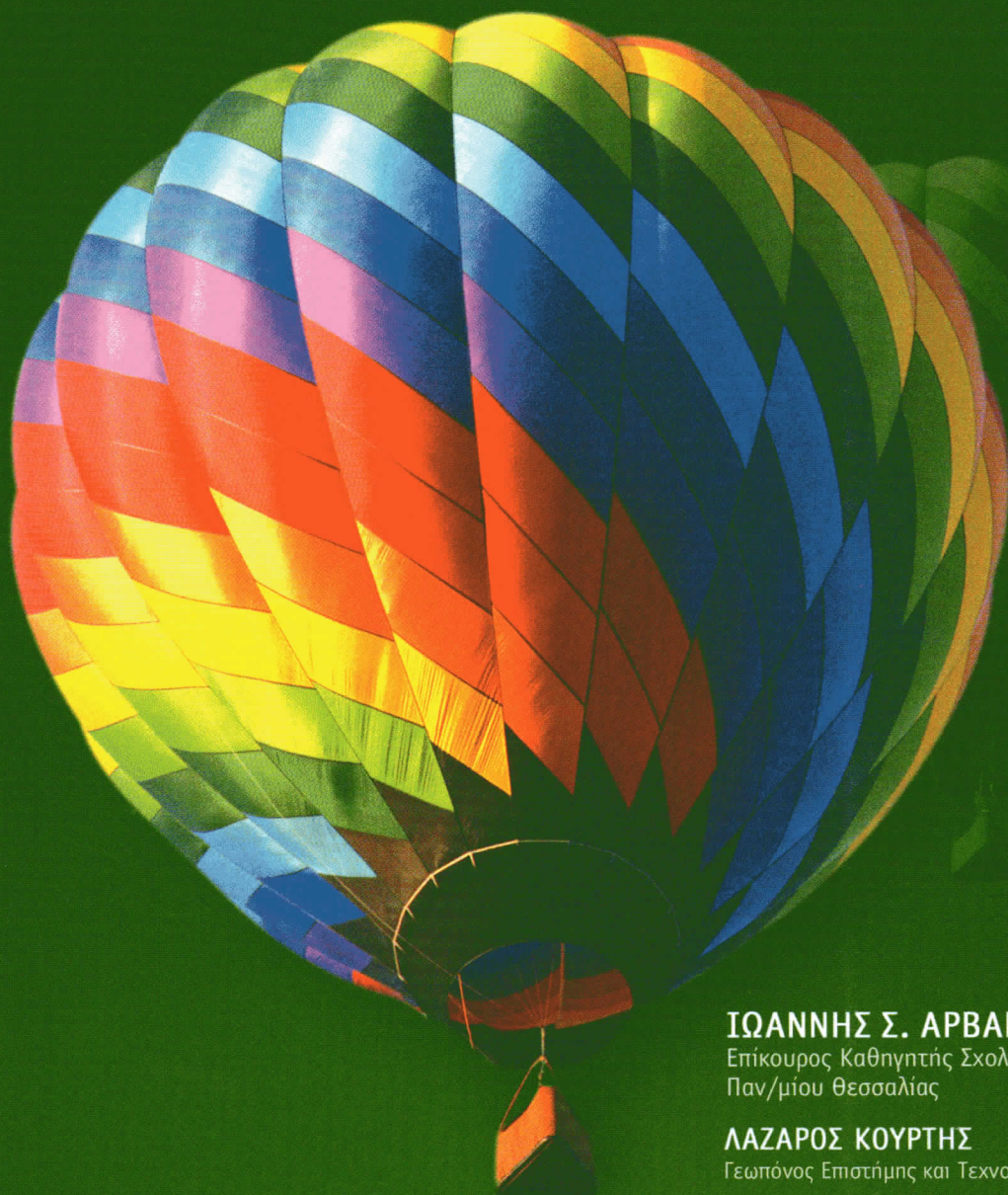




ΙΩΑΝΝΗΣ Σ. ΑΡΒΑΝΙΤΟΓΙΑΝΝΗΣ Δρ., Ph.D.
Επίκουρος Καθηγητής Σχολής Γεωπονικών Επιστημών
Παν/μίου Θεσσαλίας

ΛΑΖΑΡΟΣ ΚΟΥΡΤΗΣ
Γεωπόνος Επιστήμης και Τεχνολογίας Τροφίμων

ISO 9000:2000

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΝΕΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕ ΤΟ ISO 9000:1994
ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΟΥ ISO 9000 ΣΕ ΠΡΟΪΟΝΤΑ ΚΑΙ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ | ΕΡΕΥΝΑ ΑΓΟΡΑΣ | ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ



ΕΚΔΟΣΕΙΣ
ΑΘ. ΣΤΑΜΟΥΛΗΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Διοίκηση ή Διαχείριση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ)

1.1	Εισαγωγή στη ΔΟΠ.....	15
1.2	Συνοπτική παρουσίαση των πιο σημαντικών θεωριών ΔΟΠ (TQM)	16
1.3	Ποιότητα Οργάνωσης.....	21
1.4	Έγκαιρη λειτουργία της διοίκησης [Just in Time Management] (ΕΔ, JIT)	26
1.5	Προσέγγιση της ΔΟΠ	27
1.6	Διεθνή βραβευμένα συστήματα ποιότητας	31
1.7	Διοίκηση Ποιότητας Αποτελεσματικού Κόστους (Cost Effective Quality Management)	40
1.8	Εργαλεία και Τεχνικές για βελτίωση της Ποιότητας	40
1.9	Προχωρημένες τεχνικές για σχεδίαση, συντήρηση και βελτίωση της παραγωγής.....	62
1.10	Πρόληψη λαθών, Poka Yoke και έλεγχος ποιότητας με στόχο την απουσία ελαττωμάτων	68
1.11	Μέθοδοι Taguchi.....	70
1.12	Συλλογική εργασία για βελτίωση της ποιότητας.....	76
1.13	Ταξινομητής ιδιοσυγκρασίας κατά Keirsey.....	88
1.14	Προτεινόμενη βιβλιογραφία για ΔΟΠ	90
1.15	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ 1	93

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9000:2000

2.1	Αναδρομή στην ιστορία των προτύπων ποιότητας	103
2.2	Παρουσίαση του ISO 9000:1994	105

2.3	Το ISO 9000:2000.....	106
2.4	Παρουσίαση των νέων προτύπων	109
2.5	Μετάβαση από το ISO 9000:1994 στο ISO 9000:2000	136
2.6	Νεότερες εξελίξεις στα Πρότυπα Ποιότητας	142
2.7	Ήταν αναγκαία η αλλαγή του ISO 9000:1994;	143
2.8	Αλλαγές - κλειδιά και επακόλουθα πλεονεκτήματα του ISO 9000:2000	144
2.9	Συσχέτιση της ΔΟΠ με το ISO 9000:2000	144
2.10	Παρουσίαση και σχολιασμός ορισμένων ειδικών άρθρων του ISO 9000:2000	147
2.11	Συσχέτιση ενός πελατοκεντρικού προτύπου με την έρευνα για τον πελάτη (αγορά) και τη συμπεριφορά του	149
2.12	Σχεδιασμός των αναγκών των καταναλωτών	173
2.13	Μια προσπάθεια για εσωτερικό έλεγχο στο ISO 9000:2000.....	199
2.14	Συμβατότητα του ISO 9000:2000 με το ISO 14000	201
2.15	Ευθύνες αγοραστών και προμηθευτών	206
2.16	Διευθύνσεις για επικοινωνία.....	207
2.17	Προτεινόμενη βιβλιογραφία για ISO 9000:2000	213

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ, TQM) σε θέματα Τροφίμων και Γεωργίας

3.1	Γεωργία και αγορά τροφίμων.....	215
3.2	Τάσεις - προσανατολισμός της αγοράς	216
3.3	Παράγοντες - κλειδιά της αγοράς	218
3.4	Παραγωγή προϊόντος για διακίνηση στην αγορά	219
3.5	Λήψη αποφάσεων στη λιανική αγορά	220
3.6	Αντίληψη της ποιότητας εκ μέρους του καταναλωτή	221
3.7	Ανάλυση της συμπεριφοράς των καταναλωτών.....	222

3.8	Ανταγωνισμός των δεικτών διακίνησης τροφίμων.....	224
3.9	Ανάλυση των αγοραπωλησιών με σκοπό την ανάπτυξη της γεωργίας.....	234
3.10	Αλλαγή των προτιμήσεων του καταναλωτικού κοινού στην αλυσίδα παραγωγής-διαφήμισης προϊόντων με βάση το χοίρειο κρέας	240
3.11	Συμπεριφορά καταναλωτών	244
3.12	Προτεινόμενη βιβλιογραφία	262

CASE STUDIES

Εφαρμογές του ISO 9000 σε επιχειρήσεις παραγωγής προϊόντων
και παροχής υπηρεσιών

1.	Εφαρμογή του ISO 9001 στην εταιρεία παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών Group Y Consulting.....	265
2.	Εφαρμογή του προτύπου ISO 9001 στην εταιρεία PLANNING A.E.	273
3.	Το πρότυπο ISO 9002, εργαλείο ανάπτυξης της Αφοί Χαϊτογλου ABEE	279
4.	ΕΒΓΑ: Εφαρμογή του στατιστικού ελέγχου παραγωγής (SPC) στα πλαίσια του συστήματος ISO 9000:2000	293
5.	OMEGA A.E. Εγχειρίδιο διαχείρισης ποιότητας βάσει του προτύπου ISO 9001:2000	301

EΥΡΕΤΗΡΙΟ

Ευρετήριο Ελληνικών Όρων.....	333
Ευρετήριο Αγγλικών Όρων	330