

Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας – ISO 9001:2000

Γιαννάκου Αμαλία
Γκορόγια Σοφία

Ορισμοί

- Ποιότητα
- Σύστημα Ποιότητας
- Διασφάλιση Ποιότητας
- Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας
- Διοίκηση Ολικής Ποιότητας

Κύκλοι Ποιότητας

- Συναντώνται εθελοντικά
- Συναντώνται τακτικά
- Σκοπός τους είναι ο προσδιορισμός, η ανάλυση και επίλυση προβλημάτων
- Οι συναντήσεις των μελών γίνονται εντός του ωραρίου εργασίας
- Επικεφαλής της ομάδας είναι ο προϊστάμενος των μελών της

Ομάδες Βελτίωσης Ποιότητας

- Αποτελείται από άτομα τα οποία διαθέτουν τις απαιτούμενες γνώσεις και ικανότητες
- Τα μέλη της ομάδας προέρχονται από διαφορετικούς τομείς
- Η ομάδα συγκαλείται από τη Διοίκηση
- Οι ομάδες εποπτεύονται από την Επιτροπή για την ποιότητα

Εργαλεία Ποιότητας

- Διαγράμματα PARETTO
- Γραφήματα
- Ιστογράμματα
- Διαγράμματα Έλεγχου
- Διαγράμματα GANTT

Ο ΔΙΕΘΝΗΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ISO

- Παγκόσμια ομοσπονδία των εθνικών οργανισμών προτύπων
- Αποστολή του είναι να προωθηθεί η ανάπτυξη της τυποποίησης και των σχετικών δραστηριοτήτων
- Η εργασία του ISO οδηγεί σε διεθνείς συμφωνίες που δημοσιεύονται ως διεθνή πρότυπα

ISO 9001

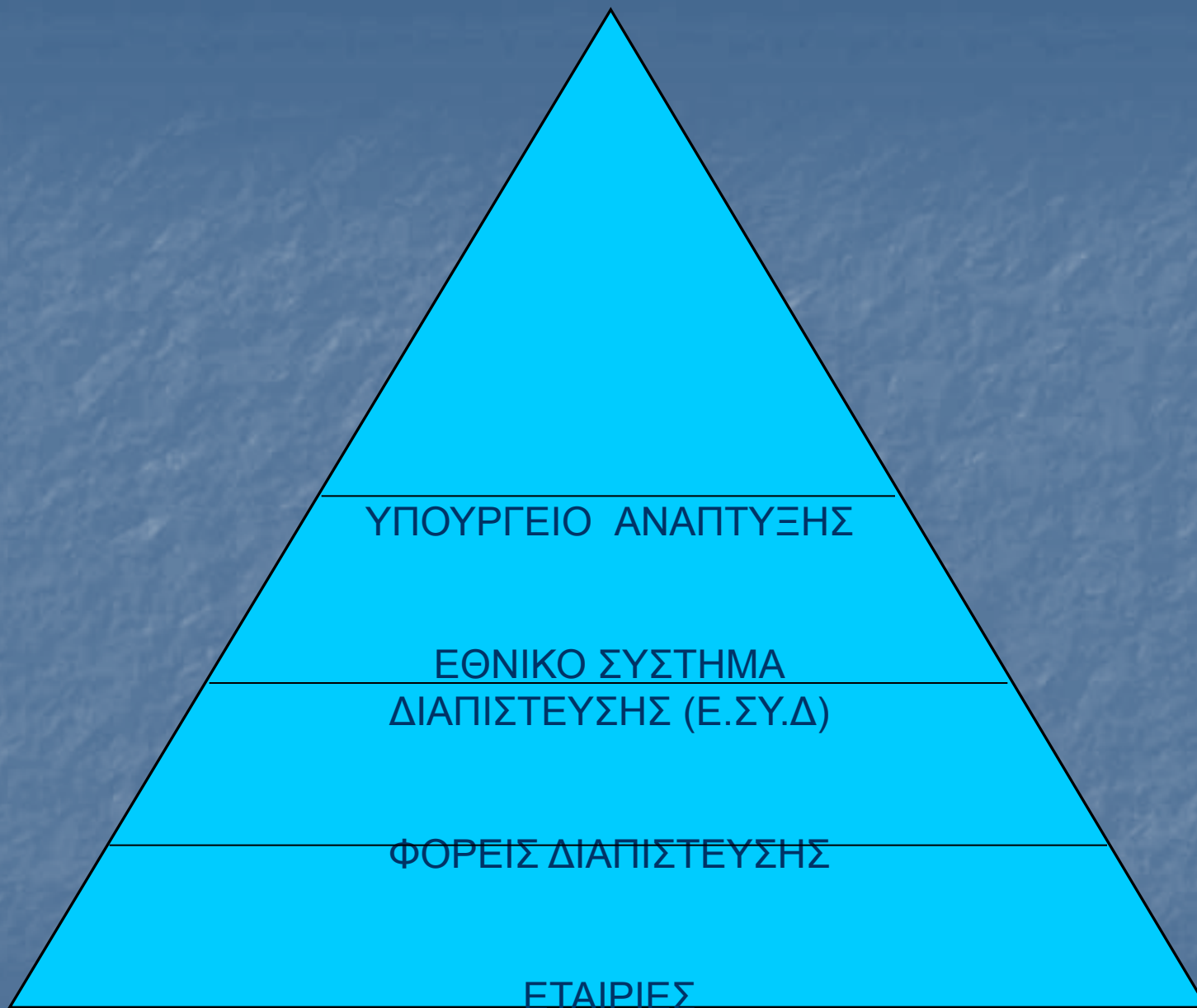
- Είναι διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο για την διασφάλιση ποιότητας και ποιοτική διαχείριση επιχειρήσεων
- Αποτελεί επιχειρησιακό μοντέλο και διασφαλίζει την προσδοκώμενη ποιότητα στα προϊόντα – υπηρεσίες
- Εφαρμόζεται στις διαδικασίες που παράγουν τα προϊόντα - υπηρεσίες
- Παρέχει μέθοδο και συστηματικό έλεγχο των επιχειρησιακών ενεργειών
- Έχει σχεδιαστεί ώστε να εφαρμόζεται για την παραγωγή - παροχή οποιουδήποτε προϊόντος - υπηρεσίας

Πλεονεκτήματα ISO 9001:2000

- Καλύτερος προσανατολισμός με στόχο τη συνεχή βελτίωση και την ικανοποίηση του πελάτη
- Απλό σε χρήση, με σαφή διατύπωση, εύκολα μεταφράσιμο και κατανοητό
- Σημαντική μείωση στον όγκο της απαιτούμενης καταγραφής

Μειονεκτήματα ISO 9001:2000

- Απαιτεί σημαντικές επενδύσεις και κατανάλωση πολλών ανθρώπινων ωρών για την προετοιμασία για την πιστοποίηση
- Δεν εγγυάται βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων ή των υπηρεσιών
- Η μορφοποίηση των γραπτών διαδικασιών παρουσιάζει σημαντικές δυσκολίες



Φορείς Πιστοποίησης

Σημαντικότεροι φορείς:

- BVQI Hellas A.E
- ΕΛΟΤ A.E., Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης
- EUROCERT A.E, Ευρωπαϊκή Εταιρεία Ελέγχων και Πιστοποιήσεων
- ISOQAR

Έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε Ελληνικές επιχειρήσεις

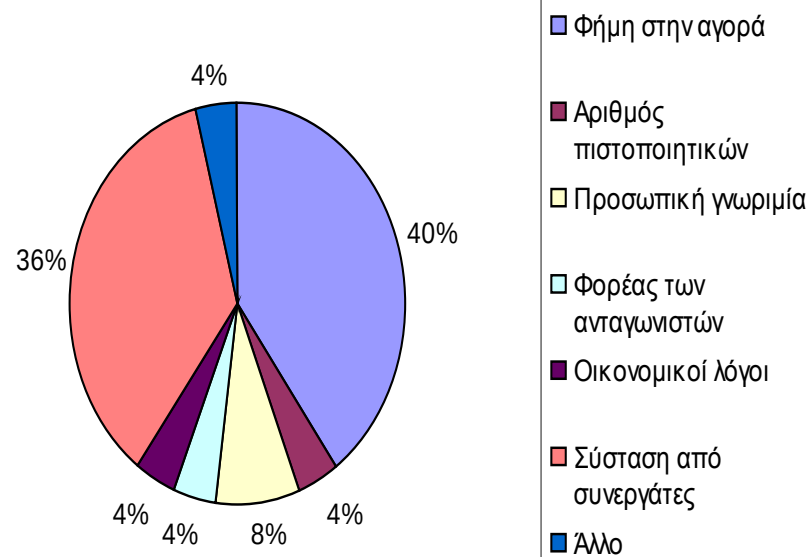
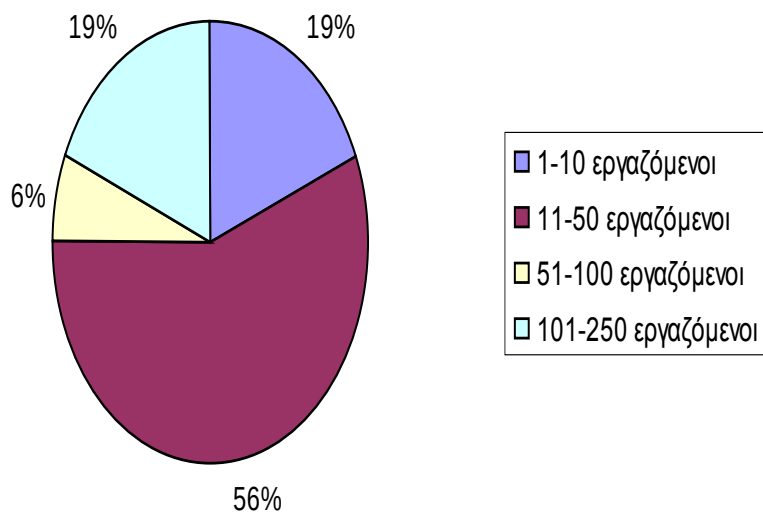
Σκοπός της έρευνας ήταν να προσδιοριστούν:

- Λόγοι-Κίνητρα πιστοποίησης
- Δυσκολίες από την εφαρμογή του προτύπου
- Οφέλη από το Σ.Δ.Π.
- Εργαλεία και τεχνικές βελτίωσης ποιότητας

Μεθοδολογία:

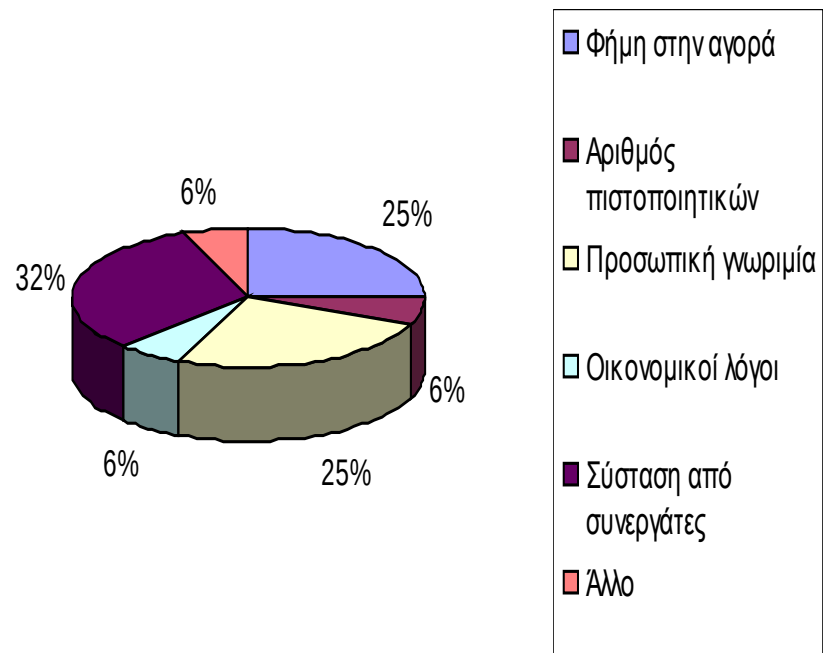
- Αποστολή ερωτηματολογίου (σε τυχαίο δείγμα επιχειρήσεων) με ερωτήσεις κλειστού τύπου (5βαθμια κλίμακα διαφωνώ απολύτως-συμφωνώ απολύτως)
- Απεσταλμένα ερωτηματολόγια: 130
- Απαντημένα: 16

Γενικές ερωτήσεις



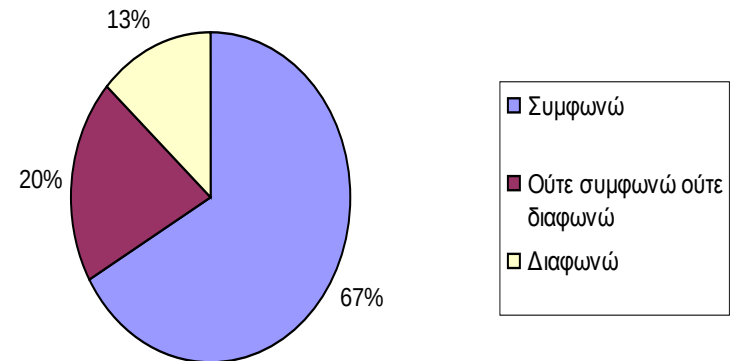
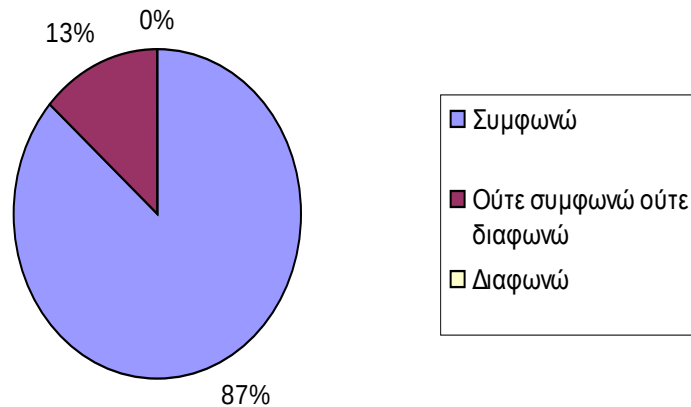
- Σε σχέση με το ιδιοκτησιακό καθεστώς, 10 επιχειρήσεις (62,5%), διαπιστώσαμε ότι ήταν Ανεξάρτητες Ιδιωτικές Επιχειρήσεις ενώ τα Μέλη Ομίλου Επιχειρήσεων έρχονται δεύτερα με 5 επιχειρήσεις (31,25 %). Τέλος στην κατηγορία των Πολυεθνικών Επιχειρήσεων αντιστοιχεί μια επιχείρηση (6,25%)
- Σχετικά με την χρονική περίοδο που η κάθε επιχείρηση είναι πιστοποιημένη με το πρότυπο 9001:2000 οι 6 (37,5%) μας απάντησαν 2 έως 3 χρόνια, 5 επιχειρήσεις (31,25%) είναι πιστοποιημένες 3 έως 4 χρόνια, 3 (18,75%) είναι 1 έως 2 χρόνια και οι επιχειρήσεις που είναι πιστοποιημένες για λιγότερο από 1 χρόνο είναι μόλις 2 (12,5%)

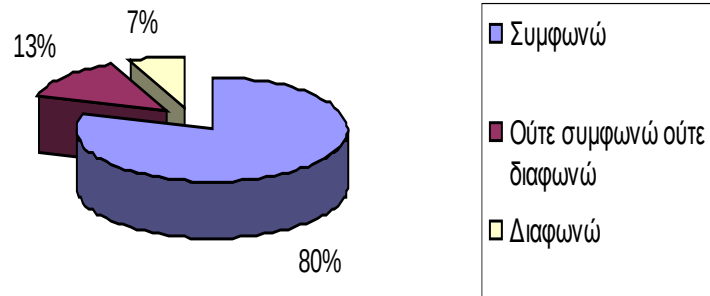
Τελειώνοντας το πρώτο μέρος της έρευνας θέσαμε το ερώτημα για το εάν οι εταιρείες χρησιμοποίησαν κάποιον εξωτερικό σύμβουλο και με ποια κριτήρια τον επέλεξαν



Λόγοι – κίνητρα πιστοποίησης

Το δεύτερο μέρος του ερωτηματολογίου αναφέρεται στους λόγους και στα κίνητρα σύμφωνα με τα οποία μια επιχείρηση επιλέγει να πιστοποιηθεί με ένα σύστημα ISO 9001.

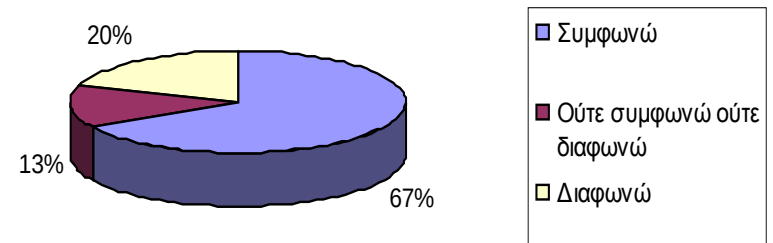
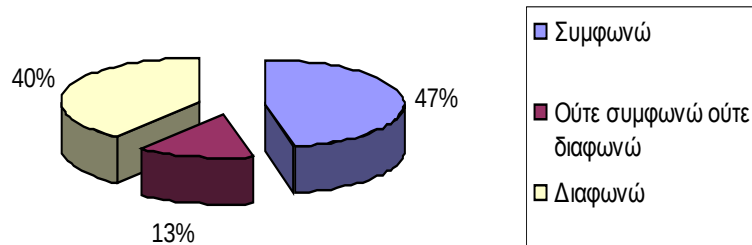




Η χρησιμοποίηση του πιστοποιητικού σαν εργαλείο προβολής και διαφήμισης θεωρήθηκε ένας ακόμη σημαντικός λόγος πιστοποίησης, αφού με το παραπάνω διάγραμμα 80% των επιχειρήσεων συμφωνούν, 13% ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν και 7% διαφωνούν

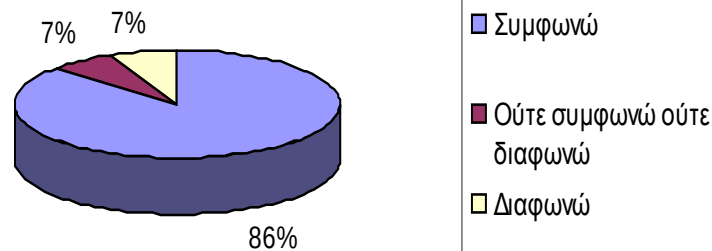
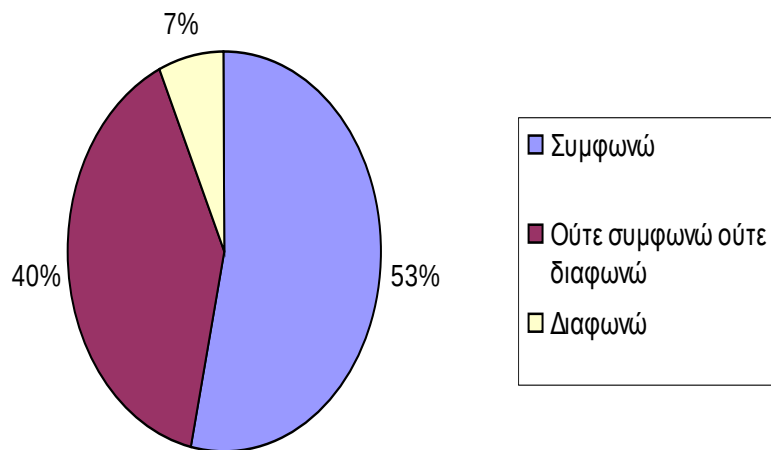
Δυσκολίες από την εφαρμογή

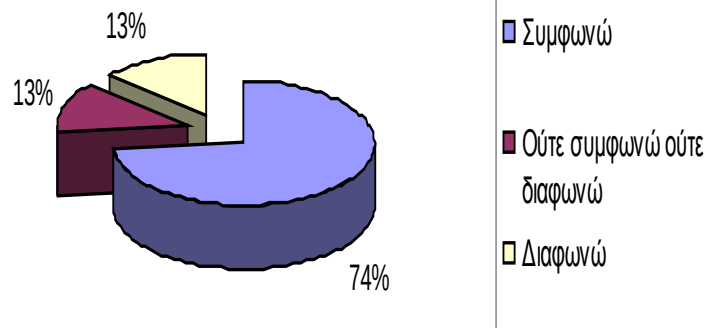
Το τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου αναφέρεται στις δυσκολίες που ενδεχομένως παρουσιάστηκαν από την εφαρμογή του προτύπου



Οφέλη από το Σ.Δ.Π.

Το τέταρτο μέρος του ερωτηματολογίου πραγματεύεται τα οφέλη των επιχειρήσεων από το σύστημα διασφάλισης ποιότητας.

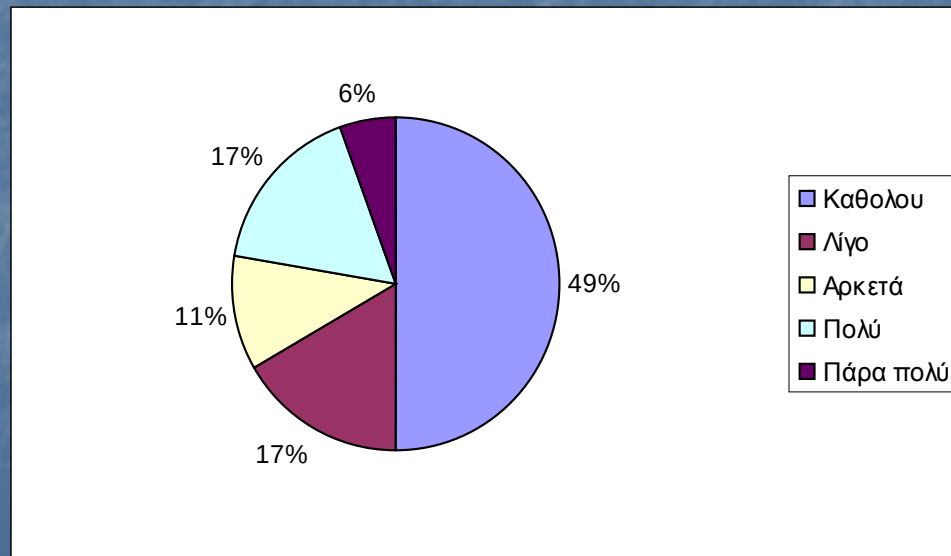




Η καλύτερη επικοινωνία με τους πελάτες θεωρήθηκε από το 74% των εταιριών ένα ακόμα όφελος. Ποσοστό 7% συμφώνησε απολύτως (μία εταιρία) ενώ από τις υπόλοιπες 13% ούτε συμφώνησαν ούτε διαφώνησαν (2 εταιρίες) και 13% διαφώνησαν (2 εταιρίες).

Εργαλεία και τεχνικές βελτίωση της ποιότητας

Το πέμπτο μέρος του ερωτηματολογίου, ασχολήθηκε με το βαθμό στον οποίο χρησιμοποιήθηκαν σε κάθε επιχείρηση τα διάφορα εργαλεία – τεχνικές βελτίωσης ποιότητας.



Συμπεράσματα

Παρατηρήσαμε ότι:

- Το μεγαλύτερο ποσοστό των επιχειρήσεων που εξετάσαμε ήταν μικρές
- Η φήμη στην αγορά και η σύσταση από συνεργάτες ήταν τα σημαντικότερα τα κριτήρια επιλογής του φορέα πιστοποίησης
- Οι σημαντικότεροι λόγοι – κίνητρα πιστοποίησης που ανέφεραν οι επιχειρήσεις ήταν:
 - Η βελτίωση της ποιότητας των τελικών προϊόντων-υπηρεσιών
 - Η βελτίωση της εσωτερικής ποιότητας λειτουργίας
 - Η βελτίωση της εικόνας και του ονόματος της επιχείρησης
- Το γεγονός ότι προβλέπονται και προλαμβάνονται καλύτερα οι επικείμενες τάσεις της αγοράς

- Οι σημαντικότερες δυσκολίες συνοψίζονται στα εξής:
 - Η έλλειψη γνώσεων, εμπειρίας και ειδικών στα θέματα ποιότητας
 - Οι δυσκολίες στην επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων της επιχείρησης
 - Η αντίσταση εκ μέρους των εργαζομένων για τη διενέργεια οποιονδήποτε αλλαγών και εφαρμογή καινοτομιών
-
- Ενώ τα σημαντικότερα οφέλη:
 - Η βελτίωση της ανταγωνιστικής θέσης
 - Η βελτίωση της ποιότητας και της αξιοπιστίας των τελικών προϊόντων
 - Η βελτίωση της εσωτερικής λειτουργίας, οργάνωσης και των παραγωγικών διεργασιών
 - Η βελτίωση της εικόνας και της φήμης της επιχείρησης

ΤΕΛΟΣ

Ευχαριστούμε για την προσοχή σας!