



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΑΤΡΩΝ
UNIVERSITY OF PATRAS

ΑΝΟΙΚΤΑ ακαδημαϊκά
μαθήματα ΠΠ

Διοίκηση Ολικής Ποιότητας & Επιχειρηματική Αριστεία

Ενότητα 1.4: ISO 9004:2009

Ψωμάς Ευάγγελος

Σχολή Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων

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

ISO 9004:2009

Υποενότητα 1

Σκοποί 1^{ης} υποενότητας

- Να μάθουν οι φοιτητές τα βασικά χαρακτηριστικά του προτύπου ISO 9004-4 καθώς και το σκοπό του προτύπου ISO 9004:2009



Περιεχόμενα 1^{ης} υποενότητας

- Το πρότυπο ISO 9004-4
- Σκοπός του ISO 9004:2009



Το πρότυπο ISO 9004-4 (1/2)

- ISO 9004: αναφέρεται στη Διοίκηση της Ποιότητας και στα στοιχεία των Συστημάτων Ποιότητας
- ISO 9004-4: κατευθυντήριες οδηγίες προς τη Διοίκηση ενός οργανισμού για την εφαρμογή της Συνεχούς Βελτίωσης της Ποιότητας – ΔΕΝ ΕΠΙΘΕΩΡΕΙΤΑΙ & ΔΕΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΕΙΤΑΙ



Το πρότυπο ISO 9004-4 (2/2)

- χρήσιμο για οργανισμούς που θέλουν να προχωρήσουν ένα βήμα παρακάτω στη βελτίωση της ποιότητας σε σχέση με τις απαιτήσεις του ISO 9001
- βιβλίο: ISO 9004-4 – CD: ISO 9004:2010



ISO 9004-4: Διοίκηση για τη βελτίωση της ποιότητας (1/2)

- ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (πολιτική και στρατηγική για την ποιότητα, οργάνωση των δραστηριοτήτων βελτίωσης, τρόποι προσδιορισμού αναγκών για βελτίωση, μέθοδοι ελέγχου της προόδου κλπ).
- ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (σχεδιασμός προγραμμάτων, στοχοθέτηση βελτίωσης της ποιότητας).



ISO 9004-4: Διοίκηση για τη βελτίωση της ποιότητας (2/2)

- ΜΕΤΡΗΣΗ ΤΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (μετρήσιμα στοιχεία για τις δυνατότητες βελτίωσης της ποιότητας, για την απώλεια ποιότητας, για την αποδοτικότητα των εργασιών, για τις κοινωνικές επιπτώσεις).
- ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΩΝ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ (στόχος η διασφάλιση της αποτελεσματικότητας των ενεργειών, η επάρκεια και η εφαρμογή των σχεδίων, η καταλληλότητα των μετρήσεων, η ανατροφοδότηση του σχεδιασμού).



ISO 9004-4: Προϋποθέσεις επιτυχίας

- συμμετοχή όλων των μελών του οργανισμού
- έναρξη Προγραμμάτων Βελτίωσης
- διερεύνηση πιθανών αιτίων αστοχιών
- εγκαθίδρυση σχέσεων αιτίου-αποτελέσματος
- εφαρμογή προληπτικών ή διορθωτικών ενεργειών
- επαλήθευση και επιβεβαίωση της Βελτίωσης
- διατήρηση των ωφελειών που προέκυψαν
- συνέχιση της Βελτίωσης



Σκοπός του ISO 9004:2009

Για να είναι επιτυχημένη μια εταιρεία πρέπει να προσφέρει προϊόντα ή υπηρεσίες που:

- ανταποκρίνονται σε μια ορθώς ορισμένη ανάγκη, χρήση ή σκοπό
- ικανοποιούν τις προσδοκίες των πελατών
- συμμορφώνονται με τα εφαρμοζόμενα πρότυπα και προδιαγραφές
- συμμορφώνονται με θεσπισμένες απαιτήσεις (θεσμικό πλαίσιο) της κοινωνίας
- διατίθενται σε ανταγωνιστικές τιμές
- παράγονται με κόστος που να επιτρέπει κέρδος



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. ISO 9004:2009». 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.

