

Τίτλος μαθήματος	Διεύθυνση Έργου και Ποιότητας στον Δημόσιο Τομέα				
Κωδικός μαθήματος	ΔΕΠ102				
Τύπος μαθήματος	Υποχρεωτικό				
Επίπεδο	Μεταπτυχιακό				
Έτος /Εξάμηνο	1 ^ο /1 ^ο				
Όνομα διδάσκοντα	Δρ. Ανδρέας Ευσταθιάδης Κυπριανός Νικολαΐδης				
ECTS	7.5	Διαλέξεις/ εβδομάδα	1-2	Εργαστήρια/ εβδομάδα	0
Σκοπός και στόχοι μαθήματος	Στόχος του μαθήματος είναι να βοηθήσει τους συμμετέχοντες/τις συμμετέχουσες να εκτιμήσουν τα οφέλη που έχουν η βελτίωση της ποιότητας και η αποτελεσματική διαχείριση έργων στον Δημόσιο Τομέα. Οι φοιτητές/φοιτήτριες θα εκπαιδευθούν στις 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.				
Μαθησιακά αποτελέσματα	<p>Με την ολοκλήρωση του μαθήματος, οι φοιτητές/τριες θα είναι σε θέση να:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ εφαρμόσουν αρχές και μεθόδους της Διεύθυνσης Ποιότητας ▪ χρησιμοποιούν τεχνικές και εργαλεία για βελτίωση της ποιότητας και παραγωγικότητας στον Δημόσιο Τομέα ▪ εφαρμόζουν μοντέλα και συστήματα Ολικής Ποιότητας σε δημόσιους οργανισμούς μέσα από περιπτωσιακές μελέτες ▪ καθορίζουν το έργο και να οργανώνουν τους πόρους που συνδέονται με το έργο ▪ δημιουργούν διαγράμματα δικτύου (CPM PERT) και GANTT και να συμπληρώνουν με όλα τα απαραίτητα βήματα τον έλεγχο και την αξιολόγηση ενός έργου 				
Προαπαιτούμενα	Δεν υπάρχουν		Συναπαιτούμενα	Δεν Υπάρχουν	
Περιεχόμενο μαθήματος	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Η διαδικασία της διαχείρισης έργων. ▪ Ο κύκλος ζωής του έργου. Διαχείριση των πόρων του έργου. Gantt charts ▪ Η ανάλυση Δικτύων (PERT και CPM) ▪ PERT . Υπολογισμός χρόνων ▪ Διαδικασίες μείωσης του κόστους. ▪ Προϋπολογισμοί έργου. Παρακολούθηση ης υλοποίησης του έργου 				

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ανάπτυξη πλάνου διαχείρισης κινδύνων ▪ 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 τον δημόσιο τομέα.
Μεθοδολογία διδασκαλίας	Πρόσωπο με πρόσωπο
Βιβλιογραφία	<ol style="list-style-type: none"> 1. Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Γεώργιος Δ. Τσιότρας, Broken Hill Publishers Ltd, 2016 2. Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Κώστας Ν. Δερβιτσιώτης, Κ. Δερβιτσιώτης 3. Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας, Νικόλαος Λογοθέτης, TQM Hellas Ltd 4. Πώς παράγονται και παρέχονται αποτελεσματικά Υπηρεσίες Ποιότητας, Αντώνης Σπανός, Γαλαίος 5. Ποιότητα υπηρεσιών και μέτρηση ικανοποίησης του πελάτη, Β. Γρηγοριάδης & Γ. Σίσκος 6. Βελτίωση Ποιότητας, Γιώργος Τσιότρας, Ε. Μπένου 7. Delivering Quality Service, Zeithaml, Parasuraman & Berry, Free 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 10. Project Management: A Managerial Approach. Jack R. Meredith, Samuel J. Mantel John Wiley & Sons 11. Charvat, J., Project management methodologies: selecting, implementing, and supporting methodologies and processes for projects. John Wiley & Sons. 12. Larson, E. W., & Gray, C. F. Project Management: The Managerial Process (7th ed.). New York: McGraw-Hill/Irwin. 13. Meredith, J.R. and Mantel Jr, S.J., Project Management: A Managerial Approach. John Wiley & Sons.

	<p>Ηλεκτρονικά Συγγράμματα</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Διοίκηση και Ποιότητα Υπηρεσιών, Λεωνίδας Χυτήρης, Λουκάς Άννινος, https://repository.kallipos.gr/handle/11419/4981, 2015 2. Εφοδιαστική Αλυσίδα, Logistics & Εξυπηρέτηση Πελατών, Γεώργιος Μαλινδρέτος, https://repository.kallipos.gr/handle/11419/5391, 2015 <p>Άρθρα</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Models of Quality Costs Calculation and their classification, SADKOWSKI, Wojciech,, Organization & Management Quarterly. 2019, Vol. 46 Issue 2, p117-129. 13p. 2. Improving the Service with the Servqual Method, MIDOR, Katarzyna,, KUČERA, Marian, , Management Systems in Production Engineering. 2018, Vol. 26 Issue 1, p60-65. 6p. 3. Benchmarking as a Quality Management Tool in Public Administration, Milosevic, Dusan, Djuric, Mladen , et al, Engineering Economics. 2013, Vol. 24 Issue 4, p364-372. 9p 4. Α. Τζωρτζόπουλος, Εφαρμογή αρχών και εργαλείων της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στον υγειονομικό τομέα – εγγύηση στην ποιοτική αναβάθμιση των νοσοκομείων και του Εθνικού Συστήματος Υγείας, Αρχεία Ελληνικής Ιατρικής 2018, 35(5):649-664 5. Gilberto Francisco de Oliveira, Roque Rabechini J, Stakeholder management influence on trust in a project: A quantitative study International Journal of Project Management, Volume 37, Issue 1, January 2019, Pages 131-144 6. Katarína Buganová, Jana Šimíčková, Risk management in traditional and agile project management Transportation Research Procedia, Volume 40, 2019, Pages 986-993 7. Mladen Radujković, Mariela Sjekavica Project Management Success FactorsProcedia Engineering, Volume 196, 2017, Pages 607-615 8. Karen E Papke-Shields, Kathleen M. Boyer-Wright, Strategic planning characteristics applied to project management. International Journal of Project Management, Volume 35, Issue 2, February 2017, Pages 169-179
Αξιολόγηση	<p>Τελική Εξέταση: 60%</p> <p>Εργασίες / Μελέτες: 30%</p> <p>Παρουσία και Συμμετοχή: 10%</p>
Γλώσσα	Ελληνική