



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΑΤΡΩΝ
UNIVERSITY OF PATRAS

ΑΝΟΙΚΤΑ ακαδημαϊκά
μαθήματα ΠΠ

Διοίκηση Ολικής Ποιότητας & Επιχειρηματική Αριστεία

Ενότητα 1.6.1: Το οργανόγραμμα της ποιότητας

Ψωμάς Ευάγγελος

Σχολή Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων

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

Το οργανόγραμμα της ποιότητας

Υποενότητα 1

Σκοποί 1^{ης} υποενότητας

- Να μάθουν οι φοιτητές το οργανόγραμμα της ποιότητας
- Να μάθουν οι φοιτητές το ρόλο του Υπευθύνου Ποιότητας, τη δέσμευση της Διοίκησης και τη χρησιμότητα της συμμετοχής όλων
- Να συνειδητοποιήσουν οι φοιτητές τη σημαία της ομαδικής εργασίας



Περιεχόμενα 1^{ης} υποενότητας

- το οργανόγραμμα της ποιότητας
- ο ρόλος του Υπευθύνου Ποιότητας
- η δέσμευση της Διοίκησης
- η συμμετοχή όλων
- η ομαδική εργασία – Επιτροπή Ποιότητας, Ομάδες Βελτίωσης της Ποιότητας, Κύκλοι Ποιότητας



Επιτροπή για την ποιότητα

- Πρόεδρος: ο εκπρόσωπος της Διοίκησης (πχ Διευθύνων Σύμβουλος)
- μέλη: οι επικεφαλές των Διευθύνσεων
- συνεδριάσεις: μία φορά το μήνα
- αντικείμενο:
 - γενικές στρατηγικές κατευθύνσεις για την ποιότητα
 - εισαγωγή Σχεδίων Ολικής Ποιότητας
 - επιθεώρηση και αναθεώρηση των Σχεδίων
 - εποπτεία των Ομάδων Βελτίωσης της Ποιότητας
- σε μεγάλες επιχειρήσεις Συμβούλιο Ποιότητας με μέλη τους Προέδρους των Επιτροπων



Ομάδες για τη βελτίωση της ποιότητας

- επικεφαλής: εργαζόμενος με εμπειρία στο θέμα που εξετάζεται και ικανότητα διοίκησης ομάδας
- μέλη: αντιπροσωπευτική ομάδα εργαζομένων των Διεθύνσεων που εμπλέκονται
- συναντήσεις: - καθορίζονται από τον επικεφαλής
- προδιαγράφονται τόπος, ώρα, διάρκεια, εργασίες, συμμετέχοντες
- τηρούνται πρακτικά και διανέμονται
- αντικείμενο: - επίλυση προβλήματος/ αντιμετώπιση θέματος
- ανάθεση εργασιών
- αναθεωρήσεις και ανασκοπήσεις πεπραγμένων



Κύκλοι ποιότητας

- επικεφαλής: ο προϊστάμενος
- μέλη: εργαζόμενοι με συναφές αντικείμενο απασχόλησης και γνώση τεχνικών επίλυσης προβλημάτων και ελέγχου ποιότητας
- συναντήσεις:
 - εθελοντικές και τακτικές (πχ κάθε εβδομάδα)
 - εντός ωραρίου
- αντικείμενο:
 - επίλυση πρακτικών προβλημάτων εργασίας
 - εκπαίδευση μελών
 - προτάσεις προς τη Διοίκηση
- Υπεύθυνος Κύκλων Ποιότητας: στέλεχος υπεύθυνο για τη συνολική εφαρμογή του προγράμματος Κύκλων Ποιότητας



Σύγκριση κύκλων ποιότητας & ομάδων βελτίωσης ποιότητας

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

ΚΥΚΛΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΟΜΑΔΕΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Εμβέλεια του project

σε ένα τμήμα

σε ένα ή περισσότερα τμήματα/διευθύνσεις

Σκοπός του project

πρόβλημα καθημερινής πρακτικής

πρόβλημα μεγάλης σημαντικότητας

Προέλευση μελών

από ένα τμήμα

διατμηματικό συνήθως

Τύπος συμμετοχής

εθελοντικά

υποχρεωτικά

Διάρκεια λειτουργίας της ομάδας

συνεχής

ολοκλήρωση του προγράμματος

Βασικός αντικειμενικός στόχος

βελτίωση της ομάδας

βελτίωση ποιότητας και αποδοτικότητας

Δευτερεύων αντικειμενικός στόχος

βελτίωση ποιότητας

συμμετοχή στο πρόγραμμα



Ο ρόλος του υπεύθυνου ποιότητας

- Προάγει την ιδέα της Ολικής Ποιότητας
- Επιτρέπει την εφαρμογή διαδικασιών ποιότητας
- Διοικεί το Τμήμα – Διεύθυνση Ποιότητας
- Σχεδιάζει μελλοντικές δραστηριότητες για την ποιότητα
- Εκπροσωπεί το Τμήμα Ποιότητας στη Διοίκηση
- Λειτουργεί ως συνδετικός κρίκος στην επίλυση προβλημάτων ποιότητας
- Αποτελεί το «ανθρώπινο πρόσωπο» της ποιότητας



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. Το οργανόγραμμα 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.

