



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΑΤΡΩΝ
UNIVERSITY OF PATRAS

ΑΝΟΙΚΤΑ ακαδημαϊκά
μαθήματα ΠΠ

Διοίκηση Ολικής Ποιότητας & Επιχειρηματική Αριστεία

Ενότητα 1.5.1: Οι Γκουρού της ποιότητας

Ψωμάς Ευάγγελος

Σχολή Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων

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

Οι Γκουρού της ποιότητας

Υποενότητα 1

Σκοποί 1^{ης} υποενότητας

- Να γνωρίσουν οι φοιτητές τους Γκουρού της ποιότητας και τις απόψεις του καθενός για τη βελτίωσή της



Περιεχόμενα 1^{ης} υποενότητας

- Οι Γκουρού της ποιότητας
 - DEMING
 - JURAN
 - CROSBY
 - GARVIN
 - ISHIKAWA
 - TAGUCHI



DEMING (1/4)

ΤΑ 14 ΣΗΜΕΙΑ

1. σταθερό μήνυμα/σκοπός σχετικά με την Ποιότητα μέσα στην επιχείρηση – Πολιτική Ποιότητας: ξεκάθαρη δήλωση της Διοίκησης
2. δέσμευση και αφοσίωση στη συνεχή βελτίωση
3. πρόληψη και όχι εντοπισμός των ελαττωματικών
4. επιλογή προμηθευτών όχι με βάση την τιμή
5. συνεχής βελτίωση σε όλες τις δραστηριότητες της επιχείρησης
6. εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα ποιότητας

DEMING (2/4)

7. υιοθέτηση σύγχρονων μεθόδων management
8. ελαχιστοποίηση του φόβου και προώθηση της αμφίδρομης επικοινωνίας
9. βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ των τμημάτων
10. αποφυγή χρήσης των σλόγκαν, αφισών και παραινήσεων – θέσπιση πραγματικών στόχων



DEMING (3/4)

11. κατάργηση πρότυπων εργασίας και αριθμητικών ποσοστών
12. απομάκρυνση των εμποδίων που δεν επιτρέπουν στους εργαζόμενους να νιώθουν περήφανοι για την εργασία τους
13. επιμόρφωση και συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού
14. ανάπτυξη οργανωτικής δομής και δέσμευση της Διοίκησης για την εφαρμογή όλων των προηγούμενων σημείων



DEMING (4/4)

ΟΙ ΘΑΝΑΤΗΦΟΡΕΣ ΑΣΘΕΝΕΙΕΣ

- η έλλειψη σταθερότητας σκοπού
- έμφαση στα βραχυπρόθεσμα οφέλη
- έμφαση στην αξιολόγηση της απόδοσης (κυρίς σε οικονομικά μεγέθη)
- υπερβολικές μετακινήσεις στελεχών
- υπερβολική εξάρτηση από αριθμητικά μεγέθη

JURAN

- η ποιότητα σχεδιάζεται και δεν είναι ποτέ τυχαία
- τριλογία του Juran: Σχεδιασμός για την ποιότητα – Έλεγχος ποιότητας - Βελτίωση της ποιότητας
- δύο διαστάσεις της ποιότητας: (α) εξωτερική – η ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη και (β) εσωτερική – η χωρίς λάθη παραγωγή προϊόντος

JURAN

- ανάγκη ικανοποίησης του «εσωτερικού» πελάτη
- η ευθύνη για τη «χαμηλή» ποιότητα ανήκει κυρίως στη Διοίκηση

JURAN - Οδικός χάρτης για την ποιότητα (1/2)

1. προσδιορίστε τους πελάτες σας
2. προσδιορίστε τις ανάγκες των πελατών σας
3. μεταφράστε τις ανάγκες σε τεχνικές προδιαγραφές
4. αναπτύξτε προϊόν που ικανοποιεί τις ανάγκες
5. βελτιώστε το προϊόν ώστε να ικανοποιεί τόσο τις ανάγκες του πελάτη όσο και τις δικές σας



JURAN - Οδικός χάρτης για την ποιότητα (2/2)

6. αναπτύξτε διαδικασία που ανα παράγει το προϊόν
7. βελτιώστε τη διαδικασία παραγωγής
8. αποδείξτε ότι μπορεί να λειτουργήσει σε πραγματικές συνθήκες
9. εντάξτε τη διαδικασία στην παραγωγή



CROSBY

4 Απόλυτα:

1. ποιότητα είναι η συμμόρφωση προς τις απαιτήσεις
2. πρόληψη αντί για εκτίμηση
3. πρότυπο είναι τα μηδέν ελαττωματικά – «σωστά με την πρώτη φορά»
4. μέτρο της ποιότητας είναι η αξία των μη συμμορφώσεων – κόστος συμμόρφωσης και κόστος μη συμμόρφωσης

CROSBY

14 ΒΗΜΑΤΑ

- 1.δέσμευση της Διοίκησης
- 2.ομάδα βελτίωσης της Ποιότητας
- 3.μέτρηση των μη συμμορφώσεων
- 4.μέτρηση του κόστους Ποιότητας
- 5.ευαισθητοποίηση σχετικά με την Ποιότητα
- 6.διορθωτικές ενέργειες
- 7.σχεδιασμός για μηδενικά ελαττωματικά
8. εκπαίδευση των υπαλλήλων
9. ημέρα των μηδενικών ελαττωμάτων
- 10.προσδιορισμός των στόχων
- 11.εξάλειψη των αιτίων των σφαλμάτων
- 12.αναγνώριση
- 13.Συμβούλια Ποιότητας
- 14.επανάληψη όλων των προηγούμενων βημάτων από την αρχή

GARVIN (1/2)

- 8 διαστάσεις της Ποιότητας.
- ο καθένας έχει διαφορετική αντίληψη σχετικά με το ποιος συνδυασμός των διαστάσεων αντιπροσωπεύει τη βέλτιστη ποιότητα.
- με τη χρήση των διαστάσεων η Διοίκηση μπορεί να αντιληφθεί τις πραγματικές ανάγκες των πελατών της ώστε να εστιάσει στην Ποιότητα και στη βελτίωσή της.

GARVIN (2/2)

8 ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

1. απόδοση (πρωταρχικά χαρακτηριστικά)
2. χαρακτηριστικά (επιπλέον χαρακτηριστικά)
3. αξιοπιστία
4. συμμόρφωση (σε σχέση με το σχεδιασμό)
5. διάρκεια ζωής
6. ικανότητα υποστήριξης
7. αισθητική
8. αντιλαμβανόμενη ποιότητα (αίσθηση που προκαλεί και φήμη που το συνοδεύει)



ISHIKAWA (1/3)

- έμφαση στις στατιστικές τεχνικές
- ανάπτυξη του διαγράμματος Αιτίου – Αποτελέσματος
- προώθηση της χρήσης των εργαλείων Ποιότητας και των Κύκλων Ποιότητας

ISHIKAWA (2/3)

- **3 κατηγορίες στατιστικών τεχνικών**

1^η: 7 εργαλεία ποιότητας – εφαρμογή από το σύνολο των εργαζομένων

2^η: συνθετότερες στατιστικές μέθοδοι – εφαρμογή από Υπεύθυνο Ποιοτικού Ελέγχου και Υπευθύνους Τμημάτων

3^η: εξειδικευμένες τεχνικές – εξειδικευμένο προσωπικό Ποιότητας και Συμβούλους



ISHIKAWA (3/3)

- **«Έλεγχος Ποιότητας Ολόκληρης της Εταιρείας»** (Company-wide Quality Control) – κίνημα που προωθούσε τη συμμετοχή όλης της εταιρείας στον Έλεγχο Ποιότητας



TAGUCHI (1/3)

- χρήση στατιστικών τεχνικών πριν το στάδιο της παραγωγής, κατά το σχεδιασμό
- «συνάρτηση ζημιάς» (loss function) – άμεση και έμμεση ζημιά
- Ορθογωνικές Διατάξεις: μεθοδολογία διεξαγωγής δοκιμών ώστε να μειώνονται οι απαιτούμενες δοκιμές και να ελαχιστοποιείται το κόστος σχεδιασμού

TAGUCHI (2/3)

- **Εκτός σειράς έλεγχος ποιότητας:**
 - 1^η φάση: σχεδιασμός του Συστήματος
 - 2^η φάση: σχεδιασμός των παραμέτρων
 - 3^η φάση: προσδιορισμός των ανοχών
- **Συνάρτηση ζημιάς:** η μείωση της απόκλισης από την επιθυμητή τιμή για τα χαρακτηριστικά ενός προϊόντος οδηγεί σε μείωση του κόστους και αύξηση της ποιότητας με σχέση τετραγώνου (χ^2)



TAGUCHI (3/3)

- **Στατιστικώς σχεδιασμένα πειράματα:**
προσδιορίζουν τις τιμές των παραμέτρων που ελαχιστοποιούν τις αποκλίσεις – σχεδιαστικές παραμέτρους και παράγοντες θορύβου



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. Οι Γκουρού της 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.

