

## Διοίκηση Ολικής Ποιότητας

Ερωτήσεις	Απαντήσεις Αρ. Διαφάνειας
1. Πού συντελεί η ύπαρξη χαρακτηριστικών σε ένα προϊόν ή μια υπηρεσία;	9(1)
2. Πού συντελεί η έλλειψη ελαττωμάτων από ένα προϊόν ή μια υπηρεσία;	10(1)
3. Αναλύστε τον όρο «Κόστος Ποιότητας» και περιγράψτε τα 4 σημαντικότερα είδη.	12(1)
4. Περιγράψτε τον τροχό του Deming	67, 68, 69 (1)
5. Αναφέρατε και περιγράψτε τις 7 βασικές αρχές της Δ.Ο.Π	84, 85(1)
6. Για ποιους λόγους κρίνεται αναγκαία για μια επιχείρηση η Δ.Ο.Π;	87(1)
7. Ποιοι είναι οι στόχοι της Δ.Ο.Π;	88(1)
8. Αναφέρατε τα 3 συστατικά ενός συστήματος Δ.Ο.Π	89(1)
9. Ποιος ο διαχωρισμός μεταξύ εσωτερικών και εξωτερικών πελατών; Δώστε ένα παράδειγμα.	79(1)
10. Ποιες από τις διαστάσεις της ποιότητας αφορούν επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών;	11(1)
11. Δώστε έναν ορισμό για την Δ.Ο.Π ο οποίος καλύπτει την φιλοσοφία του συστήματος.	27(1)
12. Αναφέρατε τα τέσσερα σημεία της φιλοσοφίας του Crosby	46(1)
13. Αναπτύξτε τον όρο «εστίαση στον πελάτη»	64(1)
14. Αναφέρατε τα τέσσερα βασικά σημεία της φιλοσοφίας της Δ.Ο.Π	63(1)
15. Αναπτύξτε τον όρο «συνεχής βελτίωση»	66(1)
16. Αναφέρατε τα 7 βασικά εργαλεία ποιότητας	5(2)
17. Ποια από τα 7 βασικά εργαλεία και τεχνικές για τον έλεγχο της ποιότητας αναφέρονται σε αριθμητικά δεδομένα και ποια σε μη αριθμητικά δεδομένα;	4(2)
18. Ποια είναι τα 5 σημεία του Οδικού Χάρτη ενός Συστήματος Δ.Ο.Π;	32(2)
19. Αναφέρετε τους παράγοντες που επηρεάζουν την επιτυχία μιας επιχείρησης	44(2)
20. Αναφέρατε τα οφέλη τα οποία προκύπτουν από την εφαρμογή ενός συστήματος Δ.Ο.Π	38(2)
21. Ποιες είναι οι αιτίες μεταβλητότητας σε μια διεργασία; Να τις αναφέρετε και να τις περιγράψετε.	7 και 9 (3)
22. Δώστε τον ορισμό της διεργασίας.	5(3)
23. Πότε μια διεργασία βρίσκεται υπό στατιστικό έλεγχο και πότε εκτός	16(3)

στατιστικού ελέγχου;	
24. Ποιος είναι ο στόχος του Στατιστικού Ελέγχου Διεργασίας	11(3)
25. Ποια είναι τα στοιχεία του Στατιστικού Ελέγχου Διεργασίας	13(3)
26. Αναφέρατε τα Μέτρα Δυνατότητας της Διεργασίας	17(3)
27. Περιγράψτε τα όρια Προδιαγραφών και τα όρια Ελέγχου	18, 19(3)
28. Αναφέρατε τις φάσεις της διαδικασίας Six- Sigma	42(3)
29. Αναφέρατε τα οφέλη της διαδικασίας Six- Sigma	48(3)
30. Πότε χρησιμοποιούμε το διάγραμμα ελέγχου –Control Chart.	3(4)
31. Που βοηθούν τα διαγράμματα ελέγχου;	4(4)
32. Ποια από τα διαγράμματα ελέγχου αφορούν μεταβλητές και ποια ιδιότητες	7(4)