



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ &
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΟΙΟΤΗΤΑ & ΔΙΕΘΝΗ ΠΡΟΤΥΠΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ



Σαφής πολιτική διαχείρισης

Η πολιτική διαχείρισης προσδιορίζει το **πλαίσιο αρχών** που διέπει όλες τις αποφάσεις διοίκησης που σχετίζονται με την υπό έλεγχο εκροή-στόχο.

Οι αρχές της **φιλοσοφίας διοίκησης** που έχει υιοθετήσει μια επιχείρηση (πχ. ΔΟΠ) αποτυπώνονται σε μεγάλο βαθμό στην πολιτική διαχείρισης.



Σαφής πολιτική διαχείρισης



Η πολιτική διαχείρισης αποτελεί το **σταθερό σημείο αναφοράς** όλων των λειτουργιών του οργανισμού που σχετίζονται με τη συγκεκριμένη εκροή-στόχο του ΠΣΔ.

Η πολιτική διαχείρισης απαιτείται να είναι:

- **διατυπωμένη** (και καταγεγραμμένη) με τρόπο σύντομο και κατανοητό.
- **ευρέως γνωστή** σε κάθε ενδιαφερόμενο.

Σαφής πολιτική διαχείρισης

Κεντρική απαίτηση όλων των ΠΣΔ είναι και η **δέσμευση της διοίκησης** του οργανισμού για την καθαυτή υλοποίηση της πολιτικής διαχείρισης.

Πώς αποδεικνύεται η δέσμευση της διοίκησης?

= Διάθεση των απαιτούμενων πόρων!



Σαφής πολιτική διαχείρισης

Διαμορφώστε τα βασικά στοιχεία της πολιτικής διαχείρισης για το Τμήμα ΟΔΕ.

- α Παροχή υψηλού επιπέδου πανεπιστημιακής παιδείας και εξειδικευμένης εκπαίδευσης.
- α Ενίσχυση της έρευνας και της καινοτομίας.
- α Φοιτητοκεντρική Προσέγγιση.
- α Συνεχής ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού.
- α Συνεχής προσαρμογή και βελτίωση του προγράμματος σπουδών και των μεθόδων διδασκαλίας.

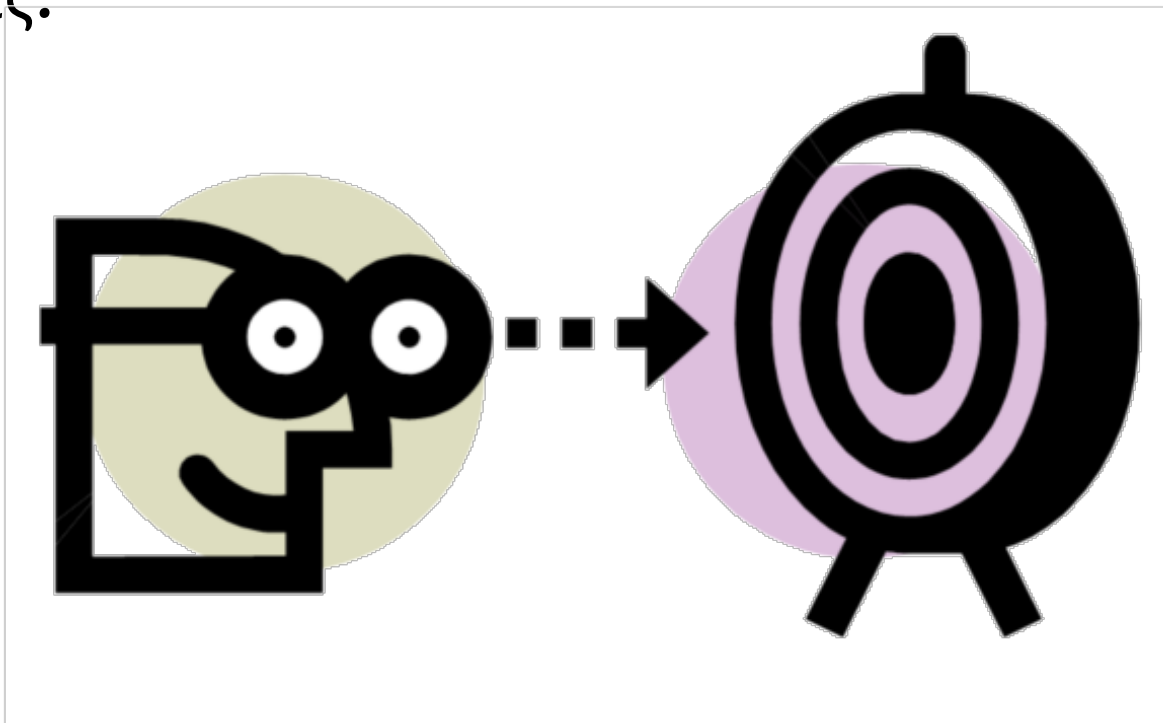
Σαφής πολιτική διαχείρισης

Διαμορφώστε τα βασικά στοιχεία της πολιτικής διαχείρισης για το Τμήμα ΟΔΕ.

- α Συνεργασίες με άλλα διεθνή εκπαιδευτικά ιδρύματα και τον επιχειρηματικό κόσμο.
- α Διασύνδεση με την αγορά εργασίας.
- α Σεβασμός στο περιβάλλον και στην τοπική κοινωνία.
- α Υποστήριξη και ενθάρρυνση της ακαδημαϊκής ακεραιότητας.

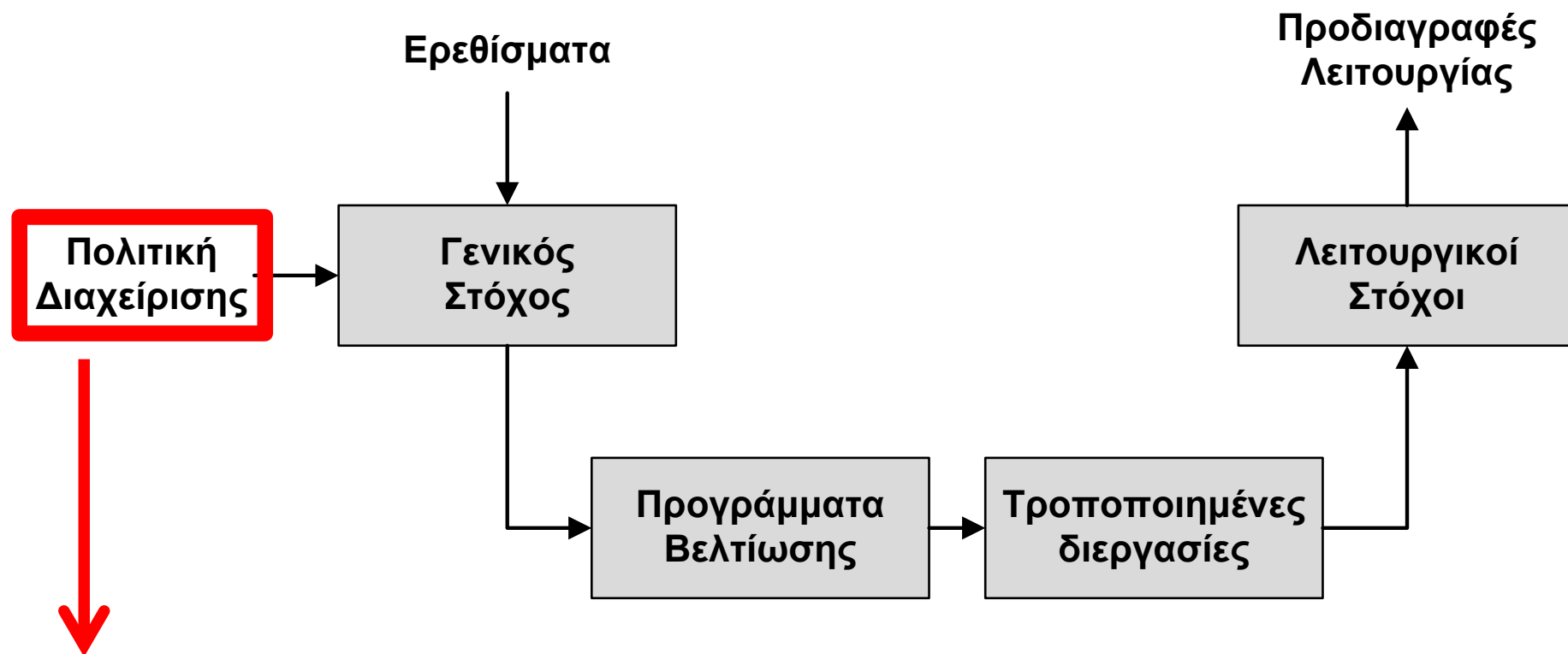
Διοίκηση με Στόχους

Η διοίκηση με στόχους αναφέρεται στην καθιέρωση ενός συστήματος διοίκησης που αποσκοπεί στην **επίτευξη αντικειμενικών στόχων** σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας.



Διοίκηση με Στόχους

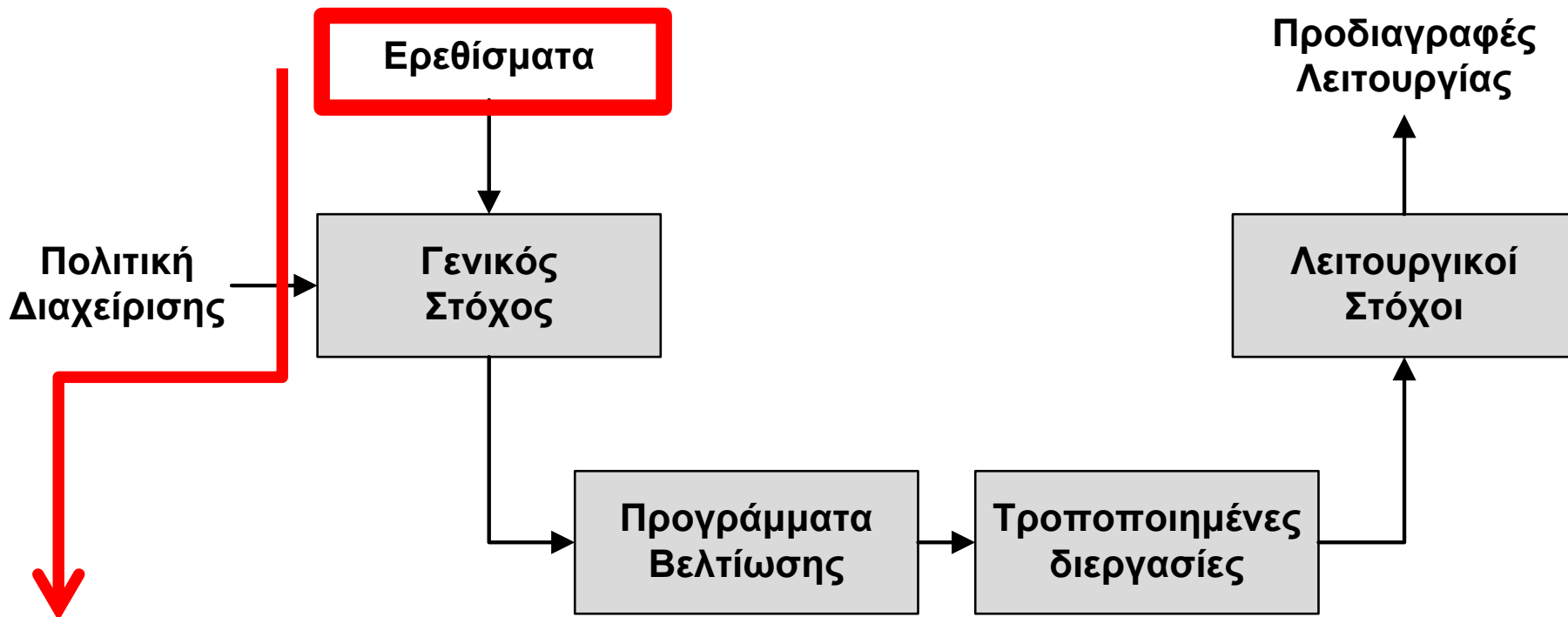
Σχέση γενικών και λειτουργικών στόχων:



Ένα e-shop έχει καθορίσει ως θεμελιώδη αρχή του την εστίαση στην ικανοποίηση του πελάτη.

Διοίκηση με Στόχους

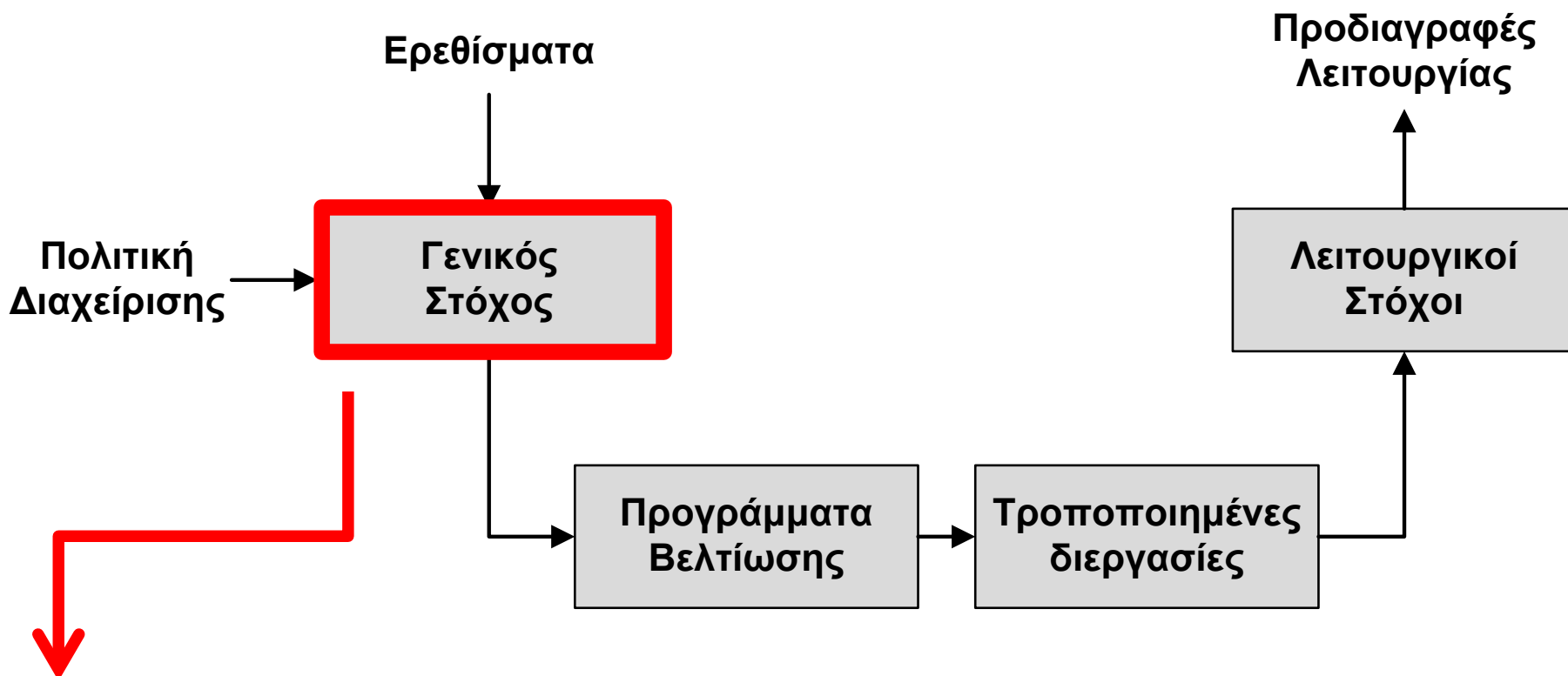
Σχέση γενικών και λειτουργικών στόχων:



Το e-shop έχει 100 παράπονα ανά μήνα, λόγω καθυστέρησης παράδοσης προϊόντων (υπόσχεται παράδοση σε 1-3 ημέρες) = Δυσανεστημένοι πελάτες.

Διοίκηση με Στόχους

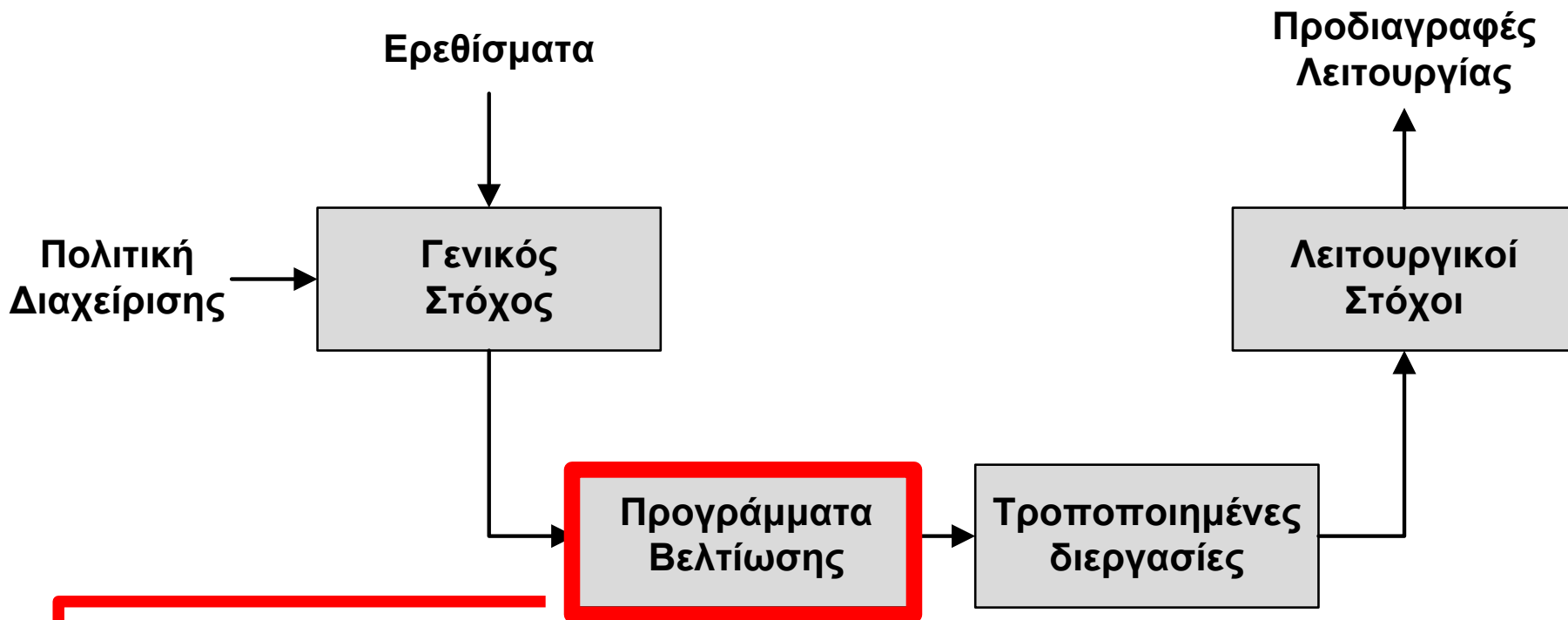
Σχέση γενικών και λειτουργικών στόχων:



Μείωση στα παράπονα κατά 80% μέσα στον επόμενο χρόνο.

Διοίκηση με Στόχους

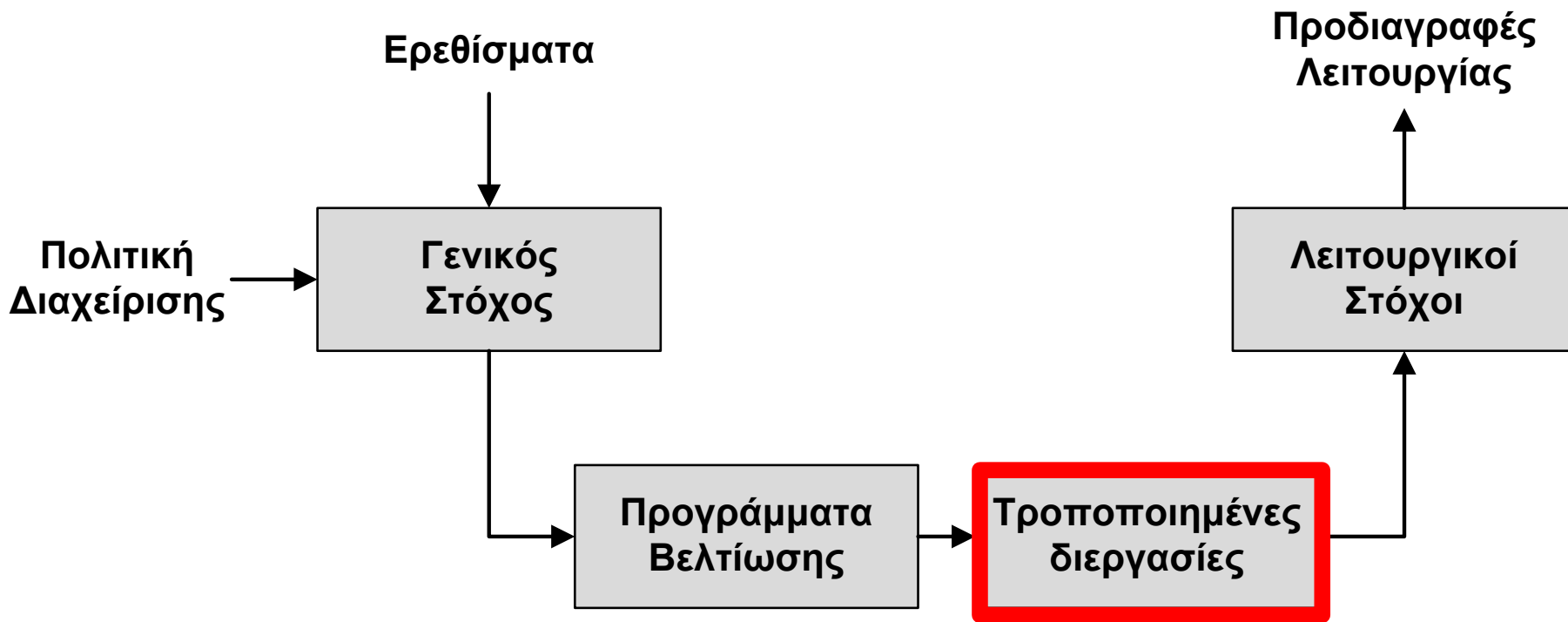
Σχέση γενικών και λειτουργικών στόχων:



- Απλοποίηση διαδικασιών.
- Εκπαίδευση προσωπικού.
- Αλλαγή διανομέα.
- Οργάνωση αποθήκης.

Διοίκηση με Στόχους

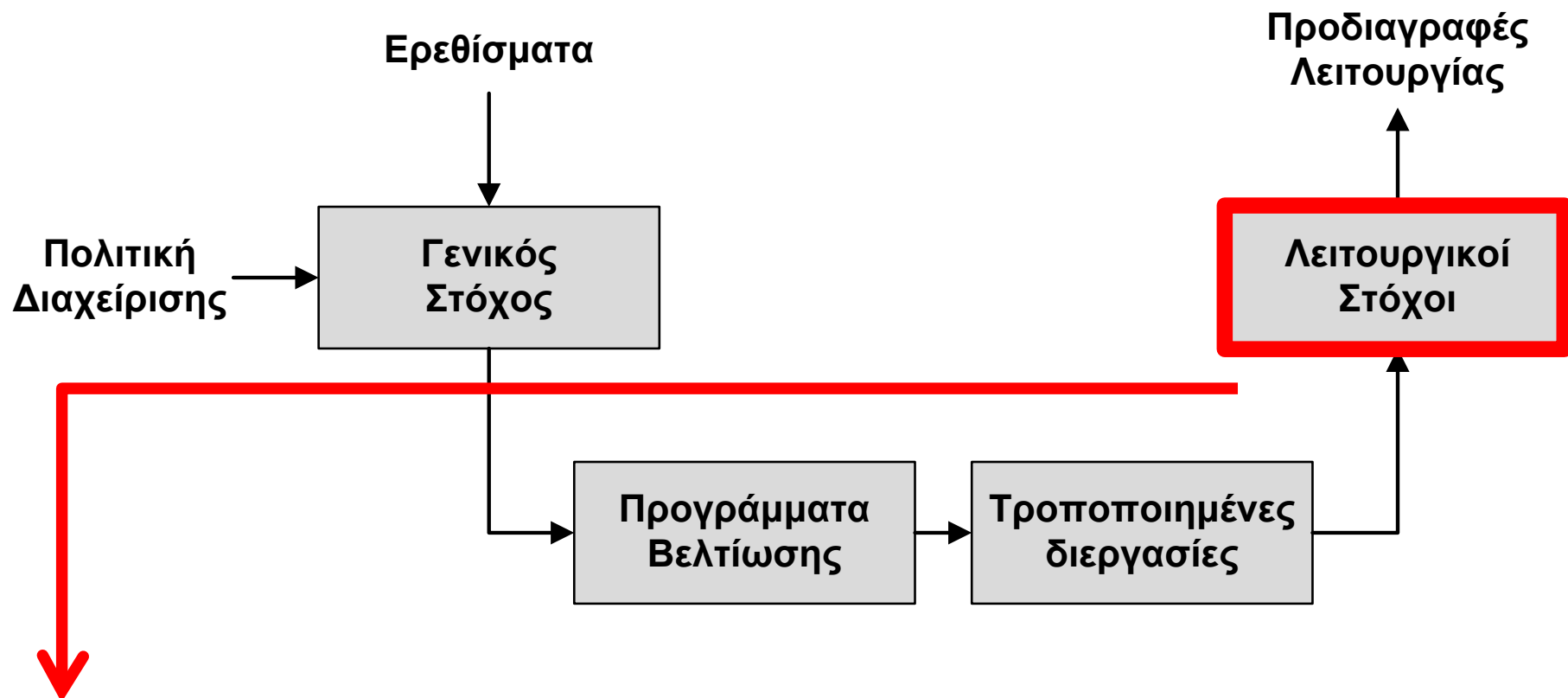
Σχέση γενικών και λειτουργικών στόχων:



Τροποποίηση διεργασιών αποθήκης και αποστολής τελικών προϊόντων.

Διοίκηση με Στόχους

Σχέση γενικών και λειτουργικών στόχων:



Χρόνος παράδοσης 1-3 ημέρες (=αυτό που υπόσχεται η επιχείρηση στους πελάτες) στο 99% των παραγγελιών.

Διοίκηση με Στόχους

Οι στόχοι διακρίνονται σε δύο **κατηγορίες**:

(1) Γενικοί στόχοι: Εκφράζουν την πρόθεση της επιχείρησης για βελτίωση (ή προσαρμογή για την κάλυψη νέων αναγκών) και τίθενται προς επίτευξη σε κάποιο σαφώς καθορισμένο χρονικό ορίζοντα.

Για την επίτευξη των γενικών στόχων καθορίζονται συγκεκριμένα προγράμματα βελτίωσης με αντικείμενο τη μεταβολή λειτουργίας της επιχείρησης προς την επιθυμητή κατεύθυνση. Υλοποιούνται υπό τη μορφή projects.

Διοίκηση με Στόχους

Οι στόχοι διακρίνονται σε δύο **κατηγορίες**:

(2) Λειτουργικοί στόχοι: Τίθενται προς άμεση υλοποίηση και καθορίζουν το επιθυμητό επίπεδο λειτουργίας για όλες τις επιμέρους διεργασίες (και επιχειρησιακές δραστηριότητες) της επιχείρησης.

Οι λειτουργικοί στόχοι καθορίζονται μετά την υλοποίηση των αποτελεσμάτων των προγραμμάτων βελτίωσης και ουσιαστικά αποτελούν τις προδιαγραφές καθημερινής λειτουργίας της επιχείρησης.