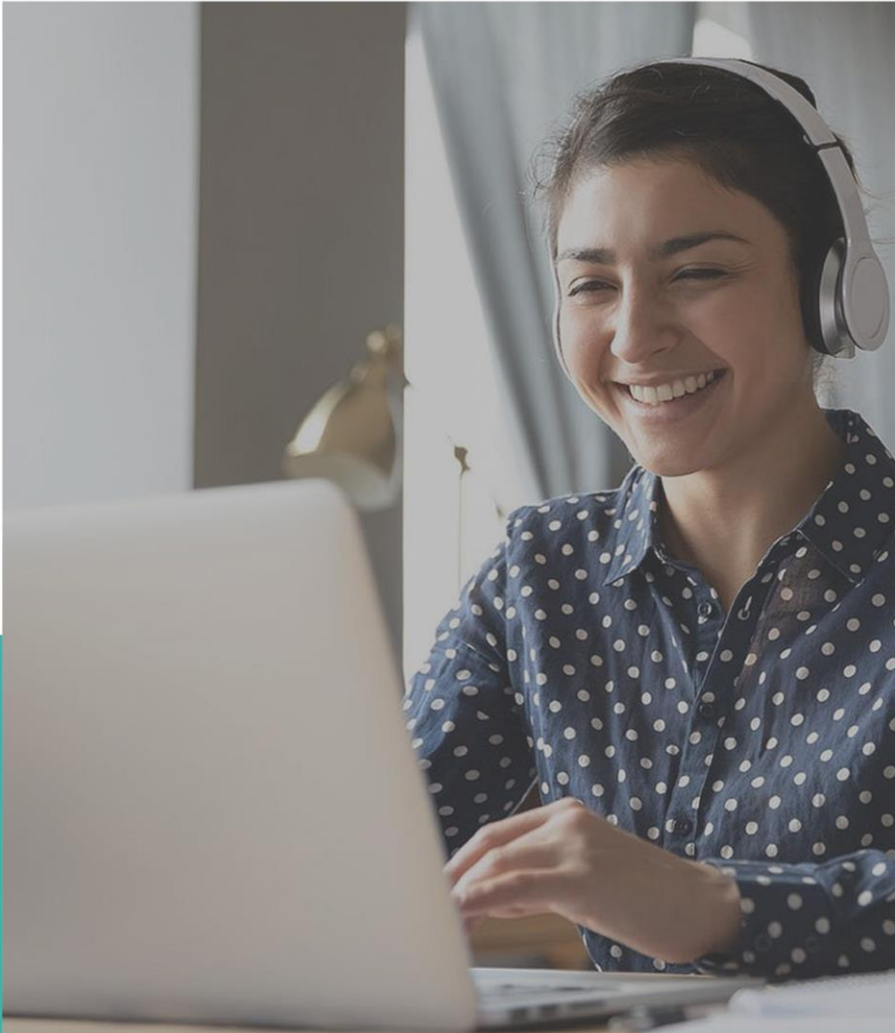


Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (TQM)





WELCOME

Το **freestudies.gr** υποστηρίζεται από τον μεγαλύτερο Ελληνικό φορέα πιστοποίησης προσόντων **Vellum Global Educational Services** (www.vellum.org.gr) και σας δίνεται η δυνατότητα, προαιρετικά ή υποχρεωτικά (ανάλογως του προγράμματος), να συμμετάσχετε σε εξετάσεις πιστοποίησης για την απόκτηση ενός διεθνώς αναγνωρισμένου **Certificate** ή **Diploma**, με το **online** εξεταστικό σύστημα **examiny**.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ	4
ΕΝΟΤΗΤΕΣ	6
ΜΕΘΟΛΟΓΙΑ & ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ	7
ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ	8
ΕCNET ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ	9
ΕΘΝΙΚΕΣ & ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ	10
ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ/ΤΡΙΑ	11

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα "Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (TQM)" έχει σχεδιαστεί για να παρέχει στους συμμετέχοντες τις γνώσεις και δεξιότητες που απαιτούνται για την κατανόηση, εφαρμογή και διαχείριση της Ολικής Ποιότητας στις επιχειρήσεις τους.

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (TQM) είναι μια ολοκληρωμένη προσέγγιση στη διαχείριση ποιότητας, που εστιάζει στην ικανοποίηση των πελατών μέσω της συνεχούς βελτίωσης όλων των διαδικασιών της επιχείρησης.

ΣΚΟΠΟΣ

- Να παρέχει μια βαθιά κατανόηση των αρχών και των πρακτικών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.
- Να εξοπλίσει τους συμμετέχοντες με εργαλεία και τεχνικές για τη μέτρηση και τη βελτίωση της ποιότητας.
- Να ενθαρρύνει τη συμμετοχή των εργαζομένων και την ανάπτυξη μιας κουλτούρας ποιότητας.
- Να βοηθήσει στην κατανόηση και εφαρμογή διεθνών προτύπων ποιότητας.
- Να προάγει τη συνεχή βελτίωση και την καινοτομία στις επιχειρηματικές διαδικασίες.

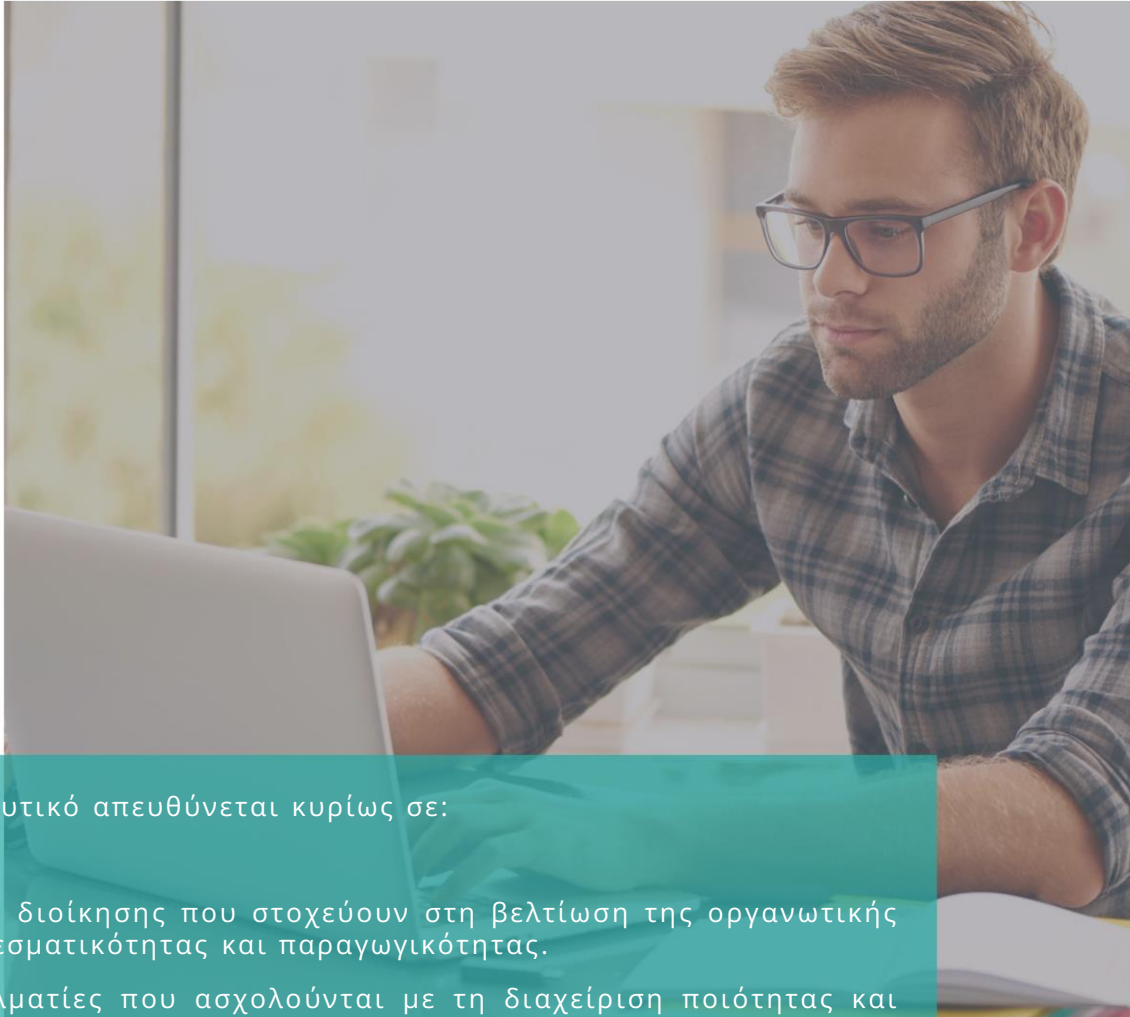
ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΟΦΕΛΗ

Οι συμμετέχοντες αναπτύσσουν δεξιότητες ηγεσίας και στρατηγικής διοίκησης, μαθαίνοντας να εφαρμόζουν τις αρχές της ΔΟΠ για τη λήψη αποφάσεων και την αποτελεσματική διαχείριση ομάδων.

Το πρόγραμμα παρέχει τα εργαλεία και τις μεθόδους για την ανάλυση και τη συνεχή βελτίωση των επιχειρησιακών διαδικασιών, προάγοντας την παραγωγικότητα και την αποτελεσματικότητα.

Οι εκπαιδευόμενοι μαθαίνουν να ενσωματώνουν την ποιότητα ως βασική αξία σε όλους τους τομείς της επιχείρησης, ενισχύοντας τη συνεργασία, τη δέσμευση και την ικανοποίηση εργαζομένων και πελατών.

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ



Το εκπαιδευτικό απευθύνεται κυρίως σε:

1. Στελέχη διοίκησης που στοχεύουν στη βελτίωση της οργανωτικής αποτελεσματικότητας και παραγωγικότητας.
2. Επαγγελματίες που ασχολούνται με τη διαχείριση ποιότητας και θέλουν να ενισχύσουν τις γνώσεις τους.
3. Σύμβουλοι που εργάζονται σε έργα διαχείρισης ποιότητας ή αλλαγής κουλτούρας οργανισμών.
4. Απόφοιτοι που ενδιαφέρονται να αποκτήσουν ένα σημαντικό εφόδιο για την επαγγελματική τους πορεία, ειδικά σε τομείς όπως η διοίκηση, η βιομηχανία, οι υπηρεσίες και οι δημόσιοι οργανισμοί.

ΕΝΟΤΗΤΕΣ

Ενότητα 1: Εισαγωγή στη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (TQM)

- 1.1 Ορισμός και βασικές αρχές της TQM
- 1.2 Ιστορική εξέλιξη της TQM
- 1.3 Σύγκριση της TQM με άλλες μεθόδους διαχείρισης ποιότητας

Ενότητα 2: Βασικές Αρχές και Στοιχεία της TQM

- 2.1 Εστίαση στον πελάτη
- 2.2 Συνεχής βελτίωση (Continuous Improvement)
- 2.3 Συμμετοχή όλων των εργαζομένων
- 2.4 Διαδικασίες και συστήματα

Ενότητα 3: Ηγεσία και Δέσμευση της Διοίκησης

- 3.1 Ο ρόλος της ηγεσίας στη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας
- 3.2 Δέσμευση και ευθύνη της ανώτατης διοίκησης
- 3.3 Ανάπτυξη κουλτούρας ποιότητας

Ενότητα 4: Στρατηγικός Σχεδιασμός και Διοίκηση Ποιότητας

- 4.1 Στρατηγικός σχεδιασμός και στόχοι ποιότητας
- 4.2 Εφαρμογή στρατηγικών TQM
- 4.3 Ευθυγράμμιση επιχειρηματικών στόχων με στόχους ποιότητας

Ενότητα 5: Εργαλεία και Τεχνικές Διοίκησης Ποιότητας

- 5.1 Διαγράμματα Ishikawa (Fishbone diagrams)
- 5.2 Έλεγχος ποιότητας (Quality Control)
- 5.3 Διάγραμμα ροής (Flowcharts)
- 5.4 Ανάλυση Pareto
- 5.5 Έξι Σίγμα (Six Sigma)

Ενότητα 6: Διαχείριση Ανθρώπινων Πόρων και Συμμετοχή Εργαζομένων

- 6.1 Εκπαίδευση και ανάπτυξη προσωπικού
- 6.2 Ενθάρρυνση της συμμετοχής των εργαζομένων
- 6.3 Ομάδες βελτίωσης ποιότητας (Quality Improvement Teams)

Ενότητα 7: Πελατοκεντρική Προσέγγιση και Ικανοποίηση Πελατών

- 7.1 Μέτρηση και ανάλυση ικανοποίησης πελατών
- 7.2 Αντιμετώπιση παραπόνων και ανατροφοδότηση
- 7.3 Δημιουργία πιστότητας πελατών

Ενότητα 8: Συνεχής Βελτίωση και Καινοτομία

- 8.1 Κύκλος PDCA (Plan-Do-Check-Act)
- 8.2 Εφαρμογή Kaizen
- 8.3 Προώθηση καινοτομίας στην ποιότητα

Ενότητα 9: Πρότυπα και Πιστοποιήσεις Ποιότητας

- 9.1 ISO 9001 και άλλα διεθνή πρότυπα ποιότητας
- 9.2 Διαδικασία πιστοποίησης και ελέγχου
- 9.3 Οφέλη από την πιστοποίηση ποιότητας

ΜΕΘΟΛΟΓΙΑ & ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ



Η παρακολούθηση του προγράμματος υλοποιείται με τη μέθοδο της ασύγχρονης τηλεκατάρτισης.

Η πρόσβαση στην πλατφόρμα τηλεκατάρτισης έχει δίμηνη διάρκεια και οι συμμετέχοντες υποστηρίζονται εξ ολοκλήρου **online**.

Μετά την ολοκλήρωση του τμήματος ακολουθεί η υποχρεωτική συμμετοχή στις τελικές εξετάσεις για την λήψη πιστοποιητικού «**Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (TQM)**» μέσω της εξεταστικής μεθόδου *examinny*, που υποστηρίζεται από τον φορέα πιστοποίησης **Vellum Global Educational Services**.



ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ



ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ: ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ



ΔΙΑΡΚΕΙΑ: 2 ΜΗΝΕΣ



ΒΙΝΤΕΟ



ΗΧΗΤΙΚΟ ΥΛΙΚΟ



ΤΥΠΟΣ ΤΗΛΕΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ: ΑΣΥΓΧΡΟΝΗ



ΦΟΡΕΑΣ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ: ΕΛΚΕΔΙΜ ΚΔΒΜ, ΚΩΔ ΕΟΠΠΕΠ: 2000142



ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ: ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ



ΑΠΟΔΟΣΗ ΜΟΝΑΔΩΝ ECVET



ΦΟΡΕΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ: VELLUM GLOBAL EDUCATIONAL SERVICES

ECVET

ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ

Τα Ελληνικά Κέντρα Διά Βίου Μάθησης ΕΛ.ΚΕ.ΔΙ.Μ. εφαρμόζουν το Ευρωπαϊκό Σύστημα Μεταφοράς Πιστωτικών Μονάδων στην Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση (ECVET). Σε όλα μας τα προγράμματα, απονέμονται βαθμοί ECVET, ενώ οι απόφοιτοι, μαζί με το πιστοποιητικό, λαμβάνουν και το Συμπλήρωμα Πιστοποιητικού Europass.

Το ECVET (European Credit System for Vocational Education and Training) είναι το Ευρωπαϊκό Σύστημα Μεταφοράς Πιστωτικών Μονάδων στην επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση. Εισήχθη το 2009 με την Ευρωπαϊκή οδηγία 2009/C 155/2. Το ECVET αποτελεί ένα τεχνικό πλαίσιο για τη μεταφορά, την αναγνώριση και τη συσσώρευση των μαθησιακών αποτελεσμάτων ενός προσώπου με σκοπό την απόκτηση επαγγελματικού προσόντος.

Η εφαρμογή του ECVET στα προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης και εξειδίκευσης περιλαμβάνει:

- Την περιγραφή των τίτλων σπουδών σε ενότητες μαθησιακών αποτελεσμάτων με την απόδοση βαθμών ECVET.
- Δομικό συστατικό του ECVET είναι η περιγραφή των προγραμμάτων σε ενότητες μαθησιακών αποτελεσμάτων, όπου κάθε ενότητα περιλαμβάνει συγκεκριμένες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που θα πρέπει να κατακτήσει ο εκπαιδευόμενος. Η κατάκτηση των μαθησιακών αποτελεσμάτων κάθε ενότητας αξιολογείται μέσω κατάλληλων ασκήσεων αξιολόγησης.
- Τη διαδικασία μεταφοράς και συσσώρευσης πιστωτικών μονάδων.

Το Συμπλήρωμα Πιστοποιητικού Europass είναι ένα έγγραφο που συνοδεύει το πιστοποιητικό επιμόρφωσης που απονέμεται με την ολοκλήρωση του προγράμματος και το οποίο περιγράφει αναλυτικά το πρόγραμμα επιμόρφωσης (μαθήματα, διάρκεια, βαθμοί ECVET, προϋποθέσεις εισαγωγής, διαδικασία αξιολόγησης). Ακόμα, συμβάλλει στην αξία του χορηγούμενου πιστοποιητικού και μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους αποφοίτους για την εύρεση εργασίας ή τη συνέχιση των σπουδών τους.

Τέλος, το Συμπλήρωμα Πιστοποιητικού Europass συνοδεύεται από τη Βεβαίωση Παρακολούθησης Μαθημάτων ΕΛΚΕΔΙΜ (αναγνωρισμένη και μοριοδοτούμενη) και από το διεθνώς αναγνωρισμένο πιστοποιητικό της Vellum Global Educational Services.

ΕΘΝΙΚΕΣ & ΔΙΕΘΝΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

Ποιότητα και Πιστοποίηση της Vellum Global Educational Services

Η **Vellum Global Educational Services** δεσμεύεται στη διαρκή βελτίωση και ποιότητα των υπηρεσιών της, όπως αποδεικνύεται από τις πολυάριθμες πιστοποιήσεις που έχει λάβει. Το πρόγραμμα διαχείρισης της εταιρείας επιθεωρήθηκε από την **InovaCert GCB Ltd.** και διαπιστώθηκε ότι συμμορφώνεται πλήρως με το διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας **ISO 9001:2015 (Αρ. Πιστοποιητικού: 030350000540009)**.

Επιπρόσθετα, η **Vellum Global Educational Services** έχει εξασφαλίσει τα παρακάτω πιστοποιητικά:

- **ΕΛΟΤ EN ISO/IEC 17024:** Αφορά τις γενικές απαιτήσεις για φορείς πιστοποίησης προσώπων, διασφαλίζοντας την ικανότητα και αμεροληψία τους.
- **ISO/IEC 27001:2013:** Ένα διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο που καθορίζει τις απαιτήσεις για τη διαχείριση ασφάλειας πληροφοριών, εξασφαλίζοντας την προστασία των δεδομένων.
- **ISO/IEC 27701:2019:** Επεκτείνει το **ISO/IEC 27001** και θέτει τις απαιτήσεις για τη διαχείριση προστασίας της ιδιωτικότητας, ενισχύοντας την προστασία των προσωπικών δεδομένων.
- **ISO 37001:2016:** Αφορά τα συστήματα διαχείρισης κατά της δωροδοκίας, βοηθώντας τους οργανισμούς να προλαμβάνουν, να εντοπίζουν και να αντιμετωπίζουν τη δωροδοκία.

Η συμμόρφωση με αυτά τα πρότυπα αναδεικνύει την αφοσίωση της **Vellum Global Educational Services** στην υψηλή ποιότητα, την ασφάλεια πληροφοριών και την ηθική ακεραιότητα. Με τακτικούς ελέγχους από ανεξάρτητους φορείς πιστοποίησης, η εταιρεία διασφαλίζει τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών της και την απόλυτη ικανοποίηση των πελατών της.

Το σύστημα διαχείρισης ποιότητας του φορέα κατάρτισης **Ελληνικά Κέντρα Διά Βίου Μάθησης (ΕΛΚΕΔΙΜ - ΚΔΒΜ2)** αξιολογήθηκε και πιστοποιήθηκε από τον φορέα **RigCert** με το **ISO 9001:2015 (Κωδ. Πιστοποίησης 1710GR82Q)**. Ο φορέας κατάρτισης **Ελληνικά Κέντρα Διά Βίου Μάθησης (ΕΛΚΕΔΙΜ - ΚΔΒΜ2)** έχει επίσης αξιολογηθεί και πιστοποιηθεί ότι τηρεί τα διεθνή πρότυπα:

- **ISO/IEC 27001:2013**, το οποίο αφορά τη διαχείριση και ασφάλεια πληροφοριών.
- **ISO/IEC 27701:2019**, το οποίο αφορά τη διαχείριση προσωπικών δεδομένων και την προστασία της ιδιωτικότητας.
- **ΕΛΟΤ ISO 29993:2018**, το οποίο αφορά την ποιότητα των υπηρεσιών εκπαίδευσης και κατάρτισης.
- **ΕΛΟΤ ISO 21001:2021**, το οποίο αφορά τα συστήματα διαχείρισης για οργανισμούς εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Επιπλέον, τα **Ελληνικά Κέντρα Διά Βίου Μάθησης (ΕΛΚΕΔΙΜ - ΚΔΒΜ2)** έχουν πιστοποιηθεί, έπειτα από σχετική απόφαση, από τον **Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ) (Κωδ: 2000453)**. Ο ΕΟΠΠΕΠ είναι ο ενοποιημένος φορέας που προέκυψε από τη συγχώνευση τριών φορέων οι οποίοι εξυπηρετούσαν το δίκτυο **Διά Βίου Μάθησης: το Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης Δομών Διά Βίου Μάθησης (Ε.ΚΕ.ΠΙΣ.), τον Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης Προσόντων (Ε.Ο.Π.Π.) και το Εθνικό Κέντρο Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Κ.Ε.Π.)**.

Στόχος του **ΕΟΠΠΕΠ** είναι η εξασφάλιση της ποιότητας και της αμεροληψίας στο ενιαίο πλαίσιο ποιότητας για τη Διά Βίου Μάθηση.



Σοφία Καρασούλου

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ/ΤΡΙΑ

Η **Σοφία Καρασούλου** είναι κάτοχος Μεταπτυχιακών Σπουδών στη «Διοίκηση Επιχειρήσεων» του Metropolitan University Of California .

Έχει εργαστεί στο παρελθόν ως στέλεχος Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού, Πωλήσεων & Marketing σε ελληνικές και πολυεθνικές εταιρείες, στο χώρο της παροχής υπηρεσιών και από το 2008 έως σήμερα εργάζεται ως Σύμβουλος Επιχειρήσεων & Εκπαιδύτρια Ενηλίκων.

Συνεργάζεται με δημόσιους & ιδιωτικούς φορείς και οργανισμούς και η δουλειά της εστιάζει στην Συμβουλευτική των Επιχειρήσεων, στη Διαχείριση Έργων, στην Εκπαίδευση Στελεχών και στη συγγραφή επιστημονικού εκπαιδευτικού υλικού.



 info@vellum.org.gr
 www.vellum.org.gr



freestudies.gr

ONLINE | CERTIFICATE | COURSES

 info@freestudies.gr
 www.freestudies.gr

Γραφεία Αλεξάνδρειας: Παύλου Μελά 12, Τ.Κ.: 59300, Τηλ.: 2310 501 895, fax: 7007003864
Γραφεία Θεσσαλονίκης: Αγίου Μηνά 7, Τ.Κ.: 54625, Τηλ.: 2310 531 323
Γραφεία Αθηνών: Πολυτεχνείου 12, Αθήνα, Τ.Κ.: 10433. Τηλ.: 210 710 1894

