

TQM TOTAL QUALITY MANAGEMENT



Eclass4U

The best Choice for you

ΕΠΑΝΑΛΗΠΤΙΚΟ

ΜΑΘΗΜΑ **1**

[27 / 4 / 2022]

ΤΟΜΟΣ Α

ΘΕΩΡΗΤΙΚΑ & ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ



ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ ΒΙΚΥ ΒΑΡΔΑ :
vicky.eclass4u@gmail.com

ΕΠΑΝΑΛΗΨΗ
ΑΝΟΙΞΗ 2022

Εξετάσεις ΔΕΟ42 → 2022

Θα υπάρχουν 4 θέματα να
επιλέξετε τα 3.

3,5 μονάδες ΚΆΘΕ ΘΕΜΑ

ΘΕΜΑΤΑ ΑΝΑ ΤΟΜΟ

Θέμα 1: ΔΟΠ (από Τσιότρα)

Θέμα 2: SPC (από Τσιότρα)

Θέμα 3: από Tieteneberg

Θέμα 4: από Γεωργακέλλο

- Κάθε θέμα θα έχει 2 υπο-θέματα: ένα θεωρητικό και ένα υπολογιστικό
Η κατανομή βαθμολογίας είναι συνήθως
- 40% θεωρητικό (1,4 μονάδες)
60% υπολογιστικό (2,1 μονάδες)
 - 50%-50% (1,75 μονάδες έκαστο)

2,5 ώρες

Κάθε θέμα θα πρέπει να έχει
ολοκληρωθεί ΠΕΡΙΠΟΥ 40 min

Εξεταστέα ύλη περιόδου Ιουνίου-Ιουλίου 2022 – ΔΕΟ42

Η ύλη των εξετάσεων αποτελείται από τους 3 τόμους της ΔΕΟ 42:

Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Γ. Τσιότρας

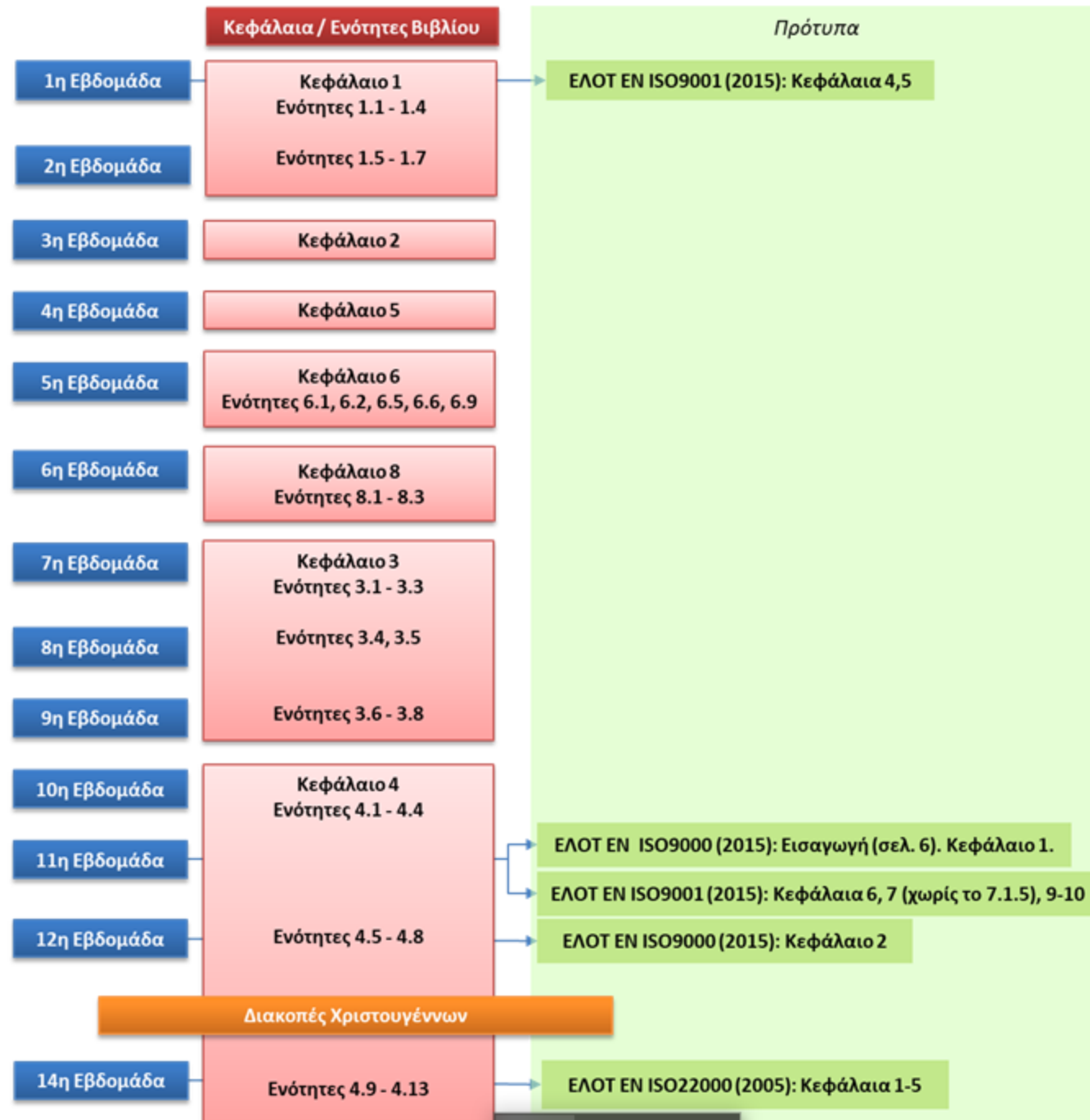
Οικονομική Περιβάλλοντος και Φυσικών Πόρων, T. Tietenberg & L. Lewis

Διαχείριση του Περιβάλλοντος, Επιχειρήσεις και Βιώσιμη Ανάπτυξη, Σ. Καρβούνης & Δ.

Γεωργακέλλος

Οι φοιτητές θα πρέπει κατά τις γραπτές και επαναληπτικές εξετάσεις να μελετήσουν, από το σύνολο της ύλης, τις ακόλουθες ενότητες από τους παραπάνω τόμους με τις αντίστοιχες ενότητες από τους Οδηγούς Μελέτης:

- Τόμος **Διοίκησης Ολικής Ποιότητας**: **Κεφάλαιο 1** Ενότητα 1.1, Ενότητα 1.2, Ενότητα 1.3, Ενότητα 1.5, Ενότητα 1.6, **Κεφάλαιο 2** Ενότητα 2.1, **Κεφάλαιο 3**, **Κεφάλαιο 4** Ενότητα 4.2, Ενότητα 4.4, Ενότητα 4.5, Ενότητα 4.7, Ενότητα 4.8, **Κεφάλαιο 5**, **Κεφάλαιο 6** Ενότητα 6.1, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.3, 6.6.
- Τόμος **Οικονομικής Περιβάλλοντος και Φυσικών Πόρων**: **Κεφάλαιο 7** (σελ. 228-242), **Κεφάλαιο 8** (σελ. 302-314), **Κεφάλαιο 9** (σελ. 317-333), **Κεφάλαιο 10** (σελ. 352-363)
- Τόμος **Διαχείρισης του Περιβάλλοντος, Επιχειρήσεις και Βιώσιμη Ανάπτυξη**:, **Κεφάλαιο 6** Ενότητα 6.4, **Κεφάλαιο 10** Ενότητα 10.2, Ενότητα 10.3, **Κεφάλαιο 17** Ενότητα 17.1, Ενότητα 17.2, Ενότητα 17.3.1, Ενότητα 17.3.2, **Κεφάλαιο 22**.



- Κεφάλαιο 1. Η Έννοια και η Σημασία της Ποιότητας
- Κεφάλαιο 2. Φιλοσοφίες Ποιότητας
- Κεφάλαιο 3. Στατιστικός Έλεγχος Ποιότητας
- Κεφάλαιο 4. Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας
- Κεφάλαιο 5. Αρχές Διοίκησης Ολικής Ποιότητας
- Κεφάλαιο 6. Τεχνικές και Εργαλεία ΔΟΠ
(μόνον οι Ενότητες 6.1, 6.2, 6.5, 6.6, 6.9)
- Κεφάλαιο 8. Μοντέλα και Βραβεία Επιχειρηματικής Αριστείας (μόνον οι Ενότητες 8.1 – 8.3)

SOS TOMOY A

- Κεφάλαιο 2 (Ενότητα 2.1)
– Φιλοσοφίες Ποιότητας
- Κεφάλαιο 6 (Ενότητες 6.1, 6.2.1-6.2.3, 6.6) –
Τεχνικές και Εργαλεία
ΔΟΠ

- Η έννοια και η σημασία της ποιότητας
- Οι διαστάσεις της ποιότητας
- Τα οφέλη της ποιότητας
- Ορισμοί ποιότητας
- Η ποιότητα σε σχέση με την παραγωγικότητα
- ΔΟΠ (περιγραφή, ορισμοί, αξιώματα, οφέλη,, εμπόδια...)

Ενότητα 1.

Η Έννοια και η Σημασία της Ποιότητας (Κεφάλαιο 1)

Ενότητα 2.

Φιλοσοφίες Ποιότητας (Κεφάλαιο 2)

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ ΘΕΩΡΙΑ=

- **Κύκλος του Deming**
- **14 σημεία του Deming**
- **Κύκλοι Ποιότητας**
- **Τριλογία της ποιότητας του Juran**
- **Μηδενισμός ελαττωματικών**
- **Ποιότητα από την πηγή**

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ ΘΕΩΡΙΑ=

- **ορισμοί και φιλοσοφίες- προσεγγίσεις Ποιότητας, Διαστάσεις ποιότητας**
 - **ΚΟΣΤΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ, Κόστος Ελέγχου,, Κόστος πρόληψης, Κόστος αποτυχίας**
- ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΑΣΚΗΣΕΙΣ = ΠΙΝΑΚΑΣ ΜΕ 4 ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΚΟΣΤΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Ενότητα 3.

Ενότητα 3. Αρχές Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Κεφάλαιο 5)

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ ΘΕΩΡΙΑ=

- **Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ)**
- **Δέσμευση Διοίκησης**
- **Ομαδικότητα**
- **Πρόληψη**
- **Συνεχής βελτίωση**

Θ1. [θεωρητικό τόμου Α]

Η έννοια της ποιότητας ορίζεται δύσκολα. Κάποιοι συγγραφείς προσπάθησαν να την ορίσουν μέσα από τις «διαστάσεις» της δίνοντάς την με τον τρόπο αυτό ένα μετρήσιμο χαρακτήρα. Για παράδειγμα ο Garvin (1987)¹ ανέφερε οκτώ διαστάσεις της ποιότητας προϊόντος: απόδοση, λειτουργικά χαρακτηριστικά, αξιοπιστία, συμμόρφωση με τις προδιαγραφές, διάρκεια ζωής, εξυπηρέτηση μετά την πώληση, αισθητική, εκλαμβανόμενη αντίληψη. Με ανάλογο τρόπο, οι Parasuraman, Berry & Zeithaml (1991)² ανέπτυξαν ένα μοντέλο πέντε διαστάσεων για την μέτρηση της ποιότητας στις υπηρεσίες. Οι διαστάσεις αυτές είναι οι εξής: **Υλικά στοιχεία / υποδομές**, **Αξιοπιστία: Ανταπόκριση, Διασφάλιση, Εξατομίκευση**

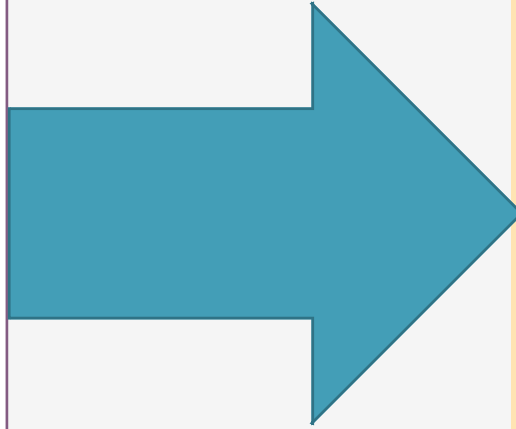
Να εξειδικεύσετε τις παραπάνω διαστάσεις της ποιότητας, όπως τις αντιλαμβάνεται ο πελάτης, για κάποιον κλάδο παροχής υπηρεσιών (κλάδος υγείας, τραπεζικές υπηρεσίες, νομικές υπηρεσίες, υπηρεσίες παροχής πληροφόρησης, ταχυδρομικών και ταχυμεταφορικών υπηρεσιών, κλπ.).

Αναλυτική απάντηση

Ζωντανά στο 1^ο
επαν. [27/4/22]

Θ2. [θεωρητικό τόμου Α]

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) είναι φιλοσοφία διοίκησης που βασίζεται στην ικανοποίηση των πελατών μέσω μιας στρατηγικής συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των παρεχόμενων προϊόντων ή/και υπηρεσιών με την ενεργό συμμετοχή όλων των εργαζομένων και την απόλυτη αφοσίωση της ηγεσίας



Στα πλαίσια αυτά, να αναφέρετε τα βήματα (δηλ., τις αλλαγές) που θεωρείτε σημαντικά προκειμένου να εφαρμοσθεί αποτελεσματικά η ΔΟΠ στις δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμούς, υιοθετώντας πολιτοκεντρική προσέγγιση στις διαδικασίες.

Αναλυτική απάντηση

Ζωντανά στο 1^ο
επαν. [27/4/22]

Θ3. [θεωρητικό τόμου Α]

Η ποιότητα για μια επιχείρηση αποτελεί από τη μία πλευρά καθαρό κέρδος και από την άλλη ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

- α. Αρχικά τεκμηριώστε συνοπτικά πώς μέσω της βελτίωσης της ποιότητας επιτυγχάνεται αύξηση της παραγωγικότητας, και στη συνέχεια
- β. Εξηγήστε γιατί μια επιχείρηση που αποφασίζει να εφαρμόσει τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, έχοντας ως πρωταρχικό στόχο τη μείωση του κόστους, κινδυνεύει να αποτύχει.

Σημείωση: Η απάντησή σας και στα δύο ερωτήματα να μην ξεπερνά τις 250 λέξεις.

Αναλυτική απάντηση

Ζωντανά στο 1^ο
επαν. [27/4/22]

ΑΣΚΗΣΗ Α1--

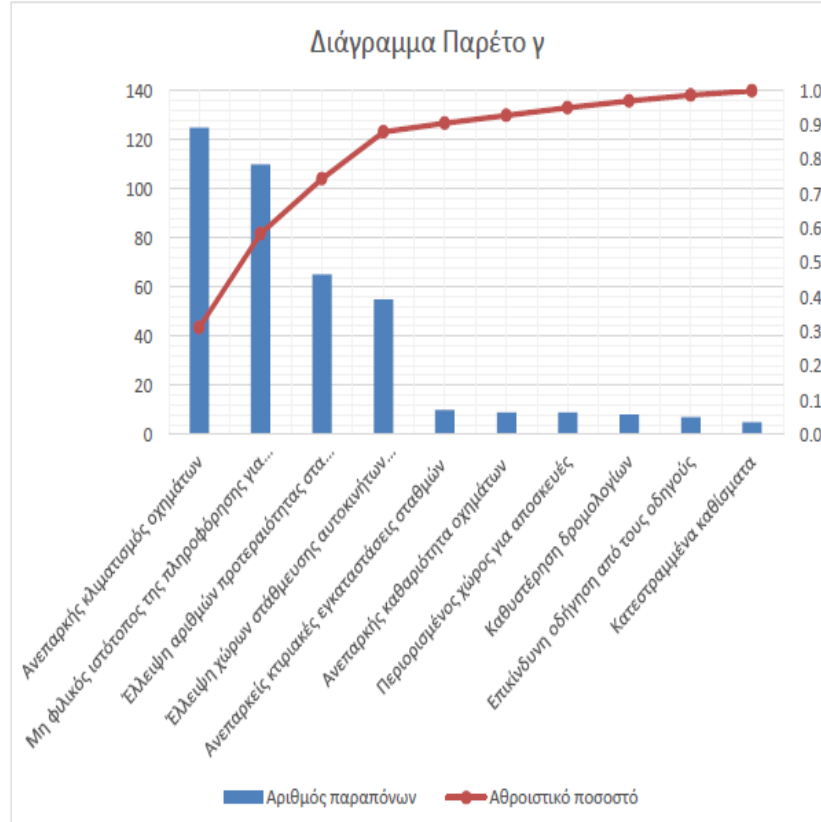
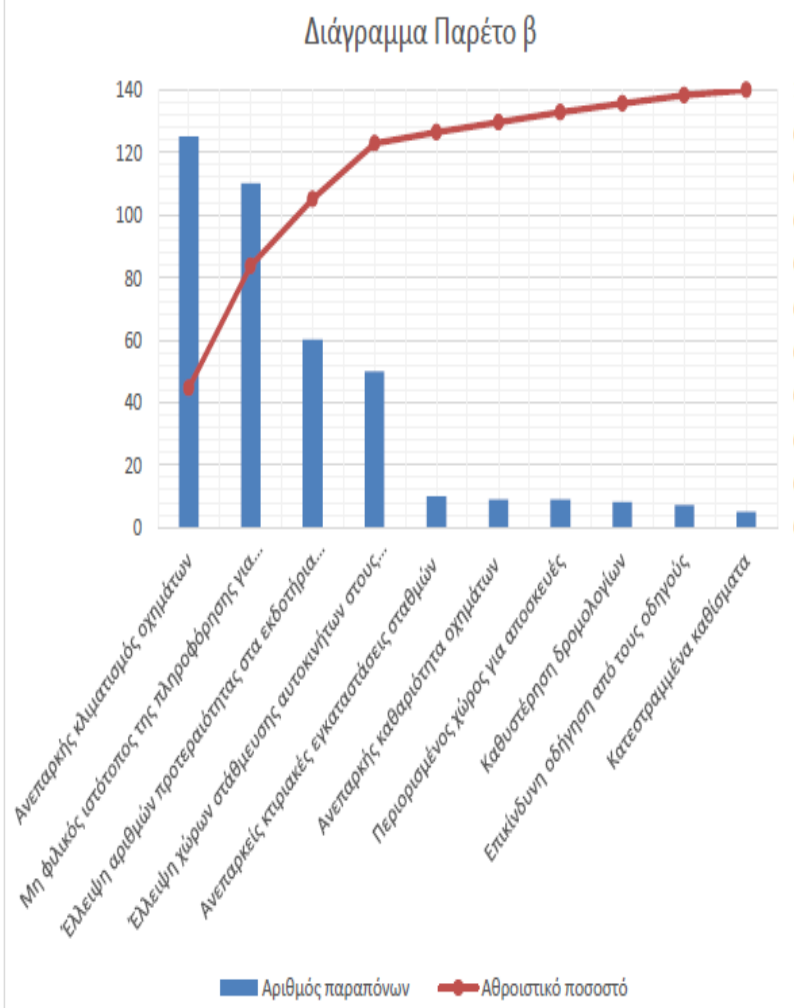
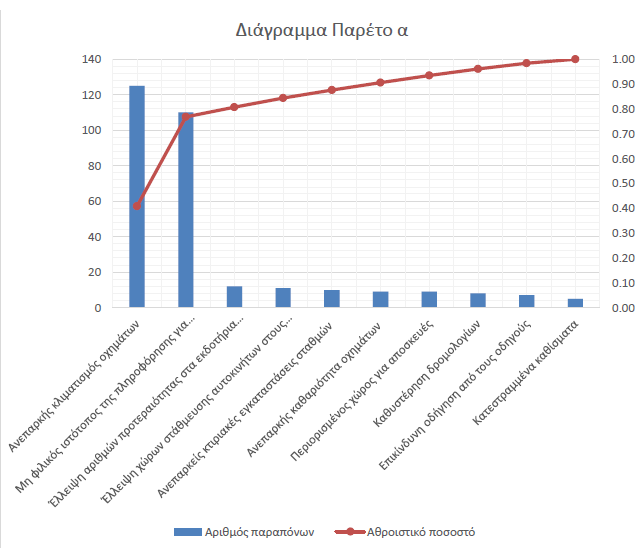
Η εταιρεία Υπεραστικές Μεταφορές ΑΕ προχώρησε σε έρευνα ικανοποίησης επιβατών. Στον πίνακα που ακολουθεί καταγράφονται τα παράπονα των πελατών της εταιρείας και ο αριθμός εμφανίσεων κατά τη διάρκεια ενός έτους.

1	Μη φιλικός ιστότοπος πληροφόρησης για δρομολόγια	110
2	Έλλειψη αριθμών προτεραιότητας στα εκδοτήρια εισιτηρίων	12
3	Ανεπαρκής καθαριότητα οχημάτων	9
4	Ανεπαρκής κλιματισμός οχημάτων	125
5	Κατεστραμμένα καθίσματα	5
6	Επικίνδυνη οδήγηση από τους οδηγούς	7
7	Περιορισμένος χώρος για αποσκευές	9
8	Έλλειψη χώρων στάθμευσης αυτοκινήτων στους σταθμούς	11
9	Ανεπαρκείς κτιριακές εγκαταστάσεις σταθμών	10
10	Καθυστέρηση δρομολογίων	8

1. Να συμπληρωθεί ο παρακάτω πίνακας διατεταγμένων αθροιστικών συχνοτήτων ως προς τον αριθμό των παραπόνων.

Παράπονο	Αριθμός παραπόνων	Ποσοστό	Αθροιστικός Αριθμός παραπόνων	Αθροιστικό ποσοστό

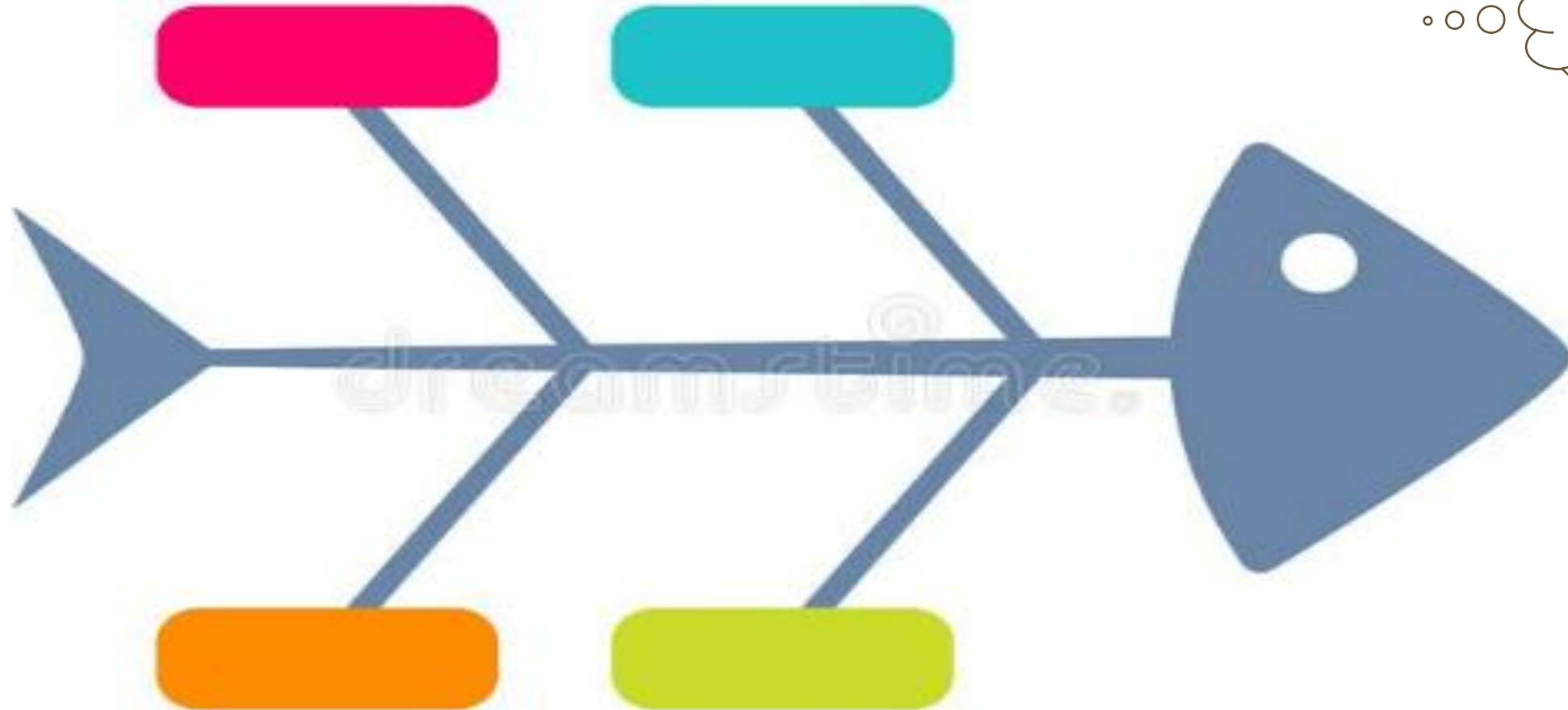
Με τη βοήθεια του πίνακα διατεταγμένων αθροιστικών συχνοτήτων επιλέξτε από τα παρακάτω διαγράμματα Pareto (α, β, γ) εκείνο το οποίο να καταδεικνύει τη σχετική συχνότητα εμφάνισης των παραπόνων των πελατών.



Η ομάδα ποδοσφαίρου ΝΙΚΗΤΕΣ δεν τα πήγε καλά στο πρωτάθλημα της κατηγορίας στην οποία ανήκει και η διοίκησή της αποφάσισε να κάνει μία ανάλυση των πιθανών αιτίων που συνέβαλαν στο κακό αποτέλεσμα. Παρακάτω παρουσιάζονται οι αιτίες που καταγράφηκαν μετά από συζήτηση των μελών της διοίκησης.

- Έλλειψη διαδικασιών μελέτης των αντιπάλων
- Περιορισμένη γνώση του προπονητή στην προετοιμασία ποδοσφαιρικής ομάδας
- Υψηλές επιδόσεις αντιπάλων ομάδων
- Χαμηλής ποιότητας στολές και εξοπλισμός αγώνων
- Περιορισμένος αριθμός προπονήσεων μέσα στην εβδομάδα
- Αναχρονιστικό πρόγραμμα προπονήσεων
- Έλλειψη πρότερης εμπειρίας προπονητή σε ποδοσφαιρική ομάδα
- Δυσκολία επικοινωνίας αλλοδαπού προπονητή και παικτών
- Ακατάλληλο πρόγραμμα εκγύμνασης με αποτέλεσμα συχνούς τραυματισμούς
- Ακατάλληλος χώρος προπονήσεων (γήπεδο που δεν πληροί τις προδιαγραφές της ΕΠΟ)
- Περιορισμένη υποστήριξη από φιλάθλους στη διάρκεια του αγώνα
- Αναχρονιστικός εξοπλισμός εκγύμνασης
- Ελλιπής εξοπλισμός εκγύμνασης
- Υψηλό κόστος μεταγραφών που επιβάλλεται από το εξωτερικό περιβάλλον
- Παίκτες με μικρή εμπειρία στη συγκεκριμένη κατηγορία πρωταθλήματος

Να σχεδιάσετε το διάγραμμα αιτίου-αποτελέσματος για το πρόβλημα «Κακή απόδοση ομάδας» κατατάσσοντας τις παραπάνω αιτίες στις εξής κατηγορίες: (1) άνθρωποι (ομάδας), (2) διαδικασίες (ομάδας), (3) εξοπλισμός / υλικά και (4) εξωτερικό περιβάλλον. Όλες οι αιτίες είναι του ίδιου επιπέδου (η ανάλυση γίνεται σε ένα επίπεδο).



• • •
Ζωντανά στο
1^ο ΕΠΑΝ.
[27/4/22]

ΑΣΚΗΣΗ Α3--

Τι ονομάζουμε κόστος ποιότητας και ποιες είναι οι τέσσερις βασικές κατηγορίες στις οποίες αυτό διακρίνεται; Αντιστοιχείστε τα παρακάτω στοιχεία στις αντίστοιχες κατηγορίες κόστους ποιότητας που ανήκουν αφού πρώτα τοποθετήσετε τις απαιτούμενες κατηγορίες ως κεφαλίδες στην πρώτη γραμμή:

Ενημέρωση μέσω τύπου για απόσυρση ελαττωματικών προϊόντων				
Αξιολόγηση παραπόνων πελατών για υπηρεσίες που έχουν παρασχεθεί				
Έλλειψη συνεργασίας μεταξύ εργαζομένων				
Εκπαίδευση εργαζομένων για την βελτίωση της ποιότητας προϊόντων που έχουν ήδη παραχθεί				
Αξιολόγηση διαδικασιών πιστοποίησης προμηθευτών				
Έλεγχος ποιότητας προμηθευόμενων υλικών				
Εφαρμογή πληροφοριακού συστήματος αξιολόγησης προμηθευτών				
Συσχέτιση αμοιβών εργαζομένων με την <u>ικανότητα</u> της ποιότητας των παραγόμενων υπηρεσιών				
Πωλήσεις προϊόντων που εμπεριέχουν μεγάλα ποσοστά ελαττωματικών σε προσφορές				
0. Πρακτική εξάσκηση στη βελτίωση διαδικασιών αλλαγής εργαλείων				

Αναλυτική απάντηση

Ζωντανά στο 1^ο
επαν. [27/4/22]

ΑΣΚΗΣΗ Α4--

Η εταιρία ABC, από το 2018, εφαρμόζει ένα πρόγραμμα διοίκησης ολικής ποιότητας. Στα τέσσερα αυτά χρόνια, κατάφερε να μετρήσει τις σημαντικότερες δαπάνες (στοιχεία κόστους) που σχετίζονται με τις διάφορες αλλαγές, γεγονός που της επιτρέπει να κάνει μια πρώτη χονδρική αξιολόγηση του προγράμματος. Στον παρακάτω πίνακα, παρατίθενται τα σημαντικότερα στοιχεία κόστους της ποιότητας. Στον ίδιο πίνακα, παρατίθενται για την ίδια τετραετία και δύο λογιστικά μεγέθη της εταιρείας που είναι τα έσοδα από τις πωλήσεις και οι δαπάνες παραγωγής.

Η εταιρία θέλει να αξιολογήσει το πρόγραμμα ολικής ποιότητας και να αναπτύξει δείκτες ποιότητας χρησιμοποιώντας τις πωλήσεις και το κόστος παραγωγής ως βάση για τη χρονική περίοδο των 4 ετών.

1. Ζητείται η κατάταξη των στοιχείων κόστους ποιότητας στις τέσσερις κατηγορίες κόστους ποιότητας
2. Υπολογίστε για κάθε έτος: α) το κόστος κάθε κατηγορίας ποιότητας και β) το συνολικό κόστος ποιότητας όλων των κατηγοριών,

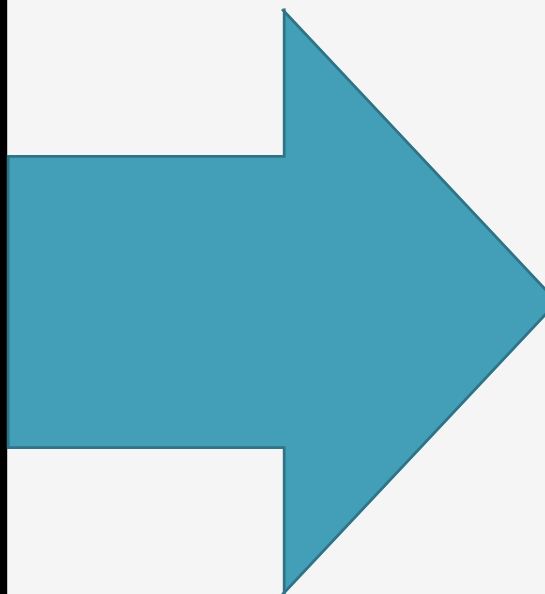
Στοιχεία Κόστους Ποιότητας	Έτος			
	2018	2019	2020	2021
Επανακατεργασία	60000	60000	17000	30000
Εκπαίδευση προσωπικού	12000	20000	34600	55000
Παράπονα πελατών	120000	90000	60000	68000
Ελαττωματικά	140000	210000	160000	70000
Επιθεωρήσεις ποιότητας	60000	54000	51000	50000
Νομικές κυρώσεις	30000	20000	7000	5000
Οργάνωση συστήματος ποιότητας	11000	13000	18000	38000
Έλεγχος πρώτων υλών	70000	50000	47000	44000
Αναφορές ποιότητας (σελ. 45, Α τόμος)	4000	8500	22000	19000
Αξιολόγηση προμηθευτών	25500	18000	15000	13000
Σκάρτα (Άχρηστα, ακατάλληλα προς παραγωγή)	180000	200000	170000	120000
Αποζημιώσεις για μη συμμορφώσεις	90000	86000	37000	33000
Οικονομικά Μεγέθη:				
Ετήσιες Πωλήσεις (έσοδα)	4360000	4450000	5050000	5190000
Ετήσιες Δαπάνες Παραγωγής (σύνολο)	1760000	1810000	1880000	1890000

Αναλυτική απάντηση

Αναλυτική απάντηση

Ζωντανά στο 1^ο
επαν. [27/4/22]

Προετοιμασία για το επόμενο επαναληπτικό μάθημα [2]



Σελίδες 10-20 [μέρος Β- Τσιότρα-
SPS-ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ-
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3]
από τα **easter notes**- ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2022

