



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΑΤΡΩΝ
UNIVERSITY OF PATRAS

ΑΝΟΙΚΤΑ ακαδημαϊκά
μαθήματα ΠΠ

Διοίκηση Ολικής Ποιότητας & Επιχειρηματική Αριστεία

Ενότητα 1.3.3: Μεθοδολογία εφαρμογής
προγράμματος Ολικής Ποιότητας

Ψωμάς Ευάγγελος

Σχολή Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων

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

Μεθοδολογία εφαρμογής προγράμματος Ολικής Ποιότητας

Υποενότητα 1

Σκοποί 1^{ης} υποενότητας

- Να μάθουν οι φοιτητές τη Μεθοδολογία εφαρμογής προγράμματος Ολικής Ποιότητας και τις διακριτές φάσεις της



Περιεχόμενα 1^{ης} υποενότητας

- Μεθοδολογία εφαρμογής προγράμματος Ολικής Ποιότητας



Μεθοδολογία εφαρμογής προγράμματος Ολικής Ποιότητας (1/7)

Φάση 1

- Εξασφάλιση της δέσμευσης της Διοίκησης
- Ενθάρρυνση της εκπαίδευσης
- Εγκαθίδρυση Επιτροπής για την ποιότητα
- Καθορισμός Υπεύθυνου Ποιότητας
- Ανάπτυξη και ανακοίνωση δήλωσης σχετικά με το όραμα και την αποστολή της εταιρείας
- Προσδιορισμός, καταγραφή και ανακοίνωση της Πολιτικής για την Ποιότητα
- Ανάπτυξη και καθορισμός των στόχων ποιότητας
- Εξασφάλιση σωστού προσανατολισμού, κατεύθυνσης, αντίληψης και κατάρτισης σε όλους τους εργαζομένους



Μεθοδολογία εφαρμογής προγράμματος Ολικής Ποιότητας (2/7)

Φάση 2

- Επικοινωνία και συνεργασία με όλους τους προμηθευτές της εταιρείας
- Επικοινωνία και συνεργασία με όλους τους πελάτες της εταιρείας
- Ανάπτυξη κλίματος σταθερότητας και αμοιβαίας εμπιστοσύνης με τους πελάτες και τους προμηθευτές
- Προσδιορισμός των αρμοδιοτήτων σε σχέση με τους πελάτες και τους προμηθευτές



Μεθοδολογία εφαρμογής προγράμματος Ολικής Ποιότητας (3/7)

Φάση 3

- Προσδιορισμός όλων των διαδικασιών σε ολόκληρο τον κύκλο παραγωγής
- Δημιουργία Ομάδων Βελτίωσης Διαδικασιών
- Προσδιορισμός ορίων και απαιτήσεων κάθε διαδικασίας
- Προσδιορισμός των καλύτερων πρακτικών
- Εγκαθίδρυση στόχων και προτεραιοτήτων
- Προσδιορισμός απαιτήσεων και αναγκαίων πόρων για τον έλεγχο και τη βελτίωση των διαδικασιών



Μεθοδολογία εφαρμογής προγράμματος Ολικής Ποιότητας (4/7)

Φάση 4

- Εφαρμογή προγραμμάτων ελέγχου και βελτίωσης
- Προσδιορισμός και εγκαθίδρυση μέτρων απόδοσης
- Εκτίμηση του βαθμού συμμόρφωσης προς τις προδιαγεγραμμένες απαιτήσεις
- Ελαχιστοποίηση και εξάλειψη της μεταβλητότητας των διαδικασιών
- Χρησιμοποίηση στατιστικών μεθόδων για έλεγχο και παρακολούθηση των διαδικασιών
- Λήψη κατάλληλων διορθωτικών και προληπτικών μέτρων



Μεθοδολογία εφαρμογής προγράμματος Ολικής Ποιότητας (5/7)

Φάση 5

- Προσδιορισμός ευκαιριών για βελτίωση
- Ανάληψη στρατηγικών πρωτοβουλιών
- Προσδιορισμός ή/και κατανομή απαιτούμενων πόρων
- Συνέχιση της διαδικασίας βελτίωσης των διαδικασιών



Μεθοδολογία εφαρμογής προγράμματος Ολικής Ποιότητας (6/7)

Φάση 6

- Εγκαθίδρυση διαδικασιών επιθεώρησης και αξιολόγησης.
- Αναθεώρηση κάθε διαδικασίας και λήψη κατάλληλων διορθωτικών και προληπτικών μέτρων.



Μεθοδολογία εφαρμογής προγράμματος Ολικής Ποιότητας (7/7)

Φάση 7

- Συνεχή επανάληψη όλων των προηγούμενων φάσεων



Τέλος Υποενότητας 1

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. Μεθοδολογία εφαρμογής προγράμματος 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.

