

Σπυρίδων Μπινιώρης

Διοίκηση Ολικής Ποιότητας

T.Q.M.

2η Έκδοση



ΕΥΔΟΞΟΣ
2013

Τ.Ε.Ι. ΑΘΗΝΑΣ
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ
Αρ. ΕΙΣ. 83747

Διοίκηση Ολικής Ποιότητας

T.Q.M.

Σπυρίδων Μπινιώρης, Β.Α, Μ.Β.Α, ΡΗ.Δ



ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ

ISBN: 978-960-399-894-5



Copyright © 2009 ΕΚΔΟΣΕΙΣ Π.Χ. ΠΑΣΧΑΛΙΔΗΣ ΕΠΕ

Τετραπόλεως 14, Αθήνα 115 27, Τηλ.: 210.7789.125 - 210.7793.012, 210.7483.148, 210.7489.411,
Fax: 210.7759.421, e-mail: info@paschalidis-books, info@inbooks.gr
<http://www.paschalidis-books.gr>, www.inbooks.gr

Τα δικαιώματα της ελληνικής έκδοσης του παρόντος βιβλίου ανήκουν στον εκδοτικό οίκο "Π.Χ. Πασχαλίδης". Η δημοσίευση φωτογραφιών, η μερική ή ολική ανατύπωση, καθώς και η λήψη φωτοαντιγράφων από το βιβλίο απαγορεύονται χωρίς την έγγραφη άδεια του εκδότη.

Στη γυναίκα μου

Αριστοτέλης:

Η τελειότητα δεν είναι πράξη αλλά συνήθεια.

William Edwards Deming:

*Όταν η εργασία είναι υπό στατιστικό έλεγχο τότε ο εργαζόμενος
δεν μπορεί να κάνει τίποτα περισσότερο.*

Η ευθύνη βελτίωσης της ποιότητας μεταξύ εργαζόμενου και μάνατζερ είναι 6:94.

Οι εργαζόμενοι παγιδεύονται από το σύστημα και το σύστημα ανήκει στη διοίκηση.

Είναι δεδομένο πλέον ότι η απειλή του παγκόσμιου ανταγωνισμού υποχρεώνει τις επιχειρήσεις - προκειμένου να επιβιώσουν - να βελτιώνουν διαρκώς τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που διαθέτουν στην αγορά. Η μέχρι τώρα πρακτική της αποδοχής ενός συγκεκριμένου επιπέδου ικανοποιητικής απόδοσης δημιούργησε κενό ανταγωνιστικότητας με αποτέλεσμα ισχυρούς κλυδωνισμούς στη βάση του παγκόσμιου οικονομικού συστήματος. Η εταιρεία-οργανισμός, καλείται πλέον να αποδείξει ότι μπορεί να επιβιώσει και, κατά συνέπεια, δεν μπορεί παρά να ανατρέξει στο επιστημονικό υπόβαθρο της Επιστήμης της Διοίκησης το οποίο της παρέχει το πλαίσιο για τη λήψη ορθολογικών αποφάσεων προκειμένου να αξιοποιήσει με το βέλτιστο δυνατό τρόπο τους δεδομένους επιχειρησιακούς της πόρους προς όφελος του τελικού καταναλωτή. Μαζί με την θεωρία συστημάτων αλλά και τις θεωρίες λήψης αποφάσεων (μεταξύ άλλων), η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας προτείνει ουσιαστική απάντηση στον παραπάνω προβληματισμό, αφού εστιάζει στην αποδοχή και εγκατάσταση συγκεκριμένης νοοτροπίας (κουλτούρας) η οποία επιβάλλει τη διαρκή και χωρίς χρονικό ορίζοντα βελτίωση.

Το σύγγραμμα αυτό προσδοκά να δώσει στον αναγνώστη τη δυνατότητα να κατανοήσει τη φιλοσοφία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και να προσεγγίσει σφαιρικά τη σχετική θεωρία ώστε να αποκτήσει τη δυνατότητα εφαρμογής στην πράξη εκείνων των εργαλείων - τεχνικών που θα του επιτρέψουν να επιτύχει επιδιωκόμενα αποτελέσματα.

Με δεδομένο ότι ο συγγραφέας υποστηρίζει ότι "Η αδυναμία απάλειψης της απόκλισης οδηγεί μοιραία στη βελτίωση" έχει την πεποίθηση ότι το σύγγραμμα αυτό θα δώσει τη δυνατότητα στον αναγνώστη να επιλύει προβλήματα τα οποία δεν μπορεί πλέον να παραβλέψει.

Τέλος ευχαριστεί την Επίκουρη Καθηγήτρια κα. Μαρία Τσιριντάνη, τον κ. Κωνσταντίνο Νάκο, MSc, MBA, αλλά και την κα. Μαρία Τζουτζοπούλου, M.Eng, για την ουσιαστική συμβολή τους.

1. Η Έννοια της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας	13
2. Θεωρίες Ποιότητας	35
3. Κόστος Ποιότητας	53
4. Διοίκηση Επιχειρήσεων και Διοίκηση Ολικής Ποιότητας	73
5. Σχεδιασμός Ποιότητας	91
6. Οργάνωση και Ποιότητα	125
7. Επικοινωνία και Εκπαίδευση για τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας	147
8. Η Έννοια του Ελέγχου Ποιότητας	167
9. Στατιστικός Έλεγχος Ποιότητας για τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας	181
10. Διαδικασία Συνεχούς Βελτίωσης	225
11. Διοικητικά Εργαλεία και Τεχνικές για τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας	249
12. Τυποποίηση - Πιστοποίηση	299
13. Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και Εφοδιαστική Αλυσίδα	331
14. Ποιότητα και Ικανοποίηση Πελάτη	345
15. Επιχειρησιακή Στρατηγική και Ποιότητα	373
Βιβλιογραφία	391

ISBN: 978-960-399-894-5



9 789603 998945

Εκδόσεις Π.Χ. ΠΑΣΧΑΛΙΔΗΣ
ΙΑΤΡΙΚΗ βιβλιοθήκη