

# Περιεχόμενα

Πρόλογος.....	
Στόχος του βιβλίου.....	
Σε ποιούς απευθύνεται.....	
Προσέγγιση του βιβλίου.....	

## ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΚΑΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. Εισαγωγή στη Διοίκηση Επιχειρησιακών Λειτουργιών .....</b>	
1.1 Εισαγωγή.....	
1.2 Γενικό μοντέλο των επιχειρησιακών λειτουργιών .....	
1.3 Τρόποι προσέγγισης της διοίκησης επιχειρησιακών λειτουργιών .....	
1.3.1 Οι επιχειρησιακές λειτουργίες ως σύστημα.....	
1.3.2 Οι επιχειρησιακές λειτουργίες ως οργανωτική δραστηριότητα .....	
1.4 Διοίκηση επιχειρησιακών λειτουργιών και επιχείρηση .....	
1.5 Δραστηριότητες των διευθυντών επιχειρησιακών λειτουργιών .....	
1.6 Σταδιοδρομία διευθυντών επιχειρησιακών λειτουργιών .....	
1.7 Τυπολογία των επιχειρησιακών λειτουργιών .....	
1.7.1 Η διάσταση όγκος .....	
1.7.2 Η διάσταση ποικιλία.....	
1.7.3 Η διάσταση απόκλιση .....	
1.7.4 Η διάσταση ορατότητα .....	
1.7.5 Οι επιπτώσεις των τεσσάρων διαστάσεων στις επιχειρησιακές λειτουργίες .....	
1.8 Υπηρεσίες και οικονομική πρόκληση των υπηρεσιών .....	
1.8.1 Άυλη υπόσταση.....	
1.8.2 Ετερογένεια/ανομοιογένεια.....	
1.8.3 Άμεση αλληλεπίδραση των καταναλωτών/παραγωγή-κατανάλωση .....	
1.8.4 Απαξίωση.....	
1.8.5 Υπηρεσίες: προκλήσεις και ερωτήματα .....	
Ερωτήσεις .....	
Μελέτη περίπτωσης 1: Η Μαρία .....	
Μελέτη περίπτωσης 2: Η σύνδεση με τον πελάτη .....	
Μελέτη περίπτωσης 3: Dr. V – Ο McDonald’s της οφθαλμολογίας.....	
Σημειώσεις κεφαλαίου.....	
Βιβλιογραφία.....	
Επιλεγμένος κατάλογος ινστιτούτων και συνδέσμων στη διοίκηση επιχειρησιακών λειτουργιών.....	
Επιστημονικά περιοδικά στη διοίκηση επιχειρησιακών λειτουργιών .....	
Παράρτημα Π1: Ιστορική εξέλιξη της διοίκησης επιχειρησιακών λειτουργιών .....	

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. Ανταγωνιστικότητα, Στρατηγική Θέση και Στρατηγική Επιχειρησιακών Λειτουργιών.....</b>	
2.1 Εισαγωγή.....	
2.2 Τι είναι στρατηγική.....	
2.3 Επίπεδα στρατηγικών αποφάσεων.....	
2.4 Θεμελιώδη στοιχεία στρατηγικής.....	
2.4.1 Αποστολή.....	
2.4.2 Σκοποί και στόχοι.....	
2.4.3 Άμεσα και έμμεσα εμπλεκόμενοι φορείς.....	
2.5 Στρατηγική τοποθέτηση.....	
2.5.1 Μοντέλο ανάλυσης εξωτερικού περιβάλλοντος.....	
2.5.2 Μοντέλο πόρων και ικανοτήτων.....	
2.5.3 Η σημασία των ικανοτήτων.....	
2.6 Ανταγωνιστικές προτεραιότητες της επιχείρησης (λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες των πελατών).....	
2.6.1 Η προτεραιότητα ποιότητα.....	
2.6.2 Η προτεραιότητα ταχύτητα.....	
2.6.3 Η προτεραιότητα αξιοπιστία.....	
2.6.4 Η προτεραιότητα ευελιξία.....	
2.6.5 Η προτεραιότητα κόστος.....	
2.6.6 Η επόμενη ανταγωνιστική προτεραιότητα.....	
2.6.7 Επίλογος.....	
2.7 Στρατηγική επιχειρησιακών λειτουργιών.....	
2.7.1 Παράγοντες πρόκρισης και προτίμησης παραγγελιών.....	
2.7.2 Κύκλος ζωής προϊόντος: επιπτώσεις στις επιχειρησιακές λειτουργίες.....	
2.7.3 Clockspeed.....	
2.7.4 Αντιστάθμιση.....	
2.7.5 Επίλογος.....	
2.8 Επιτυχάνοντας στρατηγική συναρμογή.....	
2.9 Η συμβολή της λειτουργίας παραγωγής στη στρατηγική της επιχείρησης.....	
2.10 Λήψη αποφάσεων σε θέματα δομής και υποδομής της επιχείρησης.....	
Ερωτήσεις.....	
Μελέτη περίπτωσης 1: Η Μαρία.....	
Μελέτη περίπτωσης 2: Σκέψεις του Sam Walton.....	
Μελέτη περίπτωσης 3: Η εξέλιξη της IBM και της HP.....	
Σημειώσεις κεφαλαίου.....	
Βιβλιογραφία.....	

#### ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ: ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. Σχεδιασμός και Επιλογή Διαδικασιών.....</b>	
3.1 Εισαγωγή.....	
3.2 Τι είναι διαδικασία.....	
3.3 Διαδικασία και επιχείρηση.....	
3.4 Αλληλεπίδραση σχεδιασμού διαδικασίας με τον σχεδιασμό του προϊόντος.....	
3.5 Τυπολογία διαδικασιών: η επίδραση του όγκου και της ποικιλίας στον σχεδιασμό των διαδικασιών.....	

3.5.1	Κατασκευή έργου.....	
3.5.2	Παραγωγή κατά παραγγελία ή κατ' αποκοπή .....	
3.5.3	Παραγωγή κατά παρτίδες.....	
3.5.4	Μαζική παραγωγή και συστήματα συνεχούς ροής .....	
3.5.5	Επαγγελματικές υπηρεσίες .....	
3.5.6	Υπηρεσίες καταστημάτων.....	
3.5.7	Μαζικές υπηρεσίες.....	
3.6	Τυπολογία διαδικασιών: απόκλιση στη ζήτηση του πελάτη .....	
3.6.1	Σχεδιασμός κατά παραγγελία .....	
3.6.2	Παραγωγή κατά παραγγελία .....	
3.6.3	Συναρμολόγηση κατά παραγγελία .....	
3.6.4	Παραγωγή για αποθήκευση.....	
3.7	Η μήτρα προϊόντος-διαδικασίας των Hayes και Wheel Wright .....	
3.8	Η μήτρα υπηρεσίας-διαδικασίας του Schmenner.....	
3.9	Η μήτρα υπηρεσίας-διαδικασίας του Silvestro και των συνεργατών του .....	
3.10	Μαζική εξατομίκευση .....	
3.11	Επιλογή τύπου διαδικασίας.....	
3.12	Λεπτομερής σχεδιασμός των διαδικασιών .....	
3.13	Μεταβλητότητα της διαδικασίας: χώρος προσωρινής αποθήκευσης, παρεμπόδιση, αδυναμία εφοδιασμού, συμφόρηση και βηματισμός .....	
3.14	Μέτρηση απόδοσης της διαδικασίας.....	
	Λυμένα προβλήματα.....	
	Ερωτήσεις .....	
	Μελέτη περίπτωσης: Διαμόρφωση διαδικασίας από την οικογένεια Κόπολα .....	
	Σημειώσεις κεφαλαίου.....	
	Βιβλιογραφία.....	
	Παράρτημα Π3 – Λεπτομερής σχεδιασμός των διαδικασιών .....	
Π3.1	Εισαγωγή.....	
Π3.2	Χαρτογράφηση σχέσεων .....	
Π3.3	Σχεδίαση της ροής της διαδικασίας .....	
Π3.3.1	Απλά διαγράμματα σταδίων .....	
Π3.3.2	Σχεδιαγράμματα και διαγράμματα συναρμολόγησης .....	
Π3.3.3	Φύλλα διαδρομών και λειτουργίας.....	
Π3.3.4	Απλά διαγράμματα ροών .....	
Π3.3.5	Διάγραμμα ροής διαδικασίας.....	
	Ερωτήσεις .....	
	Βιβλιογραφία.....	
	<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. Σχεδιασμός Προϊόντων και Υπηρεσιών.....</b>	
4.1	Εισαγωγή .....	
4.2	Ποιος σχεδιάζει και αναπτύσσει τα προϊόντα και γιατί; .....	
4.3	Εναλλακτικές προσεγγίσεις της δραστηριότητας του σχεδιασμού και κριτήρια σχεδιασμού .....	
4.4	Αναγνωρίζοντας τις ανάγκες των πελατών .....	
4.5	Παράγοντες σχεδιασμού .....	
4.5.1	Περιβάλλον εργασίας.....	

4.5.2	Εργονομία .....
4.5.3	Αισθητική .....
4.5.4	Ασφάλεια .....
4.5.5	Οικολογικός σχεδιασμός.....
4.5.6	Συντήρηση .....
4.6	Η διαδικασία σχεδιασμού και ανάπτυξης .....
4.6.1	Σχεδιασμός.....
4.6.2	Σύλληψη ιδεών και αναγνώριση ευκαιριών.....
4.6.3	Φιλτράρισμα ιδεών .....
4.6.4	Ανάπτυξη, επιλογή και δοκιμή της έννοιας .....
4.6.5	Προκαταρκτικός σχεδιασμός.....
4.6.6	Αξιολόγηση και βελτίωση του σχεδιασμού.....
4.6.7	Πρωτότυπα και έλεγχος πρωτοτύπων .....
4.6.8	Εμπορευματοποίηση .....
4.7	Ο κύκλος ζωής προϊόντων σε σχέση με τον σχεδιασμό .....
4.8	Παράλληλη ή συγχρονισμένη μηχανική .....
4.9	Οι προκλήσεις σχεδιασμού υπηρεσιών .....
4.9.1	Προσχέδιο υπηρεσιών .....
	Ερωτήσεις .....
	Μελέτη περίπτωσης: Η σημασία της εφαρμοσμένης μηχανικής χαμηλού κόστους .....
	Σημειώσεις κεφαλαίου .....
	Βιβλιογραφία .....
	Παράρτημα Π4 – Τεχνικές βελτίωσης του σχεδιασμού και της ανάπτυξης νέων προϊόντων .
Π4.1	Εισαγωγή .....
Π4.2	Σύλληψη ιδεών και αναγνώριση ευκαιριών .....
Π4.2.1	Ομάδα εργασίας.....
Π4.2.2	Αντίστροφη μηχανική .....
Π4.3	Προκαταρκτικός σχεδιασμός .....
Π4.3.1	Αμοιβαία εναλλασσόμενα μέρη .....
Π4.3.2	Τυποποίηση .....
Π4.3.3	Αρθρωτή κατασκευή.....
Π4.4	Αξιολόγηση και βελτίωση του σχεδιασμού .....
Π4.4.1	Λειτουργική ανάπτυξη ποιότητας.....
Π4.4.2	Ανάλυση αξίας .....
Π4.4.3	Μέθοδοι Taguchi .....
Π4.5	Πρωτοτυπία και έλεγχος πρωτοτύπων .....
Π4.5.1	Εικονικά πρωτότυπα .....
Π4.5.2	Συστήματα CAD .....
	Ερωτήσεις .....
	Σημειώσεις .....
	Βιβλιογραφία .....
	<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. Χωροταξικός Σχεδιασμός.....</b>
5.1	Εισαγωγή στον χωροταξικό σχεδιασμό .....
5.1.1	Η διαδικασία λήψης απόφασης χωροταξικού σχεδιασμού .....

5.2	Χωροταξική διάταξη σταθερής θέσης .....	
5.3	Χωροταξική διάταξη κατά λειτουργία .....	
5.4	Χωροταξική διάταξη κατά προϊόν .....	
5.5	Μικτή ή υβριδική χωροταξική διάταξη .....	
5.6	Χωροταξική διάταξη κυττάρων .....	
5.6.1	Ευέλικτα συστήματα παραγωγής.....	
5.6.2	Ολοκληρωμένη παραγωγή μέσω υπολογιστή.....	
5.7	Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα χωροταξικών διατάξεων .....	
5.8	Χωροταξική διάταξη υπηρεσιών .....	
5.8.1	Χωροταξική διάταξη γραφείων.....	
5.8.2	Χωροταξική διάταξη καταστημάτων λιανικής .....	
5.8.3	Χωροταξική διάταξη αποθηκευτικών χώρων .....	
5.9	Γενικοί παράγοντες λεπτομερούς χωροταξικού σχεδιασμού .....	
5.10	Επιλέγοντας τη σωστή χωροταξική διάταξη .....	
5.11	Χωροταξικός σχεδιασμός με τη βοήθεια λογισμικών πακέτων .....	
	Ερωτήσεις .....	
	Μελέτη περίπτωσης: Σας αρέσουν τα ακατάστατα μαγαζιά; Πηγαίνετε στην Ινδία .....	
	Σημειώσεις κεφαλαίου.....	
	Βιβλιογραφία.....	
	<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6. Επιλογή Τοποθεσίας .....</b>	
6.1	Εισαγωγή.....	
6.2	Γιατί η απόφαση επιλογής τοποθεσίας είναι στρατηγικού χαρακτήρα .....	
6.3	Λόγοι για τις αποφάσεις επιλογής τοποθεσίας .....	
6.3.2	Η πλευρά της ζήτησης .....	
6.4	Τοποθεσία, παραγωγή και παγκοσμιοποίηση .....	
6.5	Τεχνικές αξιολόγησης της θέσης εγκατάστασης .....	
6.5.1	Η μέθοδος της σταθμισμένης βαθμολογίας.....	
6.5.2	Η μέθοδος του κέντρου βαρύτητας .....	
6.5.3	Η μέθοδος του νεκρού σημείου.....	
	Ερωτήσεις .....	
	Μελέτη περίπτωσης 1: Έχει πια σημασία πού βρίσκεται η έδρα μιας επιχείρησης; .....	
	Μελέτη περίπτωσης 2: Η MITSUBISHI λαμβάνει 34 εκ. δολάρια ως κίνητρο για το εργοστάσιο της στο Μέμφις .....	
	Μελέτη περίπτωσης 3: Η κινεζική Lenovo αγοράζει τις δραστηριότητες PC της IBM.....	
	Σημειώσεις κεφαλαίου.....	
	Βιβλιογραφία.....	
	<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7. Διαχείριση Δυναμικότητας .....</b>	
7.1	Εισαγωγή.....	
7.2	Προσδιορισμός και μέτρηση δυναμικότητας .....	
7.3	Δυναμικότητα και στρατηγική .....	
7.4	Δυναμικότητα: πόση και πότε απαιτείται .....	
7.4.1	Συνολική δυναμικότητα .....	
7.4.2	Δυναμικότητα επιμέρους μονάδων.....	
7.5	Τι είδος εγκατάστασης απαιτείται .....	

7.6	Επισκόπηση εναλλακτικών μεθόδων βελτίωσης της δυναμικότητας .....
7.7	Τρόποι αξιολόγησης των εναλλακτικών μεθόδων βελτίωσης της δυναμικότητας .....
7.7.1	Ανάλυση νεκρού σημείου (ανάλυση κόστους-όγκου).....
7.7.2	Ανάλυση δυναμικότητας μέσω δένδρων αποφάσεων .....
7.8	Επίλογος .....
7.9	Λυμένα προβλήματα .....
	Ερωτήσεις .....
	Μελέτη περίπτωσης: Σχεδιασμός δυναμικότητας στα νοσοκομεία .....
	Σημειώσεις κεφαλαίου.....
	Βιβλιογραφία.....

### ΜΕΡΟΣ ΤΡΙΤΟ: ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8. Διαχείριση Εφοδιαστικής Αλυσίδας .....</b>	
8.1	Εισαγωγή στην εφοδιαστική αλυσίδα .....
8.2	Ιστορική εξέλιξη της εφοδιαστικής αλυσίδας: από τον κατακερματισμό στον συγχρονισμό .....
8.3	Η έννοια της εφοδιαστικής αλυσίδας και ο ρόλος των Logistics .....
8.4	Στόχοι της εφοδιαστικής αλυσίδας .....
8.5	Δραστηριότητες της εφοδιαστικής αλυσίδας .....
8.5.1	Εξυπηρέτηση πελατών .....
8.5.2	Πρόβλεψη της ζήτησης.....
8.5.3	Διαχείριση των αποθεμάτων.....
8.5.4	Χειρισμός των υλικών και συσκευασία.....
8.5.5	Παραγγελιοληψία.....
8.5.6	Προμήθειες .....
8.5.7	Αποθήκευση .....
8.5.8	Φυσική διανομή (διακίνηση και μεταφορά).....
8.5.9	Αντίστροφη εφοδιαστική αλυσίδα .....
8.5.10	Επίλογος των δραστηριοτήτων της εφοδιαστικής αλυσίδας.....
8.6	Συμπεριφορά της εφοδιαστικής αλυσίδας .....
8.7	Δυναμική της εφοδιαστικής αλυσίδας (Bullwhip Effect) .....
8.8	Τεχνολογία και εφοδιαστική αλυσίδα .....
8.9	Δείκτες μέτρησης της απόδοσης της εφοδιαστικής αλυσίδας .....
	Ερωτήσεις .....
	Μελέτη περίπτωσης 1: Τα Logistics της εταιρείας TESCO.....
	Μελέτη περίπτωσης 2: Η GOODYEAR βάζει τους προμηθευτές στα τελευταία στάδια της ανάπτυξης προϊόντος .....
	Μελέτη περίπτωσης 3: Ενάρετες συνδέσεις: μια καλοκουρδισμένη εφοδιαστική αλυσίδα είναι κάτι παραπάνω από το άθροισμα των μερών της. Ίδανικά, κάθε κομμάτι βελτιώνει το επόμενο .....
	Μελέτη περίπτωσης 4: HP – Στρατηγική παραγωγής του Server PROLIANT ML150 με εξωτερική ανάθεση .....
	Σημειώσεις κεφαλαίου.....
	Βιβλιογραφία.....
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9. Διαχείριση Αποθεμάτων .....</b>	

9.1	Εισαγωγή.....	
9.2	Γιατί υπάρχουν αποθέματα; .....	
9.3	Κατηγοριοποίηση αποθεμάτων .....	
9.3.1	Αποθέματα σε σχέση με τη ροή των υλικών .....	
9.3.2	Αποθέματα βάσει λειτουργίας.....	
9.3.3	Αποθέματα σε σχέση με τη φύση των αποθηκευμένων υλικών.....	
9.4	Κατηγορίες κόστους αποθεμάτων .....	
9.4.1	Κόστος αγοράς προϊόντος.....	
9.4.2	Κόστος τοποθέτησης παραγγελίας .....	
9.4.3	Κόστος διατήρησης αποθεμάτων .....	
9.4.4	Κόστος σχετιζόμενο με τη δυναμικότητα της παραγωγής .....	
9.5	Στοιχεία διατήρησης αποθεμάτων .....	
9.6	Πολιτικές μεγέθους παρτίδας (πόση ποσότητα θα πρέπει να παραγγελθεί) .....	
9.7	Ανεξάρτητη και εξαρτημένη ζήτηση .....	
9.8	Ανεξάρτητη ζήτηση: συστήματα αποθεμάτων πολλαπλών περιόδων .....	
9.9	Βασικό μοντέλο οικονομικής ποσότητας παραγγελίας (EOQ).....	
9.10	Μοντέλο οικονομικής ποσότητας παραγωγής (EMQ).....	
9.11	Μοντέλο EOQ για ποσοτικές εκπτώσεις .....	
9.12	Πότε θα γίνει η παραγγελία (χρονική απόφαση) .....	
9.13	Δείκτες μέτρησης απόδοσης των αποθεμάτων .....	
9.13.1	Οικονομικοί δείκτες μέτρησης κόστους αποθεμάτων .....	
9.13.2	Λειτουργικοί δείκτες μέτρησης κόστους αποθεμάτων .....	
9.13.3	ABC ανάλυση.....	
9.14	Απογραφή αποθεμάτων .....	
9.15	Πληροφοριακά συστήματα αποθεμάτων .....	
	Λυμένα προβλήματα.....	
	Ερωτήσεις .....	
	Σημειώσεις κεφαλαίου.....	
	Βιβλιογραφία.....	
	Παράρτημα Π9: Βασικό μοντέλο αποθεμάτων .....	
Π9.1	Βασικό μοντέλο οικονομικής ποσότητας παραγγελίας (EOQ).....	
Π9.2	Διαπιστώσεις και κριτική στην προσέγγιση του μοντέλου EOQ .....	
<b>10</b>	<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10. Συγκεντρωτικός Προγραμματισμός.....</b>	
<b>10.1</b>	<b>Εισαγωγή.....</b>	
<b>10.2</b>	<b>Επισκόπηση των επιχειρησιακών δραστηριοτήτων προγραμματισμού .....</b>	
10.2.1	Μακροχρόνιος προγραμματισμός .....	
10.2.2	Μεσοπρόθεσμος προγραμματισμός .....	
10.2.3	Βραχυπρόθεσμος προγραμματισμός .....	
<b>10.3</b>	<b>Η έννοια του συγκεντρωτικού προγραμματισμού παραγωγής .....</b>	
<b>10.4</b>	<b>Επιλογές συγκεντρωτικού προγραμματισμού .....</b>	
10.4.1	Αποφάσεις που μεταβάλλουν τη ζήτηση (Demand Options).....	
10.4.2	Αποφάσεις που μεταβάλλουν τη δυναμικότητα (Capacity Options).....	
10.4.3	Αποφάσεις μικτού χαρακτήρα (Hybrid Options) .....	
<b>10.5</b>	<b>Στρατηγικές συγκεντρωτικού προγραμματισμού .....</b>	

10.6	Δαπάνες συγκεντρωτικού προγραμματισμού .....
10.7	Συγκεντρωτικός προγραμματισμός για υπηρεσίες .....
10.7.1	Ταύτιση των πωλήσεων με τη δυναμικότητα.....
10.7.2	Ταύτιση της δυναμικότητας με τις πωλήσεις.....
10.8	Προγραμματισμός πωλήσεων και λειτουργιών (Sales and Operation Planning) .....
10.9	Εφαρμόζοντας τον συγκεντρωτικό προγραμματισμό στην πράξη .....
	Λυμένα προβλήματα.....
	Βασική ορολογία κεφαλαίου .....
	Ερωτήσεις .....
	Μελέτη περίπτωσης: FORMICA – Ο καθοριστικός λόγος που οδηγεί στο S&OP.....
	Σημειώσεις κεφαλαίου.....
	Βιβλιογραφία.....
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11. MRP και ERP .....</b>	
11.1	Εισαγωγή.....
11.2	Συστήματα αναπαραγγελίας vs. MRP .....
11.3	MRP vs. MRP-II vs. ERP .....
11.4	MRP-II: Γενική ανασκόπηση.....
11.5	Είσοδοι του MRP (τι απαιτείται για να τρέξει το MRP) .....
11.5.1	Παραγγελίες πελατών .....
11.5.2	Προβλέψεις ζήτησης .....
11.6	Το κύριο πρόγραμμα χρονοπρογραμματισμού της παραγωγής .....
11.7	Συνταγολόγια .....
11.8	Αρχεία (καταγραφής) των αποθεμάτων.....
11.9	Ανάπτυγμα της διαδικασίας MRP .....
11.10	Έξοδοι του MRP προγράμματος .....
11.10.1	Προγραμματισμός παραγωγικής δυναμικότητας.....
11.10.2	Έλεγχος παραγωγικής διαδικασίας.....
11.10.3	Προμήθειες.....
11.11	Οφέλη και αδυναμίες του MRP.....
11.12	Προβλήματα κατά την εφαρμογή του MRP .....
11.13	Το MRP στον τομέα των υπηρεσιών .....
11.14	ERP: Τι είναι και πώς δουλεύει το ERP.....
11.15	Βασικές λειτουργίες των συστημάτων ERP .....
11.16	Τρόποι υλοποίησης των συστημάτων ERP.....
11.17	Οφέλη/πλεονεκτήματα των συστημάτων ERP.....
11.18	Μειονεκτήματα των συστημάτων ERP .....
11.19	Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας .....
11.20	Αιτίες αποτυχίας των συστημάτων ERP.....
11.21	ERP και καινοτομία.....
11.22	Το περιβάλλον της αγορά των συστημάτων ERP .....
11.22.1	Παγκόσμια αγορά.....
11.22.2	Ελληνική αγορά .....
11.23	ERP: Επίλογος .....
	Ερωτήσεις .....
	Μελέτη περίπτωσης: Η εφαρμογή του ERP στη Nestlé .....



Σημειώσεις κεφαλαίου.....	
Βιβλιογραφία.....	
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 12. Λιτές Διεργασίες και Συστήματα Κατάλληλης Στιγμής (JIT).....</b>	
12.1 Εισαγωγή.....	
12.2 Φιλοσοφία JIT.....	
12.2.1 Εξάλειψη σπατάλης.....	
12.2.2 Σεβασμός στους ανθρώπους.....	
12.3 Βασική αρχιτεκτονική του JIT.....	
12.4 JIT: Εναρμόνιση προσφοράς και ζήτησης.....	
12.4.1 Συνεχής ροή.....	
12.4.2 Μείωση του χρόνου προετοιμασίας μεταξύ παραγωγών.....	
12.4.3 Δημιουργία πραγματικής χωροταξικής διάταξης.....	
12.4.4 Παραγωγή σύμφωνα με τις απαιτήσεις των πελατών.....	
12.4.5 Εφαρμογή συστήματος έλξης.....	
12.4.6 Kanban.....	
12.5 Διαχείριση ποιότητας.....	
12.5.1 Poka Yoke.....	
12.5.2 Η ανάλυση των πέντε γιατί.....	
12.6 Εξάλειψη σπατάλης.....	
12.6.1 Δείκτης συνολικής αποτελεσματικότητας εξοπλισμού.....	
12.6.2 Εκθέτοντας τα προβλήματα μέσω της μείωσης των αποθεμάτων.....	
12.7 Πρακτικές ανθρώπινων πόρων.....	
12.8 Συνεχής βελτίωση.....	
12.9 Ομαλή ροή.....	
12.10 Τυποποίηση της εργασίας και μείωση της μεταβλητότητας.....	
12.11 Οπτικός έλεγχος/5-S.....	
12.12 JIT και MRP.....	
12.13 Η λιτή παραγωγή εκτός της επιχείρησης.....	
12.14 Η λιτή παραγωγή στις υπηρεσίες.....	
12.15 Πλεονεκτήματα, μειονεκτήματα και κριτική της λιτής παραγωγής.....	
Ερωτήσεις.....	
Μελέτη περίπτωσης 1: Η επάνδρωση προσωπικού στην Toyota.....	
Μελέτη περίπτωσης 2: Ανακλήσεις αυτοκινήτων – το σοκ της ιαπωνικής υπερηφάνειας.....	
Σημειώσεις κεφαλαίου.....	
Βιβλιογραφία.....	
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 13. Χρονοπρογραμματισμός.....</b>	
13.1 Εισαγωγή.....	
13.2 Ο χρονοπρογραμματισμός σε σχέση με τις άλλες λειτουργίες.....	
13.3 Χρονοπρογραμματισμός και τύπος παραγωγής.....	
13.4 Χαρακτηριστικά και στόχοι του χρονοπρογραμματισμού κατά παραγγελία.....	
13.5 Δραστηριότητες του χρονοπρογραμματισμού.....	
13.6 Φόρτωση των κέντρων εργασίας.....	
13.6.1 Προσεγγίσεις φόρτωσης.....	
13.7 Σειριοποίηση εργασιών.....	

13.7.1	Κανόνες καθορισμού προτεραιοτήτων .....
13.7.2	Αξιολόγηση κανόνων προτεραιοτήτων .....
13.7.3	Σειριοποίηση η εργασιών σε μία μηχανή .....
13.7.4	Σειριοποίηση η εργασιών σε δύο μηχανές .....
13.7.5	Δρομολόγηση η εργασιών μέσω οποιουδήποτε αριθμού (m) μηχανών με οποιαδήποτε σειρά .....
13.8	Λεπτομερής χρονοπρογραμματισμός .....
13.8.1	Η πολυπλοκότητα του χρονοπρογραμματισμού.....
13.8.2	Τεχνικές χρονοπρογραμματισμού .....
13.8.3	Εμπειρικές προσεγγίσεις στον χρονοπρογραμματισμό.....
13.9	Παρακολούθηση και έλεγχος .....
13.9.1	Εργαλεία παρακολούθησης και ελέγχου της παραγωγής .....
13.9.2	Χρονοπρογραμματισμός συμφόρησης.....
13.10	Ο χρονοπρογραμματισμός στις υπηρεσίες .....
13.11	Ο χρονοπρογραμματισμός του εργατικού δυναμικού .....
13.12	Προβλήματα στον χρονοπρογραμματισμό .....
13.13	Συστήματα χρονοπρογραμματισμού .....
	Ερωτήσεις .....
	Μελέτη περίπτωσης 1: HOROPLAN: Προγραμματίζοντας τις νοσοκόμες .....
	Μελέτη περίπτωσης 2: Προγραμματισμός των επειγόντων περιστατικών .....
	Σημειώσεις κεφαλαίου.....
	Βιβλιογραφία.....

#### ΜΕΡΟΣ ΤΕΤΑΡΤΟ: ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ, ΑΠΟΔΟΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 14. Διαχείριση Κρίσεων, Αξιοπιστία και Συντήρηση.....</b>
14.1 Εισαγωγή.....
14.2 Βασικές έννοιες αξιοπιστίας .....
14.3 Μέτρηση της αστοχίας ενός συστήματος .....
14.3.1 Ρυθμός αποτυχίας.....
14.3.2 Μέσος χρόνος μεταξύ βλαβών .....
14.3.3 Διαθεσιμότητα .....
14.4 Αξιοπιστία συστημάτων απλής διάταξης .....
14.4.1 Αξιοπιστία συστημάτων σε σειριακή διάταξη .....
14.4.2 Αξιοπιστία συστημάτων σε παράλληλη διάταξη .....
14.4.3 Συστήματα σε παράλληλη διάταξη και μερική εφεδρεία .....
14.4.4 Αξιοπιστία συστημάτων σε μικτή διάταξη .....
14.5 Αξιοπιστία σύνθετων συστημάτων .....
14.5.1 Τεχνικές εντοπισμού αστοχιών – Τι πήγε λάθος; .....
14.5.2 Ανάλυση αστοχιών – Γιατί πήγε λάθος; .....
14.5.3 Βελτίωση της αστοχίας – Τι πρέπει να γίνει για να αποτραπεί το λάθος; .....
14.6 Συντήρηση .....
14.6.1 Πολιτικές συντήρησης .....
14.6.2 Συντήρηση με αποκατάσταση βλαβών .....
14.6.3 Προγραμματισμένη συντήρηση.....
14.6.4 Προληπτική συντήρηση.....
14.6.5 Συντήρηση βάσει κατάστασης ή διαγνωστική συντήρηση.....

14.6.6	Ολική παραγωγική συντήρηση .....	
14.6.7	Συντήρηση βασισμένη στην αξιοπιστία .....	
14.6.8	Επίλογος .....	
14.7	Ανάκτηση από αστοχία .....	
14.7.1	Αντίκτυπος της αστοχίας στις υπηρεσίες.....	
14.7.2	Στρατηγικές αποκατάστασης της αστοχίας στις υπηρεσίες .....	
14.8	Επιχειρηματική συνέχεια .....	
	Ερωτήσεις .....	
	Μελέτη περίπτωσης 1: Το αεροπορικό δυστύχημα της Helios Airways .....	
	Μελέτη περίπτωσης 2: Οι καθημερινοί ήρωες του Taj .....	
	Μελέτη περίπτωσης 3: Στην Cisco μια ουγγιά πρόληψης αξίζει πολλά δολάρια .....	
	Σημειώσεις κεφαλαίου.....	
	Βιβλιογραφία.....	
	<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 15. Παραγωγικότητα, Απόδοση και Βελτιώσεις Απόδοσης .....</b>	
15.1	Εισαγωγή.....	
15.2	Εξέλιξη των μετρήσεων απόδοσης .....	
15.3	Τύποι μέτρησης της απόδοσης: οικονομικοί, εσωτερικοί και εξωτερικοί .....	
15.4	Μοντέλα μέτρησης της απόδοσης .....	
15.4.1	Η μήτρα παραγωγικότητας Oregon .....	
15.4.2	Η στρατηγική μήτρα του Sink and Tuttle .....	
15.4.3	Το μοντέλο της «οικογένειας των μετρήσεων» του Carl Thor .....	
15.4.4	Θεωρία των περιορισμών του Goldratt .....	
15.4.5	Το πλαίσιο ισορροπημένης στοχοθεσίας.....	
15.4.6	Το πρίσμα απόδοσης των Neely and Adams .....	
15.5	Παραγωγικότητα .....	
15.6	Βελτίωση μέσω καινοτομίας .....	
15.7	Συνεχής βελτίωση .....	
15.8	Συγκριτική αξιολόγηση .....	
15.9	Ανασχεδιασμός επιχειρησιακών διαδικασιών .....	
	Λυμένα προβλήματα.....	
	Ερωτήσεις .....	
	Βιβλιογραφία.....	