότητα 1: Πρότυπα ISO για τις Υπηρεσίες

Διδακτική Ενότητα 2: Μέθοδοι και Τεχνικές για τη Βελτίωση της Ποιότητας Υπηρεσιών

Διδακτική Ενότητα 3: Μέτρηση Ποιότητας Υπηρεσιών και Εξυπηρέτησης Πελατών

Διδακτική Ενότητα 4: Προσεγγίσεις και Στρατηγικές Εξυπηρέτησης Πελατών

Μάθημα - Εφαρμογές Τεχνολογίας στη Διαχείριση Ποιότητας

Διδακτική Ενότητα 1: Εισαγωγή στην Τεχνολογία και τη Διαχείριση Ποιότητας

Διδακτική Ενότητα 2: Εφαρμογές Τεχνητής Νοημοσύνης στη Διαχείριση Ποιότητας

Διδακτική Ενότητα 3: Ανάλυση Δεδομένων για τη Βελτίωση της Ποιότητας

Διδακτική Ενότητα 4: Εφαρμογές Ψηφιακής Τεχνολογίας για τη Βελτίωση της Ποιότητας