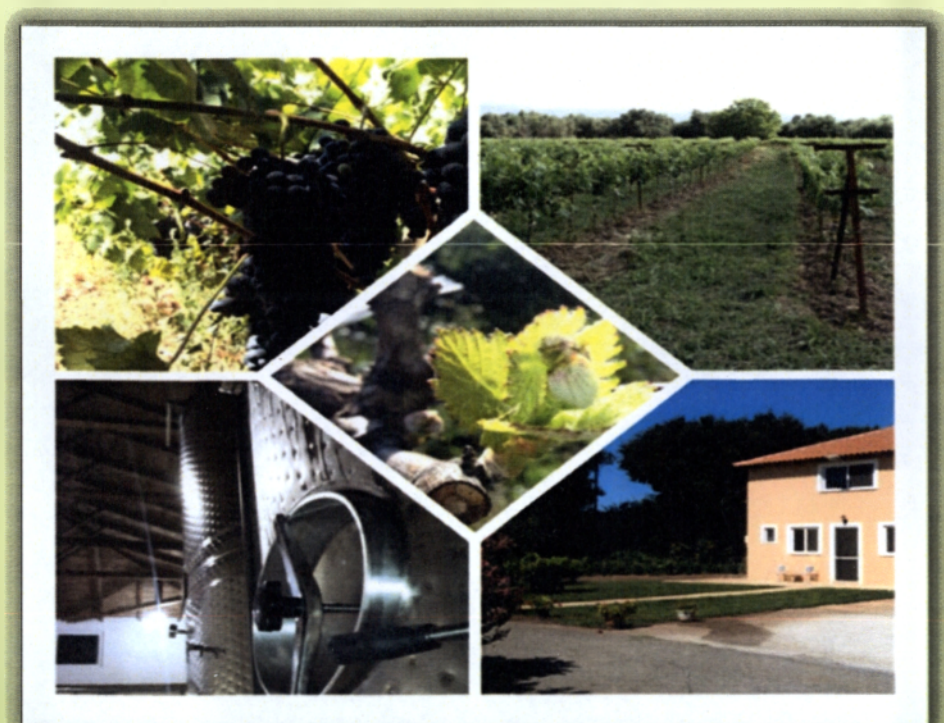


ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΟΙΝΟΠΟΙΕΙΟΥ (ΜΕΛΕΤΗ ΚΑΙ  
ΜΗΧΑΝΟΛΟΓΙΚΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ) ΓΙΑ ΤΗΝ  
ΟΙΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΑΦΥΛΙΩΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗΣ  
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΣΤΟ ΖΕΥΓΟΛΑΤΙΟ ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ ΚΑΙ  
ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ  
ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ISO 9001:2000

ΤΜΗΜΑ: ΤΕΓΕΠ

ΒΑΣΙΛΕΙΟΣ ΚΑΠΟΠΟΥΛΟΣ



ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ  
Δρ. ΘΕΟΔΩΡΟΣ ΒΑΡΖΑΚΑΣ

ΚΑΛΑΜΑΤΑ ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2013

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η ποιότητα στον 21<sup>ο</sup> αιώνα είναι μια πολυδιάστατη έννοια διεθνώς αναγνωρισμένη και ταυτίζεται πλήρως με τις υψηλού επιπέδου αποδόσεις ενός προϊόντος ή μίας υπηρεσίας. Στην προσπάθειά μας να προσδιορίσουμε την έννοια της ποιότητας σε ένα προϊόν συλλέγουμε δεδομένα από τη λειτουργικότητά του γεγονός που υποδηλώνει ότι η ποιότητα δεν είναι μία έννοια μετρήσιμη με απόλυτη ακρίβεια.

Ανατρέχοντας στις θεωρητικές αναφορές περί ποιότητας παρατηρούμε ότι έχουν διατυπωθεί δεκάδες ορισμοί. Για παράδειγμα, ο Philip B. Crosby το 1979 (Quality is free) έδωσε τη δική του ερμηνεία για το τι συνιστά τη ποιότητα. Υπογραμμίζει ότι η ποιότητα διέπεται από συγκεκριμένες αρχές και σχετίζεται με την ευελιξία της να προσαρμόζεται στις απαιτήσεις που εκφράζονται τόσο από τα διεθνή πρότυπα όσο από τα ενδιαφερόμενα μέρη. Τα προβλήματα πρέπει να προσδιορίζονται από όσους τα προκαλούν και για το λόγο αυτό η ποιότητα θεωρείται ως «ανέξοδη». Η ενέργεια που σχεδιάζεται και εκτελείται πάνω σε πρόχειρη και ασαφή βάση είναι ο λόγος που υπάρχουν επιπρόσθετα έξοδα που επιβαρύνουν τη παραγωγική διαδικασία εξαιτίας των εργασιών που από την αρχή λειτουργούν αναποτελεσματικά. Η ποιότητα στοχεύει στη παραγωγή άρτιων προϊόντων και αποτελεσματικών υπηρεσιών. Στον αντίποδα ο Walter Shewart προσδιόρισε πολύ απλοϊκά την έννοια της ποιότητας σημειώνοντας ότι «η ποιότητα είναι το πόσο καλό είναι ένα προϊόν», άρα η ποιότητα προσδιορίζεται με δείκτες υψηλής απόδοσης και κατά επέκταση δεν αποτελεί μια έννοια διαπραγματεύσιμη. (Crosby, 1979)

Για τις επιχειρήσεις η ποιότητα λειτουργεί καταλυτικά ως μία και μοναδική επιλογή για την οικονομική τους και όχι μόνο επιβίωσή στη σύγχρονη ανταγωνιστική αγορά. Τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας και διεθνή πρότυπα είναι τα εργαλεία για την επίτευξη παραγωγής προϊόντων ή παροχής υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Η υπεροχή στη ποιότητα και η εστίαση στο πελάτη είναι η πρόκληση για κάθε επιχείρηση. Η ικανοποίηση των αναγκών των πελατών προσδιορίζει άμεσα τη ποιότητα του προϊόντος που έχουν στη διάθεσή τους. Μπορεί η ποιότητα ως έννοια να παρουσιάζει ανισορροπίες γιατί ακόμη δεν έχει θεμελιωθεί ένας πλήρως αποδεκτός από τη Διεθνή Κοινότητα ορισμός ωστόσο η ύπαρξή της σε κάθε επιχειρηματική προσπάθεια είναι επιτακτική διότι το σύγχρονο επιχειρησιακό περιβάλλον είναι εξαιρετικά ευμετάβλητο ενώ οι

καταναλωτικές επιθυμίες αλλάζουν διαρκώς. Ως αποτέλεσμα κάθε επιχείρηση πρέπει να είναι γνώστης των προσδοκιών των πελατών της ενώ οι στρατηγικές πολιτικές που ακολουθεί πρέπει να είναι σωστά σχεδιασμένες χωρίς προχειρότητα σεβόμενες την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία. Η υπεροχή μίας επιχείρησης θεμελιώνεται μέσα από την ικανότητά της για προσήλωση στις βασικές αρχές που διέπουν την έννοια της ποιότητας. Ο επιδιωκόμενος στόχος των επιχειρήσεων συνοψίζεται στην αύξηση του μεριδίου τους στην αγορά και στη σταδιακή τους αναγνώριση. Η διοίκηση θέτει τις κατευθυντήριες γραμμές που βασίζονται σε πιστοποιημένες μεθόδους και πρακτικές προάγοντας τη κουλτούρα και τη φιλοσοφία της εκάστοτε επιχείρησης. Η συνεχής ανάπτυξη των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας και ασφάλειας τροφίμων και ποτών εν προκειμένω είναι το κλειδί για τη δημιουργία προϊόντων που ανταποκρίνονται σε προκαθορισμένα υψηλά επίπεδα ποιότητας.

Η παρούσα εργασία μελετά το ζήτημα της ποιότητας μέσα από βιβλιογραφική έρευνα και εμπειρική καταγραφή παρουσιάζοντας τους παράγοντες που επηρεάζουν τη ποιότητα στη παραγωγή αμπελό-οινικών προϊόντων (οίνος) σε μια σύγχρονη Οινοποιητική Μονάδα η οποία εδρεύει στο Ζευγολατιό του Νομού Μεσσηνίας. Οι παράμετροι που εξασφαλίζουν τη παραγωγή και τη διάθεση οίνου υψηλής ποιότητας στη τοπική και εγχώρια αγορά συνοψίζονται στο Στρατηγικό σχεδιασμό, στη τρόπο διοίκησης της ποιότητας και στην αποτελεσματική εφαρμογή καινοτόμων συστημάτων διασφάλισης της ποιότητας και σύγχρονων αμπελό-καλλιεργητικών τεχνικών (σταφύλια ολοκληρωμένης διαχείρισης). Η επιτυχία των παραπάνω συνιστωσών έγκειται στον ενεργό ρόλο της Διοίκησης και στον ακριβή σχεδιασμό της επιχειρηματικής πολιτικής. Το πρακτικό κομμάτι της παρούσας διπλωματικής εργασίας καλύπτεται από τη παρουσίαση του Οινοποιείου (κτιριακές εγκαταστάσεις, μηχανολογικός εξοπλισμός, αμπελό-καλλιεργητικές τεχνικές, επιλογή συστήματος διαχείρισης της ποιότητας, και ασφάλειας τροφίμων και ποτών).



|  |    |
|--|----|
| <u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup></u> .....  | 6  |
| 1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΗΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ                      | 6  |
| <u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup></u> .....  | 7  |
| 1.2 ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ.....                             | 7  |
| <u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup></u> .....  | 10 |
| 1.3 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ ΑΓΡΟ 2-1 & ΑΓΡΟ 2-2.....                                    | 10 |
| <u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup></u> .....  | 12 |
| 1.4 ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΤΟΥ ΑΓΡΟCΕRΤ ΚΑΙ Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΤΗΝ ΑΜΠΕΛΟΚΑΛΛΙΕΡΓΕΙΑ.....   | 12 |
| <u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup></u> .....  | 14 |
| 1.5 ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΣΤΑΦΥΛΙΩΝ.....                                     | 14 |
| ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ.....   | 14 |
| <u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup></u> .....  | 20 |
| 2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....                                  | 20 |
| <u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup></u> .....  | 22 |
| 2.2 Η ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....                          | 22 |
| <u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup></u> .....  | 24 |
| 2.3 ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ..                         | 24 |
| 2.4 ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....                             | 27 |
| <u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup></u> .....  | 29 |
| 2.5 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ-ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ..... | 29 |
| 2.6 ΤΟ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΩΣ ΓΕΝΙΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ ΤΟΥ ΣΔΠ.....                  | 34 |
| <u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup></u> .....  | 36 |
| 3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....                                      | 36 |
| <u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup></u> .....  | 39 |
| 3.2 ΤΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΤΗΣ ΣΕΙΡΑΣ ISO 9000.....                                      | 39 |
| ΤΟ ΝΕΟ ISO 9001:2000.....  | 39 |
| <u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup></u> .....  | 44 |
| 3.3 ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ISO 9001:2000.....                         | 44 |
| ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ.....   | 44 |
| <u>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup></u> .....  | 47 |
| 3.4 ΑΝΑΛΥΣΗ, ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ.....                     | 47 |
| 3.5 Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ISO.....                                      | 51 |
| 9001:2000.....   | 51 |



|  |    |
|--|----|
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 <sup>ο</sup> .....  | 54 |
| 4.1 Η ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΤΟΥ HACCP ΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ISO .....   | 54 |
| 4.2 ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΑΠΟ ΕΝΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ HACCP .....  | 59 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 <sup>ο</sup> .....  | 61 |
| 4.3 Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ISO 9001:2000 ΚΑΙ ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ .....                                    | 62 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 <sup>ο</sup> .....  | 66 |
| 4.4 ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΕΝΟΣ ΟΙΝΟΠΟΙΕΙΟΥ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΑ ΔΙΕΘΝΗ ΠΡΟΤΥΠΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΔΟΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑΣ ..... | 66 |
| 4.5 ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΚΑΙ ΧΩΡΟΘΕΤΗΣΗ ΟΙΝΟΠΟΙΕΙΟΥ ΣΤΟ ΖΕΥΓΟΛΑΤΙΟ ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ .....  | 70 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 <sup>ο</sup> .....  | 77 |
| 5.1 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΟΙΝΟΠΟΙΕΙΟΥ .....   | 77 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 <sup>ο</sup> .....  | 80 |
| 5.2 ΦΑΣΕΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....   | 80 |

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>

### 1.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΗΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Σύμφωνα με τα διαθέσιμα ιστορικά στοιχεία η γένετηρα της ολοκληρωμένης διαχείρισης σταφυλιών χρονολογείται περί τα μέσα της δεκαετίας του 1970. Οι πρώτες προσπάθειες συντελέστηκαν, από το Διεθνή Οργανισμό IOBC για τη βιολογική και ολοκληρωμένη καταπολέμηση βλαβερών ζώων και φυτών. Η επιτροπή που συστάθηκε από ειδικούς του κλάδου ξεκίνησε την έρευνα για τη διατύπωση καινοτόμων μεθόδων και πρακτικών πάνω στο τομέα της ολοκληρωμένης διαχείρισης παρασίτων. Λίγο αργότερα η δημοσίευση της Διακήρυξης Οντοπναζ με τίτλο 'Προς μία ολοκληρωμένη παραγωγή μέσω ολοκληρωμένου ελέγχου' το 1977 έδωσε το έναυσμα για μία νέα εποχή για την αμπελουργία. Το 1993, διατυπώθηκε ο ορισμός της έννοιας και παράλληλα θεσπίστηκε το θεσμικό πλαίσιο των στόχων της. ([www.epa.gov](http://www.epa.gov))

Ως ολοκληρωμένη παραγωγή σταφυλιών ορίζεται «η οικονομικώς βέλτιστη παραγωγή υψηλής ποιότητας σταφυλιών που δίνει προτεραιότητα στη χρήση οικολογικά ασφαλέστερων μεθόδων, ελαχιστοποιώντας τις ανεπιθύμητες επιπτώσεις στη δημόσια υγεία από την εκτεταμένη χρήση χημικών ενώ παράλληλα εισάγουν νέες μεθόδους φιλικές προς το οικοσύστημα». ([www.agrocert.gr](http://www.agrocert.gr))

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>

### 1.2 ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Η συμβατική καλλιέργεια σταφυλιών υφίσταται ριζικές αλλαγές, με το καταναλωτικό κοινό ευαισθητοποιημένο πλέον μέσα από άρθρα, δημοσιεύσεις και επιστημονικές μελέτες σε συνδυασμό με τη μη αειφορικότητά τους που υποβαθμίζει σταδιακά το περιβάλλον προωθούν την εφαρμογή νέων οικολογικών μεθόδων αμπελοκαλλιέργειας. Η συμβατική αμπελουργία προκαλεί σειρά προβλημάτων που εντοπίζονται στην ανθεκτικότητα των ζιζανίων, στην εκτεταμένη χρήση χημικών που εμφανίζουν συχνά περιστατικά υπολειμματικότητας στα παραγόμενα κρασιά, στη ζημία του εδάφους η οποία εντοπίζεται στη σταδιακή του καθίζηση και στη πενιχρή κατείσδυση υδάτων, στα χαμηλά επίπεδα οργανικής ύλης, στη ρύπανση των υδροφόρων οριζώντων από την εκτεταμένη χρήση λιπασμάτων.

Η μέθοδος της ολοκληρωμένης διαχείρισης στη παραγωγή σταφυλιών συμβάλλει καταλυτικά στη μείωση των παραπάνω προβλημάτων. Συνοπτικά η ολοκληρωμένη αμπελουργία στοχεύει:

- στην ανάπτυξη μιας μορφής αμπελουργίας φιλικής προς το περιβάλλον που είναι οικονομικά βιώσιμη και δέχεται τροποποιήσεις και ανανεώσεις
- στη παραγωγή υψηλής ποιότητας προϊόντων σεβόμενα τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του καταναλωτικού κοινού
- προωθεί την ανάπτυξη μίας αειφόρου παραγωγής υγιών σταφυλιών υψηλής ποιότητας ελατώνοντας τη χρήση αγροχημικών προϊόντων και φυτοφαρμάκων
- συντελείται συστηματική προσπάθεια προστασίας της δημόσιας υγείας καθιστώντας τον αμπελώνα μία περιοχή πλούσιας βιοποικιλότητας
- το έδαφος σταδιακά θα γίνει πιο αποδοτικό και γόνιμο ενώ τα επίπεδα ρύπανσης θα μειωθούν σημαντικά. ([www.agrocert.gr](http://www.agrocert.gr), Ο.ΠΕ.ΚΕ.ΠΕ)



Οι παραπάνω στόχοι, μπορούν να επιτευχθούν μονάχα μέσω της τήρησης συγκεκριμένων προϋποθέσεων και δεδομένων ώστε να λειτουργήσει άρτια το σύστημα της ολοκληρωμένης παραγωγής σταφυλιών και ως αποτέλεσμα να μειωθεί ο κίνδυνος που εγκυμονεί η εφαρμογή μίας νέας πρακτικής άνευ ισχυρού εκπαιδευτικού υποβάθρου. Αρχικά είναι βασική προϋπόθεση για την εφαρμογή και την εύρυθμη λειτουργία της μεθόδου οι αμπελοκαλλιεργητές ή οι επιβλέποντες του αμπελώνα να είναι γνώστες των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών εφαρμογής της μεθόδου. Πρέπει να έχουν μελετήσει όλες τις πτυχές της και το εκπαιδευτικό τους υλικό πρέπει να εμπλουτίζεται διαρκώς. Είναι απαραίτητη η σύμπνοια των εθνικών και ευρωπαϊκών διατάξεων ώστε να παρέχεται στο παραγωγό ευελιξία εφαρμογής συνδιαστικών οικολογικών μεθόδων διαχείρισης του αμπελότοπου, έχοντας ως απώτερο σκοπό την αύξηση της βιοποικιλότητας και τη παραγωγή βελτιωμένων αμπελοοινικών προϊόντων.

Η προστασία των υδάτων και του εδάφους είναι και αυτή με τη σειρά της βασικός στόχος που επιδιώκεται μέσα από την εφαρμογή της πολιτικής ολοκληρωμένης διαχείρισης. Η γονιμότητα του εδάφους και η χλωρίδα του αμπελώνα πρέπει να προστατεύονται ώστε να διασφαλίζεται και η ετήσια παραγωγή σταφυλιών. Η καθαρότητα των υδάτων εξασφαλίζει σε συνδυασμό με ένα υγιές έδαφος την ανακύκλωση των θρεπτικών συστατικών που είναι απαραίτητα για τη πρόοδο του αμπελώνα. Οι εδαφικές αναλύσεις είναι προαπαιτούμενες ώστε αν κρίνεται σκόπιμο να γίνει χρήση φυτοφαρμάκων και λιπασμάτων. Ακόμη όμως και αν κριθεί αναγκαία η χρήση τους πρέπει να γίνεται με σύνεση. Πρέπει να λαμβάνεται σοβαρά υπ' όψιν ότι ο βασικός στόχος είναι η παραγωγή σταφυλιών υψηλής ποιότητας με ισορροπία των θρεπτικών τους συστατικών και κατά επέκταση κάθε διεργασία που λαμβάνει χώρα πρέπει να εξελίσσεται με γνώμονα το σκοπό αυτό. Σε αυτό το σημείο είναι ορθό να αναφέρουμε πως και η προστασία των υδάτινων πόρων συμβάλει καταλυτικά στο παραπάνω στόχο αφού η άρδευση του αμπελώνα είναι συνυφασμένη με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του κλίματος και του μικρο-κλίματος της περιοχής, ενώ η υπερβολική άρδευση των αμπελοτεμαχίων δεν ενδείκνυται ως τακτική για μία ποιοτικότερη παραγωγή. Η ημερήσια ποσότητα υπολογίζεται σύμφωνα με τις ισχύουσες καιρικές συνθήκες ανά περιοχή. Τέλος, ο καλλιεργητής πρέπει να επιλέγει

με σύνεση τα ποικιλιακά σταφύλια και την ανάλογη καλλιεργητική πρακτική ως άριστα μέτρα πρόληψης για μία ποιοτική παραγωγή. Οι τακτικοί έλεγχοι είναι απαραίτητοι διότι λειτουργούν προς όφελος του καλλιεργητή πρώτα ως μία συμφέρουσα οικονομική λύση για την αποφυγή δεκάδων παραγωγικών προβλημάτων ενώ ο αμπελώνας προστατεύεται συστηματικά. Ο IOBC τονίζει πως η ολοκληρωμένη διαχείριση βοηθά σημαντικά στη μείωση του κινδύνου από έντομα και ασθένειες που δύναται να καταστρέψουν την τρέχουσα παραγωγή αλλά και μελλοντικές. Ο αμπελώνας λειτουργεί στη βάση ενός συστήματος συνεχούς παρακολούθησης και καταγραφής όλων των ζημιογόνων περιστατικών μικρού ή μεγάλου βεληνεκούς. ([http:// www.epa.gov](http://www.epa.gov))

Επιπλέον, ένας ακόμη στόχος του προγράμματος ολοκληρωμένης διαχείρισης αμπελιών είναι η προστασία της δημόσιας υγείας μέσω της απαγόρευσης χρήσης φυτοφαρμάκων άσκοπα ενώ οι ψεκασμοί των αμπελοτεμαχίων και οι υπόλοιπες εργασίες του αμπελιού εκτελούνται με τον απαραίτητο και πιστοποιημένο μηχανολογικό εξοπλισμό. Ως αποτέλεσμα ο πελάτης απολαμβάνει ένα προϊόν (εν προκειμένω οίνος), ελεύθερο από χημικές προσμίξεις και συμβατό με τα διεθνή πρότυπα ποιότητας όπως θα αναλύσουμε στα επόμενα κεφάλαια.

Στον ελλαδικό χώρο η πολιτική της ολοκληρωμένης διαχείρισης δεν έχει ακόμη ευρεία εφαρμογή παρά τη συστηματική προσπάθεια που καταβάλλουν οι αρμόδιοι φορείς για ενημέρωση και εκπαίδευση των ιδιοκτητών αμπελοτεμαχίων. Τα περισσότερα παραδείγματα συλλέγονται από μικρής και μεσαίας κλίμακας επιχειρήσεις. Όπως και στο παράδειγμά μας το Οινοποιείο που εδρεύει στο Νομό Μεσσηνίας διαχειρίζεται ιδιόκτητους αμπελώνες 70 στρεμμάτων με καθορισμένο όγκο παραγωγής ενταγμένο στο σύστημα ολοκληρωμένης διαχείρισης σταφυλιών για τη παραγωγή εμφιαλωμένου οίνου. Πρόκειται για μια μικρή παραγωγική μονάδα που όμως θέτει υψηλούς στρατηγικούς στόχους πάνω στη καλλιέργεια των αμπελιών μέσω της πιστοποίησης που λαμβάνουν από τον AGROCERT ως εγγυητή της ποιότητας των προϊόντων πρωτογενούς τομέα στα πλαίσια της αναπτυσσόμενης ελεύθερης αγοράς.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>

### 1.3 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΟ AGRO 2-1 & AGRO 2-2

Το Σύστημα Ολοκληρωμένης Διαχείρισης, σύμφωνα με τα πρότυπα του AGROCERT είναι μια εναλλακτική της συμβατικής, φιλοπεριβαλλοντική μέθοδος παραγωγής, σύμφωνα με την οποία ο παραγωγός μειώνει δραστικά τη χρήση χημικών σκευασμάτων και την ανεξέλεγκτη εφαρμογή καλλιεργητικών παρεμβάσεων. Είναι υποχρεωμένος να ακολουθήσει συγκεκριμένους κανόνες παραγωγής, σύμφωνα με τις υποδείξεις του επιβλέποντα Γεωπόνου και να τηρεί αρχεία καταγραφών των πρακτικών που εφαρμόζει, με στόχο τη διασφάλιση της υγείας του καταναλωτή και την προστασία του οικοσυστήματος. ([www.agrocert.gr](http://www.agrocert.gr))

Ο AGROCERT έχει εκπονήσει τα πρότυπα AGRO 2.1 & AGRO 2.2, που περιγράφουν τις απαιτήσεις στις οποίες πρέπει να συμμορφώνεται μια γεωργική εκμετάλλευση, προκειμένου να πιστοποιηθεί για την εφαρμογή του Συστήματος Ολοκληρωμένης Διαχείρισης (ΣΟΔ) στην παραγωγή των προϊόντων της.

#### AGRO 2-1

Περιλαμβάνει γενικές απαιτήσεις στο σύνολο της γεωργίας που μπορούν να επιθεωρηθούν αντικειμενικά. Αποτελεί το σύνολο των αρχών για την πιστοποίηση του Συστήματος Ολοκληρωμένης Διαχείρισης που είναι εφαρμόσιμο σε κάθε γεωργική εκμετάλλευση ανεξάρτητα από κάθε είδος της παραγωγικής της κατεύθυνσης.

#### AGRO 2-2

□ Περιγράφει τις τεχνικές και νομικές απαιτήσεις του συστήματος στη φυτική παραγωγή που συνοδεύουν το πρότυπο AGRO 2-1. Περιλαμβάνει τους γενικούς κανόνες ορθής γεωργικής πρακτικής και τα συνοδευτικά μέτρα φιλοπεριβαλλοντικής άσκησης της γεωργίας (φυτικής παραγωγής) ώστε να παράγονται ασφαλή και ποιοτικά προϊόντα και να επιτυγχάνεται η άριστη διαχείριση του περιβάλλοντος.



Το Σύστημα Ολοκληρωμένης Διαχείρισης σύμφωνα με τα πρότυπα AGRO 2.1 & AGRO 2.2, εφαρμόζεται είτε σε συλλογική βάση από Ομάδες Παραγωγών, είτε σε ατομική βάση από μεμονωμένους παραγωγούς, με επιστημονική υποστήριξη και παρακολούθηση από επιβλέποντα τεχνικό σύμβουλο. Μετά την ολοκλήρωση πιλοτικών προγραμμάτων τριετούς διάρκειας που υλοποίησε ο AGROCERT ενώ η ειδική επιστημονική ομάδα προέβη στην αναθεώρηση των προτύπων της σειράς AGRO 2, με την ενσωμάτωση σύγχρονων επιστημονικών δεδομένων, προκειμένου να ικανοποιούν πλήρως τις ανάγκες των παραγωγών και τις απαιτήσεις των αγορών. Ουσιαστικά πρόκειται για ένα σύστημα οργάνωσης μιας γεωργικής εκμετάλλευσης που περιλαμβάνει την ορθή γεωργική πρακτική, την ασφάλει προτύπων, την ιχνηλασιμότητα, τις βέλτιστες φιλοπεριβαλλοντικές δράσεις και την ασφαλεία και υγεινή των εργαζομένων. Στοχεύει στη δημιουργία μιας ισχυρής βάσης στα πλαίσια μια επικερδούς και αποδοτικής παραγωγής σε μια οικονομικά βιώσιμη και υπεύθυνη γεωργική επιχείρηση. Πρόκειται για μια σύγχρονη καλλιεργητική πρακτική που προωθεί όλες τις ωφέλιμες φυσικές διαδικασίες. Με την εφαρμογή του Συστήματος Ολοκληρωμένης Διαχείρισης πετυγχάνουμε τα ακόλουθα:

1. την οργάνωση της καλλιέργειας και τον προγραμματισμό της παραγωγής
2. τον έλεγχο όλων των διεργασιών της αλυσίδας παραγωγής
3. την συνεχή ενημέρωση και τον διαρκή εμπλουτισμό του εκαπιδευτικού υλικού που έχει στη διαθεσή του ο εκάστοτε παραγωγός
4. τη μείωση του κόστους παραγωγής με τον ορθολογικό έλεγχο των εισροών
5. τη παραγωγή υψηλού επιπέδου προϊόντων πλήρως ανταγωνιστικών για την εγχώρια και διεθνή αγορά.

(<http://www.agrocert.gr/pages/content.asp?cntID=31&catID=16>)

Ο παραγωγός αποκομίζει πληθώρα οφελών απο το σύστημα αυτό όπως η διασφάλιση των αποδόσεων των καλλιεργειών και του εισοδήματος του. Επιπροσθέτως, η παραγωγή ανταποκρίνεται πλήρως στις απαιτήσεις της αγοράς και των καταναλωτών ενώ τα παραγόμενα προϊόντα παρουσιάζονται λιγότερο επιβαρυνμένα απο χημικές προσμίξεις και συνθετικές ουσίες. Παρακάτω αναλύονται η κατευθυντήρια οδηγία και η εφαρμογή του προτύπου στην αμπελοκαλλιέργεια.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>

### 1.4 ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ ΤΟΥ AGROCERT ΚΑΙ Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΤΗΝ ΑΜΠΕΛΟΚΑΛΛΙΕΡΓΕΙΑ

Η Ολοκληρωμένη διαχείριση της γεωργικής παραγωγής είναι η ισορροπημένη μέριμνα για το περιβάλλον και για την ποιότητα των προϊόντων. Περιβάλλον όμως, δεν είναι μόνον η φύση, αλλά για τους γεωργούς είναι και το εργασιακό περιβάλλον, για τους δε καταναλωτές τα τρόφιμα, που πρέπει να είναι απολύτως ασφαλή. Η ποιότητα των γεωργικών προϊόντων πρέπει να υποστηρίζεται με αξιόπιστες σημάσεις που να παραπέμπουν στην Ολοκληρωμένη διαχείριση ως σύστημα παραγωγής, ώστε η ταυτότητα των γεωργικών προϊόντων να βελτιώνει την ανταγωνιστικότητά τους.(Agrocert, Ο.ΠΕ.ΓΕ.Π)

Ένα από τα μέσα που χρησιμοποιεί η Ολοκληρωμένη διαχείριση είναι η ελαχιστοποίηση των εισροών, με εισαγωγή καινοτόμων τεχνολογιών ακριβείας στην γεωργία. Με κάθε μείωση των εισροών επιτυγχάνεται το καλύτερο δυνατόν οικονομικό αποτέλεσμα για τη γεωργική εκμετάλλευση και ελαττώνεται η περιβαλλοντική επιβάρυνση. Το παρόν πρότυπο που είναι προαιρετικής φύσης, περιλαμβάνει τις γενικές απαιτήσεις που μπορούν να επιθεωρηθούν αντικειμενικά, με σκοπό την πιστοποίηση του συστήματος Ολοκληρωμένης Διαχείρισης. Είναι εφαρμόσιμο σε κάθε γεωργική εκμετάλλευση ανεξάρτητα από το είδος της παραγωγικής της κατεύθυνσης. Η βασική προσέγγιση του συστήματος Ολοκληρωμένης Διαχείρισης έγκειται στα παρακάτω στάδια:

1. καθορισμός της πολιτικής γεωργικής εκμετάλλευσης
2. προγραμματισμός
3. εκτέλεση
4. έλεγχος
5. ανασκόπηση
6. συνεχής βελτίωση

([www.agrocert.gr](http://www.agrocert.gr))

## ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ

Σκοπός αυτού του προτύπου είναι η καθιέρωση ενός συστήματος διαχείρισης για την άσκηση της γεωργίας υπό όρους που σέβονται και προάγουν το περιβάλλον και την ποιότητα των γεωργικών προϊόντων. Το παρόν πρότυπο έχει δυνατότητα εφαρμογής σε κάθε γεωργική εκμετάλλευση η οποία επιθυμεί να:

- καθιερώσει, διατηρήσει και βελτιώσει ένα άρτιο σύστημα ολοκληρωμένης διαχείρισης
- αυτο-ελέγχεται η πολιτική που ακολουθεί η εκάστοτε γεωργική εκμετάλλευση
- πιστοποιήσει τα προϊόντα της με βάση το σύστημα ολοκληρωμένης διαχείρισης επιδιώκοντας και τη σχετική σήμανση πάνω στα προϊόντα
- αυτο-αξιολογείται για το βαθμό συμμόρφωσής της με τις αρχές του προτύπου

Ακόμη το πρότυπο ορίζει ποια είναι τα φυσικά πρόσωπα που μπορούν να αποτυπώσουν τις αρχές του συστήματος πχ μια επιχείρηση ή ένας ιδιώτης που έχει ως σκοπό τη παραγωγή γεωργικών προϊόντων. Ορίζει επίσης τον επικεφαλής της γεωργικής εκμετάλλευσης που δύναται να είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο το οποίο αναλαμβάνει την ευθύνη για τη προσήλωση στις επιταγές του συστήματος. Ορίζει μεταξύ άλλων τη βελτίωση του συστήματος ώστε να ανταποκρίνεται στις επιδόσεις που προσιορίζονται από τη πολιτική που ακολουθεί η γεωργική εκμετάλλευση και τις επιδόσεις του συστήματος ολοκληρωμένης διαχείρισης που αποτελούν μετρήσιμα αποτελέσματα που σχετίζονται με το βαθμό επιτυχίας των επιδιωκόμενων αποτελεσμάτων. Ακόμη το πρότυπο ορίζει ότι η διοίκηση της γεωργικής εκμετάλλευσης πρέπει να καθορίζει και να τεκμηριώνει τη πολιτική για την ολοκληρωμένη διαχείριση.(Ο.ΠΕ.ΓΕΠ)



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1<sup>ο</sup>

### 1.5 ΠΡΑΚΤΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΣΤΑΦΥΛΙΩΝ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Ως περιοχή έρευνας επιλέχθηκε το Ζευγολατιό του Νομού Μεσσηνίας που αποτελεί μια παραδοσιακή αγροτική περιοχή της περιφέρειας Πελοποννήσου. Τα τελευταία χρόνια μάλιστα σημαντική είναι η εμφάνιση που έχουν κάνει βιομηχανίες τροφίμων και ποτών μικρής και μεσαίας κλίμακας. Η συγκεκριμένη περιοχή ευνοείται ιδίως τα τελευταία χρόνια από το εξελιγμένο οδικό δίκτυο ενώ η γειτνίαση με τη θάλασσα ευνοεί το εμπόριο με τη νησιωτική Ελλάδα αλλά και χώρες του εξωτερικού. Ένα μικρό τμήμα της φυτικής παραγωγής της περιοχής εκμεταλλεύεται από τη καλλιέργεια αμπελιού. Φιλοξενεί ακόμη (ο Νομός Μεσσηνίας) 11 μονάδες Οινοποίησης σύμφωνα με τα στοιχεία της Διεύθυνσης Αγροτικής Ανάπτυξης, οι περισσότερες εκ των οποίων καλλιεργούν ιδιόκτητους αμπελώνες. Είναι για το λόγο αυτό άξια μελέτης ως ένας αναπτυσσόμενος αμπελότοπος ενώ μετά το 1990 παρατηρείται ανοδική πορεία στην εφαρμογή συστημάτων ολοκληρωμένης διαχείρισης που συμβάλλουν στην οικονομική άνθιση της περιοχής και στην αναγνωρισιμότητά της από τη διάθεση στην αγορά υψηλής ποιότητας προϊόντων.

### ΚΛΙΜΑΤΟΛΟΓΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Η πεδινή Μεσσηνία διαθέτει άφθονα νερά τόσο επιφανειακά όσο και υπόγεια γεγονός που σημαίνει ότι διασχίζεται από πολλά ποτάμια και παραπόταμους μικρού και μεγάλου βεληνεκούς. Παρουσιάζει όμως ιδιόμορφες κλιματολογικές συνθήκες. Όσον αφορά την ατμοσφαιρική θερμοκρασία, οι ανώτατες κατά μέσο όρο ετήσιες τιμές κυμαίνονται από 18° έως 24° C που σημειώνονται στη πεδινή περιοχή του νομού όπου και εδρεύει το παρόν Οινοποιείο. Κατά τους χειμερινούς μήνες η γειτνίαση με τη θάλασσα και οι υγροί και θερμοί νότιοι –νοτιοδυτικοί άνεμοι διατηρούν τη θερμοκρασία σε υψηλά επίπεδα. Για το λόγο αυτό ευνοείται ιδιαίτερα η καλλιέργεια όψιμων, υπερόψιμων οπωροκηπευτικών και

τροπικών φυτών. Στον αντίποδα, κατά τους καλοκαιρινούς μήνες η περιοχή του Ζευγολατιού συγκεντρώνει τις υψηλότερες θερμοκρασίες όλου του νομού, σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία που μας παρέχουν οι ετήσιες αναλύσεις της Εθνικής Μετεωρολογικής Υπηρεσίας. Η Μεσσηνία παρουσιάζει σύμφωνα με το ετήσιο θερμομετρικό εύρος εύκρατο κλίμα. Φαινόμενα παγετού εκδηλώνονται σπάνια στα πεδινά μέρη ωστόσο η έντονη υγρασία κατέχει υψηλά επίπεδα στην υδρομετρική κλίμακα περί τους 80 βαθμούς κατά μέσο ετήσιο όρο. Τέλος η βροχοπτώσεις είναι συχνές και κυμαίνονται μεταξύ 800 -1500 χιλιοστών ([www.helapco.gr](http://www.helapco.gr)).

Ο παρόν αμπελώνας που είναι νόμιμα υπό τη κατοχή του Οινοποιείου προβαίνει στη παραγωγή οίνου με σταφύλια υπό το σύστημα της ολοκληρωμένης διαχείρισης. Όπως αναφέραμε σε προηγούμενη υποενότητα του κεφαλαίου τα εδάφη της περιοχής είναι εξαιρετικά γόνιμα με καλή αποστράγγιση των όμβριων υδάτων. Το μικρο-κλίμα δέχεται επιρροές από τα ποτάμια και τα παρακλάδια τους ενώ η καλή έκθεση της περιοχής στον ήλιο δημιουργεί το συγκριτικό πλεονέκτημα για την αμπελοκαλλιέργεια. Το Οινοποιείο περιτριγυρίζεται από τα αμπελοτεμάχια και βρίσκεται στη καρδιά του λεκανοπεδίου περιστοιχιζόμενο από μικρούς ορεινούς όγκους που συγκρατούν τα χαμηλά βαρομετρικά. Ο αμπελώνας παρουσιάζει την ακόλουθη ποικιλιακή σύνθεση: (Πηγή: Αμπελώνες 'Καπόπουλου', Ζευγολατιό Μεσσηνίας)

- Λευκοί Οίνοι από: Chardonnay, Ασύρτικο και Μαλαγουζιά
- Ροζέ και Ερυθροί Οίνοι από: Syrah και Merlot

(Φωτογραφία Νο 1) ΠΟΙΚΙΛΙΑ SYRAH



(Πηγή: Οινοποιείο “Καπόπουλος», Ζευγολατιό Μεσσηνίας)

Κάθε μια ποικιλία έχει τα δικά της ιδιαίτερα χαρακτηριστικά γνωρίσματα. Για παράδειγμα, η ποικιλία “Syrah”, είναι μία αρχαία ερυθρή ποικιλία με ανθεκτικότητα στη ξηρασία και σταθερή παραγωγή. Δίνει στα παραγόμενα κρασιά χρώμα και έντονα αρώματα. Από την άλλη το ‘Chardonnay’ είναι μία διεθνώς αναγνωρισμένη λευκή ποικιλία αρκετά αρωματική με οξύτητα και πλούσια γεύση. Θεωρείται από τους ειδικούς του οίνου ως από τις πλέον δημοφιλείς ποικιλίες για λευκή οινοποίηση. Ο συνδυασμός των ελληνικών τοπικών και μη ποικιλιών με ξένες ποικιλίες διεθνώς αναγνωρισμένες δίνουν εξαιρετικά αποτελέσματα αφού προάγουν την ελληνική παράδοση και το μοντέρνο τρόπο οινοποίησης. Η καλλιέργεια του αμπελώνα βασίζεται εξ’ ολοκλήρου στα πρότυπα του συστήματος ολοκληρωμένης διαχείρισης με απώτερο στόχο την Οινοποίηση σταφυλιών που έχουν πιστοποιηθεί από διεθνή φορέα και πληρούν απόλυτα τις προκαθορισμένες προδιαγραφές ποιότητας και



ασφάλειας έχοντας ως γνώμονα τη προστασία του περιβάλλοντος και την ικανοποίηση των απαιτήσεων του καταναλωτή. Σύμφωνα με τις βασικές αρχές των προτύπων AGRO 2-1 & AGRO 2-2 του Ο.ΠΕ.ΓΕΠ-AGROCERT του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης το παρόν Οινοποιείο τις καλλιεργητικές περιόδους 2010-2013 εντάσσει τους αμπελώνες του σε πρόγραμμα οικολογικής καλλιέργειας. Επιπροσθέτως στο Οινοποιείο-εμφιαλωτήριο κρασιών όπως θα παρουσιάσουμε παρακάτω εφαρμόζεται σύστημα διασφάλισης της ποιότητας κατά το διεθνές πρότυπο του ISO 9001: 2000, το οποίο αποτελεί βασική προϋπόθεση για τη παραγωγή οίνων αρίστης ποιότητας. (<http://www.minagric.gr>)

Το Οινοποιείο στοχεύει στην απόκτηση αδειοδότησης από το Υπουργείο Γεωργίας για την εμφιάλωση Οίνων ΠΓΕ (Προϊόν Γεωγραφικής ένδειξης) ώστε να εισχωρήσει δυναμικά στην αγορά με προϊόντα ιδιαίτερης επωνυμίας (τοπικοί οίνοι). Τα παραγόμενα εμφιαλωμένα κρασιά από τις παραπάνω ποικιλίες στοχεύουν πρωταρχικά στη κάλυψη των απαιτήσεων του καταναλωτή. Από τα αμπελοτόπια ολοκληρωμένης διαχείρισης παράγονται κρασιά με ξεχωριστό χαρακτήρα που σέβονται τις βασικές περιβαλλοντικές αρχές και τη τοπική παράδοση. Δίνεται επιπλέον έμφαση στις ποικιλίες που ευδοκιμούν στη περιοχή και έχουν προσαρμοστεί με το ιδιαίτερο κλίμα αυτής. Η ποιότητα είναι ο κύριος άξονας για τη καλλιεργητική τεχνική που ακολουθεί ο Οινοποιός-παραγωγός. Όλες οι λειτουργίες του οινοποιείου βασίζονται πάνω σε αυτή τη πολιτική βελτίωσης και προαγωγής της ποιότητας. Η πρώτη ύλη συλλέγεται με προσοχή και μεταφέρεται στο Οινοποιείο όπου με τη χρήση εξοπλισμού τελευταίας τεχνολογίας βάσει των προτύπων ISO 9001:2000 δίνουν την ευκαιρία για συνεχή βελτίωση. Προσοχή δίνεται ακόμη στις επιστημονικές και τεχνολογικές εξελίξεις που στους τομείς της αμπελοκαλλιέργειας και της οινοποίησης εξελίσσονται με ραγδαίους ρυθμούς. Το παρόν Οινοποιείο καταβάλλει μια σημαντική προσπάθεια έκφρασης μέσα από τα κρασιά του της οινικής παράδοσης της περιφέρειας σε συνδυασμό με το σύγχρονο και ασφαλή τρόπο οινοποίησης. Εφαρμόζει χειροποίητη φιλοσοφία για τη καλλιέργεια των σταφυλιών όπως και για τη παραγωγή και διάθεση του τελικού προϊόντος με βάση τα διεθνή ποιοτικά πρότυπα και την ικανοποίηση των πελατών που θα ξεχωρίσουν αυτή τη προσπάθεια μέσα από δεκάδες επιλογές.

Πιο αναλυτικά ο αμπελουργός σύμφωνα με τις βασικές αρχές του συστήματος ολοκληρωμένης διαχείρισης αναλαμβάνει τις ακόλουθες υποχρεώσεις:



- Τη διαχείριση εισροών με τήρηση φύλλων καταγραφής των χρησιμοποιούμενων εισροών μαζί με τα αντίστοιχα παραστατικά αγορών ενώ τα αρχεία πρέπει να κρατούνται τουλάχιστον για δύο συνεχόμενα έτη.
- Τη κατεργασία εδάφους που είναι απαραίτητη σε εδάφη με κλίση άνω του 10% η άροση πρέπει να λαμβάνει χώρα κατά ισοϋψείς ή διαγώνια ή να κατασκευάζονται ειδικά αναχώματα. Επιπλέον να μην καταστρέφονται τα ακαλλιέργητα μεταξύ των αγροτεμαχίων περιθώρια καθώς και οι φυτοφράχτες, τα γειτνιάζοντα δάση και η φυσική βλάστηση των ρεμάτων. Συνίσταται ωστόσο εδαφικές κατεργασίες που εκτελούνται τη κατάλληλη εποχή και με τον απαραίτητο εξοπλισμό.
- Την αμειψισπορά όπου ο αμπελουργός πρέπει να εφαρμόζει τη κατάλληλη μέθοδο αμειψισποράς πενταετίας. Επιπλέον συνίσταται το έδαφος να μην μένει χωρίς φυτοπροστασία κατά τους χειμερινούς μήνες λόγω σοβαρού κινδύνου διαβρώσεως του εδάφους.
- Τη λίπανση όπου τα αζωτούχα λιπάσματα πρέπει να παρέχονται με δόσεις ανάλογα με το βλαστικό στάδιο του φυτού. Απογορεύεται η λίπανση μικρότερη των 5 μέτρων από τις όχθες ποταμού και λιγότερη των 0,5 μέτρων από πηγάδια αρδευτικά κανάλια και γεωτρήσεις. Επίσης απαγορεύεται η διασπορά λιπάσματος ενόσω πνέουν ισχυροί άνεμοι ενώ η μεταφορά τους και η αποθήκευσή τους πρέπει να γίνεται σε πλήρως ελεγχόμενους χώρους όπως προβλέπει και το ίδιο το πρότυπο για την αποφυγή περιστατικών ρύπανσης.
- Τη προστασία των υδατικών πόρων όπου σε κάθε άρδευση πρέπει να ξοδεύεται η ανάλογη ποσότητα νερού ώστε να κορεστεί το έδαφος όσο είναι και το ριζόστρωμα της καλλιέργειάς μας. Απαγορεύεται η επιφανειακή άρδευση (κατάκλιση) εκτός των περιπτώσεων που ο εδαφικός τύπος το επιβάλλει εξαιτίας της έντονης συσσώρευσης αλάτων.
- Τη χρήση φυτοπροστατευτικών ουσιών που πρέπει να δικαιολογούνται από την έκταση της καλλιέργειας για την αποτροπή εγκατάστασης επιβλαβών οργανισμών. Η καταφυγή σε χρήση χημικών ουσιών πρέπει να εφαρμόζεται μόνο στις περιπτώσεις που έχουν εξαντληθεί όλοι οι τρόποι αντιμετώπισης του προβλήματος με τη χρήση οικολογικών μέσων. Η χρήση των εντομοκτόνων πρέπει να γίνεται με σύνεση και τη κατάλληλη χρονική περίοδο παράλληλα με τη διατήρηση της φυτοκάλυψης τη περίοδο των έντονων βροχοπτώσεων. Όσον αφορά τώρα τα ψεκαστικά μηχανήματα πρέπει να είναι καλοδιατηρημένα ενώ η

φυτοπροστασία είναι και σε αυτό το σημείο απαραίτητη ώστε να αποφεύγονται περιστατικά ανθεκτικότητας. Ο ψεκαστής πρέπει να φροντίζει για την προστασία του κατά τους ψεκασμούς με χρήση ειδικού εξοπλισμού. Πρέπει να τηρούνται όλες οι οδηγίες που αναγράφονται στην ετικέτα του προϊόντος το οποίο απαγορεύεται να χρησιμοποιείται πέραν του αναγραφόμενου χρονικού ορίου.

- Τη φροντίδα της αυτοφυούς χλωρίδας όπου ο καλλιεργητής επιβάλλεται να διατηρεί ακαλλιέργητο χώρο 0.5 μέτρων από τα αγροτεμάχια ευνοώντας τη βλάστηση αυτοφυών φυτών που συμβάλλουν πολλές φορές στη διατήρηση του εδάφους και στην αύξηση της γονιότητάς του.
- Τα υπολείμματα καλλιεργειών από καλλιέργειες αροτραίων με σωστή διαχείριση μπορούν να προσφέρουν προστασία στο αμπέλι εμπλουτίζοντας το με οργανική ουσία.  
(<http://ec.europa.eu/agriculture.html>)

Η επιχείρηση με την εφαρμογή των συστημάτων AGRO 1-2 και 2-1 επιτυγχάνει να διασφαλίσει κατά κύριο λόγο τις αποδόσεις των καλλιεργειών και τις εισοδηματικές της απολαβές. Μειώνει όμως σταδικά τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις που επιφέρουν οι δραστηριότητες της ενώ αναταποκρίνεται στις απαιτήσεις της κοινωνίας και της αγοράς για προστασία της δημόσιας υγείας και του οικοσυστήματος με τη διάθεση στην αγορά λιγότερο επιβαρυνμένων από χημικές ουσίες προϊόντων.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup>

### 2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

*«Η ποιότητα είναι η μοναδική πιο σημαντική δύναμη που μπορεί να οδηγήσει σε οικονομική μεγέθυνση τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στις διεθνείς αγορές» (Feigenbaum, 1982).*

Το ενδιαφέρον του ανθρώπου για τη ποιότητα χρονολογείται χιλιάδες χρόνια πριν και ήταν συνυφασμένο με τον τρόπο ζωής που είχε επιλέξει και συγκεκριμένα με τη τροφή του, τη κατοικία του και τη καθημερινή του προσπάθεια για επιβίωση.

Αν και οι ρίζες της προσέγγισης σε θέματα ποιότητας ανιχνεύονται στην Ευρώπη του 13ου αιώνα, ουσιαστικά τα συστήματα ελέγχου της παραγωγής και επιθεώρησης των προϊόντων εισήχθησαν τον 18ο αιώνα στη Βρετανία και καθιερώθηκαν στις αρχές του 1800 στα πλαίσια της Βιομηχανικής επανάστασης. Ωστόσο, η ποιότητα άρχισε να διαδραματίζει σημαντικό ρόλο μετά την έναρξη του Β΄ Παγκόσμιου Πολέμου στις Η.Π.Α και αφορούσε κυρίως την προσπάθεια του στρατού να εξασφαλίσει την παραγωγή στρατιωτικών προϊόντων με συγκεκριμένες προδιαγραφές (American Society for, 2010).

Σύμφωνα με την Αμερικάνικη Ένωση Ποιότητας (American Society for ASQ) η ποιότητα ορίζεται ως: *“Το σύνολο των προδιαγραφών και χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή υπηρεσίας τα οποία συμβάλλουν στην ικανοποίηση των άμεσων και έμμεσων αναγκών του πελάτη”* (American Society for, 2010).

Η έννοια της ποιότητας προσδιορίστηκε τα τελευταία χρόνια, ενώ τα βασικά της χαρακτηριστικά ερευνήθηκαν στο σύνολό τους από τα τέλη του 1940. Η έννοια της ποιότητας δεν ακολουθεί τυφλά έναν και μόνο ορισμό. Ωστόσο είναι γενικά αποδεκτός από τη Διεθνή Κοινότητα ο ορισμός του Βρετανικού Προτύπου 4778 του 1987 όπου ορίζεται η ποιότητα ως “ το σύνολο των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή μιάς

υπηρεσίας που σχετίζονται με την ικανότητα του προϊόντος ή της υπηρεσίας αυτής να ικανοποιεί καθορισμένες, δηλωμένες ή συνεπαγόμενες ανάγκες (Αρβανιτογιάννης, 2000). Στον αντίποδα ο Gilmore το 1974, όρισε τη ποιότητα ως “συμμόρφωση στους προσδιορισμούς”. Είναι ένας ορισμός που υπογραμμίζει ότι η ποιότητα εξετάζεται σε σχέση με το βαθμό που το προϊόν ανταποκρίνεται σε προκαθορισμένες προδιαγραφές και πρότυπα που ορίζει η επιχείρηση. Κατά τον Juran 1974 (Juran Quality Handbook), η ποιότητα ορίζεται σε αντιδιαστολή με τη καταλληλότητα για χρήση (fitness for use), δηλαδή κατά πόσο ικανοποιεί το προϊόν τον τελικό αποδέκτη-χρήστη ή ακόμη και στο κατά πόσο το προϊόν ή η προσφερόμενη υπηρεσία υπερβαίνει τις προσδοκίες του καταναλωτικού κοινού.

Στη πραγματικότητα η ποιότητα είναι μία πολυδιάστατη έννοια, ένα σύνολο εμπειριών και θεωρητικών προσεγγίσεων που δίνει ένα ορθολογικό ορισμό χωρίς όμως να αποτυπώνει απόλυτα το εύρος και τη πολυπλοκότητά της. Η ποιότητα διαδραματίζει πρωταρχικό ρόλο για τις σύγχρονες βιομηχανίες. Η διεθνής αγορά προβάλλει συνεχώς αυτό που αποκαλούμε «επιχειρήσεις ποιότητας» οι οποίες εστιάζουν επιτυχώς στη παραγωγή προϊόντων με βάση τα υψηλά διεθνή κριτήρια προσδιορισμού της ποιότητας. Η επιχείρηση επωφελείται τόσο βραχυπρόθεσμα όσο και μακροπρόθεσμα. Χαρακτηριστικά οι κίνδυνοι ελαχιστοποιούνται και η φήμη της επιχείρησης δεν διαβρώνεται από τη παραγωγή και διάθεση ελαττωματικών προϊόντων. Η φύση της σύγχρονης αγοράς είναι ανταγωνιστική και η αδυναμία απόκτησης ισχυρού μεριδίου σε αυτή ισοδυναμεί με καθολική αποτυχία. Ουσιαστικά η ποιότητα είναι συνυφασμένη με τη κερδοφορία μια επιχείρησης.

Η ποιότητα στην οινοποίηση είναι πολλές φορές άκρως υποκειμενική σε συνάρτηση με τις προτιμήσεις των καταναλωτών. Πρόκειται κυρίως για δεδομένα που σχετίζονται με τη γεύση, την οσμή και την εμφάνιση. Η ποιότητα στον κλάδο των Οινοποιείων επιφέρει πληθώρα οφελών και σχετίζεται με την ευρύτερη οικονομική άνθιση και ανάπτυξη του ΑΕΠ.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup>

### 2.2 Η ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας γεννήθηκε στην Ιαπωνία στα πλαίσια της ποιοτικής επανάστασης μετά το τέλος του Β' Παγκόσμιου Πολέμου από τους Αμερικάνους θεωρητικούς Joseph M. Juran και Edwards Deming ενώ λίγο αργότερα στα μέσα της δεκαετίας του 1970 αποτέλεσε δημοφιλή μέθοδο διοίκησης στην αμερικανική επικράτεια, κυρίως από αυτοκινητοβιομηχανίες και εργοστάσια παραγωγής ηλεκτρονικών. Μέχρι σήμερα δεν έχει διατυπωθεί ένας και μόνον σαφής ορισμός για το τί συνιστά η ΔΟΠ, σύμφωνα με τον Gehani, 1993. Χαρακτηριστικά οι Evans και Lindsay στο βιβλίο τους με τίτλο 'The management and control of quality' 2008, παραθέτουν ένα εναλλακτικό ορισμό για να περιγράψουν τη ΔΟΠ και τα αξιώματά της. Υπογραμμίζουν μέσα από τη δική τους εκδοχή ότι η ΔΟΠ είναι μία σειρά από δραστηριότητες άρρηκτα συνδεδεμένες μεταξύ τους που έχουν ως απώτερο σκοπό τη συνεχή ικανοποίηση των απαιτήσεων του καταναλωτή με παράλληλη ελαχιστοποίηση του κόστους παραγωγής. ( Wild, 1995)

Σύμφωνα με τον ορισμό που παραθέτει ο Ν. Λογοθέτης 1993, στο βιβλίο του Μάνατζμεντ Ολικής Ποιότητας η ΔΟΠ *'είναι μια κουλτούρα, εγγενές συστατικό της οποίας είναι η απόλυτη δέσμευση ως προς τη ποιότητα ακολουθώντας μια συγκεκριμένη νοοτροπία, η οποία εκδηλώνεται με τη συμμετοχή του συνόλου του οργανισμού στη διαδικασία της συνεχούς βελτίωσης των αγαθών και των προσφερόμενων υπηρεσιών με τη χρήση καινοτόμων και επιστημονικών μεθόδων'*. Η ΔΟΠ είναι μια επιχειρησιακού επιπέδου στρατηγική κατά τον Reed 1996 αλλά και μια επιλογή ανώτατης διοίκησης (Δερβιτσιώτης, 2005), η οποία γίνεται αποδεκτή τόσο από το εργατικό δυναμικό όσο και από τη διοίκηση του οργανισμού αφού ο επιδιωκόμενος σκοπός που ενσαρκώνει είναι η εγκαθίδρυση ενός συστήματος οργάνωσης όπου κάθε συνιστώσα της επιχείρησης αναλαμβάνει τις υποχρεώσεις της για την επιτυχία του τελικού σκοπού που είναι η παραγωγή προϊόντων και υπηρεσιών υψηλής

ποιότητας. Η ΔΟΠ επεμβαίνει καταλυτικά σε κάθε τμήμα μιας επιχείρησης και προσαρμόζει στα δικά της αξιώματα τις πολιτικές εμπορίας που ακολουθεί ο εκάστοτε οργανισμός. Σύμφωνα με τον Τσιότρα (2002), η ΔΟΠ είναι μία μέθοδος, ένα επιστημονικό εργαλείο για την ικανοποίηση τόσο του καταναλωτή όσο και των παραγωγών-προμηθευτών. Η βελτίωση της εφαρμογής της είναι μια συλλογική έκθεση που αποτυπώνει τις παρατηρήσεις που εκφράζουν τα παραπάνω ενδιαφερόμενα μέλη(πελάτες, παραγωγοί, προμηθευτές). Εν κατακλείδι η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας αποτελεί το σύστημα με βάση το οποίο επιδιώκεται η μεγιστοποίηση της αξίας του παρεχόμενου προϊόντος όπως αυτή γίνεται αντιληπτή από το πελάτη με τη συμβολή του συνόλου του εργατικού δυναμικού(Τσιότρας,2002). Η ΔΟΠ είναι μια μέθοδος κυρίως ανθρωποκεντρικού χαρακτήρα αφού εστιάζει στον ίδιο τον άνθρωπο. Οι δραστηριότητες, τα μέσα παραγωγής και οι μέθοδοι είναι απλώς εργαλεία για την επίτευξη της ικανοποίησης του πελάτη, των προμηθευτών και των εργαζομένων. Η προσπάθεια που καταβάλλεται είναι ομαδική ενώ οι παρατηρήσεις που συλλέγονται στοχεύουν στη βελτίωση του συστήματος και στη μελλοντική του εξέλιξη. Η ενημέρωση από την άλλη λειτουργεί συνεπικουρικά στην ήδη υπάρχουσα γνώση ώστε να εξελιχθεί ταχύτερα το σύστημα ολικής διαχείρισης και να μεγιστοποιηθεί η ικανοποίηση του καταναλωτή από τη διάθεση του προϊόντος.

Όπως προαναφέραμε, δεν έχει ακόμη διατυπωθεί ένας ορισμός για να περιγράψει όλες τις δομικές αρχές της ΔΟΠ(total quality).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup>

### 2.3 ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η φιλοσοφία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας χωρίζεται σε τρεις πυλώνες:

1. Στη δέσμευση για συνεχή πρόοδο και βελτίωση της ποιότητας μέσω της εφαρμογής καινοτόμων επιστημονικών μεθόδων και τεχνικών, εστιάζοντας κυρίως στην ικανοποίηση του πελάτη.
2. Στην επιστημονική γνώση μέσω της συνεχούς ενημέρωσης για τις νέες τεχνικές μεθόδους και πρακτικές. Η μάθηση είναι η κινητήριος δύναμη για την εξέλιξη και την αποτελεσματική εφαρμογή των στρατηγικών πολιτικών.
3. Η συμμετοχή όλων των εργαζομένων δίνοντας έμφαση στο ομαδικό πνεύμα εργασίας και στην έλλειψη των ανταγωνιστικών νοοτροπιών.

Στην ολική ποιότητα ο οργανισμός ενεργά επιδιώκει να ταυτοποιήσει τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών, να ενσωματώσει τη ποιότητα στις παραγωγικές διαδικασίες αξιοποιώντας στο μέγιστο την εμπειρία και τη γνώση με στόχο τη συνεχή βελτίωση όλων των λειτουργιών του οργανισμού (Early,1995). Τα παραπάνω αξιώματα παρουσιάζονται διαγραμματικά μέσα από το αποκαλούμενο «Ισόπλευρο τρίγωνο της ΔΟΠ».

Στη ΔΟΠ το σύνολο μιας επιχείρησης ανεξαρτήτως ιεραρχίας οφείλει να κατανοεί τις ανάγκες του καταναλωτικού κοινού και να ενσωματώνει τη ποιότητα σε κάθε τμήμα της παραγωγικής διαδικασίας με απότερο σκοπό τη συνεχή βελτίωση του συστήματος. Βασιζόμενοι κατ'επέκταση στα παραπάνω αξιώματα τα μέλη ενός οργανισμού επωμίζονται όλες τις αρχές που απορρέουν από αυτά. Αρχικά μια επιχείρηση πρέπει να εστιάζει στο πελάτη προκειμένου να προσφέρει προϊόντα ή υπηρεσίες που θα υπερβαίνουν τις αρχικές τους προσδοκίες διότι στοχεύουν στην ικανοποίηση όχι μόνο των ήδη εκφρασμένων αναγκών αλλά και όλων των μελλοντικών στο βέλτιστο βαθμό. Σύμφωνα με τον Deming έναν από τους Πατέρες της ΔΟΠ η πελατοκεντρική πολιτική λειτουργεί καταλυτικά για μια επιχείρηση που επιθυμεί να ικανοποιήσει τους πελάτες της



επιδιώκοντας τη σταδιακή μείωση του κόστους παραγωγής του προϊόντος. Αυτό είναι επιτεύξιμο μόνο μέσω ενός αποδοτικού σχεδιασμού που θα εκμεταλλεύεται τις ιδιαιτερότητες της αγοράς. Επιπλέον, η εφαρμογή του συστήματος πρέπει να είναι καθολική σε όλα τα τμήματα της επιχείρησης και ακολουθώντας τη φιλοσοφία της ΔΟΠ να συντελείται συστηματική προσπάθεια βελτίωσης της ποιότητας σε κάθε τμήμα της παραγωγικής διαδικασίας. Σε δεύτερο επίπεδο η καθοδήγηση από τη Διοίκηση και η ομαδική εργασία κρίνονται απαραίτητα για την εύρυθμη λειτουργία του συστήματος. Τα ανώτερα στη κλίμακα ιεραρχίας στελέχη προσαρμόζονται στις αρχές της ΔΟΠ και καθοδηγούν ολόκληρο το εργατικό δυναμικό της επιχείρησης. Για να επιτευχθεί αυτό επιδιώκεται η συμμετοχή του συνόλου των εργαζομένων ανεξάρτητα από τη θέση που κατέχουν και τη δύναμη να επηρεάζουν τη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Η άριστη συνεργασία και ο συντονισμός των εργασιών σε συνδυασμό με την υπευθυνότητα και την ενεργό συμμετοχή αποτελούν το θεμέλιο λίθο για την αδιάκοπη προσπάθεια βελτίωσης του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας. Η παρακολούθηση όλων των διαδικασιών και ο έλεγχος του κόστους ποιότητας είναι οι δυο βασικές προϋποθέσεις για την επιτυχή εφαρμογή της ΔΟΠ. Το κόστος είναι βασικός άξονας για τη βελτίωση ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Επιπλέον κάθε διαδικασία πρέπει να παρακολουθείται και να αξιολογείται ξεχωριστά είτε αυτή σχετίζεται άμεσα με τη παραγωγή του προϊόντος είτε έμμεσα. Η συστηματική βελτίωση των διαδικασιών παραγωγής είναι ο πυρήνας λειτουργίας της Διαχείρισης Ολικής Ποιότητας. Η σωστή αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων και η καθοδήγηση του προσωπικού λειτουργούν ως άριστα μέτρα πρόληψης και αποφυγής σφαλμάτων μειώνοντας το βαθμό κινδύνου που ενέχει κάθε παραγωγική διαδικασία. Για παράδειγμα η Ιαπωνία (Ishikawa,1989) εφαρμόζει επιτυχώς το πρόγραμμα συνεχούς ανανέωσης των μεθόδων βελτίωσης των δραστηριοτήτων παραγωγής. Η πρακτική αυτή αποτυπώνεται βασιζόμενη στη πρακτική Kaizen που εστιάζει στην αδιάκοπη εξέλιξη 'change for the best', των διαδικασιών του επιχειρησιακού και βιομηχανικού μάνατζμεντ. Για τους Ιαπωνικούς επιχειρηματικούς κύκλους η ΔΟΠ ισοδυναμεί με τον συνεχή ποιοτικό έλεγχο στο σύνολο του διοικητικού πλέγματος. Υ υπογραμμίζει ακόμη ότι το εργατικό δυναμικό ανεξαρτήτως βαθμίδας πρέπει να γνωρίζει εις βάθος τις ποιοτικές αρχές που διέπουν την επιχείρηση και να εργάζονται με ομαδικότητα προκειμένου η εταιρεία να εκπληρώσει τους στρατηγικούς της σκοπούς σε όλες τις παραγωγικές διαδικασίες (Okuda,2005). Ως αποτέλεσμα η φιλοσοφία της ΔΟΠ οδηγεί τις ιαπωνικές βιομηχανίες και παραγωγικές μονάδες στη προώθηση φθηνών μεν αλλά υψηλής ποιότητας προϊόντων κατακλύζοντας τις Δυτικές αγορές παραγκωνίζοντας το εμπόριο των υπερδυνάμεων πχ ΗΠΑ.



Βασικό στοιχείο της επιτυχίας ενός συστήματος ποιότητας είναι να είναι ανοιχτό και ολοκληρωμένο. Με τον όρο **ανοιχτό** υποδηλώνεται η ικανότητά του να προσαρμόζεται στις εξωτερικές αλλαγές ενώ με τον όρο **ολοκληρωμένο** τονίζεται η δυνατότητα συντονισμού και συνεργασίας των διαφόρων τμημάτων της επιχείρησης. Τα βασικά στοιχεία που οικοδομούν την υποδομή των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας είναι τα ακόλουθα:

- Η διοίκηση των πελατειακών σχέσεων
- Η διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού (εκπαίδευση εργαζομένων)
- Η ηγεσία και ο στρατηγικός σχεδιασμός(παρακολούθηση συνολικής απόδοσης του οργανισμού)
- Η διοίκηση της πληροφορίας και γνώσης
- Η διοίκηση των διαδικασιών.

Τέλος να σημειώσουμε πως τα συστήματα ολικής διαχείρισης της ποιότητας για την εξαγωγή αξιόπιστων αποτελεσμάτων χρησιμοποιούν ορισμένες τεχνικές και μεθοδολογίες πιστές στις βασικές της αρχές. Ορισμένες τεχνικές που είναι άξιες αναφοράς είναι οι: **Six Sigma** που αποτελεί ένα πρόγραμμα εξοικονόμησης χρόνου και βελτίωσης της ποιότητας μειώνοντας παράλληλα το κόστος παραγωγής. **Οι κύκλοι ποιότητας**(Quality Circle) που αποτελούνται από ομάδες εργασίας που συνεδριάζουν σε τακτά χρονικά διαστήματα για την επίλυση προβλημάτων πάνω σε εργασιακά ζητήματα. **Ο έλεγχος ανταγωνιστικότητας** (benchmarking), που συγκρίνει τις αποδόσεις ενός οργανισμού στο σύνολό του και σε επιμέρους τομείς με τις βέλτιστες τιμές που επιτυγχάνονται από τον ανταγωνισμό(Τσιότρας 2002). Υπάρχουν ωστόσο και άλλες αξιόλογες τεχνικές ανάλογα με τη διεργασία που επιθυμούμε να ελέγξουμε.

## 2.4 ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η ΔΟΠ είναι μια φιλοσοφία που συμβάλλει στην απόκτηση από μέρους της επιχείρησης του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Η βελτίωση της ποιότητας ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας επιτρέπει στην επιχείρηση να αυξήσει το μερίδιό της στην αγορά και να βελτιώσει τη φήμη και την αξιοπιστία της αφού ο πελάτης είναι απόλυτα ικανοποιημένος. Ως αποτέλεσμα η αυξημένη κερδοφορία της επιχείρησης είναι εγγυημένη αφού το προϊόν υπερέχει σε ποιότητα από άλλα ομοειδή.(Λογοθέτης, 1998). Η επιχείρηση μέσω της ΔΟΠ παράγει προϊόντα που κρίνονται ως κατάλληλα προς διάθεση στο καταναλωτικό κοινό από τη διαδικασία ποιοτικού ελέγχου και δεν επιδέχονται καμία τροποποίηση για να ενταχθούν στην αγορά αυξάνοντας έτσι το κόστος παραγωγής. Η τιμή του προϊόντος καθορίζεται από τη ποιότητα και αντίστροφα. Η επιχείρηση μεγιστοποιεί τα κέρδη της από τη διάθεση προϊόντος υψηλής ποιότητας σε δεδομένες τιμές. Η ΔΟΠ συνδυάζει τη ποιοτική αναβάθμιση και τη σταθεροποίηση τη τιμής διάθεσής του προϊόντος στην αγορά(Αρβανιτογιάννης,2000). Πέραν όμως από την αύξηση των εσόδων που προσφέρει η ΔΟΠ η ανάπτυξη ομαδικού πνεύματος συνεργασίας μεταξύ των μελών του οργανισμού είναι ένα ακόμη όφελος που αποκομίζει από την αποτελεσματική λειτουργία της διαχείρισης της ποιότητας. Επιπλέον, οι παραγωγοί του προϊόντος ή της υπηρεσίας αλληλοεξαρτώνται από τους προμηθευτές και δημιουργούν πελατειακές σχέσεις με ισχυρό οικονομικό υπόβαθρο. Οι αποδέκτες του προϊόντος ενστερνίζονται με τη σειρά τους τις θεμελιώδεις αρχές της ΔΟΠ προκειμένου να συνεχίσουν να απολαμβάνουν προϊόντα υψηλής ποιότητας. Κατ επέκταση η αγορά εμπλουτίζεται σταδιακά με προϊόντα και υπηρεσίες υψηλής ποιότητας (Τσιότρας 2002).

Συνοψίζοντας η ΔΟΠ συμβάλλει στην ικανοποίηση όχι μόνο του πελάτη αλλά και των εργαζομένων που ουσιαστικά ενσαρκώνουν τη κινητήριου δύναμη της παραγωγικής διαδικασίας. Συμβάλλουν με τη σειρά τους στη προώθηση ενός υψηλής ποιότητας προϊόντος αυξάνοντας κατ επέκταση τη παραγωγικότητα και τη κερδοφορία της επιχείρησης. Οι οικονομικές επιδόσεις μίας επιχείρησης που συμπορεύεται με τις αρχές της διοίκησης ολικής ποιότητας παρουσιάζονται πιο ενισχυμένες σύμφωνα και με το ερευνητικό υλικό από το συγγραφικό έργο των Evans και Lindsay. Η

φιλοσοφία της ΔΟΠ διαφέρει όμως από επιχείρηση σε επιχείρηση και φυσικά υιοθετεί στοιχεία από την εθνική κουλτούρα της χώρας που εδρεύει ο εκάστοτε οργανισμός. Μπορεί οι διαφορές που εντοπίζονται να είναι σημαντικές ωστόσο παρατηρείται σύμπνοια για τη παραγωγή προϊόντων υψηλής ποιότητας. Ο οργανισμός μέσα από την αποτελεσματική εφαρμογή της ΔΟΠ μπορεί να αδράξει τα οφέλη και να ενισχύσει την ανταγωνιστική του θέση μόνο όταν η εφαρμογή της Ολικής Ποιότητας πραγματοποιείται διαμέσου ενός σταθερού και μακρόπνοου προγράμματος διοίκησης της ποιότητας. Η δέσμευση της ανώτερης διοίκησης και ηγεσίας είναι οι κρισιμότεροι παράγοντες που εξασφαλίζουν την επιτυχία της εφαρμογής της ολικής ποιότητας. Η επιχείρηση οφείλει να αξιολογεί όλα τα μετρήσιμα μεγέθη και τα άυλα αποτελέσματα που αποτελούν τα κλειδιά για την αποδοτική εφαρμογή του συστήματος. Ακόμη πέραν από τη πίστη που δηλώνει η διοίκηση στις αρχές της ΔΟΠ εξίσου σημαντική θεωρείται και η εμπιστοσύνη που επιδεικνύουν οι εργαζόμενοι. Από τα παραπάνω εξάγουμε το συμπέρασμα ότι η ΔΟΠ ενισχύει το ανταγωνιστικό προφίλ της επιχείρησης βοηθώντας τη καινοτομική δράση και για το λόγο αυτό θεωρείται ζωτικής σημασίας για την επιτυχία του οργανισμού. Η εφαρμογή των αρχών της ολικής ποιότητας οδηγούν σε βελτίωση των συνολικών αποδόσεων της επιχείρησης και ειδικότερα σε θέματα αξιοπιστίας, ποιότητας, κόστους, ευελιξίας και σχεδιασμού (Zakuan et al, 2010).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2<sup>ο</sup>

### 2.5 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ- ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Σύμφωνα με τον John P. 1999 *«η ποιότητα στην υπηρεσία καθορίζεται από την αίσθηση που έχει ο πελάτης»*. Ως αποτέλεσμα οι σύγχρονες επιχειρήσεις εναρμονίζουν τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες τους σύμφωνα με τις ανάγκες των πελατών τους.

Η υψηλή ποιότητα στον 21<sup>ο</sup> αιώνα είναι δεδομένη και το καταναλωτικό κοινό παρουσιάζεται πλήρως ενημερωμένο μέσα από συνέδρια, ημερίδες και επιστημονικά fora. Η ικανοποίηση του πελάτη εξασφαλίζει στην επιχείρηση την οικονομική της επιβίωση μέσα στη σύγχρονη ανταγωνιστική αγορά. Ο ανταγωνισμός στις μέρες μας είναι πολύ έντονος από ότι παλαιότερα εξαιτίας της παγκοσμιοποίησης και του ανοίγματος των διεθνών αγορών στην ελεύθερη εισροή και εκροή προϊόντων από όλα τα μήκη και πλάτη της γης. Το περιβάλλον της αγοράς χαρακτηρίζει τη πορεία των σύγχρονων επιχειρήσεων. Η διασφάλιση της ποιότητας είναι το εργαλείο για την επιτυχία και διαδραματίζει σπουδαίο ρόλο στην οργάνωση της διοικητικής στρατηγικής των σύγχρονων επιχειρήσεων. Το σύστημα διασφάλισης της ποιότητας μιας εταιρείας καθορίζεται πρωταρχικά από τις απαιτήσεις της ίδιας της επιχείρησης, τη φύση της αγοράς, τους στόχους της, τα παραγόμενα προϊόντα ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τις εφαρμοσμένες τεχνικές που ακολουθεί. Το σύστημα ποιότητας εξετάζει κάθε συστηματική δραστηριότητα η οποία μετατρέπει τα δεδομένα που λαμβάνει σε αριθμητικά ή μη αποτελέσματα. Σε αυτό το σημείο θα ήταν ορθό να παραθέσουμε έναν ορισμό για το τι συνιστά σύστημα διασφάλισης ποιότητας. Quality Management System – Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας αποκαλούμε την οργάνωση, τα απαραίτητα μέτρα και το εργατικό δυναμικό που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση της διαχείρισης της ποιότητας. Η διασφάλιση της ποιότητας αναφέρεται στο τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας μιας επιχείρησης και όχι αποκλειστικά στα παραγόμενα προϊόντα ή τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Μέσω του συστήματος διασφάλισης ποιότητας θεσπίζονται οι προδιαγραφές ποιότητας για να παραχθεί το τελικό προϊόν ή η υπηρεσία και αφορούν κάθε ενέργεια ή δραστηριότητα που απαιτείται για τη παραγωγή του προϊόντος. Φυσικά οι προδιαγραφές ποιότητας αφορούν και το τομέα των



διαθέσιμων πόρων που απαιτούνται μέχρι το προϊόν ή η υπηρεσία να είναι έτοιμη προς διάθεση στην αγορά. Το σύστημα διασφάλισης της ποιότητας πιο συνοπτικά αποσκοπεί στην εναρμόνιση όλων των στοιχείων που επηρεάζουν τη ποιότητα ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας που προσφέρει μια επιχείρηση. Για την επιτυχή λειτουργία ενός συστήματος διασφάλισης ποιότητας πρέπει να λάβουμε υπ' όψιν προϋποθέσεις για την εύρυθμη λειτουργία του:

- Δέσμευση και υπευθυνότητα από μέρους της διοίκησης
- Σχεδιασμός συστήματος ποιότητας σύμφωνα με τις βασικές αρχές
- Κωδικοποίηση και ιχνηλασιμότητα προϊόντος
- Τακτικές επιθεωρήσεις και έλεγχος παρούσας κατάστασης
- Συχνές δοκιμές και τακτικοί έλεγχοι
- Έλεγχος, μετρήσεις και καταγραφή περιστατικών μη συμμόρφωσης
- Διακίνηση, συσκευασία, αποθήκευση και διανομή προϊόντος
- Καταγραφή ποιότητας
- Προγράμματα εκπαίδευσης προσωπικού σε θέματα ποιότητας
- Εφαρμογή κατάλληλων μεθόδων στατιστικής
- Εσωτερικός έλεγχος ποιότητας
- Ανασκόπηση συμβολαίου
- Έλεγχος παραγωγικής διαδικασίας και τελικού προϊόντος
- Διορθωτικές ενέργειες
- Παροχή υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση των πελατών
- Κόστος ποιότητας και οικονομικές εκθέσεις

(Καρυπίδης,2003)

Η ποιότητα και η αποδοτική λειτουργία ενός συστήματος διασφάλισης της ποιότητας δύναται να ελεγχθεί τόσο από τους πελάτες της επιχείρησης όσο και από τρίτα ενδιαφερόμενα μέρη-φορείς. Η επιχείρηση δραστηριοποιείται υπό το καθεστώς συγκεκριμένων προδιαγραφών που καθορίζει η ίδια στα πλαίσια της ΔΟΠ τα οποία εισάγει και το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας. Ο έλεγχος που διενεργείται για τη τήρηση των συγκεκριμένων κριτηρίων ονομάζεται έλεγχος ποιότητας. Ο έλεγχος ποιότητας εξελίχθηκε με το πέρασμα των χρόνων και η κορύφωσή του έλαβε χώρα κατά τη βιομηχανική επανάσταση. Ο έλεγχος ποιότητας ορίζεται από τον ΕΛΟΤ EN ISO 8402 ως «το σύνολο τεχνικών και λειτουργικών δραστηριοτήτων οι οποίες χρησιμοποιούνται για να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις για άνοδο του επιπέδου ποιότητας στα παραγόμενα προϊόντα». Ο ποιοτικός έλεγχος εξετάζει κάθε δραστηριότητα και την πορεία εξέλιξής της προκειμένου να συντελεστεί ευρύτερη οικονομική πρόοδος μακροπρόθεσμα.

Ουσιαστικά, κάνουμε λόγο για μία μορφή επιθεώρησης του προϊόντος και καταγραφή πιθανόν ελαττωμάτων ή αστοχιών αυτού. Ως αποτέλεσμα τα ελαττωματικά προϊόντα εντοπίζονται ταχύτερα και επιδιορθώνονται ή αποσύρονται και αντικαθίστανται. Η γραμμή παραγωγής λειτουργεί ομαλά και ο κίνδυνος επανεμφάνισης προβληματικών προϊόντων μειώνεται σημαντικά.(Καρυπίδης,2003)

Ο ποιοτικός έλεγχος εφαρμόζεται πρακτικά μέσω της διαδικασίας της επιθεώρησης η οποία ακολουθεί πιστά τη φιλοσοφία της «Αποδοχής-Απόρριψης» που εξελίσσεται μέσα από μια διαδικασία σύγκρισης των παραγόμενων προϊόντων βασισμένη στις δεδομένες πρωτογενείς μορφές προδιαγραφών (Αρβανιτογιάννης,2000).Από τον έλεγχο της ποιότητας προκύπτουν για την επιχείρηση περισσότερα έξοδα διότι η επιδιόρθωση ή η απόσυρση ελαττωματικών προϊόντων είναι μια πολυέξοδη διαδικασία(Τσιότρας,2002). Το σύστημα διασφάλισης ποιότητας αναφέρεται στην οργάνωση της επιχείρησης και περιγράφει τη φιλοσοφία που ακολουθεί σε συνδυασμό με καθορισμένα ποιοτικά δεδομένα τα οποία έχουν προκαθοριστεί με απώτερο σκοπό να τηρηθούν δογματικά από την επιχείρηση η οποία θα μειώσει σημαντικά το κόστος παραγωγής μέσα από σωστά δομημένα και αποδοτικά συστήματα διασφάλισης της ποιότητας. Σύμφωνα με τον Τσιότρα 2002, η εφαρμογή των αρχών και των κριτηρίων είναι απαραίτητη η συστηματική ενημέρωση όλων των εμπλεκόμενων μερών (εργατικό δυναμικό, διοίκηση κλπ) ενώ η έρευνα και ο εμπλουτισμός του εκπαιδευτικού υλικού κατέχουν εξέχουσα θέση για τη διασφάλιση της ποιότητας(Τσιότρας 2002). Η διασφάλιση της ποιότητας καθορίζεται και διοικείται από τα στελέχη που κατέχουν τις ανώτερες θέσεις τη βαθμίδα της επιχείρησης ενώ κάθε τμήμα ξεχωριστά πρέπει να ενημερώνεται για τις δικές του υποχρεώσεις μέσω των αρμόδιων υπαλλήλων(τομεάρχες).

Μέσω της διασφάλισης της ποιότητας και της εφαρμογής ενός αποτελεσματικού συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας η επιχείρηση επωφελείται σημαντικά. Η παραγωγικότητά της αυξάνεται σταδιακά, δείκτες κερδοφορίας παρουσιάζουν θετικό πρόσημο ενώ η διοίκησή της λειτουργεί πιο αποδοτικά. Βασισμένοι σε στατιστικά στοιχεία του ΕΛΟΤ και EUCAT 1996 εφαρμογή ενός αποδοτικού και πιστοποιημένου συστήματος διαχείρισης της ποιότητας αποτελεί εγγύηση για τον υποψήφιο πελάτη ότι θα έχει στη διάθεσή του ένα προϊόν το οποίο πληρεί συγκεκριμένα ποιοτικά στάνταρτ ή απολαμβάνει μια υπηρεσία υψηλής απόδοσης. Η επιβίωση μιας επιχείρησης σήμερα επαφίεται κατά κύριο λόγο στη ποιότητα των προϊόντων που παράγει και της φιλοσοφίας που ακολουθεί όπου και τα δύο αποτελούν αδιαμφισβήτητα ενδείξεις για παραγωγή προϊόντων ή παροχή

υπηρεσιών υψηλής ποιότητας όπου οι απαιτήσεις για τέτοιου είδους προϊόντα πηγάζουν πρώτα απ' όλα από την ίδια την επιχείρηση. ([www.elot.gr](http://www.elot.gr))

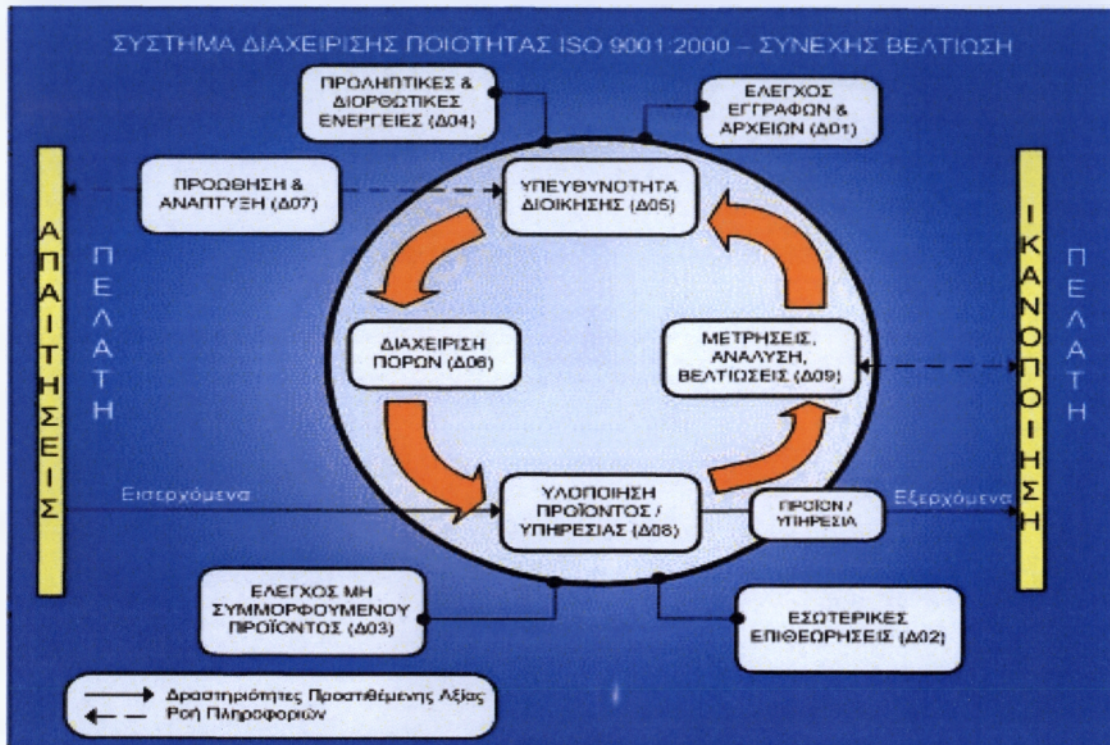
Η εφαρμογή ενός συστήματος διασφάλισης ποιότητας από έναν οργανισμό και η απόκτηση του ανάλογου πιστοποιητικού του παρέχουν τη δυνατότητα να:

- Διακινεί ελεύθερα τα προϊόντα του σε τόσο εγχώρια όσο και σε αγορές του εξωτερικού
- Παρέχει προϊόντα/υπηρεσίες αξιόπιστα/ες προς κατανάλωση
- Ενισχύει την εμπιστοσύνη των πελατών
- Να παρουσιάζεται ανταγωνιστικός σε σχέση με άλλα ομοειδή προϊόντα / υπηρεσίες
- Να βελτιώνει διαρκώς την οργάνωση του ΣΔΠ που εφαρμόζει
- Να ταυτίζεται με τις εθνικές και ευρωπαϊκές νομοθετικές διατάξεις (Στεφανάτος Σ, 2000)



## ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΤΑ ISO 9001:2000

( Πηγή: ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000, www.elot.gr)-(Σχήμα: 1)



Στη περίπτωση που ο οργανισμός εφαρμόζει Σύστημα διασφάλισης ποιότητας οφείλει αρχικά να καταγράψει όλες τις διαδικασίες που λαμβάνουν χώρα και σε δεύτερο επίπεδο να δημιουργήσει ένα συγκεκριμένο οδηγό όπου θα τυποποιήσει κάθε εκδοχή προκειμένου να τηρούνται όλες οι δεσμεύσεις που έχει αναλάβει προς το καταναλωτικό κοινό με τη διάθεση του τελικού προϊόντος. Κλείνοντας το κεφάλαιο των Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας πρέπει να επισημάνουμε ότι μέσω της υιοθέτησης ενός μοντέλου ποιότητας η επιχείρηση έχει ως στόχο τη συνεχή βελτίωση των προϊόντων και των υπηρεσιών της με ρυθμό ταχύτερο από εκείνο του ανταγωνισμού και τη συνεχή επιδίωξη της τελειότητας προκειμένου να διασφαλίσει το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Ως αποτέλεσμα αυτού η επιχείρηση δεν περιορίζει τις παραγωγικές της δραστηριότητες σε ένα συγκεκριμένο επίπεδο προδιαγραφών αλλά σκοπεύει να εξελιχθεί σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα. Η επιχείρηση στοχεύει στην σταθερή και ασφαλή διασφάλιση της ποιότητας των παραγόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών



μέσω της πιστοποίησης που θα αποκτήσουν από τη εγκατάσταση και εφαρμογή ενός προτύπου διασφάλισης της ποιότητας. Μόνο με το σωστό σχεδιασμό μια επιχείρηση θα καταλάβει αξιολογη θέση στην σημερινή αγορά και θα προωθήσει αποτελεσματικά τα προϊόντα της.

## 2.6 ΤΟ ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΩΣ ΓΕΝΙΚΗ ΑΠΑΙΤΗΣΗ ΤΟΥ ΣΔΠ

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας πρόκειται για το κύριο έγγραφο του Συστήματος Ποιότητας και περιλαμβάνει το αντικείμενο αναφοράς του αλλά και τις αξιολογήσεις πάνω σε αυτό. Το Εγχειρίδιο Ποιότητας εξυπηρετεί μια σειρά από στόχους. Πρώτα από όλα γνωστοποιεί τη πολιτική ποιότητας και τους αντικειμενικούς στόχους της επιχείρησης στα στελέχη και στους πελάτες της. Δεύτερον, προβάλλει την εικόνα της επιχείρησης ώστε να κερδίσει την εμπιστοσύνη των πελατών της και να καλύψει τις απαιτήσεις και τις ανάγκες τους. Επιπλέον επισημαίνει στους προμηθευτές της την ανάγκη για διασφάλιση ποιότητας σε ότι της προμηθεύουν ενώ το Εγχειρίδιο Ποιότητας χρησιμεύει σαν άριστο επίσημο πρότυπο αναφοράς για σωστή εφαρμογή του Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας. Τέταρτον ορίζει την οργανωτική δομή και την ευθύνη των διαφόρων τμημάτων καθώς και την εσωτερική επικοινωνία μεταξύ τους για θέματα που σχετίζονται με το σύστημα διαχείρισης ποιότητας. Επιπροσθέτως χρησιμεύει εξαιρετικά ως βάση για ελέγχους ποιότητας μέσω του προγράμματος ποιότητας που έχει σχεδιάσει η επιχείρηση. Τέλος γνωστοποιεί στους αποδέκτες του τα στοιχεία του Σ.Π.Δ και τους πληροφορεί για την επίδραση της εργασίας τους στη συνολική λειτουργία του Σ.Δ.Π. και στην ασφάλεια των παραγόμενων προϊόντων και των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Το Εγχειρίδιο Διοίκησης της Ποιότητας είναι δομημένο σύμφωνα με τις παραγράφους του προτύπου EN ISO9001:2000. Οι διαδικασίες που περιλαμβάνονται στο Εγχειρίδιο Ποιότητας και ο αναφερόμενες σε αυτές οδηγίες εργασίας είναι αυτοτελή έγγραφα που περιγράφουν εργασίες οι οποίες υλοποιούνται με σκοπό την ομαλή και απρόσκοπτη εφαρμογή του τελευταίου. Ειδικά όταν:

- Η περιγραφή που δίδεται από το Εγχειρίδιο Διοίκησης Ποιότητας δεν είναι πλήρης για την αποτελεσματική εκτέλεση και τον έλεγχο μιας εργασίας.

- Είναι πιο εύχρηστο να υπάρχουν στα τμήματα ή στις θέσεις εργασίας έγγραφα οδηγιών σχετικά με αυτές παρά το Εγχειρίδιο Διοίκησης Ποιότητας.

Κάθε διαδικασία ορίζει ενέργειες που πρέπει να γίνουν για την υλοποίηση των εργασιών. Ακόμη κατανέμει αρμοδιότητες και ευθύνες σε αυτούς που εκτελούν την εργασία. Κάθε τμήμα της εταιρείας είναι υπεύθυνο για τη προετοιμασία αναθεώρησης και συντήρησης των διαδικασιών αλλά και των οδηγιών που αφορούν τις δραστηριότητές του σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Διοίκησης Ποιότητας. Επιπλέον, είναι υπεύθυνο για εφαρμογή και κρίση της καταλληλότητάς τους. Οι διαδικασίες αναθεωρούνται από τον Υπεύθυνο Διοίκησης Ποιότητας σε συνεργασία με τον υπεύθυνο του τμήματος. (Αρβανιτογιάννης,2000)

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup>

### 3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

#### Ιστορική Ανασκόπηση

Η επιβίωση ενός οργανισμού στη σύγχρονη παγκοσμιοποιημένη και ανταγωνιστική αγορά αλλά και η επιτυχία του βασίζεται πια σε μεγάλο βαθμό στη ποιότητα των προϊόντων που παράγει ή των υπηρεσιών που προσφέρει. Ανατρέχοντας στις διαθέσιμες ιστορικές πηγές εντοπίζουμε ότι τα πρώτα πρότυπα ποιότητας αναπτύχθηκαν μετά το τέλος του Α' Παγκόσμιου Πολέμου(1920) στην Αγγλία. Το πρώτο πρότυπο ποιότητας αποκαλούνταν πρότυπο πυρομαχικών και τέθηκε σε εφαρμογή από τους Βρετανούς με απώτερο σκοπό τη κατασκευή ανώτερης ποιότητας οπλικών συστημάτων για τη προστασία του αγγλικού στρατού. Το 1946 ιδρύθηκε στη Γενεύη ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης ISO (International Standards Organization ). Στόχος η δημιουργία κοινών διεθνών προτύπων για τη παραγωγή και εμπορία προϊόντων και τη παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Για το λόγο αυτό συστάθηκε μια Διεθνής Επιτροπή που θα προωθούσε τη δημιουργία αυτών των προτύπων και θα ενθάρρυνε τις επιχειρήσεις να τα εφαρμόσουν. Σύμφωνα με τον Αβανιτογιάννη ο ISO είναι «μια ομοσπονδία που συστήνεται από τους εθνικούς οργανισμούς προτύπων και συμμετέχουν περισσότερα από 160 κράτη». Ο βασικός της ρόλος εντοπίζεται στην ανάπτυξη και βελτίωση της τυποποίησης και όλου του πλέγματος των δραστηριοτήτων που σχετίζονται με αυτή, ενισχύοντας το εμπόριο των προϊόντων σε παγκόσμιο επίπεδο. Η δομή του ISO περιλαμβάνει 170 τεχνικές επιτροπές, 650 υποεπιτροπές και περισσότερες από 2000 ομάδες εργασίας. Ο ISO είναι ουσιαστικά ένας μη κυβερνητικός οργανισμός που ακολουθεί δικές του κατευθυντήριες γραμμές και καταβάλλει σημαντική προσπάθεια να καλύψει τη παγκόσμια αγορά. Είναι ένα πολυδιάστατο δίκτυο προτύπων που καθορίζει ποια είναι ακριβώς τα κατάλληλα ποιοτικά πρότυπα για κάθε είδους επιχείρηση, οργανισμό, κοινωφελή ή μη οργανισμό ή ακόμη για το ίδιο το κοινωνικό σύνολο. Κάθε επιχείρηση που λειτουργεί σύμφωνα με τα πρότυπα του ISO έχει τη δυνατότητα να εξελίξει σταδιακά την εφαρμογή τους αυξάνοντας τις παραγωγικές της δυνάμεις.([www.iso.gr](http://www.iso.gr))

Έως σήμερα σχεδόν 900.000 πιστοποιήσεις ISO έχουν δοθεί σε περισσότερα από 160 κράτη παγκοσμίως. Σύμφωνα με τα σημερινά δεδομένα το σύστημα τυποποίησης ISO περιλαμβάνει περίπου 17,000 διεθνή πρότυπα που παρέχουν δεκάδες οφέλη για τις σύγχρονες βιομηχανίες (ISO.org,2008). Τα διεθνή πρότυπα ISO έχουν ως απώτερο σκοπό να κατευθύνουν τις επιχειρήσεις σε οικονομικό, περιβαλλοντικό και κοινωνικό επίπεδο. Η βιομηχανία τροφίμων στο Ηνωμένο Βασίλειο περί τα μέσα της δεκαετίας του 1980 άρχισε να υιοθετεί τα διεθνή πρότυπα της σειράς ISO 9000 και χαρακτηριστικά η εταιρεία τροφίμων Lyons Tetley ήταν πρωτοπόρος στην εφαρμογή τους. Αρχικά τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 αποκαλούνταν BS 5750 και μέσα από τροποποιήσεις έλαβαν τη σημερινή τους μορφή. Το σύστημα διασφάλισης ποιότητας ISO 9000 εξελίχθηκε ραγδαία και μεγάλος αριθμός δημοφιλών εταιρειών (πχ.Heinz) συμπορεύονται σύμφωνα με τις επιταγές του (Αρβανιτογιάννης 2000).

Ουσιαστικά ο ISO είναι ένας οργανισμός πιστοποίησης προϊόντων ανώτερης ποιότητας που σέβονται τα πρότυπα της κάθε σειράς. Να σημειώσουμε πως ο οργανισμός δεν λειτουργεί για τη παροχή πιστοποιητικών συμμόρφωσης. Συνοψίζοντας, βασιζόμενοι στα σημερινά δεδομένα που λαμβάνουμε από τις ετήσιες ανασκοπήσεις του οργανισμού διαπιστώνουμε πως:

- Ο αριθμός των πιστοποιημένων επιχειρήσεων κατά ISO αυξάνεται
- Η Αγγλία θεωρείται ως πρωτοπόρος με 35000 περίπου εταιρείες να κατέχουν πιστοποιητικά ISO
- Η είσοδος μικρών και μη παραδοσιακών βιομηχανικών χωρών στον οργανισμό σημείωσε πρόοδο

Λαμβάνοντας υπ' όψιν το παρακάτω σχήμα πρέπει να αναφέρουμε ότι ο οργανισμός έχει τη νομική δικαιοδοσία να ανακαλέσει τα πιστοποιητικά που παρέχει. Παρατηρούμε ότι η Αφρική κατέχει τη πρώτη θέση στα ποσοστά ανακληθέντων πιστοποιητικών επί του συνόλου των αποκτηθέντων ([www.iso.org](http://www.iso.org)). Η χώρα μας συμμετέχει και αυτή με τη σειρά της χωρίς όμως να παρουσιάζει μεγάλο αριθμό πιστοποιήσεων. Οι φορείς πιστοποίησης για το ελληνικό κράτος είναι οι ακόλουθοι: ο ΕΛΟΤ, Ο BVQI (Bureau Veritas Quality International), ο TUV και ο DNV. Στη χώρα μας το υψηλότερο ποσοστό πιστοποίησης κατέχουν οι βιομηχανίες τροφίμων δηλαδή παραγωγής αναψυκτικών, χυμών, οينوπνευματωδών ποτών και καφέ μαζί με τις βιομηχανίες ζαχαρωτών και γλυκισμάτων παντός τύπου. Στις βιομηχανίες ελαιωδών αντιστοιχεί πολύ μικρότερο μερίδιο επί του συνόλου των αποκτηθέντων πιστοποιήσεων. Επιπλέον, η ελληνική



βιομηχανία παραγωγής και εμφιάλωσης αναψυκτικών, χυμών και ποτών βρίσκεται υψηλότερα στη λίστα αφήνοντας πίσω της μεγάλα ευρωπαϊκά κράτη (Αρβανιτογιάννης,2000).

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup>

### **3.2 ΤΑ ΠΡΟΤΥΠΑ ΤΗΣ ΣΕΙΡΑΣ ISO 9000 ΤΟ ΝΕΟ ISO 9001:2000**

Τα συστήματα τυποποίησης της σειράς ISO 9000:2000 είναι τα πιο δημοφιλή. Το πρότυπο ISO 9000 είναι ουσιαστικά πρότυπο απαιτήσεων υποχρεωτικό για τυποποίηση και διαιρείται σε υποκατηγορίες :

- ISO 9001
- ISO 9002,9003 και ISO 10112

Τα οποία καθορίζουν κάθε υποχρεωτική ενέργεια από μέρους των επιχειρήσεων.

Τα πρότυπα της σειράς ISO αναλύονται ως εξής:

**ISO 9000:** το οποίο περιλαμβάνει τη βασική ορολογία από το πρότυπο 8402 και όλους τους άλλους τύπους ISO. Διενεργεί μια προσυμβολαϊκή αξιολόγηση και καθορίζει τα στοιχεία του συστήματος ποιότητας ενώ παρουσιάζει τη πολιτική που θα ακολουθήσει η επιχείρηση για να λειτουργήσει αποδοτικά το σύστημα διασφάλισης ποιότητας. Ο εκάστοτε πελάτης δύναται να απαιτήσει αποδείξεις αξιολόγησης της ποιότητας του προϊόντος που θα επέλθει στη κατοχή του για αυτό και το ISO 9000 εισάγει βαθμίδες συμμόρφωσης του προϊόντος με προκαθορισμένες προδιαγραφές.

**ISO 9001:** είναι το πιο περιεκτικό σε σχέση με τα υπόλοιπα της σειράς και περιλαμβάνει 20-άρθρα με προδιαγραφές οργάνωσης και διασφάλισης της ποιότητας του προϊόντος. Οι διατάξεις του αναφέρονται στο σχεδιασμό, τη παραγωγή, διάθεση και εξυπηρέτηση του πελάτη όπως και σε ενδοεταιρικά ζητήματα δίνοντας και πάλι έμφαση στο σχεδιασμό και τη τελική απόδοση του προϊόντος.

**ISO 9002:** είναι ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας όταν δεν κρίνεται απαραίτητος ο έλεγχος σχεδιασμού και παραγωγής του προϊόντος. Καλύπτει μονάχα τη παραγωγή που βασίζεται σε ένα ήδη δεδομένο σχέδιο. Να σημειώσουμε πως οι ελληνικές βιομηχανίες και ιδίως όσες παράγουν και συσκευάζουν είδη ποτοποιίας και αναψυκτικά εφαρμόζουν αυτό το πρότυπο.

**ISO 9003:** είναι ένα πρότυπο χωρίς πολλές απαιτήσεις και βρίσκει εφαρμογή σε ζητήματα που σχετίζονται με τη τελική επιθεώρηση για τη διάθεση του προϊόντος. Σχετίζεται με τη διασφάλιση ποιότητας για

τις δραστηριότητες εντός του χώρου παραγωγής και των διαδικασιών ποιοτικού ελέγχου.

**ISO 9004:** έχει κυρίως συμβουλευτικό χαρακτήρα και αποτελεί οδηγό διοίκησης που προσδιορίζει τη ποιότητα του προϊόντος. Στοιχειοθετείται από 90 ποιοτικά δεδομένα που λαμβάνονται υπ όψιν από την επιχείρηση. (Καρυλίδης, 2003)

Το ISO 9000 είναι ένα διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο και ένα δυναμικό σύστημα που επιτρέπει στον οργανισμό που το εφαρμόζει να εξελίσσεται συνεχώς και να αξιολογεί τα προϊόντα του αφού η διάθεση των ποιοτικών στοιχείων αποτελεί άρτιο οδηγό. Η πιστοποίηση του ISO 9000 δύναται να ανακληθεί και δεν χαρακτηρίζεται από μονιμότητα. Πρέπει να διεξάγονται τακτικοί έλεγχοι και να τροποποιούνται τα υπάρχοντα πρότυπα με βάση τα νέα δεδομένα. Οι ανεπτυγμένες βιομηχανίες σε όλα τα εύρωστα οικονομικά κράτη έχουν ήδη εφαρμόσει τα πρότυπα της σειράς ISO με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων τους και την αύξηση του μεριδίου τους στην ανταγωνιστική σύγχρονη αγορά. Τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 δημιουργήθηκαν με στόχο να είναι απόλυτα εφαρμόσιμα σε κάθε κατηγορία επιχειρήσεων. Ως αποτέλεσμα δύναται να τεθούν σε εφαρμογή από βιομηχανίες που παράγουν χημικά προϊόντα, είδη χαρτιού αλλά παράλληλα χρησιμοποιούνται από εταιρείες παροχής υπηρεσιών όπως εταιρείες ιατρικής περίθαλψης (Αυγερινός, 1995). Τα πιο γνωστά συστήματα τυποποίησης της σειράς ISO 9000:2000 είναι το σύστημα διοίκησης ISO 9001-QMS και το σύστημα περιβαλλοντικής διοίκησης ISO 14001 EMS, που έχουν εύρος εφαρμογής ακόμη και σε επιχειρήσεις μικρής κλίμακας.

Εν κατακλείδι, τα πρότυπα ποιότητας ISO συμβάλουν θετικά σε τομείς όπως η οικονομία, η αξιοπιστία, η ασφάλεια, η αποδοτικότητα, η αποτελεσματικότητα και η οικολογική συνείδηση που αντικατοπτρίζει μια εταιρεία. Τα οφέλη αφορούν κυρίως το επενδυτικό κομμάτι διότι η εφαρμογή των διεθνών προτύπων επιτρέπει σε μια επιχείρηση να διαθέτει τα προϊόντα της ή τις υπηρεσίες της στις διεθνείς αγορές. Υπάρχουν όμως και άλλα πολύ σημαντικά οφέλη όπως:

- Η αύξηση του μεριδίου της εταιρείας στην αγορά
- Η αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας

- Οι πελάτες ικανοποιούνται από τη ποιότητα του προϊόντος και τον τρόπο διάθεσής του
- Δυνατότητα διαφήμισης και βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης
- Επιδρούν σημαντικά στη μείωση του κόστους παραγωγής (Singels et al 2010)
- Το ISO 9000 συμβάλει στην ανάπτυξη της ολικής ποιότητας

Αυτό το Διεθνές Πρότυπο καθορίζει τις απαιτήσεις για ένα Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας στις περιπτώσεις όπου ένας οργανισμός είναι απαραίτητο να αποδείξει την ικανότητά του να παρέχει με συνέπεια ένα προϊόν το οποίο ικανοποιεί τις απαιτήσεις των πελατών, καθώς επίσης και τις εφαρμόσιμες κανονιστικές απαιτήσεις. Επιπλέον, ο οργανισμός επιδιώκει να αυξήσει την ικανοποίηση των πελατών μέσω της αποτελεσματικής εφαρμογής του συστήματος, συμπεριλαμβάνοντας διεργασίες για τη διαρκή βελτίωση του συστήματος και για τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις των πελατών. Στο σημείο αυτό θα ήταν συνετό να αναφέρουμε τις βασικές αρχές της διαχείρισης της ποιότητας πιο συνοπτικά αφού αναλύθηκαν σε προηγούμενη ενότητα ώστε να κατανοήσουμε καλύτερα το πεδίο εφαρμογής του ISO. Χαρακτηριστικά:

#### Η ΕΣΤΙΑΣΗ ΣΤΟΝ ΠΕΛΑΤΗ

Εξάρτιση οργανισμών από τους πελάτες για βιωσιμότητα  
 Ικανοποίηση τρεχουσών και μελλοντικών τους αναγκών  
 Ικανοποίηση απαιτήσεων και υπέρβαση των προσδοκιών τους

#### ΗΓΕΣΙΑ

Καθορισμός ενότητας των σκοπών και διεύθυνσης του οργανισμού  
 Δημιουργία και διατήρηση εσωτερικού περιβάλλοντος όπου τα άτομα εμπλέκονται πλήρως στην επίτευξη των Αντικειμενικών Σκοπών του Οργανισμού

#### ΕΜΠΛΟΚΗ ΤΩΝ ΑΤΟΜΩΝ

Χρησιμοποίηση των ικανοτήτων τους προς όφελος του Οργανισμού  
 Γνώση της σπουδαιότητας των δραστηριοτήτων του για την επίτευξη των Αντικειμενικών Σκοπών για την Ποιότητα

#### ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΩΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ



Το επιθυμητό αποτέλεσμα επιτυγχάνεται πιο αποτελεσματικά όταν όλες οι δραστηριότητες και συναφείς πόροι διαχειρίζονται ως μια Διεργασία

#### ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΩΣ ΣΥΣΤΗΜΑ

Εντοπισμός Διεργασιών

Σειρά και αλληλοεπίδραση των Διεργασιών

Διαχείριση Διεργασιών ως ένα Σύστημα συμβάλει στην αποτελεσματικότητα και στην αποδοτικότητα του οργανισμού για την επίτευξη των αντικειμενικών σκοπών

#### ΔΙΑΡΚΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

Συνολικής επίδοσης του Οργανισμού ως μόνιμος Αντικειμενικός Σκοπός

#### ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΣΤΗ ΛΗΨΗ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΒΑΣΕΙ ΓΕΓΟΝΟΤΩΝ

Ανάλυση δεδομένων και πληροφοριών

#### ΑΜΟΙΒΑΙΕΣ ΚΑΙ ΕΠΩΦΕΛΕΙΣ ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ

Ο οργανισμός και οι προμηθευτές λειτουργούν στη βάση μιας σχέσης αλληλεξάρτησης και ως αποτέλεσμα αυξάνουν και οι δύο την ικανότητά τους να δημιουργούν αξία σε διάφορους τομείς όπως: στο σχεδιασμό των προϊόντων, στην επίλυση προβλημάτων και στη βελτίωση της ποιότητας

Η υιοθέτηση ενός συστήματος Διασφάλισης της ποιότητας πρέπει να είναι μία σωστά δομημένη στρατηγική απόφαση για μία επιχείρηση και οργανωμένη με τέτοιο τρόπο ώστε να συνεισφέρει στο μάνατζμεντ της επιχείρησης. Το ISO είναι ένα σύστημα διαχείρισης της ποιότητας που επιφέρει την απόλυτη ευθύνη της Διοίκησης για ορθή διαχείριση των διαθέσιμων πόρων και σωστό σχεδιασμό για την υλοποίηση του προϊόντος σεβόμενοι τις καταναλωτικές απαιτήσεις. Η μέτρηση, η ανάλυση και η συνεχής βελτίωση είναι οι απαραίτητες μέθοδοι-κλειδιά για την αποτελεσματική εφαρμογή των προτύπων ISO σύμφωνα με τις κατευθυντήριες οδηγίες. Η Διοίκηση μέσω των εκπροσώπων της είναι αρμόδια για την εξασφάλιση ότι καθιερώνονται και τίθεται σε εφαρμογή οι διεργασίες που απαιτούνται για την αποδοτική λειτουργία του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας. Ο εκπρόσωπος της Διοίκησης είναι ο πλέον αρμόδιος για τη γραπτή ενημέρωση της Διοίκησης αναφορικά με τις επιδόσεις του συστήματος και τις ανάγκες βελτίωσής του. Εξασφαλίζει με τον τρόπο αυτό υψηλό επίπεδο ασφάλειας στη γραμμή παραγωγής ενώ ενημερώνει έγκαιρα όλο τον οργανισμό στο

σύνολό του. Επιπροσθέτως, καταγράφει τις απαιτήσεις των πελατών και ενημερώνει τη Διοίκηση ώστε να λάβει τα απαραίτητα μέτρα και να θέσει νέες κατευθυντήριες γραμμές για μια νέα επιχειρησιακή πολιτική με βασικό άξονα τη πλήρη ικανοποίηση του καταναλωτικού κοινού. Ο εκπρόσωπος της Διοίκησης πρέπει να διαθέτει τα απαραίτητα προσόντα για να φέρει εις πέρας το έργο του ενώ είναι άριστος γνώστης των αντικειμενικών σκοπών που θέτει ο οργανισμός. Η Διοίκηση έρχεται συχνά σε επαφή με τους πελάτες της και βασικό της έργο είναι να αξιολογήσει το βαθμό ικανοποίησης τους από το τελικό προϊόν και να καταγράψει τυχόν παρατηρήσεις ή δυσαρέσκεις που πιθανόν να εμφανιστούν. Το έργο της είναι εξαιρετικά σύνθετο γιατί είναι η κινητήριος δύναμη για την εύρυθμη λειτουργία ολόκληρης της επιχείρησης. Αξιολογώντας τις καταναλωτικές ανάγκες η Διοίκηση καθορίζει ποιο είναι το ανάλογο ποσό που θα «σπαταλήσει» από τους διαθέσιμους πόρους ώστε το τελικό προϊόν να συμπνέει με τις απαιτήσεις των πελατών. Η Διοίκηση παρακολουθεί αδιάκοπα την εξέλιξη όλων των διεργασιών με την εφαρμογή μετρήσεων αναλύσεων και τεχνικών βελτίωσης των προϊόντων, ώστε να παράγει προϊόντα υψηλής ποιότητας ικανοποιώντας το καταναλωτικό κοινό του οποίου οι απαιτήσεις αυξάνονται καθημερινά. Η Διοίκηση αποσκοπεί στη συνεχή βελτίωση όλων των διεργασιών ξεχωριστά σύμφωνα με τις επιταγές των διεθνών προτύπων. Συχνά τα διοικητικά στελέχη οδηγούνται σε αναθεωρήσεις που καθορίζονται από εξωτερικούς παράγοντες (πχ: νέες ευκαιρίες στην αγορά). Τα υψηλά κλιμάκια στην ιεραρχία της διοίκησης πρέπει να τηρούν συμπεριφορές προσήλωσης με απώτερο στόχο την ανάπτυξη του συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και της αδιάκοπης βελτίωσής του με γνώμονα το πελάτη, την ισχύουσα φιλοσοφία ποιότητας που έχει υιοθετήσει η επιχείρηση σύμφωνα με τις αρχές του διεθνούς προτύπου. Η Διοίκηση οφείλει να καταγράφει τα περιστατικά που επηρεάζουν τη λειτουργία του ΣΔΠ και παρεμποδίζουν το έργο του που στοχεύει στη παραγωγή προϊόντων υψηλής ποιότητας. Διασφαλίζουν έτσι την πλήρη ικανοποίηση των πελατών και τη διατήρηση ενός υψηλού επιπέδου σε συνάρτηση με τη πολιτική ποιότητας που ακολουθεί ο οργανισμός. Οι στόχοι ποιότητας καθορίζονται από τη Διοίκηση που αναλαμβάνει πολλαπλά καθήκοντα από τον αρχικό σχεδιασμό μέχρι και τη τελική διάθεση του προϊόντος.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup>

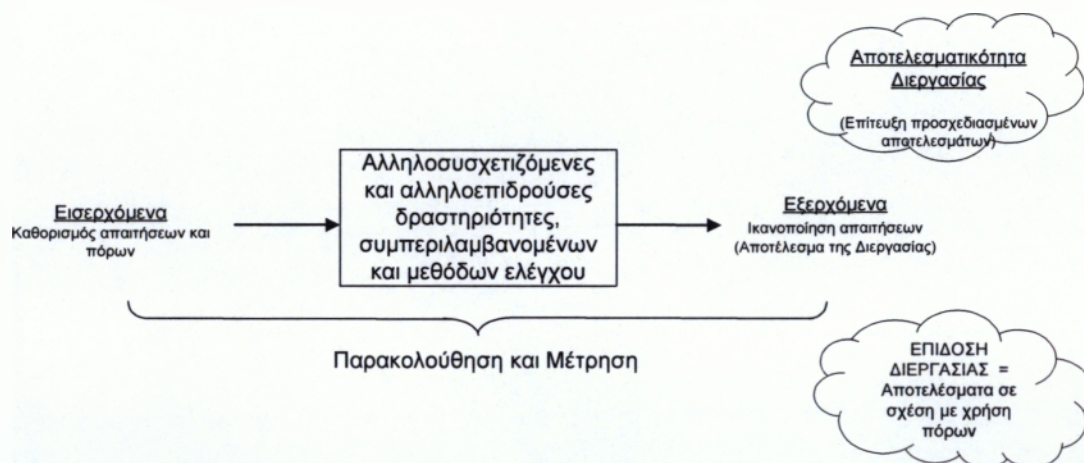
### 3.3 ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ISO 9001:2000 ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο οργανισμός που επιθυμεί να υιοθετήσει και να θέσει σε εφαρμογή ένα σύστημα διαχείρισης της ποιότητας πρέπει σε πρώτο στάδιο να εντοπίσει τις διεργασίες που κρίνονται ως απαραίτητες για την αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας προωθώντας την εφαρμογή του σε όλη την έκταση του οργανισμού. Ο προσδιορισμός των διεργασιών είναι μία σύνθετη ενέργεια διότι η επιχείρηση αναλαμβάνει να προσδιορίσει καθεμία διεργασία ξεχωριστά και εν συνεχεία σε κατάσταση αλληλεπίδρασης μεταξύ τους, όπως θα παρουσιάσουμε παρακάτω χρησιμοποιώντας το παράδειγμα του Οινοποιείου που είναι το αντικείμενο μελέτης όλων των θεωρητικών προσεγγίσεων. Η επιχείρηση καθορίζει τα κριτήρια και τις μεθόδους που χρειάζονται ώστε να εξασφαλίσει ότι τόσο η λειτουργία όσο και ο έλεγχός του διεκπεραιώνονται αποτελεσματικά. Επιπλέον πρέπει να εξασφαλίζει τους απαραίτητους πόρους για την ανάπτυξη των διεργασιών αλλά και των απαραίτητων πληροφοριών για την εκτενή παρακολούθησή και αξιολόγησή τους. Η παρακολούθηση, η μέτρηση και η ανάλυση των διεργασιών είναι τα βασικά στάδια για να μπορέσουμε να εξάγουμε ασφαλή αποτελέσματα για τη συνολική λειτουργία του οργανισμού. Μέσω των παραπάνω διαδικασιών (μέτρησης, ανάλυσης και βελτίωσης) η επιχείρηση θέτει σε εφαρμογή δράσεις που είναι απαραίτητες για την επίτευξη όλων των προσχεδιασμένων αποτελεσμάτων με στόχο τη διαρκή βελτίωση του συνόλου των διεργασιών. Να σημειώσουμε πως όλες οι ενέργειες του οργανισμού αναφορικά με τη διαχείριση των διεργασιών πρέπει να συμπορεύονται με τις απαιτήσεις του Διεθνούς προτύπου.

Για την εφαρμογή του ISO 9001:2000, σε μια επιχείρηση που εκδηλώνει ενδιαφέρον για απόκτηση πιστοποίησης πρέπει να αναλύσουμε τα βασικά επίπεδα εφαρμογής του συστήματος. Αρχικά είναι ζωτικής σημασίας σύμφωνα με το εισαγωγικό σημείωμα των γενικών απαιτήσεων του συστήματος να προσδιορίσουμε με ακρίβεια την έννοια της **διεργασίας** ακολουθώντας τις διατάξεις του ISO. Η διεργασία ορίζεται *«ως το σύνολο των αλληλοσχετιζόμενων ή αλληλοεπιδρουσών διαδικασιών οι οποίες στοχεύουν στο μετασχηματισμό των εισερχόμενων πρώτων υλών, τα ημιέτοιμα προϊόντα, τις πληροφορίες κλπ, σε έτοιμα προϊόντα και*



υπηρεσίες». Στο σημείο αυτό να σημειώσουμε ότι περιλαμβάνονται όλες οι δραστηριότητες της επιχείρησης που θεωρούνται σημαντικές και επιδρούν στη ποιότητα των παραγόμενων προϊόντων ή των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ως διεργασία ουσιαστικά μπορεί να θεωρηθεί μια δραστηριότητα η οποία διαχειρίζεται πόρους και υφίσταται κατεργασία για να καταστήσει δυνατή τη μετατροπή όλων των εισερχόμενων δεδομένων σε εξερχόμενα τελικά αποτελέσματα. Αν όμως λάβουμε υπόψιν μας πως οι διεργασίες αλληλοεξαρτώνται μεταξύ τους τότε πρέπει να θεωρήσουμε δεδομένο ότι πολλές φορές τα εξερχόμενα αποτελέσματα από μια διεργασία δύναται να αποτελέσουν εισερχόμενα δεδομένα για την επόμενη, όπως παρουσιάζεται στο ακόλουθο σχήμα. ([www.iso.org](http://www.iso.org))



Document: ISO/TC 176/SC 2/N 544R2r-(ΣΧΗΜΑ: 2)

Όλες οι διεργασίες θα πρέπει να ευθυγραμμίζονται με τους αντικειμενικούς στόχους της επιχείρησης ώστε να καθορίζονται και να σχεδιάζονται σε σωστή βάση με απώτερο στόχο να παρέχουν αξία σύμφωνα με το αντικείμενο της εκάστοτε επιχείρησης. Τα εισερχόμενα δεδομένα και τα εξερχόμενα αποτελέσματα που αποτελούν για μια διεργασία τις εισροές και τις εκροές της δύναται να είναι είτε υλικά αγαθά όπως πχ μηχανολογικός εξοπλισμός είτε άυλα όπως η πληροφόρηση και η συνεχής ενημέρωση. Κάθε διεργασία έχει τα δικά της ενδιαφερόμενα μέλη είτε προέρχονται από το εσωτερικό της επιχείρησης είτε όχι τα οποία μέλη επηρεάζονται άμεσα από τη διεργασία

και κατ'επέκταση προσδιορίζουν τα εξερχόμενα αποτελέσματα με βάση τις δικές του ανάγκες και απαιτήσεις. Ως αποτέλεσμα η επιχείρηση σχεδιάζει ένα σύστημα συλλογής δεδομένων όπου αναλύει τις λαμβανόμενες πληροφορίες που σχετίζονται με την επίδοση των διεργασιών και καθορίζουν το βαθμό αναγκαιότητας επιβολής



διορθωτικών ενεργειών ή βελτιώσεων. Η αποτελεσματικότητα και επίδοση των διεργασιών αξιολογείται μέσα από εξωτερικές η εσωτερικές διαδικασίες ανασκόπησης (επιθεωρήσεις και ανασκόπηση διοίκησης), όπου η διοίκηση της επιχείρησης προσηλώνεται στις απαιτήσεις του συστήματος διοίκησης με στόχο την ανάπτυξη και βελτίωσή του εφαρμόζοντας αναθεωρήσεις για την αποφυγή μελλοντικών σφαλμάτων που θα επηρεάσουν το σύστημα ποιότητας.

Καταλήγουμε έτσι πως υπάρχουν πολλοί τύποι διεργασιών που λαμβάνουν χώρα σε μια επιχείρηση όπως:

- **ΟΙ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ**  
περιλαμβάνει διεργασίες στρατηγικού σχεδιασμού, καθορισμού πολιτικής, καθιέρωσης των αντικειμενικών σκοπών, εσωτερικής ενημέρωσης και επικοινωνίας, διάθεσης πόρων, ανασκόπησης διοίκησης κ.α.

- **ΟΙ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ**  
που αποσκοπούν στη παροχή πόρων που απαιτούνται για τις διεργασίες Διοίκησης, Παραγωγής και Μέτρησης.

- **ΟΙ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ**  
περιλαμβάνει τα εξερχόμενα των διεργασιών μιας επιχείρησης.

- **ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ, ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ**  
διεργασίες απαραίτητες για τη μέτρηση και συλλογή δεδομένων για την αξιολόγηση της αποδοτικότητας και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διεργασιών. Συμπεριλαμβάνονται διεργασίες μέτρησης, παρακολούθησης και επιθεώρησης και εφαρμόζεται και στους παραπάνω τρεις τύπους διεργασιών.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3<sup>ο</sup>

### 3.4 ΑΝΑΛΥΣΗ, ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΩΝ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ

Σύμφωνα με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ISO 9001:2000, η ανάλυση, τεκμηρίωση και βελτίωση των διεργασιών είναι τρεις βασικές διαδικασίες για την εύρυθμη λειτουργία του συστήματος.

Η ανάλυση της διεργασίας περιλαμβάνει την αξιολόγηση των δεδομένων που προέρχονται από τη παρακολούθηση και μέτρηση με στόχο τη ποσοτικοποίηση των δεικτών παρακολούθησης της διεργασίας. Ως πλέον καταλληλότερη μέθοδος για την ανάλυση των διεργασιών κρίνεται η χρήση στατιστικών μεθόδων που ως πρακτική είναι εφαρμόσιμη σχεδόν σε όλες τις διεργασίες. Τα εξαγόμενα αποτελέσματα από την αξιολόγηση της επίδοσης των διεργασιών συγκρίνονται με προσχεδιασμένα αποτελέσματα για την επιβεβαίωση της αποτελεσματικότητας και της επίδοσης της διεργασίας. Μέσα από αυτή τη πρακτική αναγνωρίζονται οι ευκαιρίες βελτίωσης σύμφωνα με τα δεδομένα επίπεδα επίδοσης της διεργασίας μέσω εκτενής αναφοράς που παραδίδεται στη διοίκηση του οργανισμού όπως ορίζει το διεθνές πρότυπο. Όταν τα προσχεδιασμένα αποτελέσματα επιτυγχάνονται στο βέλτιστο βαθμό, ο οργανισμός θα πρέπει να επικεντρώσει το ενδιαφέρον του στη συνεχή βελτίωση της επίδοσης των διεργασιών του. Άριστα παραδείγματα βελτίωσης διεργασιών αποτελούν: η απλούστευση της διεργασίας αν χαρακτηρίζεται από άσκοπη πολυπλοκότητα, η βελτίωση του επιπέδου αποτελεσματικότητάς της, η μείωση του κύκλου ολοκλήρωσής της κ.α. Αφού η επιχείρηση προβεί στις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες για να βελτιώσει την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα μιας διεργασίας οφείλει αμέσως μετά να διενεργήσει έλεγχο επαλήθευσης της αποτελεσματικότητας της βελτίωσης. Οι διαδικασίες αυτές επιπλέον στοχεύουν στην ανεύρεση και αναγνώριση πιθανών κινδύνων που ελλοχεύουν κατά το εξελικτικό στάδιο μιας διεργασίας οι οποίοι αναλύονται με μεθόδους ανάλυσης ρίσκων ώστε να ληφθούν τα κατάλληλα διορθωτικά και προληπτικά μέτρα για την ταχεία αντιμετώπισή τους. Ο έλεγχος των διεργασιών στη γραμμή παραγωγής αποσκοπεί στην αποφυγή αποκλίσεων από το προκαθορισμένο σχεδιασμό της παραγωγικής διαδικασίας. Τα προκαθορισμένα όρια πρέπει να τηρούνται και αυτό επιτυγχάνεται μέσω της διενέργειας τακτικών ελέγχων. Οι έλεγχοι, αφορούν τη παραγωγή, εγκατάσταση και συντήρηση των διεργασιών των γραμμών παραγωγής και επεξεργασίας του προϊόντος αλλά και το σχεδιασμό του, τη διανομή και διάθεσή του στην

αγορά(Αρβανιτογιάννης,2000). Κρίνεται επίσης απαραίτητη η διεξαγωγή δοκιμών στα επιμέρους τμήματα της επιχείρησης όπου οι δοκιμές πρέπει να είναι αναλυτικές, προσωμοιωτικές και συγκριτικές. Η παρακολούθηση των δοκιμών, ιδίως στη βιομηχανία τροφίμων και ποτών είναι απαραίτητη ώστε να αποφευχθούν λάθη με επιπτώσεις στη παραγωγή προϊόντων. Υψίστης σημασίας για τη σωστή λειτουργία του προτύπου θεωρούνται οι δηλώσεις τεκμηρίωσης των διεργασιών που αποτελούν βασική απαίτηση του ISO.

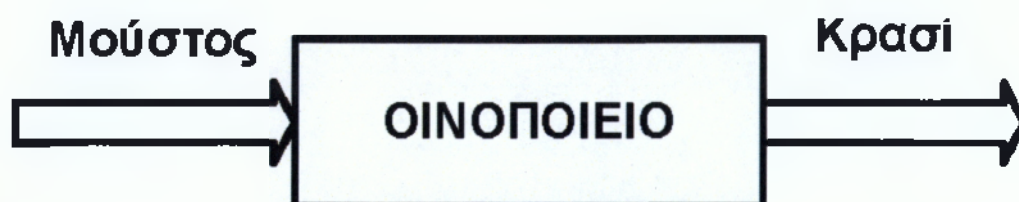
Η τεκμηρίωση των διεργασιών από την άλλη θεωρείται απαραίτητη για έναν οργανισμό όπου αποτυπώνεται μέσω αναλυτικής περιγραφής τους η δομή και η εξέλιξή τους ωστόσο δεν θεωρείται επιτακτική απαίτηση του ISO 9001:2000. Οι αρχές του ISO αναφέρουν πως βασική ευθύνη μιας επιχείρησης είναι η περιγραφή των διεργασιών μέχρι του σημείου εκείνου που αποδεικνύουν την αποδοτική λειτουργία τους και τον συνεχή έλεγχό τους. Η επιχείρηση από μέρους της οφείλει να αρχειοθετήσει όλες τις διεργασίες της ώστε αυτό να είναι αποδεικτικό στοιχείο ότι δεν υπάρχουν μη καταγεγραμμένες διεργασίες. Έτσι διαφαίνεται αν λειτουργούν αποτελεσματικά και με βάση τους προκαθορισμένους για τη καθεμία στόχους. Επιπλέον το ίδιο το ISO παρέχει στην επιχείρηση την ευελιξία να καθορίζει από μόνη της ποιες είναι οι αποδείξεις που απαιτούνται για τη τεκμηρίωση των διεργασιών και τη μορφή που θα έχουν. Η έκταση της σύνταξης της τεκμηρίωσης εξαρτάται από πολλούς παράγοντες πχ από τη φύση και πολυπλοκότητά τους, από την επίδρασή τους στην ικανοποίηση του πελάτη κ.α. Όπως αναφέραμε το ίδιο το πρότυπο δεν επιβάλλει αναλυτικής έκτασης τεκμηρίωση των διεργασιών για να πιστοποιηθεί η αποτελεσματική τους εφαρμογή αλλά δεν απαγορεύει από την άλλη σε μια επιχείρηση να προβεί σε μια ανάλογη πράξη. Η περιγραφή βέβαια μιας διεργασίας είναι βασική απαίτηση του συστήματος και χρήσιμο έγγραφο για την αποφυγή σφαλμάτων ενώ συμβάλει στην αναθεώρηση μιας ήδη εφαρμοστέας διεργασίας. Η τεκμηρίωση μιας διεργασίας μπορεί να διεκπεραιωθεί σε διάφορες μορφές όπως μια απλοϊκή έκθεση τεκμηρίωσης με καταγραφή των δεδομένων που προκύπτουν από την εφαρμογή της πχ ποιος είναι ο φορέας;, ποιοι οι πόροι και οι μέθοδοι ελέγχου αυτής; ή πιο σύνθετα με αποτύπωση της διεργασίας πχ βιντεοσκόπηση. Το πρότυπο ISO 9001:2000 έχει περιορίσει σύμφωνα με το καταστατικό τις υποχρεωτικά τεκμηριωμένες διεργασίες από 20 σε μόλις 6. (Αρβανιτογιάννης,2000, [www.iso.org](http://www.iso.org) )



Στη παρούσα εργασία εξετάζουμε μια Οινοποιητική Μονάδα η οποία εφαρμόζει το σύστημα διαχείρισης ποιότητας της σειράς ISO 9001:2000. Ως διεργασίες θεωρούμε τη λειτουργία των κύριων τμημάτων της επιχείρησης δηλαδή την υποδοχή, τις παραγγελίες το χώρο οινογνωσίας, τη μονάδα συσκευασίας, το εργοστάσιο, τους χώρους αποθήκευσης, τη μονάδα παλαίωσης οίνου (κελάρι) κλπ. Ο κύριος λόγος που επιλέξαμε τα παραπάνω τμήματα είναι γιατί αυτά καθορίζουν και διαμορφώνουν την ικανοποίηση του πελάτη. Το Οινοποιείο ουσιαστικά παράγει και διαθέτει στην αγορά οίνο με τη χρήση εξοπλισμού πιστοποιημένου κατά ISO αλλά παρέχει και υπηρεσίες όπως η οργάνωση σεμιναρίων οινογνωσίας, παρουσιάσεις κ.α. Από τις διεργασίες εξαιρούμε δραστηριότητες όπως η πυρασφάλεια διότι δεν αποτελεί κάποια διεργασία. Το Οινοποιείο δεν παρέχει υπηρεσίες πυρασφάλειας και για το λόγο αυτό η δραστηριότητα αυτή έχει υποστηρικτικό ρόλο και συμβάλλει επικουρικά στη συνολική εικόνα που αποκομίζει ο υποψήφιος πελάτης μέσα από ένα καθαρό και ασφαλές περιβάλλον. Το Οινοποιείο είναι μια βιομηχανική μονάδα παραγωγής ποτού και έτσι επικεντρωνόμαστε στο ερώτημα 'τι πουλά η επιχείρηση;' αλλά και ποιές είναι οι βασικές διεργασίες που επηρεάζουν τη ποιότητα του προϊόντος. Για παράδειγμα, σημαντικό ρόλο διαδραματίζουν οι δραστηριότητες που σχετίζονται με τη διάθεση των πρώτων υλών για τη παραγωγή του τελικού προϊόντος. Στο συγκεκριμένο παράδειγμα το σταφύλι που είναι η πρώτη ύλη για τη παραγωγή οίνου δύναται να προέρχεται από ιδιόκτητους αμπελώνες της επιχείρησης να αποκτώνται μέσα από δοσοληψίες της με παραγωγούς εισάγοντας τη πρώτη ύλη για την οινοποίηση. Για τη κατανόηση του ορισμού των διεργασιών μιας επιχείρησης και το διαχωρισμό τους σε επιμέρους διεργασίες παραθέτουμε τα ακόλουθα σχέδια με άξονα την Οινοποιητική Μονάδα που χρησιμοποιούμε ως παράδειγμα.

Καταρχήν το οινοποιείο αποτελεί από μόνο του μια διεργασία. Εισερχόμενο στη διεργασία είναι ο μούστος και εξερχόμενο το κρασί. (σχήμα 2)

#### Η ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ





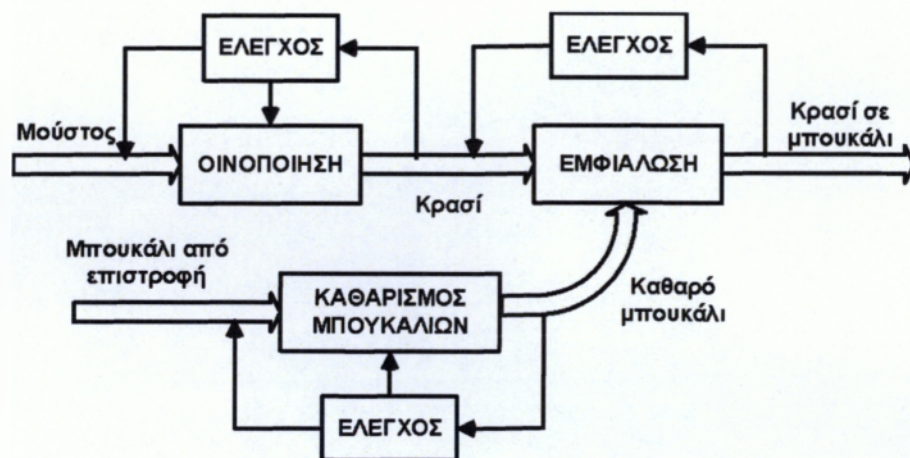
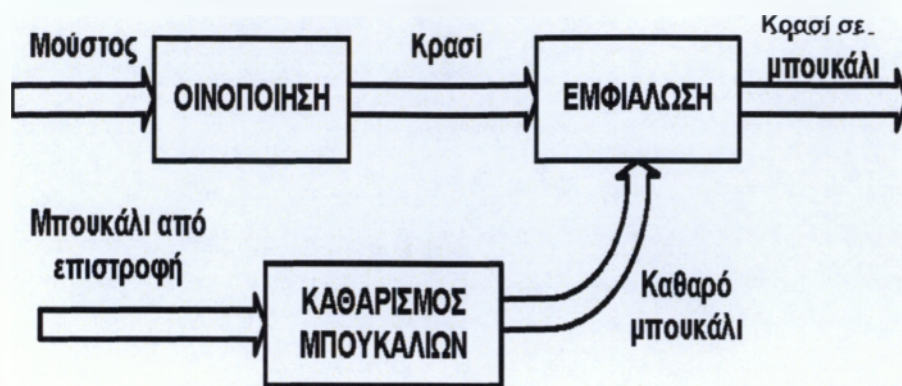
Αναλύοντας περισσότερο το οινοποιείο, καταλήγουμε ότι η μονάδα χωρίζεται σε τρεις επιμέρους διεργασίες: την οινοποίηση, το καθαρισμό των μπουκαλιών και την εμφιάλωση (σχήμα 3).



Τα εισερχόμενα και εξερχόμενα της κάθε διεργασίας παρουσιάζονται ξεχωριστά και επεξεργαζόμαστε στο επόμενο στάδιο τη σχέση αλληλεξάρτησής τους, όπως παρουσιάζεται αναλυτικά στο ακόλουθο σχήμα3.

Στο σχήμα 4, παρουσιάζεται μια ολοκληρωμένη εικόνα για την επιχείρηση όπου πέρα από τις διεργασίες που λαμβάνουν χώρα καθεμία ξεχωριστά αλλά και τη σχέση αλληλεξάρτησής τους συμπεριλαμβάνονται νέα δεδομένα όπως οι διαδικασίες ελέγχου.

#### ΟΙ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΚΑΙ Ο ΒΑΘΜΟΣ ΑΛΛΗΛΕΞΑΡΤΗΣΗΣ ΤΟΥΣ (Σχήματα 4-5)

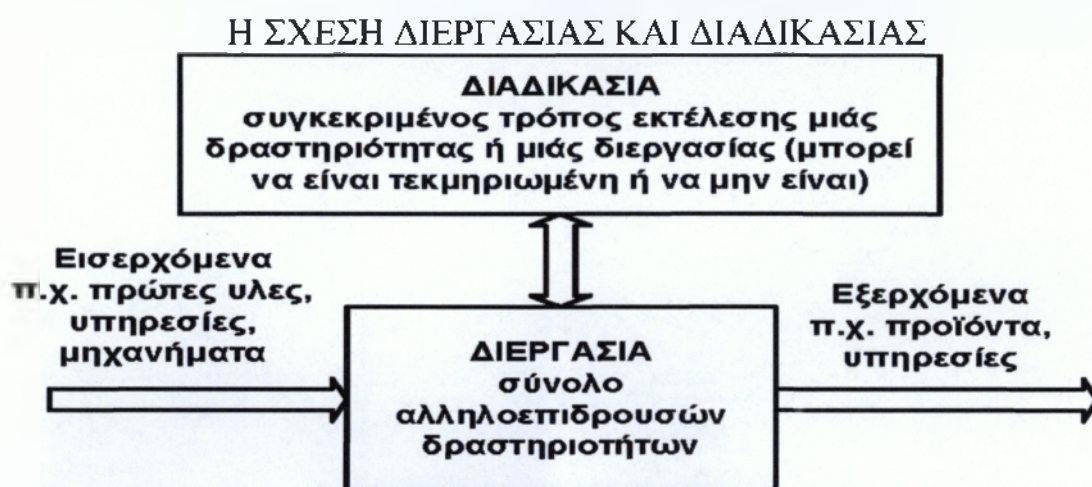


ΣΧΗΜΑ 4-5

### 3.5 Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ISO 9001:2000

Σύμφωνα με τον ορισμό που υπάρχει στο πρότυπο ISO 9000:2000, διαδικασία είναι ο «καθορισμένος τρόπος εκτέλεσης μίας δραστηριότητας ή μίας διεργασίας». Αν, δηλαδή, καθορίσουμε ένα συγκεκριμένο τρόπο εκτέλεσης μιας δραστηριότητας ή μιας διεργασίας (δηλ. ποιος κάνει τι, πότε, πώς), τότε έχουμε μια διαδικασία. Οι διαδικασίες μπορεί να είναι τεκμηριωμένες ή όχι. Αν μια διαδικασία καταγραφεί με οποιονδήποτε τρόπο όπως σε χαρτί, σε ηλεκτρονικό αρχείο, βίντεο κλπ. και καθιερωθεί να εφαρμόζεται σε μόνιμη βάση, τότε αποτελεί «γραπτή» ή «τεκμηριωμένη διαδικασία». Είναι προφανές ότι μια διαδικασία μπορεί να εφαρμόζεται χωρίς όμως να είναι τεκμηριωμένη, δηλαδή καταγεγραμμένη. Στη διαδικασία αυτή δεν μπορεί να δοθεί ο ορισμός της

τεκμηριωμένης διαδικασίας. Ο όρος «τεκμηρίωση» συνδέεται με τη δυνατότητα πιστής αναπαραγωγής του αρχικού δεδομένου. Για παράδειγμα, μία γραπτή διαδικασία είναι τεκμηριωμένη, όταν το έντυπο στο οποίο έχει καταγραφεί μπορεί εύκολα να αναπαραχθεί με φωτοτύπηση. Στο ακόλουθο σχήμα περιγράφεται η σχέση η οποία υπάρχει ανάμεσα στη διεργασία και στη διαδικασία. (Σχήμα 6)



Το πρότυπο ISO 9001 επιβάλλει σε μια επιχείρηση να διαθέτει τουλάχιστον τις παρακάτω έξι τεκμηριωμένες διαδικασίες:

1. Έλεγχος εγγράφων
2. Έλεγχος αρχείων
3. Εσωτερικές επιθεωρήσεις
4. Έλεγχος μη συμμορφούμενου προϊόντος
5. Διορθωτικές ενέργειες
6. Προληπτικές ενέργειες

Συμπερασματικά, μια επιχείρηση και εν προκειμένω βασιζόμενοι στο παράδειγμά μας ένα οινοποιείο για να καλύψει τις απαιτήσεις του ISO 9001:2000 πρέπει:

1. να συμμορφώσει το παραγόμενο προϊόν σε κάθε φάση της γραμμής παραγωγής σύμφωνα με το πρότυπο
2. να διαθέτει αποδείξεις για το προϊόν ότι διενεργούνται όλες οι απαραίτητες διαδικασίες επαλήθευσης, επικύρωσης, παρακολούθησης, ελέγχων και δοκιμών καθώς και τα κριτήρια αποδοχής που έχουν προκαθοριστεί
3. να τηρεί αρχεία που αποτελούν αποδείξεις ότι όλες οι διεργασίες που λαμβάνουν χώρα ικανοποιούν τις απαιτήσεις του προτύπου.

Για ένα οινοποιείο συγκεκριμένα κάνουμε λόγο για όλη η διαδρομή που ακολουθείται από το σταφύλι μέχρι τη φιάλη και τη διάθεση του προϊόντος στην αγορά και η οποία ελέγχεται από τις παραπάνω αρχές.  
(Αρβανιτογάννης,2000)



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup>

### 4.1 Η ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΤΟΥ HACCP ΣΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ISO

Υπάρχει ταυτόχρονη αναγκαιότητα για εφαρμογή συστήματος HACCP που συμπορεύεται με το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας ISO9001:2000 για την αποδοτικότερη λειτουργία του. Πέρα από την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία κάθε επιχείρηση πρέπει να δείχνει σεβασμό στο καταναλωτικό κοινό και στην εικόνα της. Εφαρμόζοντας τέτοιου είδους πρότυπα συμπεριφοράς κερδίζει αξιοπιστία και κύρος μέσα από τη εφαρμογή συστημάτων ποιότητας όπως είναι το HACCP διασφαλίζοντας τη παραγωγή της με προϊόντα υψηλής ποιότητας. Το σύστημα HACCP στην ελληνική ορολογία μεταφράζεται ως 'Ανάλυση Κινδύνων στα Κρίσιμα Σημεία Ελέγχου' και είναι μια προληπτική μέθοδος με απώτερο σκοπό τη διασφάλιση της ποιότητας τροφίμων και ποτών στο σύνολο των διεργασιών της αλυσίδας παραγωγής. Λαμβάνει υπ όψιν του κάθε πιθανό κίνδυνο εγκαθιστώντας τους αναγκαίους προληπτικούς μηχανισμούς. (Μαλισιόβα, 2004)

Οι απαρχές του συστήματος HACCP εντοπίζονται το 1959 όπου η εταιρεία Pillsbury Co σε συνεργασία με τον Αμερικανικό στρατό σχεδίασε τη παραγωγή τροφίμων για να χρησιμοποιηθούν υπό συνθήκες έλλειψης βαρύτητας ώστε να παρέχουν στη NASA για τις διαστημικές αποστολές της τρόφιμα ασφαλή για την ανθρώπινη υγεία. Αρχικά το σύστημα είχε οργανωθεί στη βάση μιας λιγότερο σύνθετης δομής μετά όμως από πολυετή επιστημονική έρευνα δημιουργήθηκε ένα καλά δομημένο σύστημα που έχει την ικανότητα να αναγνωρίζει τους πιθανούς κινδύνους που επηρεάζουν τη ποιότητα των τροφίμων. Το κύριο χαρακτηριστικό του συστήματος HACCP, είναι ο προσδιορισμός των κρίσιμων σημείων κάθε διαδικασίας κατά την οποία οι πιθανοί κίνδυνοι μικροβιολογικής, φυσικής ή χημικής φύσης μπορούν και πρέπει να ελεγχθούν. Όταν οι κίνδυνοι που υπεισέρχονται στην κάθε διαδικασία αναγνωριστούν, καθορίζονται κριτήρια ελέγχου με όρια ανοχής και συστήματα ασφαλείας τέτοια, που να εγγυώνται ότι οι έλεγχοι εφαρμόζονται, καταγράφονται και αρχειοθετούνται. Για την εφαρμογή του συστήματος HACCP συνεργάζονται άτομα διαφόρων ειδικοτήτων

που συμμετέχουν ενεργά στην παραγωγική διαδικασία. Το HACCP είναι σύστημα που αφορά αποκλειστικά τη βιομηχανία τροφίμων και προσδιορίζει κάθε φορά ένα ειδικό προϊόν με μια καθορισμένη γραμμή παραγωγής. Κάθε φορά που κάποιο στοιχείο της παραγωγικής διαδικασίας μεταβάλλεται, το HACCP χρειάζεται να επαναπροσδιορίζεται ή να επανεκτιμάτε. Δρα προληπτικά και η καλή λειτουργία του στηρίζεται στην πιστή παρακολούθηση των αρχών του. (Μαλισιόβα, 2004)

*Οι βασικές αρχές του συστήματος HACCP είναι:*

- αναγνώριση των πιθανών κινδύνων που σχετίζονται με όλα τα στάδια της παραγωγής των τροφίμων, από τις πρώτες ύλες έως την τελική κατανάλωση. Συγκεκριμένα στο σημείο αυτό αναγνωρίζονται οι κίνδυνοι που αναφέρονται στο κρασί και συνδέονται με τη παραγωγή των προϊόντων σε όλα τα στάδια από την ωρίμανση και τη συγκομιδή των πρώτων υλών, τη παραγωγική διαδικασία, την επεξεργασία και τη διανομή μέχρι τη τελική προετοιμασία και τη κατανάλωσή τους και αξιολογούνται παράλληλα οι πιθανότητες εμφάνισης των κινδύνων λαμβάνοντας τα κατάλληλα μέτρα πρόληψης. Στόχος αυτής της αρχής είναι ο εντοπισμός των κινδύνων που απειλούν την ασφαλή χρήση του προϊόντος και η λήψη των απαραίτητων μέτρων ώστε να ενισχυθεί η ασφαλεία του.
- προσδιορισμός των κρίσιμων σημείων ελέγχου (Critical Control Points), έτσι ώστε να εξαλειφθούν ή να ελαττωθούν οι πιθανοί κίνδυνοι. Στο στάδιο αυτό γίνεται ο προσδιορισμός των σημείων, διεργασιών, φάσεων λειτουργίας που μπορούν να ελεγχθούν και να οδηγήσουν σε παρεμπόδιση, εξάλειψη ή μείωση σε αποδεκτά επίπεδα κάποιων κινδύνων που δύναται να επηρεάσουν την ασφάλεια του προϊόντος. Ο προσδιορισμός ενός κρίσιμου σημείου ελέγχου (CCPs) απαιτεί μια λογική προσέγγιση. Ένα χρήσιμο εργαλείο για το προσδιορισμό των CCPs είναι το δέντρο αποφάσεων για τα CCPs, η χρήση του οποίου, ωστόσο δεν είναι υποχρεωτική. Το δέντρο αποφάσεων αποτελείται από μια σειρά τεσσάρων ερωτήσεων κατάλληλα σχεδιασμένων για την εκτίμηση της αναγκαιότητας καθιέρωσης ενός CCP, ώστε να επιτευχθεί ο έλεγχος ενός συγκεκριμένου κινδύνου που διαπιστώθηκε σε κάποιο από τα στάδια της αλυσίδας παραγωγής του προϊόντος.
- καθορισμός των κριτικών ορίων που πρέπει να επιτευχθούν ώστε να εξασφαλιστεί ο έλεγχος των κρίσιμων σημείων. Στην τρίτη αρχή γίνεται ο καθορισμός των κρίσιμων ορίων, τα οποία πρέπει να ικανοποιούνται, ώστε να εξασφαλίζεται ότι το κάθε κρίσιμο σημείο ελέγχου βρίσκεται υπό έλεγχο. Κρίσιμο όριο είναι η μέγιστη ή η

ελάχιστη τιμή, στην οποία μία βιολογική, χημική ή φυσική παράμετρος πρέπει να ελέγχεται σε ένα κρίσιμο σημείο ελέγχου, ώστε να εξαλειφθεί, παρεμποδιστεί ή περιοριστεί η εμφάνιση ενός κινδύνου σε αποδεκτά επίπεδα. Τα κρίσιμα όρια εκφράζονται σαν αριθμοί ή παράμετροι που απορρέουν από παρατηρήσεις ή μετρήσεις, όπως της θερμοκρασίας ανά χρόνο, της υγρασίας, της συγκέντρωσης αλάτων και του PH, το οποίο εκφράζει των αριθμό των ελεύθερων ιόντων υδρογόνου που όσο μεγαλύτερος είναι, τόσο μικρότερο παρουσιάζεται το PH.

- εγκατάσταση μηχανισμών παρακολούθησης των κρίσιμων σημείων έτσι ώστε να μην υπερβαίνουν τα κριτικά όρια. Στο στάδιο αυτό δημιουργείται ένα ολοκληρωμένο σύστημα παρακολούθησης και ελέγχου των κρίσιμων ορίων, στο οποίο καθορίζονται σαφώς οι απαιτήσεις εποπτείας, ελέγχου και καταγραφής για τη διατήρηση των κρίσιμων σημείων ελέγχου εντός των προβλεπόμενων κρίσιμων ορίων. Ακόμα, εφαρμόζεται μια οργανωμένη αλληλουχία από παρατηρήσεις και μετρήσεις με σκοπό τον έλεγχο των CCPs (αν είναι εντός ορίων και δημιουργείται αρχείο καταγραφής για μελλοντική χρήση). Η παρακολούθηση των CCPs είναι απαραίτητη στο σύστημα Haccp, διότι προειδοποιεί, αν υπάρχει τάση κάποιο CCP να ξεφύγει από τα κρίσιμα όριά του. Αφού καθοριστεί η απαραίτητη συχνότητα των μετρήσεων των CCPs, ορίζονται και εκπαιδεύονται συγκεκριμένα άτομα από το προσωπικό, τα οποία αναλαμβάνουν την παρακολούθηση και μέτρηση των CCPs.
- εφαρμογή απαιτούμενων διορθωτικών ενεργειών στην περίπτωση που η παρακολούθηση αποκαλύπτει ότι κάποιο κρίσιμο σημείο δεν ελέγχεται. Στο βήμα αυτό λαμβάνει χώρα η καθιέρωση διορθωτικών κινήσεων, οι οποίες πρέπει να πραγματοποιούνται, όποτε το σύστημα παρακολούθησης δείχνει ότι ένα συγκεκριμένο CCP βρίσκεται εκτός ελέγχου, δηλαδή ότι εμφανίζεται απόκλιση από ένα καθορισμένο κρίσιμο όριο. Επειδή το Haccp είναι ένα σύστημα που βασίζεται στην πρόληψη για τη διόρθωση προβλημάτων, πριν αυτά επιδράσουν βλαβερά στα προϊόντα που παράγει η εταιρία, πρέπει να υπάρχει κατάλληλος σχεδιασμός στην περίπτωση που κάποιο CCP ξεφύγει από τα κρίσιμα όριά του (οι απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να γίνουν, ώστε το CCP να επανέλθει εντός ορίων). Όπως καθορίζονται τα κρίσιμα όρια για κάθε CCP, έτσι καθορίζονται και οι διορθωτικές ενέργειες σε περίπτωση απόκλισης. Σε κάθε περίπτωση οι αποκλίσεις καταγράφονται σε ανάλογα έγγραφα. Έτσι καθορίζονται διαδικασίες για την ανάληψη



διορθωτικών ενεργειών σε περιπτώσεις κατά τις οποίες διαπιστώνονται αποκλίσεις και κατανέμονται οι αρμοδιότητες για την εφαρμογή τους. Στις διορθωτικές ενέργειες περιέχονται όσες αφορούν στην επαναφορά της διεργασίας εντός των αποδεκτών ορίων, όσο και όσες αφορούν στη διαχείριση των παραχθέντων προϊόντων κατά το χρόνο στον οποίο η διαδικασία ήταν εκτός ελέγχου.

- επεξεργασία και αρχειοθέτηση όλων των δεδομένων και των στοιχείων που σχετίζονται με τις παραπάνω διαδικασίες. Μεγάλη σπουδαιότητα στην επιτυχία του συστήματος Haccp έχει η σωστή και η πλήρης οργάνωση αρχείων του συστήματος. Η διατήρηση αρχείων πιστοποιεί τη λειτουργία του συστήματος, συντελεί στην ιχνηλασιμότητα των προϊόντων και των συστατικών που χρησιμοποιήθηκαν, συμβάλλει στη διάγνωση προβλημάτων στην παραγωγική διαδικασία, βοηθά σε περίπτωση ανάκλησης προϊόντων και παρέχει την απαραίτητη υποστήριξη σε περίπτωση νομικών προβλημάτων. Πρέπει να αναπτυχθούν όλες οι αναγκαίες διαδικασίες επαλήθευσης για τη σωστή συντήρηση του συστήματος Haccp και τη διασφάλιση της ομαλής και αποτελεσματικής λειτουργίας του.
- Επαλήθευση και έλεγχος για την εύρυθμη λειτουργία του συστήματος). Τα αρχεία είναι απαραίτητα για την ανασκόπηση του Σχεδίου Haccp και για τη συμμόρφωση του εφαρμοζόμενου συστήματος με το σχέδιο. Ακόμα και οι παραγωγοί είναι υποχρεωμένοι να διατηρούν ολοκληρωμένα και λεπτομερή αρχεία. Με αυτά επιτυγχάνεται η επαλήθευση του συστήματος Haccp για τη σωστή του λειτουργία και διερευνάται η ανάγκη του επανασχεδιασμού σε κάποιο σημείο του συστήματος. Τέλος είναι απαραίτητη η διατήρηση αρχείων από την εταιρία, προκειμένου να διευκολύνεται το έργο της. (Μαλισιόβα, 2004)

Είναι πλέον γνωστό ότι όλες τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον ευαίσθητο χώρο των τροφίμων θα πρέπει να υπεύθυνες για τα προϊόντα που παράγουν και διακινούν και οφείλουν να εφαρμόζουν, να διατηρούν και να αναθεωρούν μόνιμες διαδικασίες σύμφωνα με τις αρχές του «Συστήματος Ανάλυσης Κινδύνων και Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου – HACCP», όπως άλλωστε προβλέπεται από την σχετική Ελληνική και Κοινοτική Νομοθεσία.

Τα στάδια εφαρμογής και ανάπτυξης του συστήματος HACCP που πρέπει να ακολουθούν οι επιχειρήσεις είναι τα ακόλουθα:

#### ■ Διαγνωστική Ανάλυση Υφιστάμενης Κατάστασης



- ❖ Ανάλυση των δυνητικών κινδύνων για τα τρόφιμα κατά την διαδικασία παραγωγής.
- ❖ Σημεία των διαδικασιών όπου μπορεί να ανακύψουν τέτοιοι κίνδυνοι.
- ❖ Καθορισμός των κρίσιμων σημείων.
- ❖ Καθορισμός και εφαρμογή διαδικασιών ελέγχου στα εν λόγω κρίσιμα σημεία.
- ❖ Επανεξέταση της ανάλυσης των κινδύνων, των κρίσιμων σημείων και των διαδικασιών ελέγχου.
- ❖ Τήρηση εγγράφων και αρχείων που να τεκμηριώνουν τα παραπάνω.

(ΜΕΤΡΟΝ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ, 25-05-2005)

## 4.2 ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΑΠΟ ΕΝΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΣΥΣΤΗΜΑ HACCP

Παρακάτω αναφέρουμε συνοπτικά τα κυριότερα οφέλη από την εφαρμογή ενός συστήματος Haccp:

- Τεκμηριωμένη διασφάλιση της υγιεινής στη διαδικασία παραγωγής και ασφάλειας γεωργικών προϊόντων.
- Απόδειξη της προσήλωσης των επιχειρήσεων στην προστασία του καταναλωτή.
- Ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών.
- Προώθηση γεωργικών προϊόντων στην εσωτερική και εξωτερική αγορά και αύξηση των πωλήσεων.
- Αύξηση της προστιθέμενης αξίας των γεωργικών προϊόντων προς όφελος των παραγωγικών μονάδων.
- Ενίσχυση των εξαγωγικών δυνατοτήτων της χώρας μας και εξάλειψη κινδύνου ακύρωσης παραγγελιών από άλλες χώρες.

Το ISO και το HACCP απαιτούν ιχνηλασιμότητα και ταυτοποίηση σε κάθε στάδιο της παραγωγικής διαδικασίας. Αναλυτικότερα οι παραπάνω μέθοδοι αποσκοπούν στην αποφυγή ακούσιας χρήσης ελαττωματικού προϊόντος και στην αποφυγή επανάληψης παλαιότερων περιστατικών μη συμμόρφωσης. Η διαδικασία της ταυτοποίησης εφαρμόζεται σε προϊόντα που προμηθεύεται από πελάτες αλλά και στα υποστηρικτικά μέσα για να παραχθεί το τελικό προϊόν και να είναι έτοιμο προς διάθεση στο καταναλωτή. Η έλλειψη ταυτοποίησης μπορεί να προκαλέσει περιστατικά μη συμμόρφωσης. Σύμφωνα με τον Αρβανιτογιάννη (2000) τέτοιες ενέργειες ταυτοποίησης εφαρμόζονται σε προϊόντα που δεν μπορούν να διακριθούν με ξεχωριστή ετικέτα. Η ιχνηλασιμότητα μπαίνει σε εφαρμογή όταν κρίνεται απαραίτητη η ανάκληση ενός προϊόντος θεωρείται ελαττωματικό στη φάση της ιχνηλασιμότητας και μόνο. Η ιχνηλασιμότητα του προϊόντος είναι σημαντική για τους εξής λόγους:

1. για τη σωστή αναγνώριση του προϊόντος εμποδίζει μπλεξίματα κατά την επεξεργασία.
2. εξασφαλίζει ότι μόνο τα υλικά ή τα εξαρτήματα που ανταποκρίνονται στις προδιαγραφές, χρησιμοποιούνται για την επεξεργασία.
3. διευκολύνει τη διαδικασία της ανάλυσης των αποτυχιών και ανάληψης διορθωτικής δράσης

4. δίνει τη δυνατότητα για ανάκληση προϊόντων από την αγορά  
(Αρβανιτογιάννης, 2000)

Το ISO και το HACCP δύναται να συνδυαστεί με καινοτόμες τεχνολογικές μεθόδους ώστε να παρακολουθείται καλύτερα η παραγωγική διαδικασία ιδίως στις περιπτώσεις μεγάλων οινοβιομηχανιών που έχουν την οικονομική άνεση να καλύψουν το κόστος απόκτησής του το οποίο είναι αρκετά υψηλό ενώ οι χρήστες πρέπει να έχουν λάβει την κατάλληλη εκπαίδευση ώστε να μπορέσουν να συνδιαλεχθούν με τα νέα δεδομένα χωρίς ιδιαίτερα προβλήματα. Μια τέτοια λύση θεωρείται το **Wine Pro** από τη Νέσσος Πληροφορική και τη Quality Factor και έχει ως στόχο την αυτοματοποίηση μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή της οινοποιητικής διαδικασίας. Το Wine Pro παρακολουθεί με επιτυχία διαδικασίες όπως η παραλαβή σταφυλιών, η διαχείριση δεξαμενών και βαρελιών, καλύπτει επίσης αναλύσεις, προσθήκες και δελτία γευσιγνωσίας. Λειτουργεί αποτελεσματικά ως ημερολόγιο εμφιαλώσεων και δίνει δεδομένα κοστολόγησης σε πραγματικό χρόνο. Δημιουργεί κατά αυτό το τρόπο ένα συνδεδετικό κρίκο στην αλυσίδα παραγωγής για τη διάθεση στην αγορά του τελικού προϊόντος που εν προκειμένω είναι οι φιάλες κρασιού με αριθμό τυποποίησης (lot number). Επιτυγχάνεται κατ' επέκταση σταδιακή αναβάθμιση της παραγωγής που βελτιώνει ως αποτέλεσμα τη ποιότητα του σταφυλιού και των αμπελώνων του οινοποιείου. Το πρόγραμμα ελέγχει επιτυχώς την αμπελοκαλλιέργεια και αυτό επιδρά θετικά στο τελικό αποτέλεσμα. Η χρήση λιπασμάτων και φυτοφαρμάκων ελέγχεται έγκαιρα και έτσι μπορούμε να αξιολογήσουμε τη ποιότητα και τη ποσότητα της πρώτης ύλης. Έχουμε ως συνέπεια ένα σύγχρονο πρόγραμμα που επεμβαίνει στη παραγωγική διαδικασία από τη στιγμή που το σταγύλι δεν έχει ακόμη απομακρυνθεί από το αμπέλι. Διαθέτουμε πλέον δεδομένα ποιοτικά, ποσοτικά και ιστορικά για το αμπελοτεμάχιο. Τη ποικιλία και τον τρόπο καλλιέργειας που συνδυαστικά μας παρέχουν σημαντικές πληροφορίες για τα επόμενα στάδια της παραγωγικής αλυσίδα. Απομακρυνόμαστε με το πρόγραμμα αυτό από τις χειρόγραφες αποδείξεις παραλαβής σταφυλιών και πληρωμών που εξυπηρετούν αποκλειστικά το εθνικό φοροτεχνικό σύστημα. Το οινοποιείο λειτουργεί εύρυθμα και ο οινοποιός ξοδεύει λιγότερο χρόνο ενώ διεκπεραιώνει ευκολότερα οικονομικής φύσεως ζητήματα. Παρακολουθεί έτσι αναπόσπαστος τη πορεία των σταφυλιών από τη σταφυλοδόχο και το πιεστήριο προς τη δεξαμενή απολάσπωσης και την ενσωμάτωση του γλεύκους. Η οινοποίηση είναι το επόμενο εξαιρετικά πολύπλοκο στάδιο για τη δημιουργία κρασιού και απαιτεί αυστηρό και αδιάκοπο έλεγχο με καταγραφή των διεργασιών

και των μετατροπών που λαμβάνουν χώρα. Ασάφειες και προχειρότητες κατά την οινοποίηση οφείλονται για περιστατικά διάθεσης οίνου χαμηλής ποιότητας ενώ αυξάνουν σημαντικά το κόστος παραγωγής.

Έχοντας στη διάθεσή μας ένα λειτουργικό πρόγραμμα διασφάλισης ποιότητας μπορούμε να ελέγχουμε όλες τις δεξαμενές του οινοποιείου και κατά τη μετάγγιση του μούστου και αργότερα κατά τα επόμενα στάδια. Σημειώνονται όλα τα εξαγόμενα αποτελέσματα από τις αναλύσεις με μαθηματική μορφή όπως και κάθε ενδιαμέση διεργασία πχ ψύξη ώστε να έχουμε μια συνολική εικόνα. Καταγράφονται όλα τα δεδομένα από τις αναλύσεις και όλες οι προσθήκες και οι προτάσεις για βελτισποίηση έχοντας πλήρη εικόνα για τις ουσίες που προσθέτουμε τόσο για τη ποσότητα όσο και για τη χρονική στιγμή. Παρακολουθούνται όλες οι διεργασίες που λαμβάνουν χώρα ακόμη και οι γευσιγνωσίες και σημειώνονται σχόλια ή τυχόν παρατηρήσεις. Επιπλέον λειτουργεί ως ενημερωτικό πρόγραμμα υπενθύμισης εργασιών που θα λαβουν χώρα στο οινοποιείο μελλοντικά. Εν κατακλείδι, ένα σύστημα διασφάλισης ποιότητας μας μειώνει τους κινδύνους για ασάφειες στις οδηγίες εργασίας και το κόστος παραγωγής δεν παρουσιάζει ανοδικές τάσεις αφού όλες οι διαδικασίες παρακολουθούνται και αποφεύγεται η ανάκληση η τροποποίηση ελαττωματικών προϊόντων. Το σύστημα έχει την ικανότητα παρακολούθησης όλων των διαδικασιών από τη παραλαβή της πρώτης ύλης μέχρι και την εμφιάλωση με αποτέλεσμα να υπολογίζεται και το συνολικό κόστος αυτόματα. (Πηγή: Νέσσος Πληροφορική)



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup>

### 4.3 Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ISO 9001:2000 ΚΑΙ ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

Σύμφωνα με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου ο οργανισμός πρέπει να τεκμηριώσει, να θέσει σε εφαρμογή και να διατηρεί ένα σύστημα διαχείρισης της ποιότητας με στόχο να βελτιώνει διαρκώς την αποτελεσματικότητά του.

Σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2000, ποιότητα είναι «ο βαθμός στον οποίο ένα σύνολο εγγενών χαρακτηριστικών πληρεί τις απαιτήσεις».

Διευκρινίζουμε ότι ο ανωτέρω ορισμός είναι γενικός, δηλαδή μπορεί να αφορά προϊόντα, υπηρεσίες, επιχειρήσεις, συστήματα, κ.λ.π, ενώ παράλληλα παραπέμπει και στους επιμέρους ορισμούς των εννοιών «χαρακτηριστικό» και «απαίτηση». Ο ορισμός της ποιότητας μπορεί να γίνει περισσότερο αντιληπτός και κατανοητός, αν, καταρχήν, σε αυτόν προσθέσουμε και τους ορισμούς των εννοιών «χαρακτηριστικά» και «απαιτήσεις», σύμφωνα πάντα με την ορολογία του προτύπου ISO 9001:2000, και, στη συνέχεια, να εξηγήσουμε ότι η έννοια της ποιότητας αφορά σε προϊόντα ή υπηρεσίες που παρέχει μία επιχείρηση στους πελάτες της. Σύμφωνα με τις προηγούμενες διευκρινίσεις, ο ορισμός της ποιότητας διαμορφώνεται τελικά ως εξής: *Ποιότητα "είναι ο βαθμός στον οποίο καλύπτονται οι ανάγκες ή οι προσδοκίες πελατών οι οποίες διατυπώνονται ρητά ή είναι συνεπαγόμενες ή είναι υποχρεωτικές από ένα σύνολο εγγενών ιδιοτήτων οι οποίες χαρακτηρίζουν ένα προϊόν ή μία υπηρεσία"*. Ενδεικτικά παραδείγματα ιδιοτήτων προϊόντων ή υπηρεσιών είναι: □ Φυσικές ιδιότητες, π.χ. αντοχή, βάρος, διαστάσεις. Χρονικές ιδιότητες, π.χ. έγκαιρη παράδοση. □ Αισθητικές ιδιότητες, π.χ. συμφωνία με κριτήρια καλαισθησίας. □ Λειτουργικές ιδιότητες, π.χ. ασφάλεια στη χρήση. Η ποιότητα μπορεί να χαρακτηρίζεται με διάφορους προσδιορισμούς, όπως άριστη, καλή, πολύ καλή, κακή κ.λ.π. Σύμφωνα με τον ανωτέρω ορισμό της ποιότητας, το κατά πόσον οι ιδιότητες ενός προϊόντος καλύπτουν τις ανάγκες ή τις προσδοκίες των πελατών προσδιορίζει, τελικά, αν ένα προϊόν μπορεί να χαρακτηριστεί ως καλής ή κακής ποιότητας. Πρέπει, ωστόσο, να σημειωθεί ότι οι ανάγκες και οι προσδοκίες των πελατών είναι συχνά μεταβαλλόμενες και μπορεί να περιλαμβάνουν μία μεγαλύτερη κλίμακα ιδιοτήτων του προϊόντος ή της υπηρεσίας που πιθανώς έχουμε αρχικά εκτιμήσει. Ακολουθούν μερικά παραδείγματα που επιβεβαιώνουν τα ανωτέρω: Ένα φαγητό που

σερβίρεται σε ένα εστιατόριο με μεγάλη χρονική καθυστέρηση, ακόμα και στην περίπτωση που έχει παρασκευασθεί με εξαιρετικά υλικά και έχει μαγειρευτεί με ιδιαίτερη επιμέλεια και τέχνη, δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι καλύπτει την προσδοκία και την ανάγκη που έχει ο πελάτης για γρήγορη εξυπηρέτηση. Άλλο παράδειγμα είναι ένα ένδυμα, το οποίο μπορεί να έχει τέλεια ραφή και το υλικό του να είναι ύφασμα πολύ καλής ύφανσης, αλλά το σχέδιο και το χρώμα του να μην συμφωνούν με τη μόδα δηλαδή με τις διαρκώς μεταβαλλόμενες απαιτήσεις των πελατών όσον αφορά στα σχέδια και στα χρώματα που προτιμούν. Στην περίπτωση αυτή το συγκεκριμένο ένδυμα δεν μπορεί να χαρακτηριστεί ότι είναι καλής ποιότητας. Εκτός, όμως, από την κάλυψη των απαιτήσεων και των προσδοκιών των πελατών ο ορισμός της ποιότητας αναφέρεται εξίσου στην αναγκαιότητα κάλυψης και «υποχρεωτικών αναγκών», δηλαδή αναγκών που επιβάλλονται από τη νομοθεσία ή από υπάρχοντα πρότυπα, τα οποία αναφέρονται στις ιδιότητες των προϊόντων μιας επιχείρησης. Παράδειγμα εφαρμογής της έννοιας των «υποχρεωτικών αναγκών» έχουμε σε μια μηχανή, η οποία είναι μεν καλαίσθητα σχεδιασμένη, αλλά η λειτουργία της δεν είναι ασφαλής. Η ανάγκη για ασφαλή λειτουργία μιας μηχανής εκτός από αυτονόητη καθίσταται, παράλληλα, και υποχρεωτική, σύμφωνα με την υπάρχουσα νομοθεσία που αφορά τις μηχανές. Στην περίπτωση αυτή, η συγκεκριμένη μηχανή δεν μπορεί, επίσης, να χαρακτηριστεί ως προϊόν καλής ποιότητας. Ανάλογη περίπτωση είναι ένα αυτοκίνητο που διαθέτει πολύ άνετους χώρους, καλές επιδόσεις ταχύτητας, δεν παρουσιάζει συχνές βλάβες, αλλά δεν είναι ασφαλές στις συγκρούσεις. Το αυτοκίνητο αυτό δεν μπορεί να χαρακτηριστεί ως προϊόν καλής ποιότητας. Συμπερασματικά, η έννοια της ποιότητας, αν και είναι απλή, αναφέρεται στη σύγκριση των πολλαπλών και διαφορετικών ιδιοτήτων ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας με τις αντίστοιχες ανάγκες ή προσδοκίες των πελατών. Τα κριτήρια χαρακτηρισμού ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας ως καλής ή κακής ποιότητας είναι σύνθετα. Ένα προϊόν μπορεί να καλύπτει είτε όλα τα κριτήρια είτε μερικά από αυτά. Όμως, ο όρος «καλή ποιότητα» είναι συνάρτηση του κατά πόσον **το σύνολο** των χαρακτηριστικών του προϊόντος ή της υπηρεσίας καλύπτει τις απαιτήσεις των πελατών. Σχετικές με την έννοια της ποιότητας είναι και οι έννοιες της «μη συμμόρφωσης» και του «ελαττώματος». Η «μη συμμόρφωση» σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2000 είναι «η μη ικανοποίηση μιας απαίτησης». Το «ελάττωμα» είναι «η μη ικανοποίηση μιας απαίτησης συναφούς προς μία σκοπούμενη ή καθορισμένη χρήση». Παρατηρούμε ότι η έννοια της «μη συμμόρφωσης» είναι ευρύτερη. Περιλαμβάνει εκτός από τυχόν ελαττώματα στα προϊόντα και άλλες περιπτώσεις, όπως αδυναμία εκτέλεσης μιας παραγγελίας, καθυστερήσεις στην παράδοση κ.λ.π. Η έννοια «ελάττωμα» και, συνακόλουθα, η έννοια «ελαττωματικό προϊόν» προσδιορίζει ότι το προϊόν δεν είναι κατάλληλο για να χρησιμοποιηθεί.

Άρα είναι δυνατόν να προκύψουν νομικές ευθύνες από τη διάθεση ελαττωματικού προϊόντος και κατά συνέπεια η έννοια του ελαττωματικού προϊόντος πρέπει να χρησιμοποιείται με μεγάλη προσοχή. Ένα ελαττωματικό προϊόν μπορεί είτε να υποστεί επανεπεξεργασία είτε να διατεθεί για χρήση διαφορετική από την αρχικά σκοπούμενη είτε, τέλος, να απορριφθεί ως ακατάλληλο και να μην διατεθεί στους πελάτες. (Αγγελόπουλος, 2000)

Πιο πρακτικά το ISO 9001:2000 αναφέρει πως οι προθέσεις και οι στόχοι της επιχείρησης συμπορεύονται με τη ποιότητα. Αν αναφέρουμε ένα αριθμητικό-ποσοτικό παράδειγμα τότε μπορούμε να διαπιστώσουμε πως στόχος της ποιότητας μπορεί να είναι για παράδειγμα η βελτίωση του αριθμού παραγγελιών που διανέμονται και ο χρόνος που απαιτείται για την εκτέλεσή τους δύναται να μειωθεί από 3-2 εργάσιμες μέρες. Ακόμη είναι εφικτό να μειωθεί και η καταγραφή περιστατικών παραπόνων από τους πελάτες. Αν υποθέσουμε ότι η επιχείρηση δέχεται περίπου 6 παράπονα εβδομαδιαίως αυτά είναι δυνατόν να μειωθούν σε 4. Φυσικά οι στόχοι σχεδιάζονται με χρονικό προγραμματισμό και είναι πιο εύκολο να συνδιαλεγόμαστε με μετρήσιμα δεδομένα ώστε να είναι απευθείας ορατή η προσπάθεια βελτίωσης και το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα. Άλλωστε η αδιάκοπη βελτίωση του συστήματος είναι η θεμελιώδης αρχή του ISO 9001:2000. Ο αντικειμενικός σκοπός για τη ποιότητα που προάγει το ISO μπορεί να είναι μετρήσιμος ή και όχι αλλά ο όρος από τη φύση του δημιουργεί μια κάποια ασάφεια για τη μορφή του σκοπού που επιδιώκεται. Για το λόγο αυτό εισάγεται από τους θεωρητικούς του όρου 'quality goal' που μεταφράζεται ως στόχος ποιότητας και λαμβάνει ακριβώς την ίδια σημασία με τον όρο αντικειμενικός σκοπός. Η ποιότητα και τα σχέδια για τη ποιότητα με βάση το ISO 9001:2000 αφορούν επιχειρήσεις μοναδιαίας παραγωγής και όχι μαζικής όπου οι απαιτήσεις του συστήματος διαφοροποιούνται στο σύνολο των επιχειρήσεων. (Δερβιτιώτης, 2001)



**ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ  
ISO (Πίνακας 1)**

|      |   |
|------|---|
| (1)  | Αυξημένη κατανόηση των διαδικασιών/<br>υπευθυνοτήτων.                     |
| (2)  | Βελτίωση της εικόνας της εταιρείας στην αγορά.                            |
| (3)  | Αύξηση συνείδησης της σημασίας της ποιότητας<br>στους υπαλλήλους.         |
| (4)  | Βελτίωση στην εκπαίδευση των υπαλλήλων.                                   |
| (5)  | Βελτίωση στην ποιότητα των προϊόντων και<br>παρεχόμενων υπηρεσιών.        |
| (6)  | Μείωση αρνητικών περιστατικών (κρίσεων),<br>προβλημάτων και παραπόνων.    |
| (7)  | Βελτίωση στην ικανοποίηση των πελατών.                                    |
| (8)  | Βελτίωση στην ποιότητα της εφοδιαστικής αλυσίδας.                         |
| (9)  | Αύξηση της επίγνωσης των απαιτήσεων των<br>πελατών.                       |
| (10) | Βελτίωση στην κινητοποίηση – ενδυνάμωση<br>ανθρώπινου δυναμικού.          |
| (11) | Βελτίωση στις σχέσεις συνεργασίας με προμηθευτές.                         |
| (12) | Αυξημένα πλεονεκτήματα χρόνου και πόρων.                                  |
| (13) | Προσανατολισμός προς τον εσωτερικό πελάτη<br>(συνεργάτες, μέτοχοι, κλπ.). |
| (14) | Βελτιωμένη παραγωγικότητα.  |
| (15) | Βελτίωση στο περιβάλλον εργασίας.   |
| (16) | Αύξηση πελατειακής βάσης (νέοι πελάτες).                                  |
| (17) | Αύξηση της ικανοποίησης των υπαλλήλων.                                    |
| (18) | Αύξηση της συμμετοχής των υπαλλήλων στην<br>διοίκηση της επιχείρησης.     |
| (19) | Βελτίωση των σχέσεων μεταξύ διοίκησης και<br>υπαλλήλων.                   |
| (20) | Αυξημένη εμπιστοσύνη πελατών.   |
| (21) | Αύξηση κερδοφορίας.   |
| (22) | Μείωση κόστους.   |



(23) Αύξηση πωλήσεων.

(24) Αύξηση μεριδίου αγοράς.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4<sup>ο</sup>

### 4.4 ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΕΝΟΣ ΟΙΝΟΠΟΙΕΙΟΥ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΑ ΔΙΕΘΝΗ ΠΡΟΤΥΠΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΔΟΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ ΚΑΤΑΛΛΗΛΟΤΗΤΑΣ

Συνοπτικά με βάση τα διεθνή πρότυπα αλλά και την εθνική νομοθεσία οι προδιαγραφές κατασκευής των οινοποιείων για την έκδοση πιστοποιητικού καταλληλότητας εμπίπτουν τόσο σε ότι αφορά τις κτιριακές εγκαταστάσεις όσο και στην επιλογή του κατάλληλου μηχανολογικού εξοπλισμού. (με βάση τις διατάξεις του Καν. (ΕΚ) 852/2004 και της εθνικής νομοθεσίας)

Αρχικά οι χώροι του οινοποιείου είτε είναι διοικητικοί είτε χώροι αποθήκευσης πρέπει να τηρούν τα δεδομένα υγιεινής και ασφάλειας. Η διαρρύθμιση, ο σχεδιασμός και τα υλικά κατασκευής του οινοποιείου πρέπει να διευκολύνουν τη συντήρηση και τον καθημερινό και σχολαστικό τους καθαρισμό. Τα αμπελοοινικά προϊόντα πρέπει να προστατεύονται και να απομακρύνονται πρακτικές που δεν συμπορεύονται με τους προκαθορισμένους κανόνες υγιεινής. Το οινοποιείο οφείλει να παρέχει τις κατάλληλες συνθήκες αποθήκευσης των προϊόντων υπό πλήρως ελεγχόμενες θερμοκρασίες και επίπεδα υγρασίας. Η καταγραφή των θερμοκρασιών κρίνεται απαραίτητη τόσο στις δεξαμενές ψύξης και αποθήκευσης όσο και στο χώρο παλαίωσης οίνου. Όλες οι επιφάνειες πρέπει να βρίσκονται σε άριστη κατάσταση και να επιδέχονται τη χρήση καθαριστικών. Απαγορεύεται αυστηρά η χρήση τοξικών και απορροφητικών υλικών στο χώρο του οινοποιείου διότι δεν συνίστανται ως υλικά που επιδέχονται καθημερινό καθαρισμό και απολύμανση. Τα δάπεδα ανήκουν στη κατηγορία 'δάπεδα βιομηχανικού τύπου' ενώ αναγκαία θεωρείται η κατασκευή υποστηρικτικών αυλακιών αποστράγγισης υδάτων. Επιπλέον, η οροφή πρέπει να είναι καλά στερεωμένη και επενδυμένη με το κατάλληλο μονωτικό υλικό το οποίο παρεμποδίζει τη πτώση σωματιδίων. Τα παράθυρα πρέπει να είναι στεγανά και να έχει προβλεφθεί η τοποθέτηση σήτας. Η απολύμανση είναι μια συχνή διαδικασία που λαμβάνει χώρα μέσα στο εργοστάσιο και στον μηχανολογικό εξοπλισμό. Τα μηχανήματα συνίσταται να επιλέγονται με

κριτήριο την ανθεκτικότητα του υλικού κατασκευής τους και την αντοχή τους στη διάβρωση. Το οινοποιείο οφείλει να διαθέτει παροχή κρύου και ζεστού νερού ενώ η χρήση ατμού ενδείκνυται για το καθαρισμό διαφόρων επιφανειών. Απαραίτητος από τα διεθνή πρότυπα και την εθνική νομοθεσία είναι ο επαρκής αριθμός νιπτήρων και υλικών για το τακτικό καθαρισμό των άκρων όλων των εμπλεκόμενων φορέων στις διεργασίες του οινοποιείου. Το οίκημα επιπροσθέτως πρέπει να αερίζεται καθημερινά ενώ για τις μεγαλύτερες οινοποιητικές μονάδες πρέπει να έχει προβλεφθεί η εγκατάσταση συστήματος εξαερισμού με τη δυνατότητα απομάκρυνσης των φίλτρων του για καθαρισμό ή αντικατάσταση. Τέλος ο φωτισμός του οινοποιείου πρέπει να είναι επαρκής τόσο ο φυσικός όσο και ο τεχνητός.

Όσον αφορά σε δεύτερο στάδιο το μηχανολογικό εξοπλισμό του οινοποιείου σύμφωνα με τις προδιαγραφές των διεθνών προτύπων κάθε σύγχρονη μονάδα οινοποίησης πρέπει να διαθέτει τα ακόλουθα μηχανήματα:

1. Δεξαμενές οινοποίησης, αποθήκευσης και σταθεροποίησης σύμφωνα με το άρθρο 10 του Ν. 396/1976
2. Αντλίες τροφίμων και διηθητήρες
3. Δοχεία και Περιέκτες επαρκείς στον αριθμό για τη συλλογή επιχρισμάτων
4. Οινολογικό εργαστήριο ή απευθείας ανάθεση σε πιστοποιημένο οινολογικό κέντρο.

Όλα τα μηχανήματα που έρχονται σε επαφή με τα σταφύλια, το γλεύκος ή το κρασί πρέπει να καθαρίζονται σχολαστικά για την αποφυγή μολύνσεων . Επιπλέον όλες οι δεξαμενές πρέπει να είναι κατασκευασμένες από ανοξείδωτο χάλυβα ενώ όλα τα δευτερεύοντα εργαλεία πχ σωλήνες ή δοχεία πρέπει να είναι κατάλληλα για την επεξεργασία αμπελοοινικών προϊόντων. Η παροχή νερού πρέπει να είναι επαρκής για ανθρώπινη κατανάλωση, καθαρισμό μηχανημάτων και οινολογικού εξοπλισμού ενώ συνίσταται η κατασκευή δικτύου ξεχωριστού για τη παροχή μη πόσιμου νερού. Τα απορρίμματα συλλέγονται σε ειδικούς περιέκτες ενώ απαγορεύεται αυστηρά η συσσώρευση τους αφού αποτελούν εστία μόλυνσης. Το ίδιο ισχύει και για τα υποπροϊόντα οίνου (πχ λάσπες) που πρέπει να απομακρύνονται άμεσα. Τέλος το άρθρο 19 της εθνικής νομοθεσίας αναφέρει ότι τα οινοποιεία είναι *‘ξεχωριστά και αυτοτελή κτίρια μακριά από χώρους απόσταξης άλλων προϊόντων ή υποπροϊόντων οίνου’*. (με βάση τις διατάξεις του Καν. (ΕΚ) 852/2004 και της εθνικής νομοθεσίας)

Επιπροσθέτως, σύμφωνα με το Haccp όπως παρουσιάστηκε σε προηγούμενη ενότητα περιλαμβάνει ακόμη προκαθορισμένα κριτήρια που σχετίζονται με τη κατασκευή ενός οινοποιείου αλλά και με την επιλογή του κατάλληλου προσωπικού και μηχανολογικού εξοπλισμού. Πιο συγκεκριμένα, για τις κτιριακές εγκαταστάσεις το Haccp προβλέπει την απομάκρυνση όλων των γειτονικών εστιών περιβαλλοντικής μόλυνσης και την εφαρμογή μιας τεχνικής απομόνωσης μεταξύ των παραγωγικών δραστηριοτήτων, ώστε να αποφεύγεται η εμφάνιση περιστατικών επιμολύνσεων. Οι κτιριακές εγκαταστάσεις πρέπει να επαρκούν για τη παραγωγή του μέγιστου όγκου προϊόντος ενώ επιτακτικός κρίνεται ο σχεδιασμός προγραμμάτων δράσης και διαγραμμάτων της παραγωγικής διαδικασίας. Στους χώρους αποθήκευσης πρέπει να εφαρμόζεται πλήρης και αποτελεσματικός έλεγχος για την απομάκρυνση εντόμων και τρωκτικών μέσω τακτικών απολυμάνσεων και ελέγχων υγιεινής. Η παραλαβή των πρώτων υλών (τρόφιμα αλλά και υλικά συσκευασίας) γίνεται σε συγκεκριμένο χώρο ξεχωριστό από το χώρο παραγωγής. Όσα από τα προμηθευμένα υλικά απαιτούν ψύξη αποθηκεύονται αυτόματα στους 4° C ή λιγότερο και ελέγχονται διαρκώς. Αν η επιχείρηση παραλάβει χημικές ουσίες παραλαμβάνονται και αποθηκεύονται σε ξηρό και καλά αεριζόμενο χώρο ενώ υπόκεινται σε χειρισμούς που δεν υποβαθμίζουν τη ποιότητά τους.

Ο εξοπλισμός έχει σχεδιαστεί, κατασκευαστεί και εγκατασταθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να διευκολύνεται ο καθαρισμός, η εξυγίανση, η συντήρηση ή η αντικατάστασή του. Οι επιφάνειες του μηχανολογικού εξοπλισμού συνίσταται να είναι λείες, μη διαβρωτικές, μη τοξικές, μη απορροφητικές και χωρίς ανωμαλίες στις επιφάνειές του ώστε να αντέξουν τους επαναλαμβανόμενους καθαρισμούς. Η επιχείρηση καλείται να τηρεί σχολαστικά ένα πρόγραμμα συντήρησης και επίβλεψης του εξοπλισμού ώστε να αποφύγει μελλοντικά προβλήματα που θα επηρεάσουν το κόστος και τη ποιότητα της παραγωγής. Επιπλέον όσον αφορά το εργατικό δυναμικό του οργανισμού, η επιχείρηση πρέπει να προβλέψει την εφαρμογή ενός γραπτού προγράμματος εκπαίδευσης και ενημέρωσης του προσωπικού της πάνω σε θέματα προσωπικής υγιεινής και υγιεινής εργασίας. Συμπληρωματικά η επιχείρηση καλείται να αναπτύξει ένα πρόγραμμα καθαρισμού και ελέγχου του συνόλου της εταιρείας που θα περιλαμβάνει αρχεία καταγραφής του υπευθύνου διεξαγωγής του προγράμματος, των χημικών ουσιών που χρησιμοποιούνται και το λόγο, τις τοποθεσίες που εφαρμόζονται καθώς και τη συχνότητα χρήσης τους. Τέλος η επιχείρηση είναι υπεύθυνη να διενεργεί ακόμη έναν έλεγχο μετά

το πέρας των διαδικασιών που προβλέπει το πρόγραμμα ο οποίος εστιάζει στο προσδιορισμό του βαθμού αποτελεσματικότητας του συγκεκριμένου προγράμματος. Επιπλέον, η επιχείρηση σύμφωνα με το HACCP πρέπει να καθιερώνει ένα ακόμη πρόγραμμα με στόχο τον έλεγχο των ανακλήσεων προϊόντων δια μέσου μίας περιγραφικής μεθόδου που σχολιάζει τις μεθόδους εντοπισμού των προϊόντων προς ανάκληση αλλά και τις μεθόδους εκτίμησης της αποτελεσματικότητας της ανάκλησης.

Τέλος ο οργανισμός προσδιορίζει και αναλύει τους κινδύνους που ελλοχεύουν και ταυτόχρονα καλείται να αξιολογεί τη πιθανότητα επανεμφάνισης τους. Λαμβάνονται κατ'επέκταση τα κατάλληλα μέτρα αντιμετώπισης και πρόληψης των κινδύνων από το στάδιο της παραλαβής των πρώτων υλών μέχρι και τη διάθεση του τελικού προϊόντος στο καταναλωτικό κοινό. Το σύνολο όλων των παραπάνω προδιαγραφών για τη κατασκευή και λειτουργία ενός οινοποιείου καταγράφεται σε αρχεία που φυλάσσονται στο χώρο της επιχείρησης και είναι διαθέσιμα για έλεγχο από τις αρμόδιες αρχές (Αρβανιτογιάννης, 2000).



#### 4.5 ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΚΑΙ ΧΩΡΟΘΕΤΗΣΗ ΟΙΝΟΠΟΙΕΙΟΥ ΣΤΟ ΖΕΥΓΟΛΑΤΙΟ ΜΕΣΣΗΝΙΑΣ

Η κατασκευή και χωροθέτηση των τμημάτων των διαδικασιών της παραγωγής των προϊόντων του οινοποιείου που εδρεύει στο Ζευγολατιό του Νομού Μεσσηνίας προκειμένου να συμβαδίζει με τα πρότυπα και να ακολουθεί την καθορισμένη διαδικασία για τη δημιουργία οίνου κατάλληλου προς εμφιάλωση από τη συγκομιδή του σταφυλιού μέχρι τη διάθεση του τελικού προϊόντος η οποία περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια:

- **Συγκομιδή και μεταφορά σταφυλιού:** αν και δεν καλούμαστε να σχολιάσουμε τον τρόπο συγκομιδής του σταφυλιού πρέπει να υπογραμμίσουμε τη σπουδαιότητα της τοποθεσίας των κτιριακών εγκαταστάσεων που επηρεάζουν σημαντικά τη διαδικασία παραλαβής και επεξεργασίας των σταφυλιών. Οι εγκαταστάσεις περιτριγυρίζονται από τους ιδιόκτητους αμπελώνες και αυτό βοηθά στη ταχεία μεταφορά της πρώτης ύλης ενώ παρέχεται και δυνατότητα συγκομιδής με τη χρήση μηχανημάτων που απαλλάσσουν τα σταφύλια από ξερά φύλλα και άλλα ξένα και άχρηστα σωματίδια.

(ΓΡΑΜΜΗ ΕΚΦΟΡΤΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΛΟΓΗΣ ΣΤΑΦΥΛΙΩΝ) (Πηγή:  
Οινοποιείο 'Καπόπουλος') (Φωτογραφία Νο 2)



- **Παραλαβή και διαλογή της πρώτης ύλης:** στο κεντρικό κτίριο γίνεται η παραλαβή και η διαλογή των σταφυλιών που υποστηρίζεται από τον εξής εξοπλισμό: μια σταφυλοδόχο, έναν απορραγιστήρα, έναν κυλιόμενο ιμάντα μεταφοράς των σταφυλιών, ένα σπαστήρα, μία αντλία μεταφοράς σταφυλομάζας και μία αντλία μεταφοράς γλεύκους. Στο χώρο αυτό επικρατούν οι ακόλουθες συνθήκες. Η θερμοκρασία κυμαίνεται μεταξύ 18-25° C και η υγρασία υπολογίζεται περίπου στο 50-70%. Για την αποφυγή της ανακύκλωσης σκόνης και δυσάρεστων οσμών είναι απαραίτητο να θέσουμε σε λειτουργία το σύστημα εξαερισμού.
- **Κατεργασία των σταφυλιών:** είναι ένα ξεχωριστό τμήμα από τη γραμμή παραγωγής όπου εξελίσσεται η διαδικασία επεξεργασίας των σταφυλιών πριν από τη ζύμωση. Ο υποστηρικτικός εξοπλισμός που απαιτείται για αυτές τις διαδικασίες είναι: τα πιεστήρια κλειστού ή ανοιχτού τύπου, οι δεξαμενές προζυμωτικής εκχύλισης οι δεξαμενές απολάσπωσης και οι αντλίες κρασιού.

(ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΟ ΠΙΕΣΤΗΡΙΟ ΚΛΕΙΣΤΟΥ ΤΥΠΟΥ) ( Πηγή:  
Οινοποιείο Καπόπουλος) (Φωτογραφία Νο 3)



- **Δεξαμενές ζύμωσης:** είναι ο χώρος όπου γίνονται οι ζυμώσεις, οι εκχυλίσσεις μετά τη ζύμωση και οι μηλογαλακτικές ζυμώσεις. Οι δεξαμενές ζύμωσης διαθέτουν συσκευές ρύθμισης της θερμοκρασίας ενώ μπαίνει σε λειτουργία το σύστημα βύθισης του καπέλου που ονομάζεται **pigeage** και χρησιμοποιείται κυρίως για τις δεξαμενές ερυθράς οινοποίησης. Πρόκειται για έμβολα που κινούνται κάθετα και ασκούν πίεση στο καπέλο σπρώχνοντάς το μέσα στο υγρό που ζυμώνει. Στο χώρο επίσης υπάρχουν δεξαμενές αποστράγγισης, αντλίες κρασιού και κυλιόμενοι ιμάντες μεταφοράς σταφυλομάζας προς ζύμωση. Ο χώρος της ζύμωσης είναι εξαιρετικά επικίνδυνος διότι η αλκοολική ζύμωση παράγει μεγάλες ποσότητες CO<sub>2</sub> γιατί και συχνά παρατηρούμε ότι τίθενται σε λειτουργία μηχανισμοί επαγωγής του διοξειδίου. Κατά τη ζύμωση απελευθερώνεται αρκετή θερμότητα και υγρασία συνεπώς ο χώρος πρέπει να αερίζεται και να ψύχεται ικανοποιητικά.



ΑΝΟΞΕΟΔΩΤΕΣ ΔΕΞΑΜΕΝΕΣ ΕΛΕΓΧΟΜΕΝΗΣ  
ΘΕΡΜΟΚΡΑΣΙΑΣ

(Πηγή: Οινοποιείο 'Καπόπουλος')

(Φωτογραφία Νο 4)



- **Χώρος ωρίμανσης:** σε αυτό το χώρο μεταφέρεται το κρασί μετά τη ζύμωση όπου υπάρχουν δεξαμενές ωρίμανσης με ελεγχόμενη θερμοκρασία και συσκευή μικροξυγόνωσης όπου η θερμοκρασία δεν πρέπει να ξεπερνά τους 20° C.
- **Κάβα οξειδωτικής παλαίωσης(βαρέλια):** το κρασί μπαίνει στη διαδικασία οξειδωτικής παλαίωσης μέσα σε βαρέλια συγκεκριμένου τύπου και καθορισμένο χρονικό όριο χρήσης τους. Υπάρχει εξοπλισμός για τη ρύθμιση της θερμοκρασίας του περιβάλλοντος και των επιπέδων υγρασίας. Για την ωρίμανση των κρασιών η μέγιστη θερμοκρασία είναι οι 20° C ενώ για τη μηλογαλακτική ζύμωση που δύναται να εξελιχθεί σε αυτό το χώρο οι 22° C. Ο βαθμός υγρασίας ορίζεται στο 85%, ώστε να μειώνονται οι απώλειες κρασιού από τα βαρέλια όπως συμβαίνει σε ιδιαίτερα ξηρούς χώρους. Σε αυτό το χώρο τοποθετούνται και οι δεξαμενές όπου μεταφέρεται το σταθεροποιημένο κρασί που είναι έτοιμο προς εμφιάλωση.



( ΔΡΥΙΝΑ ΒΑΡΕΛΙΑ ΠΑΛΛΑΙΩΣΗΣ)  
(Πηγή: Οινοποιείο 'Καπόπουλος') (Φωτογραφία Νο 5)



- **Χώρος εμφιάλωσης:** εδώ εκτελούνται όλες οι εργασίες για την εμφιάλωση του κρασιού όπως: ξέπλυμα φιάλων, πλήρωση, πωματισμός και τοποθέτηση σε ξυλοπαλέτες. Φυσικά για τη διεκπεραίωση αυτών των διεργασιών υπάρχει και ο κατάλληλος εξοπλισμός πχ πλυντήριο φιαλών, γεμιστικό κ.α.

(ΓΡΑΜΜΗ ΕΜΦΙΑΛΩΣΗΣ) (Πηγή: Οινοποιείο 'Καπόπουλος')  
(Φωτογραφία Νο 6)

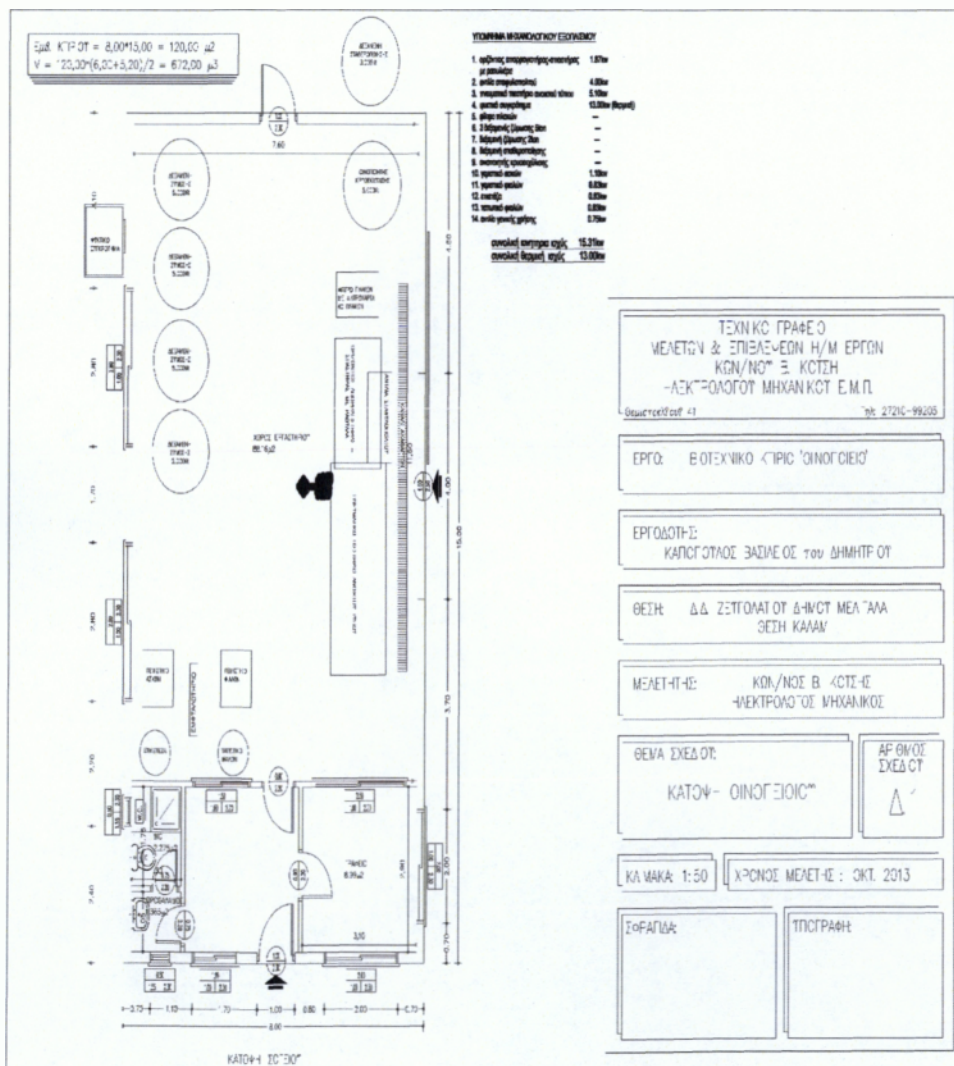


- **Χώρος συσκευασίας:** σε αυτό το χώρο γίνονται οι τελευταίες εργασίες ώστε να διατεθεί η τελική φιάλη στο εμπόριο. Η τοποθέτηση καψυλλίου, ετικέτας(κύριας και οπίσθιας), η σηματοδότηση( barcode και lot number), η τοποθέτηση σε χαρτοκιβώτια και έπειτα σε παλέτες καθώς και η κωδικοποίηση των παλετών. Στο χώρο συσκευασίας εντοπίζουμε τα εξής μηχανήματα: αποπαλετιστικό φιαλών, διανομέας καψυλλίων, μηχανή σύσφιξης καψυλλίων, ετικετέζα, εγκιβωτιστική, παλεταριστικό κα.
- **Αποθήκη υλικών συσκευασίας:** η επιχείρηση πρέπει να διαθέτει χώρο για αποθήκευση των υλικών που χρησιμοποιούνται για εμφιάλωση και συσκευασία των κρασιών(φιάλες, χαρτοκιβώτια, ταινίες, καψύλλια, φελλούς, βιδωτά πώματα, ετικέτες, φιλμ παλετών κ.α). Όλα τα ευπαθή η επικίνδυνα υλικά πρέπει να φυλάσσονται σε ξεχωριστό μέρος.
- **Εργαστήριο ποιοτικού ελέγχου:** είναι τμήμα του κτιριακού συγκροτήματος όπου πραγματοποιούνται οι συνήθεις αναλύσεις για τον έλεγχο των προϊόντων από το αμπέλι μέχρι την εμφιάλωση. Οι επικρατούσες συνθήκες στο χώρο αυτό είναι 17-25° C σε ότι αφορά τα επίπεδα θερμοκρασίας που πρέπει να τηρούνται και 50-70% τα προκαθορισμένα επίπεδα υγρασίας.

Τέλος, σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα το παρόν οινοποιείο ανήκει στη κατηγορία των επισκέψιμων οινοποιείων διότι παρέχει ειδικούς χώρους υποδοχής των πελατών και των επισκεπτών. Η κατασκευή αυτών των ειδικά διαμορφωμένων χώρων έχει σαν στόχο να προβληθούν καλύτερα τα προϊόντα της επιχείρησης και η δουλειά του οινοποιού-παραγωγού. Εκτός από το μακροπρόθεσμο όφελος της διαφήμισης που παρέχει ένα επισκέψιμο οινοποιείο υπάρχει ένα άμεσο έστω και μικρό οικονομικό όφελος από τις πωλήσεις στους επισκέπτες. Οι επισκέπτες αφού ξεναγηθούν σε όλο το οινοποιείο έχουν τη δυνατότητα να δούνε μερικές διεργασίες πως εξελίσσονται σε πραγματικό χρόνο και την ευκαιρία να δοκιμάσουν ορισμένα ή και όλα τα προϊόντα σε ένα ειδικά διαμορφωμένο χώρο που ονομάζεται 'δοκιμαστήριο- εκθετήριο'. Σε αυτό το χώρο οι επισκέπτες μέσα από ενημερωτικά φυλλάδια και βιβλία μπορούν να εμπλουτίσουν ακόμη περισσότερο τις γνώσεις του και να διευρύνουν το γευσιγνωστικό τους πεδίο. Ένα οινοποιείο χαρακτηρίζεται πέρα από τα παραπάνω ως επισκέψιμο όταν πληρεί τις προϋποθέσεις βάσει των διατάξεων της εθνικής νομοθεσίας αλλά και του κανονισμού 1493/1999 της Ευρωπαϊκής Ένωσης. ([www.gcsf.gr](http://www.gcsf.gr) , Γενικό Χημείο)



## ΚΑΤΟΨΗ ΟΙΝΟΠΟΙΕΙΟΥ (Σχέδιο 1)



(Πηγή: Οινοποιείο Καπόπουλος)



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5<sup>ο</sup>**

### **5.1 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΟΙΝΟΠΟΙΕΙΟΥ**

Η Διοίκηση της επιχείρησης έχει ορίσει μετρήσιμους στόχους οι οποίοι ανταποκρίνονται στην πολιτική της για την ασφάλεια των προϊόντων που παράγει και διαθέτει στο καταναλωτικό κοινό

#### **ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ**

Σύμφωνα με τη Διοίκηση του Οινοποιείου οι στόχοι της εταιρείας συνοψίζονται ως εξής:

- Η ελαχιστοποίηση, και η εξάλειψη προϊόντων που εμπεριέχουν μικροβιολογικούς, χημικούς και φυσικούς κινδύνους για την υγεία των καταναλωτών.
- Η ευαισθητοποίηση και η ανάπτυξη συνείδησης στο προσωπικό για την παραγωγή και διάθεση ασφαλούς και υγιεινού προϊόντος στον καταναλωτή.
- Η ικανοποίηση των πελατών της εταιρείας όσο αφορά τα προϊόντα που τους παραδίδει.
- Η εξασφάλιση κατάλληλων μέσων και πόρων.
- Η συστηματική παρακολούθηση των προμηθευτών της εταιρείας.
- Η βελτίωση των συνθηκών υγιεινής και ασφάλειας σε όλα τα στάδια των δραστηριοτήτων γλευκοποίησης, οινοποίησης, εμφιάλωσης και αποθήκευσης.
- Ο εντοπισμός και η μελέτη των μη συμμορφώσεων και κατά συνέπεια η εφαρμογή προληπτικών και διορθωτικών ενεργειών. (Πηγή: Από προσωπική συζήτηση με τον ιδοκτήτη του Οινοποιείου)

#### **ΟΙ ΣΚΟΠΟΙ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΙΣΗΣ**

Η Διοίκηση της Εταιρείας έχει καθορίσει μερικούς σκοπούς οι οποίοι παρουσιάζονται παρακάτω:

- Να επικοινωνεί συχνά με τους πελάτες της επιδιώκοντας έτσι να κατανοεί καλύτερα τις απαιτήσεις και τις επιθυμίες τους για να μπορεί να αξιολογεί την αντίληψή τους κατά πόσο έχει εκπληρώσει τις απαιτήσεις τους.

- Να παρέχει σε όλους τους εργαζόμενους την κατάλληλη εκπαίδευση και να τους εφοδιάζει με τα αναγκαία εργαλεία, ώστε να βελτιώνονται διαρκώς και κατά συνέπεια οι ίδιοι να αναζητούν συνεχώς τρόπους για την βελτίωση των προϊόντων, της ποιότητάς τους και των παρεχόμενων υπηρεσιών της εταιρίας.

- Να ενθαρρύνει το πνεύμα της ομαδικότητας μεταξύ των εργαζομένων.

- Οι προμήθειές της να γίνονται από προμηθευτές οι οποίοι, με την σειρά τους, έχουν δεσμευθεί να παρέχουν στον οργανισμό ασφαλή υλικά και υπηρεσίες της καλύτερης δυνατών ποιότητας σε συνδυασμό με το κόστος.

- Να τηρεί όλες τις προβλεπόμενες κανονιστικές απαιτήσεις και να προσπαθεί να παραδίδει στους πελάτες της τα ασφαλή προϊόντα εγκαίρως.

(Πηγή: Από προσωπική συζήτηση με τον ιδοκτήτη του Οινοποιείου)

### **Η ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ**

Η πολιτική για την ποιότητα της Οινοποιητικής Μονάδας στο Ζευγολατιό Μεσσηνίας:

- Η Διοίκηση αναγνωρίζει ότι η επιτυχία της εταιρείας εξαρτάται από την ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών της, καθώς συνεχίζει να τους προμηθεύει με ασφαλή προϊόντα που συμμορφώνονται με τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις τα οποία υπερκαλύπτουν τις εκφρασμένες και τις συνεπαγόμενες απαιτήσεις των πελατών.
- Η αύξηση της ικανοποίησης των πελατών επιτυγχάνεται καθώς η εταιρία συνεχίζει να βελτιώνει τις διεργασίες της και τα προϊόντα που τους προμηθεύει, εξασφαλίζοντας έτσι μία συνεχώς αυξανόμενη προστιθέμενη αξία.
- Η ποιότητα στην επιχείρηση επιτυγχάνεται καθώς συνεχίζει να λειτουργεί εντός του πλαισίου του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000.
- Η εταιρεία σχεδιάζει, γλευκοποιεί, οινοποιεί, εμφιαλώνει, τυποποιεί, αποθηκεύει και παραδίδει προς κατανάλωση ασφαλείς και υγιεινά προϊόντα (οίνους & γλεύκη), σύμφωνα με τις υψηλότερες προτεινόμενες απαιτήσεις ασφάλειας και υγιεινής της Ελληνικής και Ευρωπαϊκής Νομοθεσίας, τις απαιτήσεις της Ορθής Βιομηχανικής Πρακτικής (Good Manufacture Practice – GMP), τις απαιτήσεις των συνεργαζόμενων πελατών και τις προτάσεις των

κρατικών ελεγκτικών οργάνων στο εργοστάσιό της στο Ζευγολατιό του Νομού Μεσσηνίας.  
([www.elot.gr](http://www.elot.gr))

Για την επίτευξη των στόχων και των σκοπών που έχει θέσει η Διοίκηση της επιχείρησης ώστε να λειτουργήσει αποτελεσματικά στη σύγχρονη ανταγωνιστική αγορά, εφαρμόζει και λειτουργεί σύμφωνα με τα πρότυπα του ISO 9001:2000 ενώ συμπορεύεται με την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία (93/43/ EC και 1219/A/2000 ΦΕΚ). Επιπλέον, η επιχείρηση εφαρμόζει προγράμματα υγιεινής και διαθέτει όλα τα απαραίτητα μέσα για την αποτελεσματική εφαρμογή και τον αποδοτικό έλεγχο του HACCP. Ενημερώνει τακτικά το προσωπικό της και εμπλουτίζει το εκπαιδευτικό της υλικό σε θέματα που αφορούν τόσο τη παραγωγή των προϊόντων όσο και τα ζητήματα ασφάλειας και υγιεινής. Ελέγχει σχολαστικά όλα τα στάδια της οινοποίησης από τη παραλαβή των σταφυλιών μέχρι και τη διάθεση του τελικού προϊόντος. Ενημερώνεται για τις εθνικές και διεθνείς προδιαγραφές και τεχνολογικές εξελίξεις με απώτερο σκοπό να βελτιώσει και η ίδια τη παραγωγή της. Τελος, αναθεωρεί και τροποποιεί τα εφαρμοζόμενα συστήματα με σκοπό να μεγιστοποιήσει τη δική της δυναμική και να ισχυροποιηθεί στην τοπική και εγχώρια αγορά. (Η εφαρμογή του συστήματος HACCP είναι υποχρεωτική στην Ελλάδα, βάση της Ευρωπαϊκής Οδηγίας 93/43/ΕΟΚ και της Κ.Υ.Α. 487/ΦΕΚ 1219 Β' / 4.10.2000)



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5<sup>ο</sup>

### 5.2 ΦΑΣΕΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ

Η σχετική διαδικασία της πιστοποίησης με τα συστήματα της οικογένειας ISO 9000 και συγκεκριμένα με το ISO 9001 που έχει πιστοποιηθεί το παρόν οινοποιείο που εδρεύει στο Ζευγολατιό Μεσσηνίας ολοκληρώθηκε σε τέσσερις διαδοχικές φάσεις. Παρακάτω αναφέρονται οι φάσεις διαδικασίας πιστοποίησης:

**Φάση 1:** περιλαμβάνει τη προμελέτη σκοπιμότητας για πιστοποίηση. Για τη παραπάνω επιχείρηση της οποίας τα προϊόντα βρίσκονται μεταξύ αυτών που ελέγχονται με σχετικές οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, διότι είναι προϊόντα που επηρεάζουν την ασφάλεια, την υγεία των καταναλωτών και το περιβάλλον, η πιστοποίηση με βάση τα διεθνή πρότυπα είναι υποχρεωτική. Χωρίς αυτήν είναι αδύνατο για την επιχείρηση να διαθέσει τα προϊόντά της στις αγορές χωρών-μελών ή να υποβάλλει προσφορές σε διαγωνισμούς που προκηρύσσουν διάφοροι δημόσιοι οργανισμοί για σχετικές προμήθειες.

**Φάση 2:** είναι το στάδιο προετοιμασίας για πιστοποίηση. Η εταιρεία επιλέγει το συμβουλευτικό γραφείο που θα την προετοιμάσει για τη σχεδίαση των αναγκαίων διαδικασιών για τη διασφάλιση της ποιότητας και τη συγγραφή του σχετικού εγχειριδίου. Η επιλογή του συμβουλευτικού γραφείου εξαρτάται από το είδος των προϊόντων που παράγει η εταιρεία και από το βαθμό εξοικείωσης και πείρας που αυτή έχει με το σύστημα διασφάλισης ποιότητας. Το Εγχειρίδιο Ποιότητας (Quality Manual) αποτελεί και τη σχετική τεκμηρίωσή τους. Το συμβουλευτικό γραφείο που επέλεξε η επιχείρηση του παραδείγματός μας για την προετοιμασία της είναι η UNICON, εταιρεία η οποία διαθέτει ιδιαίτερη εξειδίκευση και εμπειρία κάτι που πρέπει να διαθέτει κάθε συμβουλευτικό γραφείο, ώστε να αποφευχθούν οι καθυστερήσεις στη διαδικασία χορήγησης του πιστοποιητικού. Η επιλογή συμβουλευτικού γραφείου χωρίς την κατάλληλη πείρα και το εξειδικευμένο προσωπικό για λόγους οικονομίας μπορεί να στοιχίσει πολύ περισσότερο στην εταιρεία. Το κόστος αυτό προκύπτει από την αποδυνάμωση της ανταγωνιστικής θέσης της εταιρείας λόγω της χρονικής καθυστέρησης για την πιστοποίηση. Κατά τη διάρκεια τήρησης του χρονοδιαγράμματος προετοιμασίας για την επίσημη αξιολόγηση γίνεται σχεδιασμός και

δοκιμαστική λειτουργία του συστήματος της ποιότητας και η συγγραφή του προκαταρκτικού εγχειριδίου ποιότητας.

**Φάση 3:** περιλαμβάνει τη διαδικασία πιστοποίησης από κατάλληλο φορέα. Σε αυτή τη φάση γίνεται η επιλογή του οργανισμού για τη χορήγηση της πιστοποίησης της ποιότητας. Τα βήματα αυτής της φάσης είναι: προαιρετική αίτηση για διεξαγωγή προκαταρκτικής αξιολόγησης από φορέα πιστοποίησης, κανονική αίτηση για επίσημη αξιολόγηση, κανονική αξιολόγηση εγκατάστασης (εταιρείας) από ομάδα του φορέα πιστοποίησης, χορήγηση στην εταιρία πιστοποιητικού συμμόρφωσης με πρότυπο ISO.

**Φάση 4:** διατήρηση ή αλλαγή του είδους πιστοποίησης. Εδώ υπάρχει πλήρης επαναξιολόγηση της εταιρίας για τη συνέχιση της πιστοποίησης, οποτεδήποτε αλλάζει η δραστηριότητα της σε τομείς που δεν καλύφθηκαν στην αρχική πιστοποίηση ή κάθε 3-4 χρόνια για αρχικές συνθήκες λειτουργίας. ([www.iso.gr](http://www.iso.gr))

## ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Από τη χρήση ενός Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα και τη καλλιέργεια σταφυλιών ολοκληρωμένης διαχείρισης καταλήγουμε στο συμπέρασμα πως και οι δύο αυτοί παράγοντες ευνοούν την ανάπτυξη μίας ποιοτικά προσανατολισμένης με υψηλή προστιθέμενη αξία και διεθνή αναγνωρισιμότητα επιχείρησης που παρουσιάζεται ισχυρή στη σύγχρονη ανταγωνιστική αγορά. Επιπλέον, εγκαθιστά ένα 'status quo' που σέβεται την ικανοποίηση του πελάτη και το περιβάλλον στο σύνολό του.

Κατ' επέκταση, η ανταγωνιστικότητα βελτιώνεται με τον εκσυγχρονισμό της παραγωγικής αλυσίδας και η αγορά διανθίζεται με υψηλής ποιότητας προϊόντα, κυρίως όμως ευνοούνται οι τοπικές και περιφερειακές αγορές. Η επιχείρηση εφαρμόζει καινοτόμες και πιστοποιημένες μεθόδους και τεχνικές που σε συνδυασμό με το τεχνολογικό εκσυγχρονισμό προσδίδουν κύρος ενώ μειώνεται το κόστος παραγωγής σημαντικά. Συνεπώς η επιχείρηση αυξάνει το μερίδιό της στην αγορά παράγοντας προϊόντα που ικανοποιούν τις ανάγκες των υποψηφίων πελατών. Επακόλουθο των ΣΔΠ που αποσκοπούν στη βελτίωση της ποιότητας είναι και η θετική εξέλιξη των τομέων της ασφάλειας και υγιεινής. Τα αμπέλια ολοκληρωμένης διαχείρισης προωθούν ορθολογικές αμπελοκαλλιεργητικές πρακτικές έχοντας λάβει τα κατάλληλα γεωπεριβαλλοντικά μέτρα. Τα παραγόμενα προϊόντα επωφελούνται από τη γενική φιλοσοφία της κατοχύρωσης προϊόντων ως ΠΟΠ ή ΠΓΕ και λαμβάνουν την ανάλογη προστιθέμενη αξία. Διαθέτουν ακόμη αριθμό τυποποίησης, ποιοτική συσκευασία ενώ η ετικέτα που αποτελεί το σήμα κατατεθέν ενός προϊόντος τονίζει τόσο την προέλευσή του όσο και την βαθμίδα ποιότητάς του. Είναι γενικά αποδεκτό πως η ζήτηση τέτοιων προϊόντων έχει αυξηθεί σημαντικά με αποτέλεσμα να είναι αναγκαία η απαίτηση για την ανάλογη προσφορά.

Η αμπελοκαλλιέργεια αποκτά εξωστρέφεια και οι επενδυτικές τάσεις αυξάνονται σταδιακά. Θετικά οφέλη δεν αποκομίζει μόνο η επιχείρηση αλλά μέσα από το παράδειγμά μας και η περιφέρεια Πελοποννήσου με τη στήριξη καινοτόμων πρακτικών. Επιπροσθέτως, η ορθολογική διατήρηση των αμπελοτεμαχίων σημαίνει αυτόματα συνετή άρδευση των αμπελώνων με εκσυγχρονισμένο δίκτυο άρδευσης ενώ ο περιορισμός των χημικών σκευασμάτων καθιστά τη συγκεκριμένη πρακτική ως 'φιλική προς το περιβάλλον'. Βασικός στόχος της καλλιέργειας ολοκληρωμένης διαχείρισης είναι αφενός η παραγωγή οίνου υψηλής ποιότητας και



αφετέρου η εμφιάλωσή του ώστε να αναπτυχθεί πλήρως ο κλάδος ιδίως στη περιοχή που εδρεύει το οινοποιείο του παραδείγματός μας. Έχουμε ποικιλίες που παρουσιάζουν αυξημένη ζήτηση ενώ με την εφαρμογή καινοτόμων τεχνικών παρουσιάζουν ανθεκτικότητα σε ασθένειες. Η οινοποίηση τέτοιου είδους σταφυλιών παράγει οίνους άριστης ποιότητας με διεθνή αναγνώριση. Η περιοχή που εδρεύει το παρόν οινοποιείο θεωρείται από τα στοιχεία του Υπουργείου Γεωργίας ως περιοχή με δυναμική για την εφαρμογή των συστημάτων Agro με στόχο τη παραγωγή προϊόντων ανωτέρας ποιότητας, αφού τα σταφύλια θα μετατραπούν σε κρασιά πλήρως ανταγωνιστικά στις διεθνείς και εγχώριες αγορές.

Σε δεύτερο επίπεδο, η κατασκευή οινοποιείων με βάση τα πρότυπα διαχείρισης ποιότητας ISO 9001:2000 και Haccp συμβάλλουν καταλυτικά στην εξυγίανση του τομέα με τη κατασκευή βιώσιμων οινοποιητικών μονάδων. Η λειτουργία των οινοποιείων σύμφωνα με το ISO είναι μια στρατηγική μάρκετινγκ και άριστη πρακτική διαφήμισης για την ανάδειξη των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών των ελληνικών κρασιών. Τα αμπελοοινικά προϊόντα λαμβάνουν τη πιστοποίηση και ανοίγεται ο δρόμος για τις διεθνείς αγορές. Η επιχείρηση αποκτά αξιοπιστία, ασφάλεια και ισχυρό brand name. Τα παραπάνω συστήματα στοχεύουν στην οργάνωση ενός ισχυρού υπόβαθρου για αποτελεσματική και επικερδή παραγωγή από υπεύθυνες και οικονομικά βιώσιμες επιχειρήσεις. Τα οφέλη είναι πολλαπλά τόσο για την επιχείρηση όσο και για το κοινωνικό σύνολο.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Αγγελόπουλος Χ. (2000), Πιστοποίηση ISO 9000: η επόμενη μέρα. Άρθρο στην ειδική έκδοση ISO 9000.

Αρβανιτογιάννης Ι.Σ, Σάνδρου Δ. Και Κούρτης Λ,( 2001), Ασφάλεια τροφίμων. Εφαρμογή της ανάλυσης διοίκησης επικινδυνότητας και κρίσιμων σημείων ελέγχου στις βιομηχανίες τροφίμων και ποτών, Θεσσαλονίκη, University Studio Press.

Αρβανιτογιάννης Ι.Σ.(2000), ISO 9000&ISO 14000, 1<sup>η</sup> έκδοση, Θεσσαλονίκη, University Studio Press.

Γενικό Χημείο του Κράτους,(2004), Προδιαγραφές οινοποιείων για την έκδοση πιστοποιητικών καταλληλότητα, Ελληνικό Κράτος- Κανονισμός (ΕΚ) 852/2004.

Δερβίσης Ανδρέας, (2008), Ολοκληρωμένη Διαχείριση Οινοποιήσιμων Αμπελώνων, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Τμήμα Θετικών Επιστημών.

Δερβιτσιώτης Κώστας Ν.(2005), Ορισμοί Ποιότητας: Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Νομική Βιβλιοθήκη, Β' έκδοση, ISBN 960-272-311-4.

ΕΛΟΤ,(2009), [www.elot.gr](http://www.elot.gr)

Καρυπίδης Φ,(2003), Διοίκηση ολικής ποιότητας και διασφάλιση ποιότητας και διάθεση γεωργικών προϊόντων, Θεσσαλονίκη.

Λογοθέτης Ν.(1992), Μάνατζμεντ ολικής ποιότητας, Εκδόσεις Γκιούρδας.

Μαλισιόβα Ε,(2004), Διοίκηση Ποιότητας II, ΑΤΕΙ Τμήμα Τυποποίησης και Διοίκησης Προϊόντων, Κατερίνη.

Στεφανάτος Σ,(2003), Προγραμματισμός για τη Ποιότητα, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Πάτρα.

Συμβουλευτική Μετρόν,(2000), Διαχείριση Ποιότητας ISO9001:2000 από: [www.minagric.gr](http://www.minagric.gr)

Τσιότρας Γεώργιος Δ.(2002), Βελτίωση Ποιότητας, Αθήνα, Εκδόσεις Μπένος.

Agrocert, (2008), [www.agrocert.gr](http://www.agrocert.gr)

Agrocert, (2009), [www.agrocert.gr/pages/conten.asp?cntID=31](http://www.agrocert.gr/pages/conten.asp?cntID=31).

ASQ, (08/11/2010), American Society for Quality, [wqai.asq.com](http://wqai.asq.com)

Beckford John, (1998), Quality: a critical introduction, 1<sup>ST</sup> Edition, Routledge London, E-Library, Taylor and Francis.

Bird Katie, (25 February 2009), from [www.iso.org/iso/news](http://www.iso.org/iso/news).

Crosby Philip.B, (1979), Quality is free: the art of making quality certain, USA , New American Library.

Gower, (2001), Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Εκδόσεις Έλλην- Γ Παρίκος και ΣΙΑ Α.Ε.

Gilmore H.L,(1974), Product Conformance Cost on Quality Progress.

Gehani R.(1993), Quality Value chain: a meta synthesis of Frontiers of quality movement, p.p 7 and 29-42.

Ghobadian A. and Speller S, (1994), Gurus of quality: a framework of comparison, 5<sup>th</sup> edition, vol 5, USA, Taylor and Francis.

IOBC, (1999), Guidelines for integrated production of grapes, IOBC/WDRS, Bulletin Edition.

IOBC, (1999), Intergrated production principles and technical guidelines.

ISO Organisation, (2008), [www.iso.org/iso/iso\\_9000](http://www.iso.org/iso/iso_9000).

Ishikawa Kauru, (1985), What is total quality control?, Englewood Cliffs NJ, Prentice Hall Inc.

Juran L. (2010), Juran's Quality Handbook. The quality guide to performance excellence, Juran Insitute, 6<sup>th</sup> edition, Southbury CT.

Lindsay E.J. (2008), The management and control of quality, 7<sup>th</sup> edition, USA, Thomson South-western.



Singels et al (1984), International Journal of quality and reliability management. International Journal Of Quality Science, 24(5).

Psomas E. and Fotopoulos A. (2009), A meta analysis of ISO 9001:2000 research-findings and future research proposals. International Journal of Quality and Service Science, vol1, issue:2 ,p.p 128-144.

Zakuan et al, (2013), Proposed relationship of TQM and organizational performance using structured equation modeling. Total Quality Management, (21), issue:2 ,p.p 185-203.