



**ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙ-  
ΡΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΣΤΕΛΕΧΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

ΕΠΙΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: Γκοτζαμάνη Κατερίνα  
ΕΚΠΟΝΗΤΗΣ: Παυλίδης Θεόφιλος

**ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΤΑΙΡΙΩΝ-ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ  
ISO 9001:2000**

**Πληροφοριακά στοιχεία**

- Επωνυμία Επιχείρησης: \_\_\_\_\_
- Κύρια αντικείμενα δραστηριότητας: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Έτη δραστηριότητας στην Ανάπτυξη Συστημάτων ISO9001: \_\_\_\_\_
- Ονοματεπώνυμο Συμπληρώσαντα: \_\_\_\_\_
- Θέση στην εταιρία: \_\_\_\_\_
- Έτη εμπειρίας στα Συστήματα ISO9001: \_\_\_\_\_

## ΟΔΗΓΙΕΣ:

Οι παρακάτω ερωτήσεις διερευνούν την χρονική διάρκεια, την αλληλεξάρτηση καθώς και την κρισιμότητα των διαφόρων διαδικασιών – φάσεων ανάπτυξης & πιστοποίησης ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας κατά **ISO 9001:2000**. Βάσει της κατά την πράξη εμπειρίας σας παρακαλούμε σημειώστε, στον παρακάτω πίνακα, την απάντηση που σας εκφράζει καλύτερα, έστω και κατά προσέγγιση.

1. **Μονάδες απαιτούμενου χρόνου:** καθορίζονται από εσάς και καταγράφονται στο σχετικό πεδίο (π.χ. μήνες, ημέρες, ανθρωποημέρες κλπ.)
2. **Κλίμακα Αξιολόγησης:** 0=Καθόλου, 1=πολύ λίγο, 2=λίγο, 3=σημαντική, 4=πολύ σημαντική, 5=απολύτως αναγκαία (σημειώστε με X ή v)
3. «**Προαπαιτούμενη ενέργεια**»: αυτή που πρέπει να προηγηθεί ώστε να πραγματοποιηθεί κάποια άλλη.
4. «**Παράλληλες ενέργειες**»: αυτές που μπορούν να πραγματοποιούνται ταυτόχρονα

Α/Α	Περιγραφή διαδικασίας – φάσης έργου	Απαιτούμενος Χρόνος σε .....(1)		Α/Α Προαπαιτού- μενης ενέργειας (2)	Α/Α Ενέργειας που πραγματοποιείται παράλληλα (3)	Κρισιμότητα (4)							
		min	max			0	1	2	3	4	5		
1	<b>Ενημέρωση της Ανώτατης Διοίκησης</b> για: τις βασικές αρχές του προτύπου ISO 9001, τις απαιτήσεις του προς ανάπτυξη Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) και το ρόλο (αρμοδιότητες – υποχρεώσεις) της Επιχείρησης και του Συμβούλου στην Ανάπτυξη και Εγκατάσταση αυτού. Δέσμευση της Διοίκησης για την υποστήριξη του έργου.												
2	<b>Αναγνώριση επιχείρησης – Διαγνωστική μελέτη παρούσας κατάστασης</b> (Ανάλυση – καταγραφή των αναγκών και των απαιτήσεων – προσδοκιών των πελατών της εταιρίας – οργανισμού και των υπόλοιπων ενδιαφερόμενων μερών. Αποτύπωση και αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των υφιστάμενων λειτουργιών)												
3	<b>Ορισμός Εκπροσώπου της Διοίκησης (Υπεύθυνου Ποιότητας) και της Ομάδας Έργου</b> που θα εμπλακεί στην ανάπτυξη - εγκατάσταση του ΣΔΠ.												

Α/Α	Περιγραφή διαδικασίας – φάσης έργου	Απαιτούμενος Χρόνος σε .....(1)		Α/Α Προαπαιτούμενης ενέργειας (2)	Α/Α Ενέργειας που πραγματοποιείται παράλληλα (3)	Κρισιμότητα (4)								
		min	max			0	1	2	3	4	5			
4	<b>Αναγνώριση – καθορισμός των απαιτούμενων πόρων</b> στο εσωτερικό του οργανισμού που απαιτούνται για την ανάπτυξη - εφαρμογή του συστήματος και την επίτευξη των αντικειμενικών σκοπών και στόχων ποιότητας.													
5	<b>Ανάπτυξη Διεργασιών – Εκπόνηση Γραπτού Λόγου (Εγχειρίδιο, Διεργασίες, Έντυπα κλπ.)</b> Σχεδιασμός - καθορισμός της δομής του συστήματος ποιότητας και αναγνώριση - ανάπτυξη των διεργασιών που απαιτούνται για την εφαρμογή του συστήματος. Για την αξιολόγηση της προόδου και της ποιότητας των εφαρμοζόμενων πρακτικών – ενεργειών πρέπει να καθοριστούν τα κρίσιμα σημεία στην πορεία εφαρμογής του συστήματος. Εις βάθος ανάλυση της δομής, της λειτουργίας και των απαιτήσεων του οργανισμού. Διαμόρφωση κύριων και υποστηρικτικών διεργασιών με βάση το Πρότυπο, τις Κανονιστικές και Νομοθετικές απαιτήσεις και την Ορθή Πρακτική του κλάδου της επιχείρησης. Καθορισμός της πολιτικής, των αντικειμενικών σκοπών και των στόχων ποιότητας.													
6	<b>Αξιολόγηση και έγκριση από τη Διοίκηση της ολοκληρωμένης τεκμηρίωσης του ΣΔΠ (γραπτού λόγου).</b>													
7	<b>Εκπαίδευση του προσωπικού</b> που είναι υπεύθυνο αρχικώς για την ανάπτυξη και ακολούθως για την εφαρμογή του συστήματος ποιότητας καθώς και του λοιπού προσωπικού.													

Α/Α	Περιγραφή διαδικασίας – φάσης έργου	Απαιτούμενος Χρόνος σε .....		Α/Α Προαπαιτούμενης ενέργειας (2)	Α/Α Ενέργειας που πραγματοποιείται παράλληλα (3)	Κρισιμότητα (4)								
		min	max			0	1	2	3	4	5			
8	<b>Δοκιμαστική λειτουργία ΣΔΠ – Εσωτερικός έλεγχος</b> Επεξεργασία της αρχικής έκδοσης του γραπτού λόγου, βελτιωτικές ενέργειες, εκπαίδευση εσωτερικών επιθεωρητών, ανάπτυξη ερωτηματολογίου ελέγχου για εντοπισμό μη συμμορφώσεων και των αιτιών τους, συμπληρωματική εκπαίδευση προσωπικού δημιουργία ιστορικών αρχείων λειτουργίας, μέτρηση – ανάλυση απόδοσης κλπ.													
9	<b>Γενική Εσωτερική Επιθεώρηση από τον Σύμβουλο – Πρώτη γενική Ανασκόπηση Συστήματος από τη Διοίκηση</b>													
10	<b>Έλεγχος γραπτού λόγου συστήματος – υλοποίηση γενικής Επιθεώρησης Πιστοποίησης από τον Φορέα Πιστοποίησης</b>													
11	<b>Υλοποίηση Διορθωτικών Ενέργειών διεκπεραίωσης μη συμμορφώσεων – παρατηρήσεων Φορέα Πιστοποίησης.</b>													

**Συμπληρωματικές Ερωτήσεις - στοιχεία :**

1. Αναφέρετε κάτι που θεωρείτε ιδιαίτερα σημαντικό για την επιτυχή διαδικασία ανάπτυξης – εγκατάστασης του ISO 9001 και δεν έχει αναφερθεί ή πρέπει να τονιστεί ιδιαίτερα, Λόγοι που οδηγούν στην αποτυχία εφαρμογής του συστήματος ποιότητας.

2. Κατά την πιστοποίηση του συστήματος ποια προβλήματα εντοπίζονται κυρίως;

3. Λοιπά σχόλια – παρατηρήσεις