

“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.



ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΑΝΑΠΤΥΞΗ & ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΤΑ ISO 9001



ISO 9000:1994 και TQM: ομοιότητες και διαφορές (1/2)

- Τα ISO 9000 μπορούν να θεωρηθούν σαν ένα υποσύνολο των Συστημάτων Ολικής Ποιότητας
- Το μόνο πλεονέκτημα των ISO 9000 έναντι στην TQM είναι ότι η εφαρμογή τους είναι δομημένη και τυποποιημένη, έχοντας ένα ξεκάθαρο τέλος και μια τελική επίτευξη, την πιστοποίηση του συστήματος, κάνοντας έτσι εύκολη τη δέσμευση της ανώτατης διοίκησης.

ISO 9000:1994 και TQM: ομοιότητες και διαφορές (2/2)

- Η απουσία συγκεκριμένων απαιτήσεων και προτύπων για την TQM, είναι ένας από τους λόγους για τον οποίο οι Ελληνικές επιχειρήσεις είναι μπερδεμένες σχετικά με την έννοια της TQM και τις αρχές της ολικής ποιότητας.
- Αυτός είναι και ο λόγος που η εφαρμογή των συστημάτων διασφάλισης ποιότητας ISO 9000 θεωρείται ένας καλός τρόπος για να ξεκινήσει κανείς με την ποιότητα.

Αντικειμενικός σκοπός των ISO 9000:1994

- να προτυποποιήσουν τα συστήματα ποιότητας.

Αντικειμενικός σκοπός της TQM:

- να βελτιώσει το σύστημα διοίκησης της επιχείρησης διαμέσου της ουσιαστικής υιοθέτησης συγκεκριμένων αρχών αλλά και προσαρμόζοντάς το ανάλογα, με βάση τα χαρακτηριστικά κάθε επιχείρησης.



Κοινά στοιχεία ISO 9000:1994 και TQM

- Η διαχείριση των διεργασιών
- Οι πληροφορίες και η συλλογή δεδομένων
- Η χρήση των στατιστικών εργαλείων

Αυτός ήταν ο λόγος για τον οποίο πολλοί ερευνητές θεωρούσαν τα πρότυπα ISO 9000:1994 σαν το πρώτο βήμα για την ολική ποιότητα – TQM.

Μια πιστοποιημένη επιχείρηση με ISO 9000:1994, θα μπορούσε να έχει κάνει ένα σημαντικό βήμα για την ολική ποιότητα (TQM).

Ωστόσο, η εφαρμογή του ISO 9000:1994 δεν έπαυε να αποτελεί ένα μέρος μόνο της συνολικής προσπάθειας εφαρμογής της TQM, επειδή υπήρχε ένας μεγάλος αριθμός απαιτήσεων της TQM οι οποίες δεν ικανοποιούνται μέσω των ISO 9000:1994, οι εξής:

Η συνεχής βελτίωση. Τα πρότυπα ISO 9000:1994 θεωρούσαν τη βελτίωση μόνο διαμέσου της παρεμπόδισης και της διόρθωσης των μη συμμορφώσεων. Αυτό ήταν μια παθητική αντίδραση σε αντίθεση με τη φιλοσοφία της πρόληψης της TQM.



Ο προσανατολισμός στον πελάτη.

- Τα πρότυπα ISO 9000:1994 απαιτούσαν την εφαρμογή μιας ομάδας διαδικασιών με σκοπό την εκπλήρωση και ικανοποίηση των προδιαγραφών σχεδιασμού. Ο πελάτης είναι ο «βασιλιάς» του συστήματος TQM, δεδομένου ότι όλα γίνονται για να ικανοποιήσουν τους πελάτες.
- Ανάπτυξη και συμμετοχή του εργατικού δυναμικού. Τα πρότυπα ISO 9000:1994 δεν έδιναν ιδιαίτερη σημασία σ' αυτό το θέμα.

Επιπλέον τα πρότυπα ISO 9000:1994 περιελάμβαναν στοιχεία τα οποία ήταν αντίθετα με τις αρχές της TQM:

- Υπερβολική γραφειοκρατία.

- Έλλειψη ελαστικότητας και προσαρμοστικότητας του συστήματος.

- Τα πρότυπα ISO 9000:1994 ανάγκαζαν τις επιχειρήσεις να διενεργούν ελέγχους στα προϊόντα που παραλαμβάνουν από τους προμηθευτές τους ενώ η TQM υποστηρίζει την άρση των ελέγχων και τη δημιουργία σχέσεων αμοιβαίας εμπιστοσύνης με τους προμηθευτές.

- Τα πρότυπα ISO 9000:1994 ανάγκαζαν τις επιχειρήσεις να διενεργούν ελέγχους στα ήμι-έτοιμα και τελικά τους προϊόντα, ενώ η TQM υποστηρίζει την πρόληψη αντί της επιθεώρησης. Αντίθετα τα ISO 9000 έδιναν μεγάλη σημασία στην επιθεώρηση.





ISO 9001:2000 – TQM (1/2)

- Σημειώνοντας λοιπόν τα χαρακτηριστικά στοιχεία της TQM που έλειπαν από τα πρότυπα ISO 9000:1994, η τεχνική επιτροπή του ISO αναθεώρησε αυτά και εξέδωσε το πρότυπο ISO 9001:2000.
- Οι αλλαγές που υπήρξαν ευελπιστούσαν να βοηθήσουν τις επιχειρήσεις να γεφυρώσουν το χάσμα μεταξύ των προτύπων διασφάλισης ποιότητας ISO 9000 και των συστημάτων ολικής ποιότητας (TQM) αλλά και να υιοθετηθούν πιο μοντέρνες πρακτικές διοίκησης.

ISO 9001:2000 - TQM (2/2)

- Επίσης το αναθεωρημένο πρότυπο ISO 9001:2000 είναι πιο συμβατό με τα κριτήρια των διαφόρων βραβείων ποιότητας.

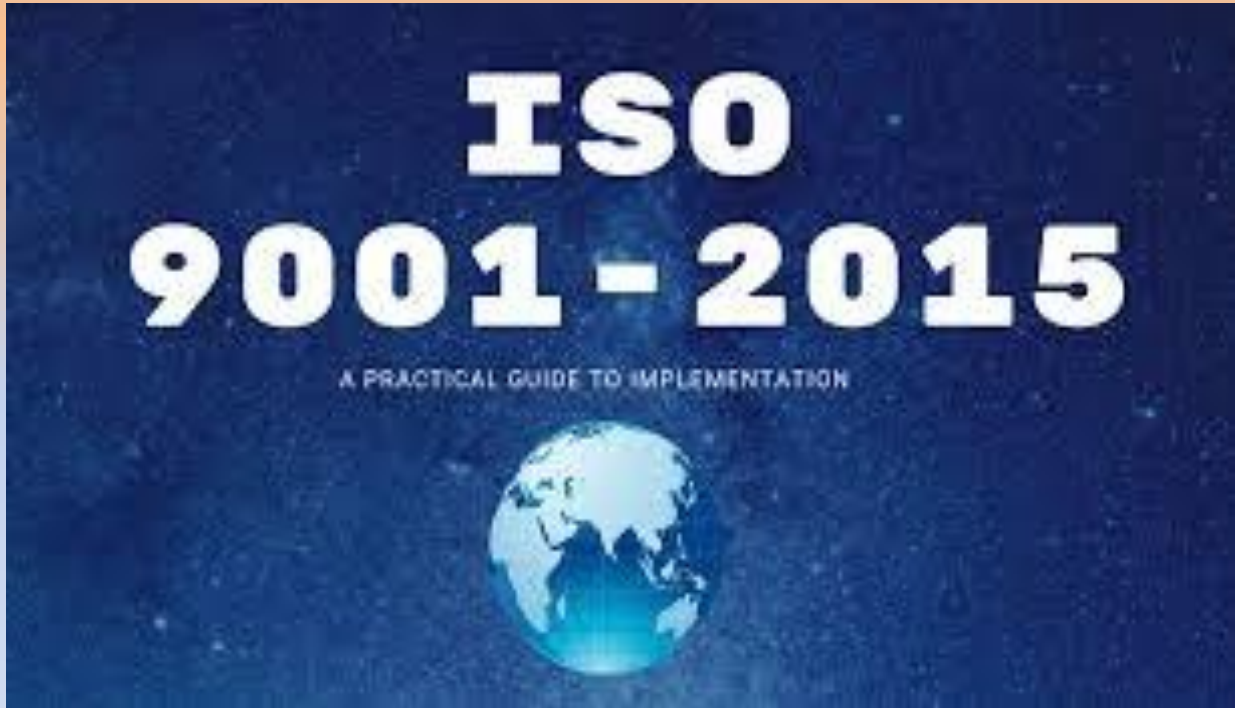


Το νέο πρότυπο ISO 9001:2000 βασίζεται στις εξής οκτώ βασικές αρχές διοίκησης ποιότητας, οι οποίες και αποτελούν τις βέλτιστες πρακτικές διοίκησης:

- προσανατολισμός στον πελάτη,
- ηγεσία,
- ανάμιξη όλου του ανθρώπινου δυναμικού,
- κατεύθυνση στη διεργασία,
- συστηματοποίηση της διοίκησης,
- συνεχής βελτίωση,
- τεκμηριωμένη προσέγγιση για τη λήψη αποφάσεων,
- σχέσεις με τους πελάτες βασισμένες στα αμοιβαία πλεονεκτήματα.

•Το ISO 9001:2000 υιοθετεί τη φιλοσοφία της TQM, δίνοντας ισχυρότερη έμφαση στην ικανοποίηση του πελάτη και στην αποτελεσματική προσέγγιση των διεργασιών, που στοχεύει στην συνεχή βελτίωση της απόδοσης.





• Το νέο αυτό πρότυπο είναι προσανατολισμένο στην υπευθυνότητα της διοίκησης, στη διαχείριση των πόρων, στη δημιουργία του προϊόντος και στη μέτρηση, την ανάλυση και τη βελτίωση.

- Επίσης το νέο πρότυπο βρίσκεται σε συμφωνία με τον κύκλο βελτίωσης “plan-do-check-act”. Έτσι στη νέα αυτή process-based δομή του νέου προτύπου, ο κύκλος βελτίωσης “plan-do-check-act” είναι απαραίτητος και χρήσιμος για τη συνεχή βελτίωση της διεργασίας σε κάθε στάδιο.



• Έτσι με το αναθεωρημένο πρότυπο ISO 9001:2000 γίνεται ένα βήμα μπροστά για την εφαρμογή ενός Συστήματος Ολικής Ποιότητας (TQM), με σκοπό την ικανοποίηση του πελάτη και όχι μόνο τη διασφάλιση της ποιότητας του προϊόντος.





- Προτείνεται, αρχικά οι επιχειρήσεις να εφαρμόζουν το ISO 9000 προκειμένου να διασφαλίσουν τη σταθερότητα και τη συνέπεια εργασίας τους και στη συνέχεια να εφαρμόζουν την TQM προκειμένου για βελτίωση.

An introduction to the “new” ISO 9001:2008 (1/3)

- ISO 9001:2008 introduces no new requirements. It only introduces clarifications to the existing requirements of ISO 9001:2000, based on eight years of experience of implementing the standard worldwide. It also introduces changes intended to improve consistency with ISO 14001:2004 (ISO, 2008a). According to Praxiom Research Group Limited (2009), 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.



An introduction to the “new” ISO 9001:2008 (2/3)

- 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.
- It emphasizes that the competence of anyone and everyone who carries out any QMS task must be assured.

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

- It has added information systems to the term “infrastructure” (buildings, workspaces, equipment, software and so on).
- It refers to the need to control monitoring and measuring equipment (instead of controlling devices).



- 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.
- 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 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 customers.



QUALITY ASSURANCE



ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ, ΣΚΕΨΕΙΣ, ΑΠΟΡΙΕΣ, ΣΧΟΛΙΑ;