



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ &
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΟΙΟΤΗΤΑ & ΔΙΕΘΝΗ ΠΡΟΤΥΠΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ



Ορθολογική οργάνωση

Οι απαιτήσεις οργάνωσης των ΠΣΔ περιορίζονται στις απολύτως αναγκαίες για τη διαχείριση της εκροής-στόχο και αναφέρονται σε:

- ❑ Δημιουργία των απαραίτητων οργάνων διοίκησης.
- ❑ Κατανομή αρμοδιοτήτων και ευθυνών.



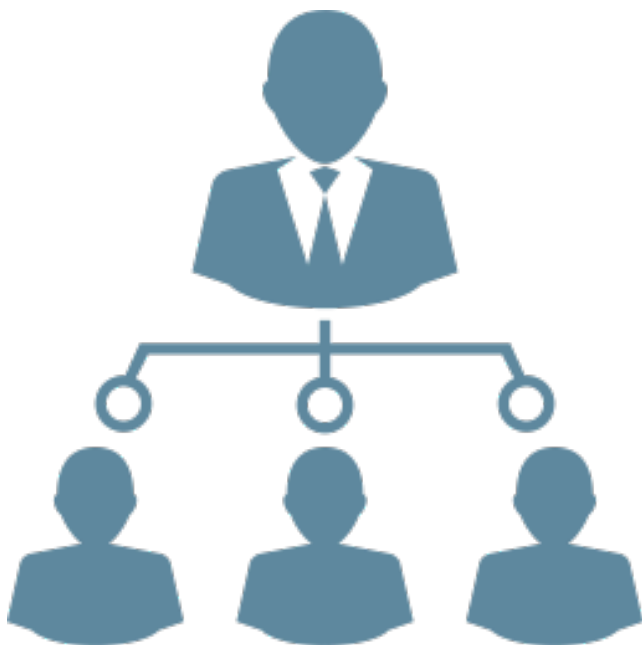
Ορθολογική οργάνωση

Κύρια απαίτηση όλων των ΠΣΔ, αποτελεί η ανάληψη από τον επικεφαλής του οργανισμού (**CEO**) της **κεντρικής ευθύνης** διαχείρισης όλων των δραστηριοτήτων σχετικά με τη σχετική εκροή-στόχο.



Ορθολογική οργάνωση

Ωστόσο, όλα τα ΠΣΔ επιτρέπουν την **εκχώρηση** των σχετικών αρμοδιοτήτων σε οποιοδήποτε στέλεχος, το οποίο φέρει τον τίτλο του Εκπροσώπου Διοίκησης.



Ο Εκπρόσωπος Διοίκησης απαιτείται να έχει **άμεση πρόσβαση** στον CEO για οποιοδήποτε θέμα σχετιζόμενο με την εκροή-στόχο.

Ορθολογική οργάνωση

Οι απαιτήσεις των ΠΣΔ επιβάλλουν, επίσης, τη σαφή **κατανομή ευθυνών** για όλες τις επιχειρησιακές δραστηριότητες /διεργασίες που επηρεάζουν την εκροή-στόχο.

Τις σχετικές ευθύνες αναλαμβάνουν συνήθως οι υπεύθυνοι υλοποίησης των αντίστοιχων δραστηριοτήτων.



Άρτια προετοιμασμένο προσωπικό

Απαίτηση όλων των ΠΣΔ είναι η διασφάλιση ότι όλο το προσωπικό που εμπλέκεται στην διαχείριση της αντίστοιχης εκροής-στόχου είναι άρτια προετοιμασμένο για την υλοποίηση των καθηκόντων του. Οι σχετικές απαιτήσεις αφορούν σε:

- ▣ **Εκπαίδευση προσωπικού:**
Διασφάλιση ότι το προσωπικό έχει τις γνώσεις και δεξιότητες που απαιτούνται για την υλοποίηση της εργασίας.



Άρτια προετοιμασμένο προσωπικό

Απαίτηση όλων των ΠΣΔ είναι η διασφάλιση ότι όλο το προσωπικό που εμπλέκεται στην διαχείριση της αντίστοιχης εκροής-στόχου είναι άρτια προετοιμασμένο για την υλοποίηση των καθηκόντων του. Οι σχετικές απαιτήσεις αφορούν σε:

- ▣ **Ενημέρωση προσωπικού:**
Ενίσχυση της εσωτερικής επικοινωνίας σχετικά με θέματα διαχείρισης της εκροής-στόχου



Συστηματική τεκμηρίωση λειτουργίας

Η συστηματική **έγγραφη τεκμηρίωση** όλων των λειτουργιών διαχείρισης της εκροής-στόχου έχει ως βασικό σκοπό τη δημιουργία ενός σταθερού πλαισίου αναφοράς για:

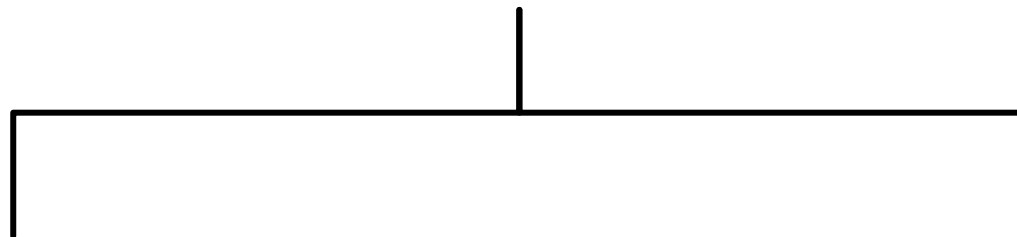
- α ομαλή υλοποίηση των δραστηριοτήτων.
- α άσκηση αποτελεσματικού ελέγχου.

Μέσω της τεκμηρίωσης, η επιχείρηση **τυποποιεί** την καθημερινή της λειτουργία.

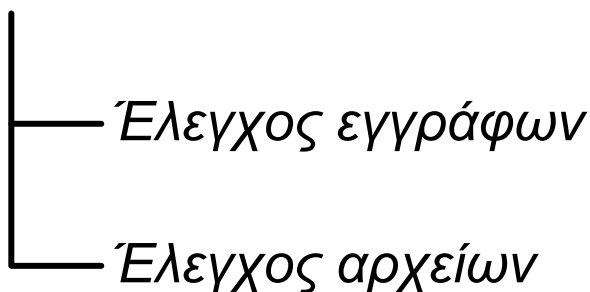


Συστηματική τεκμηρίωση λειτουργίας

Απαιτήσεις τεκμηρίωσης ΠΣΔ

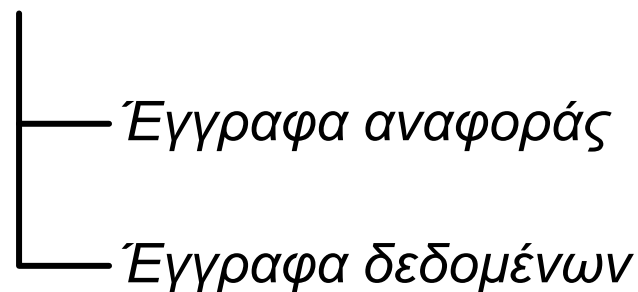


Διαχείριση Τεκμηρίωσης



Αφορά στον έλεγχο και την αρχειοθέτηση των εγγράφων τεκμηρίωσης.

Περιεχόμενο Τεκμηρίωσης



Αφορά στο φυσικό περιεχόμενο των εγγράφων τεκμηρίωσης.

Συστηματική τεκμηρίωση λειτουργίας

Περιεχόμενο Τεκμηρίωσης:

- ✧ Έγγραφο αναφοράς: Καθορίζουν στόχους, ενέργειες και αρμοδιότητες για τη διαχείριση της εκροής-στόχου.
- ✧ Έγγραφο δεδομένων: Αφορούν στα αποτελέσματα διαχείρισης της εκροής-στόχου.

Παράδειγμα στη διαδικασία διαχείρισης παραπόνων:

- ✧ Έγγραφο αναφοράς: Η διαδικασία που περιγράφει τα βήματα για τη διαχείριση του παραπόνου.
- ✧ Έγγραφο δεδομένων: Η φόρμα καταγραφής παραπόνου.

Συστηματική τεκμηρίωση λειτουργίας

Διαχείριση Τεκμηρίωσης:

- α Απαιτήσεις ελέγχου εγγράφων: Διασφαλίζουν ότι μόνο η τρέχουσα έκδοση εγκεκριμένων εγγράφων χρησιμοποιείται για τη διαχείριση της εκροής-στόχου.
- α Απαιτήσεις ελέγχου αρχείων: Διασφαλίζουν ότι όλες οι πληροφορίες τηρούνται για ικανό χρόνο, είναι εύκολα προσπελάσιμες και μπορούν να χρησιμοποιηθούν από κάθε αρμόδιο.

Συστηματική τεκμηρίωση λειτουργίας

Τα ΠΣΔ δεν παρέχουν απαιτήσεις για το σύστημα τεκμηρίωσης. Η δημιουργία ενός αποτελεσματικού συστήματος είναι ζητούμενο για έναν οργανισμό.

Μία καλή πρακτική αποτελεί η υιοθέτηση ενός **ιεραρχικού συστήματος τεκμηρίωσης**, ανάλογου της πυραμίδας των πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης.

Συστηματική τεκμηρίωση λειτουργίας

1

Εγχειρίδιο Διαχείρισης

2

Διαδικασίες Λειτουργίας

3

Εξειδικευμένες Οδηγίες/
Έντυπα Επικοινωνίας

Συστηματική τεκμηρίωση λειτουργίας

Τα κύρια **πλεονεκτήματα** ενός ιεραρχικού συστήματος τεκμηρίωσης είναι:

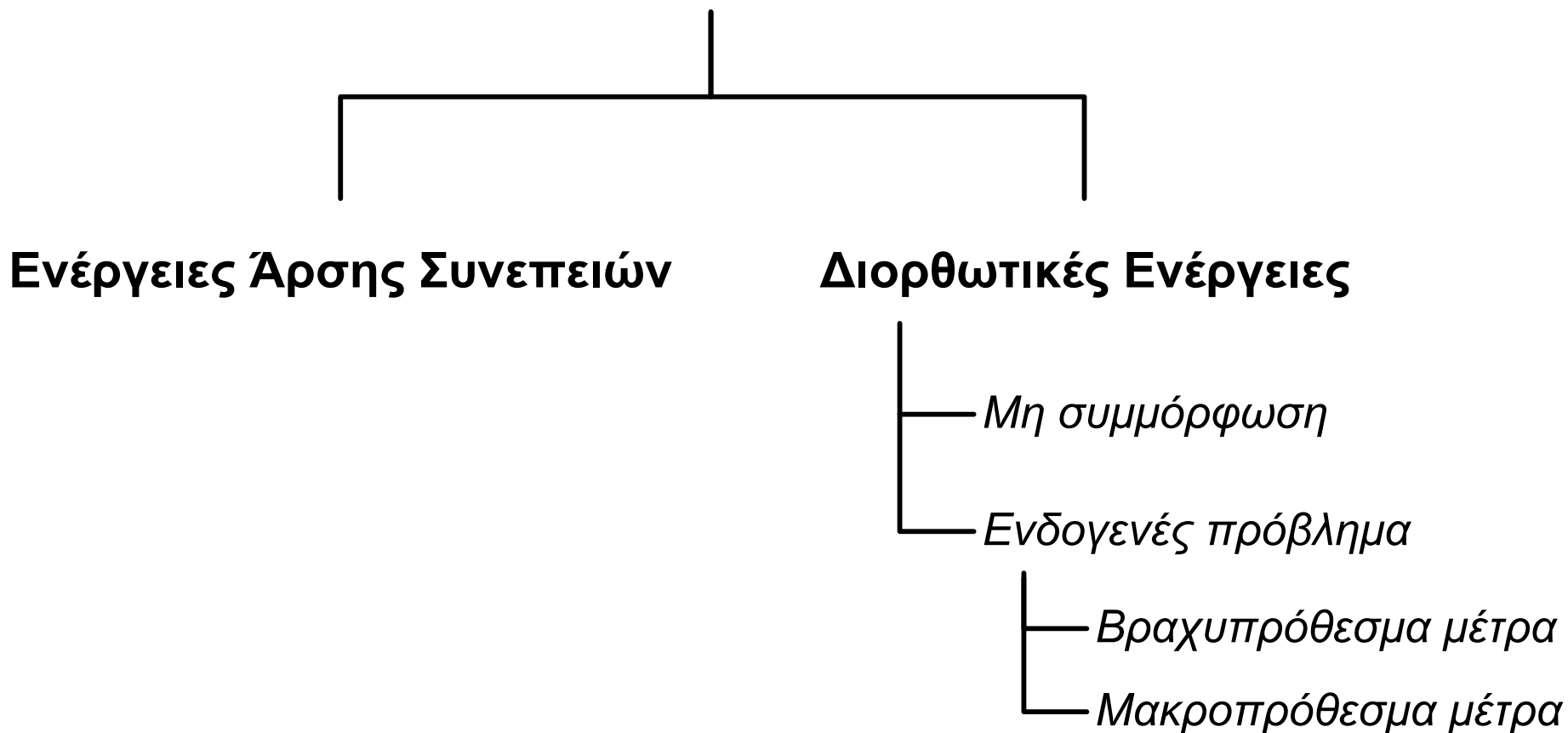
- α Σαφής και κατανοητός διαχωρισμός πολιτικών, ενεργειών, και δεδομένων.
- α Κατανοητή συσχέτιση επιμέρους εγγράφων (μέσω κατάλληλης κωδικοποίησης).
- α Περιορισμός ενδεχόμενων τροποποιήσεων μόνο στα επίπεδα που απαιτείται.

Συστηματική τεκμηρίωση λειτουργίας

- α Εγχειρίδιο Διαχείρισης: Περιγράφει την πολιτική διαχείρισης και το πλαίσιο υλοποίησης κάθε επιχειρησιακής δραστηριότητας.
- α Διαδικασίες Λειτουργίας: Τυποποιούν τις κύριες ενέργειες και αρμοδιότητες υλοποίησης όλων των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων.
- α Εξειδικευμένες Οδηγίες: Καθορίζουν μεθοδολογίες και λεπτομέρειες υλοποίησης επιμέρους ενεργειών.
- α Έντυπα Επικοινωνίας: Απαιτούνται για την υλοποίηση των Διαδικασιών Λειτουργίας.

Αποτελεσματική αντιμετώπιση δυσλειτουργιών

Αντιμετώπιση Δυσλειτουργιών



Αποτελεσματική αντιμετώπιση δυσλειτουργιών

Ενέργειες άρσης συνεπειών: Αποσκοπούν στην άμεση αποκατάσταση των συνεπειών της δυσλειτουργίας.

Για προβλήματα με σημαντικές συνέπειες, που απαιτούν άμεση αντιμετώπιση, όλα τα ΠΣΔ επιβάλλουν την ύπαρξη συγκεκριμένων σχεδίων έκτακτων περιστατικών.

Αποτελεσματική αντιμετώπιση δυσλειτουργιών

Διορθωτικές ενέργειες: Αποσκοπούν στη συστηματική επέμβαση για την επιδιόρθωση του γενεσιουργού αίτιου της δυσλειτουργίας. Οι δυσλειτουργίες διακρίνονται σε:

- α **Μη συμμορφώσεις:** Οφείλονται στην κακή εφαρμογή των απαιτήσεων του συστήματος διοίκησης. Σχετικές διορθωτικές ενέργειες στοχεύουν στην επαναφορά στην επιθυμητή κατάσταση λειτουργίας.
- α **Ενδογενή προβλήματα:** Οφείλονται σε ελλείψεις του ίδιου του συστήματος διοίκησης. Σχετικές διορθωτικές ενέργειες αφορούν στον επανασχεδιασμό του συστήματος.

Αποτελεσματική αντιμετώπιση δυσλειτουργιών

- ❖ Αντιμετωπίζοντας τις δυσλειτουργίες ως **ευκαιρίες βελτίωσης**, η επιχείρηση μπορεί να βελτιώνεται συστηματικά.
- ❖ Σχεδόν όλα τα ΠΣΔ αναγνωρίζουν ως πρόβλημα όχι μόνο την καθαυτή εκδήλωση μιας δυσλειτουργίας αλλά και τη **διαπίστωση κινδύνου** εμφάνισης δυσλειτουργίας.
- ❖ Με τον εντοπισμό κάποιου κινδύνου εκδήλωσης δυσλειτουργίας, απαιτείται η άμεση λήψη μέτρων (**προληπτικά μέτρα**).