



Η Έννοια και η Σημασία της Ποιότητας



Βασικές Έννοιες

- Τι είναι Ποιότητα
- Εξέλιξη των Τεχνικών Ποιοτικού Ελέγχου
- Διασφάλιση Ποιότητας – Πρότυπα
- Διοίκηση Ολικής Ποιότητας



Τι είναι Ποιότητα

Ποιότητα ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας μπορούμε να ονομάσουμε τα χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας που ικανοποιούν πλήρως ή και ξεπερνούν:

- τις προσδοκίες του **πελάτη**
- δεδομένες τεχνικές προδιαγραφές



Ποιότητα = Καθαρό Κέρδος

Το κριτήριο για τη διοίκηση ενός οργανισμού με μοναδικό γνώμονα την ποιότητα είναι κατά βάση να γνωρίζεις πλήρως τι χρειάζεται να βελτιώσεις και φυσικά να επιλέξεις τον τρόπο με τις μεγαλύτερες πιθανότητες επιτυχίας. Η κατανόηση όρων όπως:

- χαρακτηριστικά προϊόντος (απαιτήσεις πελάτη, τεχνικές απαιτήσεις)
- σχεδιασμός
- ικανότητα διαδικασίας

Ποιότητα σημαίνει εκπλήρωση συγκεκριμένων απαιτήσεων των πελατών με τον ορθολογικότερο τρόπο.

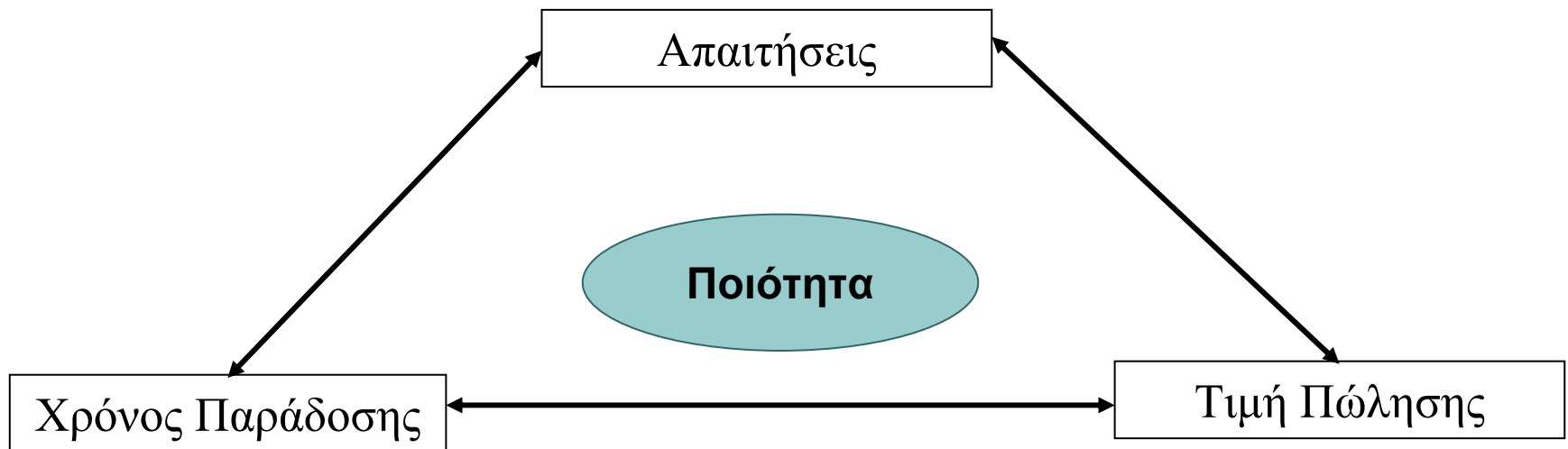


Η σημασία της ποιότητας για την επιχείρηση

- Η φήμη της εταιρίας
- Το κόστος και το μερίδιο αγοράς (μειωμένο κόστος, ίδιες ή υψηλότερες τιμές)
- Η υπευθυνότητα για το προϊόν (νομική ευθύνη)
- Η διεθνής εικόνα

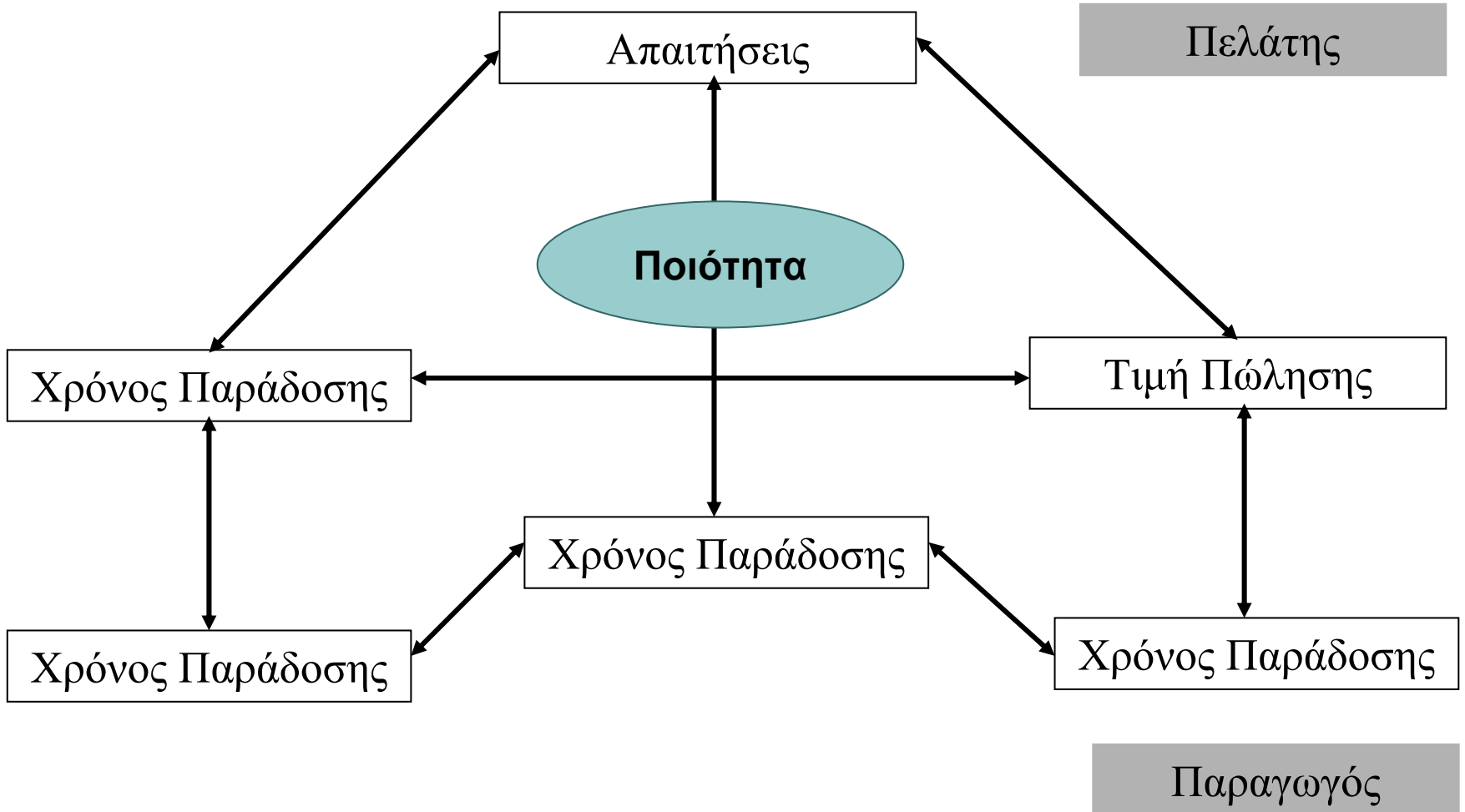
Η σημασία της ποιότητας για τον πελάτη

Το μαγικό τρίγωνο:



Η σημασία της ποιότητας

Το δεύτερο μαγικό τρίγωνο:





Διαστάσεις Ποιότητας

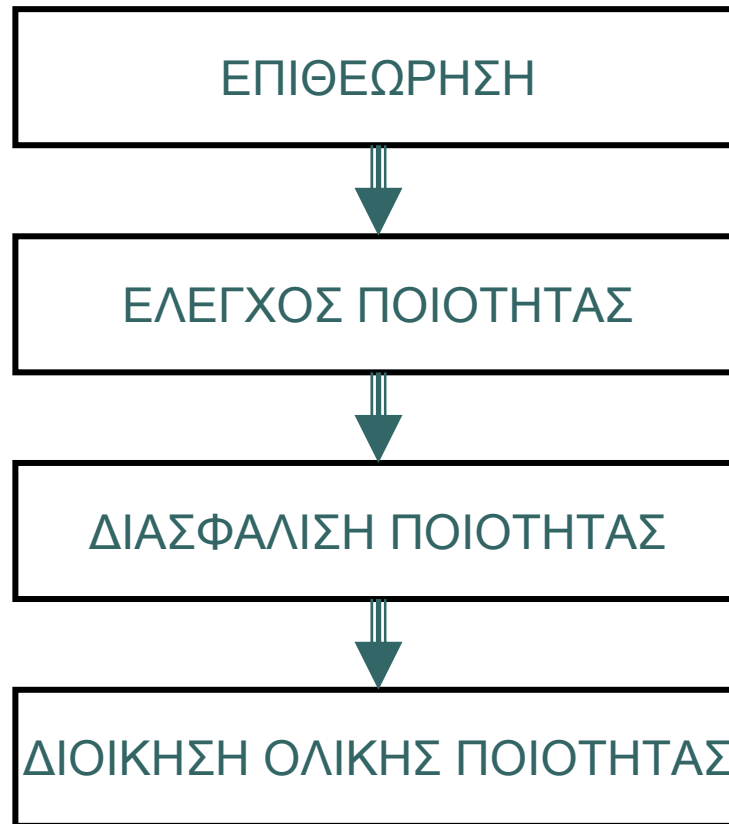
1^ο Στάδιο: Μέτρηση-Διάγνωση υπάρχουσας ποιοτικής στάθμης

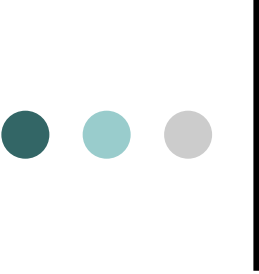
Ποιοτικές Διαστάσεις Προϊόντων – Υπηρεσιών
(αντικειμενικές – υποκειμενικές)

- Τα λειτουργικά χαρακτηριστικά
- Η αξιοπιστία και η ανθεκτικότητα
- Η συμμόρφωση με τις προδιαγραφές
- Η διάρκεια ζωής και η επισκευασιμότητα
- Εξυπηρέτηση πριν και μετά την πώληση
- Η αισθητική και εμφάνιση
- Η υποκειμενική αντίληψη της ποιότητας



Εξέλιξη των Τεχνικών Ποιοτικού Ελέγχου





Επιθεώρηση

Η Επιθεώρηση δεν ήταν τίποτα περισσότερο από την απλή σύγκριση των παραγόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών με τις δεδομένες πρωτογενείς μορφές προδιαγραφών.

Ισχύει το δόγμα:
«Αποδοχή – Απόρριψη»



Έλεγχος Ποιότητας

Ο Έλεγχος Ποιότητας όπως εμφανίστηκε και εφαρμόστηκε ή εφαρμόζεται ακόμη και σήμερα σε ορισμένες βιομηχανίες, είναι το σύνολο των λειτουργικών τεχνικών διαδικασιών, που επιβεβαιώνουν την ποιότητα ενός προϊόντος ή υπηρεσίας βάσει συγκεκριμένων προδιαγραφών.

Δηλαδή γίνεται επιθεώρηση του προϊόντος μετά την παραγωγή και οι αντίστοιχες επανορθώσεις ή διορθωτικές ενέργειες, αν διαπιστωθούν αστοχίες από το αρχικό σχέδιο ή προδιαγραφή.



Διασφάλιση Ποιότητας

Διασφάλιση Ποιότητας είναι το σύνολο των προγραμματισθέντων ή συστηματικών ενεργειών και διαδικασιών που είναι απαραίτητες για να εξασφαλίσουν ότι ένα προϊόν ή υπηρεσία θα πληρεί ορισμένες προδιαγραφές.

Οπότε έτσι αποτρέπεται η παραγωγή ελαττωματικού προϊόντος σε αντίθεση με τον ποιοτικό έλεγχο που απλώς εντοπίζει τα ελαττωματικά μετά το στάδιο της παραγωγής.

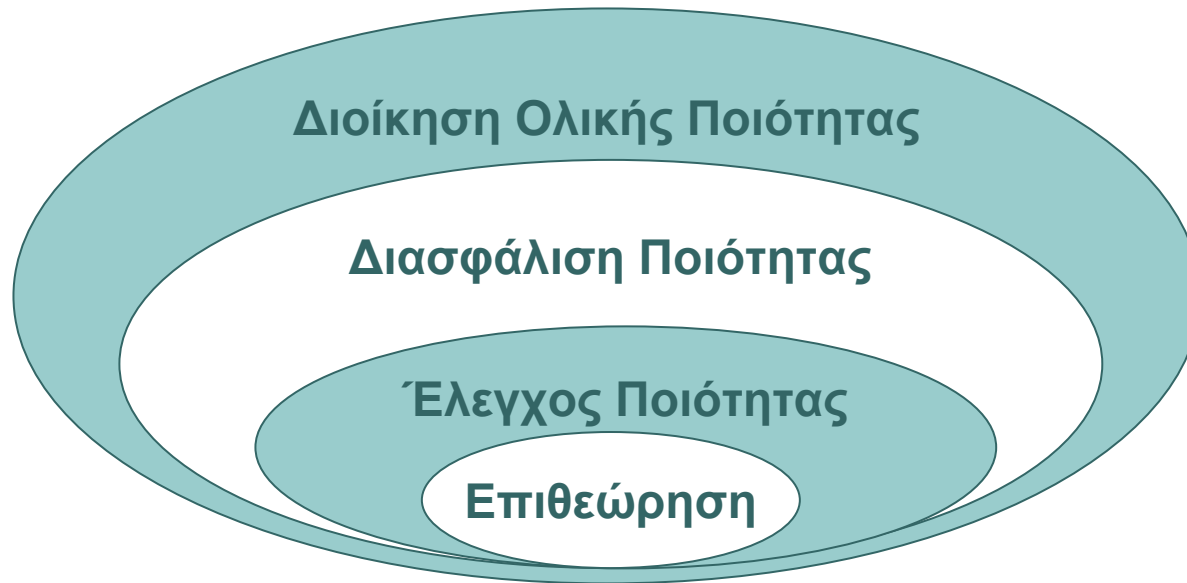
Η Διασφάλιση Ποιότητας επιτυγχάνεται με την εγκαθίδρυση Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας.



Διοίκηση Ολικής Ποιότητας

Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) είναι το σύνολο των δραστηριοτήτων και μεθόδων που εφαρμόζονται από τον οργανισμό, με στόχο την ικανοποίηση του πελάτη και την ταυτόχρονη ενεργοποίηση όλου του δυναμικού (έμψυχου και άψυχου) του οργανισμού (με το μικρότερο δυνατό κόστος)

Εξέλιξη προσεγγίσεων ποιότητας





Ελληνικές Εταιρίες και Ποιότητα

1970 →...

1976: Υπηρεσία Πολεμικής Βιομηχανίας (ΥΠΟΒΙ)

1978: Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης (ΕΛΟΤ)

1991: Έρευνα «Προσδιορισμός, μέτρηση και βελτίωση της Ποιότητας στις Ελληνικές επιχειρήσεις

1995: Έρευνα για τη στάση των επιχειρήσεων απέναντι στα Συστήματα ποιότητας και στην ΔΟΠ.

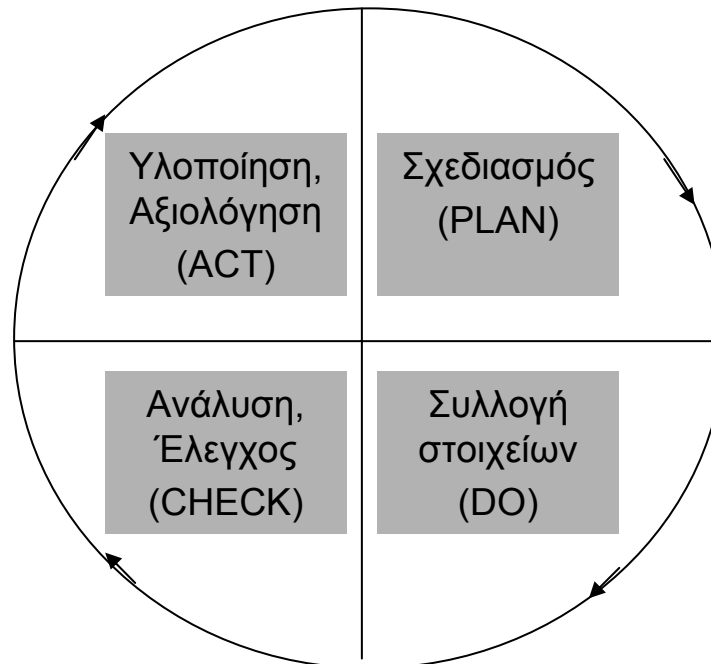
1996: 2^η έρευνα με εστίαση στη Διασφάλιση Ποιότητας και στα πρότυπα ISO 9000.

Ο “Guru” της Ποιότητας

Dr. Edwards W. Deming

Βάση για την αλλαγή του παραδοσιακού τρόπου λειτουργίας των επιχειρήσεων αποτελεί η υιοθέτηση τόσο από τη διοίκηση όσο και από το προσωπικό 14 αρχών.

Παράλληλα πρότεινε σχέδιο 7 σημείων για την εισαγωγή των ποιοτικών βελτιώσεων στην επιχείρηση.





Ποιότητα & Παραγωγικότητα

- μείωση επανακατεργασιών και επικαλύψεις καθυκόντων
- βελτιώνεται η επικοινωνία – σωστή συνεννόηση με την πρώτη φορά
- αποσαφήνιση αναγκών εσωτερικών πελατών
- γρηγορότερη ανταπόκριση σε παράπονα-απαιτήσεις εξωτερικών πελατών
- μείωση νεκρών χρόνων μηχανημάτων
- ελαχιστοποίηση απαιτούμενων ελέγχων προϊόντων



Το Κόστος Ποιότητα

Κόστος ελέγχου ποιότητας

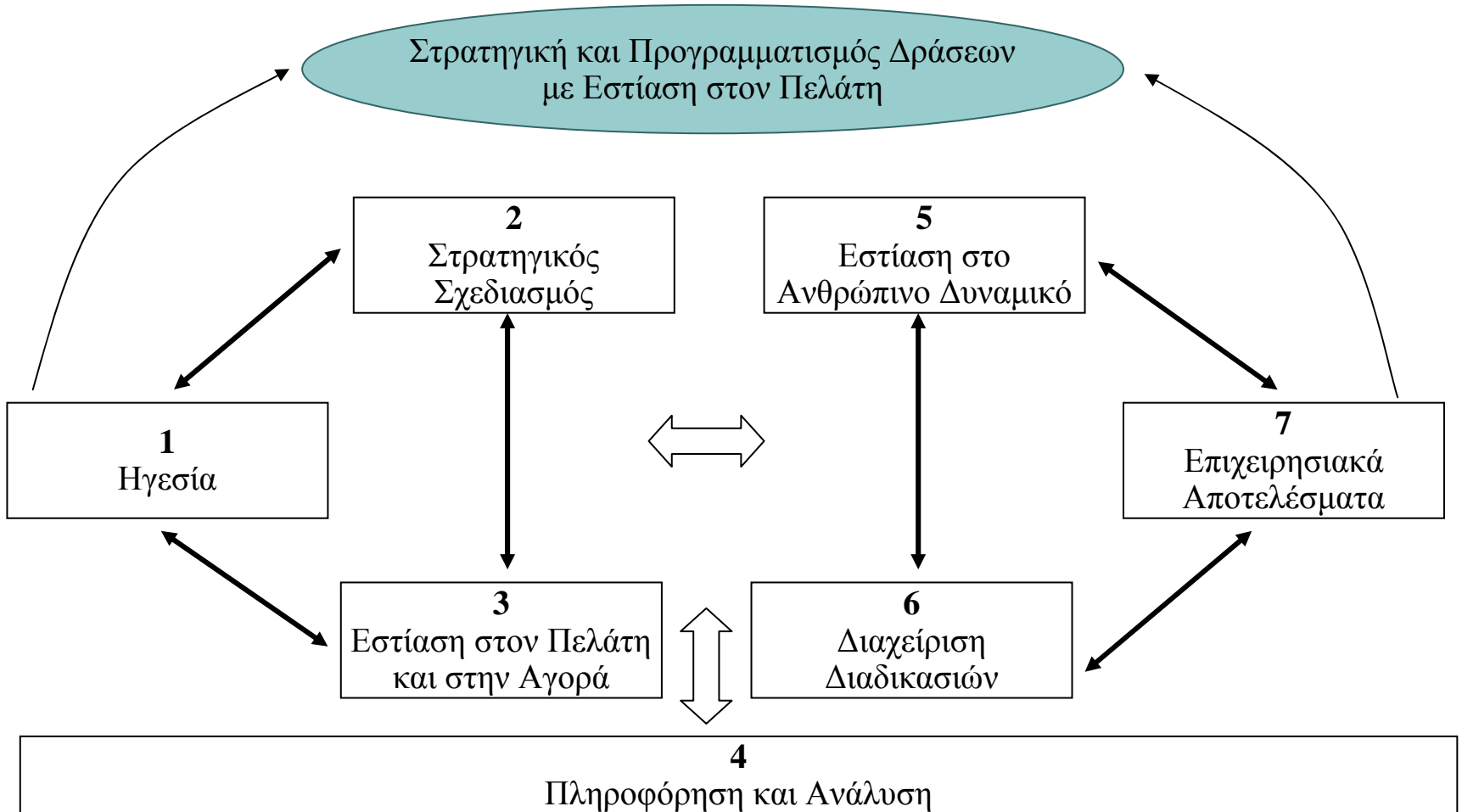
- το κόστος πρόληψης
- το κόστος εκτίμησης

Κόστος αποτυχίας του ελέγχου

- το κόστος εσωτερικών αστοχιών
- το κόστος εξωτερικών αστοχιών

Βραβεία Ποιότητας

Malcolm Baldrige Award





Βραβεία Ποιότητας

Ευρωπαϊκό Βραβείο Ποιότητας

- Προσανατολισμός στα Αποτελέσματα
- Εστίαση στον Πελάτη
- Ηγεσία και Συνέπεια στο Σκοπό
- Διοίκηση Βάσει Διαδικασιών και Στοιχείων
- Ανάπτυξη και Συμμετοχή Ανθρώπινου Δυναμικού
- Συνεχής Μάθηση, Καινοτομία και Βελτίωση
- Ανάπτυξη Συνεργασιών
- Κοινωνική Ευθύνη