



ISO 9001:2015

Παναγιώτης Καμπάνης,
Θεοφανίδης Ηρακλής,
Ερρίκος Καλτσόπουλος



Περιεχόμενα

1. Τι είναι το ISO 9001 (οχι το 2015)
2. Ιστορική αναδρομή : 1987
3. Γενικά για το πρότυπο ISO 9001
4. Τι νέο προσφέρει το πρότυπο ISO 9001:2015
5. Τι είναι το ERP;
6. Οφέλη από την επιτυχή διαχείριση κινδύνου(1/2)
7. Πως ενσωματώνεται ο κίνδυνος στο νέο πρότυπο ISO 9001:2015
8. Εφαρμογή με βάση τον κίνδυνο(1/2)
9. Βιβλιογραφία



Τί είναι το ISO 9001

- ❑ Το Διεθνές Πρότυπο ISO 9001 αποτελεί μία διεθνώς αναγνωρισμένη, αξιόπιστη και δοκιμασμένη βάση για την εφαρμογή της Διαχείρισης Ποιότητας. Σε ολόκληρο τον κόσμο, προωθεί την περαιτέρω ανάπτυξη των οργανισμών και δημιουργεί συνθήκες εμπιστοσύνης στις σχέσεις μεταξύ των εταιρειών, των πελατών και των προμηθευτών τους.
- ❑ Οι αριθμοί μιλούν από μόνοι τους: το 2013, 1.138,155 πιστοποιητικά ISO 9001 εκδόθηκαν σε 187 χώρες. Αυτό αντιστοιχεί περίπου στα τρία τέταρτα όλων των πιστοποιητικών ISO – και ο αριθμός συνεχίζει να αυξάνεται.



Γενικά για το πρότυπο ISO 9001

- ❑ Κανένα άλλο Πρότυπο δεν είναι τόσο διαδεδομένο ανά τον κόσμο και κανένα άλλο Πρότυπο δεν συνδέει γενικά αρχές διοίκησης με στόχο την εδραίωση και τη διατήρηση της ποιότητας σε έναν οργανισμό
- ❑ Αυτό σημαίνει ότι το ISO 9001 εξακολουθεί να αποτελεί τον κύριο οδηγό για οργανισμούς όλων των τομέων και όλων των τύπων, όχι μόνο για να προσδιοριστούν οι απαιτήσεις των πελατών τους, αλλά και για να τις εκπληρώσουν κατά τον βέλτιστο δυνατό τρόπο μέσω της παροχής προϊόντων και υπηρεσιών.



Ιστορική αναδρομή : 1987

- ❑ Το Πρότυπο υπόκειται σε ενδελεχή αναθεώρηση και ενημέρωση, προκειμένου να αποτυπώνει τις μεταβαλλόμενες συνθήκες. Από τότε που πρωτοπαρουσιάστηκε το 1987, το ISO 9001 έχει περάσει πολλά στάδια έως τη σημερινή του μορφή.
- ❑ Η εξέλιξη αυτή συνδέεται επίσης με την ανάπτυξη της TÜV HELLAS και του μητρικού της οργανισμού TÜV NORD CERT: ο φορέας πιστοποίησης διαχείρισης ποιότητας του TÜV NORD συστάθηκε το 1986.
- ❑ Η πρώτη έκδοση του ISO 9001 βασίζοταν σε ένα στρατιωτικό Πρότυπο της Βρετανίας και των Η.Π.Α. Προέβλεπε τρία διαφορετικά συστήματα διαχείρισης ποιότητας, ανάλογα με τις επιχειρηματικές δραστηριότητες του προς πιστοποίηση οργανισμού.



Ιστορική αναδρομή : 1994

- ❑ Η πρώτη αναθεώρηση πραγματοποιήθηκε το 1994: δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στο θέμα της διασφάλισης της ποιότητας και των προτεινόμενων προληπτικών μέτρων, και όχι μόνο στον τελικό ποιοτικό έλεγχο. Οι Οργανισμοί εξακολουθούσαν να είναι δομημένοι σε επιμέρους τμήματα και οργανωτικές μονάδες.



Ιστορική αναδρομή : 2000(1/2)

- ❑ Το 2000 έφερε μία ριζική αναθεώρηση και προσαρμογή του προτύπου σε σύγχρονες μεθόδους διαχείρισης. Η διασφάλιση ποιότητας και ο έλεγχος έδωσαν τη θέση τους στις έννοιες της διαχείρισης της ποιότητας και της διαχείρισης των διεργασιών σε διατμηματικό επίπεδο.



Ιστορική αναδρομή : 2000(2/2)

- ❑ Επιπλέον, ήρθαν στο προσκήνιο οι έννοιες της συνεχούς βελτίωσης με σκοπό την ικανοποίηση του πελάτη.

- 1) η ανάλυση των απαιτήσεων

- 2) η διεργασιοκεντρική προσέγγιση των διαδικασιών και

- 3) η αλληλεπίδραση των διαφόρων διεργασιών έγιναν το επίκεντρο της προσοχής.

- ❑ Η απλή εστίαση στις επιμέρους μονάδες εντός του οργανισμού αντικαταστάθηκε από μία θεώρηση διεργασιοκεντρική.



Ιστορική αναδρομή : 2008

- ❑ Η νέα έκδοση του 2008 δεν επέφερε τόσο σημαντικές αλλαγές, απλώς κατέστησε πιο σαφείς ορισμένες απαιτήσεις του Προτύπου.
- ❑ Στην πορεία αυτή, το ISO 9001 ήρθε πιο κοντά με το Πρότυπο ISO 14001 για την περιβαλλοντική διαχείριση.
- ❑ Παρά την αυξανόμενη τάση για την έκδοση περισσότερο εξειδικευμένων Προτύπων, το ISO 9001 παραμένει το πλέον διακεκριμένο Πρότυπο ποιότητας



Τι νέο προσφέρει το πρότυπο ISO 9001:2015

1. Εισαγωγή <<Νέας Δομής Προτύπων>>
2. Ανάλυση με βάση τη διακινδύνευση
3. Μεγαλύτερη ελευθερία ως προς τα έγγραφα
4. Μεγαλύτερη συνάφεια του προτύπου για τους παρόχους υπηρεσιών
5. Η Έννοια των <<ενδιαφερόμενων μερών>>
6. Οι αρμοδιότητες της διοίκησης και η απουσία του εκπροσώπου-διοίκηση σε θέματα ποιότητας
7. Βελτίωση της ικανοποίησης του πελάτη



Τι είναι το ERP

- ❑ Το ακρωνύμιο ERP προέρχεται από τα αρχικά των λέξεων Enterprise Resource Planning, το οποίο μπορεί να αποδοθεί στα ελληνικά ως «σύστημα επιχειρησιακού σχεδιασμού».

το ERP είναι ένα σύστημα λογισμικού, το οποίο είναι επιφορτισμένο με το να διαχειρίζεται όλες τις λειτουργίες της επιχείρησης, με απώτερο σκοπό την αύξηση του business performance .

- ❑ Αυτό επιτυγχάνεται με την ορθολογικότερη οργάνωση και αξιοποίηση δεδομένων και πόρων της επιχείρησης (ανθρώπινου δυναμικού, υλικού, οικονομικών πόρων κ.λπ.)



Οφέλη από την επιτυχή διαχείριση κινδύνου(1/2)

1. Δημιουργεί μια προορατική κουλτούρα βελτίωσης
2. Διασφαλίζει τη συνοχή της ποιότητας των αγαθών ή υπηρεσιών
3. Βελτιώνει την εμπιστοσύνη και την ικανοποίηση των πελατών
4. Δημιουργεί μια ισχυρή βάση γνώσεων
5. Προοδευτικά βελτιώνει την επιχειρησιακή αποδοτικότητα και διακυβέρνηση



Οφέλη από την επιτυχή διαχείριση κινδύνου(2/2)

6. Δημιουργεί εμπιστοσύνη των ενδιαφερομένων μερών στη χρήση τεχνικών κινδύνου
7. Επιτρέπει στους οργανισμούς να εφαρμόζουν ελέγχους συστήματος διαχείρισης για την ανάλυση του κινδύνου και την ελαχιστοποίηση των ζημιών
8. Βελτιώνει την απόδοση του συστήματος διαχείρισης και την ανθεκτικότητά του
9. Επιτρέπει στους οργανισμούς να ανταποκρίνονται αποτελεσματικά στην αλλαγή και να προστατεύουν την επιχειρηματική τους δραστηριότητα καθώς μεγαλώνουν (Hutchins G., 2014)



Πως ενσωματώνεται ο κίνδυνος στο νέο πρότυπο ISO 9001:2015

- ❑ Τα αποτελέσματα από την επιτυχή διαχείριση κινδύνου περιλαμβάνουν τη συμμόρφωση, τη διασφάλιση και τη βελτίωση της λήψης αποφάσεων.
- ❑ Αυτά τα αποτελέσματα θα προσφέρουν οφέλη μέσω της βελτίωσης της αποδοτικότητας των λειτουργιών, της αποτελεσματικότητας των τακτικών και της αποτελεσματικότητας της στρατηγικής του οργανισμού.



Εφαρμογή με βάση τον κίνδυνο(1/2)

- ❑ Οι εταιρείες αναζητούν συνεχώς λύσεις που μπορούν να βελτιώσουν τις επιχειρήσεις, να βελτιώσουν τις λειτουργίες τους και να βελτιστοποιήσουν τις επιχειρηματικές επιδόσεις. Στη σημερινή αγορά, η επιτυχία εξαρτάται από την ανάπτυξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και κερδοφορίας, ενώ παράλληλα αποδεικνύεται η καλή εταιρική διακυβέρνηση.
- ❑ Ο προσεκτικός υπολογισμός του κινδύνου, υπερβαίνοντας τις αναμενόμενες δυσκολίες, καθώς και η δημιουργία ενός περιβάλλοντος που περιέχει την καινοτομία είναι αυτά που παράγουν όσα απαιτούνται για να δημιουργηθεί πλεονέκτημα.



Εφαρμογή με βάση τον κίνδυνο(2/2)

- ❑ Η εμπειρία διδάσκει ότι οι πιο επιτυχημένες επιχειρήσεις ενσωμάτωσαν τις βέλτιστες πρακτικές ολιστικά σε ολόκληρο τον οργανισμό, όχι μόνο σε έναν συγκεκριμένο τομέα. Η καθιέρωση μιας στρατηγικής για ολόκληρη την επιχείρηση καταστρέφει τα καθιερωμένα στεγανά που χωρίζουν τμήματα και τμήματα και, για πολλούς οργανισμούς, μπορεί να αντιπροσωπεύει μια σημαντική αλλαγή στην εταιρική κουλτούρα.



Βιβλιογραφία

http://news.tuv-nord.gr/April_2016/assets/tuv-iso-9001-2015.pdf

<https://www.softone.gr/what-is-erp/>

http://dione.lib.unipi.gr/xmlui/bitstream/handle/unipi/10471/Ziata_Eustathia.pdf?sequence=1&isAllowed=y