



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ. ΤΑ
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.**

**Η ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ-ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΟΥΣ ΓΙΑ
ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ**

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΩΝ

- ΘΕΟΔΩΡΟΠΟΥΛΟΥ ΠΑΝΑΓΙΩΤΑ
- ΜΟΚΑ ΕΥΑΓΓΕΛΙΑ

ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ

- ΓΙΑΝΝΟΥΚΟΥ ΙΩΑΝΝΑ

ΠΑΤΡΑ 2018

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Στόχος της πτυχιακής εργασίας είναι η κατανόηση της φιλοσοφίας της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας αλλά και των πιστοποιητικών ποιότητας. Με σαφήνεια στα πρώτα κεφάλαια θα προσπαθήσουμε να διερευνήσουμε τον όρο ποιότητα, τι είναι η διοίκηση ολικής ποιότητας και πως την επιτυγχάνουμε. Στην συνέχεια, θα αναλύσουμε τα πιστοποιητικά ποιότητας και θα δώσουμε ορισμένα παραδείγματα από την εφαρμογή τους σε διάφορους τομείς.

Η ΔΟΠ (Διοίκηση Ολικής Ποιότητας) μετά από έρευνες που έχουν διεξαχθεί αποτελεί βασικό εργαλείο για μια επιχείρηση ώστε να είναι βιώσιμη σε ένα τόσο ανταγωνιστικό περιβάλλον καθώς και έχει παρατηρηθεί ότι εφαρμόζοντας την φιλοσοφία της ΔΟΠ επιχειρήσεις που είχαν μειώσει σημαντικά τα κέρδη τους κατάφεραν να "επιβιώσουν" και να γίνουν κερδοφόρες και αποδοτικές.

Η ΔΟΠ θα μπορούσε να θεωρηθεί ως ένα σύστημα που βασικός στόχος είναι η απόλυτη ικανοποίηση του πελάτη. Για να επιτευχθεί ο στόχος κλειδί στο σύστημα της ΔΟΠ είναι ό,τι θα πρέπει να εμπλέκονται και συνεχώς να βελτιώνονται όλα τα τμήματα μιας επιχείρησης ή οργανισμού.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία επικεντρώνεται στη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και στο κατά πόσο σημαντική και χρήσιμη είναι για τις επιχειρήσεις. Αναμφισβήτητα, η διοίκηση ολικής ποιότητας προάγει μια νέα φιλοσοφία σε σχέση με το παραδοσιακό μάνατζμεντ που όπως είναι λογικό απαιτεί μια ριζική αλλαγή τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον της.

Αρχικά, στο πρώτο μέρος της εργασίας μας παραθέτουμε μερικές διάφορες του παραδοσιακού μάνατζμεντ σε σχέση με την Ολική Ποιότητα καθώς και μερικούς ορισμούς και διαστάσεις της. Έπειτα κάνουμε μια ιστορική αναδρομή στους βασικούς θεμελιωτές της ποιότητας τον κορυφαίο στατιστικολόγο W.E. Deming και βλέπουμε αναλυτικά τις δεκατέσσερις αρχές του, το J.M. Juran καθώς εξετάζουμε και το τρίπτυχο της ποιότητας κατά τον ίδιο αλλά και εξίσου σημαντικό θεμελιώτη της Δ.Ο.Π τον P.B. Crosby και τις τέσσερις βασικές θέσεις που διατύπωσε.

Στο δεύτερο μέρος, στην προσπάθειά μας να αναλύσουμε όσο καλύτερα γίνεται την φιλοσοφία της ΔΟΠ, δίνουμε έμφαση και αναλύουμε τα ορισμένα από τα πιστοποιητικά ποιότητας. Καθώς και κάνουμε μια αναφορά στην διαδικασία χορήγησης τους, έκδοσης αλλά και διατήρησης τους. Όπως αναφέραμε και στο νωρίτερα η ΔΟΠ μόνο θετικές επιπτώσεις μπορεί να επιφέρει στην επιχείρηση με την ίδια λογική οφέλος παράγει και η χρήση των πιστοποιητικών ποιότητας τα οποία αναφέρουμε επιγραμματικά στο κεφάλαιο αυτό πιστοποίηση λέγεται ότι είναι το καλύτερο διαβατήριο της επιχείρησης για την είσοδο σε χώρες του εξωτερικού αλλά αναμφίβολα

είναι και ο καλύτερος τρόπος για την βελτίωση της οργανωτικής δομής αλλά και της καλύτερης δυνατής αξιοποίησης ανθρώπων, υλικών και εξοπλισμού.

Στο τρίτο μέρος της πτυχιακής μας εργασίας ,με βάση την ανάλυση που έχουμε κάνει νωρίτερα έχουμε τέσσερις διαφορετικές επιχειρήσεις των τροφίμων ,της υγείας,της εκπαίδευσης καθώς και των ξενοδοχειακών μονάδων και εξετάζουμε τα πιστοποιητικά τα οποία μπορούν να χρησιμοποιούν καθώς και τα οφέλη που έχει η κάθε επιχείρηση ξεχωριστά.

Στο τέταρτο γίνεται μια έρευνα με ερωτήσεις κλειστού και ανοιχτού τύπου για να ανακαλύψουμε τη χρησιμότητα και αποτελεσματικότητα των προτύπων στις επιχειρήσεις.

Στο πέμπτο μέρος γίνεται στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων και παραθέτουμε κάποιες προτάσεις σχετικά με τα αποτελέσματα που βρήκαμε.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑ

Η πτυχιακή εργασία εκπονήθηκε τη χρονική περίοδο 2016-2017 στο τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, της σχολής Διοίκησης Οικονομίας στο ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας στη Πάτρα.

Στο σημείο αυτό θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε την Κυρία Γιαννούκου που ως επιβλέπουσα καθηγήτρια μας στήριξε όλο το χρονικό διάστημα μέχρι την ολοκλήρωση της εργασίας.

Τέλος,θα θέλαμε να ευχαριστήσουμε τις οικογένειες μας για την στήριξη και την κατανόηση που μας παρείχαν όχι μόνο το χρονικό διάστημα μέχρι την ολοκλήρωση της εργασίας αλλά και για όλη μας την φοίτηση.

ΟΡΟΙ/ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ.

Οι όροι που χρησιμοποιούνται στο παρόν κείμενο είναι σύμφωνοι με τα πρότυπα ΕΛΟΤ EN ISO 9000 «Συστήματα Διαχείρισης της Ποιότητας- Θεμελιώδεις αρχές και λεξιλόγιο», ΕΛΟΤ EN ISO 9001 «Συστήματα Διαχείρισης της Ποιότητας- Απαιτήσεις», ΕΛΟΤ EN 45020:2006 «Τυποποίηση και Συναφείς Δραστηριότητες- Γενικό Λεξιλόγιο» και ISO/IEC 17000 «Αξιολόγηση της Συμμόρφωσης – Λεξιλόγιο και Γενικές Αρχές» . Οι συντομογραφίες που χρησιμοποιούνται στο παρόν κείμενο είναι οι εξής :

ΣΔΠ: Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

ΠΣΣΔΠ: Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας

ΑΠΣΔΠ: Αξιολόγηση και Πιστοποίηση Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας

ΔΠΠ/ΕΛΟΤ: Διεύθυνση Πιστοποίησης

Δ.Ο.Π: Διοίκηση Ολικής Ποιότητας

ΕΛΟΤ ΕΣΣ/ΣΔΠ: Ελληνικό Σήμα Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας EN:

Ευρωπαϊκό Πρότυπο (European Norm)

ISO: Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης

EA: Ευρωπαϊκή Συνεργασία για τη Διαπίστευση (European Accreditation)

IAF: Διεθνές Φόρουμ Διαπίστευσης (International Accreditation Forum)

ΜΠΕ: Μητρώο Πιστοποιημένων Οργανισμών

IQNet: Διεθνές Δίκτυο Φορέων Πιστοποίησης (International Quality Network)

ΕΣΥΔ: Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης

SINCERT: Φορέας Διαπίστευσης Ιταλίας

i) ΠΡΟΛΟΓΟΣ

ii) ΠΕΡΙΛΗΨΗ

iii) ΕΥΧΑΡΙΣΤΗΡΙΑ ΑΝΑΦΟΡΑ

iv) ΟΡΟΙ/ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ

v) ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

vi) ΕΙΣΑΓΩΓΗ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	9
1.1 ΑΠΟ ΤΟ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΣΤΗ Δ.Ο.Π	9
1.1.1 ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΟΥ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΚΑΙ ΔΟΠ	10
1.2 ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	10
1.3 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	11
1.3.1 ΟΙ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	11
1.4 ΟΙ ΘΕΜΕΛΙΩΤΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	13
1.4.1 ΓΕΝΙΚΑ	13
1.4.2 W.E.Deming	13
1.4.3 J.M.Juran	15
1.4.4 P.B.Crosby	15
1.5 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ Δ.Ο.Π.	16

1.6 ΛΟΓΟΙ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	17
1.7 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΙ ΣΚΟΠΟΙ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	17
1.8 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΟΠ	18
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	19
2.1. ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	19
2.2 ΠΟΙΟΙ ΤΑ ΕΚΔΙΔΟΥΝ	21
2.3 ΜΕΘΟΔΟΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	23
2.4 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ	24
2.5 ΠΟΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΑΡΧΟΥΝ	37
2.5.1. ISO 9000	37
2.5.2 ISO 9001	39
2.5.3 ISO 9002	39
2.5.4 ISO 9003	39
2.5.5 ISO 9004	40
2.5.6 Η ΑΝΑΘΕΩΡΗΜΕΝΗ ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO 9000 : 2000	41
2.5.7 ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΤΑ ISO 9001:2008	43
2.5.8 ISO 14000 ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ	44
2.5.9. ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ HACCP ΚΑΙ ΚΡΙΣΙΜΑ ΣΗΜΕΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ	46
2.5.10. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ISO 22000 : 2010	47

2.5.11. ΣΥΣΤ. ΔΙΑΧ. ΑΣΦΑΛ. Κ ΥΓΕΙΑΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣ. OHSAS / ISO 18001 : 2008	48
2.5.12. ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΕΛΟΤ 1435	49
2.5.13. ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ IFS (International Food Standard)	49
2.5.14. ΕΝΕΡΓ. ΔΙΑΧΕΙΡ. -ΣΥΣΤ ΔΙΑΧ. ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (EN16001, ISO/DIS 50001)	51
2.6 ΓΙΑΤΙ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΤΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ - ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ	51
2.7 ΤΑ ΩΦΕΛΗ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ	52
2.8 ΑΝΑΣΤΑΛΤΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ	53
2.9 ΛΟΓΟΙ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΡΟΤΥΠΩΝ	54
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΚΑΤΑΛΛΗΛ ΠΡΟΤ. ΠΙΣΤΟΠ.-ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΕ ΔΙΑΦ. ΤΟΜΕΙΣ	54
3.1 Δ.Ο.Π ΚΑΙ ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ	55
3.2 Δ.Ο.Π ΚΑΙ ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ	62
3.3 Δ.Ο.Π ΚΑΙ ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	64
3.4 Δ.Ο.Π ΚΑΙ ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΙΑΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ	66
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΕΡΕΥΝΑ	69
4.1 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	69
4.2 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ	70
4.3 ΤΡΟΠΟΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΩΝ	70
4.4 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	72
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	127

5.1 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	128
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι	129
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ	137
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	147

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Είναι ευρέως γνωστό ότι με την πάροδο των χρόνων,ολοένα και πληθαίνουν οι επιχειρήσεις σε διεθνές επίπεδο. Αυτό έχει ως συνέπεια να αυξάνεται και ο ανταγωνισμός μεταξύ των επιχειρήσεων.

Το "μυστικό" για να είναι επιτυχημένη μια επιχείρηση στη σύγχρονη και τεχνολογικά εξελιγμένη εποχή,σε σχέση με τον τόσο αυξημένο ανταγωνισμό,είναι η εξασφάλιση υψηλής ποιότητας του προϊόντος ή της υπηρεσίας,σε όσο το δυνατό χαμηλότερο κόστος παραγωγής αλλά παρόλα αυτά να ικανοποιεί στο μέγιστο τον πελάτη.

Η ανάγκη λοιπόν αυτή καθώς και αποτυχημένες κατά καιρούς τεχνικές για την εξασφάλιση της επιχείρησης στην αγορά έκανε τους τρεις Αμερικανούς William E. Deming,Phillip B. Grosby και Joseph M. Juran να αναπτύξουν και να θεμελιώσουν την ιδέα της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας,μετά από έρευνες που έγιναν,το 1991,στις ΗΠΑ,από την κρατική υπηρεσία General Accounting Office έδειξαν οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν προϊόντα υψηλής ποιότητας βελτιώνουν τις αποδόσεις τους όσον αφορά την αξιοπιστία τους,τα κέρδη,την έγκαιρη παράδοση των παραγγελιών τους αλλά και τον χρόνο εισαγωγής νέων προϊόντων.(Κ.Ν.Δερβιτσιώτη,1997 σελ.26)

Πιο αναλυτικά,θα μελετήσουμε την νέα θεωρία αυτή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας ,όσον αφορά τους θεμελιωτές της αλλά και τη σημαντικότητα υιοθέτησης της στις παρακάτω ενότητες.

Η παρούσα πτυχιακή εργασία πραγματεύεται τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και έχει σκοπό να αναλύσει την χρησιμότητα και την σημαντικότητα που έχει στις επιχειρήσεις.

Αναλυτικά,στο πρώτο κεφάλαιο μελετάμε πως απο το παραδοσιακό μάντζμεντ με την πάροδο των χρόνων φτάσαμε στην ΔΟΠ,αναλύουμε την έννοια και τις διαστάσεις της ποιότητα και κάνουμε μια σύντομη ιστορική αναδρομή ως προς τους θεμελιωτές την ΔΟΠ και το έργο τους.

Στο δεύτερο κεφάλαιο,αναλύουμε τι είναι τα πιστοποιητικά ποιότητας,ποια είναι η διαδικασία χορήγησης και διατήρησης τους,βλέπουμε επίσης ένα μέρος απο τα πιστοποιητικά που υπάρχουν. Στο ίδιο κεφάλαιο,μελετάμε και τα οφέλη της πιστοποίησης και το κατά πόσο είναι

αναγκαία για τις επιχειρήσεις.

Στο τρίτο κεφάλαιο,εφαρμόζουμε τα πιστοποιητικά ποιότητας και καταγράφουμε τα αποτελέσματα.

Στο τέταρτο κεφάλαιο,παρουσιάζεται η έρευνα που διεξάχθηκε με θέμα την χρησιμότητα των προτύπων. Η έρευνα εξέτασε 60 επιχειρήσεις .Σκοπός είναι να διαπιστωθεί η χρησιμότητα και η αποτελεσματικότητα των πιστοποιητικών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στις επιχειρήσεις. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε μέσω ερωτηματολογίων που αποστάλθηκαν προς τους επιχειρηματίες – υπεύθυνους των εταιριών. . Η ανάλυση των δεδομένων και η εξαγωγή των αποτελεσμάτων έγινε με τη βοήθεια του στατιστικού πακέτου SPSS Statistics 20.

Στο πέμπτο κεφαλαίο αναλύουμε τα αποτελέσματα. Μέσα από την έρευνα διαπιστώσαμε πως τα πιστοποιητικά ποιότητας έχουν φέρει σημαντικές αλλαγές στον τομέα των επιχειρήσεων. Έχουν γίνει απαραίτητα εργαλεία και τείνουν να εξομαλύνουν τις διαφορές ανάμεσα στις επιχειρήσεις κρατώντας μια κοινή πολιτική που αποβλέπει στην προστασία του περιβάλλοντος στην ασφάλεια του εργαζόμενου και του πελάτη, στην νομική κάλυψη άλλα και παίζει σπουδαίο ρόλο στην ανταγωνιστικότητα, κάτι που γίνεται προς όφελος του καταναλωτή –αποδέκτη. Αρα αναμφίβολα τα αποτελέσματα ήταν θετικά και τα πιστοποιητικά ποιότητας είναι χρήσιμα ώστε να επιβιώσουν και να αναπτυχθούν οι επιχειρήσεις.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

1.1 ΑΠΟ ΤΟ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΣΤΗ Δ.Ο.Π

"Διοίκηση είναι η διαδικασία που συντονίζει τους πόρους και τις δυνατότητες ενός οργανισμού και λαμβάνοντας υπόψη το περιβάλλον οδηγεί στην επίτευξη της αποστολής και των σκοπών του οργανισμού με τη μέγιστη δυνατή παραγωγικότητα."(Σαρμανιώτης,σελ.3)

Η οργάνωση και διοίκηση ή αλλιώς μανάτζμεντ είναι το "κλειδί" για μια επιτυχημένη επιχείρηση ή οργανισμό. Το μανάτζμεντ εμφανίστηκε ως κλάδος στα τέλη του 19ου αιώνα με θεμελιωτές τους Max Weber,Fraderich Taylor και Henry Fayol.

Το 1910,δημοσιεύεται στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής από τον Fraderich Taylor το σύγγραμμα "Αρχές Επιστημονικού Μανάτζμεντ" το οποίο είχε αποτελέσει αναμφισβήτητα μια διαφορετική άποψη όσον αφορά την αντιμετώπιση των προβλημάτων σε μια επιχείρηση. Ο ίδιος πίστευε ότι το μυστικό της επιτυχίας τόσο για την επιχείρηση όσο και για τους εργαζομένους ήταν η αύξηση της παραγωγικότητας.

Μια άλλη εκδοχή ήταν εκείνη του Henry Fayol,ο οποίος στην Ευρώπη υπήρξε θεμελιωτής της Επιστημονικής Οργάνωσης και Διοίκησης,είχε δώσει πολύ μεγάλη σημασία στην οργανωτική πυραμίδα. Θεωρούσε ό,τι οι διάφορες δραστηριότητες της επιχείρησης θα μπορούσαν η κάθε μια ξεχωριστά να αποτελέσει μια κατηγορία,όπως για παράδειγμα η τεχνική,η χρηματοοικονομική,η λογιστική και όλες μαζί θα ονομάζονταν επιχειρησιακές λειτουργίες της επιχείρησης. Εκείνος σε αυτές τις λειτουργίες είχε εντάξει και τις λειτουργίες της Διοίκησης,οι οποίες είναι οι εργασίες σχεδιασμού, πρόβλεψης, οργάνωσης, διεύθυνσης των ανθρώπων, συντονισμού και ελέγχου.

Με την πάροδο των χρόνων, υπήρξαν διάφορες προσεγγίσεις της οργάνωσης ή αλλιώς Διοικητικής επιστήμης. Η πιο σημαντική εξέλιξη όμως της επιστήμης αυτής είναι η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. Η Δ.Ο.Π. (Διοίκηση Ολικής Ποιότητας) σαν νέος τρόπος οργάνωσης των επιχειρήσεων, ξεκίνησε να εφαρμόζεται στην πράξη από το 1949, από την Ένωση Ιαπώνων Επιστημόνων οι οποίοι είχαν άμεσο στόχο τη βελτίωση της παραγωγικότητας. Το εν λόγω εγχείρημα επιχειρήθηκε και στις ΗΠΑ, με χρονική υστέρηση 30 περίπου χρόνων και συγκεκριμένα στη δεκαετία του 1980. Λίγο αργότερα άρχισε να εφαρμόζεται και στην Ευρώπη.

1.1.1 ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΟΥ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ ΚΑΙ ΔΟΠ

Με την εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας είναι ευκολονόητο ότι δεν παύει να εφαρμόζεται το παραδοσιακό μάνατζμεντ. Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, έρχεται να εμπλουτίσει το παραδοσιακό μάνατζμεντ και να δώσει λύση σε ορισμένα βασικά ζητήματα.

Οι βασικές διαφορές του παραδοσιακού μάνατζμεντ με την Διοίκηση Ολικής ποιότητας είναι: (Χ.Σαρμανιώτης σελ.452)

Το παραδοσιακό μάνατζμεντ ξεκίνησε από τις ΗΠΑ όπου και εκεί εφαρμόστηκε για πρώτη φορά και έπειτα έγινε γνωστό διεθνώς. Η Δ.Ο.Π από την άλλη πλευρά εφευρέθηκε από Αμερικανούς στις ΗΠΑ έπειτα συνέχισαν την εξέλιξη της στην Ιαπωνία στη συνέχεια στην Β. Αμερική και τέλος έγινε παγκοσμίως γνωστή η θεωρία της.

Με το παραδοσιακό μάνατζμεντ ασχολήθηκαν κυρίως άνθρωποι καθώς και τμήματα από πανεπιστημιακές σχολές. Ενώ, μηχανικοί κυρίως με πορεία στις βιομηχανίες ήταν οι θεμελιωτές της Δ.Ο.Π.

Βασικό συντελεστή στην εφαρμογή της Δ.Ο.Π αποτελεί η στατιστική. Το μάνατζμεντ βασίζεται κυρίως στις κοινωνικές και οικονομικές επιστήμες.

Οι μεγαλύτερες επιχειρήσεις ήταν αυτές που υιοθέτησαν τις θεωρίες του μάνατζμεντ και έπειτα ακολούθησαν οι υπόλοιπες. Ενώ η Δ.Ο.Π έγινε γνωστή και υιοθετήθηκε πρώτα πρώτα από μικρότερες επιχειρήσεις και λιγότερα γνωστές.

Παρόλα αυτά όμως η μια θεωρία δεν αναιρεί την άλλη, η μια έρχεται να αλληλοσυμπληρώσει την άλλη, αν δεν υπήρχε η μια δεν θα εξελισσόταν η άλλη. Κατά τον Αμερικανό P.B.Crosby θεωρεί την επιχείρηση ως "ασθενή" και η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας έρχεται ως "εμβόλιο" με κύριο στόχο τη θεραπεία της "ασθενούς χαμηλής ποιότητας". (Λογοθέτης Μιχ. Λιαρμακόπουλος, 2007 σελ.37)

1.2 ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Με την πάροδο των χρόνων και την εξέλιξη διαφόρων θεωριών, η Διοικητική Επιστήμη όσον αφορά τις επιχειρήσεις εξελίχθηκε σε μια νέα φιλοσοφία αυτή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Δ.Ο.Π). Η διοίκηση ολικής ποιότητας εκφράζει μια νέα ιδέα, έναν νέο πολιτισμό και γενικότερα μια ριζική αλλαγή τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό περιβάλλον της

επιχείρησης. Η Δ.Ο.Π έρχεται να δώσει απάντηση στα πιο πολύπλοκα ζητήματα μέσα σε μια επιχείρηση, με βασικό στόχο την απόλυτη ικανοποίηση του πελάτη/καταναλωτή.

Αναμφισβήτητα, η εφαρμογή της ΔΟΠ στις επιχειρήσεις εξελίσσεται με αργούς ρυθμούς διότι η εναλλαγή από μια θεωρία που είχαμε συνηθίσει μέχρι σήμερα σε έναν νέο πολιτισμό, μια νέα θεωρία που αλλάζει τα πάντα μέσα και έξω από την επιχείρηση είναι πράγματι δύσκολο, να εφαρμοστεί από τη μια στιγμή στην άλλη. Αυτό που απαιτεί η ΔΟΠ είναι μια ριζική αλλαγή σε όλο το περιβάλλον της επιχείρησης. Οι αλλαγές αυτές λοιπόν προκαλούν τον φόβο της αποτυχίας στη Διοίκηση μιας επιχείρησης αλλά και στους εργαζόμενους φόβο ακόμα για την θέση εργασίας τους. Πολλοί όμως, κυρίως άτομα της Διοίκησης θεωρούν ότι θα αυξηθούν οι ευθύνες τους και αυτό αποτελεί έναν ακόμη φόβο για την εφαρμογή της Δ.Ο.Π.

Βέβαια, η σωστή εφαρμογή της ΔΟΠ, στην πράξη, στο περιβάλλον της επιχείρησης, δημιουργεί στους εργαζόμενους μια επιχείρησης τα άκρως αντίθετα συναισθήματα δηλαδή κλίμα συνεργασίας και ομαδικότητας καθώς και είναι υπερήφανοι για την καταβολή της εργασίας τους διότι όλοι εργάζονται προς κοινό όφελος.

1.3 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Ανάλογα την "οπτική γωνία" που βλέπει κανείς τον όρο *ποιότητα*, διαφέρει και η έννοια της. Για παράδειγμα :

Από την πλευρά του καταναλωτή ποιότητα είναι εκείνο το προϊόν το οποίο ικανοποιεί στο μέγιστο τις ανάγκες του ως προς όλες τις προσδοκίες του, είτε από οικονομικής πλευράς, είτε από τις αποδόσεις και την αξιοπιστία του προϊόντος, είτε από άποψη αισθητικής.

Από την πλευρά όμως του παραγωγού ποιότητα είναι οι εκείνες οι διαδικασίες παραγωγής οι οποίες με βάση την ζήτηση του προϊόντος μπορούν να ανταποκριθούν στις ανάγκες του καταναλωτή στο μέγιστο βαθμό αλλά με όσον το δυνατό λιγότερο κόστος παραγωγής.

Μερικοί διαδεδομένοι ορισμοί όσον αφορά την Δ.Ο.Π είναι εκείνη του Juran ο οποίος πίστευε ότι "Ποιότητα είναι η ικανοποίηση του εσωτερικού και εξωτερικού πελάτη/καταναλωτή, η οποία όμως επηρεάζεται από τις προδιαγραφές του προϊόντος και κυρίως από την έλλειψη ελαττωμάτων από το προϊόν ή την υπηρεσία". Με την όρο "*Εσωτερικός πελάτης*" εννοούμε όλους τους εργαζόμενους μιας επιχείρησης οι οποίοι εργάζονται άμεσα ή ακόμα και έμμεσα για την τελική ικανοποίηση του εξωτερικού πελάτη. "*Εξωτερικός πελάτης*" είναι ο τελικός καταναλωτής του παραγόμενου προϊόντος ή υπηρεσίας και εμπεριέχει και τους εσωτερικούς πελάτες διότι είναι οι βασικοί συντελεστές για την μέγιστη ικανοποίησή του. Ακόμα ένας ορισμός είναι εκείνος του καθηγητή Kondo, ο οποίος θεωρούσε την "Ποιότητα ως ένα πολύ σημαντικό και αξιόπιστο δείκτη με τον οποίο θα μπορούσε να καθιερωθεί στις διεθνείς αγορές, να αυξήσει τα κέρδη της επιχείρησης με μειωμένο κόστος παραγωγής αλλά με βασικό παρονομαστή την αύξηση της παραγωγικότητας".

1.3.1 ΟΙ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Ο David Garvin, δίνει οκτώ διαφορετικές διαστάσεις για τον όρο ποιότητα. Κατά την σχεδίαση

του προϊόντος και αφού έχει γίνει έρευνα και έχουν καθοριστεί οι ανάγκες των πελατών/καταναλωτών στους οποίους απευθύνεται το προϊόν. Θα πρέπει να δοθεί βαρύτητα στις ακόλουθες διαφορετικές διαστάσεις ποιότητας οι οποίες είναι: (Κ.Ν.Δερβιτσιώτης,1997)

Βασικά χαρακτηριστικά απόδοσης του προϊόντος/υπηρεσίας, τα οποία είναι τα χαρακτηριστικά εκείνα τα οποία ικανοποιούν τις βασικές ανάγκες τόσο των εξωτερικών όσο και των εσωτερικών πελατών της επιχείρησης. Είναι μετρήσιμα και καθορίζονται από τους δείκτες ποιότητας που αφορούν το προϊόν ή τους καταναλωτές.

Δευτερεύοντα χαρακτηριστικά προϊόντος/υπηρεσίας, είναι συμπληρωματικά χαρακτηριστικά των βασικών και είναι και αυτά μετρήσιμα. Τα χαρακτηριστικά αυτά κάνουν πιο κατανοητή την έννοια της χρήσης του προϊόντος ή της υπηρεσίας.

Αξιοπιστία προϊόντος/υπηρεσίας με την έννοια πόσο διάστημα το προϊόν θα είναι κατάλληλο για χρήση, χωρίς πιθανές βλάβες. Αυτό μπορεί να εξεταστεί από τους Δείκτες Αξιολογήσεως. Οι πιο πιθανοί δείκτες να χρησιμοποιηθούν είναι ο Μέσος Χρόνος μέχρι την πρώτη βλάβη καθώς και ο Μέσος Χρόνος μεταξύ των διαδοχικών βλαβών.

Ποιότητα παραγωγής η οποία κατά την άποψη του παραγωγού είναι κρίσιμη διότι αναφέρεται στο βαθμό που οι διαδοχικές μονάδες παραγωγής του προϊόντος ανταποκρίνονται στις τεχνικές προδιαγραφές του προϊόντος ή της υπηρεσίας. Οι δείκτες που μπορεί να χρησιμοποιηθούν για να προσδιορίσει την ποιότητα παραγωγής είναι :

- Το ποσοστό ελαττωματικών προϊόντων παραγωγής.
- Ο αριθμός ελαττωμάτων ανά 100 μονάδες προϊόντων
- Ο αριθμός κλήσεων για επισκευή.
- Ο αριθμός επισκευών στο χρονικό όριο των εγγυήσεων.

Διάρκεια ζωής προϊόντος/υπηρεσίας το οποίο συνδέεται άμεσα με την αξιοπιστία του προϊόντος και βέβαια με την χρήση που κάνει ο καταναλωτής/πελάτης.

Ποιότητα εξυπηρέτησης η οποία εκφράζεται αρχικά από τους εργαζόμενους της επιχείρησης, από την διαθεσιμότητα των ανταλλακτικών που αφορούν τις συντηρήσεις και τις επισκευές, έπειτα από την ταχύτητα και το κόστος αποκατάστασης βλαβών και τέλος από την ευγένεια και την συνέπεια των καταναλωτών.

Αισθητικά χαρακτηριστικά τα οποία δεν περιλαμβάνουν μόνο αποκλειστικά το προϊόν, αλλά και τα χαρακτηριστικά γύρω-γύρω από αυτό, δηλαδή το είδος της συσκευασίας, τον τόπο και τον τρόπο παραγωγής αλλά και τους τρόπους πωλήσεις του προϊόντος, που θα κάνουν τον αγοραστή να προτιμήσει ή όχι το προϊόν ή την υπηρεσία.

Υποκειμενικότητα του πελάτη αυτό φαίνεται από τις επιλογές του οι οποίες είναι υποκειμενικές και όχι μετά από έρευνα που μπορεί να έχουν κάνει δοκιμάζοντας άλλα προϊόντα ίδιου τύπου. Παρόλα αυτά όμως οι επιχειρήσεις γίνονται ολοένα πιο ανταγωνιστικές, μειώνοντας το κόστος για τον κύκλο ζωής του προϊόντος, ώστε να επιλέγονται από τους καταναλωτές.

1.4 ΟΙ ΘΕΜΕΛΙΩΤΕΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

1.4.1 ΓΕΝΙΚΑ

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας ξεκίνησε από τις ΗΠΑ με θεμελιωτές τους Αμερικανούς W.E.Deming, J.M.Juran και τον P.B.Crosby και επεκτάθηκε μέχρι και την Ιαπωνία. Κατά τη διάρκεια του Β' Παγκοσμίου Πολέμου είναι προφανές ότι προτεραιότητα ήταν να βρουν ένα σύστημα ποιότητας ώστε να εξασφαλίζεται η ανθεκτικότητα των όπλων σε περιόδους μάχης. Αυτή η ανάγκη ήταν η αρχή για την σταδιακή ανάπτυξη προτύπων όσον αφορά την στρατιωτική βιομηχανία και κατά συνέπεια την εξάπλωση και σε άλλους τομείς της οικονομικής δραστηριότητας. Η Ιαπωνία μετά το τέλος του πολέμου αντιμετώπιζε τεράστιο πρόβλημα όσον αφορά την οικονομική δραστηριότητα της χώρας, την παραγωγικότητα της αλλά και γενικότερα την διαβίωση της στην διεθνή αγορά. Αυτά τα ζητήματα έκαναν τους 3 αμερικανούς επιστήμονες να επισκεφθούν την χώρα εκείνο το διάστημα, ελπίζοντας ότι οι ιδέες τους θα γίνουν αποδεκτές και θα μπορέσουν να αντιμετωπίσουν αυτά τα τεράστια προβλήματα.

1.4.2 W.E.Deming

Ο E.Deming ήταν στατιστικολόγος αλλά παρόλα αυτά έγινε γνωστός ως βασικός θεμελιωτής της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας. Με την θεωρία του, κατάφερε να βοηθήσει την Ιαπωνία να ξεπεράσει τα οικονομικά της προβλήματα και κάθε άλλο να αποκαταστήσει της εικόνα γενικότερα άλλα και της ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών της, πιο συγκεκριμένα. Οι Ιάπωνες, έχοντας ως πρότυπο τον Deming έχουν δημιουργήσει Ακαδημία Ποιότητας Deming αλλά και έχουν καθιερώσει και τα ετήσια Βραβεία Deming σε άτομα ή επιχειρήσεις, με τις μεγαλύτερες επιδόσεις στην ποιότητα με την εφαρμογή της ΔΟΠ. (Λογοθέτης Μιχ. Λιαρμακόπουλος, 2007 σελ.32)

Η θεωρία του Deming αναδύεται μέσα από 14 αρχές, τις οποίες διατύπωσε το 1980, οι οποίες είναι : (Λογοθέτης Μιχ. Λιαρμακόπουλος, 2007 σελ.33)

Σταθεροποίηση των στόχων της επιχείρησης όσον αφορά τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών της επιχείρησης με σκοπό την μακροχρόνια διαβίωση της επιχείρησης σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον.

Καθιέρωση μιας νέας προσέγγισης, με ριζικές αλλαγές σε όλα τα συστήματα της επιχείρησης, με ιδιαίτερη προσοχή στην ποιότητα των προϊόντων και όχι στην

Έλεγχος της ποιότητας του προϊόντος ή της υπηρεσίας, σε κάθε στάδιο εξέλιξης από την σχεδίαση έως και την παραγωγή, προς την αποφυγή ελαττωματικών.

Παύση επιλογής προμηθευτών με κριτήριο αποκλειστικά την τιμή με σκοπό την ελαχιστοποίηση του συνολικού κόστους για τον κύκλο ζωής του προϊόντος.

Συνεχής εξέλιξη του συστήματος παραγωγής με σκοπό την βελτίωση ποιότητας και παραγωγικότητας.

Ειδική εκπαίδευση ως προς το προσωπικό όσον αφορά τις απαιτήσεις της εκάστοτε επιχείρησης.

Η σωστή επιλογή ηγέτη στην επιχείρηση,θα έχει ως αποτέλεσμα την παρακίνηση των εργαζομένων με στόχο την αύξηση της αποδοτικότητας και της παραγωγικότητας καθώς και την συνεχή βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων ή υπηρεσιών.

Δημιουργία κλίματος συνεργασίας ,επικοινωνίας και εμπιστοσύνης ανάμεσα στους εργαζομένους ώστε να μην υπάρχει φόβος,που δημιουργεί στασιμότητα στην παραγωγικότητα της επιχείρησης.

Υιοθέτηση,ομαδικού κλίματος στα εσωτερικά τμήματα της επιχείρησης με στόχο της μείωσης του ανταγωνισμού μεταξύ τους και απώτερο σκοπό την συνολική απόδοση της επιχείρησης.

Κατάργηση των μεθόδων που απαιτούν απο τους εργαζόμενους της επιχείρησης να εργάζονται ακατάπαυστα για την αύξηση της παραγωγικότητας της επιχείρησης αλλά παρόλα αυτά να μην τους παρέχονται καινοτόμες μέθοδοι ως προς την διευκόλυνση όλων.

Κατάργηση των ποσοτικών στόχων παραγωγής της επιχείρησης καθώς των πρότυπων χρόνων παραγωγής και αντικατέστησε με στόχους βελτίωσης ποιότητας των προϊόντων.

Συνεχής επιβράβευση των εργαζομένων της επιχείρησης ώστε να αισθάνονται περήφανοι για την καταβολή της εργασίας τους ως προς όφελος της επιχείρησης και δημιουργία επικοινωνίας ανάμεσα σε προϊστάμενους και εργαζόμενους.

Τακτική εκπαίδευση των εργαζομένων της επιχείρησης μέσω διαφόρων προγραμμάτων,ώστε να συμβαδίζουν και να εξελίσσονται σε σχέση με την σχεδίαση των προϊόντων,τον εξοπλισμό της επιχείρησης και γενικότερα των νέων τεχνικών στο σύνολο της επιχείρησης.

Δέσμευση της Διοίκησης και γενικότερα όλου του προσωπικού της επιχείρησης να ακολουθήσει τη νέα φιλοσοφία της επιχείρησης κατά τον Deming.

Οι 14 Αρχές του Deming εμφανίζονται πιο γενικά στο παρακάτω διάγραμμα που ονομάζεται Τρίπτυχο του Deming:



1.4.3 J.M.Juran

Ο δεύτερος και εξίσου σημαντικός θεμελιωτής της ΔΟΠ ο J.M.Juran, με συγκεκριμένα τεχνικά χαρακτηριστικά, δίνει τα μέσα για την υλοποίηση της νέας φιλοσοφίας, αυτή της ΔΟΠ. Και ο J.M.Juran αλλά και ο "προφήτης" της ΔΟΠ, όπως το αποκαλούν, W.E.Deming εστιάζουν την προσοχή τους στη βασική υποστήριξη της Διοίκησης, ώστε να επιτευχθεί η αποτελεσματικά η ΔΟΠ.

Κατά τον J.M.Juran, το τρίπτυχο έγκειται: (Λογοθέτης Μιχ. Λιαρμακόπουλος, 2007 σελ.36)

1. Στην σχεδίαση της ποιότητας, η οποία αναλύεται από την καταγραφή των στόχων ποιότητας και έπειτα των αναγκών του καταναλωτή. Οι ανάγκες του καταναλωτή θα πρέπει να είναι το βασικό "συστατικό" στη σχεδίαση του προϊόντος ή της υπηρεσίας της επιχείρησης. Καθώς θα πρέπει να αναλυθεί κάθε στάδιο όσον αφορά την βελτίωση της παραγωγής.
2. Στον έλεγχο της ποιότητας, όπου αφορά την δημιουργία συστήματος ανατροφοδότησης, την επιλογή των μέτρων ελέγχου καθώς και την σύγκριση με άλλους ποιοτικούς στόχους καθώς και την ταχύτερη επίλυση των προβλημάτων που εντοπίζονται.
3. Στην βελτίωση της ποιότητας, η οποία έχει ως βασικό μέλημα την απόδειξη την ανάγκης για βελτίωση της ποιότητας καθώς και τον εντοπισμό των προβλημάτων που αφορούν άμεσα ή και έμμεσα την επιχείρηση και κυρίως περιλαμβάνει την επιλογή της θεραπείας του προβλήματος.

Ο J.M.Juran για να πείσει τα Διοικητικά Στελέχη των επιχειρήσεων πόσο αναγκαία είναι η Δ.Ο.Π εξέτασε τα κόστη της ποιότητας τα οποία τα χώρισε σε 4 κατηγορίες αναλυτικά: (Χ.Σαρμανιώτης σελ.448)

- *Εσωτερικά κόστη ποιοτικής ανεπάρκειας*, που περιλαμβάνουν τα κόστη εκείνα που επεξεργάστηκαν κατά την διάρκεια παραγωγής διότι εντοπίστηκαν ελαττώματα.
- *Εξωτερικά κόστη ποιοτικής ανεπάρκειας*, είναι τα κόστη εκείνα τα οποία έφθασαν στον αγοραστή και σημειώθηκαν ελαττωματικά.
- *Κόστη εκτίμησης*, είναι τα κόστη εκείνα τα οποία χρησιμοποιήθηκαν για παράδειγμα στον ποιοτικό έλεγχο.
- *Κόστη πρόληψης*, που περιλαμβάνουν τα κόστη εκείνα που χρησιμοποιούνται για την εκπαίδευση του προσωπικού και γενικότερα για την υποδομή ποιότητας στην επιχείρηση.

1.4.4 P.B.Crosby

Αναμφίβολα, με τις ιδέες του ο P.B.Crosby αποτέλεσε σημαντικό "κομμάτι" στην εξέλιξη της θεωρίας της Δ.Ο.Π και έτσι παρέμεινε στην θεωρία ως δάσκαλος της ποιότητας. Πίστευε ό,τι "η παραγωγή του προϊόντος θα πρέπει να γίνεται σωστά από την αρχή". Ο Crosby δίνει την απόλυτη ευθύνη για την χαμηλή ποιότητα στην Διοίκηση και κατηγοριοποιεί την φιλοσοφία του ως προς

την Δ.Ο.Π σε τέσσερις βασικές θέσεις οι οποίες είναι: (Λογοθέτης Μιχ. Λιαρμακόπουλος,2007 σελ.38)

1. Η Διοίκηση,θα πρέπει να εστιάσει την προσοχή της στις ανάγκες του καταναλωτή,να καταγράψει τις ανάγκες αυτές και να πληροφορήσει τους εργαζόμενους της επιχείρησης. Απαραίτητη είναι η συνεχής εκπαίδευση των εργαζομένων με τα πιο σύγχρονα τεχνικά μέσα καθώς και υποστήριξη τους.

2. Το "κλειδί" για την επιτυχία,κατά τον Crosby,βρίσκεται στην πρόληψη των ελαττωματικών προϊόντων κατά την διαδικασία της παραγωγής,πριν δηλαδή φτάσει στα χέρια του πελάτη.

3. Ο Crosby είναι κάθετος και δεν υποστηρίζει την άποψη,όσον αφορά τις επιχειρήσεις "οτι κανείς δεν είναι τέλειος".Θεωρεί ότι δεν θα πρέπει να βρίσκεται κανένα ελαττωματικό προϊόν στις μετρήσεις ελέγχου και αποκλειστική ευθύνη έχει η Διοίκηση διότι δεν άλλαξε τις προδιαγραφές του προϊόντος.

4. Τέλος,πίστευε οτι ο έλεγχος και τα μέτρα απόδοσης θα πρέπει να γίνονται πάντα με βασικό μέτρο σύγκρισης το κόστος μη συμμόρφωσης στις ανάγκες του καταναλωτή. Με τον όρο "κόστος μη συμμόρφωσης" εννοούνται όλα κόστη που προκύπτουν απο λάθη της παραγωγής.

1.5 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ Δ.Ο.Π.

Οι βασικοί χαρακτηρισμοί που έχουν δοθεί όσον αφορά την Διοίκηση Ολικής Ποιότητας είναι εκείνοι της Δέσμευσης,της Γνώσης και της Συμμετοχής. Πιο αναλυτικά:

- Δέσμευση από όλους τους εργαζόμενους της επιχείρησης,προϊστάμενους και μη,ως προς μια κοινή κατεύθυνση αυτή της συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας των προϊόντων ή των υπηρεσιών της επιχείρησης. Είναι πολύ σημαντικό να τονιστεί ιό,τι σημαντικό ρόλο παίζουν τα διοικητικά στελέχη,με την δύναμη της ηγεσίας που έχουν στα χέρια τους,να κάνουν την σωστή παρακίνηση προς τους εργαζόμενους. Όπως υποστήριξαν και οι Hersey και Blanchard το 1972,η ηγεσία είναι η διαδικασία με την ένα άτομο ή μια ομάδα ατόμων επηρεάζουν τις ενέργειες των ατόμων μέσα σε μια επιχείρηση για την πραγματοποιήσει ορισμένων στόχων σε ορισμένο χρονικό διάστημα. Χωρίς την αποτελεσματική ηγεσία δεν μπορεί να λειτουργήσει αποτελεσματικά μια επιχείρηση,υποστήριξε ο Cannon το 1979.(Ε. Θεοδωράτου,σελ.224-225).Αρα οι καλές συνθήκες εργασίας,η επικοινωνία και συνεργασία ανάμεσα στα Διοικητικά στελέχη και στους εργαζόμενους,τα καινοτόμα τεχνικά μέσα είναι τα κατάλληλα μέσα για την σωστή και επιτυχημένη εφαρμογή της νέας φιλοσοφίας,αυτή την Δ.Ο.Π.

- Γνώση. Όλα τα διοικητικά στελέχη μιας επιχείρησης καθώς και οι εργαζόμενοι θα πρέπει να κατέχουν επιστημονικές γνώσεις,όσον αφορά τις σωστές μεθόδους αλλά και τεχνικές για την σωστή εφαρμογή της Δ.Ο.Π σωστή πρόβλεψη για τις δυσλειτουργίες της εκάστοτε επιχείρησης είναι αυτό ακριβώς που θεσπίζει και η φιλοσοφία της Δ.Ο.Π.

- Συμμετοχή. Όπως τονίσαμε και προηγουμένως,η σωστή ηγεσία αποτελεί το μυστικό για την επιτυχημένη εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας. Ο όρος "Ολική Ποιότητα"

αναφέρεται σε όλα τους εργαζόμενους μιας επιχείρησης είτε είναι στελέχη, είτε είναι εργαζόμενοι και απαιτεί ένα κλίμα συνεργασίας. Αυτό όμως θα πρέπει να γίνει κατανοητό από τα στελέχη ώστε να αποβάλλουν το αίσθημα του φόβου επικοινωνίας και να προάγουν τον αίσθημα της επικοινωνίας μεταξύ των υπαλλήλων, χωρίς μυστικοπάθειες και ανταγωνισμούς. Όταν επιτευχθεί το ομαδικό πνεύμα σε μια επιχείρηση τότε είναι δυνατό να λυθούν και πολλά προβλήματα της επιχείρησης διότι όλοι θα αποτελούν μέλος μιας ομάδας για εργάζονται με κείνο στόχο.

1.6 ΛΟΓΟΙ ΥΙΟΘΕΤΗΣΗΣ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Είναι γνωστό ότι ο ανταγωνισμός αυξάνεται ολοένα και περισσότερο είτε στην εσωτερική είτε στην διεθνή αγορά, άρα η μακροχρόνια επιβίωση της επιχείρησης είναι ένας βασικός λόγος υιοθέτησης της φιλοσοφίας της Διοίκησης Ολικής ποιότητας. Στην αγορά υπάρχουν πολλές τεχνικές που όμως εν καιρό αποδείχθηκαν μη αποτελεσματικές στη βελτίωση των προϊόντων και κατά συνέπεια μη προσεγγίσιμες στις ανάγκες του καταναλωτή. Η φιλοσοφία της Δ.Ο.Π εξασφαλίζει την βελτίωση ποιότητας των προϊόντων ή των υπηρεσιών με κύριο άξονα της τις ανάγκες του καταναλωτή. Γενικότερα, το σύστημα της Δ.Ο.Π δίνει μια ευρύτερη λύση όσον αφορά την βιωσιμότητα της επιχείρησης, μέσα στον φαύλο κύκλο της ανταγωνιστικότητας, και αν για παράδειγμα ως συγκριτικό παρονομαστή έχουμε την αγορά η βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων ή των υπηρεσιών:

- i. Δημιουργεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην επιχείρηση άρα εδραιώνει τη θέση της στην αγορά.
- ii. Οι πωλήσεις της επιχείρησης αυξάνονται άρα κατά κανόνα και τα κέρδη της επιχείρησης αυξάνονται.

Αν τώρα έχουμε για παρανομαστή την παραγωγή, η βελτίωση των προϊόντων ή των υπηρεσιών:

- i. Ελαχιστοποιεί ή και ακόμα μηδενίζει την ύπαρξη ελαττωματικών προϊόντων.
- ii. Αυξάνει την παραγωγικότητα.
- iii. Μειώνει τα εσωτερικά και τα εξωτερικά κόστη ποιοτικής ανεπάρκειας .

1.7 ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΙΚΟΙ ΣΚΟΠΟΙ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η φιλοσοφία της Δ.Ο.Π, όπως αναφέραμε, είναι ένας νέος "πολιτισμός" του παραδοσιακού μάνατζμεντ που γνωρίζαμε. Με την εφαρμογή της Δ.Ο.Π η επιχείρηση γίνεται πιο αποδοτική, αποτελεσματική και αυξάνει την παραγωγικότητα της.

Οι αντικειμενικοί σκοποί της εφαρμογής της Δ.Ο.Π πρώτα από όλα είναι η απόλυτη ικανοποίηση του πελάτη/καταναλωτή που ως γνωστόν είναι αρκετά δύσκολο μέσα σε μια άκρως διεθνή

ανταγωνιστική αγορά, με κύριο στόχο της την διατήρηση των πελατών. Αυτό επιτυγχάνεται από την *συνεχή βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών* που αυτό ουσιαστικά είναι που θεσπίζει η ιδέα της Δ.Ο.Π έναντι του παραδοσιακού μάνατζμεντ που προτεραιότητα βάζει το κόστος. Βέβαια, αναμφισβήτητα δεν αρκεί μόνο η καλή ποιότητα σε ένα προϊόν αλλά και η σωστή εξυπηρέτηση από πλευράς του προσωπικού της επιχείρησης. Έτσι, η βελτίωση της ποιότητας, θα εξασφαλίσει στην επιχείρηση *μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα σε σχέση με το κόστος λειτουργίας της* αφού θα μειώνει κάθε μορφή κόστους όπως για παράδειγμα ελαττωματικών προϊόντων.

Ακόμα ένας σκοπός της Δ.Ο.Π είναι να προάγει την *καινοτομία στην επιχείρηση* καθώς και να μπορεί να είναι *ευέλικτη* σε όσες αλλαγές είναι απαραίτητες, όσον αφορά τα προϊόντα και της διαδικασίες παραγωγής αυτών αλλά γενικότερα στην φιλοσοφία της αφού συνεχώς αλλάζουν οι προτιμήσεις στην αγορά. Πολύ σημαντικότερης είναι τα Διοικητικά στελέχη των επιχειρήσεων να αντιληφθούν *ιό,τι είναι λάθος η νοοτροπία που έχουν* ότι οι εργαζόμενοι πρέπει απασχολούνται από συγκεκριμένες εργασίες που η Διοίκηση τους έχει αναθέσει. Και να *αξιοποιήσει* καθώς και να *βελτιώσει το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησης* μέσα από συνεχή εκπαίδευση ώστε να αποκτήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην αγορά διότι αναμφισβήτητα το ανθρώπινο δυναμικό μιας επιχείρησης είναι ο βασικός παράγοντας για ένα σύστημα παραγωγής-διανομής.

Τέλος, ακόμη ένας σκοπός της Δ.Ο.Π, μετά την αξιοποίηση και βελτίωση του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησης, είναι η *αξιοποίηση της νέας τεχνολογίας* όσον αφορά της πληροφορική, την επικοινωνία και άλλους τομείς αλλά και να προάγει και να *αξιοποιήσει τις νέες μεθόδους οργάνωσης*, που είναι πολύ σημαντικές για την πιο άμεση ικανοποίηση του πελάτη. (Κ.Ν. Δερβιτσιώτη, 1997 σελ.52-550)

1.8 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΟΠ

Όπως αναφέραμε και νωρίτερα, η ύπαρξη της φιλοσοφίας της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας είναι το "μυστικό" για να είναι βιώσιμη και αποδοτική μια επιχείρηση σε ένα τόσο ανταγωνιστικό περιβάλλον. Ο πελάτης/καταναλωτής σήμερα σε αυτό το τόσο ανταγωνιστικό περιβάλλον επιλέγει προϊόντα υψηλής ποιότητας διότι έχει αντιληφθεί *ιό,τι ένα προϊόν κακής ποιότητας θα κοστίζει περισσότερο τελικά από ένα άλλο*. Η παροχή προϊόντων υψηλής ποιότητας ικανοποιεί την ανάγκη του καταναλωτή και έτσι τον κάνει να ξαναχρησιμοποιήσει το προϊόν, αυτό έχει ως αντίκτυπο την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας καθώς και την αύξηση των κερδών της επιχείρησης. Άρα, η υπεροχή προϊόντων υψηλής ποιότητας αυξάνει τα έσοδα της επιχείρησης και από πλευράς ζήτησης αλλά και από πλευράς κόστους παραγωγής, αφού δεν θα υπάρχουν ελαττωματικά προϊόντα. Συνοπτικά θα μπορούσαμε να αναφέρουμε ορισμένα από τα πλεονεκτήματα που δημιουργούνται στην επιχείρηση εφαρμόζοντας την Διοίκηση Ολικής Ποιότητας:

1. Μεγαλύτερη διάρκεια ζωής της επιχείρησης.
2. Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα ως προς τα προϊόντα της.

3. Αύξηση της παραγωγής.
4. Αύξηση των επενδύσεων και των καινοτομιών.
5. Αξιόπιστο και αποδοτικό εργαζόμενο προσωπικό.
6. Αφοσιωμένοι πελάτες και δημιουργία συνεχώς νέων πελατών απο τη διαφήμιση των ήδη καταναλωτών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

2.1. ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Σύμφωνα με τον ISO τα πιστοποιητικά ποιότητας είναι έγγραφα που παρέχουν απαιτήσεις, προδιαγραφές, κατευθυντήριες γραμμές ή χαρακτηριστικά που μπορούν να χρησιμοποιηθούν με συνέπεια να διασφαλιστεί ότι τα υλικά, τα προϊόντα, διαδικασίες και υπηρεσίες είναι κατάλληλα για το σκοπό τους.

Ο ISO έχει δημοσιεύσει 21536 Διεθνή Πρότυπα. Και συνεχίζει να αναπτύσσει συνεχώς καινούργια.

(<https://www.iso.org/standards.html>)

Όπως επίσης ο CEN αναφέρει ότι :

Ένα πρότυπο (γαλλικά: Norme, Γερμανικά: Norm) είναι ένα τεχνικό έγγραφο που σχεδιάστηκε για να χρησιμοποιηθεί ως κανόνας, οδηγία ή ορισμός. Είναι μια συναίνεση που χτίστηκε, ένας επαναλαμβανόμενος τρόπος για να γίνει κάτι.

Τα πρότυπα που δημιουργούνται, συγκεντρώνουν όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, όπως κατασκευαστές, καταναλωτές και τις ρυθμιστικές αρχές ενός συγκεκριμένου υλικού, προϊόντων, διαδικασιών ή υπηρεσιών. Όλα τα μέρη επωφελούνται από την τυποποίηση μέσω της αύξησης της ασφάλειας και της ποιότητας των προϊόντων, καθώς και τη μείωση του κόστους των συναλλαγών και των τιμών.

Ένα ευρωπαϊκό πρότυπο μετατρέπεται αυτόματα σε εθνικό πρότυπο και, ως εκ τούτου περιλαμβάνεται στον κατάλογο προτύπων των μελών του CEN του Εθνικού Οργανισμού Τυποποίησης σε 34 χώρες.

<https://www.cen.eu/work/ENdev/whatisEN/Pages/default.aspx>

Στη σελίδα του ΕΛΟΤ βλέπουμε ότι: Σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ EN 45020:

«Πρότυπο» είναι το έγγραφο που έχει καθιερωθεί με συναίνεση και έχει εγκριθεί από έναν αναγνωρισμένο φορέα, παρέχει, για κοινή και επαναλαμβανόμενη χρήση, κανόνες,

κατευθυντήριες οδηγίες ή χαρακτηριστικά, για δραστηριότητες ή τα αποτελέσματά τους και αποσκοπεί στην επίτευξη του βέλτιστου βαθμού τάξης σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο εφαρμογής.

Ως αναγνωρισμένοι φορείς νοούνται οι εθνικοί οργανισμοί τυποποίησης. Κάθε πρότυπο είναι προαιρετικής εφαρμογής, εκτός εάν νομοθετικές ή άλλες διατάξεις το καθιστούν υποχρεωτικής εφαρμογής.

«Τεχνική προδιαγραφή» είναι το έγγραφο που καθορίζει τις τεχνικές απαιτήσεις που πρέπει να ικανοποιεί ένα προϊόν, μια διεργασία ή υπηρεσία.

«Κώδικας πρακτικής» είναι το τυποποιημένο έγγραφο που περιλαμβάνει πρακτικές ή διαδικασίες για το σχεδιασμό, την κατασκευή, την εγκατάσταση, τη συντήρηση ή τη χρήση εξοπλισμού, κατασκευών ή προϊόντων.

«Κανονισμός» είναι το έγγραφο που περιέχει υποχρεωτικούς νομοθετικούς κανόνες και υιοθετείται από μια Αρχή.

«Τεχνικός κανονισμός» είναι ο κανονισμός που περιέχει τεχνικές απαιτήσεις, είτε άμεσα ή με αναφορά ή με ενσωμάτωση του περιεχομένου ενός προτύπου, μιας τεχνικής προδιαγραφής ή ενός κώδικα πρακτικής.

Ένας τεχνικός κανονισμός μπορεί να συνοδεύεται από τεχνικές υποδείξεις που περιγράφουν τον τρόπο συμμόρφωσης προς τις απαιτήσεις του Κανονισμού, δηλαδή τη διαδικασία που τεκμαίρεται την ικανοποίηση της απαίτησης.

Η τυποποίηση είναι μια από τις κύριες δραστηριότητες του ΕΛΟΤ. Αυτή υλοποιείται μέσα από την εκπόνηση, έκδοση και προώθηση της εφαρμογής και χρήσης Ελληνικών προτύπων και τυποποιημένων εγγράφων.

Σύμφωνα με τον ιδρυτικό του νόμο (Ν.372/1976), ο Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης είναι ο μοναδικός οργανισμός, σε εθνικό επίπεδο, έγκρισης, έκδοσης και διάθεσης των Ελληνικών Προτύπων.

Τα πρότυπα και τυποποιημένα έγγραφα του ΕΛΟΤ μπορεί να προέρχονται από την:

- Υιοθέτηση, ως Ελληνικών, ευρωπαϊκών προτύπων, τα οποία εκπονούνται από εκπροσώπους-εμπειρογνώμονες των Εθνικών Οργανισμών Τυποποίησης των κρατών της Ευρωπαϊκής Ένωσης μέσω διαδικασιών που εποπτεύουν οι ευρωπαϊκοί Οργανισμοί Τυποποίησης: η European Committee for Standardization-CEN, η European Committee for Electrotechnical Standardization-CENELEC και το European Telecommunications Standards Institute-ETSI.

Σημειώνεται ότι τα ευρωπαϊκά πρότυπα υιοθετούνται καταρχήν στη γλώσσα που παρήχθησαν (Αγγλική, Γαλλική, Γερμανική) και όταν υπάρχουν διαθέσιμοι πόροι γίνεται ακριβής μετάφραση του περιεχομένου του προτύπου, στην Ελληνική.

- Υιοθέτηση ως έχουν ή με τροποποιήσεις, προτύπων, τα οποία εκπονούνται από τους διεθνείς Οργανισμούς Τυποποίησης International Organization for Standardization-ISO, International Electrotechnical Commission-IEC, όργανα στα οποία συμμετέχει και ο ΕΛΟΤ.

- Εκπόνηση αμιγώς εθνικών προτύπων και τυποποιητικών εγγράφων, για την κάλυψη άμεσων αναγκών της εθνικής μας Οικονομίας και εφόσον δεν υφίστανται αντίστοιχα ευρωπαϊκά ή διεθνή πρότυπα.

- Σημειώνεται ότι η εφαρμογή των προτύπων είναι προαιρετική, εκτός εάν νομοθετικές ή κανονιστικές, εθνικές ή ευρωπαϊκές διατάξεις την καθιστούν υποχρεωτική.
http://www.elot.gr/37_ELL_HTML.aspx

2.2 ΠΟΙΟΙ ΤΑ ΕΚΔΙΔΟΥΝ

Υπάρχουν οι οργανισμοί πιστοποίησης ποιότητας. Ο Διεθνής Οργανισμός Ποιότητας - International Organization for standardization. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή Πιστοποίησης – European Committee for Standardization (CEN).

Ο Εθνικός Οργανισμός Τυποποίησης (ΕΛΟΤ) κα.

ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.

Με το Νόμο 372/76 “Περί Συστάσεως και Λειτουργίας του ΕΛΟΤ”, όπως αυτός τροποποιήθηκε από τον Νόμο 1682/1987, το Προεδρικό Διάταγμα 155/97 “Σύσταση και Καταστατικό της Ανώνυμης Εταιρείας «Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης Α.Ε.»”, ανατίθεται στον ΕΛΟΤ η ανάπτυξη δραστηριοτήτων Πιστοποίησης. Με βάση την Υπουργική Απόφαση 22729/509/26-06-98/ ΦΕΚ 708/Β/13-07-98, “Διαδικασίες Πιστοποίησης του Ελληνικού Οργανισμού Τυποποίησης Α.Ε.”, ο ΕΛΟΤ εφαρμόζει Διαδικασίες και Συστήματα Πιστοποίησης (π.χ. Συστήματα Πιστοποίησης σύμφωνα με τα πρότυπα του Διεθνούς Οργανισμού Τυποποίησης, ISO), με σκοπό την απονομή Σημάτων Συμμόρφωσης και τη χορήγηση Πιστοποιητικών Συμμόρφωσης, τα οποία υποδηλώνουν τη συμμόρφωση προϊόντων, διεργασιών, δραστηριοτήτων, οργανισμών, συστημάτων και προσώπων, με τις απαιτήσεις τυποποιητικών εγγράφων.

ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑ.

Η ανεξαρτησία και αμεροληψία του ΕΛΟΤ διασφαλίζεται από το νομικό του πλαίσιο, την οργανωτική του διάρθρωση και τη λειτουργία του Συμβουλίου Πιστοποίησης. Ο ΕΛΟΤ εξάλλου,

στα πλαίσια της λειτουργίας του ως Οργανισμός Πιστοποίησης, δεν εμπλέκεται καθ' οιονδήποτε τρόπο στην παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών για την οργάνωση και εφαρμογή των Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας σε ενδιαφερόμενους οργανισμούς. Ο ΕΛΟΤ, αναγνωρίζοντας τις εμπορικές, οικονομικές και άλλες πιέσεις που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την κρίση των εμπλεκόμενων στις ενέργειες πιστοποίησης (επιθεωρητές, διοικητικούς υπαλλήλους, μέλη επιτροπών), έχει προβεί στις απαιτούμενες ενέργειες για την εξασφάλιση και της δικής τους αμεροληψίας και αντικειμενικότητας. Στα πλαίσια της Διαδικασίας που περιγράφεται στον παρόντα Κανονισμό: – όλοι οι οργανισμοί οι οποίοι έρχονται σε επαφή με τον ΕΛΟΤ αντιμετωπίζονται ισότιμα. – οι όροι της Πιστοποίησης είναι οι ίδιοι, τόσο για τους οργανισμούς που εκδηλώνουν ενδιαφέρον να πιστοποιηθούν για πρώτη φορά όσο και για τους οργανισμούς που είναι ήδη κάτοχοι Πιστοποιητικών.

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ.

Ο παρών Γενικός Κανονισμός Αξιολόγησης και Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας αφορά: – στους οργανισμούς που είναι κατάλληλοι για πιστοποίηση σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001 ή άλλα αντίστοιχα Ευρωπαϊκά/ Διεθνή/ Εθνικά τυποποιητικά έγγραφα. – στις διαδικασίες που εφαρμόζει ο ΕΛΟΤ για την χορήγηση και διατήρηση του Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001 ή άλλα αντίστοιχα Ευρωπαϊκά/ Διεθνή/ Εθνικά τυποποιητικά έγγραφα, – στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις των πιστοποιημένων από τον ΕΛΟΤ οργανισμών καθώς και στις υποχρεώσεις του ΕΛΟΤ, – στους σχετικούς οικονομικούς όρους. Η συνολική διαχείριση και η χορήγηση των Πιστοποιητικών Συμμόρφωσης Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας ικανοποιούν τις απαιτήσεις του Προτύπου ISO/IEC 17021, των αντίστοιχων Κατευθυντήριων Οδηγιών της IAF (IAF GD 2:2005, IAF GD 3:2003), των κανονισμών των Φορέων Διαπίστευσης (SINCERT και ΕΣΥΔ) και του παρόντος Κανονισμού. Το ΠΣΣΔΠ είναι το έγγραφο που υποδηλώνει, μετά από αξιολόγηση, ότι ο πιστοποιημένος οργανισμός έχει τεκμηριώσει, έχει εφαρμόσει και τηρεί Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001 ή άλλου αντίστοιχου Ευρωπαϊκού / Διεθνούς/ Εθνικού τυποποιητικού εγγράφου. Είναι σαφές ότι το ΠΣΣΔΠ δεν σχετίζεται κατ' ουδέναν τρόπο με την αξιολόγηση και πιστοποίηση των παραγομένων, διατιθέμενων ή/και διακινούμενων προϊόντων και παρεχομένων υπηρεσιών. Επομένως, το ΠΣΣΔΠ δεν είναι Πιστοποιητικό Συμμόρφωσης Προϊόντων / Υπηρεσιών και δεν πρέπει να συγχέεται με αυτό ούτε να χρησιμοποιείται ως τέτοιο.

ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΙ ΓΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ

Οι οργανισμοί που μπορούν να πιστοποιηθούν σύμφωνα με τον παρόντα «Γενικό Κανονισμό Αξιολόγησης και Πιστοποίησης Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας» είναι όλοι οι οργανισμοί ανεξαρτήτως τύπου, μεγέθους, πολυπλοκότητας και παραγόμενου / παρεχόμενου προϊόντος ή προσφερόμενης υπηρεσίας.

Πιο συγκεκριμένα για την Ελλάδα ο ΕΛΟΤ παρέχει τις παρακάτω υπηρεσίες

- Εκπονεί εκδίδει και διαθέτει τα ελληνικά πρότυπα

- Είναι μέλος των Ευρωπαϊκών και των Διεθνών οργανισμών τυποποίησης και υποστηρίζει τις θέσεις της ελληνικής βιομηχανίας κατά την εκπόνηση Ευρωπαϊκών και Διεθνών Προτύπων.
- Προμηθεύει πρότυπα όλων των διεθνών οργανώσεων τυποποίησης (ISO , IEC , CENELEC , EOQ ,ETSI) και όλων των εθνικών οργανισμών τυποποίησης (BSI DIN AFNOR , ANSI)
- Διαθέτει βιβλιοθήκη με τα πρότυπα όλων των χωρών και λειτουργεί αναγνωστήριο ανοιχτό στο κοινό.
- Απονέμει σήμα Συμμόρφωσης Ποιότητας και χορηγεί πιστοποιητικά Συμμόρφωσης για προϊόντα και υλικά
- Αξιολογεί και πιστοποιεί συστήματα διασφάλισης ποιότητας επιχειρήσεων σύμφωνα με τα ευρωπαϊκά πρότυπα ποιότητας της σειράς ISO 9000 και ISO 14000
- Είναι ο αρμόδιος Οργανισμός για τη διαπίστευση εργαστηρίων δοκιμών σύμφωνα με τα ευρωπαϊκά πρότυπα της σειράς EN 45000
- Προωθεί συμφωνίες αμοιβαίας αναγνώρισης σημάτων και πιστοποιητικών με άλλες χώρες
- Πληροφορεί για τα σχέδια Τεχνικών Κανονισμών και σχέδια Προτύπων
- Αποτελεί το σημείο αναφοράς της συμφωνίας GATT
- Εκτελεί δοκιμές σε ηλεκτρικές οικιακές συσκευές σε ηλεκτρικά καλώδια , παιδικά παιχνίδια , πλαστικούς σωλήνες κλπ
- Συνεργάζεται με εργοστάσια του εσωτερικού και του εξωτερικού για εκδοσή εκθέσεων δοκιμής σε είδη που δεν καλύπτονται από τα εργαστήρια του
- Λειτουργεί σύστημα Μελών και Συνδρομητών .

2.3 ΜΕΘΟΔΟΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Σύμφωνα με το σκοπό ίδρυσης και λειτουργίας του ΕΛΟΤ και το νόμο 372/1976, οι δραστηριότητες του οργανισμού αφορούν την τυποποίηση σχετικά με προϊόντα. Ως προϊόν νοείται το αποτέλεσμα δραστηριοτήτων ή διεργασιών, το οποίο μπορεί να είναι υλικό (π.χ. υλικά, εξοπλισμός) ή άυλο (π.χ. υπηρεσίες, λογισμικό, γνώσεις) ή συνδυασμός αυτών. Οι δραστηριότητες του ΕΛΟΤ εντάσσονται στους παρακάτω τομείς.

- Τυποποίηση Τυποποίηση (Standardization, Normalisation) είναι η δραστηριότητα με την οποία θεσπίζονται διατάξεις, οι οποίες προορίζονται να εφαρμοστούν γενικά και κατ' επανάληψη, προκειμένου να αντιμετωπιστούν υπαρκτά ή εν δυνάμει προβλήματα και να επιτευχθεί ο καλύτερος δυνατός βαθμός τάξης σε ένα δεδομένο πλαίσιο εφαρμογής.
- Θέσπιση Προτύπων Πρότυπο (Standardization, Normalisation, σύμφωνα, με τον ΕΛΟΤ) είναι

το έγγραφο στο οποίο περιλαμβάνονται, για γενική και επαναλαμβανόμενη χρήση, κανόνες, κατευθυντήριες γραμμές ή χαρακτηριστικά για δραστηριότητες ή τα αποτελέσματά τους και το οποίο έχει καταρτιστεί, μετά από συναίνεση, έναν αναγνωρισμένο φορέα, προκειμένου να επιτευχθεί ο καλύτερος δυνατός βαθμός τάξης σε ένα δεδομένο πλαίσιο εφαρμογής. Τα πρότυπα, τα οποία εγκρίνονται από τον ΕΛ.Ο.Τ., χαρακτηρίζονται ελληνικά πρότυπα.

- Θέσπιση Προδιαγραφών Προδιαγραφή (Specification) είναι το έγγραφο, το οποίο καθορίζει τις απαιτήσεις που πρέπει να πληρεί ένα προϊόν, διεργασία, δραστηριότητα, οργανισμός, σύστημα, πρόσωπο ή συνδυασμός αυτών. Οι προδιαγραφές οι οποίες εγκρίνονται από τον ΕΛ.Ο.Τ. χαρακτηρίζονται ελληνικές προδιαγραφές, εξαιρουμένων των γεωργικών προϊόντων.

- Πιστοποίηση Πιστοποίηση (Certification) είναι η διαδικασία, μέσω της οποίας ένας ανεξάρτητος οργανισμός βεβαιώνει ότι ένα προϊόν, μια διεργασία, μια δραστηριότητα, ένας οργανισμός, ένα σύστημα, ένα πρόσωπο ή συνδυασμός αυτών συμμορφώνεται προς καθορισμένες απαιτήσεις που θέτει κάποιο Πρότυπο.

- Θέσπιση Συστημάτων πιστοποίησης Σύστημα Πιστοποίησης (Certification System, Systeme de Certification) είναι το σύνολο κανόνων, οι οποίοι καθορίζουν τη διαδικασία και τη διαχείριση της πιστοποίησης.

- Απονομή Σημάτων Συμμόρφωσης Σήμα συμμόρφωσης (Certification of Conformity, Marque de Conformite) είναι το προστατευόμενο σήμα, το οποίο απονέμεται από εθνικές ή διεθνείς αρχές ή οργανισμούς σύμφωνα με τους κανόνες ενός συστήματος πιστοποίησης. Το σήμα αυτό υποδηλώνει ότι παρέχεται επαρκής εμπιστοσύνη ότι ένα προϊόν, διεργασία, δραστηριότητα, οργανισμός, σύστημα, πρόσωπο ή συνδυασμός αυτών συμμορφώνεται προς ένα πρότυπο ή προδιαγραφή ή κανονισμό. Το σήμα συμμόρφωσης, το οποίο απονέμεται από τον ΕΛ.Ο.Τ. Α.Ε. βάσει των ελληνικών προτύπων, χαρακτηρίζεται ελληνικό σήμα συμμόρφωσης.

- Απονομή Πιστοποιητικού Συμμόρφωσης Πιστοποιητικό συμμόρφωσης (Certificate of Conformity, Marque de Conformite) είναι το έγγραφο, το οποίο εκδίδεται από εθνικές ή διεθνείς αρχές ή οργανισμούς σύμφωνα με τους κανόνες ενός συστήματος πιστοποίησης και υποδηλώνει ότι παρέχεται επαρκής εμπιστοσύνη ότι ένα προϊόν, διεργασία, δραστηριότητα, οργανισμός, σύστημα, πρόσωπο ή συνδυασμός αυτών συμμορφώνεται προς ένα πρότυπο ή προδιαγραφή και κανονισμό

2.4 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΩΝ

Η διαδικασία χορήγησης και διατήρησης του ΠΣΣΔΠ περιλαμβάνει τα κατωτέρω στάδια:

- Αρχικές συνομιλίες/ Ανταλλαγή πληροφοριών
- Υποβολή και Αξιολόγηση Αίτησης - Προετοιμασία/ Προγραμματισμός Επιθεώρησης – Προκαταρκτική Αξιολόγηση (προαιρετική)
- Επιθεώρηση Αρχικής Αξιολόγησης (πρώτη και δεύτερη φάση) - Επιθεωρήσεις Επιτήρησης
- Επιθεωρήσεις Επαναξιολόγησης,
- Ειδικές Επιθεωρήσεις

- Αποφάσεις για χορήγηση/ ανανέωση του ΠΣΣΔΠ

Κατά τα ανωτέρω στάδια εφαρμόζονται οι αρχές, οι οποίες περιγράφονται στα εκάστοτε ισχύοντα διεθνή, ευρωπαϊκά και εθνικά πρότυπα. Ο οργανισμός οφείλει να γνωστοποιεί στον ΕΛΟΤ τις απαιτήσεις οι οποίες καθορίζονται από τη νομοθεσία (Εθνική και Κοινοτική) και προς τις οποίες πρέπει να συμμορφώνονται οι δραστηριότητές του, καθώς και τα παρεχόμενα απ' αυτόν προϊόντα ή/και οι παρεχόμενες υπηρεσίες. Οι Επιθεωρητές του ΕΛΟΤ ελέγχουν εάν οι απαιτήσεις αυτές έχουν δεόντως ενσωματωθεί στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του οργανισμού και επαληθεύουν εάν έχουν χορηγηθεί οι τυχόν απαιτούμενες άδειες και εγκρίσεις από τις Αρμόδιες Αρχές και Υπηρεσίες. Επίσης οι Επιθεωρητές έχουν δικαίωμα πρόσβασης στα αρχεία ελέγχων, οι οποίοι έχουν πραγματοποιηθεί από τις Αρμόδιες Αρχές και Υπηρεσίες / Φορείς Πιστοποίησης / άλλους Φορείς ή Οργανισμούς. Όταν διενεργούνται Επιθεωρήσεις στο εξωτερικό, ελέγχεται η εφαρμογή της εκάστοτε ισχύουσας, στη συγκεκριμένη χώρα, νομοθεσίας και η ενσωμάτωση των απαιτήσεων αυτής στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του οργανισμού.

ΑΡΧΙΚΕΣ ΣΥΝΟΜΙΛΙΕΣ / ΑΝΤΑΛΛΑΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Στα πλαίσια των αρχικών συνομιλιών του ΕΛΟΤ με τους ενδιαφερόμενους να πιστοποιηθούν οργανισμούς, η ΔΙΠ/ ΕΛΟΤ παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις διεργασίες πιστοποίησης. Κατά την διάρκεια των αρχικών συνομιλιών διευκρινίζονται επίσης θέματα που αφορούν στο πεδίο Πιστοποίησης, τις μονάδες προς Πιστοποίηση, τον αριθμό των απασχολούμενων ατόμων και τυχόν άλλα ζητήματα που θέτει ο ενδιαφερόμενος. Βάσει αυτών των πληροφοριών, ο ΕΛΟΤ ενημερώνει για τις διαδικασίες πιστοποίησης, τη χρονική διάρκεια της επιθεώρησης και τον προϋπολογισμό του κόστους για τη συνολική διάρκεια ισχύος του ΠΣΣΔΠ, υπό τη μορφή έγγραφης προσφοράς. Οι αρχικές συνομιλίες δεν έχουν κανένα κόστος για τον οργανισμό.

ΥΠΟΒΟΛΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΙΤΗΣΗΣ

Οι οργανισμοί οι οποίοι επιθυμούν την Αξιολόγηση και Πιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας υποβάλλουν στον ΕΛΟΤ αίτηση, σύμφωνα με το ειδικό έντυπο αιτήσεων. Το έντυπο αίτησης παραλαμβάνουν από την ΔΙΠ/ΕΛΟΤ, ή με e-mail, ή από την ιστοσελίδα του ΕΛΟΤ (www.elot.gr). Ο οργανισμός μαζί με την αίτηση συνυποβάλλει υποχρεωτικά: – το Εγχειρίδιο του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, – κατάλογο των ισχυουσών διαδικασιών του ΣΔΠ, με ένδειξη της κατάστασής τους (έκδοση, ημερομηνία έκδοσης) Ο οργανισμός μπορεί να συνυποβάλλει και οποιαδήποτε άλλη τεκμηρίωση κρίνει ως απαραίτητη. Κάθε Αίτηση που υποβάλλεται αφορά έναν οργανισμό, όπως αυτός περιγράφεται στο Κεφάλαιο 3 του παρόντος Κανονισμού. Σε περίπτωση επέκτασης του ΠΣΣΔΠ σε νέους χώρους δραστηριοτήτων πρέπει να υποβάλλεται νέα αίτηση Η ΔΙΠ/ΕΛΟΤ εξετάζει τα στοιχεία που περιέχονται στην αίτηση και τη συνυποβληθείσα τεκμηρίωση και προβαίνει αν απαιτείται, σε αναζήτηση πρόσθετης πληροφόρησης ή διευκρινίσεων. Με την αποδοχή της αίτησης, υπογράφεται σύμβαση μεταξύ του ΕΛΟΤ και του προς πιστοποίηση οργανισμού, στην οποία καθορίζονται οι όροι της συνεργασίας στα πλαίσια των δραστηριοτήτων πιστοποίησης. Σε περίπτωση που η αίτηση απορριφθεί, ο οργανισμός ενημερώνεται γραπτώς για τους λόγους απόρριψής της

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ.

Η ΔΠΠ/ΕΛΟΤ βάσει των ανωτέρω και εφόσον δεν προκύψει κάποιο θέμα ή σε αντίθετη περίπτωση κατόπιν διευθέτησής του, καθορίζει τη διάρκεια της επιθεώρησης, τις ημερομηνίες διενέργειάς της καθώς και τα μέλη της Ομάδας Επιθεώρησης, πληροφορίες τις οποίες κοινοποιεί εγκαίρως στον οργανισμό. Ειδικότερα σε ότι αφορά στα μέλη της Ομάδας Επιθεώρησης, κοινοποιούνται αναλυτικά στον οργανισμό τα ονοματεπώνυμα και η σχέση των μελών της Ομάδας Επιθεώρησης με τον ΕΛΟΤ και εφόσον πρόκειται για εξωτερικούς συνεργάτες ο φορέας στον οποίον απασχολούνται. Όταν κοινοποιηθεί η σύνθεση της Ομάδας Επιθεώρησης, ο οργανισμός έχει το δικαίωμα να ζητήσει εγγράφως και αιτιολογημένα (π.χ. θίγεται η ανταγωνιστικότητά του, ή κινδυνεύει η ασφάλεια της τεχνογνωσίας του οργανισμού λόγω σχέσης του/ των Επιθεωρητού/-ών με ανταγωνιστές του) την αντικατάσταση μέλους ή και μελών της Ομάδας Επιθεώρησης. Σε τέτοιες περιπτώσεις η ΔΠΠ/ΕΛΟΤ επανακαθορίζει την Ομάδα Επιθεώρησης. Εφόσον ο οργανισμός επιθυμεί να παρίσταται κατά τη διάρκεια της Επιθεώρησης οποιοσδήποτε Σύμβουλος, ο οποίος έχει συμμετάσχει στην ανάπτυξη του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, θα πρέπει να ενημερώσει τον ΕΛΟΤ. Ο Σύμβουλος θα παρίσταται ως παρατηρητής, χωρίς δυνατότητα παρέμβασης στη Διαδικασία Επιθεώρησης. Πριν από κάθε επιθεώρηση, η ομάδα επιθεώρησης προετοιμάζει το αναλυτικό ωρολόγιο πρόγραμμα της επιθεώρησης, το οποίο αποστέλλεται εγκαίρως στο εκπρόσωπο του ΣΔΠ του οργανισμού για ενημέρωση και επιβεβαίωση. Σε περίπτωση που ο οργανισμός επιθυμεί να προβεί σε αλλαγές του ωρολογίου προγράμματος της επιθεώρησης, ο εκπρόσωπος του ΣΔΠ επικοινωνεί με το Συντονιστή της Ομάδας Επιθεώρησης του ΕΛΟΤ, προκειμένου να γίνουν οι απαιτούμενες διορθώσεις. Γενικότερα ο προγραμματισμός των επιθεωρήσεων γίνεται με τρόπο ώστε: σε περίπτωση μίας θέσης εφαρμογής, αυτή να επιθεωρείται ανελλιπώς τουλάχιστον μία φορά ετησίως κατά την αρχική αξιολόγηση, τις επιθεωρήσεις επιτήρησης και τις επιθεωρήσεις επαναξιολόγησης ότι σε περίπτωση ύπαρξης περισσότερων της μίας θέσεων εφαρμογής, αυτές να επιθεωρούνται όλες κατά την αρχική αξιολόγηση και τις επιθεωρήσεις επαναξιολόγησης και τουλάχιστον μία φορά κατά τη διάρκεια των επιθεωρήσεων επιτήρησης της τριετίας σε περίπτωση ύπαρξης προσωρινών χώρων δραστηριοτήτων, να επιθεωρείται τυχαίο αλλά αντιπροσωπευτικό δείγμα του συνόλου των δραστηριοτήτων που υλοποιούνται σε προσωρινούς χώρους κατά τη διάρκεια της αρχικής αξιολόγησης και των επαναξιολογήσεων όπως και κατά τη διάρκεια του συνόλου των επιτηρήσεων της τριετίας σε περίπτωση εποχικότητας της επιθεωρούμενης δραστηριότητας, η επιθεώρηση να λαμβάνει χώρα την περίοδο εκείνη του έτους κατά την οποία μπορεί να αξιολογηθεί η πλήρης εφαρμογή της δραστηριότητας.σε περίπτωση ύπαρξης πολλαπλών θέσεων εφαρμογής, οι οποίες :

- αποτελούν μέρος της ίδιας επιχειρηματικής οντότητας,
- βρίσκονται στην ίδια χώρα
- ασκούν την ίδια δραστηριότητα με τις ίδιες ή παρόμοιες μεθόδους και διαδικασίες, προσφέροντας τα ίδια προϊόντα / υπηρεσίες,
- εφαρμόζουν το ίδιο Σύστημα Διαχείρισης, η διαχείριση του οποίου γίνεται κεντρικά και όλες οι μονάδες επιθεωρούνται από τα Κεντρικά και υπόκεινται σε κεντρική ανασκόπηση
- έχει διενεργηθεί Εσωτερική Επιθεώρηση σε όλες τις περιφερειακές μονάδες εντός των τελευταίων 3 ετών πριν την πιστοποίηση,
- διενεργείται τουλάχιστον μία Εσωτερική Επιθεώρηση σε κάθε περιφερειακή μονάδα, κατά τη διάρκεια ισχύος του Πιστοποιητικού (3 χρόνια),
- τα ευρήματα των επιθεωρήσεων σε κάθε επιμέρους μονάδα θεωρούνται ενδεικτικά του

Συστήματος Διαχείρισης του οργανισμού και υλοποιούνται διορθωτικές ενέργειες στο απαιτούμενο εύρος δραστηριοτήτων.

Να γίνεται δειγματοληπτικός έλεγχος των διαφόρων θέσεων, λαμβάνοντας υπόψη παράγοντες όπως η γεωγραφική διασπορά, τυχόν διαφοροποιήσεις στις πρακτικές εργασίας, στο μέγεθος της μονάδας, σε νομοθετικές απαιτήσεις, σημαντικές αλλαγές από το χρόνο της τελευταίας επιθεώρησης, παράπονα πελατών και απόψεις ενδιαφερομένων μερών, τα αποτελέσματα εσωτερικών και εξωτερικών επιθεωρήσεων. Η δειγματοληπτική επιθεώρηση αφορά μόνο στις περιφερειακές μονάδες και όχι τα Κεντρικά τα οποία αξιολογούνται κάθε φορά απαρекλίτως

ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Ο οργανισμός μπορεί να ζητήσει τη διενέργεια Προκαταρκτικής Αξιολόγησης του ΣΔΠ. Κατά τη διάρκεια της Προκαταρκτικής Αξιολόγησης, η οποία δεν μπορεί να υπερβαίνει τις 2 ανθρωποημέρες, εξετάζονται κατ'ελάχιστον:

- οι διεργασίες του ΣΔΠ του οργανισμού και η μεταξύ τους αλληλεπίδραση,
- η τεκμηρίωση του συστήματος,
- οι σχετικές άδειες και εγκρίσεις του οργανισμού

Εάν κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης της τεκμηρίωσης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του οργανισμού, εντοπιστούν σημαντικές αποκλίσεις ως προς τις απαιτήσεις του προτύπου πιστοποίησης και του παρόντος Κανονισμού, ο οργανισμός ενημερώνεται εγγράφως, ώστε να προβεί στις αντίστοιχες διορθωτικές ενέργειες, γεγονός που αποτελεί προϋπόθεση για την διενέργεια της Επιθεώρησης Αξιολόγησης. Οι διορθωτικές ενέργειες πρέπει να κοινοποιούνται εγκαίρως και εγγράφως στην ΔΠ/ΕΛΟΤ

ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΑΡΧΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ.

Ο σκοπός της Επιθεώρησης Αρχικής Αξιολόγησης είναι να αξιολογηθεί το κατά πόσο το προς Πιστοποίηση Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας, για το καθορισμένο πεδίο εφαρμογής του ικανοποιεί όλες τις απαιτήσεις του προτύπου ΕΛΟΤ EN ISO 9001 ή άλλων Ευρωπαϊκών / Διεθνών/ Εθνικών προτύπων. Προκειμένου να διενεργηθεί η Επιθεώρηση Αρχικής Αξιολόγησης απαιτείται η πλήρης εφαρμογή του προς Πιστοποίηση Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και η ύπαρξη αντίστοιχων αρχείων, για διάστημα τουλάχιστον τεσσάρων (4) μηνών. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι η διενέργεια, εκ μέρους του οργανισμού μιας ολοκληρωμένης Εσωτερικής Επιθεώρησης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και η Ανασκόπηση του από την Διοίκηση. Κατά την διάρκεια της Εναρκτήριας Σύσκεψης και της Σύσκεψης Ανασκόπησης, οι οποίες διενεργούνται αντίστοιχα στην αρχή και στο πέρας των Επιθεωρήσεων, θα πρέπει να είναι παρών ο εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπος του οργανισμού για το ΣΔΠ και τουλάχιστον στη σύσκεψη ανασκόπησης να παρίσταται και η Διοίκηση του οργανισμού. Η Επιθεώρηση Αρχικής Αξιολόγησης διενεργείται σε δύο διακριτές μεταξύ τους φάσεις (Πρώτη Φάση, Δεύτερη Φάση). Το χρονικό διάστημα μεταξύ των δύο φάσεων καθορίζεται με βάση τα ευρήματα της Πρώτης Φάσης. Η χρονική απόσταση μεταξύ των δύο φάσεων θεωρείται απαραίτητη, προκειμένου οι προς πιστοποίηση οργανισμοί να έχουν επαρκή χρόνο για να προβούν στις απαιτούμενες

διορθωτικές ενέργειες που πιθανόν προκύψουν, ως αποτέλεσμα της Πρώτης Φάσης της Αρχικής Αξιολόγησης. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι το χρονικό διάστημα μεταξύ των δύο φάσεων δεν μπορεί να ξεπερνά τους έξι (6) μήνες, διαφορετικά ο οργανισμός θα πρέπει να υποβάλλει εκ νέου αίτηση.

Σκοπός της Πρώτης Φάσης είναι να :

- συγκεντρώνεται η απαιτούμενη πληροφορία σχετικά με το πεδίο εφαρμογής και τις διεργασίες του ΣΔΠ
- επιθεωρείται η τεκμηρίωση του ΣΔΠ
- αξιολογείται εάν όλες οι άδειες και εγκρίσεις που είναι απαραίτητες για τη λειτουργία του οργανισμού υπάρχουν και βρίσκονται εν ισχύ καθώς και ότι ο οργανισμός έχει λάβει γνώση και ικανοποιεί οποιεσδήποτε νομικές / κανονιστικές απαιτήσεις έχουν σχέση με το προϊόν / υπηρεσία / δραστηριότητα,
- αξιολογείται ο σχεδιασμός και εφαρμογή των εσωτερικών επιθεωρήσεων και της ανασκόπησης από τη Διοίκηση και εάν ο βαθμός εφαρμογής τους στηρίζει την ετοιμότητα του οργανισμού να δεχτεί τη δεύτερη φάση της επιθεώρησης.
- ανασκοπείται η ετοιμότητα του οργανισμού σε σχέση με την ικανοποίηση των απαιτήσεων του προτύπου, ιδιαίτερα σε σχέση με την αναγνώριση των κρίσιμων στοιχείων επίδοσης των διεργασιών, λειτουργιών και στόχων του οργανισμού.

Επίσης, κατά τη διάρκεια της Πρώτης Φάσης και εφόσον το επιτρέπει η φύση του οργανισμού γίνεται περιήγηση στους χώρους των δραστηριοτήτων, προκειμένου η ομάδα να διαμορφώσει μία σαφέστερη εικόνα των χώρων και δραστηριοτήτων και να διαμορφώσει το πρόγραμμα επιθεώρησης για τη Δεύτερη Φάση αξιολόγησης. Σε αυτή τη φάση, η ομάδα μπορεί να συνομιλήσει και με άτομα από το εμπλεκόμενο προσωπικό, προκειμένου να αξιολογήσει ακριβώς τη δική τους ετοιμότητα και εμπλοκή στο σύστημα. Στο τέλος της Πρώτης Φάσης, η ομάδα επιθεώρησης συντάσσει έκθεση επιθεώρησης, όπου καταγράφει τα ευρήματα της επιθεώρησης υπό τη μορφή παρατηρήσεων και παρουσιάζει τα συμπεράσματα αυτά στην σύσκεψη ανασκόπησης, επισημαίνοντας την κρισιμότητα κάθε ενός από αυτά. Κατά τη σύσκεψη ανασκόπησης η ομάδα επιθεώρησης και ο εκπρόσωπος του οργανισμού καθορίζουν από κοινού τη χρονική περίοδο διενέργειας της επόμενης φάσης της αξιολόγησης με βάση τα συμπεράσματα της Πρώτης Φάσης και θέματα διαθεσιμότητας. Με βάση τα ευρήματα και συμπεράσματα της Πρώτης Φάσης της αρχικής αξιολόγησης, ο Συντονιστής της ομάδας επιθεώρησης διαμορφώνει το αναλυτικό πρόγραμμα της Δεύτερης Φάσης της επιθεώρησης αρχικής αξιολόγησης, το κοινοποιεί στον οργανισμό και επιβεβαιώνεται από τον οργανισμό η αποδοχή του προγράμματος. Κατά τη Δεύτερη Φάση διενεργείται η κυρίως αξιολόγηση της εφαρμογής του ΣΔΠ, συμπεριλαμβανομένης και της αποτελεσματικότητάς του, σε όλες τις προβλεπόμενες θέσεις εφαρμογής.

Η Δεύτερη Φάση περιλαμβάνει την αξιολόγηση τουλάχιστον των ακόλουθων:

- της συμμόρφωσης του ΣΔΠ με όλες τις απαιτήσεις του σχετικού προτύπου και των

νομικών απαιτήσεων

- της αποτελεσματικότητας του ελέγχου λειτουργίας των σχετικών δραστηριοτήτων
- της αποδοτικότητας των συστημάτων παρακολούθησης, μετρήσεων, αναφορών και ανασκοπήσεων του ΣΔΠ σε σχέση με όρια ή/και στόχους επίδοσης που έχουν τεθεί
- της πληρότητας των διενεργούμενων εσωτερικών επιθεωρήσεων και ανασκοπήσεων από τη Διοίκηση
- των ευθυνών και αρμοδιοτήτων για την εφαρμογή των πολιτικών του οργανισμού

της σύνδεσης μεταξύ των κανονιστικών απαιτήσεων, της πολιτικής, των στόχων απόδοσης, οιασδήποτε εφαρμοζόμενης νομικής απαίτησης, των υπευθυνότητων, της επάρκειας του προσωπικού, των λειτουργιών, των διαδικασιών, των δεδομένων απόδοσης και των ευρημάτων και συμπερασμάτων των εσωτερικών επιθεωρήσεων.

Η αξιολόγηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας του οργανισμού δεν περιορίζεται μόνο στα σημεία που καλύπτονται από το Εχειρίδιο Ποιότητας, αλλά επεκτείνεται στην Αξιολόγηση όλων των δραστηριοτήτων του οργανισμού, που κατά την τεκμηριωμένη άποψη των επιθεωρητών του ΕΛΟΤ έχουν σχέση ή επηρεάζουν τη λειτουργία του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ως προς το πεδίο πιστοποίησης.

Κατά την έννοια των ανωτέρω, οι αποκλίσεις από τις απαιτήσεις των ισχύοντων Προτύπων Πιστοποίησης ή του παρόντος Κανονισμού κατατάσσονται στις εξής κατηγορίες:

1. Κύρια Μη Συμμόρφωση:

Η παντελής ή σε μεγάλο βαθμό έλλειψη ικανοποίησης μίας απαίτησης των σχετικών προτύπων, ή της σχετικής νομοθεσίας, ή του παρόντος Κανονισμού του ΕΛΟΤ, ή άλλων απαιτήσεων που έχει θέσει ο οργανισμός ή έχει ενυπογράφως αποδεχτεί.

2. Απλή Μη Συμμόρφωση:

Η περιορισμένης έκτασης απόκλιση από μια απαίτηση των σχετικών προτύπων ή της σχετικής νομοθεσίας, ή του παρόντος κανονισμού, ή άλλων απαιτήσεων που έχει θέσει ο οργανισμός, ή έχει ενυπογράφως αποδεχτεί.

3. Παρατήρηση :

α) όταν παρατηρείται μεμονωμένη απόκλιση στην τεκμηρίωση ή στην εφαρμογή διαδικασίας/ λειτουργίας του Συστήματος που ενδέχεται να γίνει μη συμμόρφωση στο μέλλον ή

β) όταν κάποιο στοιχείο της τεκμηρίωσης ή της εφαρμογής του Συστήματος εμφανίζει τάση ή μπορεί να αποτελεί πιθανή μελλοντική αιτία Μη Συμμόρφωσης.

Σημαντικός αριθμός Απλών Μη Συμμορφώσεων (όπως ορίζονται ανωτέρω) που συστηματικά εστιάζονται σε μια συγκεκριμένη διαδικασία/ λειτουργία του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, συνιστά Κύρια Μη Συμμόρφωση. Στο τέλος της επιθεώρησης, κατά τη διάρκεια της σύσκεψης ανασκόπησης, η ομάδα επιθεώρησης του ΕΛΟΤ ενημερώνει για τα συμπεράσματα της επιθεώρησης. Στην περίπτωση όπου κατά την επιθεώρηση έχουν εντοπιστεί Κύριες Μη

Συμμορφώσεις, ο ΕΛΟΤ δεν προβαίνει στη χορήγηση ΠΣΣΔΠ μέχρι τη επαλήθευση της αποτελεσματικής άρσης τους. Ο οργανισμός είναι υποχρεωμένος να ειδοποιήσει εγγράφως τη ΔΙΠ/ΕΛΟΤ μόλις προβεί στις αντίστοιχες διορθωτικές ενέργειες. Ανάλογα με τη φύση των Μη Συμμορφώσεων, η επαλήθευση των διορθωτικών ενεργειών μπορεί να συνίσταται είτε στην αξιολόγηση σχετικής κατατεθείσας τεκμηρίωσης είτε στην διενέργεια Ειδικής Επιθεώρησης. Στην περίπτωση που διαπιστωθεί ότι δεν έχουν υλοποιηθεί οι διορθωτικές ενέργειες, η ΔΙΠ/ΕΛΟΤ δεν προβαίνει σε χορήγηση του Πιστοποιητικού και ενημερώνει σχετικά το Συμβούλιο Πιστοποίησης. Στην περίπτωση όπου κατά την επιθεώρηση έχουν εντοπιστεί Απλές Μη Συμμορφώσεις, ο ΕΛΟΤ προβαίνει στη χορήγηση του ΠΣΣΔΠ με δέσμευση του οργανισμού για αποτελεσματική άρση τους, εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος. Εντός του δοθέντος χρονικού διαστήματος, ο οργανισμός ενημερώνει εγγράφως τη ΔΙΠ/ΕΛΟΤ για τις διορθωτικές ενέργειες που έλαβε. Η ΔΙΠ/ΕΛΟΤ αξιολογεί την αποτελεσματικότητα των ληφθεισών διορθωτικών ενεργειών και στην περίπτωση που διαπιστωθεί ότι δεν είναι ικανοποιητικές, δύναται να εισηγηθεί την προσωρινή ανάκληση του ΠΣΣΔΠ.

ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΕΠΙΤΗΡΗΣΗΣ

Σκοπός των Επιθεωρήσεων Επιτήρησης είναι να εξασφαλίζεται η συνεχής ορθή εφαρμογή του πιστοποιημένου ΣΔΠ του οργανισμού, η αξιολόγηση της επίδρασης αλλαγών στο ΣΔΠ ως αποτέλεσμα αλλαγών στον τρόπο λειτουργίας του οργανισμού και η ικανοποίηση των απαιτήσεων του ΕΛΟΤ, όπως αυτές περιγράφονται στον παρόντα Κανονισμό και στην υπογραφείσα μεταξύ ΕΛΟΤ και οργανισμού σύμβαση. Οι Επιθεωρήσεις Επιτήρησης διενεργούνται τουλάχιστον μία κατ' έτος. Η συχνότητα διενέργειάς τους καθορίζεται από την ΔΙΠ/ΕΛΟΤ, λαμβάνοντας υπόψη κυρίως τα ευρήματα προηγούμενων Επιθεωρήσεων του ΣΔΠ καθώς και την πολυπλοκότητα των δραστηριοτήτων του οργανισμού. Κατά τις Επιθεωρήσεις Επιτήρησης αξιολογούνται τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- η τήρηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, όπως εσωτερικές επιθεωρήσεις, ανασκόπηση από τη Διοίκηση, διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες,
- οι ενέργειες που λαμβάνει ο οργανισμός για τη συνεχή βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και ο βαθμός επίτευξης των στόχων ποιότητας που θέτει.
- οι διορθωτικές ενέργειες που ελήφθησαν από τον οργανισμό για την άρση των μη συμμορφώσεων και παρατηρήσεων της προηγούμενης επιθεώρησης,
- τα παράπονα πελατών,
- αλλαγές στην τεκμηρίωση του ΣΔΠ,
- αλλαγές σε χώρους, εγκαταστάσεις, δομές,
- χρήση των Σημάτων και των Πιστοποιητικών Συμμόρφωσης ΣΔΠ,
- διαχείριση ενστάσεων παράπονων, μηνύσεων που έγιναν για ή προς τον οργανισμό και για τα οποία είχε ενημερωθεί η ΔΙΠ/ΕΛΟΤ,
- Οποιαδήποτε άλλη διεργασία επιλεγεί από την ομάδα επιθεώρησης.

ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΕΠΑΝΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ.

Πριν από το τέλος της περιόδου ισχύος του ΠΣΣΔΠ και εφόσον δεν έχει ζητηθεί από τον οργανισμό διακοπή του ΠΣΣΔΠ, υπογράφεται νέα σύμβαση συνεργασίας και διενεργείται η Επιθεώρηση Επαναξιολόγησης. Η Επιθεώρηση Επαναξιολόγησης διενεργείται σύμφωνα με τις αρχές που ορίζονται ανωτέρω, ενώ επέχει τη θέση και της αντίστοιχης χρονικά Επιθεώρησης Επιτήρησης. Σε περίπτωση που, με ευθύνη του οργανισμού, η επιθεώρηση επαναξιολόγησης διενεργηθεί μετά την ημερομηνία λήξης του πιστοποιητικού, χωρίς επαρκή και τεκμηριωμένη αιτιολόγηση, η ανωτέρω επιθεώρηση θεωρείται επιθεώρηση Αξιολόγησης και γίνεται εκ νέου εισήγηση στο Συμβούλιο πιστοποίησης για τη χορήγηση του ΠΣΣΔΠ.

ΕΙΔΙΚΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ

Οι Ειδικές Επιθεωρήσεις διενεργούνται:

- όταν απαιτείται η επιτόπια επαλήθευση διορθωτικών ενεργειών προς άρση των Μη Συμμορφώσεων που εντοπίστηκαν κατά τη διάρκεια της Επιθεώρησης Αξιολόγησης, Επιτήρησης ή Επαναξιολόγησης,
- εάν υπάρχουν στοιχεία ή ενδείξεις ότι δεν ικανοποιούνται πλέον οι απαιτήσεις του σχετικού προτύπου και του παρόντος Κανονισμού (π.χ. μετά από παράπονα πελατών του πιστοποιημένου οργανισμού, παράβαση υφιστάμενης νομοθεσίας διαπιστωθείσα από αρμόδια Αρχή),
- όταν απαιτηθούν στα πλαίσια διμερών ή πολυμερών συμφωνιών με άλλους Φορείς/ Οργανισμούς Πιστοποίησης ή ζητηθούν από οποιοδήποτε άλλο φυσικό ή νομικό πρόσωπο, μετά από αίτησή τους και μετά από τη σύμφωνη γνώμη του οργανισμού

ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΟΥ ΠΕΔΙΟΥ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Για την επέκταση του πεδίου Πιστοποίησης ο οργανισμός πρέπει να υποβάλλει Αίτηση και όπου απαιτείται, τη σχετική τεκμηρίωση στη ΔΙΠ/ΕΛΟΤ. Ανάλογα με την περίπτωση μπορεί να γίνει Επιθεώρηση Αξιολόγησης σε συνδυασμό με την Επιθεώρηση Επιτήρησης ή την Επαναληπτική Επιθεώρηση Αξιολόγησης

ΧΟΡΗΓΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΤΟΥ ΠΣΣΔΠ

Η διάρκεια ισχύος του ΠΣΣΔΠ και του αντίστοιχου Πιστοποιητικού IQNet είναι τρία (3) έτη. Υπάρχει περίπτωση να χορηγηθεί ΠΣΣΔΠ και Πιστοποιητικό IQNet μικρότερης χρονικής ισχύος, εάν το ζητήσει εγγράφως ο οργανισμός με την Αίτησή του και για συγκεκριμένους λόγους. Η απόφαση για χορήγηση του ΠΣΣΔΠ / Πιστοποιητικού IQNet λαμβάνεται από το Συμβούλιο Πιστοποίησης του ΕΛΟΤ, μετά από εισήγηση της ΔΙΠ/ΕΛΟΤ.

Το Συμβούλιο Πιστοποίησης δύναται αιτιολογημένα επίσης να αποφασίζει:

- Τη μη χορήγηση του ΠΣΣΔΠ / Πιστοποιητικού IQNet στον οργανισμό,
- Τη προσωρινή ή οριστική διακοπή της χρήσης του ΠΣΣΔΠ / Πιστοποιητικού IQNet.

Για την λήψη οποιασδήποτε απόφασης λαμβάνονται υπόψη τα ευρήματα και συμπεράσματα της επιθεώρησης καθώς επίσης και οποιαδήποτε άλλη σχετική με τον προς πιστοποίηση οργανισμό πληροφορία έρθει σε γνώση του ΕΛΟΤ (π.χ. σχόλια του προς πιστοποίηση οργανισμού, δημοσιοποιημένες πληροφορίες κλπ). Η απόφαση του Συμβουλίου Πιστοποίησης γνωστοποιείται εγγράφως στον οργανισμό. Στο ΠΣΣΔΠ αναγράφεται η επωνυμία του πιστοποιημένου οργανισμού, το πεδίο και η θέση εφαρμογής της πιστοποίησης, το πρότυπο πιστοποίησης καθώς και οι ημερομηνίες έκδοσης και λήξης του πιστοποιητικού. Σε περίπτωση πολλαπλών θέσεων εφαρμογής αναγράφονται σαφώς όλες οι θέσεις εφαρμογής είτε στο ΠΣΣΔΠ είτε σε σχετικό Παράρτημα Μετά από αίτημα του πιστοποιημένου οργανισμού μπορεί να εκδίδεται ΠΣΣΔΠ για κάθε θέση εφαρμογής, στο οποίο αναγράφεται το πεδίο εφαρμογής του κύριου ΠΣΣΔΠ ή υποσύνολό του και γίνεται σαφής αναφορά στο κύριο ΠΣΣΔΠ.

ΠΡΟΣΩΡΙΝΗ / ΟΡΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΠΣΣΔΠ - ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ IQNet.

Ο ΕΛΟΤ δύναται να προβεί σε ανάκληση του ΠΣΣΔΠ και του αντίστοιχου Πιστοποιητικού IQNet σε περιπτώσεις παράβασης των απαιτήσεων του προτύπου πιστοποίησης, του παρόντος Κανονισμού, της υπογραφείσας σύμβασης και για τους παρακάτω ενδεικτικούς λόγους:

- αν διαπιστωθούν σημαντικές αλλαγές, κατά τη διάρκεια ισχύος του ΠΣΣΔΠ, για τις οποίες δεν έχει ειδοποιηθεί ο ΕΛΟΤ και οι οποίες έχουν επιφέρει Κύριες Μη συμμορφώσεις στο αξιολογηθέν Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ,
- αν η άρση Κυρίων Μη Συμμορφώσεων, οι οποίες εντοπίζονται κατά τη διάρκεια των Επιθεωρήσεων, δεν πραγματοποιείται εντός του συμφωνημένου μεταξύ ΕΛΟΤ και οργανισμού, χρονικού διαστήματος,
- αν ο οργανισμός χρησιμοποιεί κατά τρόπο παραπλανητικό το ΠΣΣΔΠ/ το Πιστοποιητικό IQNet και/ ή το ΕΣΣ/ΣΠ/ Σήμα IQNet,
- αν, κατά τη διάρκεια των Επιθεωρήσεων, δοθούν στην Ομάδα Επιθεώρησης παραπλανητικές ή ψευδείς πληροφορίες,
- αν ο οργανισμός δεν εκπληρώνει εμπρόθεσμα τις οικονομικές του υποχρεώσεις που αφορούν στη Διαδικασία Πιστοποίησης,
- αν ο οργανισμός χρεωκοπήσει κ.α.

Κατά τις παραπάνω αναφερόμενες περιπτώσεις, αν δεν επηρεάζονται άμεσα τα παρεχόμενα προϊόντα του οργανισμού, η ανάκληση είναι προσωρινή. Αν δεν υλοποιηθούν όμως, εκ μέρους

του οργανισμού, οι σχετικές διορθωτικές ενέργειες, η ανάκληση γίνεται οριστική.

ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ/ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΩΝ ΚΑΤΟΧΩΝ ΠΣΣΔΠ

Ο κάτοχος του ΠΣΣΔΠ μπορεί να το χρησιμοποιήσει, χωρίς κανένα περιορισμό για επαγγελματικούς σκοπούς, για σκοπούς προβολής ή για να αποδείξει την συμμόρφωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας με το αντίστοιχο πρότυπο πιστοποίησης. Ο κάτοχος του ΠΣΣΔΠ υποχρεούται :

- να εφαρμόζει συνεχώς και αποτελεσματικά το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας,
- να βελτιώνει συνεχώς το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας,
- να εφαρμόζει τις διορθωτικές ενέργειες που αφορούν τις Κύριες και Απλές Μη Συμμορφώσεις που εντοπίζονται κατά τη διάρκεια των Επιθεωρήσεων, εντός του συμφωνημένου, με την Ομάδα Επιθεώρησης, χρονικού διαστήματος, καθώς και αυτές που αφορούν τις Παρατηρήσεις μέχρι τη διενέργεια της επόμενης Επιθεώρησης,
- να δηλώνει ότι κατέχει και να προβάλλει το ΠΣΣΔΠ του μόνο για τις επιχειρηματικές δραστηριότητες/ μονάδες παραγωγής στις οποίες αφορά το συγκεκριμένο ΠΣΣΔΠ και με σαφή αναφορά στο πρότυπο πιστοποίησης, βάσει του οποίου του έχει χορηγηθεί το ΠΣΣΔΠ,
- να διακόψει εντός μίας το πολύ εβδομάδας κάθε χρήση ή διαφήμιση του ΠΣΣΔΠ, καθώς και κάθε αναφορά σ' αυτό εάν ανακληθεί για οποιοδήποτε λόγο. Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να επιστραφούν στον ΕΛΟΤ τα αντίστοιχα πρωτότυπα των πιστοποιητικών ΕΛΟΤ και IQNET και να ενημερωθεί γραπτώς ο ΕΛΟΤ για την απόσυρση όλων των σχετικών αναφορών στο ΠΣΣΔΠ/ στο Πιστοποιητικό του IQNet/ στο ΕΣΣ/ΣΠ και στο Σήμα IQNet,
- να προβεί εντός μηνός σε διόρθωση του διαφημιστικού και άλλου υλικού όπου γίνεται αναφορά στο πιστοποιημένο ΣΔΠ, σε περίπτωση περιορισμού του πεδίου πιστοποίησης
- να μην επιφέρει σημαντικές αλλαγές στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας που ήταν σε εφαρμογή κατά την διάρκεια της Επιθεώρησης Αξιολόγησης χωρίς την γραπτή ενημέρωση της ΔΠΠ/ΕΛΟΤ(π.χ. αλλαγή στο νομικό ή ιδιοκτησιακό καθεστώς, αλλαγή στην οργανωτική δομή, αλλαγή σε διοικητικό επίπεδο όπως αλλαγή υπευθύνου ΣΔΠ ή άλλου προσωπικού εμπλεκόμενου στη λήψη κρίσιμων αποφάσεων, αλλαγή σε θέσεις εφαρμογής, αλλαγή σε δραστηριότητες οι οποίες έχουν ενταχθεί στο πιστοποιημένο πεδίο εφαρμογής του ΣΔΠ, σημαντικές αλλαγές στο ΣΔΠ κλπ.). Σε κάθε περίπτωση αλλαγής, η σχετική πληροφόρηση θα πρέπει να υποβάλλεται στον ΕΛΟΤ γραπτώς εντός είκοσι (20) ημερών. Σε αντίθετη περίπτωση ο ΕΛΟΤ μπορεί να λαμβάνει όλα τα προβλεπόμενα μέτρα,
- να διατηρεί και να θέτει στη διάθεση του ΕΛΟΤ κατά τις επιθεωρήσεις, αρχείο με τα παράπονα πελατών, που σχετίζονται με το ΣΔΠ, καθώς και τις πιθανές σχετικές διορθωτικές ενέργειες στις οποίες έχει προβεί. Η μη τήρηση του ως ανωτέρω περιγραφόμενου αρχείου καταγράφεται ως Κύρια Μη Συμμόρφωση από την Ομάδα

Επιθεώρησης του ΕΛΟΤ στην σχετική Έκθεση Επιθεώρησης,

- να αναγνωρίζει τα ΠΣΣΔΠ του ΕΛΟΤ που έχουν χορηγηθεί σε άλλους οργανισμούς, ως απόδειξη της ύπαρξης και της εφαρμογής ΣΔΠ το οποίο συμμορφώνεται προς τις αντίστοιχες απαιτήσεις των προτύπων πιστοποίησης και του παρόντος Κανονισμού,
- να χρησιμοποιεί τα ΠΣΣΔΠ/ Πιστοποιητικό IQNet και ΕΣΣ/ΣΠ- Σήμα IQNet, σύμφωνα με τους όρους που περιγράφονται στον Κανονισμό και την υπογραφέισα μεταξύ ΕΛΟΤ και οργανισμού σύμβαση,
- να ενημερώνει τη ΔΙΠ/ΕΛΟΤ για οποιεσδήποτε καταστάσεις, οι οποίες μπορεί να οδηγήσουν τον οργανισμό στην ανάκληση προϊόντων του από την αγορά,
- να μην κάνει οποιαδήποτε χρήση ή αναφορά στα ΠΣΣΔΠ/ Πιστοποιητικό IQNet και ΕΣΣ/ΣΠ- Σήμα IQNet σε περίπτωση ανάκλησης του ΠΣΣΔΠ

Ο οργανισμός υποχρεούται να παρέχει ακριβείς πληροφορίες στους Επιθεωρητές του ΕΛΟΤ, σχετικά με το εφαρμοζόμενο ΣΔΠ. Ο οργανισμός πρέπει να διευκολύνει την διαδικασία της Επιθεώρησης, λαμβάνοντας τα κατάλληλα οργανωτικά μέτρα και αναλαμβάνει την υποχρέωση να παρευρίσκεται στις εγκαταστάσεις του, ο εκπρόσωπός του για το ΣΔΠ και το υπεύθυνο προσωπικό. Το προσωπικό αυτό θα είναι διαθέσιμο κατά τη διάρκεια της Επιθεώρησης για ενδεχόμενες πληροφορίες, εξηγήσεις ή συζητήσεις με τους Επιθεωρητές του ΕΛΟΤ. Επίσης όλα τα έγγραφα του οργανισμού που έχουν σχέση με την Επιθεώρηση πρέπει να είναι έτοιμα και διαθέσιμα. 6.4. Ο οργανισμός υποχρεούται να αποδέχεται τις ημερομηνίες διεξαγωγής Επιθεωρήσεων που καθορίζονται από τον ΕΛΟΤ, εκτός αν συντρέχουν σοβαροί λόγοι οι οποίοι και πρέπει να εκτίθενται εγγράφως στην ΔΙΠ/ΕΛΟΤ. Η επαναλαμβανόμενη μη αποδοχή των ημερομηνιών διεξαγωγής των Επιθεωρήσεων ή οι συνεχείς αιτήσεις για αναβολές ή αλλαγές στις ημερομηνίες διεξαγωγής των Επιθεωρήσεων, θα συνεκτιμώνται από τον ΕΛΟΤ και μπορεί να συνιστούν λόγο για ανάκληση του ΠΣΣΔΠ. Ο οργανισμός υποχρεούται να επιτρέπει την παρουσία παρατηρητών (π.χ. αξιολογητές φορέων διαπίστευσης, εσωτερικούς αξιολογητές ΕΛΟΤ) κατά τη διάρκεια διενέργειας των επιθεωρήσεων, ματά από σχετική έγγραφη ενημέρωση από την ΔΙΠ/ΕΛΟΤ. Ο οργανισμός έχει δικαίωμα να μην αποδεχτεί την παρουσία παρατηρητή, μόνον εφόσον συντρέχουν σοβαροί λόγοι (π.χ. θίγεται η ανταγωνιστικότητά του, ή κινδυνεύει η ασφάλεια της τεχνογνωσίας του οργανισμού λόγω σχέσης του / των παρατηρητή/-ών με ανταγωνιστές του) για τους οποίους ενημερώνει εγγράφως τον ΕΛΟΤ

ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΕΛΟΤ

Ο ΕΛΟΤ υποχρεούται, εφόσον τούτο είναι εφικτό, να προβάλλει και να δημοσιοποιεί τα ΠΣΣΔΠ, Πιστοποιητικό IQNet, ΕΣΣ/ΣΠ και Σήμα IQNet στην Ελλάδα και στο εξωτερικό. Για το λόγο αυτό έχει θεσπισθεί στον ΕΛΟΤ Μητρώο Πιστοποιημένων Επιχειρήσεων (ΜΠΕ), το οποίο είναι διαθέσιμο σε κάθε ενδιαφερόμενο. Το ΜΠΕ περιλαμβάνει πληροφορίες για την επωνυμία του οργανισμού, το πεδίο εφαρμογής της πιστοποίησης, τις θέσεις εφαρμογής (π.χ. πόλη, χώρα), το πρότυπο σύμφωνα με το οποίο έγινε η Αξιολόγηση και Πιστοποίηση, καθώς και άλλες πληροφορίες οι οποίες μπορεί κατά περίπτωση να απαιτούνται. Σε περιπτώσεις οριστικής ανάκλησης του ΠΣΣΔΠ, ο οργανισμός διαγράφεται από το ΜΠΕ, ενώ σε περιπτώσεις προσωρινής ανάκλησης, η ΔΙΠ/ΕΛΟΤ κάνει σχετική επισήμανση στο ΜΠΕ. Ο ΕΛΟΤ

πραγματοποιεί τις Επιθεωρήσεις με ειδικευμένο προσωπικό, κατά τον καλύτερο τρόπο, σύμφωνα με τις γνώσεις του και την εμπειρία του. Αν ένας οργανισμός διατυπώσει αιτιολογημένα παράπονα για την ποιότητα και την αντικειμενικότητα συγκεκριμένης Επιθεώρησης, ο ΕΛΟΤ θα προβεί σε νέα Επιθεώρηση, με δικά του έξοδα, και αν τούτο είναι αναγκαίο, με διαφορετική Ομάδα Επιθεώρησης. Ο ΕΛΟΤ δεν ευθύνεται στην περίπτωση που εγερθούν απαιτήσεις λόγω ζημιών από ελαττωματικά προϊόντα/υπηρεσίες του πιστοποιημένου οργανισμού. Σε περιπτώσεις κατά τις οποίες εγείρονται τέτοιου είδους απαιτήσεις, ο οργανισμός είναι υποχρεωμένος να ενημερώσει αμέσως και γραπτώς τον ΕΛΟΤ. Ο ΕΛΟΤ υποχρεούται να πληροφορεί τους πιστοποιημένους οργανισμούς για τις αλλαγές που υφίστανται τα πρότυπα με βάση τα οποία χορηγήθηκε το ΠΣΣΔΠ στο συγκεκριμένο οργανισμό, ώστε να προγραμματίζονται και οι αναγκαίες αλλαγές στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ή να αποποιείται ο οργανισμός το ΠΣΣΔΠ

ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΠΣΣΔΠ/ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ IQNet/ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΣΗΜΑΤΟΣ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (ΕΣΣ/ΣΠ)/ ΣΗΜΑΤΟΣ IQNet

Μετά την χορήγηση του ΠΣΣΔΠ, ο οργανισμός, εφόσον το επιθυμεί, μπορεί να χρησιμοποιήσει, το Ελληνικό Σήμα Συμμόρφωσης Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας (ΕΣΣ/ΣΔΠ) και το σήμα IQNet, στο έντυπο και διαφημιστικό υλικό του. Ο λογότυπος του ΕΣΣ/ΣΔΠ σε αναλογικές διαστάσεις είναι ο ακόλουθος:



και εκτυπώνεται είτε σε τετραχρωμία. Ο λογότυπος του Σήματος IQNet σε αναλογικές διαστάσεις είναι ο ακόλουθος:



και εκτυπώνεται σε μονοχρωμία. Οι λογότυποι του ΕΛΟΤ ΚΑΙ IQNet μπορούν ανα χρησιμοποιηθούν στο έντυπο και διαφημιστικό υλικό του οργανισμού εφόσον συνοδεύονται από την ακόλουθη ένδειξη: ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000 – Κωδικός Πιστοποιητικού και πάντα σε συνδυασμό με την επωνυμία του πιστοποιημένου οργανισμού και με σαφή αναφορά στις δραστηριότητες ή μονάδες παραγωγής ή τμήματα αυτού σε περιπτώσεις κατά τις οποίες το πεδίο εφαρμογής του ΠΣΣΔΠ δεν καλύπτει το σύνολο των δραστηριοτήτων ή/ και μονάδων παραγωγής ή/ και τμημάτων του οργανισμού. Οι λογότυποι του ΕΛΟΤ και IQnet συνοδευόμενοι από την σχετική ένδειξη μπορούν να χρησιμοποιηθούν και στην δευτερογενή συσκευασία, αποκλειστικά και μόνο σε συνδυασμό με την παρακάτω φράση και κατά τρόπο που να μην δημιουργεί σύγχυση ή την εντύπωση ότι τα ίδια προϊόντα είναι πιστοποιημένα: «Η/Ο/Το (επωνυμία οργανισμού) εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας πιστοποιημένο από τον ΕΛΟΤ κατά το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001 ή άλλο (υπό την προϋπόθεση ότι τούτο δεν απογορεύεται από τις κείμενες διατάξεις).» Οι ανωτέρω ενδείξεις και φράσεις μπορούν να αναγράφονται και σε άλλες γλώσσες. Σε οποιαδήποτε περίπτωση πάντως απαγορεύεται η χρήση των λογότυπων πάνω σε προϊόντα ή στην πρωτογενή συσκευασία τους. Το ΕΣΣ/ΣΔΠ είναι αποκλειστική ιδιοκτησία του ΕΛΟΤ, ο λογότυπος του οποίου έχει κατοχυρωθεί με δήλωση στο Υπουργείο Ανάπτυξης, μπορεί δε να κατοχυρωθεί και σε άλλες χώρες για τη διασφάλιση της προστασίας του. Το ΕΣΣ/ΣΔΠ αφορά αποκλειστικά στον οργανισμό στον οποίο έχει χορηγηθεί και δεν επιτρέπεται η μεταβίβασή του καθ' οιονδήποτε τρόπο. Στις περιπτώσεις κατά τις οποίες οι Διαδικασίες Πιστοποίησης που περιγράφονται στον παρόντα Κανονισμό υλοποιούνται με βάση τις διατάξεις τυποποιητικών εγγράφων (Κοινοτική ή Εθνική Νομοθεσία), η τοποθέτηση, χρήση και λοιπές απαιτήσεις για τα αντίστοιχα Σήματα ή σημάνσεις (π.χ. σήμανση CE) είναι σύμφωνες με τα καθοριζόμενα στα προαναφερθέντα τυποποιητικά έγγραφα. Ο κάτοχος του ΠΣΣΔΠ δεσμεύεται να χρησιμοποιεί το ΠΣΣΔΠ και το Πιστοποιητικό IQNet με τις εξής προϋποθέσεις:

- Το ΠΣΣΔΠ και το Πιστοποιητικό IQNet δεν πρέπει σε καμμία περίπτωση να συσχετίζεται με συγκεκριμένα προϊόντα κατά τρόπο που να δημιουργείται η εντύπωση ότι τα ίδια τα προϊόντα είναι πιστοποιημένα,

- Όταν το πεδίο εφαρμογής του ΠΣΣΔΠ και του Πιστοποιητικού IQNet καλύπτει μέρος μόνο των παρεχομένων προϊόντων ή μέρος των δραστηριοτήτων του οργανισμού το Σύστημα

Διαχείρισης Ποιότητας του οργανισμού θα πρέπει να περιλαμβάνει σχετική αναφορά και ο οργανισμός υποχρεούται να γνωστοποιεί στους πελάτες του τις περιπτώσεις προμήθειάς τους με προϊόντα τα οποία δεν εμπίπτουν στο πεδίο εφαρμογής και δεν καλύπτονται από το ΠΣΣΔΠ και το Πιστοποιητικό IQNet.

Η ανωτέρω γνωστοποίηση πρέπει να γίνεται πριν από την παραγγελία των αντιστοιχών προϊόντων. Για την εξασφάλιση της σωστής εφαρμογής της παραπάνω παραγράφου ο κάτοχος των σημάτων ΕΛΟΤ και IQNet, υποχρεούται να θέτει υπόψη της ΔΠΠ/ΕΛΟΤ, πριν από την καθ' οιονδήποτε τρόπο χρησιμοποίησή τους τα έγγραφα/ έντυπα και τις θέσεις στις οποίες προτίθεται να το τοποθετήσει καθώς και το διαφημιστικό υλικό το οποίο αναφέρεται σ' αυτό και να ζητά τη σύμφωνη γνώμη της. Σε αντίθετη περίπτωση καθώς και σε κάθε παραπλανητική χρήση τόσο του ΠΣΣΔΠ όσο και του ΕΣΣ/ΣΔΠ, ο ΕΛΟΤ λαμβάνει τα μέτρα που περιγράφονται στην παράγραφο 6 του παρόντος.

2.5 ΠΟΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΑΡΧΟΥΝ

Τα πρότυπα που χρησιμοποιούνται ως οδηγός στην πορεία μιας επιχείρησης για τη διασφάλιση της ποιότητας άλλα και ως μετρώ για την αξιολόγηση της είναι αυτά της σειράς ISO 9000. Από ISO 9000 έως ISO 9004 αφορούν την πιστοποίηση Ποιότητας.

Για την Ευρωπαϊκή Ένωση είναι ισοδύναμη με τη σειρά EN 29000 ενώ για τις ΗΠΑ με τη σειρά ANSI . Αυτά τα πρότυπα αποτελούν προϊόν διαχρονικής εξέλιξης των συστημάτων ποιότητας. Τροφοδοτήθηκαν από παλαιότερα συστήματα ποιότητας του είχαν εφαρμοστεί στην πολεμική και διαστημική βιομηχανία. όπως η σειρά DEFSTAN και AQAP.

Η σειρά ISO 9000 είναι μια σειρά πέντε διεθνών προτύπων όσον αφορά τη διοίκηση Ποιότητας τα συστήματα ποιότητας και τη διασφάλιση ποιότητας . Περιεχέει πρότυπα με γενικές και όχι εξειδικευμένες οδηγίες . Αυτά τα πρότυπα ασχολούνται με τη δομή , τις διαδικασίες , τις απαιτήσεις και τα στοιχεία των συστημάτων διασφάλισης ποιότητας.

Αυτά είναι τα εξής:

2.5.1. ISO 9000 ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΕΠΙΛΟΓΗ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ ΠΡΟΤΥΠΩΝ

Αυτό το πρότυπο περιέχει ένα πακέτο ορισμών που προέρχονται από το πρότυπο ISO 8402 περιεχέει τους τύπους των προηγούμενων προτύπων (9001 - 9004)

Καθορίζει τις βασικές οδηγίες για την επιλογή και τη χρήση προτύπων διασφάλισης ποιότητας . Αναφέρεται στην ανάπτυξη στην προμήθεια και στη συντήρηση λογισμικού.

Παρουσιάζει τη σχέση μεταξύ των διαφορετικών εννοιών της ποιότητας και αποσαφηνίζει τους όρους που πρέπει να πληρούνται για τη χρήση των μοντέλων ISO 9001 , ISO 9002 , ISO 9003. Εισάγει την έννοια των βαθμίδων παρουσίασης που σχετίζεται με τις αποδείξεις που μπορεί να

ζητήσει κάθε πελάτης όσον αφορά την επάρκεια του συστήματος ποιότητας και τη συμμόρφωση του προϊόντος στις δεδομένες προδιαγραφές. Τα τρία μοντέλα του ISO 9000 αντιπροσωπεύουν τρεις διαφορετικές μορφές λειτουργικότητας

Στοιχεία συστημάτων ποιότητας ISO 9001 9004:

1. Δέσμευση της ανώτατης διοίκησης , υπευθυνότητας διαχείρισης
2. Αρχές συστήματος ποιότητας
3. Κωδικοποίηση και ανίχνευση προϊόντος
4. Επιθεώρηση και έλεγχος υπάρχουσας κατάστασης
5. Έλεγχος και δοκιμές
6. Έλεγχος μετρήσεις και εξοπλισμός μετρήσεων
7. Έλεγχος προϊόντων που δε συμμορφώνονται στις προδιαγραφές
8. Διακίνηση αποθήκευση συσκευασία παράδοση
9. Έλεγχος αποδεικτικών στοιχείων
10. Καταγραφή ποιότητας
11. Προγράμματα εκπαίδευσης προσωπικού σε θέματα ποιότητας
12. Χρήση κατάλληλων στατιστικών μεθόδων
13. Εσωτερικός έλεγχος ποιότητας
14. Ανασκόπηση συμβολαίου
15. Έλεγχος παραγωγικής διαδικασίας
16. Έλεγχος παραγωγής (τελικού προϊόντος)
17. Διορθωτικές ενέργειες
18. Διάθεση προϊόντος
19. Έλεγχος σχεδίασης / Ανάπτυξης προϊόντος
20. Παροχή υπηρεσιών για εξυπηρέτηση πελατών

21.Οικονομικά μεγέθη , κόστος ποιότητας

22.Ασφάλεια, υπευθυνότητες

2.5.2 ISO 9001 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΜΟΝΤΕΛΟ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΟ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

Το μοντέλο αυτό χρησιμοποιείται όταν απαιτείται συμμόρφωση του προμηθευτή σε δεδομένες απαιτήσεις σε ολόκληρο τον κύκλο παραγωγής , από το σχεδιασμό μέχρι την εξυπηρέτηση μετά την πώληση, ανάπτυξη σχεδίαση παραγωγή εγκατάσταση και τρόπος εξυπηρέτησής μετά την πώληση. Χρησιμοποιείται κυρίως όταν το συμβόλαιο για παράδειγμα μεταξύ του προμηθευτή και του αγοραστή απαιτεί ιδιαίτερη προσοχή στο σχεδιασμό και υπάρχουν ιδιαίτερες απαιτήσεις στην απόδοση του προϊόντος. Επίσης αυτό το μοντέλο περιέχει τις πλήρεις απαιτήσεις όλων των άλλων μοντέλων συμπεριλαμβανομένων και αυτών του ISO 9004 στην πιο αυστηρή τους μορφή. Στοιχεία 1.-20.

2.5.3 ISO 9002 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΜΟΝΤΕΛΟ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ

Το μοντέλο αυτό είναι περισσότερο συμπαγές. Χρησιμοποιείται όταν οι απαιτήσεις που αφορούν τα προϊόντα εκφράζονται σε σχέση με ένα ήδη κατασκευασμένο σχέδιο η προδιαγραφή. Απαιτεί να παρουσιάζονται οι ικανότητες του προμηθευτή μόνο σε ότι αφορά την παραγωγή , την εγκατάσταση και την εξυπηρέτηση . Όλα τα στοιχεία του συστήματος ποιότητας που εμφανίζονται στο ISO 9004 υπάρχουν και εδώ αλλά σε λιγότερο αυστηρή μορφή. Στοιχεία 1.-18.

2.5.4 ISO 9003 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΜΟΝΕΛΟ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΤΕΛΙΚΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΚΑΙ ΔΟΚΙΜΗ

Το μοντέλο αυτό εφαρμόζεται σε περιπτώσεις όπου μπορούν να παρουσιαστούν ικανοποιητικά οι ικανότητες του προμηθευτή στην επιθεώρηση και τον έλεγχο του τελικού προϊόντος . Σε αυτό περιέχεται μόνο ένας μικρός αριθμός από τα ποιοτικά στοιχεία του μοντέλου ISO 9004 και σε χαμηλότερα επίπεδα αυστηρότητας σε σύγκριση με το προηγούμενο μοντέλο . Αφορά ως επί το πλείστον τη διασφάλιση της ποιότητας των διαδικασιών που λαμβάνουν χώρα στο εργαστήριο ποιοτικού ελέγχου της εταιρίας. Στοιχεία 1.-12.

2.5.5 ISO 9004 ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ

Αυτό το μοντέλο αποτελείται από ένα πακέτο με 90 στοιχεία Συστήματος Ποιότητας το οποίο πρέπει να λαμβάνεται υπόψη στο σχεδιασμό και την εφαρμογή ενός συστήματος ποιότητας Στοιχεία 1.-22 . Εξετάζει κάθε μια από τις ευρύτερες κατηγορίες των 22 στοιχείων ποιότητας που αναφέρονται στο μοντέλο ISO 9000 και επίσης τις προδιαγραφές του συστήματος. Συνοπτικά το ISO 9004 περιέχει λεπτομέρειες καταλόγους με τα στοιχεία που συνθέτουν το σύστημα διασφάλισης ποιότητας με αναφορά στα παρακάτω:

1.Τις ευθύνες διοίκησης

2.Το μάρκετινγκ

3.Τις προμήθειες

4.Την παραγωγή

5.Τις διαδικασίες μέτρησης

6.Τον έλεγχο υλικών

7.Τη χρήση στατιστικών μεθόδων

8.Την ασφάλεια των χώρων και του εξοπλισμού

9.Την τεκμηρίωση των διαδικασιών για την παραγωγή προϊόντων και την εξυπηρέτηση των πελατών.

Ο κατασκευαστής χρειάζεται να κατανοήσει λεπτομερειακά κάθε λειτουργία - διαδικασία για να μπορεί να επιλέξει τα κατάλληλα στοιχεία που απαιτούνται για κάθε βήμα της. Ο στόχος είναι η ελαχιστοποίηση του κόστους λειτουργίας του συστήματος και συγχρόνως η μεγιστοποίηση των κερδών . Το ISO 9004 βοηθάει σε αυτόν τον τομέα δίνοντας της κατευθυντήριες γραμμές. Είναι μόνο για εσωτερική χρήση και δεν μπορεί να εφαρμοστεί σε συμβασιακές καταστάσεις όπως συμφωνίες μεταξύ προμηθευτή - πελάτη . Χρησιμοποιείται κυρίως ως υπόβαθρο για την πλήρη ανάπτυξη του συστήματος διοίκησης ολικής ποιότητας

Αρα η διασφάλιση της ποιότητας μέσω αυτών των διεθνών προτύπων παρέχεται με τον προσδιορισμό ενός γενικού μοντέλου , για το σύστημα ποιότητας που είναι ευρέως εφαρμοσμένο για προϊόντα και υπηρεσίες. Είναι σημαντικό να διαχωριστεί ότι τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 περιέχουν γενικές οδηγίες για για μια επιχείρηση που θέλει να εγκαθιδρύσει ένα σύστημα διασφάλισης ποιότητας και όχι εξειδικευμένες προδιαγραφές.

Αυτό σημαίνει πως οι οδηγίες που δίνονται δεν αναφέρονται ξεχωριστά στα προϊόντα των διαφόρων βιομηχανικών κλάδων , αλλά μπορούν να εφαρμοστούν και να αποδώσουν οπουδήποτε με δεδομένο φυσικά ότι υπάρχει σαφώς εκφρασμένη η δέσμευση της διοίκησης της επιχείρησης.

Παρόλα αυτά όμως τα πρότυπα από μόνα τους δεν παρέχουν τη δυνατότητα μέσω συγκεκριμένων διαδικασιών της μέτρησης του κόστους έλλειψης ποιότητας και ότι δεν υπόσχονται συνεχή βελτίωση της ποιότητας. η κάθε επιχείρηση για να μπορεί να διαμορφώσει μια ανταγωνιστική πολιτική ποιότητας στο συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον της, θα πρέπει να δημιουργήσει παράλληλα με το σύστημα διασφάλισης ποιότητας , ένα λειτουργικό πλαίσιο που να επιτρέπει μέσω σαφώς καθορισμένων διαδικασιών , τον επαναπροσδιορισμό των στόχων ποιότητας και φυσικά τη διατήρηση της δυνατότητας ικανοποίησής τους.

2.5.6 Η ΑΝΑΘΕΩΡΗΜΕΝΗ ΣΕΙΡΑ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ISO 9000 : 2000

Η σειρά προτύπων ISO 9000 πήρε επίσημα τη νέα της μορφή το 2000. Η αναθεωρημένη βασική σειρά ISO 9000 : 2000 αποτελείται πλέον από τρία έγγραφα τα οποία είναι

ISO 9000 : 2000 : Συστήματα διαχείρισης ποιότητας Βασικές έννοιες ποιότητας και λεξιλόγιο.

ISO 9001 : 2000 : Συστήματα διαχείρισης ποιότητας - Απαιτήσεις. Το οποίο αντικαθιστά τα προηγούμενα πρότυπα ISO 9000 , ISO 9001 και ISO 9003

ISO 9004 : 2000 :Συστήματα διαχείρισης ποιότητας - Οδηγίες για βελτίωση της απόδοσης (δεν προορίζεται για πιστοποίηση εταιριών).

Οι επιχειρήσεις που ήταν ήδη πιστοποιημένες σε κάποιο από τα πρότυπα της προηγούμενης σειράς έχουν μια περίοδο τριών ετών για να κάνουν τη μετάβαση από τα προηγούμενα στα νέα πρότυπα. Στο πρότυπο ISO 9001 έχει αφαιρεθεί ο όρος διασφάλιση ποιότητας και έχει αντικατασταθεί από τη διαχείριση ποιότητας επιδιώκει τη συνεχή βελτίωση και εγκαθιστά συγκεκριμένους δείκτες που μετρούν αναλύουν και βελτιώνουν την απόδοση. Το καινούργιο πρότυπο δομείται σε πέντε κατηγορίες :

Το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας

Η ευθύνη της Διοίκησης

Η Διαχείριση Πόρων

Η Παράγωγή Αγαθών και η προσφορά Υπηρεσιών

Η μέτρηση , ανάλυση και Βελτίωση

Παράλληλα καταργούνται τα πρότυπα ISO 9001 9002 9003

Ενώ οι απαιτήσεις του προτύπου ISO 9004 είναι προσανατολισμένες στη φιλοσοφία της διοίκησης ποιότητας. Το πρότυπο ISO 9001: 2000 καθορίζει τις ελάχιστες απαιτήσεις για την ανάπτυξη ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας ενώ το ISO 9004 : 2000 προσφέρει καθοδήγηση για βελτίωση της απόδοσης της επιχείρησης μέσα από τη βελτίωση του συστήματος διαχείρισης ποιότητας πέρα από τις ελάχιστες απαιτήσεις του ISO 9001 : 2000.

Μαζί τα δυο πρότυπα μπορούν να χρησιμοποιηθούν στις πιο ευαισθητοποιημένες επιχειρήσεις. Σε αντίθεση με την προηγούμενη σειρά που ήταν κυρίως προσανατολισμένη στις επιχειρήσεις κατασκευαστικού τομέα , η νέα σειρά αφορά και τις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών και είναι πιο συμβατή με τις απαιτήσεις των προτύπων περιβαλλοντικής διαχείρισης ISO 14000. Ακόμα η νέα σειρά είναι πιο εύκολα κατανοητή πράγμα που βοηθά τις μικρότερες επιχειρήσεις . Επίσης δίνει ιδιαίτερη έμφαση στη συνεχή βελτίωση , τη συνεχή επικοινωνία , την αποτελεσματική ηγεσία στη διοίκηση βάση διαδικασιών και στην πλήρη ικανοποίηση του πελάτη .

Η αναθεώρηση των προτύπων ISO 9000 βασίστηκε στις παρακάτω οκτώ αρχές διαχειρίσεις ποιότητας (Γ.Δ.Τσιοτρας 2002)

Επιχείρηση εστιασμένη στον πελάτη

Ηγεσία

Ανθρώπινη συμμετοχή

Προσέγγιση Διαδικασιών

Προσέγγιση Συστήματος

Συνεχής βελτίωση

Λήψη Αποφάσεων Βάσει Γεγονότων

Σχέσεις Αμοιβαίας Ωφελείας με τους Προμηθευτές

Η εφαρμογή προτύπων ISO 9000 είχε εξαιρετικά αποτελέσματα στις μικρές και μεσαίου μεγέθους επιχειρήσεις αφού έβαλαν σε μια σειρά και ορθολογικοποίησαν την παραγωγική διαδικασία.

(<http://www.standardsglossary.com/iso9.htm>)

2.5.7 ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΤΑ ISO 9001:2008

Στις 15/12/2000, εκδόθηκε η 3η έκδοση της σειράς ISO 9000, όπου τα τρία πρότυπα ISO 9001, 9002 και 9003 ενσωματώθηκαν πλέον σε ένα ενιαίο πρότυπο το ISO 9001:2000, ενώ το 2008 εκδόθηκε το νέο πρότυπο ISO 9001 : 2008 διατηρώντας την ίδια δομή με αυτήν της έκδοσης του 2000 και χωρίς σημαντικές αλλαγές.

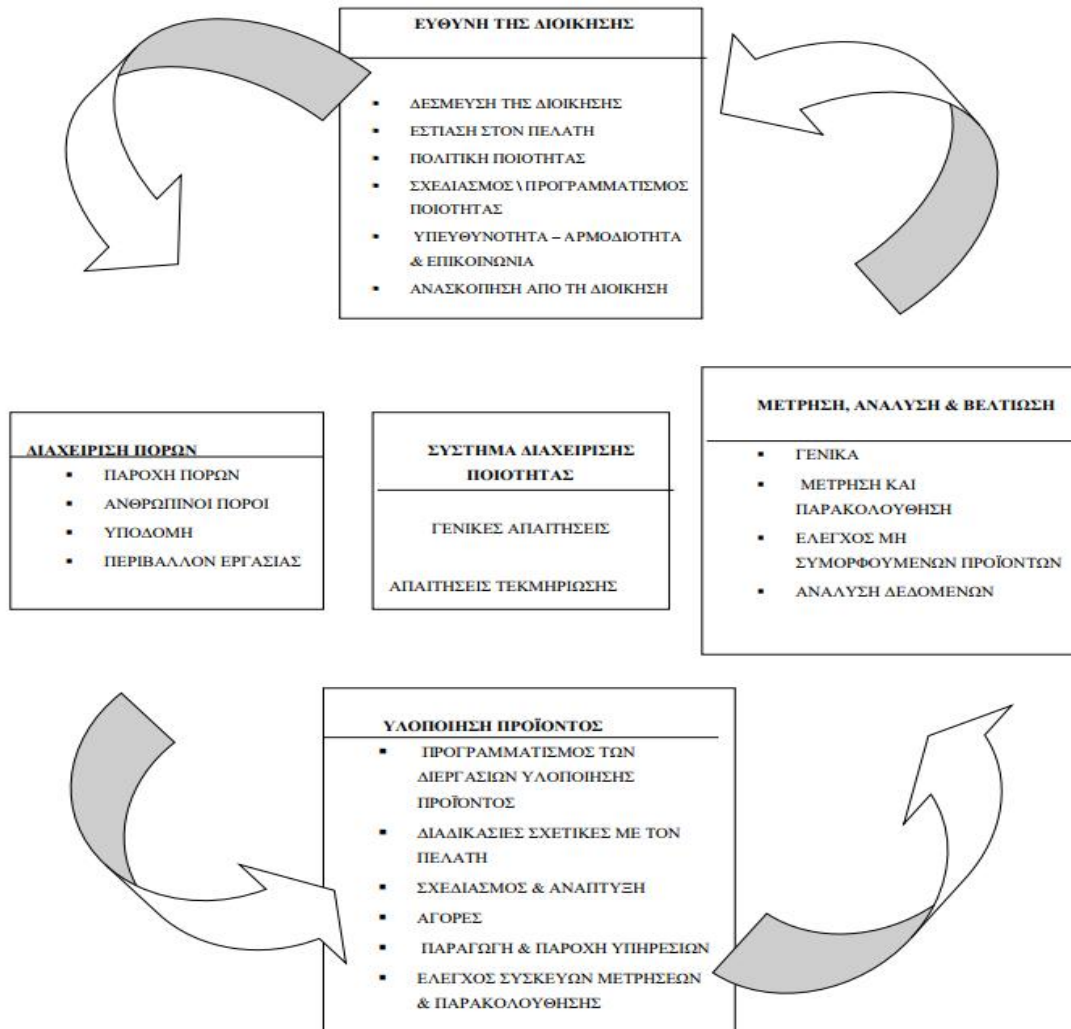
Είναι ένα πρότυπο το οποίο καθορίζει τις αρχές οργάνωσης (οργανόγραμμα, αρμοδιότητες και διαδικασίες) μέσα από ένα πλαίσιο απαιτήσεων σε συγκεκριμένους τομείς λειτουργίας ενός οργανισμού. Το πρότυπο ISO 9001:2008 έχει ως αντικείμενο την διαχείριση της ποιότητας δηλαδή δηλώνει ότι ένας οργανισμός ικανοποιεί :

- Τις απαιτήσεις του πελάτη
- Τις εφαρμόσιμες κανονιστικές διατάξεις , ενώ ταυτόχρονα
- Επιτυγχάνει συνεχή βελτίωση των επιδόσεων του Είναι διεθνές πρότυπο που το χρησιμοποιούν σε 152 χώρες και η διεθνής αποδοχή του οφείλεται στην φήμη του ως management system που σημαίνει ότι εφαρμόζεται σε:
- Κάθε οργανισμό, ανεξάρτητα μεγέθους
- Κάθε κλάδο επιχειρηματικής δραστηριότητας
- Κάθε ιδιωτικό , δημόσιο ή κυβερνητικό οργανισμό με σκοπό την βελτίωση της οργανωτικής δομής ενός οργανισμού. Κύριος αντικειμενικός σκοπός ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας είναι η πρόληψη και όχι απλά ο εντοπισμός προβλημάτων ποιότητας, καθώς και η συνεχής βελτίωση.

Ένας επιτυχημένος οργανισμός πρέπει να είναι σε θέση να :

- Αναγνωρίζει και να εκπληρώνει τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών του και άλλων ενδιαφερόμενων μερών (εργαζόμενοι, προμηθευτές, ιδιοκτήτες, κοινωνία), ώστε να επιτύχει ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.
- Επιτυγχάνει , διατηρεί και βελτιώνει την απόδοσή του και τις ικανότητές του . Το πρότυπο ISO 9001: 2008 «Απαιτήσεις Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας», είναι δομημένο σε πέντε βασικά κεφάλαια και αυτά σε 21 επιμέρους άρθρα. Ακολουθεί μία σύντομη και απλή σχηματική

παράσταση του όλου συστήματος



2.5.8 ISO 14000 ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Κοινό φαινόμενο των τελευταίων δεκαετιών είναι η θέσπιση πολλών νομοθετικών ρυθμίσεων , με στόχο τον περιορισμό των ανεπιθύμητων περιβαλλοντικών συνεπειών που προκύπτουν από τις ανθρώπινες δραστηριότητες, χωρίς να υπάρχουν τα αναμενόμενα αποτελέσματα. Οι προσπάθειες καταλαγιασμού δεν είναι αρκετές για την αντιμετώπιση του προβλήματος της

επιβάρυνσης του περιβάλλοντος. Η πρόληψη είναι το αμέσως επόμενο βήμα.

Γι αυτό το λόγο αναπτύχθηκαν τα συστήματα Περιβαλλοντικής διαχείρισης με στόχο όχι μόνο τη συμμόρφωση με τη νομοθεσία αλλά και την πρόληψη της ρύπανσης και την βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσης με ένα συστηματικό τρόπο. Που μπορεί να συμβάλει ουσιαστικά στη μείωση των λαθών των παραλείψεων και των αναβολών. Τα συστήματα αυτά με τον καιρό τυποποιήθηκαν , προκειμένου να γίνουν πιο προσιτά σε μεγαλύτερο αριθμό ενδιαφερόμενων επιχειρήσεων και οργανισμών.

Ο Διεθνής Οργανισμός Πιστοποίησης ISO εξέδωσε το 1996, το πρώτο διεθνές πρότυπο για Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης , το γνωστό ISO 1400:1996 <<Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης – Προδιαγραφές με καθοδήγηση για τη χρήση τους >>.

Προς την ίδια κατεύθυνση και λίγο νωρίτερα, το 1993, η Ευρωπαϊκή Ένωση εξέδωσε τον κανονισμό 183/93 <<για εκούσια συμμετοχή οργανισμών σε κοινοτικό σύστημα οικολογικής διαχείρισης και ελεγχου>> ο οποίος είχε εφαρμογή μόνο σε βιομηχανίες.

Το 2001, η Ευρωπαϊκή Ένωση προχώρησε σε αντικατασταση του προαναφερόμενου κανονισμού απο τον κανονισμό 761/2001(EMAS), εισάγοντας σύο σημαντικές βελτιώσεις :

- α) τη δυνατότητα εφαρμογής του κανονισμού απο οποιαδήποτε επιχείρηση ή οργανισμο και
- β) την πλήρη ενσωμάτωση του επιτυχημένου διεθνούς προτύπου ISO 14001.

Τα συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης (ΣΠΔ) αποσκοπούν στη συνεχόμενη βελτίωση της περιβαλλοντικής επίδοσης οργανισμών μέσα απο την οργάνωση ενός εσωτερικού μηχανισμού προστασίας του περιβάλλοντος, το οποίο διασφαλίζει : συμμόρφωση με τη περιβαλλοντική νομοθεσία , επίτευξη της περιβαλλοντικής πολιτικής του οργανισμού και προστασία του περιβάλλοντος σε ισορροπία με τις κοινωνικο-οικονομικές ανάγκες του οργανισμού. Στην Ελλάδα αρχισε να εφαρμόζεται το ISO 14001:1996 Το πρότυπο αυτό καθορίζει τις απαιτήσεις ενός συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης. Στοιχοι του ειναι η προστασία του περιβαλλοντος και η πρόληψη της ρυπανσης . Το συγκεκριμένο πρότυπο τροποποιήθηκε απο τον ISO και προεκυψε το 14001:2004 το οποίο εστιάζει περισσότερο στην αποσαφήνιση των εννοιών του αρχικου. Ενω τα συστηματα διασφαλισης ποιότητας ασχολουνται με τις αναγκες του καταναλωτη, τα συστηματα περιβαλλοντικης διαχειρισης εστιάζονται στις αναγκες ενος ευρεος φασματος ενδιαφερομενων μερων και στις επιτακτικες αναγκες της κοινωνιας για την προσταισα του περιβαλλοντος,

Το ISO 14001 εφαρμόζεται σε καθε οικονομικη μοναδα η οποια επιθυμει:

- α) Να διατηρησει και να βελτιώσει το σύστημα περιβαλλοντικης διαχείρισης.
- β) Να διασφαλίσει οτι η ιδια συμμορφώνεται με τη δηλωθείσα περιβαλλοντικη πολιτικη.
- γ) Να αποδείξει αυτη τη συμμορφωση σε αλλους
- δ) Να ζητησει πιστοποίηση/καταχώρηση του συστήματος περιβαλλοντικης διαχείρισης απο

εξωτερικό οργανισμό.

Συνοπτικά ένα σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης περιλαμβάνει:

- 1) Την αναγνώριση
- 2) Τον έλεγχο
- 3) την παρακολούθηση
- 4) Τη συνεχή βελτίωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων που προκύπτουν από τις επιχειρηματικές δραστηριότητες

Πλεονεκτήματα εφαρμογής ISO 14000

Το ISO 14000 βοηθά τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς στην πιο ορθολογική και αποτελεσματική διαχείριση θεμάτων που αφορούν το περιβάλλον.

Ένα ακόμα πρότυπο διαχείρισης για τις επιχειρήσεις είναι το EMAS (Eco-Management and audit Scheme) το οποίο έκανε την εμφάνισή του με τον κανονισμό 1836/93 της Ευρωπαϊκής Ένωσης με στόχο να βάλει σε τάξη τα διάφορα εθνικά συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης των Ευρωπαϊκών χωρών και να θέσει τους κανόνες του παιχνιδιού ενός υγιούς ανταγωνισμού των επιχειρήσεων όσον αφορά την περιβαλλοντική επίδοση. Η κυριότερη διαφορά που διακρινουμε μεταξύ του EMAS και του ISO 14001 είναι πως το πρώτο δεν επικεντρώνεται αποκλειστικά στην εγκαθίδρυση ενός πιστοποιημένου συστήματος περιβαλλοντικής διαχείρισης, αλλά λαμβάνει υπόψη και τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις και επιδόσεις του οργανισμού που επιλέγει να πιστοποιηθεί. Στόχος του EMAS είναι η συνεχής βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων.

2.5.9. ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ HACCP ΚΑΙ ΚΡΙΣΙΜΑ ΣΗΜΕΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ

Είναι ένα εξειδικευμένο προληπτικό σύστημα ελέγχου τροφίμων το οποίο έχει ως βασικό σκοπό την παραγωγή προϊόντων ασφαλών για την υγεία του καταναλωτή. Ο όρος κίνδυνος hazard αναφέρεται στο φυσικό, χημικό και βιολογικό κίνδυνο.

Φυσικός κίνδυνος είναι η εμφάνιση αντικείμενου ξένου στα τρόφιμα. Το αντικείμενο αυτό πιθανόν να προέρχεται από το προσωπικό της εταιρίας ή από το μηχανολογικό της εξοπλισμό και μπορεί να προκαλέσει βλάβη στην υγεία του καταναλωτή.

Χημικός κίνδυνος είναι η εμφάνιση χημικών ουσιών στα τρόφιμα όπως διοξίνη, τοξίνες, φυτοφαρμακικά ή ουσίες που προέρχονται από υλικά συσκευασίας.

Βιολογικός κίνδυνος είναι η ύπαρξη μικροοργανισμών που πολλαπλασιάζονται με μεγάλη ταχύτητα όταν δεν τηρούνται οι κατάλληλες συνθήκες επεξεργασίας και αποθήκευσης. Αποτελεί τη σημαντικότερη μορφή κινδύνου αφού προκαλεί αλλοιώσεις στα τρόφιμα οι οποίες σε αρκετές περιπτώσεις δεν είναι εμφανείς.

Ο όρος κρίσιμα σημεία ελεγχου (Critical control points) αναφέρεται σε κάθε βήμα της παραγωγικής διαδικασίας (αλυσίδα παραγωγής) όπου εφαρμόζεται ο έλεγχος ώστε να ελαχιστοποιηθεί ή εξαλειφθεί οποιαδήποτε πιθανότητα εμφάνισης κινδύνου.

Οι σημαντικότερες πηγές μόλυνσης είναι ο ίδιος ο άνθρωπος εάν δεν προσέξει την ατομική του υγιεινή, η έκθεση στο φυσικό περιβάλλον επί μεγάλο χρονικό διάστημα των τροφίμων, τα απορρίματα, ο πεπαλαιωμένος και κακοσυντηρημένος πάγιος εξοπλισμός, οι επιφάνειες επεξεργασίας τροφίμων και τα διάφορα έντομα ή τρωκτικά.

Τα στάδια για την ανάπτυξη και εφαρμογή ενός συστήματος HACCP

1. Προσδιορισμός των κανονων.
2. Προσδιορισμός των κινδύνων
3. Προσδιορισμός των κρίσιμων σημείων ελεγχου
4. Συστηματική παρακολούθηση και έλεγχος
5. Εγκατάσταση συστήματος διορθωτικών ενεργειών
6. Εγκατάσταση συστήματος αρχειοθέτησης - ταξινόμησης
7. Επαλήθευση

2.5.10. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ISO 22000 : 2010

Το ISO 22000 έχει αναπτυχθεί ειδικά για την εναρμόνιση όλων των επιμέρους προτύπων HACCP και είναι επίσημα διαθέσιμο από τον Σεπτέμβριο του 2005 και με τη τελευταία του αναθεώρηση το 2010 χαρακτηρίζεται ως ISO 22000:2010.

Το ISO 22000:2010 είναι ένα Σύστημα Διαχείρισης της Ασφάλειας των Τροφίμων που στην Ελλάδα αντικαθιστά το πρότυπο ΕΛΟΤ 1416. Στόχος είναι η διασφάλιση της ασφάλειας των τροφίμων, δηλαδή η επίτευξη προϊόντων διατροφής ασφαλών για την υγεία του καταναλωτή. Το Σύστημα μπορεί να εφαρμοστεί σε επιχειρήσεις όλων των μεγεθών και όλων των ειδών διατροφής.

Βάσει του ισχύοντος, Κανονισμού 852/2004 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και Συμβουλίου, που αντικαθιστά την Οδηγία 93/43/ΕΟΚ απαιτείται η εφαρμογή, η διατήρηση και η αναθεώρηση ενός Συστήματος Διαχείρισης της Ασφάλειας Τροφίμων, στο οποίο περιλαμβάνεται η Ανάλυση

Κινδύνων και Κρισίμων Σημείων Ελέγχου (HACCP) για τις επιχειρήσεις που :

- ⊍ παρασκευάζουν
- ⊍ μεταποιούν
- ⊍ παράγουν
- ⊍ συσκευάζουν
- ⊍ αποθηκεύουν
- ⊍ μεταφέρουν
- ⊍ διανέμουν
- ⊍ διακινούν
- ⊍ προσφέρουν προς πώληση τρόφιμα.

Περιλαμβάνονται δηλαδή συσκευαστήρια, βιομηχανίες τροφίμων, εστιατόρια, υπεραγορές, επιχειρήσεις catering, ξενοδοχεία που διαθέτουν χώρους μαζικής εστίασης κ.λ.π..

Τα οφέλη από την εγκατάσταση και πιστοποίηση ενός Συστήματος Διαχείρισης της Ασφάλειας των Τροφίμων ISO22000:2010 συνοψίζονται στα ακόλουθα:

- 1.Ενισχύεται η φήμη της εταιρείας ως προς τη δυνατότητα της να προστατεύσει την υγεία του καταναλωτή.
2. Με την εφαρμογή προληπτικών μέτρων, μειώνεται το κόστος παραγωγής λόγω της μείωσης απορρίψεων παρτίδων προϊόντων.
- 3.Αποκτά η επιχείρηση σοβαρό πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστών της στις εξαγωγικές δραστηριότητες καθώς ανοίγονται ευκαιρίες για διεξόδου σε διεθνείς αγορές.
- 4.Παρέχονται αποδείξεις στις αρμόδιες αρχές συμμόρφωσης με τη νομοθεσία.Αποδεικνύεται η ευαισθησία της επιχείρησης για την προστασία της δημόσιας υγείας και η ικανότητα της να παράγει ασφαλή τρόφιμα.

2.5.11. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΥΓΕΙΑΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ OHSAS / ISO 18001 : 2008

Το ακρωνύμιο OHSAS προκύπτει από τις λέξεις : Occupational Health and safety Assessment Series δηλαδή προδιαγραφές υγιεινής και ασφάλειας στην εργασία.

Είναι ένα διεθνές πρότυπο που καθορίζει τις απαιτήσεις ώστε το σύστημα διαχείρισης να διασφαλίζει την υγιεινή και την ασφάλεια των εργαζομένων.

Το ISO 18001 είναι ένα γενικό πρότυπο και μπορεί να προσαρμοστεί στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά και να εφαρμοστεί ανεξάρτητα από το μέγεθος της επιχείρησης και τον κλάδο δραστηριοποίησης.

Τα οφέλη συνοπτικά είναι τα εξής

1. Εμπιστοσύνη στις συνθήκες εργασίας
2. Οικονομία λόγω μείωσης εργατικών ατυχημάτων και αποζημιώσεων αυτών
3. Πρόληψη και νομική κάλυψη της εταιρίας αποδειξή πως έχει λαβεί τα καταλληλα μετρα

2.5.12. ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΕΛΟΤ 1435

Το πρότυπο ΕΛΟΤ 1435 καλύπτει την ανάγκη καθορισμού των προϋποθέσεων και όρων ανάθεσης υπηρεσιών επικοινωνίας συμπεριλαμβανομένων των διαφημιστικών υπηρεσιών σε ιδιωτικές ή δημόσιες επιχειρήσεις, φορείς του δημοσίου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα. Στόχος του προτύπου είναι η διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρουν οι εταιρείες που πρόκειται να διαχειριστούν την διαφημιστική προβολή του Δημοσίου στα έντυπα και στα ηλεκτρονικά μέσα.

Με βάση το πρότυπο ΕΛΟΤ 1435 οι υπηρεσίες επικοινωνίας διακρίνονται στους παρακάτω τομείς:

Διαφημιστικές εταιρείες (Advertising Agencies).

Εταιρείες προγραμματισμού μέσων και αγοράς χώρου και χρόνου (Media Specialists).

Εταιρείες δημοσίων σχέσεων (Public Relations).

Εταιρείες προώθησης πωλήσεων και άμεσου μάρκετινγκ (One to One Marketing).

Εταιρείες δημιουργίας διακριτού σήματος (Branding and Design)

Οι εταιρείες που παρέχουν υπηρεσίες που εντάσσονται σε περισσότερους του ενός τομείς, μπορούν να πιστοποιηθούν σε περισσότερους του ενός τομείς. Σ' αυτήν την περίπτωση, πρέπει να ενταχθούν στο σύστημα όλες οι υπηρεσίες των σχετικών τομέων.

Η ανάπτυξη του προτύπου ΕΛΟΤ 1435 προέκυψε από την ανάγκη καθορισμού των προϋποθέσεων και όρων ανάθεσης υπηρεσιών επικοινωνίας συμπεριλαμβανομένων των διαφημιστικών υπηρεσιών, σε ιδιωτικές ή δημόσιες επιχειρήσεις, από τις αναθέτουσες Αρχές, φορείς του Δημοσίου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα.

Το νέο Πρότυπο αποτελεί ήδη βασική απαίτηση για κάθε υποψήφιο ανάδοχο του Δημοσίου όσο και του ευρύτερου δημόσιου τομέα (Ν.3688/2008) ενώ αναμένεται να αποτελεί απαίτηση και για μεγάλα ιδιωτικά projects. (Γ.Τσιοτρας 2002)

2.5.13. ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ IFS (International Food Standard)

Το IFS αποτελεί ιδιωτικό πρότυπο της Ένωσης Γερμανών και Γάλλων Χονδρεμπόρων, σε εναρμόνιση με τις απαιτήσεις της Παγκόσμιας Πρωτοβουλίας για την Ασφάλεια Τροφίμων (GFSI). Ολοένα και περισσότεροι λιανέμποροι ζητούν πιστοποιητικό IFS από τους προμηθευτές τους. Έτσι, ο πελάτης ενός προμηθευτή μπορεί να αξιολογήσει ποσοτικά την απόδοση του προμηθευτή του.

Το IFS Food Standard έχει αναγνωρισθεί από τον οργανισμό GFSI (Global Food Safety Institute) ως ισοδύναμο με τα αντίστοιχα συστήματα BRC Standard for Food, FSSC 22000 και αποτελεί συνδυασμό του ISO 9001:2000 και του HACCP. Το IFS αφορά, κυρίως, τους προμηθευτές τροφίμων και επιχειρήσεις που τυποποιούν ή συσκευάζουν τρόφιμα για μεγάλες αλυσίδες

πώλησης τροφίμων. Το IFS εκδόθηκε μετά το BRC και εφαρμόζεται από τα SuperMarket της Γερμανίας και Γαλλίας. Μεγάλες αλυσίδες super market στη Γερμανία & Γαλλία το απαιτούν από τους προμηθευτές τους.

Τα 5 κεφάλαια του τεχνικού προτύπου:

- Σύστημα Ποιότητας
- Υπευθυνότητα της Διοίκησης
- Πόροι της Διοίκησης
- Υλοποίηση Προϊόντος
- Μετρήσεις ανάλυση βελτίωση

Το τεχνικό πρότυπο από την έκδοση δίνει έμφαση:

- Σε αλλεργιογόνες ουσίες
- GMO
- Ιχνηλασιμότητα

Λειτουργικά οφέλη:

- Άνοιγμα στις εξαγωγές και δημιουργία συνεργασιών με super markets τα οποία απαιτούν οι προμηθευτές τους να είναι πιστοποιημένοι κατά IFS.
- Συνεχής ενημέρωση και συμμόρφωση σε κανονιστικές και νομοθετικές απαιτήσεις.
- Ορθολογική διαχείριση πόρων.
- Ανταπόκριση στις απαιτήσεις της αγοράς, ανταγωνιστικότητα σε παγκόσμιο επίπεδο.

Εμπορικά οφέλη:

- Παραγωγή ποιοτικών προϊόντων και ασφαλών τροφίμων.



2.5.14. ΕΝΕΡΓΕΙΑΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ -ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ (EN16001, ISO/DIS 50001)

Τα πρότυπα Διαχείρισης Ενέργειας (EN 16001:2009, ISO/DIS50001)αποτελούν σημαντικά εργαλεία για τις επιχειρήσεις στην προσπάθειά τους να βελτιώσουν την ενεργειακή τους επίδοση και να μειώσουν το ενεργειακό τους κόστος.

Τον Ιούλιο του 2009 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή Τυποποίησης (CEN) κυκλοφόρησε το Ευρωπαϊκό Πρότυπο EN 16001:2009 για τα Συστήματα Διαχείρισης της Ενέργειας. Το Σύστημα Ενεργειακής Διαχείρισης σύμφωνα με το EN 16001:2009 μπορεί να εφαρμοστεί τόσο αυτοτελώς όσο και ενοποιημένα με άλλα συστήματα διαχείρισης (όπως π.χ. με τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας, ISO 9001 και περιβάλλοντος, ISO 14001). Απευθύνεται σε όλους τους τύπους και τα μεγέθη των οργανισμών και επιχειρήσεων ώστε να μπορούν να αναπτύξουν και να εφαρμόσουν μια ενιαία πολιτική, να εντοπίζουν τόσο τις σημαντικές ενεργειακές πτυχές όσο και τις εγκαταστάσεις-δίκτυα-εξοπλισμό που επιφέρουν σημαντικές επιπτώσεις στη χρήση και κατανάλωση της ενέργειας.

2.6 ΓΙΑΤΙ ΥΠΑΡΧΟΥΝ ΤΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ - ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ

Τα πιστοποιητικά ποιότητας υπάρχουν γιατί είναι πολύ σημαντικό για μια επιχείρηση να διασφαλίσει την ποιότητα της παραγωγικής διαδικασίας την αξιοπιστία των προϊόντων και υπηρεσιών της και να γίνει πιο ανταγωνιστική. Αυτό είναι σημαντικό για το εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης αλλά και το εξωτερικό περιβάλλον διότι επηρεάζει την αρμονία στην επιχείρηση και δίνει ένα τόνο ασφάλειας στους πελάτες - καταναλωτές των τελικών προϊόντων. (Γ.Δ.Τσιοτρας,2002). Τα πιστοποιητικά ποιότητας χρησιμεύουν για την βοήθεια και την καθοδήγηση των επιχειρήσεων που πρόκειται να ξεκινήσουν ένα σύστημα διασφάλισης ποιότητας. Είναι αναγκαία ώστε να υπάρχει μια κοινώς αποδεκτή γλώσσα στις επιχειρήσεις κυρίως για τις χώρες της Ευρώπης και πιστοποίηση με ενιαίο τρόπο. (Σ.Αυλωνιτης,2003). Στις τεχνολογικά ανεπτυγμένες χώρες είναι γνωστό πως ποιότητα σημαίνει επιβίωση και ανάπτυξη. Η επένδυση στην διασφάλιση ποιότητας αποτελεί μια έξυπνη και επικερδής κίνηση. στην ουσία δεν είναι η ποιότητα που κοστίζει αλλά η έλλειψη της. Τα πρότυπα ποιότητας είναι βασικά εργαλεία για την παραγωγική διαδικασία. Στην πορεία προς την Ολική Ποιότητα μια εταιρία πρέπει πρώτα να περάσει από μεταβατικά στάδια, ξεκινώντας και εφαρμόζοντας ένα σύστημα έλεγχου ποιότητας στη συνέχεια να το αναβαθμίσει χρησιμοποιώντας ένα άλλο σύστημα διασφάλισης ποιότητας και τέλος να εισέλθει στο στάδιο της Ολικής Ποιότητας , το οποίο αποτελεί και τον τελικό στόχο. Για αυτήν ακριβώς την πιστοποίηση του συστήματος διασφάλισης ποιότητας υπάρχουν τα διεθνή πρότυπα ISO.(B.N.Κεφης 2005)

Η αναγκαιότητα πιστοποίησης συνοψίζεται στα εξής :

1) Υψηλό κόστος και ανεπάρκεια της επιθεώρησης και του ποιοτικού ελέγχου.

Παλαιότερα η ποιότητα του προϊόντος εξασφαλιζόταν από την <Επιθεώρηση> , ή αργότερα τον ποιοτικό έλεγχο με δειγματοληψία και δοκιμή των προϊόντων στο τέλος της παραγωγικής διαδικασίας . Μαντόν τον τρόπο πιστοποιούνταν εκ των υστέρων το κατα πόσο ικανοποιούνταν οι προδιαγραφες για το προιον. Αργότερα όμως ο ποιοτικός έλεγχος άρχισε να γίνεται ανεπαρκής και εξαιρετικά ακριβός και χρονοβόρος σαν διαδικασία. Δεν ήταν δυνατόν να ελέγχεται ολόκληρη η παραγωγή , ούτε εγκαίρως , ούτε για καθε διαφορετικο πελατη ξεχωριστά ούτε να χανεται χρόνος για να γίνεται αυτο κάθε φορά.Για όλους αυτούς τους λόγους το κόστος της επιθεώρησης και του ποιοτικού ελέγχου έγινε πολύ υψηλό , ενώ το ρίσκο για παραγωγή ελαττωματικών αυξήθηκε, αναγκάζοντας τον κλάδο να αναπτύξει νέες τεχνικές διαχειρισης της ποιότητας. Οι νέες αυτες τεχνικές εστίασαν κυρίως στην πρόληψη , με στοχο τη διατήρηση υπο έλεγχο όλων των δραστηριοτήτων που μπορεί να επηρεάζουν την ποιότητα , και την έγκαιρη επέμβαση όταν εντοπίζεται κάποιο πρόβλημα. Η διαδικασία επρεπε να γίνει επιτυχημενη χωρίς να χρειάζεται έλεγχο.

2)Ανάγκη σταθεροποίησης της ποιότητας.

Κανείς δεν μπορεί να εγγυηθεί την ποιότητα.Ομως μπορεί να ομαλοποιησει τις διαδικασίες και να φτασει σε ενα σημείο σταθερής ποιότητας. Με μικρές η και καουλου αποκλισεις.

3)Αναγκη Ανάπτυξης εμπιστοσύνης.

Η δημιουργια προφίλ ποιότητας σε μια επιχείρηση, σημαίνει δημιουργία εμπιστοσύνης στους πελάτες αλλα και την ίδια την επιχελιρηση σχετικά με την ποιότητα των προϊόντων που παρέχει.

4) Ανάγκη Εναρμόνισης Προτύπων.

Υπήρχε η ανάγκη μιας κοινής γλώσσας λογω ασάφειας και αμφιλεγόμενων όρων οσον αφορ την ποιότητα.Η ορολογία διέφερε σημαντικα και ερχοταν σε αντιθεση απο χώρα σε χώρα ακομα και απο επιχείρηση σε επιχειρηση. Αυτές οι διαφορές εξομαλυνθηκαν με την εφαρμογη τςν προτυπων.

5)Ενοποιηση Ευρωπαϊκης αγορας

Στον ευρωπαϊκό χώρο η ενοποίηση της αγοράς των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Κοινότητας επεβαλε την ανάπτυξη ισοδύναμων συστημάτων ποιότητας απο τις επιχειρήσεις. Για το σκοπό αυτό υιοθετήθηκαν τα ευρωπαϊκά πρότυπα EN 29000 , τα οποία είναι ισοδύναμα με τα διεθνή πρότυπα ISO 9000

2.7 ΤΑ ΩΦΕΛΗ ΤΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Ενδεικτικά αναφέρονται ορισμένα από τα οφέλη που μπορεί να αποκομίσει ένας οργανισμός από την ανάπτυξη και εφαρμογή Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας

- Η αναγνωρισιμότητα του εργαστηρίου σε χώρες του εξωτερικού. Η πιστοποίηση αποτελεί το καλύτερο διαβατήριο για την είσοδο σε οποιαδήποτε χώρα.
- Η αύξηση της ανταγωνιστικότητας.
- Η λειτουργία της εταιρείας με ξεκάθαρο και οργανωμένο τρόπο.

- Η θέσπιση συγκεκριμένων και μετρήσιμων επιχειρηματικών και αντικειμενικών στόχων, καθώς και η παρακολούθηση της επίτευξης των στόχων αυτών.
- Η συνεχής βελτίωση των λειτουργιών και των επιδόσεων της, μέσα από την εφαρμογή της μεθοδολογίας του κύκλου του Deming, Plan - Do - Check - Act (Σχεδιάζω - Εκτελώ - Ελέγγω - Ενεργώ) και την εφαρμογή των Διορθωτικών – Προληπτικών Ενεργειών.
- Η βελτίωση της οργανωτικής της δομής και η αποτελεσματική αξιοποίηση ανθρώπων, υλικών και εξοπλισμού.
- Η βελτίωση του πνεύματος συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων.
- Η παραγωγή προϊόντων δεδομένης ποιότητας και συγκεκριμένων προδιαγραφών.
- Η ικανοποίηση των πελατών, μείωση των παραπόνων των πελατών.
- Η ύπαρξη αποδείξεων για το επίπεδο ποιότητας των προϊόντων, μέσω των αρχείων ποιότητας.
- Η συμπίεση του κόστους παραγωγής μέσω:
 - ◆ της μείωσης των ελαττωματικών προϊόντων και έτσι μείωσης των επανελέγχων για τα προϊόντα αυτά
 - ◆ της αποφυγής παραγωγής υπερουσιότητας
 - ◆ της αύξησης της παραγωγικότητας
 - ◆ της βελτίωσης της παραγωγικής της λειτουργίας
 - ◆ της προληπτικής συντήρησης του μηχανολογικού εξοπλισμού
- Η βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης και της αξιοπιστίας της στην αγορά.

2.8 ΑΝΑΣΤΑΛΤΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ

Οι αλλαγές δεν είναι εύκολο πράγμα έτσι και σε αυτή την περίπτωση υπάρχουν κάποιοι ανασταλτικοί παραγοντες που κρατούν πίσω τις επιχειρήσεις από το να ωφεληθούν από την πιστοποίηση. Αυτοί συνοψίζονται στους παρακατω:

1. Αλλαγή κουλτουρας σχετικά με την ποιότητα.
2. Αύξηση φόρτου εργασιας.
3. Δυσαρέσκεια από την ανακάλυψη χρόνιων προβλημάτων.
4. Αλλαγή οργανωσιακής Δομής/ Διατάραξη εσωτερικων ισορροπιων.
5. Δυσκολία συμμόρφωσης στις νέες διαδικασίες
6. Αναγκαιότητα αξιολογησης προμηθευτών (περισσότερο συμφωνα με την τιμή)
7. Βαθμονόμηση των οργάνων μέτρησης και ελέγχου.

8. Εφαρμογή εσωτερικών ελέγχων ποιότητας.
9. Επιλογή του κατάλληλου φορέα πιστοποίησης.
10. Κόστος πιστοποίησης.

Είναι ένα από τα πιο σημαντικά προβλήματα. Το κόστος μαζί με τον χρόνο πιστοποίησης είναι ο λόγος που οι περισσότερες επιχειρήσεις αναβάλλουν την πιστοποίηση. Η αύξηση όμως του λειτουργικού κόστους στην αρχή της λειτουργίας του συστήματος καθώς και το αρχικό κόστος πιστοποίησης μπορούν να αντισταθμιστούν γρήγορα από το μακροπρόθεσμα ωφέλη, τις λειτουργικές οικονομίες και την μείωση του κόστους κακής ποιότητας (επανεργασίων, σκαρτών, επιστροφών, εγγυησεων, περιττών ελεγχών κ.α). Οι υπολογισμοί δείχνουν ότι οι επιχειρήσεις μειώνουν το λειτουργικό κόστος τους κατά μέσο όρο 10%.

2.9 ΛΟΓΟΙ ΑΠΟΤΥΧΙΑΣ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΡΟΤΥΠΩΝ

Ο Όρος αναφέρεται στην αποτυχία εξεύρεσης ενός αποτελεσματικού προγράμματος για την εκαστοτε επιχείρηση και όχι στην ίδια την πιστοποίηση.

1. Ελλειψη δέσμευσης από τη διοίκηση
2. Πίεση και στενά χρονικά περιθώρια
3. Τεκμηρίωση Παλαιών διαδικασιών (Σιγουρία στο παλιό σύστημα)
4. Ανεπαρκείς εσωτερικές επιθεωρήσεις
5. Υπερβολική εξάρτηση από εξωτερικούς συμβούλους
6. Ατομικότητα
7. υπερβολική γραφειοκρατία
8. Η πιστοποίηση γίνεται αυτοσκοπός
9. Επαναπαυση στην πιστοποίηση

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ - ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΕ ΔΙΑΦΟΡΟΥΣ ΤΟΜΕΙΣ

Όπως είδαμε υπάρχουν πολλά πιστοποιητικά. Η κάθε επιχείρηση θα πρέπει να αποφασίσει ποια είναι αυτά τα οποία της είναι χρήσιμα και μπορούν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της αλλά και των πελατών της. Παρακάτω θα δούμε μερικά παραδείγματα επιχειρήσεων και τι είδους πιστοποιητικά αυτές χρησιμοποιούν

3.1 Δ.Ο.Π ΚΑΙ ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Με την πάροδο του χρόνου οι παραγωγοί και η βιομηχανία τροφίμων υπέστησαν καταγισμό από προγράμματα ελέγχου ποιότητας, συστήματα και πρότυπα διασφάλισης ποιότητας. Ανάλογα με τον τομέα της βιομηχανίας τροφίμων είναι δυνατό να εφαρμοστούν συστήματα όπως το HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) : Ανάλυση επικινδυνότητας Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου), το FSEP (Food Safety Enhancement Program), το GMP (Good Manufacturing Practice), το QMP (Quality Management Program). Επιπλέον οι εταιρίες τροφίμων χρησιμοποιούν όπως αναφέραμε και πιο πάνω το σύστημα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (TQM-Total quality management) , το σύστημα Συνεχούς Βελτίωσης Ποιότητας (CQI –Continuous Quality Improvement). Και φυσικά χρησιμοποιούν το πρότυπο ISO 9000 το οποίο ενσωματώνει όλες τις απαιτούμενες ρυθμίσεις για την παραγωγή προϊόντος σταθερής ποιότητας που αποτελεί πολύ σημαντικό στοιχείο για τις εταιρίες τροφίμων.

Τα παραπάνω συστήματα ποιότητας συμπληρώνονται ιδανικά με το σύστημα διαχείρισης ποιότητας ISO 9000 κι αυτό γιατί το πρότυπο ISO 9000 βρίσκει εφαρμογή σε ολόκληρη τη δομή και οργάνωση μιας εταιρίας τροφίμων αντιμετωπίζοντας την ως σύνολο. Αυτό επιτυγχάνεται αρχικά με την πλήρη κατανόηση των απαιτήσεων και των αναγκών των πελατών της εταιρίας, στη συνέχεια με τη θέσπιση των αντίστοιχων προδιαγραφών ώστε αυτές οι απαιτήσεις να υλοποιηθούν και τέλος με την εφαρμογή τυποποιημένου σχεδιασμού ποιότητας και πολιτικών διαχείρισης και διοίκησης. Όλες οι δραστηριότητες , λειτουργίες , αρμοδιότητες και διαδικασίες που λαμβάνουν χώρα κατά τη διάρκεια παραγωγής του προϊόντος προβλέπονται και περιγράφονται στο σύστημα ποιότητας, προκειμένου να διασφαλιστεί το γεγονός ότι το προϊόν που θα διατεθεί στον πελάτη εμπίπτει στις κρατικές νομικές προδιαγραφές καθώς επίσης και σε όλες τις προδιαγραφές που έχει θέσει ο πελάτης. Συνολικά τα οφέλη που έχει μια επιχείρηση όταν εφαρμόσει σύστημα διασφάλισης ποιότητας ISO 9000 είναι τα εξής:

1. Δημιουργία νέων αγορών για το προϊόν της καθώς και προστασία και ανάπτυξη των ήδη υπαρχόντων , είτε εγχώριων είτε του εξωτερικού.
2. Κατοχύρωση της εμπιστοσύνης των πελατών στην εταιρία ότι αυτή μπορεί να διατηρήσει σταθερή την ποιότητα του προϊόντος που τους προμηθεύει
3. Τόνωση του ηθικού των υπαλλήλων της εταιρίας αφού αυτοί γνωρίζουν ότι εργάζονται κάπου όπου πληρούνται οι διεθνείς προδιαγραφές και πως είναι και οι ίδιοι υπεύθυνοι στην πραγμάτωση του στόχου της ποιότητας.
4. Διασφάλιση της ποιότητας σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας της εταιρίας με αποτέλεσμα την ελαχιστοποίηση των απωλειών και του κόστους , την ελάττωση του χρόνου και του κόστους εργασίας και την αποφυγή επανάληψης της παραγωγής μέσω των διαδικασιών τεκμηρίωσης. (Jacobsen, Nielsen, 1991)
5. Ανάπτυξη της ανταγωνιστικότητας της εταιρίας μεγιστοποίηση του κέρδους και του μεριδίου της στην αγορά ομοειδών προϊόντων.

Το πρότυπο το οποίο είναι το περισσότερο εφαρμόσιμο και το πλέον κατάλληλο στη βιομηχανία τροφίμων είναι το ISO 9002 το οποίο καλύπτει τις προδιαγραφές για την παραγωγή και όταν είναι απαραίτητο για την εγκατάσταση των προϊόντων και υπηρεσιών , όχι όμως το σχεδιασμό τους. Το ISO 9001 περιλαμβάνει τις προδιαγραφές του ISO 9002 αλλά καλύπτει επιπλέον τον σχεδιασμό και την εξυπηρέτηση του πελάτη που στην περίπτωση της βιομηχανίας τροφίμων αφορά στη διανομή προϊόντων – τροφίμων. Ειδικότερα ο σχεδιασμός είναι συχνά επιθυμητός και εφαρμόσιμος και στην περίπτωση των τροφίμων ,με αποτέλεσμα κάποιες εταιρίες παραγωγής τροφίμων να εφαρμόζουν το πρότυπο ISO 9001 το οποίο εξασφαλίζει το ίδιο επίπεδο ασφάλειας με το ISO 9002 και επιπλέον παρέχει τη δυνατότητα ανάπτυξης και εισαγωγής στην αγορά νέων προϊόντων (Collins , Hughues, 1991)

Το πρότυπο ISO 9000 για να χρησιμοποιηθεί στην βιομηχανία τροφίμων και ποτών αναπροσαρμόζει τις προδιαγραφές του σε κάποια συγκεκριμένα άρθρα αυτά είναι τα εξής.

A) Το άρθρο 4.2 (Σύστημα Ποιότητας)

Αυτό προβλέπει την ύπαρξη Εγχειριδίου Διαδικασιών σε κάθε βιομηχανία τροφίμων και ποτών στο οποίο πρέπει να περιγράφονται επαρκώς οι διαδικασίες του συστήματος ποιότητας σε αυτό και να περιλαμβάνονται λεπτομέρειες που αφορούν τα κρίσιμα σημεία ελέγχου της παραγωγής της αποθήκευσης και της συσκευασίας οι οποίες πρέπει να συμφωνούν με την νομοθεσία. Ειδικότερα το εγχειρίδιο διαδικασιών θα πρέπει να καλύπτει θέματα όπως τα παρακάτω :

1. Συντήρηση κτιριακών εγκαταστάσεων του εργαστηρίου και του μηχανολογικού εξοπλισμού
2. Προδιαγραφές πρώτων υλών και υλικών συσκευασίας
3. Προδιαγραφές τελικού προϊόντος
4. Διαγράμματα ροής
5. Πίνακες κρίσιμων σημείων ελέγχου , επιθεωρήσεων για εντοπισμό τους απαιτούμενων ελεγχών και διορθωτικών ενεργειών σε περίπτωση υπέρβασης των προβλεπόμενων κρίσιμων οριών.
6. Διαδικασίες ανάκλησης προϊόντων προηγούμενων παρτίδων παραγωγής.
7. Διαδικασίες υγιεινής καθαρισμού και απολύμανσης
8. Διαδικασίες αντιμετώπισης εντόμων και τρωκτικών
9. Διαδικασίες βαθμονόμησης εξοπλισμού.
10. Προδιαγραφές ατομικής υγιεινής , ένδυσης και συμπεριφοράς προσωπικού.
11. Οδηγίες εργασίας.

12.Καλές βιομηχανικές Πρακτικές (GMP)

13.HACCP

14.Σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης ISO 14000

B) Το άρθρο 4.3 (Ανασκόπηση Συμβολαίου)

Κατα την ανασκόπηση του συμβολαίου με τον εκάστοτε πελάτη μιας βιομηχανίας τροφίμων και ποτών πρέπει να ελεγχεται αν καλυπτονται τα εξής:

1.Θέματα ασφαλείας των πραγόμενων τρόφιμων

2.Ειδικές προδιαγραφές συσκευασίας και σήμανσης

3. Ιδιαίτερες απαιτήσεις του πελάτη σχετικά με τη σταθερότητα και τη διάρκεια ζωής του προϊόντος

4. Προσδοκίες του πελάτη που αναγραφονται ή όχι στο συμβόλαιο σχετικά με τις συνθήκες παραγωγής κανόνες ασφαλείας κλπ

5.Συμφωνία με νομικές προδιαγραφές

Οι παράγοντες που πρέπει οπωσδήποτε να ληφθούν υποψιν στο συμβόλαιο είναι τα φυσικοχημικά και οργανοληπτικά χαρακτηριστικά ου τροφίμου , η απαιτούμενη επεξεργασία , η συσκευασία και αποθήκευση , η μεταφορά η επισήμανση και η εμπορία. Τα στοιχεία αυτά πρέπει να ικανοποιούν και τις αντίστοιχες νομικές προδιαγραφες και τα αντίστοιχα προτυπα συσκευασίας ,σήμανσης ,πρότυπα βάρη μονάδων προϊόντων κλπ.

Γ) Το Άρθρο 4.4 (Ελεγχος σχεδιασμού)

Αυτό εφαρμόζεται απο τις βιομηχανίες τροφίμων και ποτών που διεξάγουν έρευνα προς ανάπτυξη νέων προϊόντων και παραγωγικών διεργασιών όπως για παραδειγμα η δημιουργια τροποποιημένων τροφίμων ή νέων συνταγών προϊόντων , η ανάπτυξη νέων παραγωγικών διαδικασιών , μεθόδων συσκευασίας και παρουσιασης προϊόντων. Σε κάθε περίπτωση είναι επιτακτική η ανάγκη για κατοχύρωση της ασφαλείας τροφίμων και τη διασφάλιση της δημόσιας υγείας με την εφαρμογή καλών βιομηχανικών πρακτικών.

Τα δεδομένα σχεδιασμού παραγραφος 4.4.1 του προτύπου είναι οι προδιαγραφές που θέτει ο πελάτης, η σύγχρονη τεχνολογία / ερευνητική δραστηριότητα , τα θέματα ασφαλείας των τροφίμων και της ασφαλειας και υγείας του προσωπικού οι προδιαγραφές επισήμανσης η διαθεσιμότητα των απαιτούμενων πρώτων υλών θέματα διατροφής η διαρκεια ζωής των νέων προϊόντων κλπ.

Η ανασκόπηση του σχεδιασμού παραγραφος 4.4.6 του προτύπου πρέπει να περιλαμβάνει εκθέσεις – αναφορες , διαδικασίες επιβεβαίωσης των ικανοτήτων του προσωπικού, εκθέσεις επαλήθευσης του σχεδιασμου και διαθεσιμότητας των απαιτούμενων πρώτων υλών . έπειτα υπάρχει η επαλήθευση στην παραγραφο 4.4.7 η διαδικασίες της οποίας περιλαμβάνουν δοκιμές επεξεργασίας , οργανοληπτικές δοκιμές π.χ. γευσης , δοκιμές συσκευασίας και μεταφοράς , δοκιμές κωδικοποίησης προϊόντων ,δοκιμές επιμύκνησης της διάρκειας ζωής και μικροβιολογικ´ης σταθερότητας των προϊόντων σε διαφορα στάδια της παραγωγικής διαδικασίας, ερευνες αγοράς , δοκιμές και εγκριση απο τις αρχες π.χ αγορανομικη έγκριση . Στην παραγραφο 4.4.8. εχουμε την εγκριση.

Δ) Το άρθρο 4.9 (Έλεγχος διεργασιών στη γραμμή παραγωγής)

Οι προδιαγραφες του άρθρου αυτού που είναι πιο σημαντικές είναι αυτές που αφορούν τους παράγοντες οι οποίοι είναι δυνατόν να επηρεάσουν καταλυτικά την ποιότητα των τροφίμων ή των ποτών κατα τη διάρκεια της παραγωγής τους. Ως τέτοιοι θεωρούνται οι εξής:

1. Το περιβάλλον π.χ. ατμοσφαιρα , έδαφος , νερό, μικροοργανισμοί, έντομα, τρωκτικά
2. Οι κτιριακές εγκαταστάσεις χώρος παραλαβής εισερχομενων πρώτων υλών και υλικών συσκευασίας , εργαστήρια δοκιμών και ποιοτικού ελεγχου , χώροι υγιεινής προσωπικού τουαλέτες γραφεία κλπ
3. Ο εξοπλισμός της επιχειρησης π.χ. κατάλληλος σχεδιασμός και κατασκευή που να εμποδίζει τις επιμολύνσεις και να επιτρέπει τον εύκολο καθαρισμό, τακτικη συντήρηση για λειτουργία σύμφωνα με τις προδιαγραφές , εφαρμογή διαδικασιών καθαρισμού και απολύμανσης κλπ
4. Κριτήρια καταλληλότητας και απόδοσης προσωπικού επαρκής εκπαίδευση και σαφείς οδηγίες εργασίας , έλεγχος υγείας του προσωπικού, τήρηση ατομικής υγιεινής π.χ καταλληλη ενδυση και συμπεριφορα.
5. Κινδυνoi επιμολύνσεων και σημεία της γραμμής παραγωγής στα οποία εντοπίζονται
6. Μέτρα που λαμβάνονται για απολύμανση π.χ. μυοκτονίες
7. Ασφάλεια και υγεία προσωπικου π.χ ακίνδυνη λειτουργία μηχανημάτων φαρμακείο, ετοιμότητα για αντιμετώπιση μολυνσεων τραυματων κλπ.
8. Απόδοση / καταλληλότητα παραγωγικης διαδικασιας για την επιθυμητη παραγωγή.

Η ενσωμάτωση του συστήματος HACCP συντελεί στην ασφαλέστερη κάλυψη του άρθρου αυτού.

Άρα οι σημαντικότεροι συντελεστες είναι : ανθρωπινο δυναμικο, περιβάλλον μηχανήματα-εξοπλισμος. Έπειτα οι μεθοδοι –προδιαγραφες και στατιστικη δειγματοληψία , τα υλικά και τέλος διαδικασίες υπο έλεγχο ικανές για την παραγωγή του επιθυμητού προϊόντος.

Ε) Το άρθρο 4.10 (Επιθεώρηση και έλεγχος / Διεξαγωγή Δοκιμών)

Αυτό το άρθρο συνήθως περιλαμβάνει και οργανοληπτικό έλεγχο. Όταν συμβαίνει αυτό ο επιθεωρητής ελέγχει την ύπαρξη τεκμηρίωσης προηγούμενης εκπαίδευσης των δοκιμαστών (μελών της επιτροπής οργανοληπτικού ελέγχου) αθώς και της σωστής εφαρμογής των οργανοληπτικών δοκιμών. Και στις τρεις φάσεις επιθεώρησης και διεξαγωγής δοκιμών (στις πρώτες ύλες στο ενδιάμεσο προϊόν και στο τελικό προϊόν) πρέπει να εφαρμόζονται κατάλληλες τεχνικές συχνής δειγματοληψίας και να λαμβανεται υπόψη ο κίνδυνος επιμόλυνσης του προϊόντος λόγω εφαρμογής προχειρών τεχνικών δειγματοληψίας καθώς και ο κίνδυνος τροφικών δηλητηριάσεων του προσωπικού από την κατανάλωση μολυσμένων δειγμάτων. Πρέπει να διατηρούνται σχολαστικά σχετικά αρχεία των αποτελεσμάτων των επιθεωρήσεων και δοκιμών. Ανάλυση και προσαρμογή του άρθρου 4.10 στην βιομηχανία τροφίμων. Οι προδιαγραφές διαχωρίζουν τρεις φάσεις επιθεώρησης και ελέγχων.

1. Έλεγχος κατά την παραλαβή των πρώτων υλών
2. Έλεγχος και δοκιμές κατά την διάρκεια της παραγωγικής διαδικασίας
3. Έλεγχος τελικού προϊόντος

Οι σκοποί είναι :

1. Αξιολόγηση βαθμού αποδοχής των εισερχομένων πρώτων υλών και υλικών συσκευασίας
2. Επιβεβαίωση ελέγχου επεξεργασίας
3. Εποπτεία της ασφάλειας των παραγόμενων τροφίμων και του προσωπικού κατά τη διάρκεια της επεξεργασίας.
4. Εντοπισμός προβλημάτων και κατάλληλη αντιμετώπιση τους
5. Ταυτοποίηση/ Δευσμευση μη συμμορφωμένων πρώτων υλών ή προϊόντων

Για τη αποτελεσματική επιθεώρηση και διεξαγωγή δοκιμών και ελέγχων στο εργαστήριο ποιοτικού ελέγχου μιας βιομηχανίας τροφίμων πρέπει να πληρούνται ορισμένες προϋποθέσεις εκ των οποίων οι σημαντικότερες είναι οι εξής:

1. Ύπαρξη κατάλληλου πλάνου δειγματοληψίας
2. Κατάλληλο περιβάλλον και συνθήκες για τη διεξαγωγή δοκιμών π.χ επαρκής φωτισμός, σχετική υγρασία κλπ
3. Εφαρμογή αναγνωρισμένων και κοινά αποδεκτών μεθόδων.
4. Εγκυρότητα τεχνικών δειγματοληψίας και μεθόδων ελέγχου και μετρήσεων
5. Σταθερή και ίκανη συχνότητα ελέγχου και δοκιμών και σταθερά όρια αποδοχής
6. Ύπαρξη κατάλληλου εξοπλισμού και οργάνων μετρήσεων και δοκιμών
7. Διεξαγωγή της δειγματοληψίας, των δοκιμών και των μετρήσεων από εκπαιδευμένο και εξειδικευμένο προσωπικό.

8.Καταλληλότητα λειτουργικότητα και αξιοπιστία εργαστηρίου για τη διεξαγωγή των ελέγχων.

9.Ρύθμιση προδιαγραφών και παραμέτρων με εφαρμογή πρότυπων μεθόδων μετρήσεων και δοκιμών, σταθερες ποσότητες δειγματοληψίας και όρια αποδοχής αποτελεσμάτων.

Και στις τρεις φάσεις διεξαγωγής δοκιμών και ελέγχων πρέπει να δοθεί προσοχή στα εξής σημεία:

- 1.Καταλληλη δειγματοληψια και συχνοτητα ελεγχων
- 2.Κίνδυνος επιμόλυνσης των δειγμάτων ή του προϊόντος κατα τη διάρκεια της δειγματοληψίας
- 3.Κίνδυνοι κατα τον οργανοληπτικό έλεγχο π.χ απο επιμολυσμένες πρώτες ύλες και γενικά θέματα υγείας και ασφαλείας του προσωπικού
- 4.Διατήρηση αρχείων επιθεώρησης και ελέγχων των τροφίμων.

ΣΤ) Το άρθρο 4.11. (Έλεγχος και βαθμονόμηση εξοπλισμου επιθεώρησης και διεξαγωγης δικιμών)

Το άρθρο αυτό καλύπτει τις προδιαγραφές για τη βαθμονόμηση του εξοπλισμού επεξεργασίας και του εργαστηριακού ποιοτικού ελέγχου.Τόσο η ποιότητα όσο και η ασφάλεια του προϊόντος εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό απο την ακρίβεια λειτουργιας των μηχανημάτων επεξεργασίας καθώς και απο την ακρίβεια των αποτεεσμάτων των οργάνων μετρήσεων και δοκιμών. Αρα οι διαδικασίες βαθμονόμησης είναι ζωτικής σημασίας για το σύστημα διασφάλισης ποιότητας.Συνήθως υπάρχουν και νομοθετικές ρυθμίσεις των προδιαγραφών που διέπουν τη βαθμονόμηση όπως για παράδειγμα τις συνθήκες λειτουργίας των παστεριωτηρίων και γενικά του εξοπλισμού θερμικής επεξεργασίας των τροφίμων.

Όλα τα όργανα και οι συσκευές που χρησιμοποιούνται στο εργαστήριο ποιοτικού ελέγχου για τον έλεγχο του προϊόντος καθώς και οι μετρήσεις που είναι κρίσιμες για την ποιότητα του τελικού προϊόντος πρέπει να ταυτοποιούνται ενώ ο εξοπλισμός που χρησιμοποιείται για τις χρήσιμες μετρήσεις απαιτεί μόνο βαθμονόμηση.

Καποια ενδεικτικα οργανα που απαιτουν βαθμονομηση είναι τα εξης:

- A) Θερμόμετρα
- B) Πεχάμετρα
- Γ) Αποθηκευτικα κύτταρα
- Δ) Μετρητές ροής
- E) Μετρητές πίεσης
- ΣΤ) Εργαστηριακος εξοπλισμός
- Z) Πρότυπα διαλύματα/ αντιδραστήρια
- H) Συστήματα ελέγχου αυτοματισμών

Ειδικότερες οδηγίες δίνονται απο τον ISO για τα ακόλουθα

i) Επιλογή εξοπλισμου με τις εξης παραμέτρους:

- 1.Η ακρίβεια των μετρήσεων

- 2.Αξιοπιστία των αποτελεσμάτων μέτρησης
- 3.γνώση των ορίων ανοχής των οργάνων
- 4.αποφυγή χρήσης γυάλινων κοντα σε τρόφιμα
- 5.Συμπληρωματικά οργανα σε περίπτωση βλαβων
- 6.Δυνατοτητα επιτευξης αποτελεσμάτων μετρησης σύμφωνα με τις προδιαγραφες
- 7.Αποδεκτή απόκλιση αποτελεσμάτων απο τις αντιστοιχες πραγματικές τιμές για ορισμένο χρονικό διαστημα χωρίς να γίνεται υποβάθμιση της ποιότητας του τελικού προϊόντος

ii) Ταυτοποίηση

Όλα τα όργανα του εξοπλισμού που χρησιμοποιούνται για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης του προϊόντος με τις προδιαγραφές πρέπει να φέρουν ένδειξη της κατάστασης βαθμονόμησης υπο μορφή διακριτικών σημάτων , εγκεκριμένων συνοδευτικων εγγράφων , αυτοκόλλητης ετικέτας ή οποιαδήποτε άλλη ευδιάκριτη μόρφη.

Όταν κάποιο όργανο έχει επιλεγεί μόνο για συγκρίσεις ή για ενδεικτικες μετρήσεις αυτο πρεπει να διευκρινίζεται σαφώς και το πρότυπο πρέπει να εξασφαλίζει την αποφυγή της ακούσιας χρήσης του οργάνου για κρίσιμες μετρήσεις και δοκιμές

iii) Προγραμμα βαθμονόμησης

- 1.Κατάρτιση πλάνου βαθμονόμησης. Συχνότητα
- 2.Κριτήρια αποδοχής
- 3.Μεθοδος ελέγχου αποδοχής
- 4.υλικά και εξοπλισμός βαθμονόμησης οταν δεν υπάρχει πρότυπη μέθοδος βαθμονόμησης
- 5.Εγκριση νέων οργάνων πριν τη χρήση τους
- 6.Δυνατότητα ταυτοποίησης της κατάστασης βαθμονόμησης όλων των τύπων εξοπλισμού και οργάνων
- 7.Σε περιπτωση μη βαθμονόμησης καποιου οργάνου ελεγχος εγκυρότητας προηγούμενων δοκιμών.
- 8.Βαθμονόμηση απο εξειδικευμένο προσωπικο

Z)Το άρθρο 4.15 (Διακίνηση , αποθήκευση συσκευασία συντήρης και διανομή)

Αυτό το αρθροέχει ιδιαίτερη σημασία για τη βιομηχανία τροφίμων και ποτών. Η συσκευασία συνηθως αποτελεί αναπόσπαστο τμήμα της επεξεργασίας του τροφίμου . Η διακίνηση και η αποθήκευση είναι επισης ιδιαίτερα σημαντικες διαδικασίες και ο επιθεωρητής ελέγχει τις απαιτήσεις υγιεινής , τα αρχεία καθαριότητας , την καταλληλότητα του εργαστηρίου και των αποθηκευτικών χώρων , τη συμμόρφωση με τους κανονισμούς , την πιθανή επαφή τυ προϊόντος με εξωγενή υλικά και αντικείμενα και τη σωστή διεξαγωγή του μικροβιολογικου ελέγχου.

H) Το άρθρο 4.16 (Αρχεία ελέγχου ποιότητας)

Σχετίζεται με τα αρχεία ποιότητας της εταιρίας και απαιτεί αυτά να είναι ανακτήσιμα και εύαγνωστα. Αυτό αποτελεί και το αντικείμενο ελέγχου του επιθεωρητή ο οποίος συνήθως ζητά

τα αρχεία μιας συγκεκριμένης παρτίδας προϊόντος, ελέγχοντας συγχρόνως και τα αρχεία ανακλήσης του προϊόντος . Τα αρχεία πρέπει να αποδεικνύουν ότι έχουν διεξαχθεί όλες οι απαραίτητες διαδικασίες και δοκιμές.

Θ) Το άρθρο 4.20 (Στατιστικές Τεχνικές)

Το άρθρο 4.20 δεν αναφέρεται μόνο στον έλεγχο της στατιστικής επεξεργασίας των δεδομένων . Η νομοθεσία της ΕΟΚ προβλέπει τη χρήση από τους παραγωγούς τροφίμων διαγραμμάτων Shewhart και την εφαρμογή τεχνικών στατιστικής δειγματοληψίας τόσο στις εισερχόμενες πρώτες ύλες όσο και στα ενδιάμεσα και τελικά προϊόντα. Οι στατιστικές τεχνικές συνήθως χρησιμοποιούνται για τον προσδιορισμό των τάσεων , ιδιαίτερα με βάση τις απαιτήσεις του καταναλωτικού κοινού ή για την ανάλυση των αποτελεσμάτων του οργανοληπτικού ελέγχου των προϊόντων . Όπου εφαρμόζονται οι στατιστικές τεχνικές από τη βιομηχανία ο επιθεωρητής οφείλει να αναζητήσει την ύπαρξη τεκμηρίων ότι οι τεχνικές αυτές είναι κατάλληλες για τη συγκεκριμένη επεξεργασία.

3.2 Δ.Ο.Π ΚΑΙ ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ

Σημαντικό ρόλο στο σύστημα ποιότητας κατέχουν οι διαπροσωπικές σχέσεις οι οποίες οφείλουν να καθορίζονται από αμοιβαίο σεβασμό και ειλικρίνεια. Ειδικά στον τομέα της υγείας η ποιότητα των υλικών είναι εξέχουσας σημασίας. Δημιουργώντας αμοιβαία οφέλη μεταξύ της υπηρεσίας και του προμηθευτή τα οφέλη είναι πολλαπλά. Τα οφέλη από την εφαρμογή της Αρχής Σχέσεις Αμοιβαίου Οφέλους με τον Προμηθευτή μπορεί να είναι:

- Ποιότητα στην Υγεία

Καλή Ποιότητα σημαίνει να παρέχονται στον ασθενή οι κατάλληλες υπηρεσίες με ικανοποιητικά τεχνικό τρόπο, με καλή επικοινωνία , κοινή λήψη αποφάσεων και πολιτισμική ευαισθησία.

Από την άποψη του ασθενή: Ποιότητα είναι η έγκαιρη φροντίδα και κατανοητή πληροφόρηση για τους κινδύνους και τα οφέλη , προστασία από ανασφαλείς υπηρεσίες υγείας και προϊόντα.

Από την άποψη του παροχέα : Ποιότητα είναι η σωστή φροντίδα , στο σωστό ασθενή , στο σωστό χρόνο, με το σωστό τρόπο. Η έλλειψη ποιότητας οδηγεί σε:

- Υπερβολική φροντίδα (παροχή άχρηστων εργαστηριακών εξετάσεων, φαρμάκων και διεργασιών που συνοδεύονται από κινδύνους και παρενέργειες)
- Έλλειψη ικανοποιητικής φροντίδας (παράλειψη διαγνωστικής ενέργειας)
- Λανθασμένη φροντίδα (ακατάλληλη φαρμακευτική αγωγή) Δεν μπορείς να διαχειριστείς και να βελτιώσεις κάτι αν δεν μπορείς να το μετρήσεις. Έτσι οι υπηρεσίες υγείας χρειάζονται πρότυπα και δείκτες. Το πρώτο βήμα προς την κατεύθυνση αυτή είναι η συλλογή στοιχείων και ο καθορισμός κριτηρίων. Συνεχής βελτίωση ποιότητας στις Υπηρεσίες Υγείας σημαίνει την φιλοσοφία και την τεχνική του management που εξετάζει τον τρόπο υλοποίησης των διεργασιών και με συστηματική μέθοδο τον βελτιώνει , εστιάζει δε στα εξής:

- Στον καθορισμό και την εκπλήρωση των αναγκών των ασθενών
- Στην ολιστική προσέγγιση της βελτίωσης της ποιότητας , εντοπίζοντας και ταυτοποιώντας τις αιτίες πτωχών επιδόσεων.
- Στο τεκμηριοκεντρικό μάνατζμεντ και στην επιστημονική μεθοδολογία, εξασφαλίζοντας την πολιτισμική συμβατότητα (νοοτροπία) με τις αξίες των επαγγελματιών υπηρεσιών υγείας.
- Στην ανάληψη προληπτικής δράσης και όχι εκ των υστέρων ή στην αδράνεια σε επαγγελματικές προκλήσεις. (Gaucher et al., 1993)

Επενδύοντας στην ποιότητα στον χώρο της υγείας.

Οι συνέπειες που μπορεί να έχει άμεσα και έμμεσα η έλλειψη της ποιότητας στον ευαίσθητο χώρο των Υπηρεσιών Υγείας αποτελούν το καλύτερο επιχείρημα για την άμεση βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών. Οι κάθε είδους δαπάνες που θα απαιτηθούν κυρίως για την εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού και την βελτίωση της υποδομής αποτελούν στην πραγματικότητα την καλύτερη δυνατή επένδυση, εφόσον με την βελτίωση της ποιότητας της φροντίδας των ασθενών επιτυγχάνεται:

A) Για τον ασθενή:

- Έγκαιρη διάγνωση
- Κατάλληλη θεραπεία
- Αποφυγή (μείωση κινδύνου) επιπλοκών Ο ασθενής αποκτάει εμπιστοσύνη στους γιατρούς και το σύστημα υγείας με αποτέλεσμα την
- Ικανοποίηση από παρεχόμενες υπηρεσίες
- Αύξηση προσδόκιμου επιβίωσης
- Βελτίωση ποιότητας ζωής

B) Για τον Γιατρό και τα άλλα μέλη της θεραπευτικής ομάδας

- Υπάρχει ικανοποίηση από την εργασία τους • Δίνονται κίνητρα απόδοσης
- Μετεκπαίδευση
- Συνεχής βελτίωση του τρόπου εργασίας
- Ενασχόληση με πρότυπες και πειραματικές μεθόδους

Γ) Για την κλινική και το νοσοκομείο

- Καλύτερη αξιοποίηση υποδομής
- Καλύτερη αξιοποίηση προσωπικού
- Μείωση μέσου όρου νοσηλείας
- Λιγότερες επιπλοκές

- Μείωση θνησιμότητας
- Μείωση στις επανεισαγωγές
- Μείωση στις επανεγχειρήσεις
- Αύξηση ικανότητας για καινοτομίες

Δ) Για το Σύστημα Υγείας

- Βελτίωση επιπέδου υγείας λαού
- Βελτίωση ικανοποίησης πολιτών

3.3 Δ.Ο.Π ΚΑΙ ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Στην εκπαίδευση το σύστημα της Δ.Ο.Π,στην Ελλάδα,θα μπορούσε να θεωρηθεί ανύπαρκτο.Βέβαια,οι μικροί προϋπολογισμοί στα σχολεία,η αντίσταση πολλές φορές των εκπαιδευτικών αλλά και η νοοτροπία ορισμένων σε ότι έχει να κάνει με τα δημόσια σχολεία δεν βοηθούν ώστε να εισέλθει μια νέα φιλοσοφία,ένας νέος "πολιτισμός" αυτός της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.

Ένα ακόμη λάθος όμως που δεν βοηθάει ιδιαίτερα ώστε να γίνει σώστα η εφαρμογή της Δ.Ο.Π είναι και η δυσκολία διαχωρισμού των ρόλων.Ο χώρος της εκπαίδευσης δεν πρέπει να διαφέρει απο το περιβάλλον μιας επιχείρησης.Πιο αναλυτικά,ως προς τον εκπαιδευτικό οργανισμό,"προϊόν" θεωρείται η εκπαίδευση,"προμηθευτής" μπορεί να θεωρηθεί η τάξη με τους μαθητές διότι προάγει γνώσεις οι οποίες θα αξιολογηθούν αργότερα απο άλλους,όπως για

παράδειγμα οι επιχειρήσεις που θα προσλάβουν τους μαθητές,"εργαζόμενοι" είναι οι μαθητές διότι καταβάλλουν εργασία για την επίτευξη του σκοπού της επιχείρησης αλλά και "πελάτες" αφού εποφελούνται απο το έργο της εκπαίδευσης εκτός απο τους μαθητές και οι κηδεμόνες των ανήλικων μαθητών μπορούν να θεωρηθούν "πελάτες" αφού άμεσα ή έμμεσα πληρώνουν για το προϊόν δηλαδή της εκπαίδευση που λαμβάνει ο μαθητής.

Αν και βρισκόμαστε στον 21ο αιώνα,η ελληνική δημόσια εκπαίδευση ακολουθεί την νοοτροπία της διοίκησης του δημοσίου τομέα.Αναμφισβήτητα,σε ένα σχολείο πολύ σημαντικό ρόλο έχει ο διευθυντής χωρίς όμως να προάγει πειθαρχικά πρότυπα στους μαθητές ως προς το σχολικό πρόγραμμα ή την εκμάθηση τεράστιας εκπαιδευτικής ύλης χωρίς την κατανόηση των μαθητών με μοναδικό στόχο της διεκπαρέωση της προγραμματισμένης ύλης στο τέλος του σχολικού έτους,όπως συμβαίνει σήμερα στα ελληνικά δημόσια σχολεία.

Συνοπτικά θα παρουσιάσουμε ορισμένα βασικά στοιχεία που αγνοούν οι διευθυντές των σχολικών μονάδων :

- Συνεχής εκπαίδευση των εκπαιδευτικών αλλά και των διευθυντών ώστε να μην μένουν στάσιμοι σε μια εποχή που όλα αναπτύσσονται ραγδαία.

ii. Λείπει ένα όραμα, ένας τελικός στόχος ώστε όλοι από κοινού να προσπαθούν για την επίτευξη του.

iii. Έκτός από τον τελικό στόχο παράλληλα λείπουν και οι ελέγχοι, οι αξιολογήσεις για να προλαμβάνονται τα λάθη και να πλησιάζουν ολοένα και περισσότερο στο καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα.

iv. Τόσο από τους εκπαιδευτικούς, όσο και από τους μαθητές λείπει το κίνητρο για να προσπαθήσουν για την επίτευξη ορισμένου σκοπού.

v. Καθώς και η επιβράευση από τους διευθυντές και των εκπαιδευτικών αλλά και των μαθητών.

Γενικότερα, οι διευθυντές των σχολικών μονάδων αγνοούν πόσο σημαντική είναι η κουλτούρα την βελτίωσης την ποιότητας των σχολείων για την ελληνική εκπαίδευση αλλά και γενικότερα του ευρύτερου συνόλου της κοινωνίας. Αρκέτα είναι τα λάθη που γίνονται από πλευράς των διευθυντών ορισμένα από αυτά είναι ότι δεν πρόαγουν καινοτόμα εκπαιδευτικά προγράμματα ώστε να αυξάνουν το ενδιαφέρον των μαθητών αλλά και των εκπαιδευτικών, δεν βοηθούν ώστε να υπάρχει ένα καλό κλίμα συνεργασίας ανάμεσα στους μαθητές και στους εκπαιδευτικούς και γενικότερα ένα ομαδικότητας.

Παρακάτω θα δούμε ορισμένες διαφορές ανάμεσα στους σημερινούς εκπαιδευτικούς οργανισμούς με εκείνους τους οργανισμούς όπου εφαρμόζεται η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας :

- Ένας σύνηθες εκπαιδευτικός οργανισμός έχει ως βασικό προσανατολισμό αλλά και βασίζεται στις εσωτερικές δυνατότητες του οργανισμού. Ενώ, ένας εκπαιδευτικός οργανισμός ποιότητας έχει έναν και μοναδικό προσανατολισμό αυτό της ικανοποίησης των αναγκών του πελάτη.

- Όπως ήδη έχουμε αναφέρει σκόπος της Δ.Ο.Π είναι η πρόληψη των προβλημάτων άρα το ίδιο ισχυρεί και για τους εκπαιδευτικούς οργανισμούς ποιότητας. Αντίθετα όμως η σημερινή εκπαιδευτικοί οργανισμοί να έχουν την τάση να προσπαθούν να λύσουν τα ήδη υπάρχοντα προβλήματα με αποτέλεσμα να δημιουργούνται νέα.

- Το σχέδιο της Δ.Ο.Π μπορεί να χαρακτηριστεί από τρεις λέξεις όραμα, αποστολή και τις πολιτικές της ποιότητας. Από την άλλη πλευρά σήμερα εφαρμόζονται βραχυπρόθεσμες και χωρίς αποτέλεσμα πολιτικές δράσης.

- Η διοίκηση ενός εκπαιδευτικού οργανισμού όπου εφαρμόζεται η φιλοσοφία της Δ.Ο.Π συμμετέχει, δεσμεύεται και είναι πλήρως αφοσιωμένο στην επίτευξη των στόχων του. Ενώ, η Διοίκηση ενός εκπαιδευτικού οργανισμού, εποπτεύει και ελέγχει τα αποτελέσματα δράσης.

- Στον σύνηθες εκπαιδευτικό οργανισμό η εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού αποτελεί κόστος. Αντίθετα, ένας εκπαιδευτικός οργανισμός ποιότητας επενδύει στην εκπαίδευση και στην εξέλιξη του προσωπικού.

- Μια ακόμη διαφορά είναι ότι σε εκπαιδευτικούς οργανισμούς όπου δεν εφαρμόζεται η ολική ποιότητα υπάρχουν αρκετές διακρίσεις όσον αφορά τα άτομα που αποφασίζουν και σε αυτούς που εκτελούν. Στους εκπαιδευτικούς οργανισμούς ποιότητας συμμετέχει όλο το ανθρώπινο δυναμικό με στόχο της βελτίωσης της ποιότητας.

- Σε έναν εκπαιδευτικό οργανισμό ποιότητας γίνονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα έλεγχοι, αξιολογήσεις ώστε να προλαμβάνουν τα προβλήματα και με τελικό στόχο την βελτίωση

της ποιότητας.Απο την άλλη πλευρά σε έναν εκπαιδευτικό οργανισμό δεν εφαρμόζονται τέτοιες διαδικασίες με αποτέλεσμα το σύστημα πληροφόρησης να είναι ελλειπές.

Για να εφαρμοστεί η νέα κουλτούρα της ΔΟΠ στα δημόσια ελληνικά σχολεία θα πρέπει όλοι να έχουν ένα κοινό στόχο αυτόν της συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας δηλαδή να έχουν κοινό κλίμα συνεργασίας.Επίσης στην παραγωγική διαδικασία θα πρέπει να συμμετέχουν τόσο οι εκπαιδευτικοί όσο και οι γονείς των μαθητών σε αυτό θα βοηθήσει η συνεχής εκπαίδευση των δασκάλων.Γενικότερα η εφαρμογή της ΔΟΠ στα ελληνικά σχολεία θα πρέπει να αποκτήσει της δικιά της ταυτότητα και όχι να αντιγράφει πρότυπα άλλων χωρών θα πρέπει να εδραιωθεί απο τους έλληνες εκπαιδευτικούς και απο το σύνολο της κοινωνίας,αυτό είναι πολύ σημαντικό διότι οι σημερινοί μαθητές των ελληνικών σχολείων είναι οι αυριανοί πολίτες μιας κοινωνίας.

Ο E.Deming, ο κορυφαίος θεμελιώτης την ΔΟΠ έχει διατυπώσει σημεία που αφορούν τους τρόπους βελτίωσης ποιότητας στην εκπαίδευση αυτά είναι :

1. Εφαρμογή της νέας φιλοσοφίας αυτή της ΔΟΠ πρώτα απο όλους απο τους διευθυντές .
2. Αποδοτική και αποτελεσματική ηγεσία.
3. Καλλιέργεια ομαδικού κλίματος μάθησης.
4. Κίνητρα και ενθάρρυνση για την συνεχής εκπαίδευση των εκπαιδευτικών.
5. Επιβράβευση τόσο των εκπαιδευτικών όσο και των μαθητών.
6. Συλλογική συμμετοχή όλων,όσον αφορά την βελτίωση του σχολικού περιβάλλοντος.
7. Καινοτόμα προγράμματα εκπαίδευσης.
8. Προώθηση μοντέλων εργασίας που ανταποκρίνοντα στις συνθήκες ανταγωνισμού αλλά που διασφαλίζουν την ποιότητα.
9. Ενίσχυση της κριτικής σκέψης των εκπαιδευτικών και δημιουργία κριτικής σκέψης στους μαθητές.
10. Προώθηση της βιωματικής μάθησης.
11. Ποιοτική και στοχευμένη διαχείριση των προβλημάτων που δημιουργούνται.
12. Συνεχής βελτίωση της επικοινωνίας και γενικότερα του έργου ανάμεσα στον εκπαιδευτικό και στον μαθητή.

3.4 Δ.Ο.Π ΚΑΙ ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΣΤΙΣ ΞΕΝΟΔΟΧΙΑΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ

Ένας άλλος πολύ σημαντικός κλάδος όπου μπορεί να εφαρμοστεί η ΔΟΠ είναι αυτός του τουρισμού.Έχοντας κάνει μια ανάλυση στις προηγούμενες ενότητες για τη φιλοσοφία του νέου μανάτζμεντ προκύπτει ό,τι κύριος στόχος της ΔΟΠ είναι η απόλυτη ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη-καταναλωτή με όσον το δυνατό χαμηλότερο κόστος παράλληλα όμως με την παροχή προϊόντων ή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας.Αν κάποιος κάνει μια ανάλυση των όρων της ΔΟΠ θα δει ό,τι :

- Διοίκηση είναι ο τρόπος με τον οποίο η διαχείριση μιας επιχείρησης διοικεί την επιχείρηση, βελτιώνει ολόκληρα τις διαδικασίες της και επιλύει αποτελεσματικά τα προβλήματα που μπορεί να δημιουργηθούν.

- Ολικής δηλαδή όλο το δυναμικό μιας επιχείρησης είτε ατομικά είτε συλλογικά θα πρέπει μέσω της ομαδικής εργασίας να πλησιάζει ολόκληρα στο τελικό στόχο που είναι η απόλυτη ικανοποίηση του πελάτη. Με άλλα λόγια θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη όλοι οι παράγοντες που άπτονται της ποιότητας. Ποιότητα η οποία αν κανείς θα ήθελε να την παρομοιάσει με μια φράση θα ήταν "γοητεύω το πελάτη". Δηλαδή ότι οι ανάγκες και οι προσδοκίες των πελατών μιας επιχείρησης εξυπηρετούνται πλήρως.

Το τουριστικό προϊόν είναι ένα αγαθό ή υπηρεσία που προσφέρεται μεμονωμένα ή συνδυαστικά στο πελάτη-καταναλωτή και έχει σκοπό την απόλυτη ικανοποίησή των τουριστικών αναγκών του. Συνδυαστικά διότι περιλαμβάνει και ορισμένες παραμέτρους της τουριστικής αγοράς όπως το μεταφορικό μέσο, την διατροφή, την διαμονή σε κάποιο κατάλυμα. Το τουριστικό προϊόν διαφέρει από τα υπόλοιπα προϊόντα ή υπηρεσίες διότι όπως είπαμε δεν είναι ένα αυτούσιο προϊόν αλλά απαιτεί το συνδυασμό πολλών υπηρεσιών μαζί. Επίσης, ο καταναλωτής δεν μπορεί ούτε να το μεταφέρει ούτε να το αποθηκεύσει όπως στα υλικά αγαθά αλλά θα πρέπει ο ίδιος αποκλειστικά να πάει στο τόπο των διακοπών. Ακόμη μια διαφορά είναι ότι το τουριστικό προϊόν εξαρτάται άμεσα από τον τόπο και την εποχή για παράδειγμα όπως στην Ελλάδα που ο τουρισμός αυξάνεται την καλοκαιρινή περίοδο οι τουριστικές θα πρέπει να είναι να είναι όσον το δυνατόν πιο λειτουργικές και αποδοτικές ώστε να προσελκύουν και να ικανοποιούν τους τουρίστες.

Με την ευρύτερη έννοια ο τουρισμός αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι στην ανάπτυξη της οικονομίας μιας περιοχής, που αυτό συνεπάγεται με την ανάπτυξη της οικονομίας ολόκληρης της χώρας. Για παράδειγμα, όταν κάθε τουρίστας-καταναλωτής διαμένει σε ξένα μέρη καταναλώνει προϊόντα ή υπηρεσίες πολλών επιχειρήσεων για να ικανοποιήσει τις κοινωνικές του ανάγκες. Άρα η τουριστική βιομηχανία από μόνη της έχει στο σύνολο της επιχειρήσεις που εξυπηρετούν τις ανάγκες των ταξιδιωτών.

Πολλοί θεωρούν ότι μόνο μια ξενοδοχειακή μονάδα 5 αστερών αντιλαμβάνεται τις ανάγκες του καταναλωτή και τείνει να τις ικανοποιήσει. Αυτό θεωρείται λάθος διότι και μια ξενοδοχειακή μονάδα 2 ή 3 αστερών με βάση το πελατολόγιο που εξυπηρετεί και τις ανάγκες του, αν η σχέση ανάμεσα στις υπηρεσίες που προσφέρει και στην τιμή που τις διαθέτει είναι ικανοποιητική τότε έχει πετύχει τους στόχους της. Με λίγα λόγια, δηλαδή δεν παίζει ρόλο ο τύπος της ξενοδοχειακής μονάδας αλλά αν το κατάλυμα μπορεί με τις παροχές του να εξυπηρετεί στο μέγιστο τις ανάγκες των πελατών του.

Αναμφισβήτητα όμως, ο τουρίστας τις περισσότερες ώρες των διακοπών του τις περνάει στο ξενοδοχείο γι αυτό ο ξενοδόχος-έμπορος για να επιβιώσει η επιχείρηση του σε ένα τόσο ανταγωνιστικό περιβάλλον που ολόκληρα και αυξάνεται, θα πρέπει να εξασφαλίσει υψηλή ποιότητα για το (τουριστικό) προϊόν που παράγει ώστε να έχει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και για τη συνολική κερδοφορία της επιχείρησης.

Για να εξασφαλίσει μια ξενοδοχειακή επιχείρηση υψηλή ποιότητα στα προϊόντα ή της υπηρεσίες της θα πρέπει :

- Να υπάρχει εταιρική κουλτούρα και επιχειρησιακό πνεύμα.

- Να χρησιμοποιείται το κατάλληλο είδος μανάτζμεντ.
- Όλοι να δεσμεύονται για την σωστή εξυπηρέτηση των πελατών.
- Το ανθρώπινο δυναμικό να εντοπίζει έγκαιρα τα προβλήματα ποιότητας ώστε να τα λύνει με τις κατάλληλες μεθόδους.
- Να χρησιμοποιούνται σύγχρονα εργαλεία και τεχνικές μανάτζμεντ.

Η ποιότητα για τις ξενοδοχειακές επιχειρήσεις,θα μπορούσε κανείς να το χαρακτηρίσει ως στρατηγικό ζήτημα και χωρίς εταιρική κουλτούρα δεν μπορούσε να εξασφαλιστεί. Η καλή ποιότητα σε ένα ξενοδοχείο δεν εξασφαλίζεται μόνο σε έναν τομέα αλλά στο σύνολο της επιχείρησης άρα και αυτός είναι ο τελικός στόχος του ξενοδόχου. Ο Jones όμως θεωρεί ότι η στρατηγική της ΔΟΠ στα ξενοδοχεία μπορεί κανείς να την περιγράψει με ένα σύνολο βημάτων δηλαδή : (Jones and Merrick's,1997 σελ.131-133)

1. Ανάπτυξη και διατύπωση της αποστολής
2. Εκπόνηση μίας μελέτης σκοπιμότητας
3. Ορισμός μίας ομάδας διεύθυνσης ποιότητας
4. Μετάδοση Μηνύματος ποιότητας
5. Καθορισμός κύκλων ποιότητας
6. Εκπαίδευση του προσωπικού για την ποιότητα
7. Εξουσιοδότηση του προσωπικού
8. Μέτρηση της ικανοποίησης της πελατείας

Όπως αναφερθήκαμε και στα προηγούμενα κεφάλαια για την υψηλή ποιότητα καταλυτικό ρόλο παίζει η διοίκηση μιας επιχείρησης στη προκειμένη περίπτωση είτε ο ξενοδόχος είτε τον κατάλληλο άνθρωπο έχει ορίσει ο επιχειρηματίας για διαχειριστή. Ο διαχειριστής μιας ξενοδοχειακής μονάδας θα πρέπει να χαρακτηρίζεται για το όραμα του για την ανάπτυξη του ξενοδοχείου. Είναι ο κατάλληλος άνθρωπος που γνωρίζει της ελλείψεις που μπορεί να έχει το ξενοδοχείο,τα προβλήματα που αντιμετωπίζει σε περιόδους κρίσης και με το επιχειρησιακό πλάνο που έχει θέσει και το όραμα έρχεται να τα αντιμετωπίσει. Από την άλλη πλευρά,αν δεν έχει κάποιο πλάνο ή όραμα,όταν η επιχείρηση θα αντιμετωπίσει κάποιο πρόβλημα οι κινήσεις θα είναι γρήγορες,χωρίς κάποιο σκοπό άρα δεν θα είναι τόσο αποδοτικές.

Ένας επιτυχημένος διαχειριστής είναι απαραίτητο να έχει ηγετικές ικανότητες. Το όραμα του για την ανάπτυξη του ξενοδοχείου θα πρέπει να το μεταφέρει σε όλο το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησης και με το πείσμα και το πάθος του για την επίτευξη των στόχων του,θα πρέπει εργάζονται όλοι συλλογικά. Η επίτευξη ενός ομαδικού πνεύματος στην επιχείρηση έχει ως αποτέλεσμα και την γρήγορη επίλυση των προβλημάτων διότι το προσωπικό βοηθάει στην παραγωγή ιδεών και σίγουρα βρίσκει την σωστή λύση και προλαμβάνει τα λάθη πριν δημιουργηθούν. Καθοριστικό ρόλο παίζει και ο βαθμός επιτυχίας του διαχειριστή δηλαδή αν οι

αρμοδιότητες που έχει να της επιτελεί με επιτυχία και αν με το επιχειρησιακό του πνεύμα επιλύει τυχόν προβλήματα που δημιουργούνται. Όπως λέει και ο Morin Tribus <<Το πρόβλημα δεν είναι να αυξήσεις την ποιότητα. Η αύξηση της ποιότητας είναι η λύση του προβλήματος.>>.(N. Λογοθέτης,2005 σελ.25)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΕΡΕΥΝΑ

4.1 ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Η συγκεκριμένη έρευνα πραγματοποιήθηκε στα πλαίσια της πτυχιακής εργασίας «ΔΟΠ: η χρησιμότητα και η σημαντικότητα για τις επιχειρήσεις» με σκοπό να διαπιστωθεί η χρησιμότητα και η αποτελεσματικότητα των πιστοποιητικών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στις επιχειρήσεις.

Τα στάδια της μεθοδολογίας της έρευνας περιλαμβάνουν:

Επιλογή ερευνητικού δείγματος

Διαμόρφωση ερωτήσεων για το ερωτηματολόγιο και αποστολή αυτών

Συγκέντρωση απαντημένων ερωτηματολογίων

Συγκεκριμένη στατιστική ανάλυση στο SPSS Statistics 20, κωδικοποίηση.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε μέσω ερωτηματολογίων που αποστάλθηκαν προς τους επιχειρηματίες - υπεύθυνους κατά τους μήνες Οκτώβρη έως Δεκέμβρη του έτους 2017. Σύμφωνα με τον Μάλλιαρη (2001) μέσω του ερωτηματολογίου μπορούμε να κάνουμε μία επισκόπηση ενός πληθυσμιακού υποσυνόλου δια μέσου μιας διπλής κατεύθυνσης επικοινωνία.

Η συλλογή των ερωτηματολογίων έγινε με δειγματοληπτική έρευνα σε ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα 60 επιχειρήσεων διαφόρων κλάδων, όπως το εμπόριο, η εστίαση, η υγεία, η παροχή υπηρεσιών κ.α., ενώ η περιοχή έρευνας κάλυψε τον νομό Αττικής.

Η αποστολή και η παραλαβή των ερωτηματολογίων έγινε με τη χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ώστε να αποσταλεί ο σύνδεσμος για την online συμπλήρωση του, αφού πρώτα είχε προηγηθεί τηλεφωνική επικοινωνία με την εκάστοτε επιχείρηση για τυχόν διευκρινήσεις.

Η σύνταξη των ερωτήσεων ήταν σαφής και απλή με σκοπό την εύκολη κατανόηση από όλους τους συμμετέχοντες στην έρευνα και το πλήθος των ερωτήσεων που αποτέλεσαν το ερωτηματολόγιο ανέρχεται σε 20 ερωτήσεις για να αποφευχθεί η κούραση των συμμετεχόντων αλλά και να είναι γρήγορο στην συμπλήρωση του. Οι ερωτήσεις ήταν κλειστού τύπου ώστε να γίνει συλλογή πρωτογενών στοιχείων. Η επιλογή ερωτήσεων κλειστού τύπου παρέχουν το πλεονέκτημα μονολεκτικών απαντήσεων, προς αποφυγή αποπροσανατολισμού των απαντήσεων. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από ερωτήσεις πολλαπλών επιλογών και ερωτήσεις κλίμακας Likert.

4.2 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ

Για την συλλογή των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε η δειγματοληψία ευκολίας ή ευχέρειας, η οποία σύμφωνα με τον Ζαφειρόπουλο (2005), το δείγμα σχηματίζεται με βάση την ευκολία και τη διαθεσιμότητα των ατόμων που το αποτελούν.

Τα αποτελέσματα που εξήχθησαν και παρουσιάζονται με τη χρήση εργαλείων περιγραφικής στατιστικής. Τα εργαλεία περιγραφικής στατιστικής που χρησιμοποιήθηκαν είναι βασικά μέτρα θέσης και διασποράς, όπως ο μέσος όρος, η διάμεσος, η επικρατούσα τιμή και η τυπική απόκλιση. Οι πρώτες τρεις μετρήσεις μας δίνουν πληροφορίες σχετικά με τις κεντρικές τιμές του δείγματος, ενώ η τυπική απόκλιση μας δείχνει πως κατανέμονται οι τιμές γύρω από τον μέσο όρο. Οι απαντήσεις που δόθηκαν από τους συμμετέχοντες παρουσιάζονται σε πίνακες, όπου αναγράφονται η συχνότητα των απαντήσεων που δόθηκαν, εκφρασμένη και σε ποσοστό επί τοις % του δείγματος. Επίσης, σε άλλον πίνακα παρουσιάζονται τα μέτρα θέσης και διασποράς που υπολογίστηκαν για το δείγμα. Ακολούθως, χρησιμοποιήθηκαν διαγράμματα, όπως πίτες και ραβδογράμματα για την διαγραμματική απεικόνιση των απαντήσεων των συμμετεχόντων. Τέλος, εφαρμόσαμε τη διαδικασία των Συχνοτήτων (Frequencies) στο δείγμα για την περιγραφή του.

Για την γρήγορη ανάλυση ποσοτικών μεθόδων χρησιμοποιούνται διάφορα στατιστικά πακέτα, από τα οποία το πιο διαδεδομένο και εύχρηστο είναι το SPSS. Η ανάλυση των δεδομένων και η εξαγωγή των αποτελεσμάτων έγινε με τη βοήθεια του στατιστικού πακέτου SPSS Statistics 20.

4.3 ΤΡΟΠΟΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΜΕΤΑΒΛΗΤΩΝ

Οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν για την κατασκευή του ερωτηματολογίου μπορούν να ομαδοποιηθούν για τη λήψη των συμπερασμάτων όπως φαίνεται ακολούθως.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ
Είδος επιχείρησης Κλάδος Επιχείρησης Πόσα Άτομα απασχολεί η Επιχείρηση; Τι Τζίρο κάνει η επιχείρηση;	Για να προσδιορίσουμε τα χαρακτηριστικά της κάθε επιχείρησης και να τις κατατάξουμε ανάλογα το είδος, τον κλάδο και το μέγεθος.

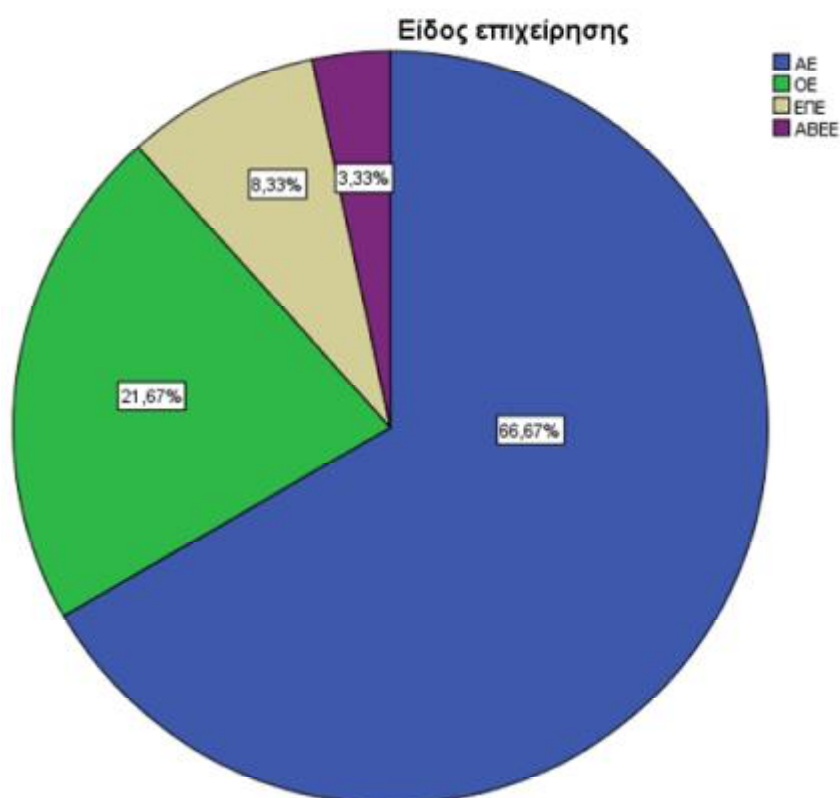
Γνωρίζετε τα πιστοποιητικά Ποιότητας Χρησιμοποιεί η Επιχείρησή σας Πιστοποιητικά	Για να δούμε αν οι επιχειρήσεις γνωρίζουν σχετικά με τα πιστοποιητικά και στη συνέχεια εάν τα χρησιμοποιούν ή όχι-ή ερμηνεία των προσωπικών αντιλήψεων
Αν όχι ποιοι ήταν οι ανασταλτικοί παράγοντες;	Για να αντιληφθούμε αν δεν τα θεωρούν χρήσιμα ή εάν συντέλεσαν κ άλλοι παράγοντες. ερμηνεία των προσωπικών αντιλήψεων
Ποια Πιστοποιητικά Ποιότητας Χρησιμοποιεί;	Για να διερευνήσουμε τη συχνότητα εμφάνισης των πιστοποιητικών
Ποιοι Λόγοι Συντέλεσαν Στην Υιοθέτηση Της Πολιτικής Πιστοποίησης;	Διερεύνηση αιτιών πιστοποίησης
Παρατηρήθηκε Κάποια Βελτίωσή Από Την Εφαρμογή Κανόνων Πιστοποίησης; Σε Ποιους Τομείς Παρατηρείτε Βελτίωση;	Υποκειμενική αντίληψη όσον αφορά βελτίωση με τη χρήση τα πιστοποιητικών και σε ποιους τομείς γίνεται αντιληπτό
Αν Όχι, Που Πιστεύετε ότι Οφείλεται Αυτό	Υποκειμενική γνώμη για την πιθανή αποτυχία των πιστοποιητικών
Γενικότερα Πιστεύετε Ότι η Πιστοποίηση Λειτουργεί Θετικά ή Αρνητικά Στην Επιχείρησή σας; Αξιολογείστε Από το 0 έως το 5	Συνοπτική υποκειμενική αξιολόγηση της πιστοποίησης
Πόση Βαρύτητα Θα Προτείνετε Σε μια Νέα Επιχείρησή Να Δώσει Στην πιστοποίηση της Ποιότητάς Της ;	Συνοπτική υποκειμενική σημαντικότητα της πιστοποίησης
Το Κόστος Πιστοποίησης αντισταθμίστηκε από τα οφέλη της Πιστοποίησης ;	Χρησιμότητα της πιστοποίησης
Βλέπετε περισσότερα κέρδη στην επιχείρησή σας; Το Προσωπικό είναι πιο αποδοτικό με τις καινούριες πρακτικές; Οι Πελάτες πως ανταποκρίνονται στην απόκτηση Πιστοποιητικών της Επιχείρησής σας;	Μέτρηση Αποδοτικότητας των πιστοποιητικών

Πιστεύετε πως η υιοθέτηση πιστοποιητικών ποιότητας έχει θετικά οφέλη για το περιβάλλον;	Υποκειμενική εκτίμηση περιβαλλοντικής σημαντικότητας
Θα συνεχίσετε με την πολιτική πιστοποίησης ποιότητας τα επόμενα χρόνια ;	Επιβεβαίωση απόδοσης χρησιμότητας και αποτελεσματικότητας προτύπων με μελλοντική χρήση τους.

4.4 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.4.1 Είδος Επιχείρησης

Από τις 60 επιχειρήσεις που συμμετείχαν στην έρευνα το 66,67% είναι επιχειρήσεις Α.Ε (Ανώνυμες εταιρίες), το 21,67% είναι επιχειρήσεις Ο.Ε (Ομόρρυθμες εταιρίες), το 8,33 % είναι επιχειρήσεις Ε.Π.Ε (Επιστημονικές επιχειρήσεις) και το 3,33% είναι επιχειρήσεις ΑΒΕΕ.



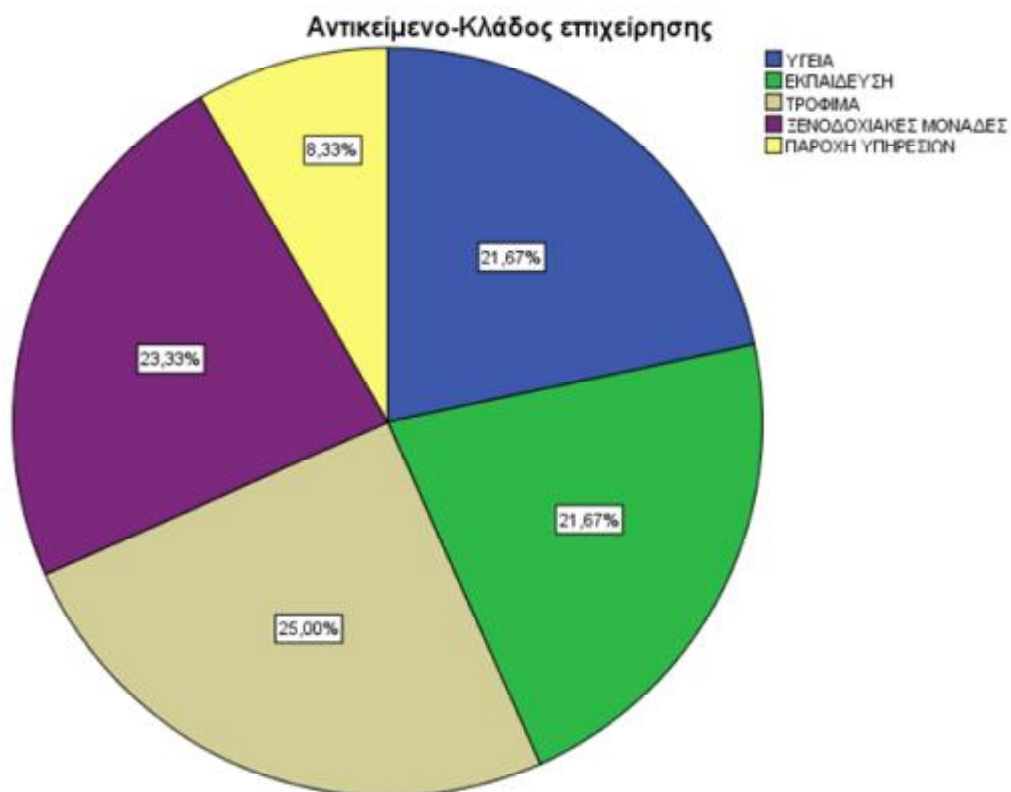
Σχήμα 4.1 Κατανομή δείγματος ως προς το είδος της επιχείρησης

Πίνακας 4.1 Σχετικές Συχνότητες για το είδος της επιχείρησης

<i>Είδος Επιχείρησης</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>
<i>A.E.</i>	40	66,7%
<i>O.E</i>	13	21,7%
<i>Ε.Π.Ε</i>	5	8,3%
<i>ΑΒΕΕ</i>	2	3,3%
<i>Σύνολο</i>	60	100%

4.4.2 Αντικείμενο-Κλάδος Επιχείρησης

Το μεγαλύτερο ποσοστό των επιχειρήσεων 25% ανήκει στον κλάδο των τροφίμων, οι επιχειρήσεις που ανήκουν στον κλάδο του τουρισμού και συγκεκριμένα των ξενοδοχειακών μονάδων αποτελεί το 23,33%. Οι επιχειρήσεις που ανήκουν τον κλάδο της εκπαίδευσης και της υγείας αποτελούν το 21,67% αντίστοιχα, ενώ μόλις το 8,33% αποτελείται από επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών.



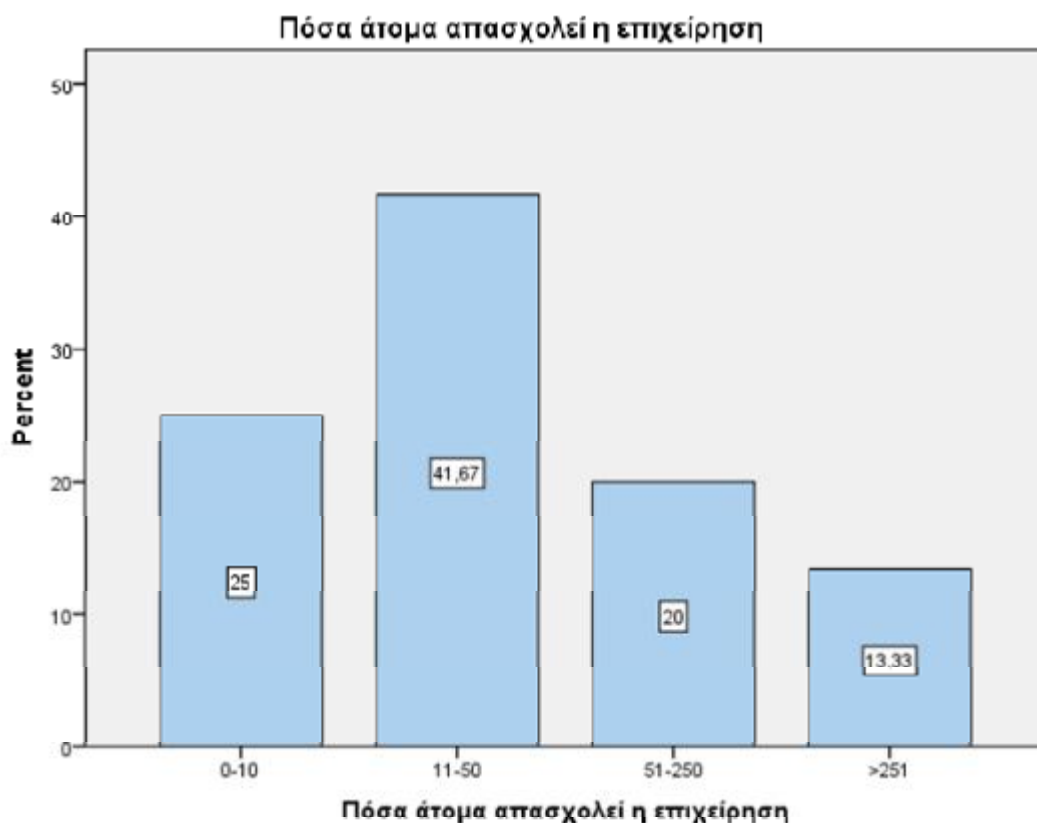
Σχήμα 4.2 Κατανομή δείγματος ως προς τον κλάδο της επιχείρησης

Πίνακας 4.2 Σχετικές Συχνότητες για τον κλάδο της επιχείρησης

<i>Αντικείμενο-Κλάδος Επιχείρησης</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>
<i>Υγεία</i>	13	21,7%
<i>Εκπαίδευση</i>	13	21,7%
<i>Τρόφιμα</i>	15	25,0%
<i>Ξενοδοχειακές μονάδες</i>	14	23,3%
<i>Παροχή υπηρεσιών</i>	5	8,3%
<i>Σύνολο</i>	60	100%

4.4.3 Πόσα άτομα απασχολεί η επιχείρηση

Το μεγαλύτερο ποσοστό των επιχειρήσεων έχει σχετικά αρκετούς εργαζόμενους, αφού το 41,67 % έχει προσωπικό από 11 έως 50 άτομα, το 25% έχει 0-10 άτομα, το 20% έχει 51-250 άτομα, ενώ το 13,33% έχει περισσότερα από 251 άτομα.

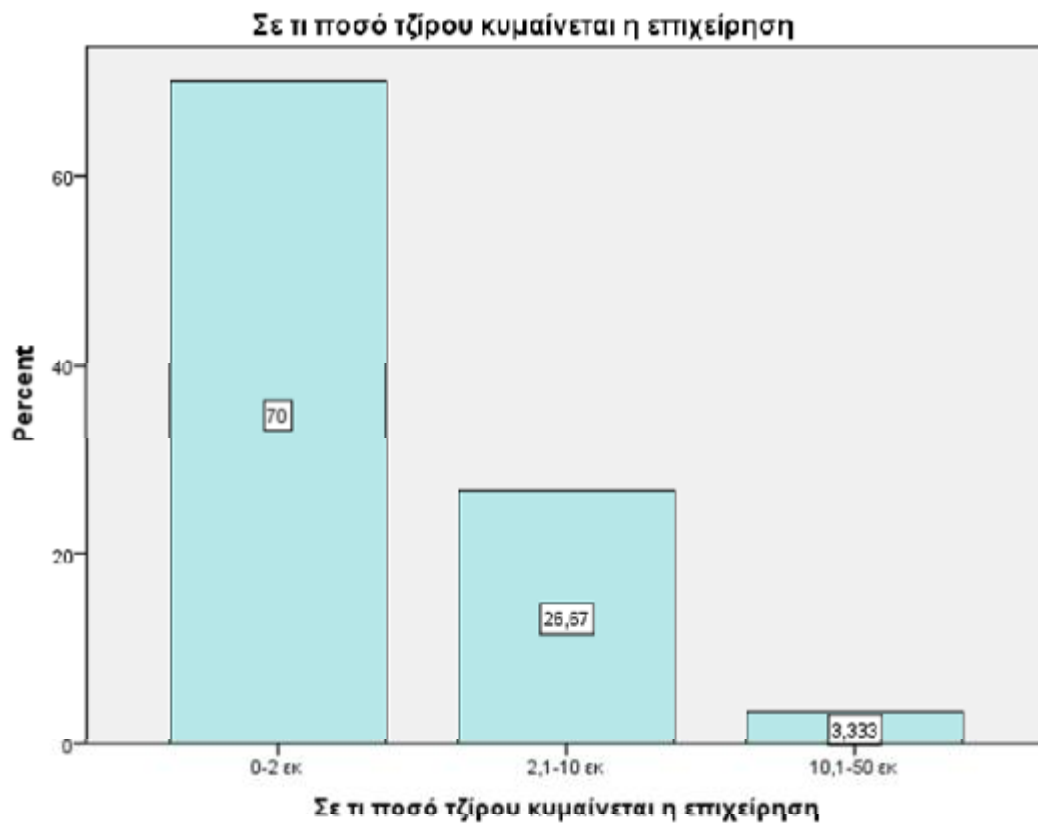


Σχήμα 4.3 Κατανομή του δείγματος ως τον αριθμό εργαζομένων

Πίνακας 4.3 Σχετικές Συχνότητες για τον αριθμό εργαζομένων

<i>Άτομα</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>
<i>0-10</i>	15	25,0%
<i>11-50</i>	25	41,7%
<i>51-250</i>	12	20,0%
<i>>251</i>	8	13,3%
<i>Σύνολο</i>	60	100%

4.4.4 Σε τι ποσό τζίρου κυμαίνεται η επιχείρηση;



Σχήμα 4.4 Κατανομή του δείγματος ως προς τον τζίρο της επιχείρησης

Πίνακας 4.4 Σχετικές Συχνότητες του τζίρου της επιχείρησης

<i>Τζίρος</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>
<i>0-2 εκ.</i>	42	70%
<i>2,1-10 εκ.</i>	16	26,7%
<i>10,1-50 εκ.</i>	2	3,3%
<i>>50 εκ.</i>	0	0,0%
<i>Σύνολο</i>	60	100%

4.4.5 Γνώση των Πιστοποιητικών Ποιότητας

Παρατηρούμε ότι τόσο στον τομέα της υγείας όσο και στον τομέα της εκπαίδευσης και της παροχής υπηρεσιών το σύνολο των επιχειρήσεων έχει γνώση των πιστοποιητικών Ποιότητας.

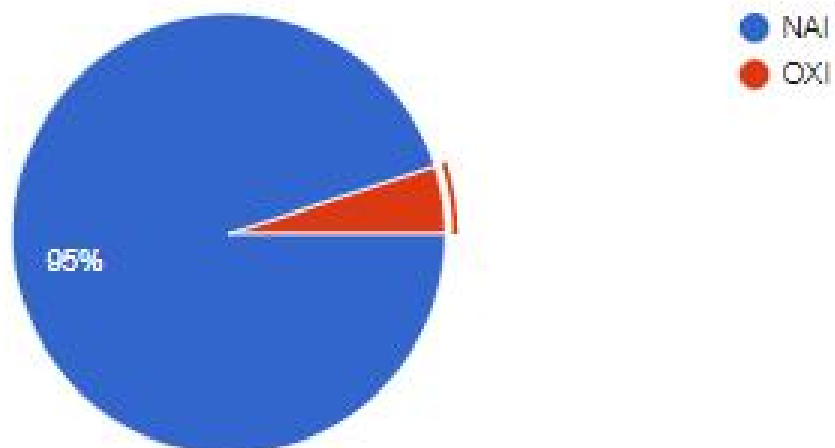
Σε ότι αφορά τον τομέα των τροφίμων το 73,33% των επιχειρήσεων γνωρίζουν τα Πιστοποιητικά Ποιότητας ενώ το 26,67% δεν τα γνωρίζει.

Στον τομέα των ξενοδοχειακών μονάδων το 92,86% των επιχειρήσεων γνωρίζουν τα Πιστοποιητικά Ποιότητας ενώ το 7,14% δεν τα γνωρίζει.

Το σύνολο του δείγματος. **ΝΑΙ 95%** **ΟΧΙ 5%**

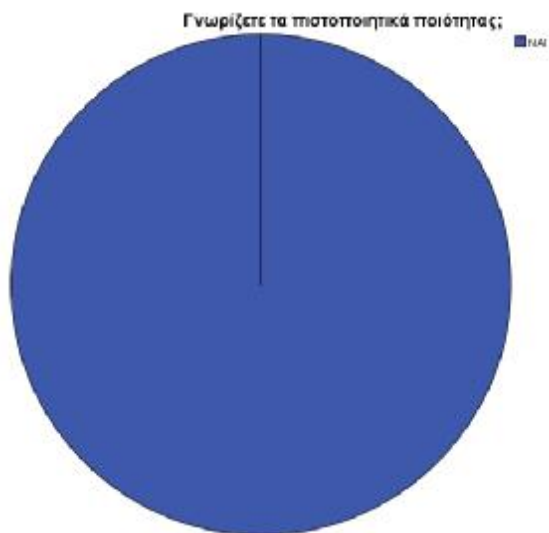
Γνωρίζετε τα πιστοποιητικά Ποιότητας ;

60 responses

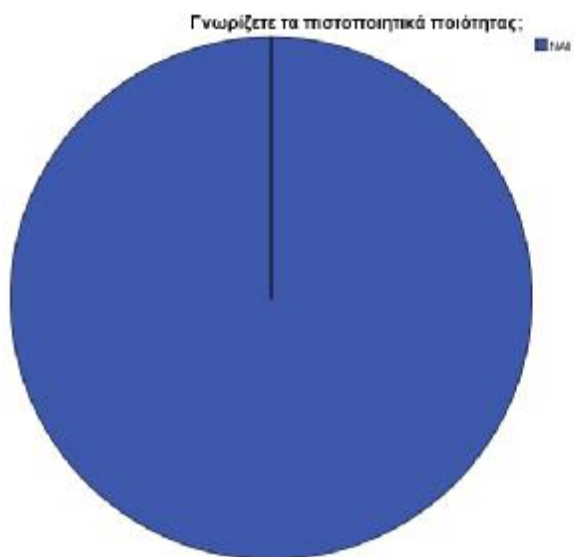


Πιο αναλυτικά.

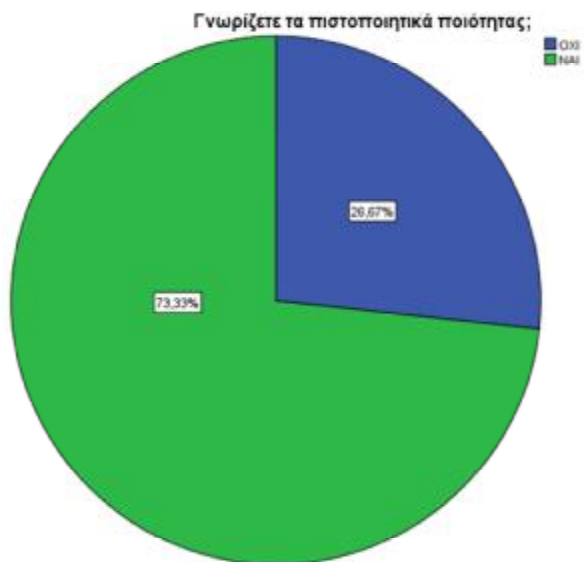
Υγεία ΝΑΙ 100% ΟΧΙ 0%



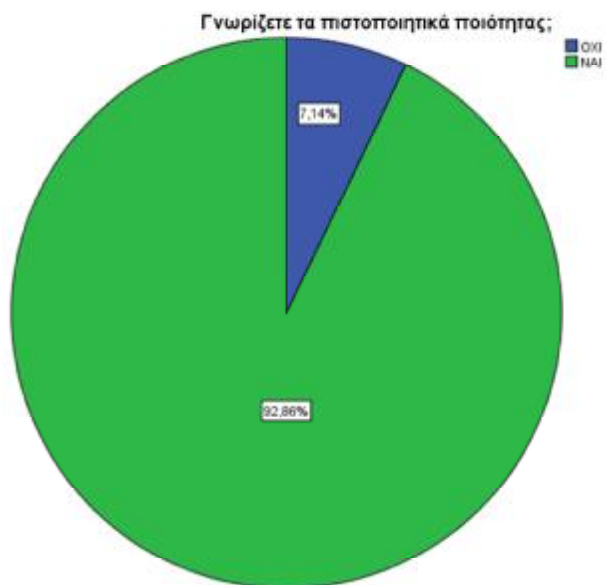
Εκπαίδευση ΝΑΙ 100% ΟΧΙ 0%



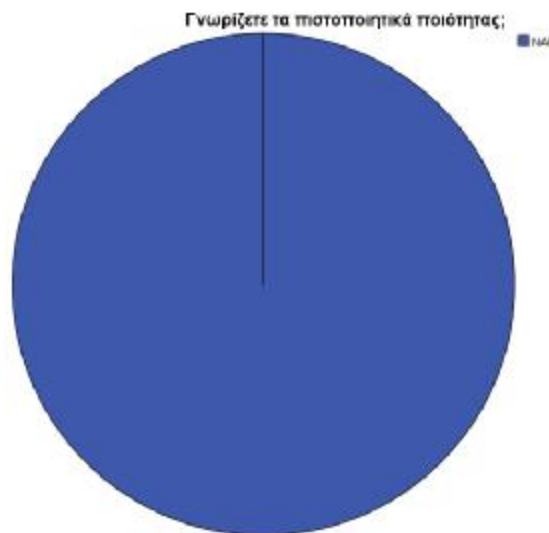
Τρόφιμα ΝΑΙ 73,33% ΟΧΙ 26,67%



Ξενοδοχειακές μονάδες ΝΑΙ 92,86% ΟΧΙ 7,14%



Παροχή Υπηρεσιών ΝΑΙ 100% ΟΧΙ 0%



Σχήμα 4.5 Κατανομή του δείγματος ως προς την γνώση ή όχι των πιστοποιητικών ποιότητας

4.4.6 Χρήση Πιστοποιητικών Ποιότητας

Παρατηρούμε ότι τόσο στον τομέα της υγείας όσο και στον τομέα της εκπαίδευσης και της παροχής υπηρεσιών το σύνολο των επιχειρήσεων είναι κάνει χρήση των Πιστοποιητικών Ποιότητας.

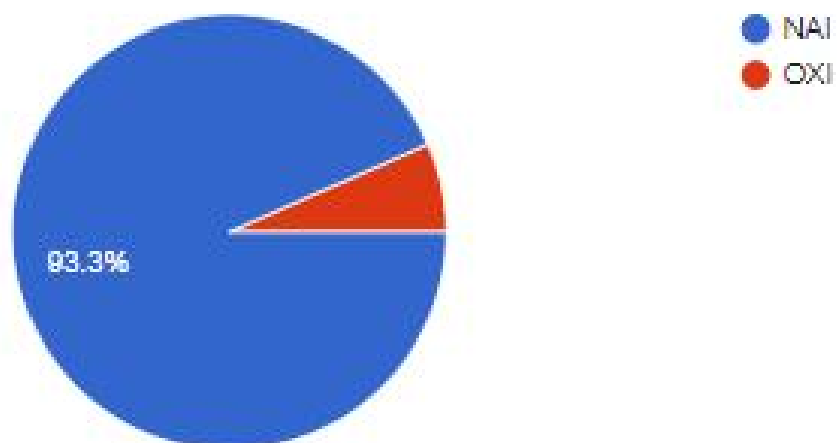
Το 66,67% των επιχειρήσεων του τομέα των τροφίμων χρησιμοποιεί τα Πιστοποιητικά Ποιότητας ενώ το 33,33% δεν κάνει χρήση αυτών.

Το 92,86% των επιχειρήσεων του τομέα των ξενοδοχειακών μονάδων χρησιμοποιεί τα Πιστοποιητικά Ποιότητας ενώ το 7,14% δεν κάνει χρήση αυτών.

Το σύνολο του δείγματος ΝΑΙ 93,3% ΟΧΙ 6,7%

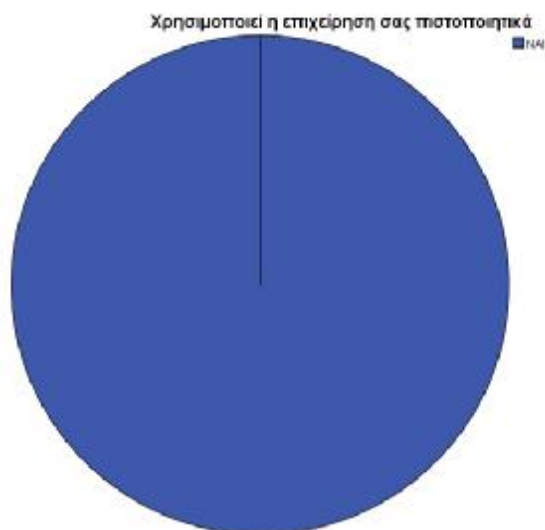
Χρησιμοποιεί η Επιχείρησή σας Πιστοποιητικά ;

60 responses

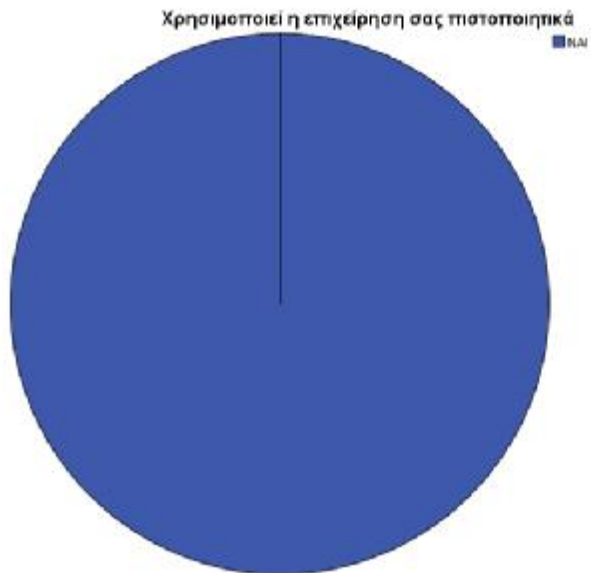


Πιο αναλυτικά

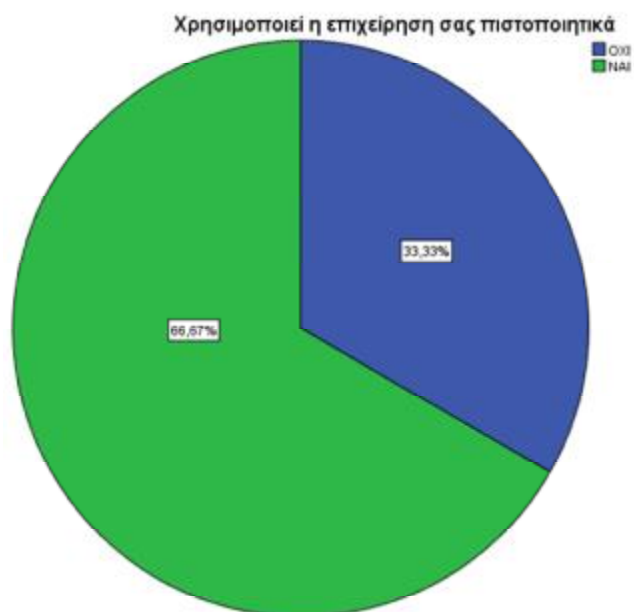
Υγεία ΝΑΙ 100% ΟΧΙ 0%



Εκπαίδευση ΝΑΙ 100% ΟΧΙ 0%



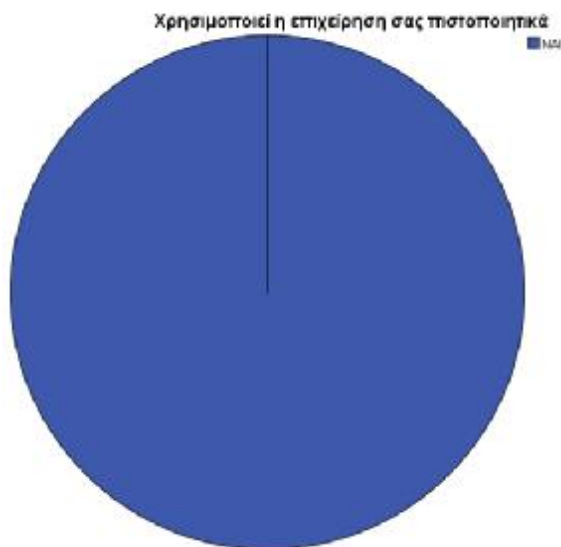
Τρόφιμα ΝΑΙ 66,67% ΟΧΙ 33,33%



Ξενοδοχειακές μονάδες ΝΑΙ 92,86% ΟΧΙ 7,84%



Παροχή Υπηρεσιών ΝΑΙ 100% ΟΧΙ 0%



Σχήμα 4.6 Κατανομή του δείγματος ως προς την χρήση ή όχι πιστοποιητικών ποιότητας

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας για το σύνολο των επιχειρήσεων μόλις το 10% των επιχειρήσεων δεν χρησιμοποιεί Πιστοποιητικά Ποιότητας, ενώ το υπόλοιπο 90% χρησιμοποιεί Πιστοποιητικά. Οι βασικοί λόγοι των επιχειρήσεων για τη μη χρήση των Πιστοποιητικών είναι η δυσκολία συμμόρφωσης στις διαδικασίες, το κόστος πιστοποίησης, οι γενικές αμφιβολίες επιτυχίας και η γραφειοκρατία.

4.4.7 Πιστοποιητικά Ποιότητας

Όσον αφορά τα Πιστοποιητικά Ποιότητας τα οποία χρησιμοποιούνται από τις επιχειρήσεις στον τομέα υγείας που συμμετείχαν στην έρευνα, με βάση τις ληφθείσες απαντήσεις παρατηρείται ότι δύο είναι τα βασικά Πιστοποιητικά που χρησιμοποιούνται από την πλειοψηφία των επιχειρήσεων, το ISO 9001:2008 και το HACCP. Το ISO 9001:2008 χρησιμοποιείται από το 91,7% των επιχειρήσεων, ενώ το HACCP χρησιμοποιείται από το 58,3% των επιχειρήσεων, επίσης παρατηρούμε ότι αρκετές, το 15,4%, χρησιμοποιούν και το ISO 22000:2005.

Όπως είναι εμφανές από τον παρακάτω πίνακα τα βασικά Πιστοποιητικά στον τομέα της εκπαίδευσης είναι το ISO 9001:2008, το οποίο χρησιμοποιείται από το 83,3% των επιχειρήσεων και το HACCP, το οποίο χρησιμοποιείται από το 33,3% των επιχειρήσεων.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα μπορούμε να καταλήξουμε στο συμπέρασμα ότι στον τομέα των τροφίμων τα βασικά Πιστοποιητικά είναι το ISO 9001:2008, το οποίο χρησιμοποιείται από το 90,9% των επιχειρήσεων και το HACCP, το οποίο χρησιμοποιείται από το 100% των επιχειρήσεων, ενώ ένα μικρό ποσοστό (18,2%) χρησιμοποιεί και το ΕΛΟΤ1435.

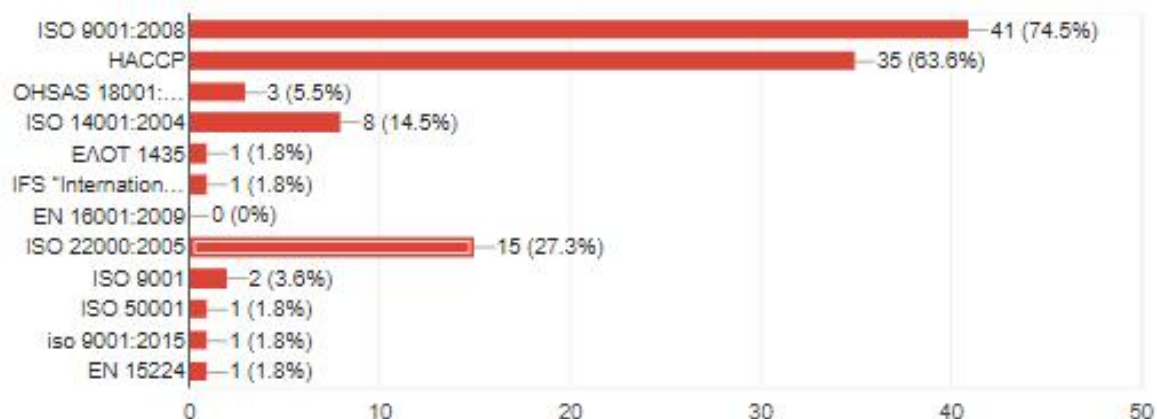
Σύμφωνα με τα αποτελέσματα μπορούμε να καταλήξουμε στο συμπέρασμα ότι στον τομέα των ξενοδοχειακών μονάδων τα βασικά Πιστοποιητικά είναι το ISO 9001:2008, το οποίο χρησιμοποιείται από το 57,1% των επιχειρήσεων το HACCP, το οποίο χρησιμοποιείται από το 100% των επιχειρήσεων και το ISO22000:2005, το οποίο χρησιμοποιείται σε ποσοστό 35,7%.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα μπορούμε να καταλήξουμε στο συμπέρασμα ότι στον τομέα των ξενοδοχειακών μονάδων τα βασικά Πιστοποιητικά είναι το ISO 9001:2008, το οποίο χρησιμοποιείται από το 60% των επιχειρήσεων και το HACCP, το οποίο χρησιμοποιείται από το 80% των επιχειρήσεων

Το σύνολο του δείγματος

Ποια Πιστοποιητικά Ποιότητας Χρησιμοποιεί ;

55 responses



Πίνακας 4.6 Πιστοποιητικά Ποιότητας που χρησιμοποιούνται στο σύνολο των επιχειρήσεων

<i>Πιστοποιητικά Ποιότητας</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>
<i>Τομέας Υγείας</i>		
<i>ISO 9001:2008</i>	11	91,7%
<i>HACCP</i>	7	58,3%
<i>OHSAS 18001:2007/ΕΛΟΤ 1801:2008</i>	-	-
<i>ISO 14001:2004</i>	1	8,3%
<i>ΕΛΟΤ 1435</i>	-	-
<i>IFS "International Food Standard"</i>	-	-
<i>EN 16001:2009</i>	1	8,3%
<i>ISO 22000:2005</i>	2	15,4%

<i>Πιστοποιητικά Ποιότητας</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>
<i>Τομέας Εκπαίδευσης</i>		
<i>ISO 9001:2008</i>	10	83,3%
<i>HACCP</i>	4	33,3%
<i>OHSAS 18001:2007/ΕΛΟΤ 1801:2008</i>	-	-

<i>ISO 14001:2004</i>	-	-
<i>ΕΛΟΤ 1435</i>	-	-
<i>IFS “International Food Standard”</i>	-	-
<i>EN 16001:2009</i>	-	-
<i>ISO 22000:2005</i>	1	7,7%

<i>Πιστοποιητικά Ποιότητας</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>
<i>Τομέας Τροφίμων</i>		
<i>ISO 9001:2008</i>	10	90,9%
<i>HACCP</i>	11	100%
<i>OHSAS 18001:2007/ΕΛΟΤ 1801:2008</i>	-	-
<i>ISO 14001:2004</i>	1	9,1%
<i>ΕΛΟΤ 1435</i>	2	18,2%
<i>IFS “International Food Standard”</i>	-	-
<i>EN 16001:2009</i>	1	9,1%
<i>ISO 22000:2005</i>	-	-

<i>Πιστοποιητικά Ποιότητας</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>
<i>Τομέας Ξενοδοχειακών Μονάδων</i>		
<i>ISO 9001:2008</i>	8	57,1%
<i>HACCP</i>	13	92,9%
<i>OHSAS 18001:2007/ΕΛΟΤ 1801:2008</i>	-	-
<i>ISO 14001:2004</i>	-	-
<i>ΕΛΟΤ 1435</i>	-	-
<i>IFS “International Food Standard”</i>	-	-
<i>EN 16001:2009</i>	-	-
<i>ISO 22000:2005</i>	5	35,7%

<i>Πιστοποιητικά Ποιότητας</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>
<i>Τομέας Παροχής Υπηρεσιών</i>		
<i>ISO 9001:2008</i>	3	60,0%
<i>HACCP</i>	4	80,0%
<i>OHSAS 18001:2007/ΕΛΟΤ 1801:2008</i>	1	20,0%

<i>ISO 14001:2004</i>	-	-
<i>ΕΛΟΤ 1435</i>	-	-
<i>IFS “International Food Standard”</i>	1	20%
<i>EN 16001:2009</i>	-	-
<i>ISO 22000:2005</i>	-	-

4.4.8 Λόγοι Υιοθέτησης Πολιτικής Ποιότητας

Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων για τον τομέα υγείας προκύπτει ότι για τις επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν Πιστοποιητικά Ποιότητας οι κυριότεροι λόγοι για την υιοθέτηση μίας πολιτικής ποιότητας είναι η βελτίωση των Διαδικασιών και η διευκόλυνση εξαγωγών σε ποσοστό 100%, η βελτίωση της απόδοσης του προσωπικού της επιχείρησης σε ποσοστό 84,6% και στη συνέχεια ο ανταγωνισμός και οι απαιτήσεις των πελατών με αντίστοιχα ποσοστά 69,2% για το καθένα. Πολύ μικρό ποσοστό, μόλις 7,7% καταλαμβάνει η αναβάθμιση των εμπορικών συναλλαγών με απαιτήσεις των συνεργατών για πιστοποίηση, γεγονός που υποδεικνύει ότι δεν αποτελεί βασικό λόγο για την εφαρμογή πολιτικής ποιότητας.

Παρατηρώντας τον παρακάτω πίνακα μπορούμε να καταλήξουμε στο συμπέρασμα ότι οι βασικοί λόγοι που συντέλεσαν στην υιοθέτηση της πολιτικής πιστοποίησης στον τομέα της εκπαίδευσης είναι η βελτίωση των διαδικασιών (69,2%), η βελτίωση απόδοσης του προσωπικού (61,5%), και η συμμόρφωση με τη νομοθεσία (53,8%). Μπορούμε επίσης να παρατηρήσουμε ότι στους λόγους υιοθέτησης δεν περιλαμβάνονται η διευκόλυνση εξαγωγών, όπως ήταν αναμενόμενο και ο περιορισμός κόστους λαθών και αστοχιών.

Σε ότι αφορά τον τομέα τροφίμων οι βασικοί λόγοι υιοθέτησης είναι η βελτίωση απόδοσης του προσωπικού (81,8%), ο ανταγωνισμός και οι απαιτήσεις των πελατών (72,7% το καθένα) και η βελτίωση διαδικασιών (63,6%). Ενώ η αναβάθμιση εμπορικών συναλλαγών με απαιτήσεις των συνεργατών για πιστοποίηση υιοθετείται από μόνο μία επιχείρηση.

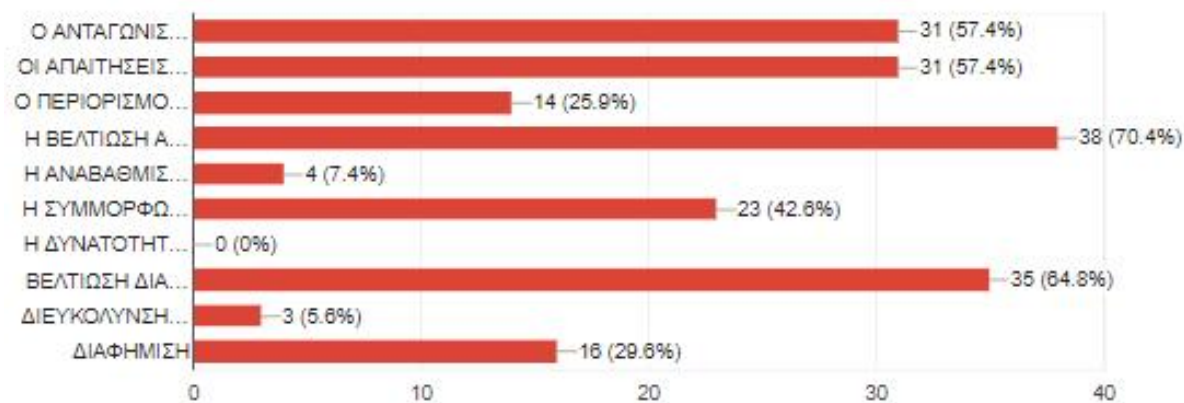
Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων για τον τομέα ξενοδοχειακών μονάδων προκύπτει ότι για τις επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Πιστοποιητικά Ποιότητας οι κυριότεροι λόγοι για την υιοθέτηση μίας πολιτικής ποιότητας είναι ο ανταγωνισμός σε ποσοστό 75%, η διαφήμιση σε ποσοστό 66,7%, η βελτίωση απόδοσης προσωπικού (58,3%) και η συμμόρφωση με τη νομοθεσία σε ποσοστό 50%. Παρατηρούμε ότι πολύ μικρό ποσοστό ύψους 8,3% αντιστοιχεί στον περιορισμό κόστους λαθών και αστοχιών.

Στον τομέα παροχής υπηρεσιών οι βασικοί λόγοι υιοθέτησης των πιστοποιητικών ποιότητας είναι η συμμόρφωση με τη νομοθεσία (60%), η βελτίωση απόδοσης προσωπικού, οι απαιτήσεις των πελατών και η βελτίωση διαδικασιών (σε ποσοστό 40% το καθένα). Παρατηρούμε ότι ο ανταγωνισμός, η αναβάθμιση εμπορικών συναλλαγών, η διευκόλυνση εξαγωγών και η διαφήμιση δεν αποτελούν λόγους για την υιοθέτηση των πιστοποιητικών ποιότητας.

Το σύνολο του δείγματος

Ποιοι Λόγοι Συντέλεσαν Στην Υιοθέτηση Της Πολιτικής Πιστοποίησης

54 responses



Πίνακας 4.7 Λόγοι Υιοθέτησης Πολιτικής Ποιότητας ανα Τομέα

Λόγοι Υιοθέτησης	Συχνότητα	Ποσοστά
Τομέας Υγείας		
Ανταγωνισμός	9	69,2%
Απαιτήσεις Πελατών	9	69,2%
Περιορισμός Κόστους λαθών αστοχίας	4	30,8%
Βελτίωση Απόδοσης Προσωπικού	11	84,6%
Αναβάθμιση εμπορικών συναλλαγών	1	7,7%
Συμμόρφωση με τη νομοθεσία	2	15,4%
Βελτίωση Διαδικασιών	13	100%
Διευκόλυνση Εξαγωγών	13	100%
Διαφήμιση	2	15,4%
Τομέας Εκπαίδευσης		
Ανταγωνισμός	5	38,5%
Απαιτήσεις Πελατών	4	30,8%

Περιορισμός Κόστους λαθών αστοχίας		-	-
Βελτίωση Προσωπικού Αναβάθμιση συναλλαγών	Απόδοσης	8	61,5%
Βελτίωση Προσωπικού Αναβάθμιση συναλλαγών	εμπορικών	2	15,4%
Συμμόρφωση νομοθεσία	με τη	7	53,8%
Βελτίωση Διαδικασιών Διευκόλυνση Εξαγωγών		9	69,2%
Διαφήμιση		2	15,4%

Λόγοι Υιοθέτησης		Συχνότητα	Ποσοστά
Τομέας Τροφίμων			
Ανταγωνισμός		8	72,7%
Απαιτήσεις Πελατών		8	72,7%
Περιορισμός Κόστους λαθών αστοχίας		5	45,5%
Βελτίωση Προσωπικού Αναβάθμιση συναλλαγών	Απόδοσης	9	81,8%
Βελτίωση Προσωπικού Αναβάθμιση συναλλαγών	εμπορικών	1	9,1%
Συμμόρφωση νομοθεσία	με τη	4	36,4%
Βελτίωση Διαδικασιών Διευκόλυνση Εξαγωγών		7	63,6%
Διαφήμιση		3	27,3%
		3	27,3%0

Λόγοι Υιοθέτησης		Συχνότητα	Ποσοστά
Τομέας Ξενοδοχειακών Μονάδων			
Ανταγωνισμός		9	75,0%
Απαιτήσεις Πελατών		8	57,1%
Περιορισμός Κόστους λαθών αστοχίας		1	8,3%
Βελτίωση Προσωπικού Αναβάθμιση συναλλαγών	Απόδοσης	7	58,3%
Βελτίωση Προσωπικού Αναβάθμιση συναλλαγών	εμπορικών	-	-
Συμμόρφωση νομοθεσία	με τη	6	50,0%
Βελτίωση Διαδικασιών		4	33,3%

<i>Διευκόλυνση Εξαγωγών</i>	-	-
<i>Διαφήμιση</i>	8	66,7%

<i>Λόγοι Υιοθέτησης</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>
<i>Τομέας Παροχής Υπηρεσιών</i>		
<i>Ανταγωνισμός</i>	-	-
<i>Απαιτήσεις Πελατών</i>	2	40,0%
<i>Περιορισμός Κόστους λαθών αστοχίας</i>	1	20,0%
<i>Βελτίωση Απόδοσης Προσωπικού</i>	2	40,0%
<i>Αναβάθμιση εμπορικών συναλλαγών</i>	-	-
<i>Συμμόρφωση με τη νομοθεσία</i>	3	60,0%
<i>Βελτίωση Διαδικασιών</i>	2	40,0%
<i>Διευκόλυνση Εξαγωγών</i>	-	-
<i>Διαφήμιση</i>	-	-

4.4.9 Βελτίωση από την Εφαρμογή Κανόνων Πιστοποίησης

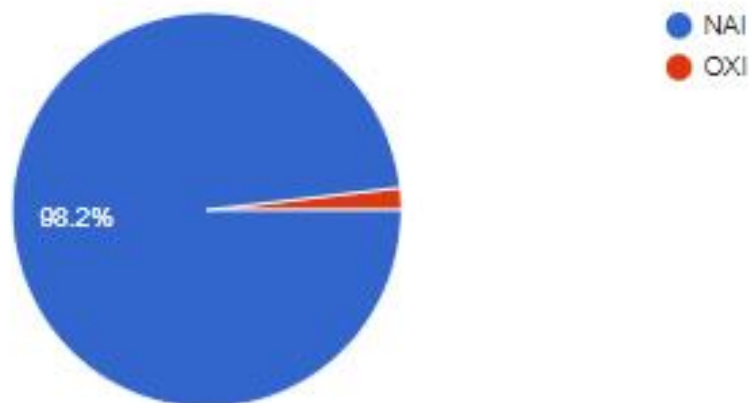
Παρατηρούμε ότι το σύνολο των επιχειρήσεων στον τομέα της υγείας αλλά στον τομέα της εκπαίδευσης υποστηρίζει την ύπαρξη βελτίωσης μετά την εφαρμογή των κανόνων πιστοποίησης. Το ίδιο ισχύει και στον τομέα των τροφίμων και στον τομέα των ξενοδοχειακών μονάδων, οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν Πιστοποιητικά Ποιότητας διαπίστωσαν ότι υπάρχει βελτίωση.

Παρατηρούμε ότι το 80% των επιχειρήσεων στον τομέα της παροχής υπηρεσιών θεωρεί ότι παρατηρήθηκε βελτίωση μετά την εφαρμογή κανόνων πιστοποίησης, ενώ το 20% των επιχειρήσεων δεν παρατήρησε κάποια βελτίωση.

Το σύνολο του δείγματος **ΝΑΙ 98,2%** **ΟΧΙ 1,8%**

Παρατηρήθηκε Κάποια Βελτίωσή Από Την Εφαρμογή Κανόνων Πιστοποίησης

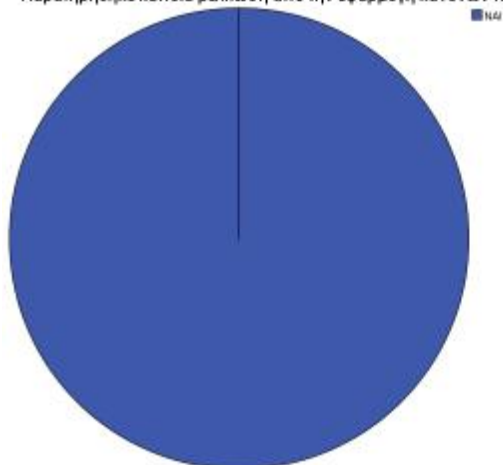
55 responses



Πιο αναλυτικά

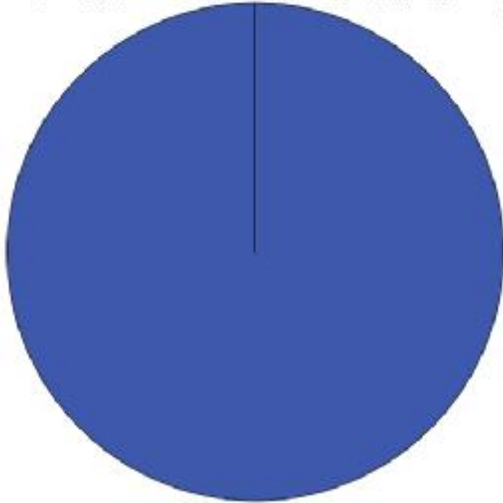
Υγεία **ΝΑΙ 100%** **ΟΧΙ 0%**

Παρατηρήθηκε κάποια βελτίωση από την εφαρμογή κανόνων πιστοποίησης;



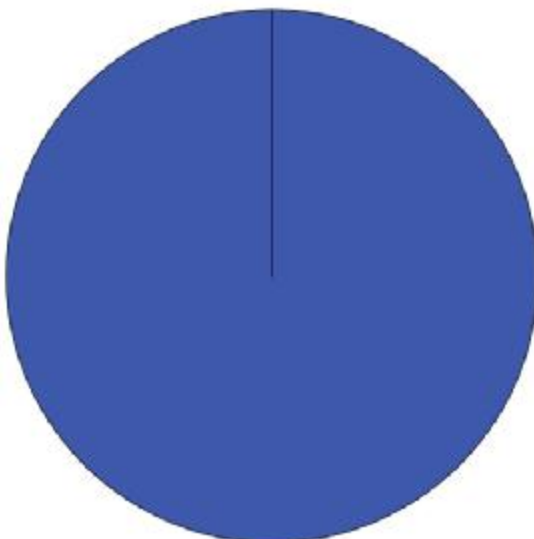
Εκπαίδευση ΝΑΙ 100% ΟΧΙ 0%

Παρατηρήθηκε κάποια βελτίωση από την εφαρμογή κανόνων πιστοποίησης;

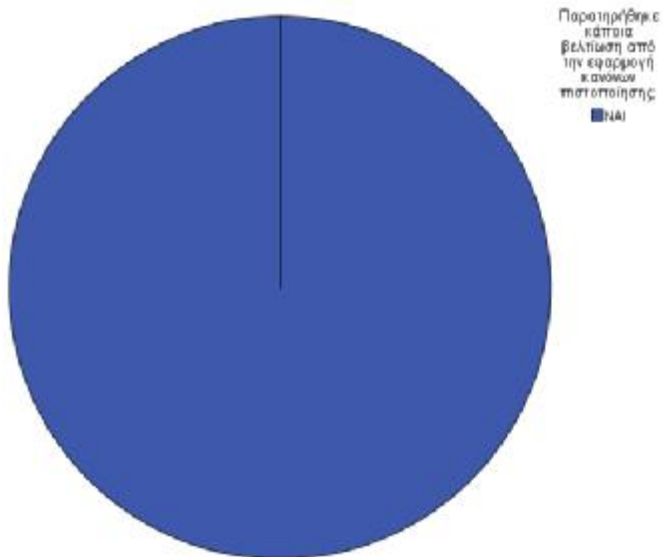


Τρόφιμα ΝΑΙ 100% ΟΧΙ 0%

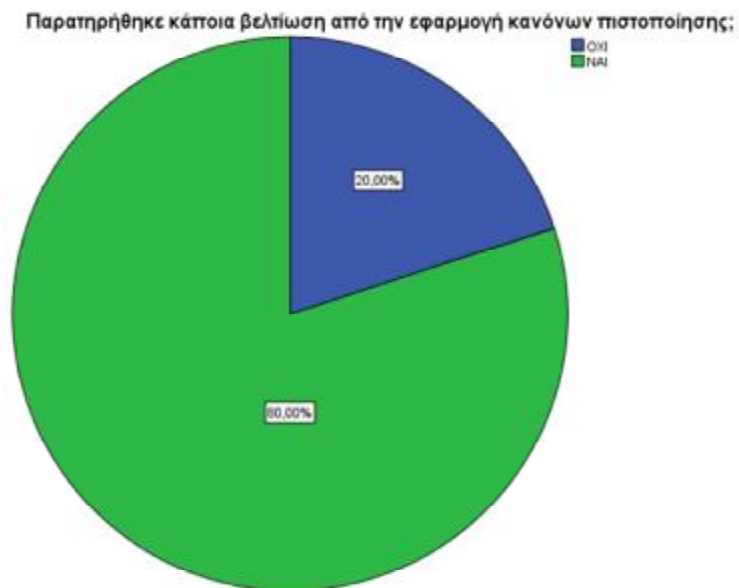
Παρατηρήθηκε κάποια βελτίωση από την εφαρμογή κανόνων πιστοποίησης;



Ξενοδοχειακές μονάδες ΝΑΙ 100% ΟΧΙ 0%



Παροχή Υπηρεσιών ΝΑΙ 80% ΟΧΙ 20%



Σχήμα 4.7 Βελτίωση από την εφαρμογή κανόνων πιστοποίησης

Οι λόγοι που αναφέρθηκαν για την μη παρατήρηση βελτίωσης είναι προχειρότητα, ανεπαρκείς επιθεωρήσεις και ασυνέπεια από το προσωπικό.

4.4.10 Τομείς Βελτίωσης

Όσον αφορά τους τομείς στους οποίους παρατηρήθηκε βελτίωση μετά την εφαρμογή των κανόνων πιστοποίησης με βάση τις ληφθείσες απαντήσεις η πλειοψηφία των επιχειρήσεων του τομέα υγείας σε ποσοστό 83,3% αναφέρει τον τομέα της εσωτερικής οργάνωσης και λειτουργίας. Ακολουθεί με υψηλό ποσοστό 75% ο τομέας της απόδοσης του προσωπικού της επιχείρησης ενώ σημαντικά ποσοστά αναφέρονται και στην βελτίωση της φήμης της επιχείρησης (38,5%), στην βελτίωση των συνεργασιών (46,2%), στον τομέα του ανταγωνισμού (53,8%) και στην ελαχιστοποίηση του κόστους λαθών (38,5%). Από την άλλη πλευρά παρατηρούμε ότι δεν υπήρξε βελτίωση στην σταθερότητα της παραγωγής προϊόντων.

Από την ανάλυση αποτελεσμάτων καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι στον τομέα της εκπαίδευσης οι τομείς που παρουσίασαν σημαντική βελτίωση μετά την εφαρμογή των κανόνων πιστοποίησης είναι η εσωτερική λειτουργία και οργάνωση και η απόδοση προσωπικού με ποσοστά 76,9% κάθε μία και η βελτίωση συνεργασιών (53,8%). Όπως είναι αναμενόμενο από την θεωρία οι τομείς που δεν παρουσίασαν καθόλου βελτίωση είναι τα κέρδη της επιχείρησης, η ταχύτητα παραγωγής και η σταθερότητα παραγωγής προϊόντων.

Παρατηρώντας τα δεδομένα συμπεραίνουμε ότι οι βασικοί τομείς σε ότι αφορά τον τομέα τροφίμων, στους οποίους παρατηρήθηκε βελτίωση μετά την εφαρμογή των κανόνων πιστοποίησης είναι η εσωτερική οργάνωση και λειτουργία (80%), η ταχύτητα παραγωγής (63,6%), η απόδοση του προσωπικού (60%) και στη συνέχεια ο ανταγωνισμός, η βελτίωση διαδικασιών και η εμπιστοσύνη των προμηθευτών σε ποσοστό 45,5% το καθένα.

Επιπλέον, μπορούμε να συμπεράνουμε ότι οι βασικοί τομείς στον τομέα των ξενοδοχειακών μονάδων στους οποίους σημειώθηκε βελτίωση από την εφαρμογή κανόνων πιστοποίησης είναι η εσωτερική οργάνωση (69,2%), η απόδοση του προσωπικού (69,2%), η φήμη και το πελατολόγιο με αντίστοιχα ποσοστά 53,8% το καθένα. Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων προκύπτει πως στον τομέα της ταχύτητας

παραγωγής και στην σταθερότητα παραγωγής προϊόντων δεν σημειώθηκε καμία βελτίωση. Στις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών οι κυριότεροι τομείς στους οποίους παρουσιάστηκε βελτίωση είναι η εσωτερική οργάνωση και λειτουργία (80%) και η ελαχιστοποίηση κόστους λαθών (75%), ενώ οι τομείς που δεν παρουσιάστηκε καθόλου βελτίωση είναι τα κέρδη, η φήμη, το πελατολόγιο και η σταθερότητα παραγωγής προϊόντων.

Το σύνολο του δείγματος

Σε Ποιους Τομείς Παρατηρείτε Βελτίωση

54 responses



Πίνακας 4.8 Τομείς που παρατηρήθηκε βελτίωση

Τομείς	Συχνότητα	Ποσοστά
<i>Τομέας Υγείας</i>		
<i>Κέρδη</i>	3	23,1%
<i>Φήμη</i>	5	38,5%
<i>Πελατολόγιο</i>	2	15,4%
<i>Εμπιστοσύνη Προμηθευτών</i>	1	7,7%
<i>Βελτίωση συνεργασιών</i>	6	46,2%
<i>Ανταγωνισμός</i>	7	53,8%
<i>Εσωτερική Οργάνωση και Λειτουργία</i>	10	83,3%
<i>Απόδοση Προσωπικού</i>	9	75,0%
<i>Ταχύτητα Παραγωγής</i>	1	7,7%
<i>Ελαχιστοποίηση κόστους λαθών</i>	5	38,5%
<i>Σταθερότητα Παραγωγής Προϊόντων</i>	-	-

<i>Τομείς</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>
<i>Τομέας Εκπαίδευσης</i>		
<i>Κέρδη</i>	-	-
<i>Φήμη</i>	5	38,5%
<i>Πελατολόγιο</i>	1	7,7%
<i>Εμπιστοσύνη Προμηθευτών</i>	1	7,7%
<i>Βελτίωση συνεργασιών</i>	7	53,8%
<i>Ανταγωνισμός</i>	2	15,4%
<i>Εσωτερική Οργάνωση και Λειτουργία</i>	10	76,9%
<i>Απόδοση Προσωπικού</i>	10	76,9%
<i>Ταχύτητα Παραγωγής</i>	-	-
<i>Ελαχιστοποίηση κόστους λαθών</i>	2	15,4%
<i>Σταθερότητα Παραγωγής Προϊόντων</i>	-	-

<i>Τομείς</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>
<i>Τομέας Τροφίμων</i>		
<i>Κέρδη</i>	4	36,4%
<i>Φήμη</i>	4	36,4%
<i>Πελατολόγιο</i>	1	6,7%
<i>Εμπιστοσύνη Προμηθευτών</i>	5	45,5%
<i>Βελτίωση συνεργασιών</i>	5	45,5%
<i>Ανταγωνισμός</i>	5	45,5%
<i>Εσωτερική Οργάνωση και Λειτουργία</i>	8	80,0%
<i>Απόδοση Προσωπικού</i>	9	60,0%
<i>Ταχύτητα Παραγωγής</i>	7	63,6%
<i>Ελαχιστοποίηση κόστους λαθών</i>	5	45,5%
<i>Σταθερότητα Παραγωγής Προϊόντων</i>	3	27,3%

<i>Τομείς</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>
<i>Τομέας Ξενοδοχειακών Μονάδων</i>		
<i>Κέρδη</i>	4	30,8%
<i>Φήμη</i>	7	53,8%

<i>Πελατολόγιο</i>	7	53,8%
<i>Εμπιστοσύνη Προμηθευτών</i>	4	30,8%
<i>Βελτίωση συνεργασιών</i>	2	15,4%
<i>Ανταγωνισμός</i>	6	46,2%
<i>Εσωτερική Οργάνωση και Λειτουργία</i>	9	69,2%
<i>Απόδοση Προσωπικού</i>	9	69,2%
<i>Ταχύτητα Παραγωγής</i>	-	-
<i>Ελαχιστοποίηση κόστους λαθών</i>	6	46,2%
<i>Σταθερότητα Παραγωγής Προϊόντων</i>	-	-

<i>Τομείς</i>	<i>Συχνότητα</i>	<i>Ποσοστά</i>
<i>Τομέας Παροχής Υπηρεσιών</i>		
<i>Κέρδη</i>	-	-
<i>Φήμη</i>	-	-
<i>Πελατολόγιο</i>	-	-
<i>Εμπιστοσύνη Προμηθευτών</i>	1	25,0%
<i>Βελτίωση συνεργασιών</i>	1	25,0%
<i>Ανταγωνισμός</i>	1	25,0%
<i>Εσωτερική Οργάνωση και Λειτουργία</i>	4	80,0%
<i>Απόδοση Προσωπικού</i>	1	25,0%
<i>Ταχύτητα Παραγωγής</i>	1	25,0%
<i>Ελαχιστοποίηση κόστους λαθών</i>	3	75,0%
<i>Σταθερότητα Παραγωγής Προϊόντων</i>	-	-

4.4.11 Θετική ή αρνητική επίδραση της πιστοποίησης

Σύμφωνα με την ανάλυση των αποτελεσμάτων στον ακόλουθο πίνακα παρουσιάζονται τα περιγραφικά στοιχεία της ερώτησης για την θετική ή αρνητική επίδραση της πιστοποίησης στην επιχείρηση.

Πίνακας 4.9 Περιγραφικά στοιχεία για την επίδραση της πιστοποίησης στην επιχείρηση

<i>Επίδραση</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>
<i>Υγεία</i>	3	5	4,23	0,725
<i>Εκπαίδευση</i>	3	5	4,31	0,630
<i>Τρόφιμα</i>	3	5	4,09	0,539
<i>Ξενοδοχειακές μονάδες</i>	3	5	4,23	0,599
<i>Παροχή υπηρεσιών</i>	3	5	3,80	0,837

Παρατηρούμε ότι στον τομέα της υγείας υπάρχει ομοφωνία ως προς την επίδραση της πιστοποίησης στην επιχείρηση καθώς το 84,61% (46,15% + 38,46%) των επιχειρήσεων υγείας απάντησε πως η επίδραση αυτή ήταν θετική.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της ανάλυσης το 92,31% των επιχειρήσεων στον τομέα της εκπαίδευσης θεωρεί θετική την επίδραση της πιστοποίησης ποιότητας.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της ανάλυσης το 90,91% των επιχειρήσεων στον τομέα των τροφίμων θεωρεί θετική την επίδραση της πιστοποίησης ποιότητας.

Στον τομέα των ξενοδοχειακών μονάδων σχεδόν το σύνολο των επιχειρήσεων, δηλαδή το 92,31% πιστεύει πως η επίδραση της πιστοποίησης ποιότητας ήταν θετική.

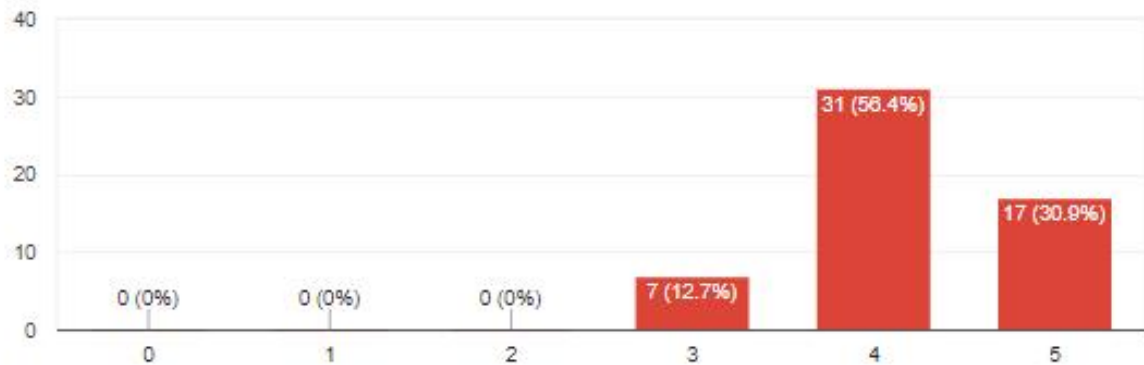
Στον τομέα της παροχής υπηρεσιών το 60% των επιχειρήσεων πιστεύει πως η επίδραση της πιστοποίησης ποιότητας ήταν θετική.

Το σύνολο του δείγματος

Γενικότερα Πιστεύετε Οτι η Πιστοποίηση Λειτουργήσε Θετικά η Αρνητικά Στην Επιχείρησή σας; Αξιολογείστε Από το 0 έως το 5



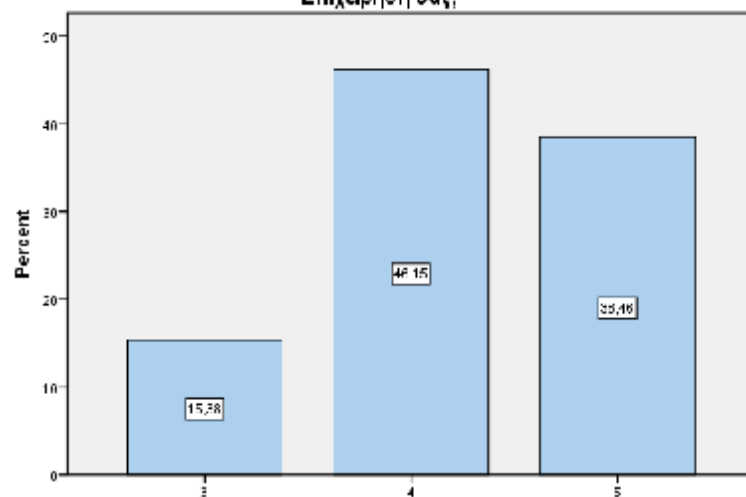
55 responses



Πιο αναλυτικά

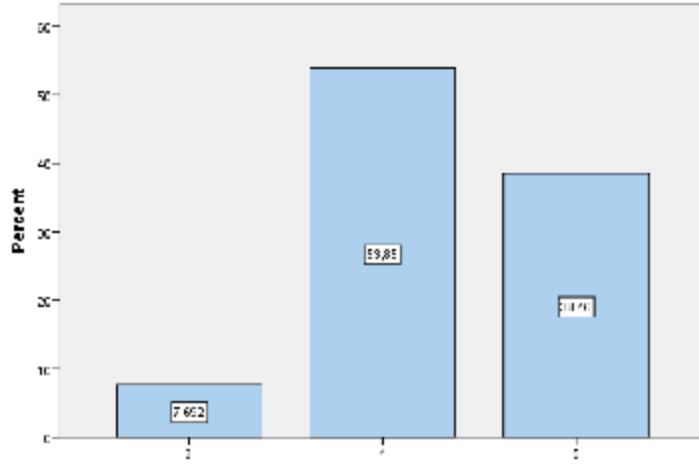
Υγεία

Γενικότερα Πιστεύετε Οτι η Πιστοποίηση Λειτουργήσε Θετικά η Αρνητικά Στην Επιχείρησή σας;



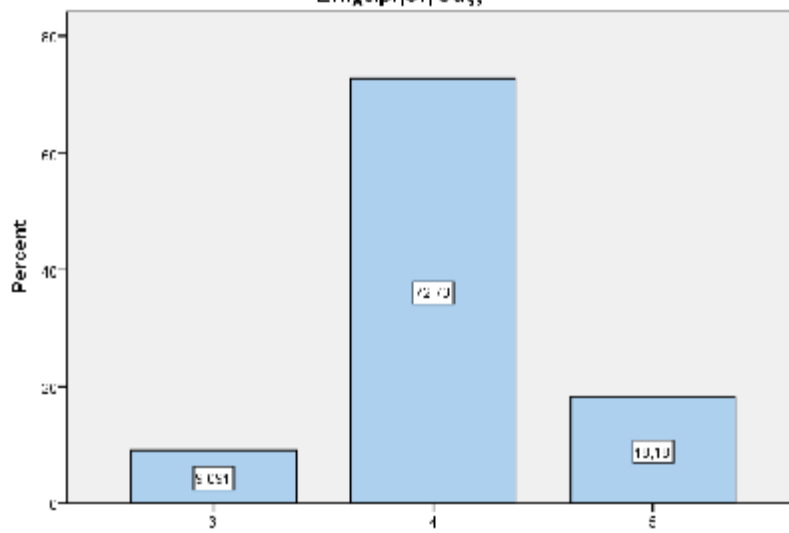
Εκπαίδευση

Γενικότερα Πιστεύετε Ότι η Πιστοποίηση Λειτουργεί Θετικά ή Αρνητικά Στην Επιχείρησή σας;



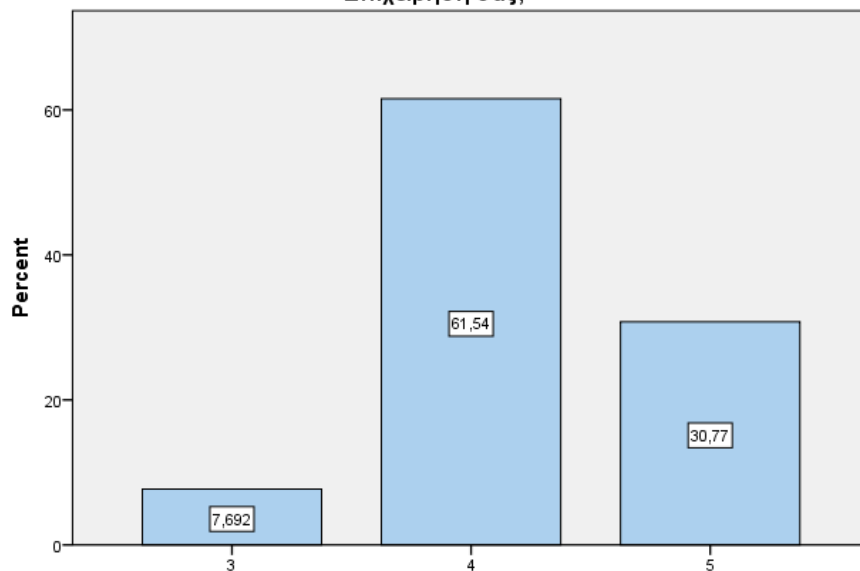
Τρόφιμα

Γενικότερα Πιστεύετε Ότι η Πιστοποίηση Λειτουργεί Θετικά ή Αρνητικά Στην Επιχείρησή σας;



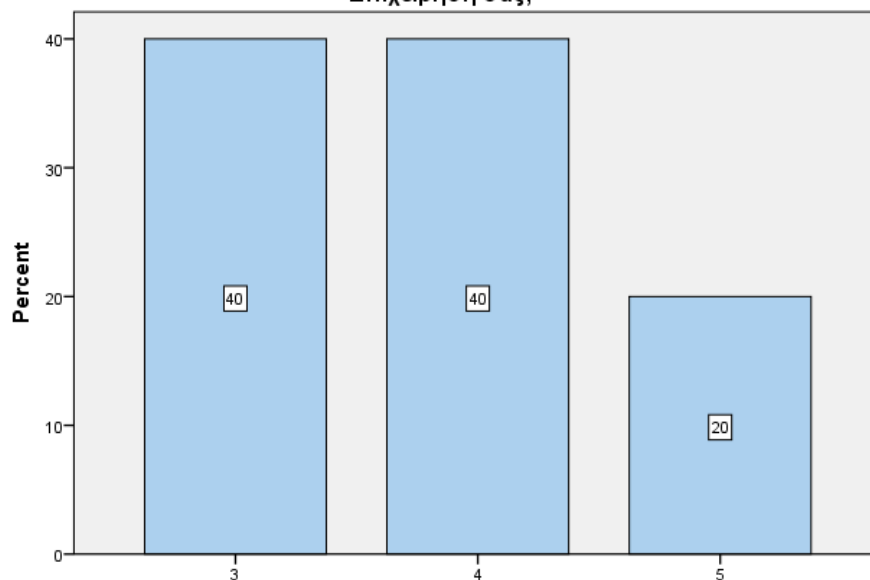
Ξενοδοχειακές μονάδες

Γενικότερα Πιστεύετε Οτι η Πιστοποίηση Λειτουργήσε Θετικά η Αρνητικά Στην Επιχείρησή σας;



Παροχή Υπηρεσιών

Γενικότερα Πιστεύετε Οτι η Πιστοποίηση Λειτουργήσε Θετικά η Αρνητικά Στην Επιχείρησή σας;



Σχήμα 4.8 Επίδραση πιστοποίησης στην επιχείρηση

4.4.12 Βαρύτητα για την πιστοποίηση

Σύμφωνα με την ανάλυση των αποτελεσμάτων στον ακόλουθο πίνακα παρουσιάζονται τα περιγραφικά στοιχεία της ερώτησης για το πόση βαρύτητα θα πρέπει να δώσει μία νέα επιχείρηση στην πιστοποίηση της ποιότητας της.

Πίνακας 4.10 Περιγραφικά στοιχεία για την βαρύτητα της πιστοποίησης στην επιχείρηση

<i>Βαρύτητα</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>
<i>Υγεία</i>	2	5	4,08	0,862
<i>Εκπαίδευση</i>	3	5	4,23	0,599
<i>Τρόφιμα</i>	3	5	4,64	0,674
<i>Ξενοδοχειακές μονάδες</i>	3	5	4,15	0,899
<i>Παροχή υπηρεσιών</i>	2	5	3,80	1,304

Στον τομέα της υγείας υπάρχει ομοφωνία ως προς την βαρύτητα της πιστοποίησης της ποιότητας που πρέπει να δοθεί σε μία νέα επιχείρηση καθώς το 84,62% (53,85% + 30,77%) των επιχειρήσεων θεωρεί πως πρέπει να δοθεί μεγάλη βαρύτητα. Ενώ το 15,38% των επιχειρήσεων πιστεύει πως δεν πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη βαρύτητα στην πιστοποίηση της ποιότητας της.

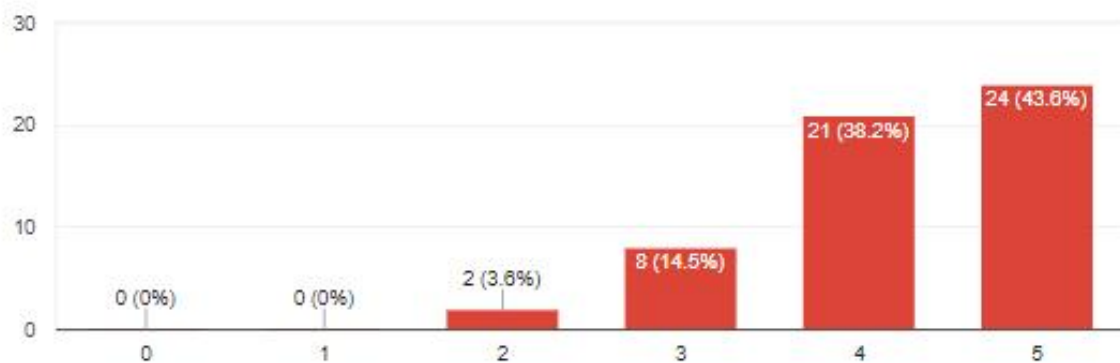
Το 92,31% των επιχειρήσεων του τομέα της εκπαίδευσης θεωρεί πως μία νέα επιχείρηση πρέπει να δώσει μεγάλη βαρύτητα στην πιστοποίηση ποιότητας, το αντίστοιχο ποσοστό στον τομέα των τροφίμων είναι 90,91%.

Το 69,23 % των επιχειρήσεων του τομέα ξενοδοχειακών μονάδων πιστεύει πως πρέπει να δοθεί μεγάλη βαρύτητα στην πιστοποίηση της ποιότητας μιας νέας επιχείρησης. Το αντίστοιχο ποσοστό στον τομέα της παροχής υπηρεσιών είναι 60%.

Το σύνολο του δείγματος

Πόση Βαρύτητα Θα Προτείνετε Σε μια Νέα Επιχείρηση Να Δώσει Στην πιστοποίηση της Ποιότητάς Της ;

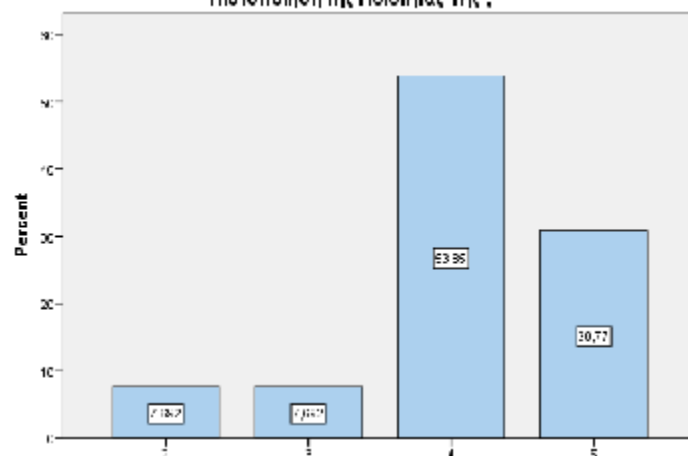
55 responses



Πιο αναλυτικά

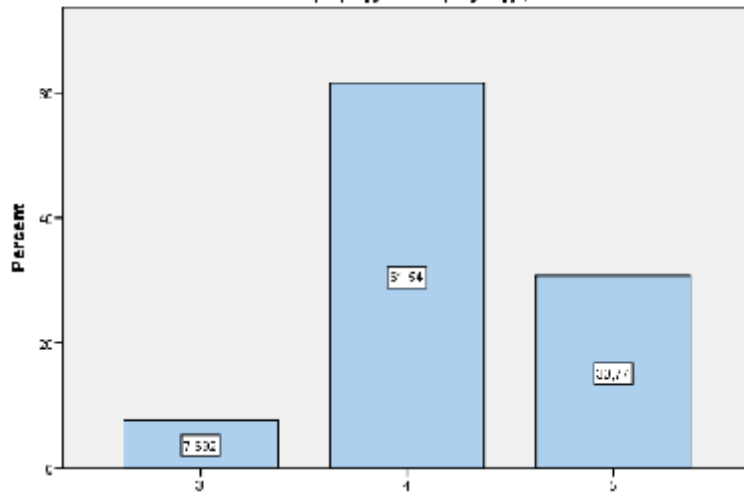
Υγεία

Πόση Βαρύτητα Θα Προτείνετε Σε μια Νέα Επιχείρηση Να Δώσει Στην πιστοποίηση της Ποιότητάς Της ;



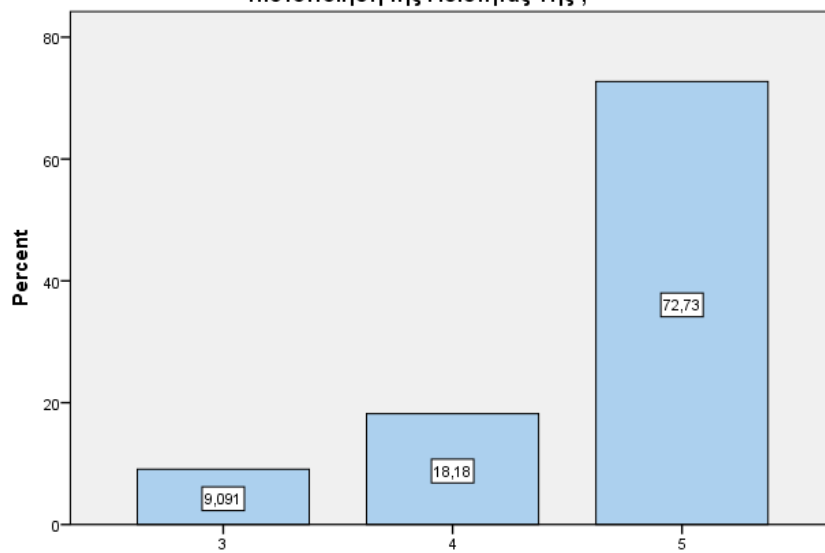
Εκπαίδευση

Πόση Βαρύτητα Θα Προτεινάτε Σε μια Νέα Επιχείρηση Να Δώσει Στην πιστοποίηση της Ποιότητάς Της ;

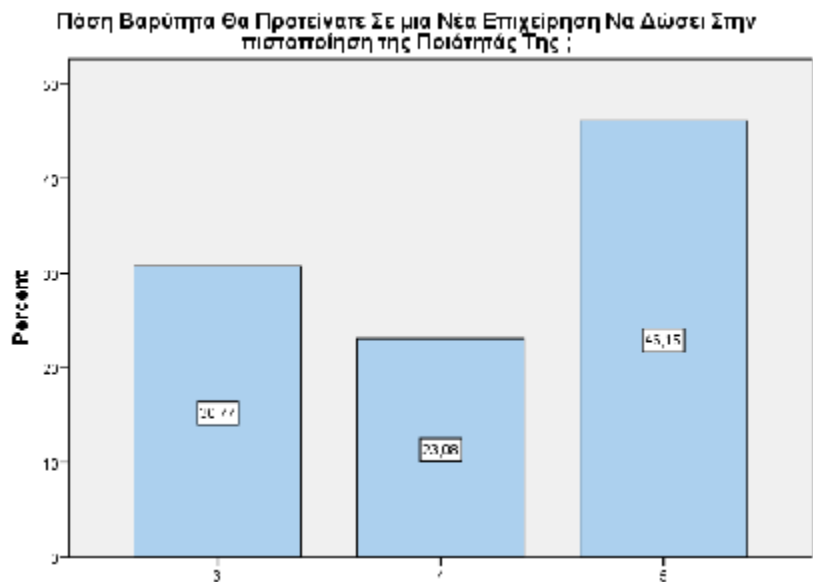


Τρόφιμα

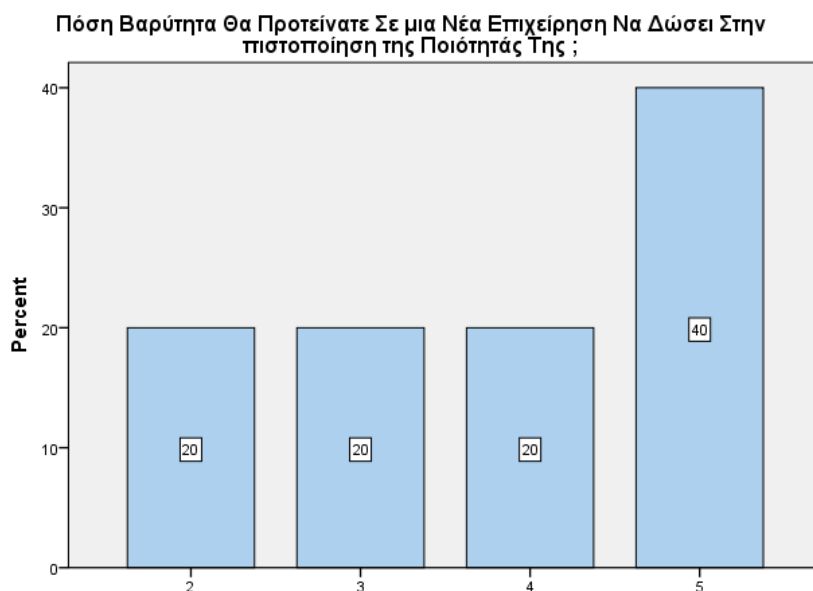
Πόση Βαρύτητα Θα Προτεινάτε Σε μια Νέα Επιχείρηση Να Δώσει Στην πιστοποίηση της Ποιότητάς Της ;



Ξενοδοχειακές μονάδες



Παροχή Υπηρεσιών



Σχήμα 4.9 Κατανομή του δείγματος όπως προς την βαρύτητα που πρέπει να δοθεί στην πιστοποίηση της ποιότητας.

4.4.13 Αντιστάθμιση κόστους και οφελών

Σύμφωνα με την ανάλυση των αποτελεσμάτων υπάρχει απόλυτη ομοφωνία στον τομέα της υγείας αλλά και στον τομέα της εκπαίδευσης που εφαρμόζουν πολιτική πιστοποίησης ποιότητας ως προς το γεγονός ότι το κόστος της πιστοποίησης αντισταθμίστηκε από τα οφέλη της πιστοποίησης. Το ίδιο ακριβώς ισχύει και στον τομέα των τροφίμων και στον τομέα της παροχής υπηρεσιών σχετικά με την αντιστάθμιση του κόστους από τα οφέλη. Στον τομέα των ξενοδοχειακών μονάδων το 92,31% των επιχειρήσεων θεωρεί ότι το κόστος πιστοποίησης αντισταθμίστηκε από τα οφέλη αυτής.

Το σύνολο του δείγματος **ΝΑΙ 98,2% ΟΧΙ 1,8%**

Το Κόστος Πιστοποίησης αντισταθμίστηκε από τα οφέλη της Πιστοποίησης ;

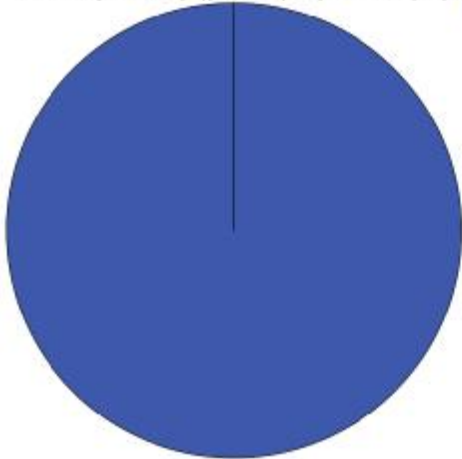
55 responses



Πιο αναλυτικά

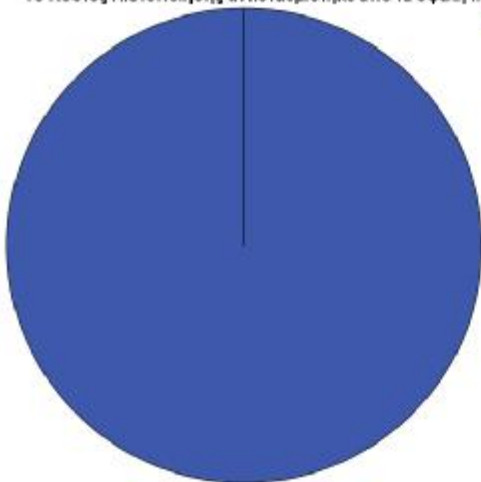
Υγεία ΝΑΙ 100% ΟΧΙ 0%

Το Κόστος Πιστοποίησης αντισταθμίστηκε από τα οφέλη της Πιστοποίησης ;

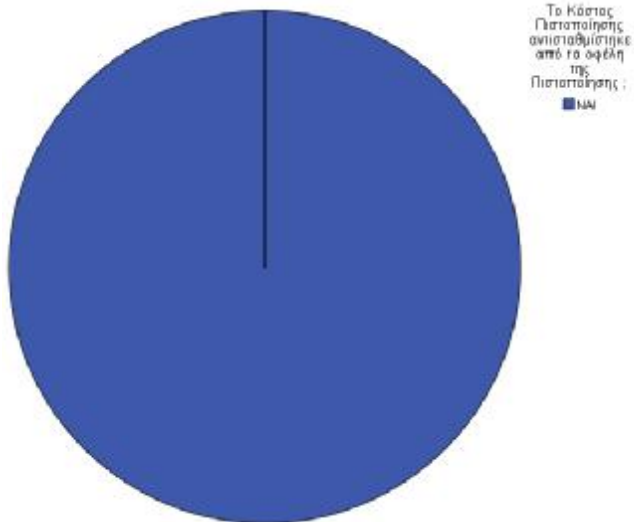


Εκπαίδευση ΝΑΙ 100% ΟΧΙ 0%

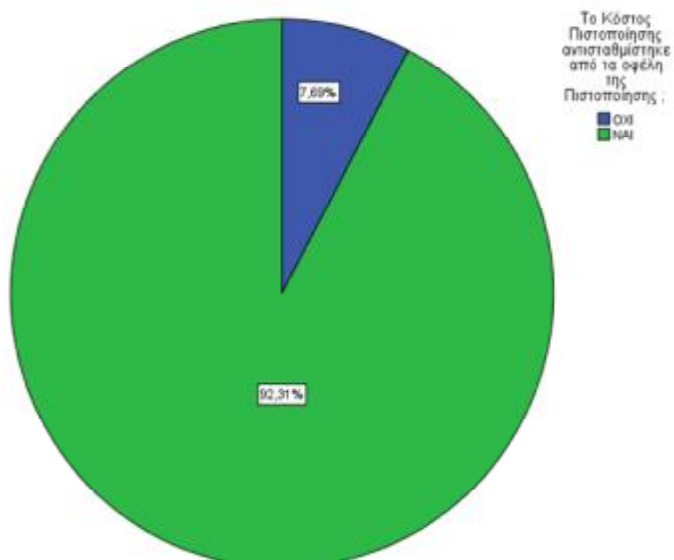
Το Κόστος Πιστοποίησης αντισταθμίστηκε από τα οφέλη της Πιστοποίησης ;

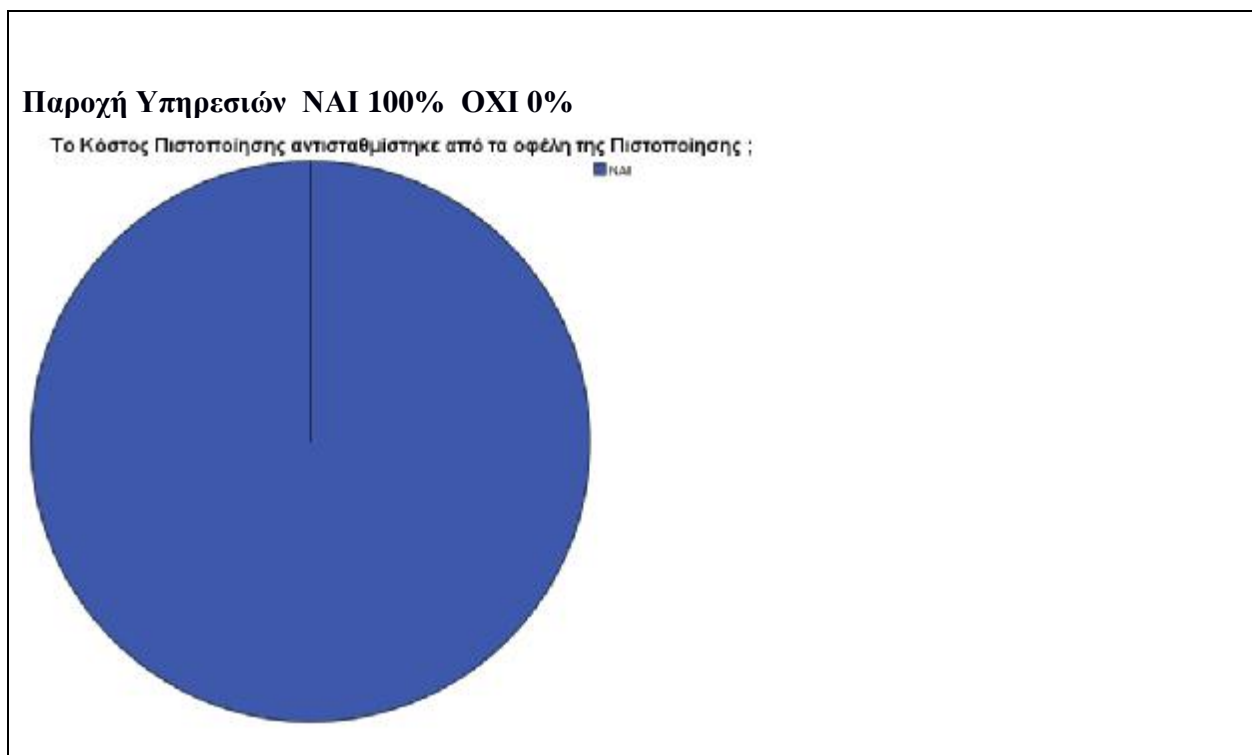


Τρόφιμα ΝΑΙ 100% ΟΧΙ 0%



Ξενοδοχειακές Μονάδες ΝΑΙ 92,31% ΟΧΙ 7,69%





Σχήμα 4.10 Αντιστάθμιση τους κόστους με τα οφέλη

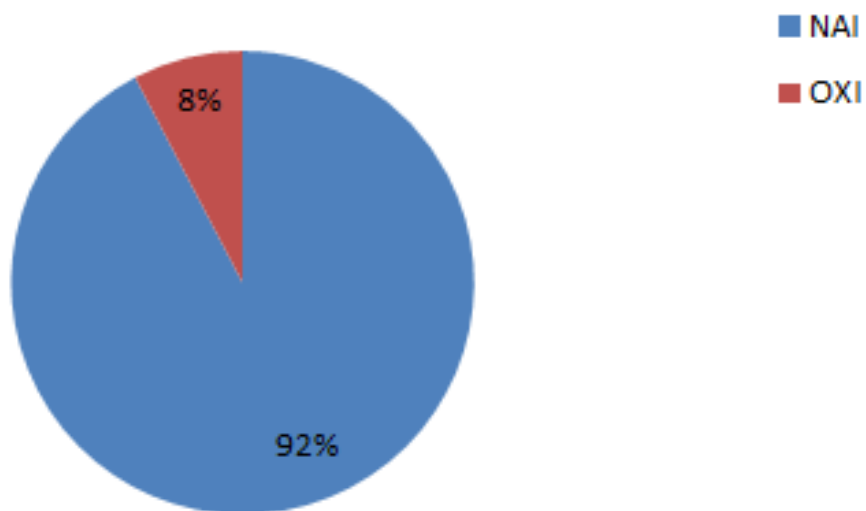
4.4.14 Αύξηση κερδών

Παρατηρούμε ότι στον τομέα της υγείας μόλις το 7,69% των επιχειρήσεων, δηλαδή μία επιχείρηση δεν παρατήρησε αύξηση των κερδών μετά την πιστοποίηση, σε αντίθεση με το υπόλοιπο 92,31% το οποίο υποστηρίζει ότι τα κέρδη της επιχείρησης αυξήθηκαν με την πιστοποίηση ποιότητας. Αντίστοιχα ποσοστά ισχύουν και στον τομέα της εκπαίδευσης.

Σε ότι αφορά τον τομέα των τροφίμων το 90,91% υποστηρίζει ότι τα κέρδη της επιχείρησης αυξήθηκαν, ενώ μόλις το 9,09% δεν θεωρεί πως υπήρξε αύξηση. Τα αντίστοιχα ποσοστά στον τομέα των ξενοδοχειακών μονάδων είναι 69,23% και 30,77%, ενώ στον τομέα παροχής υπηρεσιών είναι 60% και 40%.

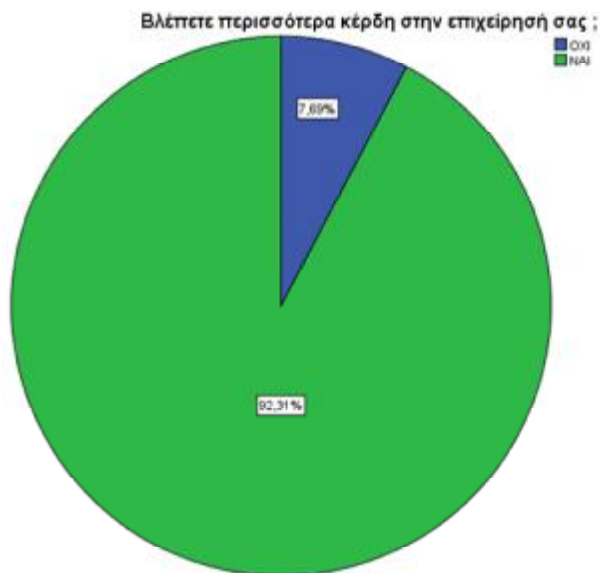
Το σύνολο του δείγματος ΝΑΙ 92% ΟΧΙ 8%

**Βλέπετε περισσότερα κέρδη στην
επιχειρησή σας ;**

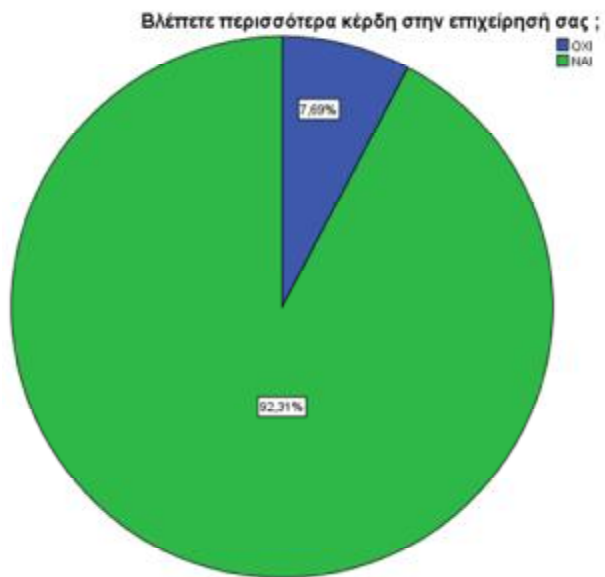


Πιο αναλυτικά

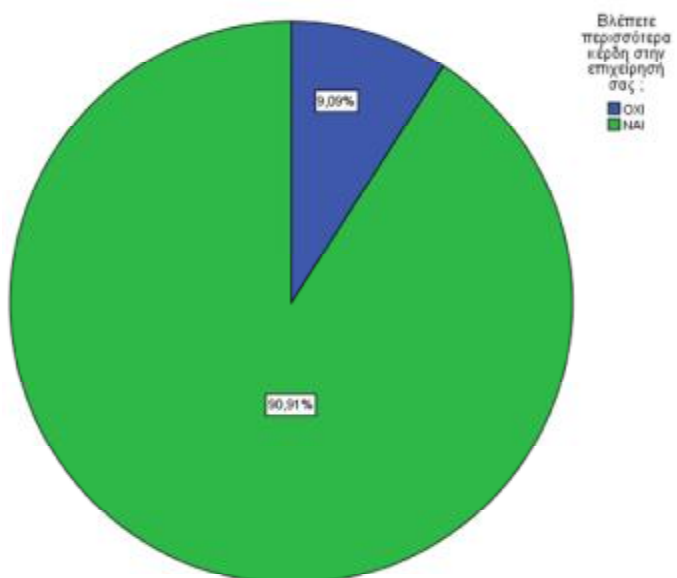
Υγεία ΝΑΙ 92,31% ΟΧΙ 7,69%



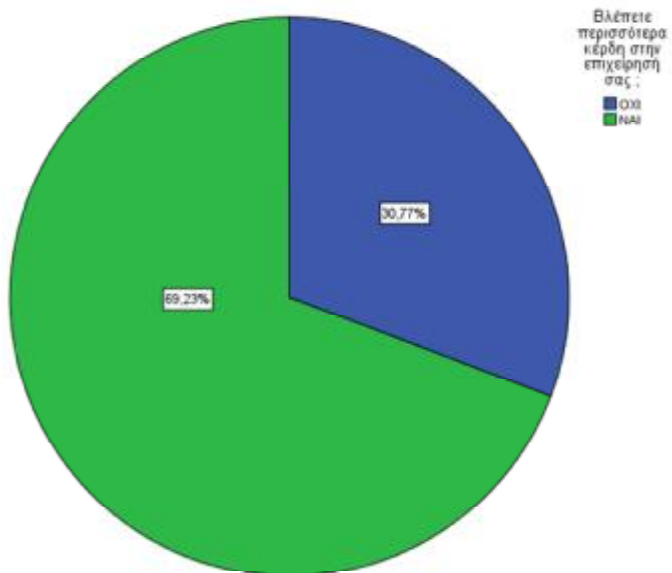
Εκπαίδευση ΝΑΙ 92,31% ΟΧΙ 7,69%



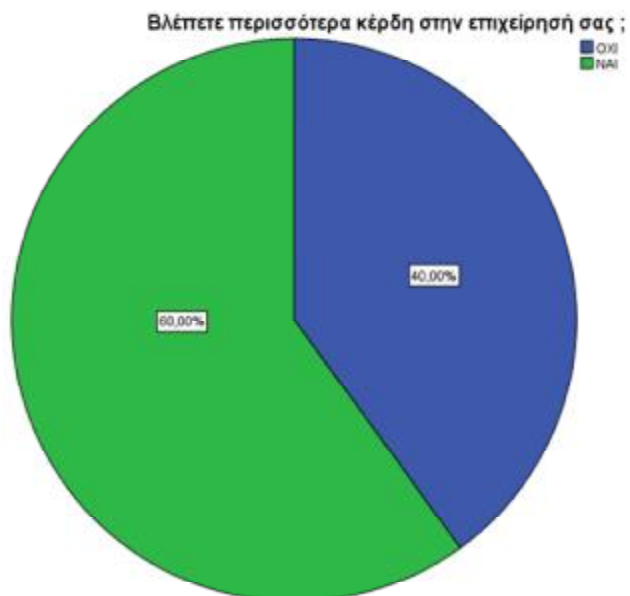
Τρόφιμα ΝΑΙ 90,91% ΟΧΙ 9,09%



Ξενοδοχειακές Μονάδες ΝΑΙ 69,23 ΟΧΙ 30,77%



Παροχή Υπηρεσιών ΝΑΙ 60% ΟΧΙ 40%



Σχήμα 4.11 Αύξηση κερδών

4.4.15 Αύξηση απόδοσης προσωπικού

Σύμφωνα με την ανάλυση των αποτελεσμάτων στον ακόλουθο πίνακα παρουσιάζονται τα περιγραφικά στοιχεία της ερώτησης για το αν το προσωπικό της επιχείρησης είναι πιο αποδοτικό μετά την εφαρμογή των νέων πρακτικών.

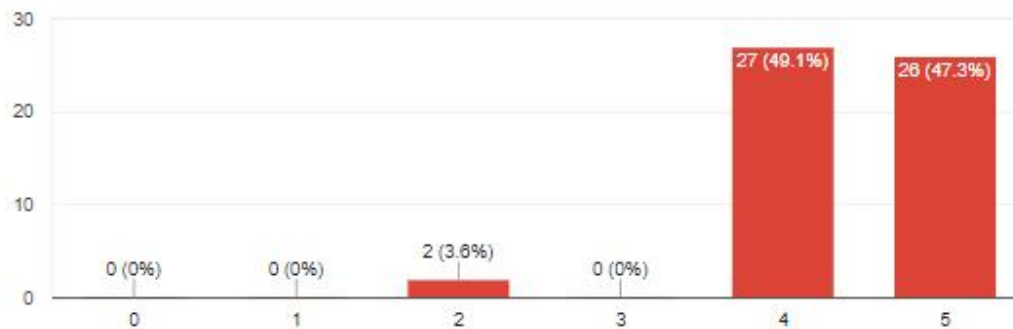
Πίνακας 4.11 Περιγραφικά στοιχεία για την απόδοση του προσωπικού στην επιχείρηση

<i>Απόδοση</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>
<i>Υγεία</i>	4	5	4,69	0,480
<i>Εκπαίδευση</i>	4	5	4,15	0,376
<i>Τρόφιμα</i>	4	5	4,45	0,522
<i>Ξενοδοχειακές μονάδες</i>	4	5	4,62	0,506
<i>Παροχή υπηρεσιών</i>	2	5	3,60	1,517

Το σύνολο του δείγματος

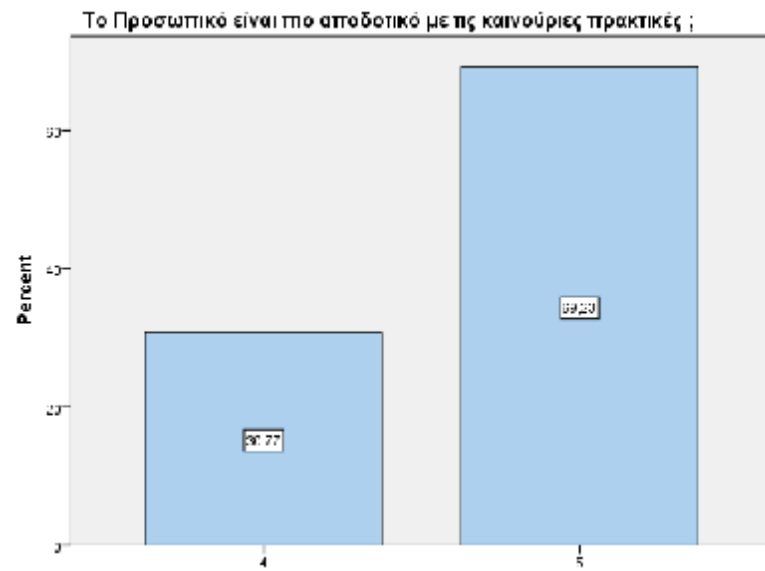
Το Προσωπικό είναι πιο αποδοτικό με τις καινούριες πρακτικές ;

55 responses

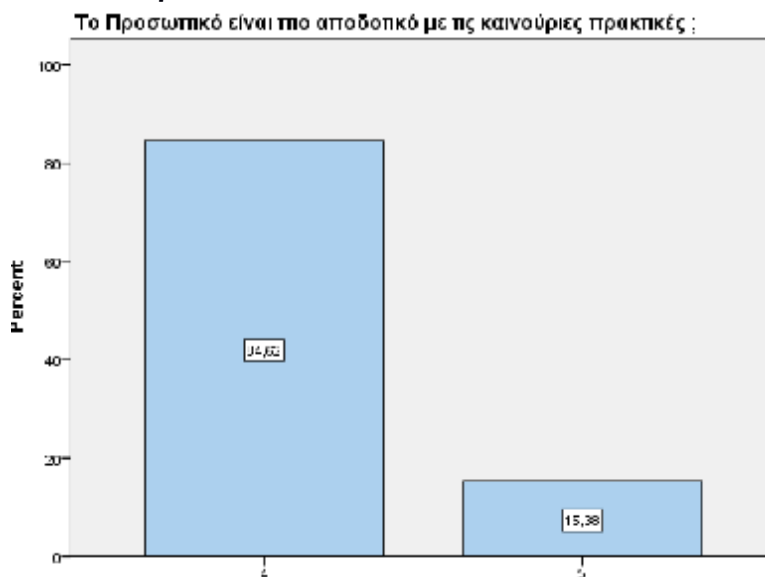


Πιο αναλυτικά

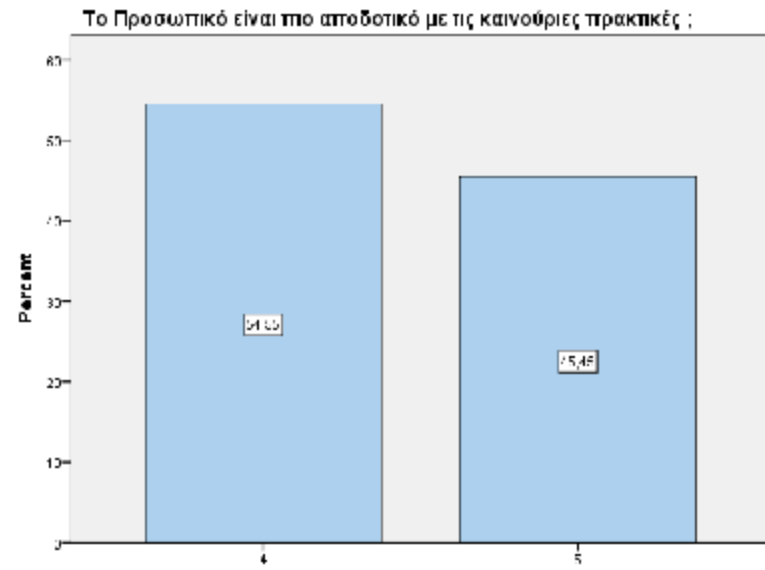
Υγεία



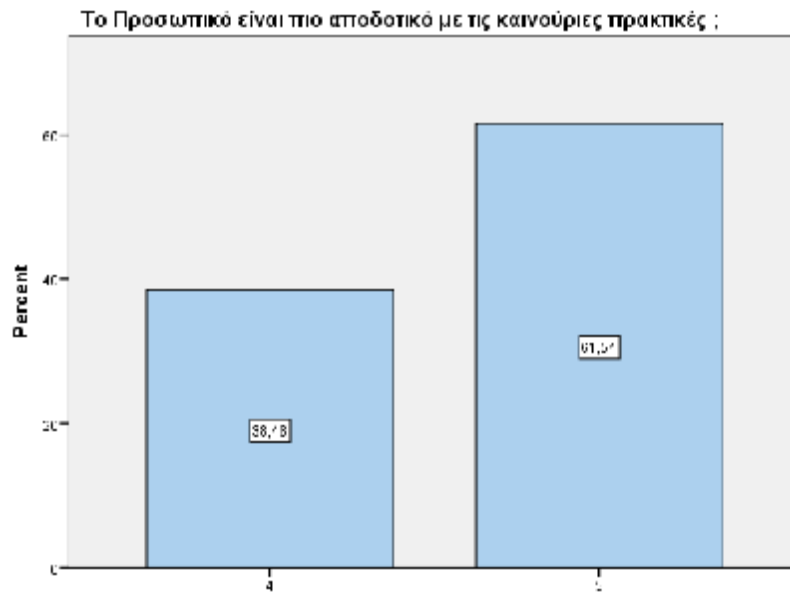
Εκπαίδευση

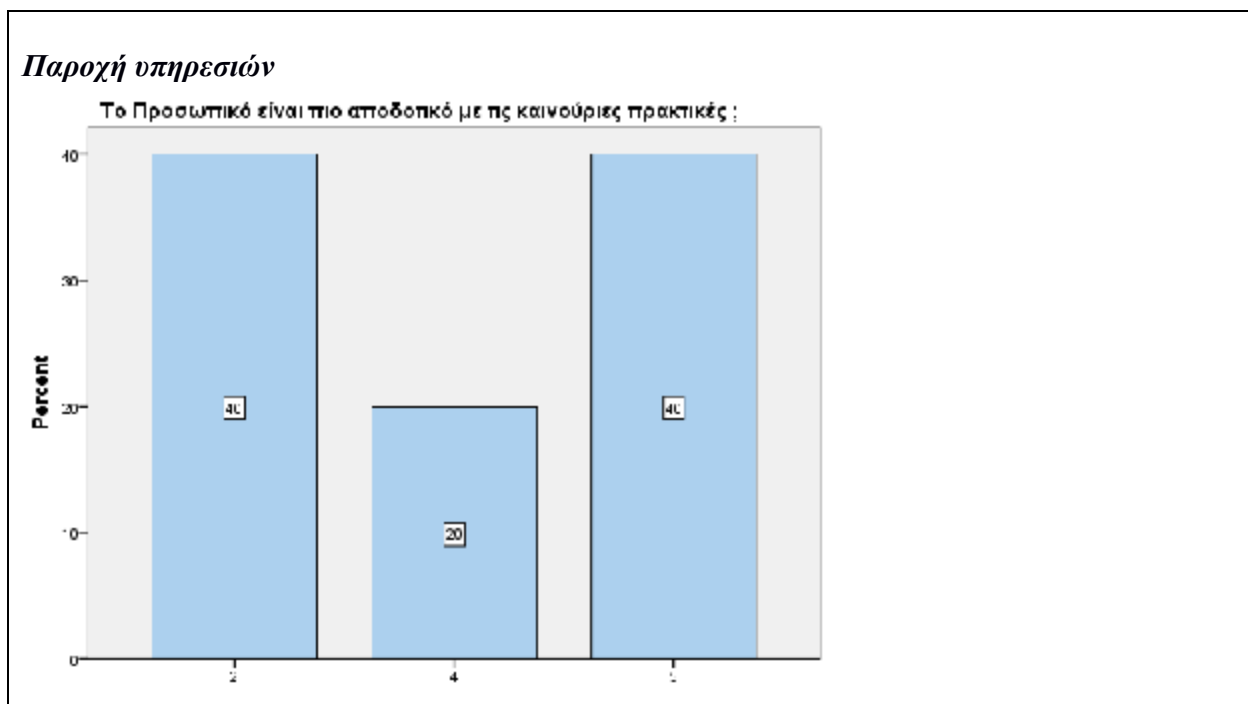


Τρόφιμα



Ξενοδοχειακές μονάδες





Σχήμα 4.12 Απόδοση προσωπικού επιχείρησης

Παρατηρούμε ότι στον τομέα της υγείας υπάρχει ομοφωνία σχετικά με το γεγονός ότι η πιστοποίηση βοήθησε στην αύξηση της απόδοσης των εργαζομένων, καθώς το 69,23% θεωρεί πως το προσωπικό είναι πάρα πολύ αποδοτικό και το 30,77% θεωρεί πως είναι πολύ αποδοτικό μετά τις νέες πρακτικές.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα παρατηρούμε ότι το 84,62% των επιχειρήσεων στον τομέα της εκπαίδευσης υποστηρίζει ότι το προσωπικό είναι πολύ αποδοτικό μετά τις νέες πρακτικές και το 15,38% πιστεύει πως η απόδοση του προσωπικού έχει βελτιωθεί πάρα πολύ.

Στον τομέα της παροχής υπηρεσιών το 60% των επιχειρήσεων θεωρεί ότι η απόδοση του προσωπικού αυξήθηκε, ενώ το 40% θεωρεί πως δεν υπήρξε σημαντική αλλαγή στην απόδοση του προσωπικού.

Επίσης, σύμφωνα με τα αποτελέσματα παρατηρούμε ότι το 45,45% των επιχειρήσεων στον τομέα των τροφίμων υποστηρίζει ότι το προσωπικό είναι πολύ αποδοτικό μετά τις νέες πρακτικές και το 54,55% πιστεύει πως η απόδοση του προσωπικού έχει βελτιωθεί πάρα πολύ.

Στον τομέα των ξενοδοχειακών μονάδων το 61,54% θεωρεί πως το προσωπικό είναι πάρα πολύ αποδοτικό μετά την εφαρμογή των νέων εφαρμογών και αντίστοιχα το 38,46% θεωρεί πως το προσωπικό είναι πολύ αποδοτικό.

4.4.16 Ανταπόκριση πελατών

Σύμφωνα με την ανάλυση των αποτελεσμάτων στον ακόλουθο πίνακα παρουσιάζονται τα περιγραφικά στοιχεία της ερώτησης για το αν οι πελάτες ανταποκρίθηκαν θετικά ή αρνητικά απέναντι στην επιχείρηση με την απόκτηση των πιστοποιητικών ποιότητας.

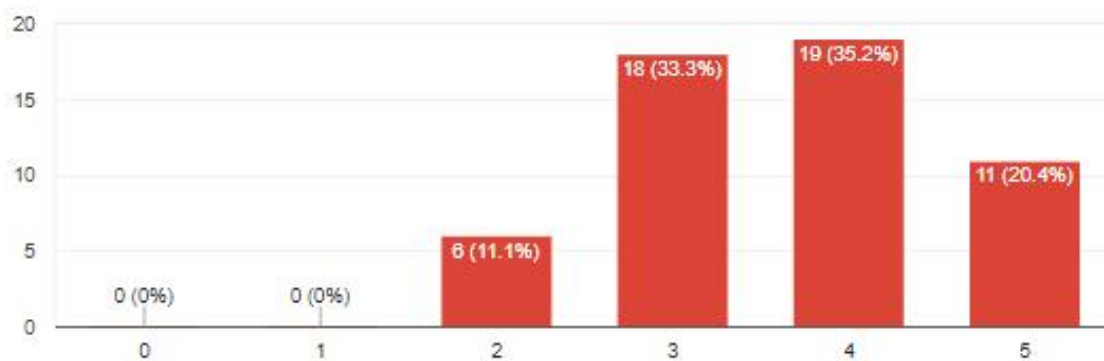
Πίνακας 4.12 Περιγραφικά στοιχεία για την ανταπόκριση των πελατών στην επιχείρηση

<i>Ανταπόκριση</i>	<i>Minimum</i>	<i>Maximum</i>	<i>Mean</i>	<i>Std. Deviation</i>
<i>Υγεία</i>	2	5	3,85	0,987
<i>Εκπαίδευση</i>	3	5	3,54	0,660
<i>Τρόφιμα</i>	2	5	3,73	1,104
<i>Ξενοδοχειακές μονάδες</i>	2	5	3,75	1,055
<i>Παροχή υπηρεσιών</i>	2	4	3,00	0,707

Το σύνολο του δείγματος

Οι Πελάτες πως ανταποκρίνονται στην απόκτηση Πιστοποιητικών της Επιχείρησής σας ;

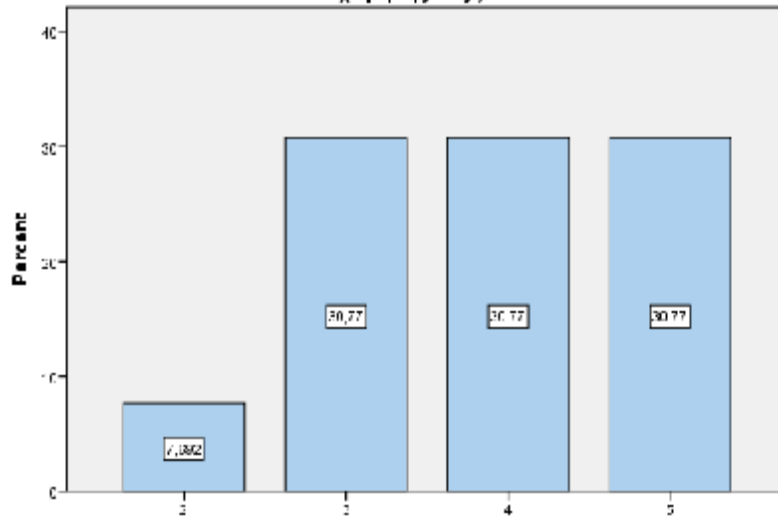
54 responses



Πιο αναλυτικά

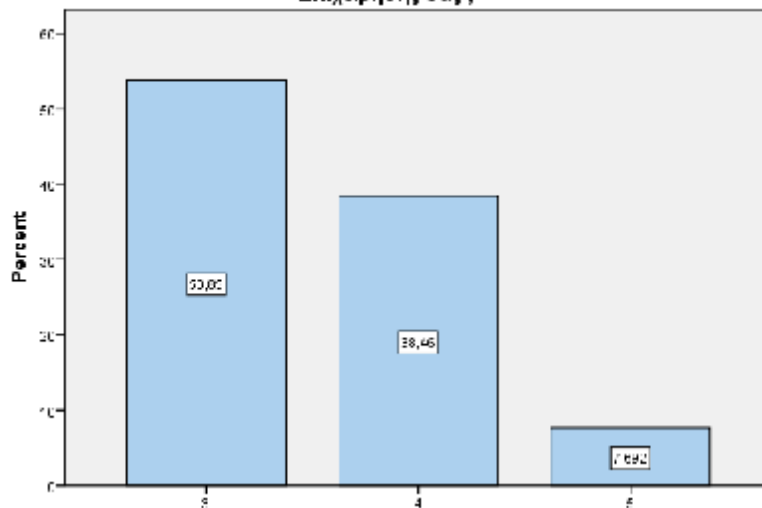
Υγεία

Οι Πελάτες πως ανταποκρίνονται στην απόκτηση Πιστοποιητικών της Επιχείρησής σας ;



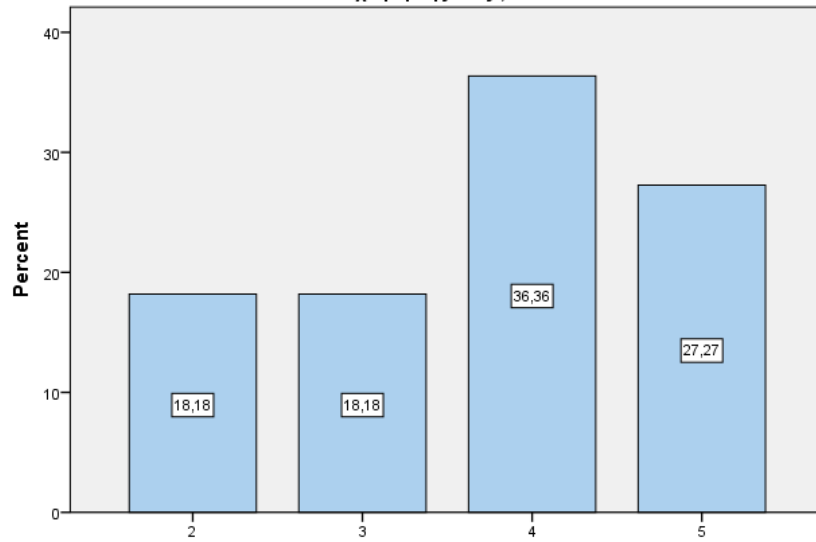
Εκπαίδευση

Οι Πελάτες πως ανταποκρίνονται στην απόκτηση Πιστοποιητικών της Επιχείρησής σας ;



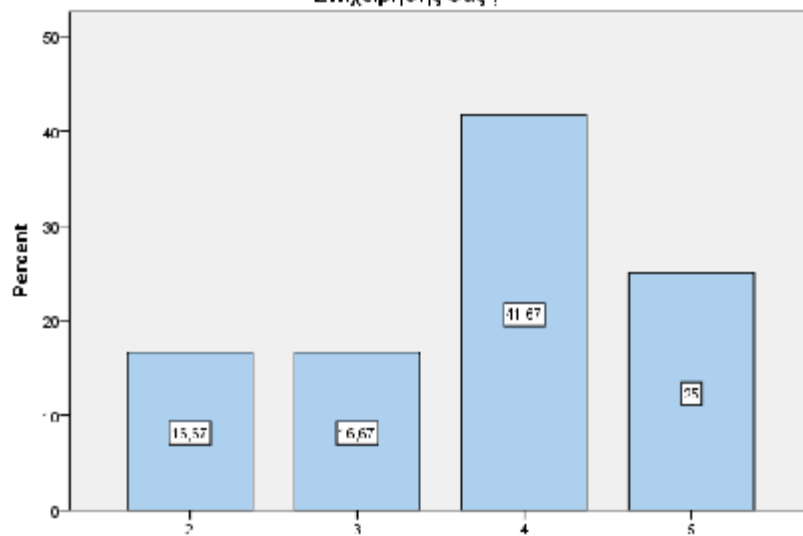
Τρόφιμα

Οι Πελάτες πως ανταποκρίνονται στην απόκτηση Πιστοποιητικών της Επιχείρησής σας ;



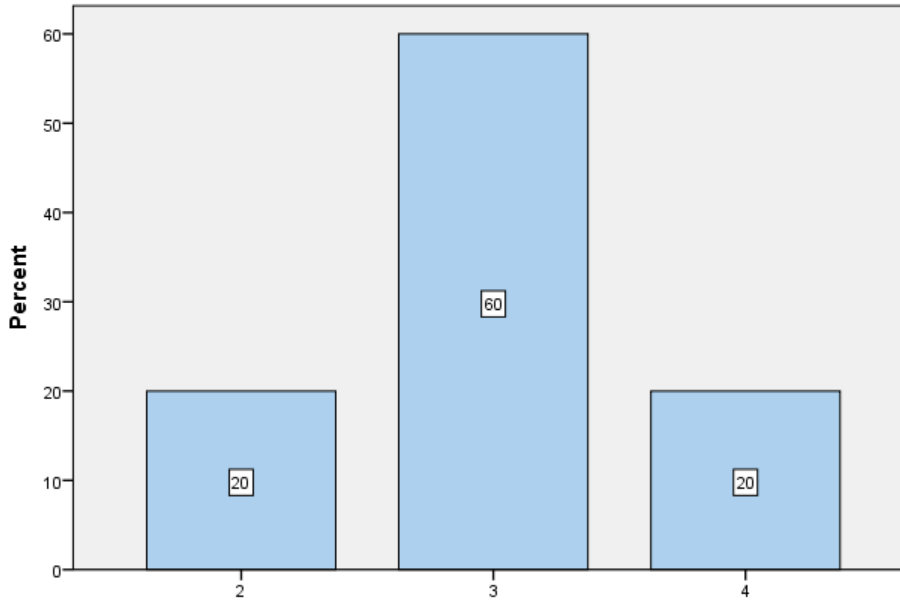
Ξενοδοχειακές Μονάδες

Οι Πελάτες πως ανταποκρίνονται στην απόκτηση Πιστοποιητικών της Επιχείρησής σας ;



Παροχή Υπηρεσιών

Οι Πελάτες πως ανταποκρίνονται στην απόκτηση Πιστοποιητικών της Επιχείρησής σας ;



Σχήμα 4.13 Ανταπόκριση πελατών απέναντι στην επιχείρηση

Στον τομέα της παροχής υπηρεσιών παρατηρούμε ότι το 60% των επιχειρήσεων υποστηρίζει ότι η ανταπόκριση των πελατών δεν ήταν ούτε θετική ούτε αδιάφορη.

Στον τομέα των ξενοδοχειακών μονάδων παρατηρούμε ότι το 66,67% υποστηρίζει ότι οι πελάτες ανταποκρίθηκαν θετικά μετά την πιστοποίηση ποιότητας, ενώ το 16,67% υποστηρίζει πως η ανταπόκριση που έδειξαν οι πελάτες ήταν μάλλον αδιάφορη.

Στον τομέα των τροφίμων παρατηρούμε ότι το 18,18% υποστηρίζει ότι οι πελάτες δεν ανταποκρίθηκαν ούτε θετικά, ούτε αρνητικά απέναντι στην επιχείρηση μετά την πιστοποίηση ποιότητας. Επίσης ένα αρκετά υψηλό ποσοστό 63,63% θεωρεί πολύ θετική την ανταπόκριση των πελατών, ενώ το 18,18% θεωρεί μάλλον αδιάφορη την ανταπόκριση αυτή.

Στον τομέα της υγείας παρατηρούμε ότι το 30,77% υποστηρίζει ότι οι πελάτες δεν ανταποκρίθηκαν ούτε θετικά, ούτε αρνητικά απέναντι στην επιχείρηση μετά την πιστοποίηση ποιότητας. Επίσης ένα αρκετά υψηλό ποσοστό 61,54% θεωρεί πολύ θετική την ανταπόκριση των πελατών, ενώ μόλις το 7,7% θεωρεί μάλλον αδιάφορη την ανταπόκριση αυτή.

Στον τομέα της εκπαίδευσης παρατηρούμε ότι το 53,85% υποστηρίζει ότι οι πελάτες δεν ανταποκρίθηκαν ούτε θετικά, ούτε αρνητικά απέναντι στην επιχείρηση μετά την πιστοποίηση ποιότητας.

4.4.17 Οφέλη για το περιβάλλον

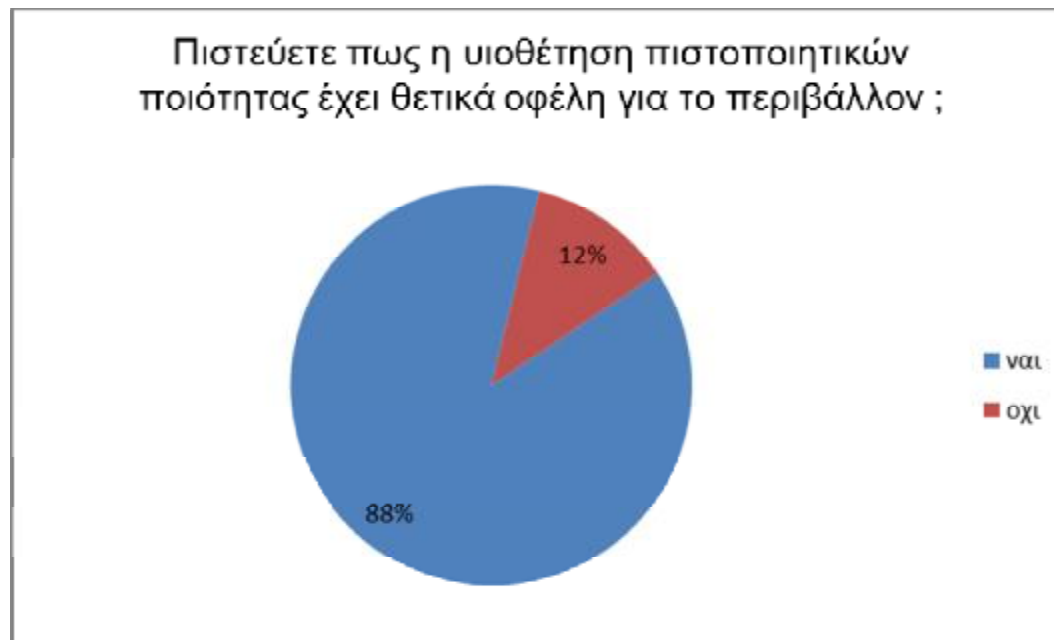
Σύμφωνα με τα αποτελέσματα παρατηρούμε ότι υπάρχει ταύτιση απόψεων για τις επιχειρήσεις στον τομέα της υγείας, καθώς το 100% υποστηρίζει ότι τα οφέλη από την υιοθέτηση της πιστοποίησης ποιότητας είναι θετικά για το περιβάλλον, το ίδιο ακριβώς παρατηρείται και στον τομέα των τροφίμων.

Επίσης, σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν από τις επιχειρήσεις του τομέα εκπαίδευσης που χρησιμοποιούν πολιτική πιστοποίησης το 69,23% των επιχειρήσεων θεωρεί ότι μπορούν να υπάρξουν θετικά οφέλη για το περιβάλλον, ενώ το 30,77% θεωρεί ότι δεν υπάρχουν.

Σύμφωνα με τις απαντήσεις που δόθηκαν από τις επιχειρήσεις του τομέα των ξενοδοχειακών μονάδων που χρησιμοποιούν πολιτική πιστοποίησης το 92,31% των επιχειρήσεων θεωρεί ότι μπορούν να υπάρξουν θετικά οφέλη για το περιβάλλον, ενώ μόλις το 7,69% θεωρεί ότι δεν υπάρχουν.

Παρατηρώντας τα αποτελέσματα συμπεραίνουμε ότι στον τομέα της παροχής υπηρεσιών που χρησιμοποιούν πολιτική πιστοποίησης το 80% των επιχειρήσεων θεωρεί ότι μπορούν να υπάρξουν θετικά οφέλη για το περιβάλλον, ενώ το 20% θεωρεί ότι δεν υπάρχουν.

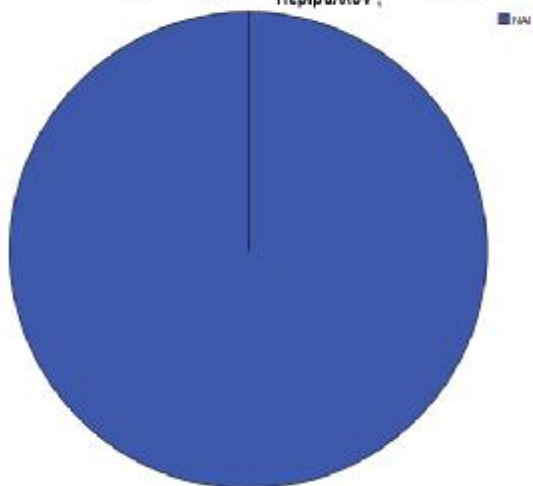
Το σύνολο του δείγματος ΝΑΙ 88% ΟΧΙ 12%



Πιο αναλυτικά

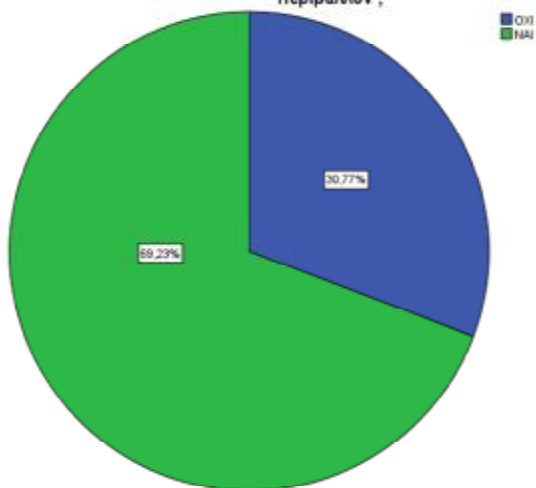
Υγεία NAI 100% OXI 0%

Πιστεύετε πως η υιοθέτηση πιστοποιητικών ποιότητας έχει θετικά οφέλη για το περιβάλλον ;

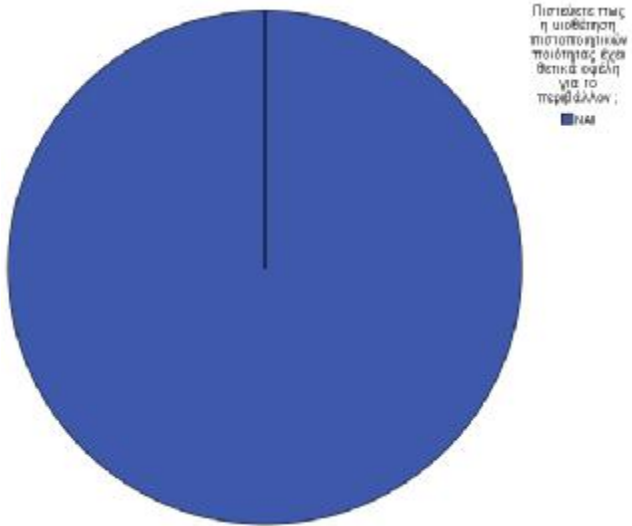


Εκπαίδευση NAI 69,23% OXI 30,77%

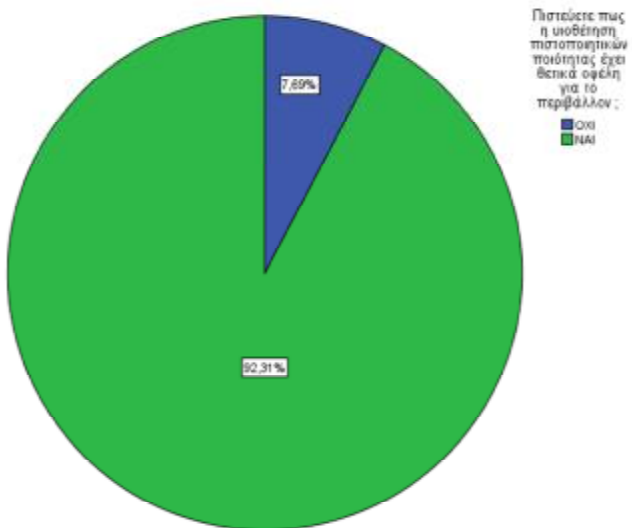
Πιστεύετε πως η υιοθέτηση πιστοποιητικών ποιότητας έχει θετικά οφέλη για το περιβάλλον ;



Τρόφιμα ΝΑΙ 100% ΟΧΙ 0%

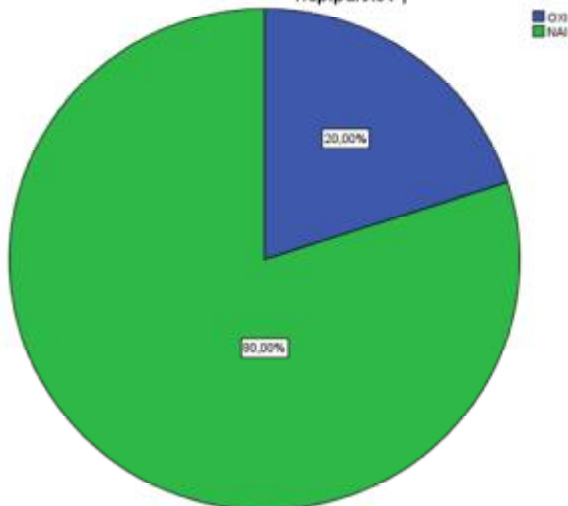


Ξενοδοχειακές Μονάδες ΝΑΙ 92,31% ΟΧΙ 7,69%



Παροχή Υπηρεσιών ΝΑΙ 80% ΟΧΙ 20%

Πιστεύετε πως η υιοθέτηση πιστοποιητικών ποιότητας έχει θετικά οφέλη για το περιβάλλον ;



Σχήμα 4.14 Ύπαρξη ή όχι θετικών οφελών για το περιβάλλον

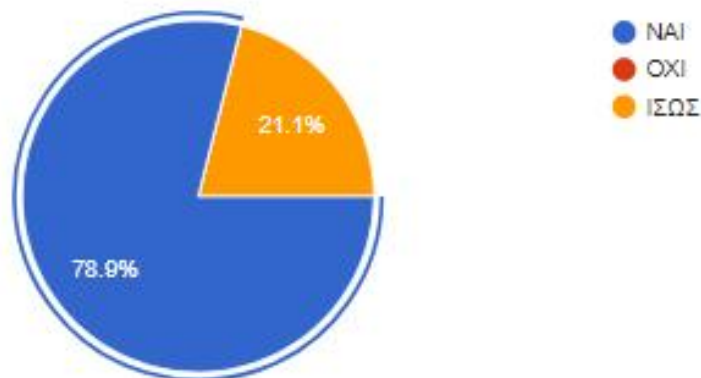
4.4.18 Συνέχιση πολιτικής πιστοποίησης ποιότητας

Όπως μπορούμε να διακρίνουμε το 100% των επιχειρήσεων στον τομέα της υγείας θεωρεί δεδομένη τη συνέχιση της πιστοποίησης της πολιτικής ποιότητας στα επόμενα χρόνια. Στον τομέα της εκπαίδευσης έχουμε ότι το 69,23% θα συνεχίσει σίγουρα την πολιτική πιστοποίησης, ενώ το 30,77% θεωρεί πιθανή τη συνέχιση αυτής της πολιτικής. Στον τομέα των τροφίμων έχουμε ότι το 81,82% θα συνεχίσει σίγουρα την πολιτική πιστοποίησης, ενώ το 18,18% θεωρεί πιθανή τη συνέχιση αυτής της πολιτικής. Στον τομέα των ξενοδοχειακών μονάδων έχουμε ότι το 84,62% θα συνεχίσει σίγουρα την πολιτική πιστοποίησης, ενώ το 15,38% θεωρεί πιθανή τη συνέχιση αυτής της πολιτικής. Στον τομέα της παροχής υπηρεσιών έχουμε ότι το 60% θα συνεχίσει σίγουρα την πολιτική πιστοποίησης, ενώ το 40% θεωρεί πιθανή τη συνέχιση αυτής της πολιτικής.

Το σύνολο του δείγματος ΝΑΙ 78,9% ΙΣΩΣ 21,1% ΟΧΙ 0%

Θα συνεχίσετε με την πολιτική πιστοποίησης ποιότητας τα επόμενα χρόνια ;

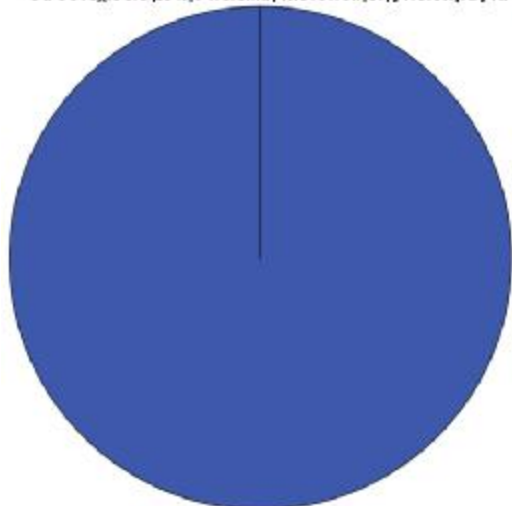
57 responses



Πιο αναλυτικά

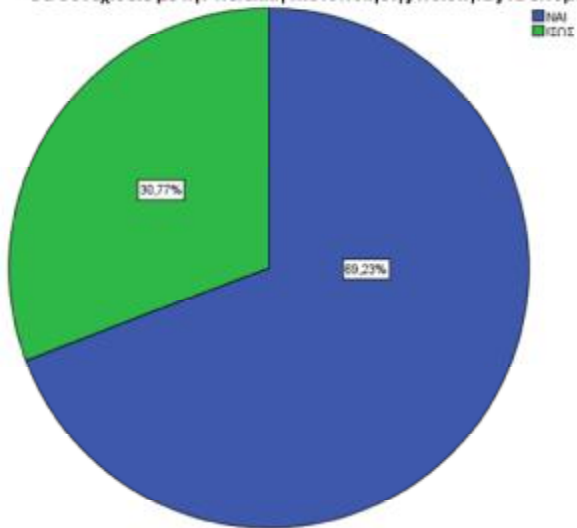
Υγεία ΝΑΙ 100% ΟΧΙ 0%

Θα συνεχίσετε με την πολιτική πιστοποίησης ποιότητας τα επόμενα χρόνια ;



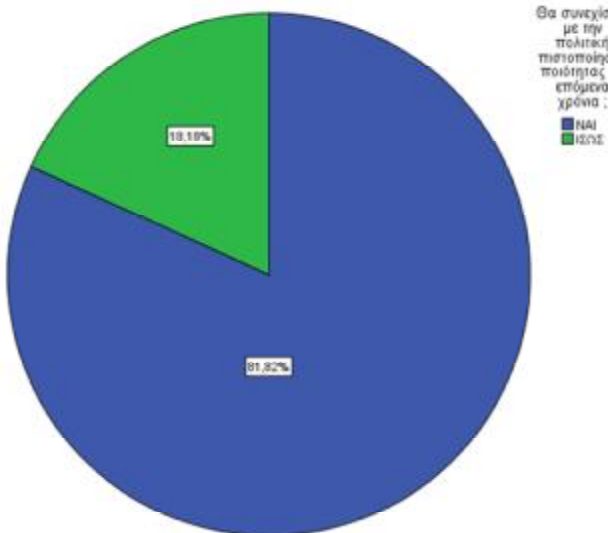
Εκπαίδευση ΝΑΙ 69,23% ΟΧΙ 30,77%

Θα συνεχίσετε με την πολιτική πιστοποίησης ποιότητας τα επόμενα χρόνια ;

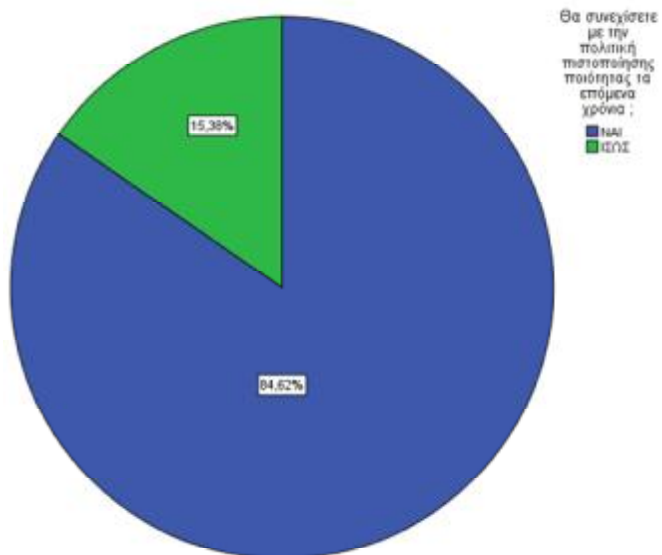


Τρόφιμα ΝΑΙ 81,81% ΟΧΙ 18,88%

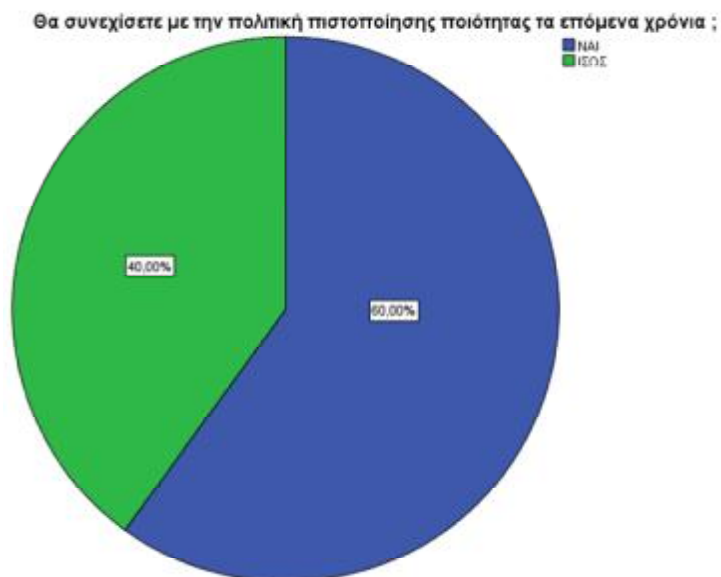
Θα συνεχίσετε με την πολιτική πιστοποίησης ποιότητας τα επόμενα χρόνια ;



Ξενοδοχειακές Μονάδες ΝΑΙ 84,62% ΟΧΙ 15,38%



Παροχή Υπηρεσιών ΝΑΙ 60% ΟΧΙ 40%



Σχήμα 4.15 Συνέχιση πολιτικής πιστοποίησης ποιότητας

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στη συγκεκριμένη έρευνα εξετάστηκε η σημαντικότητα και η χρησιμότητα της ΔΟΠ-Διασφάλισης Ολικής Ποιότητας στις επιχειρήσεις. Όπως αναφέραμε και σε προηγούμενα κεφάλαια τα πλεονεκτήματα από την εφαρμογή της ΔΟΠ είναι πολλά και αφορούν την ηγεσία, το προσωπικό, τους προμηθευτές, τους πελάτες και την παραγωγή προϊόντων. Η εφαρμογή της ΔΟΠ γίνεται μέσα από την εφαρμογή Πιστοποιητικών Ποιότητας, τα οποία μερικές φορές δεν μπορούν να εφαρμοστούν από την επιχείρηση, αλλά στην περίπτωση εφαρμογής τους προσφέρουν οφέλη σε διάφορους τομείς.

Στην παρούσα έρευνα τέθηκαν ερωτήματα από τα οποία προκύπτουν συμπεράσματα σχετικά με τα οφέλη της πιστοποίησης, τους πιθανούς ανασταλτικούς παράγοντες για τη μη χρήση πιστοποιητικών και για τους λόγους αποτυχίας εφαρμογής προτύπων.

Ένα σημαντικό κομμάτι της σύνθεσης των Ελληνικών επιχειρήσεων βρίσκεται στον κλάδο της υγείας, των ξενοδοχειακών μονάδων, της εκπαίδευσης, των τροφίμων και της παροχής υπηρεσιών. Ενώ αποτελείται από μικρές και μικρομεσαίες επιχειρήσεις, οπότε ήταν αναμενόμενο το αποτέλεσμα της έρευνας, όπου οι επιχειρήσεις που εξετάστηκαν δεν έχουν μεγάλο πλήθος εργαζομένων.

Για να μπορέσουμε να δούμε τα οφέλη από τα Πιστοποιητικά Ποιότητας αρχικά εξετάσαμε αν οι επιχειρήσεις γνωρίζουν αλλά και κατά πόσο χρησιμοποιούν τα Πιστοποιητικά Ποιότητας. Από την έρευνα διαπιστώσαμε ότι η πλειοψηφία των επιχειρήσεων, 55 το πλήθος αυτών που συμμετείχε στην έρευνα γνωρίζει και χρησιμοποιεί τα Πιστοποιητικά. Οι 5 επιχειρήσεις που δεν κάνουν χρήση αυτών υποστήριξαν ότι οι κύριοι ανασταλτικοί παράγοντες είναι η δυσκολία συμμόρφωσης στις διαδικασίες, το κόστος πιστοποίησης, οι γενικές αμφιβολίες επιτυχίας και η γραφειοκρατία.

Επίσης, παρατηρούμε πως οι μεγαλύτερες σε τζίρο επιχειρήσεις τείνουν να εφαρμόζουν περισσότερα πιστοποιητικά ποιότητας ενώ οι μικρομεσαίες εφαρμόζουν τα βασικά Πιστοποιητικά ποιότητας κυρίως ISO 9001 και ISO 22000.

Οι επιχειρήσεις τροφίμων εφαρμόζουν κυρίως το Πιστοποιητικό HACCP και το ISO 9001:2008, όπως ήταν αναμενόμενο και από την βιβλιογραφία που αναλύσαμε σε προηγούμενο κεφάλαιο. Επίσης το μεγαλύτερο ποσοστό των επιχειρήσεων, τόσο στον τομέα της υγείας, της εκπαίδευσης αλλά και των ξενοδοχειακών μονάδων προτιμά τη σιγουριά της πιστοποίησης κατά ISO 9001:2008.

Οι βασικοί λόγοι μίας επιχείρησης που ανήκει στον κλάδο της υγείας για την χρήση των Πιστοποιητικών Ποιότητας είναι η βελτίωση των διαδικασιών, η διευκόλυνση εξαγωγών και η βελτίωση της απόδοσης του προσωπικού. Σε ότι αφορά τις επιχειρήσεις στον τομέα της εκπαίδευσης οι βασικοί λόγοι χρήσης των πιστοποιητικών είναι η βελτίωση των διαδικασιών αλλά και η βελτίωση της απόδοσης του προσωπικού. Με αυτόν τον τρόπο η επιχείρηση μπορεί να γίνει ανταγωνιστική στον τομέα της. Η συνεχής εκπαίδευση των εκπαιδευτικών βοηθά στο γεγονός να μην παρουσιάζεται στασιμότητα. Στις ξενοδοχειακές μονάδες οι βασικοί λόγοι είναι ο ανταγωνισμός και οι απαιτήσεις των πελατών. Με τον τρόπο αυτό οι προσδοκίες των πελατών μπορούν να ικανοποιηθούν καλύτερα. Στις επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών ο βασικός λόγος

για την χρήση πιστοποιητικών ποιότητας είναι η συμμόρφωση με τη νομοθεσία.

Για την μέτρηση της υποκειμενικής αντίληψης όσον αφορά τη βελτίωση με τη χρήση των πιστοποιητικών παρατηρούμε ότι το σύνολο των επιχειρήσεων όλων των κλάδων πιστεύει πως υπήρξε βελτίωση.

Η βελτίωση στην επιχείρηση εντοπίζεται σε συγκεκριμένους τομείς σε κάθε κλάδο. Παρατηρούμε ότι ο τομέας της εσωτερικής οργάνωσης και λειτουργίας και ο τομέας της απόδοσης του προσωπικού είναι κοινός για όλους τους κλάδους. Δηλαδή, το μεγαλύτερο ποσοστό των επιχειρήσεων παρατηρεί σημαντικές βελτιώσεις στους τομείς αυτούς. Έτσι υπάρχει βελτίωση της οργανωτικής της δομής και η αποτελεσματική αξιοποίηση ανθρώπων, υλικών και εξοπλισμού.

Ένα άλλο συμπέρασμα που μπορούμε να εξάγουμε είναι ότι κατά την αξιολόγηση της πιστοποίησης από τις επιχειρήσεις, όλες οι επιχειρήσεις ανεξαρτήτου κλάδου συμφώνησαν πως υπήρξε θετική επίδραση και το μεγαλύτερο ποσοστό των επιχειρήσεων θα συνεχίσει και στο μέλλον την πολιτική πιστοποίησης ποιότητας.

Η ΔΟΠ έχει ως βασικό στόχο την απόλυτη ικανοποίηση του πελάτη/καταναλωτή, κάτι που βλέπουμε να επαληθεύεται μέσα από την έρευνα που πραγματοποιήθηκε καθώς τα ποσοστά θετικής ανταπόκρισης των πελατών είναι υψηλά.

Η διαχείριση της ποιότητας και η εφαρμογή συστημάτων ΔΟΠ σε διάφορους τομείς των επιχειρήσεων αποκτά όλο και περισσότερη σημασία, λαμβάνοντας και υπόψιν τη δυσμενή οικονομική κατάσταση της χώρας. Έτσι, οι επιχειρήσεις βελτιώνουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παρέχουν προς τους πελάτες, γίνονται πιο ανταγωνιστικές και βελτιώνουν τις σχέσεις τους με τους πελάτες.

Μέσα από την έρευνα διαπιστώσαμε πως τα πιστοποιητικά ποιότητας έχουν φέρει σημαντικές αλλαγές στον τομέα των επιχειρήσεων. Έχουν γίνει απαραίτητα εργαλεία και τείνουν να εξομαλύνουν τις διαφορές ανάμεσα στις επιχειρήσεις κρατώντας μια κοινή πολιτική που αποβλέπει στην προστασία του περιβάλλοντος στην ασφάλεια του εργαζόμενου και του πελάτη, στην νομική κάλυψη άλλα και παίζει σπουδαίο ρόλο στην ανταγωνιστικότητα, κάτι που γίνεται προς όφελος του καταναλωτή – αποδέκτη.

5.1 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία εστίασε κυρίως στη διερεύνηση της σημαντικότητας και της χρησιμότητας της ΔΟΠ στις επιχειρήσεις και συγκεκριμένα στους τομείς της υγείας, της εκπαίδευσης, των τροφίμων, της παροχής υπηρεσιών και των ξενοδοχειακών μονάδων. Σε συνάρτηση με τα προαναφερθέντα αποτελέσματα, μία μελλοντική έρευνα θα πρέπει να εστιάσει: Στη διερεύνηση των διαστάσεων της Διασφάλισης Ολικής Ποιότητας και σε άλλους τομείς επιχειρήσεων, σημαντικούς για την ελληνική οικονομία, όπως είναι ο τομέας της ναυτιλίας.

Στην εξέταση της επίδρασης που έχει η οικονομική κρίση στη λειτουργία των επιχειρήσεων σε συνάρτηση με τους στόχους που θέτει η ΔΟΠ.

Στη συγκριτική ανάλυση της σημαντικότητας και της χρησιμότητας της ΔΟΠ μεταξύ των ελληνικών επιχειρήσεων σε σχέση με αντίστοιχες διεθνείς επιχειρήσεις.

Στην ανάπτυξη συμπληρωματικών εργαλείων για την μέτρηση και αξιολόγηση της ΔΟΠ με βάση

τις ιδιαιτερότητες και τις ανάγκες που υπάρχουν στον εκάστοτε κλάδο επιχείρησης που είναι υπό εξέταση.

Στην διερεύνηση του τρόπου εφαρμογής της ΔΟΠ σε επιχειρήσεις διεθνούς επιπέδου και υιοθέτηση αυτού από τις ελληνικές επιχειρήσεις.

Στην λεπτομερή εξέταση της επίδρασης των πρακτικών της ΔΟΠ στην απόδοση των επιχειρήσεων σε ένα μεγαλύτερο δείγμα από όλη την Ελληνική επικράτεια.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι

Παραδείγματα

1. Επιχειρήσεις Υγείας

Α' περίπτωση. Νοσοκομείο Υγεία

Ο όμιλος Υγεία ως επικύρωση της στρατηγικής δέσμευσης ποιότητας, έχει επιλέξει να επιδιώκει, σε εθελοντική βάση, διεθνείς διαπιστεύσεις και πιστοποιήσεις, όπως των οργανισμών Joint Commission International (JCI), International Organization for Standardization (ISO), OHSAS Project Group, British Standards Institution (BSI), καθώς και εθνικά συστήματα διαπίστευσης, και ήδη έχει πραγματοποιήσει σημαντική επένδυση στον τομέα της πιστοποίησης και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Πηγή: www.hygeia.gr

Τα πιστοποιητικά που κατέχει είναι τα εξής :

- Διαπίστευση και Χρυσή Σφραγίδα Έγκρισης (Gold Seal of Approval®) από τον οργανισμό Joint Commission International .ISO 9001
- Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας .ISO 14001
- Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης .OHSAS 18001
- Σύστημα Διαχείρισης της Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία .
- Τεχνική Προδιαγραφή PAS 99
- Ενοποιημένο Σύστημα Διαχείρισης .ISO 15189
- Σύστημα Ποιότητας Κλινικών Εργαστηρίων .ISO 22000
- Σύστημα Διαχείρισης της Ασφάλειας Τροφίμων – Ανάλυση Κινδύνων και Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου (HACCP)

Β' Περίπτωση. ΡΕΑ Μαιευτική Γυναικολογική κλινική

Η ΡΕΑ Μαιευτική Γυναικολογική Κλινική έχει ενταχθεί στη λίστα με τα Καλύτερα Νοσοκομεία στον Κόσμο, για το έτος 2015, ενώ έχει λάβει τη διάκριση Preferred Partner Hospital για το έτος 2016 και το 2017 σύμφωνα με τη λίστα που εξέδωσε το Διπλωματικό Συμβούλιο, που υπάγεται στον ΟΗΕ, σε συνεργασία με το διεθνή οργανισμό πιστοποιήσεων TEMOS.

Η ΡΕΑ έχει πιστοποιηθεί από το Διεθνή Οργανισμό Πιστοποιήσεων Ιατρικών Υπηρεσιών με εξειδίκευση στον Ιατρικό Τουρισμό, TEMOS International, για την Ποιότητα των Ιατρικών Υπηρεσιών της στους Διεθνείς Ασθενείς (Quality in International Patient Care).

Επιπλέον φέρει την πιστοποίηση από την TUV Rheinland , με ISO 9001:2008, για το σύνολο των υπηρεσιών της, με ISO 14001:2004 για την Περιβαλλοντική Διαχείρισή της, καθώς και με HACCP, (ISO 22000:2005) για τις Επισιτιστικές της Υπηρεσίες.

Όπως έχει αποδείξει στο σύντομο χρονικό διάστημα της δραστηριότητάς της, η Κλινική ΡΕΑ συνεχίζει να αναπτύσσεται διαρκώς, με σκοπό να προσφέρει υψηλή ποιότητα και ασφάλεια στο χώρο της υγείας, αποτελώντας παράδειγμα στο χώρο των ιδιωτικών Κλινικών της Ελλάδας με διεθνείς προδιαγραφές.

Πηγή: www.reamaternity.gr



Γ' Περίπτωση. Κλινική Ιασώ

Το 2006 τα Κεντρικά Εργαστήρια του ΙΑΣΩ πιστοποιήθηκαν σύμφωνα με το διεθνές Πρότυπο ISO 9001:2000 για το Σύστημα διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζουν και αργότερα με το διεθνές Πρότυπο ISO 9001:2008, από τον έγκριτο και διεθνώς αναγνωρισμένο Φορέα Πιστοποίησης TUV Hellas (θυγατρική του Φορέα Πιστοποίησης TUV Nord της Γερμανίας).



Οι Κλινικές του Ομίλου ΙΑΣΩ, με διαρκή στόχο την παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών υγείας, πιστοποιήθηκαν στα τέλη του 2012 στο σύνολό τους, σύμφωνα με το διεθνές Πρότυπο ISO 9001:2008 για τα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας που ο Όμιλος ΙΑΣΩ ανέπτυξε και εφαρμόζει στις Κλινικές (ΙΑΣΩ, ΙΑΣΩ Παιδών, ΙΑΣΩ General, ΙΑΣΩ Θεσσαλίας και Φιλοκτήτη). Ειδικά το ΙΑΣΩ Θεσσαλίας, πιστοποιήθηκε το 2012 και κατά HACCP, που αφορά στην Υγιεινή και Ασφάλεια των Τροφίμων. Τα Πιστοποιητικά αυτά, απονεμήθηκαν κατόπιν επιθεώρησης από τον Φορέα Πιστοποίησης TUV Hellas (TUV Nord). Κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης πιστοποίησης το 2012, όπως και στις επιθεωρήσεις επιτήρησης το 2013 και το 2014, επιβεβαιώνονταν κάθε φορά το υψηλό επίπεδο παρεχομένων υπηρεσιών υγείας των Κλινικών του Ομίλου. Στα τέλη του 2013, η παροχή υπηρεσιών εστίασης και στις λοιπές Κλινικές του Ομίλου (ΙΑΣΩ, ΙΑΣΩ Παιδών, ΙΑΣΩ General, ΙΑΣΩ Θεσσαλίας και Φιλοκτήτη), πιστοποιήθηκε κατά HACCP.

Πιστοποίηση Ιατρικού Τουρισμού κατά TEMOS



Στις αρχές του 2013, όλες οι Κλινικές του Ομίλου ΙΑΣΩ πιστοποιήθηκαν από το διεθνή Οργανισμό Πιστοποιήσεων Ιατρικού Τουρισμού TEMOS International με έδρα τη Γερμανία, για το υψηλό επίπεδο των παρεχομένων υπηρεσιών και τις υπερσύγχρονες υποδομές τους μετά από επιθεώρηση, την οποία διενήργησε ομάδα διεθνών επιθεωρητών του Οργανισμού.

Ο διεθνής οργανισμός TEMOS International, ο οποίος εκπροσωπείται και στη χώρα μας, εστιάζει σε θέματα διαχείρισης ασθενών από άλλες χώρες και πιστοποιεί τις διαδικασίες διαχείρισης και ασφάλειας των ασθενών με βάση την τήρηση βέλτιστων πρακτικών και την κάλυψη των απαιτήσεων διεθνών ασφαλιστικών εταιρειών, ευρωπαϊκών ασφαλιστικών ταμείων και λοιπών εμπλεκόμενων φορέων που δραστηριοποιούνται στην ευρύτερη αγορά υπηρεσιών ιατρικού τουρισμού και διασυννοριακής φροντίδας.

Στις αρχές του 2014, όλες οι Κλινικές του Ομίλου ΙΑΣΩ επαναπιστοποιήθηκαν κατά την ετήσια επιτήρηση από το διεθνή Οργανισμό Πιστοποιήσεων Ιατρικού Τουρισμού TEMOS International, επιβεβαιώνοντας για ακόμα μία φορά το υψηλό επίπεδο των παρεχομένων υπηρεσιών υγείας των Κλινικών του Ομίλου.

Οι Κλινικές του Ομίλου ΙΑΣΩ συστήνονται ως «Best Hospitals Worldwide 2015» από το Diplomatic Council (DC)



Στα τέλη του 2013, οι Κλινικές του Ομίλου ΙΑΣΩ, αναγορεύτηκαν και συστήνονται από το Diplomatic Council ως “Best Hospitals Worldwide 2014”. Η διάκριση αυτή ανανεώθηκε στα τέλη του 2014, οπότε και οι Κλινικές του Ομίλου ΙΑΣΩ, συστήνονται από το Diplomatic Council, ως “Best Hospitals Worldwide” και για το 2015. Το Diplomatic Council, που έχει έδρα τη Χάγη, είναι ένας διεθνής Οργανισμός Σκέψης (think tank), με μέλη διεθνείς προσωπικότητες της διπλωματίας, της πολιτικής, της βιομηχανίας, της τέχνης και του αθλητισμού. Η αναγνώριση αυτή έρχεται σε συνέχεια των Πιστοποιήσεων των Κλινικών του Ομίλου κατά TEMOS International για τον Ιατρικό Τουρισμό και TUV Hellas (TUV Nord) κατά ISO 9001:2008, για το υψηλό επίπεδο των παρεχομένων υπηρεσιών και τις υπερσύγχρονες υποδομές τους.

Ο Όμιλος ΙΑΣΩ, πάντα ένα βήμα μπροστά μέσω των πιστοποιήσεων ποιότητας στο σύνολο των Κλινικών του (ΙΑΣΩ, ΙΑΣΩ Παιδών, ΙΑΣΩ General, ΙΑΣΩ Θεσσαλίας και Φιλοκτήτη) κατά ISO 9001:2008 και της εν γένει στόχευσής του στη διασφάλιση ποιότητας, τώρα πλέον και με την ειδική διεθνή πιστοποίηση κατά TEMOS International και την αναγνώριση από διεθνείς Οργανισμούς όπως το Diplomatic Council, επίσης στο σύνολο των Κλινικών του, σηματοδοτεί την κατεύθυνση επέκτασης των δραστηριοτήτων του στη διεθνή αγορά του Ιατρικού Τουρισμού.

Διαπίστευση από την AABB της Τράπεζας Βλαστοκυττάρων, της Medstem Services A.E. του Ομίλου ΙΑΣΩ



Από το 2007, η Τράπεζα Βλαστοκυττάρων της Medstem Services A.E. του Ομίλου ΙΑΣΩ λειτουργεί με διαπίστευση από την AABB (πρώην American Association of Blood Banks) που ανανεώνεται κάθε 2 χρόνια. Στο πλαίσιο του ελέγχου για τη διαπίστευση πραγματοποιείται επιθεώρηση από τους επιθεωρητές του AABB κάθε 2 χρόνια στα εργαστήρια της τράπεζας και πιστοποιούνται οι επιδόσεις της σε ιατρικό, τεχνικό και διοικητικό επίπεδο. Κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης, ελέγχεται το σύστημα ποιότητας και οι λειτουργίες της τράπεζας. Η απόκτηση του πιστοποιητικού διαπίστευσης είναι απόδειξη ότι η τράπεζα καλύπτει ή υπερβαίνει τις απαιτήσεις

του προτύπου διαπίστευσης. Το Σεπτέμβριο του 2013 ανανεώθηκε το σχετικό πιστοποιητικό.

Το Εργαστήριο Κυτταρομετρίας Ροής, το οποίο ανήκει επίσης στη Medstem Services A.E., δραστηριοποιείται στον έλεγχο των βιολογικών δειγμάτων βλαστοκυττάρων, διαθέτει υπερσύγχρονο εξοπλισμό και επιβεβαιώνεται επιτυχώς για την ακρίβεια των αποτελεσμάτων του σε ετήσια βάση από το Διεθνή Οργανισμό UK NEQAS (United Kingdom National External Quality Assessment Schemes for Leucocyte Immunophenotyping).

Δ' Περίπτωση . Ωνάσειο καρδιοχειρουργικό Κέντρο

Είναι το πρώτο νοσοκομείο στη χώρα που πιστοποιείται για το σύνολο των δραστηριοτήτων του και ένα από τα ελάχιστα αντίστοιχα ευρωπαϊκά. Μάλιστα, η πιστοποίηση δόθηκε όχι από έναν, όπως είναι το σύνηθες, αλλά από δύο φορείς, ιδιαίτερα υψηλού κύρους, γεγονός που την καθιστά ουσιαστική, αδιάβλητη και μη αμφισβητήσιμη.



Ο πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου του Ω.Κ.Κ. καθηγητής Χειρουργικής κ. Βασίλειος Γολεμάτης και ο κ. Ζαχαρίας Μαυρούκας, πρόεδρος του ΕΛ.Ο.Τ., επιδεικνύουν το δίπλωμα πιστοποίησης του Ωνασείου

Όπως αναφέρθηκε σε συνέντευξη Τύπου που παραχώρησαν ο γενικός διευθυντής του νοσοκομείου κ. Αντώνης Μαΐλλης, ο διοικητικός και οικονομικός διευθυντής κ. Ευστάθιος Κοκκέβης, ο πρόεδρος του ΕΛ.Ο.Τ. κ. Ζαχαρίας Μαυρούκας και άλλα στελέχη του Ω.Κ.Κ., το έργο ανάπτυξης και πιστοποίησης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας κατά EN ISO 9001:2000 ξεκίνησε το 2000. Το Σύστημα Ποιότητας του Ωνασείου επιθεωρήθηκε τον Φεβρουάριο του 2004 από δύο οργανισμούς πιστοποίησης: τον εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης, τον ΕΛ.Ο.Τ., και από την ελβετική Suisse Association for Quality Systems, S.Q.S. Πηγή :http://www.onassis.org/enim/deltio/25_04/p24.html (ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟ ΔΕΛΤΙΟ ΤΕΥΧΟΣ 25 ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2004)

Ε' Περίπτωση. Ερρικός Ντυνάν

Με την σφραγίδα του διεθνούς οργανισμού Surgical Review Corporation (SRC), το ΕΡΡΙΚΟΣ ΝΤΥΝΑΝ Hospital Center (ENHC) πιστοποιήθηκε ως Κέντρο Αναφοράς για την χειρουργική αντιμετώπιση των περιστατικών κήλης. Πρόκειται για διεθνή πιστοποίηση, η οποία όχι μόνον επιβεβαιώνει την εξέχουσα θέση του ENHC στον ευρωπαϊκό χάρτη των νοσηλευτικών κέντρων και το υψηλό επίπεδο των παρεχομένων υπηρεσιών υγείας, αλλά αναβαθμίζει γενικότερα τη θέση και την αξιοπιστία της ελληνικής χειρουργικής.

Ο μη κερδοσκοπικός οργανισμός SRC, ο οποίος εδρεύει στις Η.Π.Α., έχει πιστοποιήσει μέχρι σήμερα νοσηλευτικά κέντρα σε 15 χώρες παγκοσμίως, με γνώμονα το υψηλό επίπεδο και τις εξελιγμένες μεθόδους που εφαρμόζουν ως προς την χειρουργική αποκατάσταση της κήλης (Hernia).

Πηγή : <http://www.dunant.gr/articlelist/2017/01/25/11/09/diethnis-pistopoiish-xeirourgiki-apokatastasi-kilis>

Δελτία Τύπου – Ανακοινώσεις 24 Φεβρουαρίου 2016

2. Επιχειρήσεις τροφίμων, ποτών και μαζικής εστίασης

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ I – Παρασκευαστές & Συσκευαστές που πωλούν λιανικώς, Παραγωγικές μονάδες αρτοποιίας, παραγωγής νωπών ειδών ζαχαροπλαστικής, Παραγωγικές μονάδες παραγωγής φρυγανιών, μπισκότων, διατηρημένων ειδών ζαχαροπλαστικής και Μονάδες παραγωγής κακάο, σοκολάτας και ζαχαρωτών

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ II. Αποθήκευση - διανομείς και μεταφορείς.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ III. Επιχειρήσεις Λιανικού & Χονδρικού Εμπορίου.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΑ IV. Επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών: Επιχειρήσεις μαζικής εστίασης και χώροι αναψυχής.

Α' Περίπτωση .The Mart / Σκλαβενίτης

Η The Mart είναι από τις μεγαλύτερες εταιρείες χονδρεμπορικής. Δραστηριοποιείται στην Ελλάδα από το 1992 και από τον Ιανουάριο του 2015 ανήκει στον Όμιλο ΣΚΛΑΒΕΝΙΤΗΣ

Η εταιρεία έχει επενδύσει εδώ και χρόνια στη Διαχείριση της Ποιότητας και της Ασφάλειας των Τροφίμων, ώστε σήμερα όλα τα καταστήματά της να είναι πιστοποιημένα για την εφαρμογή των δύο συστημάτων, ISO 22000:2005 (Ασφάλεια) και ISO 9001:2008 (Ποιότητα). Επιπλέον, ο σχεδιασμός των καταστημάτων είναι τέτοιος που διασφαλίζει τη σωστή εφαρμογή των κανόνων υγιεινής, τη σωστή παραλαβή, τη διατήρηση της αλυσίδας ψύξης αλλά και όλων των κανόνων του συστήματος HACCP.

Από τις αρχές του 2011 όλα τα καταστήματα The Mart είναι πιστοποιημένα και για τα δύο συστήματα, EN ISO 22000:2005 και EN ISO 9001:2008, από τον φορέα πιστοποίησης BUREAU VERITAS. Από τον Ιανουάριο του 2017 το πιστοποιητικό για το 9001 θα αφορά στην τελευταία έκδοση του προτύπου, αυτή του EN ISO 9001:2015.

Β' Περίπτωση Metro Cash and Carry /My Market

Διαθέτει πιστοποιημένο από τον αναγνωρισμένο διεθνώς, διαπιστευμένο από το ΕΣΥΔ, φορέα Πιστοποίησης TÜV AUSTRIA HELLAS, Σύστημα Διαχείρισης της Ασφάλειας των Τροφίμων (HACCP) από την παραλαβή των προϊόντων μέχρι και τη διάθεσή τους στον καταναλωτή.

Διαδικασία ψυκτικής αλυσίδας.

Κάθε παραλαβή ψυχόμενου προϊόντος θερμομετράται εξωτερικά και εσωτερικά της συσκευασίας, στη συνέχεια αποθηκεύεται στους σύγχρονους θαλάμους ψύξης της κεντρικής αποθήκης και από εκεί φθάνει με ειδικά φορτηγά ψυγεία στα καταστήματά όπου γίνεται ξανά η ίδια διαδικασία θερμομέτρησης από τους υπεύθυνους των καταστημάτων.

Σε όλη τη διαδικασία παραλαβής, αποθήκευσης, διακίνησης και τοποθέτησης στα ψυγεία του καταστήματος, παρακολουθούνται οι θερμοκρασίες με καταγραφικά, για να διασφαλιστεί ακέραιη η ψυκτική αλυσίδα των προϊόντων.

Διαθέτει επίσης ιδιωτικό Εργαστήριο Ποιοτικού Ελέγχου στις Κεντρικές Αποθήκες της Εταιρείας στα Οινόφυτα Βοιωτίας, πραγματοποιώντας άμεσους ποιοτικούς ελέγχους (εξέταση χημικών παραμέτρων και μακροσκοπικών χαρακτηριστικών) κατά το στάδιο παραλαβής των προϊόντων

Γ' Περίπτωση. ENA Food Cash and Carry /ΑΒ Βασιλοπουλος

Η εφαρμογή του συστήματος HACCP στην ΑΒ καλύπτει πλήρως την αλυσίδα τροφοδοσίας της, από την παραλαβή των τροφίμων τις Κεντρικές Αποθήκες της εταιρείας μέχρι την διανομή τους στα καταστήματα.

Το 2010, ο πολύπλοκος μηχανισμός σχεδιασμού, ανάπτυξης και εγκατάστασης συστήματος για τη διαχείριση της ασφάλειας των τροφίμων στα πλαίσια του HACCP, καθώς και ο μηχανισμός επιτήρησης της ορθής εφαρμογής του από τα καταστήματα επιβραβεύθηκε ως προς την πληρότητα του από Ανεξάρτητο Φορέα και πιστοποιήθηκε σύμφωνα με το Διεθνές πρότυπο ISO 9001:2008.

Δ' Περίπτωση Aria catering

Ένα από τα κορυφαία κέτερινγκ της Αθήνας πιστοποιείται πλήρως.

Με OHSAS , ISO 22000 , ISO 14001 , ISO 9001.



Ε' Περίπτωση. Δειπνοσοφιστήριο catering

Επίσης αξιολογού κετερινγκ της Αθήνας πιστοποιείται κατ ISO 22000 και Haccp



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

Πιο κάτω παραθέτουμε το ερωτηματολόγιο

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScdai01VSIC6NFZ0PR1Hf4LgAdbsX-dYOo2kBVGhs58h_ITDQ/viewform

Χρησιμότητα - Αποτελεσματικότητα πιστοποιητικών ποιότητας στις επιχειρήσεις

Το παρόν ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο. Τα στοιχεία που θα προκύψουν θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τους σκοπούς της ερευνητικής μας εργασίας και είναι αυστηρά εμπιστευτικά. Λαμβάνοντας υπόψη τη συμβολή σας στην επιτυχή διεκπεραίωση της μελέτης αυτής, αναμένουμε την ειλικρινή απάντησή σας

Είδος Επιχείρησης

- Α.Ε
- Ο.Ε
- Ε.Π.Ε
- Other...

Αντικείμενο - Κλάδος Επιχείρησης

- ΤΡΟΦΙΜΑ
- ΥΓΕΙΑ
- ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ
- ΞΕΝΟΔΟΧΙΑΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ
- Other...

⋮

Πόσα Άτομα απασχολεί η Επιχείρηση

- (0-10)
- (11-50)
- (51-250)
- >251

Σε Τι Ποσό Τζίρου κυμαίνεται η Επιχείρηση

- 0 - 2 εκ.
- 2,1 - 10 εκ.
- 10,1 - 50 εκ.
- >50 εκ.

Γνωρίζετε τα πιστοποιητικά Ποιότητας ;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ

Χρησιμοποιεί η Επιχείρησή σας Πιστοποιητικά;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

Αν όχι ποιοι ήταν οι ανασταλτικοί παράγοντες;

ΤΟ ΚΟΣΤΟΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

ΔΥΣΚΟΛΙΑ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΣΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

ΔΥΣΚΟΛΙΑ ΑΛΛΑΓΗΣ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

ΕΛΛΙΠΗΣ ΚΑΛΥΨΗ ΘΕΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΜΗ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ

ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ

ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΜΦΙΒΟΛΙΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ

Other...

Ποια Πιστοποιητικά Ποιότητας Χρησιμοποιεί ;

- ISO 9001:2008
- HACCP
- OHSAS 18001:2007/ΕΛΟΤ 1801:2008
- ISO 14001:2004
- ΕΛΟΤ 1435
- IFS "International Food Standard"
- EN 16001:2009
- ISO 22000:2005
- Other...

Ποιοι Λόγοι Συντέλεσαν Στην Υιοθέτηση Της Πολιτικής Πιστοποίησης ;

- Ο ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ
- ΟΙ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ
- Ο ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΣ ΚΟΣΤΟΥΣ ΛΑΘΩΝ ΚΑΙ ΑΣΤΟΧΙΩΝ
- Η ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
- Η ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΕΜΠΟΡΙΚΩΝ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ ΜΕ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΣΥΝΕΡΓΑΤΩΝ ΓΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ
- Η ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ ΓΙΑ ΤΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ
- Η ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΕ ΔΙΑΓΩΝΙΣΜΟΥΣ ΤΟΥ ΔΗΜΟΣΙΟΥ
- ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ
- ΔΙΕΥΚΟΛΥΣΗ ΕΞΑΓΩΓΩΝ
- ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ
- Other...

Παρατηρήθηκε Κάποια Βελτίωσή Από Την Εφαρμογή Κανόνων Πιστοποίησης

ΝΑΙ

ΟΧΙ

⋮

Σε Ποιους Τομείς Παρατηρείτε Βελτίωση

ΚΕΡΔΗ

ΦΗΜΗ

ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΕΙΟ

ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ

ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΩΝ

ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΣ

ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ

ΑΠΟΔΟΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ

ΕΛΑΧΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΚΟΣΤΟΥΣ ΛΑΘΩΝ

ΣΤΑΘΕΡΟΤΗΤΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ

Other...

Αν Όχι, Που Πιστεύετε Οτι Οφείλεται Αυτό ;

- ΕΛΛΕΙΨΗ ΔΕΣΜΕΥΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ
- ΠΡΟΧΕΙΡΟΤΗΤΑ
- ΕΛΛΕΙΨΗ ΧΡΟΝΟΥ
- ΑΝΕΠΑΡΚΕΙΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ
- ΛΑΘΑΣΜΕΝΗ ΚΑΘΟΔΗΓΗΣΗ ΑΠΟ ΤΡΙΤΟΥΣ
- ΑΣΥΝΕΠΕΙΑ ΑΠΟ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ
- ΑΤΟΜΙΚΟΤΗΤΑ
- ΑΣΚΟΠΗ ΚΑΙ ΥΠΕΡΒΟΛΙΚΗ ΓΡΑΦΕΙΟΚΡΑΤΙΑ
- Other...

⋮

Γενικότερα Πιστεύετε Οτι η Πιστοποίηση Λειτουργήσε Θετικά η Αρνητικά Στην Επιχείρησή σας; Αξιολογείστε Από το 0 έως το 5

	0	1	2	3	4	5	
ΑΡΝΗΤΙΚΑ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ΘΕΤΙΚΑ

Πόση Βαρύτητα Θα Προτείνετε Σε μια Νέα Επιχείρηση Να Δώσει Στην πιστοποίηση της Ποιότητάς Της ;

	0	1	2	3	4	5	
ΚΑΘΟΛΟΥ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

Το Κόστος Πιστοποίησης αντισταθμίστηκε από τα οφέλη της Πιστοποίησης ;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ
- Other...

Βλέπετε περισσότερα κέρδη στην επιχείρησή σας ;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ
- Other...

Το Προσωπικό είναι πιο αποδοτικό με τις καινούριες πρακτικές ;

	0	1	2	3	4	5	
ΚΑΘΟΛΟΥ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ

Οι Πελάτες πως ανταποκρίνονται στην απόκτηση Πιστοποιητικών της Επιχείρησής σας ;

	0	1	2	3	4	5	
ΑΦΙΑΦΟΡΑ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ ΘΕΤΙΚΑ

Πιστεύετε πως η υιοθέτηση πιστοποιητικών ποιότητας έχει θετικά οφέλη για το περιβάλλον ;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ
- Other...

Θα συνεχίσετε με την πολιτική πιστοποίησης ποιότητας τα επόμενα χρόνια ;

- ΝΑΙ
- ΟΧΙ
- ΊΣΩΣ

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Κώστας Δερβιτσιωτης “ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ/TOTAL QUALITY MANAGEMENT” ΑΘΗΝΑ 1997
2. Ν,Λογοθετης “MANATZMENT ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ” INTERBOOKS
3. Χρηστος Σαρμανιωτης “ MANATZMENT ΜΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ” ΖΥΓΟΣ
4. Λογοθετης Μιχ.Λιαρμακοπουλος “ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ” ΑΘΗΝΑ 2007
5. Ι.Σ Αρβανιτογιαννης, Μ.Μ Ευστρατιαδης, Ι.Δ. Μπουντουροπουλος ISO 9000 & ISO 14000 “ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ -ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗ ΣΤΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΤΡΟΦΙΜΩΝ ΚΑΙ ΠΟΤΩΝ.” UNIVERSITY STUDIO PRESS ΘΕΣΣ.2000
6. Βασιλης Ν. Κεφης “ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΘΕΩΡΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΥΠΑ” ΕΚΔΟΣΕΣ ΚΡΙΤΙΚΗ ΑΘΗΝΑ 2005
7. Γεωργιος Δ. Τσιοτρας “ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ” ΕΚΔΟΔΕΙΣ ΜΠΕΝΟΥ 2002
8. Ιωαννης Σ. Αρβανιτοπουλος, Λαζαρος Κουρτης “ISO 9000:2000” ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΑΘ.ΣΤΑΜΟΥΛΗΣ
9. Παπαδάκης Β. Μ.,“Στρατηγική των Επιχειρήσεων:Ελληνική και Διεθνείς Εμπειρία”,Εκδ. Μπένου,Αθήνα,1999
10. Πρασιανάκης Ι. Ν.,Βαρουφάκης Γ.,Μάτσας Ι.,“Η ποιότητα και ο ποιοτικός έλεγχος,προυπόθεση για την ανάπτυξη και την επιβίωση μιας σύγχρονης κοινωνίας”,Ενημερωτικό Δελτίο ΤΕΕ
11. Σπανός Α.,Ολική Ποιότητα,Εκδ. Γαλαίος,Αθήνα,1993
12. Σιώμκος Γ.,“Συμπεριφορά καταναλωτή και στρατηγική μάρκετινγκ”,Εκδ.Σταμούλης,Αθήνα-Πειραιάς,1994
13. Φίλιος Β.,“Στρατηγική διοίκηση επιχειρήσεων”Εκδ. Interbooks,Αθήνα,1991

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- 1.Certo S., C., Paul Peters S., "Strategic Management,Consepts and Applications,third edition" R.Irwin Inc.,1995
- 2.Evans J., Linday W., "The Management and Control of Quality,5th Edition" South Western,2002

3. Deming W. E., "Out of the crisis" Institute of Technology, Center of Advanced Engineering Study, Cambridge, MA, 1986
4. Cortada J. W., Woods J. A., "The Quality Yearbook", 2000 Edition, McGraw-Hill
5. Gaster L., "Quality in Public Services", Open University Press, Buckingham-Philadelphia, 1995
6. Hoyle D., "ISO 9000: Quality System Handbook", 4th Edition