



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΑΤΡΩΝ
UNIVERSITY OF PATRAS

ΑΝΟΙΚΤΑ ακαδημαϊκά
μαθήματα ΠΠ

Διοίκηση Ολικής Ποιότητας & Επιχειρηματική Αριστεία

Ενότητα 1.2.1: Στάδια εξέλιξης των συστημάτων
ποιότητας

Ψωμάς Ευάγγελος

Σχολή Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων

Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων Αγροτικών
Προϊόντων & Τροφίμων (Δ.Ε.Α.Π.Τ.)

Στάδια εξέλιξης των συστημάτων ποιότητας

Υποενότητα 1

Σκοποί 1^{ης} υποενότητας

- Να γνωρίσουν οι φοιτητές την Εξέλιξη των συστημάτων Διοίκησης της Ποιότητας και τα στάδια εξέλιξης
- Να μάθουν οι φοιτητές τα Πρότυπα ISO 9000
- Να γνωρίσουν οι φοιτητές τα βασικά σημεία για τη θέσπιση των νέων προτύπων και τις ομοιότητες και διαφορές μεταξύ των προτύπων ISO 9000 και του Ευρωπαϊκού Βραβείου Ποιότητας

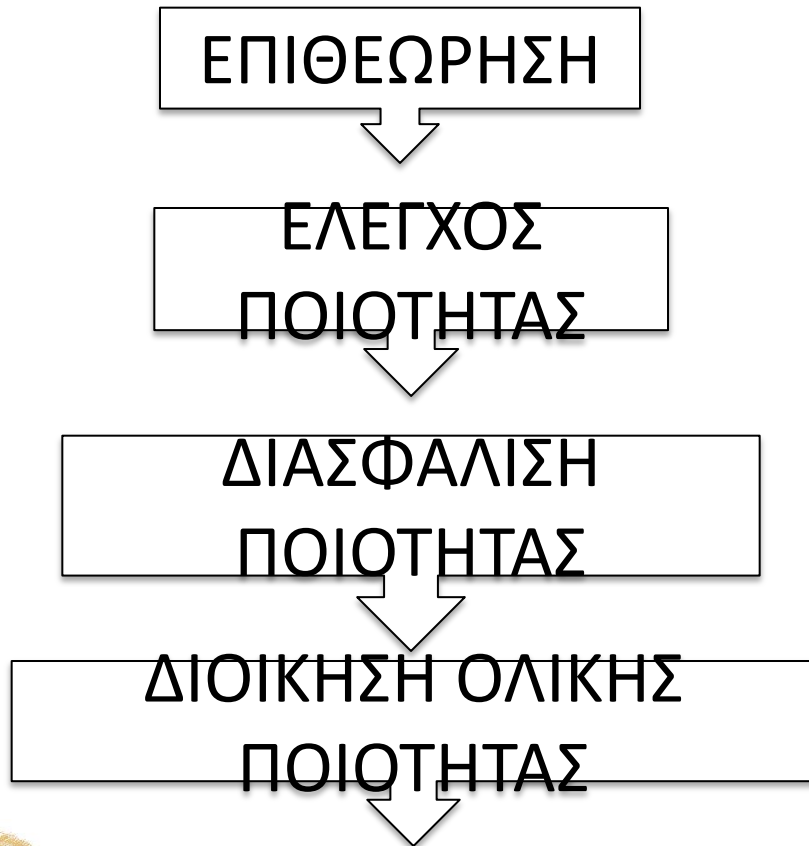


Περιεχόμενα 1^{ης} υποενότητας

- Εξέλιξη συστημάτων Διοίκησης της Ποιότητας
- Στάδια εξέλιξης
- Πρότυπα ISO 9000
- Βασικά σημεία για τη θέσπιση των νέων προτύπων
- Ομοιότητες και διαφορές μεταξύ των προτύπων ISO 9000 και του Ευρωπαϊκού Βραβείου Ποιότητας



ΕΞΕΛΙΞΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



Δ.Ο.Π.

- ✓ τρόπος διοίκησης
- ✓ συμμετοχή προσωπικού
- ✓ παροχή οφελών στα μέλη και στην κοινωνία
- ✓ ικανοποίηση του πελάτη
- ✓ μακροπρόθεσμη επιτυχία
- ✓ συνεχής βελτίωση



1ο Στάδιο: Επιθεώρηση (Inspection)

Σύγκριση ενός προϊόντος με δεδομένες προδιαγραφές

2ο Στάδιο: Έλεγχος Ποιότητας (Quality Control)

Χαρακτηρίζεται από την Εφαρμογή Στατιστικών Τεχνικών (διαγραμμάτων ελέγχου διεργασίας και τεχνικών δειγματοληψίας).

Βασική ιδέα είναι η ανίχνευση αλλαγών στη μέση τιμή και στην τυπική απόκλιση των χαρακτηριστικών ποιότητας των προϊόντων αλλά και των διεργασιών, ενώ η παραγωγή είναι ακόμη σε εξέλιξη.



Έλεγχος Ποιότητας (Quality Control)

- Αναγνωρίζοντας τις αιτίες της μεταβλητότητας, τα προβλήματα που οδηγούν τις διεργασίες στην παραγωγή ελαττωματικών προϊόντων θα περιοριστούν, προτού παραχθούν πολλά ελαττωματικά προϊόντα.
- Γίνεται επεξεργασία δεδομένων που προέρχονται από τη διεργασία που χρησιμοποιείται για την παραγωγή προϊόντων/ υπηρεσιών.
- Αφορά όλες τις δραστηριότητες που γίνονται για τη μέτρηση και τη ρύθμιση των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας σύμφωνα με προηγούμενα καθορισμένες προδιαγραφές.



Μειονέκτημα «Ελέγχου Ποιότητας»

η ανίχνευση και ο εντοπισμός των ελαττωμάτων πολύ αργά, μετά την παραγωγή του προϊόντος και μετά την καταβολή του κόστους παραγωγής, δημιουργώντας έτσι επιπλέον κόστος για επανακατεργασίες ή για απορρίψεις άχρηστων προϊόντων.

χαρακτηριστικό στοιχείο του «ελέγχου ποιότητας»

η εκ των υστέρων ανίχνευση και διόρθωση

Έτσι όλες οι ερευνητικές προσπάθειες συγκεντρώθηκαν στην προσπάθεια ανάπτυξης προληπτικών και όχι κατασταλτικών τεχνικών ποιοτικού ελέγχου, δίνοντας έτσι γένεση στα συστήματα διασφάλισης ποιότητας (quality assurance **systems**).



3ο Στάδιο: Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας (quality assurance systems)

Ολικός έλεγχος της ποιότητας από το στάδιο του σχεδιασμού νέων προϊόντων έως το στάδιο της εξυπηρέτησης μετά την πώληση.

Μεγαλύτερη προσοχή δίνεται στο σχεδιασμό των ποιοτικών προϊόντων και στην παρακολούθηση όλων των διεργασιών παραγωγής και διανομής των προϊόντων.



Πρότυπα ISO 9000 (1/2)

- Συντάχθηκαν από το Διεθνή Οργανισμό Προτυποποίησης (International Organization for Standardization), με σκοπό να εναρμονίσει όλα τα μέχρι τότε εθνικά και διεθνή συστήματα ποιότητας που υπήρχαν σε διάφορες χώρες και εφαρμόζαν οι διάφορες επιχειρήσεις.
- Δεν είναι τεχνικά. Γι' αυτό δεν αναφέρονται σε ένα συγκεκριμένο είδος βιομηχανίας ή συγκεκριμένο προϊόν – υπηρεσία.



Πρότυπα ISO 9000 (2/2)

- Μια επιχείρηση μπορεί να αποκτήσει το πιστοποιητικό ISO 9000 όταν περάσει επιτυχώς από μια επιθεώρηση από έναν διαπιστευμένο φορέα πιστοποίησης. Εξωτερική επιθεώρηση υφίσταται η επιχείρηση κάθε 6 μήνες, προκειμένου να διασφαλιστεί η συμμόρφωσή της με συγκεκριμένες διαδικασίες, γεγονός το οποίο γίνεται αντιληπτό μέσω αρχείων αλλά και της ίδιας της επιθεώρησης.



Ιστορική εξέλιξη των προτύπων ISO 9000 (1/2)

- 1. Έχουν την προέλευσή τους στα συστήματα προμήθειας του στρατού που χρησιμοποιούνταν κατά το Β' Παγκόσμιο Πόλεμο.**
- 2. Μέσω αυτών οδηγηθήκαμε στην ανάπτυξη των εμπορικών συστημάτων – προτύπων διασφάλισης ποιότητας BS 5750, από το British Standards Institute το 1979.**



Ιστορική εξέλιξη των προτύπων ISO 9000 (2/2)

- 3. Το 1987 το Βρετανικό πρότυπο BS 5750 υιοθετήθηκε με λίγες αλλαγές σαν το διεθνές πρότυπο ISO 9000:1987 (δεν ισχύει σήμερα).**



Δυσμενείς κριτικές για τα πρότυπα ISO 9000:1987 (1/2)

- ποιότητα μέσω της επιθεώρησης δεν είναι ποιότητα,
- δημιουργούν περίσσεια γραφειοκρατία,
- είναι πολύ γενικά και δεν αναφέρονται σε χαρακτηριστικά συγκεκριμένης βιομηχανίας,



Δυσμενείς κριτικές για τα πρότυπα ISO 9000:1987 (2/2)

- δεν συμπεριλαμβάνουν τις αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και ιδιαίτερα τη «συνεχή βελτίωση» και
- δεν προωθούν την ενεργή ανάμιξη των ανώτερων διοικητικών στελεχών.



4. Πρότυπα ISO 9000:1994 (δεν ισχύουν σήμερα) (1/2)

ΕΛΟΤ EN ISO 9001:1994

Σύστημα για την Ποιότητα – Υπόδειγμα για τη Διασφάλιση της Ποιότητας σε σχεδίαση/ανάπτυξη, παραγωγή, εγκατάσταση και εξυπηρέτηση.

ΕΛΟΤ EN ISO 9002:1994

Σύστημα για την Ποιότητα – Υπόδειγμα για τη Διασφάλιση της Ποιότητας σε παραγωγή, εγκατάσταση και εξυπηρέτηση.



Πρότυπα ISO 9000:1994 (δεν ισχύουν σήμερα)(2/2)

ΕΛΟΤ EN ISO 9003:1994

Σύστημα για την Ποιότητα – Υπόδειγμα για τη
Διασφάλιση της Ποιότητας τελικής επιθεώρησης και
δοκιμής.

ISO 9000 και ISO 9004 = οδηγίες.



- Το ISO 9000 για να βοηθά τους υποψήφιους χρήστες να αποφασίσουν ποιο μοντέλο Συστήματος Ποιότητας είναι το πλέον κατάλληλο και σχετικό με τη συγκεκριμένη συμβατική σχέση.
- Το ISO 9004 παρέχει στους χρήστες μια σειρά οδηγιών με τις οποίες Συστήματα Ποιότητας μπορούν να αναπτυχθούν και να εφαρμοστούν.
- Είναι λάθος η φράση «πιστοποίηση κατά ISO 9000». Πιστοποίηση αποκτά κανείς μόνο κατά ISO 9001, ISO 9002 και ISO 9003.



5. ISO 9000:2000 (ισχύουν έως Δεκ-2010)

- Ο οργανισμός ISO, δημοσίευσε μια νέα σειρά προτύπων ISO 9000 στις 15 Δεκεμβρίου του 2000, τα ISO 9000:2000.
- Οι πιστοποιημένες επιχειρήσεις με ένα από τα πρότυπα της σειράς ISO 9000:1994 είχαν το χρονικό περιθώριο μέχρι το Δεκέμβριο του 2003 προκειμένου να κάνουν τη μετάβαση από τα πρότυπα ISO 9000:1994 στο αναθεωρημένο πρότυπο ISO 9001:2000.



Βασικά σημεία για τη θέσπιση των νέων προτύπων

- α) απλότητα, σαφήνεια, ορολογία και λιγότερη γραφειοκρατία,
- β) ενοποίηση των τριών συστημάτων (ISO 9001, 9002, 9003) σε ένα,
- γ) συνεχής βελτίωση,
- δ) στο επίκεντρο η διεργασία,
- ε) συμβατότητα με άλλα συστήματα ποιότητας,
- στ) ικανοποίηση του πελάτη και
- ζ) προσανατολισμός στην επιχείρηση.



Αρχές διοίκησης ποιότητας, στις οποίες βασίζεται το πρότυπο ISO 9001:2000 (1/2)

- προσανατολισμός στον πελάτη,
- ηγεσία,
- ανάμιξη όλου του ανθρώπινου δυναμικού,
- κατεύθυνση στη διεργασία,
- συστηματοποίηση της διοίκησης,
- συνεχής βελτίωση,



Αρχές διοίκησης ποιότητας, στις οποίες βασίζεται το πρότυπο ISO 9001:2000 (2/2)

- τεκμηριωμένη προσέγγιση για τη λήψη αποφάσεων,
- σχέσεις με τους πελάτες βασισμένες στα αμοιβαία πλεονεκτήματα.



Περιγραφή των νέων προτύπων ποιότητας ISO 9000:2000

Η οικογένεια των προτύπων αυτών αποτελείται από 3 κύρια πρότυπα που υποστηρίζονται από αριθμό τεχνικών αναφορών. Αυτά είναι:

- ISO 9000:2000 Συστήματα Διοίκησης Ποιότητας – Βασικά και λεξιλόγιο (αντικαθιστά το ISO 8402:1994, ISO 9000-1:1994).
- ISO 9001:2000 Συστήματα Διοίκησης Ποιότητας – Απαιτήσεις (αντικαθιστά το ISO 9001,2,3:1994).
- ISO 9004:2000 Συστήματα Διοίκησης Ποιότητας – Οδηγίες για το ISO 9000:2000 (αντικαθιστά το ISO 9000-1:1994, ISO 9000-2:1994)



ISO 9000:2008 (1/2)

- Δημοσιεύθηκε τον Νοέμβριο του 2008
- 24 μήνες μετά τη δημοσίευσή του, το πιστοποιητικό ISO 9001:2000 δεν θα ισχύει πια (άρα οι επιχειρήσεις έχουν 2 χρόνια προκειμένου να κάνουν τη μετάβαση).
- Δεν περιλαμβάνει καινούριες (επιπλέον) απαιτήσεις σε σχέση με το ISO 9001:2000.



ISO 9000:2008 (2/2)

- Επεξηγεί τις απαιτήσεις του ISO 9001:2000 με βάση τις εμπειρίες που αποκτήθηκαν από την οκταετή εφαρμογή του ISO 9001:2000, από 1 εκατομμύριο περίπου πιστοποιημένες επιχειρήσεις σε όλο τον κόσμο.
- Επιπλέον βοηθά στην ενσωμάτωση του συστήματος ποιότητας και των απαιτήσεων του ISO 14001.



An introduction to the “new” ISO 9001:2008 (1/4)

The clarifications and modifications made by the new standard are the following:

- It emphasizes the need to ensure that the outsourced processes comply with all customer and legal requirements.
- It has expanded the definition of documentation to include all the processes records of the Quality Management System (QMS).
- It stresses that the management representative must be a member of the organization’s own management and not an outsider.



An introduction to the “new” ISO 9001:2008 (2/4)

- It emphasizes that the competence of anyone and everyone who carries out any QMS task must be assured.
- It has added information systems to the term “infrastructure” (buildings, workspaces, equipment, software and so on).
- It clarifies the term “work environment” that refers to working conditions including physical and environmental conditions as well as things like noise, temperature, humidity, lighting and weather.



An introduction to the “new” ISO 9001:2008 (3/4)

- It clarifies that customers’ post delivery requirements include things like warranty provisions, contractual obligations and supplementary services (such as recycling and final disposal).
- It makes clear that product design and development review, verification and validation activities can be carried out and recorded separately or in any combination.
- It says that design and development outputs could include information that explains how products can be preserved during production and service provision.
- It refers to the need to control monitoring and measuring equipment (instead of controlling devices).



An introduction to the “new” ISO 9001:2008 (4/4)

- It suggests many ways to monitor and measure customer satisfaction.
- It explicitly says that a record of internal audit activities and results must be maintained.
- It mentions that the impact each process has on the overall effectiveness of the QMS and on the ability to meet product requirements must be considered.
- It stresses that records must indicate who releases products for delivery to customer.



4ο Στάδιο: Συστήματα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Total Quality Management)

- Η εφαρμογή των συστημάτων TQM (Total Quality Management) ξεκίνησε στην Ιαπωνία τη δεκαετία του 1970, εξαπλώθηκε στις Η.Π.Α. τη δεκαετία του 1980 και αναμένονταν να εξαπλωθεί και στην Ευρώπη τη δεκαετία του 1990.
- Αντίθετα τα Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας ISO 9000 ξεκίνησαν στην Ευρώπη και εξαπλώθηκαν στη συνέχεια στις Η.Π.Α., στην Ιαπωνία και στον υπόλοιπο κόσμο.



Ομοιότητες και διαφορές μεταξύ των προτύπων ISO 9000 και του Ευρωπαϊκού Βραβείου Ποιότητας (1/2)

Ευρωπαϊκό Βραβείο Ποιότητας	ISO 9000
Ευρωπαϊκό	Ευρωπαϊκό - Διεθνές
Ποιότητα του "καλύτερου στο είδος του"	Ποιότητα κοινού παρονομαστή
Προσανατολισμένο στον άνθρωπο και το σύστημα	Προσανατολισμένο στο σύστημα
Έμφαση στη συμμετοχή και στη συνεχή βελτίωση	Έμφαση στον έλεγχο



Ομοιότητες και διαφορές μεταξύ των προτύπων ISO 9000 και του Ευρωπαϊκού Βραβείου Ποιότητας (2/2)

Αποκλειστικό: 3 νικητές κάθε χρόνο, ένας σε κάθε κατηγορία	Ανοικτό σε όλες τις επιχειρήσεις
Αυστηρά κριτήρια Ικανοποίηση πελατών Μείωση κόστους Συνεχής βελτίωση Ικανοποίηση προσωπικού	Γενικά κριτήρια Ικανοποίηση Πελατών
Πρόληψη	Διόρθωση μετά από παράπονα πελατών
Ο ανταγωνισμός είναι μέτρο σύγκρισης	
Συνεχής βελτίωση της σχέσης κόστους - απόδοσης	



Τέλος Υποενότητας 1

Χρηματοδότηση

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό έχει αναπτυχθεί στο πλαίσιο του εκπαιδευτικού έργου του διδάσκοντα.
- Το έργο «**Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο Πανεπιστήμιο Πατρών**» έχει χρηματοδοτήσει μόνο την αναδιαμόρφωση του εκπαιδευτικού υλικού.
- Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από εθνικούς πόρους.



Σημειώματα

Σημείωμα Ιστορικού Εκδόσεων Έργου

Το παρόν έργο αποτελεί την έκδοση 1.0.

Έχουν προηγηθεί οι κάτωθι εκδόσεις:



Σημείωμα Αναφοράς

Copyright Πανεπιστήμιο Πατρών, Ευάγγελος Ψωμάς. «Διοίκηση Ολικής Ποιότητας & Επιχειρηματική Αριστεία. Στάδια εξέλιξης των συστημάτων ποιότητας». Έκδοση: 1.0. Πάτρα 2015. Διαθέσιμο από τη δικτυακή διεύθυνση:

<https://eclass.upatras.gr/modules/document/document.php?course=DEAPT114>.



Σημείωμα Αδειοδότησης

Το παρόν υλικό διατίθεται με τους όρους της άδειας χρήσης Creative Commons Αναφορά, Μη Εμπορική Χρήση Παρόμοια Διανομή 4.0 [1] ή μεταγενέστερη, Διεθνής Έκδοση. Εξαιρούνται τα αυτοτελή έργα τρίτων π.χ. φωτογραφίες, διαγράμματα κ.λ.π., τα οποία εμπεριέχονται σε αυτό και τα οποία αναφέρονται μαζί με τους όρους χρήσης τους στο «Σημείωμα Χρήσης Έργων Τρίτων».



[1] <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Ως **Μη Εμπορική** ορίζεται η χρήση:

- που δεν περιλαμβάνει άμεσο ή έμμεσο οικονομικό όφελος από την χρήση του έργου, για το διανομέα του έργου και αδειοδόχο
- που δεν περιλαμβάνει οικονομική συναλλαγή ως προϋπόθεση για τη χρήση ή πρόσβαση στο έργο
- που δεν προσπορίζει στο διανομέα του έργου και αδειοδόχο έμμεσο οικονομικό όφελος (π.χ. διαφημίσεις) από την προβολή του έργου σε διαδικτυακό τόπο

Ο δικαιούχος μπορεί να παρέχει στον αδειοδόχο ξεχωριστή άδεια να χρησιμοποιεί το έργο για εμπορική χρήση, εφόσον αυτό του ζητηθεί.

