**ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

1. **ΓΕΝΙΚΑ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ΣΧΟΛΗ** | ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ |
| **ΤΜΗΜΑ** | ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ |
| **ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ**  | *Μεταπτυχιακό/ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ* |
| **ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ** |  | **ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ** | Α |
| **ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ** | ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ |
| **ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ** *σε περίπτωση που οι πιστωτικές μονάδες απονέμονται σε διακριτά μέρη του μαθήματος π.χ. Διαλέξεις, Εργαστηριακές Ασκήσεις κ.λπ. Αν οι πιστωτικές μονάδες απονέμονται ενιαία για το σύνολο του μαθήματος αναγράψτε τις εβδομαδιαίες ώρες διδασκαλίας και το σύνολο των πιστωτικών μονάδων* | **ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ** | **ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ** |
| Διαλέξεις  | 3 | 8 |
| **Ασκήσεις Πράξης/Εργαστήριο/ Workshops** | 1 |  |
|  |  |  |
| *Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο 4.* |  |  |
| **ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ***Υποβάθρου , Γενικών Γνώσεων, Επιστημονικής Περιοχής, Ανάπτυξης Δεξιοτήτων* | Επιστημονικής Περιοχής |
| **ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:** |  |
| **ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:** | Ελληνική |
| **ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS**  | OXI |
| **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)** | https://moodle.uniwa.gr/course/view.php?id=1072 |

1. **ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ**

|  |
| --- |
| **Μαθησιακά Αποτελέσματα** |
| *Περιγράφονται τα μαθησιακά αποτελέσματα του μαθήματος οι συγκεκριμένες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες καταλλήλου επιπέδου που θα αποκτήσουν οι φοιτητές μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος.**Συμβουλευτείτε το Παράρτημα Α* * *Περιγραφή του Επιπέδου των Μαθησιακών Αποτελεσμάτων για κάθε ένα κύκλο σπουδών σύμφωνα με Πλαίσιο Προσόντων του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης*
* *Περιγραφικοί Δείκτες Επιπέδων 6, 7 & 8 του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων Διά Βίου Μάθησης*

*και Παράρτημα Β** *Περιληπτικός Οδηγός συγγραφής Μαθησιακών Αποτελεσμάτων*
 |
| Η ποιότητα μπορεί να οριστεί ως εκείνη που ικανοποιεί καλύπτει τις ανάγκες και επιθυμίες των χρηστών ενός Οργανισμού. Υπό την άποψη αυτή η ποιότητα ταυτίζεται με τη αντίληψη των χρηστών των υπηρεσιών. Στο ίδιο πνεύμα η Διαχείριση Ολικής Ποιότητας (Total Quality Management TQM) είναι φιλοσοφία και μεθοδολογία που μπορεί να βοηθήσει τα Εκπαιδευτικά ιδρύματα να διαχειριστούν και να καθορίσουν τη δική τους ατζέντα στην ικανοποίηση των αναγκών των χρηστών των υπηρεσιών τους, όπως είναι οι μαθητές και οι γονείς τους. H TQM βοηθάει να προσδιορίζονται με σαφήνεια οι ανάγκες και οι επιθυμίες των χρηστών των υπηρεσιών τους. Ο Deming τονίζει την ανάγκη για ποιοτική επανάσταση στα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα. Στο ίδιο πνεύμα ο Crosby αναφέρει ότι η ποιότητα είναι δωρεάν στην προσπάθεια βελτίωσης της απόδοση του Εκπαιδευτικού Οργανισμού συστήματος. Στο μάθημα παρέχονται γνώσεις για τη διοικητική λειτουργία στα πλαίσια των αρχών Διοίκησης Ολικής Ποιότητας. Ο στόχος του μαθήματος είναι να βοηθήσει τους μεταπτυχιακούς φοιτητές να κατανοήσουν την έννοια της ποιοτικής διαχείρισης στη διαχείριση και την εφαρμογή ποιοτικών προτύπων στα εκπαιδευτικά ιδρύματα..Μετά την επιτυχή παρακολούθηση του μαθήματος ο φοιτητής θα είναι σε θέση να:* Επιλέγει και να εφαρμόζει στρατηγικές βασισμένες στις αρχές Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στην εκπαιδευτική μονάδα, συσχετίζοντας το μοντέλο εισροές-διαδικασία-εκροές, με το θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του εκπαιδευτικού συστήματος.
* Προσδιορίζει τους παράγοντες ποιότητας και να σχεδιάζει πρακτικές που να βελτιώνουν τις διαδικασίες της διοικητικής λειτουργίας.
* Καθιερώσει μια νέα αντίληψη και κουλτούρα μάνατζμεντ έναντι στις ανάγκες των χρηστών και την ποιότητα της εκπαίδευσης αλλά και της επιχειρησιακής νοοτροπίας στη διαχείριση των πόρων και στη λήψη αποφάσεων
 |
| **Γενικές Ικανότητες** |
| *Λαμβάνοντας υπόψη τις γενικές ικανότητες που πρέπει να έχει αποκτήσει ο πτυχιούχος (όπως αυτές αναγράφονται στο Παράρτημα Διπλώματος και παρατίθενται ακολούθως) σε ποια / ποιες από αυτές αποσκοπεί το μάθημα;.* |
| *Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών* *Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις* *Λήψη αποφάσεων* *Αυτόνομη εργασία* *Ομαδική εργασία* *Εργασία σε διεθνές περιβάλλον* *Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον* *Παράγωγή νέων ερευνητικών ιδεών*  | *Σχεδιασμός και διαχείριση έργων* *Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα* *Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον* *Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας και ευαισθησίας σε θέματα φύλου* *Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής* *Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης* |
| • Λήψη Αποφάσεων• Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις* Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής
* Αυτόνομη εργασία
* Ομαδική εργασία
 |

1. **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

|  |
| --- |
| * **Ποιότητα- πολίτης**
	+ - Η έννοια της ποιότητας
		- Γιατί ένας οργανισμός εκπαίδευσης επιζητεί την ποιότητα
		- Ιδιαιτερότητα της Υπηρεσίας
* **Θεωρία**
	+ - Θεωρητική της Ποιότητας
		- Αρχές του Deming
		- Εφαρμογή στην Εκπαίδευση
* **Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (Total Quality Management ή ΔΟΠ**
	+ - Οι Διαστάσεις της Ποιότητας
		- Αρχές Διαχείρισης Ποιότητας
* **Πρότυπο Εφαρμογής Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας**
	+ - Τι σημαίνει Πρότυπο
		- Εφαρμογή: Σύστημα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας
		- Διαδικασία Πιστοποίησης
		- Παράδειγμα Προτύπου
* **Εργαλεία ποιότητας**
	+ - Ιστογράμματα
		- Φύλλα ελέγχου
		- Διαγράμματα Pareto
		- Διαγράμματα αιτίου-αποτελέσματος
		- Διαγράμματα ροής
		- Διαγράμματα διασποράς
		- Διαγράμματα ελέγχου
* **Επιχειρηματική Αριστεία**
	+ - Προσδιορισμός και συστηματοποίηση δομής
		- Επίπεδα αριστείας
* **Ποιότητα και Χρήστη Υπηρεσιών**
	+ - Η ικανοποίηση του Χρήση
		- Μέτρηση Ικανοποίησης
		- Εργαλεία μέτρησης Ικανοποίησης
 |

1. **ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ***Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.* | Στην τάξη  |
| **ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ***Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές* | **Υποστήριξη Μαθησιακής διαδικασίας μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας e-class** |
| **ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ***Περιγράφονται αναλυτικά ο τρόπος και μέθοδοι διδασκαλίας.**Διαλέξεις, Σεμινάρια, Εργαστηριακή Άσκηση, Άσκηση Πεδίου, Μελέτη & ανάλυση βιβλιογραφίας, Φροντιστήριο, Πρακτική (Τοποθέτηση), Κλινική Άσκηση, Καλλιτεχνικό Εργαστήριο, Διαδραστική διδασκαλία, Εκπαιδευτικές επισκέψεις, Εκπόνηση μελέτης (project), Συγγραφή εργασίας / εργασιών, Καλλιτεχνική δημιουργία, κ.λπ.**Αναγράφονται οι ώρες μελέτης του φοιτητή για κάθε μαθησιακή δραστηριότητα καθώς και οι ώρες μη καθοδηγούμενης μελέτης ώστε ο συνολικός φόρτος εργασίας σε επίπεδο εξαμήνου να αντιστοιχεί στα standards του ECTS* |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Δραστηριότητα*** | ***Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου*** |
| Διαλέξεις | 200 |
| Ασκήσεις Πράξεις/Εργαστήριο |  |
| Προετοιμασία Ομαδικής Εργασίας |  |
| Αυτοτελής Μελέτη |  |
| Ομάδες ΕργασίαςWorkShops |  |
|  |  |
|  |  |
| ***Σύνολο Μαθήματος***  | ***200*** |

 |
| **ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ** *Περιγραφή της διαδικασίας αξιολόγησης**Γλώσσα Αξιολόγησης, Μέθοδοι αξιολόγησης, Διαμορφωτική ή Συμπερασματική, Δοκιμασία Πολλαπλής Επιλογής, Ερωτήσεις Σύντομης Απάντησης, Ερωτήσεις Ανάπτυξης Δοκιμίων, Επίλυση Προβλημάτων, Γραπτή Εργασία, Έκθεση / Αναφορά, Προφορική Εξέταση, Δημόσια Παρουσίαση, Εργαστηριακή Εργασία, Κλινική Εξέταση Ασθενούς, Καλλιτεχνική Ερμηνεία, Άλλη / Άλλες**Αναφέρονται ρητά προσδιορισμένα κριτήρια αξιολόγησης και εάν και που είναι προσβάσιμα από τους φοιτητές.* | Θεωρητικό μέρος:Ατομικές και Ομαδικές Εργασίες. Δέσμη ερωτήσεων υπό τη μορφή εξέτασης ανοιχτών ερωτήσεων στη διάρκεια του εξαμήνου |

1. **ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

|  |
| --- |
| *-Προτεινόμενη Βιβλιογραφία :** Μπρίνια Βασιλική (2008) Management εκπαιδευτικών μονάδων και εκπαίδευσης Εκδότης: Σταμούλη Α.Ε.
* Κεφης Ν. Βασίλειος (2010) Διοίκηση Ολικής Ποιότητας Θεωρία και Πρότυπα Εκδόσεις Κριτική
* Edward Sallis (2002) Total Quality Management in Education Edward Sallis, 1993, 1996, 2002
* Evans & Lindsay (2008) The Management and Control of Quality, 7th edition. USA: Thomson .South Western
* HOOD C. (1995), "The New Public Management in the 1980s: Variations on a Theme", Accounting, Organizations and Society, Vol. 20, No. 2/3, pp. 93-109.

<http://www.oecd.org/edu/Education-at-a-Glance-2014.pdf> * Norman, R. A. (1995.) “ Managing the Crisis You Tried to Prevent”, Harvard Business School Press, Boston, MA.
* OECD (2014) Education at a glance
* UNESCO (2005) EFA Global Monitoring Report. Understanding education quality <http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001373/137333e.pdf>
* Zeithaml,V.- Varadarajan, P. & Zeithaml C. (1988) The Contingency Approach: Its Foundations and Relevance Approach to Theory Building and Research in Marketing European Joumal of Marketing 22,7
* Ζαβλάνος,.Μ. (2003). Η Ολική Ποιότητα στην εκπαίδευση, Αθήνα εκδ. Σταμούλη

*-Συναφή επιστημονικά περιοδικά:** *European Online Journal of Natural and Social Sciences*
* *International Journal of Business and Management Invention*
* *Leadership Quarterly*
* *International Journal of Service Industry Management*
* *Journal of Rural Development and Administration*
* *CPV Παιδαγωγικής και Εκπαίδευσης*
 |