

ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ

ΕΙΣΗΓΗΤΕΣ

Γιώργος Τσιότρας, Καθηγητής
Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων,
Πανεπιστήμιο Μακεδονίας,
Γραφείο 212, Τηλέφωνο: 2310 891575
email:tsiotras@uom.gr

Αικατερίνη Δ. Γκοτζαμάνη, Αναπληρώτρια Καθηγήτρια
Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων,
Πανεπιστήμιο Μακεδονίας,
Γραφείο 207, Τηλέφωνο: 2310 891568
email:kgotza@uom.gr

ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΑ

1. James Evans and William Lindsay, “The Management and Control of Quality”, 8th edition, 2011, West Publishing Company.
2. Γ. Τσιότρας, “Βελτίωση Ποιότητας”, β’ έκδοση, 2002, Εκδόσεις Μπένου.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Τα τελευταία χρόνια έχει γίνει ιδιαίτερα προφανής η ανάγκη για τους φοιτητές να μάθουν και να κατανοήσουν τις αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Δ.Ο.Π.). Οι οργανισμοί που προσλαμβάνουν αποφοίτους πανεπιστημίων απαιτούν από τους νέους εργαζομένους τους όχι μόνο να αντιλαμβάνονται την σημαντικότητα της παροχής ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών στους πελάτες αλλά και τις αρχές και τα εργαλεία της Δ.Ο.Π.. Ιδιαίτερα σημαντική είναι αυτή η γνώση για τα στελέχη του Μάρκετινγκ, στην προσπάθεια ικανοποίησης των αναγκών και επιθυμιών/προσδοκιών του πελάτη. 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 μιας επιχείρησης, από την σχεδίαση μέχρι την παραγωγή, το μάρκετινγκ και την εξυπηρέτηση μετά την πώληση.

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 Malcolm Baldrige National Quality Award, The European Quality Award), τον ποιοτικό έλεγχο, τα πρότυπα διαχείρισης ποιότητας ISO 9000, 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 βς, τα εργαλεία και μεθόδους βελτίωσης της ποιότητας.

Οι μελέτες περιπτώσεων εστιάζουν σε μεγάλες και μικρές επιχειρήσεις από το τομέα των κατασκευών και των υπηρεσιών στις Η.Π.Α., στην Ασία και στην Ευρώπη (συμπεριλαμβανομένων και περιπτώσεων από την Ελληνική βιομηχανία)

ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

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
- Το ρόλο του Μάρκετινγκ στην ποιότητα και στην ικανοποίηση του πελάτη
- 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
- Τη σημαντικότητα της ηγεσίας και της προσήλωσης της διοίκησης στην ανάδειξη της ποιότητα σε στρατηγική υπόθεση
- Τη σημαντικότητα της ανάμειξη των ανθρώπων στη βελτίωση ποιότητας
- Στατιστικός έλεγχος διαδικασιών και ποιότητα 6σ (Six sigma quality)
- Τις βασικές διαστάσεις και τη στρατηγική της ποιότητας που ακολουθείται στην διαδικασία ανάπτυξης νέων προϊόντων
- Την εναλλακτική προσέγγιση ανάπτυξης νέων προϊόντων με την μέθοδο του Quality Functional Deployment
- Την ποιότητα που απαιτείται στην Εξυπηρέτηση Πελάτη (Customer Service)

ΔΙΔΑΚΤΙΚΟΙ/ΜΑΘΗΣΙΑΚΟΙ ΜΕΘΟΔΟΙ

Η διδασκαλία θα πραγματοποιηθεί μέσω διαλέξεων, οι οποίες θα υποστηριχτούν με κατευθυνόμενη μελέτη με τη χρήση ουσιαστικών και προτεινόμενων βιβλίων και δημοσιευμένων άρθρων σε ακαδημαϊκά περιοδικά. Η θεωρία θα συνδυαστεί με την πράξη μέσω των μελετών περιπτώσεων και της προβολής βίντεο.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Η απόδοση θα αξιολογηθεί σύμφωνα με τη συμμετοχή στην τάξη, την εκπόνηση και παρουσίαση μιας ομαδικής εργασίας και την ατομική απόδοση στην τελική εξέταση. Η λεπτομερής ανάλυση του τελικού βαθμού είναι η παρακάτω:

Συμμετοχή στη Τάξη	10%
Εκπόνηση ομαδικής εργασίας	40%
Τελική Εξέταση:	50%

ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

- Εισαγωγή στην Ποιότητα και στη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας – Ο Ρόλος του Μάρκετινγκ
- Τα Βασικά Στοιχεία/ Αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας
- Μελέτες Περιπτώσεων Εφαρμογής/ Υιοθέτησης ΔΟΠ
- Οι Βασικές Φιλοσοφίες της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας
- Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας ISO 9000
- Στατιστικός Έλεγχος Διαδικασιών και Ανάλυση Ικανότητας Διαδικασίας
- Μοντέλα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας & Επιχειρηματικής Αριστείας EQA/ MBNQA
- Μελέτες Περιπτώσεων Εφαρμογής Μοντέλων Επιχειρηματικής Αριστείας (Business Excellence)
- Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στη Δημόσια Διοίκηση – Μοντέλο Common Assessment Framework (CAF)
- Βασικά Εργαλεία Βελτίωσης Ποιότητας – Εφαρμογή στο Μάρκετινγκ
- Εργαλεία Βελτίωσης Ποιότητας – Μελέτες Περιπτώσεων
- Παρουσιάσεις Τελικών Εργασιών

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ (ενδεικτική)

1. Aguago, R., Dr Deming: “The American Who Taught the Japanese About Quality”, Secacus N.J.: Carol Publishing Group, 1990.
2. American Productivity and Quality Centre, The Benchmarking Management Guide, Productivity Press Inc., 1993.
3. Award Criteria Malcolm Baldrige National Quality Award, United States Department of Commerce, Gaithersburg, Maryland.
4. Backford, J., “Quality: A Critical Introduction”, Routledge, 1998.
5. Bank John, The Essence of Total Quality Management, Prentice Hall, 1992.
6. Berry, T.H., Managing the Total Quality Transformtion, New York: McGraw-Hill 1991.
7. Bogan C. and English M., Benchmarking for Best Practices-Winning Through Innovative Adaptation, McGraw-Hill, Inc. 1994.
8. Bounds G., Yorks L., Adams M. and Ranney G., Total Quality Management-Toward the Emerging Paradigm, McGraw-Hill, 1994.
9. Camp, R.C., Benchmarking : The Search for Industry Best Practices that Lead to Superior Performance, ASQL Quality Press, 1989.
10. Crosby, P.B. Quality Is Free: The Art of Making Quality Certain, New York, McGraw-Hill, 1979.
11. Dale G. Barrie, Managing Quality, Prentice Hall, 2nd edition, 1994.

12. Dale, B., Cooper, C., «Total Quality And Human Resources: An Executive Guide», Blackwell Publishers, 1992.
13. Dale and Plunkett, Managing Quality, Philip Allan, 1990.
14. Deming Edwards, Out of the Crisis, Massachusetts Institute of Technology.
15. Dervitziotis K., Total Quality Management (in **greek**), 1993.
16. Dickens, P., “Quality and Excellence in Human Services”, Wiley, 1994.
17. Ernest C., Total Quality: An Executive’s Guide for the 1990s, Irwin, 1990.
18. Evans, J.R., Lindsay, W.M., “The Management and Control of Quality”, 5th ed., West, 2002.
19. Feigenbaum, A.V., “Total Quality Control”, 3rd ed., McGraw-Hill, 1991.
20. Feigenbaum A.V., “Total Quality Control: Engineering And Management”, McGraw-Hill, 1961.
21. Flood R., Beyond TQM, John Wiley & Sons, 1995.
22. Garvin, D, Managing Quality, New York, Free Press, 1988.
23. Goetsch, D., Davis, S., “Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality” 6th edition, Pearson, 2010.
24. Great Northern Case Study, Malclom Baldrige National Quality Award, United States Department of Commerce, Gaithersburg, Maryland.
25. Grosby P.B., Quality Without Tears: The Art of Hassle Free Management, New York, McGraw-Hill, 1984.
26. Hakes, C., ed., Total Quality Management: The key to Business Improvement, London: Chapman & Holl, 1991.
27. Hradesky, J.L., “Total Quality Management Handbook”, McGraw-Hill, 1995.
28. Ishikawa Kaoru, Guide to Quality, Tokyo, Asian Productivity Organization, 1982.
29. James P., «Total Quality Management: An Introductory Text”, Prentice Hall, 1996.
30. Juran J.M., and Gryna F.M., Juran’s Quality Control Handbook, 3rd edn. McGraw-Hill: New York, 1988.
31. Juran, J.M., Juran on Leadership for Quality, Free Press, New York, 1989.
32. Latzko J.W., Quality and Productivity for Bankers and Financial Managers, ASQC Quality Press, 1986.
33. Leavitt J, Nunn P, Total Quality Through Project Management, McGraw-Hill, Inc.
34. Lemprecht, J., ISO 9000: Preparing for Registration ASQC Quality Press, 1992.
35. Lindsay, W.M., Petrick, J.A., “Total Quality And Organization Development”, St. Lucie Press, 1997.
36. Logothetis N., Total Quality Management (in **greek**), 1992.
37. Munro-Faure L. and M., Implementing Total Quality Management, Financial Times: Pitman Publishing, 1992.
38. Murphy, J.A., Quality in Practice, Gill & Macmillan, 1988.

- 39.Nemoto, M., "Total Quality Control For Management: Strategies And Techniques From Toyota And Toyoda Gosei", Prentice Hall, 1987.
- 40.Oakland, T.S., Total Quality Management, Heinemann, Oxford, 1989.
- 41.Oakland, I.S., Total Quality Management, Heineman, 1989.
- 42.Oakland J.S., Statistical Process Control: A practical guide, Heinemann: London, 1986.
- 43.Ross P. J., Taguchi Techniques for Quality Engineering McGraw-Hill, 1988.
- 44.Robinson, Modern Approaches to Manufacturing Improvement, Productivity Press, Cambridge, Massachusetts.
- 45.Robson, G.D., "Continuous Process Improvement: Simplifying Work Flow Systems", New York: The Free Press, 1991.
- 46.Soin, S.S., "Total Quality Control Essentials: Key Elements, Methodologies, And Managing For Success", McGraw-Hill, 1992.
- 47.Shirland L.E., Statistical Quality Control with Microcomputer Application, John Wiley Sons, Inc. 1993.
- 48.Spendolini, M.J., The Benchmarking Book, AMACOM, 1992.
- 49.Stebbing L., Quality Assurance the Road to Efficiency and Competitiveness, 3rd edition, Ellis Horwood Ltd, Publication, 1993.
- 50.Steeple M.M., The Corporate Guide to the Malcolm Baldrige National Award, ASQC, 1993.
- 51.Tenner A., DeToro I., Total Quality Management-Three Steps to Continuous Improvement, Addison-Wesley Publ. Co., 1992.
- 52.Tsiotras G., Quality Improvement (In **Greek**) Benos Publ., Athens, 1995.
- 53.Watson, G.M., Strategic Benchmarking : How to Rate Your Company's Performance Against the World's Best, John Wiley & Sons Inc., 1993.
- 54.Weaver C., TQM-A Step-by-Step Guide to Implementation, ASQC Quality Press, 1991.
- 55.Wellemin, J., Customer Satisfaction Through Total Quality, Chartwell-Bratts 1990.
- 56.Zairi, M., Behchmarking for Best Practice : Continuous learning through sustainable innovation, Butterworth Heinemann, 1998.

ΠΕΡΙΟΔΙΚΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ

1. Quality
2. Quality Progress
3. Quality Assurance
4. Quality Forum
5. Quality Magazine
6. Total Quality Management
7. The TQM Magazine
8. International Journal of Quality and Reliability Management

9. Quality and Reliability Engineering International
10. Sloan Management Review
11. Harvard Business Strategy
12. Journal of Quality Technology
13. Measuring Business Excellence

ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

www.quality.org (Quality Resources Online)

<http://www.freequality.org/> (The Free Quality Website)

www.asq.org (American Society For Quality)

www.acsi.asqc.org (American Customer Satisfaction Index)

www.tqe.com (Total Quality Engineering - quality tools, principles, and techniques)

www.quality.nist.gov (Malcolm Baldrige National Quality Award)

www.iso.ch/welcome.html (International Standards Organization (ISO))

www.efqm.org (European Foundation for Quality management (EFQM))

www.cmqr.rmit.edu.au/ (Center for Management Quality Research)

www.deming.org/ (Deming Institute)

www.juran.com (Juran Institute)

www.philipcrosby.com/pca/index.html (Crosby Institute)

www.elkep.com/index2.php (Ελληνικό Κέντρο Ποιότητας)

<http://www.bpir.com/management-briefs/index.php> (The Essential Resource for Benchmarking and Best Practice – Case Studies)

http://www.thetimes100.co.uk/company_list.php (Business case Studies)