



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ &
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΟΙΟΤΗΤΑ & ΔΙΕΘΝΗ ΠΡΟΤΥΠΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ



Έννοια της ποιότητας

Κατά τη διάρκεια των τελευταίων δεκαετιών η έννοια της **ποιότητας** απέκτησε σταδιακά κεντρική θέση στη συνείδηση επιχειρήσεων και καταναλωτών.

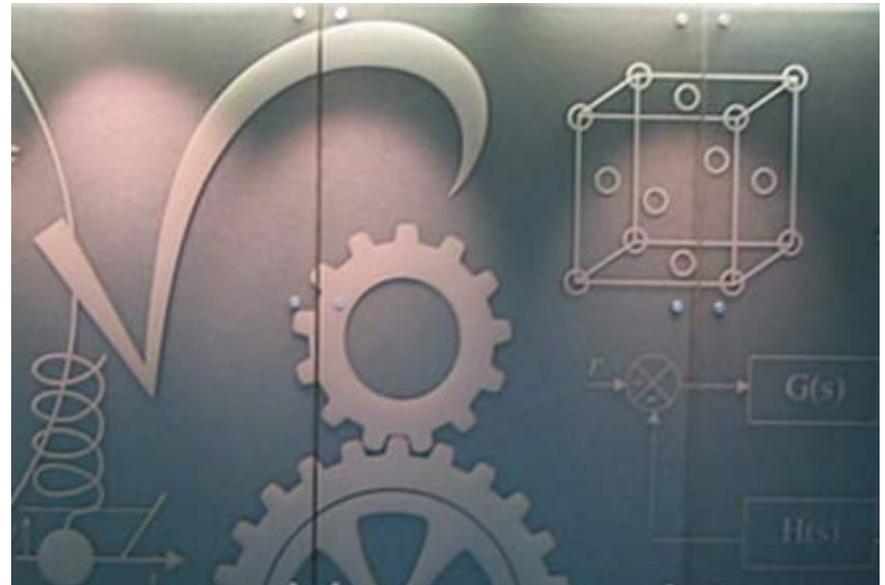
Τι είναι όμως ποιότητα;



Έννοια της ποιότητας

A: Ορισμός... από τη σκοπιά της παραγωγής:

Ο βαθμός κατά τον οποίο τα χαρακτηριστικά ενός συγκεκριμένου προϊόντος ή υπηρεσίας ικανοποιούν δεδομένες – προκαθορισμένες προδιαγραφές.



Σημασία έχει η συμμόρφωση του προϊόντος ή της υπηρεσίας με τις προδιαγραφές σχεδιασμού τους.

Έννοια της ποιότητας

B: Ορισμός... από τη σκοπιά του πελάτη:

Ο βαθμός κατά τον οποίο τα χαρακτηριστικά ενός συγκεκριμένου προϊόντος ή υπηρεσίας ικανοποιούν τις προσδοκίες του πελάτη.



Σημασία έχει η καταλληλότητα του προϊόντος ή της υπηρεσίας ως προς την επικείμενη χρήση τους.



Έννοια της ποιότητας

Case Study: NEW Coke



Έννοια της ποιότητας

Case Study: NEW Coke

Το 1985, η Coca-Cola αποφάσισε να αλλάξει τη συνταγή του παραδοσιακού της ποτού, παρουσιάζοντας το "New Coke". Η απόφαση αυτή βασίστηκε σε έρευνες αγοράς που έδειχναν ότι οι καταναλωτές προτιμούσαν μία γεύση πιο γλυκιά.

Ωστόσο, η αντίδραση του κοινού ήταν αρνητική. Πολλοί φίλοι της παραδοσιακής Coca-Cola αντέδρασαν έντονα, ζητώντας την επιστροφή της παλιάς συνταγής.

Έννοια της ποιότητας

Case Study: NEW Coke

Μετά από λίγους μήνες, η εταιρεία ανακοίνωσε την επιστροφή της "Classic Coke", ενώ παράλληλα διατηρούσε και το "New Coke" στην αγορά, το οποίο αποσύρθηκε τελικά οριστικά το 2002.



Ιστορικό πλαίσιο

1900:

Ο F. Taylor θέτει τις βάσεις της οργάνωσης εργασίας και της επιστημονικής διοίκησης.

1920-1930:

Αλματώδης ανάπτυξη μαζικής παραγωγής και βιομηχανικών αυτοματισμών.

Ανάπτυξη/εφαρμογή διαγραμμάτων στατιστικού ποιοτικού ελέγχου διαδικασιών στη βιομηχανία (Shewhart, 1924).

Ιστορικό πλαίσιο

1930-1940:

Δημιουργία προτύπων και χρήση της τυποποίησης προϊόντων στη βιομηχανία (όπως DIN, BSI κλπ).

Ανάπτυξη τεχνικών στατιστικής δειγματοληψίας αποδοχής και οι πρώτες εφαρμογές τους στη βιομηχανία (Dodge & Romig, 1930).

1940-1945:

Ανάπτυξη εξειδικευμένων ποσοτικών τεχνικών για την επίλυση προβλημάτων διοίκησης (Επιχειρησιακή Έρευνα).

Ιστορικό πλαίσιο

1945-1960:

Πρώτες συστηματικές εργασίες των W. Deming και J.M. Juran στην Ιαπωνία.

Ανάπτυξη αρχών Ολικού Ελέγχου Ποιότητας (TQC).

Τυποποίηση συστήματος ελέγχου προμηθειών αμερικανικού στρατού.

Δημοσίευση στρατιωτικών προτύπων διασφάλισης ποιότητας.

Ιστορικό πλαίσιο

1960-1970:

Εφαρμογή της μεθοδολογίας κύκλων ποιότητας για την επίλυση προβλημάτων ποιότητας στην Ιαπωνία.

Ανάπτυξη της μεθόδου μηδενισμού αστοχιών (zero defects) για τις ανάγκες τη NASA.

Παράδειγμα: Κύκλοι ποιότητας της Toyota στην Αγγλία.

Quality Circle-
A way to Quality Improvement



Ιστορικό πλαίσιο

1970-1980:

Ενσωμάτωση αποτελεσμάτων αλματώδους ανάπτυξης συστημάτων πληροφορικής (software & hardware).

Ευρεία διάδοση του θεσμού των βραβείων ποιότητας σε ανεπτυγμένες βιομηχανικές χώρες.

Δημοσίευση εθνικών προτύπων διασφάλισης ποιότητας.

Ιστορικό πλαίσιο

1980-2000:

Δημοσίευση διεθνών προτύπων διασφάλισης ποιότητας (ISO 9000)

Σταδιακή επέκταση των ΠΣΔ σε διαφορετικά πεδία εφαρμογής (πχ. διαχείριση περιβάλλοντος).

2000-σήμερα:

Έκδοση νέας σειράς ISO 9000 με έμφαση στην εφαρμογή αρχών Process Management.

Δημιουργία έννοιας ΠΣΔ και ομογενοποίηση εφαρμογής μεμονωμένων προτύπων.



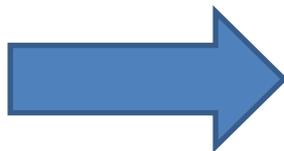
Μέτρηση της ποιότητας



Μέτρηση της ποιότητας

Η ποιότητα μπορεί να **μετρηθεί** από τη διαφορά μεταξύ:

Τι περιμένεις να πάρεις;



Τι παίρνεις πραγματικά;



Μέτρηση της ποιότητας

Η ποιότητα μπορεί να **μετρηθεί** από τη διαφορά μεταξύ:

- της **ιδίας αντίληψης** που διαμορφώνει ο πελάτης για την προσφερόμενη ποιότητα, μετά την ολοκλήρωση της εξυπηρέτησής του

- των **προσδοκιών** που αυτός είχε για την αναμενόμενη εξυπηρέτησή του.

$$\text{Βαθμός ικανοποίησης πελάτη για ποιότητα} = \text{Ίδια αντίληψη πελάτη} - \text{Προσδοκίες πελάτη}$$