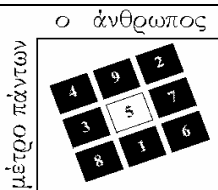


ΠΡΟΤΥΠΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ

Το ενημερωτικό δελτίο της Ένωσης Ελλήνων Επιστημόνων για την Προτυποποίηση και την Τυποποίηση ΕΝ Ε ΠΡΟΤ

Αριθμός 5

Μαΐος – Ιούλιος 2000



ΣΥΛΛΟΓΟΣ ΕΛΛΗΝΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΩΝ
για την ΠΡΟΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗ και την ΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗ



Editorial: Η Πρότυπη Ενημέρωση συμπλήρωσε 1 χρόνο κυκλοφορίας

Αγαπητοί συνάδελφοι και φίλοι,

Συμπληρώσαμε ένα χρόνο από την πρώτη έκδοση της Πρότυπης Ενημέρωσης!

Μετά από ανασκόπηση των εκδόσεων υπήρχε πρόταση από ορισμένα μέλη να προχωρήσουμε σε πιο επαγγελματική έκδοση, περισσότερες σελίδες, καλύτερη ποιότητα έκδοσης. Αυτός ήταν και ο λόγος της καθυστέρησης αυτού του τεύχους. Τελικά αποφασίστηκε να διατηρηθεί αυτή η μορφή, τουλάχιστον για κάποιο χρονικό διάστημα. Φυσικά ισχύει πάντα η προσκληση για δική σας συμμετοχή, είτε πρόκειται για άρθρο, είτε ειδήσεις, νέα, κλπ που έπεσαν στην αντίληψή σας και νομίζετε ότι θα ενδιέφεραν και όλους εμάς. Συμμετοχές σας μπορείτε να στείλετε είτε στα γραφεία της ΕΝΕΠΡΟΤ, Επιμενίδου 19, 54633 Θεσσαλονίκη, τηλ. 286680, είτε στον υπεύθυνο σύνταξης κ. Χαρίτωνα Πολάτογλου, e-mail: hariton@auth.gr, τηλ./ Fax 998035.

Σ' αυτό το χρόνο εγκατασταθήκαμε στα γραφεία μας (Επιμενίδου 19). Διοργανώσαμε εκεί διαλέξεις, υποδεχθήκαμε αντιπροσωπεία επιστημόνων από τη Βουλγαρία, από τον συνεργαζόμενο με εμάς φορέα BUS (Bulgarian Union of Standardization) και αυτό τον καιρό συνεχίζουμε τον δεύτερο κύκλο διαλέξεων σύμφωνα με το πρόγραμμα που υπάρχει στη σελ. 2. Στις διαλέξεις αυτές είστε όλοι προσκεκλημένοι. Για τυχόν ερωτήσεις, παρατηρήσεις, κλπ μπορείτε να απευθυνθείτε στο προσωπικό του γραφείου μας, στο τηλέφωνο 286680.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Πρόγραμμα διαλέξεων	2
Ορισμοί και σημασία όρων	4
Συμμετοχές αναγνωστών	5
Ειδήσεις - Ανακοινώσεις	8
Εγγραφή για δωρεάν παραλαβή του ενημερωτικού δελτίου ΠΡΟΤΥΠΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ	8

ΣΥΝΕΔΡΙΑΚΕΣ ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗ

Β' ΚΥΚΛΟΣ

ΔΙΑΛΕΞΕΙΣ

20-9-2000	"Ολική Ποιότητα. Η ιστορία μιας ιδέας" Μπαλτζάκη Αικατερίνη, Ηλεκτρολόγος Μηχανικός, Γ.Γραμματέας ΕΝ.Ε.ΠΡΟΤ.
4-10-2000	"Διοίκηση ολικής ποιότητας" Χατζηκεφαλάς Ευστράτιος, Διευθ. Σύμβουλος Ergogroup.
18-10-2000	"Η προτυποποίηση ποιότητας στην παραγωγή και διακίνηση" Μπαρμπούτης Ιωάννης, Δασολόγος.
1-11-2000	"Η προτυποποίηση ποιότητας ως μέσο πληροφόρησης και προστασίας των καταναλωτών". Κυριακίδου Τάνυα, Πρόεδρος της Ένωσης Καταναλωτών ΕΚΑΤΟ.
8-11-2000	"Προτυποποίηση ποιότητας στην Οργάνωση Γραφείου." Καλαμβοκίδου-Χατζηγιάννη Αλεξάνδρα, Διοικητικό & Οικονομικό Στέλεχος Επιχειρήσεων, ΕΔΤΠ. Α.Π.Θ.
29-11-2000	"Ευρωπαϊκά εκπαιδευτικά προγράμματα για την προτυποποίηση" Δεληγιαννάκης Εμμανουήλ, Διευθύνων Σύμβουλος της DGQ Hellas.
13-12-2000	"Χρήση Ηλεκτρονικών μέσων στην Προτυποποίηση" Πολάτογλου Χαρίτων, Αναπλ. Καθηγητής Α.Π.Θ..
17-1-2001	"Έλεγχοι, μετρήσεις, πιστοποιήσεις και διακρίβωση ως τμήματα της προτυποποίησης". Αθανασιάδης Κωνσταντίνος, Δρ. Φυσικός
31-1-2001	"Η Συμβολή των τραπεζικών προτύπων στην ανάπτυξη". Πανδικίδης Ευστράτιος, μέλος Δ.Σ. Βιοτεχνικού Επιμελητηρίου.
14-2-2001	"Ποιοτική προτυποποίηση στον τουρισμό" Παρταλίδου Μαρία
28-2-2001	"Προτυποποίηση σε προϊόντα ξύλου" Νταλός Γεώργιος, Δασολόγος.
14-3-2001	"Εφαρμογή ISO 9000 στην παραγωγή και διακίνηση προϊόντων αλουμινίου". Φάκα Αθανασία, Πολιτικός Μηχανικός.
28-3-2001	"Η ποιότητα στην αρχιτεκτονική σύνθεση. Το παράδειγμα των αρμονικών χαράξεων". Μωυσίδου Ολυμπία,

Οι διαλέξεις θα γίνουν από μέλη της ΕΝ.Ε.ΠΡΟΤ. και θα πραγματοποιούνται στα γραφεία μας, στην παραπάνω διεύθυνση, από ώρα 19:30 έως 21:30. Μετά τις διαλέξεις θα ακολουθεί συζήτηση.

Ορισμοί και σημασία όρων

Παρουσιάζουμε ορισμούς και τη σημασία όρων που σχετίζονται με την ποιότητα, όπως ζητήθηκε από αναγνώστες. Φυσικά δεν ολοκληρώνεται η παρουσίαση μέσα σ' αυτό το τεύχος. Θα επανέλθουμε σε επόμενα τεύχη.

Ποιότητα (Quality): Με τον όρο ποιότητα αναφερόμαστε γενικά στο σύνολο των στοιχείων ή χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας που έχει τη δυνατότητα να ανταποκριθεί σε μια ανάγκη.

Διασφάλιση ποιότητας (quality assurance): Είναι οι σχεδιασμένες και συστηματικές ενέργειες διαχείρισης μέσα σε ολόκληρο τον οργανισμό, που είναι απαραίτητες για να κερδηθεί η εμπιστοσύνη ότι το προϊόν ή η υπηρεσία θα ικανοποιήσουν τις προδιαγραφές.

Κύκλος ποιότητας (Quality circle): Είναι ένας ιαπωνικός όρος που αναφέρεται στην προσπάθεια συνεργασίας ανθρώπων στα πλαίσια ομάδων εργασίας σε επιχειρήσεις με σκοπό την ποιότητα του προϊόντος, την βελτίωση του εαυτού τους ή της ομάδας εργασίας. Η συμμετοχή στις ομάδες εργασίας είναι προαιρετική και τα μέλη της κάθε ομάδας επιλέγουν τα προβλήματα πάνω στα οποία θα εργαστούν, χωρίς οικονομική ανταμοιβή. Εφαρμόστηκε την δεκαετία του '80 σε διάφορες χώρες, και κυρίως στην Αγγλία με μεγάλη διακύμανση στα ποσοστά επιτυχίας. Για να πετύχει αυτή η οργάνωση θα πρέπει οι διαχειριστές να είναι διατεθειμένοι να επενδύσουν στην εκπαίδευση των ομάδων εργασίας σε θέματα ποιότητας και στην ανάπτυξη ικανοτήτων για την επίλυση προβλημάτων. Στις περισσότερες χώρες οι υπάλληλοι δεν έδειξαν την επιθυμία να συμμετάσχουν και να αναλάβουν βελτιώσεις όπως στην Ιαπωνία.

Έλεγχος ποιότητας (quality control): Τεχνικές διεργασίας που χρησιμοποιούνται επί τόπου για τον έλεγχο της παραγωγής ή τις υπηρεσίες.

Εγχειρίδιο ποιότητας (quality manual): Είναι αρχεία όπου καθορίζονται οι γενικές αρχές για την ποιότητα που ακολουθεί ένας οργανισμός, επιχείρηση, κλπ. Συχνά ονομάζεται αρχείο πρώτου επιπέδου. Το αρχείο δεύτερου επιπέδου αναφέρεται στις Διαδικασίες Λειτουργίας, και το αρχείο τρίτου επιπέδου αναφέρεται σε Οδηγίες Εργασίας για συγκεκριμένες εργασίες. Αντικατοπτρίζει σε απλή γλώσσα τις απαιτήσεις του ISO 9001/2 επειδή αναφέρεται σε κάποια συγκεκριμένη επιχείρηση ή οργανισμό.

Σχέδιο ποιότητας (quality plan): Είναι ένα επίσημο ελεγμένο αρχείο όπου καθορίζονται η συγκεκριμένη διαδικασία και οι κατάλληλες δράσεις επιθεώρησης και πηγές σε διαδοχικά βήματα σχετικά με ένα συγκεκριμένο προϊόν, υπηρεσία, σύμβαση ή πρόγραμμα. Το σχέδιο ποιότητας μπορεί να παραχθεί με τη μορφή εγγράφου, πίνακα ή σχεδιαγράμματος.

Πολιτική ποιότητας (quality policy): Είναι δηλώσεις του εκπροσώπου ενός οργανισμού για τις συνολικές προθέσεις και κατευθύνσεις σχετικά με θέματα ποιότητας της επιχείρησης. Πρέπει να είναι υπογραμμμένο και χρονολογημένο ελεγμένο έγγραφο. Πρέπει να ανακοινωθεί σε όλο το προσωπικό.

Διακρίβωση (calibration): Είναι όρος που χρησιμοποιείται για τη διαβεβαίωση ότι όλα τα όργανα δοκιμών και ελέγχου λειτουργούν καλά και είναι τυποποιημένα. Αυτή η διαδικασία γίνεται συνήθως με δομική έλεγχου χρησιμοποιώντας δοκίμια ιχνηλατημένα σύμφωνα με εθνικά πρότυπα (standard). Όπου δεν υπάρχουν εθνικά πρότυπα ο εξοπλισμός ελέγχεται σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή.

Ιχνηλασιμότητα (traceability): Η ιστορία ενός υλικού από την αρχική του κατάσταση, ή η διαδικασία ομαδοποίησης συντελεστών σε ομογενείς συνθήκες, ή τμήματα σε διακεκριμένες παρτίδες. Δεν είναι απαίτηση του ISO 9001/2, συνήθως όμως γίνεται στα πλαίσια συμβάσεων.

Προμηθευτής (supplier): Στην καθημερινή μας γλώσσα ο όρος σημαίνει το άτομο που μας εφοδιάζει με προϊόντα. Ο όρος αυτός δεν χρησιμοποιείται με την ίδια σημασία στα πρότυπα της σειράς ISO 9000. Αυτά έχουν γραφεί με την υπόθεση ότι το ISO 9001/2 χρησιμοποιείται σε μια σύμβαση με έναν “πελάτη” (ή “αγοραστή” σύμφωνα με την έκδοση του 1987) και ότι εμείς εφαρμόζοντας το ISO 9001/2 είμαστε οι “προμηθευτές” προς αυτόν τον πελάτη. Για το λόγο αυτό, όπου στο ISO 9001/2 αναφέρεται “ο προμηθευτής” αναφέρεται σ’ αυτόν που πουλάει κάποιο προϊόν. Οι προμηθευτές που προμηθεύουν αυτόν “τον προμηθευτή” ονομάζονται υποσυμβαλλόμενοι (subcontractors).

Αξιοπιστία (reliability): Η πιθανότητα τα προϊόντα να λειτουργήσουν σωστά κάτω από καθορισμένες συνθήκες για ορισμένο χρονικό διάστημα με δεδομένο ποσοστό σφάλματος.

Δειγματοληψία (sampling): Η τεχνική λήψης αντιπροσωπευτικού δείγματος από ένα σύνολο και η διαδικασία εξαγωγής συμπερασμάτων ή εκτίμησης για το σύνολο. Γενικά είναι δεκτή η δειγματοληψία παρτίδων. Για να είναι χρήσιμα τα συμπεράσματα πρέπει να στηρίζονται στην εφευρησία των νόμων των πιθανοτήτων. Όσο για το μέγεθος του δείγματος, καθορίζεται από κατάλληλα πρότυπα, πχ BS 6001, MIL-Std-105D, κλπ.

Σχέδιο δειγματοληψίας (sampling plan): Συνήθως είναι ένας πίνακας που δίνει μεγέθη δείγματος και μέχρι πόσα ελαττωματικά προϊόντα επιτρέπεται να περιέχει μια παρτίδα για να γίνει αποδεκτή, που σημαίνει καθορίζονται τα κριτήρια αποδοχής / επιστροφής.

Τυπική απόκλιση (standard deviation): Είναι μια μέτρηση της διασποράς των αριθμών ή μεγεθών προϊόντων σε ένα σύνολο, που ακολουθεί μια κανονική κατανομή. Η τυπική απόκλιση μπορεί να υπολογιστεί από μια συνάρτηση, συνήθως όμως υπάρχει σε πίνακες, ή βρίσκεται με τη βοήθεια υπολογιστή, αφού εισαχθούν οι τιμές από ένα δείγμα. Σε ένα κανονικό δείγμα το 99,73% του δείγματος βρίσκεται στο ± 3 της τυπικής απόκλισης.

Πόροι (resources): Τα απαιτούμενα για να πραγματοποιηθεί μια συγκεκριμένη διαδικασία, σύμβαση, ένα αντικείμενο συνεργασίας (project), ή πρόγραμμα. Υποδιαιρείται σε προσωπικό, χρηματικούς πόρους, εξοπλισμός, τεχνογνωσία, διαχείριση συστήματος και έλεγχοι και διαθέσιμος χρόνος.

ΣΥΜΜΕΤΟΧΕΣ ΑΝΑΓΝΩΣΤΩΝ
(απόψεις – γνώμες – σκέψεις -- πληροφορίες)

Στη στήλη αυτή θα φιλοξενούνται συμμετοχές συνεργατών και αναγνωστών μας πάνω σε θέματα της προτυποποίησης. Σήμερα παρουσιάζουμε το δεύτερο μέρος του άρθρου της Γενικής Γραμματέας της ΕΝ.Ε.ΠΡΟΤ κα Κάτιας Μπαλτζάκη. Μέρος της εργασίας αυτής παρουσιάστηκε στη συζήτηση στρογγυλού τραπέζιου **Προτυποποίηση στην εκπαίδευση**, που πραγματοποιήθηκε στις 25 Νοεμβρίου 1998 στο Εργατικό Κέντρο Θεσσαλονίκης.

Από τη θέση αυτή απευθύνουμε ξανά πρόσκληση να υποβάλετε τις δικές σας συμμετοχές, κατά προτίμηση με e-mail στην ηλεκτρονική διεύθυνση hariton@auth.gr ή αποστέλλοντας δισκέτα στην διεύθυνση της ΕΝ Ε ΠΡΟΤ, Επιμενίδου 19, 54633 Θεσσαλονίκη, ή τηλεφωνείτε στα τηλ. 286680, 998035 ή 995443 για διευκρινήσεις.

ΠΡΟΤΥΠΟΠΟΙΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ – ΜΙΑ ΙΔΕΑ ΓΕΝΝΙΕΤΑΙ (ΜΕΡΟΣ Β΄)

Κάτια Μπαλτζάκη
Γενική Γραμματέας ΕΝ.Ε.ΠΡΟΤ

Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας

Φαινομενικά η Αμερική, με την επιστράτευση του Deming, έπαιρνε το βάπτισμα του πυρός στη φιλοσοφία της ποιότητας. Στην πραγματικότητα όμως αυτό είχε συμβεί όταν το Αμερικανικό Υπ. Άμυνας στις αρχές του Β΄ Παγκοσμίου Πολέμου, με θεωρητικό υπόβαθρο τη δουλειά του Shewhart, θέσπισε τα «Z standards» για τη βιομηχανία πολεμικού υλικού. Τα πρότυπα¹ αυτά (ή καλύτερα **σταθερότυποι**² ποιότητας) της Αμερικανικής Πολεμικής Βιομηχανίας, ήταν ο πρώτος σταθμός στη διαχρονική εξέλιξη των συστημάτων ποιότητας, γιατί μετέφρασαν με ακρίβεια τις απαιτήσεις του Υπ. Άμυνας στη γλώσσα της παραγωγικής διαδικασίας, ώστε τα προϊόντα του πολεμικού υλικού να έχουν διασφαλισμένα τα **επιθυμητά** ποιοτικά χαρακτηριστικά. Ακολούθησαν τα AQAP (Allied Quality Publications) και τα DEFSTAN 05-21 του NATO (1970), ενώ βασισμένη στα AQAP ήταν η Βρετανική σειρά ποιοτικών προτύπων BS 5750 (1979) όπως και τα Γερμανικά και Ολλανδικά αντίστοιχα συστήματα που ακολούθησαν. Για τις αυτές τις κατηγορίες συστημάτων προτύπων τελικά επικράτησε ο όρος "Πρότυπα Διασφάλισης Ποιότητας", γιατί με την εφαρμογή τους διασφαλίζεται ένα σταθερό επίπεδο ποιότητας για το προϊόν ή την υπηρεσία που παράγεται από έναν οργανισμό, αλλά κυρίως γιατί η διαμόρφωσή τους βασίζεται στις εκφρασμένες απαιτήσεις των χρηστών. Η εφαρμογή των Προτύπων Διασφάλισης Ποιότητας, κρίθηκε εξαιρετικά πετυχημένη σε κλάδους της βιομηχανίας όπως η αμυντική, η πυρηνική κ.λ.π., και έτσι μέσω των Εθνικών Φορέων Τυποποίησης³ (παράλληλα με την εφαρμογή των καθιερωμένων συστημάτων βιομηχανικής τυποποίησης), γρήγορα επεκτάθηκε σε ένα μεγάλο φάσμα επιχειρηματικών δραστηριοτήτων.

¹ Πρώτοι οι Έλληνες οργάνωσαν την χρήση των προτύπων ως επιστήμη, ορίζοντας ότι τα πρότυπα είναι ιδανικοί τύποι προς μίμηση που ωθούν τα συγκρινόμενα στοιχεία στην εξιδανίκευση.

² Η έννοια 'σταθερότυπος' (μετάφραση στα ελληνικά της λατινογενούς λέξης standard), που αναφέρεται στο βασικό στόχο της τυποποίησης δηλ. στη σταθερότητα στην επανάληψη, στις ιδιότητες, στις διαστάσεις και τα χαρακτηριστικά ενός προϊόντος.

³ Εθνικοί φορείς Τυποποίησης υπήρχαν από την εποχή του Α΄ Παγκοσμίου Πολέμου και όχι μόνο στις αναπτυγμένες βιομηχανικά χώρες. (ΗΠΑ: ANSI -1918, Ελβετία: SNV-1919, Ιταλία: UNI-1921, Αργεντινή: IRAM-1937, Κολομβία: ICONTEC-1963, Εκουαδόρ: INEN-1970, Ελλάδα: ΕΛΟΤ-1976)

Για τη διευκόλυνση των διεθνών εμπορικών σχέσεων, την ενδυνάμωση της δυνατότητας των εξαγωγικών επιχειρήσεων αλλά και την κατοχύρωση των δικαιωμάτων των καταναλωτών, ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης⁴ δημιούργησε (1987) τη σειρά ποιοτικών προτύπων ISO 9000. Η σειρά αυτή είναι ισοδύναμη με τη σειρά EN29000 για την Ευρώπη και τη σειρά ANSI για την Αμερική. Σήμερα τα Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας, είναι οι κατευθυντήριες γραμμές (το σύνολο των οργανωτικών δομών, αρμοδιοτήτων, διαδικασιών, μέσων που χρησιμοποιούνται) στην πορεία που ακολουθεί κάθε επιχείρηση για τη διασφάλιση της ποιότητας των προϊόντων της. Η πιστοποίηση για την ορθή εφαρμογή ενός συστήματος διασφάλισης ποιότητας γίνεται από αρμόδιο φορέα αξιολόγησης που η ίδια η επιχείρηση επιλέγει. Ο φορέας αξιολόγησης καλείται να επαληθεύσει αν οι διαδικασίες που εφαρμόζονται από την επιχείρηση συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις του προτύπου.

Ο Ελληνικός εθνικός φορέας **πιστοποίησης** είναι ο ΕΛΟΤ, ο οποίος έχει αναπτύξει σύστημα για την αξιολόγηση και την Πιστοποίηση Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας, βασισμένο στη σειρά προτύπων EN29000 / ISO9000. Ο ΕΛΟΤ είναι μέλος του EQNET⁵ (Ευρωπαϊκό Δίκτυο Πιστοποίησης Συστημάτων Ποιότητας) από το 1992, μέσω του οποίου επιτυγχάνεται η αμοιβαία αναγνώριση στις χώρες της Ευρώπης των Πιστοποιητικών Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας κατά ISO 9000, που χορηγούνται από τα μέλη του.

Η πιστοποίηση κατά ISO 9000, είναι η αρχή της διαδικασίας για την επίτευξη της διασφάλισης ποιότητας αλλά και η βάση για τη μελλοντική δημιουργία ενός συστήματος συνεχούς βελτίωσής της, ενός δηλ. Μοντέλου Ολικής Ποιότητας. Παρατηρήθηκε ότι στην Ιαπωνία, η πιστοποίηση κατά ISO, στις επιχειρήσεις που ήδη εφαρμόζουν συστήματα Ολικής Ποιότητας, επιτυγχάνεται χωρίς ιδιαίτερες δυσκολίες. Αυτό συμβαίνει γιατί τα Πρότυπα Διασφάλισης Ποιότητας εξασφαλίζουν μεν μια ποιότητα γενικής αποδοχής και βέβαια το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της πιστοποίησης, αλλά δεν οδηγούν στη συνεχή επιδίωξη της τελειότητας όπως τα Μοντέλα Ολικής Ποιότητας.

Έτσι οι Ιαπωνικές επιχειρήσεις πιστοποιούνται μόνο για την ικανοποίηση των απαιτήσεων της Ευρωπαϊκής Αγοράς, σε ότι αφορά τις εξαγωγές των προϊόντων τους.

Η εμπειρία από την χορήγηση των πιστοποιητικών κατά ISO 9000, έδειξε ότι έτσι δεν εξασφαλίζεται οπωσδήποτε η αφοσίωση της επιχείρησης στις διαδικασίες της συνεχούς βελτίωσης της ποιότητας. Στην περίπτωση όμως αυτή τίθεται σε κίνδυνο η ίδια η πιστοποίηση αφενός αλλά και ο βαθμός ανταγωνιστικότητας της επιχείρησης αφετέρου.

Η αναθεώρηση για το 2000 των προτύπων της σειράς ISO 9000 είναι έτσι σχεδιασμένη ώστε να συμβάλλει ακριβώς σ'αυτή την κατεύθυνση. Συγκεκριμένα δίνεται μεγάλη σημασία στην απλοποίηση της εφαρμογής του προτύπου, αλλά κυρίως στη δέσμευση της διοίκησης κάθε οργανισμού για την ανάπτυξη και την συνεχή βελτίωση της ποιότητας.

Συστήματα Ολικής Ποιότητας

Για την αναθεώρηση των προτύπων της σειράς ISO 9000, λήφθηκαν υπόψη οι γνώμες όχι μόνο των εκπροσώπων της παραγωγικής διαδικασίας που ήταν και οι χρήστες των προτύπων, αλλά και των ειδικών που με έναυσμα τις διδασκαλίες των Deming και Juran,

⁴ Ο ISO είναι μια διεθνής ομοσπονδία από εθνικούς οργανισμούς Τυποποίησης από 130 χώρες. Ιδρύθηκε το 1947 και είναι μη κυβερνητικός οργανισμός. Η αποστολή του είναι να προωθήσει την ανάπτυξη της τυποποίησης και των σχετικών δραστηριοτήτων σ'όλο τον κόσμο για την διευκόλυνση των εμπορικών ανταλλαγών και την ανάπτυξη της συνεργασίας σε επιστημονικούς, τεχνολογικούς και οικονομικούς τομείς.

⁵ Ο International Accreditation Forum (IAF) είναι ο διεθνής αντίστοιχος φορέας που θεσπίζει οδηγίες για τους οργανισμούς πιστοποίησης.

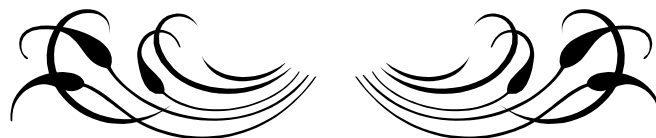
επεξέτειναν την φιλοσοφία της Ολικής Ποιότητας αναπτύσσοντας μια σειρά από αξιώματα και αρχές. Το βασικότερο κοινό αξίωμα για όλους είναι το τρίπτυχο: "Δέσμευση, Συμμετοχή, Επιστημονική Γνώση". Οι guru της ποιότητας δίδαξαν ότι κάθε επιχείρηση μπορεί να δημιουργήσει το δικό της πρότυπο, προσαρμοσμένο στις δικές της ανάγκες, ώστε να εφαρμόσει με επιτυχία τις αρχές της ΔΟΠ. Μέτρο σύγκρισης για κάθε οργανισμό που εφαρμόζει ΔΟΠ, είναι οι επιδόσεις του καλύτερου ανταγωνιστή. Υποδείγματα προτύπων έχουν αναπτυχθεί τόσο με βάση την Αμερικανική όσο και την Ιαπωνική σκέψη, όπως είναι το Ιαπωνικό μοντέλο Deming και το Αμερικανικό μοντέλο Baldrige (MBNQA). Στην Ευρώπη, το πρότυπο ΔΟΠ έχει εκπονηθεί από τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό Διοίκησης Ποιότητας (EFQM - European Foundation for Quality Management). Ο EFQM δημιουργήθηκε το 1988 από μια ομάδα 14 μεγάλων Ευρωπαϊκών επιχειρήσεων, με βασικό σκοπό την ανάπτυξη της ΔΟΠ στην Ευρώπη, με τρόπο που να μπορεί να εναρμονίζεται καλύτερα με τις αξίες των Ευρωπαίων. Ο EFQM δραστηριοποιείται στην παροχή βοήθειας προς τα διευθυντικά στελέχη, τη συνεργασία με εκπαιδευτικούς και εργασιακούς φορείς, στην πληροφόρηση σχετικά με την ΔΟΠ, και την επιβράβευση των επιτευγμάτων υψηλής ποιότητας με τη θέσπιση πανευρωπαϊκών βραβείων.

Τα μοντέλα EQA (European Quality Award) και Baldrige έχουν στενή συνάφεια και μάλιστα το EQA θεωρείται ως νεότερη εξέλιξη του μοντέλου Baldrige.

Αν επιχειρηθεί η σύγκριση ενός Μοντέλου Ολικής Ποιότητας και ενός συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας, θα παρατηρήσουμε ότι οι δύο προσεγγίσεις στην ποιότητα είναι αλληλένδετες και συμπληρωματικές. Στην περίπτωση όμως που ένας οργανισμός υιοθετεί σαν πρότυπο ένα μοντέλο ολικής ποιότητας, τότε αυτόματα δηλώνει τη στρατηγική επιλογή του για την συνεχή βελτίωση των προϊόντων ή των υπηρεσιών του με ρυθμό ταχύτερο από εκείνον του ανταγωνισμού και με στόχο την τελειότητα.

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Νίκου Λογοθέτη, 'Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας', TQM HELLAS INTERBOOKS, Αθήνα 1993.
2. 'Gower Handbook of Quality Management', Gower Publishing Ltd., 1994
3. Γεωργίου Τσιότρα, 'Βελτίωση Ποιότητας', εκδ. Ευγ. Μπένου, Αθήνα 1995.
4. Αντώνη Σπανού, 'Πώς Παράγονται και Παρέχονται Αποτελεσματικά Υπηρεσίες Ποιότητας', εκδ. ΓΑΛΛΙΟΣ, Αθήνα 1997.
5. John Jay Bonstingl, 'Schools of Quality: An Introduction to Total Quality Management in Education', ASCD 1996.



Ειδήσεις – Ανακοινώσεις

Στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Εβδομάδας Ποιότητας που έχει οριστεί για τις 9-13 Οκτωβρίου 2000, η ΕΕΔΕ (Ελληνική Εταιρία Διαχείρισης Επιχειρήσεων) ανέλαβε το συντονισμό διαφόρων εκδηλώσεων σε όλη την Ελλάδα. Το πρόγραμμα των εκδηλώσεων θα ανακοινωθεί αργότερα.

Η ΕΝ.Ε.ΠΡΟΤ, με τη συμμετοχή επιμελητηρίων, θα οργανώσει στις 15-11-2000 ημερίδα με τίτλο: **"Διασύνδεση θεωρίας και πράξης με εφαρμογή της προτυποποίησης ποιότητας στην τεχνική εκπαίδευση"** στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Εβδομάδας Ποιότητας. Το πρόγραμμα της ημερίδας θα ανακοινωθεί προσεχώς στα μέλη της ΕΝ.Ε.ΠΡΟΤ. Για πληροφορίες μπορείτε να επικοινωνήσετε τηλεφωνικά με τη γραμματεία μας.

Η BUS (Bulgarian Union of Standardization) θα οργανώσει συνέδριο με τίτλο: **"Standardization - European Integration - Consumers *2000*"** στις 16-17 Οκτωβρίου 2000, στη Σόφια, στο House of Technology. Αντιπροσωπεία της ΕΝ.Ε.ΠΡΟΤ θα λάβει μέρος στο συνέδριο. Όσοι ενδιαφέρονται να συμμετάσχουν ας επικοινωνήσουν με τα γραφεία μας.

Το ενημερωτικό δελτίο <ΠΡΟΤΥΠΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ> διατίθεται δωρεάν. Αν ενδιαφέρεστε να γίνετε και εσείς παραλήπτης του ενημερωτικού δελτίου, συμπληρώστε παρακαλώ το παρακάτω απόκομμα και στείλτε το είτε με Fax στο (031) 995443, είτε ταχυδρομικά στη διεύθυνσή μας.



ΕΝ.Ε.ΠΡΟΤ.
Επιμενίδου 19
54633 Θεσσαλονίκη

Προς

.....

.....

.....