

“The contents of this training material are sole responsibility of Life Long Learning Center of Region of Central Macedonia and can in no way be taken to reflect the views of the European Union, the participating countries the Managing Authority and the Joint Secretariat”.



The Project is co-funded by the European Regional Development Fund (ERDF) and by national funds of the countries participating in the Interreg V-A “Greece-Bulgaria 2014-2020” Cooperation Programme.



Διοίκηση Ολικής Ποιότητας



ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ



ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΑ

Η ανταγωνιστικότητα των προϊόντων εξαρτάται

από:

- την τιμή και
- την ποιότητα

Παλαιότερα η έμφαση δίνονταν στον παράγοντα τιμή. Το κύριο ενδιαφέρον των επιχειρήσεων ήταν η μαζική παραγωγή (μεγάλες ποσότητες προϊόντων με χαμηλό κόστος). Στον παράγοντα ποιότητα δίνονταν δευτερεύουσα σημασία από επιχειρήσεις και καταναλωτές.

ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΑ

Σήμερα οι καταναλωτές έχουν γίνει πιο απαιτητικοί και ενδιαφέρονται περισσότερο για την ποιότητα των προϊόντων που αγοράζουν.

Ο πελάτης εκδικείται όποιον τον εξαπατά:

- ο δυσαρεστημένος πελάτης διώχνει άλλους 22.
- ο ευχαριστημένος φέρνει μόνο 8 νέους πελάτες.

Οι επιχειρήσεις που δίνουν μεγάλη βαρύτητα στην ποιότητα των προϊόντων τους, πλεονεκτούν ως προς την ικανοποίηση της νέας στάσης και συμπεριφοράς των καταναλωτών και χρησιμοποιούν την ποιότητα σαν ένα ισχυρό όπλο ενάντια στους ανταγωνιστές τους. Σχετικά με το επιπλέον το επιπλέον κόστος λόγω της ποιότητας υπάρχουν ενδείξεις ότι οι πελάτες προτιμούν προϊόντα και υπηρεσίες υψηλότερης ποιότητας ακόμα και με υψηλότερες τιμές.

Οι επιχειρήσεις σε όλο τον κόσμο έχουν ήδη αντιληφθεί ότι:

- Η έννοια της «ποιότητας» αφενός μεν θεωρείται από τον πελάτη ένα από τα σημαντικότερα στοιχεία για τις επιλογές του και
- αφετέρου αποτελεί σημαντικό στοιχείο της επιχείρησης για την επίτευξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Για την Επιχείρηση: ποιότητα = καθαρό κέρδος + ανταγωνιστικό πλεονέκτημα

Σε μια επιχείρηση ποιότητας τείνουν να εκλείψουν:

- Οι περιττοί έλεγχοι
- Οι επανακατεργασίες
- Οι καθυστερήσεις
- Οι παρεξηγήσεις
- Το ανθυγιεινό (ψυχολογικά και σωματικά) εργασιακό περιβάλλον

Στοιχεία που προσβάλλονται όταν σε μια εταιρεία υπάρχει κακή ποιότητα:

- ✓ Η φήμη της εταιρείας
- ✓ Το κόστος και το μερίδιο αγοράς
- ✓ Η υπευθυνότητα για το προϊόν
- ✓ Η διεθνής εικόνα

Σε απάντηση αυτών των πιέσεων, πολλές επιχειρήσεις τόσο του βιομηχανικού τομέα όσο και του τομέα της παροχής υπηρεσιών εφαρμόζουν:

- ❑ Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (Total Quality Management)
- ❑ Πρότυπα Διασφάλισης Ποιότητας ISO 9000
- ❑ Συστήματα HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points)

Σύμφωνα με τον Feigenbaum (1999): το σημαντικότερο στοιχείο σχετικά με την ποιότητα είναι να μεταπηδήσουμε από την παραδοσιακή αντίληψη

□ «να μειωθούν οι ενέργειες που γίνονται λάθος και έχουν αρνητικό αντίκτυπο στους πελάτες»

□ στο «να αυξηθούν οι ενέργειες που γίνονται σωστά και έχουν θετικό αντίκτυπο στους πελάτες».

Ορισμοί (1/13)

Ποιότητα

- Το σύνολο των χαρακτηριστικών μιας οντότητας (προϊόν, υπηρεσία, διεργασία, οργανισμός, σύστημα ή συνδυασμός αυτών) που της αποδίδουν την ικανότητα να ικανοποιεί εκφρασμένες και συνεπαγόμενες ανάγκες (ISO 8402).
- η συμμόρφωση προς τις απαιτήσεις (Crosby).
- η καταλληλότητα για χρήση (Juran, Gryna).

Ορισμοί (2/13)

- το σύνολο των στοιχείων και των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας που έχει δημιουργηθεί σύμφωνα με εκείνες τις προδιαγραφές που ικανοποιούν τον πελάτη όχι μόνο τη στιγμή της αγοράς αλλά και καθ' όλη τη διάρκεια χρήσης του προϊόντος – υπηρεσίας (American Society for Quality Control).

Ορισμοί (3/13)

- ✓ Η ικανοποίηση των αναγκών των πελατών, τόσο των υφιστάμενων όσο και των μελλοντικών (Deming).
- ✓ Η απώλεια που μεταβιβάζεται στην κοινωνία από τη στιγμή που της αποστέλλεται το προϊόν (Taguchi).
- ✓ Τα χαρακτηριστικά που ένα προϊόν πρέπει να κατέχει και να διατηρεί, εάν αυτό πρόκειται να χρησιμοποιηθεί κατά ένα προσδοκώμενο τρόπο (Mizuno).

Ορισμοί (4/13)

- ❖ Το σύνολο των στοιχείων και των ιδιοτήτων του marketing, της κατασκευής, της παραγωγής και της συντήρησης, μέσω των οποίων ένα προϊόν ή υπηρεσία ικανοποιεί τις προσδοκίες των πελατών (Feigenbaum).
- ❖ Το σύνολο των φυσικών ή μη φυσικών χαρακτηριστικών ενός προϊόντος που συνθέτουν το ίδιο το προϊόν (Webster's New World Dictionary).

Ορισμοί (5/13)

- ✓ Ποιότητα είναι το χαρακτηριστικό ή το σύνολο των χαρακτηριστικών ενός αντικειμένου τα οποία και το διακρίνουν από άλλα αντικείμενα, ή των προϊόντων ενός κατασκευαστή που τα διακρίνουν από τα προϊόντα των ανταγωνιστών του (Radford).

Ορισμοί (6/13)

- ✓ Υπάρχουν δύο απόψεις της ποιότητας: η αντικειμενική άποψη που είναι η πραγματικότητα, ανεξάρτητη από την ανθρώπινη γνώμη και η υποκειμενική άποψη η οποία σχετίζεται με το τι σκεφτόμαστε, τι αισθανόμαστε και το τι νοιώθουμε σαν αποτέλεσμα της αντικειμενικής πραγματικότητας. Αυτή η υποκειμενική άποψη της ποιότητας είναι στενά συνδεδεμένη με την έννοια της αξίας (Shewhart).

Ορισμοί (7/13)

Σύστημα Ποιότητας

- Ένα σύστημα αποτελείται από διεργασίες, μεθόδους, υλικά και εκπαιδευμένο προσωπικό με σαφείς οδηγίες.
- Είναι ένα σύνολο αλληλοεξαρτώμενων στοιχείων που ενώνονται ώστε το αποτέλεσμα να είναι μεγαλύτερο από το άθροισμα των αποτελεσμάτων που προκύπτουν από τα συστατικά στοιχεία όταν αυτά ληφθούν μεμονωμένα.

Ορισμοί (8/13)

- Το αποτέλεσμα της ένωσης των στοιχείων είναι η δημιουργία μιας υποδομής που, καθορίζοντας και ικανοποιώντας τις προσδοκίες και ανάγκες των πελατών, θα βελτιώνεται, διαμορφώνοντας το Σύστημα Ποιότητας του οργανισμού.

Ορισμοί (9/13)

Βήματα για την εγκατάσταση ενός αποτελεσματικού Συστήματος Ποιότητας:

- ❖ Η θεώρηση του Οργανισμού ως μιας σειράς αλληλοσχετιζόμενων διεργασιών και
- ❖ Ο καθορισμός του τρόπου ελέγχου κάθε διεργασίας.

Διεργασία

Αποτελείται από μια σειρά λειτουργιών ή δραστηριοτήτων, οι οποίες όταν λειτουργούν αποτελεσματικά παράγουν προκαθορισμένα μετρήσιμα αποτελέσματα (διεργασία παραγωγής κεντρικών μονάδων επεξεργασίας, σκληρών δίσκων, CD ROM, τροφίμων κ.ο.κ).

Ορισμοί (10/13)

Παραδείγματα διεργασιών:

- ✓ Η άλεση των δημητριακών (είσοδος) μέσω ειδικών κυλίνδρων και η μετατροπή τους σε αλεύρι (έξοδος).
- ✓ Η ανάμειξη πρώτων υλών (είσοδος) σε μίξερ για παραγωγή ζυμαριού (έξοδος) αρτοσκευασμάτων.

Ορισμοί (11/13)

- Η συσκευασία σε συσκευαστική μηχανή χύμα φρούτων (π.χ. πορτοκάλια) (είσοδος) σε διακριτές πλαστικές σακούλες των δύο κιλών (έξοδος).
- Διεργασία παραγωγής κρασιού, το σταφύλι (input) υφίσταται μια σειρά διαδικασιών και λόγω ελεγχόμενων συνθηκών θερμοκρασίας και περιεκτικότητας σακχάρων (συνθήκες απαραίτητες για τη διεργασία) μετατρέπεται σε κρασί (η διεργασία θέλει ελεγχόμενες συνθήκες).

Ορισμοί (12/13)

Διαδικασία

- Είναι ένας προδιαγεγραμμένος τρόπος για την εκτέλεση μιας δραστηριότητας, με προκαθορισμένα σημεία εισόδου και εξόδου, που μπορεί να τερματιστεί χωρίς μετρήσιμα αποτελέσματα. Το σύνολο των διαδικασιών συνιστούν διεργασία (η διαδικασία είναι επομένως ένα μέρος της διεργασίας).

Ορισμοί (13/13)

Προϊόν

- Είναι το αποτέλεσμα των δραστηριοτήτων ή των διεργασιών. Το πρότυπο ISO 9000-1 κατατάσσει τα προϊόντα σε 4 κατηγορίες:
 - ❖ μηχανικός εξοπλισμός,
 - ❖ λογισμικό,
 - ❖ υλικά διεργασιών και
 - ❖ υπηρεσίες.



ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ, ΣΚΕΨΕΙΣ, ΑΠΟΡΙΕΣ, ΣΧΟΛΙΑ;