

ΕΡΓΑΣΙΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ / ΓΩ – ΚΑ

Μια επιχείρηση παράγει κάποιο καταναλωτικό προϊόν. Με στόχο τη συνεχή προσαρμογή της στις απαιτήσεις όλων των πελατών της, η διοίκηση αποφάσισε τη δημιουργία και λειτουργία μίας νέας επιχειρησιακής δραστηριότητας *διαχείρισης παραπόνων πελατών*. Η δραστηριότητα αυτή θα πρέπει να ενσωματωθεί πλήρως στο σύστημα ποιότητας κατά ISO 9001, που ήδη λειτουργεί στην επιχείρηση.

Αφού περιγράψετε πλήρως το προϊόν, την αγορά και το περιβάλλον της επιχείρησης (εσωτερικό και εξωτερικό) καθώς και τις συγκεκριμένες ανάγκες που η νέα δραστηριότητα θα καλύπτει:

- i) Προσδιορίστε και σχεδιάστε τις επιμέρους διεργασίες της δραστηριότητας διαχείρισης παραπόνων πελατών, καθορίζοντας για κάθε διεργασία: στόχους, εισροές/ εκροές, απαιτούμενους πόρους και υποδομές, υλοποιούμενες εργασίες και αρμοδιότητες.
- ii) Καθορίστε σαφώς τις απαιτούμενες πληροφορίες για την υλοποίηση κάθε διεργασίας της νέας δραστηριότητας και σκιαγραφήστε τα σχετικά έντυπα επικοινωνίας και αρχεία.
- iii) Συγγράψτε όλα τα απαραίτητα έγγραφα τεκμηρίωσης για τη λειτουργία της δραστηριότητας (αντίστοιχο κεφάλαιο ΕΔΠ, Διαδικασίες Λειτουργίας και Οδηγίες).
- iv) Προσδιορίστε με ποιον τρόπο η υλοποίηση της νέας δραστηριότητας θα συμβάλλει στη βελτίωση της λειτουργίας της επιχείρησης, αιτιολογώντας σαφώς την απάντησή σας.

Αναφέρετε ό,τι βιβλιογραφία χρησιμοποιήσετε.

ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ: __/__/2026

στο e-class του μαθήματος (<https://eclass.unipi.gr/courses/ODE598/>)

Η παράδοση της εργασίας είναι προαπαιτούμενο για την έκδοση βαθμολογίας
