

Περιεχόμενα

Λίγα λόγια για τους συγγραφείς	15	2 Στρατηγική διοίκησης λειτουργιών και ανταγωνιστικότητα	57
Σημείωμα των συγγραφέων	17	Επισκόπηση κεφαλαίου	57
Δομή και περιεχόμενο του συγγράμματος	19	Ο ρόλος της στρατηγικής διοίκησης λειτουργιών	58
Αλλαγές στη νέα (7η αμερικανική) έκδοση	23	Η σημασία της στρατηγικής διοίκησης λειτουργιών	59
Ευχαριστίες	25	Ανάπτυξη επιχειρηματικής στρατηγικής	60
1 Εισαγωγή στη διοίκηση λειτουργιών	29	Αποστολή	60
Επισκόπηση κεφαλαίου	29	Διερεύνηση εξωτερικού περιβάλλοντος	61
Ορισμός της έννοιας της διοίκησης λειτουργιών	30	Βασικές ικανότητες ή ικανότητες κορμού	62
Διαφορές μεταξύ επιχειρήσεων παραγωγής προϊόντων και παροχής υπηρεσιών	33	Συνδυάζοντας τους τρεις παράγοντες	63
Αποφάσεις στο πλαίσιο της διοίκησης λειτουργιών	35	Ανάπτυξη στρατηγικής διοίκησης λειτουργιών	64
Ιστορική εξέλιξη	38	Ανταγωνιστικές προτεραιότητες	64
Σκοπός της διοίκησης λειτουργιών	38	Ανάγκη ύπαρξης αντισταθμίσεων	67
Ιστορικά σημεία αναφοράς	39	Προτεραιότητες που οδηγούν σε αυξημένες παραγγελίες και προτεραιότητες που καθιστούν την επιχείρηση ανταγωνιστική	68
Η Βιομηχανική Επανάσταση	40	Έκφραση των ανταγωνιστικών προτεραιοτήτων σε όρους απαιτήσεων παραγωγής	69
Επιστημονική διοίκηση	40	Ο στρατηγικός ρόλος της τεχνολογίας	70
Το κίνημα των ανθρώπινων σχέσεων	41	Είδη τεχνολογίας	70
Διοικητική επιστήμη	41	Η τεχνολογία ως εργαλείο εξασφάλισης ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος	71
Η εποχή των ηλεκτρονικών υπολογιστών	42	Παραγωγικότητα	71
Συστήματα έγκαιρης παράδοσης (Just-in-Time)	42	Μέτρηση της παραγωγικότητας	72
Διοίκηση ολικής ποιότητας (ΔΟΠ)	42	Ερμηνεία των μέτρων παραγωγικότητας	74
Επανασχεδιασμός επιχειρηματικών διαδικασιών	43	Παραγωγικότητα και ανταγωνιστικότητα	74
Ευελιξία	43	Παραγωγικότητα και παροχή υπηρεσιών	75
Ανταγωνισμός με βάση τον χρόνο	43	Η στρατηγική διοίκησης λειτουργιών στο πλαίσιο της διοίκησης λειτουργιών: Πώς συνδυάζονται οι δύο έννοιες	76
Διοίκηση εφοδιαστικής αλυσίδας	43	Η στρατηγική διοίκησης λειτουργιών στο σύνολο της επιχείρησης	76
Παγκόσμια αγορά	44	Σύνδεση με τη διοίκηση εφοδιαστικής αλυσίδας	76
Βιωσιμότητα και οικολογικές λειτουργίες	45	Σύνδεση με την περιβαλλοντική βιωσιμότητα	77
Ηλεκτρονικό εμπόριο	45	Λυμένες ασκήσεις	78
Εξωτερική ανάθεση εργασιών και εξομάλυνση του κόσμου	46	Μελέτη περίπτωσης: Prime Bank of Massachusetts	79
Ανάλυση μεγάλων δεδομένων	47	Μελέτη περίπτωσης: Boseman Oil and Petroleum	80
Σύγχρονο περιβάλλον εφαρμογής της διοίκησης λειτουργιών	47	Μελέτη περίπτωσης: Αναλυτική στη λήψη αποφάσεων	81
Διοίκηση λειτουργιών στην πράξη	48	Διαδικτυακή πρόκληση: Κατανόηση στρατηγικών διαφορών	81
Διοίκηση λειτουργιών εκ των έσω: Πώς συνδυάζονται οι λειτουργίες της	48	Σύνοψη κεφαλαίου/Βασικοί όροι/Επισκόπηση μαθηματικού τύπου/Ανακεφαλαιωτικές ερωτήσεις/Ασκήσεις/Επιλεγμένη βιβλιογραφία	82
Η διοίκηση λειτουργιών στο σύνολο της επιχείρησης	49	3 Σχεδιασμός προϊόντος και επιλογή διαδικασίας παραγωγής	85
Σύνδεση με τη διοίκηση εφοδιαστικής αλυσίδας	51	Επισκόπηση κεφαλαίου	85
Σύνδεση με την περιβαλλοντική βιωσιμότητα	51		
Μελέτη περίπτωσης: Hightone Electronics, Inc.	52		
Μελέτη περίπτωσης: Κέντρο περιθάλψης ζώων (Α)	53		
Μελέτη περίπτωσης: Αναλυτική στη λήψη αποφάσεων	53		
Διαδικτυακή πρόκληση: Επίδειξη της γνώσης σας γύρω από τη διοίκηση λειτουργιών	54		
Σύνοψη κεφαλαίου/Βασικοί όροι/Ανακεφαλαιωτικές ερωτήσεις/Επιλεγμένη βιβλιογραφία	54		

Σχεδιασμός προϊόντος	86	4 Διοίκηση εφοδιαστικής αλυσίδας	131
Σχεδιασμός υπηρεσιών σε αντιδιαστολή με το σχεδιασμό προϊόντων	87	Επισκόπηση κεφαλαίου	131
Η διαδικασία σχεδιασμού προϊόντος	87	Ορισμός της έννοιας της εφοδιαστικής αλυσίδας	132
Ανάπτυξη βασικής ιδέας	88	Η δομή της εφοδιαστικής αλυσίδας για μια επιχείρηση παραγωγής προϊόντων	133
Αξιολόγηση ιδεών	89	Εφοδιαστική αλυσίδα στον κλάδο παροχής υπηρεσιών	135
Προκαταρκτικός σχεδιασμός και διαδικασία δοκιμών	92	Φαινόμενο του μαστιγίου	137
Τελικός σχεδιασμός	92	Βασικοί παράγοντες που επηρεάζουν τη διοίκηση εφοδιαστικής αλυσίδας	140
Παράγοντες που επηρεάζουν τον σχεδιασμό προϊόντος	92	Ηλεκτρονικό εμπόριο και εφοδιαστική αλυσίδα	140
Κατασκευαστικό σχέδιο	92	Προσδοκίες καταναλωτών και ανταγωνισμός ως απόρροια του ηλεκτρονικού εμπορίου	143
Κύκλος ζωής προϊόντος	93	Παγκοσμιοποίηση	144
Παράλληλη ή ταυτόχρονη μηχανική	94	Υποδομές	146
Ανακατασκευή	95	Κανονιστικό πλαίσιο για τη διεξαγωγή ηλεκτρονικού εμπορίου	148
Επιλογή διαδικασίας παραγωγής	95	Διοίκηση πράσινης εφοδιαστικής αλυσίδας	148
Είδη διαδικασιών παραγωγής	96	Ο ρόλος του τμήματος προμηθειών/αγορών	151
Σχεδιασμός διαδικασιών παραγωγής	99	Η διαδικασία διενέργειας προμηθειών πριν από την εμφάνιση του διαδικτύου και οι προμήθειες μέσω του διαδικτύου	151
Δείκτες απόδοσης μιας διαδικασίας παραγωγής	101	Σημαντικές αποφάσεις που λαμβάνονται στο πλαίσιο της επιλογής προμηθευτών	154
Σύνδεση σχεδιασμού προϊόντος και επιλογής διαδικασιών παραγωγής	104	Λήψη αποφάσεων αναφορικά με την επιλογή εσωτερικής ή εξωτερικής ανάθεσης	156
Αποφάσεις σχεδιασμού προϊόντος	105	Ανάπτυξη σχέσεων με προμηθευτές	159
Ανταγωνιστικές προτεραιότητες	106	Βέλτιστος αριθμός προμηθευτών	159
Χωροταξική διάταξη εγκαταστάσεων	106	Ανάπτυξη συνεργασιών	160
Στρατηγική προϊόντων και υπηρεσιών	107	Διοίκηση προμηθειών και επιχειρηματική δεοντολογία	163
Βαθμός κάθετης ολοκλήρωσης	108	Ο ρόλος των αποθηκών	165
Επιπτώσεις της τεχνολογίας στον σχεδιασμό διαδικασιών	109	Διαμεταφορά	166
Τεχνολογία πληροφοριών	109	Τεχνολογία αναγνώρισης ραδιοσυχνότητας	168
Αυτοματοποίηση	110	Παροχή υπηρεσιών μέσω τρίτων	169
Ηλεκτρονικός σχεδιασμός παραγωγής	113	Εφαρμογή διοίκησης εφοδιαστικής αλυσίδας	170
Σχεδιασμός υπηρεσιών	114	Στρατηγικές αξιοποίησης της διοίκησης εφοδιαστικής αλυσίδας	171
Διαφορές μεταξύ υπηρεσιών και προϊόντων	114	Δείκτες μέτρησης της απόδοσης της εφοδιαστικής αλυσίδας	172
Διαβάθμιση υπηρεσιών	115	Διοίκηση εφοδιαστικής αλυσίδας στο πλαίσιο της διοίκησης λειτουργιών: Πώς συνδυάζονται οι δύο έννοιες	174
Δέσμη υπηρεσιών	116	Διοίκηση εφοδιαστικής αλυσίδας στο σύνολο της επιχείρησης	175
Διαφοροποιήσεις στον σχεδιασμό υπηρεσιών	117	Σύνδεση με τη διοίκηση εφοδιαστικής αλυσίδας	175
Σχεδιασμός προϊόντος και επιλογή διαδικασίας παραγωγής στο πλαίσιο της διοίκησης λειτουργιών: Πώς συνδυάζονται οι δύο έννοιες	119	Σύνδεση με την περιβαλλοντική βιωσιμότητα	176
Σχεδιασμός προϊόντος και επιλογή διαδικασίας παραγωγής στο σύνολο της επιχείρησης	119	Λυμένες ασκήσεις	121
Σύνδεση με τη διοίκηση εφοδιαστικής αλυσίδας	120	Μελέτη περίπτωσης: Biddy's Bakery (BB)	123
Σύνδεση με την περιβαλλοντική βιωσιμότητα	121	Μελέτη περίπτωσης: Κέντρο περιθαλψής ζώων (B)	124
Λυμένες ασκήσεις	121	Μελέτη περίπτωσης: Αναλυτική στη λήψη αποφάσεων	125
Μελέτη περίπτωσης: Biddy's Bakery (BB)	123	Διαδικτυακή πρόκληση: Country Comfort Furniture	126
Μελέτη περίπτωσης: Κέντρο περιθαλψής ζώων (B)	124	Σύνοψη κεφαλαίου/Βασικοί όροι/Επισκόπηση μαθηματικών τύπων/Ανακεφαλαιωτικές ερωτήσεις/Ασκήσεις/Επιλεγμένη βιβλιογραφία	126
Μελέτη περίπτωσης: Αναλυτική στη λήψη αποφάσεων	125		
Διαδικτυακή πρόκληση: Country Comfort Furniture	126		
Σύνοψη κεφαλαίου/Βασικοί όροι/Επισκόπηση μαθηματικών τύπων/Ανακεφαλαιωτικές ερωτήσεις/Ασκήσεις/Επιλεγμένη βιβλιογραφία	126		
		Μελέτη περίπτωσης: Εκπαιδευτικό παίγνιο διοίκησης εφοδιαστικής αλυσίδας ηλεκτρονικών συσκευών παρακολούθησης καρδιακού παλμού	178
		Μελέτη περίπτωσης: Διοίκηση εφοδιαστικής	

αλυσίδας στην Durham International Manufacturing Company	181	Πηγές διακύμανσης: Κοινές και προσδιορισίμες αιτίες	229
Μελέτη περίπτωσης: Αναλυτική στη λήψη αποφάσεων	181	Περιγραφική στατιστική	230
Διαδικτυακή πρόκληση: Παγκόσμιες αγορές	182	Ο μέσος	230
Σύνοψη κεφαλαίου/Βασικοί όροι/Επισκόπηση μαθηματικού τύπου/Ανακεφαλαιωτικές ερωτήσεις/Ασκήσεις/Επιλεγμένη βιβλιογραφία	182	Εύρος και τυπική απόκλιση	230
5 Διοίκηση ολικής ποιότητας	189	Κατανομή δεδομένων	231
Επισκόπηση κεφαλαίου	189	Μέθοδοι στατιστικού ελέγχου διαδικασίας	231
Ορισμός της έννοιας της ποιότητας	190	Ανάπτυξη διαγραμμάτων ελέγχου	232
Διαφορές μεταξύ επιχειρήσεων παραγωγής προϊόντων και επιχειρήσεων παροχής υπηρεσιών	191	Είδη διαγραμμάτων ελέγχου	233
Κόστος ποιότητας	192	Διαγράμματα ελέγχου μεταβλητών	233
Η εξέλιξη της διοίκησης ολικής ποιότητας	194	Διαγράμματα μέσου (x-bar)	234
Οι «γκουρού» της ποιότητας	195	Διαγράμματα εύρους (R)	237
Η φιλοσοφία της ΔΟΠ	199	Συνδυαστική χρήση διαγραμμάτων μέσου και εύρους	239
Προσήλωση στην ικανοποίηση των αναγκών των πελατών	199	Διαγράμματα ελέγχου ιδιοτήτων	240
Συνεχής ποιοτική αναβάθμιση	200	Διαγράμματα-p	240
Αυξημένες αρμοδιότητες εργαζομένων	201	Διαγράμματα-c	241
Εργαλεία ελέγχου ποιότητας	202	Ικανότητα διαδικασίας	245
Σχεδιασμός προϊόντων	206	Μέτρηση ικανότητας διαδικασίας	246
Διοίκηση διαδικασιών	210	Ποιότητα Έξι Σίγμα	250
Διασφάλιση ποιότητας προμηθευτών	210	Δειγματοληψία αποδοχής	252
Βραβεία και πρότυπα ποιότητας	211	Δειγματοληπτικά σχέδια	252
Εθνικό βραβείο ποιότητας Malcolm Baldrige	211	Καμπύλες λειτουργικού χαρακτηριστικού (OC)	253
Βραβείο Deming	212	Ανάπτυξη καμπυλών ΛΧ	255
Πρότυπα ISO 9000	212	Μέση εξερχόμενη ποιότητα	256
Πρότυπα ISO για την αναφορά περιβαλλοντικής βιωσιμότητας	213	Επιπτώσεις για τους μάντζερ	257
Λόγοι αποτυχημένης εφαρμογής της διοίκησης ολικής ποιότητας	214	Βαθμός και συχνότητα επιθεώρησης	258
Διοίκηση ολικής ποιότητας στο πλαίσιο της διοίκησης λειτουργιών: Πώς συνδυάζονται οι δύο έννοιες	215	Πεδία επιθεώρησης	258
Η διοίκηση ολικής ποιότητας στο σύνολο της επιχείρησης	215	Επιλογή εργαλείων	259
Σύνδεση με τη διοίκηση εφοδιαστικής αλυσίδας	216	Στατιστικός έλεγχος ποιότητας στον κλάδο παροχής υπηρεσιών	259
Σύνδεση με την περιβαλλοντική βιωσιμότητα	217	Στατιστικός έλεγχος ποιότητας στο πλαίσιο της διοίκησης λειτουργιών: Πώς συνδυάζονται	260
Λυμένες ασκήσεις	217	Ο στατιστικός έλεγχος ποιότητας στο σύνολο της επιχείρησης	260
Μελέτη περίπτωσης: Gold Coast Advertising (GCA)	218	Σύνδεση με τη διοίκηση εφοδιαστικής αλυσίδας	261
Μελέτη περίπτωσης: Delta Plastics, Inc. (A)	219	Σύνδεση με την περιβαλλοντική βιωσιμότητα	262
Μελέτη περίπτωσης: Αναλυτική στη λήψη αποφάσεων	221	Λυμένες ασκήσεις	263
Διαδικτυακή πρόκληση: Φούρνοι Snyder Bakeries	221	Μελέτη περίπτωσης: Scharadin Hotels	268
Σύνοψη κεφαλαίου/Βασικοί όροι/Επισκόπηση μαθηματικού τύπου/Ανακεφαλαιωτικές ερωτήσεις/Ασκήσεις/Επιλεγμένη βιβλιογραφία	222	Μελέτη περίπτωσης: Delta Plastics, Inc. (B)	269
6 Στατιστικός έλεγχος ποιότητας	227	Μελέτη περίπτωσης: Αναλυτική στη λήψη αποφάσεων	270
Επισκόπηση κεφαλαίου	227	Διαδικτυακή πρόκληση: Safe-Air	270
Η έννοια του στατιστικού ελέγχου ποιότητας	228	Σύνοψη κεφαλαίου/Βασικοί όροι/Επισκόπηση μαθηματικών τύπων/Ανακεφαλαιωτικές ερωτήσεις/Ασκήσεις/Επιλεγμένη βιβλιογραφία	271
		7 Μέθοδοι Just-in-Time (JIT) και λιτής παραγωγής	277
		Επισκόπηση κεφαλαίου	277
		Η φιλοσοφία Just-in-Time (JIT)	278
		Εξάλειψη της σπατάλης	279
		Ολοκληρωμένη αντίληψη των επιδιωκόμενων στόχων	279

Απλότητα	279	Διαδικτυακή πρόκληση: Truck-Fleet Inc.	309
Συνεχής βελτίωση	280	Σύνοψη κεφαλαίου/Βασικοί όροι/Επισκόπηση	
Ορατότητα	280	μαθηματικού τύπου/Ανακεφαλαιωτικές ερωτήσεις/	
Ευελιξία	280	Ασκήσεις/Επιλεγμένη βιβλιογραφία	309
Τα βασικά χαρακτηριστικά στοιχεία της μεθόδου Just-in-Time	281	8 Προβλέψεις	313
Παραγωγή προϊόντων σύμφωνα με τη μέθοδο Just-in-Time	281	Επισκόπηση κεφαλαίου	313
Διοίκηση ολικής ποιότητας	283	Οι βασικές αρχές των προβλέψεων	314
Σεβασμός στον ανθρώπινο παράγοντα	284	Τα βήματα της διαδικασίας πραγματοποίησης προβλέψεων	315
Παραγωγή προϊόντων σύμφωνα με τη μέθοδο Just-in-Time	285	Μέθοδοι πρόβλεψης	316
Το σύστημα έλξης	285	Ποιοτικές μέθοδοι	317
Μέθοδος kanban	285	Ποσοτικές μέθοδοι	318
Παραλλαγές της μεθόδου kanban	288	Μοντέλα χρονοσειρών	320
Μικρές παρτίδες παραγωγής και χρόνοι ρύθμισης	288	Πρόβλεψη στάσιμων χρονοσειρών	321
Ισορροπημένο σχέδιο παραγωγής	289	Πρόβλεψη τάσης	330
Ευέλικτοι συντελεστές παραγωγής	290	Πρόβλεψη εποχικότητας	333
Χωροταξική διάταξη εγκαταστάσεων	291	Αιτιώδη μοντέλα	336
Διοίκηση ολικής ποιότητας	292	Απλή γραμμική παλινδρόμηση	336
Προϊόν έναντι διαδικασίας	293	Πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση	340
Ποιότητα στην πηγή	293	Έλεγχος της ακρίβειας των προβλέψεων	340
Προληπτική συντήρηση	294	Μέτρα ακρίβειας	340
Εργασιακό περιβάλλον	294	Δείκτης συστηματικού σφάλματος	343
Σεβασμός στον ανθρώπινο παράγοντα	295	Επιλογή του κατάλληλου μοντέλου πρόβλεψης	344
Ο ρόλος των εργαζομένων στο τμήμα παραγωγής	295	Λογισμικό προβλέψεων	344
Μονιμότητα εργαζομένων	297	Προγνωστική αναλυτική και πρόγνωση	346
Η σημασία της διοίκησης	297	Συνδυασμός μεθόδων πρόβλεψης	347
Ανάπτυξη σχέσεων με προμηθευτές	298	Συνεργατικός προγραμματισμός, προβλέψεις και αναπλήρωση (ΣΠΠΑ)	347
Τα οφέλη της μεθόδου Just-in-Time	299	Προβλέψεις στο πλαίσιο της διοίκησης λειτουργιών:	
Εφαρμογή της μεθόδου Just-in-Time	300	Πώς συνδυάζονται οι δύο έννοιες	348
Η μέθοδος Just-in-Time στην παροχή υπηρεσιών	302	Οι μέθοδοι πρόβλεψης στο σύνολο της επιχείρησης	348
Βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών	302	Σύνδεση με τη διοίκηση εφοδιαστικής αλυσίδας	349
Ισορροπημένο σχέδιο παραγωγής	302	Σύνδεση με την περιβαλλοντική βιωσιμότητα	349
Εργαζόμενοι πολλαπλών καθηκόντων	302	Λυμένες ασκήσεις	350
Ελαχιστοποίηση του κύκλου παραγωγής	302	Μελέτη περίπτωσης: Bram-Wear	355
Ελαχιστοποίηση του χρόνου ρύθμισης και ταυτόχρονη εκτέλεση εργασιών	303	Μελέτη περίπτωσης: Το τμήμα επειγόντων περιστατικών του Northwest General (A)	356
Οργάνωση του χώρου εργασίας	303	Μελέτη περίπτωσης: Αναλυτική στη λήψη αποφάσεων	358
Οι μέθοδοι Just-in-Time και λιτής παραγωγής στο πλαίσιο της διοίκησης λειτουργιών: Πώς συνδυάζονται οι δύο έννοιες	303	Διαδικτυακή πρόκληση: Πρόσβαση ηλεκτρονικών δεδομένων	358
Οι μέθοδοι Just-in-Time και λιτής παραγωγής στο σύνολο της επιχείρησης	303	Σύνοψη κεφαλαίου/Βασικοί όροι/Επισκόπηση μαθηματικών τύπων/Ανακεφαλαιωτικές ερωτήσεις/Ασκήσεις/Επιλεγμένη βιβλιογραφία	358
Σύνδεση με τη διοίκηση εφοδιαστικής αλυσίδας	304	9 Προγραμματισμός δυναμικότητας και χωροθέτηση εγκαταστάσεων	367
Σύνδεση με την περιβαλλοντική βιωσιμότητα	305	Επισκόπηση κεφαλαίου	367
Λυμένες ασκήσεις	305	Προγραμματισμός δυναμικότητας	368
Μελέτη περίπτωσης: Katz Carpeting	306	Η σημασία του προγραμματισμού δυναμικότητας	368
Μελέτη περίπτωσης: Dixon Audio Systems	307	Μέτρηση δυναμικότητας	370
Μελέτη περίπτωσης: Αναλυτική στη λήψη αποφάσεων	308		

Επισημάνσεις αναφορικά με τη μεταβολή της δυναμικότητας	371	Βήμα 1: Προσδιορισμός των εργασιών και των προαπαιτούμενων εργασιών	425
Λήψη αποφάσεων ως προς τη δυναμικότητα	375	Βήμα 2: Προσδιορισμός του επιθυμητού ρυθμού εκροών	426
Προσδιορισμός των απαιτήσεων δυναμικότητας	375	Βήμα 3: Προσδιορισμός της διάρκειας του κύκλου παραγωγής	426
Εναλλακτικές επιλογές μεταβολής δυναμικότητας	376	Βήμα 4: Υπολογισμός του θεωρητικά ελάχιστου αριθμού σταθμών εργασίας	428
Αξιολόγηση εναλλακτικών επιλογών	376	Βήμα 5: Ανάθεση εργασιών ανά σταθμό εργασίας (εξισορρόπηση γραμμής παραγωγής)	429
Δέντρα αποφάσεων	376	Βήμα 6: Υπολογισμός αποδοτικότητας, χρόνου αδράνειας και αποκλίνουσας αποδοτικότητας	429
Ανάλυση χωροθέτησης	379	Επισημάνσεις	430
Ορισμός της χωροθέτησης εγκαταστάσεων	380	Χωροταξική διάταξη κατά ομάδα	431
Παράγοντες που επηρεάζουν τις αποφάσεις αναφορικά με τη χωροθέτηση	380	Χωροταξική διάταξη εγκαταστάσεων στο πλαίσιο της διοίκησης λειτουργιών: Πώς συνδυάζονται οι δύο έννοιες	433
Παγκοσμιοποίηση	382	Χωροταξική διάταξη εγκαταστάσεων στο σύνολο της επιχείρησης	433
Λήψη αποφάσεων χωροθέτησης	384	Σύνδεση με τη διοίκηση εφοδιαστικής αλυσίδας	434
Η διαδικασία λήψης αποφάσεων χωροθέτησης	384	Σύνδεση με την περιβαλλοντική βιωσιμότητα	434
Μέθοδοι αξιολόγησης των εναλλακτικών επιλογών χωροθέτησης	384	Λυμένες ασκήσεις	435
Προγραμματισμός δυναμικότητας και χωροθέτησης εγκαταστάσεων στο πλαίσιο της διοίκησης λειτουργιών: Πώς συνδυάζονται οι δύο έννοιες	395	Μελέτη περίπτωσης: Αθλητικός όμιλος Sawhill (A)	437
Προγραμματισμός δυναμικότητας και χωροθέτησης εγκαταστάσεων στο σύνολο της επιχείρησης	395	Μελέτη περίπτωσης: Αθλητικός όμιλος Sawhill (B)	438
Σύνδεση με τη διοίκηση εφοδιαστικής αλυσίδας	396	Μελέτη περίπτωσης: Αναλυτική στη λήψη αποφάσεων	439
Σύνδεση με την περιβαλλοντική βιωσιμότητα	396	Διαδικτυακή πρόκληση: DJ and Associates, Inc.	439
Λυμένες ασκήσεις	396	Σύνοψη κεφαλαίου/Βασικοί όροι/Επισκόπηση μαθηματικών τύπων/Ανακεφαλαιωτικές ερωτήσεις/Ασκήσεις/Επιλεγμένη βιβλιογραφία	440
Μελέτη περίπτωσης: Data Tech Inc.	400		
Μελέτη περίπτωσης: Το τμήμα επειγόντων περιστατικών του Northwest General (B)	401		
Μελέτη περίπτωσης: Αναλυτική στη λήψη αποφάσεων	402		
Διαδικτυακή πρόκληση: EDS Office Supplies, Inc.	402		
Σύνοψη κεφαλαίου/Βασικοί όροι/Επισκόπηση μαθηματικών τύπων/Ανακεφαλαιωτικές ερωτήσεις/Ασκήσεις/Επιλεγμένη βιβλιογραφία	402		
10 Χωροταξική διάταξη εγκαταστάσεων 409		11 Σχεδιασμός συστήματος εργασίας 447	
Επισκόπηση κεφαλαίου	409	Επισκόπηση κεφαλαίου	447
Ορισμός της χωροταξικής διάταξης	410	Διαδικασία σχεδιασμού συστήματος εργασίας	448
Είδη χωροταξικής διάταξης	410	Διαδικασία σχεδιασμού θέσης εργασίας	448
Χωροταξική διάταξη κατά διαδικασία	411	Μηχανήματα ή άνθρωποι;	450
Χωροταξική διάταξη κατά προϊόν	412	Βαθμός εξειδίκευσης ανθρώπινου δυναμικού	450
Υβριδική χωροταξική διάταξη	413	Εξάλειψη της μονοτονίας	451
Χωροταξική διάταξη σταθερής θέσης	414	Ομαδική προσέγγιση του σχεδιασμού θέσης εργασίας	452
Σχεδιασμός χωροταξικής διάταξης κατά διαδικασία	414	Εναλλακτικός χώρος εργασίας	453
Βήμα 1: Συλλογή πληροφοριών	414	Εργασιακό περιβάλλον	455
Βήμα 2 Ανάπτυξη γενικού χωροταξικού σχεδίου	417	Ανάλυση μεθόδου εκτέλεσης εργασιών	455
Βήμα 3: Ανάπτυξη λεπτομερούς χωροταξικού σχεδίου	420	Μέτρηση εργασίας	458
Ειδικές περιπτώσεις χωροταξικής διάταξης κατά διαδικασία	421	Προσδιορισμός τυπικού χρόνου	459
Χωροταξική διάταξη αποθήκης	421	Δειγματοληπτική μελέτη χρόνου	467
Χωροταξική διάταξη γραφείου	424	Καμπύλη μάθησης	469
Σχεδιασμός χωροταξικής διάταξης κατά προϊόν	425	Συστήματα αμοιβών	472
		Συστήματα παροχής κινήτρων σε ομάδες	472
		Τάσεις στα συστήματα παροχής κινήτρων	473
		Σχεδιασμός συστήματος εργασίας στο πλαίσιο της διοίκησης λειτουργιών: Πώς συνδυάζονται οι δύο έννοιες	473

Σχεδιασμός συστήματος εργασίας στο σύνολο της επιχείρησης	474	Διαδικτυακή πρόκληση: Φιλανθρωπική εκδήλωση (Α)	538
Σύνδεση με τη διοίκηση εφοδιαστικής αλυσίδας	475	Σύνοψη κεφαλαίου/Βασικοί όροι/Επισκόπηση μαθηματικών τύπων/Ανακεφαλαιωτικές ερωτήσεις/Ασκήσεις/Επιλεγμένη βιβλιογραφία	538
Σύνδεση με την περιβαλλοντική βιωσιμότητα	475		
Λυμένες ασκήσεις	476		
Μελέτη περίπτωσης: Navigator III	479		
Μελέτη περίπτωσης: Northeast State University	480		
Μελέτη περίπτωσης: Αναλυτική στη λήψη αποφάσεων	481		
Διαδικτυακή πρόκληση: Σχεδιασμός θέσης εργασίας στο ηλεκτρονικό εμπόριο	481		
Σύνοψη κεφαλαίου/Βασικοί όροι/Επισκόπηση μαθηματικών τύπων/Ανακεφαλαιωτικές ερωτήσεις/Ασκήσεις/Επιλεγμένη βιβλιογραφία	482		
12 Διαχείριση αποθεμάτων	489	13 Συγκεντρωτικός σχεδιασμός παραγωγής	547
Επισκόπηση κεφαλαίου	489	Επισκόπηση κεφαλαίου	547
Είδη αποθεμάτων	490	Η σημασία του συγκεντρωτικού σχεδιασμού παραγωγής	548
Χρησιμοποίηση αποθεμάτων από επιχειρήσεις	491	Εναλλακτικές επιλογές συγκεντρωτικού σχεδιασμού παραγωγής	551
Αποθέματα και παροχή υπηρεσιών	493	Επιλογές βάσει ζήτησης	551
Στόχοι της διαχείρισης αποθεμάτων	494	Επιλογές βάσει δυναμικότητας	552
Εξυπηρέτηση πελατών	494	Αξιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης	554
Κοστολογικά αποδοτική λειτουργία	495	Στρατηγικές συγκεντρωτικού σχεδιασμού	555
Ελάχιστη επένδυση σε αποθέματα	496	Σχέδιο παραγωγής σύμφωνα (ή συγχρονισμένο) με τη ζήτηση	556
Σχετικό κόστος αποθεμάτων	498	Υβριδικό σχέδιο παραγωγής	557
Ανάλυση ABC	501	Κατάρτιση σχεδίου παραγωγής	557
Ακρίβεια καταγραφής αποθεμάτων	504	Σχέδιο παραγωγής για επιχειρήσεις παραγωγής προϊόντων	559
Προσδιορισμός ποσότητας παραγγελίας	506	Σχέδιο παραγωγής για επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών	563
Μη μαθηματικές τεχνικές για τον προσδιορισμό της ποσότητας παραγγελίας	506	Συγκεντρωτικός σχεδιασμός παραγωγής στο πλαίσιο της διοίκησης λειτουργιών: Πώς συνδυάζονται οι δύο έννοιες	567
Μαθηματικά μοντέλα για τον προσδιορισμό της ποσότητας παραγγελίας	507	Συγκεντρωτικός σχεδιασμός παραγωγής στο σύνολο της επιχείρησης	568
Μοντέλο καταγραφής αποθεμάτων μεμονωμένης περιόδου	520	Σύνδεση με τη διοίκηση εφοδιαστικής αλυσίδας	569
Για ποιους λόγους δεν χρησιμοποιείται πάντα η βέλτιστη ποσότητα παραγγελίας	522	Σύνδεση με την περιβαλλοντική βιωσιμότητα	569
Περιορισμός ποσότητας παραγγελίας	522	Λυμένες ασκήσεις	570
Προσδιορισμός του επιπέδου των αποθεμάτων ασφαλείας	523	Μελέτη περίπτωσης: Newmarket International Manufacturing Company (Α)	577
Σύστημα περιοδικής επιθεώρησης	526	Μελέτη περίπτωσης: JPC, Inc.	578
Σύγκριση συστήματος συνεχούς και περιοδικής επιθεώρησης	529	Μελέτη περίπτωσης: Αναλυτική στη λήψη αποφάσεων	579
Διαχείριση αποθεμάτων στο πλαίσιο της διοίκησης λειτουργιών: Πώς συνδυάζονται οι δύο έννοιες	529	Διαδικτυακή πρόκληση: Κρουαζιέρα	579
Διαχείριση αποθεμάτων στο σύνολο της επιχείρησης	529	Σύνοψη κεφαλαίου/Βασικοί όροι/Ανακεφαλαιωτικές ερωτήσεις/Επιλεγμένη βιβλιογραφία	580
Σύνδεση με τη διοίκηση εφοδιαστικής αλυσίδας	530	14 Διαχείριση πόρων	585
Σύνδεση με την περιβαλλοντική βιωσιμότητα	531	Επισκόπηση κεφαλαίου	585
Λυμένες ασκήσεις	531	Συστήματα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων	586
Μελέτη περίπτωσης: FabQual Ltd.	535	Η εξέλιξη των συστημάτων ERP	588
Μελέτη περίπτωσης: Kayaks Inc.	536	Τα οφέλη και το κόστος από τη χρήση ενός συστήματος ERP	590
Μελέτη περίπτωσης: Αναλυτική στη λήψη αποφάσεων	537	Τα οφέλη από τη χρήση ενός συστήματος ERP	590
		Κόστος συστημάτων ERP	591
		Συστήματα προγραμματισμού απαιτήσεων σε υλικά	592
		Συνοπτική παρουσίαση ενός συστήματος MRP	593
		Στόχοι ενός συστήματος MRP	594

Μορφές ζήτησης	594	Λυμένες ασκήσεις	656
Εισροές συστήματος MRP	596	Μελέτη περίπτωσης: Σχολή ελεγκτών εναέριας κυκλοφορίας (ATCS)	660
Λογική λειτουργίας του MRP	601	Μελέτη περίπτωσης: Χρονοπρογραμματισμός στην εταιρεία Red, White and Blue Fireworks	661
Επισημάνσεις απαιτούμενων ενεργειών	606	Μελέτη περίπτωσης: Αναλυτική στη λήψη αποφάσεων	662
Σύγκριση μεθόδων προσδιορισμού ποσότητας παραγγελίας	607	Διαδικτυακή πρόκληση: Ροπαλοφόρος	662
Η σημασία του προγραμματισμού απαιτήσεων σε δυναμικότητα (CRP)	609	Σύνοψη κεφαλαίου/Βασικοί όροι/Επισκόπηση μαθηματικών τύπων/Ανακεφαλαιωτικές ερωτήσεις/Ασκήσεις/Επιλεγμένη βιβλιογραφία	662
Διαχείριση πόρων στο πλαίσιο της διοίκησης λειτουργιών: Πώς συνδυάζονται οι δύο έννοιες	611	16 Διαχείριση έργου	669
Διαχείριση πόρων στο σύνολο της επιχείρησης	612	Επισκόπηση κεφαλαίου	669
Σύνδεση με τη διοίκηση εφοδιαστικής αλυσίδας	613	Κύκλος ζωής έργου	670
Σύνδεση με την περιβαλλοντική βιωσιμότητα	613	Διαχείριση έργου	672
Λυμένες ασκήσεις	613	Βήμα 1: Περιγραφή του έργου	673
Μελέτη περίπτωσης: Newmarket International Manufacturing Company (B)	618	Βήμα 2: Σχηματική απεικόνιση του δικτύου	673
Μελέτη περίπτωσης: Ίδρυση ζαχαροπλαστείου από τον Jay Brown	619	Βήμα 3: Εκτίμηση του χρόνου ολοκλήρωσης του έργου	675
Μελέτη περίπτωσης: Αναλυτική στη λήψη αποφάσεων	620	Βήμα 3 (α): Προσδιοριστική εκτίμηση διάρκειας	675
Διαδικτυακή πρόκληση: Γκουρμέ δείπνο	621	Βήμα 3 (β): Στοχαστική εκτίμηση διάρκειας	678
Σύνοψη κεφαλαίου/Βασικοί όροι/Επισκόπηση μαθηματικών τύπων/Ανακεφαλαιωτικές ερωτήσεις/Ασκήσεις/Επιλεγμένη βιβλιογραφία	622	Βήμα 4: Παρακολούθηση της εξέλιξης του έργου	683
15 Χρονοπρογραμματισμός	629	Εκτίμηση της πιθανότητας τήρησης του χρόνου ολοκλήρωσης	684
Επισκόπηση κεφαλαίου	629	Μείωση του χρόνου ολοκλήρωσης	687
Βασικές έννοιες χρονοπρογραμματισμού	630	Συμπίεση έργου	687
Χρονοπρογραμματισμός λειτουργιών μεγάλου όγκου	631	Μέθοδος κρίσιμης αλυσίδας	689
Χρονοπρογραμματισμός λειτουργιών μικρού όγκου	631	Προσθήκη χρόνου ασφαλείας	690
Μέθοδοι φόρτωσης κέντρων εργασίας	633	Σπατάλη χρόνου ασφαλείας	690
Ανάπτυξη του προγράμματος λειτουργιών	636	Διαχείριση έργου στο πλαίσιο της διοίκησης λειτουργιών: Πώς συνδυάζονται οι δύο έννοιες	691
Χρονοπρογραμματισμός μέτρων απόδοσης	638	Διαχείριση έργου στο σύνολο της επιχείρησης	692
Χρήση διαφορετικών κανόνων προτεραιότητας	641	Σύνδεση με τη διοίκηση εφοδιαστικής αλυσίδας	693
Δρομολόγηση εργασιών μέσω δύο μονάδων παραγωγής	644	Σύνδεση με την περιβαλλοντική βιωσιμότητα	693
Τεχνολογία βελτιστοποιημένης παραγωγής	646	Λυμένες ασκήσεις	694
Στενώσεις χρονοπρογραμματισμού	646	Μελέτη περίπτωσης: Μετακόμιση του γραφείου ερευνών του Southwest University	698
Η θεωρία των περιορισμών	649	Μελέτη περίπτωσης: Συγγραφή εκπαιδευτικού εγχειριδίου	699
Χρονοπρογραμματισμός ζητημάτων για τις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών	650	Μελέτη περίπτωσης: Αναλυτική στη λήψη αποφάσεων	700
Τεχνικές χρονοπρογραμματισμού για τις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών	650	Διαδικτυακή πρόκληση: Δημιουργία αναμνήσεων	700
Χρονοπρογραμματισμός εργαζομένων	651	Σύνοψη κεφαλαίου/Βασικοί όροι/Επισκόπηση μαθηματικών τύπων/Ανακεφαλαιωτικές ερωτήσεις/Ασκήσεις/Επιλεγμένη βιβλιογραφία	701
Ανάπτυξη προγράμματος προσωπικού	652	Παράρτημα Α Λύσεις στις ασκήσεις με μονό αριθμό	707
Χρονοπρογραμματισμός στο πλαίσιο της διοίκησης λειτουργιών: Πώς συνδυάζονται οι δύο έννοιες	654	Παράρτημα Β Η τυπική κανονική κατανομή	745
Διαχείριση πόρων στο σύνολο της επιχείρησης	654	Παράρτημα Γ Διάγραμμα-p	746
Σύνδεση με τη διοίκηση εφοδιαστικής αλυσίδας	655	Ευρετήριο βασικών όρων	749
Σύνδεση με την περιβαλλοντική βιωσιμότητα	655		