



ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ MBA

Κωδικός Μαθήματος	Τίτλος Μαθήματος	Πιστωτικές Μονάδες (ECTS)
MBAN-670DG	Διοίκηση Παραγωγής και Έλεγχος Ποιότητας (Operations and Quality Management)	7.5
Τμήμα Σχολή Διοίκησης Επιχειρήσεων	Εξάμηνα Φθινοπωρινό, Εαρινό	
Επίπεδο Μαθήματος Μεταπτυχιακό	Γνωστική Περιοχή Διοίκηση Διαδικασιών	Γλώσσα Διδασκαλίας Ελληνικά

Στόχοι του Μαθήματος:

Οι κύριοι στόχοι του μαθήματος είναι να:

- Εξηγήσει το στρατηγικό ρόλο της διοίκησης διαδικασιών στους οργανισμούς
- Βοηθήσει στην κατανόηση του σχεδιασμού συστημάτων λειτουργίας τα οποία να υποστηρίζουν τη στρατηγική του οργανισμού για να αποκτήσει ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην αγορά
- Βοηθήσει στην κατανόηση της σημασίας του σχεδιασμού και της αποτελεσματικής διοίκησης του δικτύου προσφοράς του οργανισμού
- Βοηθήσει στην κατανόηση του ρόλου και των βασικών αποφάσεων του διευθυντή διαδικασιών (πρόβλεψη προσφοράς, διοίκηση ικανότητας, διοίκηση αποθεμάτων, σχεδιασμός κ.λπ.)
- Βοηθήσει στην κατανόηση των επιπτώσεων της αποτελεσματικής διοίκησης της ποιότητας και της απόδοσης στους οργανισμούς
- Βοηθήσει στην κατανόηση της ανάγκης για αλλαγή στους οργανισμούς και πώς να πραγματοποιείται μία τέτοια αλλαγή
- Αναλύσει μία λειτουργία, να προσδιορίσει τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της και να προτείνει ένα πρόγραμμα για να υπερνικηθούν τα μειονεκτήματα της

Μαθησιακά Αποτελέσματα:

Μετά τη συμπλήρωση του μαθήματος οι φοιτητές αναμένεται να είναι σε θέση να:

- 1. Κατανοούν το ρόλο των διαδικασιών σε ένα οργανισμό** (οι φοιτητές πρέπει να είναι σε θέση να εκτιμήσουν το βασικό ρόλο των διαδικασιών σε ένα οργανισμό και τις διάφορες υπάρχουσες αλληλεπιδράσεις με άλλα τμήματα του οργανισμού)
- 2. Διατυπώνουν μία κατάλληλη στρατηγική διαδικασιών για να υποστηρίξουν τη γενική στρατηγική του οργανισμού** (χρησιμοποιώντας μία συγκεκριμένη μεθοδολογία οι φοιτητές πρέπει να είναι σε θέση να εκφράσουν τη στρατηγική που θα ακολουθηθεί από ένα οργανισμό με συγκεκριμένους στόχους λειτουργικής απόδοσης)
- 3. Σχεδιάζουν ένα σύστημα διαδικασιών για να υποστηρίξουν μία συγκεκριμένη στρατηγική λειτουργία** (οι φοιτητές πρέπει να είναι σε θέση να σχεδιάσουν τα διάφορα στοιχεία ενός συστήματος διαδικασιών όπως το σχεδιασμό επεξεργασίας, το δίκτυο ανεφοδιασμού, την τοποθεσία των εγκαταστάσεων, το προκαταρκτικό σχέδιο, την τεχνολογία, το σχεδιασμό εργασίας, την ευέλικτη φιλοσοφία κ.λπ.)
- 4. Κατανοούν τις βασικές διαδικασίες που εμπλέκονται στον προγραμματισμό και τον έλεγχο διαδικασιών** (οι φοιτητές πρέπει να είναι σε θέση να κατανοούν τις θεμελιώδεις διαδικασίες που εμπλέκονται στον προγραμματισμό και τον έλεγχο διαδικασιών και τη λογική πίσω από τις βασικές αποφάσεις του διευθυντή διαδικασιών)
- 5. Εκτιμούν την ανάγκη για συνεχή βελτίωση και τις μεθοδολογίες για αποτελεσματική αλλαγή** (οι φοιτητές πρέπει να είναι σε θέση να κατανοούν τους λόγους που απαιτείται η αλλαγή στις διαδικασίες και πώς να επιφέρουν αυτή την αλλαγή τόσο μέσω των σχεδίων όσο και μέσω της συνεχούς βελτίωσης)

Περιεχόμενα του Μαθήματος:

- 1.0 Εισαγωγή στους Στόχους Διοίκησης Διαδικασιών και Λειτουργίας
 - 1.1 Διαδικασίες λειτουργίας
 - 1.2 Χαρακτηριστικά διαδικασιών λειτουργίας
 - 1.3 Το μοντέλο της διαχείρισης διαδικασιών
 - 1.4 Ο στρατηγικός ρόλος των διαδικασιών
 - 1.5 Στόχοι απόδοσης διαδικασιών
- 2.0 Στρατηγική Διαδικασιών
 - 2.1 Οι τέσσερις προοπτικές στη στρατηγική διαδικασιών
 - 2.2 Μεθοδολογία της διατύπωσης στρατηγικής λειτουργίας
 - 2.3 Ισορροπώντας συγκρουόμενους στόχους λειτουργίας
- 3.0 Σχεδιασμός Δικτύου Διαδικασίας και Προσφοράς
 - 3.1 Στοιχεία του σχεδιασμού διαδικασίας
 - 3.2 Τύποι διαδικασίας
 - 3.3 Χαρτογράφηση διαδικασίας
 - 3.4 Σχεδιασμός δικτύου προσφοράς
 - 3.5 Κάθετη ολοκλήρωση
 - 3.6 Εξωτερική ανάθεση
 - 3.7 Θέση των εγκαταστάσεων
- 4.0 Σχεδιάγραμμα διαδικασιών, τεχνολογία και σχεδιασμός εργασίας
 - 4.1 Τύποι σχεδιαγράμματος
 - 4.2 Τεχνολογία επεξεργασίας υλικών
 - 4.3 Τεχνολογία επεξεργασίας πληροφοριών
 - 4.4 Τεχνολογία επεξεργασίας πελατών
 - 4.5 Εργονομία
 - 4.6 Καταμερισμός εργασίας
 - 4.7 Σχεδιασμός για δέσμευση εργασίας
- 5.0 Προγραμματισμός & έλεγχος ικανότητας
 - 5.1 Φύση προγραμματισμού και ελέγχου
 - 5.2 Οι δραστηριότητες του προγραμματισμού και ελέγχου
 - 5.3 Επιμέτρηση ικανότητας
 - 5.4 Πρόβλεψη ζήτησης
 - 5.5 Προσεγγίσεις στον προγραμματισμό και τον έλεγχο ικανότητας
- 6.0 Αποθέματα & Προγραμματισμός Αλυσίδας Προσφοράς & Έλεγχος
 - 6.1 Ορισμός και χρήση των αποθεμάτων
 - 6.2 Πόσα να παραγγελθούν;
 - 6.3 Πότε να γίνει μία παραγγελία;
 - 6.4 Ανάλυση αποθεμάτων & συστήματα ελέγχου
 - 6.5 Διοικητικές δραστηριότητες αλυσίδας προσφοράς
 - 6.6 Σχέσεις αλυσίδας προσφοράς
 - 6.7 Δυναμική αλυσίδα προσφοράς

7.0 Προγραμματισμός των Επιχειρηματικών Πόρων & Ευέλικτες Λειτουργίες

- 7.1 Προγραμματισμός προμηθειών υλικού (MRP)
- 7.2 Προγραμματισμός πόρων μεταποίησης
- 7.3 Προγραμματισμός επιχειρηματικών πόρων
- 7.4 Η ευέλικτη φιλοσοφία
- 7.5 Τεχνικές ακριβώς στην ώρα (just-in-time – JIT)
- 7.6 Ακριβώς στην ώρα & Προγραμματισμός προμηθειών (JIT & MRP)

8.0 Ποιοτικός Προγραμματισμός & Έλεγχος

- 8.1 Ορισμός της Ποιότητας
- 8.2 Προσαρμογή στην προδιαγραφή
- 8.3 Στατιστικός έλεγχος διεργασίας (SPC)
- 8.4 Παραλλαγή διαδικασίας
- 8.5 Δειγματοληψία αποδοχής

9.0 Επιμέτρηση της Απόδοσης και Βελτίωση Διαδικασιών

- 9.1 Επιμέτρηση και βελτίωση της απόδοσης
- 9.2 Προτεραιότητες βελτίωσης
- 9.3 Προσεγγίσεις στη βελτίωση
- 9.4 Τεχνικές βελτίωσης

10.0 Προγραμματισμός και Έλεγχος Προγράμματος

- 10.1 Κατανόηση του προγράμματος περιβάλλοντος
- 10.2 Ορισμός προγράμματος
- 10.3 Προγραμματισμός προγράμματος
- 10.4 Έλεγχος προγράμματος
- 10.5 Ζωντανή πληροφόρηση

11.0 Η Πρόκληση Διαδικασιών

- 11.1 Παγκοσμιοποίηση
- 11.2 Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (CSR)
- 11.3 Περιβαλλοντική ευθύνη
- 11.4 Τεχνολογία
- 11.5 Διαχείριση γνώσης

Υποχρεωτική Βιβλιογραφία (Ελληνικά):

Συντάκτες	Τίτλος	Εκδότης	Έτος	ISBN
Πραστάκος, Γρηγόρης	Διοικητική Επιστήμη: Λήψη Επιχειρησιακών Αποφάσεων στη Κοινωνία της Πληροφορίας, 2 ^η έκδοση	Εκδόσεις Σταμούλη	2006	9603515019

Ενδεικτική Βιβλιογραφία (Αγγλικά):

Συντάκτες	Τίτλος	Εκδότης	Έτος	ISBN
Slack, N., Chambers, S., Johnson, R.	Operations Management, 5th Edn	Prentice Hall	2007	978-0-273-70847-6
Wright, N., Race, P.	The Management of Service Operations, 2nd Edn	Thomson	2007	1-84480-051-2
Wild, R.	Operations Management, 6th Edn	Thomson	2003	1-84480-040-7