

Περιεχόμενα

Πρόλογος	xi
Κεφάλαιο 1 Εισαγωγή στη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας	1
Εισαγωγή	1
Η Έννοια και η Σημασία της Ποιότητας	2
Εξέλιξη της Διοίκησης Ποιότητας	3
Διαστάσεις της Ποιότητας	7
Δυσκολίες στην Εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας	13
Νέες Τάσεις	15
Βιβλιογραφία	16
Κεφάλαιο 2 Στρατηγική και Οργανωτική Δομή της ΔΟΠ	19
Περίληψη	19
Εισαγωγή	19
Ποιότητα, Διοίκηση Ολικής Ποιότητας	20
Επίπεδα ανάλυσης της Επιχειρηματικής Δράσης και οι απαιτήσεις από το σύγχρονο τρόπο διοίκησης	22
Ηγεσία - Όραμα - Στρατηγική	23
Βασικά Είδη Ανταγωνιστικής Στρατηγικής	26
Απαιτούμενες οργανωτικές αλλαγές για την επίτευξη της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας	27
Απόψεις των Γκουρού της Ποιότητας	31
Βιβλιογραφία	51
Κεφάλαιο 3 Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού και το Πρότυπο Investors In People	53
Περίληψη	53
Εισαγωγή	53
Ορισμός και Ιστορική Διαδρομή της Διοίκησης Ανθρώπινου Δυναμικού	54
Σχέση της ποιότητας με τη Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού	57
Η σημασία του ανθρώπινου παράγοντα για τη Διοίκηση Ποιότητας	58

Το πρότυπο Investors in People (IIP)	63
Τα στάδια της πιστοποίησης	67
Οφέλη του προτύπου για τις επιχειρήσεις & τους εργαζομένους	69
Βιβλιογραφία	72
Κεφάλαιο 4 Κόστος Ποιότητας	75
Περίληψη	75
Εισαγωγή	75
Οφέλη από τη μέτρηση του κόστους ποιότητας	76
Διάφορα συστήματα υπολογισμού του κόστους ποιότητας	82
Ανάλυση και αξιολόγηση του κόστους ποιότητας	97
Συμπεράσματα	112
Βιβλιογραφία	113
Κεφάλαιο 5 Ποιότητα και καινοτομία	115
Εισαγωγή	115
1. Η έννοια της καινοτομίας	116
2. Υιοθέτηση καινοτομιών	118
3. Σχέση καινοτομίας και διοίκησης ολικής ποιότητας	120
4. Ποιότητα, καινοτομία και ανθρώπινος παράγοντας	122
5. Ποιότητα και καινοτομία στον δημόσιο τομέα	124
6. Ποιότητα και καινοτομία στον ιδιωτικό τομέα	126
7. Συμπεράσματα	127
Βιβλιογραφία	128
Κεφάλαιο 6 Σύγκριση των επιδόσεων μεταξύ των επιχειρήσεων με τη χρήση του Benchmarking	133
Περίληψη	133
Εισαγωγή	133
Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και το Benchmarking	134
Ορισμοί Benchmarking	135
Σκοπός για τη χρήση του Benchmarking	136
Τύποι Benchmarking	138
Πλεονεκτήματα από τη χρήση του Benchmarking	142
Προβλήματα κατά την εφαρμογή του Benchmarking	144
Φάσεις της διαδικασίας εφαρμογής του Benchmarking	145
Μοντέλο διαδικασίας εφαρμογής του Benchmarking	149
Βασικοί παράγοντες κλειδιά για την επιτυχή εφαρμογή Benchmarking	152
Παράγοντες επιτυχίας του Benchmarking	153
Συμπερασματικά	156
Βιβλιογραφία	156

Κεφάλαιο 7 Τεχνικές και Έλεγχος Ποιότητας: Lean & 6S	161
Περίληψη	161
Εισαγωγή	161
Βιβλιογραφική Ανασκόπηση της έννοιας της Λιτής Παραγωγής (Lean Manufacturing)	162
Ορισμός και Είδη	164
Παράγοντες – Κλειδιά	165
Τεχνικές Μεθοδολογίας	166
Συνηθισμένα Λάθη	168
Η μεθοδολογία Six Sigma	169
Μελέτη περίπτωσης της εφαρμογής της μεθόδου Six Sigma στη Motorola Corporation	181
Βιβλιογραφία	184
Κεφάλαιο 8 Μελέτη Αστοχίας	187
Περίληψη	187
Εισαγωγή	187
Μελέτη Αστοχίας (Failure Mode & Effect Analysis – FMEA)	188
Αστοχία	189
Εφαρμογή της Ανάλυσης τρόπων αστοχίας και των αποτελεσμάτων τους (Μελέτη FMEA)	190
Πίνακας PFMEA	198
Βιβλιογραφία	221
Κεφάλαιο 9 Μέθοδος Ανάπτυξης της Ποιότητας	223
Περίληψη	223
Εισαγωγή	223
Παρουσίαση της μεθόδου ανάπτυξη Ποιότητας (QFD)	224
Βιβλιογραφία	247
Κεφάλαιο 10 Εργαλεία Ποιότητας	249
Περίληψη	249
Εισαγωγή	249
Διάγραμμα ροής	251
Έντυπο Συλλογής Δεδομένων	254
Καταιγισμός ιδεών	257
Διάγραμμα συνάφειας	259
Διάγραμμα αιτίας/αιτίου–αποτελέσματος (ψαροκόκαλο)	261
Διάγραμμα δένδρου-δενδροδιάγραμμα	265
Συγκριτική ανάλυση	268

Ιστόγραμμα	269
Διάγραμμα ελέγχου	271
Διάγραμμα διασποράς ή διασκόρπισης	274
Διάγραμμα Pareto	276
Συμπερασματικά	279
Βιβλιογραφία	280
Κεφάλαιο 11 Βραβεία Ποιότητας	281
Περίληψη	281
Εισαγωγή	281
Το Βραβείο Ποιότητας Deming	282
Είδη Βραβείων	283
Κριτήρια αξιολόγησης	284
Το Βραβείο Ποιότητας Baldrige	294
Είδη Βραβείων	295
Κριτήρια Αξιολόγησης	297
Μέθοδοι Αξιολόγησης	303
Το Ευρωπαϊκό Βραβείο Ποιότητας	309
Τα κριτήρια του μοντέλου Επιχειρηματικής Αριστείας του EFQM	312
Μέθοδος Αξιολόγησης	315
Βιβλιογραφία	316
Κεφάλαιο 12 Το μοντέλο Επιχειρηματικής Αριστείας του EFQM και τα επίπεδα πιστοποίησης	319
Τα κριτήρια του Μοντέλου Επιχειρηματικής Αριστείας του EFQM	319
Προϋποθέσεις: Κριτήρια 1-5	320
Αποτελέσματα: Κριτήρια 6-9	322
Περιγραφή Διαδικασίας συμμετοχής στα επίπεδα της πιστοποίησης Επιχειρηματικής Αριστείας EFQM	326
Βραβείο Επιχειρηματικής Αριστείας (EFQM Excellence Award)	326
Ανάλυση Επιπέδων Επιχειρηματικής Αριστείας	327
Καλές Πρακτικές εφαρμογής του μοντέλου EFQM στο δεύτερο επίπεδο “Recognized For Excellence”	330
Η λογική RADAR	334
Πίνακας βαθμολόγησης RADAR	335
Βιβλιογραφία	338
Κεφάλαιο 13 Το Πρότυπο ISO 9001: 2015	341
Περίληψη	341
Εισαγωγή	341

Η έννοια του «προτύπου» και η ιστορία του ISO 9001	342
Οι σημαντικές αλλαγές της έκδοσης του ISO 9001: 2015	347
Η ανάγκη για αξιολόγηση κινδύνων βάσει του Προτύπου ISO 9001: 2015	353
Η μεθοδολογία για την εφαρμογή της προσέγγισης Διακινδύνευσης σε φάσεις	355
Οι τεχνικές διαχείρισης κινδύνων	359
Η Διαχείριση Κινδύνων και η σχέση της με τη Διοίκηση Ποιότητας σε έναν οργανισμό	361
Βιβλιογραφία	362
Κεφάλαιο 14 Θεωρία των συμμετόχων (Stakeholders)	365
Περίληψη	365
Εισαγωγή	365
Η έννοια του Συμμετόχου	366
Η θεωρία των Συμμετόχων	369
Είδη Συμμετόχων (Corporate stakeholders) και το μοντέλο του Freeman	370
Διοίκηση των Συμμετόχων σε έναν οργανισμό	377
Βιβλιογραφία	389
Κεφάλαιο 15 Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Ποιότητα	393
Περίληψη	393
Εισαγωγή	393
Έννοιες που συνδέονται με την κοινωνική εταιρική ευθύνη	394
Σχέση της ΔΟΠ με την κοινωνική εταιρική ευθύνη	396
Φορείς που υποστηρίζουν την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ)	397
Με ποιον τρόπο εφαρμόζεται η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Ελλάδα	400
Πρότυπα και Μοντέλα Εφαρμογής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης	401
Το πρότυπο ISO 14001	410
Άλλα συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης	412
Βιβλιογραφία	418
Κεφάλαιο 16 Διοίκηση Αλλαγών και Διοίκηση Ποιότητας	421
Περίληψη	421
Εισαγωγή	421
Η έννοια και ο στόχος της αλλαγής	422
Κουλτούρα ποιότητας και Διοίκηση Αλλαγών	423
Διοίκηση της αλλαγής με σκοπό τη δόμηση μίας κουλτούρας ποιότητας	425
Η Προσωπική ποιότητα (Personal quality)	428

Ορισμός του Personal Quality	429
Μελέτη Περίπτωσης: Το “Ψηφιακό Σύννεφο” ως μέσο αλλαγής στο εκπαιδευτικό περιβάλλον	431
Βιβλιογραφία	441
Λίγα Λόγια για τους Συγγραφείς	445