

# ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ ΣΤΙΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΕΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Αντωνιάδου Μαρία mba23045



ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ  
ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΤΣΙΟΤΡΑΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ

# ΕΙΣΑΓΩΓΗ

## Βιομηχανία Τροφίμων: Σημασία Διαχείρισης Ποιότητας και Εφοδιαστικής Αλυσίδας

- Η Σημασία της Βιομηχανίας Τροφίμων είναι υψηλή καθώς αποτελεί κλάδο πρωταρχικής σημασίας για την ανθρώπινη υγεία και ευημερία.
- Κρίσιμοι Παράγοντες στις Βιομηχανίες Τροφίμων: η Ανάγκη για αποτελεσματική διαχείριση ποιότητας και εφοδιαστικής αλυσίδας και η Συμμόρφωση στις πολιτικές και διαδικασίες.
- Η Συνεργασία της Διοίκησης Ποιότητας και της Εφοδιαστικής Αλυσίδας είναι επίσης ζωτικής σημασίας αλλά συχνά υποτιμημένη.
- Η πολυπλοκότητα της βιομηχανίας τροφίμων συνεπάγεται την εμπλοκή πολλαπλών φάσεων, από την παραγωγή μέχρι τη διανομή, με κάθε φάση να συνεισφέρει στην τελική ποιότητα του προϊόντος.
- Στόχος της παρούσας διπλωματικής είναι να εξετάσει τη συνεργασία ανάμεσα στη διαχείριση ποιότητας και την εφοδιαστική αλυσίδα στον τομέα της βιομηχανίας τροφίμων.
- Προκειμένου να επιτευχθούν αυτοί οι στόχοι, η παρούσα διπλωματική θα εξετάσει κρίσιμα ζητήματα όπως η πρόληψη των κινδύνων, η ανίχνευση παραβάσεων και η βελτίωση των διαδικασιών ελέγχου.

# ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

## Ορισμός Ποιότητας

- Δύσκολη οριοθέτηση
- Βαθμός με τον οποίο ένα προϊόν ή μια υπηρεσία ικανοποιεί τις ανάγκες, τις προσδοκίες και τις απαιτήσεις των πελατών.
- Συνολική απόδοση, αξιοπιστία, ασφάλεια και αρμονία του προϊόντος ή της υπηρεσίας με τις προσδοκίες των καταναλωτών.

## Χαρακτηριστικά Ποιότητας

- Απαλλαγή από λάθη
- Απαλλαγή από ελαττώματα/ατέλειες
- Άμεση ανταπόκριση στα αιτήματα, σωστά πράγματα στη σωστή στιγμή
- Να μη υπάρχουν παράπονα από πελάτες εξαιτίας λαθών/αστοχιών.
- Να μην υπάρχει ανάγκη επανάληψης μιας διαδικασίας που δεν έγινε σωστά

## Διασφάλιση Ποιότητας

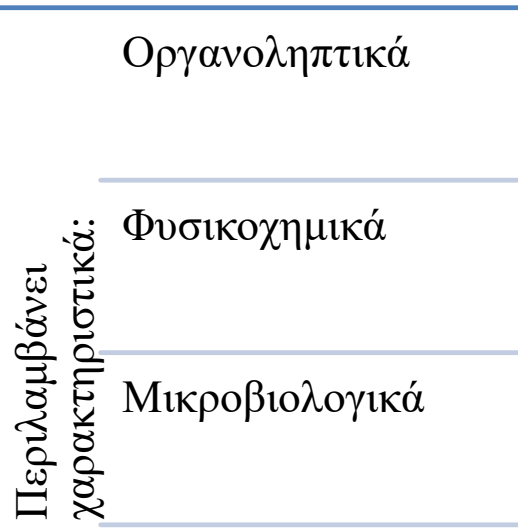
- Πρωτοπόρος: Walter Shewhart (διάγραμμα ελέγχου)
- Harold Dodge: τεχνικές δειγματοληψίας
- George Edwards: τεχνικές οικονομικής ανάλυσης επίλυσης προβλημάτων.

ο έλεγχος ποιότητας γίνεται με ενέργειες όπως της επιθεώρησης, των μετρήσεων και των δοκιμών, οι οποίες ελέγχουν αν έχουν τηρηθεί οι προδιαγραφές σωστά και αν το προϊόν είναι σύμφωνο με αυτές,

ενώ με τη διασφάλιση της ποιότητας εξασφαλίζεται ότι οι λειτουργίες του σχεδιασμού, της παραγωγής και του ελέγχου των προϊόντων έχουν γίνει έτσι ώστε να ικανοποιούνται οι προδιαγραφές της ποιότητας.

- Μέσω μιας σειράς δραστηριοτήτων και διαδικασιών ακολουθεί η πιστοποίηση της εταιρείας ότι τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες της έχουν παραχθεί σύμφωνα με τις απαιτήσεις ενός προτύπου που πληροί συγκεκριμένες προδιαγραφές.

Η υγεία των καταναλωτών δεν είναι διαπραγματεύσιμη.  
FAO/WHO → Assuring Food Safety and Quality  
Ποιότητα σε όλο το εύρος της παρασκευής και εμπορίας των τροφίμων



# Πρότυπα ISO

Σχετικά με το ISO - Διεθνής Οργανισμός Προτύπων:

- Ξεκίνησε τη λειτουργία του το 1947
- Στόχος η δημιουργία εθελοντικών διεθνών προτύπων
- Ξεκίνησε με αντιπροσώπους από 25 διαφορετικές χώρες
- Από τότε δημιούργησε πάνω από 19.500 διεθνή πρότυπα
- Μέλη σε 164 χώρες

Πρότυπο διαχείρισης ποιότητας

Καθορίζει τις απαιτήσεις ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας

ISO 9001

Μπορεί να χρησιμοποιηθεί από οποιονδήποτε οργανισμό, μεγάλο ή μικρό

Πάνω από ένα εκατομμύριο εταιρείες είναι πιστοποιημένες κατά ISO 9001 σε περισσότερες από 170 χώρες

Εστίαση στις αρχές διαχείρισης ποιότητας – Εστιασμένο στον πελάτη

## ISO 22000

- ✓ Σύστημα διαχείρισης βασισμένο στο ISO 9001, στοχευόμενο στη διαχείριση της ασφάλειας τροφίμων.
- ✓ Βασίζεται στην προσέγγιση του HACCP με κάποιες καινοτομίες και είναι σχεδιασμένο για όλα τα τμήματα της βιομηχανίας τροφίμων
- ✓ Καινοτομία αποτελεί η Δυναμική Επικοινωνία με Προμηθευτές και Εργολάβους, Πελάτες (πληροφορίες προϊόντων, έρευνες, συμβάσεις, ανάδραση πελατών feedback κτλ.)

### Τα πλεονεκτήματα της πιστοποίησης κατά ISO22000:

- Συνεχής βελτίωση της ασφάλειας τροφίμων σε όλο το μήκος της αλυσίδας τροφίμων.
- Αύξηση εμπιστοσύνης καταναλωτών και επιχειρηματιών
- Επιχειρηματική δέσμευση για διαχείριση των κινδύνων ασφάλειας τροφίμων.
- Διαφάνεια σχετικά με την ασφάλεια των τροφίμων

## HACCP

### Αρχές του HACCP

- ✓ Εντοπισμός των τυχόν πηγών κινδύνου που θα πρέπει να προληφθούν, μειωθούν ή ακόμη να εξαλειφθούν
- ✓ Ανάλυση επικινδυνότητας
- ✓ Εντοπισμός των κρίσιμων σημείων ελέγχου καθ' όλη την παραγωγική διαδικασία (σημαντικής σημασίας σημεία της παραγωγικής διαδικασίας)
- ✓ Κρίσιμο Σημείο Ελέγχου

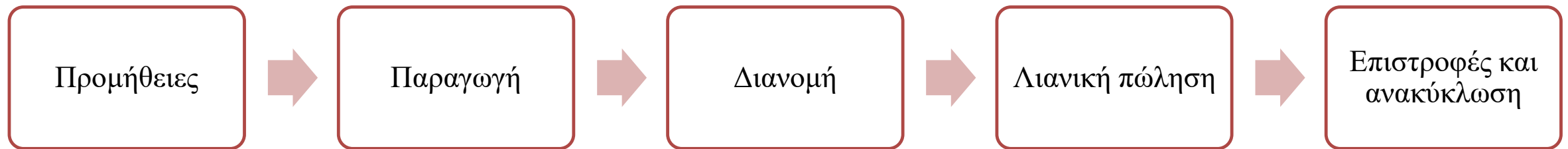
### Πλεονεκτήματα εφαρμογής HACCP

- Αυξημένη εμπιστοσύνη όσον αφορά στην ασφάλεια των προϊόντων.
- Έγκαιρη διάγνωση των κινδύνων με αποτέλεσμα τη μείωση των ελαττωματικών προϊόντων και τη αποφυγή λαθών, τα οποία μπορεί να αποβούν μοιραία.
- Τεκμηρίωση προς τρίτους της συμμόρφωσης με προδιαγραφές, κώδικες πρακτικής και τη νομοθεσία.

# ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ

Η εφοδιαστική αλυσίδα είναι το δίκτυο δραστηριοτήτων, το οποίο παρέχει ένα ολοκληρωμένο προϊόν ή υπηρεσία στον πελάτη

## Φάσεις εφοδιαστικής Αλυσίδας



Κάθε μία από αυτές τις φάσεις έχει τη δική της πολυπλοκότητα, προκλήσεις και ευκαιρίες.

Η αποτελεσματική διαχείριση και ο συντονισμός όλων αυτών των φάσεων είναι κρίσιμη για την επίτευξη υψηλής ποιότητας, αποδοτικότητας και βιωσιμότητας στην εφοδιαστική αλυσίδα.

## ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ: ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ ΡΟΔΟΠΗ

- 1985 : Ιδρύεται η επιχείρηση ΤΥΡΑΣ από τα αδέρφια Σαράντη στην περιοχή των Τρικάλων.
- 2000 : Εξαγοράζει τη συνεταιριστική «Όλυμπος».
- 2001 : Καινοτομεί και διαθέτει φρέσκο γάλα σε διαφανή φιάλη, το «Επιλεγμένο γάλα Όλυμπος», που αποτελεί το premium προϊόν της εταιρείας στην κατηγορία αυτή, με την ποιότητα του να ξεπερνά κατά πολύ τα εθνικά και Ευρωπαϊκά δεδομένα.
- 2005 : Προκάλεσε αίσθηση στην αγορά με τους φυσικούς χυμούς «Όλυμπος», των οποίων η διάθεση γινόταν επίσης σε διάφανη φιάλη, ενώ σε αυτήν αναγραφόταν ο τόπος προέλευσης των φρούτων. Πρόκειται στην πραγματικότητα, όπως επισημαίνει η εταιρεία, για τους πρώτους χυμούς που προέρχονται από «φρούτα με ονοματεπώνυμο».
- 2008 : Εξαγοράζει τη συνεταιριστική γαλακτοβιομηχανία «Ροδόπη».





# ΠΡΟΤΥΠΑ ΕΡΓΟΣΤΑΣΙΟΥ ΡΟΔΟΠΗΣ

TÜV AUSTRIA Covid Shield. Προσαρμοσμένη στις νέες συνθήκες που διαμόρφωσε η πανδημία του κορωνοϊού.  
Ροδόπη → πρώτη ελληνική γαλακτοβιομηχανία με αυτό το πρότυπο

ISO 22000 Πιστοποιητικό Ασφάλειας Τροφίμων

ISO 14001 Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης

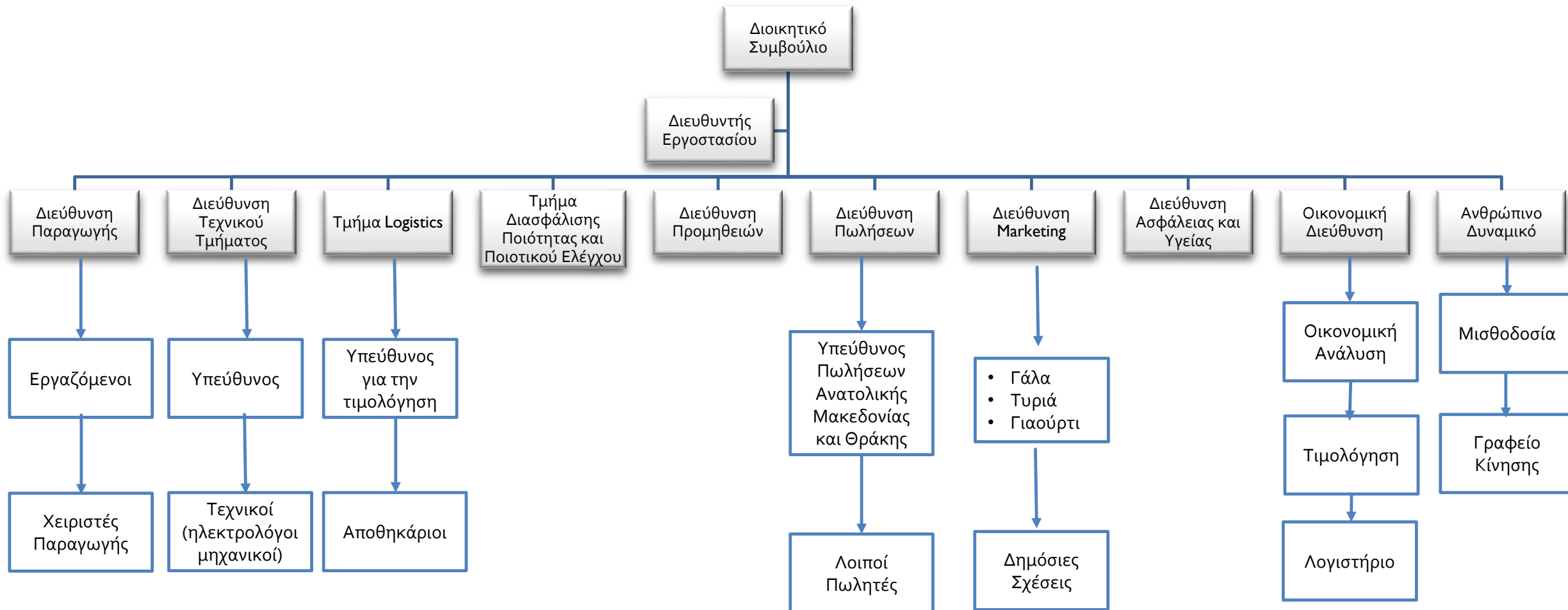
ISO 9001 Πιστοποιητικό Διαχείρισης Ποιότητας

BRC εμπεριέχει το HACCP Βρετανικός Οργανισμός Λιανεμπορίου απαραίτητο για εξαγωγές σε supermarkets σε UK → Αυστηρότερο στα προαπαιτούμενα

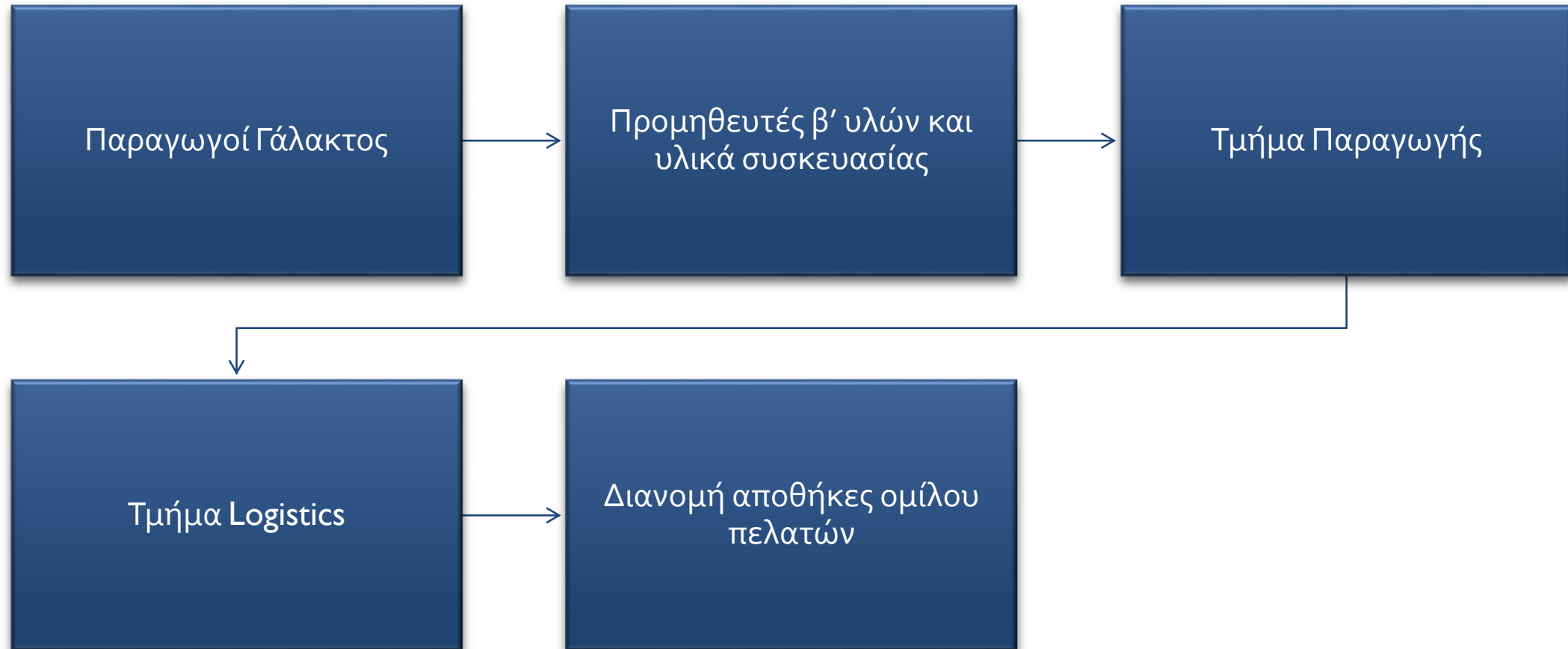
International Featured Standards (IFS) Λαμβάνει υπόψη: Υγιεινή Προσωπικού, Ποιότητα πρώτων υλών, Προδιαγραφές προϊόντος, Ιχνηλασιμότητα

NON GMO: Πιστοποίηση προϊόντων που παράγονται χωρίς τη χρήση γενετικής μηχανικής και χωρίς Γενετικά Τροποποιημένους Οργανισμούς (ΓΤΟ).

# ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΉ ΔΟΜΉ ΕΡΓΟΣΤΑΣΪΟΥ «ΡΟΔΪΟΠΗ»



## Εφοδιαστική Αλυσίδα Εργοστασίου «Ροδόπη»



## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

- Οι εταιρείες που διαθέτουν πρότυπα πιστοποίησης, κατά την παραγωγική τους διαδικασία, είναι πρωτοπόρες στην μεταβαλλόμενη σημερινή αγορά.
- Η συμμόρφωση με τα πρότυπα ISO φέρνει στην επιχείρηση πολλαπλά οφέλη και μόνιμους πελάτες.
- Ο Διεθνής Οργανισμός Πιστοποίησης εξελίσσεται συνεχώς και αναπροσαρμόζει τα πρότυπα του σύμφωνα με την εκάστοτε νομοθεσία για να κάνει τις επιχειρήσεις περισσότερο ανταγωνιστικές στην αγορά με όσο το δυνατόν μικρότερο κόστος.
- Το σύστημα της εφοδιαστικής αλυσίδας σε συνδυασμό με τα απαραίτητα πρότυπα ποιότητας οδηγεί στην παραγωγή ασφαλή προϊόντων για τους καταναλωτές και αύξηση βιωσιμότητας της εταιρείας.
- Η «Ροδόπη» είναι μία εταιρία που διαθέτει πολλαπλά πρότυπα ποιότητας και ένα ολοκληρωμένο σύστημα εφοδιαστικής αλυσίδας πράγμα που την καθιστά μία από τις πρώτες επιλογές των καταναλωτών.



Ευχαριστώ πολύ για το χρόνο σας!