



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΑΤΡΩΝ
UNIVERSITY OF PATRAS

ΑΝΟΙΚΤΑ ακαδημαϊκά
μαθήματα ΠΠ

Διοίκηση Ολικής Ποιότητας & Επιχειρηματική Αριστεία

Ενότητα 1.3.1: Τυπικό Σύστημα Διοίκησης Ολικής
Ποιότητας

Ψωμάς Ευάγγελος

Σχολή Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων

Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων Αγροτικών
Προϊόντων & Τροφίμων (Δ.Ε.Α.Π.Τ.)

Τυπικό Σύστημα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας

Υποενότητα 1

Σκοποί 1^{ης} υποενότητας

- Να γνωρίσουν οι φοιτητές τη φιλοσοφία ποιότητας και τις ευθύνες της Διοίκησης
- Να μάθουν οι φοιτητές ποια είναι τα διάφορα υποστηρικτικά συστήματα
- Εργαλεία και τεχνικές



Περιεχόμενα 1^{ης} υποενότητας

- Φιλοσοφία Ποιότητας και Ευθύνες της Διοίκησης
- Υποστηρικτικά συστήματα
- Εργαλεία και τεχνικές



Ευθύνες της Διοίκησης

- Όραμα
- Αποστολή
- Δέσμευση
- Ευθύνες
- Αλλαγή κουλτούρας
- Ηγεσία
- Συμμετοχή του προσωπικού
- Ομαδική εργασία
- Υποστηρικτικά συστήματα
- Πειθαρχημένη μεθοδολογία
- Γνώση και ικανότητες
- Εστίαση στον Πελάτη



Υποστηρικτικά Συστήματα

- Ελέγχου προμηθειών
- Ελέγχου σχεδιασμού
- Ελέγχου παραγωγής
- Ελέγχου διεργασιών
- Ελέγχου και δοκιμών
- Μη-συμμορφώσεων
- Διορθωτικών ενεργειών
- Ελέγχου κόστους
- Καταγραφής/ Αποτύπωσης
- Αξιολόγησης
- Επιθεωρήσεων Ποιότητας
- Ελέγχου επαληθεύσεων
- Εγγράφων
- Ποιότητας
- Εκπαίδευσης
- Υποστήριξης προϊόντων
- Ελέγχου πωλήσεων/marketing
- Ελέγχου μετά την παραγωγή
- Ανάδρασης πελατών



Εργαλεία και Τεχνικές

- Διάγραμμα Ροής (Flow Chart)
- Καταιγισμός Ιδεών (Brainstorming)
- Φύλλο Ελέγχου (Check Sheet)
- Διάγραμμα Αιτίου Αποτελέσματος (Cause & Effect Diagram)
- Διάγραμμα Pareto
- Διάγραμμα Τάσης (Trend Chart)
- Διάγραμμα Συνάφειας (Affinity Diagram)
- Διάγραμμα Πίνακα (Matrix Diagram)
- Διάγραμμα Διασκόρπισης (Scatter Diagram)
- Quality Function Deployment
- Διάγραμμα Πεδίου Δυνάμεων (Force Field Analysis)
- Κύκλος του Deming
- Nominal Group Technique
- Benchmarking
- Block diagram
- Ανάλυση
- Δεδομένων Πίνακα (Matrix Data- Analysis)
- Διάγραμμα Ελέγχου (Control Chart)
- Στατιστικός Έλεγχος Διεργασίας (Statistical Process Control)
- Σχεδιασμός Πειραμάτων (Design of Experiments)
- Δεντροδιάγραμμα
- Arrow Diagram
- Διάγραμμα Σχέσεων (Relations Diagram)
- Ταυτόχρονη Ανάπτυξη (Concurrent Engineering)
- Process Decision Program Chart (PDPC)



Ανάπτυξη μοντέλου ΔΟΠ στην πράξη

ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΠΟΥ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΘΟΥΝ
ΑΡΧΙΚΑ:

- ΑΠΟΣΤΟΛΗ
- ΟΡΑΜΑ
- ΠΕΛΑΤΕΣ
- ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ
- ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ



Χρηματοδότηση

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό έχει αναπτυχθεί στο πλαίσιο του εκπαιδευτικού έργου του διδάσκοντα.
- Το έργο «**Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο Πανεπιστήμιο Πατρών**» έχει χρηματοδοτήσει μόνο την αναδιαμόρφωση του εκπαιδευτικού υλικού.
- Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από εθνικούς πόρους.



Σημειώματα

Σημείωμα Ιστορικού Εκδόσεων Έργου

Το παρόν έργο αποτελεί την έκδοση 1.0.

Έχουν προηγηθεί οι κάτωθι εκδόσεις:



Σημείωμα Αναφοράς

Copyright Πανεπιστήμιο Πατρών, Ευάγγελος Ψωμάς. «Διοίκηση Ολικής Ποιότητας & Επιχειρηματική Αριστεία. Τυπικό Σύστημα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας». Έκδοση: 1.0. Πάτρα 2015. Διαθέσιμο από τη δικτυακή διεύθυνση:
<https://eclass.upatras.gr/modules/document/document.php?course=DEAPT114>.



Σημείωμα Αδειοδότησης

Το παρόν υλικό διατίθεται με τους όρους της άδειας χρήσης Creative Commons Αναφορά, Μη Εμπορική Χρήση Παρόμοια Διανομή 4.0 [1] ή μεταγενέστερη, Διεθνής Έκδοση. Εξαιρούνται τα αυτοτελή έργα τρίτων π.χ. φωτογραφίες, διαγράμματα κ.λ.π., τα οποία εμπεριέχονται σε αυτό και τα οποία αναφέρονται μαζί με τους όρους χρήσης τους στο «Σημείωμα Χρήσης Έργων Τρίτων».



[1] <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Ως **Μη Εμπορική** ορίζεται η χρήση:

- που δεν περιλαμβάνει άμεσο ή έμμεσο οικονομικό όφελος από την χρήση του έργου, για το διανομέα του έργου και αδειοδόχο
- που δεν περιλαμβάνει οικονομική συναλλαγή ως προϋπόθεση για τη χρήση ή πρόσβαση στο έργο
- που δεν προσπορίζει στο διανομέα του έργου και αδειοδόχο έμμεσο οικονομικό όφελος (π.χ. διαφημίσεις) από την προβολή του έργου σε διαδικτυακό τόπο

Ο δικαιούχος μπορεί να παρέχει στον αδειοδόχο ξεχωριστή άδεια να χρησιμοποιεί το έργο για εμπορική χρήση, εφόσον αυτό του ζητηθεί.

