

2024-01

þý ” 1 ç - 0 . Ã . Ý » 1 0 ® Â ç 1 ì Ä . Ä ± Â Ã Ä 1
þý ™ ´ 1 É Ä 1 0 - Â • Ä ± 1 Á µ - µ Â ± Á ç Ç ® Ä
þý ¥ À . Á µ Ã 1 Î ½ ‘ Ã Æ ± » µ - ± Â

þý α Ã µ » - ½ Ä . Â , • 1 0 ì » ± ç Â ± ½ ± 3 1 Î Ä . Â

þý œ µ Ä ± Ä Ä Å Ç 1 ± 0 ì Á ì 3 Á ± ¼ ¼ ± ” 1 ç - 0 . Ã . Â • Ä 1 Ç µ 1 Á ® Ã µ É ½ , £ Ç ç » ® Ý 1 0 ç ½ ç ¼ 1 0 Î ½
þý ” 1 ç - 0 . Ã . Â , ± ½ µ Ä 1 Ã Ä ® ¼ 1 ç • µ - Ä ç » 1 Â - Æ ç Ä

<http://hdl.handle.net/11728/12752>

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository



**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ**

**ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΙΣ ΙΔΙΩΤΙΚΕΣ
ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ**

ΤΣΕΛΕΝΤΗΣ ΝΙΚΟΛΑΟΣ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗΣ

ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2024

Διπλωματική Εργασία η οποία υποβλήθηκε προς απόκτηση
μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων στο
Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφος

Πνευματικά δικαιώματα

Copyright © Τσελέντης Νικόλαος Παναγιώτης, 2024

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της Διπλωματικής Εργασίας από το Πανεπιστημίου Νεάπολις δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Πανεπιστημίου.

Σελίδα Εγκυρότητας

Όνοματεπώνυμο Φοιτητή: Τσελέντης Νικόλαος Παναγιώτης

Τίτλος Διπλωματικής Εργασίας: Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στις Ιδιωτικές Εταιρείες Παροχής Υπηρεσιών Ασφαλείας

Η παρούσα Διπλωματική Εργασία εκπονήθηκε στο πλαίσιο των σπουδών για την απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου στο Πανεπιστήμιο Νεάπολης και εγκρίθηκε στις
[ημερομηνία έγκρισης] από τα μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής.

Εξεταστική Επιτροπή:

Πρώτος επιβλέπων (Πανεπιστήμιο Νεάπολης Πάφος)[Αναστασιάδου Σοφία , Καθηγήτρια, υπογραφή]

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: [Γκιώση Στυλιανή, ΣΕΠ του Πανεπιστημίου Νεάπολης, υπογραφή]

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: [Σερεμέτη Λαμπρινή, ΣΕΠ του Πανεπιστημίου Νεάπολης, υπογραφή]

Η ποιότητα δεν συμβαίνει κατά τύχη,
πρέπει να προσχεδιαστεί.

Joseph Juran, 1988

Περίληψη

Η ικανοποίηση ή η δυσαρέσκεια των πελατών σε οργανισμούς παροχής υπηρεσιών πηγάζει από τις αλληλεπιδράσεις τους με τους υπαλλήλους που παρέχουν τις υπηρεσίες τους. Έτσι, αυτοί οι εργαζόμενοι - οι οποίοι θεωρούνται προσωπικό πρώτης γραμμής- έχουν σημαντικό αντίκτυπο στην αντίληψη του πελάτη, είτε είναι ευνοϊκή είτε δυσμενής. Αυτή η αντίληψη επηρεάζει το διαμέτρημα των προσφερόμενων υπηρεσιών καθώς και την ίδια την εταιρεία, επειδή αυτοί οι εργαζόμενοι θεωρητικά αντιπροσωπεύουν και τα δύο. Λόγω του κρίσιμου ρόλου που έχουν οι υπάλληλοι της πρώτης γραμμής για τη διασφάλιση της ικανοποίησης των πελατών, θα πρέπει να ενθαρρύνονται και να υποστηρίζονται ώστε να αποδίδουν στο υψηλότερο επίπεδό τους. Είναι επίσης ευθύνη της διοίκησης της εταιρείας να διασφαλίσει την ικανοποίηση του προσωπικού της, δεδομένου πως εάν οι εσωτερικοί πελάτες, δηλαδή οι εργαζόμενοι, είναι ικανοποιημένοι, τότε οι εξωτερικοί πελάτες θα είναι ικανοποιημένοι με το παρεχόμενο επίπεδο υπηρεσιών. Η παρούσα διπλωματική εργασία στοχεύει να παράσχει μία επισκόπηση της τρέχουσας κατάστασης στις Ιδιωτικές Εταιρίες Παροχής Υπηρεσιών Ασφάλειας της χώρας, εστιάζοντας συγκεκριμένα στην εφαρμογή και υλοποίηση των βασικών αρχών της ΔΟΠ. Στόχος είναι η συλλογή δεδομένων, η επεξεργασία και η ανάλυσή τους και τελικά η πρόταση γενικών κατευθυντήριων γραμμών και συστάσεων για τη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών ασφαλείας που προσφέρουν οι εταιρείες αυτές στους πελάτες τους. Η μεθοδολογία της παρούσας εργασίας αποτελείται από την αναζήτηση, συγκέντρωση και ανάλυση δεδομένων έπειτα από ανασκόπηση της υπάρχουσας βιβλιογραφίας και από πρωτογενή έρευνα στην οποία ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα εργαζομένων στον κλάδο καλείται να συμπληρώσει ένα ερωτηματολόγιο. Σκοπός της εργασίας αυτής είναι η ανάδειξη της τρέχουσας κατάστασης του κλάδου των ΙΕΠΥΑ, ο προσδιορισμός της ποιότητας της διοίκησης, καθώς και η αναγνώριση της ευθύνης που φέρει ώστε να προάγει και υιοθετηθεί μία κουλτούρα ποιότητας στην επιχείρηση. Ο αιώτερος στόχος είναι η παροχή κορυφαίας ποιότητας υπηρεσιών προς τους πελάτες.

Abstract

In service businesses, customer satisfaction or dissatisfaction results from contact with the employees who serve them. Therefore, these employees, who are characterized as frontline staff, contribute decisively to the image, positive or negative, that the customer will form. An image that concerns both the level of service provided to him and the company since they represent it in the eyes of the customer. Because of the important role that employees play in the satisfaction of the company's customers, frontline employees should be supported as well as motivated to be able to perform at their best. Also the management of the company should take care of their satisfaction as it is argued that if the internal customers, i.e. the employees of a company are satisfied, then its external customers will also be satisfied with the level of services they receive. This thesis aims to provide an overview of the current situation in the country's Private Security Service Providers sector, focusing on the implementation the fundamental principles of the TQM. More specifically, the aim is to collect data, process and analyze it and finally propose general guidelines and recommendations to improve the quality of security services offered by these companies to their customers. The methodology of the work consists of the search, collection and processing of data and information as they arise from the literature review, and primary research by completing a questionnaire from a representative sample of workers in the industry. The purpose of this work is to highlight the current state of the IEPYA sector, to assess the quality of the management, as well as to recognize its responsibility to promote and adopt a culture of quality in the company. The end goal is to provide top quality costumer services.