



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ
ΣΧΟΛΗ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (ΠΑΤΡΑ)

**ΤΙΤΛΟΣ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ:
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΠΩΣ ΕΦΑΡΜΟΖΕΤΑΙ ΣΤΙΣ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΤΩΝ: ΚΟΡΑΚΑ ΘΕΩΝΗ
ΛΟΤΣΟΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ: ΜΙΧΟΠΟΥΛΟΥ ΜΑΡΙΑ

ΠΑΤΡΑ, 2015



Ευχαριστίες

Η πτυχιακή εργασία ολοκληρώθηκε από έναν αριθμό ανθρώπων που μας βοήθησαν για να την υλοποιήσουμε με τον καλύτερο τρόπο. Πρώτα από όλους να ευχαριστήσουμε την καθηγήτρια μας Μαρία Μιχοπούλου αλλά και το ΤΕΙ για την δυνατότητα της επιλογής που είχαμε για να επιλέξουμε το θέμα της εργασίας. Επίσης, ευχαριστούμε θερμά και τις επιχειρήσεις που αφιέρωσαν χρόνο για την συμπλήρωση των ερωτηματολογίων.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

<i>Ευχαριστίες</i>	1
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	2
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	5
EXECUTIVE SUMMARY	7
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ^ο - ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	11
1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	11
1.2 ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ Δ.Ο.Π. ΚΑΙ Ο ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ	12
1.3 ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ Δ.Ο.Π.....	13
1.4 ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	14
1.5 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΤΗΣ Δ.Ο.Π.....	15
1.5.2 Juran.....	16
1.5.3 Crosby.....	17
1.5.4 Garvin	18
1.5.5 Feigenbaum	19
1.5.6 Ishikawa.....	19
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ^ο - ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ.....	21
2.1 ΣΗΜΑΣΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	21
2.2 ΟΙ ΛΟΓΟΙ ΚΑΙ Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑ	21
2.3 ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	22
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ^ο - ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ.....	24
3.1 ΤΑ ΚΡΙΣΙΜΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	24
3.2 ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	24
3.3 ΤΡΟΠΟΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ, ΧΡΟΝΟΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΠΟΣ,	26
ΘΕΣΕΙΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	26
3.3.1 Τρόπος Μέτρησης	26
3.3.2 Χρόνος Μέτρησης.....	26
3.3.3 Τόπος και θέσεις της μέτρησης.....	27
3.4 ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΡΘΩΣΗ ΑΠΟΚΛΙΣΕΩΝ.....	27
3.5 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	28
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ^ο - ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	30
4.1 ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ.....	30

4.2 ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ	30
4.3 ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΑΝΑΓΚΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ	32
4.4 ΣΧΕΔΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ.....	33
4.5 ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ	34
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ^ο - ΠΡΟΤΥΠΟ ISO 9000 – 2000	38
5.1 ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΤΥΠΑ.....	38
5.2 ΕΙΔΗ ΠΡΟΤΥΠΩΝ	38
5.3 ΠΡΟΤΥΠΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ISO.....	39
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 ^ο - ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ ΜΕ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΠΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ	41
6.1 ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΠΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ	41
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ.....	41
6.2 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΥΠΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ	42
6.3 ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΥΠΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΕ ΙΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ	43
6.3.1 ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΕ ΙΔΙΟΤΗΤΕΣ.....	43
6.3.2 ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΕ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ.....	44
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 ^ο - ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.....	45
7.1 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ.....	45
7.2 ΤΡΟΠΟΙ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΠΟΥ ΕΛΑΒΑΝ ΜΕΡΟΣ.....	49
7.3 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	51
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8 ^ο - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	63
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	65
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	66
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1	66
Απαντήσεις εταιρίας ΑΧΑΙΚΟ ΕΝΤΕΛΒΑΙΣ	66
Απαντήσεις εταιρίας ΔΕΡΒΙΣΗΣ ΑΕΒΕ	68
Απαντήσεις εταιρίας ΑΦΟΙ ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΙ ΖΑΧΑΡΟΠΛΑΣΤΕΙΟ CARAVEL	70
Απαντήσεις εταιρίας ΒΕΡΟΠΟΥΛΟΣ.....	72
Απαντήσεις εταιρίας GRANDE ΜΥΛΩΝΑΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ & ΗΛΙΑΣ Ο.Ε.....	74
Απαντήσεις εταιρίας MIKEL COFFEE COMPANY	77
Απαντήσεις εταιρίας COFFEE ISLAND.....	79
Απαντήσεις εταιρίας ΝΑΥΤΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ-ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ	81
Απαντήσεις εταιρίας ΖΕΡΒΑΣ Α.Ε.	83

Απαντήσεις εταιρίας ΝΑΥΤΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ-ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΥΛΙΚΩΝ	86
Απαντήσεις εταιρίας ORIFLAME	88
Απαντήσεις εταιρίας BOSTON SCIENTIFIC ΕΛΛΑΣ Α.Ε.	90
Απαντήσεις εταιρίας SAKIS PACK Α.Ε.	92
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2	95
ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ	95
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ	95
1. ΣΤΑΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ	95
✓ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΠΟΣΟΣΤΟΥ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΩΝ (ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ p)	95
✓ ΑΡΙΘΜΟΥ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ (ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ np)	96
✓ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΑΡΙΘΜΟΥ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΩΝ (ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ c)	96
✓ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΠΟΣΟΣΤΟΥ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΩΝ (ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ u)	97
2. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΕ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ	98
✓ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΜΕΣΩΝ (διάγραμμα \bar{x})	98
✓ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΕΥΡΟΥΣ Η ΜΕΣΗ ΑΠΟΚΛΙΣΕΩΝ(διάγραμμα R ή S)	99

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Ο σκοπός εκπόνησης της παρούσας πτυχιακής εργασίας είναι να ερευνηθεί κατά πόσο οι επιχειρήσεις εφαρμόζουν το ISO, σε ποιο βαθμό αλλά και να διευκρινίσει το είδος της πιστοποίησης ISO. Επιπλέον, να ερευνηθεί εάν η κάθε επιχείρηση έχει την δυνατότητα να το εφαρμόζει συστηματικά και να εξελίσσεται.

Η εργασία αυτή συμβάλει στην ενημέρωση για την λειτουργία του ISO στις επιχειρήσεις, καθώς και γιατί πρέπει να εφαρμόζεται από αυτές. Με αυτόν τον τρόπο παρέχονται πληροφορίες και γνώσεις για την ποιότητα των προϊόντων /υπηρεσιών για τα οποία πρέπει να υπάρχει βεβαιότητα για την άριστη ποιότητα των προϊόντων που η κάθε επιχείρηση θέτει προς κατανάλωση.

Στο πρώτο κεφάλαιο περιλαμβάνονται γενικές πληροφορίες για την Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. Γνωστοποιούνται οι στόχοι της αλλά επίσης αναλύεται η έννοια της ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ. Γίνεται μια ιστορική επισκόπηση ώστε να γίνει πιο κατανοητός ο ρόλος της και επίσης αναλύονται απόψεις ειδικών σχετικά με την Διοίκηση Ολικής Ποιότητας.

Στο δεύτερο και τρίτο κεφάλαιο δίνεται έμφαση στον έλεγχο της ποιότητας. Πιο συγκεκριμένα αναλύεται η διαδικασία για τον έλεγχο και η εφαρμογή του σε κάθε επιχείρηση. Αντίστοιχα, στο τρίτο κεφάλαιο αναφέρονται τα χαρακτηριστικά που θα αξιολογηθούν για τον έλεγχο. Δίνεται μεγάλη βαρύτητα στους στόχους της ποιότητας, διότι είναι η βασική προτεραιότητα κάθε επιχείρησης. Αναλύεται η μέθοδος και το είδος μέτρησης για να γίνει αξιολόγηση των προϊόντων με βάση την ποιότητα τους.

Το τέταρτο κεφάλαιο εστιάζει στους πελάτες και στους προμηθευτές. Προσδιορίζει και κατηγοριοποιεί τους πελάτες και στην συνέχεια προσδιορίζονται οι ανάγκες τους ώστε να μπορεί η κάθε επιχείρηση να τις υλοποιήσει. Αντίθετα στους προμηθευτές γίνεται αναφορά στα διάφορα χαρακτηριστικά τους με τα οποία θα αξιολογηθούν και θα γίνει η σωστή επιλογή για το συμφέρον της επιχείρησης.

Στο πέμπτο κεφάλαιο παρατίθενται αναλυτικά τα διάφορα πρότυπα ISO που υπάρχουν στην αγορά. Επίσης, γίνεται αναφορά σε αρκετά είδη ISO όπου κάθε

επιχείρηση χρησιμοποιεί το κατάλληλο ανάλογα με τις ανάγκες της και με το είδος της επιχείρησης.

Στο έκτο κεφάλαιο υπάρχει ο δειγματοληπτικός έλεγχος και ο στατιστικός έλεγχος. Γίνεται μια μικρή αναφορά στον τρόπο της διαδικασίας και στα χαρακτηριστικά του δειγματοληπτικού ελέγχου, περεταίρω ανάλυση σε σχέση με την μαθηματική απεικόνιση ξεφεύγει από τα πλαίσια της συγκεκριμένης έρευνας. Παρατίθενται ένα μέρος του μαθηματικού και στατιστικού υπολογισμού σε παράρτημα της πτυχιακής εργασίας.

Στο έβδομο κεφάλαιο παρουσιάζεται η έρευνα που πραγματοποιήθηκε με θέμα την εφαρμογή της πιστοποίησης ISO στις επιχειρήσεις. Η έρευνα έγινε σε 13 επιχειρήσεις για να αξιολογηθεί ποια πιστοποίηση χρησιμοποιούν και πως εφαρμόζεται σε κάθε επιχείρηση. Η έρευνα έγινε μέσω ερωτηματολογίου το οποίο στάλθηκε σε ηλεκτρονική μορφή σε ορισμένες επιχειρήσεις, ενώ σε άλλες υπήρξε άμεση επαφή με τους αρμόδιους για την συμπλήρωση του. Εν κατακλείδι η εργασία ολοκληρώθηκε με την παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας αλλά και από τα προσωπικά μας συμπεράσματα.

EXECUTIVE SUMMARY

The purpose of preparing this thesis is to investigate whether companies are implementing the standards of ISO, also to what extent and to clarify the type of certification ISO. Furthermore, we are investigating whether each company has the opportunity to apply it systematically and evolve.

This thesis contributes to the information for ISO operation in businesses, and why should we apply them. By this way, information is provided and knowledge on the quality of products / services for which there must be assurance for excellent quality of products each undertaking shall make for consumption.

The first chapter includes general information about Total Quality Management. The concept of QUALITY and its objectives are also analyzed. A historical overview is presented, in order to make it more understandable the role of QUALITY and also views of experts on the Total Quality Management are analyzed.

The second and third chapter emphasizes on quality control. More specifically, control of the process is analyzed, and also the application of it on each company. Similarly, in the third chapter the characteristics that will be evaluated for control are represented. A great importance is being given to the goals of Quality, because it is the top priority of each company. Type and methods of measurement analyzed to assess the products based on their quality.

The fourth chapter focuses on customers and suppliers. Identifies and categorizes customers and their needs in order to allow each company to implement them. On the other hand for the suppliers there is a reference to various features with which will be evaluated and will be the right choice for the interests of the business.

In the fifth chapter the various ISO standards are presented that exist to the market.

In the sixth chapter a survey is being carried and the statistical results are presented. A small reference to the process and characteristics of random sampling, further analysis with regard to the mathematical representation goes beyond the framework of this investigation. Some of the mathematical and statistical calculations are in the Annex.

The seventh chapter presents the survey on the implementation of ISO certification to companies. The survey was conducted in 13 businesses to assess what certification use and how applicable is ISO to companies. The survey was conducted through a questionnaire which sent electronically in some companies, while in others there was direct contact with the responsible in charge. In conclusion the thesis was completed with the presentation of research results but and our personal conclusions.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο ανταγωνισμός στην σημερινή αγορά είναι πολύ μεγάλος και η υψηλή ποιότητα των προϊόντων/υπηρεσιών με χαμηλό κόστος είναι το κλειδί για την επιτυχία και την επιβίωση της επιχείρησης στην αγορά. Για να γίνει αυτό θα πρέπει να συνεχίσει την παραγωγή των προϊόντων σε υψηλή ποιότητα με χαμηλό κόστος και να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις των καταναλωτών της.

Η πτυχιακή εργασία ασχολείται με την Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και πιο συγκεκριμένα με τον ορισμό της, τον στόχο της, τον σκοπό της και γενικά την εφαρμογή της γύρω από την κάθε επιχείρηση. Για να γίνει πιο κατανοητή η έννοια της υπάρχουν οι απόψεις διαφόρων ειδικών όπως του Deming, Juran, Crosby, Garvin, Feigenbaum και Ishikawa. Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας εφαρμόζεται σε ιδιωτικές επιχειρήσεις αλλά και στο δημόσιο τομέα όπως στον τομέα της εκπαίδευσης. Στην συγκεκριμένη πτυχιακή θα ερευνηθεί κατά πόσο η διοίκηση ολικής ποιότητας σε σχέση με το ISO εφαρμόζεται ή όχι, και σε ποιο βαθμό στον τομέα της παραγωγής. Η έρευνα αυτή βασίζεται σε ένα ερωτηματολόγιο το οποίο απαντήθηκε από τον κάθε αρμόδιο της επιχείρησης. Επιπλέον γίνεται αναφορά για τα πρότυπα ISO που εφαρμόζονται στην αγορά.

Στην πτυχιακή εργασία αναλύθηκε πως μπορεί να εφαρμοστεί η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας σε διάφορες επιχειρήσεις και πιο συγκεκριμένα σε σχέση με την διασφάλιση της ποιότητας με πιστοποίηση ISO. Στην αγορά υπάρχει αύξηση του ανταγωνισμού για την ποιότητα αλλά και για την τιμή των προϊόντων /υπηρεσιών. Στην παρούσα εργασία έχει γίνει προσπάθεια εξέτασης και ανάλυσης σχετικά με το πόσο αποτελεσματική είναι η διασφάλιση της ποιότητας με ISO στα προϊόντα και τις υπηρεσίες των επιχειρήσεων.

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας έχει ως σκοπό την βελτίωση της αποτελεσματικότητας, της αποδοτικότητας και της ανταγωνιστικότητας της επιχείρησης σε σχέση με τις υπόλοιπες. Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας αναφέρεται στην ποιότητα που έχει η κάθε επιχείρηση σε κάθε τμήμα αλλά και στις δραστηριότητες και ικανότητες των υπαλλήλων για κάθε επίπεδο. Πριν την ανακάλυψη της η επιχείρηση ασχολιόταν με την επιτήρηση και την εύρεση των αδυναμιών της. Οι μέθοδοι που ακολουθεί μπορούν να εφαρμοστούν σε ολόκληρη

την επιχείρηση και σε όλα τα επιμέρους τμήματα της. Οι μέθοδοι αυτοί είναι βασικοί παράγοντες για την άρτια λειτουργία των τμημάτων του μάρκετινγκ, της αγοράς, των οικονομικών, των πωλήσεων, όπως επίσης, και για τον σωστό έλεγχο του προσωπικού και κυρίως για την αποτελεσματική έκβαση της παραγωγής.

Επίσης η κάθε επιχείρηση χωρίζει τους πελάτες ανάλογα με τις ανάγκες τους και επιλέγει τους προμηθευτές με βάση τις απαιτήσεις των καταναλωτών. Η επιχείρηση σε τακτικά χρονικά διαστήματα ελέγχει την ποιότητα των προϊόντων για να αποφεύγει ελαττωματικά προϊόντα και οι ανάγκες των πελατών να ικανοποιούνται όσο το δυνατόν σε μεγαλύτερο βαθμό.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο - ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο ανταγωνισμός στην σημερινή αγορά είναι πολύ μεγάλος και η υψηλή ποιότητα των προϊόντων ή των υπηρεσιών με χαμηλό κόστος είναι το κλειδί για την επιτυχία και την επιβίωση της κάθε επιχείρησης στην αγορά. Για να γίνει αυτό θα πρέπει η επιχείρηση να έχει κατανοήσει τις ανάγκες των πελατών της να συνεχίσει την υψηλή ποιότητα των προϊόντων της με χαμηλό κόστος και να προβλέπει τις διάφορες επιθυμίες των καταναλωτών της .

Για να κατανοήσει κανείς την Διοίκηση Ολικής Ποιότητας θα πρέπει να λάβει υπόψη του έναν σημαντικό παράγοντα, ο οποίος είναι η κατανόηση και η εφαρμογή των ακόλουθων βημάτων:

- 1.κατανόηση της ολικής ποιότητας,
- 2.εντοπισμός των απαραίτητων αλλαγών και υλοποίηση τους,
- 3.δημιουργία νέας νοοτροπίας,
- 4.κοινό συμφέρον και αλληλοβοήθεια,
- 5.έγκυρο αποτέλεσμα.¹

Για να έρθει κανείς σε επαφή με την Διοίκηση Ολικής Ποιότητας θα πρέπει να επεξεργαστεί κυρίως τους 3 όρους:

Διοίκηση : Ο όρος αυτός αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο η επιχείρηση διαχειρίζεται την βελτίωση της ποιότητας για το καλύτερο αποτέλεσμα του προϊόντος και του κέρδους της.

Ολική : Ο όρος αυτός εξηγεί τον τρόπο ένταξης όλων των παραγόντων που έχουν σχέση με την ποιότητα.

Ποιότητα : Με τον όρο ποιότητα δίνεται έμφαση από τον άνθρωπο για να υποδηλώσει την «υψηλή ποιότητα» ή «υπεροχή» ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας.

Η ΔΟΠ είναι αρκετά χρήσιμη για τις εταιρίες:

1. Τις βοηθάει να ασχοληθούν αποκλειστικά με το στόχο τους,

¹ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΘΕΩΡΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΥΠΑ ΒΑΣΙΛΗΣ Ν. ΚΕΦΗΣ

2. Να απομακρύνουν την κάθε σπατάλη ελέγχοντας την παραγωγική δραστηριότητα και να επιτύχουν υψηλή ποιότητα στα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους,

3. Να σχεδιάσουν μια στρατηγική ανταγωνισμού για να καταφέρουν να ανταπεξέλθουν στην αγορά.

Υπάρχουν βασικοί λόγοι που πρέπει να υπάρχει η ΔΟΠ σε μία επιχείρηση:

4. Θα εξασφαλίσει την μακροχρόνια επιβίωση της στην ανταγωνιστική αγορά.

5. Αποκτά ποιοτικά προϊόντα και έρχεται αντιμέτωπη με τον ανταγωνισμό.

Το κλίμα που δημιουργεί στην επιχείρηση η ΔΟΠ στους εργαζόμενους είναι φιλικό, νιώθουν όλοι υπερήφανοι για αυτό που προσφέρουν, νιώθουν μέλη της ομάδας, έχουν το ίδιο στόχο και δεν φοβούνται για την απώλεια της θέσης τους.

Με την βελτίωση της ποιότητας η επιχείρηση έχει αύξηση των πωλήσεων της, των κερδών της, και γενικά μια καλύτερη θέση στην αγορά. Ενώ με την βελτίωση της παραγωγής πλέον δεν εντοπίζονται ελαττωματικά προϊόντα με αποτέλεσμα τη μείωση του κόστους ελαττωματικών και του κόστους παραγωγής το οποίο συνεπάγεται την αύξηση της παραγωγικότητας.²

1.2 ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ Δ.Ο.Π. ΚΑΙ Ο ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ

Η ΔΟΠ έχει ως σκοπό την βελτίωση της αποτελεσματικότητας, της αποδοτικότητας και της ανταγωνιστικότητας της επιχείρησης σε σχέση με τις υπόλοιπες. Η ΔΟΠ αναφέρεται στην ποιότητα που έχει η κάθε επιχείρηση σε κάθε τμήμα αλλά και τις δραστηριότητες και ικανότητες των υπαλλήλων για κάθε επίπεδο. Πριν την ανακάλυψη της η επιχείρηση ασχολιόταν με την επιτήρηση και την εύρεση των αδυναμιών της. Οι μέθοδοι που ακολουθεί μπορούν να εφαρμοστούν σε ολόκληρη την επιχείρηση δηλαδή σε όλα τα τμήματα. Οι μέθοδοι αυτοί είναι βασικοί παράγοντες στα τμήματα του μάρκετινγκ, της αγοράς, στα οικονομικά, στις πωλήσεις, στο προσωπικό και κυρίως στην παραγωγή.

Ο στόχος της ΔΟΠ στην επιχείρηση είναι το μεγάλο μερίδιο στην αγορά, αύξηση της παραγωγικής δυνατότητας, αύξηση των κερδών, μείωση του κόστους παραγωγής με αποτέλεσμα την μείωση των ελαττωματικών προϊόντων. Στην ΔΟΠ ο βασικός παράγοντας είναι ο καταναλωτής, διότι με το επιθυμητό αποτέλεσμα

² ISO 9000-2000 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΝΕΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ISO 9000-1994
ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΣΤΑΜΟΥΛΗΣ

ικανοποιείται ο πελάτης. Η βελτίωση της ποιότητας στην επιχείρηση χαρακτηρίζεται ως επένδυση εκτός των στόχων που έχει ως επιχείρηση, επιτυγχάνει οι εργαζόμενοι να εργάζονται ομαδικά, να υπάρχει σεβασμός και να υπάρχουν βελτιωμένες σχέσεις μεταξύ τους. Χάρη στην επένδυση αυτή μπορεί η επιχείρηση να επιβιώσει και να αναπτύσσεται συστηματικά. Επίσης οι στόχοι χαρακτηρίζονται από:

Επίπεδο ποιότητας: είναι ο πρώτος και βασικός στόχος της διότι ο καταναλωτής ψάχνει την ποιότητα στο προϊόν αλλά και την ποιότητα στην εξυπηρέτησή του.

Ικανοποίηση καταναλωτή: με αυτό το στόχο η επιχείρηση πρέπει να απαντήσει σε κάποια ερωτήματα όπως, ποιος είναι και θα είναι ο καταναλωτής, ποια η αξία του καταναλωτή για το προϊόν ή την υπηρεσία, ποιες είναι οι ανάγκες του, πώς θα πρέπει να σχεδιαστεί το προϊόν για να ικανοποιεί σε μεγάλο βαθμό τον καταναλωτή.

Αποφυγή Ελαττωματικών προϊόντων: με αυτόν τον στόχο θα πρέπει η επιχείρηση να μην δημιουργεί ελαττωματικά προϊόντα έτσι ώστε να έχει και μείωση του κόστους της.

Συμμετοχή προσωπικού: το ανθρώπινο δυναμικό είναι ο κυρίαρχος παράγοντας για την εταιρία. Με την πείρα που έχουν οι εργαζόμενοι η επιχείρηση πετυχαίνει τους στόχους της με μεγάλη επιτυχία, γι' αυτό η εκπαίδευσή τους έχει μεγάλη σημασία και δεν πρέπει να παραλείπεται.

Τεχνολογία: τελευταίος και σημαντικός στόχος για την επιχείρηση είναι η τεχνολογία. Με την εξέλιξη των συστημάτων οι παραγγελίες εκτελούνται σε σύντομο χρονικό διάστημα με αποτέλεσμα ο πελάτης να μην δυσανασχετεί μέχρι να το παραλάβει και έτσι να ικανοποιούνται όλες του οι ανάγκες.³

1.3 ΤΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ Δ.Ο.Π.

Η ΔΟΠ χαρακτηρίζεται από τα εξής:

Δέσμευση: Τα στελέχη και οι εργαζόμενοι της επιχείρησης στοχεύουν στην βελτίωση της ποιότητας. Αυτό γίνεται εφικτό λόγω των κατάλληλων συνθηκών,

³ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΛΟΓΟΘΕΤΗΣ ΜΙΧ.ΛΙΑΡΜΑΚΟΠΟΥΛΟΣ

της σωστής εκπαίδευσης και ικανότητας των εργαζομένων, και η καλή επικοινωνία και συνεργασία σε σχέση με την ηγεσία αλλά και μεταξύ τους.

Γνώση: τα στελέχη και οι εργαζόμενοι μαζί με την επιστημονική γνώση, δημιουργούν στους εργαζόμενους τις κατάλληλες συνθήκες ώστε να είναι υπεύθυνοι για την ποιότητα. Εκτός από την επιστημονική γνώση, υπάρχουν και τεχνικές οι οποίες εξασφαλίζουν στην ποιότητα τον έλεγχο και την βελτίωση της ποιότητας. Ενώ η επιστημονική γνώση προωθεί την επικοινωνία σε όλα τα τμήματα της επιχείρησης.

Συμμετοχή : Τα στελέχη και οι εργαζόμενοι συμμετέχουν στην ομάδα για την βελτίωση της ποιότητας. Η ποιότητα σχετίζεται με όλα τα μέλη της επιχείρησης. Η συμμετοχή στην ομάδα προϋποθέτει την απουσία του φόβου και δημιουργεί επικοινωνία, συνεργασία και το κοινό συμφέρον. Με αυτό τον τρόπο, οι εργαζόμενοι απολαμβάνουν την εμπιστοσύνη της διοίκησης. Η επίλυση των προβλημάτων υλοποιείται με την κοινή συμμετοχή των εργαζομένων. Χάρη σε αυτή τη συνεργασία, οι εργαζόμενοι βοηθούν στη βελτίωση της ποιότητας.

1.4 ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Για την σημασία της ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ σχετίζονται δυο παράγοντες : ο πρώτος για την ποιότητα με βάση την Ιαπωνική «επανάσταση» και ο δεύτερος η άποψη του καταναλωτή για την ποιότητα. Και οι δυο σχετίζονται με την μεταβολή της επιχειρηματικής συμπεριφοράς, όπου αυτή δημιουργήθηκε λόγω της μεταβολής της συμπεριφοράς του καταναλωτή και το υψηλό επίπεδο των αναγκών τους. Η ποιότητα υπάρχει και έξω και μέσα στην επιχείρηση, έξω στην υψηλή ποιότητα των προϊόντων σε σχέση με τους ανταγωνιστές, ενώ μέσα στην επιχείρηση λόγω την υψηλής ποιότητας αφού μειώνεται το κόστος παραγωγής και αυξάνονται η παραγωγικότητα, τα έσοδα της επιχείρησης και η αποτελεσματικότητα της.

Για τον καταναλωτή η λέξη ποιότητα ταυτίζεται με την ικανοποίηση της ανάγκης του είτε αυτή είναι λειτουργική είτε αισθητική είτε οικονομική. Ο κάθε καταναλωτής έχει την δική του ανάγκη από το κάθε προϊόν ή κάποιας υπηρεσίας. Για τον παραγωγό η ποιότητα έχει σχέση με την ζήτηση, με τα χαρακτηριστικά του κάθε προϊόντος, την δυνατότητα παραγωγής δηλαδή της προσφοράς, και να έχει την δυνατότητα χαμηλού κόστους της παραγωγής και όσο το δυνατόν αύξηση των κερδών του. Η έννοια της ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ είναι υποκειμενική και διαφέρει από τον τρόπο που εξετάζεται. Οπότε για τον καταναλωτή η ποιότητα είναι ο βαθμός

ικανοποίησης της ανάγκης του ενώ του παραγωγού είναι η ανταπόκριση από τον καταναλωτή.

Η λέξη ΠΟΙΟΤΗΤΑ προέρχεται από την αρχαία λέξη «ποιότης» με ρίζα «ποιος – τι λογής» και σημαίνει την εσωτερική υπόσταση ενός προσώπου ή ενός πράγματος, ή τα χαρακτηριστικά ενός εμπορεύματος με άλλα παρεμφερή. Επομένως η ποιότητα έχει σχέση με τους πελάτες και με την ικανοποίηση που λαμβάνουν κάθε φορά που προμηθεύονται το κάθε προϊόν από την εταιρία. Όλες οι επιχειρήσεις βασίζονται στους πελάτες και κατά πόσο καλύπτουν τις ανάγκες τους σήμερα καθώς και στο μέλλον. Το ανθρώπινο δυναμικό είναι ο κύριος παράγοντας για την παραγωγή του προϊόντος, γι' αυτό θα πρέπει να υπάρχει ένα συνεργάσιμο και υγιές περιβάλλον μέσα στην εταιρία για το καλύτερο αποτέλεσμα. Η βελτίωση της επιχείρησης μέσω της ΔΟΠ πρέπει να είναι ο μόνιμος σημαντικός της στόχος.⁴

1.5 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΤΗΣ Δ.Ο.Π.

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας αναπτύχθηκε στην Ιαπωνία του '60 και σκοπός της είναι η βελτίωση της ποιότητας των καθημερινών αποφάσεων που είναι σε θέση να πάρει η επιχείρηση για την αύξηση του κέρδους της. Ο ορισμός της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας εκφράστηκε από κάποιους ειδικούς οι οποίοι παρατίθενται παρακάτω.



1.5.1 Deming

Δεν όριζε ποτέ την ποιότητα αντιθέτως τόνιζε ότι η διακύμανση της αγοράς ευθύνεται για την κακή ή ακατάλληλη ποιότητα. Είναι γνωστός ως ο κορυφαίος δάσκαλος στην ΔΟΠ και έτσι η Ιαπωνία απέκτησε επιτυχία στην ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών. Κάθε χρόνο οι Ιάπωνες αποδίδουν βραβεία στις επιχειρήσεις προς τιμή του.

Η θεωρία του για την ΔΟΠ είναι η εξής: η διοίκηση εξασφαλίζει στην επιχείρηση την επιβίωση της και την ανταγωνιστικότητα της και γι' αυτό πρέπει να εφαρμόζεται μακροχρόνια και όχι βραχυχρόνια. Πρέπει να υπάρχει συστηματική εκπαίδευση του προσωπικού για την συνεχή εξέλιξη του, να μην υπάρχει φόβος και ο σεβασμός να είναι αμοιβαίος. Η βελτίωση της ποιότητας ενός

⁴ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΒΑΣΙΛΗΣ Ν. ΚΑΦΗΣ

προϊόντος ξεκίνα από τον τρόπο σχεδίασης του και τον βελτιωμένο τρόπο παραγωγής. Επίσης υποστηρίζει ότι πρέπει να καταργηθούν τα προγράμματα που αναγκάζουν τους εργαζόμενους να δουλεύουν σκληρά και ατελείωτες ώρες και να επιτρέπουν στους εργαζόμενους να νιώθουν χαρά για την εργασία που προσφέρουν. Ο Deming υποστηρίζει ένα τρίπτυχο όπου στην κορυφή υπάρχει η Δέσμευση της διοίκησης για βελτίωση, έπειτα υπάρχει η εφαρμογή των στατιστικών μεθόδων και η βελτίωση σχέσεων μεταξύ του προσωπικό.

Πίνακας 1.1 Ο κύκλος του Deming

Ο Κύκλος του Deming

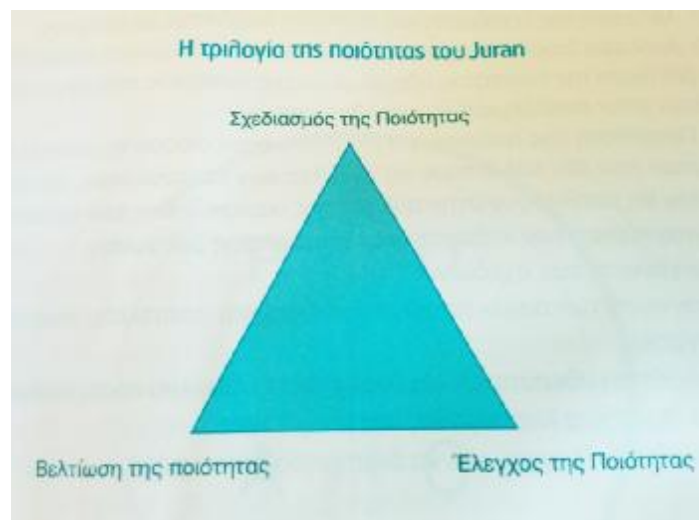


1.5.2 Juran

Ήταν ο πρώτος που δίδαξε την ποιότητα στους Ιάπωνες. Είναι ένας από τους Αμερικάνους που θεμελίωσαν την ΔΟΠ. Η διαφορά του με τον Deming είναι στο είδος. Ο Juran ασχολείται με τα τεχνικά χαρακτηριστικά της και παρέχει την δομή για την υλοποίηση της και τα μέσα με τα οποία θα φτάσει. Ο κοινός τους σκοπός είναι η αποτελεσματική της εφαρμογή στις επιχειρήσεις.

Ο Juran υποστηρίζει και αυτός το δικό του τρίπτυχο με σκοπό την ικανοποίηση του πελάτη και την βελτιωμένη ανταγωνιστική της θέση στην αγορά. Όπως είναι: η σχεδίαση την ποιότητας, η ικανοποίηση της ανάγκης του καταναλωτή μέσα από την ποιότητα και την βελτίωση της παραγωγικής διαδικασίας. Η βελτίωση της ποιότητας, η ανάγκη για την βελτίωση της, με τον εντοπισμό των χρόνιων προβλημάτων που αντιμετωπίζει. Ο έλεγχος στην ποιότητα όπου με τον έλεγχο-μείωση στα σφάλματα των εργαζομένων να καθιστά την ποιότητα υψηλή και ποιοτική.

Εικόνα 1.2 τριλογία του Juran



1.5.3 Crosby

Ένας ακόμα δάσκαλος της ΔΟΠ γνωστός από τις διδασκαλίες του και τα βιβλία του, ο οποίος βλέπει την διοίκηση ως «ασθενή» που χρειάζεται «εμβόλιο της ποιότητας» για την θεραπεία της «χαμηλής ποιότητας». Η θεωρία του έχει ομοιότητες με την θεωρία του Deming. Και οι δυο εκφράζουν

ότι η εκπαίδευση στελεχών και εργαζομένων είναι ο κύριος παράγοντας.

Το τρίπτυχο του Crosby αποτελείται από την δέσμευση για την βελτίωση της ποιότητας και παράδοση των προϊόντων την σωστή χρονική στιγμή χωρίς καθυστερήσεις, από την επικοινωνία / συνεργασία δηλαδή την συμμετοχή για την βελτίωση της ποιότητας και από την εκπαίδευση των στελεχών και εργαζομένων με τα διάφορα συστήματα και λειτουργίες με αποτέλεσμα να μειώνεται το κόστος χαμηλής ποιότητας.

Η θεωρία του για την ΔΟΠ περιστρέφεται γύρω από την έννοια «συμμόρφωση» η οποία σχετίζεται με τις απαιτήσεις του καταναλωτή και όχι τόσο με την εξαιρετική ποιότητα. Θα πρέπει η Διοίκηση να ασχοληθεί με τις ανάγκες του κάθε καταναλωτή, με τα μέσα για να τους πετύχει, με την εκπαίδευση των εργαζομένων και την υποστήριξη σε αυτούς. Ελαττωματικά προϊόντα: εκτός από την βελτίωση της ποιότητας απαραίτητο για την επιχείρηση είναι η ελαχιστοποίηση των ελαττωματικών προϊόντων. Κόστος μη συμμόρφωσης: το κόστος που έχει σχέση με τα ελαττωματικά προϊόντα συνεπάγεται το κόστος μη συμμόρφωσης απέναντι στους καταναλωτές.



1.5.4 Garvin

Η θεωρία του αποτελείται από οκτώ διαφορετικές διαστάσεις που είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους. Η επιχείρηση ικανοποιώντας τις ανάγκες του καταναλωτή κατά την σχεδίαση του προϊόντος ή της υπηρεσίας πρέπει να μελετήσει τις διαστάσεις της ποιότητας. Οι διαστάσεις αυτές

είναι οι εξής:

1. Τα βασικά χαρακτηριστικά που αναφέρονται στα προϊόντα / υπηρεσίες με τα οποία ικανοποιούνται οι ανάγκες των καταναλωτών.
2. Υπάρχουν και δευτερεύοντα χαρακτηριστικά τα οποία συμπληρώνουν τα βασικά χαρακτηριστικά.
3. Η φερεγγυότητα του προϊόντος / υπηρεσιών μας δείχνει ότι το προϊόν θα λειτουργήσει ικανοποιητικά για αρκετό χρονικό διάστημα. Με αποτέλεσμα η διάρκεια ζωής του να εξαρτάται από την αξιοπιστία και από το χρόνο της χρήσης του.

Επίσης στην θεωρία του αναφέρει την ποιότητα της εξυπηρέτησης και της παραγωγής. Η ποιότητα της εξυπηρέτησης έχει μεγάλη βαρύτητα και εξαρτάται

από το ανθρώπινο δυναμικό εξυπηρέτησης, από την ταχύτητα και το κόστος επισκευής, ενώ η ποιότητα της παραγωγής σχετίζεται με τον παραγωγό και εξαρτάται από τον αριθμό και το ποσοστό των ελαττωματικών προϊόντων, ο αριθμός των κλήσεων για επισκευές αλλά και οι επισκευές μέσω εγγύησης.



1.5.5 Feigenbaum

Ο Feigenbaum είναι γνωστός από το έργο του για την ποιότητα. Ήταν αυτός που διατύπωσε την ιδέα ενός προϊόντος μέχρι την εκτέλεση του. Αυτό ονομάζεται βιομηχανικός κύκλος και περιέχει το μάρκετινγκ, την σχεδίαση, την παραγωγή, την εγκατάσταση και την εξυπηρέτηση.



1.5.6 Ishikawa

Ο Ishikawa είναι γνωστός από το στατιστικό έλεγχο της ποιότητας λόγω της συμμετοχής του στο μάνατζμεντ της ποιότητας. Έφτιαξε το διάγραμμα «ψαροκόκαλο» και κατέγραψε τα εργαλεία για το στατιστικό έλεγχο. Τα εργαλεία αυτά αναφέρονται:

1. Στο χαμηλότερο επίπεδο που μπορούν οι εργαζόμενοι να κατανοήσουν και να χρησιμοποιήσουν, δηλαδή τα:

- Διάγραμμα αιτίας - αποτελέσματος
- Ανάλυση Pareto
- Διαστρωμάτωση
- Ιστογράμματα
- Διάγραμμα ελέγχου διεργασιών
- Διαγράμματα διασποράς
- Φύλλα ελέγχου

2. Στο επόμενο επίπεδο που χρησιμοποιούν οι ειδικοί της ποιότητας για παράδειγμα η δειγματοληψία

3. Στο τελευταίο επίπεδο, όπου βρίσκονται σε περιορισμένη χρήση και γι' αυτό τα χρησιμοποιούν μόνο οι ειδικοί για πειραματικές σχεδιάσεις και για τεχνικές έρευνες.

Ο Ishikawa υποστηρίζει στην θεωρία ότι το μάνατζμεντ της ποιότητας είναι περιορισμένο στην δύση γιατί οι επιχειρήσεις δεν δίνουν έμφαση στην συμμετοχή των εργαζομένων αλλά στην ολοκλήρωση της διαδικασίας της ποιότητας. Οι Ιάπωνες δίνουν έμφαση στην ομαδική εργασία και στην ίση αντιμετώπιση των εργαζομένων με αποτέλεσμα να υπάρχει χάσμα ανάμεσα στην δυτική και ιαπωνική πρακτική για την ποιότητα του μάνατζμεντ.⁵

Πίνακας 1.3 Ο κύκλος του Ishikawa



⁵ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΣΑΜΟΥΛΗ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο - ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΜΕΡΟΣ ΠΡΩΤΟ

(ΠΗΓΗ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ GOVER ΕΚΔΟΣΕΙΣ «ΕΛΛΗ»)

2.1 ΣΗΜΑΣΙΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Ο έλεγχος δηλώνει τη διαδικασία της αποτελεσματικότητας σε σχέση με τα πρότυπα και τις λήψεις αποφάσεων για διόρθωση. Ο έλεγχος γίνεται είτε για το κόστος είτε για τα αποθέματα που διαθέτει η επιχείρηση είτε για την ποιότητα. Η ποιότητα καθορίζει βασικά δεδομένα για την επιχείρηση όπως το όνομα της στην αγορά αλλά και την επιβίωση της. Έτσι ο πελάτης εάν είναι ικανοποιημένος από το προϊόν θα συνεχίζει να το καταναλώνει.

Ο έλεγχος για την ποιότητα εξαρτάται από τα εξής επίπεδα:

1. Η πολιτική και η στρατηγική της επιχείρησης βασίζεται στο επίπεδο ποιότητας που ζητά η αγορά και από τον ανταγωνισμό που υπάρχει στον κάθε κλάδο.

2. Η σχεδίαση του προϊόντος και τα χαρακτηριστικά / ιδιότητες για το κάθε προϊόν.

3. Με την διαδικασία παραγωγής ελέγχεται η ποιότητα στις εισροές, η διαδικασία παραγωγής και το τελικό προϊόν.

4. Η εξυπηρέτηση και η διανομή ενδιαφέρει τον πελάτη, οποίος δεν ασχολείται μόνο με την ποιότητα του προϊόντος αλλά και την ποιότητα του μέχρι την στιγμή που θα το λάβει.

2.2 ΟΙ ΛΟΓΟΙ ΚΑΙ Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Οι λόγοι να εφαρμοστεί ο έλεγχος της ποιότητας στην επιχείρηση έχει σχέση με:

1. Την ποιότητα απέναντι στον πελάτη
2. Το κύρος της επιχείρησης
3. Τη μείωση ελαττωματικών προϊόντων
4. Την ταξινόμηση των προϊόντων σύμφωνα με την ποιότητα τους
5. Το ηθικό του προσωπικού

Η διαδικασία για τον έλεγχο της ποιότητας είναι η εξής:

1. Ποιά θα πρέπει να είναι τα χαρακτηριστικά του κάθε προϊόντος και ο στόχος τους για το καθένα ξεχωριστά.
2. Με τι κριτήρια θα γίνεται ο έλεγχος της ποιότητας για παράδειγμα σύμφωνα με το μέγεθος ή τις ιδιότητες.
3. Πότε θα γίνει ο έλεγχος δηλαδή πριν, κατά την διάρκεια της παραγωγής ή στο τέλος της παραγωγής.
4. Πού θα γίνει ο έλεγχος, σε ποία τοποθεσία εσωτερικά της επιχείρησης ή εξωτερικά.
5. Να αναλυθούν οι αποδόσεις και οι στόχοι.
6. Τέλος, πρέπει να γίνει μέτρηση για το αποτέλεσμα της πραγματικής απόδοσης.

2.3 ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Το σύστημα περιλαμβάνει τους περιορισμούς, οι οποίοι αντιστοιχούν στους παράγοντες που δίνουν την δυνατότητα να γίνει ο έλεγχος με βάση τις αποφάσεις που έχουν παρθεί και το κριτήριο απόδοσης του συστήματος ελέγχου.

Το κριτήριο απόδοσης αναλύεται στο συνολικό κόστος το οποίο δημιουργείται από την κακή ποιότητα, δηλαδή από την έλλειψη ελέγχου ποιότητας.

Οι εισροές συνδέονται με:

1. τους στόχους της επιχείρησης,
2. τις ανάγκες των πελατών και
3. την διαδικασία παραγωγής.

Επίσης οι εκροές αναφέρονται:

1. Στην αποδοχή ή απόρριψη της παραγγελίας με κριτήριο των δειγμάτων, είτε αυτή ήταν εμπορεύματα πρώτης ύλης είτε προϊόντα για την αγορά.
2. Στην συνέχιση ή στην διακοπή της παράγωγης για επιθεώρηση με βάση δειγμάτων.
3. Στις αποφάσεις που πρέπει να πάρει η επιχείρηση για τον έλεγχο που θα ακολουθήσει στην ποιότητα. Οι αποφάσεις αυτές είναι:

Ø Ποία χαρακτηριστικά των προϊόντων θα ελέγχονται.

- Ø Πως θα εκτελείται ο έλεγχος, δηλαδή με ποιόν τρόπο θα ελέγχουν τα χαρακτηριστικά τους.
- Ø Πότε θα πραγματοποιείται ο έλεγχος της ποιότητας, δηλαδή στην αρχή, στην μέση ή στο τέλος της παραγωγικής διαδικασίας και πού θα πραγματοποιείται, εκτός επιχείρησης ή στο τόπο εργασίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο - ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΜΕΡΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

(ΠΗΓΗ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΛΟΓΟΘΕΤΗΣ ΜΙΧ. ΛΙΑΡΚΟΠΟΥΛΟΣ)

3.1 ΤΑ ΚΡΙΣΙΜΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΛΕΓΧΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Κάθε προϊόν αποτελείται από το τεχνολογικό επίπεδο αλλά και το διοικητικό επίπεδο. Στο τεχνολογικό επίπεδο υπάρχουν τα πλήθη μεταβλητών μεγεθών και η ύπαρξη των ποιοτικών χαρακτηριστικών όπως η διαδικασία παραγωγής και ο εξοπλισμός για την παραγωγή του προϊόντος. Από την άλλη μεριά το διοικητικό επίπεδο αναφέρεται στις δημόσιες σχέσεις, στην απόδοση των στελεχών και στις εργασιακές σχέσεις των υπαλλήλων.

Με βάση το πλήθος των μεταβλητών μεγεθών εντοπίζονται τα κρίσιμα χαρακτηριστικά, τα οποία παίζουν σημαντικό ρόλο στο βαθμό ικανοποίησης του προϊόντος στον καταναλωτή. Ο έλεγχος της ποιότητας πρέπει να πληροί κάποιες προϋποθέσεις για να είναι σε θέση να επιλέξει τον προσδιορισμό του αντικειμένου. Με λίγα λόγια το αντικείμενο:

1. Θα πρέπει εξωτερικά και εσωτερικά να καλύπτει τις ανάγκες των πελατών.
2. Το αντικείμενο θα πρέπει να περιέχει και τα δυο στοιχεία της ποιότητας, τις προδιαγραφές και την έλλειψη ελαττωμάτων στο προϊόν.
3. Να προέρχεται από τις επιθυμίες και ιδέες των πελατών και του προσωπικού.

3.2 ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Τα κρίσιμα χαρακτηριστικά ενός προϊόντος / υπηρεσίας αποτελεί το αντικείμενο για τον έλεγχο της ποιότητας και θα πρέπει να προσδιοριστεί ο στόχος της.

Οι στόχοι της ποιότητας πρέπει να πληρούν τα εξής:

1. Να είναι νόμιμοι, για να μην υπάρχει αμφισβήτηση θα πρέπει η Διοίκηση να τα δημοσιοποιεί στα στελέχη της και στο προσωπικό της.

2. Να είναι μετρήσιμοι και να υπάρχει επικοινωνία ανάμεσα στα στελέχη και στο προσωπικό.
3. Να είναι εφικτοί, να μπορούν δηλαδή οι εργαζόμενοι να την υλοποιήσουν και να καταβάλλουν την προσπάθεια που χρειάζεται.
4. Τέλος να είναι ισότιμοί, κάθε εργαζόμενος να έχει τα ίδια δικαιώματα και τις ίδιες ευκαιρίες.

Εικόνα 3.2 Κρίσιμα χαρακτηριστικά και οι στόχοι της ποιότητας

Κρίσιμα Χαρακτηριστικά	Στόχοι Ποιότητας
Προϊόν	
Διαστάσεις	μήκος 100cm επί πλάτος 40 cm
Πάχος	3,5 cm με απόκλιση 0,0001 cm
Θερμοκρασία	10 ^ο - 50 ^ο κελσίου
Αξιοπιστία	τουλάχιστον 15.000 ώρες λειτουργίας χωρίς βλάβη
Διαδικασία	
Χρόνος παραγωγής	40 πρώτα λεπτά ανά μονάδα
Ποσοστό ελαττωματικών	10 - 30 στα 100.000 τεμάχια
Κόστος παραγωγής	μέχρι 10 ευρώ ανά μονάδα
Αξιοπιστία	τουλάχιστον 4.000 ώρες λειτουργίας χωρίς βλάβη
Τμήμα	
Απόδοση	1.000 τεμάχια ημερησίως
Επιχείρηση	
Μερίδιο αγοράς	τουλάχιστον 5%

3.3 ΤΡΟΠΟΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ, ΧΡΟΝΟΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΚΑΙ ΤΟΠΟΣ, ΘΕΣΕΙΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

3.3.1 Τρόπος Μέτρησης

Στα κρίσιμα χαρακτηριστικά εφόσον καθοριστεί το αντικείμενο του ελέγχου της ποιότητας θα πρέπει να οριστεί το είδος και η μέθοδος της μέτρησης γιατί για την αξιολόγηση ενός προϊόντος χρειάζεται η μέτρηση της τιμής του κρίσιμου χαρακτηριστικού. Όμως, αυτό δεν είναι απαραίτητο διότι για να προσδιοριστεί η ποιότητα χρειάζεται η διατύπωση της παρουσίας του προϊόντος. Έτσι από την μία υπάρχει η μέτρηση με μεταβλητές ενώ από την άλλη η μέτρηση με χαρακτηριστικές ιδιότητες.

Η επιλογή του τρόπου μέτρησης εξαρτάται από:

1. τις πληροφορίες που διαθέτει και παρέχει ο καθένας καθώς και το κόστος,
2. την ανάγκη για ακρίβεια,
3. την αξιοπιστία,
4. και τον τρόπο ευκολίας για την εφαρμογή της.

Η μέτρηση με μεταβλητές και η μέτρηση με ιδιότητες δίνει περισσότερες πληροφορίες, κοστίζει περισσότερο, έχει μεγαλύτερη αξιοπιστία και η εφαρμογή της είναι λιγότερη εύκολη.

3.3.2 Χρόνος Μέτρησης

Ο έλεγχος ποιότητας μπορεί να γίνει κατά την διαδικασία παραγωγής, με αποτέλεσμα να μην υπάρχει ελαττωματική παραγωγή, αυτός ο έλεγχος ονομάζεται στατιστικός. Επιπλέον, ο έλεγχος μπορεί να εφαρμοστεί και μετά την παραγωγή σε μία συγκεκριμένη ποσότητα, αυτός ο έλεγχος ονομάζεται δειγματοληπτικός έλεγχος αποδοχής.

Η επιλογή της μεθόδου γίνεται με βάση τα οικονομικά και τεχνικά κριτήρια.

Στο στατιστικό έλεγχο:

1. Το κόστος είναι χαμηλό.
2. Όταν γίνεται ο έλεγχος δεν υπάρχει πρόβλημα στην παραγωγή.
3. Η διαδικασία παραγωγής μπορεί να σταματήσει και να ξεκινήσει πάλι από την αρχή.

Ενώ στο δειγματοληπτικό έλεγχο απόδοσης:

1. Η αποφυγή των ελαττωματικών προϊόντων είναι μικρή και το κόστος του στατιστικού ελέγχου είναι υψηλό.
2. Ο στατιστικός έλεγχος δεν είναι εφικτός.
3. Η μέθοδος του στατιστικού ελέγχου αποτελεί καταστροφή για το προϊόν.
4. Μπορεί να δημιουργήσει ελαττωματικά προϊόντα κατά την διαδικασία ελέγχου της ποιότητας.

3.3.3 Τόπος και θέσεις της μέτρησης

Ο έλεγχος μπορεί να εφαρμοστεί:

1. Πριν την έναρξη της παραγωγής.
2. Κατά την διάρκεια της παραγωγής.
3. Εφόσον έχει ολοκληρωθεί η παραγωγή και εντός της επιχείρησης.

Ο έλεγχος της ποιότητας όταν γίνεται κατά την δημιουργία του προϊόντος μπορεί να περιορίσει την δημιουργία ελαττωματικών προϊόντων. Όμως, όταν γίνεται κατά την διάρκεια της παραγωγής θα πρέπει να διευκρινιστούν οι θέσεις ελέγχου της ποιότητας, όπου εξαρτώνται από τις κατάλληλες προδιαγραφές. Επίσης ο έλεγχος ποιότητας έχει την δυνατότητα να εφαρμοστεί εντός της επιχείρησης, στα εργαστήρια ή ακόμα στις θέσεις εργασίας.

3.4 ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΡΘΩΣΗ ΑΠΟΚΛΙΣΕΩΝ

Το τελικό στάδιο για τον έλεγχο της ποιότητας είναι η ανάλυση των αποκλίσεων.



Υπάρχουν τρεις περιπτώσεις για την διόρθωση των αποκλίσεων:

1. Ο περιορισμός των χρόνιων πηγών ανεπάρκειας. Η διαδικασία παραγωγής της ποιότητας είναι καταλληλότερη σε σχέση με την διαδικασία ελέγχου ποιότητας.
2. Ο περιορισμός των περιοδικών πηγών ανεπάρκειας. Ο καλύτερος έλεγχος είναι αυτός της ποιότητας.
3. Η συνεχής ρύθμιση της διαδικασίας παραγωγής για να υλοποιείται καλύτερα ο περιορισμός των αποκλίσεων.

Στην επιχείρηση παρατηρούνται κατά διαστήματα περιοδικά προβλήματα. Υπάρχουν 7 προσεγγίσεις για την ανακάλυψη των αποκλίσεων σε σχέση με την αναμενόμενη και πραγματική απόδοση, οι οποίες είναι:

1. Η διατύπωση της απόκλισης στην οποία δημιουργούνται ερωτήματα σχετικά με το ποιο είναι το αντικείμενο και που εμπλέκεται.
2. Η εξειδίκευση της απόκλισης όπου τα ερωτήματα που δημιουργούνται είναι τι, πού, πότε και πόσο, και αναφέρεται σε αυτά που εμπλέκονται και σε αυτά που δεν εμπλέκονται.
3. Ο προσδιορισμός των μοναδικών χαρακτηριστικών της απόκλισης.
4. Η αναζήτηση για αλλαγές.
5. Η αναζήτηση πιθανών αιτιών.
6. Η δοκιμή των πιθανών αιτιών σε σχέση με την εξειδίκευση.
7. Η επαλήθευση της αιτίας που γίνεται προσπάθεια είτε αναπαραγωγής της απόκλισης είτε περιορισμού της απόκλισης.

Εικόνα 3.4 Ανάλυση των αποκλίσεων

Κατάσταση Ερώτημα  	Εμπλέκεται	Δεν εμπλέκεται	Μοναδικά χαρακτηριστικά του «εμπλέκεται»	Αλλαγές
Τί				
Πού				
Πότε				
Πόσο				

3.5 ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Ο έλεγχος της ποιότητας αξιολογείται με τα εξής κριτήρια:

1. Το κόστος κακής ποιότητας, το κυριότερο κριτήριο για την αξιολόγηση του.
2. Την ικανότητα αντίδρασης σε προβλήματα ποιότητας, είναι μικρότερο το κόστος από την δημιουργία των ελαττωματικών προϊόν και είναι πιο εύκολο να προσδιοριστούν τα αίτια για την κακή ποιότητα.

3. Την ταχύτητα διόρθωσης των αποκλίσεων, όπου η διόρθωση οδηγεί ή στην βελτίωση του προϊόντος ή στην εξυπηρέτηση πελατών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο - ΠΕΛΑΤΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

4.1 ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η επιχείρηση εξαρτάται άμεσα από την ικανοποίηση που λαμβάνει ο πελάτης από το προϊόν. Η έννοια της ποιότητας εξαρτάται από την αξιολόγηση του καταναλωτή και διαφοροποιείται από καταναλωτή σε καταναλωτή όπως και οι ανάγκες τους. Ο πελάτης είναι διατεθειμένος να πληρώσει για να λάβει ένα προϊόν σε άριστη ποιότητα. Το βασικό μέλημα της επιχείρησης είναι να εξασφαλίζει στο προϊόν τα χαρακτηριστικά και τις προδιαγραφές που θα έχουν σκοπό την ικανοποίηση του πελάτη. Η ικανοποίηση του πελάτη είναι αυτή που οδηγεί την επιχείρηση στην επιτυχία και στην αξιοπιστία διότι προσελκύει περισσότερους νέους καταναλωτές με την προφορική διαφήμιση που ασκούν οι παλιοί πελάτες της. Επίσης και το ανθρώπινο δυναμικό θα πρέπει να εργάζεται με αποτελεσματικότητα για να μπορεί η διαδικασία παραγωγής να λειτουργεί ομαλά. Τα παράπονα απέναντι στην επιχείρηση δημιουργούνται από την χαμηλή ποιότητα του εργατικού δυναμικού με αποτέλεσμα την κακή ποιότητα προϊόντος, γι' αυτό η επιχείρηση πρέπει να μειώσει την αρνητική διαφήμιση που δημιουργείτε στους καταναλωτές και να υπάρξει αύξηση των ικανοποιημένων πελατών.

4.2 ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Κατά την σχεδίαση της ποιότητας υπάρχουν κάποιες βασικές φάσεις όπως: καθορισμός των πελατών σε εσωτερικούς και σε εξωτερικούς, καθορισμός των αναγκών των πελατών καθώς και την μεταφορά των αναγκών της επιχείρησης, συστηματικός έλεγχος την ανάπτυξη του προϊόντος / υπηρεσιών καθώς και έλεγχος και την ανάπτυξη της ποιότητας της διαδικασίας παραγωγής. Η ποιότητα του προϊόντος έχει άμεση σχέση με την ποιότητα διαδικασίας παραγωγής, διότι αν η διαδικασία παραγωγής λειτουργεί σωστά τότε δεν θα υπάρχουν ελαττωματικά προϊόντα με αποτέλεσμα η ποιότητα των προϊόντων να είναι άριστη.

Σε αυτό το κεφάλαιο θα αναλύονται τα δυο είδη των πελατών, τα οποία όπως προαναφέρθηκε χωρίζονται σε:

α) εσωτερικούς πελάτες και σε β) εξωτερικούς πελάτες.

A) εσωτερικοί πελάτες: αναφέρεται κυρίως σε όλους τους εργαζόμενους που συμβάλλουν στην διαδικασία παραγωγής για το προϊόν, διότι αυτοί έχουν την

ευθύνη για την ποιότητα του προϊόντος και την διαδικασία παραγωγής με την οποία παράγουν και τα διαθέτουν στην αγορά. Όμως, επίσης ευθύνονται και για την εξυπηρέτηση των πελατών.

B) εξωτερικοί πελάτες: αναφέρεται σε όλους αυτούς που δεν σχετίζονται με το εσωτερικό της επιχείρησης για παράδειγμα οι χονδρέμποροι, οι αντιπρόσωποι κ.λπ.

Η ικανοποίηση των πελατών αυτών εντοπίζεται σε τρία στάδια:

1. στις βασικές προσδοκίες των πελατών δηλαδή στα χαρακτηριστικά και στις ιδιότητες του προϊόντος που αναμένει ο καταναλωτής ώστε να προβεί στην αγορά,
2. στις επιθυμίες των πελατών, δηλαδή αν τα χαρακτηριστικά και οι ιδιότητες είναι αυτές που επιθυμεί, όπου αυτό θα υλοποιηθεί εφόσον οι βασικές προσδοκίες έχουν ικανοποιηθεί,
3. τέλος τα στοιχεία που προσελκύουν τους πελάτες. Δηλαδή οι εκπλήξεις ή οι ιδιότητες του προϊόντος που να μην είχε σκεφτεί ο πελάτης της.

Στην κατηγορία αυτή οι εξωτερικοί πελάτες διακρίνονται σε τελικοί και σε ενδιάμεσοι.

Οι τελικοί είναι αυτοί που έρχονται σε επαφή με το προϊόν, δηλαδή αυτοί που μπορούν να αξιολογήσουν την ποιότητα του. Από την άλλη οι ενδιάμεσοι πελάτες έχουν σχέση με τα άτομα που είναι υπεύθυνα για την διανομή και την διάθεση του προϊόντων οι λεγόμενοι εισαγωγείς / αντιπρόσωποι.

Η διαφορά των εσωτερικών και των εξωτερικών πελατών είναι ότι οι εσωτερικοί δημιουργούν έξοδα με αποτέλεσμα να διαφοροποιείται το κόστος ενώ οι εξωτερικοί δημιουργούν έσοδα για την επιχείρηση. Η ύπαρξη και των δυο ειδών είναι χρήσιμη για την επιχείρηση γιατί με αυτόν τον τρόπο μπορεί και παρακολουθεί την εξέλιξη των προϊόντων/ υπηρεσιών καθώς και την εξυπηρέτηση των καταναλωτών.

Επίσης μπορεί να αναφερθεί και η ύπαρξη ακόμα πέντε ειδών πελατών όπως:

1. οι πολύτιμοι πελάτες, οι οποίοι έχουν να κάνουν με ένα μικρό ποσοστό των πελατών αν και αυτοί μπορούν να αναλυθούν σε βάθος π.χ. παραγωγοί,
2. οι έμποροι πελάτες, αυτοί δηλαδή που αγοράζουν τα προϊόντα / υπηρεσίες με σκοπό την μεταπώληση τους,

3. οι παραγωγοί πελάτες, οι οποίοι μπορούν να χρησιμοποιούν τα προϊόντα για την παραγωγή δικών τους προϊόντων και μετέπειτα να προβούν σε πωλήσεις.

4.3 ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΑΝΑΓΚΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Υπάρχουν τρόποι όπου είναι εφικτός ο εντοπισμός των αναγκών των πελατών, όπως με την χρήση διάφορων ερωτηματολογίων τα οποία θα συμπληρώνουν οι ίδιοι.

1. Η επαφή με τους πελάτες, ώστε να καταγραφθούν οι εντυπώσεις τους και να αξιολογήσουν κάποιο προϊόν / υπηρεσία που έχουν χρησιμοποιήσει.
2. Έλεγχος παραπόνων από τους πελάτες είτε για την ποιότητα είτε για την εξυπηρέτηση είτε και για την μη ικανοποίηση τους από το προϊόν.
3. Διάφοροι αντιπρόσωποι της επιχείρησης να καταφέρουν να αξιολογήσουν την ποιότητα του προϊόντος αλλά και την εξυπηρέτηση.
4. Έλεγχος των πωλήσεων. Στην σημερινή εποχή η τεχνολογία δίνει την δυνατότητα με την πληροφορική να παρακολουθούνται οι πωλήσεις σε σύντομο χρονικό διάστημα, έτσι ώστε να γνωστοποιούνται σύντομα οι ανάγκες των πελατών της.

Εφόσον, έχει προηγηθεί η προσέγγιση των ειδών των πελατών τώρα μπορεί να πραγματοποιηθεί και η προσέγγιση των αναγκών τους. Για να γίνουν κατανοητές οι ανάγκες των πελατών πρέπει να απαντηθούν κάποια ερωτήματα, όπως:

1. Γιατί ο πελάτης αγοράζει το συγκεκριμένο προϊόν, και
2. Τι περιμένει ο πελάτης από το προϊόν. Δηλαδή ποια ικανοποίηση θα του προσφέρει.

Μέχρι να γίνει η ολοκλήρωση της προσέγγισης των αναγκών των πελατών δημιουργούνται και κάποια προβλήματα:

1. Η ανάγκη της αποτελεσματικής επικοινωνίας αναφέρεται στην ασάφεια σχετικά με την ορολογία που χρησιμοποιούν για ένα προϊόν αλλά και για την επικοινωνία που ίσως δεν υπάρχει ανάμεσα στην επιχείρηση και στον κλάδο της οικονομικής δραστηριότητας.
2. Η ανάγκη αντιπροσωπευτικού δείγματος, δηλαδή το είδος και το μέγεθος του αποτελούν σημαντικό παράγοντα για την αγορά.

3. Η ανάγκη του δυναμικού χαρακτήρα των αναγκών των πελατών. Επειδή οι ανάγκες των πελατών μεταβάλλονται σε σύντομο χρονικό διάστημα, χρειάζεται ένας δυναμικός στρατηγικός σχεδιασμός για την δημιουργία ενός νέου προϊόντος.

4.4 ΣΧΕΔΙΑΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

Για την σχεδίαση του προϊόντος / υπηρεσιών θα πρέπει να εξετασθεί:

1. Οι ανάγκες των πελατών. Δηλαδή των εσωτερικών και των εξωτερικών πελατών.

2. Και οι ανάγκες της επιχείρησης όπου παρατηρείται ότι δεν ικανοποιούνται όλες οι ανάγκες των πελατών διότι υπάρχει περιορισμός στο κόστος παραγωγής.

Ο ανταγωνισμός είναι βασικό κριτήριο για την επιχείρηση διότι το προϊόν μπορεί να ικανοποιεί τις ανάγκες του πελάτη που όμως δεν είναι σίγουρο ότι θα το αγοράσει. Σε αυτό το σημείο εμπλέκονται άλλοι παράγοντες όπως η τιμή του προϊόντος. Πρέπει να ελέγχεται το κόστος του πελάτη αλλά και του πωλητή. Στόχος της επιχείρησης είναι η ελαχιστοποίηση του κόστους και παράλληλα η αύξηση των κερδών. Εφόσον ληφθούν τα παραπάνω υπόψη, για να σχεδιαστεί ένα προϊόν πρέπει να διατυπωθούν ιδέες και να υλοποιηθεί η βέλτιστη για να ικανοποιήσει σε μεγάλο βαθμό τις ανάγκες των πελατών της επιχείρησης.

Το επόμενο βήμα είναι να γίνει μια σωστή μελέτη για τα χαρακτηριστικά και τις ιδιότητες που θα προσφέρει. Επειδή η επιχείρηση δεν μπορεί να γνωρίζει από πριν την εξέλιξη του προϊόντος στην αγορά θα πρέπει να το παράγει και να το προωθήσει στην αρχή σε μικρή ποσότητα για να δει την ανταπόκριση των καταναλωτών καθώς επίσης δεν θα έχει και έχει ζημία σαν επιχείρηση

Η σχεδίαση της παραγωγικής ικανότητας βασίζεται στην αγορά η οποία είναι ο σημαντικότερος παράγοντας για την παραγωγική ικανότητα. Τα κριτήρια της αγοράς είναι :

1. Το μέγεθος της αγοράς, δηλαδή η ζήτηση του προϊόντος να είναι μεγάλη σε σχέση με την προσφορά έτσι ώστε να μην υπάρχει πρόβλημα με την παραγωγή.

2. Η ζήτηση να είναι μικρότερη (το μερίδιο αγοράς) από την παραγωγική ικανότητα (προσφορά).

3. Η ζήτηση της αγοράς και η παραγωγική ικανότητα (προσφορά) να είναι ίσα μεταξύ τους. Ο καθορισμός της παραγωγικής ικανότητας εμφανίζεται σε

συνάρτηση. Από την μία η αναμενόμενη ζήτηση και από την άλλη το κόστος παραγωγής.

4. Στην τεχνολογία, σε καινοτομίες και σε αυτοματοποιημένα συστήματα παραγωγής. Η παραγωγή της επιχείρησης βασίζεται στην τεχνολογία, διότι η τεχνολογία βοηθάει την επιχείρηση να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πελατών της με την δημιουργία νέων προϊόντων.

5. Στο ανθρώπινο δυναμικό, εάν υπάρχει έλλειψη τότε θα παρατηρηθεί μια μείωση της παραγωγικής ικανότητας. Τα ανθρώπινο δυναμικό είναι ο βασικός παράγοντας της επιχείρησης που όταν λειτουργεί σωστά έχει ως αποτέλεσμα την προώθηση των προϊόντων.

6. Τα διαθέσιμα κεφάλαια είναι σημαντικά γιατί μπορούν να επιτρέψουν την ανάπτυξη.

Η σχεδίαση της διαδικασίας παραγωγής εστιάζεται από κάποιες βασικές επεξεργασίες:

1. Τις βασικές φάσεις που υπάρχουν για την παραγωγή του προϊόντος, όπου μπορούν να αποτελέσουν τα βασικά στάδια της παραγωγής με την σωστή επεξεργασία.

2. Την ύπαρξη των εναλλακτικών τρόπων παραγωγής, όπου εξαρτάται από την εξέλιξη της τεχνολογίας,

3. Την επιλογή της καλύτερης εναλλακτικής λύσης, όπου εξαρτάται από την παραγωγική ικανότητα, την αξιοπιστία του συστήματος και τις δαπάνες εκπαίδευσης και επένδυσης.

4. Τον σχεδιασμό νέων μεθόδων για την διαδικασία παραγωγής⁶

4.5 ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ

Η ποιότητα των προμηθευτών συνδέεται άμεσα με τις ανάγκες των πελατών, γιατί σε περίπτωση που οι πρώτες ύλες δεν ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της εταιρίας το τελικό προϊόν δεν καλύπτει τις ανάγκες του καταναλωτή. Η ποιότητα του προϊόντος δεν εξαρτάται από την τιμή που εμπορεύεται ενώ η επιλογή του προμηθευτή κρίνεται κυρίως από την τιμή.

Χαρακτηριστικά προμηθευτών:

Διαφοροποιούνται με βάση το είδος της κάθε επιχείρησης και είναι:

⁶ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΣΤΑΜΟΥΛΗ

1. Η ικανότητα και δυνατότητα παραγωγής. Εάν δεν διαθέτει την ικανότητα και δυνατότητα κανένας προμηθευτής δεν είναι σε θέση να υλοποιήσει παραγγελία.
2. Η τιμή. Η τιμή της πρώτης ύλης καθορίζει την τιμή του τελικού προϊόντος.
3. Ταχύτητα παράδοσης. Είναι σημαντικός παράγοντας διότι δεν δημιουργούνται αποθέματα.
4. Αξιοπιστία παραδόσεων. Όταν οι πρώτες ύλες καταφθάνουν το προκαθορισμένο χρονικό διάστημα τα τελικά προϊόντα έχουν τη δυνατότητα να βρίσκονται άμεσα στον καταναλωτή
5. Ευελιξία. Είναι το κυρίαρχο στοιχείο ενός προμηθευτή ο οποίος έχει την δυνατότητα να ανταπεξέλθει σε μια αναμενόμενη ζήτηση.
6. Ποιότητα. Είναι πλέον το A και το Ω της επιχείρησης και παραμένει μια αναλλοίωτη αξία με αποτέλεσμα ο προμηθευτής να μας προσφέρει ένα υψηλό επίπεδο ποιότητας.

Μια επιχείρηση εξαρτάται από τον εφοδιασμό της ανεξάρτητα από το μέγεθός της. Οι προμηθευτές παίζουν βασικό ρόλο στον ανεφοδιασμό και έχουν την δυνατότητα να προσφέρουν εισροές που έπειτα από κατάλληλη επεξεργασία μπορούν να ικανοποιούν τις ανάγκες του πελατών με το ελάχιστο κόστος. Η επιχείρηση βασίζεται πλέον στον υψηλό δείκτη ποιότητας του προμηθευτή της για τα προϊόντα / υπηρεσίες που της παρέχει. Αυτό παρατηρείται από τα ακόλουθα :

1. Η ποσότητα αγοραζομένων εισροών, δηλαδή το μεγαλύτερο ποσοστό των αγορών να προέρχεται από την ίδια επιχείρηση.
2. Το υψηλό κόστος που οφείλεται στην κακή ποιότητας εισροών. Το μεγάλο ποσοστό των παραπόνων έχει άμεση σχέση με την ποιότητα του προϊόντος λόγω της κακής ποιότητας των εκροών.
3. Η αλληλοεξαρτώμενη σχέση αγοραστή-προμηθευτή. Η σχέση αυτή στηρίζεται στην αλληλεξάρτηση, δηλαδή είτε ο προμηθευτής επιδιώκει να αντλήσει πληροφορίες για το προϊόν από τον αγοραστή, είτε ο αγοραστής να λάβει γνώση για την σχεδίαση του προϊόντος από τον προμηθευτή.

Η ολική ποιότητα δημιουργεί μία ιδανική σχέση ανάμεσα στην επιχείρηση και στον προμηθευτή. Η διαδικασία για τον εφοδιασμό της επιχείρησης βασίζεται :

1. Στη σχεδίαση του προϊόντος από τις εισροές.
- Ø Ο προμηθευτής πρέπει να γνωρίζει τις ανάγκες της, ώστε να παρέχει τις κατάλληλες εισροές.

- Ø Η πληροφόρηση προς τον προμηθευτή έχει να κάνει με τα χαρακτηριστικά του προϊόντος, τον έλεγχο πριν την αποστολή και κατά την παραλαβή από τον προμηθευτή και την επιχείρηση αντίστοιχα.
 - Ø Η αξιολόγηση και η επιλογή των προμηθευτών. Πριν γίνει η επιλογή των προμηθευτών πρέπει να γίνει η αξιολόγηση του προϊόντος από διάφορα δείγματα στην αξιολόγηση της παραγωγικής διαδικασίας του ώστε η επιχείρηση να βεβαιωθεί ότι το προϊόν θα είναι της επιθυμητής ποιότητας. Η αξιολόγηση των προμηθευτών γίνεται με βάση την απόδοση που είχαν στο παρελθόν για όμοιες εισροές. Αλλά και από την ικανότητα της παραγωγικής τους διαδικασίας. Ενώ η επιλογή των προμηθευτών γίνεται με βάση τα εξής κριτήρια:
 - ✓ Η ποιότητα των προϊόντων, δηλαδή η τήρηση των προδιαγραφών ως προς τις προδιαγραφές του προϊόντος.
 - ✓ Ο χρόνος και το κόστος παράδοσης των προϊόντων, δηλαδή η χρονική καθυστέρηση παράδοσης σε σχέση με το προγραμματισμένο χρονοδιάγραμμα.
 - ✓ Το κόστος διανομής του προϊόντος, καθυστέρησης παράδοσης και επιστροφή ελαττωματικών προϊόντων ή κακής ποιότητας.
 - ✓ Η ποιότητα εξυπηρέτησης του προμηθευτή. Η ποιότητα του συνδέεται με ικανοποιητική συνεργασία με την επιχείρηση, την αναμενόμενη παράδοση στα ορισμένα χρονικά πλαίσια και η συμμετοχή του σε εκπαιδευτικά προγράμματα για την βελτίωση και έλεγχο της ποιότητας.
2. Η συνεργασία με τους προμηθευτές. Οι μορφές συνεργασίας είναι οι εξής:
- Ø Έλεγχος των προϊόντων.
 - Ø Συνεργασία η οποία χωρίζεται: σε οικονομική ποιότητα στην οποία δίνεται βαρύτητα στην αξία του προϊόντος, σε τεχνική ποιότητα δηλαδή ο έλεγχος της διαδικασίας ώστε να μειωθούν τα ελαττωματικά προϊόντα, δηλαδή η ταξινόμηση των εναλλακτικών προϊόντων για να αντιληφτεί ο προμηθευτής που να δώσει βαρύτητα στην παραγωγή για την επίλυση του προβλήματος και τέλος σε διοικητική ποιότητα/συνεργασία για την ποιότητα η οποία βασίζεται στον καθορισμό των αρμοδιοτήτων αλλά και των ευθυνών ανά τμήμα της επιχείρησης. Σημαντικό στοιχείο για την διοίκηση είναι η επικοινωνία του προμηθευτή με την επιχείρηση για να προβούν στο κοινό συμφέρον.

3. Η πιστοποίηση των προμηθευτών.

Τα κριτήρια για την πιστοποίηση είναι:

- Ø Δεν πρέπει η επιχείρηση να απορρίψει ένα προϊόν από τον προμηθευτή πριν περάσει το χρονικό διάστημα του 1 έτους ή των έξι μηνών.
- Ø Να μην υπάρξει ατύχημα στην παραγωγή.
- Ø Διαδικασία που βρίσκεται σε έλεγχο καθώς και η ποιότητα της να εξελίσσεται με το σύγχρονο σύστημα διαδικασίας και ποιότητας.

Ο βασικός και κύριος στόχος της επιχείρησης είναι η μείωση του κόστους αγοράς και παραγωγής με αποτέλεσμα την αύξηση των κερδών. Για να πραγματοποιηθεί αυτό η επιχείρηση θα πρέπει να προωθεί το προϊόν με χαμηλότερη τιμή με τους εξής τρόπους :

1. Δημιουργία διαγωνισμών με πλήθος προμηθευτών.
2. Ευελιξία ανάμεσα στους προμηθευτές με στόχο την καλύτερη τιμή.
3. Ελλιπής πληροφόρηση προς τον προμηθευτή για το τελικό προϊόν της επιχείρησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο - ΠΡΟΤΥΠΟ ISO 9000 – 2000

(ΠΗΓΗ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΣΤΑΜΟΥΛΗ)

5.1 ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΠΡΟΤΥΠΑ

Στην Ελλάδα σύγχρονη τυποποίηση συζητήθηκε για πρώτη φορά το 1931 με αποτέλεσμα να δημιουργηθεί η Ελληνική Επιτροπή Προτυποποίησης εκπροσωπώντας την μέχρι το 1965 ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (ISO). Το 1976 δημιουργήθηκε ο φορέας Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης (ΕΛΟΤ). Ο φορέας αυτός είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός και ο σκοπός του είναι η διασφάλιση της ποιότητας των προϊόντων.

Η Τυποποίηση είναι τυποποιημένα έγγραφα όπως τα Πρότυπα, οι τεχνικοί κανονισμοί όπου την ευθύνη για την Ελλάδα την έχει αποκλειστικά ο ΕΛΟΤ. Τα Πρότυπα πιστοποιούνται από τον ΕΛΟΤ.

«ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ»: είναι το σύνολο των ενεργειών που επιβεβαιώνουν τις απαιτήσεις των καταναλωτών. Ο έλεγχος ποιότητας εφαρμόζεται για να διαπιστωθεί η απόκλιση του προϊόντος από τις προδιαγραφές.

«ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ»: είναι η διαδικασία των συνολικών ενεργειών δηλαδή ο σχεδιασμός των δραστηριοτήτων, η πρόβλεψη των δυσκολιών και η εξειδίκευση του ανθρώπινου δυναμικού. Η Διασφάλιση Ποιότητας χαρακτηρίζεται ως το εργαλείο για την βελτίωση της ποιότητας του τελικού προϊόντος.

5.2 ΕΙΔΗ ΠΡΟΤΥΠΩΝ

Τα πρότυπα χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες. Στα εθνικά, στα ευρωπαϊκά και στα διεθνή.

1. Τα εθνικά έχουν εφαρμογή σε γεωγραφικά όρια στην χώρα μας και έχουν σχέση με τα προϊόντα και υπηρεσίες που συναλλάσσονται στο εσωτερικό της.

2. Τα ευρωπαϊκά πρότυπα έχουν σχέση με την ελεύθερη διακίνηση των προϊόντων στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

3. Τα διεθνή πρότυπα είναι ευρύτερης εφαρμογής. Το τελευταίο διάστημα προσπαθούν τα ευρωπαϊκά με τα διεθνή πρότυπα να ενωθούν και να εκδίδονται από τον οργανισμό ISO (International Standards Organization) και τον IEC

(International Electrotechnical Committee). Η IEC ιδρύθηκε το 1906 και ασχολείται με τα ζητήματα όπως ορολογία, θεμελιώδεις μονάδες.

5.3 ΠΡΟΤΥΠΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ISO

Τα πέντε πρώτα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας εκδόθηκαν το 1987. Τα πρότυπα ISO 9001 και 9003 αναφέρονται στα πρότυπα απαιτήσεων. Τα πιο φημισμένα πρότυπα είναι η σειρά ISO 9000. Τα πρότυπα ISO 9000 και EN 29000 από το 1994 είναι γνωστά ως EN ISO 9000. Το EN ISO 9001 αναφέρεται για τις εταιρείες που παράγουν νέα προϊόντα ενώ το ISO 9002 σχετίζεται με τις εταιρείες που μόνο παράγουν και το ISO 9003 αφορά εταιρείες που εφαρμόζουν το τελικό έλεγχο στα προϊόντα.

Υπάρχουν ορισμένα οφέλη από το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας όπως:

1. Η αύξηση της ικανοποίησης του πελάτη.
2. Η ανάπτυξη του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.
3. Η βελτίωση της επίδοσης της επιχείρησης και η εικόνα του οργανισμού.
4. Η μείωση του κόστους.

Τα πρότυπα χωρίζονται με βάση το είδος και την χρήση της επιχείρησης.

Ø ISO 8402: 1986, αντικαταστάθηκε από ISO 8402: 1994

Ø ISO 8402: 1994, σκοπός του είναι η διασφάλιση ποιότητας

Ø ISO 9000: 2000, αντικαθιστά το ISO 8402: 1994

Ø ISO 9000: 2005, αντικαθιστά το ISO 9000: 2000

Το ISO 9001 είναι ένα από τα αναγνωρισμένα πρότυπα και αποτελεί το περισσότερο διαδεδομένο πρότυπο ανεξαρτήτως δραστηριότητας. Το ISO 9001 έχει σχέση με παραγωγή των προϊόντων / υπηρεσιών και εντάσσει την διασφάλιση ποιότητας στην σχεδίαση, στην παραγωγή κι στην ανάπτυξη αλλά και στην τεχνική υποστήριξη. Η πιστοποίηση του έχει σκοπό την βελτίωση της επιχείρησης η οποία παίζει σημαντικό ρόλο για τον καταναλωτή.

Ø Το ISO 9001:1987, αντικαταστάθηκε από το ISO 9001:1994

Ø Το ISO 9001:1994, αντικαταστάθηκε από το ISO 9001:2000

Ø Το ISO 9001:2000, αναφέρεται στις απαιτήσεις που δημιουργεί το σύστημα διασφάλισης

Ø Το ISO 9002 είναι ένα υποσύνολο του ISO 9001 και αναφέρεται μόνο στην διασφάλιση της παραγωγής και την διακίνηση των προϊόντων / υπηρεσιών.

- Ø Το ISO 9002:1987, αντικαταστάθηκε από το ISO 9002:1994
- Ø Το ISO 9002:1987, αντικαταστάθηκε από το ISO 9001:2000
- Ø Το ISO 9003:1987, αντικαταστάθηκε από το ISO 9003:1994
- Ø Το ISO 9003:1994, αντικαθιστά το ISO 9001:2000

Το ISO 9004 έχει ως στόχο της ποιοτική διαχείριση και δεν αναφέρεται μόνο στα χαρακτηριστικά της ποιότητας για κάποιο προϊόν αλλά και στην απόδοση που έχει η επιχείρηση στο τομέα της αγοράς. Η επιχείρηση επιλέγει τα στοιχεία για την επίτευξη της ποιότητας καθώς και για το πώς θα ενταχθεί στην παραγωγική διαδικασία.

- Ø Το ISO 9004:1987, σκοπό του είναι η διαχείριση της ποιότητας και αντικαταστάθηκε από το ISO 9004-1:1994.
- Ø Το ISO 9004-1:1994, αναφέρεται στην διαχείριση της ποιότητας και αντικαταστάθηκε από το ISO 9004:2000.
- Ø Το ISO 9004:2000, αντικαταστάθηκε από το ISO 9004:2009 και σε σχέση με το ISO 9001 εκτός ότι επεκτείνεται στην ποιότητα των προϊόντων ασχολείται και με το εσωτερικό της επιχείρησης.
- Ø Το ISO 9004:2009, δίνει πληροφορίες σχετικά με το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας.
- Ø Το ISO 10012-1:1992, αντικαταστάθηκε από το ISO 10012:2003 και αναφέρεται στην διασφάλιση ποιότητας για τους εξοπλισμούς καταμέτρησης.
- Ø Το ISO 10012-2:1997, αντικαταστάθηκε από το ISO 10012:2003 και αναφέρεται στην διασφάλιση ποιότητας για τους εξοπλισμούς μέτρησης.
- Ø Το ISO 10012:2003, αντικαθιστά το ISO 10012-1:1992 και το ISO 10012-2:1997, και τα πρότυπα αυτά σχετίζονται με την διαχείριση μέτρησης.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο - ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ ΜΕ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΠΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

(ΠΗΓΗ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΛΟΓΟΘΕΤΗΣ ΜΙΧ.
ΛΙΑΡΜΑΚΟΠΟΥΛΟΣ)

6.1 ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΠΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΚΑΙ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Ο δειγματοληπτικός έλεγχος είναι ο έλεγχος της ποιότητας που μπορεί να εκτελεστεί και μετά την παραγωγή έτσι ώστε να αποφασιστεί η κατάργηση του ή η αποδοχή του σε περίπτωση μεγάλου ποσοστού ελαττωματικών προϊόντων. Ο στατιστικός έλεγχος της διαδικασίας είναι ο έλεγχος ποιότητας που μπορεί να γίνει κατά την διάρκεια της παραγωγής για να αποφασιστεί η συνέχιση της διαδικασίας ή η διακοπή της.

Ο στατιστικός έλεγχος επιβάλλεται όταν:

1. Το κόστος ελέγχου δεν είναι υψηλό.
2. Ο έλεγχος δεν βλάπτει το προϊόν.
3. Η διαδικασία παραγωγής δεν επηρεάζεται, μπορεί να σταματήσει και να επαναλειτουργήσει.

Ενώ ο δειγματοληπτικός έλεγχος επιβάλλεται όταν:

1. Το κόστος είναι υψηλό.
2. Όταν το κόστος των ελαττωματικών προϊόντων είναι μικρό.
3. Ο στατιστικός έλεγχος καταστρέφει το προϊόν και δεν είναι εφικτός.

Ο στατιστικός έλεγχος έχει σκοπό την εξουδετέρωση των ελαττωματικών προϊόντων υπό τον έλεγχο της διαδικασίας παραγωγής, ενώ ο δειγματοληπτικός έλεγχος επιδιώκει την αποφυγή των ελαττωματικών προϊόντων αλλά ανεξάρτητα από το προκαθορισμένο ποσοστό. Μέχρι στιγμή υπάρχει απάντηση στην ερώτηση πότε θα γίνει ο έλεγχος ποιότητας του προϊόντος. Τώρα θα απαντηθεί το ερώτημα πώς θα γίνει ο έλεγχος ποιότητας του προϊόντος. Πρέπει να είναι γνωστό το είδος και η μέθοδος μέτρησης του προϊόντος. Η μέτρηση χωρίζεται σε μεταβλητές και σε ιδιότητες. Η μέτρηση με μεταβλητές απαιτεί λεπτομερή μέτρηση της τιμής για την αξιολόγηση της ποιότητας, από την άλλη μεριά η μέτρηση με ιδιότητες δεν χρειάζεται λεπτομερή μέτρηση της τιμής αλλά διαπίστωση της παρουσίας ενός

χαρακτηριστικού του προϊόντος. Αυτό γίνεται με την κατανομή των αναλογιών (Poisson ή διωνυμική).

Η εφαρμογή της κάθε μεθόδου εξαρτάται από:

1. Τις πληροφορίες που έχουν διαθέσιμες.
2. Το κόστος που χρειάζεται.
3. Την ακρίβεια και την συνέπεια.
4. Την αξιοπιστία και την εύκολη εφαρμογή της.

6.2 ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΠΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

Εάν ο στατιστικός έλεγχος δεν είναι εφικτός για την διαδικασία παραγωγής τότε η Διοίκηση εφαρμόζει τον δειγματοληπτικό έλεγχο στο προϊόν. Ένα κύριο μειονέκτημα για τον δειγματοληπτικό έλεγχο είναι ότι απορρίπτει καλές ποσότητες ποιότητας και δέχεται κακής ποιότητας ποσότητα διότι δεν δίνεται δειγματοληψία χωρίς πιθανά σφάλματα. Ο στόχος του δειγματοληπτικού ελέγχου είναι η βελτίωση της ποιότητας σε επιθυμητό επίπεδο αλλά με ελάχιστο κόστος.

Η Διοίκηση πρέπει να ελέγχει:

1. Το μέγεθος.
2. Τον αριθμό των δειγμάτων.
3. Τη μέθοδο μέτρησης των κρίσιμων χαρακτηριστικών.

Κατά την εφαρμογή του δειγματοληπτικού ελέγχου εμφανίζονται μειονεκτήματα και πλεονεκτήματα.

Τα μειονεκτήματα είναι:

1. Υπάρχουν περισσότερα διοικητικά έξοδα.
2. Παρέχει λιγότερες πληροφορίες.
3. Υπάρχουν σφάλματα στην δειγματοληψία.

Τα πλεονεκτήματα είναι:

1. Πιο οικονομικός.
2. Μικρότερη ζημία στο προϊόν.
3. Μικρός αριθμός προσωπικού ελέγχου.
4. Τα σφάλματα περιορίζονται 100%.

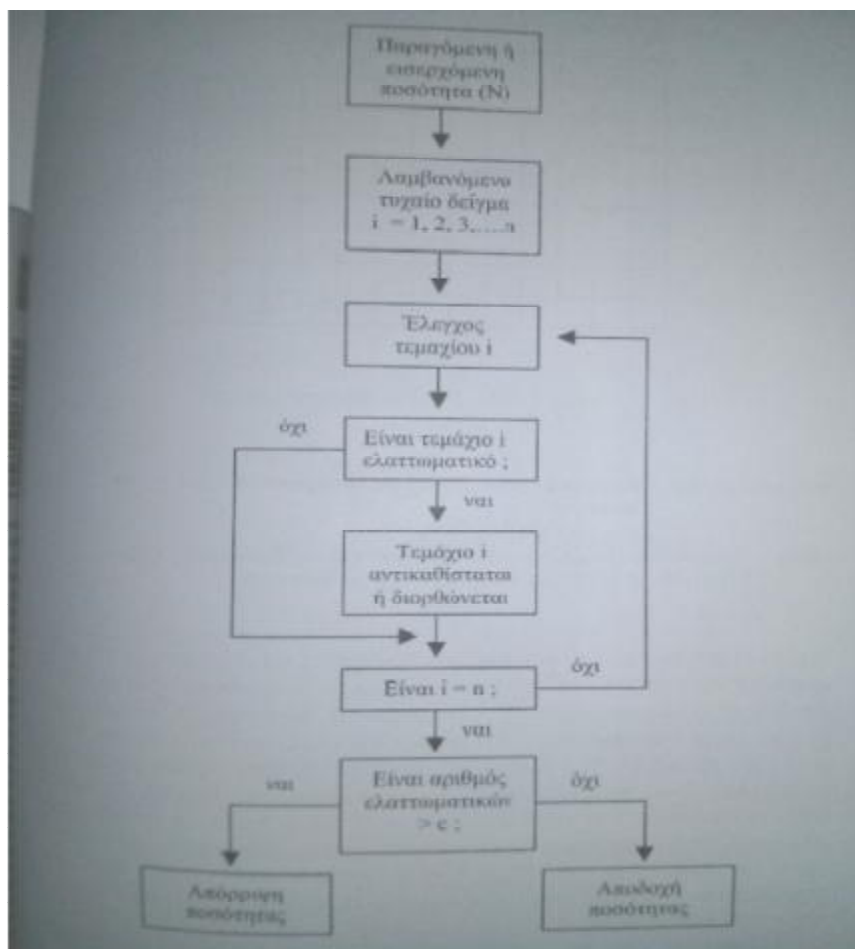
5. Η απόρριψη των ελαττωματικών προϊόντων οδηγούν στη λήψη προληπτικών μέτρων.

6.3 ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΥΠΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΕ ΙΔΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ

6.3.1 ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΕ ΙΔΙΟΤΗΤΕΣ

Ο έλεγχος αυτός αναφέρεται σε τυχαίο δείγμα και χωρίζουν το προϊόν σε κακή ή καλή ποιότητα. Η διαδικασία αυτή απεικονίζεται στο διάγραμμα 6.1. Οι στατιστικές μέθοδοι ασχολούνται με τις κατανομές των αναλογιών. Ο καταναλωτής και ο παραγωγός χρησιμοποιούν διαφορετικά κριτήρια για την αξιολόγηση του προϊόντος σε καλή ή κακή ποιότητα.

Διάγραμμα 6.1 Διαδικασία για ένα τυχαίο δείγμα



6.3.2 ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΕ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ

Τα χαρακτηριστικά των προϊόντων ποικίλουν σε σχέση με το βάρος, τις διαστάσεις κ.λ.π. Η διαχώριση του προϊόντος σε κακή ή καλή ποιότητα σε αυτή την περίπτωση δεν είναι χρήσιμη όπως στην δειγματοληψία με ιδιότητες. Όμως αυτό που χρειάζεται είναι η αξιολόγηση της ποιότητας με λεπτομερή πληροφορίες. Εδώ οι στατιστικοί μέθοδοι ασχολούνται με την κανονική κατανομή.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7^ο - ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

7.1 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε και δόθηκε σε ιδιωτικές επιχειρήσεις με αντικείμενο μελέτης την πιστοποίηση ISO. Ειδικότερα έγινε έρευνα για το ποια πιστοποίηση εφαρμόζουν και κατά πόσο εφαρμόζεται πλήρως.

Το παρακάτω ερωτηματολόγιο δόθηκε στις επιχειρήσεις, και βασίζεται από την Πτυχιακή με θέμα: Συστήματα – Διαχείρισης Ποιότητας Πρότυπα – Τυποποίηση – Πιστοποίηση και από την ιστοσελίδα www.info3kps.gr.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 1:

Ποιά πιστοποίηση ISO εφαρμόζεται στην επιχείρηση:

9000:2000	
9000:2001	
9000:2008	
22000,9001	

Άλλο:

ΕΡΩΤΗΣΗ 2:

Η διοίκηση της επιχείρησης έχει οριοθετήσει την πολιτική και τους στόχους της ποιότητας;

Δεν έχει ξεκινήσει	Έχει μόλις ξεκινήσει ή εφαρμόζεται σποραδικά	Εφαρμόζεται συστηματικά	Εφαρμόζεται πλήρως, αξιολογείται και αναθεωρείται

ΕΡΩΤΗΣΗ 3:

Στην επιχείρηση έχει εφαρμοστεί πρότυπο ώστε ο υπεύθυνος για την ποιότητα να έχει την ευθύνη και την εξουσιοδότηση να εντοπίζει προβλήματα για την ποιότητα και να προωθή αποτελεσματικές λύσεις;

Δεν έχει ξεκινήσει	Έχει μόλις ξεκινήσει ή εφαρμόζεται σποραδικά	Εφαρμόζεται συστηματικά	Εφαρμόζεται πλήρως, αξιολογείται και αναθεωρείται

--	--	--	--

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ – ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥΣ ΠΟΡΟΥΣ- ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΕΡΩΤΗΣΗ 4:

Η Διοίκηση της επιχείρησης γνωστοποιεί τις λειτουργίες των μελών της μέσα στην επιχείρηση;

Δεν έχει ξεκινήσει	Έχει μόλις ξεκινήσει ή εφαρμόζεται σποραδικά	Εφαρμόζεται συστηματικά	Εφαρμόζεται πλήρως, αξιολογείται και αναθεωρείται

ΕΡΩΤΗΣΗ 5:

Έχουν προσδιοριστεί και αξιολογούνται οι ικανότητες και οι απαιτήσεις εκπαίδευσης του προσωπικού;

Δεν έχει ξεκινήσει	Έχει μόλις ξεκινήσει ή εφαρμόζεται σποραδικά	Εφαρμόζεται συστηματικά	Εφαρμόζεται πλήρως, αξιολογείται και αναθεωρείται

ΕΡΩΤΗΣΗ 6:

Έχει η επιχείρηση δημιουργήσει υποδομές για το περιβάλλον εργασίας ώστε να υπάρχει ικανοποίηση και ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού;

Δεν έχει ξεκινήσει	Έχει μόλις ξεκινήσει ή εφαρμόζεται σποραδικά	Εφαρμόζεται συστηματικά	Εφαρμόζεται πλήρως, αξιολογείται και αναθεωρείται

ΕΡΩΤΗΣΗ 7:

Εφαρμόζει η επιχείρηση συστήματα για την διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού;

Δεν έχει ξεκινήσει	Έχει μόλις ξεκινήσει ή εφαρμόζεται	Εφαρμόζεται συστηματικά	Εφαρμόζεται πλήρως, αξιολογείται και

	σποραδικά		αναθεωρείται

ΕΡΩΤΗΣΗ 8:

Η επιχείρηση έχει εφαρμόσει τις κατάλληλες τεχνικές και υποδομές για την επίλυση του περιβαλλοντικού προβλήματος;

Δεν έχει ξεκινήσει	Έχει μόλις ξεκινήσει ή εφαρμόζεται σποραδικά	Εφαρμόζεται συστηματικά	Εφαρμόζεται πλήρως, αξιολογείται και αναθεωρείται

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 9:

Η επιχείρηση χρησιμοποιεί μεθόδους και τεχνικές για την άρτια επικοινωνία με τους πελάτες;

Δεν έχει ξεκινήσει	Έχει μόλις ξεκινήσει ή εφαρμόζεται σποραδικά	Εφαρμόζεται συστηματικά	Εφαρμόζεται πλήρως, αξιολογείται και αναθεωρείται

ΕΡΩΤΗΣΗ 10:

Η επιχείρηση χρησιμοποιεί μεθόδους και συστήματα για τις προσδοκίες και απαιτήσεις των πελατών της;

Δεν έχει ξεκινήσει	Έχει μόλις ξεκινήσει ή εφαρμόζεται σποραδικά	Εφαρμόζεται συστηματικά	Εφαρμόζεται πλήρως, αξιολογείται και αναθεωρείται

ΕΡΩΤΗΣΗ 11:

Στην επιχείρηση υπάρχει πολιτική/διαδικασία για το χειρισμό /επίλυση των παραπόνων;

Δεν έχει ξεκινήσει	Έχει μόλις ξεκινήσει ή εφαρμόζεται σποραδικά	Εφαρμόζεται συστηματικά	Εφαρμόζεται πλήρως, αξιολογείται και αναθεωρείται

--	--	--	--

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 12:

Στην επιχείρηση υπάρχει σύστημα επιλογής, αξιολόγησης και επαναξιολόγησης των προμηθευτών;

Δεν έχει ξεκινήσει	Έχει μόλις ξεκινήσει ή εφαρμόζεται σποραδικά	Εφαρμόζεται συστηματικά	Εφαρμόζεται πλήρως, αξιολογείται και αναθεωρείται

ΕΡΩΤΗΣΗ 13:

Η επιχείρηση εφαρμόζει Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας με εφαρμογή στον κλάδο της επιχείρησης;

Δεν έχει ξεκινήσει	Έχει μόλις ξεκινήσει ή εφαρμόζεται σποραδικά	Εφαρμόζεται συστηματικά	Εφαρμόζεται πλήρως, αξιολογείται και αναθεωρείται

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ/ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 14:

Η επιχείρηση ελέγχει τα στάδια των διεργασιών παραγωγής των προϊόντων και υπηρεσιών ανάλογα με τους σκοπούς και τις διαδικασίες της επιχείρησης;

Δεν έχει ξεκινήσει	Έχει μόλις ξεκινήσει ή εφαρμόζεται σποραδικά	Εφαρμόζεται συστηματικά	Εφαρμόζεται πλήρως, αξιολογείται και αναθεωρείται

ΕΡΩΤΗΣΗ 15:

Εκτελούνται (υπάρχουν) διεργασίες-ενέργειες κατά την διαδικασία παραγωγής και παράδοσης ώστε να προστατεύεται κατάλληλα το προϊόν;

Δεν έχει	Έχει μόλις	Εφαρμόζεται	Εφαρμόζεται
----------	------------	-------------	-------------

ξεκινήσει	ξεκινήσει εφαρμόζεται σποραδικά	ή συστηματικά	πλήρως, αξιολογείται και αναθεωρείται

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΓΕΝΙΚΗΣ ΦΥΣΕΩΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

ΕΡΩΤΗΣΗ 16:

Έτη λειτουργίας εταιρίας :

Αριθμός προσωπικού απασχόλησης :

Έδρα δραστηριοποίησης :

7.2 ΤΡΟΠΟΙ ΣΥΜΠΛΗΡΩΣΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΠΟΥ ΕΛΑΒΑΝ ΜΕΡΟΣ

Τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν με δυο τρόπους. Πρώτον, μέσω ηλεκτρονικής επικοινωνίας (email) και δεύτερον, δια ζώσης (συνάντηση με τον υπεύθυνο για την πιστοποίηση ISO) . Και για τους δυο τρόπους προηγήθηκε τηλεφωνική επικοινωνία.

Οι επιχειρήσεις που συμμετείχαν στην συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι οι ακόλουθες:

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ	ΕΔΡΑ	ΕΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ
ΒΑΣΙΛΟΠΟΥΛΟΣ	Πώληση τροφίμων και ποτών	Πάτρα (Υποκατάστημα Ταραμπούρα)	42	26
Αχαϊκό Εντελβιάς	Παρασκευή παγωτού και γλυκού	Πάτρα (Ιτεών 89)	23	83
Δερβίσης ΑΕΒΕ	Παραγωγή και διάθεση άρτου	Παραγωγή και διάθεση άρτου	27	28
Boston scientific ΕΛΛΑΣ ΑΕ	Παραγωγή , διάθεση και εμπορία ιατρικών	Αθήνα (Καλλιθέα, Αθηνάς 10)	19	50

	ειδών			
Oriflame	Παραγωγή και πώληση καλλυντικών	Αθήνα (Μαρούσι)	22	75
Ζέρβας ΑΕ	Δραστηριοποιείται στο εμπόριο και στις πωλήσεις	Πάτρα (ΒΙΠΕ)	39	27
Coffee island	Τρόφιμα και ποτά	Αθήνα	14	1300
Mikel coffee company	Τρόφιμα και ποτά	Λάρισα	14	60
SAKIS PACK ΑΕ	Δραστηριοποίηση στο χώρο των υλικών συσκευασίας	Αθήνα (Ανω Λιόσια)	33	60
ΝΑΥΤΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ - ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΥΛΙΚΩΝ	Παραγγελία, παραλαβή και διαχείριση/έλεγχος υλικών	Αθήνα (Δεινοκράτους 70)	7	5
ΝΑΥΤΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ - ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ	Παραγγελία, παραλαβή και προετοιμασία τροφίμων	Αθήνα (Δεινοκράτους 70)	7	25
Αφοί Παπαδόπουλοι ζαχαροπλαστική Caravel	Παρασκευή παγωτού και γλυκού	Πάτρα Υψηλά Αλώνια (Χειλώνος Πατρέως 7 και Νικήτα)	14	40

Grande Μυλωνάς- Μυλωνάς Βασίλειος & Ηλίας Ο.Ε.	Παρασκευή παγωτού και γλυκού	Πάτρα (Πατρών Κλάους 54)	15	20
---	------------------------------------	-----------------------------	----	----

7.3 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

ΕΡΩΤΗΣΗ 1:

Ποιά πιστοποίηση ISO εφαρμόζεται στην επιχείρηση

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων επιχειρήσεων εφαρμόζουν την πιστοποίηση ISO 22000-9001. Παρατηρούμε ότι από το δείγμα των 13 ερωτηθέντων επιχειρήσεων, η επιχείρηση ΒΕΡΟΠΟΥΛΟΣ ΚΑΙ ORIFLAME χρησιμοποιούν παράλληλα με την πιστοποίηση ISO 22000-9001, την πιστοποίηση HACCP και 14001 αντίστοιχα.

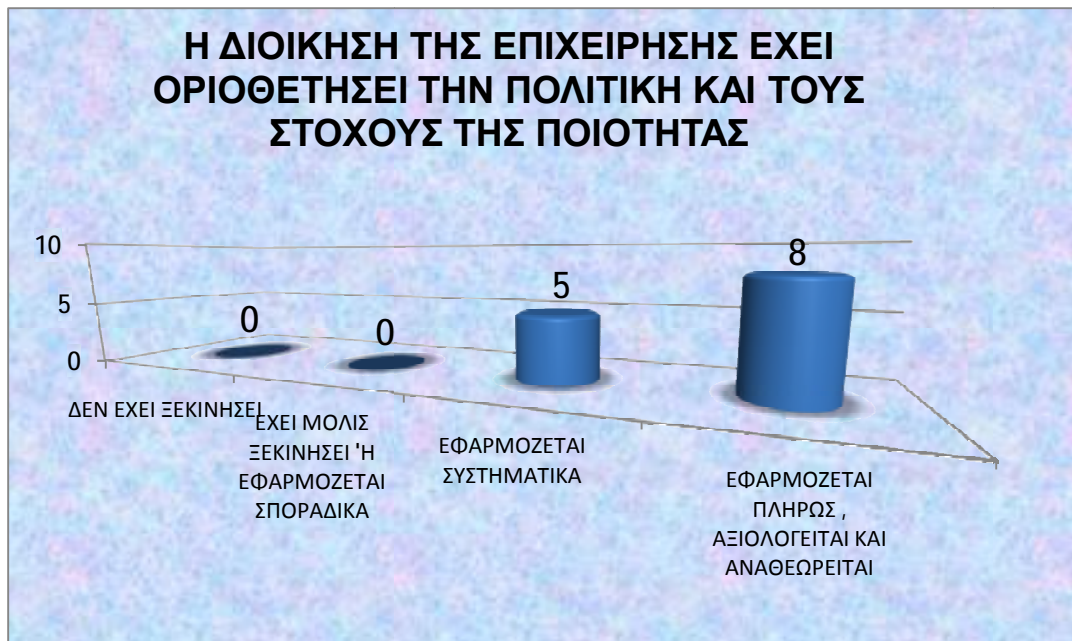


ΕΡΩΤΗΣΗ 2:

Η διοίκηση της επιχείρησης έχει οριοθετήσει την πολιτική και τους στόχους της ποιότητας;

Παρατηρούμε πώς σε 8 από τις 13 επιχειρήσεις η πολιτική και οι στόχοι εφαρμόζονται πλήρως. Ενώ στις 5 από τις 13 εφαρμόζεται σε τακτά χρονικά

διαστήματα. Δεν υπάρχει στο δείγμα των επιχειρήσεων κάποια επιχείρηση που να μην εφαρμόζει καθόλου την πολιτική και τους στόχους της ποιότητας.

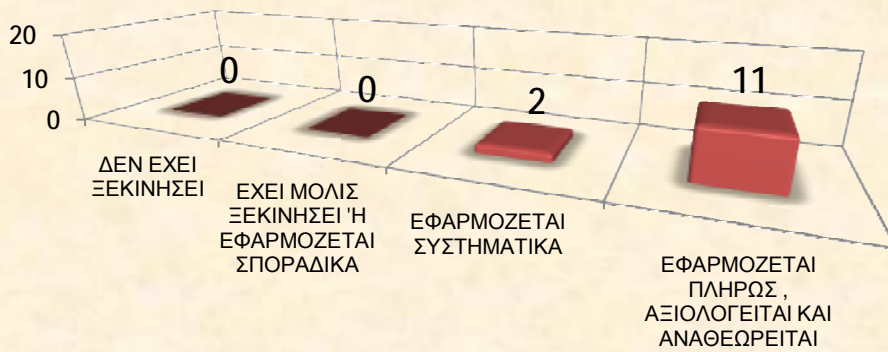


ΕΡΩΤΗΣΗ 3:

Στην επιχείρηση έχει εφαρμοστεί πρότυπο ώστε ο υπεύθυνος για την ποιότητα να έχει την ευθύνη και την εξουσιοδότηση να εντοπίζει προβλήματα για την ποιότητα και να προωθεί αποτελεσματικές λύσεις;

Σε 11 επιχειρήσεις ο υπεύθυνος αντιμετωπίζει πλήρως τα προβλήματα και είναι σε θέση να δίνει αποτελεσματικές λύσεις. Ενώ σε 2 επιχειρήσεις παρατηρούμε ότι ο υπεύθυνος δεν είναι πάντα σε θέση να δώσει λύσεις.

**ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΕΧΕΙ ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΙ ΠΡΟΤΥΠΟ ΩΣΤΕ Ο
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΝΑ ΕΧΕΙ ΤΗΝ ΕΥΘΥΝΗ ΚΑΙ ΤΗΝ
ΕΞΟΥΣΙΟΔΟΤΗΣΗ ΝΑ ΕΝΤΟΠΙΖΕΙ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ
ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΝΑ ΠΡΟΩΘΕΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΕΣ ΛΥΣΕΙΣ**



ΕΡΩΤΗΣΗ 4:

Η Διοίκηση της επιχείρησης γνωστοποιεί τις λειτουργίες των μελών της μέσα στην επιχείρηση;

Ο μεγαλύτερος αριθμός των ερωτηθέντων επιχειρήσεων (8) όπως φαίνεται και στο παρακάτω ραβδόγραμμα ενημερώνουν πλήρως για τις αρμοδιότητες των υπαλλήλων τους. Ενώ άλλες επιχειρήσεις (2) τις γνωστοποιούν σε συστηματική βάση.



ΕΡΩΤΗΣΗ 5:

Έχουν προσδιοριστεί και αξιολογούνται οι ικανότητες και οι απαιτήσεις εκπαίδευσης του προσωπικού;

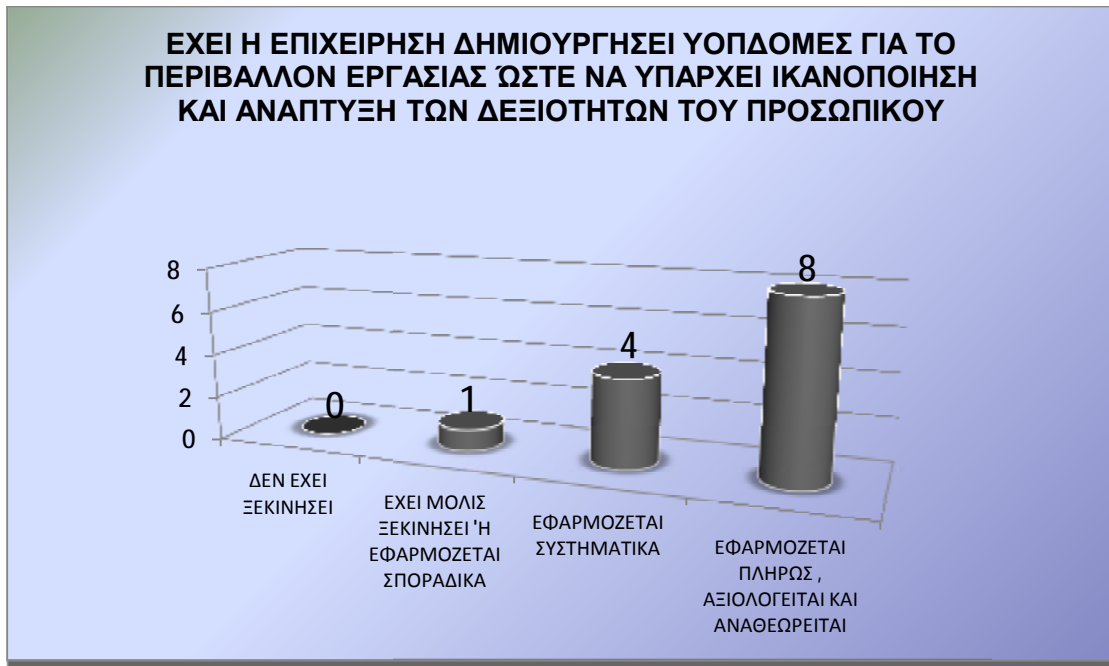
Στις 12 από τις 13 επιχειρήσεις εφαρμόζεται πλήρως η αξιολόγηση για την εκπαίδευση του προσωπικού. Ενώ 1 από τις 13 επιχειρήσεις δεν έχει ξεκινήσει ακόμα την αξιολόγηση. Επομένως το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος μας προσπαθεί να εκπαιδεύει το προσωπικό ώστε να μπορεί να ανταπεξέλθει στις αλλαγές που βιώνει κάθε επιχείρηση εξαιτίας των συνεχών εξελίξεων όχι μόνο στο εσωτερικό αλλά και στο εξωτερικό περιβάλλον της. Είναι εμφανές ότι οι επιχειρήσεις που δεν ασχολούνται καθόλου με αυτό το τόσο σημαντικό κομμάτι, κάποια στιγμή θα αντιληφθούν τα δυσμενή αποτελέσματα



ΕΡΩΤΗΣΗ 6:

Έχει η επιχείρηση δημιουργήσει υποδομές για το περιβάλλον εργασίας ώστε να υπάρχει ικανοποίηση και ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού;

Από τις 13 επιχειρήσεις οι 8 φαίνεται πως έχουν επενδύσει σε ένα άριστο περιβάλλον εργασίας με αισθητά βελτιωμένες υποδομές, το οποίο φυσικά βοηθάει στην εξέλιξη και στην απόδοση των υπαλλήλων της. Οι 4 επιχειρήσεις από το δείγμα προσπαθούν να βελτιώσουν το εργασιακό περιβάλλον αλλάζοντας ή εξελίσσοντας τις ήδη υπάρχουσες υποδομές. Τέλος, μια επιχείρηση έχει μόλις αρχίσει να αναπτύσσει της κατάλληλες υποδομές στο εργασιακό περιβάλλον της προκειμένου να μπορεί να λειτουργεί πιο αποτελεσματικά το εργατικό δυναμικό της για την καλύτερη παραγωγική δραστηριότητα.



ΕΡΩΤΗΣΗ 7:

Εφαρμόζει η επιχείρηση συστήματα για την διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού;

Ήταν εμφανές από την προηγούμενη ερώτηση ότι το στατιστικό αποτέλεσμα θα ήταν και για αυτή την ερώτηση σχεδόν το ίδιο, αφού για να μπορεί μια επιχείρηση να δημιουργεί υποδομές για την ικανοποίηση και ανάπτυξη του προσωπικού της πρέπει να εφαρμόζονται επιτυχώς συστήματα για τη διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού. Ο μεγαλύτερος αριθμός (8) των επιχειρήσεων έχουν τοποθετηθεί στην τελευταία κλίμακα του ερωτηματολογίου. Ενώ οι 4 επιχειρήσεις τα εφαρμόζουν σε τακτά χρονικά διαστήματα.



ΕΡΩΤΗΣΗ 8:

Η επιχείρηση έχει εφαρμόσει τις κατάλληλες τεχνικές και υποδομές για την επίλυση του περιβαλλοντικού προβλήματος;

Οι 3 επιχειρήσεις δεν απάντησαν στην συγκεκριμένη ερώτηση διότι δεν εκκρίνουν καθόλου απόβλητα. Αντιθέτως οι 6 επιχειρήσεις έχουν εφαρμόσει και ακολουθούν τα ισχύον περιβαλλοντικά πρότυπα. Τέλος οι 4 επιχειρήσεις χρησιμοποιούν σε τακτικά χρονικά διαστήματα τεχνικές για την επίλυση του περιβαλλοντικού προβλήματος.



ΕΡΩΤΗΣΗ 9:

Η επιχείρηση χρησιμοποιεί μεθόδους και τεχνικές για την άρτια επικοινωνία με τους πελάτες;

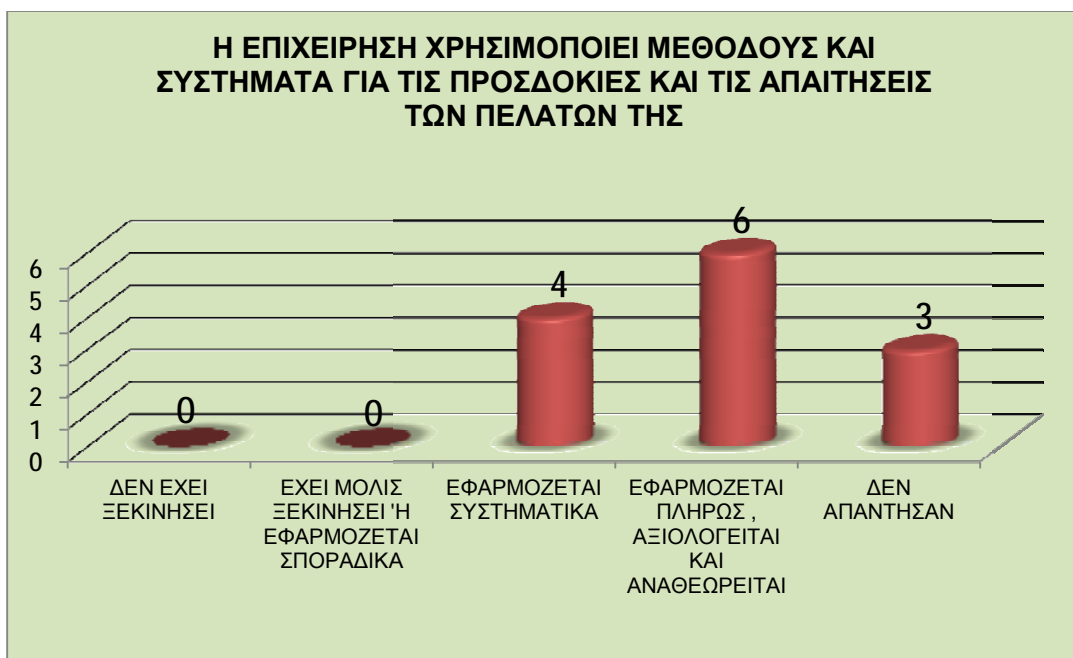
Οι 3 επιχειρήσεις δεν απάντησαν διότι οι υπεύθυνοι με τους οποίους συνεργαστήκαμε δεν έχουν επαφή με τους πελάτες τους. Από την άλλη πλευρά 8 επιχειρήσεις φαίνεται να εφαρμόζουν πελατοκεντρική πολιτική στα πλαίσια της γενικής φιλοσοφίας τους, διατηρώντας άριστες σχέσεις με το πελατολόγιο τους και οι υπόλοιπες 2 επιχειρήσεις του δείγματός μας προσπαθούν να βελτιώνουν συνεχώς τις σχέσεις με τους πελάτες τους.



ΕΡΩΤΗΣΗ 10:

Η επιχείρηση χρησιμοποιεί μεθόδους και συστήματα για τις προσδοκίες και απαιτήσεις των πελατών της;

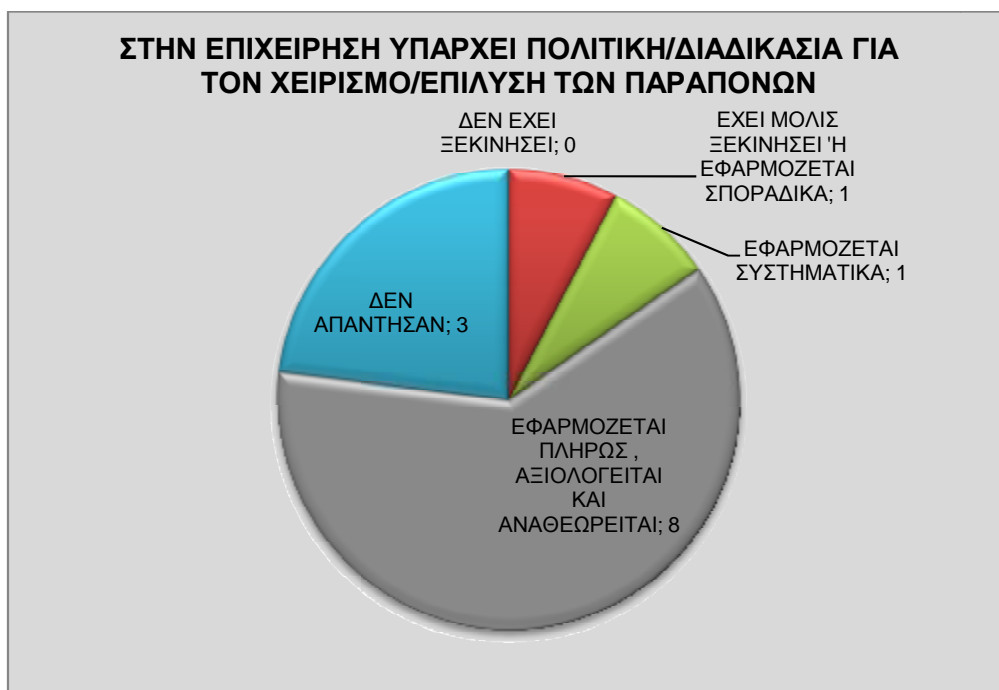
Οι περισσότερες επιχειρήσεις (6) γνωρίζουν τις πραγματικές ανάγκες και προσδοκίες των πελατών και αυτό οφείλεται στις μεθόδους και στα κατάλληλα συστήματα που η κάθε επιχείρηση έχει αναπτύξει. Οι 3 επιχειρήσεις δεν απάντησαν διότι οι υπεύθυνοι με τους οποίους συνεργαστήκαμε δεν έχουν επαφή με τους πελάτες τους.



ΕΡΩΤΗΣΗ 11:

Στην επιχείρηση υπάρχει πολιτική/διαδικασία για το χειρισμό /επίλυση των παραπόνων;

Η συντριπτική πλειοψηφία παίρνει σοβαρά υπόψη της τα παράπονα και τις παρατηρήσεις των πελατών της έχοντας δημιουργήσει διάφορα έντυπα και ηλεκτρονικές φόρμες παραπόνων για να μπορούν σε δεύτερο χρόνο να επαναξιολογούνται και να πραγματοποιούν βελτιωτικές διεργασίες για να μπορούν να αντιμετωπίζουν επιτυχώς τα παράπονα των πελατών τους. Οι 3 επιχειρήσεις δεν απάντησαν διότι οι υπεύθυνοι με τους οποίους συνεργαστήκαμε δεν έχουν επαφή με τους πελάτες τους.



ΕΡΩΤΗΣΗ 12:

Στην επιχείρηση υπάρχει σύστημα επιλογής, αξιολόγησης και επαναξιολόγησης των προμηθευτών;

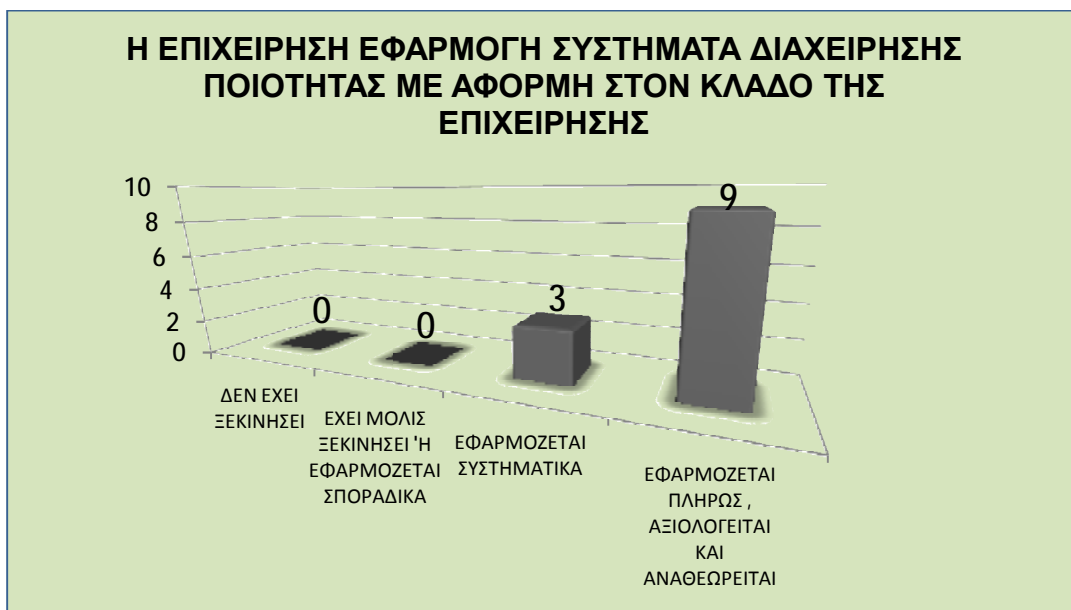
Παρατηρούμε πως 8 επιχειρήσεις αξιολογούν συνεχώς τους προμηθευτές τους σχετικά με την ποιότητα και τη φερεγγυότητα τους προκειμένου να λαμβάνουν τα σωστά προϊόντα/υπηρεσίες. Συνεχής βελτίωση σε αυτά τα συστήματα υπάρχει και για ακόμα 5 επιχειρήσεις που προσπαθούν να επιλέγουν συνεργασία με τους κατάλληλους προμηθευτές.



ΕΡΩΤΗΣΗ 13:

Η επιχείρηση εφαρμόζει Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας με εφαρμογή στον κλάδο της επιχείρησης;

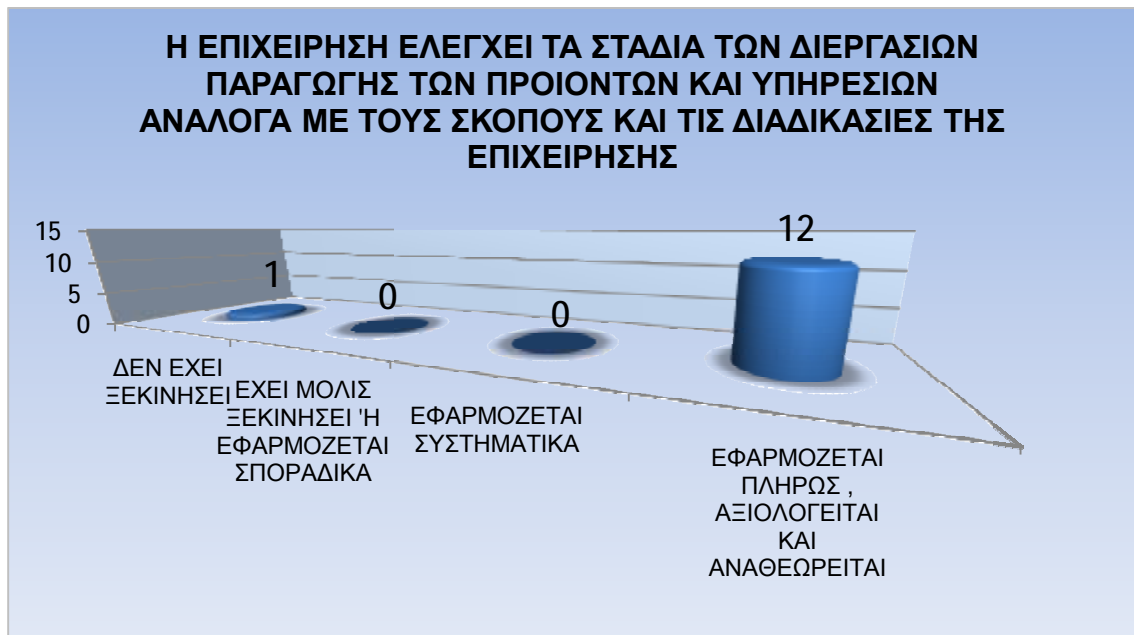
Παρατηρούμε πως οι επιχειρήσεις σε πολύ μεγάλο βαθμό εφαρμόζουν την πιστοποίηση ISO και για το κλάδο με τον οποίο ασχολούνται αλλά υπάρχουν επιχειρήσεις όπως το **ΝΑΥΤΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ - ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΥΛΙΚΩΝ**, **SAKIS PACK** και η επιχείρηση **Coffee island** οι οποίες εφαρμόζουν την πιστοποίηση ISO και για τους υπόλοιπους τομείς της.



ΕΡΩΤΗΣΗ 14:

Η επιχείρηση ελέγχει τα στάδια των διεργασιών παραγωγής των προϊόντων και υπηρεσιών ανάλογα με τους σκοπούς και τις διαδικασίες της επιχείρησης;

Η συντριπτική πλειοψηφία γνωρίζει άριστα τις διαδικασίες παραγωγής προϊόντων/υπηρεσιών της επιχείρησης, διότι είναι εμφανές ότι κάθε επιχείρηση επιθυμεί κάθε φορά να φτάνει σε ένα άψογο τελικό προϊόν για τον καταναλωτή.

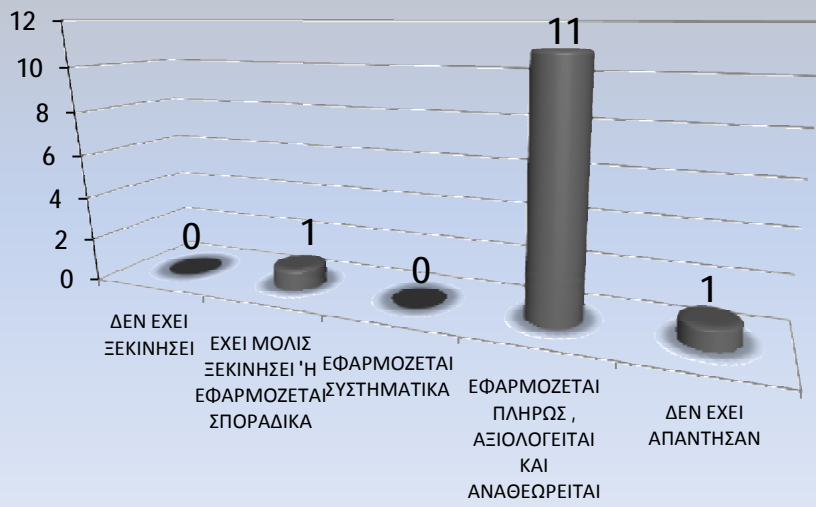


ΕΡΩΤΗΣΗ 15:

Εκτελούνται (υπάρχουν) διεργασίες-ενέργειες κατά την διαδικασία παραγωγής και παράδοσης ώστε να προστατεύεται κατάλληλα το προϊόν;

Παρατηρούμε πως σχεδόν σε όλες τις επιχειρήσεις τα στάδια παραγωγής και παράδοσης ελέγχονται πλήρως, ώστε τα προϊόντα να βρίσκονται στην βέλτιστη κατάσταση. Μια επιχείρηση έχει μόλις ξεκινήσει διαδικασίες για την καλύτερη προστασία των προϊόντων της. Αυτό δείχνει ότι οι επιχειρήσεις προσπαθούν με κάθε τρόπο να διατηρήσουν ένα καλό όνομά στην αγορά, με σχεδόν ανύπαρκτα ελαττωματικά προϊόντα τα οποία μπορούν να κάνουν κακό στο “status” της κάθε εταιρίας χάνοντας μερίδιο της αγοράς.

**ΕΚΤΕΛΟΥΝΤΑΙ (ΥΠΑΡΧΟΥΝ) ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΠΑΡΑΔΩΣΗΣ
ΏΣΤΕ ΝΑ ΠΡΟΣΤΑΤΕΥΕΤΑΙ ΚΑΤΑΛΛΗΛΑ ΤΟ ΠΡΟΙΟΝ**



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8^ο - ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στην εργασία αυτή ερευνήθηκε ένας αριθμός επιχειρήσεων κατά πόσο εφαρμόζεται η πιστοποίηση του ISO καθώς και ποιο πρότυπο ISO χρησιμοποιούν. Τα κεφάλαια της εργασίας αναφέρονται στην Διοίκηση Ολικής Ποιότητας σχετικά με την εφαρμογή της στους πελάτες, τους προμηθευτές και γενικά με την εκπαίδευση των εργαζομένων. Για την συγκεκριμένη εργασία τέθηκαν ερωτήματα σχετικά με: το σύστημα της διαχείρισης ποιότητας, με το περιβάλλον-τους ανθρώπινους πόρους-επικοινωνία, με τους πελάτες, επικοινωνία με τους προμηθευτές και επίσης τις διεργασίες υλοποίησης προϊόντων / υπηρεσιών.

Με βάση την έρευνα παρατηρούμε πως οι εταιρίες ΑΧΑΙΚΟ ΕΝΤΕΛΒΑΙΣ, GRANDE ΜΥΛΩΝΑΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ & ΗΛΙΑΣ Ο.Ε και ΑΦΟΙ ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΙ ΖΑΧΑΡΟΠΛΑΣΤΕΙΟ CARAVEL χρησιμοποιούν την πιστοποίηση ISO 22000-2005. Στις τρεις αυτές επιχειρήσεις βλέπουμε σε γενικές γραμμές ότι το ISO εφαρμόζεται πλήρως, αξιολογείται και αναθεωρείται. Στα ερωτήματα σχετικά με τους πελάτες δεν δόθηκε απάντηση από τον υπεύθυνο διότι δεν ήταν γνώστης του αντικειμένου.

Η εταιρία ΔΕΡΒΙΣΗΣ ΑΕΒΕ χρησιμοποιεί την πιστοποίηση ISO 2000 την οποία αξιοποιεί πλήρως και αποδοτικά σε όλους τους τομείς της επιχείρησης. Επίσης από την έρευνα διαπιστώνεται ότι η εταιρία ΒΕΡΟΠΟΥΛΟΣ η οποία χρησιμοποιεί ISO 22000-9001 και HASSP το εφαρμόζει πλήρως στους περισσότερους κλάδους της.

Οι εταιρίες MIKEL COFFEE COMPANY και COFFE ISLAND χρησιμοποιούν την πιστοποίηση ISO 22000-9001. Την εφαρμόζουν πλήρως σε πολλούς τομείς της επιχείρησης τους αντίστοιχα.

Το ΝΑΥΤΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ-ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ εφαρμόζει την πιστοποίηση ISO 22000:2005 πλήρως και αποδοτικά. Ενώ το τμήμα ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΥΛΙΚΩΝ έχει λάβει πρόσφατα την πιστοποίηση ISO 22000,9001 και βρίσκεται ακόμα σε στάδιο εφαρμογής.

Η επιχείρηση ΖΕΡΒΑΣ Α.Ε εφαρμόζει την πιστοποίηση ISO 22000:2005 πλήρως και αποδοτικά σε όλους τους τομείς της. Επίσης η επιχείρηση BOSTON

SCIENTIFIC ΕΛΛΑΣ Α.Ε χρησιμοποιεί το ISO 9000:2001 και 13485:2012, τα οποία εφαρμόζει πλήρως στους περισσότερους τομείς της.

Η εταιρία SAKISPACK Α.Ε χρησιμοποιεί την πιστοποίηση ISO 22000,9001 και την εφαρμόζει συστηματικά. Και τέλος η επιχείρηση ORIFLAME χρησιμοποιεί το ISO 22000,9001 και 14001 όπου το εφαρμόζει, το αξιολογεί και αναθεωρεί σε σχεδόν όλους τους τομείς της επιχείρησης.

Εν κατακλείδι συμπεραίνουμε πως από τις δεκατρείς (13) επιχειρήσεις που έλαβαν μέρος στην έρευνα που πραγματοποιήσαμε, παρατηρούμε ότι η πιστοποίηση που επικρατεί στις επιχειρήσεις είναι το ISO 22000,9001. Η πλειοψηφία των επιχειρήσεων το εφαρμόζει πλήρως , το αξιολογεί και το αναβαθμίζει σε τακτά χρονικά διαστήματα.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Ø ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΘΕΩΡΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΤΥΠΑ ΒΑΣΙΛΗΣ Ν. ΚΑΦΗΣ
- Ø ISO 9000-2000 ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΝΕΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ISO 9000-1994 ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΣΤΑΜΟΥΛΗ
- Ø ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΛΟΓΟΘΕΤΗΣ ΜΙΧ. ΛΙΑΡΜΑΚΟΠΟΥΛΟΣ
- Ø ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ GOVER ΕΚΔΟΣΕΙΣ «ΕΛΛΗ»
- Ø ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΚΔΟΣΕΙΣ ΣΤΑΜΟΥΛΗ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

Απαντήσεις εταιρίας ΑΧΑΙΚΟ ΕΝΤΕΛΒΑΙΣ

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 1: Ποιά πιστοποίηση ISO εφαρμόζεται στην επιχείρηση;

Η επιχείρηση χρησιμοποιεί το ISO 22000-2005

Ερώτηση 2: Η διοίκηση της επιχείρησης έχει οριοθετήσει την πολιτική και τους στόχους της ποιότητας;

Η επιχείρηση εφαρμόζει συστηματικά την οριοθέτηση της πολιτικής και τους στόχους της ποιότητας.

Ερώτηση 3: Στην επιχείρηση έχει εφαρμοστεί πρότυπο ώστε ο υπεύθυνος για την ποιότητα να έχει την ευθύνη και την εξουσιοδότηση να εντοπίζει προβλήματα για την ποιότητα και να προωθεί αποτελεσματικές λύσεις;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως το πρότυπο για τον υπεύθυνο της ποιότητας, το οποίο αξιολογείται και αναθεωρείται.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ – ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥΣ ΠΟΡΟΥΣ- ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΕΡΩΤΗΣΗ 4: Η Διοίκηση της επιχείρησης γνωστοποιεί τις λειτουργίες των μελών της μέσα στην επιχείρηση;

Η επιχείρηση εφαρμόζει και γνωστοποιεί πλήρως τις λειτουργίες των μελών της επιχείρησης και με την σειρά τους αξιολογούνται και αναθεωρούνται.

ΕΡΩΤΗΣΗ 5: Έχουν προσδιοριστεί και αξιολογούνται οι ικανότητες και οι απαιτήσεις εκπαίδευσης του προσωπικού;

Αξιολογούνται πλήρως οι ικανότητες και οι απαιτήσεις του προσωπικού, τις οποίες αξιολογούν και αναθεωρούν.

ΕΡΩΤΗΣΗ 6: Έχει η επιχείρηση δημιουργήσει υποδομές για το περιβάλλον εργασίας ώστε να υπάρχει ικανοποίηση και ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού;

Η επιχείρηση εφαρμόζει συστηματικά υποδομές για το περιβάλλον εργασίας για να υπάρξει ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού.

ΕΡΩΤΗΣΗ 7:Εφαρμόζει η επιχείρηση συστήματα για την διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού;

Εφαρμόζει συστηματικά η επιχείρηση συστήματα για την διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού.

ΕΡΩΤΗΣΗ 8:Η επιχείρηση έχει εφαρμόσει τις κατάλληλες τεχνικές και υποδομές για την επίλυση του περιβαλλοντικού προβλήματος;

Ο υπεύθυνος που συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο δεν είναι γνώστης για το αντικείμενο.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 9:Η επιχείρηση χρησιμοποιεί μεθόδους και τεχνικές για την άρτια επικοινωνία με τους πελάτες;

Ο υπεύθυνος που συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο δεν έρχεται σε επαφή με τους πελάτες, επομένως δεν γνωρίζει το κομμάτι αυτό.

ΕΡΩΤΗΣΗ 10:Η επιχείρηση χρησιμοποιεί μεθόδους και συστήματα για τις προσδοκίες και απαιτήσεις των πελατών της;

Ο υπεύθυνος που συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο δεν έρχεται σε επαφή με τους πελάτες, επομένως δεν γνωρίζει το κομμάτι αυτό.

ΕΡΩΤΗΣΗ 11:Στην επιχείρηση υπάρχει πολιτική/διαδικασία για το χειρισμό /επίλυση των παραπόνων;

Ο υπεύθυνος που συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο δεν έρχεται σε επαφή με τους πελάτες, επομένως δεν γνωρίζει το κομμάτι αυτό.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 12:Στην επιχείρηση υπάρχει σύστημα επιλογής, αξιολόγησης και επαναξιολόγησης των προμηθευτών;

Η επιχείρηση εφαρμόζει συστηματικά σύστημα επιλογής, αξιολόγησης και επαναξιολόγησης των προμηθευτών.

ΕΡΩΤΗΣΗ 13:Η επιχείρηση εφαρμόζει Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας με εφαρμογή στον κλάδο της επιχείρησης;

Εφαρμόζει πλήρως συστήματα διαχείρισης ποιότητας τα οποία η επιχείρηση αξιολογεί και αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ/ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 14: Η επιχείρηση ελέγχει τα στάδια των διεργασιών παραγωγής των προϊόντων και υπηρεσιών ανάλογα με τους σκοπούς και τις διαδικασίες της επιχείρησης;

Στην επιχείρηση εφαρμόζεται πλήρως ο έλεγχος για τα στάδια των διεργασιών παραγωγής, έπειτα ο έλεγχος αξιολογείται και αναθεωρείται.

ΕΡΩΤΗΣΗ 15: Εκτελούνται (υπάρχουν) διεργασίες-ενέργειες κατά την διαδικασία παραγωγής και παράδοσης ώστε να προστατεύεται κατάλληλα το προϊόν;

Η επιχείρηση προνοεί και εφαρμόζει πλήρως ενέργειες οι οποίες βοηθάνε στην προστασία του προϊόν, οι ενέργειες αυτές τις αξιολογεί η επιχείρηση και τις αναθεωρεί.

Απαντήσεις εταιρίας ΔΕΡΒΙΣΗΣ ΑΕΒΕ

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 1: Ποιά πιστοποίηση ISO εφαρμόζεται στην επιχείρηση;

Η επιχείρηση χρησιμοποιεί το ISO 22000

Ερώτηση 2: Η διοίκηση της επιχείρησης έχει οριοθετήσει την πολιτική και τους στόχους της ποιότητας;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως την οριοθέτηση της πολιτικής και τους στόχους της ποιότητας και αξιολογούνται και αναθεωρούνται.

Ερώτηση 3: Στην επιχείρηση έχει εφαρμοστεί πρότυπο ώστε ο υπεύθυνος για την ποιότητα να έχει την ευθύνη και την εξουσιοδότηση να εντοπίζει προβλήματα για την ποιότητα και να προωθεί αποτελεσματικές λύσεις;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως το πρότυπο για τον υπεύθυνο της ποιότητας, το οποίο αξιολογείται και αναθεωρείται.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ – ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥΣ ΠΟΡΟΥΣ- ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΕΡΩΤΗΣΗ 4: Η Διοίκηση της επιχείρησης γνωστοποιεί τις λειτουργίες των μελών της μέσα στην επιχείρηση;

Η επιχείρηση εφαρμόζει και γνωστοποιεί πλήρως τις λειτουργίες των μελών της επιχείρησης και με την σειρά τους αξιολογούνται και αναθεωρούνται.

ΕΡΩΤΗΣΗ 5: Έχουν προσδιοριστεί και αξιολογούνται οι ικανότητες και οι απαιτήσεις εκπαίδευσης του προσωπικού;

Αξιολογούνται πλήρως οι ικανότητες και οι απαιτήσεις του προσωπικού, τις οποίες αξιολογούν και αναθεωρούν.

ΕΡΩΤΗΣΗ 6: Έχει η επιχείρηση δημιουργήσει υποδομές για το περιβάλλον εργασίας ώστε να υπάρχει ικανοποίηση και ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί τις υποδομές για το περιβάλλον εργασίας για να υπάρξει ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού.

ΕΡΩΤΗΣΗ 7: Εφαρμόζει η επιχείρηση συστήματα για την διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού;

Εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί η επιχείρηση συστήματα για την διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού.

ΕΡΩΤΗΣΗ 8: Η επιχείρηση έχει εφαρμόσει τις κατάλληλες τεχνικές και υποδομές για την επίλυση του περιβαλλοντικού προβλήματος;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί τεχνικές και υποδομές για την επίλυση του περιβαλλοντικού προβλήματος.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 9: Η επιχείρηση χρησιμοποιεί μεθόδους και τεχνικές για την άρτια επικοινωνία με τους πελάτες;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως μεθόδους και τεχνικές για την επικοινωνία με τους πελάτες και κατά την εφαρμογή της αξιολογεί και τις αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΗ 10: Η επιχείρηση χρησιμοποιεί μεθόδους και συστήματα για τις προσδοκίες και απαιτήσεις των πελατών της;

Εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί συστήματα για τις προσδοκίες και απαιτήσεις των πελατών της.

ΕΡΩΤΗΣΗ 11: Στην επιχείρηση υπάρχει πολιτική/διαδικασία για το χειρισμό /επίλυση των παραπόνων;

Υπάρχει στην επιχείρηση διαδικασία η οποία εφαρμόζεται πλήρως, αξιολογείται και να θεωρείται για την επίλυση των παραπόνων.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 12: Στην επιχείρηση υπάρχει σύστημα επιλογής, αξιολόγησης και επαναξιολόγησης των προμηθευτών;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί σύστημα επιλογής, αξιολόγησης και επαναξιολόγησης των προμηθευτών.

ΕΡΩΤΗΣΗ 13: Η επιχείρηση εφαρμόζει Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας με εφαρμογή στον κλάδο της επιχείρησης;

Εφαρμόζει πλήρως συστήματα διαχείρισης ποιότητας τα οποία η επιχείρηση αξιολογεί και αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ/ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 14: Η επιχείρηση ελέγχει τα στάδια των διεργασιών παραγωγής των προϊόντων και υπηρεσιών ανάλογα με τους σκοπούς και τις διαδικασίες της επιχείρησης;

Στην επιχείρηση εφαρμόζεται πλήρως ο έλεγχος για τα στάδια των διεργασιών παραγωγής, έπειτα ο έλεγχος αξιολογείται και αναθεωρείται.

ΕΡΩΤΗΣΗ 15: Εκτελούντα (υπάρχουν) διεργασίες-ενέργειες κατά την διαδικασία παραγωγής και παράδοσης ώστε να προστατεύεται κατάλληλα το προϊόν;

Η επιχείρηση προνοεί και εφαρμόζει πλήρως ενέργειες οι οποίες βοηθάνε στην προστασία του προϊόν, οι ενέργειες αυτές τις αξιολογεί η επιχείρηση και τις αναθεωρεί.

Απαντήσεις εταιρίας ΑΦΟΙ ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΙ ΖΑΧΑΡΟΠΛΑΣΤΕΙΟ CARAVEL

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 1: Ποιά πιστοποίηση ISO εφαρμόζεται στην επιχείρηση;

Η επιχείρηση χρησιμοποιεί το ISO 22000-2005

Ερώτηση 2: Η διοίκηση της επιχείρησης έχει οριοθετήσει την πολιτική και τους στόχους της ποιότητας;

Η επιχείρηση εφαρμόζει συστηματικά την οριοθέτηση της πολιτικής και τους στόχους της ποιότητας.

Ερώτηση 3: Στην επιχείρηση έχει εφαρμοστεί πρότυπο ώστε ο υπεύθυνος για την ποιότητα να έχει την ευθύνη και την εξουσιοδότηση να εντοπίζει προβλήματα για την ποιότητα και να προωθεί αποτελεσματικές λύσεις;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως το πρότυπο για τον υπεύθυνο της ποιότητας, το οποίο αξιολογείται και αναθεωρείται.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ – ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥΣ ΠΟΡΟΥΣ- ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΕΡΩΤΗΣΗ 4: Η Διοίκηση της επιχείρησης γνωστοποιεί τις λειτουργίες των μελών της μέσα στην επιχείρηση;

Η επιχείρηση εφαρμόζει και γνωστοποιεί πλήρως τις λειτουργίες των μελών της επιχείρησης και με την σειρά τους αξιολογούνται και αναθεωρούνται.

ΕΡΩΤΗΣΗ 5: Έχουν προσδιοριστεί και αξιολογούνται οι ικανότητες και οι απαιτήσεις εκπαίδευσης του προσωπικού;

Αξιολογούνται πλήρως οι ικανότητες και οι απαιτήσεις του προσωπικού, τις οποίες αξιολογούν και αναθεωρούν.

ΕΡΩΤΗΣΗ 6: Έχει η επιχείρηση δημιουργήσει υποδομές για το περιβάλλον εργασίας ώστε να υπάρχει ικανοποίηση και ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού;

Η επιχείρηση εφαρμόζει συστηματικά υποδομές για το περιβάλλον εργασίας για να υπάρξει ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού.

ΕΡΩΤΗΣΗ 7: Εφαρμόζει η επιχείρηση συστήματα για την διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού;

Εφαρμόζει συστηματικά η επιχείρηση συστήματα για την διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού.

ΕΡΩΤΗΣΗ 8: Η επιχείρηση έχει εφαρμόσει τις κατάλληλες τεχνικές και υποδομές για την επίλυση του περιβαλλοντικού προβλήματος;

Ο υπεύθυνος που συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο δεν είναι γνώστης για το αντικείμενο.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 9: Η επιχείρηση χρησιμοποιεί μεθόδους και τεχνικές για την άρτια επικοινωνία με τους πελάτες;

Ο υπεύθυνος που συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο δεν έρχεται σε επαφή με τους πελάτες, επομένως δεν γνωρίζει το κομμάτι αυτό.

ΕΡΩΤΗΣΗ 10: Η επιχείρηση χρησιμοποιεί μεθόδους και συστήματα για τις προσδοκίες και απαιτήσεις των πελατών της;

Ο υπεύθυνος που συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο δεν έρχεται σε επαφή με τους πελάτες, επομένως δεν γνωρίζει το κομμάτι αυτό.

ΕΡΩΤΗΣΗ 11: Στην επιχείρηση υπάρχει πολιτική/διαδικασία για το χειρισμό /επίλυση των παραπόνων;

Ο υπεύθυνος που συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο δεν έρχεται σε επαφή με τους πελάτες, επομένως δεν γνωρίζει το κομμάτι αυτό.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 12: Στην επιχείρηση υπάρχει σύστημα επιλογής, αξιολόγησης και επαναξιολόγησης των προμηθευτών;

Η επιχείρηση εφαρμόζει συστηματικά σύστημα επιλογής, αξιολόγησης και επαναξιολόγησης των προμηθευτών.

ΕΡΩΤΗΣΗ 13: Η επιχείρηση εφαρμόζει Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας με εφαρμογή στον κλάδο της επιχείρησης;

Εφαρμόζει πλήρως συστήματα διαχείρισης ποιότητας τα οποία η επιχείρηση αξιολογεί και αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ/ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 14: Η επιχείρηση ελέγχει τα στάδια των διεργασιών παραγωγής των προϊόντων και υπηρεσιών ανάλογα με τους σκοπούς και τις διαδικασίες της επιχείρησης;

Στην επιχείρηση εφαρμόζεται πλήρως ο έλεγχος για τα στάδια των διεργασιών παραγωγής, έπειτα ο έλεγχος αξιολογείται και αναθεωρείται.

ΕΡΩΤΗΣΗ 15: Εκτελούνται (υπάρχουν) διεργασίες-ενέργειες κατά την διαδικασία παραγωγής και παράδοσης ώστε να προστατεύεται κατάλληλα το προϊόν;

Η επιχείρηση προνοεί και εφαρμόζει πλήρως ενέργειες οι οποίες βοηθάνε στην προστασία του προϊόν, οι ενέργειες αυτές τις αξιολογεί η επιχείρηση και τις αναθεωρεί.

Απαντήσεις εταιρίας ΒΕΡΟΠΟΥΛΟΣ

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 1: Ποιά πιστοποίηση ISO εφαρμόζεται στην επιχείρηση;

Η επιχείρηση χρησιμοποιεί το ISO 22000, 9001 και HASSP

Ερώτηση 2: Η διοίκηση της επιχείρησης έχει οριοθετήσει την πολιτική και τους στόχους της ποιότητας;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί την οριοθέτηση της πολιτικής και τους στόχους της ποιότητας.

Ερώτηση 3: Στην επιχείρηση έχει εφαρμοστεί πρότυπο ώστε ο υπεύθυνος για την ποιότητα να έχει την ευθύνη και την εξουσιοδότηση να εντοπίζει προβλήματα για την ποιότητα και να προωθεί αποτελεσματικές λύσεις;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως το πρότυπο για τον υπεύθυνο της ποιότητας, το οποίο αξιολογείται και αναθεωρείται.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ – ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥΣ ΠΟΡΟΥΣ- ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΕΡΩΤΗΣΗ 4: Η Διοίκηση της επιχείρησης γνωστοποιεί τις λειτουργίες των μελών της μέσα στην επιχείρηση;

Η επιχείρηση εφαρμόζει και γνωστοποιεί πλήρως τις λειτουργίες των μελών της επιχείρησης και με την σειρά τους αξιολογούνται και αναθεωρούνται.

ΕΡΩΤΗΣΗ 5: Έχουν προσδιοριστεί και αξιολογούνται οι ικανότητες και οι απαιτήσεις εκπαίδευσης του προσωπικού;

Αξιολογούνται πλήρως οι ικανότητες και οι απαιτήσεις του προσωπικού, τις οποίες αξιολογούν και αναθεωρούν.

ΕΡΩΤΗΣΗ 6: Έχει η επιχείρηση δημιουργήσει υποδομές για το περιβάλλον εργασίας ώστε να υπάρχει ικανοποίηση και ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού;

Η επιχείρηση εφαρμόζει συστηματικά υποδομές για το περιβάλλον εργασίας για να υπάρξει ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού.

ΕΡΩΤΗΣΗ 7: Εφαρμόζει η επιχείρηση συστήματα για την διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού;

Εφαρμόζει πλήρως η επιχείρηση συστήματα για την διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού, τα οποία αξιολογεί και αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΗ 8: Η επιχείρηση έχει εφαρμόσει τις κατάλληλες τεχνικές και υποδομές για την επίλυση του περιβαλλοντικού προβλήματος;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί τεχνικές και υποδομές για την επίλυση του περιβαλλοντικού προβλήματος.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 9: Η επιχείρηση χρησιμοποιεί μεθόδους και τεχνικές για την άρτια επικοινωνία με τους πελάτες;

Η επιχείρηση εφαρμόζει συστηματικά μεθόδους και τεχνικές για την άρτια επικοινωνία με τους πελάτες.

ΕΡΩΤΗΣΗ 10: Η επιχείρηση χρησιμοποιεί μεθόδους και συστήματα για τις προσδοκίες και απαιτήσεις των πελατών της;

Η επιχείρηση εφαρμόζει συστηματικά συστήματα για τις προσδοκίες και απαιτήσεις των πελατών.

ΕΡΩΤΗΣΗ 11: Στην επιχείρηση υπάρχει πολιτική/διαδικασία για το χειρισμό /επίλυση των παραπόνων;

Εφαρμόζεται πλήρως, αξιολογείται και αναθεωρείται η διαδικασία για την επίλυση των παραπόνων.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 12: Στην επιχείρηση υπάρχει σύστημα επιλογής, αξιολόγησης και επαναξιολόγησης των προμηθευτών;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως σύστημα επιλογής, αξιολόγησης και επαναξιολόγησης των προμηθευτών τα οποία τα αξιολογεί και τα αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΗ 13: Η επιχείρηση εφαρμόζει Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας με εφαρμογή στον κλάδο της επιχείρησης;

Εφαρμόζει πλήρως συστήματα διαχείρισης ποιότητας τα οποία η επιχείρηση αξιολογεί και αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ/ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 14: Η επιχείρηση ελέγχει τα στάδια των διεργασιών παραγωγής των προϊόντων και υπηρεσιών ανάλογα με τους σκοπούς και τις διαδικασίες της επιχείρησης;

Στην επιχείρηση εφαρμόζεται πλήρως ο έλεγχος για τα στάδια των διεργασιών παραγωγής, έπειτα ο έλεγχος αξιολογείται και αναθεωρείται.

ΕΡΩΤΗΣΗ 15: Εκτελούνται (υπάρχουν) διεργασίες-ενέργειες κατά την διαδικασία παραγωγής και παράδοσης ώστε να προστατεύεται κατάλληλα το προϊόν;

Ο υπεύθυνος που συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο δεν ήταν γνώστης του αντικειμένου.

Απαντήσεις εταιρίας GRANDE ΜΥΛΩΝΑΣ ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ & ΗΛΙΑΣ Ο.Ε.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 1: Ποιά πιστοποίηση ISO εφαρμόζεται στην επιχείρηση;

Η επιχείρηση χρησιμοποιεί το ISO 22000-2005

Ερώτηση 2: Η διοίκηση της επιχείρησης έχει οριοθετήσει την πολιτική και τους στόχους της ποιότητας;

Η επιχείρηση εφαρμόζει συστηματικά την οριοθέτηση της πολιτικής και τους στόχους της ποιότητας.

Ερώτηση 3: Στην επιχείρηση έχει εφαρμοστεί πρότυπο ώστε ο υπεύθυνος για την ποιότητα να έχει την ευθύνη και την εξουσιοδότηση να εντοπίζει προβλήματα για την ποιότητα και να προωθεί αποτελεσματικές λύσεις;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως το πρότυπο για τον υπεύθυνο της ποιότητας, το οποίο αξιολογείται και αναθεωρείται.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ – ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥΣ ΠΟΡΟΥΣ- ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΕΡΩΤΗΣΗ 4: Η Διοίκηση της επιχείρησης γνωστοποιεί τις λειτουργίες των μελών της μέσα στην επιχείρηση;

Η επιχείρηση εφαρμόζει και γνωστοποιεί πλήρως τις λειτουργίες των μελών της επιχείρησης και με την σειρά τους αξιολογούνται και αναθεωρούνται.

ΕΡΩΤΗΣΗ 5: Έχουν προσδιοριστεί και αξιολογούνται οι ικανότητες και οι απαιτήσεις εκπαίδευσης του προσωπικού;

Αξιολογούνται πλήρως οι ικανότητες και οι απαιτήσεις του προσωπικού, τις οποίες αξιολογούν και αναθεωρούν.

ΕΡΩΤΗΣΗ 6: Έχει η επιχείρηση δημιουργήσει υποδομές για το περιβάλλον εργασίας ώστε να υπάρχει ικανοποίηση και ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού;

Η επιχείρηση εφαρμόζει συστηματικά υποδομές για το περιβάλλον εργασίας για να υπάρξει ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού.

ΕΡΩΤΗΣΗ 7: Εφαρμόζει η επιχείρηση συστήματα για την διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού;

Εφαρμόζει συστηματικά η επιχείρηση συστήματα για την διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού.

ΕΡΩΤΗΣΗ 8: Η επιχείρηση έχει εφαρμόσει τις κατάλληλες τεχνικές και υποδομές για την επίλυση του περιβαλλοντικού προβλήματος;

Ο υπεύθυνος που συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο δεν είναι γνώστης για το αντικείμενο.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 9: Η επιχείρηση χρησιμοποιεί μεθόδους και τεχνικές για την άρτια επικοινωνία με τους πελάτες;

Ο υπεύθυνος που συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο δεν έρχεται σε επαφή με τους πελάτες, επομένως δεν γνωρίζει το κομμάτι αυτό.

ΕΡΩΤΗΣΗ 10: Η επιχείρηση χρησιμοποιεί μεθόδους και συστήματα για τις προσδοκίες και απαιτήσεις των πελατών της;

Ο υπεύθυνος που συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο δεν έρχεται σε επαφή με τους πελάτες, επομένως δεν γνωρίζει το κομμάτι αυτό.

ΕΡΩΤΗΣΗ 11: Στην επιχείρηση υπάρχει πολιτική/διαδικασία για το χειρισμό /επίλυση των παραπόνων;

Ο υπεύθυνος που συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο δεν έρχεται σε επαφή με τους πελάτες, επομένως δεν γνωρίζει το κομμάτι αυτό.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 12: Στην επιχείρηση υπάρχει σύστημα επιλογής, αξιολόγησης και επαναξιολόγησης των προμηθευτών;

Η επιχείρηση εφαρμόζει συστηματικά σύστημα επιλογής, αξιολόγησης και επαναξιολόγησης των προμηθευτών.

ΕΡΩΤΗΣΗ 13: Η επιχείρηση εφαρμόζει Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας με εφαρμογή στον κλάδο της επιχείρησης;

Εφαρμόζει πλήρως συστήματα διαχείρισης ποιότητας τα οποία η επιχείρηση αξιολογεί και αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ/ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 14: Η επιχείρηση ελέγχει τα στάδια των διεργασιών παραγωγής των προϊόντων και υπηρεσιών ανάλογα με τους σκοπούς και τις διαδικασίες της επιχείρησης;

Στην επιχείρηση εφαρμόζεται πλήρως ο έλεγχος για τα στάδια των διεργασιών παραγωγής, έπειτα ο έλεγχος αξιολογείται και αναθεωρείται.

ΕΡΩΤΗΣΗ 15: Εκτελούντα (υπάρχουν) διεργασίες-ενέργειες κατά την διαδικασία παραγωγής και παράδοσης ώστε να προστατεύεται κατάλληλα το προϊόν;

Η επιχείρηση προνοεί και εφαρμόζει πλήρως ενέργειες οι οποίες βοηθάνε στην προστασία του προϊόν, οι ενέργειες αυτές τις αξιολογεί η επιχείρηση και τις αναθεωρεί.

**Απαντήσεις εταιρίας MIKEL COFFEE COMPANY
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ
ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

ΕΡΩΤΗΣΗ 1: Ποιά πιστοποίηση ISO εφαρμόζεται στην επιχείρηση;

Η επιχείρηση χρησιμοποιεί το ISO 22000-9001

Ερώτηση 2: Η διοίκηση της επιχείρησης έχει οριοθετήσει την πολιτική και τους στόχους της ποιότητας;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως την οριοθέτηση της πολιτικής και τους στόχους της ποιότητας όπου η επιχείρηση αξιολογεί και αναθεωρεί.

Ερώτηση 3: Στην επιχείρηση έχει εφαρμοστεί πρότυπο ώστε ο υπεύθυνος για την ποιότητα να έχει την ευθύνη και την εξουσιοδότηση να εντοπίζει προβλήματα για την ποιότητα και να προωθεί αποτελεσματικές λύσεις;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως το πρότυπο για τον υπεύθυνο της ποιότητας, το οποίο αξιολογείται και αναθεωρείται.

**ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ – ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥΣ
ΠΟΡΟΥΣ- ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ**

ΕΡΩΤΗΣΗ 4: Η Διοίκηση της επιχείρησης γνωστοποιεί τις λειτουργίες των μελών της μέσα στην επιχείρηση;

Η επιχείρηση εφαρμόζει συστηματικά και γνωστοποιεί τις λειτουργίες των μελών της επιχείρησης.

ΕΡΩΤΗΣΗ 5: Έχουν προσδιοριστεί και αξιολογούνται οι ικανότητες και οι απαιτήσεις εκπαίδευσης του προσωπικού;

Αξιολογούνται πλήρως οι ικανότητες και οι απαιτήσεις του προσωπικού, τις οποίες αξιολογούν και αναθεωρούν.

ΕΡΩΤΗΣΗ 6: Έχει η επιχείρηση δημιουργήσει υποδομές για το περιβάλλον εργασίας ώστε να υπάρχει ικανοποίηση και ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως υποδομές για το περιβάλλον εργασίας για να υπάρξει ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού, ύστερα περνάει στην αξιολόγηση και στην αναθεώρηση.

ΕΡΩΤΗΣΗ 7: Εφαρμόζει η επιχείρηση συστήματα για την διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού;

Εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί η επιχείρηση συστήματα για την διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού.

ΕΡΩΤΗΣΗ 8: Η επιχείρηση έχει εφαρμόσει τις κατάλληλες τεχνικές και υποδομές για την επίλυση του περιβαλλοντικού προβλήματος;

Η επιχείρηση εφαρμόζει συστηματικά τεχνικές και υποδομές για την επίλυση του περιβαλλοντικού προβλήματος.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 9: Η επιχείρηση χρησιμοποιεί μεθόδους και τεχνικές για την άρτια επικοινωνία με τους πελάτες;

Εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί η επιχείρηση μεθόδους για την άρτια επικοινωνία με τους πελάτες.

ΕΡΩΤΗΣΗ 10: Η επιχείρηση χρησιμοποιεί μεθόδους και συστήματα για τις προσδοκίες και απαιτήσεις των πελατών της;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως συστήματα για τις προσδοκίες και απαιτήσεις των πελατών τη, τις οποίες αξιολογεί και αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΗ 11: Στην επιχείρηση υπάρχει πολιτική/διαδικασία για το χειρισμό /επίλυση των παραπόνων;

Στην επιχείρηση εφαρμόζεται πλήρως, αξιολογείται και αναθεωρείται διαδικασία επίλυσης παραπόνων.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 12: Στην επιχείρηση υπάρχει σύστημα επιλογής, αξιολόγησης και επαναξιολόγησης των προμηθευτών;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως σύστημα επιλογής, αξιολόγησης και επαναξιολόγησης των προμηθευτών και με την σειρά τους τα αξιολογεί και τα αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΗ 13: Η επιχείρηση εφαρμόζει Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας με εφαρμογή στον κλάδο της επιχείρησης;

Εφαρμόζει πλήρως συστήματα διαχείρισης ποιότητας τα οποία η επιχείρηση αξιολογεί και αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ/ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 14: Η επιχείρηση ελέγχει τα στάδια των διεργασιών παραγωγής των προϊόντων και υπηρεσιών ανάλογα με τους σκοπούς και τις διαδικασίες της επιχείρησης;

Στην επιχείρηση εφαρμόζεται πλήρως ο έλεγχος για τα στάδια των διεργασιών παραγωγής, έπειτα ο έλεγχος αξιολογείται και αναθεωρείται.

ΕΡΩΤΗΣΗ 15: Εκτελούντα (υπάρχουν) διεργασίες-ενέργειες κατά την διαδικασία παραγωγής και παράδοσης ώστε να προστατεύεται κατάλληλα το προϊόν;

Η επιχείρηση προνοεί και εφαρμόζει πλήρως ενέργειες οι οποίες βοηθάνε στην προστασία του προϊόν, οι ενέργειες αυτές τις αξιολογεί η επιχείρηση και τις αναθεωρεί.

Απαντήσεις εταιρίας COFFEE ISLAND

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 1: Ποιά πιστοποίηση ISO εφαρμόζεται στην επιχείρηση;

Η επιχείρηση χρησιμοποιεί το ISO 22000-9001

Ερώτηση 2: Η διοίκηση της επιχείρησης έχει οριοθετήσει την πολιτική και τους στόχους της ποιότητας;

Η επιχείρηση εφαρμόζει συστηματικά την οριοθέτηση της πολιτικής και τους στόχους της ποιότητας.

Ερώτηση 3: Στην επιχείρηση έχει εφαρμοστεί πρότυπο ώστε ο υπεύθυνος για την ποιότητα να έχει την ευθύνη και την εξουσιοδότηση να εντοπίζει προβλήματα για την ποιότητα και να προωθεί αποτελεσματικές λύσεις;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως το πρότυπο για τον υπεύθυνο της ποιότητας, το οποίο αξιολογείται και αναθεωρείται.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ – ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥΣ ΠΟΡΟΥΣ- ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΕΡΩΤΗΣΗ 4: Η Διοίκηση της επιχείρησης γνωστοποιεί τις λειτουργίες των μελών της μέσα στην επιχείρηση;

Η επιχείρηση εφαρμόζει συστηματικά και γνωστοποιεί τις λειτουργίες των μελών της επιχείρησης.

ΕΡΩΤΗΣΗ 5: Έχουν προσδιοριστεί και αξιολογούνται οι ικανότητες και οι απαιτήσεις εκπαίδευσης του προσωπικού;

Αξιολογούνται πλήρως οι ικανότητες και οι απαιτήσεις του προσωπικού, τις οποίες αξιολογούν και αναθεωρούν.

ΕΡΩΤΗΣΗ 6: Έχει η επιχείρηση δημιουργήσει υποδομές για το περιβάλλον εργασίας ώστε να υπάρχει ικανοποίηση και ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως υποδομές για το περιβάλλον εργασίας για να υπάρξει ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού, ύστερα περνάει στην αξιολόγηση και στην αναθεώρηση.

ΕΡΩΤΗΣΗ 7: Εφαρμόζει η επιχείρηση συστήματα για την διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού;

Εφαρμόζει συστηματικά η επιχείρηση συστήματα για την διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού.

ΕΡΩΤΗΣΗ 8: Η επιχείρηση έχει εφαρμόσει τις κατάλληλες τεχνικές και υποδομές για την επίλυση του περιβαλλοντικού προβλήματος;

Η επιχείρηση εφαρμόζει συστηματικά τεχνικές και υποδομές για την επίλυση του περιβαλλοντικού προβλήματος.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 9: Η επιχείρηση χρησιμοποιεί μεθόδους και τεχνικές για την άρτια επικοινωνία με τους πελάτες;

Εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί η επιχείρηση μεθόδους για την άρτια επικοινωνία με τους πελάτες.

ΕΡΩΤΗΣΗ 10: Η επιχείρηση χρησιμοποιεί μεθόδους και συστήματα για τις προσδοκίες και απαιτήσεις των πελατών της;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως συστήματα για τις προσδοκίες και απαιτήσεις των πελατών τη, τις οποίες αξιολογεί και αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΗ 11: Στην επιχείρηση υπάρχει πολιτική/διαδικασία για το χειρισμό /επίλυση των παραπόνων;

Στην επιχείρηση εφαρμόζεται πλήρως, αξιολογείται και αναθεωρείται διαδικασία επίλυσης παραπόνων.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 12: Στην επιχείρηση υπάρχει σύστημα επιλογής, αξιολόγησης και επαναξιολόγησης των προμηθευτών;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως σύστημα επιλογής, αξιολόγησης και επαναξιολόγησης των προμηθευτών και με την σειρά τους τα αξιολογεί και τα αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΗ 13: Η επιχείρηση εφαρμόζει Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας με εφαρμογή στον κλάδο της επιχείρησης;

Εφαρμόζει συστηματικά συστήματα διαχείρισης ποιότητας.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ/ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 14: Η επιχείρηση ελέγχει τα στάδια των διεργασιών παραγωγής των προϊόντων και υπηρεσιών ανάλογα με τους σκοπούς και τις διαδικασίες της επιχείρησης;

Στην επιχείρηση εφαρμόζεται πλήρως ο έλεγχος για τα στάδια των διεργασιών παραγωγής, έπειτα ο έλεγχος αξιολογείται και αναθεωρείται.

ΕΡΩΤΗΣΗ 15: Εκτελούνται (υπάρχουν) διεργασίες-ενέργειες κατά την διαδικασία παραγωγής και παράδοσης ώστε να προστατεύεται κατάλληλα το προϊόν;

Η επιχείρηση προνοεί και εφαρμόζει πλήρως ενέργειες οι οποίες βοηθάνε στην προστασία του προϊόν, οι ενέργειες αυτές τις αξιολογεί η επιχείρηση και τις αναθεωρεί.

Απαντήσεις εταιρίας ΝΑΥΤΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ-ΤΜΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 1: Ποιά πιστοποίηση ISO εφαρμόζεται στην επιχείρηση;

Η επιχείρηση χρησιμοποιεί το ISO 22000: 20005

Ερώτηση 2: Η διοίκηση της επιχείρησης έχει οριοθετήσει την πολιτική και τους στόχους της ποιότητας;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί την οριοθέτηση της πολιτικής και τους στόχους της ποιότητας.

Ερώτηση 3: Στην επιχείρηση έχει εφαρμοστεί πρότυπο ώστε ο υπεύθυνος για την ποιότητα να έχει την ευθύνη και την εξουσιοδότηση να εντοπίζει προβλήματα για την ποιότητα και να προωθεί αποτελεσματικές λύσεις;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως το πρότυπο για τον υπεύθυνο της ποιότητας, το οποίο αξιολογείται και αναθεωρείται.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ – ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥΣ ΠΟΡΟΥΣ- ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΕΡΩΤΗΣΗ 4: Η Διοίκηση της επιχείρησης γνωστοποιεί τις λειτουργίες των μελών της μέσα στην επιχείρηση;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως και γνωστοποιεί τις λειτουργίες των μελών της επιχείρησης, τις οποίες αξιολογεί και τις αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΗ 5: Έχουν προσδιοριστεί και αξιολογούνται οι ικανότητες και οι απαιτήσεις εκπαίδευσης του προσωπικού;

Αξιολογούνται πλήρως οι ικανότητες και οι απαιτήσεις του προσωπικού, τις οποίες αξιολογούν και αναθεωρούν.

ΕΡΩΤΗΣΗ 6: Έχει η επιχείρηση δημιουργήσει υποδομές για το περιβάλλον εργασίας ώστε να υπάρχει ικανοποίηση και ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως υποδομές για το περιβάλλον εργασίας για να υπάρξει ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού, ύστερα περνάει στην αξιολόγηση και στην αναθεώρηση.

ΕΡΩΤΗΣΗ 7: Εφαρμόζει η επιχείρηση συστήματα για την διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού;

Εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί η επιχείρηση συστήματα για την διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού.

ΕΡΩΤΗΣΗ 8: Η επιχείρηση έχει εφαρμόσει τις κατάλληλες τεχνικές και υποδομές για την επίλυση του περιβαλλοντικού προβλήματος;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως τεχνικές και υποδομές για την επίλυση του περιβαλλοντικού προβλήματος όπου με την σειρά τους αξιολογούνται και αναθεωρούνται.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 9: Η επιχείρηση χρησιμοποιεί μεθόδους και τεχνικές για την άρτια επικοινωνία με τους πελάτες;

Εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί η επιχείρηση μεθόδους για την άρτια επικοινωνία με τους πελάτες.

ΕΡΩΤΗΣΗ 10: Η επιχείρηση χρησιμοποιεί μεθόδους και συστήματα για τις προσδοκίες και απαιτήσεις των πελατών της;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως συστήματα για τις προσδοκίες και απαιτήσεις των πελατών τη, τις οποίες αξιολογεί και αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΗ 11: Στην επιχείρηση υπάρχει πολιτική/διαδικασία για το χειρισμό /επίλυση των παραπόνων;

Στην επιχείρηση εφαρμόζεται πλήρως, αξιολογείται και αναθεωρείται διαδικασία επίλυσης παραπόνων.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 12: Στην επιχείρηση υπάρχει σύστημα επιλογής, αξιολόγησης και επαναξιολόγησης των προμηθευτών;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως σύστημα επιλογής, αξιολόγησης και επαναξιολόγησης των προμηθευτών και με την σειρά τους τα αξιολογεί και τα αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΗ 13: Η επιχείρηση εφαρμόζει Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας με εφαρμογή στον κλάδο της επιχείρησης;

Εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί συστήματα διαχείρισης ποιότητας.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ/ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 14: Η επιχείρηση ελέγχει τα στάδια των διεργασιών παραγωγής των προϊόντων και υπηρεσιών ανάλογα με τους σκοπούς και τις διαδικασίες της επιχείρησης;

Στην επιχείρηση εφαρμόζεται πλήρως ο έλεγχος για τα στάδια των διεργασιών παραγωγής, έπειτα ο έλεγχος αξιολογείται και αναθεωρείται.

ΕΡΩΤΗΣΗ 15: Εκτελούνται (υπάρχουν) διεργασίες-ενέργειες κατά την διαδικασία παραγωγής και παράδοσης ώστε να προστατεύεται κατάλληλα το προϊόν;

Η επιχείρηση προνοεί και εφαρμόζει πλήρως ενέργειες οι οποίες βοηθάνε στην προστασία του προϊόν, οι ενέργειες αυτές τις αξιολογεί η επιχείρηση και τις αναθεωρεί

Απαντήσεις εταιρίας ΖΕΡΒΑΣ Α.Ε.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 1: Ποιά πιστοποίηση ISO εφαρμόζεται στην επιχείρηση;

Η επιχείρηση χρησιμοποιεί το ISO 22000: 20005

Ερώτηση 2: Η διοίκηση της επιχείρησης έχει οριοθετήσει την πολιτική και τους στόχους της ποιότητας;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί την οριοθέτηση της πολιτικής και τους στόχους της ποιότητας.

Ερώτηση 3: Στην επιχείρηση έχει εφαρμοστεί πρότυπο ώστε ο υπεύθυνος για την ποιότητα να έχει την ευθύνη και την εξουσιοδότηση να εντοπίζει προβλήματα για την ποιότητα και να προωθεί αποτελεσματικές λύσεις;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως το πρότυπο για τον υπεύθυνο της ποιότητας, το οποίο αξιολογείται και αναθεωρείται.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ – ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥΣ ΠΟΡΟΥΣ- ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΕΡΩΤΗΣΗ 4: Η Διοίκηση της επιχείρησης γνωστοποιεί τις λειτουργίες των μελών της μέσα στην επιχείρηση;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως και γνωστοποιεί τις λειτουργίες των μελών της επιχείρησης, τις οποίες αξιολογεί και τις αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΗ 5: Έχουν προσδιοριστεί και αξιολογούνται οι ικανότητες και οι απαιτήσεις εκπαίδευσης του προσωπικού;

Αξιολογούνται πλήρως οι ικανότητες και οι απαιτήσεις του προσωπικού, τις οποίες αξιολογούν και αναθεωρούν.

ΕΡΩΤΗΣΗ 6: Έχει η επιχείρηση δημιουργήσει υποδομές για το περιβάλλον εργασίας ώστε να υπάρχει ικανοποίηση και ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως υποδομές για το περιβάλλον εργασίας για να υπάρξει ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού, ύστερα περνάει στην αξιολόγηση και στην αναθεώρηση.

ΕΡΩΤΗΣΗ 7: Εφαρμόζει η επιχείρηση συστήματα για την διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού;

Εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί η επιχείρηση συστήματα για την διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού.

ΕΡΩΤΗΣΗ 8: Η επιχείρηση έχει εφαρμόσει τις κατάλληλες τεχνικές και υποδομές για την επίλυση του περιβαλλοντικού προβλήματος;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως τεχνικές και υποδομές για την επίλυση του περιβαλλοντικού προβλήματος όπου με την σειρά τους αξιολογούνται και αναθεωρούνται.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 9: Η επιχείρηση χρησιμοποιεί μεθόδους και τεχνικές για την άρτια επικοινωνία με τους πελάτες;

Εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί η επιχείρηση μεθόδους για την άρτια επικοινωνία με τους πελάτες.

ΕΡΩΤΗΣΗ 10: Η επιχείρηση χρησιμοποιεί μεθόδους και συστήματα για τις προσδοκίες και απαιτήσεις των πελατών της;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως συστήματα για τις προσδοκίες και απαιτήσεις των πελατών τη, τις οποίες αξιολογεί και αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΗ 11: Στην επιχείρηση υπάρχει πολιτική/διαδικασία για το χειρισμό /επίλυση των παραπόνων;

Στην επιχείρηση εφαρμόζεται πλήρως, αξιολογείται και αναθεωρείται διαδικασία επίλυσης παραπόνων.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 12: Στην επιχείρηση υπάρχει σύστημα επιλογής, αξιολόγησης και επαναξιολόγησης των προμηθευτών;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως σύστημα επιλογής, αξιολόγησης και επαναξιολόγησης των προμηθευτών και με την σειρά τους τα αξιολογεί και τα αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΗ 13: Η επιχείρηση εφαρμόζει Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας με εφαρμογή στον κλάδο της επιχείρησης;

Εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί συστήματα διαχείρισης ποιότητας.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ/ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 14: Η επιχείρηση ελέγχει τα στάδια των διεργασιών παραγωγής των προϊόντων και υπηρεσιών ανάλογα με τους σκοπούς και τις διαδικασίες της επιχείρησης;

Στην επιχείρηση εφαρμόζεται πλήρως ο έλεγχος για τα στάδια των διεργασιών παραγωγής, έπειτα ο έλεγχος αξιολογείται και αναθεωρείται.

ΕΡΩΤΗΣΗ 15: Εκτελούντα (υπάρχουν) διεργασίες-ενέργειες κατά την διαδικασία παραγωγής και παράδοσης ώστε να προστατεύεται κατάλληλα το προϊόν;

Η επιχείρηση προνοεί και εφαρμόζει πλήρως ενέργειες οι οποίες βοηθάνε στην προστασία του προϊόν, οι ενέργειες αυτές τις αξιολογεί η επιχείρηση και τις αναθεωρεί.

Απαντήσεις εταιρίας ΝΑΥΤΙΚΟ ΝΟΣΟΚΟΜΕΙΟ ΑΘΗΝΩΝ-ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗ ΥΛΙΚΩΝ
ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 1: Ποιά πιστοποίηση ISO εφαρμόζεται στην επιχείρηση;

Η επιχείρηση χρησιμοποιεί το ISO 22000, 9001

Ερώτηση 2: Η διοίκηση της επιχείρησης έχει οριοθετήσει την πολιτική και τους στόχους της ποιότητας;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί την οριοθέτηση της πολιτικής και τους στόχους της ποιότητας.

Ερώτηση 3: Στην επιχείρηση έχει εφαρμοστεί πρότυπο ώστε ο υπεύθυνος για την ποιότητα να έχει την ευθύνη και την εξουσιοδότηση να εντοπίζει προβλήματα για την ποιότητα και να προωθεί αποτελεσματικές λύσεις;

Η επιχείρηση εφαρμόζει συστηματικά το πρότυπο για τον υπεύθυνο της ποιότητας.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ – ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥΣ ΠΟΡΟΥΣ- ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΕΡΩΤΗΣΗ 4: Η Διοίκηση της επιχείρησης γνωστοποιεί τις λειτουργίες των μελών της μέσα στην επιχείρηση;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως και γνωστοποιεί τις λειτουργίες των μελών της επιχείρησης, τις οποίες αξιολογεί και τις αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΗ 5: Έχουν προσδιοριστεί και αξιολογούνται οι ικανότητες και οι απαιτήσεις εκπαίδευσης του προσωπικού;

Η επιχείρηση δεν έχει ξεκινήσει προς το παρόν να αξιολογούνται οι ικανότητες και οι απαιτήσεις εκπαίδευσης του προσωπικού.

ΕΡΩΤΗΣΗ 6: Έχει η επιχείρηση δημιουργήσει υποδομές για το περιβάλλον εργασίας ώστε να υπάρχει ικανοποίηση και ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού;

Η επιχείρηση έχει μόλις ξεκινήσει τις υποδομές για το περιβάλλον εργασίας για να υπάρξει ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού.

ΕΡΩΤΗΣΗ 7: Εφαρμόζει η επιχείρηση συστήματα για την διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού;

Εφαρμόζει σποραδικά η επιχείρηση συστήματα για την διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού.

ΕΡΩΤΗΣΗ 8: Η επιχείρηση έχει εφαρμόσει τις κατάλληλες τεχνικές και υποδομές για την επίλυση του περιβαλλοντικού προβλήματος;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως τεχνικές και υποδομές για την επίλυση του περιβαλλοντικού προβλήματος όπου με την σειρά τους αξιολογούνται και αναθεωρούνται.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 9: Η επιχείρηση χρησιμοποιεί μεθόδους και τεχνικές για την άρτια επικοινωνία με τους πελάτες;

Εφαρμόζει συστηματικά η επιχείρηση μεθόδους για την άρτια επικοινωνία με τους πελάτες.

ΕΡΩΤΗΣΗ 10: Η επιχείρηση χρησιμοποιεί μεθόδους και συστήματα για τις προσδοκίες και απαιτήσεις των πελατών της;

Η επιχείρηση εφαρμόζει συστηματικά τα συστήματα για τις προσδοκίες και απαιτήσεις των πελατών της.

ΕΡΩΤΗΣΗ 11: Στην επιχείρηση υπάρχει πολιτική/διαδικασία για το χειρισμό /επίλυση των παραπόνων;

Στην επιχείρηση έχει μόλις ξεκινήσει και εφαρμόζεται σποραδικά η διαδικασία επίλυσης παραπόνων.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 12: Στην επιχείρηση υπάρχει σύστημα επιλογής, αξιολόγησης και επαναξιολόγησης των προμηθευτών;

Η επιχείρηση εφαρμόζει συστηματικά το σύστημα επιλογής, αξιολόγησης και επαναξιολόγησης των προμηθευτών.

ΕΡΩΤΗΣΗ 13: Η επιχείρηση εφαρμόζει Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας με εφαρμογή στον κλάδο της επιχείρησης;

Εφαρμόζει συστηματικά τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ/ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 14: Η επιχείρηση ελέγχει τα στάδια των διεργασιών παραγωγής των προϊόντων και υπηρεσιών ανάλογα με τους σκοπούς και τις διαδικασίες της επιχείρησης;

Στην επιχείρηση δεν έχει ξεκινήσει ακόμα ο έλεγχος για τα στάδια των διεργασιών παραγωγής.

ΕΡΩΤΗΣΗ 15: Εκτελούντα (υπάρχουν) διεργασίες-ενέργειες κατά την διαδικασία παραγωγής και παράδοσης ώστε να προστατεύεται κατάλληλα το προϊόν;

Η επιχείρηση έχει μόλις ξεκινήσει και εφαρμόζει σποραδικά ενέργειες οι οποίες βοηθάνε στην προστασία του προϊόν.

Απαντήσεις εταιρίας ORIFLAME

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 1: Ποιά πιστοποίηση ISO εφαρμόζεται στην επιχείρηση;

Η επιχείρηση χρησιμοποιεί το ISO 22000, 9001 και 14001.

Ερώτηση 2: Η διοίκηση της επιχείρησης έχει οριοθετήσει την πολιτική και τους στόχους της ποιότητας;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί την οριοθέτηση της πολιτικής και τους στόχους της ποιότητας.

Ερώτηση 3: Στην επιχείρηση έχει εφαρμοστεί πρότυπο ώστε ο υπεύθυνος για την ποιότητα να έχει την ευθύνη και την εξουσιοδότηση να εντοπίζει προβλήματα για την ποιότητα και να προωθεί αποτελεσματικές λύσεις;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως το πρότυπο για τον υπεύθυνο της ποιότητας και στην συνέχεια η επιχείρηση το αξιολογεί και το αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ – ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥΣ ΠΟΡΟΥΣ- ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΕΡΩΤΗΣΗ 4: Η Διοίκηση της επιχείρησης γνωστοποιεί τις λειτουργίες των μελών της μέσα στην επιχείρηση;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως και γνωστοποιεί τις λειτουργίες των μελών της επιχείρησης, τις οποίες αξιολογεί και τις αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΗ 5: Έχουν προσδιοριστεί και αξιολογούνται οι ικανότητες και οι απαιτήσεις εκπαίδευσης του προσωπικού;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως το παρόν να αξιολογούνται οι ικανότητες και οι απαιτήσεις εκπαίδευσης του προσωπικού και αυτή με την σειρά της το αξιολογεί και το αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΗ 6: Έχει η επιχείρηση δημιουργήσει υποδομές για το περιβάλλον εργασίας ώστε να υπάρχει ικανοποίηση και ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού;

Η επιχείρηση εφαρμόζει συστηματικά τις υποδομές για το περιβάλλον εργασίας για να υπάρξει ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού.

ΕΡΩΤΗΣΗ 7:Εφαρμόζει η επιχείρηση συστήματα για την διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού;

Εφαρμόζει συστηματικά η επιχείρηση συστήματα για την διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού.

ΕΡΩΤΗΣΗ 8:Η επιχείρηση έχει εφαρμόσει τις κατάλληλες τεχνικές και υποδομές για την επίλυση του περιβαλλοντικού προβλήματος;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί τις τεχνικές και υποδομές για την επίλυση του περιβαλλοντικού προβλήματος.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 9:Η επιχείρηση χρησιμοποιεί μεθόδους και τεχνικές για την άρτια επικοινωνία με τους πελάτες;

Εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί η επιχείρηση μεθόδους για την άρτια επικοινωνία με τους πελάτες.

ΕΡΩΤΗΣΗ 10:Η επιχείρηση χρησιμοποιεί μεθόδους και συστήματα για τις προσδοκίες και απαιτήσεις των πελατών της;

Η επιχείρηση εφαρμόζει συστηματικά τα συστήματα για τις προσδοκίες και απαιτήσεις των πελατών της.

ΕΡΩΤΗΣΗ 11:Στην επιχείρηση υπάρχει πολιτική/διαδικασία για το χειρισμό /επίλυση των παραπόνων;

Στην επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί την διαδικασία επίλυσης παραπόνων.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 12:Στην επιχείρηση υπάρχει σύστημα επιλογής, αξιολόγησης και επαναξιολόγησης των προμηθευτών;

Η επιχείρηση εφαρμόζει συστηματικά το σύστημα επιλογής, αξιολόγησης και επαναξιολόγησης των προμηθευτών.

ΕΡΩΤΗΣΗ 13:Η επιχείρηση εφαρμόζει Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας με εφαρμογή στον κλάδο της επιχείρησης;

Εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ/ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 14: Η επιχείρηση ελέγχει τα στάδια των διεργασιών παραγωγής των προϊόντων και υπηρεσιών ανάλογα με τους σκοπούς και τις διαδικασίες της επιχείρησης;

Στην επιχείρηση εφαρμόζεται πλήρως ο έλεγχος για τα στάδια των διεργασιών παραγωγής και στην συνέχεια η επιχείρηση τον αξιολογεί και τον αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΗ 15: Εκτελούνται (υπάρχουν) διεργασίες-ενέργειες κατά την διαδικασία παραγωγής και παράδοσης ώστε να προστατεύεται κατάλληλα το προϊόν;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί τις ενέργειες οι οποίες βοηθάνε στην προστασία του προϊόν.

Απαντήσεις εταιρίας BOSTON SCIENTIFIC ΕΛΛΑΣ Α.Ε. ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 1: Ποιά πιστοποίηση ISO εφαρμόζεται στην επιχείρηση;

Η επιχείρηση χρησιμοποιεί το ISO 9000:2001 και 13485:2012

Ερώτηση 2: Η διοίκηση της επιχείρησης έχει οριοθετήσει την πολιτική και τους στόχους της ποιότητας;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί την οριοθέτηση της πολιτικής και τους στόχους της ποιότητας.

Ερώτηση 3: Στην επιχείρηση έχει εφαρμοστεί πρότυπο ώστε ο υπεύθυνος για την ποιότητα να έχει την ευθύνη και την εξουσιοδότηση να εντοπίζει προβλήματα για την ποιότητα και να προωθεί αποτελεσματικές λύσεις;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως το πρότυπο για τον υπεύθυνο της ποιότητας και στην συνέχεια η επιχείρηση το αξιολογεί και το αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ – ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥΣ ΠΟΡΟΥΣ- ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΕΡΩΤΗΣΗ 4: Η Διοίκηση της επιχείρησης γνωστοποιεί τις λειτουργίες των μελών της μέσα στην επιχείρηση;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως και γνωστοποιεί τις λειτουργίες των μελών της επιχείρησης, τις οποίες αξιολογεί και τις αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΗ 5: Έχουν προσδιοριστεί και αξιολογούνται οι ικανότητες και οι απαιτήσεις εκπαίδευσης του προσωπικού;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως το παρόν να αξιολογούνται οι ικανότητες και οι απαιτήσεις εκπαίδευσης του προσωπικού και αυτή με την σειρά της το αξιολογεί και το αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΗ 6: Έχει η επιχείρηση δημιουργήσει υποδομές για το περιβάλλον εργασίας ώστε να υπάρχει ικανοποίηση και ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί τις υποδομές για το περιβάλλον εργασίας για να υπάρξει ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού.

ΕΡΩΤΗΣΗ 7: Εφαρμόζει η επιχείρηση συστήματα για την διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού;

Εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί η επιχείρηση συστήματα για την διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού.

ΕΡΩΤΗΣΗ 8: Η επιχείρηση έχει εφαρμόσει τις κατάλληλες τεχνικές και υποδομές για την επίλυση του περιβαλλοντικού προβλήματος;

Η επιχείρηση εφαρμόζει συστηματικά τις τεχνικές και υποδομές για την επίλυση του περιβαλλοντικού προβλήματος.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 9: Η επιχείρηση χρησιμοποιεί μεθόδους και τεχνικές για την άρτια επικοινωνία με τους πελάτες;

Εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί η επιχείρηση μεθόδους για την άρτια επικοινωνία με τους πελάτες.

ΕΡΩΤΗΣΗ 10: Η επιχείρηση χρησιμοποιεί μεθόδους και συστήματα για τις προσδοκίες και απαιτήσεις των πελατών της;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως τα συστήματα για τις προσδοκίες και απαιτήσεις των πελατών της και στην συνέχεια η επιχείρηση αξιολογεί και αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΗ 11: Στην επιχείρηση υπάρχει πολιτική/διαδικασία για το χειρισμό /επίλυση των παραπόνων;

Στην επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί την διαδικασία επίλυσης παραπόνων.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 12: Στην επιχείρηση υπάρχει σύστημα επιλογής, αξιολόγησης και επαναξιολόγησης των προμηθευτών;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως το σύστημα επιλογής, αξιολόγησης και επαναξιολόγησης των προμηθευτών, το οποίο αξιολογεί και αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΗ 13: Η επιχείρηση εφαρμόζει Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας με εφαρμογή στον κλάδο της επιχείρησης;

Εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ/ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 14: Η επιχείρηση ελέγχει τα στάδια των διεργασιών παραγωγής των προϊόντων και υπηρεσιών ανάλογα με τους σκοπούς και τις διαδικασίες της επιχείρησης;

Στην επιχείρηση εφαρμόζεται πλήρως ο έλεγχος για τα στάδια των διεργασιών παραγωγής και στην συνέχεια η επιχείρηση τον αξιολογεί και τον αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΗ 15: Εκτελούνται (υπάρχουν) διεργασίες-ενέργειες κατά την διαδικασία παραγωγής και παράδοσης ώστε να προστατεύεται κατάλληλα το προϊόν;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί τις ενέργειες οι οποίες βοηθάνε στην προστασία του προϊόν.

Απαντήσεις εταιρίας SAKIS PACK A.E.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΗΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 1: Ποιά πιστοποίηση ISO εφαρμόζεται στην επιχείρηση;

Η επιχείρηση χρησιμοποιεί το ISO 22000, 9001.

Ερώτηση 2: Η διοίκηση της επιχείρησης έχει οριοθετήσει την πολιτική και τους στόχους της ποιότητας;

Η επιχείρηση εφαρμόζει συστηματικά την οριοθέτηση της πολιτικής και τους στόχους της ποιότητας.

Ερώτηση 3: Στην επιχείρηση έχει εφαρμοστεί πρότυπο ώστε ο υπεύθυνος για την ποιότητα να έχει την ευθύνη και την εξουσιοδότηση να εντοπίζει προβλήματα για την ποιότητα και να προωθεί αποτελεσματικές λύσεις;

Η επιχείρηση εφαρμόζει συστηματικά το πρότυπο για τον υπεύθυνο της ποιότητας.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ – ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥΣ ΠΟΡΟΥΣ- ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΕΡΩΤΗΣΗ 4: Η Διοίκηση της επιχείρησης γνωστοποιεί τις λειτουργίες των μελών της μέσα στην επιχείρηση;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως και γνωστοποιεί τις λειτουργίες των μελών της επιχείρησης, τις οποίες αξιολογεί και τις αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΗ 5: Έχουν προσδιοριστεί και αξιολογούνται οι ικανότητες και οι απαιτήσεις εκπαίδευσης του προσωπικού;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως το παρόν να αξιολογούνται οι ικανότητες και οι απαιτήσεις εκπαίδευσης του προσωπικού και αυτή με την σειρά της το αξιολογεί και το αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΗ 6: Έχει η επιχείρηση δημιουργήσει υποδομές για το περιβάλλον εργασίας ώστε να υπάρχει ικανοποίηση και ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί τις υποδομές για το περιβάλλον εργασίας για να υπάρξει ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού.

ΕΡΩΤΗΣΗ 7: Εφαρμόζει η επιχείρηση συστήματα για την διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού;

Εφαρμόζει συστηματικά η επιχείρηση συστήματα για την διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού.

ΕΡΩΤΗΣΗ 8: Η επιχείρηση έχει εφαρμόσει τις κατάλληλες τεχνικές και υποδομές για την επίλυση του περιβαλλοντικού προβλήματος;

Η επιχείρηση εφαρμόζει συστηματικά τις τεχνικές και υποδομές για την επίλυση του περιβαλλοντικού προβλήματος.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 9: Η επιχείρηση χρησιμοποιεί μεθόδους και τεχνικές για την άρτια επικοινωνία με τους πελάτες;

Εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί η επιχείρηση μεθόδους για την άρτια επικοινωνία με τους πελάτες.

ΕΡΩΤΗΣΗ 10: Η επιχείρηση χρησιμοποιεί μεθόδους και συστήματα για τις προσδοκίες και απαιτήσεις των πελατών της;

Η επιχείρηση εφαρμόζει συστηματικά τα συστήματα για τις προσδοκίες και απαιτήσεις των πελατών της.

ΕΡΩΤΗΣΗ 11: Στην επιχείρηση υπάρχει πολιτική/διαδικασία για το χειρισμό /επίλυση των παραπόνων;

Στην επιχείρηση εφαρμόζει συστηματικά την διαδικασία επίλυσης παραπόνων.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 12: Στην επιχείρηση υπάρχει σύστημα επιλογής, αξιολόγησης και επαναξιολόγησης των προμηθευτών;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί το σύστημα επιλογής, αξιολόγησης και επαναξιολόγησης των προμηθευτών.

ΕΡΩΤΗΣΗ 13: Η επιχείρηση εφαρμόζει Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας με εφαρμογή στον κλάδο της επιχείρησης;

Εφαρμόζει συστηματικά τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας.

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ/ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 14: Η επιχείρηση ελέγχει τα στάδια των διεργασιών παραγωγής των προϊόντων και υπηρεσιών ανάλογα με τους σκοπούς και τις διαδικασίες της επιχείρησης;

Στην επιχείρηση εφαρμόζεται πλήρως ο έλεγχος για τα στάδια των διεργασιών παραγωγής και στην συνέχεια η επιχείρηση τον αξιολογεί και τον αναθεωρεί.

ΕΡΩΤΗΣΗ 15: Εκτελούνται (υπάρχουν) διεργασίες-ενέργειες κατά την διαδικασία παραγωγής και παράδοσης ώστε να προστατεύεται κατάλληλα το προϊόν;

Η επιχείρηση εφαρμόζει πλήρως, αξιολογεί και αναθεωρεί τις ενέργειες οι οποίες βοηθάνε στην προστασία του προϊόν.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ

1. ΣΤΑΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ

Ο έλεγχος της ποιότητας βασίζεται στην αξιολόγηση της διαδικασίας και του προϊόντος. Ο έλεγχος με ιδιότητα έχει ένα πλεονέκτημα το οποίο είναι η απλούστευση του με αποτέλεσμα την μείωση του κόστους. Όμως, υπάρχει και ένα μειονέκτημα, η ελλιπής πληροφόρηση για το προϊόν.

Υπάρχουν τέσσερα είδη διαγραμμάτων για τον έλεγχο με ιδιότητες:

- Το διάγραμμα ποσοστού ελαττωματικών προϊόντων ανά δείγμα.
- Το διάγραμμα αριθμού ελαττωματικών προϊόντων ανά δείγμα.
- Το διάγραμμα αριθμού ελαττωμάτων προϊόντος ανά δείγμα.
- Το διάγραμμα μέσου αριθμού ελαττωμάτων προϊόντων ανά δείγμα.

• ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΠΟΣΟΣΤΟΥ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΩΝ (ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ p)

Το διάγραμμα ποσοστού ελαττωματικών αναφέρεται στον έλεγχο ποιότητας και ελέγχει το ποσοστό των ελαττωματικών προϊόντων τα οποία παρουσιάζονται από δείγμα σε δείγμα. Το διάγραμμα έχει την ιδιότητα ψ , το μέγεθος n και τον αριθμό δειγμάτων ν και η κατανομή του είναι δυναμική.

• Μέση τιμή ελαττωματικών
$$p = \frac{P_1 + P_2 + \dots + P_N}{N} = \frac{\sum_{j=1}^N P_j}{N} = \frac{\sum x_j}{n}$$

• Μέση απόκλιση ελαττωματικών

•
$$S_p = \sqrt{\frac{\bar{p}(1-\bar{p})}{n}}$$

• Όρια ελέγχου

•
$$UCL_p = \bar{p} + 3S_p = \bar{p} + 3\sqrt{\frac{\bar{p}(1-\bar{p})}{n}}$$

$$LCL_p = \bar{p} - 3S_p = \bar{p} - 3\sqrt{\frac{\bar{p}(1-\bar{p})}{n}}$$

όπου: \bar{p}_i = πραγματικό ποσοστό της ιδιότητας i

\bar{p} = μέση εκτίμηση του ,

S_p = μέση τυπική απόκλιση

✓ ΑΡΙΘΜΟΥ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ (ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ np)

Όταν το μέγεθος του δείγματος είναι σταθερό, τότε δεν υπάρχει λόγος να δημιουργηθούν ελαττωματικά προϊόντα σε ποσοστό. Στο διάγραμμα αυτό χρησιμοποιείται η διωνυμική κατανομή.

Μέση τιμή ελαττωματικών

$$\bar{np} = n \frac{\sum_{j=1}^N P_j}{N}$$

Μέση απόκλιση ελαττωματικών

$$S_p = \sqrt{\bar{np}(1 - \bar{p})}$$

Όρια ελέγχου

$$UCL = \bar{np} + 3\sqrt{\bar{np}(1 - \bar{p})}$$

$$LCL = \bar{np} - 3\sqrt{\bar{np}(1 - \bar{p})}$$

✓ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΑΡΙΘΜΟΥ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΩΝ (ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ c)

Το διάγραμμα ελαττωμάτων ανά μονάδα αναφέρεται στον έλεγχο ποιότητας και με αυτόν τον τρόπο ελέγχεται η παραγωγική διαδικασία έτσι ώστε να καταγράφονται τυχόν ελαττωματικά προϊόντα / υπηρεσιών. Για παράδειγμα οι επιχειρήσεις προϊόντων, αυτοκινήτων ή τηλεοράσεων, και οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών, τράπεζα ή νοσοκομεία πρέπει να γίνεται η αξιολόγηση της ποιότητας με τον αριθμό των ελαττωμάτων που ίσως υπάρχουν. Εδώ χρησιμοποιείται η κατανομή Poisson.

Μέση τιμή

$$\bar{c} = \frac{c_1 + c_2 + \mathbf{K} + c_N}{N} = \frac{\sum_{j=1}^N c_j}{N}$$

Μέση απόκλιση

$$S_c = \sqrt{\bar{c}}$$

Όρια ελέγχου

$$UCL = \bar{c} + 3S_c = \bar{c} + 3\sqrt{\bar{c}}$$

$$LCL = \bar{c} - 3S_c = \bar{c} - 3\sqrt{\bar{c}}$$

✓ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΠΟΣΟΣΤΟΥ ΕΛΑΤΤΩΜΑΤΩΝ (ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ u)

Το μέγεθος του δείγματος όταν μεταβάλλεται χρησιμοποιούμε το διάγραμμα ποσοστού ελαττωμάτων. Όπως και στα διαγράμματα ρ και υ έτσι κ εδώ, η κατανομή ρ και u όπως και η διωνυμική κατανομή προσεγγίζουν την κανονική κατανομή.

Μέση τιμή

$$\bar{u} = \frac{\sum_{i=1}^N ci}{\sum_{j=1}^N ni}$$

Μέση απόκλιση

$$S_u = \sqrt{\frac{\bar{u}}{n}} \quad \text{ή} \quad S_u = \sqrt{\frac{\bar{u}}{n}}$$

Όρια ελέγχου

$$UCL = \bar{u} + 3\sqrt{\frac{\bar{u}}{n}}$$

$$LCL = \bar{u} - 3\sqrt{\frac{\bar{u}}{n}}$$

όπου: c_i = συνολικός αριθμός ελαττωμάτων

n_i = αριθμός μονάδων του δείγματος

N = αριθμός δείγματος

2. ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΜΕ ΜΕΤΑΒΛΗΤΕΣ

Ο στατιστικός έλεγχος γίνεται όταν η αξιολόγηση της παραγωγικής διαδικασίας χρειάζεται ανάλυση. Το διάγραμμα των μέσων ή το διάγραμμα των ατομικών μετρήσεων ελέγχουν την ευστοχία και την αμεροληψία της διαδικασίας. Ενώ με το διάγραμμα εύρους και της μέσης απόκλισης ελέγχουν την ακρίβεια της διαδικασίας παραγωγής. Τα διαγράμματα μέσων και ατομικών μετρήσεων παρακολουθούν την μέση τιμή ενώ τα διαγράμματα εύρους και μέσης απόκλισης παρακολουθούν την μεταβλητότητα της διαδικασίας παραγωγής.

✓ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΑ ΜΕΣΩΝ (διάγραμμα \bar{x})

Το διάγραμμα των μέσων αναφέρεται στον έλεγχο της ποιότητας και για την αμεροληψία της διαδικασίας παραγωγής. Τα δείγματα του διαγράμματος αυτού χρησιμοποιούν την κανονική κατανομή. Οι μέσοι δειγμάτων χρησιμοποιούνται διότι οι ατομικές μετρήσεις δεν ακολουθούν την κανονική κατανομή ενώ η κατανομή των μέσων προσεγγίζει καλύτερα την κανονική κατανομή. Στην κατανομή των μέσων σε σχέση με την κατανομή των ατομικών μετρήσεων η διακύμανση και η μέση απόκλιση είναι μικρότερη.

Ο τύπος είναι: $S_{\bar{x}} = \frac{S}{\sqrt{n}}$

όπου: $S_{\bar{x}}$ = μέση απόκλιση μέσων δειγμάτων

S = μέση απόκλιση ατομικών μετρήσεων

n = μέγεθος δείγματος

✓ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΕΥΡΟΥΣ Η ΜΕΣΗ ΑΠΟΚΛΙΣΕΩΝ(διάγραμμα R ή S)

Το διάγραμμα εύρους ή μέσης απόκλισης αναφέρεται στο διάγραμμα ελέγχου ποιότητας και παρακολουθεί την ακρίβεια της διαδικασίας με την σύγκριση του εύρους.

Για το εύρος (R):

Μέση τιμή

$$\bar{R} = \frac{R_1 + R_2 + \mathbf{K} + R_N}{N} = \frac{\sum_{j=1}^N R_j}{N}$$

Μέση απόκλιση

$$S_R = \sqrt{\frac{\sum (R_j - \bar{R})^2}{n - 1}}$$

Όρια ελέγχου

$$UCL = \bar{R} + 3S_R \quad \text{ή} \quad B\bar{R}$$

$$LCL = \bar{R} - .3S_R \quad \text{ή} \quad C\bar{R}$$

όπου: R_j =εύρος για το δείγμα

N =αριθμός δειγμάτων για την περίοδο παραγωγής

B, C =Σταθερές

Για την μέση απόκλιση

Μέση τιμή

$$S = \sqrt{\frac{\sum (X_j - \bar{x})^2}{n - 1}}$$

Μέση απόκλιση

$$\bar{S} = \frac{S_1 + S_2 + \mathbf{K} + S_N}{N} = \frac{\sum_{j=1}^N S_j}{N}$$

Όρια ελέγχου

$$UCL = \bar{S} + 3S_s \quad \text{ή} \quad B\bar{S}$$

$$LCL = \bar{S} - 3S_s \quad \text{ή} \quad C\bar{S}$$

