



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΑΤΡΩΝ
UNIVERSITY OF PATRAS

Πανεπιστήμιο Πατρών.

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης Επιχειρήσεων.

Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας .

Πτυχιακή Εργασία.

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΕ ΝΕΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Φοιτητής : ***Μπαρούνης Διονύσης.***

Εποπτεύουσα Καθηγήτρια : ***Ιωάννα Γιαννούκου.***

Πάτρα 2021

Πρόλογος.

Η Διοίκηση ολικής ποιότητας (ΔΟΠ) είναι μια φιλοσοφία η οποία πρεσβεύει ότι για να επιτευχθούν αποτελέσματα σχετικά με την ποιότητα πρέπει να συμβάλουν όλοι οι εργαζόμενοι μέσα σε μια επιχείρηση ή έναν οργανισμό. Η ΔΟΠ αναπτύχθηκε αρχικά από την Ιαπωνία και στην συνέχεια έφτασε και στην Αμερική και στην Ευρώπη. Γενικά στη φιλοσοφία αυτή απαιτεί να υπάρχει συμμετοχή όλων των εργαζομένων μέσα στον οργανισμό στην παραγωγική διαδικασία για να παράγονται σωστά ποιοτικά προϊόντα χωρίς λάθη που να καλύπτουν τις ανάγκες για τις οποίες δημιουργούνται . Σήμερα , η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας , είναι συνυφασμένη με την λειτουργία όλων των επιχειρήσεων προσδίδοντας τους αξία καθώς και σημαντικά κέρδη καθώς παράγουν σωστά ποιοτικά προϊόντα που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών και γίνεται σπατάλη πόρων που αυτό έχει ως συνέπεια και σπατάλη χρημάτων. Έτσι μπορούμε να πούμε ότι η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας προσπαθεί να καλύψει τις ανάγκες των πελατών μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού , με την συμμετοχή των εργαζομένων παράγοντας ποιοτικά προϊόντα που να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των πελατών καλύπτοντας τες.

Ευχαριστίες .

Θα ήθελα να ευχαριστήσω την επιβλέπουσα καθηγήτρια κ. Ιωάννα Γιαννούκου η οποία με την στήριξη της και τις οδηγίες της βοήθησε αρκετά να περατωθεί αυτή η εργασία .

Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά την κυρία Νίκη Φωτοπούλου, υπεύθυνη ποιότητας και τεχνολόγο τροφίμων από την επιχείρηση Αχαϊκό Εντελβαίς ΑΒΕΕ. Οπού βοήθησε αρκετά παρέχοντας πληροφορίες για την επιχείρηση για να ολοκληρωθεί το κεφάλαιο 4 οπού αναφέρεται στην συγκεκριμένη επιχείρηση και στην λειτουργία της.

Περίληψη.

Η Διοίκηση Ολικής ποιότητας είναι συνυφασμένη με την λειτουργία των σημερινών επιχειρήσεων , παρέχοντας τους εργαλεία για την επίτευξη των στόχων που έχουν θέσει, δίνοντας τους έτσι την δυνατότητα να είναι βιώσιμες , να εκπαιδεύουν το προσωπικό τους και να παρέχουν στους πελάτες τους άριστα ποιοτικά προϊόντα καλύπτοντας έτσι τις ανάγκες τους. Με την παρούσα εργασία επιχειρείται να ερευνηθεί η χρησιμότητα καθώς και η εφαρμογή προτύπων ποιότητας σε επιχειρήσεις για να διαπιστωθεί αν αυτά τελικά βοηθούν στην λειτουργία και αν τελικά επιφέρουν αποτελέσματα. Στο πρώτο και στο δεύτερο μέρος της εργασίας παρουσιάζονται γενικά θεωρητικά στοιχεία για την φιλοσοφία , τα εργαλεία της ΔΟΠ, τα οικονομικά καθώς επίσης , γίνεται αναφορά και στα πρότυπα ποιότητας τα λεγόμενα ISO . Στο δεύτερο μέρος , η εμπειρική έρευνα γίνεται προσπάθεια μέσα από κάποιες επιχειρήσεις να αναζητηθεί αν γίνεται η εφαρμογή προτύπων ποιότητας μέσα στην παραγωγική τους διαδικασία και αν αυτές εφαρμόζουν κάποιο συγκεκριμένο πρότυπο ποιότητας στην λειτουργία τους . Τέλος , στην μελέτη περίπτωσης , παρουσιάζεται μια επιχείρηση που δραστηριοποιείται στον τομέα του παγωτού και της ζαχαροπλαστικής, όπου παρουσιάζονται στοιχεία μέσα από τη επιχείρηση σχετικά με την λειτουργία της και τον τρόπο λειτουργίας της . Τα στοιχεία που παρουσιάζονται έχουν δοθεί από τον υπεύθυνο ποιότητας της επιχείρησης .

Λέξεις κλειδιά: ΔΟΠ , ISO, *Насвр* , πρότυπο ποιότητας .

Πίνακας περιεχομένων

Πρόλογος	2
Περίληψη.....	3
Εισαγωγή.....	5
Κεφάλαιο 1.....	6
1. Εισαγωγή.....	6
2. Οι Θεωρητικοί της ποιότητας.....	9
3. Τα Οικονομικά της Ποιότητας	12
4. Τα εργαλεία της ποιότητας.....	14
Κεφάλαιο 2	20
1. Η Ιστορία του ISO.....	20
2. Μερικοί ορισμοί	20
3. Η διαδικασία πιστοποίησης ISO.....	20
Κεφάλαιο 3.....	28
Εμπειρική Έρευνά	28
1. Coca Cola 3E.....	28
2. Ε.Ι ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ Α.Ε.....	31
3. ΣΕΡΤΟΝΑ.....	33
4. Π.Γ. ΝΙΚΑΣ ΑΒΕΕ.....	35
Κεφάλαιο 4.....	37
<i>Μελέτη Περίπτωσης</i>	37
1. Αχαϊκό Εντελβαίς ΑΒΕΕ.....	37
2. Μέσα από την Επιχείρηση!!!	39

Εισαγωγή.

Στις μέρες μας υπάρχουν πάρα πολλές επιχειρήσεις σε πολλούς διαφορετικούς κλάδους , σε κάθε κλάδο υπάρχουν πολλές διαφορετικές εταιρίες που προσφέρουν ένα προϊόν η μια υπηρεσία. Άλλες είναι σχετικά δυνατές ανταγωνιστικά κατέχοντας μεγάλο μερίδιο της αγοράς και άλλες πάλι ανταγωνίζονται να καταφέρουν να πουλήσουν τα προϊόντα η τις υπηρεσίες τους. Καθοριστικό παράγοντα λοιπόν στο ποσοστό των προϊόντων η των υπηρεσιών συντελεί η ποιότητα των προϊόντων και η ανταπόκριση στις ανάγκες των πελατών . Εδώ έρχεται η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας για να βοηθήσει τις επιχειρήσεις να παρέχουν στους πελάτες τους ποιοτικά προϊόντα και υπηρεσίες που να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις τους. Η ΔΟΠ παρέχει εργαλεία στις επιχειρήσεις ώστε να μπορέσουν να ανταποκριθούν στις ανάγκες αυτές των πελατών τους. Μέσα από την συμμετοχή των εργαζομένων στην παραγωγική διαδικασία μιας επιχείρησης , μέσα από εκπαίδευση των εργαζομένων πάνω στην ποιότητα , μέσα από την εφαρμογή προτύπων ποιότητας που καθορίζουν πως θα πραγματοποιούνται κάποιες εργασίες , τελικά οι επιχειρήσεις καταφέρνουν να παρέχουν σωστά ποιοτικά προϊόντα η υπηρεσίες έχοντας ευχαριστημένους πελάτες και τελικά καταφέρνουν να είναι βιώσιμες.

Η παρούσα εργασία λοιπόν , ασχολείται με την Διοίκηση ολικής ποιότητάς . Στο πρώτο μέρος μελετώντας, τα πρότυπα ποιότητας τα οποία υπάρχουν καθώς επίσης και τους θεωρητικούς της ποιότητας όπως ο Deming , ο Juran κτλ , αναφέροντας τις βασικές αρχές τους . Γίνεται λόγος ακόμη και τα «εργαλεία » ποιότητας όπως διάγραμμα PARETO ,ιστόγραμμα , διάγραμμα αιτίου αποτελέσματος και άλλα. Γίνεται ακόμα λόγος για τα οικονομικά της ποιότητας, το κόστος της ποιότητας , κόστος διαφυγόντος κέρδους κτλ.

Στο δεύτερο μέρος , περιγράφεται η εμπειρική έρευνα που έχει γίνει αναφέροντας κάποιες επιχειρήσεις που είναι ιδιαίτερα γνωστές για τα προϊόντα τα οποία προσφέρουν . Αναζητείται λοιπόν η εφαρμογή και χρήση προτύπων ποιότητας από τις συγκεκριμένες επιχειρήσεις καθώς επίσης περιγράφεται και η δραστηριότητα τους .

Στο Τρίτο μέρος , η μελέτη περίπτωσης , γίνεται η περιγραφή μιας επιχείρησης που δραστηριοποιείται στο χώρο του παγωτού και της ζαχαροπλαστικής στην περιοχή ης Πάτρας , όπου παρουσιάζεται η λειτουργία της , η διαδικασία παραγωγής των προϊόντων της και γενικά το πώς λειτουργεί σαν επιχείρηση. Να σημειωθεί πως η πληροφορίες για την λειτουργία της δόθηκαν μέσα από την επιχείρηση από την υπεύθυνη ποιότητας της επιχείρησης .

Κεφάλαιο 1

1. Εισαγωγή.

1. Τι είναι η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας;

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (*Total Quality Management*) είναι μια φιλοσοφία διοίκησης, η οποία πρεσβεύει ότι η ποιότητα είναι ευθύνη όλων των εμπλεκομένων μελών και όλων των λειτουργιών μέσα στον οργανισμό. Υποστηρίζει ότι η βελτίωση του ελέγχου ποιότητας είναι αυτοσκοπός και αναμένεται από όποιον δίποτε να συμβάλλει στην συνολική βελτίωση της ποιότητας.

Η Δ.Ο.Π. χαρακτηρίζεται ως ένα σύγχρονο μοντέλο διοίκησης, όπου η επιτυχία του εξαρτάτε από την αποτελεσματικότερη επίτευξη το αρίστου συνδυασμού όλων των συντελεστών της παραγωγής που συμμετέχουν σε μία επιχείρηση.

2. Ιστορική Αναδρομή.

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας σαν ένας νέος τρόπος οργάνωσης των επιχειρήσεων ξεκίνησε να εφαρμόζεται στην πράξη το 1949, από την Ένωση Ιαπώνων Επιστημόνων οι οποίοι άμεσο στόχο την βελτίωση της παραγωγικότητας. Το ίδιο εγχείρημα επιχειρήθηκε και στις Η.Π.Α. 30 χρόνια αργότερα, το 1980 δηλαδή. Αργότερα άρχισε να εφαρμόζεται και στην Ευρώπη.

Οι θεωρητικοί της ποιότητας, οι οποίοι χάραξαν δρόμους και επηρέασαν την σκέψη της διοίκησης της ποιότητας είναι οι Crosby, Juran, Ishiwaka, Deming.

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας είναι το τρίτο στάδιο στην εξέλιξη της ποιότητας. Το πρώτο στάδιο των προσπαθειών των επιχειρήσεων για να βελτιώσουν την ποιότητα χρησιμοποίησαν την **επιθεώρηση** (*inspection*) και τον **ποιοτικό έλεγχο** (*quality control*) για να μετρήσουν, εξετάσουν ένα ή περισσότερα χαρακτηριστικά ενός προϊόντος, ώστε να διαπιστώσουν ή να προλάβουν την παραγωγή ελαττωματικών προϊόντων. Ο ποιοτικός έλεγχος συνδέθηκε με την ανάπτυξη του Αμερικανικού συστήματος βιομηχανικής ανάπτυξης, μετά το τέλος του Β΄ παγκοσμίου πολέμου. Στα μέσα της δεκαετίας του 1950 κάνει την εμφάνιση του ο όρος Ποιοτικός Έλεγχος, σύμφωνα με τον οποίο η ποιότητα είναι ευθύνη όλων.

Το δεύτερο στάδιο που αφορά την εξελικτική πορεία της βελτίωσης ποιότητας είναι η **διασφάλιση της ποιότητας**. Είναι δηλαδή το σύνολο των προγραμματισμένων ενεργειών και διαδικασιών που είναι απαραίτητες για να εξασφαλίσουν ότι ένα προϊόν ή υπηρεσία θα πλήρη ορισμένες προδιαγραφές. Για την ύπαρξη μιας κοινής γλώσσας πάνω στο θέμα αυτό δημιουργήθηκαν ειδικές σειρές προτύπων από τον Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (*International Organization for Standardization*). Τα λεγόμενα ISO.

Το τρίτο στάδιο είναι η **διοίκηση ολικής ποιότητας** (*Total Quality Management*) η οποία είναι μία διοικητική φιλοσοφία για βελτίωση ποιότητας και

αποτελεσματικότητας μίας επιχείρησης ως σύνολο. Αναπτύχθηκαν διάφορα μοντέλα για την αποτελεσματική εφαρμογή της φιλοσοφίας ,κάποια από αυτά ,τα πιο διαδεδομένα είναι Αμερικάνικο Βραβείο Ποιότητας Malcolm Baldrige National Quality Award, Ευρωπαϊκό Βραβείο Ποιότητας του European Foundation for Quality Management ,το μοντέλο Oakland, το μοντέλο ποιότητας του Deming και του Crosby.

3. Η Φιλοσοφία της ΔΟΠ.

Το βασικό χαρακτηριστικό της διοίκησης ολικής ποιότητας είναι ο καθορισμός των βασικών αιτιών των προβλημάτων ποιότητας. Από την βάση της παραγωγικής διαδικασίας δηλαδή να εντοπίζει το πρόβλημα , και όχι όταν φτάνει στα χέρια του καταναλωτή. Η δοπ υποστηρίζει ακόμη ότι η ποιότητα προσδιορίζεται ανάλογα με τις ανάγκες των πελατών. Αναφέρεται ακόμα στα τεχνικά στοιχεία της ποιότητας και στην συμμετοχή του ανθρωπίνου παράγοντα στην ποιότητα .(πελάτες ,εργαζόμενοι, προμηθευτές.).

a) Προσήλωση στην ικανοποίηση των αναγκών των πελατών .

Το πρώτο και κυρίαρχο χαρακτηριστικό της δοπ είναι η προσήλωση στην ικανοποίηση των αναγκών των πελατών . Ως προς την ποιότητα μπορούμε να ορίσουμε την κάλυψη ή την υπέρβαση των απαιτήσεων τους .Σκοπός της δόπ είναι να προσδιορίσει και στην συνέχεια να καλύψει τις ανάγκες των πελατών. Για παράδειγμα αν ένα προϊόν έχει παραχθεί άψογα και δεν καλύπτει τις ανάγκες των πελατών τότε το προϊόν αυτό είναι άχρηστο. Συνεπώς μπορούμε να ορίσουμε ότι η ποιότητα ορίζεται από τους πελάτες . Ωστόσο , η συνεχής διαφοροποίηση των προτιμήσεων τους δυσκολεύει τον προσδιορισμό της .

b) Συνεχής ποιοτική αναβάθμιση .

Ακόμα ένα στοιχείο της φιλοσοφίας της δοπ, είναι η προσήλωση στην συνεχή βελτίωση. Τα παραδοσιακά συστήματα βασίζονταν στην υπόθεση ότι όταν μία εταιρία επιτυγχάνει ένα επίπεδο ποιότητας ή πετυχαίνει κάποιους στόχους, είναι επιτυχημένη και δεν πρέπει να συνεχίσει την βελτίωση . Αντιλαμβάνονταν την βελτίωση ως επίτευξη στόχων. Στην Ιαπωνία , η συνεχής βελτίωση αναφέρεται με τον όρο Kaizen. Ο ορισμός αυτός προϋποθέτει συνεχή προσπάθεια για βελτίωση μέσω της εμπειρίας και της επίλυσης προβλημάτων..Θα πρέπει να γίνει συνεχής αξιολόγηση των επιδόσεων και να λαμβάνονται μέτρα για την βελτίωση της .Ας δούμε δύο προσεγγίσεις που υποστηρίζουν την συνεχή βελτίωση των επιχειρήσεων , τον κύκλο σχεδιασμού , υλοποίησης , ελέγχου δράσης ή PDSA και την συγκριτική διοίκηση .

A. Κύκλος Σχεδιασμού – υλοποίησης - ελέγχου -δράσης η κύκλος **PDSA** (plan – do - study – act cycle) Περιγράφει τις δραστηριότητες εκείνες τις οποίες πρέπει να κάνει μία επιχείρηση ώστε να ενσωματώσει στην λειτουργία την τη συνεχή βελτίωση .

- ✓ **Σχεδιασμός** , είναι το αρχικό βήμα του κύκλου αυτού . Τα στελέχη μίας επιχείρησης θα πρέπει να αξιολογήσουν τις τρέχουσες διαδικασίες και να καταρτίσουν σχέδια συμμόρφωσης σύμφωνα με τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν. Θα πρέπει ακόμα να καταγράψουν τις τρέχουσες διαδικασίες, να συλλέξουν δεδομένα και να παρουσιάσουν τα προβλήματα που εντοπίζουν. Αυτές οι πληροφορίες ύστερα , θα πρέπει να μελετηθούν και

να χρησιμοποιηθούν για να αναπτυχθεί ένα σχέδιο βελτίωσης , καθώς και η λήψη συγκεκριμένων μέτρων αξιολόγησης των επιδόσεων.

- ✓ **Υλοποίηση** , στο στάδιο αυτό γίνεται η εφαρμογή του σχεδίου. Κατά την διάρκεια του τα στελέχη οφείλουν να καταγράψουν το σύνολο των πραγματοποιούμενων αλλαγών και να συλλέξουν πληροφορίες για την φάση του ελέγχου.
- ✓ **Έλεγχος** , στο στάδιο αυτό γίνεται η ανάλυση των δεδομένων που συλλέχθηκαν κατά το στάδιο της υλοποίησης . Τα δεδομένα αξιολογούνται προκειμένου να εξακριβωθούν αν επιτεύχθηκαν οι στόχοι που είχαν τεθεί.
- ✓ **Δράση** , το τελευταίο στάδιο είναι η δράση , σύμφωνα με τα αποτελέσματα των προηγούμενων σταδίων . Η καλύτερη μέθοδος για την εκτέλεση του είναι να γνωστοποιηθούν σε διαφορετικά τμήματα της επιχείρησης . Αν κάποια νέα διαδικασία κριθεί επιτυχημένη πρέπει να ενσωματωθεί . Το όλο μοντέλο είναι ένας κύκλος όπου κάθε νέο στάδιο προβλέπει ένα εκ νέου σχεδιασμό , συνεπώς με την ολοκλήρωση του ενός σταδίου έπεται ο σχεδιασμός του επόμενου .

Συγκριτική αξιολόγηση ή Διοίκηση (benchmarking). Είναι μια μέθοδος με την οποία μία επιχείρηση μελετά επιχειρηματικές πρακτικές συνεχούς βελτίωσης επιχειρήσεων που κατέχουν ηγετική θέση αν κλάδο ενδιαφέροντος . Αναφέρεται η συγκεκριμένη μέθοδος ως συγκριτική αξιολόγηση ή διοίκηση .Στοιχείο την συνεχούς βελτίωσης αποτελεί η δυνατότητα μελέτης της λειτουργίας άλλων μονάδων παραγωγής . Μια επιχείρηση μπορεί να κάνει benchmarking και ας μην ανήκει στον ίδιο κλάδο με αυτή που μελετά, αρκεί αυτή να είναι πρωτοπόρος ως προς ένα συγκεκριμένο τμήμα της λειτουργίας της.

Αυξημένες αρμοδιότητες τμήμα της φιλοσοφίας της δοπ είναι η παροχή αυξημένων αρμοδιοτήτων στους εργαζόμενους για τον εντοπισμό και την επίλυση προβλημάτων . Παλαιότερα οι εργαζόμενοι φοβούμενοι την επίπληξη , απέφευγαν να εντοπίζουν πιθανά προβλήματα , μεταβιβάζοντας την χαμηλή ποιότητα σε άλλο τμήμα. Στην σύγχρονη αντίληψη ,παρέχονται κίνητρα στους εργαζόμενους να εντοπίζουν πιθανά προβλήματα και να επιβραβεύονται . Οι εργαζόμενοι έχουν την δυνατότητα να λάβουν αποφάσεις σχετικά με την ποιότητα και την διαδικασία παραγωγής και εντοπίζονται ως σημαντικό κομμάτι για την επίτευξη αποτελέσματος υψηλής ποιότητας. Η επιχείρηση πρέπει να εκτιμά και να εφαρμόζει τις προτάσεις τους , βασική προϋπόθεση είναι η συνεχής και εκτεταμένη κατάρτιση του εργατικού δυναμικού ως προς τα διαθέσιμα εργαλεία ποιότητας.

Επίσης η ΔΟΠ συγκρίνει τους εσωτερικούς και τους εξωτερικούς πελάτες. Οι εξωτερικοί είναι αυτοί που αγοράζουν προϊόντα και υπηρεσίες. Οι εσωτερικοί είναι οι εργαζόμενοι οι οποίοι παραλαμβάνουν προϊόντα η υπηρεσίες από άλλους εργαζόμενους.

4. Ομαδική Προσέγγιση.

Σύμφωνα με την ΔΟΠ η ποιότητα αποτελεί μια συλλογική επίδωξη. Η επίλυση προβλημάτων βασίζεται στην ομαδική προσέγγιση. Μέσα από τεχνικές όπως η καταγραφή απόψεων , ο διάλογος , χρήση εργαλείων έλεγχου ποιότητας . Οι ομάδες ανά τακτά διαστήματα προχωρούν στη επίλυση προβλημάτων ποιότητας , οι ομάδες διαφοροποιούνται ως προς την δομή και το βαθμό επισημότητας. Κάθε ομάδα , διαφορετικής δομής χρησιμοποιείται για την επίλυση διαφορετικών

προβλημάτων. Κάποια από αυτές μπορεί να είναι ο κύκλος ποιότητας (quality cycle) που αποτελείται από εργαζόμενους στο τμήμα παραγωγής που συμμετέχουν εθελοντικά για την επίλυση προβλημάτων ποιότητας. Κάθε κύκλος απαρτίζεται από 8 με 10 άτομα και οι αποφάσεις λαμβάνονται μέσω συναίνεσης. Αυτές οι ομάδες συναντώνται μέσα στο οράριο εργασίας και ακολουθούν συγκεκριμένη διαδικασία για την επίλυση προβλημάτων. Είναι ένα σοβαρό εγχείρημα παρά την φιλική διάθεση που χαρακτηρίζει τους κύκλους αυτούς. Μέσα από τον ανοιχτό διάλογο και με την αποφυγή κριτικής προσπαθούν να επιλύσουν προβλήματα ποιότητας.

2.Οι Θεωρητικοί της ποιότητας.

Η ποιότητα είναι κάτι πού σημαντικό για κάθε είδους δραστηριότητα, αλλά το ίδιο σημαντικό είναι και οι άνθρωποι που την πρεσβεύουν. Το κοινό σημείο αυτής της φιλοσοφίας των ανθρώπων είναι η ποιότητα με την συμμετοχή όλου του προσωπικού και με ταυτόχρονη μείωση του κόστους. Οι κυριότεροι "gurus" της ποιότητας είναι οι παρακάτω:

1. Edward Deming.

Είναι ο πατέρας της Διοίκησης Ολικής ποιότητας. Γεννήθηκε στις Η.Π.Α. στις αρχές του 1900 και πέθανε το 1993. Το επιστημονικό του υπόβαθρο αποτελείται από γνώσεις Ψυχολογίας και Στατιστικής. Όντας καθηγητής στο πανεπιστήμιο της Νέας Υόρκης, κλήθηκε το 1950 από την Ιαπωνική Κυβέρνηση μετά τον Β΄ Παγκόσμιο Πόλεμο, ώστε να βοηθήσει την ανασυγκρότηση της παραπαίουσας Ιαπωνικής Βιομηχανίας. Η φιλοσοφία του επέδρασε καταλυτικά στον τρόπο λειτουργίας της βιομηχανίας με αποτέλεσμα να κατακλυστεί η υφήλιος από ποιοτικά Ιαπωνικά Προϊόντα. Οι Ιάπωνες εκτίμησαν την προσφορά του θεσπίζοντας από το 1950 ετήσιο βραβείο με το όνομα του, για άτομα ή επιχειρήσεις που έκαναν τις αποτελεσματικότερες προσπάθειες για βελτίωση της ποιότητας. Στην Αμερική έγινε γνωστός την δεκαετία του 1980, ύστερα από μία εκπομπή του NBC. Από το σημείο εκείνο και μετά, Ευρωπαϊκές και Αμερικάνικες επιχειρήσεις άρχισαν να εφαρμόζουν το σύστημα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας. Στο τέλος της δεκαετίας η Αμερική, καθιέρωσε το βραβείο "Baldrige" και η Ευρώπη, λίγο αργότερα το "Ευρωπαϊκό Βραβείο Ποιότητας (EFQM)", που είναι ανάλογο με το Ιαπωνικό "βραβείο Deming".

Για την αλλαγή του παραδοσιακού τρόπου λειτουργίας των επιχειρήσεων, ο Deming, πίστευε στην υιοθέτηση τόσο από διοίκηση, όσο και από προσωπικό των παρακάτω 14^α σημείων.

1. Συνεχής και συνεπείς προσπάθεια για την βελτίωση προϊόντων και υπηρεσιών.
2. Υιοθέτηση νέας φιλοσοφίας από την διοίκηση.
3. Ανεξαρτητοποίηση του έτοιμου προϊόντος από την απλή επιθεώρηση. Η ποιότητα πρέπει να είναι ενσωματωμένη στην παραγωγή.
4. Μείωση του αριθμού των προμηθευτών. Αγορές με βάση την στατιστική απόδειξη και όχι την τιμή.
5. Συνεχής έρευνα, όσον αφορά τα προβλήματα του συστήματος Παραγωγής και μελέτη των τρόπων και μεθόδων εξάλειψής τους.

6. Εισαγωγή και εγκαθίδρυση νέων μεθόδων εκπαίδευσης με βάση τις αρχές της στατιστικής .
7. Αποτελεσματική ηγεσία και παροχή στους εργαζόμενους , όλων των απαραίτητων τεχνικών και εργαλείων για την όσο το δυνατό αποτελεσματικότερη και ορθολογικότερη εκτέλεση των καθηκόντων τους .
8. Ελαχιστοποίηση του φόβου και ενθάρρυνση της αμφίδρομης επικοινωνίας.
9. Κατάργηση των δια τμηματικών στεγανών και ενθάρρυνση της λύσης όλων των παρουσιαζόμενων προβλημάτων μέσω της ομαδικής εργασίας.
10. Ελαχιστοποίηση της χρήσης των αριθμητικών στόχων , των σλόγκαν και των διαφόρων πόστερς για την παρακίνηση του ανθρώπινου δυναμικού.
11. Χρήση στατιστικών μεθόδων για την συνεχή βελτίωση της ποιότητας και της παραγωγικότητας και ελαχιστοποίηση όλων των προτύπων που χρησιμοποιούν αριθμητικές ποσότητες.
12. Κατάργηση των συστημάτων που αφαιρούν από τους εργαζόμενους την υπερηφάνεια για την εργασία τους και την μετατρέπουν σε υποχρέωση
13. Εισαγωγή και εγκαθίδρυση συνεχών και σύγχρονων προγραμμάτων εκπαίδευσης του προσωπικού, έτσι ώστε να ενημερώνεται συνεχώς για τις νέες εξελίξεις πάνω στην εκτέλεση των συγκεκριμένων καθηκόντων τους.
14. Συμμετοχή όλων ανεξαιρέτως των στελεχών και υπαλλήλων στην προσπάθεια βελτίωσης της ποιότητας.

Ο Deming, για να γίνει πιο δυνατή η εισαγωγή ποιοτικών βελτιώσεων στις επιχειρήσεις προτείνει τα παρακάτω 7 σημεία.

- i. Αυστηρή εφαρμογή των παραπάνω 14 αρχών .
- ii. Θετική αλλαγή της ψυχολογίας της ανώτατης διοίκησης και προσπάθειες μετάδοσης της αισιοδοξίας και της αυτοπεποίθησης σε όλο το προσωπικό του οργανισμού.
- iii. Αποσαφήνιση και πλήρης παρουσίαση από την διοίκηση στους εργαζόμενους των λόγων για τους οποίους η αλλαγή στην φιλοσοφία και τον τρόπο λειτουργίας του οργανισμού είναι απαραίτητη.
- iv. Διαχωρισμός όλων των δραστηριοτήτων του οργανισμού σε φάσεις και προσδιορισμός των εκάστοτε πλατών και προμηθευτών. Ορθολογική οργάνωση και λειτουργική σύνδεση των των επιμέρους φάσεων για την διασφάλιση της επίτευξης του κοινού επιδιωκόμενου σκοπού.
- v. Εφαρμογή του κύκλου Deming.
- vi. Ομαδική εργασία σε όλα τα επίπεδα.
- vii. Πλήρως προσανατολισμένη στην ποιότητα οργανωτική δομή.

2. Joseph M. Juran.

Γεννήθηκε στα βαλκάνια , Αμερικανός Καθηγητής Πανεπιστημίου, μηχανικός και ειδικός εργατολόγος . Υποστηρίζει ότι η ποιότητα σχεδιάζεται και δεν είναι ποτέ τυχαία, βλέπει το σχεδιασμό σαν μέρος της παρακάτω τριλογίας :

- i. Σχεδιασμός ποιότητας.
- ii. Έλεγχος Ποιότητας .

iii. Βελτίωση ποιότητάς.

Ο Juran θεωρεί σημαντική την δέσμευση και την πλήρη συμμετοχή της ανώτατης διοίκησης για το σχεδιασμό και την βελτίωση της ποιότητας. Προτείνει την εφαρμογή μεθόδων και αρχών της στατιστικής για αναγνώριση και επίλυση προβλημάτων που θα βελτιώσουν την λειτουργία του οργανισμού, καθώς και ένα πρόγραμμα βελτίωσης που αποτελείται από τα παρακάτω βήματα.

1. Καθορισμός των Πελατών στους οποίους στοχεύει να πουλήσει τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της η επιχείρηση.
2. Πλήρης καταγραφή και αποσαφήνιση των αναγκών των πελατών.
3. Μετάφραση των συγκεκριμένων αναγκών στην γλώσσα τις παραγωγικής διαδικασίας της επιχείρησης.
4. Σχεδιασμός , ανάπτυξη και παραγωγή ενός προϊόντος που να μπορεί να παραχθεί σε ανταγωνιστικά όρια κόστους, με τα μέσα που διαθέτει η επιχείρηση και να ανταποκρίνεται πλήρως στις ανάγκες των πελατών.
5. Εισαγωγή και εγκαθίδρυση της συγκεκριμένης διαδικασίας παραγωγής η οποία θα παράγει το ζητούμενο προϊόν .
6. Προσθήκες και βελτίωση της παραγωγικής διαδικασίας.
7. Πιλοτική λειτουργία της διαδικασίας παραγωγής.
8. Πραγματική εφαρμογή της διαδικασίας παραγωγής.

3. Phillip B. Crosby.

Ο Crosby ήταν ο πρώτος που εισήγαγε την θεωρία του *“ κάνε το σωστό με την πρώτη φορά”* και την αρχή των *“μηδέν ελαττωματικών”* . Ο Cosby σε αντίθεση με τον Deming προτείνει συγκεκριμένο πρόγραμμα που αφορά ζητήματα υλοποίησης και ακολουθεί τα εξής στάδια.

- ✓ Ενεργή συμμετοχή και δέσμευση της ανώτατης διοίκησης σε όλη την διάρκεια του προγράμματος βελτίωσης.
- ✓ Συγκρότηση , εκπαίδευση και λειτουργία ομάδων βελτίωσης ποιότητας από εθελοντικά συμμετέχοντες εργαζόμενους.
- ✓ Συνεχής Επιμόρφωση και εκπαίδευση της διοίκησης , των στελεχών και των εργαζομένων της επιχείρησης.
- ✓ Μέτρηση κόστους ποιότητας .
- ✓ Προσδιορισμός και καθιέρωση όλων των απαραίτητων διορθωτικών ενεργειών .
- ✓ Κατάρτιση δεικτών απόδοσης για κάθε λειτουργική διεργασία.
- ✓ Μέτρα παρακίνησης και ευαισθητοποίησης του προσωπικού.
- ✓ Καθορισμός ρεαλιστικών στόχων.
- ✓ Προώθηση ,προβολή και καθιέρωση της ημέρας *“ μηδέν λαθών”*.
- ✓ Συγκρότηση συντονιστικής και επιβλέπουσας του προγράμματος των *“ μηδέν λαθών”* επιτροπής και εγκαθίδρυση συστήματος ορθολογικής επίλυσης προβλημάτων με ενεργή συμμετοχή όλων των εργαζομένων που η εργασία τους επηρεάζεται από αυτά.

- ✓ Καθιέρωση τακτικών Συμβουλίων.
 - ✓ Συνεχής παρακολούθηση προόδου.
 - ✓ Επανάληψη των παραπάνω για περαιτέρω βελτίωση.
4. Armand V. Feigenbaun.
Υποστηρίζει ότι η υπευθυνότητα για την ποιότητα πρέπει να δίνεται σε αυτούς που εκτελούν τις διάφορες εργασίες στα πλαίσια της λειτουργικής οργάνωσης της επιχείρησης. Αυτό το ονόμασε “*ποιότητα από την πηγή*” και εννοούσε ότι όλοι οι εργαζόμενοι πρέπει να εφαρμόζουν τα καθήκοντα τους στην ποιότητα. Στον έλεγχο ολικής ποιότητας ,όπου η ποιότητα του προϊόντος είναι κατά πολύ σημαντική του ρυθμού παραγωγής ,ο κάθε εργαζόμενος ,έχει το δικαίωμα ,αλλά και την υποχρέωση να σταματήσει την γραμμή παραγωγής όπου διαπιστώσει ότι υπάρχει πρόβλημα στην διαδικασία παραγωγής αν αυτό σχετίζεται με την ποιότητα .
5. Dr Kaoru Ishikawa.
Γεννήθηκε το 1915 και ήταν καθηγητής στο Πανεπιστήμιο του Τόκιο. Έγινε γνωστός για την συνεισφορά του στο management ποιότητας μέσω του στατιστικού ελέγχου ποιότητας . Κάποια από τα διαγράμματα που πρότεινε είναι το “*ψαροκόκαλο*” ή “*διάγραμμα αιτίου αποτελέσματος*” τα οποία χρησιμοποίησε ως βοηθητικά εργαλεία για επίλυση προβλημάτων σε συνδυασμό με τα διαγράμματα “*Pareto*”. Επίσης είναι ο πρώτος που εργάστηκε πάνω στον τρόπο εφαρμογής και προώθησης των κύκλων ποιότητας.
6. Genichi Taguchi.
Έχει εργαστεί ως σύμβουλος πρωτοπόρων στους τομείς των επιχειρήσεων όπως η I.B.M και η Ford, βοηθώντας στην ανάπτυξη συστημάτων βελτιωμένου στατιστικού ελέγχου των παραγωγικών διαδικασιών. Θεωρούσε την ποιότητα ενός προϊόντος ως την “*πρόκληση ελάχιστων απωλειών στο κοινωνικό σύνολο από την στιγμή που το προϊόν διατίθεται για την κατανάλωση*”. Θεωρούσε ακόμη τις απώλειες καθυστέρηση στην παραγωγή . Η κυριότερη συμβουλή του Taguchi αφορά την πραγματική ποιότητα της σχεδίασης . Οι μέθοδοι του εστιάζουν στον προσδιορισμό του κόστους της μη επίτευξης της τιμής που έχει τεθεί σαν στόχος.

3.Τα Οικονομικά της Ποιότητας.

Κατηγορίες Κόστους ποιότητας

Έχουμε τρεις κατηγορίες κόστους ποιότητας το Κόστος Συμμόρφωσης, το Κόστος μη συμμόρφωσης και το κόστος διαφυγόντος κέρδους.

Το **κόστος ποιότητας** είναι το κόστος εκείνο το οποίο βαρύνει την επιχείρηση όταν αποφασίσει να υιοθετήσει την υψηλή ποιότητα. Είναι δηλαδή δαπάνες οι οποίες γίνονται πριν ξεκινήσει η παραγωγική διαδικασία. Αυτές οι δαπάνες έχουν κατά κύριο λόγο προληπτικό χαρακτήρα . Οι επιμέρους κατηγορίες του είναι οι εξής.

1. *Κόστος πρόληψης*, το κόστος αυτό παρουσιάζεται κατά το αρχικό στάδιο μιας διαδικασίας παραγωγής και σκοπό έχει να διασφαλίσει ότι αυτή η διαδικασία παραγωγής θα εκτελεστεί σωστά, περιορίζοντας έτσι τα οποία πιθανά μελλοντικά κόστη μη συμμόρφωσης .
 - a. Κόστος σχεδιασμού ποιότητας, η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει την ανάκτηση νέων προϊόντων και τον σχεδιασμό ποιότητας.
 - b. Κόστος ελέγχου διαδικασιών , η κατηγορία του κόστους αυτή περιλαμβάνει την συλλογή πληροφοριών και την ανάλυση ,καθώς και αναφορές ποιότητας.
 - c. Κόστος Ανθρωπίνου δυναμικού, η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει την εκπαίδευση προσωπικού καθώς και την δημιουργία ομάδων βελτίωσης.
- 2 Κόστος αξιολόγησης . Το κόστος αξιολόγησης είναι εκείνο που πραγματοποιείτε προκειμένου να ελεγχθεί η καταλληλότητα των στοιχείων που απαρτίζουν μια διαδικασία , επίσης εξετάζεται το επίπεδο ποιότητας που έχει επτεεύχθη ,ούτος ώστε να εξασφαλιστεί η συμμόρφωση προς τις προδιαγραφές και την ικανοποίηση των κριτηρίων απόδοσης.
 - a. Κόστος αξιολόγησης προμηθευτών.
 - b. Κόστος έλεγχου και δοκιμών κατά την διάρκεια της διαδικασίας..
 - c. κόστος ρύθμισης.
 - d. Κόστος επιθεώρησης ποιότητας.
2. *Κόστος μη συμμόρφωσης* , είναι το κόστος εκείνο που θα βαρύνει την επιχείρηση επειδή δεν έλαβε τα απαραίτητα προληπτικά μέτρα , με αποτέλεσμα να προκύψουν προβλήματα κατά την παραγωγική διαδικασία και να προκύψουν τέτοιου είδους κόστη προκειμένου να υποστηριχθεί κατά κύριο λόγω ο πελάτης που δέχθηκε αρνητική επίδραση από την ελλειμματική παραγωγή!

Οι επιμέρους κατηγορίες κόστους μη συμμόρφωσης είναι :

 - i. Εσωτερικό κόστος μη συμμόρφωσης (πριν την αποστολή).
 - ii. Κόστος αντικατάστασης , το κόστος αυτό περιλαμβάνει, την αποθήκευση , την διατήρηση αποθεμάτων και τα προϊόντα δεύτερης διαλογής.
 - iii. Εξωτερικό κόστος μη συμμόρφωσης ,αφορά το κόστος που προκύπτει μετά την αποστολή του προϊόντος στον πελάτη και το κόστος αντικατάστασης πιθανών ελαττωματικού προϊόντος.
3. *Κόστος διαφυγόντος κέρδους* , το κόστος αυτό αναφέρεται στα κόστη που που δεν μπορούν εύκολα να ποσοτικοποιηθούν και τα οποία προκύπτουν συνήθως από ακυρώσεις παραγγελιών ,απώλεια πωλήσεων , μελλοντικών παραγγελιών και την απώλεια φήμης.

4. Τα εργαλεία της ποιότητας.

Επτά βασικά εργαλεία ποιότητας.

Τα εργαλεία αυτά είναι γραφικές τεχνικές που χρησιμοποιούνται στα θέματα επίλυσης προβλημάτων που σχετίζονται με την ποιότητα. Ονομάζονται βασικά, επειδή είναι κατάλληλα για άτομα που έχουν την ελάχιστη τυπική εκπαίδευση στον τομέα των στατιστικών. Τα εργαλεία αυτά χρησιμοποιούνται για την επίλυση θεμάτων που αφορούν ζητήματα ποιότητας.

Τα εργαλεία αυτά είναι τα εξής:

- Το διάγραμμα Αιτίας – αιτιατού.
- Το φύλλο έλεγχου.
- Ο πίνακας έλεγχου.
- Το ιστόγραμμα.
- Ο πίνακας PARETO.
- Το Διάγραμμα scatter.
- Ο Στρωματισμός (διάγραμμα ροής.)

1. Το φύλλο ελέγχου η Δελτίο ελέγχου χρησιμοποιείται σε έντυπη μορφή. Χρησιμοποιείται για συλλογή δεδομένων σε πραγματικό χρόνο, στην θέση που δημιουργούνται τα δεδομένα. Η μορφή του φύλλου αυτού είναι με κουτάκια, όπου εκεί συμπληρώνεται η πληροφορία. Οι σημάνσεις κάθε περιοχής έχουν διαφορετική σημασία σε κάθε check. Τα δεδομένα διαβάζονται παρατηρώντας τον αριθμό των σημάνσεων στο φύλλο. Το φύλλο αυτό περιλαμβάνει πληροφορίες για το τι συγκεντρώθηκε, που συνέβη ή συγκέντρωση, τότε συνέβη, γιατί συλλέχθηκαν τα στοιχεία;

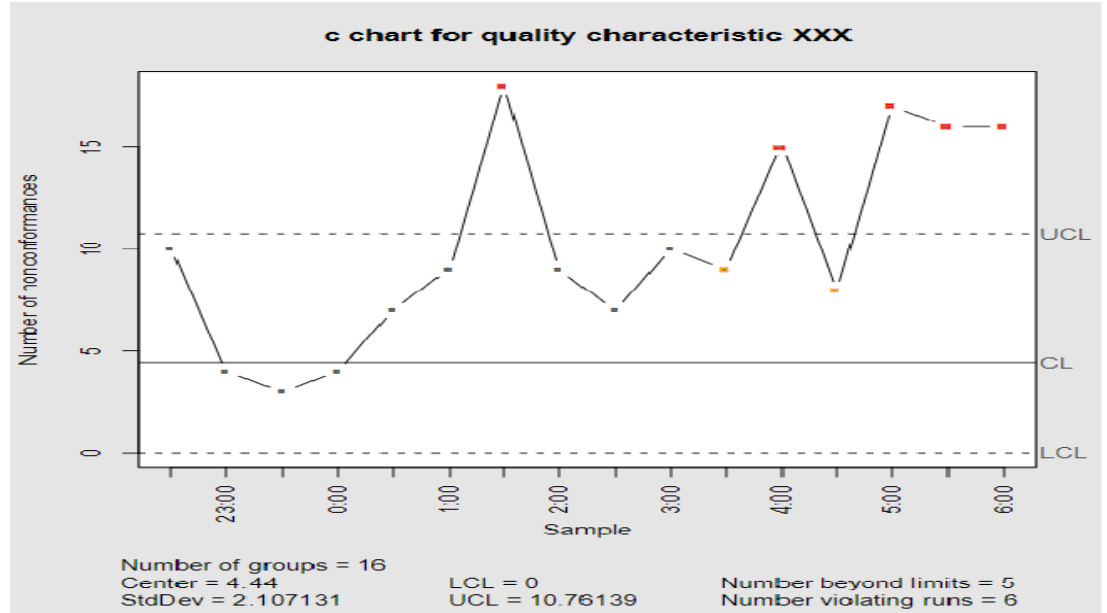
Παράδειγμα Φύλλου έλεγχου.

Defect Types/ Event Occurrences	Dates							TOTAL
	Sunday	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	
Supplied parts rusted								20
Misaligned weld								5
Improper test procedure								0
Wrong part issued								3
Film on parts								0
Voids in casting								6
Incorrect dimensions								2
Adhesive failure								0
Masking insufficient								1
Spray failure								5
TOTAL		10	13	10	5	4		

2. Τα διαγράμματα ελέγχου (control charts) αποτελούν σημαντικά εργαλεία ελέγχου ποιότητας. Χρησιμοποιούνται για να διαπιστωθεί αν μία διαδικασία λειτουργεί σύμφωνα με τις καθορισμένες προδιαγραφές ως προς συγκεκριμένα μεγέθη. Όταν μια διαδικασία λειτουργεί σύμφωνα με τις προδιαγραφές χαρακτηρίζεται ως υπό έλεγχο. Πραγματοποιούνται μετρήσεις ανά τακτά χρονικά διαστήματα ως προς την μεταβλητή ενδιαφέροντος και στην συνέχεια καταγράφονται οι τιμές επι ενός διαγράμματος έλεγχου. Στο κέντρο τοποθετείται μια ευθεία κόκκινη γραμμή αντιπροσωπεύοντας τον μέσο όρο. Στα δύο άκρα τοποθετούνται μια πάνω αντιπροσωπεύοντας το άνω όριο έλεγχου (AOE) και μία γραμμή στο κάτω

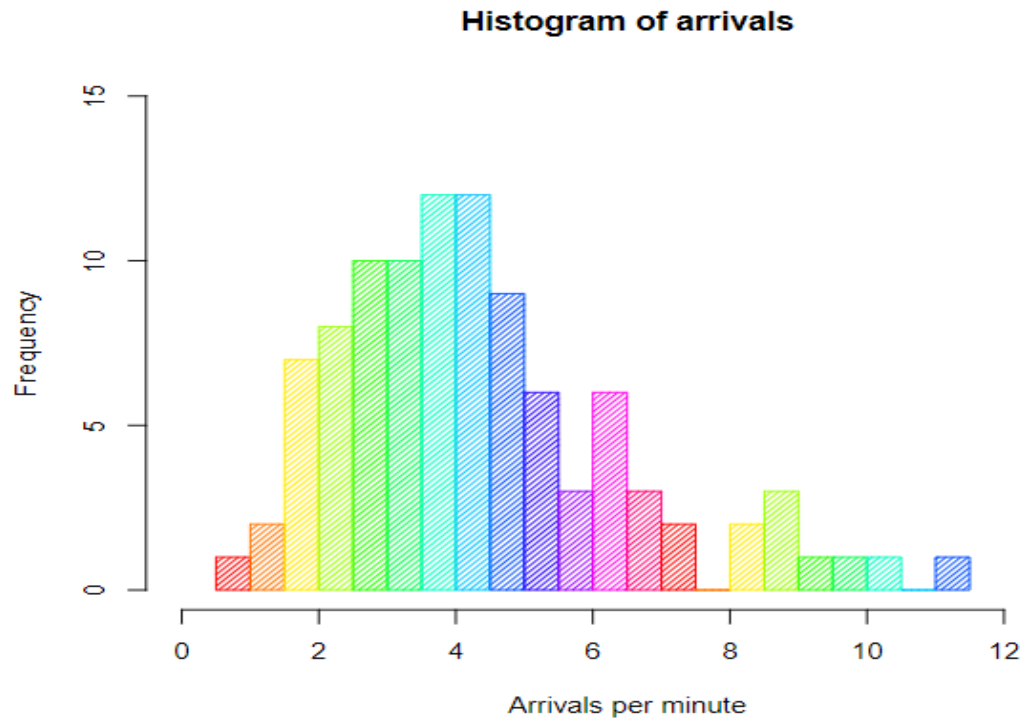
μέρος του διαγράμματος αντιπροσωπεύοντας το κάτω όριο έλεγχου (ΚΟΕ).
 Αν οι τιμές που καταγράφονται είναι μέσα στην περιοχή τότε θεωρούνται υπό έλεγχο, αν κάποιες τιμές παρουσιαστούν εκτός των διαγράμματος τότε υπάρχει πρόβλημα ποιότητας.

Παράδειγμα διάγραμμα ελέγχου



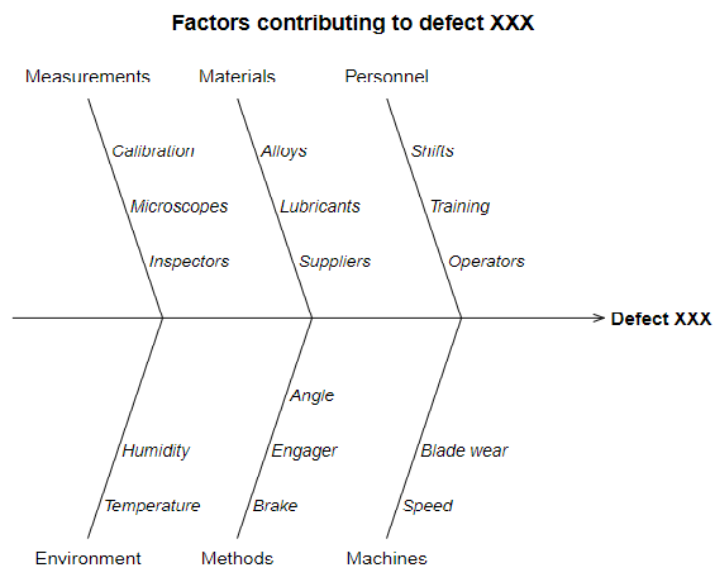
3. Το Ιστόγραμμα . Είναι μια γραφική απεικόνιση στατιστικών συχνοτήτων περιοχών τιμών ενός μεγέθους. Η μορφή που έχει το Ιστόγραμμα είναι σε ένα άξονα όπου στον οριζόντιο άξονα έχουμε τις ομάδες σε ορθογώνια που ομαδοποιούνται με τις τιμές των μεταβλητών και στον κάθετο άξονα έχουμε την συχνότητα που εμφανίζεται η κάθε μεταβλητή. Οι τιμές ομαδοποιούνται και χωρίζονται σε ομάδες . Είναι επίσης η συνηθέστερη επιλογή γραφικής παράστασης .

Παράδειγμα Ιστογράμματος



4. Το διάγραμμα Αιτίου αποτελέσματος . Στο διάγραμμα αιτίας –αποτελέσματος η καταγραφή και η εξέταση των διαδικασιών που γίνονται για την παραγωγή ενός προϊόντος μπορεί να δείξει σε ποιο ακριβώς τμήμα υπάρχει το πρόβλημα.

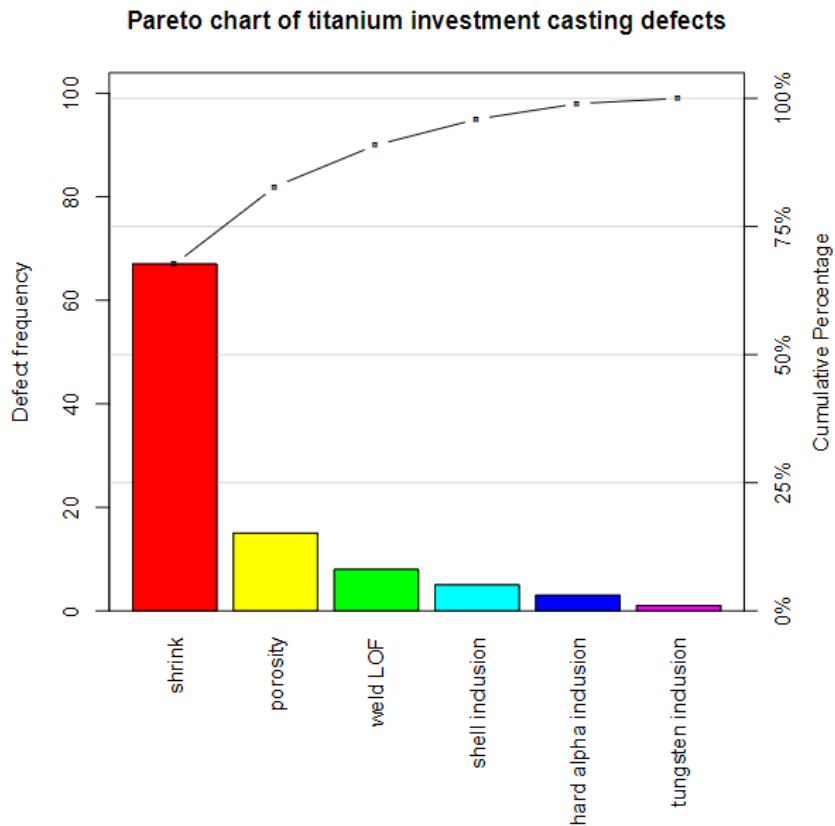
Παράδειγμα διαγράμματος Αιτίου αποτελέσματος



5. Πίνακας PARETO. Ο πίνακας αυτός είναι ένας ειδικός τύπος Ιστογράμματος που χρησιμοποιείται για την προβολή αιτιών ενός προβλήματος . Ο νόμος ή αρχή pareto που ονομάζεται <<κανόνας 80-20>>, σύμφωνα με τον οποίο το

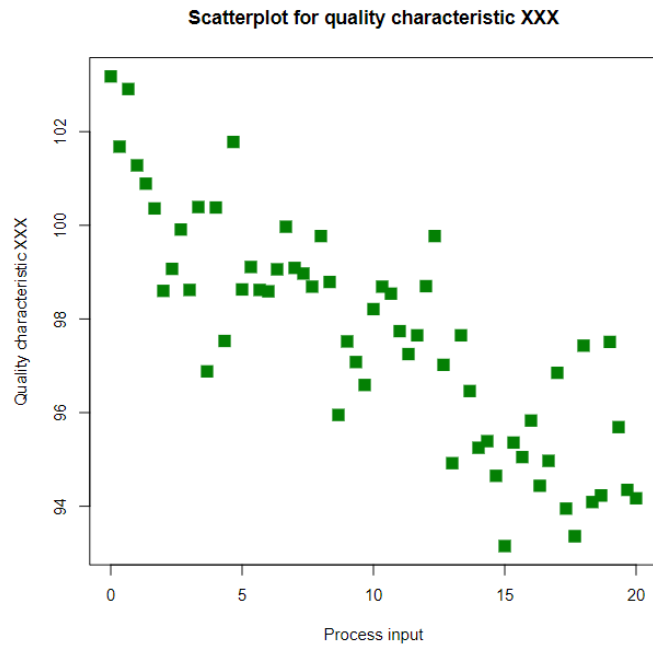
80% των αποτελεσμάτων προέρχεται από το 20% των προσπαθειών . Για παράδειγμα , το 80% των κερδών μίας επιχείρησης προέρχεται από το 20% των πελατών της. Η αρχή αυτή θεωρείται από τα δυνατά εργαλεία της διαφήμισης και του marketing.

Παράδειγμα πίνακας PARETO.



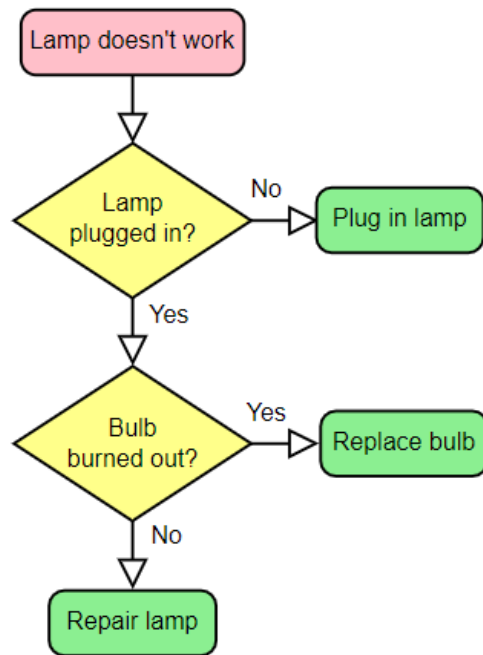
6. **Διάγραμμα Διασποράς (scatter).** Το διάγραμμα διασποράς αποτελεί απεικόνιση της συσχέτισης μεταξύ δυο μεταβλητών . Χρησιμοποιείτε για τον προσδιορισμό του βαθμού συσχέτισης ή του βαθμού γραμμικής σχέσης μεταξύ μεταβλητών . Μπορούν δυο τιμές να συσχετίζονται αρνητικά , δηλαδή η αύξηση της μίας να σημαίνει μείωση της άλλης . Όσο μεγαλύτερος ο βαθμός συσχέτισης τόσο μεγαλύτερη γραμμικότητα παρουσιάζουν οι παρατηρήσεις .

Παράδειγμα Διαγράμματος Διασποράς.



7. Το διάγραμμα ροής. Αυτό είναι ένα κοινού τύπου διάγραμμα που αναπαριστά έναν αλγόριθμο ή μία διαδικασία. Περιέχει κουτιά που συνδέονται μεταξύ τους με βέλη, όπου τα κουτιά περιέχουν δεδομένα και τα βέλη δείχνουν την ροή των δεδομένων. Τα διαγράμματα αυτά χρησιμοποιούνται στην ανάλυση, σχεδιασμό, την τεκμηρίωση ή τον έλεγχο μίας διαδικασίας ή ενός προγράμματος σε διάφορα πεδία.

Παράδειγμα διαγράμματος Ροής.



Συμπερασματικά μπορούμε να πούμε ότι η διοίκηση ολικής ποιότητας είναι μια φιλοσοφία ποιότητας η οποία απαιτεί την συμμετοχή όλων των εργαζομένων μέσα σε μία επιχείρηση ,ώστε να παραχθεί το άριστο ποιοτικά προϊόν που να ανταποκρίνεται στις προδιαγραφές που έχουν καθοριστεί από την επιχείρηση για την παραγωγή του προϊόντος η της υπηρεσίας. Στην επίτευξη αυτή βοηθούν με της αρχές τους οι λεγόμενοι γκουρού της ποιότητας, όπως ο juran , Deming κ.α. οι οποίοι μέσα από τις αρχές τους καθοδηγούν για το πώς θα πρέπει να κινείται μια επιχείρηση κατά την παραγωγή ενός προϊόντος η μιας υπηρεσίας για να παραχθεί σωστά. Ακόμη η ποιότητα έχει κάποιά κόστη , όπως κόστος πρόληψης , κόστος μη συμμόρφωσης και κόστος διαφυγόντος κέρδους. Τέλος υπάρχουν και τα εργαλεία ποιότητας όπως το διάγραμμα PARETO το ιστόγραμμα , το διάγραμμα αιτίου αποτελέσματος κ.α. τα οποία διευκολύνουν τις επιχειρήσεις ώστε χρησιμοποιώντας τα να μπορούν να εντοπίζουν τις αστοχίες η τα λάθη που γίνονται και να διορθώνονται .

Κεφάλαιο 2 .

1. Η Ιστορία του ISO.

Ο Διεθνής οργανισμός τυποποίησης (ISO) είναι ο μεγαλύτερος κατασκευαστής εθελοντικών προτύπων παγκοσμίως . Ιδρυμένος το 1947 και με δημοσιευμένα 23069 διεθνή πρότυπα που καλύπτουν σχεδόν όλες τις πτυχές της τεχνολογίας και των επιχειρήσεων. Σήμερα έχει 164 χώρες μέλη και περίπου 160 εργαζόμενους με πλήρη απασχόληση στην κεντρική γραμματεία που εδρεύει στην Γενεύη της Ελβετίας. Η ιστορία του ISO ξεκίνησε το 1946, όταν συναντήθηκαν στο Ινστιτούτο Πολιτικών Μηχανικών στο Λονδίνο εκπρόσωποι 25 χωρών και αποφάσισαν να δημιουργήσουν ένα διεθνή οργανισμό<< για να διευκολύνουν τον διεθνή συντονισμό και την ενοποίηση των βιομηχανικών προτύπων>>. Η λειτουργία του εν λόγω οργανισμού άρχισε στις 23 Φεβρουάριου 1947. Το όνομα του iso προέρχεται από την ελληνική λέξη "ίσως", δηλαδή ISO . χρησιμοποιείτε δε από όλες τις χώρες για την αποφυγή διαφορετικών ακρωνυμίων στις διάφορες χώρες.

Ο αντίστοιχος ελληνικός οργανισμός είναι ο Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης (ΕΛΟΤ). (Hellenic Organization for Standardization SA). Ο ΕΛΟΤ είναι νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου και ιδρύθηκε το 1976 με έδρα την Αθήνα . Από το 1997 λειτουργεί ως ανώνυμη επιχείρηση. Ο ΕΛΟΤ χρηματοδοτείται από το κράτος και εποπτεύεται από το Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων. Σκοπός του είναι η προαγωγή και η εφαρμογή της τυποποίησης και των δραστηριοτήτων που είναι συναφείς και απορρέου από αυτή.

2. Μερικοί ορισμοί.

- **Τυποποίηση (standardization)** είναι η δραστηριότητα με την οποία θεσπίζονται διατάξεις οι οποίες προορίζονται να εφαρμοστούν γενικά και κατ' επανάληψη προκειμένου να αντιμετωπιστούν υπαρκτά ή εν δυνάμει προβλήματα και να επιτευχθεί ο καλύτερος δυνατός βαθμός τάξης σε ένα δεδομένο πλαίσιο εφαρμογής.
- **Πρότυπο** είναι το έγγραφο στο οποίο περιλαμβάνονται μία γενική και επαναλαμβανόμενη χρήση ,κανόνες ,κατευθυντήριες γραμμές ή χαρακτηριστικά για δραστηριότητες ή τα αποτελέσματα τους και το οποίο έχει καταρτιστεί μετά από συναίνεση ,ενός αναγνωρισμένου φορέα προκειμένου να επιτευχθεί ο καλύτερος δυνατός βαθμός τάξης δε ένα δεδομένο πλαίσιο εφαρμογής . Τα πρότυπα τα οποία εγκρίνονται από τον ΕΛΟΤ χαρακτηρίζονται ελληνικά πρότυπα.
- **Πιστοποίηση (certification)** είναι η διαδικασία μέσω της οποίας ένας ανεξάρτητος οργανισμός βεβαιώνει ότι ένα προϊόν ,μια διεργασία , μία δραστηριότητα ,ένας οργανισμός ένα σύστημα ,ένα πρόσωπο ή συνδυασμός αυτών συμμορφώνεται προς καθορισμένες απαιτήσεις που θέτει κάποιο πρότυπο.

3. Η διαδικασία πιστοποίησης ISO .

Οι *Επιχειρήσεις* σήμερα έχουν την ανάγκη να πιστοποιούνται για την αξιοπιστία τους , τις δυνατότητες που διαθέτουν μέσα από συστήματα διαχείρισης που καλύπτουν απαιτήσεις διεθνών προτύπων . Επιπλέον καλούνται να δρουν σύμφωνα με οδηγίες που απορρέουν από την κοινοτική νομοθεσία . Τα στάδια που ακολουθούν για την εφαρμογή ενός συστήματος διαχείρισης είναι τα ακόλουθα.

- *Διαγνωστική μελέτη* σε αυτή περιλαμβάνονται η αποτύπωση των δραστηριοτήτων της εταιρίας , η αποτύπωση της υπάρχουσας τυποποίησης – τεκμηρίωσης και γίνεται αξιολόγηση της υφιστάμενης κατάστασης .
- *Το δεύτερο στάδιο είναι ο σχεδιασμός συστήματος* ,σε αυτόν γίνεται η αρχική εκτίμηση των απαιτούμενων διαδικασιών ανά δραστηριότητα , ο προσδιορισμός πλαισίου λειτουργίας της επιχείρησης και η ανάλυση κινδύνων και ευκαιριών.
- *Το τρίτο στάδιο είναι η προετοιμασία τεκμηρίωσης* . Σε αυτό το στάδιο γίνεται η συγγραφή απαιτητών διαδικασιών ,η συγγραφή των απαιτητών οδηγιών εργασίας και η σχεδίαση των τυποποιημένων εντύπων , αναφορών και αρχείων του συστήματος.
- *Το τέταρτο στάδιο είναι η εφαρμογή του συστήματος* (δοκιμαστική λειτουργία) γίνεται παράδοση τεκμηρίωσης και εκπαίδευση της διοίκησης και του υπεύθυνου συστήματος διαχείρισης , η ενημέρωση και η αρχική εκπαίδευση του προσωπικού. ,Η έναρξη της εφαρμογής σε καθορισμένη ημερομηνία και τέλος οι συναντήσεις συμβούλου με τους υπευθύνους των τμημάτων για την παρακολούθηση της εφαρμογής του συστήματος.
- *Στο πέμπτο στάδιο γίνεται η εσωτερική επιθεώρηση* . Εσωτερική επιθεώρηση εφαρμογής συστήματος από τον σύμβουλο και έκδοση διορθωτικών ενεργειών όπου απαιτείτε και η υλοποίησή τους.
- *Στο έκτο στάδιο είναι η επιθεώρηση συστήματος* , εδώ γίνεται η κλήση φορέα πιστοποίησης σε συνεννόηση με την διοίκηση , η επιθεώρηση των εγκαταστάσεων από ανεξάρτητο επιθεωρητή προερχόμενο από τον φορέα πιστοποίησης που θα επιλεγεί. Στην επιθεώρηση εξετάζεται αν οι διαδικασίες της εταιρίας συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις των προτύπων αναφοράς , αν γίνεται σωστή και πλήρης εφαρμογή και αν το σύστημα διαχείρισης είναι κατάλληλο και αποτελεσματικό . Επιπλέον, πρέπει η εταιρία να ενσωματώσει στο σύστημα διαχείρισης απαιτήσεις που προέρχονται από την ισχύουσα νομοθεσία. Αν παρατηρηθούν αποκλίσεις πρέπει η εταιρία να τις καταγράψει και να ορίσει διορθωτικές ενέργειες σε συγκεκριμένες προθεσμίες και να καλυφθούν οι απαιτήσεις του εκάστοτε προτύπου.
- *Το έβδομο και τελευταίο στάδιο είναι η πιστοποίηση του συστήματος*. Εφόσον κατά την επιθεώρηση αποδειχθεί ότι το σύστημα διαχείρισης της εταιρίας καλύπτει τις απαιτήσεις του προτύπου αναφοράς. Ο φορέας εκδίδει σχετικό πιστοποιητικό και καταχωρεί την εταιρία στον κατάλογο των πελατών του. Το ότι μία εταιρία είναι πιστοποιημένη εξασφαλίζει μια σταθερή στάθμη ποιότητας των προϊόντων ή των υπηρεσιών που προσφέρει. Η περίοδος ισχύος είναι 3ετη. Επιτηρήσεις συντήρησης πραγματοποιούνται από τον φορέα για την επιτήρηση της εφαρμογής

του συστήματος διαχείρισης για να διαπιστωθεί αν συμμορφώνεται η εταιρία στο πρότυπο αναφοράς , πριν τα τρία έτη , γίνεται επιθεώρηση επαναπιστοποίησης . Η διαδικασία που γίνεται κατά την ανανέωση είναι ίδια με αυτή της αρχικής επιθεώρησης.

1. *Πρότυπο ποιότητας Haccp*

Το haccp (Hazard Analysis and critical points) ανάλυση κινδύνου και κρίσιμα σημεία ελέγχου . Είναι ένα απλό και αποτελεσματικό σύστημα που έχει ως σκοπό την διασφάλιση της υγιεινής των τροφίμων . Ειδικότερα του τελικού προϊόντος . Με αυτό το σύστημα μία επιχείρηση μπορεί να προβλέψει κινδύνους και την πιθανότητα εμφάνισης τους σε κάθε στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας ενός τροφίμου. Έτσι αποφεύγονται ζημιές στην υγεία των καταναλωτών . Ουσιαστικά το σύστημα haccp είναι το σύνολο γραπτών διαδοχικών οδηγιών εργασίας και αποτελεσμάτων ή συζητήσεων , μοναδικό για κάθε βιομηχανία ,βιοτεχνία ή εγκατάσταση παραγωγής.

2. *Η Διαδικασία Πιστοποίησης ISO.*

-Ο Διεθνής οργανισμός πιστοποίησης (iso) . Είναι γνωστός και ως iso ,(international organization for standardization.) Είναι μία διεθνής οργάνωση που δημιουργεί και εκδίδει πρότυπα και αποτελείται από αντιπροσώπους των εθνικών οργανισμών τυποποίησης .Ο οργανισμός αυτός παράγει παγκόσμια βιομηχανικά και εμπορικά πρότυπα , τα λεγόμενα iso.

- Η Διεθνής Ηλεκτροτεχνική Επιτροπή. Η επιτροπή αυτή είναι και γνωστή ως IEC(international electro technical commission .) . Είναι ένας μη κερδοσκοπικός , μη κυβερνητικός οργανισμός τυποποίησης . Ο οργανισμός αυτός προετοιμάζει και δημοσιεύει διεθνή πρότυπα για όλες τις ηλεκτρικές ,ηλεκτρονικές και σχετικές τεχνολογίες. Τα πρότυπα αυτά καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα τεχνολογιών από την ηλεκτροπαραγωγή ,την μεταφορά και την διανομή οικιακών συσκευών και τον εξοπλισμό γραφείου, τους ημιαγωγούς ,τις οπτικές ίνες , μπαταρίες , ηλιακή ενέργεια ,νανοτεχνολογία , την θαλάσσια ενέργεια κλπ. Διαχειρίζεται ακόμη ,τρία παγκόσμια συστήματα αξιολόγησης ως προς την συμμόρφωση του εξοπλισμού , των συστημάτων ή των εξαρτημάτων σύμφωνα με διεθνή πρότυπα που θέτει. Επιπροσθέτως ,το IEC περιλαμβάνει όλες τις ηλεκτροτεχνολογίες (παραγωγή ,διανομή ενέργειας ηλεκτρική μαγνητική κτλ) καθώς και συναφείς κλάδους (ορολογία ,σύμβολα, μετρήσεις ,αξιοπιστία κτλ.) .

- Ο Ελληνικός οργανισμός τυποποίησης . Είναι ο φορέας που είναι υπεύθυνος για την εκπόνηση την έγκριση και την έκδοση των ελληνικών προτύπων. Είναι γνωστός ως ΕΛΟΤ . Η Εκπόνηση των προτύπων γίνεται από τεχνικές επιτροπές και ομάδες εργασίας του ΕΛΟΤ, στις οποίες εκπροσωπούνται οι ενδιαφερόμενοι φορείς δημοσίου και ιδιωτικού τομέα και επιδιώκουν την επίτευξη της μέγιστης δυνατής συναίνεση μεταξύ τους . Στον ΕΛΟΤ λειτουργούν περισσότερες από 190 τεχνικές επιτροπές και ομάδες εργασίας και έχουν ως μέλη περισσότερους από 1100 διακεκριμένους Έλληνες επιστήμονες. Μέσα στον οργανισμό έχει συσταθεί το Εθνικό

Συμβούλιο Τυποποίησης το οποίο είναι αρμόδιο για θέματα τυποποίησης . Το συμβούλιο αυτό εκπροσωπείται από 15ω μέλη που εκπροσωπούν υπουργεία ,επαγγελματικούς και επιστημονικούς φορείς και καταναλωτές.

Η ένταξη και η ενεργός συμμετοχή σε ευρωπαϊκές διαδικασίες τυποποίησης προσδίδει ένα διεθνές κύρος και αναγνώριση στα διεθνή πρότυπα . Επιπλέον δίνεται η δυνατότητα διατύπωσης και στήριξης των ελληνικών θέσεων .Ενώ μέσα από την υιοθέτηση διεθνών και ευρωπαϊκών προτύπων επιτυγχάνεται η απαιτούμενη συμβατότητα και μεταφέρεται πολύτιμη Τεχνογνωσία.

- Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης(Ε.ΣΥ.Δ). Είναι ένα νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα το οποίο ιδρύθηκε με τον Ν4468/2017 με σκοπό την υλοποίηση , εφαρμογή και διαχείριση του εθνικού συστήματος διαπίστευσης.

Το εθνικό σύστημα διαπίστευσης έχει οριστεί ως ο εθνικός οργανισμός διαπίστευσης της Ελλάδας , σύμφωνα με τις απαιτήσεις του άρθρου 4 του κανονισμού ΕΚ/765/2008, όπου κάθε κράτος μέλος ορίζει μόνο έναν εθνικό οργανισμό διαπίστευσης . . Ο ΕΣΥΔ χορηγεί πιστοποιητικά διαπίστευσης σε φορείς επιθεώρησης και έλεγχου σε περιβαλλοντικούς επαληθευτές σε εργαστήρια δοκιμών , εργαστήρια μετρολογίας που έχουν την έδρα τους στην Ελλάδα ή την αλλοδαπή. . Με την διαπίστευση που παρέχει πιστοποιεί επίσημα ότι οι διαπιστευμένοι φορείς δύναται να πιστοποιήσουν με την σειρά τους με τεχνική επάρκεια και μεροληψία ότι οι συγκεκριμένες δραστηριότητες ακολουθούν συγκεκριμένα πρότυπα , είτε εθνικά είτε ευρωπαϊκά είτε διεθνή.

- Forest Stewardship Council (FSC) . Ιδρύθηκε το 1993 και είναι ένας κυβερνητικός μη κερδοσκοπικός οργανισμός , ο οποίος προωθεί την περιβαλλοντικά φιλική κοινωνικά αποδεκτή και οικονομικά βιώσιμη διαχείριση των δασών του πλανήτη.

3. Τα πρότυπα ποιότητας τα οποία υπάρχουν είναι τα παρακάτω:

c) *ISO 9000.*

Το iso 9000 είναι ένα σύνολο διεθνών προτύπων τα οποία θεσπίζει ο διεθνής οργανισμός τυποποίησης ως βάση για συστήματα διαχείρισης ποιότητας. Η σειρά iso 9000 ή οικογένεια προτύπων δημοσιεύθηκε αρχικά το 1987, από τον διεθνή οργανισμό τυποποίησης . Κέρδισαν δημοτικότητα στην Ευρώπη και στην συνέχεια εξαπλώθηκαν στις Η.Π.Α. την δεκαετία του 1990 . Λόγω της παγκόσμιας άποψης της διασφάλισης για ποιότητα τα πρότυπα έχουν αναθεωρηθεί το 2000 και το 2008. Τα πρότυπα iso 9000 αναπτύχθηκαν για να βοηθήσουν τους κατασκευαστές να τεκμηριώσουν αποτελεσματικά τα στοιχεία του συστήματος ποιότητας που πρέπει να εφαρμοστούν για την διατήρηση συστήματος ποιότητας. Το πρότυπο iso 9000 καθορίζει τις βέλτιστες πρακτικές , τις κατευθυντήριες γραμμές και ένα σταθερό λεξιλόγιο για τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας.

d) *ISO 9001.*

Η υπάρχουσα έκδοση του προτύπου είναι το iso 9001 :2015.

Αναφέρεται σε συστήματα διαχείρισης ποιότητας- απαιτήσεις ,αναθεωρήσεις διορθωτικά . Η προηγούμενη έκδοση ήταν το iso 9001:2008, η υπάρχουσα έκδοση είναι iso 9001:2015.

Το πρότυπο iso 9001:2015 καθορίζει τις απαιτήσεις για ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας όταν ένας οργανισμός:

- a. Πρέπει να αποδείξει την ικανότητα του να παρέχει με συνέπεια προϊόντα και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του πελάτη και τις ισχύουσες νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις.
- b. Στοχεύει στην ενίσχυση της ικανοποίησης των πελατών μέσω της αποτελεσματικής εφαρμογής του συστήματος , συμπεριλαμβανομένων των διαδικασιών βελτίωσης του συστήματος και της διασφάλισης της συμμόρφωσης με τον πελάτη και τον εφαρμοστέων κανονιστικών απαιτήσεων ,όλες οι απαιτήσεις του προτύπου είναι γενικές και προορίζονται να ισχύουν για οποιόν δήποτε οργανισμό , ανεξαρτήτως του τύπου ή του μεγέθους του ή των προϊόντων και υπηρεσιών που παρέχει .

e) *ISO 9002: 1987.*

Συστήματα ποιότητας – μοντέλο διασφάλισης ποιότητας στην παραγωγή και εγκατάσταση. Η έκδοση αυτή αναθεωρήθηκε από iso 9001:2000.

f) *ISO 9003:1994.*

Συστήματα ποιότητας – μοντέλο διασφάλισης ποιότητας κατά την τελική επιθεώρηση και δοκιμή. Το συγκεκριμένο πρότυπο αναθεωρήθηκε από το iso 9001:2000.

g) *ISO 9001:2018.*

Διαχείριση ποιότητας - ποιότητα ενός οργανισμού – καθοδήγηση για την επίτευξη βιώσιμης επιτυχίας. Προηγούμενη έκδοση ήταν η iso 9004:2009.

(υπάρχουν και πρότυπα iso 9005, 9006 κτλ. Αλλά δεν σχετίζονται με την δοπ, ξεφεύγουν σε άλλους τομείς.

h) *ISO 14001:2015.*

Συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης –απαιτήσεις με οδηγίες χρήσης. Προηγούμενη έκδοση iso 14001:2004, ισχύουσα 14001: 2015.

i) *ISO 22000.*

j) *Iso22000:2018*

Συστήματα διαχείρισης της ασφάλειας των τροφίμων- απαιτήσεις για κάθε οργανισμό στην τροφική αλυσίδα. Διαχείριση ασφάλειας τροφίμων.

4. Δημοφιλή Πρότυπα.

- Οικογένεια iso 9000 Διαχείριση Ποιότητας. Η οικογένεια ISO9000 είναι το πιο γνωστό πρότυπο Διαχείρισης ποιότητας στον κόσμο για εταιρίες και οργανισμούς.
- ISO/IEC27001 – Διαχείριση ασφάλειας πληροφοριών , παρέχουν ασφάλεια για κάθε είδους ψηφιακή πληροφορία, η οικογένεια προτύπων ISO /IEC 27000 έχει σχεδιαστεί για οποιοδήποτε μέγεθος οργανισμού.
- ISO 3166- κωδικοί χώρας. Με αυτό το πρότυπο αποφεύγετε η σύγχυση όταν γίνεται αναφορά σε χώρες και τις υποδιαιρέσεις αυτών με την χρήση του προτύπου αυτού. Αυτό το πρότυπο δεν καθορίζει ονόματα τους , η μέθοδος αυτή χρησιμοποιείται για να αποφύγουμε σφάλματα. Παραδείγματος χάρη , χρησιμοποιείται ένας συνδυασμός γραμμών ή και αριθμών που είναι κατανοητοί σε όλο τον κόσμο. Οι εθνικοί ταχυδρομικοί οργανισμοί σε όλο τον κόσμο ανταλλάσσουν διεθνή αλληλογραφία σε εμπορευματοκιβώτια που ταυτίζονται με τον αντίστοιχο κωδικό χώρας.
- Iso 6 Ταχύτητα φιλμ κάμερας. Ένα από τα πρώτα πρότυπα iso , το iso 6 επέτρεψε στους φωτογράφους να επιλέξουν την σωστή ταινία ανάλογα με τον φωτισμό και την ταχύτητα κίνησης , οποιαδήποτε ψηφιακή φωτογραφική μηχανή έχει μία αναφορά στο iso και την στιγμή που όλη η φωτογραφία ήταν σε ταινία.
- ISO 639 Κωδικοί γλώσσας. Είναι κωδικοί διεθνώς αναγνωρισμένοι για την εκπροσώπηση περισσότερων από 500 γλώσσες ή γλωσσικών οικογενειών με το πρότυπο αυτό. Είναι ανεκτίμητο για βιβλιογραφικούς σκοπούς σε βιβλιοθήκες η διαχείριση πληροφοριών συμπεριλαμβανομένων ηλεκτρονικών συστημάτων και για την αναπαράσταση διαφορετικών γλωσσικών εκδόσεων σε ιστότοπους . Η χρήση ενός κωδικού αντί για όνομα έχει πολλά οφέλη καθώς ορισμένοι πολιτισμοί έχουν διαφορετικά ονόματα για μία γλώσσα, ενώ ορισμένες γλώσσες μπορεί να έχουν ίδια ή παρόμοια ονόματα ακόμα και αν δεν σχετίζονται .
- ISO 4217 Κωδικοί νομίσματος οι άνθρωποι σε όλο τον κόσμο βασίζονται σε σχεδόν 300 διαφορετικά νομίσματα για να κάνουν επιχειρήσεις μεταξύ τους , για αυτό πληρώνει για την χρήση του το iso 4217 . Το πρότυπο αυτό καθορίζει διεθνώς αναγνωρισμένους κωδικούς για την αναπαράσταση νομισμάτων που επιτρέπουν την σαφήνεια και την μείωση σφαλμάτων. Τα νομίσματα αντιπροσωπεύονται είτε αριθμητικά , είτε αλφαβητικά χρησιμοποιώντας τρία ψηφία ή τρία γράμματα. Μερικοί είναι εξοικειωμένοι , για παράδειγμα το EUR για ευρώ . Το δολάριο Η.Π.Α αντιπροσωπεύεται ως USD , οι Η.Π.Α. προέρχονται από τον κωδικό χώρας iso 3166 και το D για δολάριο.
- ISO 8601 Μορφή Ημερομηνίας και ώρας. Το πρότυπο αυτό βοηθά στην εξάλειψη αμφιβολιών που μπορεί να προκύψουν από τις διαφορές; Συμβάσεις μέρας –ημερομηνίας , τις κουλτούρες και τις ζώνες ώρας που επηρεάζουν την παγκόσμια λειτουργία . Δίνεται έτσι ένας τρόπος παρουσίασης ημερομηνιών και ωρών που είναι καθορισμένοι και κατανοητοί για ανθρώπους και μηχανήματα .
- ISO 9660 Εικόνες iso για αρχεία υπολογιστή, αν και τα cd είναι ξεπερασμένα σε μεγάλο βαθμό από μορφές που λειτουργούν καλύτερα

για streaming και online αγορές, δημιούργησε το πρότυπο αυτό μία επανάσταση που ξεπέρασε τον ήχο. Με την δυνατότητα που έδινε για αποθήκευση πληροφοριών πολύ περισσότερων από τους σκληρούς δίσκους υπολογιστών, έγινε γρήγορα δημοφιλής επιλογή για αποθήκευση δεδομένων. Ένα τυπικό CD περιέχει, σχεδόν ένα εκατομμύριο byte πληροφοριών. Οι επιλογές για την τοποθέτηση αρχείων στο κομμάτι αποθήκευσης, όπου σπείρες στην επιφάνεια του δίσκου ήταν σχεδόν απεριόριστες. Κατέστη σαφές ύστερα από τον ανταγωνισμό διαφόρων δομών ότι απαιτείται ένα τυπικό σύστημα για την οργάνωση των δεδομένων.

- ISO 13216 Παιδικά καθίσματα Isofix για αυτοκίνητα. Το πρότυπο αυτό δίνει οδηγίες για το πώς θα γίνει εγκατάσταση ενός καθίσματος αυτοκινήτου για να είναι απόλυτα ασφαλές. Το πρότυπο αυτό είναι γνωστό ως Isofix. Παράδειγμα αυτού είναι τα καθίσματα αυτοκινήτου για παιδιά, παλαιότερα προσαρμόζονταν στο κάθισμα αυτοκινήτου, χωρίς να είναι ασφαλή. Έτσι το isofix δίνει τις σωστές οδηγίες για να τοποθετηθεί στην σωστή θέση το κάθισμα.
- ISO 13485 – Ιατρικές συσκευές. Το πρότυπο αυτό αναπτύχθηκε διότι η ασφάλεια και η ποιότητα δεν είναι διαπραγματεύσιμα στην βιομηχανία Ιατροτεχνολογικών προϊόντων. Οι κανονιστικές απαιτήσεις γίνονται όλο ένα και πιο αυστηρές σε κάθε βήμα του κύκλου ζωής ενός προϊόντος, συμπεριλαμβανομένης της υπηρεσίας και της παράδοσης. Οι οργανισμοί στον κλάδο αναμένεται να αναδείξουν τις διαδικασίες διαχείρισης ποιότητας και να διασφαλίσουν την βέλτιστη πρακτική σε ό,τι κάνουν. Το συμφωνημένο αυτό πρότυπο καθορίζει τις απαιτήσεις για ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας ειδικά για την βιομηχανία ιατρικών συσκευών.
- Οικογένεια ISO 14000 Περιβαλλοντική Διαχείριση. Για εταιρίες και οργανισμούς οποιουδήποτε τύπου που απαιτούν πρακτικά εργαλεία για την διαχείριση των περιβαλλοντικών τους ευθυνών., υπάρχει η οικογένεια του προτύπου αυτού.
- ISO/IEC 17025 Εργαστήρια δοκιμών και βαθμονόμησης. Μέσω του iso /iec17025 τα εργαστήρια μπορούν να αποδείξουν ότι λειτουργούν ικανοποιητικά και να παράγουν έγκυρα αποτελέσματα προωθώντας την εμπιστοσύνη στο έργο τους τόσο σε εθνικό όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο. Βοηθά επίσης και στην διευκόλυνση της συνεργασίας μεταξύ εργαστηρίων δημιουργώντας ευρύτερη αποδοχή μεταξύ χωρών. Οι αναφορές δοκιμών και τα πιστοποιητικά μπορούν να γίνουν αποδεκτά από την μία χώρα στην άλλη, χωρίς την ανάγκη περεταίρω δοκιμών η οποία βελτιώνει το διεθνές εμπόριο.
- ISO 20121 Βιώσιμες εκδηλώσεις. Μια εκδήλωση μπορεί να γίνει πιο βιώσιμη με αυτό το πρότυπο ανεξάρτητα από τον τύπο ή το μέγεθος της αυτό το πρότυπο έχει αναπτυχθεί για την ανακούφιση των τοπικών υποδομών και υπηρεσιών κοινής ωφέλειας από την πίεση, μειώνοντας το ενδεχόμενο σύγκρουσης σε κοινότητες όπου διοργανώνονται εκδηλώσεις.
- ISO 22000- Διαχείριση ασφάλειας τροφίμων. Το iso 22000 υπάρχει για να διαχειρίζονται την ασφάλεια των προϊόντων τους και την

- ευημερία των καταναλωτών τους οι παραγωγοί τροφίμων . Τα πρότυπα αυτά ,βοηθούν τους οργανισμούς να εντοπίζουν και να ελέγχουν τους κινδύνους για την ασφάλεια των τροφίμων σε συνεργασία με άλλα πρότυπα , όπως το iso 9001. Ακόμη, είναι εφαρμόσιμο σε όλους τους τύπους παραγωγής , βοηθώντας τα πρότυπα διασυνοριακά και φέρνοντας στους ανθρώπους τρόφιμα που μπορούν να εμπιστευτούν.
- ISO 26000 – Κοινωνική Ευθύνη. Το πρότυπο αυτό έχει δημιουργηθεί για επιχειρήσεις και οργανισμούς που έχουν δεσμευτεί να λειτουργούν με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο . Περιέχει ακόμη καθοδήγηση σε όσους αναγνωρίζουν ότι ο σεβασμός στην κοινωνία και το περιβάλλον είναι ένας κρίσιμος παράγοντάς επιτυχίας. Θεωρείται η εφαρμογή του τρόπου αξιολόγησης της δέσμευσης ενός οργανισμού για βιωσιμότητα και τις αποδοχής του συνολικά.
 - ISO 3100 – Διαχείριση κινδύνου . Το iso 3100 αναπτύχθηκε για την διαχείριση κινδύνων , τους οποίους μία επιχείρηση πρέπει να λαμβάνει υπόψη της μαζί με την συνεχή αξιολόγηση , την ενημέρωση της προσφοράς τους ,ως την βελτίωση των διαδικασιών . Εκτός της επιχειρησιακής συνέχειας παρέχει ένα επίπεδο διαβεβαίωσης για την οικονομική ανθεκτικότητα , την επαγγελματική φήμη τα αποτελέσματα του περιβάλλοντος και της ασφάλειας . Είναι ειδικά σχεδιασμένο για κάθε οργανισμό που αναζητά σαφής οδηγίες για την διαχείριση κινδύνων .
 - ISO37001 –Συστήματα διαχείρισης δωροδοκίας . Κάθε οργανισμός έχει ως θεμέλια την διαφάνεια και την εμπιστοσύνη . Η δωροδοκία υπονομεύει τους αποτελεσματικούς θεσμούς και τις δίκαιες επιχειρήσεις .Το πρότυπο αυτό επιτρέπει σε κάθε είδους οργανισμό να προλαμβάνουν, να εντοπίζουν και να αντιμετωπίζουν την δωροδοκία, υιοθετώντας μία πολιτική κατά τις δωροδοκίας , διορίζοντας ένα άτομο για την εποπτεία της συμμόρφωσης κατά δωροδοκίας , της κατάρτισης ,των εκτιμήσεων κινδύνου και τις δέουσες επιμέλειες σε έργα και συνεργάτες εφαρμόζοντας οικονομικούς και εμπορικούς ελέγχους και θεσπίζονται διαδικασίες αναφοράς και διερεύνησης.
 - ISO45001 – Υγεία και ασφάλεια στην εργασία. Το iso 45001 υπάρχει για οργανισμούς που είναι σοβαροί για την βελτίωση της ασφάλειας των εργαζομένων την μείωση των κινδύνων στον χώρο εργασίαςκαι την δημιουργία καλύτερων και ασφαλέστερων συνθηκών εργασίας . Σύμφωνα με την Διεθνή οργάνωση εργασίας περισσότεροι από 7.600 άνθρωποι πεθαίνουν καθημερινά από εργατικά ατυχήματα ή ασθένειες . Αυτός είναι ο λόγος που μία επιτροπή iso εμπειρογνομένων για την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία , εργάζεται για την ανάπτυξη ενός πρότυπου διεθνούς με δυνατότητα να σώσει σχεδόν τρια εκατομμύρια ζωές κάθε χρόνο.
 - ISO 5001 Διαχείριση ενέργειας . Το πρότυπο αυτό αναπτύχθηκε για οργανισμούς που έχουν δεσμευθεί να αντιμετωπίσουν τον αντίκτυπο τους , να εξοικονομήσουν πόρους και να βελτιώσουν την κατώτατη γραμμή μέσω αποτελεσματικής αρχής ενέργειας . Σχεδιαστικέ για να υποστηρίξει οργανισμούς σε όλους τους τομείς , παρέχει ακόμη έναν

πρακτικό τρόπο για την βελτίωση της χρήσης ενέργειας μέσω της ανάπτυξης ενός συστήματος διαχείρισης ενέργειας .

Συμπερασματικά.

Εν κατακλείδι τα ISO είναι πρότυπα ποιότητας τα οποία εκδίδονται από τον διεθνή οργανισμό τυποποίησης ISO και καλύπτουν σχεδόν όλες τις πτυχές της τεχνολογίας και των επιχειρήσεων. *Οι επιχειρήσεις* σήμερα έχουν την ανάγκη να πιστοποιούνται για την αξιοπιστία τους , τις δυνατότητες που διαθέτουν μέσα από συστήματα διαχείρισης που καλύπτουν απαιτήσεις διεθνών προτύπων . Επιπλέον καλούνται να δρουν σύμφωνα με οδηγίες που απορρέουν από την κοινοτική νομοθεσία . Τα πιο γνωστά πρότυπα ποιότητας είναι τα iso 9001, ISO 22000 και το HACCP.

Μέρος Β.

Κεφάλαιο 3.

Εμπειρική Ερευνά .

Στο δεύτερο μέρος της εργασίας , παραθέτω Ελληνικές Επιχειρήσεις όπου στην λειτουργία τους εφαρμόζουν ολική ποιότητα .Στις παρακάτω εταιρίες παρουσιάζονται το πρότυπα ποιότητας που εφαρμόζει η κάθε μία και αυτά την βοηθούν εφαρμόζοντας τα πρότυπα ποιότητας να παράγει , εκάστοτε η κάθε μία , ποιοτικά προϊόντα προσφέροντας τα στους πελάτες .

1.Coca Cola 3E.



Η Κόκα κόλα 3^E είναι η κορυφαία εταιρία μη αλκοολούχων ποτών στην Ελλάδα, επίσης η εταιρία είναι η 7^η μεγαλύτερη βιομηχανική επιχείρηση της χώρας και μία από τις 30 πιο ταχύτερα αναπτυσσόμενες επιχειρήσεις στην χώρα. Με 51 χρόνια παρουσίας στην ελληνική αγορά , ακόμα αποτελεί μέλος του ομίλου Coca – Cola HBC.

Η Εταιρία παράγει και προσφέρει προϊόντα υψηλής ποιότητας από το 1969. Με την ποιότητα και την ασφάλεια των προϊόντων της να είναι αδιαπραγμάτευτες αξίες που αποτελούν τον πυρήνα της δραστηριότητας της , αλλά και υποχρέωση απέναντι στους πελάτες και καταναλωτές της. Επενδύει συστηματικά ώστε να προσφέρει στον καταναλωτή το σωστό προϊόν , στην σωστή συσκευασία, στο σωστό σημείο πώλησης με πρωταρχικό μέλημα την ασφάλεια του.

Ακόμη, η εταιρία φροντίζει για την ασφάλεια του καταναλωτή με έλεγχο στην ποιότητα των παραγόμενων προϊόντων που διανέμουν , σε όλα τα στάδια κύκλου ζωής τους. Στην εταιρία , εφαρμόζονται σε τακτική βάση , οργανοληπτικούς , χημικούς , φυσικούς και μικροβιολογικούς ελέγχους με αυστηρά κριτήρια αποδοχής για την τήρηση των προδιαγραφών στις συσκευασίες , στα προϊόντα στα συστατικά αλλά και στα στάδια παραγωγής και διακίνησης. Επιπλέον όλα τα προϊόντα διαθέτουν τις απαραίτητες σημάνσεις, όπως αυτές προβλέπονται από τον κώδικα τροφίμων και ποτών. Στις γραμμές παραγωγής, η εταιρία έχει επενδύσει σε ένα εξελιγμένο και ειδικά προσαρμοσμένο λογισμικό στατιστικού ελέγχου της παραγωγής που απεικονίζει απευθείας τα αποτελέσματα , ώστε να λαμβάνονται άμεσα ενέργειες βελτίωσης αν κρίνεται απαραίτητο.

Στις εγκαταστάσεις εμφιάλωσης χρησιμοποιούνται συστατικά και υλικά συσκευασίας μόνο από εγκεκριμένους προμηθευτές , στις εγκαταστάσεις της εταιρίας , ελέγχονται τα συστατικά και τα τελικά προϊόντα από τα εργαστήρια της.

Όλες οι μονάδες της εταιρίας είναι πιστοποιημένες κατά ISO 9001 και ISO 22000& FSSC 22000, τα οποία διασφαλίζουν την παραγωγή ποιοτικών και ασφαλών τροφίμων. Στα εργαστήρια των τεσσάρων μονάδων παραγωγής της εταιρίας κάθε χρόνο γίνονται επαναλαμβανόμενοι έλεγχοι, σύμφωνα με το πλαίσιο των εσωτερικών προτύπων της εταιρίας το οποίο ξεπερνάει τις απαιτήσεις της νομοθεσίας και του συστήματος ISO22000. Οι εσωτερικές διαδικασίες αυτές είναι διαμορφωμένες ώστε να υποστηρίξουν απόλυτα την προτεραιότητα που έχει τεθεί από την εταιρία για την

παραγωγή ασφαλών και άριστα ποιοτικών τροφίμων και ποτών . Υπό το πρίσμα αυτό πραγματοποιούνται σε ετήσια βάση εσωτερικές επιθεωρήσεις με αυστηρότερα κριτήρια αποδοχής τόσο από τις απαιτήσεις ποιότητας ,όσο και από τις απαιτήσεις της νομοθεσίας.

Με την συμμετοχή όλων των μικροβιολογικών εργαστηρίων των εργοστάσιων πραγματοποιείτε σε ετήσια βάση ένα μικροβιολογικό ``ring test'' σε συνεργασία με το Πανεπιστήμιο της Βουδαπέστης. Τα αποτελέσματα από τα τεστ αυτά κατατάσσουν τα εργαστήρια κάθε φορά στις πρώτες θέσεις , αποδεικνύοντας την δέσμευση και την κατάρτιση των ανθρώπων της εταιρίας.

Η εταιρία , αναπτύσσει και εφαρμόζει συστήματα , πρότυπα και πρακτικές διασφάλισης της ποιότητας και της ασφάλειας των τροφίμων μέσα από τα οποία καταγράφει και κοινοποιεί τις αρχές που την διέπουν. Ως εμφιαλωτής της The Coca Cola Company, εφαρμόζει το πρόγραμμα διαχείρισης KORE, το οποίο ορίζει αυστηρές προδιαγραφές για την ποιότητα και την ασφάλεια των προϊόντων και την καταλληλότητα της συσκευασίας. Τέλος οι εργαζόμενοι του τμήματος ποιότητας συμμετέχουν σε επαναλαμβανόμενα εκπαιδευτικά προγράμματα που αφορούν της διαχείριση της ποιότητας και την ασφάλεια των τροφίμων.

1. Εταιρική Διακυβέρνηση. Συστήματα διαχείρισης.

Στόχος της εταιρίας είναι να διεξάγει τις επιχειρηματικές της δραστηριότητες με ηθικό υπεύθυνο και βιώσιμο τρόπο , εφαρμόζοντας κορυφαία συστήματα διαχείρισης και πρότυπα , για να βελτιώνει διαρκώς την απόδοση της. Επιπλέον, η εταιρία εφαρμόζει αναγνωρισμένα συστήματα διαχείρισης που αφορούν την ποιότητα , την ασφάλεια των τροφίμων , το περιβάλλον της υγεία και την ασφάλεια. Τα συστήματα διαχείρισης είναι τα παρακάτω:

- Διαχείριση ποιότητας (πιστοποίηση ISO 9001).
- Ασφάλεια τροφίμων (πιστοποίηση ISO22000).
- Πρότυπο ασφάλειας τροφίμων (FSSC 22000).
- Περιβαλλοντική Διαχείριση (πιστοποίηση ISO14001).
- Πιστοποίηση από το European Water Stewardship (EWS).
- Εργασιακή υγεία και ασφάλεια (OHSAS 18001).
- Συστήματα HACCP(Ανάλυση Κινδύνων και Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου).
- Πρότυπο Ασφάλειας για την Συσκευασία Τροφίμων (ISO /TS 22002-4).

Τα συστήματα αυτά πιστοποιούνται από το Lloyds Register Quality Assurance (LRQA) και η εταιρία καταγράφει την πρόοδο της στην ετήσια Έκθεση Εταιρικής Ευθύνης.

Πρότυπα .

- Η εταιρία τηρεί τα κορυφαία εξωτερικά πρότυπα για την διαχείριση , την καταμέτρηση και την έκδοση απολογισμών σχετικά με συγκεκριμένα ζητήματα.
- Με το μοντέλο LBG - καταγράφονται και εκδίδονται απολογισμοί σχετικά με τις επενδύσεις της εταιρία στην κοινωνία , σύμφωνα με την ευρέως αναγνωρισμένη προσέγγιση του London Benchmarking Group.

- Με το Global Reporting Initiative (GRI) εκδίδεται ο απολογισμός της εταιρίας σύμφωνα με τα πρότυπα του GRI και βελτιώνονται οι εργαζόμενοι διαρκώς συμπεριλαμβάνοντας περισσότερους ποσοτικούς στόχους και δείκτες στην ετήσια έκθεση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.
- Δεσμεύσεις UNESDA - Με τις οποίες εφαρμόζετε ο εκούσιος κώδικας του Ευρωπαϊκού Συνδέσμου για την Βιομηχανία των Αναψυκτικών, η οποία συμμετέχει στην πλατφόρμα δράσης της Ε.Ε για την διατροφή την σωματική άσκηση και την υγεία. Οι δεσμεύσεις αυτές ενσωματώνονται στις πρακτικές εμπόριες των αναψυκτικών της εταιρίας την παροχή των διατροφικών πληροφοριών και την προώθηση ενός υγιούς τρόπου ζωής.
- Η εταιρία είναι μέλος του Συνδέσμου ελληνικών Βιομηχανιών Τροφίμων και συμμορφώνεται πλήρως με τα πρότυπα και τις προδιαγραφές της συγκεκριμένης αρχής.

2.Ε.Ι ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ Α.Ε



Η εταιρία ηγείται στο χώρο της μπισκοτοποιίας ενώ κατέχει σημαντική θέση στον τομέα των αρτοσκευασμάτων. (μπισκότα, φρυγανιές, μπάρες δημητριακών ψωμί του τοστ) . Η εταιρία διαθέτει 4 εργοστάσια σε Αθήνα , Θεσσαλονίκη ,Βόλο και Οινοφойτα και μια κεντρική Αποθήκη Έτοιμων Προϊόντων στον Ασπρόπυργο. Όλες οι μονάδες είναι πιστοποιημένες και λειτουργούν σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001:2015 και ασφάλειας τροφίμων ISO 22000:2005 , συμπεριλαμβανομένης της μελέτης HACCP (Ανάλυση κίνδυνου και Κρίσιμα Σημεία Έλεγχου). Τα συστήματα αυτά καλύπτουν όλες τις δραστηριότητές της εταιρίας (Διοικητικές , Παραγωγικές, Εμπορικές) .

Πολιτική ποιότητας και ασφάλειας τροφίμων.

Οι βασικές αρχές της πολιτικής ποιότητας και της ασφάλειας τροφίμων της `` Ε.Ι. ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΣ Α.Ε `` είναι οι παρακάτω:

- Παραγωγή και διάθεση προϊόντων τα οποία είναι ασφαλή και υγιεινά , απαλλαγμένα από κάθε πιθανότητα κινδύνου σύμφωνα με τα υψηλότερα πρότυπα ποιότητας και ασφάλειας τροφίμων.
- Δέσμευση ότι δεν χρησιμοποιούνται γενετικά τροποποιημένα συστατικά στα προϊόντα της και ότι όλες οι χρησιμοποιούμενες πρώτες ύλες είναι συμβατικής προέλευσης.
- Δέσμευση για την συνεχή βελτίωση της ποιότητας και της ασφάλειας των προϊόντων και των υπηρεσιών , ώστε να αυξάνεται συνεχώς η εμπιστοσύνη των πελατών και των καταναλωτών και να ικανοποιούνται οι ανάγκες και οι προσδοκίες τους.
- Διατήρηση της εμπιστοσύνης σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη (Διοίκηση , Εργαζόμενοι , Καταναλωτές , Πελάτες Προμηθευτές) ότι οι απαιτήσεις για την ποιότητα και την ασφάλεια των τροφίμων τηρούνται και ότι επιτυγχάνεται η συνεχής βελτίωση αυτών.
- Τήρηση της ελληνικής και Ευρωπαϊκής νομοθεσίας και όλων των εφαρμοστέων νομοθετικών και κανονιστικών απαιτήσεων για την ποιότητα και την ασφάλεια των τροφίμων.
- Τήρηση των διαδικασιών και των απαιτήσεων των Συστημάτων Ποιότητας και Ασφάλειας Τροφίμων σύμφωνα με τα διεθνή Πρότυπα ISO 9001 , ISO 22000 , FCCS 22000.
- Οικοδόμηση μίας ολοκληρωμένης κουλτούρας ποιότητας και ασφάλειας τροφίμων μέσω της εφαρμογής προγραμμάτων εκπαίδευσης που αποσκοπούν στην διασφάλιση της επαγγελματικής επάρκειας και την ευαισθητοποίηση όλων των εργαζομένων πάνω στα συγκεκριμένα θέματα.
- Επικοινωνία των Θεμάτων και των απαιτήσεων αναφορικά με την ποιότητα και την ασφάλεια των τροφίμων σε όλα τα σχετικά ενδιαφερόμενα μέρη (Πελάτες , Καταναλωτές , Προμηθευτές , Εργαζόμενοι , Συνεργάτες.)

Η πολιτική Ποιότητας και Ασφάλειας Τροφίμων εφαρμόζεται και γίνεται κατανοητή σε όλα τα επίπεδα οργάνωσης μέσα από σαφείς διαδικασίες και τεχνικές οδηγίες οι οποίες μαζί με το εγχειρίδιο Ποιότητας και Ασφάλειας τροφίμων , συναποτελούν το σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και ασφάλειας Τροφίμων σύμφωνα με το ISO 9001 το ISO 22000 και το FCCS 22000.

Η εταιρεία δηλώνει την δέσμευση της στην Πολιτική Ποιότητας και Ασφάλειας Τροφίμων με σκοπό την συνεχή Βελτίωση και την επιτυχία, τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο . Η επιτυχής υλοποίηση των παραπάνω είναι ευθύνη κάθε εργαζόμενου της εταιρίας σε όποια βαθμίδα της και τμήμα του οργανισμού και ανήκει.

3. SEPTONA.



1. Η Εταιρία.

Η SEPTONA ιδρύθηκε το 1975 και είναι μία ελληνική εταιρία και είναι μία από τις πλέον δυναμικά αναπτυσσόμενες στην αγορά της προσωπικής περιποίησης , με μεγάλη γκάμα προϊόντων και εξαγωγική δραστηριότητα σε πάνω από 70 χώρες σε όλο τον κόσμο. Η ανάπτυξη της στηρίζεται στην σύγχρονη τεχνολογία , την ανώτερη ποιότητα των προϊόντων και της υψηλής τεχνογνωσίας ανθρώπινο δυναμικό .

Η εξασφάλιση των άριστων και ποιοτικών προϊόντων κάνοντας την συνώνυμο της ποιότητας και αγνότητας και φυσικότητας στην καθημερινή περιποίηση , οφείλεται στην συνεχή επένδυση σε έρευνα και νέες τεχνολογίες σε συνδυασμό με ένα ολοκληρωμένο σύστημα διασφάλισης ποιότητας σε κάθε στάδιο παράγωγής.

Το όραμα της είναι να ικανοποιεί τις καθημερινές ανάγκες ακόμα και των πιο απαιτητικών πελατών με υψηλής ποιότητας προϊόντα. Το κάθε ένα από αυτά περνά από εξονυχιστικούς ελέγχους κατά την παραγωγή του με στόχο την διασφάλιση της υψηλής ποιότητας των προϊόντων της εταιρίας.

Οι τέσσερις υπερσύγχρονες μονάδες της εταιρίας είναι πιστοποιημένες κατά IFS-HPS , το οποίο είναι το υψηλότερο πιστοποιητικό που απονέμεται σε εταιρίες του κλάδου . Το πιστοποιητικό αυτό είναι μία επιβεβαίωση της άψογης λειτουργίας της παραγωγής , που διασφαλίζει στον καταναλωτή σταθερά άριστης ποιότητας προϊόντα και εντάσσει την εταιρία ανάμεσα στις κορυφαίες της προσωπικής υγιεινής παγκοσμίως, ενώ παράλληλα κάνει την εταιρία την μοναδική στην Ελλάδα με αυτή την πιστοποίηση .

2. Πάθος για Ποιότητα.

Η άριστη ποιότητα του τελικού προϊόντος αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο της φιλοσοφίας της εταιρίας. Όλα τα προϊόντα της εταιρίας υποβάλλονται σε εξονυχιστικούς ελέγχους σε κάθε στάδιο της παραγωγής , διασφαλίζοντας έτσι ένα αποτέλεσμα που σέβεται τον άνθρωπο / καταναλωτή. Η εταιρία , επενδύει συστηματικά στην διασφάλιση ποιότητας και σήμερα διαθέτει τις ακόλουθες πιστοποιήσεις:

- IFC HPC, είναι ένα πιστοποιητικό διασφάλισης ποιότητας που απονέμεται σε εταιρίες που δραστηριοποιούνται στον κλάδο της προσωπικής υγιεινής.
- ISO 9001:2015, για την εφαρμογή ενός πιστοποιημένου συστήματος διαχείρισης ποιότητας, ώστε να διασφαλιστεί ότι οι πελάτες λαμβάνουν καλής ποιότητας προϊόντα και υπηρεσίες.
- ΕΛΟΤ EN ISO 13485:2016 , για την παραγωγή και την διακίνηση ιατροτεχνολογικών προϊόντων και συναφών υπηρεσιών τα οποία πληρούν τις απαιτήσεις των πελατών και των κανονισμών.
- ISO 22716 -2007 για την παραγωγή , αποθήκευση και διακίνηση καλλυντικών προϊόντων και αντιβακτηριακών μαντιλιών.
- FSC Chain – of – Custody , για την προμήθεια πιστοποιημένων προϊόντων FSC , ως απόδειξη της δέσμευσης της εταιρίας να προωθήσει την υπεύθυνη διαχείριση των παγκοσμίων δασών.
- BRC Global Standard, για την εφαρμογή ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας ώστε να διασφαλιστεί η παραγωγή υψηλής ποιότητας, νομίμων και ασφαλών καταναλωτικών προϊόντων.
- Global Organic Textile Standard (GOTS) , για την παραγωγή και το εμπόριο οργανικών προϊόντων βάμβακος.
- FAIRTRADE STANDARDS –FLO ID 19186 , για την παραγωγή και εμπορία προϊόντων βάμβακος , σύμφωνα με τις απαιτήσεις των προτύπων Fairtrade για βιώσιμες και δίκαιες εμπορικές σχέσεις.
- ISO 50001, με στόχο την εξοικονόμηση ενέργειας και την μείωση των επιπτώσεων στην κλιματική αλλαγή.
- HACCP System , Hazard Analysis Critical Control Point .
- AMFORI BSCI & ETI – SMETA Code of Contact, η SEPTONA επιθεωρείται επιτυχώς σύμφωνα με τους κώδικες ηθικής δεοντολογίας ETI – SMETA & Amfori BSCI , αντικατοπτρίζοντας τον σεβασμό της εταιρίας για τα ανθρώπινα δικαιώματα και επιβεβαιώνοντας τις προσπάθειες τις για συνεχή βελτίωση , πάντοτε μέσα στα πλαίσια της ενίσχυσης των αρχών της κοινωνικά υπεύθυνης επιχειρηματικότητας .
- SEDEX, η SEPTONA είναι μέλος του παγκόσμιου οργανισμού Sedex, γεγονός που αποδεικνύει τη σημασία που δίνει η εταιρία στον ιδιαίτερο σεβασμό των εργαζομένων και τη πλήρη τήρηση των κανόνων υγιεινής και ασφάλειας , καθώς και των ίσων δικαιωμάτων όλων των εργαζομένων.



4.Π.Γ. ΝΙΚΑΣ ΑΒΕΕ

1. Η ιστορία

Είναι καλό η ιστορία των αλλαντικών να συνυπάρχει με την πορεία σου. Η ΝΙΚΑΣ είναι από μόνη της μία ολόκληρη ιστορία ,συνώνυμη με τα αλλαντικά στην Ελλάδα . Μια ιστορία η οποία ξεκινά πριν από 2.500 χρόνια και έχει καταγράψει μία αστείρευτη ποικιλία γεύσεων . Τα αλλαντικά αποτελούσαν πάντα κυρίαρχο έδεσμα της ελληνικής διατροφής. Από τον καβουρμά του Έβρου, την πορκέτα της Ευρυτανίας και το συγκλινο της Μανής , μέχρι την λούτζα των Κυκλάδων και το απάκι της Κρήτης. Μαζί με το ζαμπόν , το λουκάνικο το μπέικον και το σαλάμι αέρος , η Ελλάδα απολαμβάνει τις γευστικές προκλήσεις που δημιουργήσε η φαντασία , η εφευρετικότητα και το μεράκι γενεών. Η ανάγκη συντήρησης του κρέατος δημιούργησε την ιδέα της μεταποίησης , που σήμερα ονομάζουμε «αλλαντοποίηση». Η ΝΙΚΑΣ από το 1966 ξεκίνησε την αλλαντοποίηση νιώθοντας και προλαβαίνοντας τις προτιμήσεις του Έλληνα καταναλωτή από τότε έως και σήμερα .

Είναι καλό να γίνεσαι η καθημερινότητα των καταναλωτών σου.

2. Όραμα .

Η Νίκας ξεκίνησε το 1966, με αφετηρία το όραμα ενός ανθρώπου , για δημιουργία ξεχωριστών αλλαντικών που βασίζονταν στην Καλή ποιότητα και την υψηλή ασφάλεια . Σήμερα , μετά από 50 χρόνια , εξακολουθεί να δημιουργεί και να προσφέρει , όχι μόνο ποιοτικά , αλλά και ασφαλή αλλαντικά. Μια εταιρία που βρίσκεται στο καθημερινό τραπέζι με νόστιμα ποιοτικά και πρωτοποριακά προϊόντα για όλη την οικογένεια και όλες τις στιγμές , ακολουθώντας πιστά την παράδοση.

3. Σφραγίδα ποιότητας.

Για την εταιρία η γεύση είναι απόλυτα συνδεδεμένη με την λέξη ποιότητα . Όταν ένα προϊόν ΝΙΚΑΣ φτάνει στο τραπέζι των καταναλωτών , καθημερινά για περισσότερο από 50 χρόνια, έχει περάσει τις «εξετάσεις » του . Γιατί πριν περάσει τις εξετάσεις των καταναλωτών περνά πρώτα τις πιο σκληρές , αυτές της εταιρίας ! . Και αυτές ξεκινούν από την αυστηρή επιλογή του κρέατος , ελέγχοντας όλες τις πιστοποιήσεις διατροφής και προέλευσης του ζώου . Το ίδιο γίνεται και για τις πρώτες ύλες και τα καρυκεύματα που χρησιμοποιούνται , ώστε να έχει το τελικό προϊόν την σφραγίδα ποιότητας ΝΙΚΑΣ . Με τον όρο ποιότητα δεν εννοείτε μόνο μια άλλη σφραγίδα από έναν φορέα πιστοποίησης ποιότητας , εννοείτε η γνώση , η φροντίδα, και η εμπειρία

χρόνων , που έχει ο κάθε υπάλληλος της εταιρίας ΝΙΚΑΣ και φροντίζει να φτάνει στο σπίτι του κάθε καταναλωτή ένα προϊόν ασφαλές , νόστιμο και ποιοτικό !.

Η εταιρία ΝΙΚΑΣ είναι διαπιστευμένη με τις ακόλουθες πιστοποιήσεις ποιότητας:



- ISO 9001:2015- διασφάλιση ποιότητας προϊόντος για τον καταναλωτή.



- ISO 14001:2015- Σεβασμός προς το περιβάλλον και τήρηση αυστηρών περιβαλλοντικών προδιαγραφών.



- IFS- Πρότυπο που καθορίζει τις ειδικές απαιτήσεις για την ασφάλεια, νομιμότητα και ποιότητα των τροφίμων που πρέπει να ικανοποιούν οι επιχειρήσεις που επεξεργάζονται και συσκευάζουν τρόφιμα.



- ISO 22000:2018 (HACCP)- Σύστημα διαχείρισης ασφάλειας τροφίμων.



- BRC – Πιστοποίηση για την ποιότητα και την ασφάλεια των τροφίμων κατά την παραγωγή, των εμπορευμάτων και των συσκευασιών.



- Όλα τα αλλαντικά ΝΙΚΑΣ είναι χωρίς γλουτένη .

- **Real Time PCR test** (εκ του polymerase chain reaction) ή αλυσιδωτή αντίδραση πολυμεράσης (B) είναι μια πρόσφατη εφαρμογή του τμήματος

ποιοτικού ελέγχου της ΝΙΚΑΣ . Πρόκειται για τον προσδιορισμό της καθαρότητας , ποιότητας και καταλληλότητας των κρεάτων που χρησιμοποιούνται στην παραγωγή αλλαντικών . Πρόκειται για μια μέθοδο βιοχημείας και μοριακής βιολογίας για την απομόνωση και τον πολλαπλασιασμό μίας αλληλουχίας DNA , μέσω της ενζυμικής αναπαραγωγής του DNA χωρίς την χρήση ζωντανών μικροοργανισμών . Η εγκατάσταση συστήματος ανίχνευσης DNA στην εταιρία ΝΙΚΑΣ εγγυάται τον συνεχή και υψηλής ευαισθησίας έλεγχο καθαρότητας όλων των προϊόντων και είναι βασισμένη στο πρότυπο αντιγραφής DNA , μια υψηλής ακρίβειας τεχνική που ακολουθείται από το συγκεκριμένο μηχάνημα .

4. Οι Άνθρωποι.

Στην εταιρία ΝΙΚΑΣ πιστεύουν πως δεν «χτίζεις » απλά μια επιχείρηση , αλλά «χτίζεις» τους ανθρώπους και αυτοί με την σειρά τους «χτίζουν» το ίδιο το Brand .

Η ιστορία του brand της εταιρίας , απέδειξε ότι η δημιουργία σπουδαίων προϊόντων που άντεξαν στο χρόνο και αγαπήθηκαν από τους καταναλωτές , ήταν και το αποτέλεσμα της εργασίας σπουδαίων ανθρώπων που η ίδια η εταιρία επένδυσε σε αυτούς .

Φιλοσοφία που έκανε το όνομα ΝΙΚΑΣ συνώνυμο με τα αλλαντικά.

Συμπερασματικά , στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται εταιρίες που κατέχουν μεγάλο μερίδιο αγοράς στον τομέα τους. Οι εταιρίες αυτές εφαρμόζουν πρότυπα ποιότητας iso , παραδείγματός χάριν iso 9001, iso 22000 , haccp. Στην παραγωγική τους διαδικασία ώστε να εξασφαλίζουν ότι τα παραγόμενα προϊόντα θα ανταποκρίνονται στις προδιαγραφές που έχουν καθορίσει οι ίδιες καθώς επίσης και ότι δεν θα υπάρχουν ελλειψματικά προϊόντα και τελικά δεν θα είναι επιβλαβή για τους πελάτες -καταναλωτές .

Κεφάλαιο 4.

Μελέτη Περίπτωσης :

1. Αχαϊκό Εντελβαίς ΑΒΕΕ.



ΑΧΑΪΚΟ ΕΝΤΕΛΒΑΙΣ ΑΒΕΕ.

Εισαγωγή.

Για την συλλογή στοιχείων που αφορούν τον τρόπο λειτουργίας της παρούσας επιχείρησης, καθώς και τις διαδικασίες που αφορούν την παραγωγική διαδικασία της επιχείρησης, ήρθα σε επικοινωνία με την επιχείρηση και αφού εξήγησα τον λόγο που επικοινωνώ μαζί τους με προέτρεψαν σε επικοινωνία με την υπεύθυνη ποιότητας της επιχείρησης την κ. Νίκη Φωτοπούλου η οποία καθ' όλη την συνεργασία μας για την περισυλλογή των στοιχείων αυτών μου παρείχε τις πληροφορίες που ζητούσα, συνεννοούμενη βεβαίως με την διοίκηση της επιχείρησης για τις παρεχόμενες πληροφορίες. Ύστερα, προγραμματίσαμε να συναντηθούμε στον χώρο της επιχείρησης για να συζητήσουμε πιο διεξοδικά και να γίνει κατανοητός ο λόγος που ζητάω αυτές τις πληροφορίες, καθώς και για να δω και να διαπιστώσω πώς λειτουργεί η επιχείρηση και ποιες διαδικασίες ακολουθεί. Κατά την συζήτηση μας ρώτησα αν η επιχείρηση ακολουθεί κάποιο πρότυπο ποιότητας π.χ ISO, HACCP κλπ. Αν επίσης θέτουν απαιτήσεις προς τους προμηθευτές και πώς λειτουργούν για την παραγωγή των προϊόντων τους, καθώς και το ποιες διαδικασίες ακολουθούν. Για να περισυλλέξω τις πληροφορίες αυτές που χρειαζόμουν έδωσα ένα ερωτηματολόγιο στην υπεύθυνη ποιότητας που έπρεπε να μου απαντήσει στις ερωτήσεις που της έθεσα, το ερωτηματολόγιο βρίσκεται στα παραρτήματα.

1) Ένας μικρός πρόλογος για την επιχείρηση.

Η εταιρία Αχαϊκό Εντελβαίς ΑΒΕΕ αποτελεί σήμερα μία από τις πιο σύγχρονες παραγωγικές μονάδες στον τομέα του παγωτού και τις ζαχαροπλαστικής.

Η εταιρία στεγάζεται σε ιδιόκτητες εγκαταστάσεις 5000τμ στην πόλη της Πάτρας. Διαθέτει εξοπλισμό τελευταίας τεχνολογίας, ώστε να επιτυγχάνει υψηλούς ρυθμούς Παραγωγής, ενώ παράλληλα, διασφαλίζει ανώτερα επίπεδα ποιότητας εφαρμόζοντας τα πρότυπα ISO 22000 (HACCP) και το ISO 9001. Επίσης η επιχείρηση έχει μπει σε διαδικασία πιστοποίησης και κατά FSSC.

Το μεράκι, η επιλογή των αγνότερων υλικών και η αγάπη για τις παραδοσιακές συνταγές, είναι αυτά που οδήγησαν τα προϊόντα της εταιρίας πολύ νωρίς στην κορυφή.

Η εμπειρία, καθώς και η ευρεία γκάμα των προϊόντων και υπηρεσιών της εταιρίας, μπορούν να καλύψουν τις ανάγκες ενός σύγχρονου ζαχαροπλαστέιου – αρτοποιείου

, προσφέροντας προϊόντα υψηλής αισθητικής και γεύσης , ικανά να γοητεύσουν και τον πιο απαιτητικό καταναλωτή .

Με γνώμονα τον σεβασμό στον καταναλωτή , η εταιρία διαθέτει σήμερα ένα άρτιο δίκτυο διανομής που καλύπτει όλη την Ελλάδα και παραμένει στην κορυφή επενδύοντας συνεχώς σε καινοτόμες λύσεις που τις επιτρέπουν να πλεονεκτεί στην εθνική αγορά.

2. Μέσα από την Επιχείρηση!!!

2) Προδιαγραφές Προμηθευτών.

Η Επιχείρηση απαιτεί από τους προμηθευτές της ως προς τις πρώτες ύλες να διαθέτουν κάποιες προδιαγραφές . Σύμφωνα με την παράγραφο 8.5.1.2, ISO 22000 (περί χαρακτηριστικών α' υλών , συστατικών και υλικών σε επαφή με το τρόφιμο) ο οργανισμός πρέπει να διασφαλίσει ότι προσδιορίζονται όλες οι εφαρμοστέες νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις για την ασφάλεια των τροφίμων , για το σύνολο των πρώτων υλών , των συστατικών και των υλικών σε επαφή με το προϊόν . Για το λόγο αυτό διατηρούνται ενημερωμένες πληροφορίες των προδιαγραφών των α' υλών , β' υλών και συσκευαστικών μέσων.

3) Συνθήκες Διατήρησης Πρώτων Υλών.

Ακόμη, η επιχείρηση λαμβάνει μέριμνα για την σωστή διατήρηση των πρώτων υλών της (θερμοκρασία, συνθήκες κτλ.) .Οι πρώτες ύλες διατηρούνται ανάλογα με την φύση τους στην κατάλληλη θερμοκρασία. Υπάρχουν ειδικοί χώροι ανά κατηγορία πρώτης ύλης . πχ. Το φρέσκο γάλα διατηρείται σε θερμοκρασία ψύξης , ενώ το κακάο σε σκιερό και δροσερό μέρος (έως 25°C) , συμφώνα με τις προδιαγραφές των παρασκευαστών . Ακριβή στοιχεία σχετικά με την διατήρηση των πρώτων υλών δεν υπάρχουν λόγω της μεθόδου παραγωγής . Τα υλικά συσκευασίας δεν έχουν ιδιαίτερες απαιτήσεις ως προς την αποθήκευση .

4) Ένδυση και υγιεινή προσωπικού

Επίσης, μέσα στην επιχείρηση λαμβάνεται ιδιαίτερη μνεία για τον τρόπο ένδυσης Το προσωπικό , απαγορεύεται να φορά κοσμήματα , να έχει μακριά και βαμμένα νύχια (για τις γυναίκες) , να έχουν μακιγιάζ και αρώματα για λόγους ασφαλείας και υγιεινής. Για παράδειγμα υπάρχει η πιθανότητα να σπάσει (κάποιο κόσμημα ή νύχι) και να βρεθεί μέσα στο προϊόν. Ο τρόπος ένδυσης του προσωπικού της επιχείρησης είναι συγκεκριμένος ,ρόμπα, σκούφο , ποδονάρια (πλαστικά καλύμματα που τοποθετούνται στα πόδι για λογούς προφύλαξης), μάσκα και γάντια. Αυτή είναι η σίγουρη ενδυμασία πριν ξεκινήσει κάποιος να εργάζεται στο χώρο της παραγωγής . Ο τρόπος ενδυμασίας του προσωπικού δεν είναι κάτι που αναφέρεται καθαρά μέσα στο ISO όπου είναι πιστοποιημένη η επιχείρηση , αλλά είναι μέρος της μελέτης του ΣΔΑΤ (Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Τροφίμων.) για την εξασφάλιση παραγωγής ορθού προϊόντος .

5) Καθαριότητα μηχανών της επιχείρησης

Επιπλέον , λαμβάνεται μέριμνα ως προς την καθαριότητα των μηχανημάτων παραγωγής τροφίμων. Τα μηχανήματα παραγωγής τροφίμων καθορίζονται από το

ίδιο το προσωπικό στη λήξη κάθε βάρδιας . Κατόπιν ειδικής εκπαίδευσης , οι εργαζόμενοι κρίνονται ικανοί για την καθαριότητα των μηχανημάτων , τα μηχανήματα «λύνονται» σε όλα τα κινητά τους μέρη , καθαρίζονται και «δένονται »ξανά (σε ορισμένες περιπτώσεις την επόμενη ημέρα ,εφόσον έχουν μείνει ολονυκτίως σε απολυμαντικό). Η εκπαίδευση του προσωπικού (σε όλα τα θέματα , όχι μόνο θέματα καθαριότητας) αναφέρεται ως αναγκαίο στο ISO 22000, παράγραφος 7.2, περί επαγγελματικής επάρκειας και ISO9001 , παράγραφος 7.2 , περί επαγγελματικής επάρκειας .

6) Δυναμικότητα Μηχανών Παραγωγής.

Επίσης η επιχείρηση διαθέτει μηχανήματα παρασκευής παγωτού , που είναι η βασική παραγωγή της επιχείρησης , στην παραγωγή του παγωτού υπάρχουν δύο μηχανές παρασκευής παγωτινίου δυναμικότητας 500 περίπου κιβωτίων πολλαπλασιαζόμενα με 2,5Kg/ Κιβώτιο σε 8ώρες και άλλη μία μηχανή δυναμικότητας 800 περίπου κιβωτίων πολλαπλασιαζόμενα επί 2,5Kg ανά κιβώτιο σε 8 ώρες . Επιπλέον , η επιχείρηση διαθέτει και μηχανήματα παρασκευής χύμα παγωτού , χωρίς να υπάρχουν ακριβή στοιχεία δυναμικότητας των μηχανών που παράγουν χύμα παγωτό.

7) Διαδικασία Παραγωγής Γλυκισμάτων.

Ως προς την παραγωγή των γλυκισμάτων , η διαδρομή που ακολουθούν είναι πανομοιότυπη . Ξεκινούν από την δημιουργία των ημιτελικών προϊόντων (πχ παντεσπάνι) και συνθέτονται ανάλογα . Στο παγωτό για παράδειγμα φτιάχνεται πρώτα η βάση (π.χ. σιροπιασμένο παντεσπάνι τούρτας παγωτού) στο χώρο δημιουργίας ημιτελικών προϊόντων και στην συνέχεια ολοκληρώνεται στο χώρο του παγωτού Τα προϊόντα παγωτού συντηρούνται σε θερμοκρασίες - 18°C και τα γλυκίσματα σε θερμοκρασία 4-6°C .

8) Οι συνθήκες αποθήκευσης και διανομής Αρτοσκευασμάτων.

Ως προς τις προδιαγραφές αποθήκευσης των αρτοσκευασμάτων , η αποθήκευση είναι πιο απλή γιατί δεν έχουν ιδιαίτερες απαιτήσεις λόγω της φύσης τους (δεν είναι ευαίσθητα προϊόντα μικροβιολογικά) , οπότε αρκεί η αποθήκευση τους σε καθαρούς περιέκτες , καλυμμένα με μεμβράνες κατάλληλες για επαφή με το τρόφιμο και σε σκιερό και δροσερό μέρος. Τα αρτοσκευάσματα είναι προϊόντα ημέρας ,οπότε για οργανοληπτικούς λόγους δεν μπορούν να αποθηκευτούν για πολύ ώρα . Η παρασκευή των αρτοσκευασμάτων γίνεται το ξημέρωμα (περίπου 2 το βράδυ ξεκινούν οι φουρνάρηδες) και μέχρι τις 7 το πρωί έχουν διανεμηθεί στα καταστήματα . Τα φορητά που μεταφέρουν τα αρτοσκευάσματα δεν έχουν κάποια ιδιαίτερη απαίτηση , εφόσον δεν μεταφέρουν γαλακτοκομικό προϊόν (* άδειες κτηνιατρικής.), αρκεί φυσικά να είναι καθαρά.

9) Ένα εμφανιζόμενο πρόβλημα.

Ένα παράδειγμα εμφανιζόμενου προβλήματος αν για παράδειγμα ένα φορητό χάλασε , γίνεται λόγος για απώλεια ψύξης . Εφόσον το καταλάβει ο οδηγός πρέπει τα προϊόντα να γυρίσουν πίσω και αρχικά να γίνει οργανοληπτικός έλεγχος (αν τα προϊόντα έχουν λιώσει , αν έχουν σπάσει η αν έχουν χάσει όγκο.) Αν δεν υπάρχει κάποιο οπτικό θέμα , τότε γίνεται μικροβιολογικός έλεγχος , οπότε κρίνεται αν το προϊόν μπορεί να διανεμηθεί η όχι . Στην περίπτωση που κάποιο έλεγχο το προϊόν << αποτύχει >>τότε το iso22000:2018 , παράγραφος 8.9.4.3. περί τελικής

διάθεσης μη συμμορφούμενων προϊόντων , επιτρέπει την κατεύθυνση του προϊόντος για άλλη χρήση ,εφόσον δεν επηρεάζεται η ασφάλεια του τρόφιμου. Είναι δεδομένο , βάση της ίδιας παραγράφου πώς πρέπει να τηρείται αρχείο για το πώς ακριβώς διαχειρίστηκε η επιχείρηση τα προϊόντα αυτά . Επίσης , βάση της παραγράφου αυτής μπορεί να γίνει μία περαιτέρω επεξεργασία για να είναι ασφαλές το προϊόν , για παράδειγμα ένα γάλα μπορεί να επαναπαστεριωθεί και να είναι ασφαλές , ώστε να μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε κάτι τελείως διαφορετικό. Το χαρμάνι του παγωτού μπορεί να επανεπεξεργαστεί και να γίνει ξανά παγωτό. Δε μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε για κάτι τελείως διαφορετικό κάτι που προέρχεται από παγωτό. Καλύτερο παράδειγμα ανακύκλωσης είναι αυτό με τη φρυγανιά. Ακόμη το παράδειγμα του παραψημένου ψωμιού μπορεί να ψηθεί περεταίρω και να γίνει τρίμα φρυγανιάς εφόσον μπορεί ή και να αποσυρθεί τελείως παραδείγματος χάρη μία τούρτα είναι εξαιρετικά δύσκολο να <<ανακυκλωθεί>> με κάποιο τρόπο οπότε αποσύρεται .

10) Τα Μεταφορικά Μέσα της επιχείρησης .

Η επιχείρηση, για να μεταφέρει από την μονάδα παραγωγής της προς τα καταστήματα λιανικής τα προϊόντα της χρησιμοποιεί δυο ειδών μεταφορικά μέσα, τα φορτηγά –ψυγεία και τα φορτηγά καταψύξεις , ανάλογα με το τι ακριβώς μεταφέρουν . Τα προϊόντα της επιχείρησης μεταφέρονται από τα κατάλληλα αυτά φορτηγά για την μεταφορά τροφίμων . Ακολουθεί , η επεξήγηση του όρου *Νομοθεσία Κτηνιατρικής* , που σχετίζεται με την μεταφορά των προϊόντων της εταιρίας.

11) Άδειες Κτηνιατρικής .

Σύμφωνα με το Προεδρικό Διάταγμα ΥΠ΄ ΑΡΙΘ. 40 το οποίο δημοσιεύθηκε στο Φύλλο Εφημερίδας της Κυβέρνησης της Ελληνικής Δημοκρατίας στις 21 Ιανουαρίου του 1977, με αριθμό φύλλου 18 , περί της κτηνιατρικής επιθεώρησης των σφαγίων ζώων και προϊόντων ζωικής προελεύσεως από τον Πρόεδρο της Ελληνικής Δημοκρατίας .

Η αναφορά γίνεται , καθώς η επιχείρηση που εξετάζουμε , κάνει χρήση των συγκεκριμένων διατάξεων του νόμου , ώστε να μεταφέρει τα προϊόντα της . Καθώς λοιπόν γίνεται αναφορά σε συγκεκριμένα άρθρα τις συγκεκριμένης νομοθεσίας, θα εμπλουτίζεται όπου είναι απαραίτητο με παραδείγματά σχετικά με την λειτουργία της επιχείρησης.

Σύμφωνα με το Άρθρο 4 , Κτηνιατρική επιθεώρηση ζώων και προϊόντων ζωικής προέλευσης, όλα τα είδη σφαγίων ζώων καθώς τα προϊόντα και τα παραπροϊόντα αυτών πρέπει να λαμβάνεται μέριμνα από τον κάτοχο προς κτηνιατρική επιθεώρηση . Η επιθεώρηση αποσκοπεί στον έλεγχο και τον καθορισμό της υγιεινής και ποιοτικής κατάστασης καθώς και του ελέγχου της επεξεργασίας της παρασκευής και της μεταποίησης και της συντήρησης από υγειονομικής και τεχνολογικής άποψης . Γίνεται η κτηνιατρική επιθεώρηση στα σημεία εισόδου για τα εισαγόμενα και στα σημεία εξόδου για τα εξαγόμενα, περιλαμβάνει μακροσκοπική και οργανοληπτική εξέταση καθώς και εργαστηριακή επί δείγματος. Το προσωπικό είναι κτηνίατροι του υπουργείου γεωργίας , εκτός αν ορίζεται αλλιώς . Οι κτηνίατροι κατά την διενέργει των κτηνιατρικών επιθεωρήσεων συνοδεύονται από αστυνομικούς ή λιμενικούς ., οι οποίοι συμβάλουν στο έργο , τηρώντας τα κατάλληλα μέτρα για την εξασφάλιση της δημόσιας υγείας. Επίσης οι κάτοχοι των ειδών υποχρεούνται να παρέχουν στον

κτηνίατρο /επιθεωρητή κάθε διευκόλυνση για την ταχεία διεξαγωγή της κτηνιατρικής επιθεώρησης.

Σύμφωνα με το άρθρο 5 , οι φάσεις της κτηνιατρικής επιθεώρησης είναι τέσσερις . Κατά την Πρώτη Κτηνιατρική Επιθεώρηση ,για τα εισαγόμενα προϊόντα πραγματοποιείται στα σημεία εισόδου και σε αυτά εξετάζονται η πληρότητα των συνοδευτικών πιστοποιητικών και εγγράφων, η ταυτότητα των προϊόντων , η συσκευασία και η ενδείξεις της, η ποιότητα και η κατάσταση συντήρησης κτλ.. (η συγκεκριμένη επιχείρηση δεν λαμβάνει προϊόντα από το εξωτερικό , οπότε δεν χρειάζεται επεξήγησή περεταίρω.)Για τα εγχώρια προϊόντα στις λοιπές εγκαταστάσεις παραγωγής και επεξεργασίας εξετάζονται πληροφορίες όπως η υγεία και η ποιότητα των προϊόντων , η υγιεινή των προϊόντων και γενικά η τήρηση της ισχύουσας νομοθεσίας περί συνθηκών υγιεινής . Κατά την πρώτη Κτηνιατρική Επιθεώρηση διεξάγεται δειγματοληπτικός έλεγχος ποσοστού 2% του εισαγόμενου προϊόντος .

Κατά την Δευτέρα Κτηνιατρική Επιθεώρηση για τα εγχώρια προϊόντα στους τόπους εκποίησης η στις κεντρικές αγορές ελέγχονται η υγιεινή κατάσταση των προϊόντων , η συντήρηση των προϊόντων η συσκευασία και οι ενδείξεις της , η συνθήκες μεταφοράς καθώς και η πληρότητα των συνοδευτικών πιστοποιητικών και εγγράφων.

Κατά την Τρίτη κτηνιατρική επιθεώρηση, αυτή διενεργείται κατά την αποθήκευση και συντήρηση και την διακίνηση των προϊόντων , κατά αυτήν ελέγχονται οι συνθήκες υγιεινής των αποθηκών -ψυγείων ,οι συνθήκες εναποθήκευσης (θερμοκρασία ,υγρασία)η κατάσταση της συσκευασίας , η υγιεινή κατάσταση των προϊόντων κτλ. Επίσης ο έλεγχος των αποθηκευμένων προϊόντων διενεργείται κάθε μήνα και πριν από κάθε φόρτωση προς διακίνηση.

Τέλος κατά την Τέταρτη Κτηνιατρική Επιθεώρηση, ή Αστυκτηνιατρική επιθεώρηση ,διενεργείται στα καταστήματα διάθεσης των τροφίμων προς κατανάλωση (ζαχαροπλαστεία κτλ..) και κατά αυτή ελέγχονται πληροφορίες όπως η συσκευασία και οι ενδείξεις , η υγιεινή κατάσταση των προϊόντων , η ποιοτική κατάσταση των προϊόντων κτλ.

Τα μέσα μεταφοράς σύμφωνα με το Άρθρο 11 , προοριζόμενα για την μεταφορά προϊόντων ζωικής προέλευσης διακρίνονται ως εξής: *κοινά* , αυτά είναι καλυμμένα για την προστασία των μεταφερόμενων από τις καιρικές μεταβολές και ρυπάνσεις ,για παράδειγμα , στα κοινά μπορούμε να συμπεριλάβουμε τα μεταφορικά μέσα εκείνα που μεταφέρουν προϊόντα αρτοποιίας . *Ισόθερμα* , αυτά που έχουν αμάξωμα (θάλαμο) τα του οποίου τα τοιχώματα φέρουν μόνωση για να αποφεύγονται οι εναλλαγές της θερμοκρασίας μεταξύ του εσωτερικού και του περιβάλλοντος, εδώ μπορούμε , τοποθετήσουμε τα μεταφορικά που μεταφέρουν γλυκίσματα . *Αυτοδύναμου ψύξεως* , είναι τα μεταφορικά μέσα εκείνα τα οποία διαθέτουν μηχανικό εξοπλισμό τέτοιο που επιτρέπει να τηρείται στο εσωτερικό του κιβωτίου τα προβλεπόμενα κατά περίπτωση επίπεδα θερμοκρασίας, εδώ συγκαταλέγονται τα μέσα μεταφοράς που μεταφέρουν προϊόντα βαριάς κατάψυξης όπως παγωτά.

Τα μεταφορικά μέσα πρέπει να είναι εφοδιασμένα με τα εξής υλικά και όργανα: Σχάρες μεταλλικές ύψους τουλάχιστον 5 εκατοστών ή ράφια για την τοποθέτηση των τροφίμων. Όργανα ελέγχου της θερμοκρασίας, θερμομέτρα δηλαδή για την καταγραφή κάθε στιγμής της επικρατούσας θερμοκρασίας. Οι καταγραφικές ταινίες των θερμομέτρων διατηρούνται υπό τον έλεγχο του υπεύθυνου ποιότητας και υποδεικνύονται στο κλιμάκιο αν ενεργεί έλεγχος.

Ακόμη, κατά την φόρτωση ή την εκφόρτωση θα πρέπει να λαμβάνεται μέριμνα για την προστασία τους από τις δυσμενείς συνθήκες και για την συντήρηση από τις καιρικές συνθήκες και να αποφεύγονται οι βίαιοι χειρισμοί, απαγορεύεται ακόμη η μεταφορά των τροφίμων, ουσιών και προϊόντων που μπορεί να αλλάξουν δυσμενώς τους οργανοληπτικούς χαρακτήρες τους, όπως χρώμα, γεύση, οσμή ή ακόμη να τα μολύνουν και να τα ρυπάνουν αυτά. Τέλος θα πρέπει τα μέσα να εφαρμόζουν τα καθοριζόμενα από το συγκεκριμένο διάταγμα.

12) Διακοπή Ρεύματος

Επιπρόσθετα, η επιχείρηση έχει λάβει ειδική μέριμνα σε περίπτωση διακοπής του ηλεκτρικού ρεύματος, καθώς σε περίπτωση διακοπής του ηλεκτρικού ρεύματος υπάρχουν γεννήτριες για να μπορέσουν να συνεχίσουν να δουλεύουν τα μηχανήματα ή να κλείσουν με ασφάλεια. Μέριμνα αυτή, δεν αναφέρεται σε κάποιο ISO, αλλά αποτελεί πρωτοβουλία της επιχείρησης για ευνόητους λόγους.

13) Η μέθοδος της Ιχνηλασιμότητας

Ακόμη, η επιχείρηση εφαρμόζει την μέθοδο της Ιχνηλασιμότητας, όπου σύμφωνα με το ISO 22000, παράγραφος 3.42, Ιχνηλασιμότητα είναι η ικανότητα παρακολούθησης του ιστορικού, της εφαρμογής, μετακίνησης και της θέσης του αντικειμένου μέσω καθορισμένου σταδίου(ων) παραγωγής επεξεργασίας και διανομής. Η επιχείρηση διατηρεί πλήρες αρχείο ιχνηλασιμότητας, ξεκινώντας από την στιγμή παραλαβής των πρώτων υλών (έλεγχος κατά την παραλαβή, καταγραφή αριθμών παρτίδων) και καταλήγοντας στην διανομή (αναγραφή στα τιμολόγια των αριθμών παρτίδων των τελικών προϊόντων που διανέμονται σε κάθε πελάτη) π.χ., Στο ξεκίνημα της παραγωγικής διαδικασίας ενός παγωτού καταγράφονται όλοι οι αριθμοί παρτίδων των συστατικών που χρησιμοποιήθηκαν (γάλα, ζάχαρη, κακάο κτλ.) καθώς και των συσκευαστικών τους μέσων (θήκες κιβώτια κτλ.). Όταν το προϊόν ολοκληρωθεί και έχει πια τον αριθμό παρτίδας της εταιρίας, όταν διανεμηθεί θα είναι σε θέση να γνωρίζουν στην εταιρία σε ποιόν πελάτη πήγε. Σε Περίπτωση που ένα προϊόν κριθεί από τον κατασκευαστή ακατάλληλο (π.χ. αυτός που δίνει το κακάο στην εταιρία πει ότι η παρτίδα 3000 αποσύρεται) η εταιρία μέσα από τα αρχεία

ιχνηλασιμότητας ψάχνει σε ποια προϊόντα και παρτίδες χρησιμοποιήθηκε το εν λόγω προϊόν , ώστε να αποσυρθούν τα αντίστοιχα προϊόντα από τους πελάτες που θα διένειμε .

14) Μια έκτακτη συνθήκη.

Τον τελευταίο καιρό έχει έρθει στην ζωή μας η πανδημία του Κορονοϊού, SARS-CoV-2όπως είναι η επιστημονική ονομασία του και έχει αλλάξει πολύ τις ζωές μας, συνεπώς και την λειτουργία των επιχειρήσεων . Ως προς στον covid -19δεν υπάρχει κάποια συγκεκριμένη αναφορά μέσα στα iso καθώς αυτός δεν αποτελεί κάποιο στοιχείο μόνιμων διαδικασιών της λειτουργίας μιας επιχείρησης . Είναι μία έκτακτη ανάγκη, σύμφωνα με την οποία το κράτος δίνει κάποιες κατευθυντήριες γραμμές για το πώς η επιχείρηση πρέπει να κατευθύνεται . Συνεπώς μέσα στην επιχείρηση , έγιναν απλά κάποιες τροποποιήσεις στο ΣΔΑΤ της επιχείρησης , όπου δίνονται οδηγίες σε σχέση με την διαχείριση ενός πιθανού κρούσματος .

15) Οδηγία 001- Δ17/2: Οδηγίες υγιεινής έναντι Covid .

a) *Λίγα λόγια...*

Τα μέτρα πρόληψης της πανδημίας που γνώρισαν επιχειρήσεις και εργαζόμενοι το τελευταίο χρονικό διάστημα αλλάξαν σε πολύ λίγο χρόνο τις αντιλήψεις μας για τις φυσιολογικές εργασιακές συνθήκες , καθώς και για τους κινδύνους στους οποίους το ανθρώπινο δυναμικό εκτίθεται , μιας και η διαχείριση του κινδύνου COVID-19 είναι , και θα παραμείνει για αρκετό καιρό η πρώτη προτεραιότητα στις επιχειρήσεις.

b) *Πριν μπει ο εργαζόμενος στο χώρο εργασίας .*

Αν ο εργαζόμενος έχει συμπτώματα αναπνευστικού ή αν είναι έγκυος εργαζομένη γυναίκα ή αν ανήκει σε ευπαθείς ομάδες , να απέχει από την εργασία και να μένει σπίτι. Μένοντάς στο σπίτι , προστατεύει τον εαυτό του και τους άλλους.

Πλένοντάς τα χέρια με σαπούνι και νερό ή τρίβοντας καλά τα χέρια με αντισηπτικό αλκοολούχα διάλυμα ή με χαρτομάντηλο ή αλκοόλη .

Εφαρμόζοντας σωστά την στολή εργασίας καθώς και όλα τα μέσα ατομικής προστασίας που προβλέπονται .

c) *Κατά την παραμονή στο χώρο εργασίας .*

Χρησιμοποιώντας σωστά όλα τα προβλεπόμενα για την θέση εργασίας του εργαζόμενου μέσα ατομικής προστασίας (ΜΑΠ) καθώς και την στολή εργασίας του .

Να αποφεύγεται η στενή επαφή (<2 μέτρα για χρονικό διάστημα > 15 λεπτά) , εφόσον αυτό είναι δυνατό, με οποιοδήποτε άτομο να εμφανίζει συμπτώματα από το αναπνευστικό , όπως βήχα ή φτέρνισμα .

Να αποφεύγεται η επαφή των χεριών με τα μάτια , την μύτη και το στόμα για την μείωση του κινδύνου μόλυνσης .

Πλένοντας τα χέρια με σαπούνι και νερό ή τρίβοντας τα χέρια καλά με αντισηπτικό αλκοολούχο διάλυμα ή με χαρτομάντιλα με αλκοόλη.

Να αποφεύγεται η κοινή χρήση προσωπικών αντικειμένων .

Σε βήχα ή φτέρνισμα να καλύπτετε η μύτη και το στόμα με το μανίκι στο ύψος του αγκώνα ή με χαρτομάντιλο , να απορρίπτετε το χρησιμοποιημένο χαρτομάντιλο στους κάδους απορριμμάτων και να πλένονται επιμελώς τα χέρια .

Να πλένονται τακτικά και επιμελώς τα χέρια με υγρό σαπούνι και νερό για τουλάχιστον 20", πριν την λήψη τροφής και μετά την επίσκεψη στην τουαλέτα και να στεγνώνονται προσεκτικά τα χέρια με χάρτινες χειροπετσέτες μίας χρήσης και να απορρίπτονται στους κάδους απορριμμάτων.

Η χρήση γαντιών δεν υποκαθιστά το σωστό πλύσιμο των χεριών .

d) Κατά την έξοδο από τον χώρο εργασίας .

Αφαιρέστε προσεκτικά τα ΜΑΠ που χρησιμοποιήσατε .

Αφαιρέστε προσεκτικά την στολή εργασίας που χρησιμοποιήσατε και τοποθετήστε την σε μία σακούλα .

Πλύνετε τα χέρια σας με σαπούνι και νερό ή τρίψτε με αντισηπτικό αλκοολούχο διάλυμα ή με χαρτομάντιλα με αλκοόλη .

e) Διαχείριση απορριμμάτων .

Χρησιμοποιούμε μάσκες πολλαπλών χρήσεων . Οι μάσκες και τα ρούχα πρέπει να πλένονται με καυτό νερό(πάνω από 60oC) και προσθήκη απορρυπαντικού. Αν κάτι τέτοιο δεν είναι εφικτό λόγω της φύσης των υφασμάτων , θα πρέπει να χρησιμοποιούνται ειδικά προϊόντα που περιέχουν υποχλωριώδες νάτριο ή απολυμαντικά μέσα ειδικά για τα υφάσματά αυτά .Οι μάσκες και τα ρούχα σιδερώνονται .

Σε περίπτωση χρήσης ΜΑΠ μιας χρήσης όταν αυτά απομακρύνονται τοποθετούνται άμεσα σε πλαστική σακούλα η οποία και απορρίπτεται άμεσα σε ειδικά σημασμένο κάδο σκουπιδιών . Σε όλη αυτή την διαδικασία χρησιμοποιούμε γάντια τα οποία βγάζουμε μετά την απόρριψη στον κάδο και πετάμε και αυτά. Στην συνέχεια ο εργαζόμενος απολυμαίνει τα χέρια του με αντισηπτικό ή τα πλένει με νερό και σαπούνι.

16) Διαδικασία 17/2 Διαχείρισης Covid .

Η παρούσα διαδικασία δημιουργήθηκε για να αποτυπώσει το σχέδιο και τις ενέργειες δράσης της επιχείρησης σε περίπτωση υπόπτου και επιβεβαιωμένου κρούσματος του νέου στελέχους κορονοϊού , Covid-19.

Η τρέχουσα επιδημία , COVID-19 προκαλείται από τον κορονοϊόSARS-CoV-2, που ανήκει στην οικογένεια των κορονοϊών (coronoviridae) , μια μεγάλη οικογένεια RNAίων .

Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο ΟργανισμόΥγείας (ΠΟΥ ή WHO), ο όρος SARS-CoV-2(SevereAcuteRespiratorySyndromeCoronaVirus 2) υποδεικνύει τον ιό , ενώ ο όρος Covid-19 (CoronaVirusDisease -2019) υποδεικνύει την νόσο που εκδηλώνεται από τον ιό SARS-CoV-2.

Παρόλο που ο ιός προέρχεται από τα ζώα , μεταδίδεται από άνθρωπο σε άνθρωπο . Η μετάδοση θεωρείται ότι γίνεται κυρίως μέσω του αναπνευστικού με σταγονίδια από το φτέρνισμα , τον βήχα η την εκπνοή .

a) Σχέδιο δράσης .

Οι προληπτικές ενέργειες που πραγματοποιούνται περιγράφονται παρακάτω.

- Ενίσχυση του καθαρισμού των χώρων με εκπαιδευόμενο προσωπικό καθαρισμού , το οποίο απολυμαίνει μετά τον καθαρισμό τα κρίσιμα σημεία της εγκατάστασης κάνοντας χρήση συγκεκριμένου απολυμαντικού .
- Παροχή αντισηπτικού ανά εργαζόμενο σε κάθε θέση εργασίας .
- Χορήγηση πλενόμενων υφασμάτων μασκών ανά εργαζόμενο ή χρήση κατάλληλης μάσκας .
- Τήρηση των απαραίτητων μέτρων ασφαλούς απόστασης μεταξύ των εργαζομένων και των θέσεων εργασίας .
- Ενημέρωση επισκεπτών με τους κανόνες και τις οδηγίες αναρτημένες και διαθέσιμες στον προθάλαμο .
- Ενημέρωση των εργαζομένων με ανανεωμένες οδηγίες πρόληψης κατά του κορονοϊού από τους αρμόδιους φορείς (ΕΟΔΥ, Υπουργείο Υγείας , ΕΞΠΠ). Η ενημέρωση πραγματοποιείται μέσω της εκπαίδευσης των εργαζομένων .
- Αποφεύγονται κάθε μορφής εκδηλώσεις όπου έχουμε συνάθροιση εργαζομένων .

b) Υπόπτο κρούσμα στις εγκαταστάσεις της εταιρίας.

Ο παρακάτω ορισμός έχει συνταχθεί με βάση τα τρέχοντα επιδημιολογικά δεδομένα και αφορά τόσο στην ανίχνευση των κρουσμάτων με υποψία λοίμωξης από το νέο κορονοϊό SARS-CoV-2 όσο και στην δήλωση τους στους ΕΟΔΥ . Τονίζεται ότι, καθώς η επιδημία εξελίσσεται , ο ορισμός κρούσματος ενδέχεται να τροποποιηθεί.

Κάθε ύποπτο ,πιθανό η επιβεβαιωμένο κρούσμα πρέπει να δηλώνεται ΑΜΕΣΑ στον ΕΟΔΥ (τηλ: 210 25 12 054 ή 1135).

ε) Ορισμός ασθενή ως ύποπτο κρούσμα :

Ασθενής με οξεία λοίμωξη του αναπνευστικού (αιφνίδια έναρξη νόσου , με τουλάχιστον ένα από τα παρακάτω συμπτώματα :βήχα , πυρετό δύσπνοιά), και χωρίς άλλη αιτιολογία που να εξηγεί πλήρως την κλινική εικόνα και με ιστορικό ταξιδιού η διαμονής σε χώρα/περιοχή , σύμφωνα με τον επικαιροποιημένο κατάλογο του ΕΟΔΥ , εντός των 14 τελευταίων ημερών πριν από την έναρξη των συμπτωμάτων .

Ασθενής με οποιαδήποτε οξεία νόσο του αναπνευστικού και ιστορικού στενής επαφής με επιβεβαιωμένο ή στενό κρούσμα COVID-19 εντός των τελευταίων 14 ημερών πριν από την έναρξη των συμπτωμάτων .

Ασθενής με οξεία λοίμωξη αναπνευστικού (SevereAcuteRespiratoryIllnes), η οποία απαιτεί νοσηλεία και για την οποία δεν έχει τεκμηριωθεί άλλη αιτιολογία .

δ) Ενέργειες σε περίπτωση υποψίας κρούσματος :

Ο εργαζόμενος που παρουσιάζει συμπτώματα συμβατά με την μόλυνση από τον covid-19 οφείλει να ενημερώσει άμεσα τον προϊστάμενο τού.

Ο προϊστάμενος ενημερώνει τον εργαζόμενο για τις ενέργειες που πρέπει να ακολουθήσει :

- Αν ο εργαζόμενος βρίσκεται εκτός του χώρου εργασίας του δίνεται η οδηγία να παραμείνει στην οικία του και να μην προσέλθει στην εργασία .
- Αν ο εργαζόμενος βρίσκεται στο χώρο εργασίας του δίνεται η οδηγία να αποχωρήσει άμεσα με δικό του μέσο και να μεταβεί στην οικία του . Κατά την αποχώρησή του , δεν θα πρέπει να βγάλει τα ΜΑΠ που φορά πάρα μόνο όταν εισέλθει στο όχημα του.
- Αν ο εργαζόμενος χρειάζεται βοήθεια για να μετακινηθεί , ο εργαζόμενος που θα τον βοηθήσει ορίζεται από τον προϊστάμενο . Ο εργαζόμενος αυτός θα πρέπει σε όλη την διάρκεια που θα βρίσκεται σε επαφή με το ύποπτο κρούσμα να φορά γάντια , μάσκα , γυαλιά προστασίας και πόδια μιας χρήσης . Άμεσα , μετά την απομάκρυνση του από το ύποπτο κρούσμα βγάζει τα ΜΑΠ και τα απορρίπτει σε ειδικά σημειωμένο κάδο.

Ο προϊστάμενος ενημερώνει τον ιατρό εργασίας και έρχεται σε επικοινωνία με τον ΕΟΔΥ , από όπου ενημερώνεται για τις επόμενες ενέργειες τις οποίες καταγράφει και ακολουθεί .

Ο εργαζόμενος υποβάλλεται άμεσα σε τεστ ώστε να διαπιστωθεί αν έχει προσβληθεί από τον covid-19 .

Όταν ο εργαζόμενος έχει αποχωρήσει , πραγματοποιείται υποχρεωτικά σχολαστική καθαριότητα και απολύμανση του χώρου εργασίας του . Το προσωπικό που θα απολυμάνει τον χώρο εργασίας του πιθανού κρούσματος φορά τα κατάλληλα ΜΑΠ (γάντια , μάσκα , γυαλιά και πόδια μιας χρήσης) . Αν το αποτέλεσμα της εξέτασης , είναι αρνητικό , ο εργαζόμενος επιστρέφει στην εργασία του . Αν το αποτέλεσμα της εξέτασης είναι θετικό , ακολουθείται η διαδικασία για επιβεβαιωμένο κρούσμα που περιγράφεται παρακάτω.

e) Επιβεβαιωμένο κρούσμα στις εγκαταστάσεις της επιχείρησης.

Ο παρακάτω ορισμός έχει συνταχθεί με βάση τα τρέχοντα επιδημιολογικά δεδομένα και αφορά τόσο στην ανίχνευση των κρουσμάτων με υποψία λοίμωξης από τον νέο κορονοϊό SARS-CoV-2 όσο και στην δήλωση τους στον ΕΟΔΥ. Τονίζεται ότι, καθώς η επιδημία εξελίσσεται, ο ορισμός κρούσματος αναμένεται να τροποποιηθεί.

Κάθε επιβεβαιωμένο κρούσμα πρέπει να δηλώνεται άμεσα στον ΕΟΔΥ.

f) Ορισμός ασθενή ως επιβεβαιωμένο κρούσμα :

Άτομο με εργαστηριακά επιβεβαιωμένη λοίμωξη από τον νέο κορονοϊό SARS-CoV-2, ανεξαρτήτως κλινικών συμπτωμάτων και σημείων .

Ενέργειες σε περίπτωση επιβεβαιωμένου κρούσματος :

- Μετά την γνωστοποίηση του αποτελέσματος της εξέτασης ο εργαζόμενος, οφείλει να ενημερώσει άμεσα τον προϊστάμενο του.
- Ο Προϊστάμενος ενημερώνει τον εργαζόμενο για τις ενέργειες που πρέπει να ακολουθήσει:
- Αν ο εργαζόμενος βρίσκεται εκτός χώρου εργασίας του δίνεται η οδηγία να παραμείνει στην οικία του και να μην προσέλθει στην εργασία του για 14 ημέρες . Μετά την 14^η ημέρα, πραγματοποιείται νέο τεστ. Επιστρέφει στην εργασία του μόνο όταν τα αποτελέσματα των εξετάσεων είναι αρνητικά .
- Αν ο εργαζόμενος βρίσκεται στο χώρο εργασίας, του δίνεται η οδηγία να αποχωρήσει άμεσα με δικό του μέσο και να μεταβεί στην οικία του . Κατά την αποχώρησή του δεν θα πρέπει να βγάλει τα ΜΑΠ που φορά, παρά μόνο όταν εισέλθει στο όχημά του.
- Αν ο εργαζόμενος χρειάζεται βοήθεια για να μετακινηθεί, ο εργαζόμενος που θα τον βοηθήσει, ορίζεται από τον προϊστάμενο . Ο εργαζόμενος αυτός, θα πρέπει σε όλη την διάρκεια που θα βρίσκεται σε επαφή με το ύποπτο κρούσμα να φορά γάντια, μάσκα, γυαλιά προστασίας και πόδια μίας χρήσης. Άμεσα μετά την απομάκρυνση του από το ύποπτο κρούσμα, βγάζει τα ΜΑΠ και τα απορρίπτει σε ειδικά σημασμένο κάδο.
- Ο προϊστάμενος απομακρύνει τους συναδέλφους που ήρθαν σε επαφή με εργαζόμενο με το επιβεβαιωμένο κρούσμα και τους θέτει σε καραντίνα στην οικία τους μέχρι να τους ανακοινωθούν τα αποτελέσματα των εξετάσεων που θα υποβληθούν . Οι εργαζόμενοι αυτοί ως την έκδοση των αποτελεσμάτων των εξετάσεων θεωρούνται ύποπτα κρούσματα και ακολουθούν την προηγούμενη διαδικασία . Αν κάποιος από αυτούς τους εργαζόμενους βρεθεί θετικός στον κορονοϊό ακολουθείται από την αρχή η διαδικασία επιβεβαιωμένου κρούσματος .
- Ο προϊστάμενος ενημερώνει τον ιατρό εργασίας και έρχεται σε επικοινωνία με τον ΕΟΔΥ, από όπου ενημερώνεται για τις επόμενες ενέργειες τις οποίες καταγράφει και ακολουθεί.

- Πραγματοποιείται καθαρισμός και απολύμανση - μικροβιοκτονία , σε όλους τους χώρους (παραγωγή – αποθήκες – γραφεία) όπου κυκλοφορούσε ο εργαζόμενος επιβεβαιωμένο κρούσμα . Μέχρι να πραγματοποιηθεί απολύμανση , οι χώροι αυτοί σταματούν να λειτουργούν .
- Ο Διευθυντής του οργανισμού αναθέτει στους εργαζόμενους του τμήματος να ενημερώσουν τους συνεργάτες - προμηθευτές που πιθανόν να βρέθηκαν στον χώρο όπου εργαζόταν το επιβεβαιωμένο κρούσμα τις τελευταίες ημέρες .
- Ενημέρωση προσωπικού σχετικά με τον τρόπο εργασίας με αποστολή εσωτερικού email .
- Βάση GDPR προστατεύεται το ονοματεπώνυμο του ατόμου που νοσεί με σκοπό την αποφυγή περιθωριοποίησης .

g) Υποπτο ή επιβεβαιωμένο κρούσμα σε συνεργάτη.

- Εφόσον ληφθεί η ενημέρωση από την μεριά του συνεργάτη ο Διευθυντής του οργανισμού πραγματοποιεί , έλεγχο ώστε να διαπιστωθεί με ποιους εργαζόμενους ήρθε σε επαφή .
 - Το προσωπικό ,που έχει έρθει σε επαφή θεωρείται ύποπτο κρούσμα και ακολουθείται η αντίστοιχη διαδικασία.
1. *Εργαζόμενοι που ανήκουν σε ομάδες υψηλού κινδύνου .*

Τα άτομα που ανήκουν σε ομάδα υψηλού κινδύνου (π.χ. ηλικιωμένοι καρδιοπαθείς, άτομα με σακχαρώδη διαβήτη , ηπατοπάθειες ή πνευμονοπάθειές .) είναι πιθανότερο να εμφανίσουν σοβαρή νόσο . Λόγω της φύσης της εργασίας γενικά οι εργαζόμενοι δεν ανήκουν σε ομάδα υψηλού κινδύνου . Όταν κάποιος εργαζόμενος ανήκει σε αυτές ενημερώνει τον υπεύθυνο του καταστήματος .

h) Ψυχολογική Υποστήριξη .

Κατά την πανδημία , εκτός της διασποράς του ιού έχουμε την διασπορά του φόβου και του πανικού . Ο Διευθυντής του οργανισμού έρχεται σε συνεχή επαφή με τους εργαζόμενους τονώνοντας το ηθικό τους , στηρίζοντας τους ψυχολογικά . Η επιχείρηση στηρίζει τους εργαζόμενους παρέχοντας κάθε υλική και ηθική βοήθεια για να ξεπεράσουν δύσκολες καταστάσεις . Σε κάθε περίπτωση ακολουθούνται οι οδηγίες των αρχών αλλά και εξειδικευμένων ιατρών .

i) Αρνητικές Συμπεριφορές & Κοινωνικός Στιγματισμός .

Ο διευθυντής του οργανισμού έχει ενσωματώσει στα εκπαιδευτικά προγράμματα και ανακοινώσεις θέματα σχετικά με αρνητικές συμπεριφορές και κοινωνικό στιγματισμό

. Για το σκοπό αυτό έχει εκπονηθεί η σχετική οδηγία η οποία επικοινωνείται στο προσωπικό . Με κάθε τρόπο η εταιρία καθιστά σαφές στο εσωτερικό και εξωτερικό της περιβάλλον ότι αρνητικές συμπεριφορές που σχετίζονται με την εκδήλωση της νόσου δεν είναι αποδεκτές .

j) Περιβαλλοντικά Μέτρα.

Τα περιβαλλοντικά μέτρα , θεωρούνται απαραίτητα για τον προορισμό της διασποράς του ιού και περιλαμβάνουν τα εξής :

- Τον επαρκή αερισμό των εργασιακών χώρων και την τακτική συντήρηση των συστημάτων εξαερισμού - κλιματισμού. Ιδιαίτερη σημασία έχει ο φυσικός αερισμός των χώρων .
- Τον καθαρισμό με απορρυπαντικά ή απολυμαντικά , τακτικά και οπωσδήποτε κατά την αλλαγή βάρδιας . :
 - Των υποδομών και των επιφανειών των χώρων εργασίας (δάπεδο , πόμολα , κουπαστές , διακόπτες κ.λπ.)
 - Των κοινόχρηστων χώρων όπως όπως χώροι διαλλειμάτων - ανάπαυσης , αποδυτήρια , τουαλέτες , λουτρά κ.λπ.
 - Του εξοπλισμού εργασίας καθώς και των εργαλείων , συσκευών και αντικειμένων που χρησιμοποιούνται (τηλέφωνα ,πληκτρολόγια , τηλεχειριστήρια , ανελκυστήρες , ανυψωτήρες κ.τ.λ.).
- Την απολύμανση σύμφωνα με της οδηγίες του ΕΟΔΥ , χώρων όπου έχει εντοπισθεί πιθανό ή επιβεβαιωμένο κρούσμα της λοίμωξης COVID-19.
- Την διάθεση και την τοποθέτηση σκεπαστών κάδων απορριμμάτων , όπου θα απορρίπτονται αμέσως μετά την χρήση τους τα ΜΑΠ μιας χρήσης , καθώς και τα μαντιλάκια , χειροπετσέτες η άλλα μέσα που χρησιμοποιήθηκαν για την απολύμανση των επιφανειών εργασίας καθώς και είδη προσωπικής υγιεινής .
- Το συχνό καθάρισμα των ενδυμάτων εργασίας (φόρμες ,ποδιές) και των συνήθων μέσων ατομικής προστασίας που χορηγούνται καθώς και την ασφαλή αποθήκευσή τους . Επισημαίνεται η μέριμνα για αυστηρά προσωπική χρήση των συνήθων ΜΑΠ.

Μερικές προτάσεις .

- *Η διοίκηση Ολικής ποιότητας είναι μια φιλοσοφία διοίκησης η οποία πρεσβεύει ότι η ποιότητα είναι ευθύνη όλων των εργαζομένων σε μια επιχείρηση. Λέγοντας ότι είναι ευθύνη όλων τον εργαζομένων νοείται ότι ο κάθε εργαζόμενος ξεχωριστά θα πρέπει με την σειρά του να κάνει σωστά την δουλειά του , δηλαδή , να ακολουθεί τις οδηγίες που του έχουν δοθεί για το πώς να κάνει την δουλειά του σωστά και να αναφέρει στους ανώτερους του τα πιθανά προβλήματα ή ελαττώματα που μπορεί να έχει ένα προϊόν.*

- Οι γκουρού της ποιότητας με τις αρχές τους καθοδηγούν τις επιχειρήσεις πως να βελτιώνουν τα παραγόμενα προϊόντα και να παράγουν άριστα ποιοτικά προϊόντα .Μέσα από τις αρχές τους και σημεία τους δίνουν κάποιες κατευθυντήριες γραμμές προς τις επιχειρήσεις , βοηθώντας τες έτσι να μπορέσουν να εφαρμόσουν τις αρχές του αυτές μέσα στην παραγωγική τους διαδικασία , αλλά και στον τρόπο λειτουργίας που θα έχει ως αποτέλεσμα να παράγονται σωστά ποιοτικά προϊόντα.
- Οι επιχειρήσεις μπορούν με τα εργαλεία ποιότητας να εντοπίζουν αστοχίες η λάθη στην παραγωγή των προϊόντων τους. Με την βοήθεια των οποίων μπορούν να εντοπίσουν πιθανές αστοχίες ή λάθη που παρουσιάζονται στην παραγωγική διαδικασία και δεν μπορούν με ακρίβεια να τα δουν , έτσι χρησιμοποιώντας για παράδειγμα το διάγραμμα αιτίου – αποτελέσματος μπορεί να δει μία επιχείρηση ποιες εισροές βάζει στην παραγωγική της διαδικασία και ποιο είναι το αποτέλεσμα που παίρνει , ρυθμίζοντας έτσι τις εισροές της μπορεί να βελτιώσει το παραγόμενο προϊόν.
- Μεγάλες εταιρίες τις ελληνικής αγοράς είναι πιστοποιημένες ως προς τα iso , ανάλογα με τον τομέα που δραστηριοποιείται η κάθε μία , ακολουθώντας πιστά τις οδηγίες που το καθώς iso καθορίζει κατά την παραγωγή των προϊόντων τους. Εφαρμόζοντας κάποιο πρότυπο ποιότητας iso ακολουθούν συγκεκριμένες διαδικασίες κατά τον τρόπο λειτουργίας τους , επιτυγχάνοντας έτσι να παρασκευάζουν σωστά ποιοτικά προϊόντα .
- Μια Εταιρία έχει καθορισμένες απαιτήσεις από τους προμηθευτές της για προϊόντα που παραλαμβάνει , ακόμη απαιτεί συγκεκριμένο τρόπο ένδυσης και ατομικής υγιεινής από τους εργαζόμενους της . Μια εταιρία καθορίζει τα προϊόντα ή υλικά που προμηθεύεται να έχουν συγκεκριμένες προδιαγραφές, ο λόγος που προβαίνει σε αυτή την ενέργεια είναι για να μπορεί να παράγει προϊόντα άριστα ποιοτικά που ανταποκρίνονται στις προδιαγραφές που έχει θέσει. Επιπρόσθετα , μια επιχείρηση απαιτεί από το προσωπικό της να έχει συγκεκριμένο τρόπο ένδυσης , ιδικά όταν έρχεται σε επαφή με το παραγόμενο προϊόν , ώστε να μην υπάρχει το ενδεχόμενο να υπάρξει μέσα στο παρασκευαζόμενο προϊόν εξάρτημα από κάποιό τιμαλφή αντικείμενο ή οποιοδήποτε ξένο που δεν ορίζεται να υπάρχει για την παραγωγή προϊόντος .
- Λαμβάνει μέριμνα επίσης για πιθανά προβλήματα που πιθανών εμφανιστούν και τον τρόπο αντιμετώπισης τους . Σε περίπτωση χαλασμένου προϊόντος που έχει φύγει από την μονάδα παραγωγής προς τα καταστήματα να μπορεί να γνωρίζει προς τα πού κατευθύνεται και να μπορεί να τα ανακαλέσει πίσω, ώστε να το διορθώσει ή να το καταστρέψει πιθανός.
- Σε έκτακτες συνθήκες , όπως μια υγειονομική κρίση ακολουθεί πιστά τις οδηγίες που τις δίνονται από τις αρμόδιες αρχές , ακολουθώντας αυτές τις οδηγίες αποτρέπει το ενδεχόμενο να επηρεαστεί τόσο το προσωπικό , όσο ίσως και οι προμηθευτές της από δυσμενή αποτελέσματα (παραδείγματος χάριν η επιδημία του κορονοϊού , που μπορεί να έχει ίσως δυσάρεστα αποτελέσματα για κάποιον εργαζόμενο.).

Συμπεράσματα

Ύστερα από την επίσκεψή μου στον χώρο της επιχείρησης , αλλά και μελετώντας τον τρόπο λειτουργίας της , μέσα από την οποία διαφαίνεται ότι ακολουθούν κάποια πρότυπα ποιότητας καθώς επίσης ακολουθούν πολύ πιστά οδηγίες που δίνονται τόσο εκτός της επιχείρησης , για παράδειγμα με τις οδηγίες για την διαχείριση σχετικά με την πανδημία , αλλά και τόσο από το εσωτερικό της , παραδείγματος χάριν ο σωστός τρόπος ενδυμασίας , ο οποίος βέβαια ορίζεται και στο Iso που εφαρμόζει , επίσης σε οδηγίες που αφορούν σωστή υγιεινή των εργαζομένων και στο ότι δεν πρέπει να φέρουν κάποια τιμαλφή πάνω του για λόγους ασφαλείας κτλ. Επιπλέον η επιχείρηση , έχει θέσει τόσο στους προμηθευτές της για τα προμηθευόμενα προϊόντα ,όσο και στις συνθήκες διατήρησης πρώτων υλών αλλά και στην διατήρηση των τελικών προϊόντων συγκεκριμένες προϋποθέσεις που θα πρέπει να ακολουθούνται. Όσον αναφορά τους ανθρώπους της επιχείρησης , τόσο στον παραγωγικό τομέα ,αλλά και τους απλούς εργαζόμενους (π.χ. οδηγοί) , ακολουθούν πιστά τις οδηγίες που δίνονται από την διοίκηση της επιχείρησης . Άξιο αναφοράς είναι ότι η επιχείρηση δεν κάνει ανακύκλωση, καθώς λόγω της φύσης της εργασίας τα σκεύη που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν για ανακύκλωση λερώνονται με διάφορα υλικά , ανάλογα με το πόστο (π.χ. κρέμες , λάδια κτλ). Για το λόγο αυτό αν η επιχείρηση επιθυμούσε να προβεί σε ανακύκλωση θα επιφορτίσει κάποια άτομα για την σωστή καθαριότητα ώστε να μπορούν να ανακυκλωθούν .

Βιβλιογραφία.

ΒΙΚΙΠΑΙΔΕΙΑ :

<https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%A0%CF%8D%CE%BB%CE%B7:%CE%9A%CF%8D%CF%81%CE%B9%CE%B1..>

Μελετητής Google: <https://scholar.google.com/>.

Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης : <https://www.iso.org/home.html> .

R.Dan Reid , Nada R, Sanders “Διοίκηση Επιχειρησιακών Λειτουργιών” , (Χατζόπουλος ,Χραπάλος). Κεφάλαιο 5 Διοίκηση Ολικής Ποιότητας . (Κόστος Ποιότητας , οι «γκουρού» της ποιότητας , Η φιλοσοφία της ΔΟΠ , Εργαλεία Ελέγχου Ποιότητας .

Κόκα κόλα 3Ε : <https://gr.coca-colahellenic.com/>.

Ε.Ι. ΠΑΠΑΔΟΠΟΥΛΟΥ : <https://papadopoulou.gr/>.

SEPTONA ΑΒΕΕ: <http://www.septona.gr/>.

Π.Γ. ΝΙΚΑΣ ΑΒΕΕ : <http://nikas.gr/>.

ΑΧΑΙΚΟ ΕΝΤΕΛΒΑΙΣ ΑΒΕΕ. : <http://www.axaikoentelvais.com/site/index>.

Παράρτημα .

Αχαϊκό Εντελβαίς ΑΒΕΕ.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.

1. Προδιαγραφές Πρώτων υλών, Γάλακτος , Ζάχαρης ,Αλεύρων κτλ.(γενικά ό,τι παραλαμβάνει η επιχείρηση από προμηθευτές για να παρασκευάσει τα προϊόντα της).
2. Διατήρηση πρώτων υλών,(θερμοκρασία συνθήκες κτλ.)
3. Προσωπικό : τρόπος ένδυσης και καθαριότητα(για τους εργαζόμενους μέσα στο εργοστάσιο,(δεν πρέπει να έχουν νύχια , βραχιόλια, αρώματα κτλ.)
4. Πώς καθαρίζονται τα μηχανήματα , αν γίνεται με εξωτερικό συνεργείο και αν υπάρχουν στάνταρ προδιαγραφές ως προς το βαθμό καθαριότητας.
5. Δυναμικότητα μηχανημάτων πχ παρασκευής παγωτού , τεμάχια ανά βάρδια.
6. (Στείρα πληροφορία) Παράγραφος ISO που αναφέρεται το 9001, 22000και το HACCP.
7. Διαδικασία παστερίωσης γάλακτος για να χρησιμοποιηθεί σε παγωτά τούρτες κτλ., θερμοκρασία συντήρηση.
8. Διαδρομή παγωτού, μετά την παστερίωση ποια διαδρομή ακολουθεί και πώς συντηρείται για να κατανεμηθεί στις κατηγορίες που παρασκευάζονται .(παγωτίνια σοκολάτα , βανίλια , χωνάκια. Κτλ.)
9. Η διαδικασία Παρασκευής Παγωτού , δηλαδή εκεί που μπαίνει στο δωμάτιο με τους -40 και μετά επικαλύπτεται με σοκολάτα.
10. Πώς το διαχειρίζονται μετά , ότι δηλαδή μπαίνει στον ψυκτικό θάλαμο με -18 , πώς μετακινείται από και προς αυτόν (θερμοκρασία , συνθήκες κτλ).
11. Πώς γίνεται η διανομή από το εργοστάσιο προς τα καταστήματα.
12. Διαδικασία παρασκευής τουρτών, γονδολών γλυκισμάτων. Συνθήκες πρώτων υλών προδιαγραφές , πως γίνεται η παρασκευή , θερμοκρασία , συνθήκες .
13. Συντήρηση γλυκισμάτων, πως διατηρούνται , επιθυμητή θερμοκρασία ,υπάρχει κατάλληλη θερμοκρασία, αποθήκευση , μεταφορά προς τα καταστήματα.
14. Αρτοσκευάσματα, αν υπάρχουν προδιαγραφές στις πρώτες ύλες , αν υπάρχει θερμοκρασία ιδανική δια τα αρτοσκευάσματα , πως μετακινούνται και πώς αποθηκεύονται και πως διανέμονται .
15. **Προβλήματα που εμφανίζονται ...**
16. Χαλασμένος εξοπλισμός , θα ήθελα ένα παράδειγμα για ενα φορηγό που χάλασε ενώ μετέφερε παγωτά προς κάποιο κατάστημα , τι γίνεται με το προϊόν .
17. Επίσης σε περίπτωση που χαλάσει ένα μηχάνημα παρασκευής ψωμιού πώς αντιμετωπίζεται .
18. Ακόμη , αν χαλάσει η μηχανή παρασκευής παγωτού τι γίνεται ;;;.

19. Σε μια διακοπή ρεύματος , τι γίνεται , υπάρχουν εφεδρικές γεννήτριες;
 20. Απόσυρση προϊόντος ...
 21. Στα παγωτά στην Παρασκευή μιας παρτίδας , για παράδειγμα στα χωνάκια παγωτό σοκολάτα τα συστατικά που χρησιμοποιήθηκαν και η διαδικασία παραγωγής δεν τηρήθηκα σωστά με αποτέλεσμα να μην βγει το σωστό αποτέλεσμα , εκεί τί γίνεται πώς διαχειρίζεται η κατάσταση ;;;.
 22. Στο ψωμί, αν μία κατηγορία πχ φρατζόλες παραψηθούν , τί θα απογίνουν , θα χρησιμοποιηθούν αλλού;
 23. Στην διαδικασία παρασκευής τουρτών , αν υπάρχει αστοχία στην χρησιμοποίηση των συστατικών με αποτέλεσμα να μην καθίσταται δυνατή η Παρασκευή , γίνεται απόσυρση;.
 24. Σε μια παρτίδα γάλακτος, αν υπάρξει βακτήριο η για κάποιο λόγο αλλοιώθηκε το προϊόν τότε πώς αποσύρεται , πως καταστρέφεται ;.
-
25. **Ιχνηλασιμότητα ,**
 26. Στην διαδικασία παρασκευής παγωτού ,για όλη την παρτίδα γνωρίζουμε τα προϊόντα που θα χρησιμοποιηθούν ,ώστε αν υπάρχει πρόβλημα να είναι γνωστά τα προϊόντα που χρησιμοποιήθηκαν.
 27. ((* ένας ορισμός της και κάποια παραδείγματα αν είναι εύκολο).
-
28. **COVID-19**
 29. Αν αναφέρετε μεσα στα iso σε κάποια παράγραφο , τι προβλέπει ,πώς διαχειρίζονται το προσωπικό , αν υπάρχει πρόβλημα παραγωγής , γενικά τι επιφέρει διαφορετικό ο covid-19.
 30. (κάποιά παραδείγματα σχετικά με τον covid-19 .).

