



Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.

Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο | Κέντρο Επιμόρφωσης
και Διά Βίου Μάθησης

Ύλη προγράμματος

«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ: ΘΕΩΡΙΑ, ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ»

1. Εισαγωγή I:

- Εισαγωγή στην Ποιότητα- Ορισμοί- Ιστορικά Στοιχεία
- Διαστάσεις της Ποιότητας- Κόστος της Ποιότητας
- Μετρήσεις & Μετρολογία- Εργαστηριακές Μετρήσεις
- Έλεγχος- Διασφάλιση- Διαχείριση/Διοίκηση Ποιότητας
- Διοίκηση Ολικής Ποιότητας

2. Εισαγωγή II:

- Εθνικό Σύστημα Υποδομών Ποιότητας
- Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης
- Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης και Πρότυπα
- Δομή Υψηλού Επιπέδου- High Level Structure (HLS)
- Πρότυπα: ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ISO 50001
- Πιστοποίηση- Διαπίστευση

3. Συστήματα Διαχείρισης- Ανάπτυξη ΣΔ:

- Αρχές διαχείρισης της ποιότητας
- Κατανόηση του επιχειρησιακού περιβάλλοντος
- Ηγεσία και Ποιότητα- Στοχοθεσία
- Σχεδίαση Συστημάτων Ποιότητας
- Μοντελοποίηση- Τεκμηρίωση

4. Συστήματα Διαχείρισης- Εφαρμογή ΣΔ:

- Διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού & πόρων
- Επαγγελματική επάρκεια & ευαισθητοποίηση
- Απαιτήσεις για προϊόντα και υπηρεσίες
- Σχεδιασμός & ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών
- Παραγωγή προϊόντων και παροχή υπηρεσιών
- Έλεγχος των διεργασιών, των προϊόντων και υπηρεσιών
- Αξιολόγηση επιδόσεων και βελτίωση

5. Συστήματα Διαχείρισης- Διαχείριση Διακινδύνευσης:

- Πρότυπο ISO 31000
- Αναγνώριση διακινδύνευσης
- Ανάλυση διακινδύνευσης
- Αποτίμηση διακινδύνευσης
- Αντιμετώπιση διακινδύνευσης
- Παρακολούθηση διακινδύνευσης

6. Τεχνικές, Μέθοδοι & Εργαλεία Βελτίωσης Ποιότητας:

- Φύλλα ελέγχου (Check sheets), Διαγράμματα Διασποράς (Scatter Diagrams), Ιστογράμματα (Histograms), Διαγράμματα Pareto, Γραφήματα (Graphs), Διαγράμματα Ishikawa (Cause & Effect/Fishbone Diagrams), Διαγράμματα ελέγχου (control charts), Διαγράμματα ροής (Flow Charts)

7. Έλεγχος Ποιότητας:

- Καθορισμός Προδιαγραφών Ποιότητας
- Είδη Ποιοτικού Ελέγχου
- Στατιστικός Έλεγχος Ποιότητας
- Δειγματοληψία Αποδοχής

8. Αξιολόγηση της Συμμόρφωσης- Κανονιστική Συμμόρφωση:

- Οδηγίες νέας προσέγγισης
- Σήμανση CE
- Κοινοποιημένοι Οργανισμοί

9. Αξιολόγηση της Συμμόρφωσης- Επιθεώρηση ΣΔ:

- Πρότυπο ISO 19011
- Κριτήρια επιθεώρησης- Αρχές της επιθεώρησης
- Επιθυμητά χαρακτηριστικά επιθεωρητών, επάρκεια και αξιολόγηση- Μέθοδοι αξιολόγησης επιθεωρητών
- Προγραμματισμός Επιθεώρησης
- Υλοποίηση Επιθεώρησης- Μέθοδοι επιθεώρησης
- Ευρήματα και συμπεράσματα επιθεώρησης- Αναφορά επιθεώρησης

10. Ανακεφαλαίωση- Αξιολόγηση γνώσεων εκπαιδευομένων:

- Ανακεφαλαίωση ενοτήτων
- Διενέργεια τελικής αξιολόγησης εκπαιδευομένων