

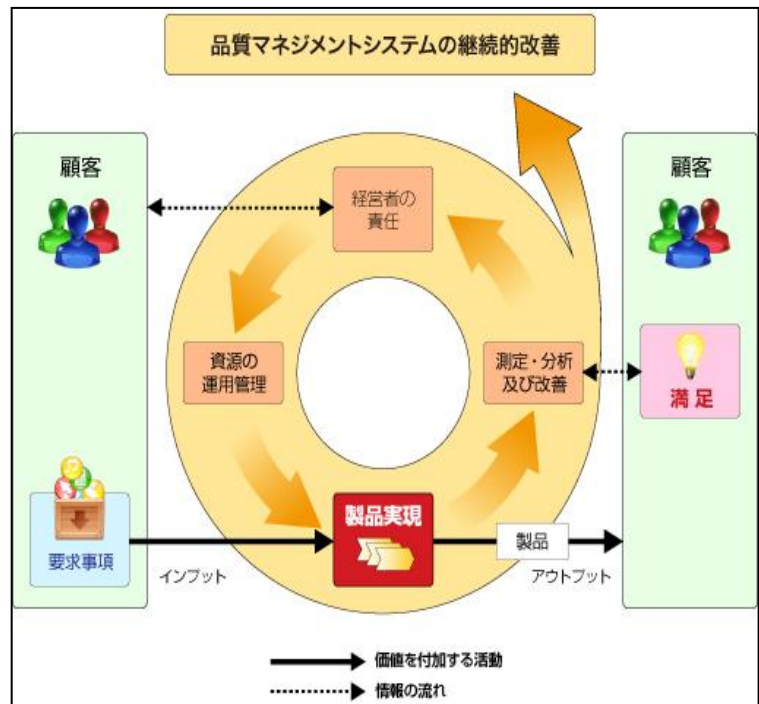
Το ISO με απλά λόγια

Μυτιλήνη 2016

Εισαγωγή

Από τη μέχρι σήμερα εμπειρία μας στη αγορά διαπιστώσαμε ότι τα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας (**ΣΔΠ**) όπως το ISO 9001 αποτελούν άγνωστη γη όχι μόνο για τους επιχειρηματίες αλλά και για εκείνους που τους περιβάλλουν δηλ Συμβούλους, Λογιστές, Μηχανικούς, προμηθευτές κλπ.

Ενώ σχεδόν όλοι γνωρίζουν τον όρο **ISO** (προφέρεται αίζο) σχεδόν κανένας δεν μπορεί να περιγράψει με σχετική έστω ακρίβεια τι μπορεί να σημαίνει, πως εφαρμόζεται και ποια είναι τα οφέλη της επιχείρησης από την εφαρμογή του πέρα από γενικόλογες διατυπώσεις που όμως τελικά όχι μόνον δεν πεισθούν αλλά δημιουργούν παράλληλα αρνητική προδιάθεση.



Μήπως το ISO σας φαίνεται Κινέζικα ;

Έτσι αποφασίσαμε να παρουσιάσουμε ένα από τα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας το **ISO 9001:2008** με τρόπο απλό και κατανοητό προσπαθώντας να προσεγγίσουμε το θέμα όχι από την πλευρά του συμβούλου που εγκαθιστά ένα ΣΔΠ στην επιχείρηση αλλά από την πλευρά του επιχειρηματία που δεν γνωρίζει μεν τι είναι αλλά το ένστικτο του τον παρακινεί να μάθει.

Ότι ακολουθεί ισχύει και για το σύστημα **ISO 22.000** που αφορά τις επιχειρήσεις που διαχειρίζονται τρόφιμα (ελαιοτριβεία, τυροκομεία, εστιατόρια κλπ)

Ξεκινώντας από το μηδέν

Όλοι έχουμε μέσα στο μυαλό μας την εικόνα της επιχείρησης που δουλεύει «ρολόι», οι πελάτες της είναι ικανοποιημένοι, όλα να γίνονται «αυτόματα», ο επιχειρηματίας ξέρει

που εντοπίζονται τα προβλήματα και τα λύνει, έχει λιγότερο άγχος και παίρνει το καλύτερο από το προσωπικό του που όντας ικανοποιημένο προσφέρει το καλύτερο στους πελάτες.

Υπάρχει άραγε κανείς που δεν θέλει η επιχείρησή του να είναι οργανωμένη ;

Προφανώς **όχι**.

Τότε όμως γιατί οι επιχειρήσεις δεν είναι οργανωμένες ; γιατί έχουν προβλήματα που οδηγούν σε απώλεια πελατών, σε άγχος, σε επιπλέον ώρες εργασίας χωρίς αποτέλεσμα ΚΟΚ ;;;

Διότι απλούστατα οι επιχειρηματίες είτε δεν έχουν το φυσικό χάρισμα να είναι οργανωτικοί είτε γιατί κανείς δεν τους έδειξε πως.

Αν υποθέσουμε ότι πράγματι ο επιχειρηματίας θέλει να βελτιώσει την οργάνωση της επιχείρησής του τότε μπορούμε να κάνουμε το **επόμενο βήμα** και να δούμε **πως** θα μπορούσε αυτό να γίνει.

«Εκεί που είμαι ήσουνα και εκεί που είμαι θα' ρθεις»

Το πρόβλημα της οργάνωσης έχει **διαγνωσθεί** και αντιμετωπισθεί με **επιτυχία** σε παγκόσμιο επίπεδο εδώ και πολλά χρόνια .



Θα ήταν λοιπόν ματαιοπονία να καλέσει σήμερα ένας επιχειρηματίας ένα σύμβουλο για να οργανώσει την επιχείρησή του και ο Σύμβουλος να μην ακολουθήσει **τη γνώση και εμπειρία που ήδη υπάρχει.**

Όταν όμως ο πρώτος επιχειρηματίας κάλεσε τον πρώτο σύμβουλο να τον οργανώσει εκείνος του πρότεινε ένα σύστημα με βάση τις ανάγκες του που πράγματι έφερε αποτέλεσμα . Αυτό επαναλήφθηκε **πολλές φορές** με πολλές επιχειρήσεις και πολλούς συμβούλους ώσπου μια μέρα διαπιστώθηκε ότι τα περισσότερα από αυτά που πρότειναν οι σύμβουλοι στις επιχειρήσεις ήταν **πανομοιότυπα** παρόλο που ο καθένας νόμιζε ότι η γνώση αυτή αποτελούσε αποκλειστική δική του τεχνογνωσία. .

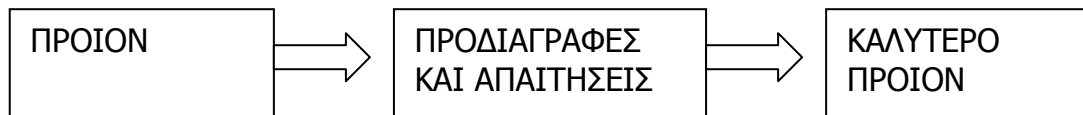
Έτσι δημιουργήθηκαν οι πρώτοι **κανόνες λειτουργίας** (διαδικασίες) των επιχειρήσεων .
Επειδή οι διαδικασίες αυτές οδηγούσαν σε καλύτερη (βελτιωμένη) λειτουργία της
επιχείρησης εισήχθη ή έννοια της ποιότητας για να περιγράψει αυτές τις ομάδες κανόνων
που ονομάστηκαν **Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας**.

Τι είναι όμως ποιότητα ;

Πίσω από τη λέξη ποιοτικό , ποιότητα κρύβονται δύο έννοιες :

Λέμε ποιοτικό το «καλό» (ότι κι αν αυτό σημαίνει).

Λέμε ποιοτικό αυτό που τηρεί κάποιες προδιαγραφές και απαιτήσεις :



Καθώς ένα συστατικό στοιχείο του ISO είναι η βελτίωση γίνεται σαφές ότι το πρότυπο
προσπαθεί να ενσωματώσει στην επιχείρηση την ιδέα του γίνομαι κάθε ημέρα και
καλύτερος.

Παράδειγμα :

Το ελαιόλαδο που συσκευάζω πρέπει να έχει οξύτητα μικρότερη από 0,5 και να μην είναι
θολό.

Αν καλύπτω αυτές τις δυο προδιαγραφές τότε καλύπτω τις απαιτήσεις ποιότητας που έχω
θέσει.

**Ποιοτικό λοιπόν δεν σημαίνει κατ' ανάγκη «καλό» αλλά αυτό που έχει τα
απαιτούμενα χαρακτηριστικά.**

(Παρατήρηση: Η τήρηση, όμως, προδιαγραφών θα οδηγήσει αναγκαστικά σε «καλύτερα»
προϊόντα έτσι όπως έχουμε μάθει να αντιλαμβανόμαστε την ποιότητα).

Πως οργανώνεται μια επιχείρηση ;

Εδώ μπαίνει ο Σύμβουλος

Αφού ο επιχειρηματίας **πάρει την απόφαση** ότι θέλει η επιχείρησή του να οργανωθεί θα πρέπει είτε να το κάνει μόνος του είτε να φωνάξει τους ειδικούς.

Πόσο θα κοστίσει ;

Το κόστος της εγκατάστασης ενός ΣΔΠ ξεκινάει από 1.600€ -3.000 € ανάλογα με την πολυπλοκότητα της επιχείρησης . Η πιστοποίηση κοστίζει περίπου 800€ - 1.000 € ανά έτος ανάλογα με τον φορέα Πιστοποίησης.

Το ISO συνεπώς δεν απευθύνεται κατά κανόνα σε επιχειρήσεις χαμηλού τζίρου που δεν θα αποσβέσουν το κόστος αυτό.

Η απόσβεση μπορεί να προέλθει :

- A. Από την καλύτερη λειτουργία (μείωση κόστους, αποδοτικότερη εργασία, καλύτερα προϊόντα κλπ)
- B. Από προσέλκυση νέων πελατών λόγω της πιστοποίησης.
- Γ. Από την είσοδο σε νέες αγορές λόγω της πιστοποίησης.
- Δ. Από τη συμμετοχή σε διαγωνισμούς που θέτουν την πιστοποίηση ή προϋπόθεση συμμετοχής .

Συμπέρασμα

Το ISO 9001:2008 είναι ένα **σύστημα οργάνωσης** της επιχείρησης, το οποίο είναι αποτέλεσμα πολύχρονης **διεθνούς εμπειρίας** που δίνει την ευκαιρία σε μια επιχείρηση να **βελτιώνει τη λειτουργία** και άρα τα αποτελέσματα της.

Έχει το πλεονέκτημα ότι μπορεί να **πιστοποιηθεί** και να αποτελέσει ένα ακόμα συγκριτικό πλεονέκτημα.

Πως ξεκινάω ;

Καλέστε μας στο 22510 40147 για μια δωρεάν συνάντηση όπου θα μιλήσουμε για το ISO και θα συζητήσουμε για τις ανάγκες της δραστηριότητάς σας.

Μπορεί να αποδειχθεί μια συνάντηση – χρυσός για την επιχείρησή σας.