

ΚΕΦ. 1. ΕΙΣΑΓΩΓΙΚΕΣ ΕΝΝΟΙΕΣ ΣΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

1.1. ΟΡΙΣΜΟΣ

Ποιότητα (quality) καθορίζει το μέγεθος ικανοποίησης των προθέσεων / σκοπών του χρήστη ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας κατά τη διάρκεια της χρήσης (όχι μόνο τη στιγμή της αγοράς).

Κατά την αγορά προϊόντων (products) και υπηρεσιών (services) υπάρχουν 3 βασικές θεμελιώδεις παράμετροι που καθορίζουν την εμπορικότητά (saleability) τους:

- Τιμή (price)
- Ποιότητα (quality)
- Παράδοση / διανομή (delivery).

Οι πελάτες απαιτούν / χρειάζονται προϊόντα και υπηρεσίες **δεδομένης ποιότητας** (given quality) που να παραδίδονται σε **δεδομένο χρόνο** (given time) και να έχουν **τιμή** που αντανακλά **την αξία του χρήματος**.

- Η τιμή είναι συνάρτηση:
 - ο Κόστους (cost)
 - ο Περιθώριου κέρδους (profit margin)
 - ο Πιέσεων αγοράς (market forces)
- Η παράδοση είναι συνάρτηση:
 - ο Ικανότητας / επάρκειας (efficiency) του οργανισμού.
 - ο Αποτελεσματικότητας (effectiveness) του οργανισμού.
 - ο Διαθεσιμότητας μέσω / πόρων (availability of resources).

Η τιμή και η παράδοση είναι παροδικές ιδιότητες, ενώ η επίδραση της ποιότητας παραμένει για μακρό χρονικό διάστημα μετά τη χαρά ή δυσφορία για την τιμή και η παράδοση έχει ξεχαστεί.

Ένας οργανισμός θα επιβιώσει μόνο εάν δημιουργεί και διατηρεί ικανοποιημένους πελάτες.

Ικανοποιημένοι πελάτες δημιουργούνται με την προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες και προσδοκίες (needs and expectations) του πελάτη.

1.2. ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟΙ ΟΡΙΣΜΟΙ – ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Μπορούν να δοθούν οι παρακάτω εξειδικευμένοι ορισμοί / χαρακτηριστικά της ποιότητας:

- Ποιότητα είναι ο βαθμός τελειότητας (degree of excellence).
- Ποιότητα είναι η συμφωνία / συμμόρφωση (conformance) με προδιαγραφές / απαιτήσεις (requirements).

- Ποιότητα είναι το σύνολο των χαρακτηριστικών μιας οντότητας που σχετίζονται με την ικανότητά της να ικανοποιεί δεδομένες και συνεπαγόμενες ανάγκες.
- Ποιότητα είναι καταλληλότητα / ικανότητα / ακρίβεια (fitness) για χρήση.
- Ποιότητα είναι η απαλλαγή από λάθη (freedom from defects).
- Ποιότητα είναι η απαλλαγή από ελαττώματα / ατέλειες (imperfections) ή μολύνσεις (contamination).
- Ποιότητα είναι να γίνονται τα σωστά πράγματα αμέσως την πρώτη στιγμή.
- Ποιότητα είναι η μη ανάγκη απολογίας στους πελάτες για λάθη.
- Ποιότητα είναι η μη ανάγκη επανάληψης εκείνου που έγινε ατελώς την πρώτη φορά.
- Ποιότητα είναι να χαροποιείς τους πελάτες.
- Η ποιότητα δεν είναι δαπανηρή.
- Η ποιότητα δεν χωρίζεται σε αξιοπιστία (reliability), σταθερότητα (maintainability), ασφάλεια (safety), σχεδιασμό (design). Όλα αυτά είναι χαρακτηριστικά ποιότητας, ακριβώς όπως το μέγεθος, το βάρος, η ταχύτητα και η χωρητικότητα είναι χαρακτηριστικά ποιότητας.
- Ποιότητα δεν είναι το όνομα ενός τμήματος του οργανισμού.
- Ποιότητα δεν είναι τελειότητα.
- Συζήτηση για την ποιότητα χωρίς την εξειδίκευση του αντικειμένου είναι ανώφελη. Πρέπει να υπάρχει απάντηση στο ερώτημα «ποιότητα σε τι» πριν συνεχισθεί η συζήτηση.
- Εξειδικευμένες απαιτήσεις (specified requirements) είναι ένας ατελής ορισμός των αναγκών του πελάτη γιατί οι ανάγκες δύσκολα εκφράζονται σαφώς με ακρίβεια σε κάθε γλώσσα.
- Ένα προϊόν μπορεί να είναι ακατάλληλο για χρήση όταν συμφωνεί με προδιαγραφές (specifications) ή αντιθέτως να είναι κατάλληλο ενώ δεν συμφωνεί με προδιαγραφές εξαιτίας της ανακρίβειας των γραπτών προδιαγραφών (written specifications).
- Εάν μια εταιρεία καθορίζει τα δικά της πρότυπα (standards) και αυτά δεν συμφωνούν με τις ανάγκες του πελάτη, ο ισχυρισμός της ότι παράγει προϊόντα ποιότητας είναι ψευδής.
- Εάν τα πρότυπα (προδιαγραφές) είναι σημαντικά ανώτερα των αναγκών του πελάτη, η τιμή μπορεί να είναι πολύ υψηλή από ό,τι οι πελάτες είναι έτοιμοι να πληρώσουν.
- Οι πελάτες αποφασίζουν εάν η ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών που προσφέρονται είναι ικανοποιητική.
- Συγκρίσεις ποιότητας μεταξύ οντοτήτων διαφορετικών βαθμών (grades), τάξεων (classes), κατηγοριών (categories) ή τύπων (types) δεν είναι έγκυρη, καθώς έχουν σχεδιασθεί για διαφορετική χρήση ή σκοπό.
- Συγκρίσεις ποιότητας μεταξύ οντοτήτων είναι έγκυρες μόνο εάν οι οντότητες ανήκουν στον ίδιο βαθμό (grade) ποιότητας.
- Η τιμή δεν είναι ιδιότητα ή χαρακτηριστικό του προϊόντος, αλλά χαρακτηριστικό της προσφερόμενης υπηρεσίας.
- Όταν ορισμένα προϊόντα και υπηρεσίες σπανίζουν, η τιμή τείνει να είναι υψηλή και όταν αφθονούν, η τιμή είναι χαμηλή (άσχετα με την ποιότητά τους).
- Η τιμή μπορεί να αλλάξει από την πίεση του ανταγωνισμού χωρίς να επηρεάζεται η ποιότητα του προϊόντος.
- Η τιμή είναι διαπραγματεύσιμη για την ίδια ποιότητα προϊόντος.

- Η ποιότητα δεν είναι διαπραγματεύσιμη. Το προϊόν ή η υπηρεσία ικανοποιεί ή όχι τις ανάγκες του πελάτη.
- Το κόστος ποιότητας είναι το εκτιθέμενο κόστος γιατί η αποτυχία είναι πιθανή.
- Κάθε ιδιότητα ή χαρακτηριστικό ενός προϊόντος ή υπηρεσίας που απαιτείται για την ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη ή την επίτευξη καταλληλότητας για χρήση, είναι χαρακτηριστικό ποιότητας.
- Τα χαρακτηριστικά ποιότητας είναι αυτά που απαιτείται να προδιαγράφονται (specified) και η επίτευξή τους να ελέγχεται (controlled), διασφαλίζεται (assured), βελτιώνεται (improved), διαχειρίζεται (managed) και να τεκμηριώνεται (demonstrated).

1.3 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (QUALITY MANAGEMENT)

Η ποιότητα επιτελείται με τη διαχείριση (managing) τριών παραμέτρων:

- την ποιότητα του σχεδιασμού (quality of design)
- την ποιότητα συμμόρφωσης (quality of conformance)
- την ποιότητα χρήσεως (quality of use).

Ποιότητα Σχεδιασμού: είναι η έκταση στην οποία ο σχεδιασμός αντανακλά ένα προϊόν ή μια υπηρεσία που ικανοποιεί τις ανάγκες του πελάτη.

Ποιότητα Συμμόρφωσης: είναι ο βαθμός στον οποίο ένα προϊόν ή υπηρεσία συμμορφώνεται με το πρότυπο σχεδιασμού (design standard).

Ποιότητα Χρήσεως: είναι η έκταση στην οποία ο χρήστης μπορεί να εξασφαλίσει συνέχεια της χρήσεως από το προϊόν ή την υπηρεσία. Τα προϊόντα πρέπει να έχουν ένα αποδεκτό κόστος κυριότητας και να είναι ασφαλή (safe), αξιόπιστα (reliable), σταθερά (maintainable) και εύκολα στη χρήση (easy to use).

Η ποιότητα υπάρχει σε τρεις διαστάσεις:

- Διάσταση ποιότητας επιχείρησης (business quality dimension)
- Διάσταση ποιότητας προϊόντος (product quality dimension)
- Διάσταση ποιότητας οργάνωσης (organization quality dimension)

Διάσταση ποιότητας επιχείρησης: είναι ο βαθμός στον οποίο η επιχείρηση υπηρετεί τις ανάγκες της κοινωνίας.

Διάσταση ποιότητας προϊόντος: είναι η έκταση στην οποία τα παρεχόμενα προϊόντα και υπηρεσίες ικανοποιούν τις ανάγκες συγκεκριμένων πελατών.

Διάσταση ποιότητας οργάνωσης: είναι ο βαθμός στον οποίο η οργάνωση μεγιστοποιεί την απόδοση και αποτελεσματικότητα, επιτυγχάνοντας ελάχιστα απόβλητα / φθορές/ σπατάλες (waste), αποτελεσματική διαχείριση και αποδοτικές ανθρώπινες σχέσεις (human relations).

Οι οργανισμοί περιλαμβάνουν πολλές λειτουργίες και είναι σημαντικό για τον οργανισμό όλες να λειτουργούν αποδοτικά και αποτελεσματικά.

Τα προϊόντα μπορεί να μην πωλούνται, όχι επειδή η ποιότητά τους είναι χαμηλή, αλλά επειδή η ποιότητα της επιχείρησης ή του οργανισμού που τα παράγει δεν ικανοποιεί τις ανάγκες της κοινωνίας.

Ο βαθμός επιτυχίας κάθε πρωτοβουλίας ποιότητας εξαρτάται από το επίπεδο της προσοχής που της δίδεται. Υπάρχουν τρία βασικά επίπεδα οργάνωσης:

- Επίπεδο Ιδιωτικής Επιχείρησης (enterprise level).
- Επίπεδο Επαγγελματία (business level)
- Επίπεδο Επιχείρησης / Οργανισμού (operation level)

Υπάρχουν σαφείς διαχωρισμοί μεταξύ κάθε επιπέδου.

Επίπεδο Ιδιωτικής Επιχείρησης: Η εκτελεστική διεύθυνση (Γενικός Δ/ντής Επιχείρησης) αποκρίνεται στη φωνή της ιδιοκτησίας και κυρίως ενδιαφέρεται για κέρδη, αποδόσεις κεφαλαίων, μερίδια αγοράς, κλπ.

Επίπεδο Επαγγελματία: Οι Δ/ντές ενδιαφέρονται για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες και επομένως αποκρίνονται στη φωνή του πελάτη.

Επίπεδο Επιχείρησης / Οργανισμού: Οι μεσαίοι Δ/ντές, οι προϊστάμενοι, οι χειριστές, κλπ. επικεντρώνονται στις διαδικασίες που παράγουν προϊόντα και υπηρεσίες και επομένως αποκρίνονται στη φωνή των διαδικασιών που εκτελούνται στη δική τους λειτουργία.

Η ποιότητα πρέπει να είναι μια στρατηγική υπόθεση που εμπλέκει τους ιδιοκτήτες καθώς περιλαμβάνει οικονομική διάσταση (κόστος, αναμενόμενα κέρδη). Χαμηλή ποιότητα θα προκαλέσει πτώση της οικονομικής απόδοσης.

Διάφορες Μέθοδοι έχουν αναπτυχθεί για την επίτευξη, διατήρηση και βελτίωση της ποιότητας. Περιλαμβάνουν:

- Έλεγχος Ποιότητας (Quality Control)
- Βελτίωση Ποιότητας (Quality Improvement)
- Διασφάλιση Ποιότητας (Quality Assurance)

Συνογικά είναι γνωστές ως **Διαχείριση Ποιότητας** (Quality Management).

Ο βασικός στόχος της διαχείρισης ποιότητας είναι η εξάλειψη των πιθανών, ύποπτων και πραγματικών αποτυχιών / αστοχιών. Οι αποτυχίες / αστοχίες αυτές περιλαμβάνουν:

- Αποτυχία ικανοποίησης απαιτήσεων του πελάτη.
- Αποτυχία / αστοχία προϊόντων.
- Αποτυχία διαδικασιών.
- Αποτυχία συστημάτων.
- Αποτυχία οργάνωσης.
- Αποτυχία επιχείρησης.
- Αποτυχία εξασφάλισης κατάλληλου επιπέδου προσοχής.

Εάν ήταν δυνατός ο σχεδιασμός προϊόντων, υπηρεσιών, διαδικασιών, οργανώσεων και επιχειρήσεων που να μην αποτυγχάνουν / αστοχούν θα επιτυγχανόταν ο τελικός

στόχος. Όμως ο άνθρωπος έχει περιορισμένη προνοητικότητα και πρέπει να ισορροπήσει άνισες δυνάμεις, μερικές εντός του ελέγχου του, άλλες φυσικές και έξω από τον έλεγχό του, και μερικές προερχόμενες από την κοινωνία που ζει.

Οι αποτυχίες / αστοχίες μπορεί να είναι αναπόφευκτες, αλλά οι περισσότερες μπορούν να προβλεφθούν, απαλειφθούν, αποφευχθούν ή αντισταθμιστούν με την εφαρμογή των αρχών της διαχείρισης ποιότητας.

Η ποιότητα δεν εμφανίζεται κατά τύχη, και εάν εμφανισθεί δεν θα επαναληφθεί. Πρέπει να γίνει σχεδιασμός της ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών.

Η επιθεώρηση / έλεγχος (inspection) μετράει την ποιότητα με τρόπο που επιτρέπει τη λήψη αποφάσεων για την απελευθέρωση (release) τμήματος της εργασίας.

Στις βιομηχανίες / επιχειρήσεις υπηρεσιών, η ποιότητα των υπηρεσιών εξαρτάται σε αμφότερα τα τεχνικά και τα μη τεχνικά θέματα των υπηρεσιών.

Πελάτες επιχειρήσεων υπηρεσιών που τους δόθηκαν λανθασμένες συμβουλές θα παραμείνουν ανικανοποίητοι, έστω και εάν τα έγγραφά τους ήταν σε τάξη ή ακόμα και εάν τους δόθηκε ευγενική και άμεση προσοχή.

Ένα αποτυχημένο προϊόν που διατέθηκε στην ώρα του, εντός προϋπολογισμού και με χαμόγελο, παραμένει ένα αποτυχημένο προϊόν.

Η διαχείριση ποιότητας είναι συγχρόνως τεχνικό αντικείμενο και αντικείμενο συμπεριφοράς.

Η συμπεριφορά διαμορφώνεται από τις κεντρικές αξίες τις οποίες ένας οργανισμός υιοθετεί.

Η διαχείριση ποιότητας απαιτεί την παρουσία μιας κουλτούρας ποιότητας στον οργανισμό.

Η κουλτούρα είναι το αποτέλεσμα του οράματος και των αξιών ενός οργανισμού, τι είναι επιθυμητό να γίνει και ποιές είναι οι προτεραιότητες.

Οι αξίες σχηματίζουν το θεμέλιο λίθο του οργανισμού και εάν δεν μοιράζονται από όλους στον οργανισμό, η απόδοση δεν θα είναι του επιπέδου για να επιβιώσει.

Οι άνθρωποι εργάζονται καλύτερα εάν η διοίκηση δείχνει ότι ενδιαφέρεται για αυτούς.

Εάν εγκαταληφθούν οι άνθρωποι αναπόφευκτα θα επηρεασθεί η ποιότητα του προϊόντος.

1.4 ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (QUALITY CONTROL)

Ο έλεγχος ποιότητας είναι μια διαδικασία για τη διατήρηση προτύπων (maintaining standards) και όχι για τη δημιουργία τους.

Ο έλεγχος ποιότητας είναι μια διαδικασία για τη ρύθμιση της απόδοσης.

Ο έλεγχος ποιότητας είναι μια διαδικασία η οποία εξασφαλίζει ότι μόνο προϊόντα ή διαδικασίες που προκύπτουν από την εγκεκριμένη διαδικασία ικανοποιούν τα πρότυπα (meet the standards).

Ο έλεγχος ποιότητας είναι μια διαδικασία για τον έλεγχο αποτελεσμάτων πριν, κατά τη διάρκεια και μετά τη δημιουργία των αποτελεσμάτων.

Ο έλεγχος ποιότητας δεν είναι επιθεώρηση. Το προϊόν παραμένει το ίδιο μετά την επιθεώρηση όπως ήταν πριν, έτσι καμία ποσότητα επιθεώρησης δεν θα αλλάξει την ποιότητα του προϊόντος.

Ο έλεγχος ποιότητας μπορεί να εφαρμοσθεί για να ελέγξει την ποιότητας κάθε οντότητας. Δεν περιορίζεται στο χώρο παραγωγής.

Η διαδικασία ελέγχου ποιότητας μπορεί να εφαρμοσθεί στο σχεδιασμό, τις προμήθειες, τις υπηρεσίες, τη αγορά και πώληση (marketing), το ανθρώπινο δυναμικό. Στην πράξη σε κάθε τμήμα του οργανισμού. Το μόνο που χρειάζεται είναι απάντηση στο ερώτημα: Ποιά είναι η διαδικασία, της οποίας η ποιότητα απαιτεί έλεγχο;

Ο έλεγχος ποιότητας είναι μια διαδικασία για το καθορισμό προτύπων (setting standards), της μετρήσεως της απόδοσης (measuring performance), τον εντοπισμό εάν επιτεύχθηκε η ποιότητα, και τη λήψη δράσεων για να διορθωθεί κάθε αποτυχία / αστοχία και να προληφθεί η επανάληψή τους.

Οι ανασκοπήσεις (reviews) και αξιολογήσεις (evaluations) πριν την παραγωγή του προϊόντος είναι τμήμα του ελέγχου ποιότητας, όπως και οι επιθεωρήσεις (inspections) και οι έλεγχοι (tests) μετά την παραγωγή.

Μερικές αποτυχίες / αστοχίες δεν πρέπει να επιτρέπεται να συμβούν και έτσι πρέπει να προλαμβάνονται μέσα από σχολαστικό προγραμματισμό και σχεδιασμό.

Η εκ των προτέρων πρόληψη άλλων αποτυχιών / αστοχιών είναι πολύ δαπανηρή και πρέπει να εντοπίζονται και να εξαλείφονται πριν την απελευθέρωση των προϊόντων.

Ο έλεγχος ποιότητας δεν είναι μια λειτουργία, αλλά μια διαδικασία.

Ο έλεγχος ποιότητας εκτελείται με τα εξής στάδια:

1. Καθορισμός παραμέτρου για έλεγχο.
2. Καθορισμός της κρισιμότητας της παραμέτρου και της ανάγκης ελέγχου πριν, κατά τη διάρκεια ή μετά την παραγωγή των αποτελεσμάτων.
3. Καθορισμός μιας προδιαγραφής (specification) για την παράμετρο προς έλεγχο, η οποία παρέχει όρια αποδοχής (limits of acceptability) και μονάδες μέτρησης (units of measure).
4. Δημιουργία προγραμματισμού / σχεδιασμού (plan) για τον έλεγχο, ο οποίος καθορίζει τους τρόπους με τους οποίους τα χαρακτηριστικά θα επιτευχθούν και η απόκλιση (variation) θα ανιχνευθεί και θα απομακρυνθεί.

5. Οργάνωση των πόρων για την εκπλήρωση των σχεδίων για τον έλεγχο ποιότητας.
6. Τοποθέτηση ενός αισθητήρα (sensor) σε ένα κατάλληλο σημείο της διαδικασίας για να ανιχνεύει απόκλιση από την προδιαγραφή.
7. Συλλογή και μετάδοση δεδομένων σε χώρο για ανάλυση.
8. Επαλήθευση των αποτελεσμάτων και διάγνωση της αιτίας της απόκλισης.
9. Πρόταση διορθώσεων και απόφασης δράσεων που απαιτούνται για την αποκατάσταση στην προκαθορισμένη κατάσταση.
10. Λήψη συμφωνημένης δράσεως και έλεγχος διορθώσεως της απόκλισης.

1.5 ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (QUALITY IMPROVEMENT)

Βελτίωση ποιότητας είναι καθετί που προκαλεί μια ωφέλιμη αλλαγή στην απόδοση ποιότητας.

Βελτίωση ποιότητας σχετίζεται με την εύρεση καλύτερων τρόπων ικανοποίησης των αναγκών του πελάτη.

Βελτίωση ποιότητας επιτυγχάνεται με καλύτερο έλεγχο ή με καινοτομία.

Βελτίωση ποιότητας (καλύτερος έλεγχος) επιτυγχάνεται με βελτίωση της ταχύτητας επιτεύξεως συμφωνημένων προτύπων.

Βελτίωση ποιότητας (καλύτερος έλεγχος) είναι μια διαδικασία για τη μείωση της διασποράς μεταβλητότητας έτσι, ώστε όλα τα προϊόντα συμφωνούν με τα συμφωνημένα πρότυπα.

Βελτίωση ποιότητας (καινοτομία) σημαίνει την ανύψωση προτύπων και καθορισμό νέου επιπέδου απόδοσης.

Βελτίωση ποιότητας (καινοτομία) είναι μια διαδικασία για το σχεδιασμό νέων προϊόντων, διαδικασιών και συστημάτων.

Βελτίωση ποιότητας (καινοτομία) σημαίνει εύρεση τρόπων για την παραγωγή προϊόντων με ιδιότητες που δίνουν μεγαλύτερη ικανοποίηση.

Βελτίωση ποιότητας (καινοτομία) σημαίνει την εύρεση λύσεων χαμηλότερου κόστους για την ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη.

Η βελτίωση ποιότητας επιτυγχάνεται με τα παρακάτω στάδια:

1. Προσδιορισμός των στόχων που θα επιτευχθούν.
2. Προσδιορισμός των πολιτικών που απαιτούνται για βελτίωση.
3. Διερεύνηση του εφικτού του στόχου.
4. Παραγωγή προγραμματισμού / σχεδιασμού που περιγράφουν τους τρόπους επιτεύξεως του στόχου.
5. Οργάνωση πόρων για την εκτέλεση του σχεδίου.
6. Εκτέλεση έρευνας, ανάλυσης και σχεδιασμού για τον καθορισμό πιθανής λύσεως και αξιόπιστων εναλλακτικών λύσεων.
7. Σχεδιασμός μοντέλου και ανάπτυξης καλύτερης λύσης και διεξαγωγή ελέγχων για την απόδειξη επίτευξης του στόχου.

8. Εξακρίβωση και υπερνίκηση κάθε αντίστασης για την αλλαγή προτύπων.
9. Εφαρμογή της αλλαγής, δηλαδή νέα προϊόντα και νέες υπηρεσίες.
10. Καθιέρωση των ελέγχων για τη διατήρηση του νέου επιπέδου απόδοσης.

1.6 ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (QUALITY ASSURANCE)

Διασφάλιση ποιότητας είναι όλες εκείνες οι σχεδιασμένες και συστηματικές δράσεις που είναι απαραίτητες για να εξασφαλισθεί κατάλληλη εμπιστοσύνη ότι μια οντότητα ικανοποιεί τις απαιτήσεις για ποιότητα.

Διασφάλιση ποιότητας απαιτείται για αμφοτέρους τους πελάτες και τους Δ/ντές καθώς δεν μπορούν να επιβλέπουν τις διαδικασίες για τους εαυτούς τους.

Οι πελάτες και οι Δ/ντές είναι απαραίτητο να γνωρίζουν τι θα τους προμηθεύσουν πριν το παραγγείλουν.

Οι πελάτες και οι Δ/ντές είναι απαραίτητο να γνωρίζουν πως προτίθεται να το παραδώσει πριν το παραγγείλουν.

Οι πελάτες και οι Δ/ντές πρέπει να ξέρουν εάν οι προθέσεις σου θα ικανοποιούν τις ανάγκες τους πριν το παραγγείλουν.

Οι πελάτες και οι Δ/ντές πρέπει να ξέρουν ότι θα πράξεις ότι λες ότι θα πράξεις πριν το παραγγείλουν.

Οι πελάτες και οι Δ/ντές πρέπει να ξέρουν ότι οι οντότητες ικανοποιούν τις ανάγκες τους πριν αποδεχτούν την παράδοση.

Η διασφάλιση παρέχεται μέσα από τη γνώση και η γνώση εξασφαλίζεται μέσα από αντικειμενικές αποδείξεις.

Οι δραστηριότητες διασφάλισης ποιότητας δεν ελέγχουν την ποιότητα.

Η διασφάλιση ποιότητας δεν είναι τρόπος για την πρόληψη προβλημάτων. Αυτό είναι αντικείμενο του ελέγχου ποιότητας και της βελτίωσης ποιότητας.

Οι δραστηριότητες διασφάλισης ποιότητας καθορίζουν την έκταση στην οποία η ποιότητα έχει ελεγχθεί, ελέγχεται ή θα ελέγχεται.

Η διασφάλιση ποιότητας δεν είναι λειτουργία (function) αλλά διαδικασία (process).

Η διασφάλιση ποιότητας δεν είναι το ISO 9000. Το ISO 9000 είναι μια απαίτηση συστήματος ποιότητας, το οποίο εάν εφαρμοσθεί, μπορεί να παρέξει μια διασφάλιση ποιότητας.

Η διασφάλιση ποιότητας μπορεί να επιτευχθεί με τα ακόλουθα στάδια:

1. Απόκτηση των εγγράφων τα οποία δηλώνουν τα σχέδια του οργανισμού για την επίτευξη ποιότητας.
2. Παραγωγή σχεδίου το οποίο καθορίζει πως θα επιτευχθεί διασφάλιση ποιότητας (δηλ. σχέδιο διασφάλισης ποιότητας).
3. Οργάνωση των πόρων για την εφαρμογή των σχεδίων διασφάλισης ποιότητας.
4. Διερεύνηση εάν τα προτεινόμενα προϊόντα ή υπηρεσίες του οργανισμού διαθέτουν τα χαρακτηριστικά που ικανοποιούν τις ανάγκες του πελάτη.
5. Αξιολόγηση των διαδικασιών, προϊόντων και υπηρεσιών του οργανισμού και προσδιορισμός που και ποιοι είναι οι κίνδυνοι ποιότητας.
6. Διερεύνηση εάν τα σχέδια του οργανισμού παρέχουν ικανοποιητική φροντίδα για έλεγχο, εξάλειψη ή μείωση των κινδύνων που προσδιορίστηκαν.
7. Προσδιορισμός της έκτασης στην οποία τα σχέδια του οργανισμού εκτελούνται και οι περιεχόμενοι κίνδυνοι.
8. Διερεύνηση εάν το προϊόν ή η υπηρεσία που διατίθεται έχουν τα περιγραφέντα χαρακτηριστικά.

1.7 ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Για τον έλεγχο, διασφάλιση και βελτίωση της ποιότητας απαιτείται η επικέντρωση σε ορισμένους στόχους. Ακολουθούν μερικές δράσεις – κλειδιά από τις οποίες μπορούν να επιτευχθούν ειδικοί στόχοι:

- Καθορισμός των αναγκών του πελάτη.
- Σχεδιασμός προϊόντων και υπηρεσιών με ιδιότητες που αντανακλούν τις ανάγκες του πελάτη.
- Κατασκευή προϊόντων και υπηρεσιών έτσι, ώστε να αναπαράγεται πιστά ο σχεδιασμός που ικανοποιεί τις ανάγκες του πελάτη.
- Επαλήθευση πριν την παράδοση ότι τα προϊόντα και οι υπηρεσίες διαθέτουν τις ιδιότητες που απαιτούνται για την ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη.
- Αποτροπή παράδοσης προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν ιδιότητες που δεν ικανοποιούν τους πελάτες.
- Ανακάλυψη και απάλειψη μη επιθυμητών ιδιοτήτων στα προϊόντα και στις υπηρεσίες ακόμα και εάν διαθέτουν τις απαιτούμενες ιδιότητες.
- Εύρεση λιγότερο δαπανηρών λύσεων για τις ανάγκες του πελάτη για την εξασφάλιση χαμηλού κόστους.
- Βελτίωση των διαδικασιών να γίνουν περισσότερο αποδοτικές και αποτελεσματικές για μείωση του κόστους.
- Ανακάλυψη του τι χαροποιεί τον πελάτη και προσφορά του.
- Καθιέρωση και διατήρηση συστήματος διαχείρισης που επιτρέπει την επίτευξη αυτών των στόχων αξιόπιστα, αναπαραγώγιμα και οικονομικά.