

**Διοίκηση Ποιότητας**

**Ενότητα 7- Μελέτη περίπτωσης**

Διδάσκων: Τσέλιος Δημήτριος, Καθηγητής Εφαρμογών

Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων.

**Άδειες χρήσης.**

* Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό υπόκειται στην παρακάτω άδεια χρήσης Creative Commons (C C). **Αναφορά δημιουργού (B Y), Παρόμοια Διανομή (S A), 3.0, Μη εισαγόμενο.**
* Για εκπαιδευτικό υλικό, όπως εικόνες, που υπόκειται σε άλλου τύπου άδειας χρήσης, η άδεια χρήσης αναφέρεται ρητώς.



**Χρηματοδότηση.**

* Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό έχει αναπτυχθεί στα πλαίσια του εκπαιδευτικού έργου του διδάσκοντα.
* Το έργο «**Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο Τ.Ε.Ι. Θεσσαλίας**» έχει χρηματοδοτήσει μόνο την αναδιαμόρφωση του εκπαιδευτικού υλικού.
* Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από εθνικούς πόρους.



Περιεχόμενα

[Πίνακες. 3](#_Toc379371667)

[1η Μελέτη Περίπτωσης- INTRACOM S.A. 4](#_Toc379371668)

[2η Μελέτη Περίπτωσης- Εταιρεία παραγωγής λογισμικού 7](#_Toc379371669)

#

#

|  |
| --- |
| Πίνακες.Πίνακας 1. - Ερωτήσεις 6Πίνακας 2 - Ερωτήσεις 10 |

# 1η Μελέτη Περίπτωσης- INTRACOM S.A.

Αφού μελετήσετε το κείμενο που σας έχει δοθεί για την εφαρμογή συστημάτων ποιότητας στην εταιρεία INTRACOM S.A. (βιβλίο: Βελτίωση Ποιότητας Β’ έκδοση του κ. Τσιότρα) και χρησιμοποιώντας και τις διαφάνειες που υπάρχουν στον ηλεκτρονικό χώρο του μαθήματος απαντήστε και συμπληρώστε τις παρακάτω ερωτήσεις.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ερώτηση** | **Απάντηση** |
| 1. Πότε τοποθετείται το πρώτο σύστημα ποιότητας στην επιχείρηση και ποιας μορφής ήταν; |  |
| 2. Ποια ήταν η ανάγκη που οδήγησε την εταιρεία στην εφαρμογή των συστημάτων διασφάλισης ποιότητας; |  |
| 3. Αναφέρετε τα έτη μετάβασης της εταιρείας από τη μια κατηγορία συστήματος ποιότητας στην επόμενηQ.C.Q.A.T.Q.M. |  |
| 4. Για ποια πρότυπα διασφάλισης ποιότητας πέρα από το ISO 9001 έχει πιστοποιηθεί η εταιρεία; Πως νομίζετε ότι επηρέασαν το επίπεδο ποιότητας της;  |  |
| 5. Ποιο μοντέλο T.Q.M. υιοθέτησε αρχικά η εταιρεία, για να βελτιώσει την ποιότητα της πέρα από την τυπική πιστοποίηση; Αναφέρετε τα πέντε πιο σημαντικά κριτήρια αυτού του μοντέλου με το ποσοστό συμμετοχής στη συνολική βαθμολογία. |  |
| 6. Αναφέρετε τρία πλεονεκτήματα και τρία μειονεκτήματα της μεθόδου αυτοαξιολόγησης του μοντέλου E.F.Q.M. |  |
| 7. Τι είναι η συγκριτική αξιολόγηση και ποιες είναι οι πιο γνωστές προσεγγίσεις που μελετήθηκαν από την Intracom; |  |
| 8. Περιγράψετε σε 10 σειρές τον τρόπο υλοποίησης της αυτοαξιολόγησης της εταιρείας; |  |

*Πίνακας 1. - Ερωτήσεις*

# 2η Μελέτη Περίπτωσης- Εταιρεία παραγωγής λογισμικού

Αφού μελετήσετε το κείμενο που σας έχει δοθεί (βιβλίο: Βελτίωση Ποιότητας Β’ έκδοση του κ. Τσιότρα) για την εφαρμογή συστημάτων ποιότητας στην εταιρεία **Singular International A.E.** απαντήστε και συμπληρώστε τις παρακάτω ερωτήσεις.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ερώτηση** | **Απάντηση** |
| 1. Ποιοι είναι οι ορισμοί της ποιότητας λογισμικού και ποιο πρότυπο τους προτείνει; |  |
| 2. Ποιοι είναι οι κυριότεροι σταθμοί και χρονολογίες στην πορεία της εταιρείας προς το ISO9000; Με ποιους συνεργάστηκε και ποιο πιστοποιητικό έλαβε; |  |
| 3. Πως αντιμετωπίζουν την ποιότητα λογισμικού οι εμπλεκόμενοι με τα προϊόντα λογισμικού; Τι προβλήματα δημιουργεί η διαφορετική αντιμετώπιση;  |  |
| 4. Ποιοι οι λόγοι της δημιουργίας της επιτροπής ποιότητας μέσα στην εταιρεία; Ποια νομίζετε ότι είναι τα μειονεκτήματα της μεγάλης σε πλήθος επιτροπής ποιότητας |  |
| 5. Ποιος ήταν ο φορέας πιστοποίησης και ποιοι λόγοι οδήγησαν στην επιλογή του; |  |
| 6. Περιγράψτε με συντομία τον τρόπο εσωτερικής και εξωτερικής επιθεώρησης και τα αποτελέσματα τους; |  |
| 7. Με ποιο τρόπο αναπτύχθηκε το εγχειρίδιο διασφάλισης ποιότητας; |  |
| 8. Ποιες οι κατευθύνσεις που δόθηκαν για την τεκμηρίωση του ΣΔΠ και πως έγινε η κωδικοποίηση; |  |

*Πίνακας 2 - Ερωτήσεις*

**Τέλος ενότητας.**

Επεξεργασία: «Χρήστος Μέγας»

