

Ανάπτυξη Σύγχρονης Επαγγελματικής Κουλτούρας



Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Προγράμματος Πολιτικής Συνοχής ΘΑΛΕΙΑ 2021-27 με τη συγχρηματοδότηση της ΕΕ

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ

Παρουσιάσεις Ευρωπαϊκό Έτος Δεξιοτήτων

**Σχέδιο Δράσης για το Ευρωπαϊκό Έτος Δεξιοτήτων
«ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΑΣΙΝΗ ΚΑΙ
ΨΗΦΙΑΚΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ»**

Εκπαιδευτής

Δρ. Ιωάννης Αγγελή

Συνδεδεμένος Επίκουρος καθηγητής ΤΕΠΑΚ

**Επικεφαλής Επιθεωρητής της ΚΕΠ στα συστήματα
Ποιότητας ISO 9001, Περιβαλλοντικής διαχείρισης ISO
14001,
Υγείας & Ασφάλειας ISO 45001**

Το σλόκάν μου...

**ΓΝΩΣΗ ΚΑΙ ΠΕΙΡΑ ΠΟΥ ΔΕΝ
ΜΟΙΡΑΖΕΤΕ ΜΕ ΑΛΛΟΥΣ
ΕΙΝΑΙ ΑΧΡΗΣΤΗ**

Τι σημαίνει η
λέξη ποιότητα
για σας;





CTL COLLEGE
Ποιότητα στην εκπαίδευση



P.A College
Εμφαση στην ποιότητα



Ο Αριστοτέλης όρισε
την ποιότητα όχι μόνο
ως συνειδητή πράξη
αλλά πρώτα ως
συνήθεια





Σύγχρονες αντιλήψεις για την Ποιότητα

- Ικανοποίηση του πελάτη
- Εμφαση στην πρόληψη
- Είναι ευθύνη όλων μας
- Υψηλή ποιότητα = Υψηλή παραγωγικότητα
- Είναι μετρήσιμη
- Πρέπει να σχεδιάζεται, να ελέγχεται και να βελτιώνεται

Παραδοσιακές αντιλήψεις για την Ποιότητα

- Είναι κάτι αόριστο
- Δεν επιδέχεται μέτρηση
- Είναι απλά σύμφωνα με τις προδιαγραφές των προϊόντων/ υπηρεσιών
- Η ποιότητα στοιχίζει-αντιστρατεύεται την παραγωγικότητα
- Η καλύτερη ποιότητα απαιτεί περισσότερο έλεγχο
- Η ευθύνη για την ποιότητα ανήκει σε ειδικό τμήμα ελέγχου ποιότητας



Ποιότητα είναι:



**“Ο βαθμός στον οποίο τα
χαρακτηριστικά ενός
προϊόντος ή μιας υπηρεσίας
ικανοποιούν
τις ανάγκες του πελάτη”.**

(ISO 9000:2015)

Στην εκπαίδευση :
πολύ εκλαϊκευμένα



**‘ΔΕΝ ΥΠΑΡΧΕΙ
ΠΕΛΑΤΟΚΕΝΤΡΙΚΗ ΣΧΕΣΗ.
Άρα είναι ο βαθμός στον
οποίο τα χαρακτηριστικά
μιας υπηρεσίας
ικανοποιούν τους αποδέκτες
της γνώσης/
πληροφόρισης”.**

ΠΟΙΟΤΗΤΑ

Η ΣΥΝΕΧΗΣ
ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ (πώς)
ΤΩΝ
ΑΝΑΓΚΩΝ (ποίες)
ΤΟΥ ΠΕΛΑΤΗ (ποίος)

(και κατά τους ιάπωνες: των αναμενόμενων αναγκών)

Τι ενδιαφέρει
τον πελάτη όταν
αγοράζει ένα
προϊόν;



- **Απόδοση**
- **Αξιοπιστία**
- **Συμμόρφωση με προδιαγραφές**
- **Αντοχή**
- **Εξυπηρέτηση**
- **Αισθητική**

Τι ενδιαφέρει
τον πελάτη όταν
λαμβάνει μια
υπηρεσία;



- **Αξιοπιστία**
- **Άμεση ανταπόκριση**
- **Αίσθηση
αυτοπεποίθησης**
- **Ενσυναίσθηση**
- **Υλικά ή εμπράγματα
στοιχεία**

Κριτήρια ποιότητας για ένα προϊόν ή μια υπηρεσία.



Αξιοπιστία



Ακρίβεια



Καταλληλότητα

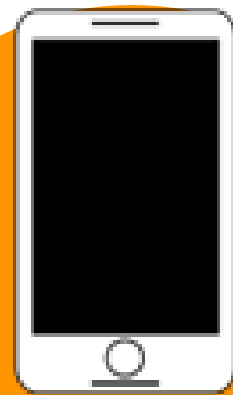


Συνέπεια

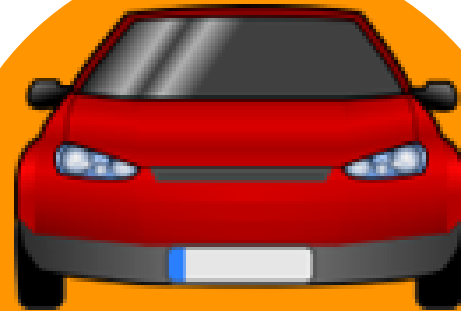


Ευχρηστία

Κριτήρια ποιότητας για ένα προϊόν ή μια υπηρεσία.



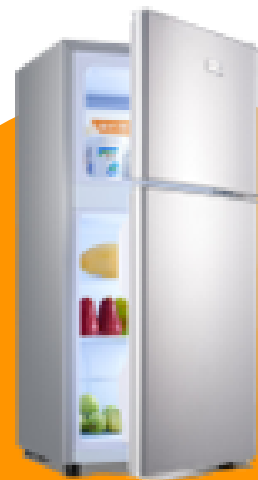
Ανθεκτικότητα



Διάρκεια στον χρόνο



Ασφάλεια

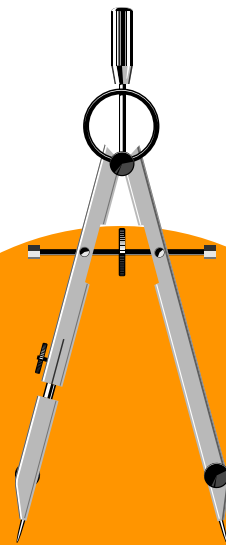


Αποδοτικότητα

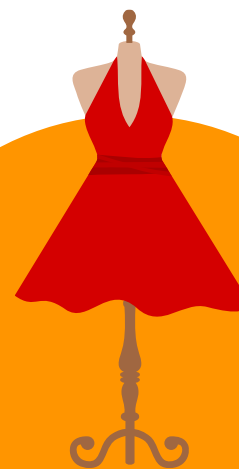


Εγγύηση

Κριτήρια ποιότητας για ένα προϊόν ή μια υπηρεσία.



Καλός σχεδιασμός



Υψηλή
αισθητική



Επαγγελματισμός

«Είναι το άτομο
ή η ομάδα ατόμων
που λαμβάνει
το παραγόμενο
αποτέλεσμα μιας
εργασίας».

Πελάτης



Προσδιορισμός
Πελατών

Εσωτερικός
πελάτης

Εξωτερικός
πελάτης



«Είναι το άτομο
ή η ομάδα ατόμων
που λαμβάνει
το παραγόμενο
αποτέλεσμα μιας
εργασίας/
διεργασίας».



**Αποδέκτης /
Πελάτης**



**Προσδιορισμός
Πελατών**

**Εσωτερικός
πελάτης**

**Εξωτερικός
πελάτης**

Εξωτερικοί Πελάτες

Τελικοί πελάτες

Τα μεμονωμένα άτομα ή άλλες επιχειρήσεις που θα χρησιμοποιήσουν το προϊόν και τις προσφερόμενες υπηρεσίες.



Ενδιάμεσοι πελάτες

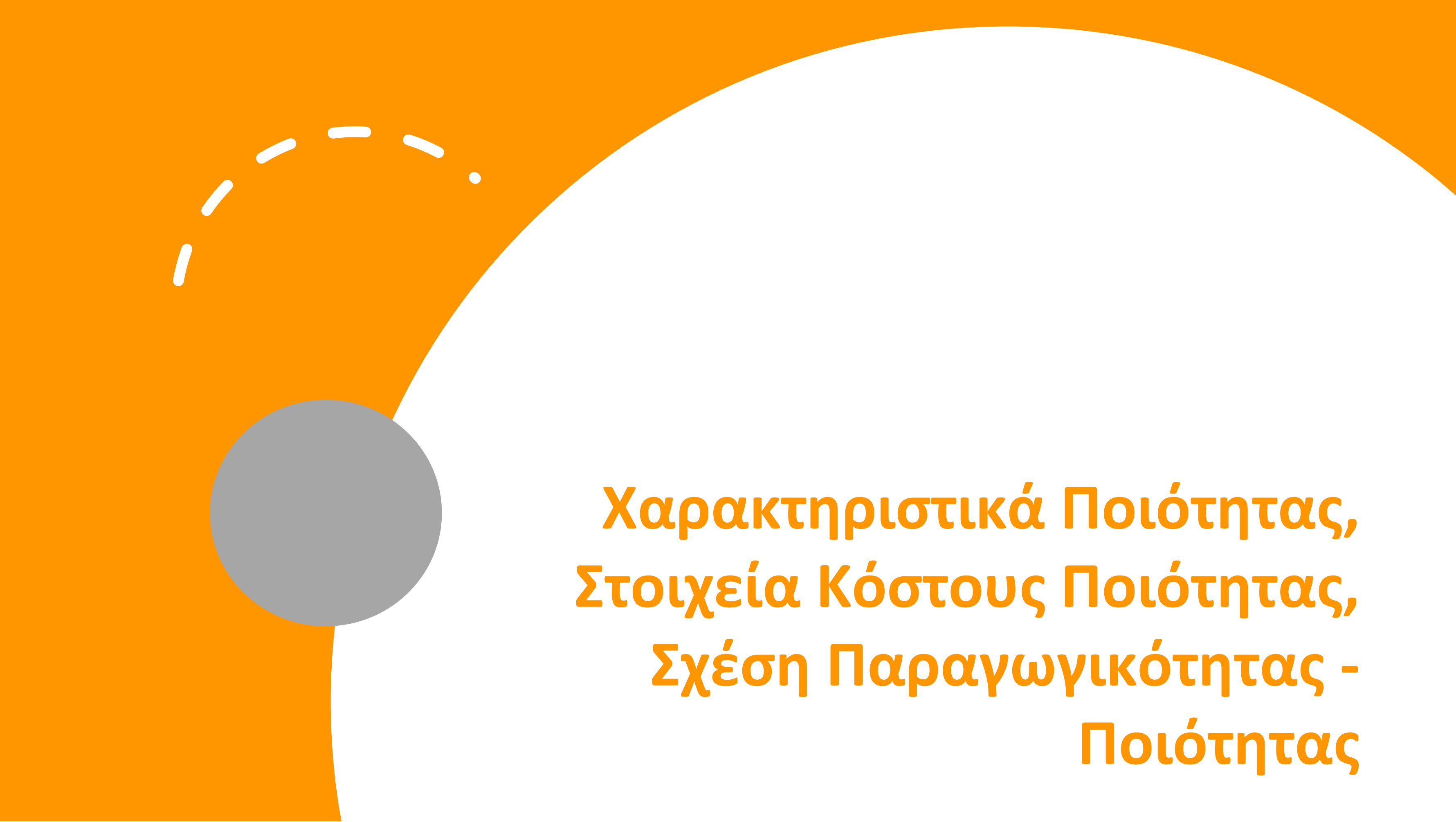
Οι γενικοί αντιπρόσωποι, οι εισαγωγείς και τα καταστήματα λιανικής πώλησης.



**Όλοι μέσα στην επιχείρηση που
άμεσα ή έμμεσα επηρεάζουν την
ποιότητα του προϊόντος και την
εξυπηρέτηση του πελάτη.**

Εσωτερικοί Πελάτες





**Χαρακτηριστικά Ποιότητας,
Στοιχεία Κόστους Ποιότητας,
Σχέση Παραγωγικότητας -
Ποιότητας**

**Θετικές
Συνέπειες
από Καλή
Ποιότητα**

**Οι καταναλωτές είναι
πρόθυμοι να πληρώσουν
σημαντικά περισσότερο για
την αγορά προϊόντων καλής
ποιότητας.**

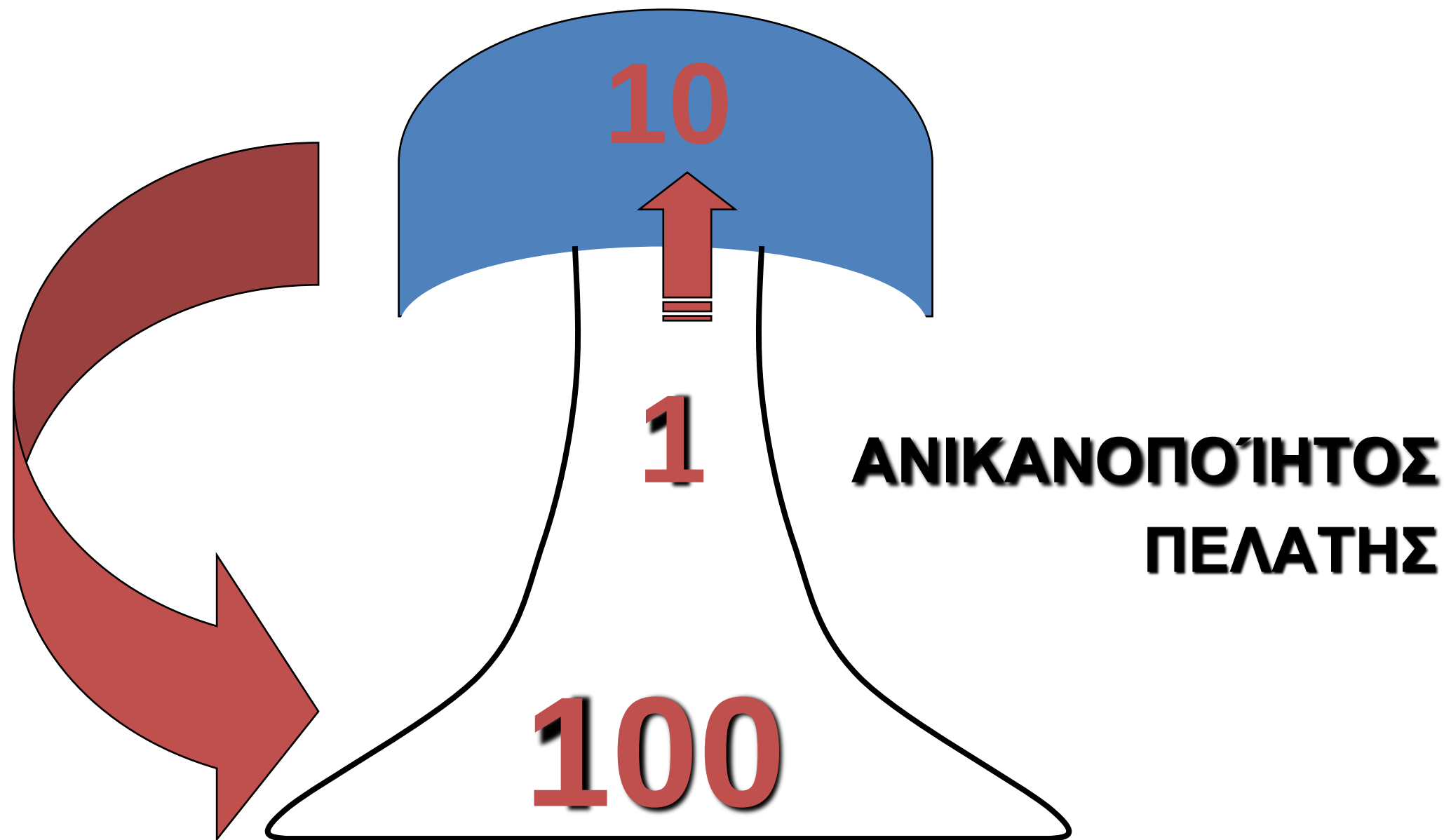


Αρνητικές Συνέπειες από Κακή Ποιότητα

- 1 στις 4 συναλλαγές μιας επιχείρησης δημιουργεί κάποιο πρόβλημα με τους πελάτες.
- Το 70%-90% των πελατών με πρόβλημα δεν παραπονιέται. Για κάθε ένα παράπονο που δέχεται η επιχείρηση, αντιστοιχούν 3 πελάτες που δεν έμειναν ικανοποιημένοι.
- 9 στους 10 δυσαρεστημένους πελάτες δεν επιστρέφουν για συναλλαγές με την ίδια επιχείρηση.



ΤΟ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑ ΤΟΥ ΜΑΝΙΤΑΡΙΟΥ





Quality... Why?

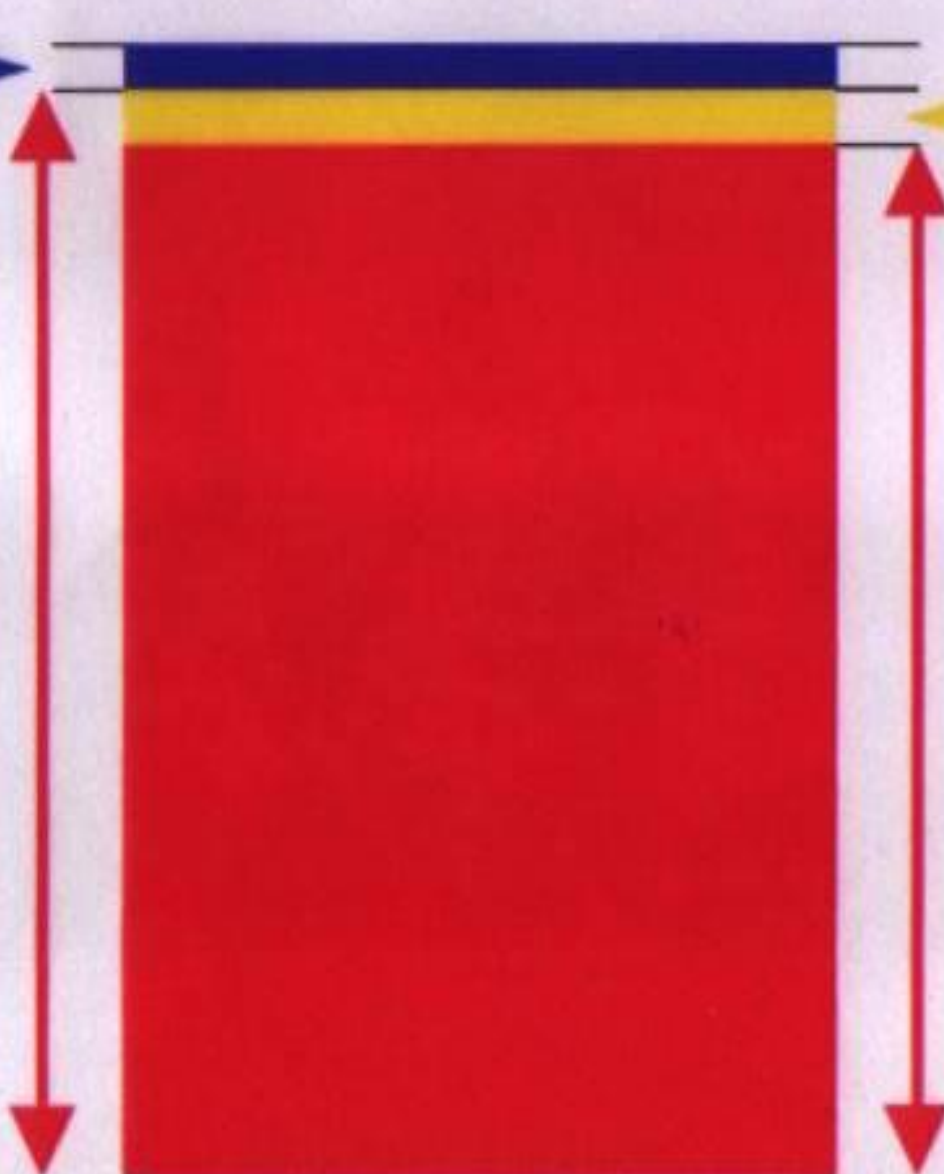
Behaviour of Dissatisfied Customers

4% Complain

5% Try a second time

96% Don't complain

91% Don't come back



- Το κόστος προσέλκυσης νέου πελάτη είναι 5 φορές μεγαλύτερο από το κόστος διατήρησης ενός υφιστάμενου πελάτη.
- Η δυσαρέσκεια του πελάτη με ένα είδος προϊόντος επιδρά αρνητικά στην αξιολόγηση και των άλλων προϊόντων της επιχείρησης.
- Το 20-50% του λειτουργικού κόστους μιας επιχείρησης συνδέεται με προβλήματα ποιότητας.

**Αρνητικές
Συνέπειες
από Κακή
Ποιότητα**

Στοιχεία Κόστους Ποιότητας

```
graph TD; A[Στοιχεία Κόστους Ποιότητας] --> B[Κόστος Συμμόρφωσης]; A --> C[Κόστος Μη-Συμμόρφωσης]; B --> D[Κόστος Πρόληψης]; B --> E[Κόστος Εκτίμησης]; C --> F[Κόστος Εσωτερικής Αστοχίας]; C --> G[Κόστος Εξωτερικής Αστοχίας]; subgraph DashedBox [ ]; D; E; F; end
```

Κόστος Συμμόρφωσης

Κόστος Μη-Συμμόρφωσης

Κόστος
Πρόληψης

Κόστος
Εκτίμησης

Κόστος
Εσωτερικής
Αστοχίας

Κόστος
Εξωτερικής
Αστοχίας

**Κόστος
Συμμόρφωσης**

**Κόστος Πρόληψης
= Κόστος για την εισαγωγή/ βελτίωση
του συστήματος ποιότητας**

**π.χ. έρευνα, σχεδιασμός, οργάνωση και λειτουργία του
συστήματος ποιότητας, προγραμματισμός, προληπτική
συντήρηση, εκπαίδευση προσωπικού, κ.λπ.**



**Κόστος
Συμμόρφωσης**

**Κόστος Εκτίμησης
= Κόστος για τη διασφάλιση της
επίτευξης των απαιτούμενων
επιπέδων ποιότητας**

π.χ. επιθεώρηση, επαλήθευση, δοκιμές,
μετρήσεις, έλεγχος διεργασιών, κ.λπ.



Κόστος Μη-Συμμόρφωσης

**Κόστος εσωτερικής αποτυχίας
= Κόστος λόγω μη-συμμόρφωσης ή
ελαττωματικών πριν φτάσουν στον
πελάτη**

π.χ. επανέλεγχος, επανάληψη δοκιμών ή
επιθεωρήσεων, σπατάλη υλικών, χρόνος που δεν
λειτουργεί ο εξοπλισμός λόγω βλαβών, διορθωτικές
ενέργειες, ανασχεδιασμός, κλπ.



Κόστος Μη-Συμμόρφωσης

**Κόστος εξωτερικής αποτυχίας
= Κόστος από την παράδοση
ελαττωματικών προϊόντων ή παροχή
μη ικανοποιητικών υπηρεσιών στον
πελάτη**

**π.χ. αντικατάσταση προϊόντων, απαιτήσεις
εγγύησης, χαμένες πωλήσεις, ανάκληση
προϊόντων, αποζημίωση κ.λπ.**



**Κόστος
Επιχειρησιακής
φθοράς**

**Απροσδιόριστο
Κόστος**



**π.χ. παραγγελίες
ανταγωνιστικών προϊόντων/
υπηρεσιών, ματαίωση
παραγγελιών**

**π.χ. συγκρούσεις προσωπικού,
απώλεια ηθικού, απώλεια
φήμης επιχείρησης/
οργανισμού,
αναποτελεσματικότητα
συσκέψεων**

Καταστάσεις Κόστους Ποιότητας

**Πιο Δαπανηρή
Κατάσταση**



**Ο πελάτης εντοπίζει
προβλήματα**

**Λιγότερο
Δαπανηρή
Κατάσταση**



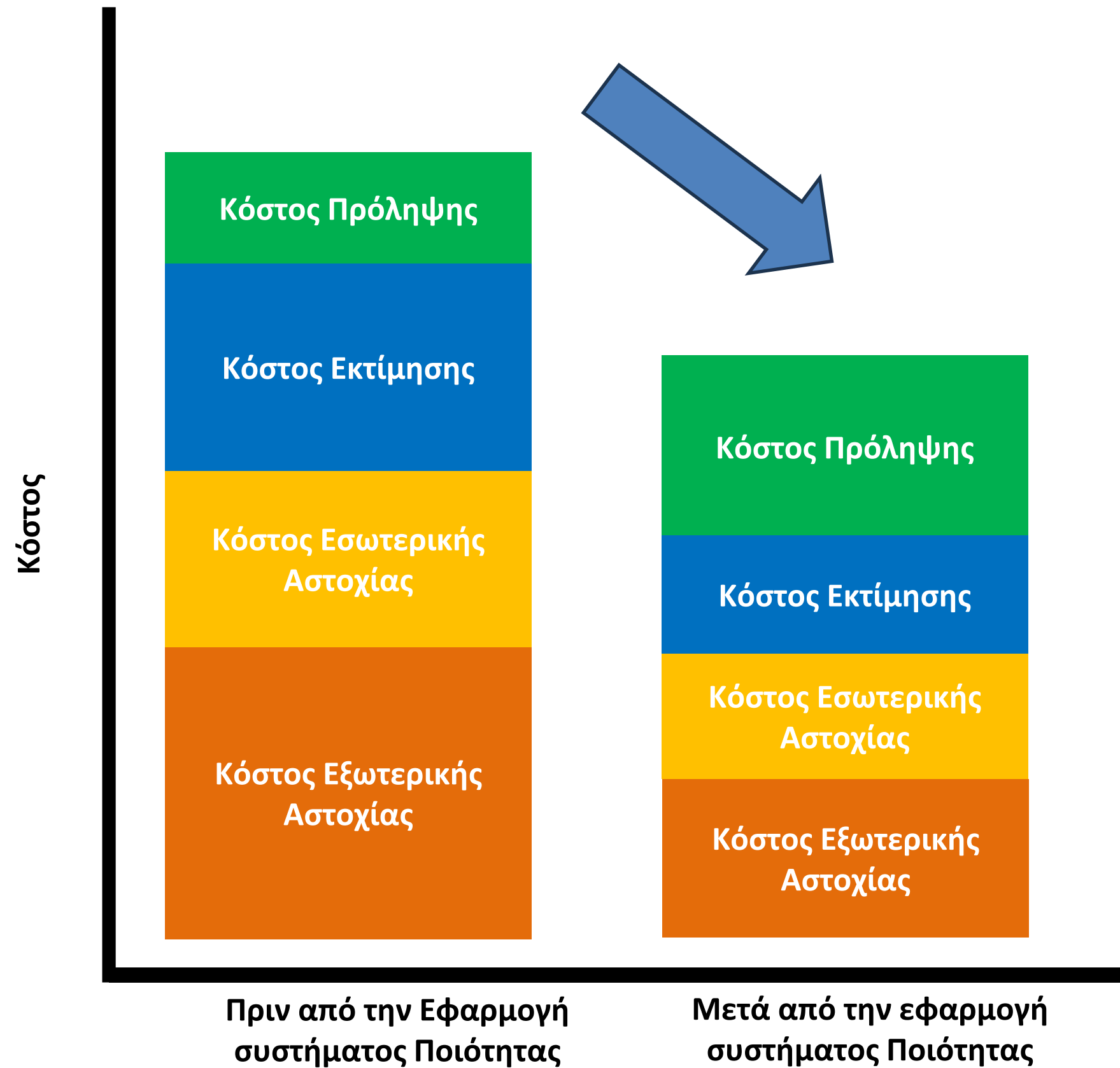
**Τα προβλήματα εντοπίζονται
εσωτερικά από την
επιχείρηση
και διορθώνονται**

**Βέλτιστη
Κατάσταση**



**Ελάχιστος αριθμός
ελαττωμάτων λόγω της
παρουσίας μηχανισμών και
διαδικασιών πρόληψης /
εκτίμησης**

Αναδιάρθρωση του Κόστους Ποιότητας



Άσκηση

Το ποσοστό του εργασιακού σας χρόνου που δαπανάτε κάθε εβδομάδα!

- Α. Προσπαθώντας να επιλύσετε προβλήματα**
- Β. «Κυνηγώντας» άλλα τμήματα/ συναδέλφους για πληροφορίες**
- Γ. Επαναλαμβάνοντας την ίδια εργασία**
- Δ. Παρέχοντας πληροφορίες που έχετε ήδη παράσχει**
- Ε. Απασχολημένος/η με παράπονα πελατών/πολιτών**
- Ζ. Προσπαθώντας να ξεκαθαρίσετε τι ακριβώς σας ζητούν**
- Η. Κάνοντας πράγματα που προκύπτουν την τελευταία στιγμή**



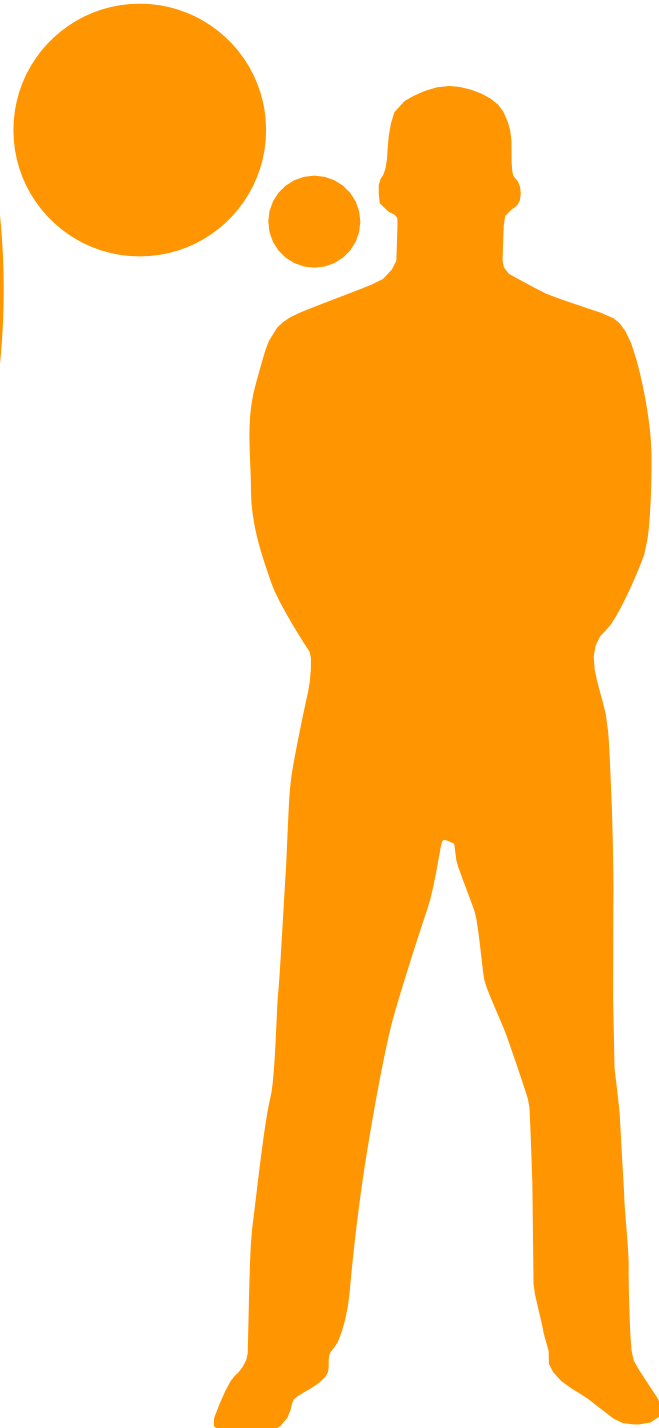
Άσκηση

Το ποσοστό του εργασιακού σας χρόνου
που δαπανάτε κάθε εβδομάδα!

Ημέρα	Ώρες	A	B	Γ	Δ	Ε	Ζ	Η	Ολικό
Δευτέρα									
Τρίτη									
Τετάρτη									
Πέμπτη									
Παρασκευή									
Ολικό (ώρες)		Ολικό (ώρες)							

(|| / |) * 100

%



**«Γιατί έχουμε χρόνο να
διορθώσουμε
προβλήματα που
προκαλεί η κακή
ποιότητα και δεν έχουμε
χρόνο να κάνουμε κάτι σωστά
εξ αρχής;»**

Bull

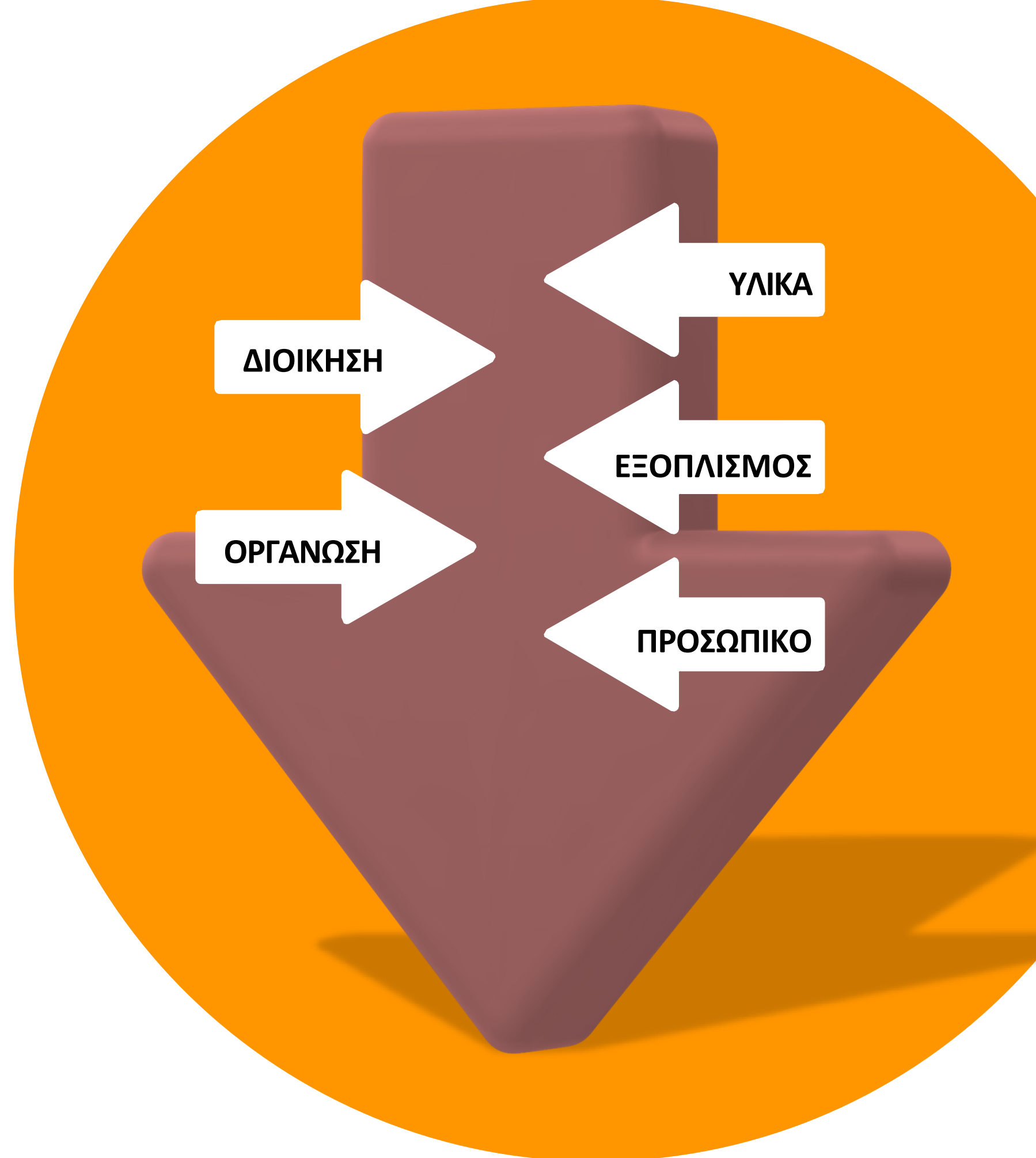
Παραγωγικότητα

$$\text{Παραγωγικότητα} = \frac{\text{Αποτέλεσμα}}{\text{Πόροι}}$$

Αποτέλεσμα = ποσότητα προϊόντων / υπηρεσιών
που ικανοποιούν τον πελάτη (ποιότητα)



Διαχείριση της Ποιότητας





Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001:2015

Αναφέρεται στις απαιτήσεις του
Συστήματος Διαχείρισης
Ποιότητας, ως μέσο διασφάλισης
ποιότητας προϊόντος ή υπηρεσιών και
μπορεί να χρησιμοποιηθεί για
σκοπούς αξιολόγησης και πιστοποίησης

ISO 9001:2015

Οφέλη από εφαρμογή συστήματος ή πιστοποίηση

- Βελτίωση εικόνας και φήμης του οργανισμού
- Μεγαλύτερη αξιοπιστία στη λειτουργία του οργανισμού
- Βελτίωση της δέσμευσης του προσωπικού σε ένα κοινό στόχο
- Τεκμηριωμένες διαδικασίες με σαφείς ευθύνες και αρμοδιότητες
- Εμπλοκή όλων στη συνεχή βελτίωση του οργανισμού

1. Εστίαση στον πελάτη



7. Λήψη αποφάσεων βάσει τεκμηριωμένων στοιχείων



7 Αρχές Διαχείρισης της Ποιότητας

2. Ηγεσία



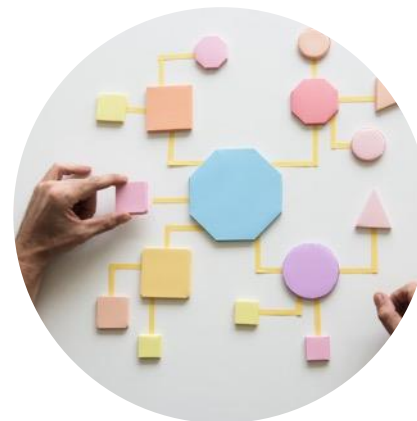
6. Διαχείριση Συνεργασιών



3. Εμπλοκή Ανθρώπινου Δυναμικού



4. Προσέγγιση Διεργασιών



5. Προσανατολισμός στη Συνεχή Βελτίωση



Ενδυνάμωση

Δίνοντας στους ανθρώπους
την εξουσία να λαμβάνουν
αποφάσεις και να έχουν
τον έλεγχο της εργασίας τους



Ομαδική Εργασία



Κάθετα

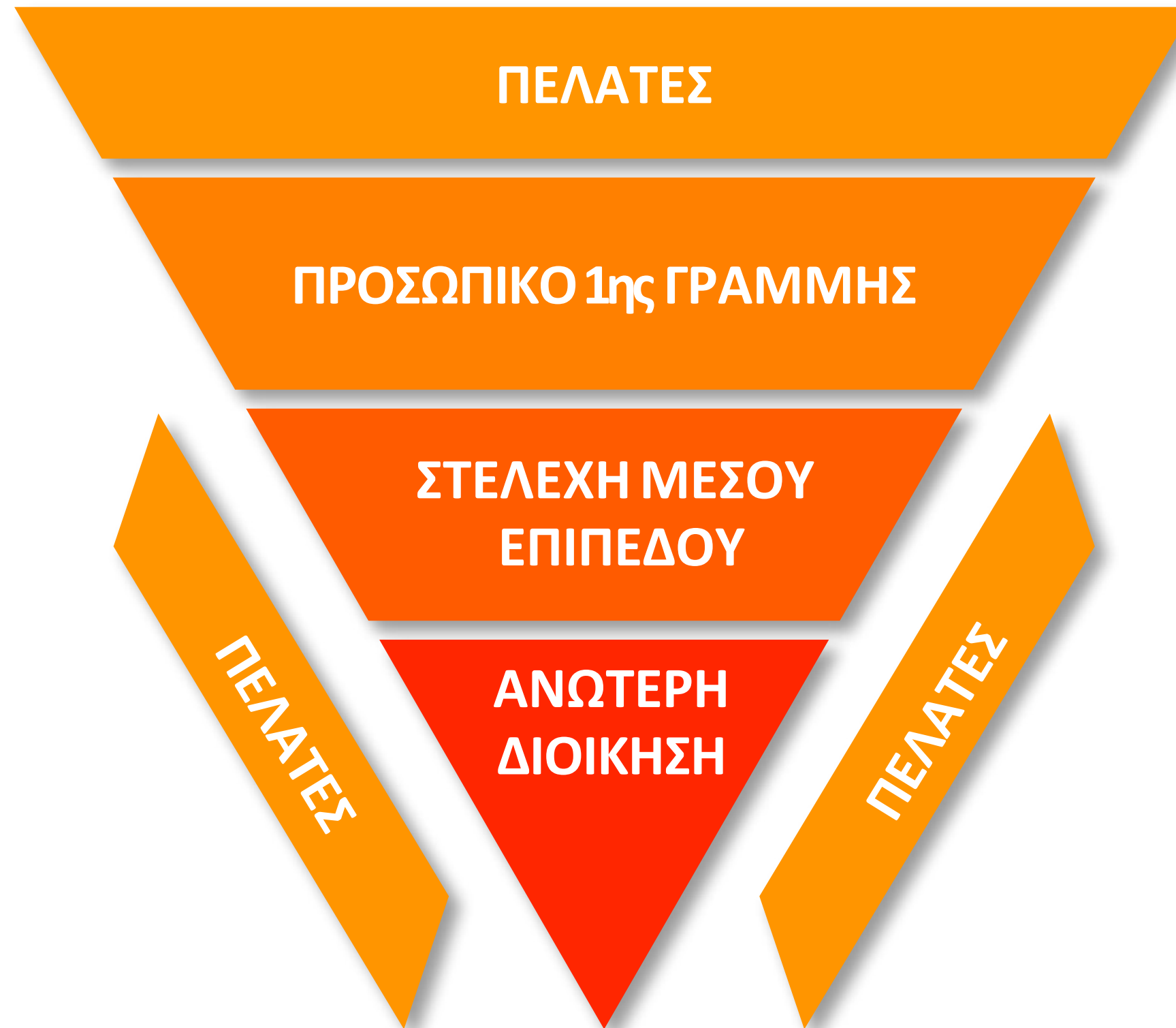
Μεταξύ της ανώτατης διοίκησης και των εργαζομένων

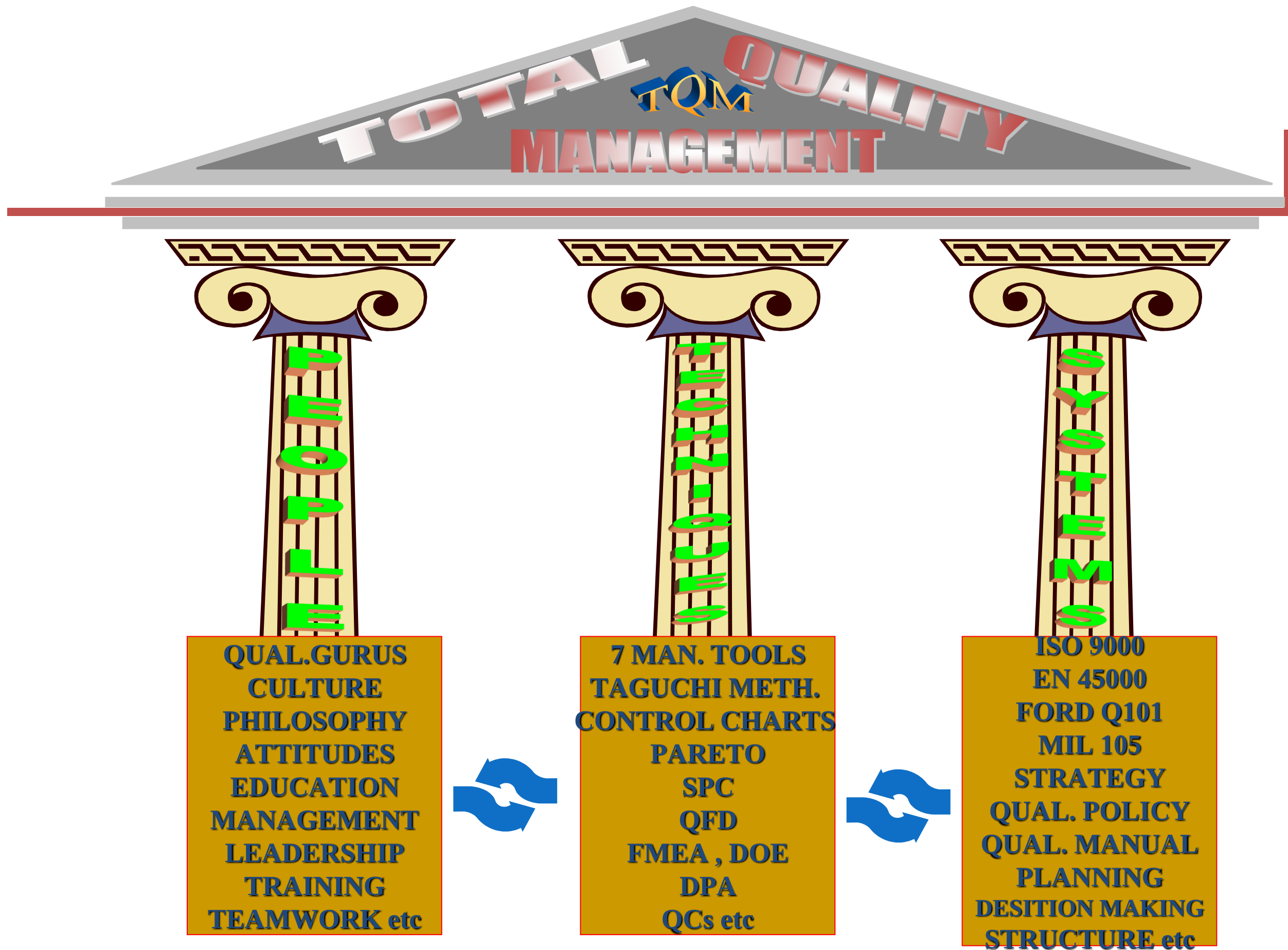
Οριζόντια

Εντός ομάδων εργασίας και μεταξύ λειτουργικών γραμμών

Δια οργανωτικά / Interorganisational
Συνεργασίες με προμηθευτές και πελάτες

Η δύναμη της Ολικής Ποιότητας





Τα 3 στάδια της ποιότητας



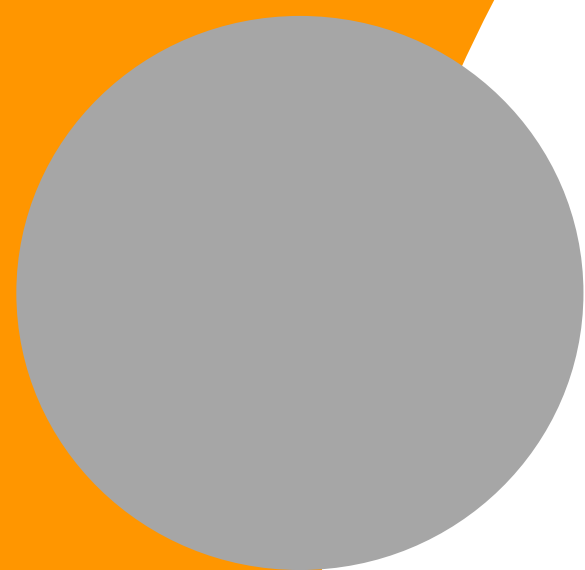
Σχεδιασμός



Διασφάλιση



Βελτίωση



**Συνεχής βελτίωση και Εργαλεία
Ποιότητας για την επίλυση
προβλημάτων**

Συνεχής βελτίωση Ποιότητας – Γενική προσέγγιση

- Συγκεκριμένα βελτιωτικά έργα
- Ομαδική εργασία
- Διαδικασία επίλυσης προβλημάτων
- Τεχνικές και Εργαλεία
- Δεδομένα



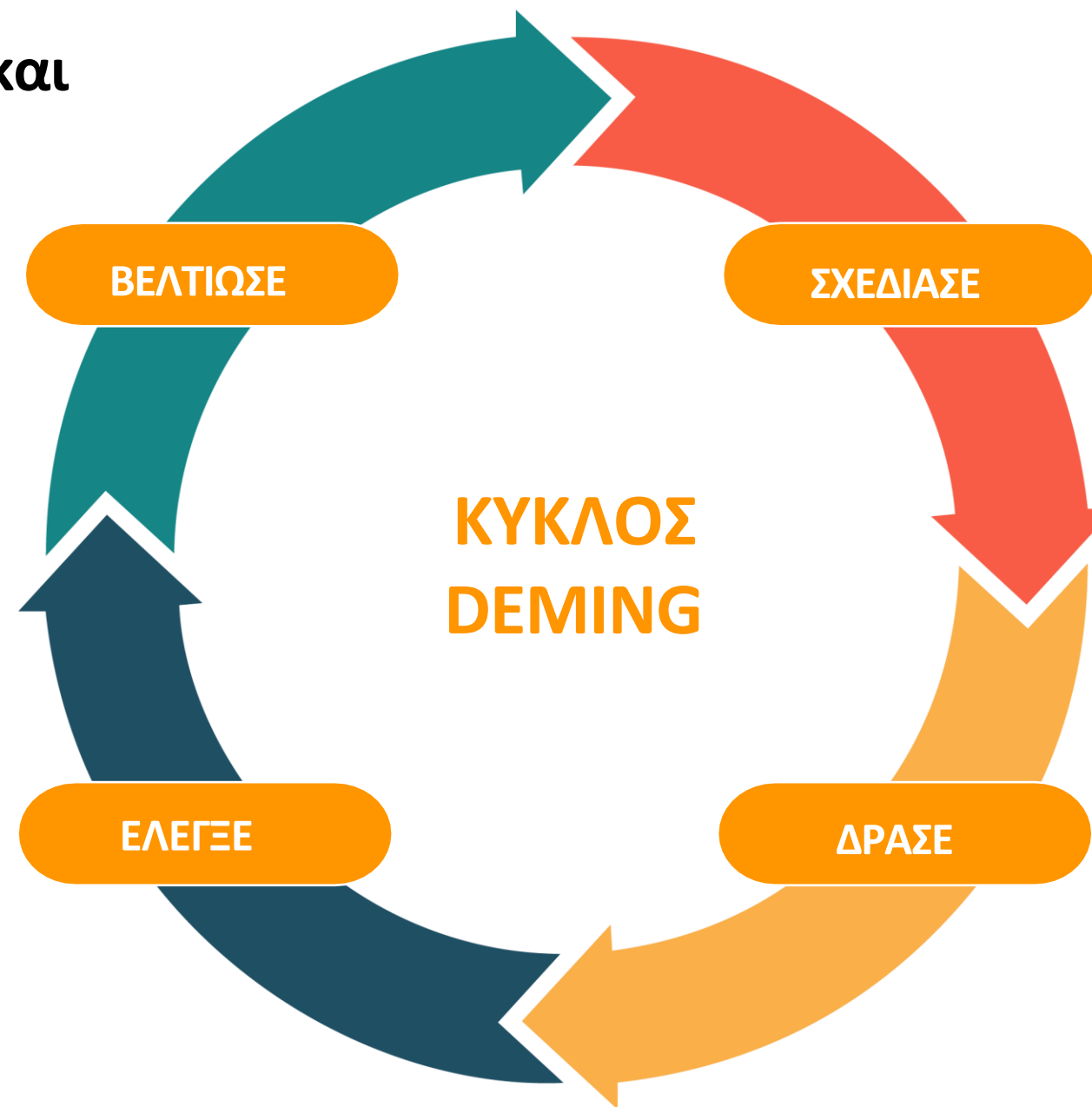
Ο κύκλος βελτίωσης του Deming

Σταθεροποίηση των αλλαγών και παρακολούθηση ή τα βήματα από την αρχή

Έλεγχος αποτελεσμάτων

- Αναγνώριση αδυναμιών/ προβλημάτων
- Αξιολόγηση προβλημάτων & επιλογή σημαντικότερων
- Αναγνώριση των κύριων αιτιών
- Αξιολόγηση εναλλακτικών λύσεων
- Σχεδιασμός βελτιώσεων

Δοκιμαστική εφαρμογή βελτιώσεων



Πηγές αναγνώρισης αδυναμιών

- Παράπονα/εισηγήσεις πελατών
- Έρευνα ικανοποίησης πελατών
- Εισηγήσεις προσωπικού
- Συγκρίσεις με ανταγωνιστές ή τους καλύτερους σε κάποιο τομέα
- Παρακολούθηση δεικτών απόδοσης
- Εσωτερικές ή εξωτερικές επιθεωρήσεις
- Αυτοαξιολόγηση

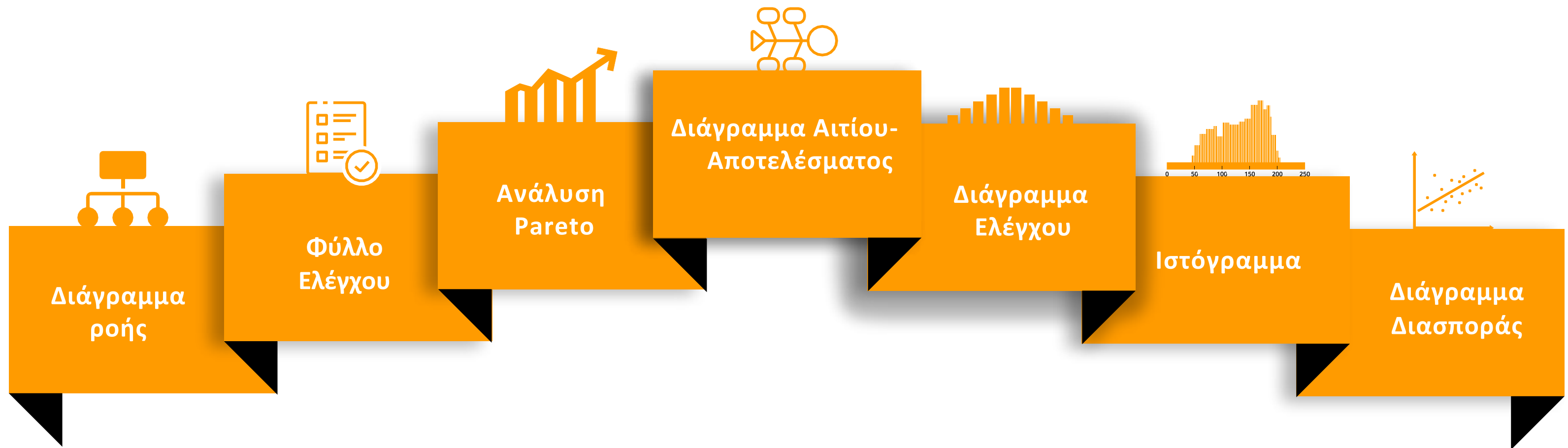


Πρόβλημα;

- Καθυστερήσεις στην εξυπηρέτηση πελατών
- Καθυστερήσεις στην παραλαβή προμηθειών
- Παράπονα πελατών
- Ατυχήματα στον χώρο εργασίας
- Λάθη σε ενημερωτικά έντυπα
- Λάθη στις χρεώσεις
- Καθυστερήσεις στην παράδοση παραγγελιών

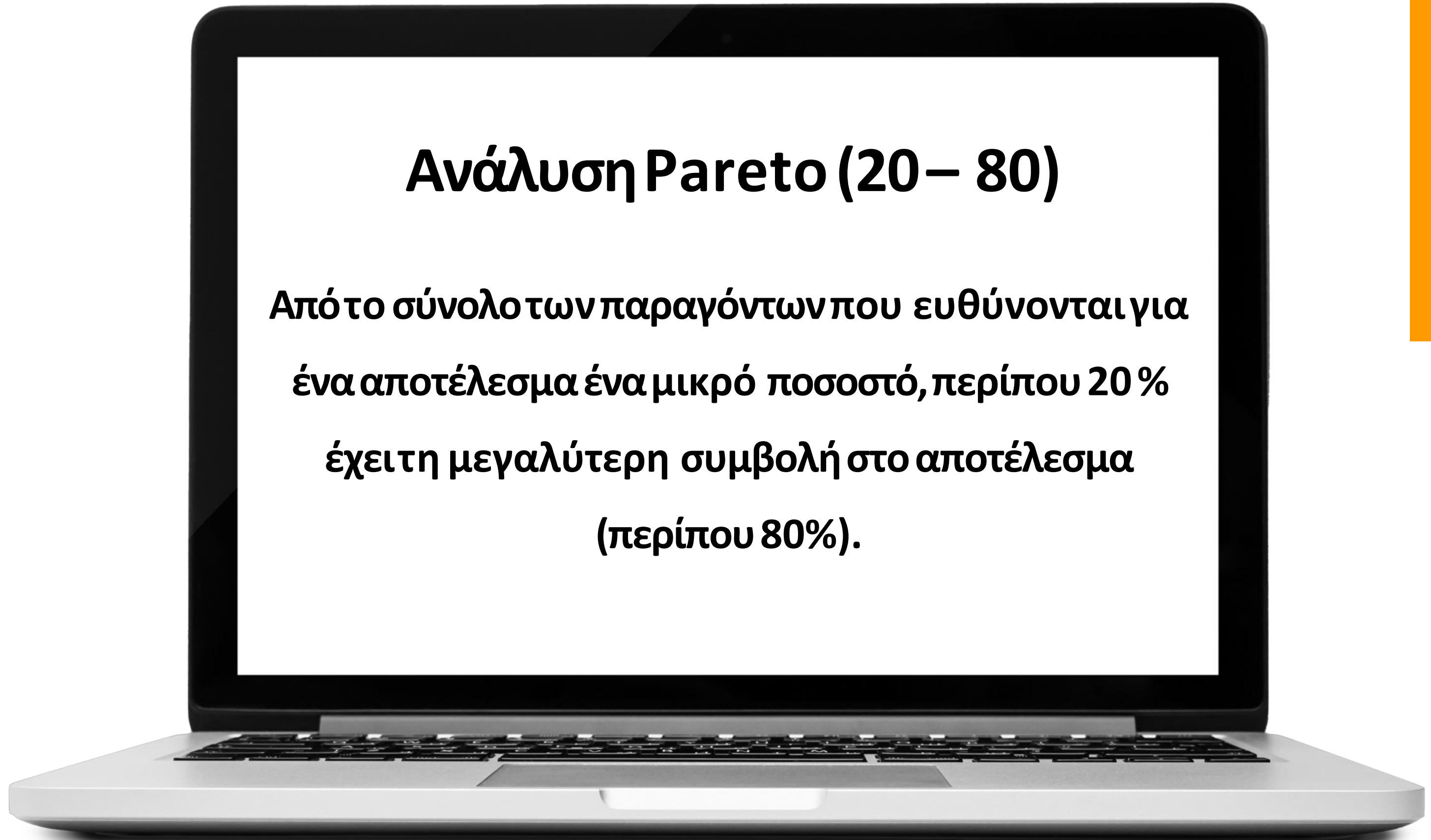


Εργαλεία βελτίωσης της ποιότητας

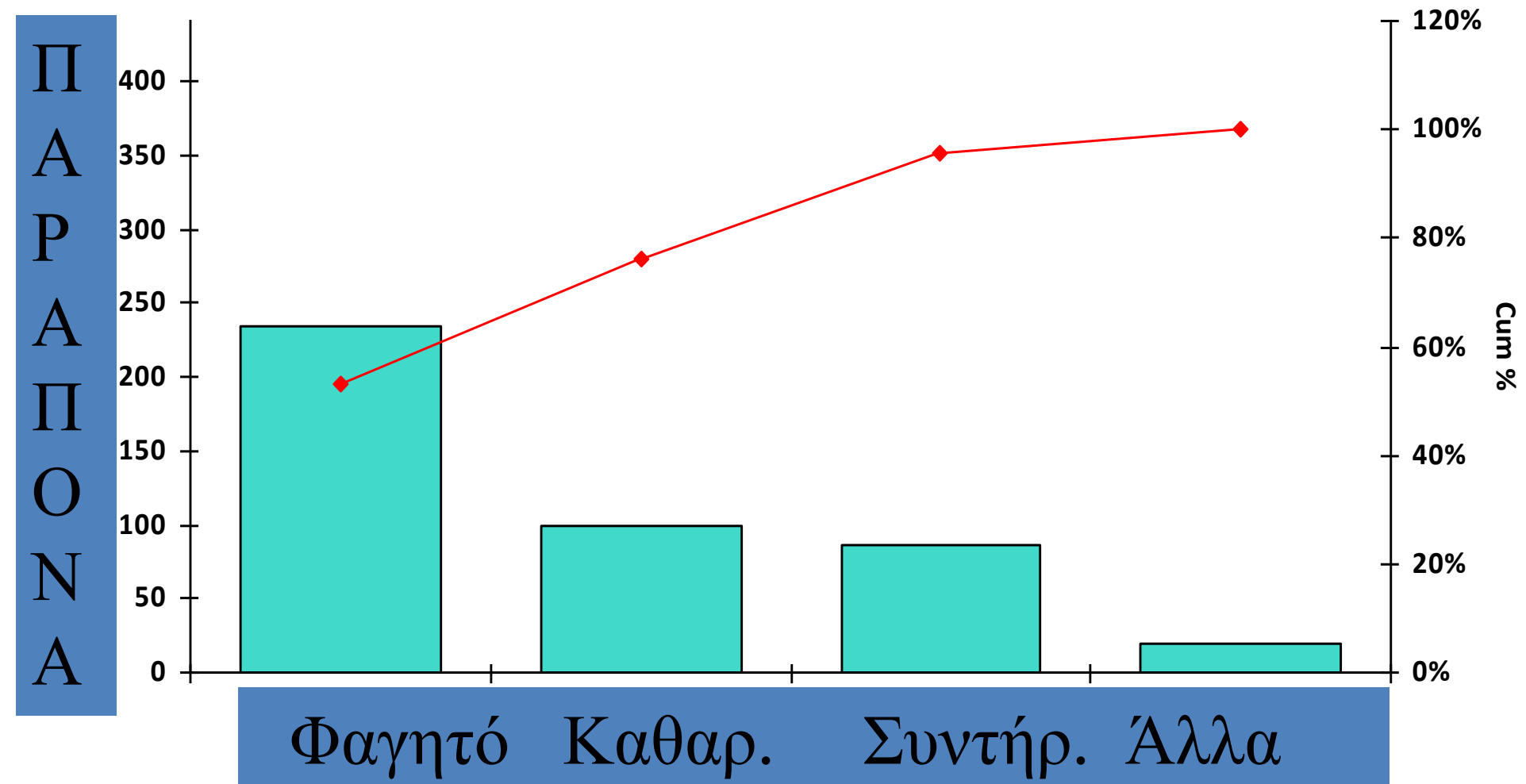


Ανάλυση Pareto (20– 80)

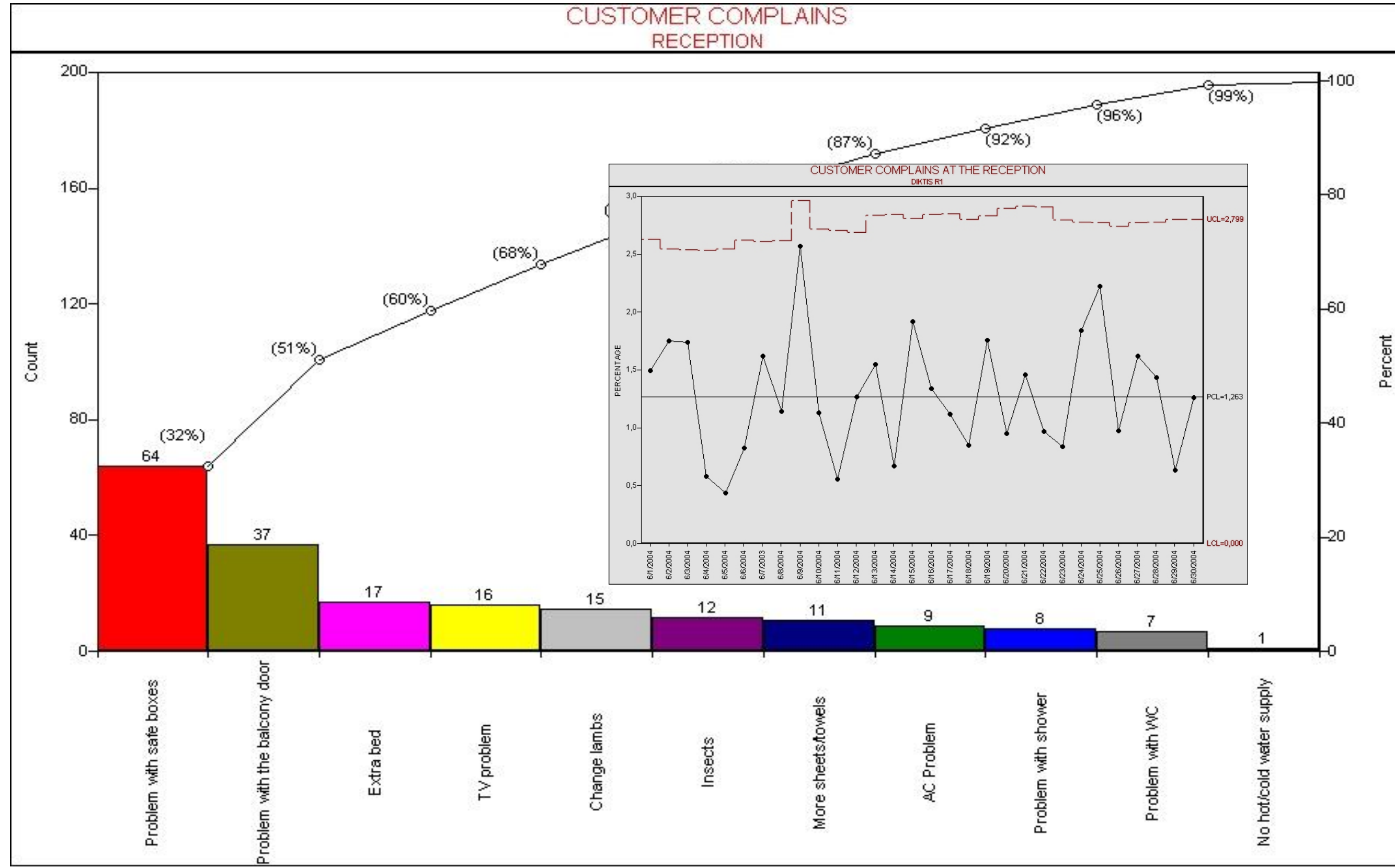
**Από το σύνολο των παραγόντων που ευθύνονται για
ένα αποτέλεσμα ένα μικρό ποσοστό, περίπου 20 %
έχει τη μεγαλύτερη συμβολή στο αποτέλεσμα
(περίπου 80%).**



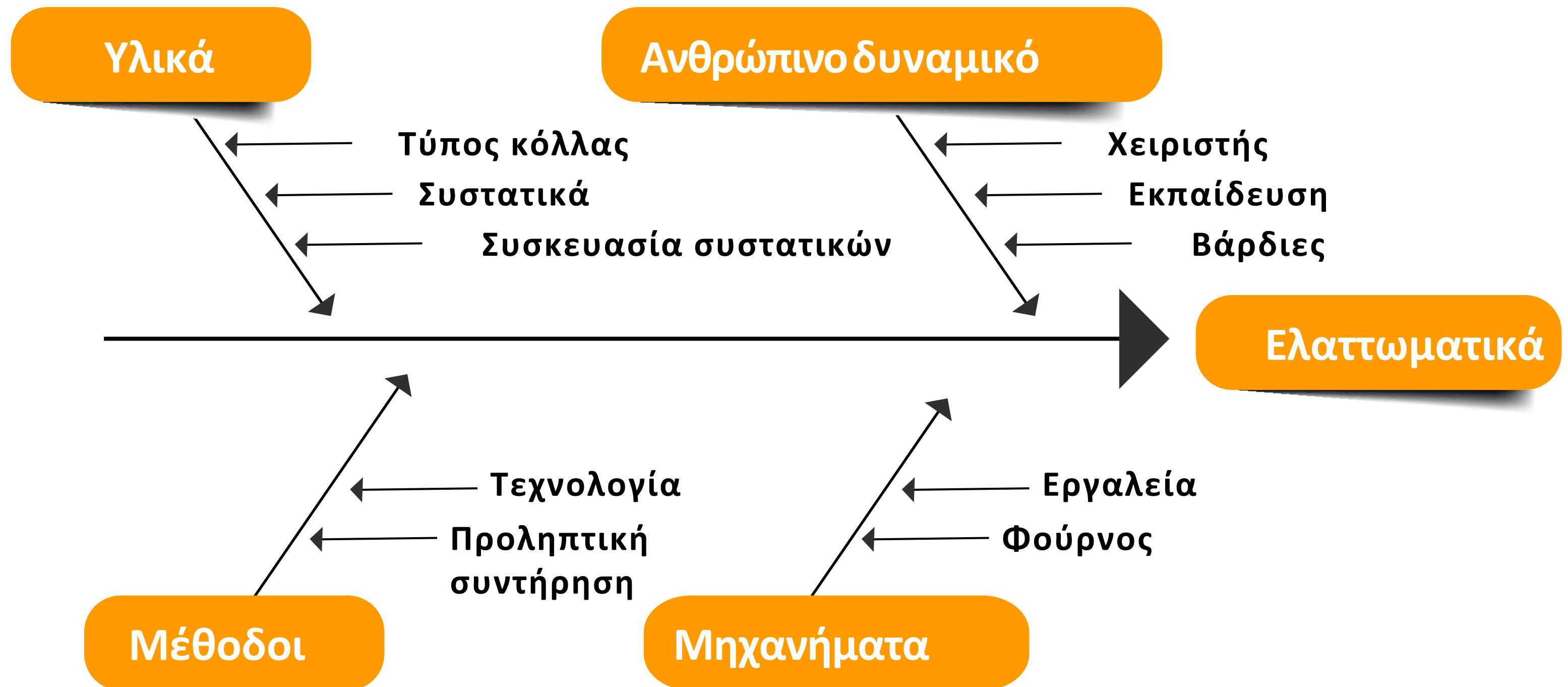
Δομή του διαγράμματος Pareto



ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΥΠΟΔΟΧΗΣ (Pareto & p chart)



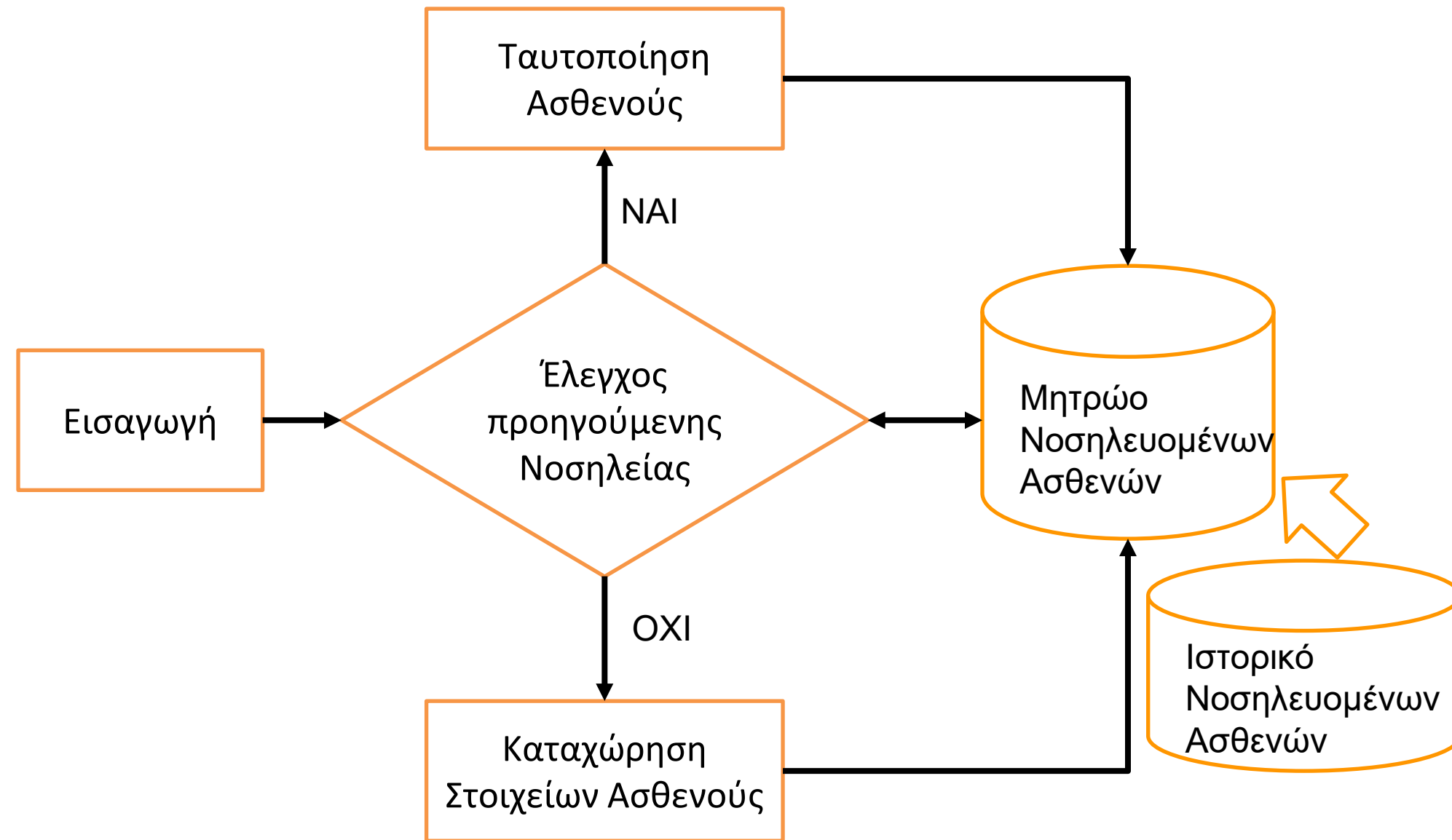
Παράδειγμα: Διάγραμμα Αιτίου Αποτελέσματος για τον προσδιορισμό των αιτιών για ελαττωματικά συγκόλλησης



Διάγραμμα Ροής

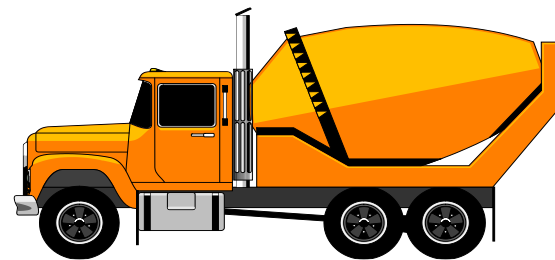
- Καθορίζει τη σειρά των ενεργειών ή τη ροή των υλικών και των πληροφοριών σε μια διεργασία.
- Διευκολύνει τα άτομα που εμπλέκονται στη διεργασία, για καλύτερη κατανόηση και προσδιορισμό των βημάτων που απαιτούνται για την επιτυχία του στόχου.

Εισαγωγή ασθενούς σε νοσηλευτήριο



Σχεδιασμός Ροής

Εισερχόμενα



Ενέργειες



Εξερχόμενα



Προπαρασκευαστικό στάδιο φύλλο ελέγχου για
το ύψος ανδρών

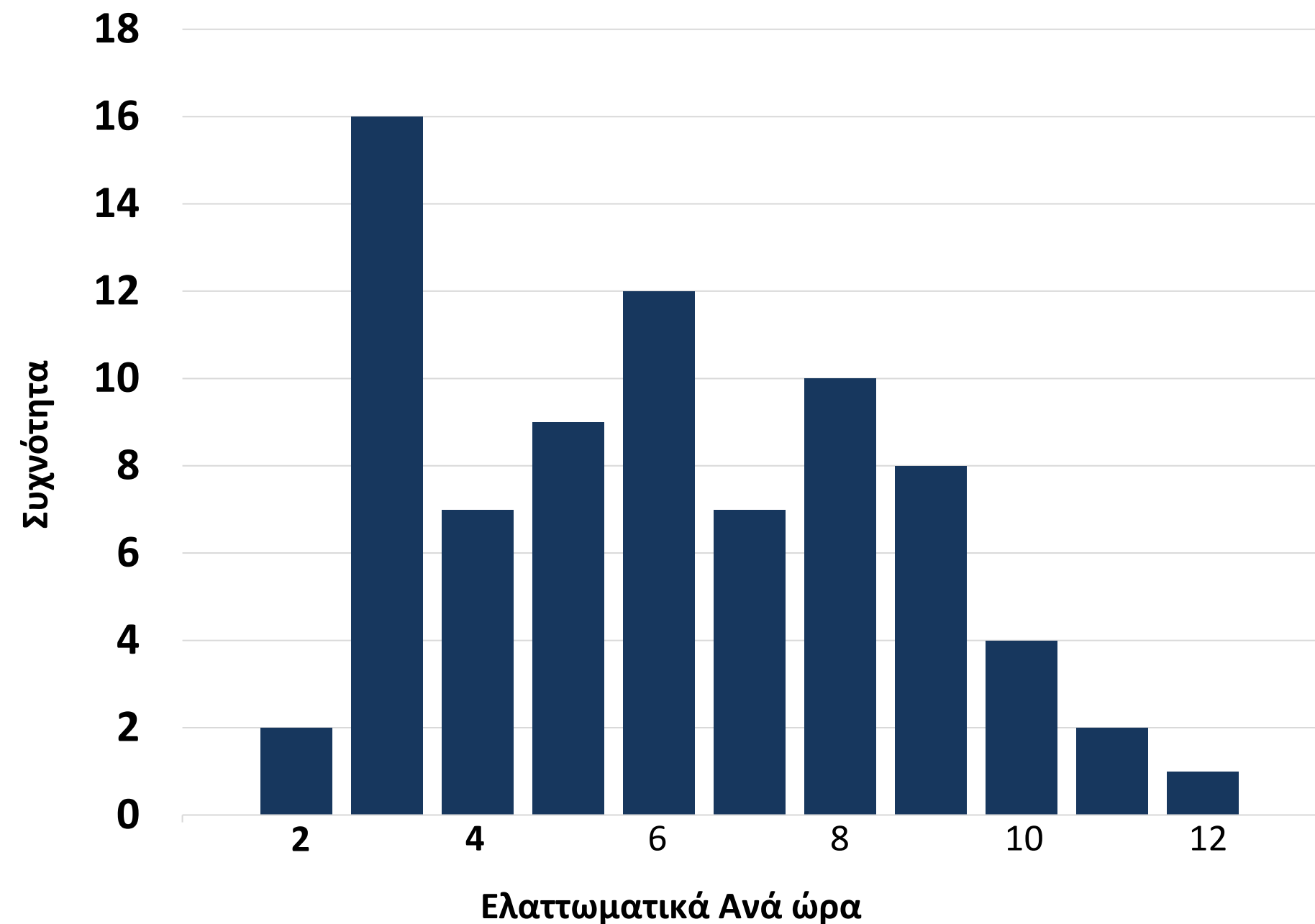
ΛΙΣΤΑ ΕΛΕΓΧΟΥ

ΥΨΟΣ ΑΝΔΡΩΝ			ΣΥΜΒΟΛΑ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΙΑΣ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΑΘΡΟΙΣΤΙΚΗ ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ
150	ΜΕΧΡΙ	154	✓ ✓ ✓	3	3
155	▪	159	 	5	8
160	▪	164	 	7	15
165	▪	169	▢ ▢	10	25
170	▪	174	▢ ▢ ▢	15	40
175	▪	179	 	5	45
180	▪	184	× × ×	3	48
185	▪	189	× ×	2	50

- Χρησιμοποιείται για τη γραφική αναπαράσταση δεδομένων.
- Ομαδοποίηση τιμών δεδομένων & τοποθέτηση σε διαφορετικές κατηγορίες
- Η ομαδοποίηση αυτή δείχνει τη συχνότητα εμφάνισης των δεδομένων κάθε κατηγορίας σε κάθε σύνολο δεδομένων
- Δείχνει μεγάλη γκάμα δεδομένων που είναι δύσκολο να εκτιμηθούν από πίνακες.
- Δείχνει την κατανομή των δεδομένων

Ιστόγραμμα

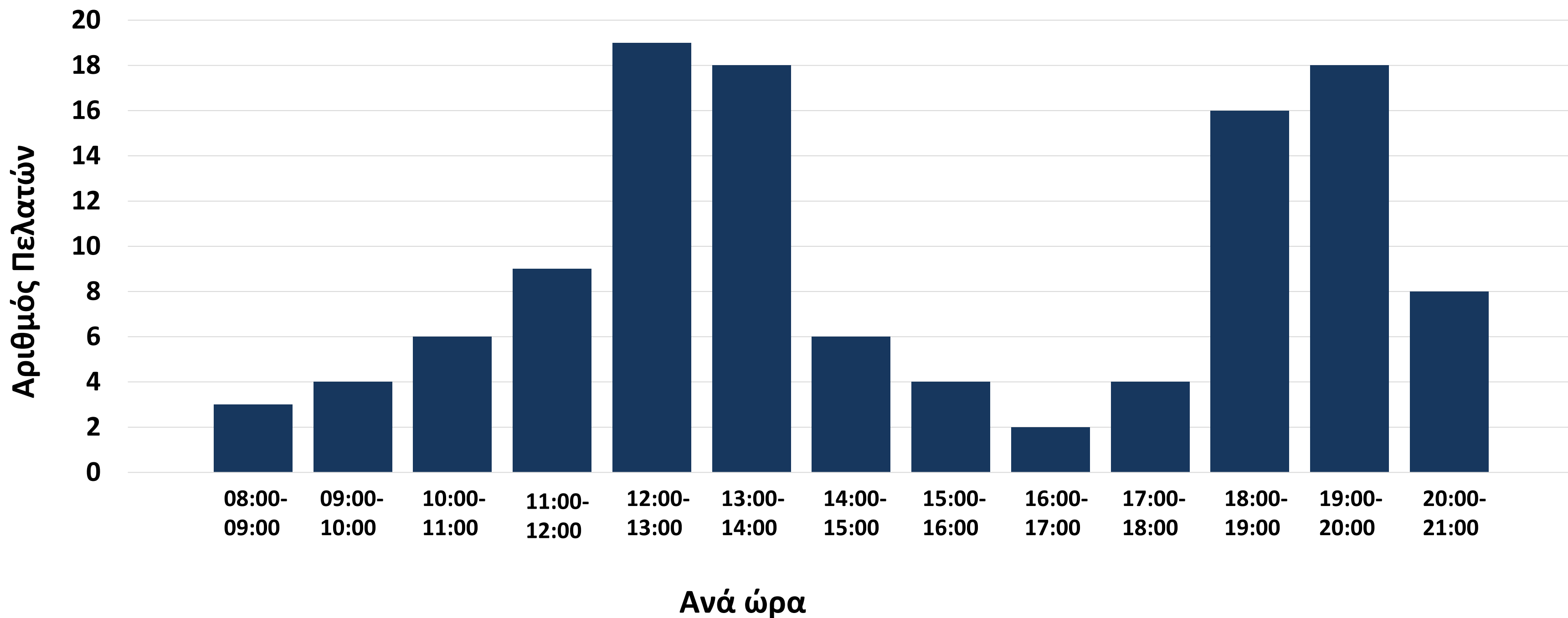
Αριθμός Ελαττωματικών ανά Ώρα



Παράδειγμα: Ιστόγραμμα

Αριθμός εξυπηρετούμενων πελατών

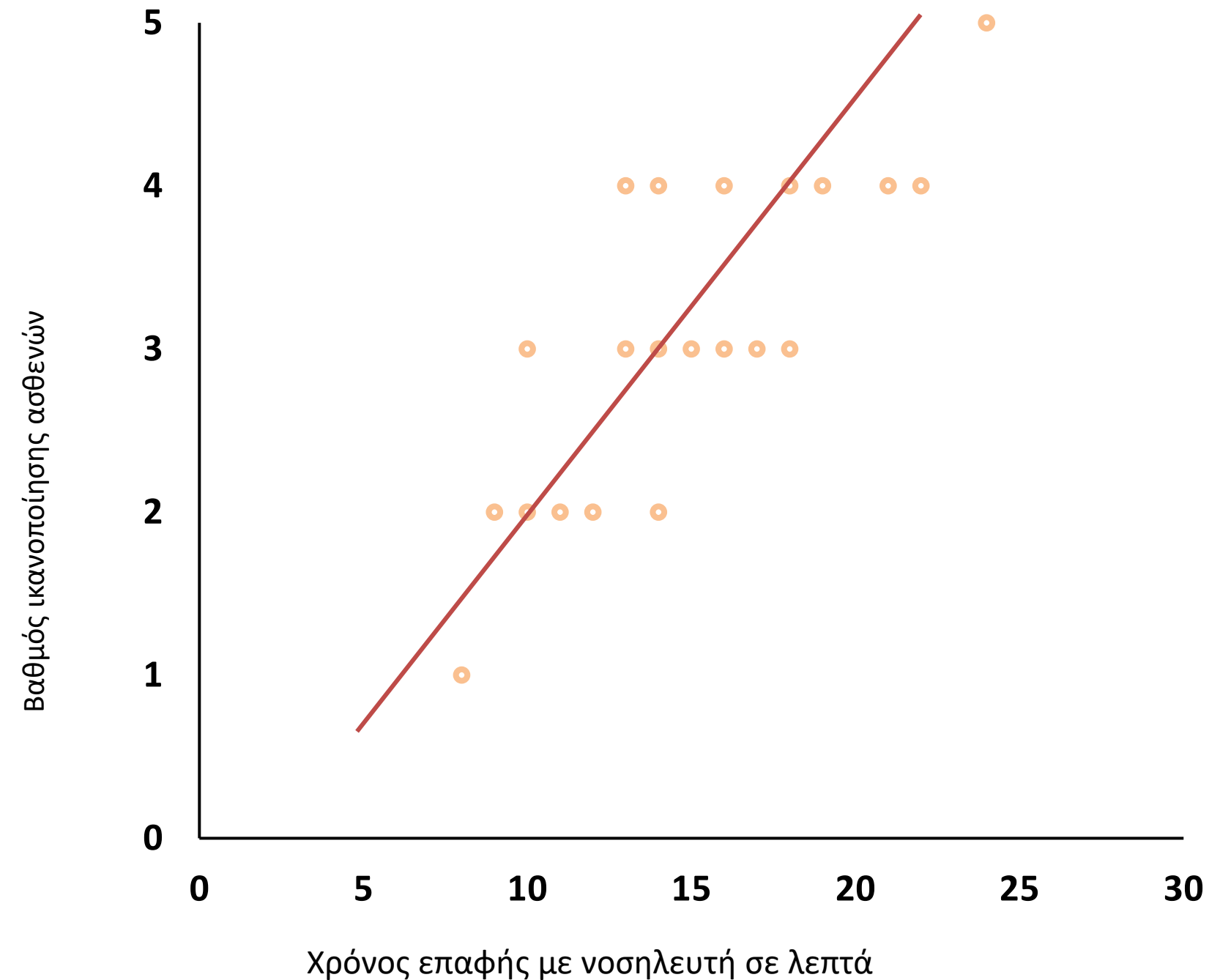
Πελάτες Καταστήματος ανά Ώρα



- Απεικόνιση της σχέσης μεταξύ μεταβλητών
- Πρόβλεψη τάσεων - στατιστική ανάλυση
- Διερεύνηση σχέσεως αιτίας - αποτελέσματος
- Η πιθανή Αιτία τοποθετείται στον ορίζοντιο άξονα και το Αποτέλεσμα στον κάθετο άξονα

Διάγραμμα Διασποράς

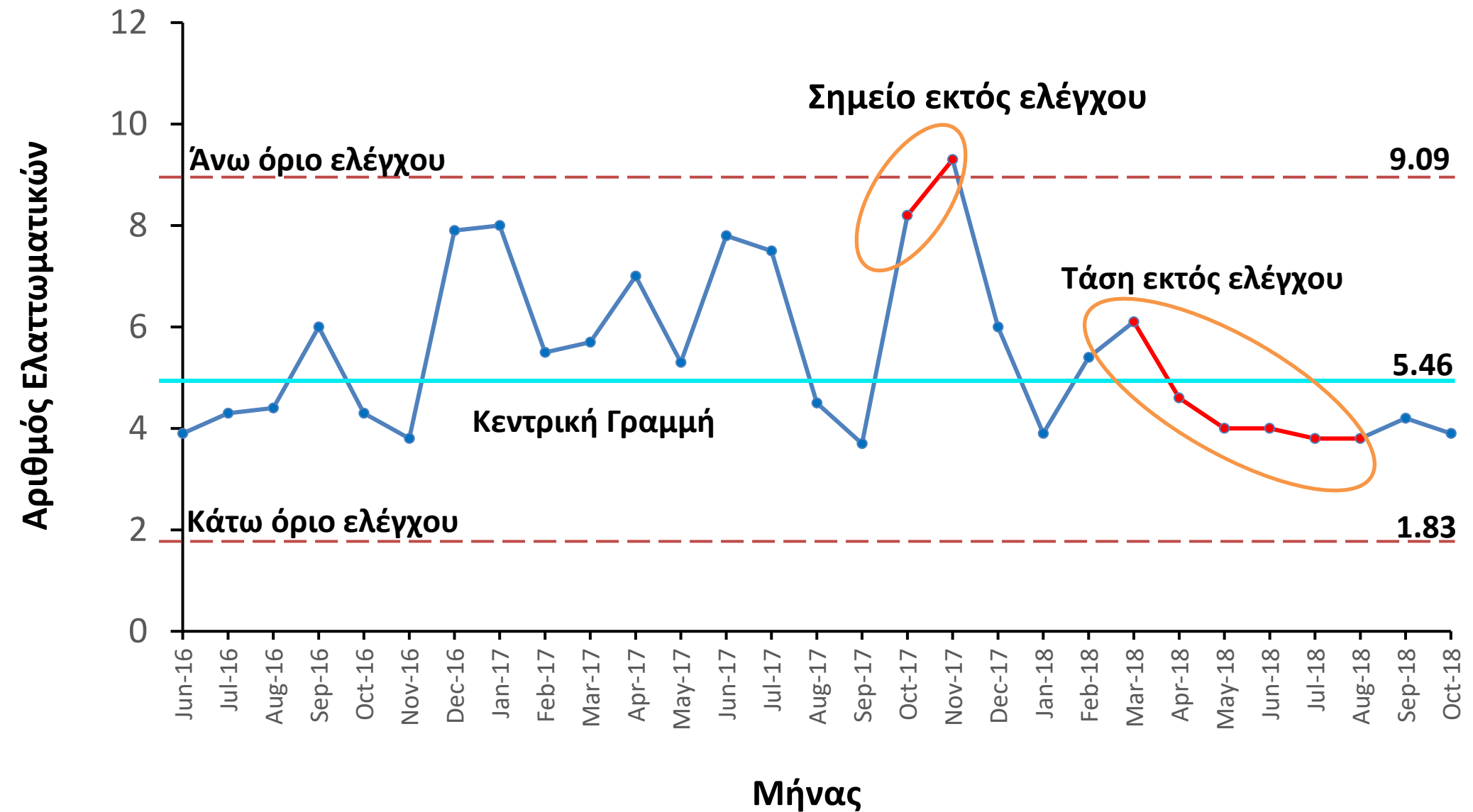
Συσχετισμός ικανοποίησης ασθενών με χρόνο επαφής με νοσηλευτή



Διάγραμμα Ελέγχου

- Ελέγχει εάν η διαδικασία είναι εντός ορίων ή αν απαιτούνται διορθωτικά μέτρα
- Πρόληψη παραγωγής ελαττωματικών
- Τυχόν προβλήματα είναι άμεσα ορατά - βοηθούν στην κατανοητή επικοινωνία των προβλημάτων

Διάγραμμα Ελέγχου





Ευκαιρίες κατάρτισης /
χρήσιμες συνδέσεις

Αξίζει να μάθετε περισσότερα

Χρήσιμες σελίδες στην Κύπρο



**Κυπριακός Οργανισμός
Τυποποίησης**



**Κυπριακός Σύνδεσμος
Ποιότητας**

Αξίζει να μάθετε περισσότερα

Χρήσιμες σελίδες στην Ευρώπη



**European Foundation for
Quality Management**



**European Organisation for
Quality**



**European Institute of
Public Administration**



**Chartered Quality
Institute (CQI)**



Η ΟΛΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΙΝΑΙ ΈΝΑ ΤΑΞΙΔΙ , ΌΧΙ ΕΝΑΣ ΠΡΟΟΡΙΣΜΟΣ

Σιγουρευτείτε ότι είσαστε στον σωστό δρόμο, και κοιτάζετε στην σωστή κατεύθυνση, παρά απλώς στην σωστή ταχύτητα

Την αρχική ολόκληρη παρουσίαση θα τη
βρείτε εδώ

[www. cyos.gov.cy](http://www.cyos.gov.cy)

Σας ευχαριστώ