

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Κεφάλαιο 1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	17
ΓΕΝΙΚΑ	19
ΜΥΘΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ	20
Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	23
ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ	27
ΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	29
ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΕΣ ΟΨΕΙΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	30
ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	31
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΤΟΥ ΒΙΒΛΙΟΥ	37

Κεφάλαιο 2

Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΔΟΠ)	41
ΓΕΝΙΚΑ	43
ΛΟΓΟΙ ΓΙΑ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΔΟΠ)	43
ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	44
ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΙ ΣΚΟΠΟΙ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	48
Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΟΥ DEMING ΣΤΗ ΔΟΠ	50
Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΟΥ JURAN ΣΤΗ ΔΟΠ	53
Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΟΥ CROSBY ΣΤΗ ΔΟΠ	54
ΠΑΡΑΔΟΧΕΣ ΤΗΣ ΔΟΠ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ	56
ΝΕΕΣ ΤΑΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΔΟΠ	57
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	58

Κεφάλαιο 3

ΟΡΑΜΑ, ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ	61
ΓΕΝΙΚΑ	63
ΟΙ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΑΠΟ ΤΟ ΣΥΓΧΡΟΝΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ	63
ΕΠΙΠΕΔΑ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗΣ ΔΡΑΣΗΣ	65
ΗΓΕΣΙΑ, ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΟΡΑΜΑΤΟΣ, ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ	69
ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΟΡΑΜΑΤΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	71

ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ	76
ΒΑΣΙΚΑ ΕΙΔΗ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ	79
ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΕΣ ΑΛΛΑΓΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	82
ΣΥΜΒΑΤΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΙΣ ΒΑΣΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ	83
ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ	85
ΟΔΗΓΟΣ OSTROFF-SMITH ΓΙΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΜΕ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ	93
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	96

Κεφάλαιο 4

ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ: Ο ΠΑΡΑΓΩΝ-ΚΛΕΙΔΙ ΓΙΑ ΕΠΙΒΙΩΣΗ ΚΙ ΕΠΙΤΥΧΙΑ	99
ΓΕΝΙΚΑ	101
ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ	101
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΚΙΝΗΤΡΩΝ ΓΙΑ ΣΥΝΕΧΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	105
ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΔΟΠ ΣΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ	110
ΕΞΟΥΔΕΤΕΡΩΣΗ ΚΥΝΙΣΜΟΥ ΣΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ	112
ΠΡΟΣΕΙΤΙΣΕΙΣ ΓΙΑ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ	115
ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΤΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΟΜΑΔΩΝ	123
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	128

Κεφάλαιο 5

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ	129
ΓΕΝΙΚΑ	131
ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΠΡΟΣΦΕΡΟΜΕΝΟΥ ΠΑΚΕΤΟΥ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ-ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ	131
ΑΝΑΓΚΗ ΔΙΑΦΟΡΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΟΥ ΤΡΟΠΟΥ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕΤΑΞΥ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	134
ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ	136
ΠΛΑΙΣΙΟ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ	137
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ	140
ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΗ	147
ΔΙΑΜΟΡΦΩΤΕΣ ΙΔΙΑΣ ΑΝΤΙΛΗΨΗΣ ΠΕΛΑΤΗ ΓΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ	147
ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΡΟΣΔΟΚΙΩΝ ΠΕΛΑΤΗ	150
ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΠΑΡΕΜΒΑΣΗΣ Γ' ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΛΑΘΩΝ	156

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΚΑΤΟΧΥΡΩΣΗ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΥ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΟΣ	157
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	159

Κεφάλαιο 6

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΙΔΩΝ ΑΠΟ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ.....	161
ΓΕΝΙΚΑ	163
ΕΠΙΚΡΑΤΟΥΣΑ ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΣΤΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ	164
Η ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΩΝ.....	165
ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΟΝ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟ ΤΟΥ ΑΡΙΘΜΟΥ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ.....	166
ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΥ ΠΑΚΕΤΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΓΙΑ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	168
ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ.....	169
ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ ΣΤΗΝ ΠΗΓΗ.....	171
ΤΡΟΠΟΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ.....	172
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ	174
ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ.....	175
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	179

Κεφάλαιο 7

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ	181
ΓΕΝΙΚΑ	183
ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	183
ΤΟ ΥΨΗΛΟ ΚΟΣΤΟΣ ΤΗΣ ΧΑΜΗΛΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	185
ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	187
ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	192
ΤΡΟΠΟΙ ΕΚΤΙΜΗΣΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	194
ΜΕΤΑΒΟΛΕΣ ΚΟΣΤΟΥΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΝΑΛΟΓΑ ΜΕ ΦΑΣΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΗΣ ΔΟΠ.....	195
ΠΡΟΣΕΙΤΓΙΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΜΕΙΩΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ (ΚΑΚΗΣ) ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	197
ΔΑΠΑΝΕΣ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ ΜΕ ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΕΣ - Η ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΕΠΕΝΔΥΣΗ	200
ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΑΞΙΑΣ ΠΕΛΑΤΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ.....	203
ΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΜΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ.....	210
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	211

Κεφάλαιο 8

ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	213
ΓΕΝΙΚΑ	215
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	216
ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΠΕΛΑΤΩΝ.....	217
ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ	222
ΔΙΑΦΟΡΕΤΙΚΕΣ ΑΝΤΙΛΗΨΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	222
ΜΕΘΟΔΟΙ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΥ ΤΩΝ ΑΝΑΓΚΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ	225
ΣΧΕΔΙΑΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	228
ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ	229
ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ.....	231
ΕΣΤΙΑΣΗ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΠΡΟΛΗΨΗ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ.....	232
ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕ ΤΗ ΜΕΘΟΔΟ QFD.....	234
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	235

Κεφάλαιο 9

ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	237
ΓΕΝΙΚΑ	239
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΒΑΣΙΚΟΥ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ.....	239
ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΕΙΣ ΣΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	242
ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	246
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΘΕΣΗ ΕΥΘΥΝΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ.....	252
ΣΥΣΤΗΜΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	254
ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ.....	256
ΧΑΡΤΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΑΤΟΜΙΚΩΝ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ.....	258
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΙ ΧΑΡΤΕΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	259
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	265
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	266

Κεφάλαιο 10

ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	269
ΓΕΝΙΚΑ	271
ΕΜΒΕΛΕΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΕΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	272
ΑΝΑΓΚΗ ΓΙΑ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	276
ΚΥΚΛΟΣ DEMING ΓΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	278
ΣΤΑΔΙΑ ΜΕΛΕΤΗΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	280

ΕΠΙΛΟΓΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	284
ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	288
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΓΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑ ΒΕΛΤΙΩΣΕΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	291
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ	293
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΡΟΚΡΙΣΗΣ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ	296
ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΓΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	297
ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΚΙ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗ ΟΜΑΔΩΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ	302
ΚΥΡΙΟΙ ΛΟΓΟΙ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΒΕΛΤΙΩΣΕΩΝ	304
ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΣΤΕΛΕΧΩΝ	306
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	318

Κεφάλαιο 11

ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΔΙΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΕΠΙΔΟΣΕΩΝ ΓΙΑ ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ (BENCHMARKING)	319
ΓΕΝΙΚΑ	321
ΟΡΙΣΜΟΙ BENCHMARKING	321
ΛΟΓΟΙ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ BENCHMARKING	322
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΜΕΘΟΔΟΥ	323
ΕΙΔΗ ΣΥΓΚΡΙΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑΣ	328
ΕΠΙΛΟΓΗ ΣΗΜΕΙΩΝ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΓΙΑ ΣΥΓΚΡΙΣΕΙΣ	336
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	339
ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΜΕΘΟΔΟΥ BENCHMARKING	340
ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΓΙΑ ΕΠΙΤΥΧΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ	341
ΑΝΑΓΚΗ ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗΣ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΩΝ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ BENCHMARKING	342
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	347

Κεφάλαιο 12

ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ ΜΕ ΤΗ ΜΕΘΟΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT ή QFD)	349
ΓΕΝΙΚΑ	351
ΣΚΟΠΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΜΕΘΟΔΟΥ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	353
ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΜΕΘΟΔΟΥ QFD	353
ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΔΟΧΙΚΩΝ «ΣΠΙΤΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ» ΓΙΑ ΠΛΗΡΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	367
ΟΦΕΛΗ ΑΠΟ ΧΡΗΣΗ ΤΗΣ ΜΕΘΟΔΟΥ QFD	369
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	369

Κεφάλαιο 13

ΒΡΑΒΕΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΥΤΟ-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ...	371
<i>ΓΕΝΙΚΑ</i>	373
<i>ΒΡΑΒΕΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ISO 9000</i>	373
<i>ΕΙΔΗ ΒΡΑΒΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</i>	375
<i>ΣΚΟΠΟΙ ΒΡΑΒΕΙΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</i>	375
<i>ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΒΡΑΒΕΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (EQA)</i>	376
<i>ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΓΙΑ ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΒΡΑΒΕΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</i>	381
<i>ΛΟΓΟΙ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΙΚΗ ΑΥΤΟ-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ</i> .	381
<i>ΕΙΔΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΩΝ</i>	384
<i>ΑΥΤΟ-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΜΕ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΒΡΑΒΕΙΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</i>	390
<i>ΠΕΡΙΛΗΨΗ</i>	394

Κεφάλαιο 14

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	397
<i>ΕΙΣΑΓΩΓΗ</i>	399
<i>ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΚΙ ΕΡΓΑΛΕΙΩΝ</i>	399
<i>ΟΙ ΜΕΘΟΔΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΟΠ</i>	400
<i>ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΤΗΣ ΔΟΠ</i>	402
<i>ΝΕΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</i>	418
<i>ΠΕΡΙΛΗΨΗ</i>	431

ΓΕΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

<i>A. Ελληνική</i>	433
<i>B. Ξένη</i>	433
ΠΗΓΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΑΠΟ INTERNET	437