

ΑΡΧΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ



- Δρ. Κατσαρός Κλεάνθης
- Δρ. Μανούκης
Αλέξανδρος
- MSc. Μπουρσανίδης
Χρήστος
- Δρ. Παναγιωτοπούλου
Καλλιόπη

Χρήστος Μπουρσανίδης
π. Υπεύθυνος Σπουδών & Έρευνας ΕΣΔΔΑ
Συστημικό Μάνατζμεντ & Δημόσια Διακυβέρνηση
Μέλος Δ.Σ του ΕΚΔΔΑ

ΑΡΧΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ
ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ

Διδακτικά Προλεγόμενα και Επισημάνσεις

Η διδασκαλία του μαθήματος στηρίζεται σε ένα σύνολο διαφανειών, ως διδακτικά εργαλεία, που αποτελούν την βάση και το μεθοδολογικό πλαίσιο αναφοράς για την ανάλυση και την επεξήγηση των γνωστικών αντικειμένων όσο και για την ανάπτυξη ενός επιχειρηματολογικού πλαισίου για μια κριτικά αναστοχαστική διαλογική συζήτηση με τους σπουδαστές.

Οι διαφάνειες αποτελούν, ως διδακτικό υλικό, συστατικά στοιχεία της εκπαιδευτικής διαδικασίας του συναφούς Εκπαιδευτικού Προγράμματος της ΕΣΔΔΑ και διατίθενται αποκλειστικά γι' αυτόν τον σκοπό.

Για βιβλιογραφική παραπομπή προτείνεται:

**Μπουρσανίδης Χρήστος (2019): ΑΡΧΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ:
Διδακτικές Σημειώσεις-Typescript, ΕΣΔΔΑ – Αθήνα 2019**

👉 Για κάθε άλλη χρήση, αναπαραγωγή και διανομή, απαιτείται η σύμφωνη γνώμη του συγγραφέα.

Διαδικασία στοχοθέτησης

Νοέμβριος / Δεκέμβριος: Η Διοίκηση κάθε φορέα γνωστοποιεί και κατανέμει στις οικείες υπηρεσίες τους στρατηγικούς σκοπούς για το επόμενο έτος.



Οι προϊστάμενοι Γ.Δ/σης (ή Δ/σης, αν δεν υπάρχουν) αναλύουν τους στρατηγικούς σκοπούς και ενημερώνουν τους άμεσα υφισταμένους τους, με τους οποίους καθορίζουν από κοινού τους στόχους της Γ.Δ/σης και τους ζητούν να προσδιορίσουν τους επί μέρους στόχους κάθε Διεύθυνσης.

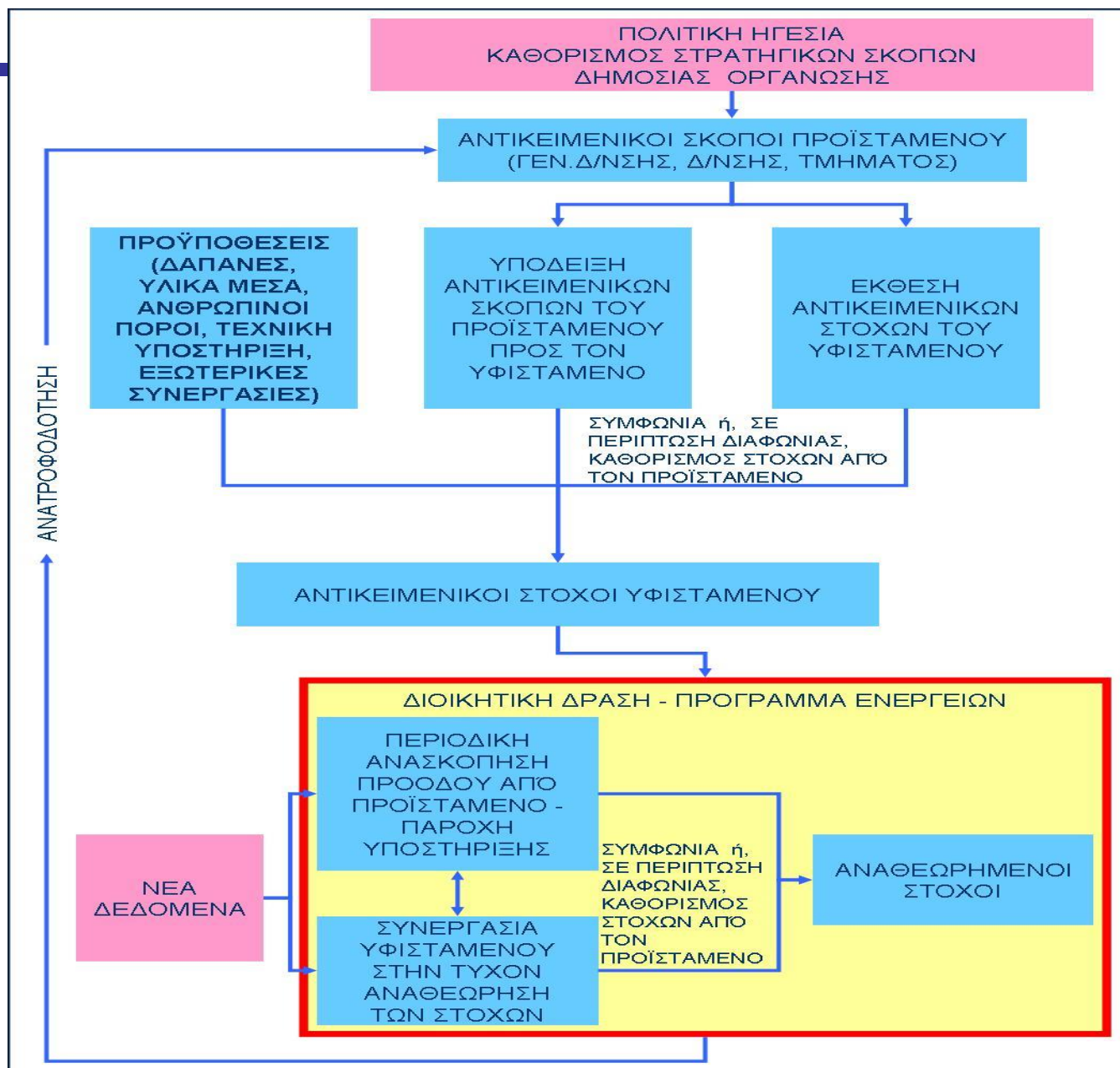


Οι προϊστάμενοι Διεύθυνσης σε συνεργασία με τους προϊσταμένους Τμημάτων εξειδικεύουν και επιμερίζουν από κοινού τους στόχους της Διεύθυνσης σε εξειδικευμένους στόχους ανά Τμήμα.

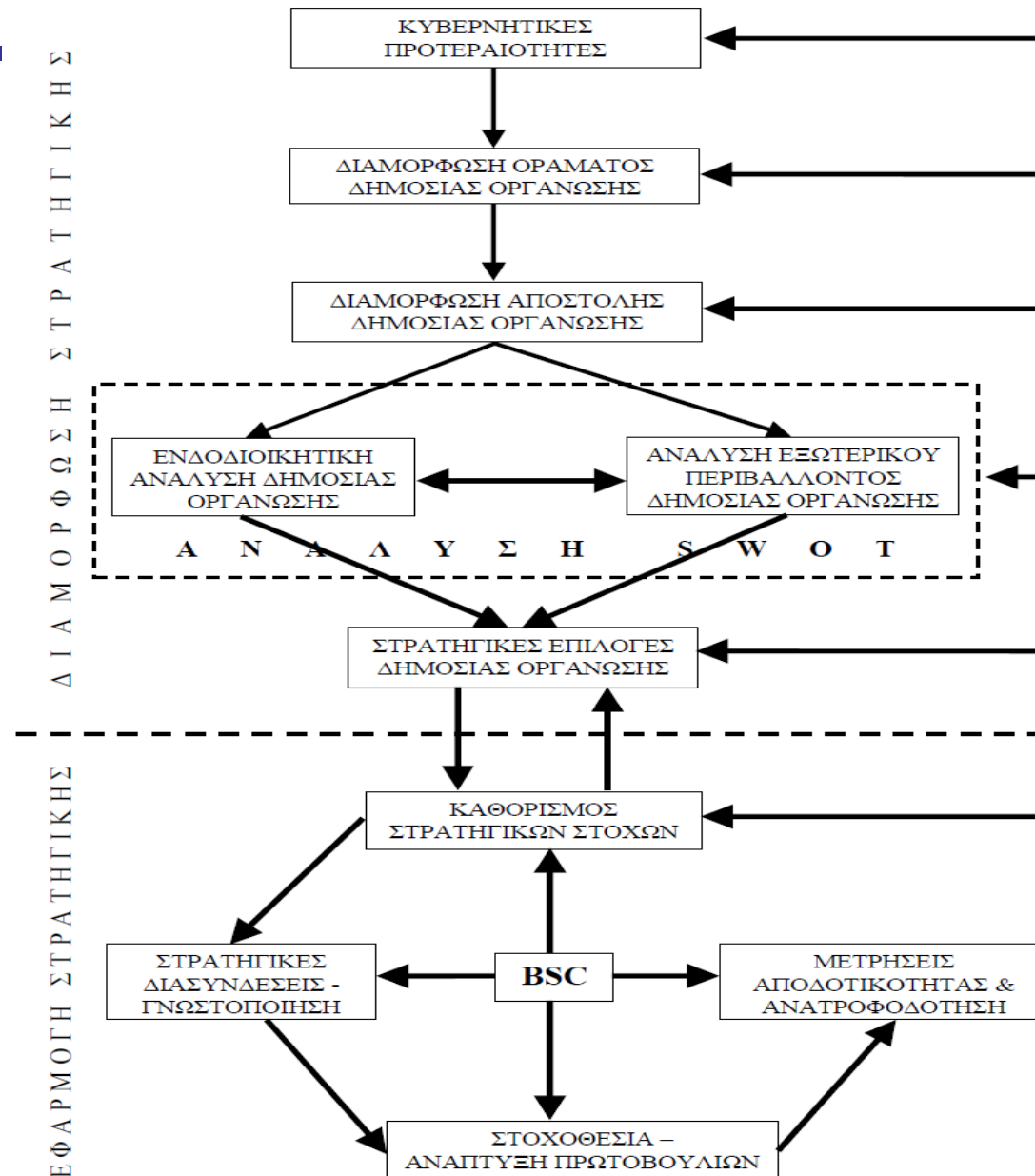


Οι Τμηματάρχες μαζί με τους υφισταμένους καθορίζουν τη συμβολή κάθε υπαλλήλου στην επίτευξη των στόχων του Τμήματος με την ανάλυση τους σε προγράμματα ενεργειών, ώστε κάθε υπάλληλος να κατανοεί τι πρέπει να επιτύχει ούτως ώστε να υλοποιηθούν οι στόχοι των υπερκείμενων επιπέδων.

Το σύστημα της Διοίκησης μέσω Στόχων στην Ελληνική Δ.Δ.



Το σύστημα στρατηγικής διοίκησης



Τα στάδια εξέλιξης της Διοίκησης Ποιότητας

Επιθεώρηση ποιότητας:

Έλεγχος συμμόρφωσης των τελικών προϊόντων με τις προδιαγραφές τους-απόρριψη των ελαττωματικών.

Κύριο πρόβλημα:

Αδυναμία επιθεώρησης του συνόλου των προϊόντων, συνεπώς δε διασφαλίζεται ότι όλα τα ελαττωματικά δε θα παραδοθούν.

Έλεγχος ποιότητας:

Αντιπροσωπευτικός έλεγχος των τελικών προϊόντων μέσω μεθόδων στατιστικής ανάλυσης για τη διασφάλιση, με ένα ποσοστό αβεβαιότητας, ότι ελαττωματικό προϊόν δε θα καταλήξει στον πελάτη. **Κύριο πρόβλημα:** Δε διασφαλίζεται ότι δε θα παραχθεί ξανά στο μέλλον ελαττωματικό προϊόν.

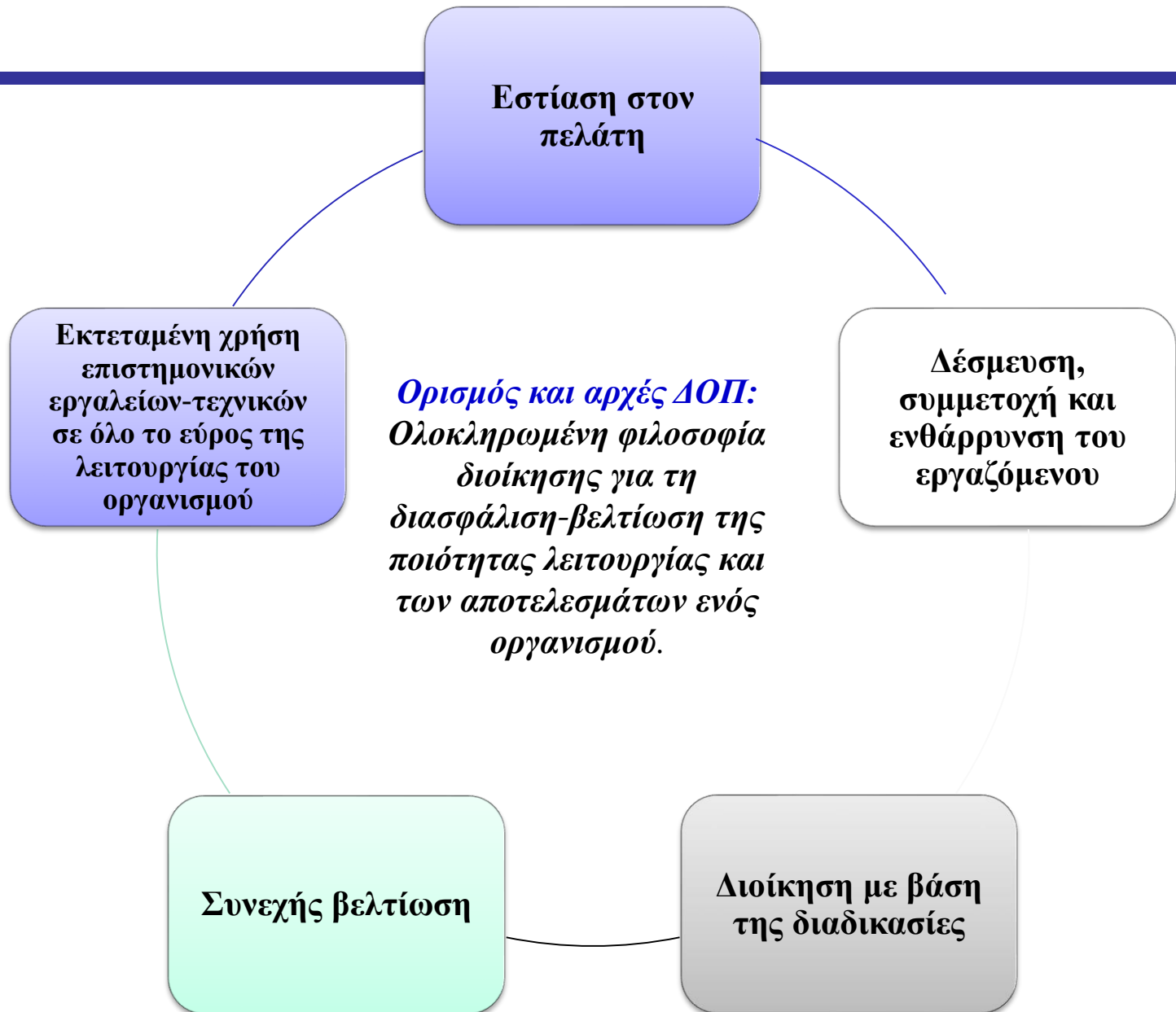
Διασφάλιση ποιότητας:

Η ποιότητα εστιάζεται στην παραγωγική δραστηριότητα (έλεγχος-βελτίωση των διαδικασιών) των τελικών προϊόντων για να διασφαλίσει ότι δεν θα παραχθεί ελαττωματικό προϊόν.

Διοίκηση Ολικής Ποιότητας:

«ικανοποίηση των προσδοκιών του πελάτη» η οποία απαιτεί την ενεργό συμμετοχή των εργαζομένων και τη συνεχή βελτίωση της λειτουργίας του οργανισμού, ώστε να ανταποκρίνεται στις προσδοκίες.

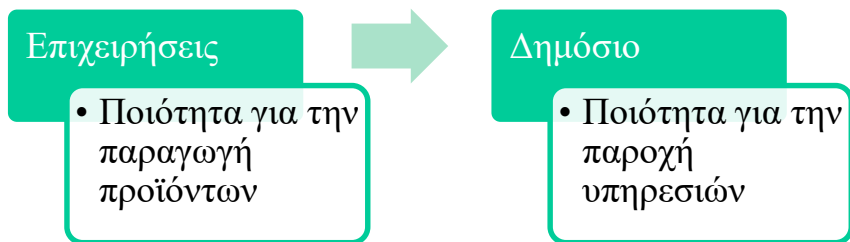
Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας: Ορισμός και βασικές αρχές.



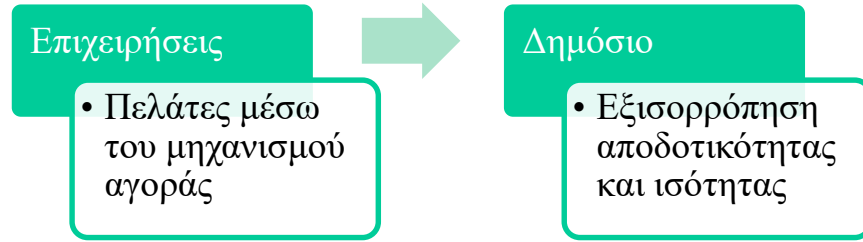
Η Δ.Ο.Π. και Δημόσιος Τομέας: Μελέτη εφαρμογής

Κύρια) συμπεράσματα

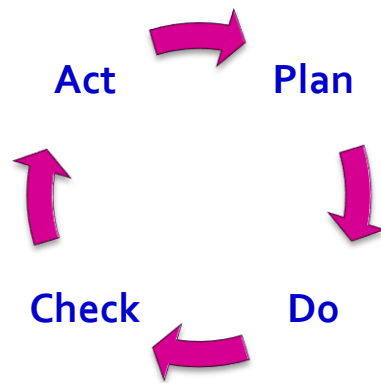
Απαιτείται προσαρμογή των μοντέλων ποιότητας



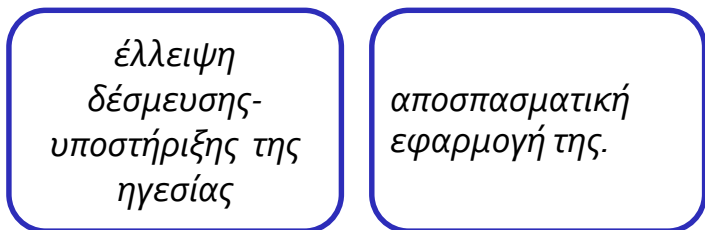
Δυσχέρεια προσδιορισμού πελατών στη Δ.Δ.



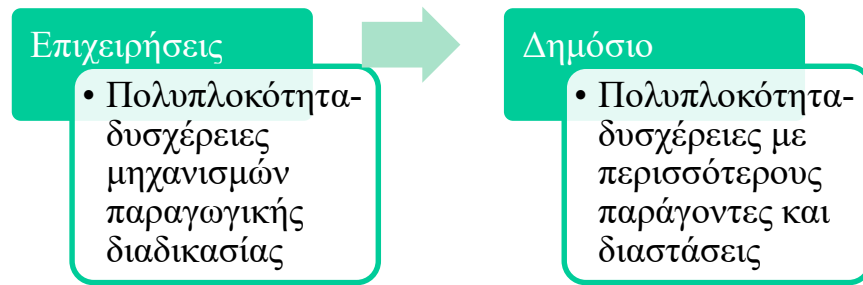
Ο κύκλος ποιότητας PDCA αποτελεί βάση κάθε συστήματος Ποιότητας καθώς και Στρατηγικής διοίκησης.



Κύριες αιτίες αποτυχίας εφαρμογής της ΔΟΠ στο δημόσιο

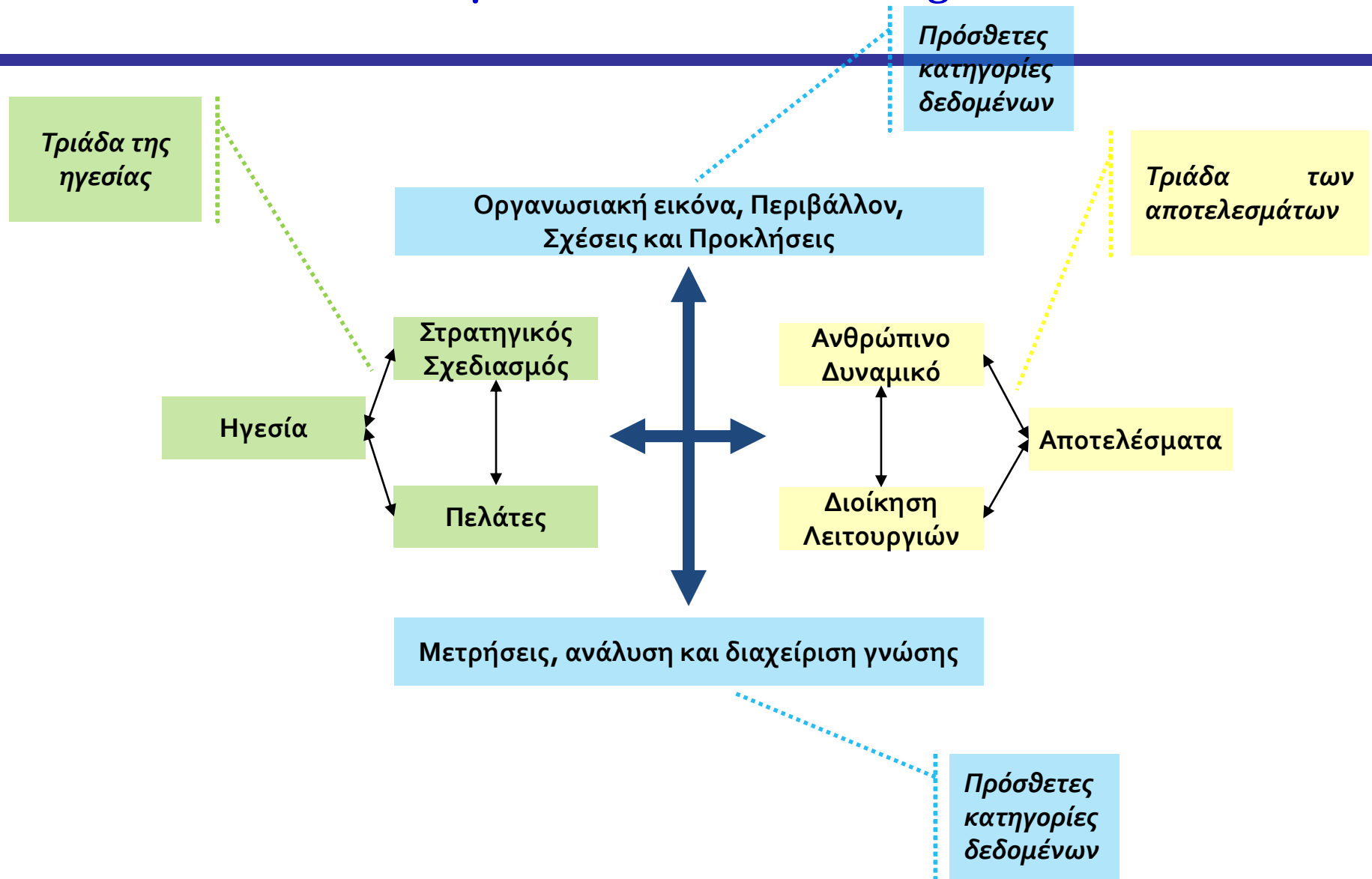


Πολυπλοκότητα –δυσχέρειες ποιότητας στη ΔΔ.



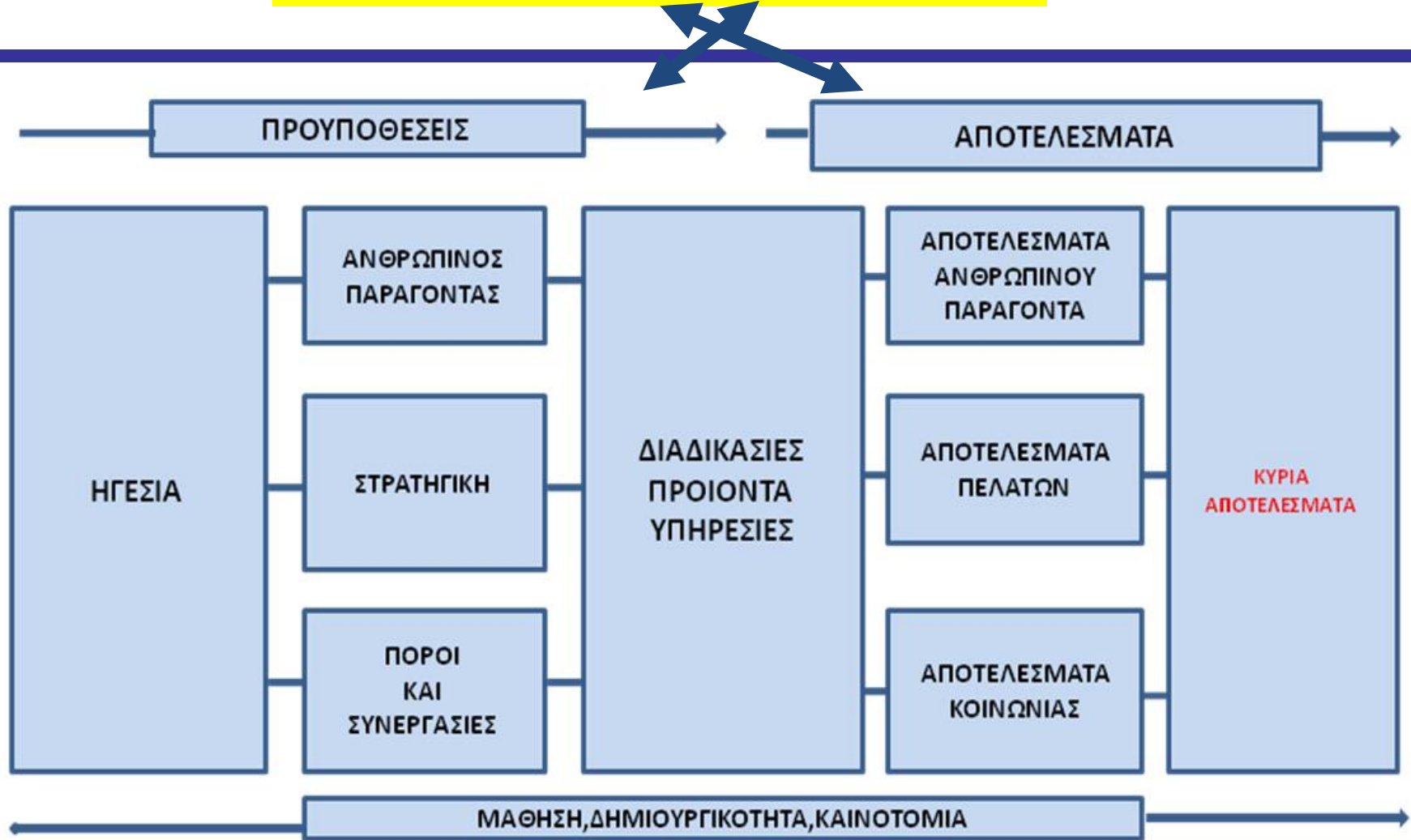
Η προσέγγιση των μοντέλων αριστείας:

Το μοντέλο Malcolm Baldrige



Η προσέγγιση των μοντέλων αριστείας: Το μοντέλο EFQM

Δόμηση: 9 κριτήρια και 32 υπό-κριτήρια



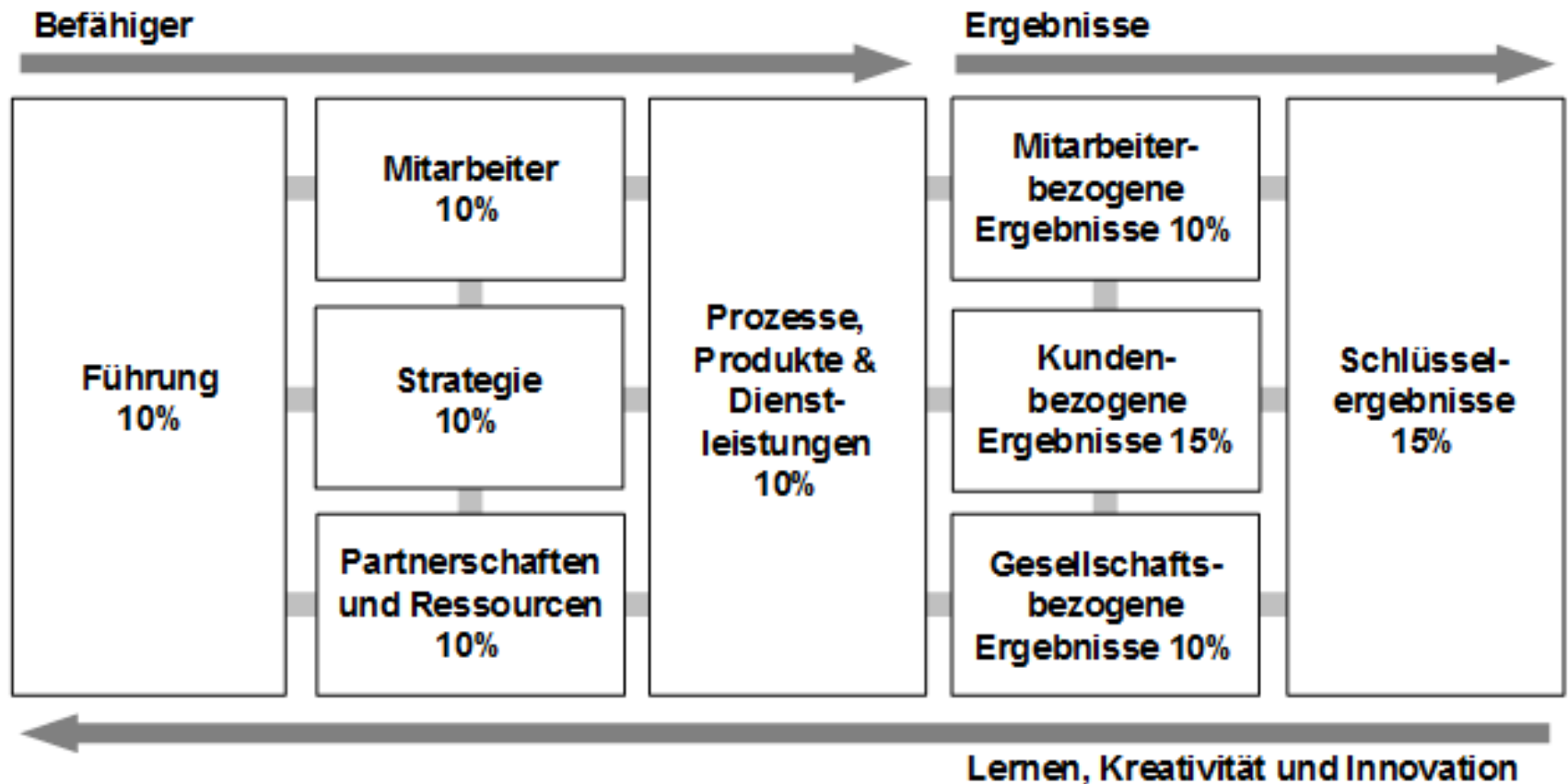
Επίπεδα εφαρμογής του μοντέλου



Die European Foundation for Quality Management

EFQM Excellence Model 2010.

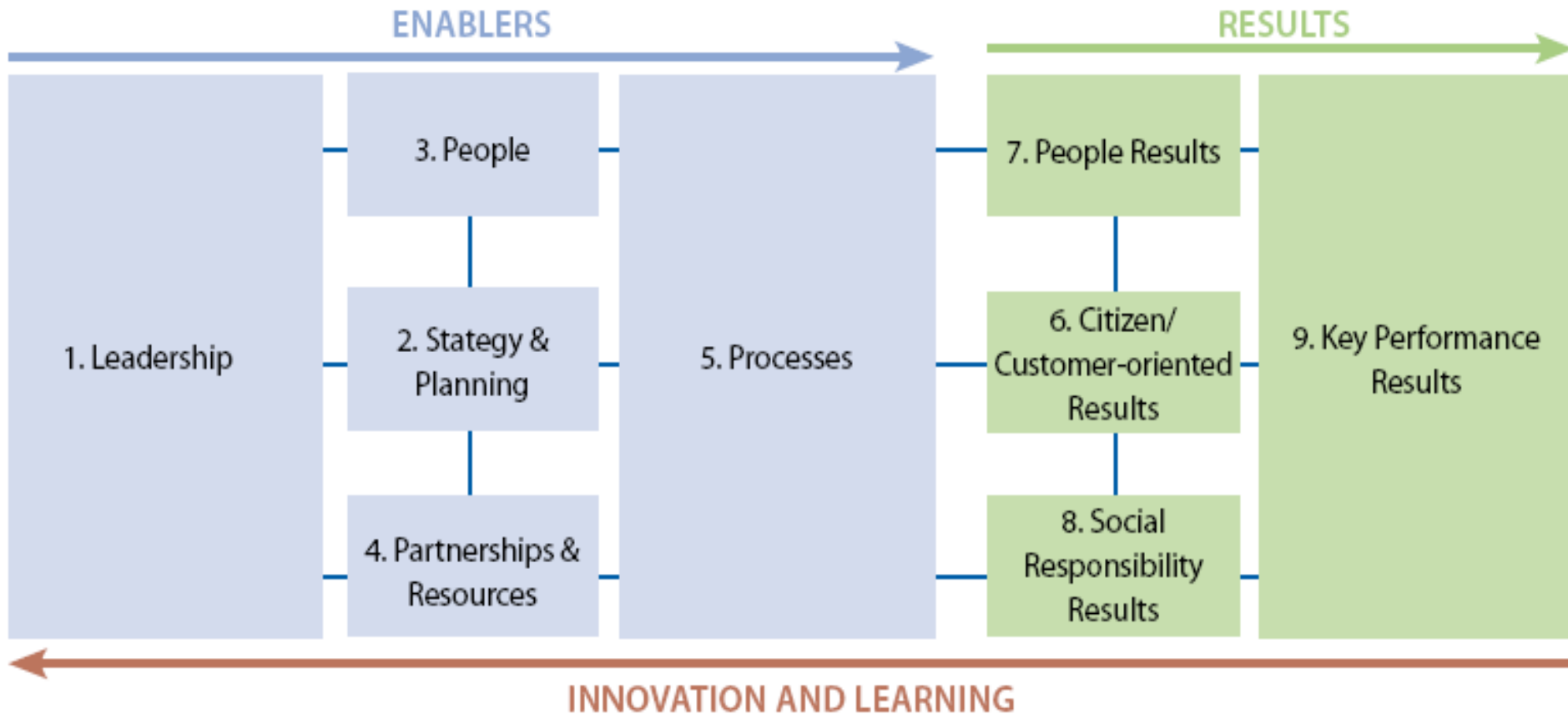
EFQM-Modell 2010



Η προσέγγιση των μοντέλων αριστείας: Το μοντέλο ΚΠΑ (Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης)

Δόμηση: 9 κριτήρια και 28 υπό-κριτήρια και 213 παραδείγματα

The CAF Model



*Ευχαριστώ πολύ
για την προσοχή σας*