



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ**

ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ &  
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

# ΠΟΙΟΤΗΤΑ & ΔΙΕΘΝΗ ΠΡΟΤΥΠΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

THEY CAN MAKE ME  
WORK IN A LITTLE  
BOX, BUT THEY CAN'T  
CRUSH MY SPIRIT.

OUR ISO 9000  
COORDINATOR DIED  
OF BOREDOM. YOU'LL  
HAVE TO DO HIS  
JOB PLUS YOURS.

AND ONE OF THE  
QUALITY ASSURANCE  
GUYS IS LOOKING  
PALE...

# Διοίκηση και Διασφάλιση Ποιότητας

**Διασφάλιση Ποιότητας (Quality Assurance):** Όλες οι προγραμματισμένες και συστηματικές ενέργειες που πρέπει να υλοποιηθούν (και να επιδειχτούν αν χρειαστεί) για τη δημιουργία εμπιστοσύνης ότι μια οντότητα (προϊόν/ υπηρεσία) μπορεί να ικανοποιήσει συγκεκριμένες απαιτήσεις ποιότητας [ISO 9000].

**Quality Assurance**

**VS**

**Quality Management**



# Διοίκηση και Διασφάλιση Ποιότητας

**Διοίκηση Ποιότητας (Quality Management):** Όλες οι διοικητικές λειτουργίες που αφενός καθορίζουν την πολιτική, στόχους και αρμοδιότητες σχετικά με την ποιότητα και αφετέρου τα υλοποιούν μέσω σχεδιασμού ποιότητας, ελέγχων ποιότητας, διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας και βελτιώσεις ποιότητας [ISO 9000].

**Quality Assurance**



**VS**



**Quality Management**

# Διοίκηση και Διασφάλιση Ποιότητας

Παράδειγμα: Φαρμακευτική εταιρία

**Quality Assurance**



**VS**



**Quality Management**

# Διοίκηση και Διασφάλιση Ποιότητας

## Παράδειγμα: Φαρμακευτική εταιρία

**Διασφάλιση Ποιότητας:** Όταν μια φαρμακευτική εταιρία παράγει ένα νέο φάρμακο, υπάρχουν αυστηροί έλεγχοι και δοκιμές που πρέπει να περάσει το φάρμακο πριν κυκλοφορήσει στην αγορά. Αυτό εξασφαλίζει ότι το φάρμακο είναι ασφαλές για τη χρήση του, ότι έχει την επιθυμητή δράση και ότι δεν περιέχει ελαττωματικά ή επικίνδυνα συστατικά.

# Διοίκηση και Διασφάλιση Ποιότητας

## Παράδειγμα: Φαρμακευτική εταιρία

**Διοίκηση Ποιότητας:** Η φαρμακευτική εταιρία έχει ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας που καθορίζει τις πολιτικές, τις διαδικασίες και τις κατευθυντήριες γραμμές για την παραγωγή του φαρμάκου. Αυτό περιλαμβάνει την επιλογή των προμηθευτών, την εκπαίδευση του προσωπικού, την παρακολούθηση των παραγωγικών διαδικασιών και την αναθεώρηση των προδιαγραφών του φαρμάκου.

# Διοίκηση και Διασφάλιση Ποιότητας

Η Διοίκηση Ποιότητας αποτελεί υπερσύνολο της Διασφάλισης Ποιότητας (την οποία περιλαμβάνει ως ένα συστατικό στοιχείο).

Σε αυτό το πλαίσιο, η Διασφάλιση Ποιότητας αφορά όλες τις διαδικασίες μιας επιχείρησης που κατοχυρώνουν ότι αυτό που πρέπει να γίνει πραγματικά γίνεται.

Συμπληρωματικά, η Διοίκηση Ποιότητας δημιουργεί το πλαίσιο μέσα στο οποίο υλοποιούνται συστηματικά όλες οι ενέργειες Διασφάλισης Ποιότητας.

# Σύστημα Ποιότητας

**Σύστημα Ποιότητας (Quality System):** Η οργανωτική δομή, οι αρμοδιότητες, οι διαδικασίες, οι διεργασίες και οι πόροι που χρησιμοποιούνται για τη διοίκηση ποιότητας [ISO 9000].

Όπως φαίνεται από τον παραπάνω ορισμό, το Σύστημα Ποιότητας αποτελεί τον μηχανισμό μέσα από τον οποίο προδιαγράφεται και διενεργείται η συνολική διοίκηση που αφορά στα θέματα ποιότητας (συμπεριλαμβανομένης της διασφάλισης ποιότητας).

# Σύστημα Ποιότητας

Κάθε επιχείρηση (ακόμη και αν δεν το ονομάζει έτσι) έχει εγκατεστημένο και λειτουργεί κάποιο Σύστημα Ποιότητας.

Το ζητούμενο, όμως, είναι η εγκατάσταση ενός αποτελεσματικού Συστήματος Ποιότητας.



# Σύστημα Ποιότητας

Μεταξύ των πλεονεκτημάτων που μπορεί να επιφέρει η εφαρμογή ενός αποτελεσματικού Συστήματος Ποιότητας είναι:

- α αυξημένη εμπιστοσύνη πελατών.
- α ελαχιστοποίηση κόστους ποιότητας.
- α καλύτερη συνεργασία με προμηθευτές.
- α δυνατότητα βελτίωσης υφιστάμενων διαδικασιών.

# Σύστημα Ποιότητας

Με δεδομένο ότι το κατάλληλο Σύστημα Ποιότητας καθορίζεται από το περιβάλλον και τις υφιστάμενες συνθήκες λειτουργίας της επιχείρησης, για να είναι αποτελεσματικό θα πρέπει να έχει σχεδιαστεί ειδικά για τις ανάγκες της συγκεκριμένης επιχείρησης.

**Είναι όμως δυνατό κάθε φορά να ανακαλύπτουμε τον τροχό?**



# Πρότυπα

**Πρότυπο:** Σύνολο προδιαγραφών που προσδιορίζουν (μερικά ή ολικά) τα χαρακτηριστικά μιας υλικής (ή μη) οντότητας.



**STANDARD**

# Βιομηχανικά Πρότυπα

**Βιομηχανικό Πρότυπο:** Τεχνικό έγγραφο που καθορίζει προδιαγραφές για:

- α Προϊόντα
- α Διεργασίες



# Βιομηχανικά Πρότυπα

## Βιομηχανικό Πρότυπο Προϊόντος: Φέτα

Η Φέτα είναι τυροκομικό προϊόν προστατευόμενης ονομασίας προέλευσης (Π. Ο. Π.).

Παρασκευάζεται αποκλειστικά από αιγοπρόβειο γάλα (γάλα προβατίνας ή γίδας) σε αναλογία πρόβειου τουλάχιστον 70% και γίδινου έως 30%.



# Βιομηχανικά Πρότυπα

## Βιομηχανικό Πρότυπο Διεργασίας: Παραγωγή παρμεζάνας



Η Παρμεζάνα παράγεται αποκλειστικά από φρέσκο, φυσικό γάλα από τις περιοχές Parma, Reggio Emilia, Modena, Bologna και Mantona της Ιταλίας και ακολουθεί την εξής διεργασία παραγωγής:

Ζύμωση, Συστολή, Ψήσιμο, Σχηματισμός, Αλάτισμα, Ωρίμανση, Έλεγχος Ποιότητας.

Αν το τυρί πληροί τα πρότυπα ποιότητας, τότε σφραγίζεται με το ειδικό σήμα "Parmigiano Reggiano".