

**ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΥΠΡΟΥ**  
**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ**  
**ΔΙΟΙΚΗΣΗ, ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ**



**«Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας Και Ανάλυση Της Πρότυπης Σειράς Iso 9001 – Επιρροή Τους Σε Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις - Μελέτη Εφαρμογής Σε Τοπική Εταιρεία Πώλησης Και Συντήρησης Πυροσβεστήρων»**

**ΣΑΒΒΙΔΗ ΧΑΡΙΚΛΕΙΑ**

Επιβλέπωντας Καθηγητης  
Καθ. Δρ. ΜΙΧΑΛΗΣ ΣΩΚΡΑΤΟΥΣ

**Δεκέμβριος 2023**

**Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου**  
**Σχολή ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ  
ΔΙΟΙΚΗΣΗ, ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ**

**«ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΠΡΟΤΥΠΗΣ ΣΕΙΡΑΣ ISO 9001 – ΕΠΙΡΡΟΗ ΤΟΥΣ ΣΕ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ - ΜΕΛΕΤΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΣΕ ΤΟΠΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΗΡΩΝ»**

**ΣΑΒΒΙΔΗ ΧΑΡΙΚΛΕΙΑ**

**ΕΠΙΒΛΕΨΗ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ**

**ΚΑΘ. ΔΡ. ΜΙΧΑΛΗΣ ΣΩΚΡΑΤΟΥΣ**

**Η ΠΑΡΟΥΣΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΥΠΟΒΛΗΘΗΚΕ ΠΡΟΣ ΜΕΡΙΚΗ ΕΚΠΛΗΡΩΣΗ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ ΤΙΤΛΟΥ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΟ ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ, ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥ ΑΝΟΙΚΤΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΚΥΠΡΟΥ.**

**ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2023**



# Πρόλογος

---

Η παρούσα μεταπτυχιακή εργασία με τίτλο **«Συστήματα διαχείρισης ποιότητας και ανάλυση της πρότυπης σειράς ISO 9001 – επιρροή τους σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις - μελέτη εφαρμογής σε τοπική εταιρεία πώλησης και συντήρησης πυροσβεστήρων»** εκπονήθηκε στα πλαίσια των Μεταπτυχιακών σπουδών στο τμήμα Διοίκηση, Τεχνολογία και Ποιότητα του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

Στην παρούσα μεταπτυχιακή εργασία μελετάται η διασφάλιση της ποιότητας των προϊόντων ή υπηρεσιών που προσφέρει μια μικρομεσαία επιχείρηση μέσω της εφαρμογής Διεθνών ή/και Ευρωπαϊκών προτύπων και πως επηρεάζεται από τις ισχύουσες νομοθεσίες. Πιο συγκεκριμένα μελετάται η περίπτωση μιας μικρομεσαίας επιχείρησης που δραστηριοποιείται στη συντήρηση και πώληση πυροσβεστήρων με μία προσπάθεια εντοπισμού των διαφόρων προβλημάτων που μπορεί να αντιμετωπίζουν παρόμοιου βεληνεκούς επιχειρήσεις.

Στο σημείο αυτό θα ήθελα να ευχαριστήσω τον καθηγητή κ. Μ. Σωκράτους για την βοήθεια και την κατεύθυνση που μου προσέφερε στην εκπόνηση της συγκεκριμένης διατριβής.

Επίσης θα ήθελα να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες στους ιδιοκτήτες της εταιρείας THEMIS FIRE END LTD, για την άψογη συνεργασία τους και την προθυμία τους να μου παρέχουν χωρίς ενδοιασμούς όλες τις αναγκαίες πληροφορίες για την εκπόνηση της συγκεκριμένης διατριβής.

Χαρίκλεια Σαββίδα

Δεκέμβριος 2023

# Περίληψη

---

Το αντικείμενο της παρούσας μεταπτυχιακής εργασίας αφορά την μελέτη της ποιότητας, των Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας και την εφαρμογή τους στις κυπριακές μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Επιλέχθηκε να εξεταστεί μια τοπική μικρή επιχείρηση συντήρησης και πώλησης πυροσβεστήρων με σκοπό να διερευνηθεί η αναγκαιότητα εφαρμογής προτύπων και η εξασφάλιση σχετικών πιστοποιήσεων. Μέσω της έρευνας αυτής εξετάζεται επίσης η επιρροή της ισχύουσας νομοθεσίας στην εξέλιξη των μικρομεσαίων αυτών επιχειρήσεων.

Αρχικά, διεξάγεται μια βιβλιογραφική ανασκόπηση που αναλύει και παρουσιάζει την έννοια της ποιότητας και των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας. Κατηγοριοποιούνται τα διάφορα συστήματα ποιότητας και εξετάζεται η εφαρμογή και η χρησιμότητά τους στις κυπριακές επιχειρήσεις. Το κεφάλαιο αυτό ολοκληρώνεται με την παρουσίαση διαφόρων εργαλείων στρατηγικού σχεδιασμού, μερικά από τα οποία εφαρμόζονται για τη μελέτη της υπό εξέταση εταιρείας.

Στη συνέχεια αναλύεται και περιγράφεται η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για την εκπόνηση της έρευνας αυτής. Πιο συγκεκριμένα παρουσιάζεται το είδος της μεθοδολογίας που ακολουθήθηκε, ο πληθυσμός της έρευνας και το είδος της. Επιπρόσθετα, γίνεται αναφορά στον χρονοδιάγραμμα και στο σχεδιασμό που υιοθετήθηκε για την υλοποίηση της έρευνας αυτής ενώ παράλληλα παρουσιάζονται και οι σχετικές αδυναμίες που προέκυψαν. Αναπόσπαστο τμήμα του κεφαλαίου αυτού αποτελούν τα ερευνητικά εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν για την αξιολόγηση της επιχείρησης που μελετάται. Παρουσιάζονται επίσης τα έντυπα αξιολόγησης και οι σχετικοί πίνακες που χρησιμοποιήθηκαν κατά τη διάρκεια των διαπροσωπικών συνεντεύξεων με τους ιδιοκτήτες της επιχείρησης.

Έπειτα παρέχεται μία σύντομη περιγραφή της επιχείρησης που μελετάται και της ισχύουσας νομοθεσίας στον τομέα της εξειδίκευσής της. Επιπρόσθετα αναλύονται τα δεδομένα που έχουν συγκεντρωθεί από τις διαπροσωπικές συνεντεύξεις που πραγματοποιήθηκαν με τους ιδιοκτήτες της επιχείρησης. Συμπληρωματικά παρουσιάζονται τα δεδομένα που συλλέχθηκαν από την εφαρμογή των στρατηγικών εργαλείων αξιολόγησης, μέσω των μεθόδων ανάλυσης SWOT και PORTER.

Τέλος, παρουσιάζονται τα συμπεράσματα βάσει των ερευνητικών ερωτημάτων που αναλύθηκαν στον πρώτο κεφάλαιο της έρευνας και γίνεται μια προσπάθεια εξαγωγής γενικευμένων συμπερασμάτων σχετικά με τη σημασία της εφαρμογής προτύπων στις κυπριακές μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

# Abstract

---

The subject of this postgraduate thesis concerns the study of quality, Quality Assurance Systems, and their implementation in Cypriot small and medium-sized enterprises. A local small maintenance and fire extinguisher sales business was chosen to investigate the necessity of implementing standards and securing relevant certifications. Additionally, this research examines the influence of existing legislation on the development of these small and medium-sized enterprises.

Initially, a literature review is conducted, analyzing and presenting the concept of quality and quality management systems. Various quality systems are categorized, and their application and usefulness in Cypriot businesses are examined. This chapter concludes with the presentation of various strategic planning tools, some of which are applied to study the company under investigation.

Subsequently, the methodology followed for this research is analyzed and described. Specifically, the type of methodology used, the research population, and its nature are presented. Furthermore, reference is made to the timeline and design adopted for the implementation of this research, while the related weaknesses that arose are also highlighted. An integral part of this chapter includes the research tools used to evaluate the studied enterprise. Additionally, the assessment forms and relevant tables used during the interpersonal interviews with the owners of the business are presented.

Following this, a brief description of the studied business and the existing legislation in its specialization sector is provided. Furthermore, the data collected from the interpersonal interviews conducted with the business owners are analyzed. Additionally, the data collected from the application of strategic evaluation tools through SWOT and PORTER analysis methods are presented.

Finally, the study concludes by drawing conclusions based on the research questions analyzed in the first chapter, attempting to derive generalized insights regarding the significance of implementing standards in small and medium-sized enterprises in Cyprus.

# Περιεχόμενα

Πρόλογος.....	4
Περίληψη .....	5
Abstract .....	6
Κατάλογος Εικόνων .....	9
1. Εισαγωγή.....	11
1.1 Γενικά.....	11
1.2 Σκοπός Έρευνας.....	12
1.3 Μεθοδολογία.....	12
1.4 Ερευνητικά Ερωτήματα.....	13
2. Βιβλιογραφική Ανασκόπηση.....	14
2.1. Ποιότητα και Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας .....	14
2.1.1. Έννοια της Ποιότητας.....	14
2.1.2. Ιστορική Αναδρομή στην Έννοια της Ποιότητας .....	15
2.1.3. Έλεγχος και ευθύνη ποιότητας.....	17
2.2. Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας .....	18
2.2.1. Εισαγωγή στα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας .....	18
2.2.2. Εκπαίδευση στα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας.....	19
2.2.3. Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας - Κατηγοριοποίηση .....	20
2.2.4. Διεθνής Τυποποίηση.....	21
2.3. Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας στην Κύπρο .....	24
2.3.1. Εφαρμογή Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας στην Κύπρο .....	24
2.3.2. Κυπριακός Οργανισμός Τυποποίησης.....	26
2.3.3. Ανάλυση ISO 9001 .....	27
2.3.3.1. Βήματα Πιστοποίησης ISO 9001 .....	28
2.3.4. Οι Κυπριακές επιχειρήσεις στην μετά ISO- εποχή.....	29
2.4. Εφαρμογή Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας για επίτευξη των στόχων μιας Επιχείρησης .....	30
2.4.1. Επιθεώρηση Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας .....	30
2.4.2. Εφαρμογή Επιθεωρήσεων σε διάφορους τομείς .....	30
2.4.3. Εργαλεία Στρατηγικού Σχεδιασμού.....	31
2.4.3.1. Ανάλυση SWOT.....	31
2.4.3.2. Ανάλυση Porter – 5 Δυνάμεις.....	33
2.4.3.3. Ανάλυση PESTEL.....	34
2.5. Διαχείριση Ποιότητας και Πρότυπα σε Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις.....	36
3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ.....	37
3.1. Είδος Μεθοδολογίας .....	37
3.2. Ερευνητικά Εργαλεία .....	37

3.3.	Πληθυσμός και δείγμα της έρευνας .....	38
3.4.	Μεταβλητές.....	38
3.4.1.	Ανάλυση SWOT - Πίνακας δεδομένων .....	39
3.4.2.	Αξιολόγηση βάση των 5 δυνάμεων του Porter .....	39
3.5.	Χρονοδιαγράμματα και Σχεδιασμός έρευνας .....	40
3.6.	Αδυναμίες Έρευνας.....	41
4.	ΜΕΛΕΤΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΣΕ ΤΟΠΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΗΡΩΝ .....	42
4.1.	Γενικές Πληροφορίες .....	42
4.2.	Περιγραφή της Μικρομεσαίας Επιχείρησης.....	42
4.3.	Απαιτήσεις Νομοθεσίας.....	44
4.3.1.	Κώδικας Πρακτικής για Έλεγχο και Συντήρηση Πυροσβεστήρων.....	44
4.3.2.	Αναλυτική Περιγραφή Εργασιών Αναγόμωσης, Συντήρησης και Περιοδικού Ελέγχου Πυροσβεστήρων (σύμφωνα με τα Παραρτήματα III, IV, V και VI του «Κώδικα Πρακτικής για Έλεγχο και Συντήρηση Πυροσβεστήρων») .....	45
4.3.2.1.	Διαστήματα Ελέγχου και Συντήρησης, Ειδικής Συντήρησης, Διεξοδικού Ελέγχου και Λειτουργικής Ζωής των Πυροσβεστήρων.....	46
4.3.2.2.	Διαδικασίες Συντήρησης Πυροσβεστήρων.....	46
4.3.2.3.	Καθορισμός της σήμανσης των πυροσβεστήρων .....	47
4.4.	Στρατηγική Προώθησης – Υφιστάμενη κατάσταση και Μελλοντικοί Στόχοι.....	48
4.5.	Διερεύνηση εφαρμογής ISO 9001 και Άλλων σχετικών νομοθεσιών .....	48
4.6.	Ανάλυση SWOT .....	51
4.6.1.	Ανάλυση Swot – Παρουσίαση αποτελεσμάτων .....	51
4.6.2.	Συμπεράσματα από την Ανάλυση SWOT.....	52
4.7.	Ανάλυση των 5 δυνάμεων του Porter .....	54
5.	Συμπεράσματα .....	56
5.1.	Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας και Κυπριακές Επιχειρήσεις.....	56
5.2.	Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας και επίτευξη των στόχων μιας επιχείρησης.....	56
5.3.	Εργαλεία στρατηγικού σχεδιασμού – Αξιολόγηση της υπό μελέτη εταιρείας.....	56
5.4.	Ισχύουσες Νομοθεσίες και Ποιότητα .....	57
5.5.	Βελτίωση Επιχειρήσεων μέσω της εφαρμογής προτύπων .....	57
5.6.	Εισηγήσεις για Μελλοντικές Έρευνες.....	58
6.	Βιβλιογραφία.....	59



# Κατάλογος Εικόνων

---

Εικόνα 1: Σημασία της Ποιότητας.....	15
Εικόνα 2: Κύκλος του Deming - Στάδια.....	16
Εικόνα 3: Κύκλος Λειτουργίας Βελτίωσης Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας.....	17
Εικόνα 4: Κύκλος του Deming - Στάδια Διαχείρισης Ποιότητας .....	19
Εικόνα 5: Διεθνή και Ευρωπαϊκά Πρότυπα - Πηγή Κ.Ο.Τ.....	24
Εικόνα 6: Οφέλη από την εφαρμογή Προτύπων - Πηγή Κ.Ο.Τ. ....	26
Εικόνα 7: Εθνικό Σύστημα Τυποποίησης.....	27
Εικόνα 8: Ανάλυση SWOT .....	33
Εικόνα 9: 5 Δυνάμεις του Porter .....	34
Εικόνα 10: Ανάλυση Pestle .....	35



# 1. Εισαγωγή

---

## 1.1 Γενικά

Η Κύπρος, ως μία από τις ταχύτερα αναπτυσσόμενες οικονομίες στην Ευρώπη, εμπλέκεται σε έναν δυναμικό και ανταγωνιστικό χώρο, ιδίως στην οικοδομική βιομηχανία και στην έλξη ξένων επενδύσεων. Εντούτοις, η επιτυχία δεν είναι αυτοσκοπός. Η προσαρμογή και η συμμόρφωση προς τις υφιστάμενες διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας αποτελούν ζωτικό μέρος της πορείας προς τη βιώσιμη ανάπτυξη.

Ο ανταγωνισμός σε ένα δυναμικό "παζάρι" είναι έντονος, και οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην Κυπριακή Δημοκρατία πρέπει να ανταποκριθούν σε μεγάλες προκλήσεις για να διατηρήσουν την ανταγωνιστικότητά τους. Επομένως, η υιοθέτηση συστημάτων διασφάλισης ποιότητας αποτελεί βασική στρατηγική. Αυτά τα συστήματα δεν αφορούν μόνο την εσωτερική οργάνωση, αλλά και την αντιμετώπιση των απαιτήσεων του αγοραστικού κοινού και των εταίρων.

Η ποιότητα αναδεικνύεται ως ο κυρίαρχος παράγοντας για την επιτυχία των επιχειρήσεων. Ο όρος «ποιότητα» δεν αφορά μόνο την τεχνική εκτέλεση ενός έργου ή την παραγωγή ενός προϊόντος, αλλά και την ικανοποίηση των αναγκών και προσδοκιών του πελάτη. Σε μια εποχή όπου η απήχηση των καταναλωτών είναι πολυδιάστατη, η ποιότητα δεν είναι απλώς εγγύηση, αλλά και ένδειξη αξιοπιστίας και επαγγελματισμού.

Η εφαρμογή διαφόρων προτύπων, όπως τα ISO, αναδεικνύει τη δέσμευση μιας επιχείρησης για υψηλό επίπεδο ποιότητας. Ενισχύει την εικόνα της ως μίας πλήρως καταρτισμένης και πιστοποιημένης οντότητας. Αυτό δεν είναι μόνο κρίσιμο για την απόκτηση πελατών αλλά και για τη διατήρηση επαγγελματικών σχέσεων.

Εντούτοις, είναι σημαντικό να εξεταστεί κατά πόσον η διασφάλιση της ποιότητας μέσω των προτύπων ISO είναι προσαρμόσιμη και βιώσιμη για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Επιπλέον, η εκτίμηση της σημασίας των πιστοποιήσεων από τους πελάτες αποτελεί καθοριστικό παράγοντα. Είναι αναγκαίο να εκπαιδεύονται οι πελάτες σχετικά με τα οφέλη της πιστοποίησης και των προτύπων ποιότητας, προκειμένου να γίνουν πιο ενεργοί συμμετέχοντες στην προώθηση της ποιοτικής προσέγγισης στην αγορά.

## 1.2 Σκοπός Έρευνας

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω και τον ευρύτερο οικογενειακό μου κύκλο, εκδηλώθηκε το ενδιαφέρον μου να διερευνήσω περαιτέρω την εταιρεία ενός οικογενειακού φίλου που ειδικεύεται στους πυροσβεστήρες και έχει σταθερό πελατολόγιο. Ο στόχος μου είναι να αποκτήσω μια εμπειριστατωμένη κατανόηση του πώς η εν λόγω εταιρεία διασφαλίζει την ποιότητα των προϊόντων ή των υπηρεσιών της, καθώς επίσης να διαπιστώσω πώς η εφαρμογή των προτύπων ISO9001 μπορεί να συμβάλει στην βελτίωσή της.

Για την πραγματοποίηση της έρευνας, προγραμματίζεται η επικοινωνία με την εταιρεία, με σκοπό την διενέργεια συνέντευξης είτε με κάποιον εκπρόσωπό της είτε με τον ιδιοκτήτη. Κατά τη διάρκεια αυτής της συνέντευξης, θα εξεταστούν λεπτομερώς οι διαδικασίες ελέγχου ποιότητας που χρησιμοποιούνται κατά τη διάρκεια της παραγωγής, καθώς επίσης και ο τρόπος αντίδρασής τους σε προβλήματα που προκύπτουν.

Επιπλέον, θα εξεταστεί ο τρόπος με τον οποίο η εταιρεία προσαρμόζεται σε διεθνή πρότυπα ποιότητας, καθώς και εάν έχει αποκτήσει πιστοποιήσεις ISO 9001. Μέσα από αυτήν την διαδικασία, θα αποκαλυφθεί πώς ακριβώς εφαρμόζονται αυτά τα πρότυπα στις καθημερινές δραστηριότητές τους και πώς η πιστοποίηση επηρεάζει την απόδοσή τους και την εμπιστοσύνη των πελατών.

Τέλος, θα διερευνηθεί χρησιμοποιώντας διάφορα εργαλεία στρατηγικού σχεδιασμού η εταιρεία που μελετάται. Πιο συγκεκριμένα θα διερευνηθούν οι αδυναμίες της και τα προτερήματα της μέσω της ανάλυσης SWOT ενώ θα εξεταστεί κατά πόσον επηρεάζεται η εταιρεία από άλλους ανταγωνιστές μέσω της εφαρμογής των πέντε δυνάμεων του Porter. Με αυτόν τον τρόπο, αναμένεται να προκύψει μια πιο λεπτομερής εικόνα του τρόπου με τον οποίο η εταιρεία διασφαλίζει την ποιότητα και πώς η πιστοποίηση ISO 9001 συντελεί στην βελτίωση ή όχι των διαδικασιών της.

## 1.3 Μεθοδολογία

Η παρούσα Διατριβή επικεντρώνεται στην εξέταση της έννοιας της Ποιότητας και εκτείνει την ανάλυσή της σε μια λεπτομερή αναφορά σχετικά με τα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας. Η ανάλυση αυτή θα εξετάσει διάφορες πτυχές που σχετίζονται με την Ποιότητα, παρέχοντας ένα θεωρητικό υπόβαθρο για την κατανόηση του ρόλου και της εφαρμογής των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας.

Στη συνέχεια, γίνεται αναφορά στον κλάδο των πυροσβεστήρων, όπου η τήρηση συγκεκριμένων κανονισμών από τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε αυτόν τον κλάδο είναι απαραίτητη.

Επιπλέον, θα αξιολογηθεί η επιχείρηση μέσω διάφορων εργαλείων. Θα διενεργηθούν συνεντεύξεις με εκπροσώπους της εταιρείας και θα αναλυθούν με χρήση ποιοτικής μεθοδολογίας, προσφέροντας έτσι εμπειριστατωμένη κατανόηση της εταιρείας και των πρακτικών της. Αν είναι εφικτό, θα διανεμηθούν ερωτηματολόγια σε υπαλλήλους και, ενδεχομένως, σε πελάτες για περαιτέρω ενίσχυση της ανάλυσης.

## 1.4 Ερευνητικά Ερωτήματα

Για τους σκοπούς της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής θα μελετηθούν τα πιο κάτω ερευνητικά ερωτήματα:

1. Ποια είναι τα Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας
2. Ποια Συστήματα εφαρμόζονται στις κυπριακές επιχειρήσεις
3. Ποιος ο ρόλος της εφαρμογής Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας για την επίτευξη των στόχων μιας επιχείρησης
4. Μελέτη εφαρμογής σε τοπική εταιρεία πώλησης και συντήρησης πυροσβεστήρων και αξιολόγηση της εταιρείας χρησιμοποιώντας εργαλεία στρατηγικού σχεδιασμού
5. Κατά πόσον μια μικρομεσαία επιχείρηση μπορεί να ανταποκριθεί και να βελτιωθεί μέσω της εφαρμογής ενός πρότυπου
6. Σε ποιο βαθμό επηρεάζεται η ποιότητα ενός οργανισμού από τις ισχύουσες νομοθεσίες που τον διέπουν

## 2. Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

---

### 2.1. Ποιότητα και Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας

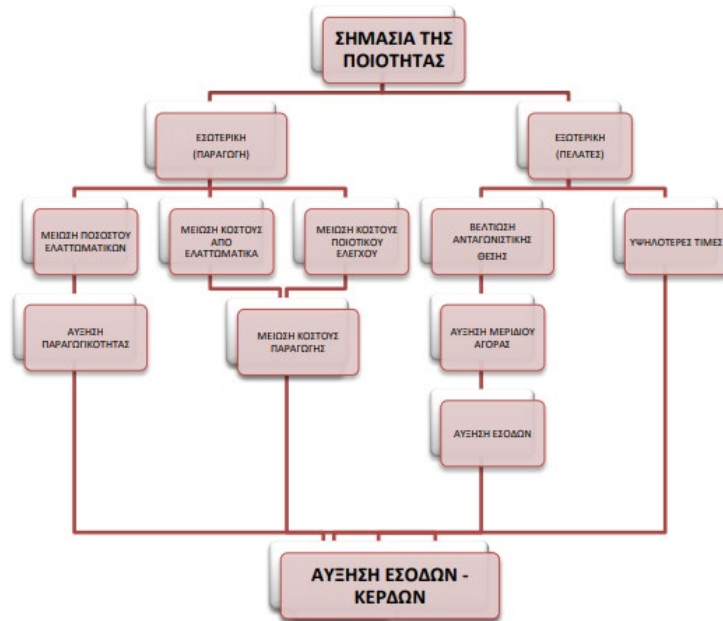
#### 2.1.1. Έννοια της Ποιότητας

Η έννοια της ποιότητας αποτελεί ένα βασικό και ευρύ φάσμα θέματος που απασχολεί πολλούς τομείς, όπως η βιομηχανία, η υγειονομική περίθαλψη, η εκπαίδευση, οι υπηρεσίες, και πολλοί άλλοι. Σε γενικές γραμμές, η ποιότητα αναφέρεται στον βαθμό με τον οποίο ένα προϊόν, μια υπηρεσία ή μια διαδικασία πληροί τις προσδοκίες και τις απαιτήσεις των πελατών ή των χρηστών.

Πιο κάτω εξετάζονται πιο αναλυτικά τα βασικά στοιχεία που αφορούν την έννοια της ποιότητας:

- Συμμόρφωση με τις προδιαγραφές και τις απαιτήσεις: Η ποιότητα απαιτεί την απόλυτη τήρηση των προδιαγραφών και των απαιτήσεων που έχουν τεθεί. Αυτό σημαίνει ότι ένα προϊόν ή μια υπηρεσία πρέπει να είναι σύμφωνα με τα πρότυπα και τις προδιαγραφές που έχουν καθοριστεί για αυτά.
- Επίδοση: Η ποιότητα συνδέεται συχνά με την απόδοση, δηλαδή την ικανότητα ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας να παράγει τα αναμενόμενα αποτελέσματα. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την αποτελεσματικότητα και την αξιοπιστία του προϊόντος.
- Ικανοποίηση του πελάτη: Η ποιότητα εκδηλώνεται στον βαθμό με τον οποίο ο πελάτης είναι ικανοποιημένος με το προϊόν ή την υπηρεσία που αγοράζει. Οι πελάτες αναζητούν προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρουν αξία και πλήρη ικανοποίηση.
- Συνεχής βελτίωση: Η ποιότητα δεν είναι στατική, αλλά απαιτεί συνεχή παρακολούθηση και βελτίωση. Η διαρκής βελτίωση των διαδικασιών, των προϊόντων και των υπηρεσιών είναι σημαντική για τη διατήρηση της ποιότητας και την προσαρμογή στις αλλαγές στο περιβάλλον και τις ανάγκες των πελατών.

Η διαχείριση της ποιότητας αποτελεί σημαντικό εργαλείο για την επίτευξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και την επίτευξη επιτυχίας σε οποιονδήποτε τομέα δραστηριότητας. Μέσω της προσεκτικής διαχείρισης της ποιότητας, επιτυγχάνεται η αύξηση της παραγωγικότητας, η μείωση των σφαλμάτων και των απορρίψεων, η βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη και η αύξηση της εμπιστοσύνης του κοινού. [1],[2]



**Εικόνα 1: Σημασία της Ποιότητας**

### 2.1.2. Ιστορική Αναδρομή στην Έννοια της Ποιότητας

Η έννοια της ποιότητας αποτελεί ένα σημαντικό κομμάτι της ανθρώπινης ιστορίας, και η εξέλιξή της κατά τη διάρκεια των αιώνων αντανακλά τη σημασία που έχει για την ανθρώπινη δραστηριότητα. Από την αρχαιότητα μέχρι τη σύγχρονη εποχή, η έννοια της ποιότητας επηρέασε διάφορους πολιτισμούς και τομείς, αναδεικνύοντας τη σημασία της σε διάφορα πλαίσια.

Στην αρχαιότητα, διάφοροι πολιτισμοί ανέπτυξαν διάφορες πρακτικές για τον έλεγχο και την εξασφάλιση της ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών τους. Αυτό μαρτυρεί την προσπάθειά τους να παρέχουν προϊόντα υψηλής ποιότητας στους καταναλωτές. Για παράδειγμα, οι αρχαίοι Αιγύπτιοι χρησιμοποίησαν ακριβείς προδιαγραφές για την κατασκευή των πυραμίδων τους, δίνοντας έμφαση στην ακρίβεια και την ποιότητα της κατασκευής. Επίσης, οι αρχαίοι Έλληνες εφάρμοζαν ποιοτικούς ελέγχους στα κρασιά τους, προκειμένου να διασφαλίσουν την ποιότητά τους και την ικανοποίηση των καταναλωτών.

Με την έλευση της βιομηχανικής επανάστασης κατά τον 18ο και 19ο αιώνα, η ποιότητα συνδέθηκε στενά με την παραγωγή, καθώς η μηχανοποίηση και η μαζική παραγωγή άλλαξαν τον τρόπο παραγωγής προϊόντων. Αυτό αντανακλά την ανάγκη για αυστηρούς ελέγχους ποιότητας και την ανάπτυξη πρακτικών που επιδιώκουν την εξάλειψη σφαλμάτων παραγωγής και τη βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων.

Κατά τον 20ο αιώνα, εμφανίστηκαν οι "Επαναστάσεις της Ποιότητας", όπου πρωτοπόροι όπως ο W. Edwards Deming, ο Joseph Juran και ο Kaoru Ishikawa ανέπτυξαν πρότυπα και πρακτικές που εστίαζαν στη βελτίωση των διαδικασιών παραγωγής και την ικανοποίηση του πελάτη. Εισηγάγαν την έννοια

της στατιστικής διαχείρισης και του συστήματος ελέγχου ποιότητας, το οποίο αναγνώρισε τη σημασία της στατιστικής ανάλυσης για την ποιότητα της παραγωγής. Η διαδικασία για τη βελτίωση της ποιότητας περιλαμβάνει τέσσερα επαναλαμβανόμενα στάδια και μία σειρά ενεργειών που αποτελούν τον γνωστό “Κύκλο του Deming”.



**Εικόνα 2: Κύκλος του Deming - Στάδια**

Σήμερα, η έννοια της ποιότητας δεν περιορίζεται μόνο στην παραγωγή προϊόντων, αλλά εφαρμόζεται σε όλους τους τομείς της ανθρώπινης δραστηριότητας. Αποτελεί ουσιαστικό στοιχείο της διαχείρισης ποιότητας ζωής και της καινοτομίας, και επικεντρώνεται στην αντίληψη του πελάτη για την ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών. Η ποιότητα διαμορφώνεται από τις ανάγκες και τις προτιμήσεις των πελατών, και επιδιώκει τη συνεχή βελτίωση για να ανταποκριθεί σε αυτές.

Τονίζεται επίσης η επίδραση της τεχνολογίας και της παγκοσμιοποίησης στην αντίληψη και διαχείριση της ποιότητας. Η τεχνολογία έχει επιτρέψει τη χρήση σύγχρονων εργαλείων και μεθόδων για την παρακολούθηση και βελτίωση της ποιότητας, ενώ η παγκοσμιοποίηση έχει διευρύνει το πεδίο δράσης, επιτρέποντας τη σύγκριση και την ανταλλαγή πρακτικών μεταξύ διαφορετικών πολιτισμών και αγορών.

Συνοψίζοντας, η έννοια της ποιότητας έχει παρακολουθήσει μια εντυπωσιακή πορεία από την αρχαιότητα μέχρι σήμερα, εξελίσσοντας τον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβανόμαστε και αντιμετωπίζουμε την ποιότητα σε όλους τους τομείς της ανθρώπινης δραστηριότητας. Η ποιότητα αποτελεί σταθερό σημείο αναφοράς που εξασφαλίζει την ικανοποίηση των πελατών και τη βελτίωση των διαδικασιών, αντανakλώντας τη σημασία της στη σύγχρονη κοινωνία. [2],[3],[4]



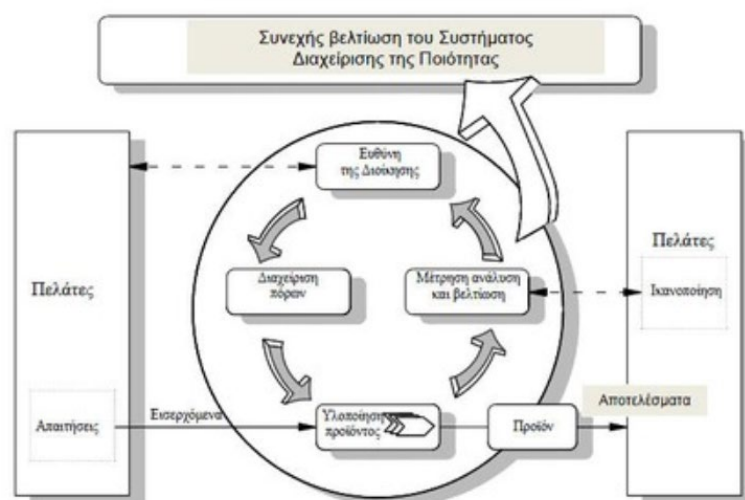
### 2.1.3. Έλεγχος και ευθύνη ποιότητας

Η ποιότητα αποτελεί ένα καίριο χαρακτηριστικό που επηρεάζει την αξιοπιστία, την αποδοτικότητα και την επιτυχία ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας. Ο έλεγχος και η ευθύνη για την ποιότητα αποτελούν ζωτικούς παράγοντες στη διασφάλιση ότι τα προϊόντα και οι υπηρεσίες πληρούν τις προσδοκίες των πελατών και τις απαιτήσεις της αγοράς.

Ο έλεγχος ποιότητας αφορά την ανίχνευση, τη μέτρηση και την αξιολόγηση της ποιότητας ενός προϊόντος ή υπηρεσίας μέσω συγκεκριμένων διαδικασιών και ελέγχων. Στόχος του ελέγχου ποιότητας είναι να διασφαλιστεί ότι το προϊόν ή η υπηρεσία πληροί τις προδιαγραφές ποιότητας που έχουν καθοριστεί. Οι διαδικασίες ελέγχου ποιότητας μπορεί να περιλαμβάνουν επιθεωρήσεις, δοκιμές, μέτρηση, αξιολόγηση σφαλμάτων και άλλες δραστηριότητες που επικεντρώνονται στη διόρθωση ή την απόρριψη προϊόντων που δεν πληρούν τις προδιαγραφές.

Η ευθύνη για την ποιότητα ανατίθεται σε άτομα ή ομάδες εντός μιας οργανωτικής δομής και περιλαμβάνει τη διαχείριση των διαδικασιών, την επίβλεψη των ελέγχων ποιότητας και τη διασφάλιση ότι όλοι οι εμπλεκόμενοι πληρούν τις απαιτήσεις ποιότητας. Αυτό σημαίνει ότι η ευθύνη για την ποιότητα εκτείνεται σε όλη την οργανωτική ιεραρχία, από την ανώτερη διοίκηση μέχρι τους εργαζομένους στη γραμμή παραγωγής. Κάθε επίπεδο έχει συγκεκριμένες ευθύνες για την ποιότητα, συμπεριλαμβανομένης της εφαρμογής και της βελτίωσης διαδικασιών.

Συνολικά, ο έλεγχος και η ευθύνη για την ποιότητα συνεργούν για να διασφαλίσουν ότι τα προϊόντα και οι υπηρεσίες είναι υψηλής ποιότητας και ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πελατών. Ο έλεγχος ποιότητας επικεντρώνεται στην παρακολούθηση και την αξιολόγηση, ενώ η ευθύνη για την ποιότητα εστιάζει στη διαχείριση και τη βελτίωση των διαδικασιών. [2],[4],[6],[7]



Εικόνα 3: Κύκλος Λειτουργίας Βελτίωσης Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας

## 2.2. Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας

### 2.2.1. Εισαγωγή στα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας

Ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (Quality Management System - QMS) είναι ένα πλαίσιο που χρησιμοποιεί μια επιχείρηση ή ένας οργανισμός για να διαχειρίζεται και να βελτιώνει την ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών που παρέχει. Τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας βοηθούν στην εξασφάλιση ότι οι προσδοκίες των πελατών πληρούνται, και ενισχύουν την αποδοτικότητα, την αξιοπιστία και τη συνεπή παραγωγή προϊόντων και υπηρεσιών.

Ο κύριος σκοπός ενός ΣΔΠ είναι να εξασφαλίσει την υψηλή ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών μιας επιχείρησης. Αυτό επιτυγχάνεται με την θέσπιση διαδικασιών, ελέγχων και πρακτικών που εξασφαλίζουν ότι τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες πληρούν τις προδιαγραφές ποιότητας.

Πολλά ΣΔΠ συμμορφώνονται με πρότυπα και κανονισμούς ποιότητας, όπως το ISO 9001. Τα πρότυπα αυτά καθορίζουν τις βασικές απαιτήσεις για ένα αποτελεσματικό ΣΔΠ και παρέχουν κατευθυντήριες γραμμές για την υλοποίησή του. Το ΣΔΠ περιλαμβάνει καθορισμένες διαδικασίες για την παραγωγή, τον έλεγχο και τη διανομή προϊόντων και υπηρεσιών. Αυτές οι διαδικασίες πρέπει να είναι σαφείς και συνεπείς και να προσφέρουν έναν δρόμο για τη διασφάλιση της ποιότητας σε όλο το φάσμα της παραγωγής.

Το ΣΔΠ καθορίζει τις ευθύνες για την ποιότητα σε όλα τα επίπεδα της επιχείρησης. Αυτό συμπεριλαμβάνει την ανάθεση συγκεκριμένων ρόλων και ευθυνών για την διαχείριση του και την εφαρμογή βελτιώσεων. Παράλληλα προβλέπει την παρακολούθηση και την αξιολόγηση της απόδοσης του συστήματος, συμπεριλαμβανομένης της παρακολούθησης προβλημάτων, την προσδιορισμό αναγκών για βελτίωση και την λήψη μέτρων για την αντιμετώπισή τους.

Ένα αποτελεσματικό Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας συνήθως περιλαμβάνει την εκπαίδευση των εργαζομένων για τις πρακτικές ποιότητας, την συμμόρφωση με τα πρότυπα και τη σημασία της ποιότητας. [5], [6],[7],[8],[9],[10]



Εικόνα 4: Κύκλος του Deming - Στάδια Διαχείρισης Ποιότητας

### 2.2.2. Εκπαίδευση στα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας

Η εκπαίδευση των εργαζομένων είναι ζωτικής σημασίας για τη σωστή διαχείριση της ποιότητας σε μια οργάνωση. Ενώ οι λεπτομέρειες της εκπαίδευσης μπορεί να διαφέρουν ανάλογα με τον τύπο της οργάνωσης, τον κλάδο και τις απαιτήσεις του πελάτη, υπάρχουν γενικές αρχές που πρέπει να ακολουθούνται:

- **Κατανόηση της Πολιτικής και των Στόχων της Ποιότητας:**

Οι εργαζόμενοι πρέπει να κατανοούν την πολιτική ποιότητας της οργάνωσης και τους στόχους ποιότητας που έχουν τεθεί. Αυτό τους βοηθά να ευαισθητοποιηθούν σχετικά με τη σημασία της ποιότητας.

- **Εκπαίδευση σχετικά με τα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας:**

Οι εργαζόμενοι πρέπει να εκπαιδευθούν σχετικά με τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας που χρησιμοποιούνται στην οργάνωση, όπως το ISO 9001, και πώς λειτουργούν αυτά τα συστήματα.

- **Κατάρτιση για τις Προδιαγραφές Ποιότητας:**

Οι εργαζόμενοι πρέπει να γνωρίζουν τις προδιαγραφές ποιότητας που ισχύουν για τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες της οργάνωσης και πώς να τις τηρούν.

- **Εκπαίδευση σχετικά με τις Διαδικασίες και τους Ελέγχους:**

Οι εργαζόμενοι πρέπει να μάθουν τις διαδικασίες και τους ελέγχους που αφορούν την ποιότητα. Αυτό περιλαμβάνει την εκπαίδευση για την παρακολούθηση των διαδικασιών, τον έλεγχο της ποιότητας των προϊόντων και την αντίδραση σε πιθανά προβλήματα.

- **Επικοινωνία:**

Η εκπαίδευση πρέπει να εστιάζει και στην επικοινωνία. Οι εργαζόμενοι πρέπει να γνωρίζουν πώς να αναφέρουν προβλήματα και προτάσεις βελτίωσης στη διοίκηση.

- **Συνεχής Εκπαίδευση:**

Η εκπαίδευση δεν πρέπει να είναι μια μονοδιάστατη διαδικασία. Οι εργαζόμενοι πρέπει να λαμβάνουν τακτική επανεκπαίδευση και να παρακολουθούν εκπαιδευτικά προγράμματα που βοηθούν να διατηρούν και να αναπτύσσουν τις δεξιότητές τους.

Η εκπαίδευση των εργαζομένων είναι μια συνεχής διαδικασία που εξασφαλίζει ότι όλοι στην οργάνωση κατανοούν τη σημασία της ποιότητας και είναι σε θέση να συμβάλουν στη σωστή διαχείρισή της. [7],[11],[12]

### 2.2.3. Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας - Κατηγοριοποίηση

Υπάρχουν διάφορα είδη συστημάτων διαχείρισης ποιότητας (ΣΔΠ) που έχουν αναπτυχθεί για να βοηθήσουν τις οργανώσεις στη διασφάλιση και βελτίωση της ποιότητας στις δραστηριότητές τους. Ορισμένα από τα κυριότερα είδη συστημάτων διαχείρισης ποιότητας περιλαμβάνουν:

- **ISO 9001 - Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας:**

Το ISO 9001 είναι ένα από τα πιο διαδεδομένα πρότυπα ποιότητας σε παγκόσμιο επίπεδο. Προσδιορίζει τις απαιτήσεις για τη δημιουργία ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας που επικεντρώνεται στην ικανοποίηση των πελατών, τη βελτίωση των διαδικασιών και τη συνεχή ανάπτυξη.

- **Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του Επιμέρους Έργου (PMS - Project Management System):**

Το PMS επικεντρώνεται στη διασφάλιση της ποιότητας σε συγκεκριμένα έργα ή έργα κατασκευής. Αυτό το είδος συστήματος διαχείρισης ποιότητας επικεντρώνεται στις διαδικασίες, τους ελέγχους και την τήρηση των προδιαγραφών σε εκάστοτε έργο.

- **Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας στον Κλάδο της Υγείας (ΣΔΠΥ):**

Στον τομέα της υγείας, όπως σε νοσοκομεία και ιατρικά κέντρα, χρησιμοποιούνται ειδικά συστήματα διαχείρισης ποιότητας (όπως το ISO 15189) για τη διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών υγείας και τη συμμόρφωση με τα ιατρικά πρότυπα.

- **Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας στον Τομέα των Τροφίμων (HACCP):**

Στον τομέα των τροφίμων, το HACCP (Σύστημα Ανάλυσης κινδύνου και Κρίσιμων Σημείων Ελέγχου) είναι ένα διεθνές πρότυπο για τη διασφάλιση της ποιότητας και της ασφάλειας των τροφίμων.

- **Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας στον Κλάδο των Πληροφοριών (ΣΔΠΠ):**

Στον τομέα των πληροφοριών και της τεχνολογίας, χρησιμοποιούνται πρότυπα όπως το ISO 27001 για τη διασφάλιση της ποιότητας και της ασφάλειας των πληροφοριών.

Κάθε ΣΔΠ σχεδιάζεται για να ανταποκρίνεται σε συγκεκριμένες ανάγκες και απαιτήσεις του τομέα της οργάνωσης. Ο στόχος είναι να βοηθήσει την οργάνωση να παράγει προϊόντα ή υπηρεσίες υψηλής ποιότητας και να διασφαλίσει τη συμμόρφωση με τους κανονισμούς, τους νόμους και τις προδιαγραφές που ισχύουν για τον συγκεκριμένο τομέα.[7],[13],[14],[27],[28]

#### 2.2.4. Διεθνής Τυποποίηση

Η τυποποίηση αφορά τη διαδικασία καθορισμού και εφαρμογής τυπικών προτύπων και προδιαγραφών για προϊόντα, υπηρεσίες, διαδικασίες ή συστήματα, με στόχο την εξασφάλιση της ποιότητας, της ασφάλειας, της αποτελεσματικότητας και της ανταγωνιστικότητας. Παρέχει ένα κοινό πλαίσιο αναφοράς για προϊόντα και υπηρεσίες, καθώς και για τις διαδικασίες που σχετίζονται με αυτά.

Η διαδικασία περιλαμβάνει την καθορισμένη και κοινή επικύρωση τεχνικών προδιαγραφών και κανονισμών για προϊόντα και υπηρεσίες, με σκοπό τη διασφάλιση της καταλληλότητάς τους για συγκεκριμένες εφαρμογές και χρήσεις. Ο στόχος της τυποποίησης είναι να διευκολύνει το ελεύθερο εμπόριο, προωθώντας την ασφαλή και αποτελεσματική χρήση των προϊόντων και των υπηρεσιών, καθώς και να προάγει την οικονομία κάθε χώρας μέσω της δημιουργίας ενός κοινού πλαισίου προτύπων.

Οι οργανισμοί που ασχολούνται με την τυποποίηση επιδιώκουν να καθορίσουν ομοιόμορφα τα χαρακτηριστικά, τις απαιτήσεις και τις μεθόδους που αφορούν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες. Αυτό επιτρέπει την εύκολη σύγκριση, τη συμμόρφωση με τα πρότυπα ποιότητας, τη διασφάλιση της ασφάλειας και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας. Στον τομέα της τυποποίησης, το ISO (Διεθνής

Οργανισμός Τυποποίησης) είναι ένας από τους κύριους παγκόσμιους οργανισμούς που συμβάλλουν στον καθορισμό προτύπων.

Ένα πρότυπο αναφέρεται σε ένα τυποποιητικό έγγραφο, όπως ένας κανόνας ή μια κατευθυντήρια οδηγία, που έχει εκδοθεί με τη συναίνεση όλων των συμβαλλομένων φορέων. Το πρότυπο πρέπει να έχει εγκριθεί από αναγνωρισμένο Οργανισμό Τυποποίησης και περιλαμβάνει όλα τα απαιτούμενα χαρακτηριστικά ώστε ένα προϊόν ή μια υπηρεσία να θεωρείται ποιοτική. Τα πρότυπα καθορίζουν κοινές προδιαγραφές που επιτρέπουν την ομοιομορφία και τη συμβατότητα σε διάφορες εφαρμογές και συνεισφέρουν στη διασφάλιση ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Οι βασικοί στόχοι της τυποποίησης περιλαμβάνουν:

- **Διασφάλιση της ποιότητας:**

Τα πρότυπα ποιότητας καθορίζουν τις απαιτήσεις που πρέπει να πληρούν τα προϊόντα και οι υπηρεσίες, εξασφαλίζοντας ότι αυτά πληρούν υψηλές προδιαγραφές ποιότητας.

- **Ασφάλεια:**

Πολλά πρότυπα αφορούν την ασφάλεια των προϊόντων και των υπηρεσιών, διασφαλίζοντας ότι αυτά είναι ασφαλή για τη χρήση.

- **Αποτελεσματικότητα:**

Η τυποποίηση μπορεί να βοηθήσει στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών και των συστημάτων, προάγοντας την αποδοτικότητα.

- **Ανταγωνιστικότητα:**

Η συμμόρφωση με πρότυπα μπορεί να βοηθήσει τις επιχειρήσεις να είναι ανταγωνιστικές στην αγορά, καθώς προσφέρουν υψηλής ποιότητας προϊόντα και υπηρεσίες.

- **Διαφάνεια:**

Τα πρότυπα προσφέρουν ένα κοινό πλαίσιο αναφοράς που επιτρέπει τη διαφάνεια στις σχέσεις μεταξύ επιχειρήσεων και πελατών. Οι πελάτες μπορούν να αναμένουν συγκεκριμένη ποιότητα όταν γίνεται αναφορά σε κοινά πρότυπα.

- **Βιωσιμότητα:**

Ορισμένα πρότυπα περιλαμβάνουν απαιτήσεις σχετικά με την περιβαλλοντική αειφορία και την κοινωνική ευθύνη των επιχειρήσεων. Αυτό συμβάλλει στην προώθηση της βιωσιμότητας.

Συνολικά, η τυποποίηση αποτελεί ένα ισχυρό εργαλείο που συμβάλλει στην προώθηση της ποιότητας, της ασφάλειας, της αποτελεσματικότητας και της ανταγωνιστικότητας σε πολλούς τομείς. Με τη βοήθεια των προτύπων, επιτυγχάνεται η εναρμόνιση, η αποτελεσματική διαχείριση κινδύνων, και η προστασία των συμφερόντων των πελατών και της κοινωνίας συνολικά.

Στο σημείο αυτό αξίζει να αναφερθεί ότι η Τυποποίηση και γενικά η εφαρμογή των διάφορων προτύπων προσφέρει πολλά οφέλη και έχει σημασία σε πολλούς τομείς, εξασφαλίζοντας ανώτερη ποιότητα, ασφάλεια και αποτελεσματικότητα στην καθημερινή μας ζωή.

**Βιομηχανία:** Στη βιομηχανία, η τυποποίηση εξασφαλίζει ότι οι διαδικασίες παραγωγής πληρούν συγκεκριμένες προδιαγραφές, βελτιώνοντας την ποιότητα των προϊόντων, μειώνοντας τα ατυχήματα και τους κινδύνους.

**Υγεία:** Στον τομέα της υγείας, πρότυπα όπως ISO 9001 εφαρμόζονται σε ιατρικά ιδρύματα και εταιρείες φαρμάκων, διασφαλίζοντας τη σωστή διαχείριση και παραγωγή φαρμάκων και ιατρικών συσκευών.

**Τρόφιμα:** Στην βιομηχανία τροφίμων, τα πρότυπα όπως ISO 22000 διασφαλίζουν την υγιεινή παραγωγή και διανομή τροφίμων, διασφαλίζοντας την ασφάλεια των καταναλωτών.

**Περιβάλλον:** Στον τομέα του περιβάλλοντος, πρότυπα όπως ISO 14001 βοηθούν τις επιχειρήσεις να διαχειρίζονται τον περιβαλλοντικό τους αντίκτυπο και να εφαρμόζουν βιώσιμες πρακτικές.

**Τεχνολογία:** Στην τεχνολογία, τα πρότυπα και οι προδιαγραφές βοηθούν στη διασφάλιση της συμβατότητας μεταξύ διαφορετικών τεχνολογιών και συσκευών.

**Υπηρεσίες:** Στον τομέα των υπηρεσιών, πρότυπα όπως ISO 9001 βοηθούν στη διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών, προσφέροντας συνοχή και αξιοπιστία. [15],[16],[17],[18], [22]





Αυτό το πρότυπο σχετίζεται με τη διαχείριση της ασφάλειας και υγείας στην εργασία.

Πέρα από τα διεθνή πρότυπα όπως τα ISO, στην Κύπρο εφαρμόζονται και άλλα συστήματα διαχείρισης ποιότητας ανάλογα με τον τομέα ή τις ανάγκες της επιχείρησης.

- **HACCP (Hazard Analysis Critical Control Points):**

Αυτό το σύστημα εστιάζει στην ανάλυση και τον έλεγχο των κινδύνων στην παραγωγή τροφίμων.

- **Συστήματα εσωτερικού ελέγχου και διασφάλισης ποιότητας σε βιομηχανίες**

Για παράδειγμα, στον τομέα της φαρμακευτικής βιομηχανίας, εφαρμόζονται συχνά συστήματα που πληρούν τις απαιτήσεις των φαρμακευτικών προτύπων (όπως τα GMP - Good Manufacturing Practices).

- **Πιστοποιήσεις και πρότυπα καταλληλότητας στον τουρισμό:**

Στον τομέα του τουρισμού, μπορεί να υπάρχουν πρότυπα και πιστοποιήσεις ποιότητας που εφαρμόζονται σε ξενοδοχεία, εστιατόρια και άλλα τουριστικά καταστήματα.

- **Συστήματα ελέγχου ποιότητας στον τομέα των υπηρεσιών:**

Σε τομείς όπως η παροχή υπηρεσιών υγείας ή εκπαιδευτικών υπηρεσιών, μπορούν να υπάρχουν συστήματα διαχείρισης ποιότητας που εστιάζουν στη βελτίωση της παρεχόμενης υπηρεσίας και στην ικανοποίηση των πελατών.

Η εφαρμογή των ΣΔΠ στην Κύπρο συμβάλλει στη διασφάλιση υψηλής ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών, τη βελτίωση της ασφάλειας, και την ενίσχυση της βιώσιμης ανάπτυξης της χώρας.

[15],[27],[28]



Εικόνα 6: Οφέλη από την εφαρμογή Προτύπων - Πηγή Κ.Ο.Τ.

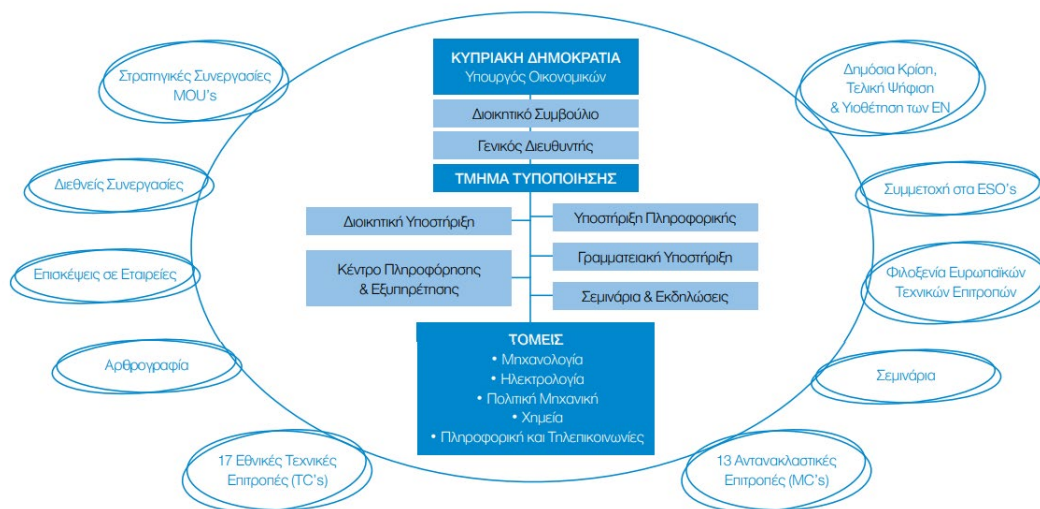
### 2.3.2. Κυπριακός Οργανισμός Τυποποίησης

Από την 1η Ιανουαρίου 2005, ο Κυπριακός Οργανισμός Τυποποίησης (CYS) λειτουργεί ως ο επίσημος Εθνικός Φορέας Τυποποίησης στην Κύπρο. Το νομικό πλαίσιο για τη λειτουργία του Οργανισμού ορίζεται από το Νόμο 156(Ι)/2002. Ο CYS είναι ένας οργανισμός ιδιωτικού δικαίου, με την Κυπριακή Δημοκρατία ως μοναδικό μέτοχο. Τον διοικούν επτά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου, τα οποία διορίζονται από το Υπουργικό Συμβούλιο. Το Διοικητικό Συμβούλιο απαρτίζεται από σημαντικές προσωπικότητες της κυπριακής κοινωνίας.

Ο Οργανισμός είναι ενεργό μέλος των Διεθνών Οργανισμών Τυποποίησης, όπως η ISO (Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης), η IEC (Διεθνής Επιτροπή Τυποποίησης) και η ITU (Διεθνής Ένωση Επικοινωνιών). Επίσης, είναι μέλος των Ευρωπαϊκών Οργανισμών Τυποποίησης, όπως το CEN (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Τυποποίησης), το CENELEC (Ευρωπαϊκή Επιτροπή Ηλεκτροτεχνικής Τυποποίησης) και το ETSI (Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Τηλεπικοινωνιών και Προτύπων). Ως ισότιμο μέλος αυτών των οργανισμών, ο CYS εκπροσωπεί την Κύπρο σε Ευρωπαϊκές και Διεθνείς Τεχνικές Επιτροπές Τυποποίησης, με γνώμονα τη διασφάλιση των εθνικών της συμφερόντων.

Ο Κυπριακός Οργανισμός Τυποποίησης (CYS) διαχειρίζεται το Εθνικό Σύστημα Τυποποίησης και διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην προώθηση της τυποποίησης στην Κύπρο. Όταν χρειάζεται, δημιουργεί Εθνικές Τεχνικές Επιτροπές Τυποποίησης, οι οποίες αναλαμβάνουν το έργο της εκπόνησης και επεξεργασίας προτύπων που σχετίζονται άμεσα με προϊόντα και υπηρεσίες στην Κύπρο. Σε πρόσφατα χρόνια, η συμμετοχή του CYS σε Ευρωπαϊκές και Διεθνείς Τεχνικές Επιτροπές Τυποποίησης έχει ενισχυθεί για να διασφαλίσει τη συμμόρφωση της Κύπρου με τα ευρωπαϊκά και διεθνή πρότυπα.

Επιπλέον, ο CYS προωθεί τα Ευρωπαϊκά και Διεθνή πρότυπα σε όλα τα επίπεδα της Κυπριακής κοινωνίας μέσω διάφορων δράσεων και εκδηλώσεων. Αυτές περιλαμβάνουν ενημερωτικές και εκπαιδευτικές ημερίδες, διαλέξεις, σεμινάρια, και άλλα εκπαιδευτικά προγράμματα που στοχεύουν στην ενημέρωση και εκπαίδευση των ενδιαφερομένων για τη σημασία της τυποποίησης και της συμμόρφωσης προς τα πρότυπα. Αυτές οι δραστηριότητες βοηθούν στην ευαισθητοποίηση του κοινού και των επιχειρήσεων για τη σημασία της τυποποίησης και της εφαρμογής προτύπων για την βελτίωση της ποιότητας και της ασφάλειας. [15],[29]



**Εικόνα 7: Εθνικό Σύστημα Τυποποίησης**

### 2.3.3. Ανάλυση ISO 9001

Το ISO 9001 είναι ένα διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο που θέτει τα κριτήρια για ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας (ΣΔΠ). Σχεδιάστηκε για να βοηθήσει τις εταιρείες να εξασφαλίσουν ότι πληρούν τις ανάγκες των πελατών και άλλων εμπλεκόμενων, τηρώντας παράλληλα τις νομικές απαιτήσεις που σχετίζονται με τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες τους.

Αυτό το πρότυπο εφαρμόζεται σε διάφορους τύπους οργανισμών, ανεξαρτήτως μεγέθους ή κλάδου. Παρέχει ένα πλαίσιο για τις εταιρείες ώστε να θεσπίσουν διαδικασίες και μέτρα προκειμένου να παρέχουν συνεχώς προϊόντα ή υπηρεσίες που ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των πελατών, να βελτιώνουν την ικανοποίηση των πελατών και να εξασφαλίζουν τη διαρκή βελτίωση των διαδικασιών τους.

Η συμμόρφωση με το ISO 9001 περιλαμβάνει μια σειρά από βήματα, όπως η κατανόηση των απαιτήσεων του προτύπου, η εφαρμογή ενός ΣΔΠ, οι εσωτερικοί έλεγχοι, η αναθεώρηση από τη διοίκηση και η πιστοποίηση από αρμόδιο φορέα πιστοποίησης.

Η επίτευξη πιστοποίησης ISO 9001 δείχνει τη δέσμευση μιας εταιρείας στην ποιότητα και τη διαρκή βελτίωση, κάτι που μπορεί να ενισχύσει την αξιοπιστία, την ανταγωνιστικότητα και την εμπιστοσύνη των πελατών. [27],[28]

### 2.3.3.1. Βήματα Πιστοποίησης ISO 9001

Το ISO 9001 έχει μια σειρά από βήματα και απαιτήσεις που πρέπει να ακολουθήσει μια εταιρεία για να εφαρμόσει και να διατηρήσει ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ).

Για να το εφαρμόσει μια εταιρεία αναλυτικά, ακολουθεί συνήθως τα εξής βήματα:

#### **1. Κατανόηση των Απαιτήσεων του ISO 9001:**

Αρχικά, η εταιρεία πρέπει να κατανοήσει πώς οι απαιτήσεις του ISO 9001 εφαρμόζονται στις δραστηριότητές της. Αυτό συνήθως περιλαμβάνει εκπαίδευση του προσωπικού και μια πρώτη εκτίμηση του τρόπου με τον οποίο το πρότυπο θα εφαρμοστεί.

#### **2. Σχεδιασμός και Εφαρμογή ΣΔΠ:**

Σε αυτό το στάδιο, η εταιρεία δημιουργεί ένα ΣΔΠ που πληροί τις απαιτήσεις του προτύπου. Αυτό περιλαμβάνει την καθιέρωση διαδικασιών, την καταγραφή δεδομένων και τη δημιουργία της ανάλογης τεκμηρίωσης.

#### **3. Εσωτερικοί Έλεγχοι και Διορθωτικά Μέτρα:**

Μετά την εφαρμογή, η εταιρεία πρέπει να πραγματοποιεί εσωτερικούς ελέγχους για να βεβαιωθεί ότι το ΣΔΠ λειτουργεί σωστά. Αν παρατηρηθούν προβλήματα ή περιορισμοί, πρέπει να ληφθούν διορθωτικά μέτρα.

#### 4. Πιστοποίηση:

Η επιτυχής προσαρμογή και λειτουργία του ΣΔΠ επιβεβαιώνεται μέσω ενός εξωτερικού φορέα πιστοποίησης. Αυτός ο φορέας εκτελεί μια αξιολόγηση για να διαπιστώσει αν η εταιρεία συμμορφώνεται με το ISO 9001.

Η διαδικασία αυτή απαιτεί συνεχή δέσμευση από όλα τα επίπεδα της εταιρείας και συνήθως οδηγεί σε βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών, τη μείωση των απωλειών και στην αύξηση της ικανοποίησης των πελατών. [27],[28]

#### 2.3.4. Οι Κυπριακές επιχειρήσεις στην μετά ISO- εποχή

Η μετά-ISO εποχή αναφέρεται στην περίοδο μετά την εφαρμογή και πιστοποίηση συστημάτων διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 (όπως το ISO 9001). Αυτό σημαίνει ότι οι επιχειρήσεις στην Κύπρο που έχουν υιοθετήσει αυτά τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας τώρα είναι σε μια φάση που θα πρέπει να συνεχίσουν να τα αναπτύσσουν και να βελτιώνουν.

Αν και η πιστοποίηση σύμφωνα με τα πρότυπα ISO 9000 αποτελεί σημαντικό βήμα για τη διασφάλιση της ποιότητας και της συμμόρφωσης, η διαχείριση ποιότητας δεν πρέπει να αρχίζει και να τελειώνει με την πιστοποίηση. Είναι μια διαδικασία συνεχούς βελτίωσης. Στη μετά-ISO εποχή, οι κυπριακές επιχειρήσεις θα πρέπει να επικεντρωθούν σε αρκετά σημαντικά θέματα:

**Συνεχής Βελτίωση:** Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να επιδιώξουν τη συνεχή βελτίωση των διαδικασιών, των προϊόντων και των υπηρεσιών τους. Αυτό περιλαμβάνει την αξιοποίηση ανατροφοδότησης από τους πελάτες, τη διαδικασία ανίχνευσης και αντιμετώπισης προβλημάτων, και την εφαρμογή βέλτιστων πρακτικών.

**Καινοτομία:** Η διαχείριση ποιότητας δεν θα πρέπει να είναι στατική. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να ενθαρρύνουν την καινοτομία και τη δημιουργικότητα, ώστε να αναπτύσσουν νέα προϊόντα και υπηρεσίες.

**Συμμόρφωση:** Οι κυπριακές επιχειρήσεις πρέπει να συνεχίσουν να εξετάζουν τη συμμόρφωσή τους με νέους κανονισμούς και νομοθεσία. Αυτό μπορεί να αφορά την προστασία του περιβάλλοντος, την ασφάλεια των τροφίμων, την προστασία των δεδομένων και άλλες πτυχές.

**Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση:** Η συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού και η ευαισθητοποίηση για την ποιότητα παραμένουν σημαντικές. Το προσωπικό θα πρέπει να γνωρίζει τη σημασία της ποιότητας και να είναι εκπαιδευμένο για τη σωστή εφαρμογή των διαδικασιών.

Στη μετά-ISO εποχή, η επικέντρωση στη διαχείριση ποιότητας πρέπει να είναι ένας σταθερός στόχος για τις κυπριακές επιχειρήσεις, διασφαλίζοντας έτσι την ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών τους και την ικανοποίηση των πελατών. [15],[19]

## 2.4. Εφαρμογή Συστημάτων Διασφάλισης Ποιότητας για επίτευξη των στόχων μιας Επιχείρησης

### 2.4.1. Επιθεώρηση Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας

Η επιθεώρηση των Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) αποτελεί ένα σημαντικό στάδιο στη διασφάλιση της σωστής λειτουργίας και της συμμόρφωσης με τα πρότυπα ποιότητας και τους κανονισμούς. Σκοπός της επιθεώρησης είναι η αξιολόγηση του τρόπου με τον οποίο λειτουργεί ένα ΣΔΠ και στη διασφάλιση ότι τηρούνται οι καθορισμένες διαδικασίες και πρότυπα ποιότητας.

Η επιθεώρηση βοηθά στην επιβολή της ποιότητας σε όλες τις διαδικασίες και τις δραστηριότητες που επηρεάζουν το προϊόν ή την υπηρεσία. Βοηθά στη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τα πρότυπα ποιότητας, όπως το ISO 9001, που ορίζουν τις απαιτήσεις για ΣΔΠ. Επιπρόσθετα αναδεικνύουν τυχόν αδυναμίες και προβλήματα στις διαδικασίες, επιτρέποντας την επικέντρωση σε βελτιώσεις.

Η διαδικασία της επιθεώρησης ΣΔΠ περιλαμβάνει τα ακόλουθα στάδια:

**Προετοιμασία:** Στο στάδιο αυτό, καθορίζονται οι στόχοι της επιθεώρησης, η επιλογή των επιθεωρητών, και η προετοιμασία της τεκμηρίωσης.

**Εκτέλεση:** Κατά τη διάρκεια της επιθεώρησης, οι επιθεωρητές ελέγχουν τη διαδικασία λειτουργίας του ΣΔΠ, συνομιλούν με το προσωπικό, και ελέγχουν τη συμμόρφωση με τις προδιαγραφές.

**Αξιολόγηση:** Οι επιθεωρητές αξιολογούν τα αποτελέσματα της επιθεώρησης και καθορίζουν τυχόν αδυναμίες ή παραβάσεις.

**Αναφορά:** Αφού ολοκληρωθεί η επιθεώρηση, δημιουργείται μια αναφορά που περιγράφει τα αποτελέσματα της επιθεώρησης, τυχόν ευρήματα, και τυχόν απαιτήσεις για βελτιώσεις.

Μετά την επιθεώρηση, ακολουθείται μια σειρά δράσεων, περιλαμβανομένης της αντιμετώπισης τυχόν παραβάσεων και της υιοθέτησης βελτιώσεων.

### 2.4.2. Εφαρμογή Επιθεωρήσεων σε διάφορους τομείς

Στη βιομηχανία, οι επιθεωρήσεις παίζουν καίριο ρόλο στη διασφάλιση της ποιότητας των προϊόντων. Κατά τη διάρκεια της παραγωγής, εξετάζονται προϊόντα και διαδικασίες για την ανίχνευση πιθανών προβλημάτων και ατελειών. Αυτό βοηθά στην εξοικονόμηση πόρων και τη βελτίωση της ποιότητας.

Στον τομέα της υγείας και των φαρμάκων, οι επιθεωρήσεις είναι κρίσιμες για την διασφάλιση της ασφάλειας και της αποτελεσματικότητας των φαρμάκων και των ιατρικών συσκευών. Οι ρυθμιστικές αρχές πραγματοποιούν επιθεωρήσεις σε φαρμακευτικές εγκαταστάσεις και εργαστήρια για να διασφαλίσουν τη συμμόρφωση με τους κανονισμούς και τα πρότυπα ποιότητας.

Στον τομέα των τροφίμων, οι επιθεωρήσεις ελέγχουν την ασφάλεια και την ποιότητα των τροφίμων, από την παραγωγή έως τη διάθεση στην αγορά. Αυτές οι επιθεωρήσεις συμβάλλουν στην προστασία της δημόσιας υγείας και την πρόληψη των ασθενειών που σχετίζονται με τρόφιμα.

Στον δημόσιο τομέα, οι επιθεωρήσεις διασφαλίζουν τη συμμόρφωση με τους νόμους και τους κανονισμούς. Αυτό αφορά την ποιότητα των δημόσιων υπηρεσιών, τη διαχείριση του περιβάλλοντος, την ασφάλεια και άλλους τομείς.

Για τους καταναλωτές, οι επιθεωρήσεις είναι σημαντικές για τη διασφάλιση της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών που αγοράζουν. Αναγνωρίζουν ότι τα προϊόντα πληρούν τις προδιαγραφές και είναι ασφαλή για χρήση.

### 2.4.3. Εργαλεία Στρατηγικού Σχεδιασμού

Ο στρατηγικός σχεδιασμός αποτελεί ένα κρίσιμο στάδιο για την επιτυχή πορεία μιας επιχείρησης ή οργάνωσης. Καθορίζει τους στόχους και τις κατευθυντήριες γραμμές που θα καθοδηγήσουν την εταιρική πολιτική και τη λειτουργία σε μεσοπρόθεσμο και μακροπρόθεσμο ορίζοντα. Ο στρατηγικός σχεδιασμός περιλαμβάνει χρήση ειδικών εργαλείων που συνεισφέρουν στη σωστή κατεύθυνση και υλοποίηση των στρατηγικών. Αυτά τα εργαλεία βοηθούν τις επιχειρήσεις να προσδιορίσουν τους στόχους τους, να αναλύσουν το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον τους, και να αναπτύξουν στρατηγικές για την επίτευξή τους.

Στη συνέχεια παρουσιάζονται 3 από τα σημαντικότερα εργαλεία του στρατηγικού σχεδιασμού μιας επιχείρησης.

#### 2.4.3.1. Ανάλυση SWOT

Η SWOT ανάλυση είναι ένα ισχυρό εργαλείο στον τομέα του στρατηγικού σχεδιασμού, βοηθώντας τις επιχειρήσεις και τις οργανώσεις να αξιολογήσουν τη θέση τους στην αγορά. Η ανάλυση SWOT περιλαμβάνει την εξέταση των Δυνατοτήτων (Strengths), Απειλών (Weaknesses), Δυνάμεων (Opportunities), και Αδυναμιών (Threats).

##### **Δυνατότητες (Strengths):**

- Αναφέρονται στα θετικά χαρακτηριστικά και πλεονεκτήματα μιας επιχείρησης.

- Μπορεί να περιλαμβάνουν εξειδικευμένο προσωπικό, ισχυρή επιχειρηματική φήμη, αποτελεσματική διαχείριση, ισχυρό brand, ή οποιοδήποτε άλλο πλεονέκτημα που δίνει στην επιχείρηση ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

#### **Αδυναμίες (Weaknesses):**

- Αναφέρονται στα αρνητικά χαρακτηριστικά ή περιορισμούς μιας επιχείρησης.
- Μπορεί να περιλαμβάνουν έλλειψη εμπειρίας, χαμηλή προώθηση, υποκείμενα οικονομικά προβλήματα, ή άλλα στοιχεία που μπορεί να την καθιστούν ευάλωτη.

#### **Ευκαιρίες (Opportunities):**

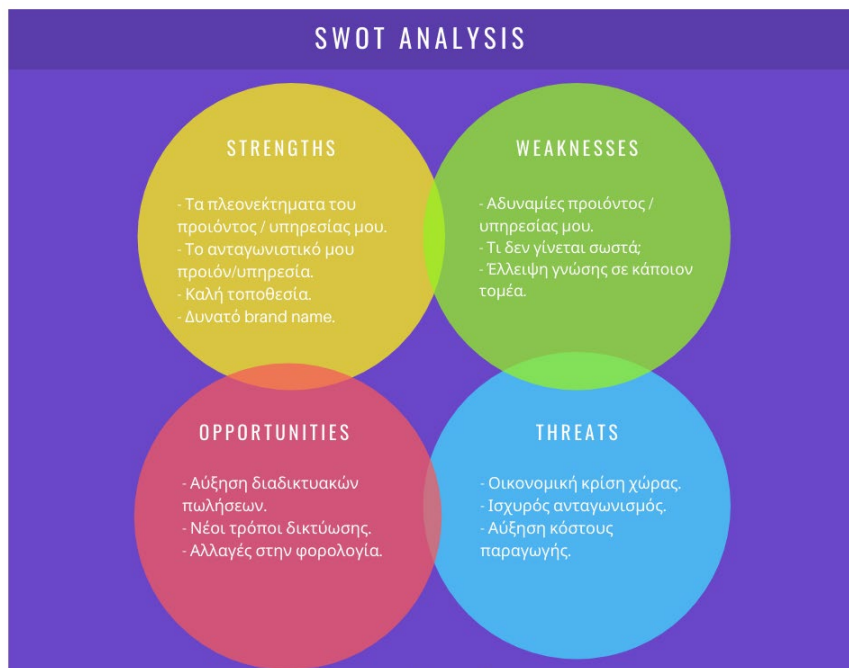
- Αναφέρονται στις εξωτερικές πιθανότητες και τις θετικές εξελίξεις που μπορεί να αξιοποιήσει η επιχείρηση.
- Μπορεί να περιλαμβάνουν ανοικτές αγορές, νέες τάσεις καταναλωτικής συμπεριφοράς, τεχνολογικές καινοτομίες, ή άλλες ευκαιρίες για ανάπτυξη.

#### **Απειλές (Threats):**

- Αναφέρονται στις εξωτερικές πιθανότητες και τις αρνητικές εξελίξεις που μπορεί να απειλήσουν την επιχείρηση.
- Μπορεί να περιλαμβάνουν ανταγωνισμό, οικονομικές ύφεση, νομοθετικές αλλαγές, ή άλλες απειλές που θέτουν σε κίνδυνο την επιχείρηση.

Η SWOT ανάλυση παρέχει μια συνολική εικόνα του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος μιας επιχείρησης και βοηθά στον σχεδιασμό στρατηγικών δράσης που θα εκμεταλλευτούν τις ευκαιρίες και θα αντιμετωπίσουν τις απειλές, ενισχύοντας ταυτόχρονα τις δυνατότητες και αντιμετωπίζοντας τις αδυναμίες. [24]





Εικόνα 8: Ανάλυση SWOT

#### 2.4.3.2. Ανάλυση Porter – 5 Δυνάμεις

Η Ανάλυση Porter είναι ένα διαδομένο μοντέλο που αναλύει τον βαθμό επιρροής πέντε βασικών δυνάμεων στον τομέα ενός επιχειρηματικού περιβάλλοντος. Αυτές οι δυνάμεις, όπως τις περιγράφει ο Μάικλ Πόρτερ, είναι:

- **Απειλή Νεοεισερχόμενων εταιρειών:**

Περιγράφει τον κίνδυνο που φέρνει η είσοδος νέων εταιρειών στον κλάδο. Αυτό μπορεί να μειώσει τα μερίδια αγοράς των υφιστάμενων εταιρειών, πιέζοντάς τις να προσαρμοστούν και να καινοτομήσουν.

- **Δύναμη των Προμηθευτών:**

Αναφέρεται στη δύναμη που έχουν οι προμηθευτές να επηρεάσουν τις τιμές, την ποιότητα και τη διαθεσιμότητα των προϊόντων. Όταν οι προμηθευτές έχουν υψηλή δύναμη, μπορούν να επιβάλουν συνθήκες στις επιχειρήσεις.

- **Δύναμη των Αγοραστών:**

Περιγράφει την επιρροή που έχουν οι αγοραστές στις τιμές και στην ποιότητα των προϊόντων. Όταν οι αγοραστές έχουν υψηλή επιρροή, μπορούν να ασκήσουν πίεση για χαμηλότερες τιμές ή καλύτερη ποιότητα.

- **Απειλή Προϊόντων-Αντικαταστατών:**

Αφορά τον κίνδυνο που φέρνουν εναλλακτικά προϊόντα ή υπηρεσίες που μπορούν να αντικαταστήσουν τα υπάρχοντα προϊόντα μιας επιχείρησης.

- **Ανταγωνισμός Μεταξύ των Εταιρειών στον Κλάδο:**

Περιγράφει τον βαθμό ανταγωνισμού μεταξύ των υπαρχόντων εταιρειών στον ίδιο τομέα.

Η ανάλυση Porter βοηθά τις επιχειρήσεις να κατανοήσουν και να αξιολογήσουν τον βαθμό επιρροής αυτών των δυνάμεων στην ανταγωνιστική τους θέση. Με βάση αυτήν την κατανόηση, μπορούν να αναπτύξουν στρατηγικές που εκμεταλλεύονται τα πλεονεκτήματά τους ή αντιμετωπίζουν τις απειλές στο περιβάλλον τους.[25],[26]



Εικόνα 9: 5 Δυνάμεις του Porter

#### 2.4.3.3. Ανάλυση PESTEL

Η ανάλυση PESTEL βοηθάει τις επιχειρήσεις και τις οργανώσεις να κατανοήσουν το ευρύτερο περιβάλλον στο οποίο λειτουργούν. Ο όρος PESTEL αντιπροσωπεύει έξι κύριους παράγοντες που επηρεάζουν την επιχείρηση: Πολιτικούς, Οικονομικούς, Κοινωνικούς, Τεχνολογικούς, Περιβαλλοντικούς και Νομικούς.

##### **Πολιτικοί Παράγοντες:**

Περιλαμβάνουν την πολιτική σταθερότητα, τις φορολογικές πολιτικές, τις νομικές ρυθμίσεις, τις πολιτικές ασφάλειας και άλλα πολιτικά θέματα που μπορεί να επηρεάσουν τη λειτουργία της επιχείρησης.

#### **Οικονομικοί Παράγοντες:**

Συμπεριλαμβάνουν τα επίπεδα του ΑΕΠ, τον πληθωρισμό, την ανεργία και άλλα οικονομικά δεδομένα που επηρεάζουν την αγοραστική δύναμη και την ζήτηση.

#### **Κοινωνικοί Παράγοντες:**

Αφορούν τις κοινωνικές τάσεις, τις προτιμήσεις των καταναλωτών, τον πολιτισμό, την εκπαίδευση, τη δημογραφία και άλλες κοινωνικές επιδράσεις στην αγορά.

#### **Τεχνολογικοί Παράγοντες:**

Καλύπτουν τις τεχνολογικές εξελίξεις, την έρευνα και ανάπτυξη, την καινοτομία, τις τεχνολογικές υποδομές και άλλες τεχνολογικές πτυχές που επηρεάζουν την επιχείρηση.

#### **Περιβαλλοντικοί Παράγοντες:**

Περιλαμβάνουν τις πτυχές της περιβαλλοντικής βιωσιμότητας, τις περιβαλλοντικές πολιτικές, την ευαισθησία στο περιβάλλον και άλλες περιβαλλοντικές επιρροές.

#### **Νομικοί Παράγοντες:**

Σχετίζονται με τους νομικούς κανονισμούς, τους νόμους, τις πολιτικές πνευματικής ιδιοκτησίας, τις συμφωνίες ελεύθερου εμπορίου και άλλες νομικές πτυχές.

[23]



Εικόνα 10: Ανάλυση Pestle

## 2.5. Διαχείριση Ποιότητας και Πρότυπα σε Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις.

Η εφαρμογή ενός προτύπου διαχείρισης ποιότητας μπορεί να οδηγήσει σε σημαντικές βελτιώσεις για μια μικρομεσαία επιχείρηση. Τα πρότυπα παρέχουν ένα πλαίσιο και ένα σύστημα για την οργάνωση, τη διαχείριση και τον έλεγχο των διαδικασιών μιας επιχείρησης.

Πιο κάτω αναφέρονται τα οφέλη που μπορεί να έχει η εφαρμογή ενός προτύπου σε μια μικρομεσαία επιχείρηση:

1. Βελτίωση Ποιότητας: Η εφαρμογή ενός προτύπου επιτρέπει στην επιχείρηση να βελτιώσει την ποιότητα των προϊόντων ή των υπηρεσιών της, καθώς θέτει διαδικασίες και προδιαγραφές που πρέπει να ακολουθούνται.
2. Αύξηση Αποδοτικότητας: Ένα πρότυπο μπορεί να βοηθήσει στην αποτελεσματική διαχείριση των διαδικασιών, μείωση των απωλειών και βελτίωση της παραγωγικότητας.
3. Ενίσχυση Εμπιστοσύνης Πελατών: Η πιστοποίηση ή η συμμόρφωση με ένα πρότυπο μπορεί να ενισχύσει την εμπιστοσύνη των πελατών και να αυξήσει το κύρος της επιχείρησης.
4. Συμμόρφωση με Κανονιστικά Αιτήματα: Ορισμένα πρότυπα είναι απαραίτητα για τη συμμόρφωση με κανονιστικά αιτήματα ή για τη συμμετοχή σε ορισμένες αγορές.
5. Συνεχής Βελτίωση: Τα πρότυπα προωθούν την αρχή της συνεχούς βελτίωσης, προσφέροντας μια διαδικασία εκτίμησης και βελτίωσης των διαδικασιών.

Ωστόσο, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η εφαρμογή ενός προτύπου απαιτεί αφοσίωση, πόρους και χρόνο. Μια επιχείρηση θα πρέπει να εξετάσει προσεκτικά τα οφέλη έναντι του κόστους και των προκλήσεων που μπορεί να προκύψουν από την εφαρμογή ενός προτύπου.

Στην συνέχεια της συγκεκριμένης Διατριβής θα εξεταστεί η καταλληλότητα της εφαρμογής του προτύπου ISO9001 σε μια τοπική εταιρεία πώλησης και συντήρησης πυροσβεστήρων.

## 3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

---

Στα πλαίσια της συγκεκριμένης διατριβής έχει επιλεγεί να αξιολογηθεί μια μικρή επιχείρηση που ειδικεύεται στην συντήρηση και πώληση πυροσβεστήρων. Η εταιρεία απαρτίζεται από 2 άτομα τους ιδιοκτήτες και για αυτό όλα τα στοιχεία που θα παρουσιαστούν στην πορεία έχουν εξαχθεί από διαπροσωπικές συνεντεύξεις και ερωτηματολόγια που έχουν απαντήσει οι ιδιοκτήτες μόνο.

### 3.1. Είδος Μεθοδολογίας

Η μεθοδολογία έρευνας αναφέρεται στο σύνολο των τεχνικών όρων, των διαδικασιών και των μεθόδων που χρησιμοποιούνται για τη συλλογή, την ανάλυση και την ερμηνεία δεδομένων με σκοπό την απόκτηση γνώσης ή την κατανόηση ενός θέματος ή ενός φαινομένου.

Οι μεθοδολογίες έρευνας μπορούν να είναι πολλές και διαφορετικές ανάλογα με τον τομέα, την προσέγγιση και τον σκοπό της έρευνας. Ορισμένες από τις κύριες μεθοδολογίες περιλαμβάνουν:

**Ποσοτική Έρευνα:** Χρησιμοποιεί μετρήσιμα δεδομένα, στατιστικές αναλύσεις και μεγάλα δείγματα για να ανακαλύψει πρότυπα, συσχετίσεις και τάσεις σε μεγάλη κλίμακα.

**Ποιοτική Έρευνα:** Επικεντρώνεται στην περιγραφή, την εξήγηση και την κατανόηση των ποιοτικών χαρακτηριστικών ενός φαινομένου μέσω συνεντεύξεων, παρατηρήσεων και ανάλυσης περιεχομένου.

Στα πλαίσια εκπόνησης της συγκεκριμένης διατριβής έχει επιλεγεί να χρησιμοποιηθεί η ποιοτική μεθοδολογία αξιολόγησης της εταιρείας. Το ανθρώπινο δυναμικό της εταιρείας απαρτίζεται από 2 άτομα τους ιδιοκτήτες και ως εκ τούτου δεν μπορούσε να διεξαχθεί ποσοτική μεθοδολογία έρευνας.

Λόγω των στενών χρονικών περιθωρίων για την εκπόνηση της συγκεκριμένης μεταπτυχιακής διατριβής και εξαιτίας της διακριτικότητας προς το πελατολόγιο της επιχείρησης που επιλέχθηκε να μελετηθεί δεν έχουν διεξαχθεί σχετικά ερωτηματολόγια προς τους πελάτες της.

### 3.2. Ερευνητικά Εργαλεία

Τα ερευνητικά εργαλεία που έχουν χρησιμοποιηθεί για την αξιολόγηση της εταιρείας αναλύονται ως ακολούθως:

1. Διαπροσωπικές συνεντεύξεις για συλλογή πληροφοριών για την μελέτη περίπτωσης – Εταιρεία πώλησης και συντήρησης πυροσβεστήρων **THEMIS FIRE END LTD**

2. Χρήση στρατηγικού εργαλείου Ανάλυση Swot με απώτερο σκοπό να παρουσιαστούν τα δυνατά σημεία και αδυναμίες της εν λόγω επιχείρησης καθώς επίσης οι ευκαιρίες και οι απειλές που αντιμετωπίζει. Σκοπός είναι τα συμπεράσματα που θα διεξαχθούν να μπορούν να γενικευτούν για τον ευρύτερο κλάδο των μικρομεσαίων επιχειρήσεων στην Κύπρο.
3. Χρήση στρατηγικού εργαλείου Ανάλυση με τις 5 δυνάμεις του Porter. Στα πλαίσια της συγκεκριμένης διατριβής έχει δημιουργηθεί ένα ερωτηματολόγιο - δελτίο αξιολόγησης το οποίο έχει αποσταλεί στους ιδιοκτήτες της εταιρείας προς συμπλήρωση. Η εταιρεία όπως προαναφέρθηκε απαρτίζεται από 2 άτομα συνεπώς το δείγμα δεν μπορεί να θεωρηθεί αξιόπιστο. Παρόλα αυτά δείχνει ενδιαφέρον να εξεταστεί πως μια επιχείρηση αυτού του μεγέθους αντιλαμβάνεται και αντιμετωπίζει τους διάφορους παράγοντες που επηρεάζουν την ανταγωνιστικότητα της στο εμπόριο.

### 3.3. Πληθυσμός και δείγμα της έρευνας

Η εταιρεία όπως προαναφέρθηκε αποτελείται από 2 άτομα, τους ιδιοκτήτες και συνεπώς το δείγμα δεν μπορεί να θεωρηθεί τυχαίο. Για αυτό το λόγο η έρευνα που διεξάγεται είναι ποιοτική και όχι ποσοτική.

Οι πληροφορίες που αναφέρονται στις ακόλουθες σελίδες δόθηκαν από τους ιδιοκτήτες της εταιρείας **THEMIS FIRE END LTD** στη συνάντηση που πραγματοποιήθηκε με τον εγκεκριμένο Σύμβουλο της επιχείρησης την 4<sup>η</sup> Νοεμβρίου 2023, στο δηλωθέν γραφείο της εταιρείας. Οι κύριοι μέτοχοι επιβεβαίωσαν την ακρίβεια και το αληθές των πληροφοριών αυτών και για σκοπούς εκπόνησης της διατριβής αυτή τα δοθέντα στοιχεία θεωρήθηκαν ως αληθινά και έγκυρα.

### 3.4. Μεταβλητές

Έχουν διεξαχθεί διαπροσωπικές συνεντεύξεις μέσω των οποίων έχουν συλλεχθεί τα απαραίτητα στοιχεία για την παρουσίαση και αξιολόγηση της εταιρείας. Διαμέσου των συνεντεύξεων αυτών διερευνήθηκαν τα επίπεδα γνώσης των μετόχων προς τα διάφορα πρότυπα που εφαρμόζονται καθώς επίσης και τα πλεονεκτήματα ή/και μειονεκτήματα που έχει η επιχείρηση τους από την εφαρμογή ή όχι των συγκεκριμένων προτύπων (πχ ISO 9001).

Μέσω των εργαλείων στρατηγικού σχεδιασμού που προαναφέρθηκαν γίνεται μια προσπάθεια αξιολόγησης της εταιρείας, των αδυναμιών της αλλά και των πλεονεκτημάτων της.

Συνεπώς έχουν ετοιμαστεί οι ακόλουθοι πίνακες προς συμπλήρωση από τους ιδιοκτήτες της εταιρείας οι οποίοι παρουσιάζονται κενοί για σκοπούς πληρότητας της εν λόγω διατριβής.

### 3.4.1. Ανάλυση SWOT - Πίνακας δεδομένων

<b>ΔΥΝΑΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ</b>	<b>ΑΔΥΝΑΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ</b>
<b>ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ</b>	<b>ΑΠΕΙΛΕΣ</b>

### 3.4.2. Αξιολόγηση βάση των 5 δυνάμεων του Porter

<p>Το πρότυπο <b>Porter's Five Forces</b>, υποθέτει ότι υπάρχουν πέντε ανταγωνιστικές δυνάμεις που προσδιορίζουν την ανταγωνιστικότητα μιας επιχείρησης:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Η Απειλή των εναλλακτικών προϊόντων</li> <li>2. Η Απειλή των νεοεισερχόμενων (νέων) εταιρειών</li> <li>3. Η Έντονη ανταγωνιστικότητα μεταξύ των υφιστάμενων ανταγωνιστών</li> <li>4. Η Ισχύς διαπραγμάτευσης από τους προμηθευτές</li> <li>5. Η Ισχύς διαπραγμάτευσης από τους αγοραστές</li> </ol>	
	<p>Ευνοϊκή (+) η αρνητική (-) επιρροή στην επιχείρηση</p> <p>THEMIS FIRE END LTD {από 10 μέχρι 1}</p>
<p>1. Η Απειλή των εναλλακτικών προϊόντων</p> <p>Η Απειλή των εναλλακτικών προϊόντων αναφέρεται στο γεγονός όπου οι πελάτες σας μπορούν να αγοράσουν το αντίστοιχο προϊόν από τους ανταγωνιστές σας. Η απειλή της αλλαγής προμηθευτή είναι υψηλή όταν:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Υπάρχουν πολλά εναλλακτικά προϊόντα διαθέσιμα</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ο πελάτης μπορεί εύκολα να βρει το προϊόν που προσφέρεται στην ίδια ή μικρότερη τιμή</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Η ποιότητα της υπηρεσίας των ανταγωνιστών είναι συνήθως χαμηλότερη</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Το εναλλακτικό προϊόν είναι από ανταγωνιστές που προσφέρουν περισσότερα οφέλη στους πελάτες</li> </ul>	
<p>2. Η Απειλή των νεοεισερχόμενων εταιριών</p> <p>Η απειλή μιας νέας εταιρείας (νέος ανταγωνιστής στον ίδιο κλάδο) εξαρτάται από το πόσο υψηλά είναι τα εμπόδια της εισόδου και της εξόδου στην αγορά. Η απειλή από μια εταιρεία είναι υψηλή όταν:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Οι απαιτήσεις των κεφαλαίων για να ξεκινήσει μια νέα εταιρεία είναι υψηλές</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ο πελάτης μπορεί να αλλάξει εύκολα την επιλογή του (τον προμηθευτή του ή και άλλο προϊόν) με χαμηλό κόστος</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Η γνώση και η τεχνολογία είναι δύσκολο να την αποκτήσει κάποιος άλλος</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Το προϊόν και η υποστήριξη είναι διαφοροποιημένο</li> </ul>	

3. Ανταγωνιστικότητα:	
Ο βαθμός έντασης του ανταγωνισμού εξαρτάται από τον αριθμό των ανταγωνιστών και των δυνατοτήτων τους. Ο ανταγωνισμός θεωρείται ως υψηλός, όταν:	
• Οι πελάτες έχουν ευαισθησίες στη τιμή και αλλάζουν εύκολα προμηθευτές	
• Η αγορά μεγαλώνει	
• Τα εμπόδια εξόδου είναι χαμηλά και οι αντίπαλοι εύκολα αποχωρούν	
• Το μέγεθος και οι δυνατότητες των εταιρειών επίσης τον επηρεάζουν	
• Η εφαρμογή των Πρότυπων ποιότητας ISO 9001	
4. Η ισχύς της διαπραγμάτευσης και η δύναμη των προμηθευτών στην γενική αγορά	
Η ισχύ των προμηθευτών, τους δίνει πλεονεκτήματα στην αύξηση της τιμής. Οι προμηθευτές καθίστανται πιο ισχυροί, όταν:	
• Οι προμηθευτές συγκεντρώνονται και είναι καλά οργανωμένοι	
• Οι προμηθευτές είναι επίσης και οι κατασκευαστές	
• Τα εναλλακτικά κόστη από έναν προμηθευτή στον άλλο, δεν είναι υψηλά	
• Οι σχέσεις με τους προμηθευτές θα μπορούσαν να ήταν πιο ισχυρές	
• Επιλογές περισσότερου από έναν προμηθευτή	
5. Η ισχύς της Διαπραγμάτευσης και η δύναμη των αγοραστών	
Οι αγοραστές έχουν μεγαλύτερες δυνάμεις αγοράς όταν:	
• Γίνονται ποσοτικές αγορές προϊόντων	
• Οι υπηρεσίες δεν είναι διαφοροποιημένες	
• Μια εναλλαγή σε ένα νέο προμηθευτή θα έχει χαμηλό κόστος	
• Νέας τεχνολογίας προϊόντα	

### 3.5. Χρονοδιαγράμματα και Σχεδιασμός έρευνας

Τα χρονοδιαγράμματα και ο σχεδιασμός της έρευνας είναι βασικά εργαλεία που χρησιμοποιούνται για τον προγραμματισμό, την οργάνωση και την υλοποίηση μιας έρευνας.

Τα χρονοδιαγράμματα είναι διαγράμματα που αναπαριστούν γραφικά την χρονική διάρκεια και τη σειρά των διαφόρων εργασιών που πρέπει να πραγματοποιηθούν στο πλαίσιο μιας έρευνας. Μπορεί να περιλαμβάνουν τη συλλογή δεδομένων, τον αναλυτικό σχεδιασμό, τις φάσεις ανάλυσης, και την αναφορά αποτελεσμάτων. Αυτά τα διαγράμματα βοηθούν στον προγραμματισμό και στην εκτέλεση των διαφόρων σταδίων της έρευνας.

Ο σχεδιασμός της έρευνας περιλαμβάνει την καθορισμένη μεθοδολογία, το σχέδιο δείγματος, την επιλογή των εργαλείων συλλογής δεδομένων, και την καθορισμένη διαδικασία ανάλυσης



δεδομένων. Ένας καλός σχεδιασμός επιτρέπει την ακριβέστερη συλλογή και ανάλυση δεδομένων, βοηθώντας στην παραγωγή αξιόπιστων αποτελεσμάτων.

Και τα δύο εργαλεία είναι κρίσιμα για την επιτυχή υλοποίηση της έρευνας. Τα χρονοδιαγράμματα βοηθούν στον χρονικό προγραμματισμό και την οργάνωση των διαφόρων δραστηριοτήτων, ενώ ο σχεδιασμός της έρευνας βεβαιώνει ότι οι μέθοδοι και οι διαδικασίες είναι καλά σχεδιασμένες και εκτελούνται με συνέπεια.

Ακολούθως αναλύονται τα χρονικά βήματα στα οποία έχει διεξαχθεί η συγκεκριμένη έρευνα:

1. Συνάντηση με τους ιδιοκτήτες και συλλογή κρίσιμων πληροφοριών για το αντικείμενο ενασχόλησης της εταιρείας.
2. Έρευνα και ενημέρωση για την ισχύουσα νομοθεσία και τα σχετικά πρότυπα
3. Ετοιμασία πίνακα και σχετικών ερωτήσεων ώστε να πραγματοποιηθεί μια αξιολόγηση χρησιμοποιώντας την ανάλυση SWOT (Δυνατά/Αδύνατα σημεία/Ευκαιρίες/ Απειλές).
4. Ετοιμασία ερωτηματολογίου με βαθμίδες αξιολόγησης και αποστολή του στους ιδιοκτήτες. Αξιολόγηση ανταγωνισμού της εταιρείας.

### 3.6. Αδυναμίες Έρευνας

Κατά το σχεδιασμό μιας έρευνας, οι αδυναμίες μπορούν να έχουν σημαντικό αντίκτυπο στην ακρίβεια και την εγκυρότητα των αποτελεσμάτων.

Στην συγκεκριμένη διατριβή παρουσιάστηκαν οι πιο κάτω αδυναμίες που δεν βοήθησαν ιδιαίτερα στην εξαγωγή γενικευμένων συμπερασμάτων όπως αρχικά αναμενόταν.

Ο περιορισμένος χρόνος οδήγησε σε περιορισμένη δυνατότητα συλλογής εκτεταμένων δεδομένων και απότρεψε την πλήρη εξέταση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων γενικότερα. Εξαιτίας του ελάχιστου διαθέσιμου ερευνητικού χρόνου, η έρευνα βασίστηκε σε περιορισμένα σύνολα δεδομένων.

Επίσης, το δείγμα δεν ήταν τυχαία επιλογή καθώς βασίστηκε σε μία μόνο επιχείρηση που αποτελείται από τους 2 ιδιοκτήτες και συνεπώς τα αποτελέσματα δεν μπορούν να γενικευτούν. Ένα μη αντιπροσωπευτικό δείγμα μπορεί να οδηγήσει σε συμπεράσματα που δεν αντικατοπτρίζουν ακριβώς τις πραγματικές τάσεις ή χαρακτηριστικά του πληθυσμού. Παρόλα αυτά όμως τα αποτελέσματα μπορούν να γενικευτούν και να προσομοιώσουν την κατάσταση πολλών μικρών επιχειρήσεων.

# 4. ΜΕΛΕΤΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΣΕ ΤΟΠΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΩΛΗΣΗΣ ΚΑΙ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΗΡΩΝ

---

## 4.1. Γενικές Πληροφορίες

Οι πληροφορίες που αναφέρονται στις ακόλουθες σελίδες δόθηκαν από τους ιδιοκτήτες της εταιρείας **THEMIS FIRE END LTD** στη συνάντηση που πραγματοποιήθηκε με τον εγκεκριμένο Σύμβουλο της επιχείρησης την 4<sup>η</sup> Νοεμβρίου 2023, στο δηλωθέν γραφείο της εταιρείας και επιβεβαίωσαν την ακρίβεια και το αληθές των πληροφοριών αυτών. Τα δοθέντα στοιχεία θεωρήθηκαν ως αληθινά και έγκυρα.

## 4.2. Περιγραφή της Μικρομεσαίας Επιχείρησης

Η διαγνωστική συνάντηση έγινε με τον κ. Θεμιστοκλέους, το Γενικό Διευθυντή της εταιρείας. Ο κ. Θεμιστοκλέους είναι ο ιδρυτής της εταιρείας και 100% μέτοχος της THEMIS FIRE END LTD, επί του συνολικού μετοχικού κεφαλαίου της εταιρείας.

Η εταιρεία αγοράζει διαφόρων ειδών και μεγεθών κυλίνδρους πυροσβεστήρων, τους οποίους γεμίζει με τα κατάλληλα χημικά υλικά και αφού ελεγχθούν για την καταλληλότητα τους τότε διατίθενται στους ενδιαφερόμενους πελάτες.

Η εταιρεία ανταλλάσσει περίπου το 10% των πυροσβεστήρων (που έχουν χρησιμοποιηθεί ή έχουν υποστεί διαρροή). Επίσης, επισκευάζονται οι ελαττωματικές χειρολαβές και οι βαλβίδες των πυροσβεστήρων. Οι προβληματικοί πυροσβεστήρες μεταφέρονται στο εργαστήριο, όπου και διορθώνονται. Οι υπηρεσίες συντήρησης αξιολογούνται περίπου στα 3/4 του συνολικού οικονομικού κέρδους της εταιρείας.

Η εταιρεία απασχολεί δυο άτομα, τον ιδιοκτήτη και τη σύζυγο του. Ο πρώτος απασχολείται με όλες τις ευθύνες και τις ενέργειες που αφορούν τους πελάτες, τα προϊόντα (πυροσβεστήρες), την αγορά και τη συντήρηση (γέμισμα) των πυροσβεστήρων καθώς και τη διοίκηση της επιχείρησης. Η σύζυγος από την άλλη, έχει υπό την ευθύνη της τις δραστηριότητες του γραφείου και του καταστήματος, και βοηθά σε γενικότερο επίπεδο.

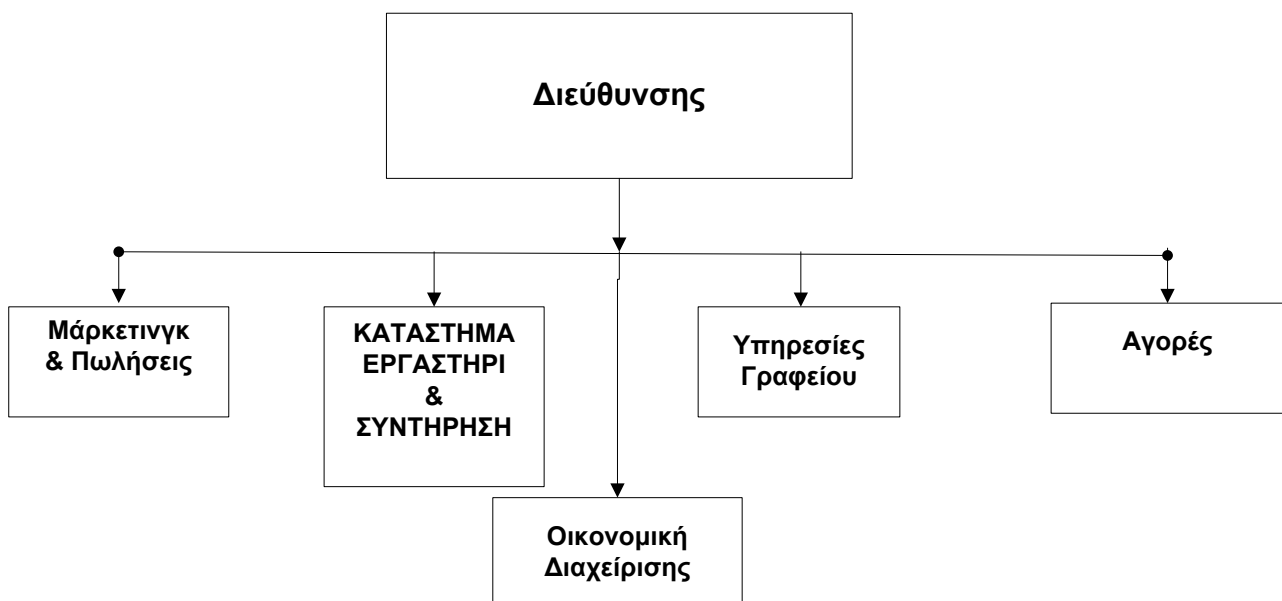
Η επιχείρηση δεν αποτελεί μέλος κάποιου Επαγγελματικού Φορέα και δεν έχει άλλες συνεργασίες εκτός από τους προμηθευτές και τους πελάτες της. Επιπλέον, δεν χρησιμοποιεί κάποιου τύπου Λογισμικό σύστημα. Ο ιδιοκτήτης της χειρίζεται και καταγράφει όλες τις συναλλαγές (π.χ. τις αγορές, τις πωλήσεις) δια χειρός, και όλα τα συγκεκριμένα στοιχεία τα παραδίδει στο Λογιστή της εταιρείας.

Τα θεμελιώδη στοιχεία της εσωτερικής δομής της εταιρείας είναι: Η Διοίκηση, το γραφείο, οι αγορές, το κατάστημα και η εξυπηρέτηση των πελατών, οι πωλήσεις, η οικονομική διαχείριση και το Marketing. Όλες οι Διευθυντικές δραστηριότητες που αφορούν τα ανωτέρω τμήματα της εταιρείας και που καθορίζουν το σύνολο των αποφάσεων για τη λειτουργία της εταιρείας πραγματοποιούνται από τον ιδιοκτήτη της εταιρείας .

Οι υφιστάμενες διαδικασίες πωλήσεων αποτελούνται από μια σειρά ενεργειών από μέρους του κ. Θεμιστοκλέους, συμπεριλαμβανομένων των συχνών επισκέψεων στους πελάτες. Οι επισκέψεις για τη διαδικασία ελέγχου των πυροσβεστήρων δίνει την ευκαιρία της επαφής του ιδιοκτήτη με τους πελάτες.

Στη αξιολόγηση ο κ. Θεμιστοκλέους ανέφερε ότι θεωρεί τον εαυτό του δυνατό στα θέματα του τομέα του, ενώ τον θεωρεί μάλλον αδύναμο στα θέματα επικοινωνίας, στη γενική διοίκηση, στην επιχειρηματικότητα, στην οργάνωση, στη διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού και στο μάρκετινγκ.

### Ενδεικτικό οργανόγραμμα εργασιών



## 4.3. Απαιτήσεις Νομοθεσίας

Ο κλάδος των πυροσβεστήρων αποτελεί έναν σημαντικό τομέα της βιομηχανικής ασφαλείας, καθώς επιδιώκει την προστασία ανθρώπινων ζώων, περιουσιών και περιβάλλοντος από τις επιπτώσεις των πυρκαγιών. Για να εξασφαλίσουν την απόδοση και την ασφάλεια των προϊόντων τους, οι επαγγελματίες του κλάδου υποβάλλονται σε πιστοποιήσεις. Αυτές οι πιστοποιήσεις συμπεριλαμβάνουν τη συμμόρφωση προς πρότυπα που καθορίζονται από οργανισμούς όπως η Ευρωπαϊκή Ένωση και άλλα διεθνή πρότυπα ασφαλείας.

### 4.3.1. Κώδικας Πρακτικής για Έλεγχο και Συντήρηση Πυροσβεστήρων

Ο Κώδικας Πρακτικής για τον Έλεγχο και τη Συντήρηση Πυροσβεστήρων αναφέρεται σε ένα εγχειρίδιο που ορίζει τις διαδικασίες για τον έλεγχο, τη συντήρηση και την ασφαλή λειτουργία των πυροσβεστήρων. Αυτό περιλαμβάνει οδηγίες για τον έλεγχο των πυροσβεστήρων, την τακτική συντήρησή τους και τις διαδικασίες αντιμετώπισης προβλημάτων.

Ο Κώδικας αυτός είναι καίριος για τους επαγγελματίες του χώρου, καθώς παρέχει κατευθυντήριες οδηγίες για τη διατήρηση της αποτελεσματικότητας και της ασφάλειας των πυροσβεστήρων. Ενημερώνεται περιοδικά για να προσαρμόζεται στις πιο πρόσφατες τεχνολογικές εξελίξεις και βέλτιστες πρακτικές.

Κάθε επιχείρηση στον τομέα των πυροσβεστήρων υποχρεούται να συμμορφώνεται με αυτό τον Κώδικα, ο οποίος διαμορφώθηκε από το Τμήμα Επιθεώρησης Εργασίας του Υπουργείου Εργασίας Πρόνοιας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων και υποβλήθηκε σε δημόσια διαβούλευση πριν από την έκδοσή του.

Αυτός ο Κώδικας εκδίδεται βάσει του άρθρου 39 των νόμων περί Ασφάλειας και Υγείας στην Εργασία από το 1996 έως το 2011 και απευθύνεται σε επαγγελματίες που ασχολούνται με τη συντήρηση, τον έλεγχο και την αναγόμωση των πυροσβεστήρων, καθώς και σε εισαγωγείς εξοπλισμού αυτού του είδους. Περιγράφει τις απαιτήσεις της νομοθεσίας για τον έλεγχο και τη συντήρηση των πυροσβεστήρων μετά την πρώτη τους διάθεση στην αγορά.

Ο Κώδικας ορίζει τους διάφορους τύπους πυροσβεστήρων, καθορίζει τα χρονικά διαστήματα και τις διαδικασίες για τη συντήρηση, τον έλεγχο, την αναγόμωση και το τέλος της ωφέλιμης ζωής τους. Επιπλέον, προσδιορίζει τον τρόπο πραγματοποίησης της συντήρησης, θεσπίζοντας τις ελάχιστες προδιαγραφές για τα εργαστήρια συντήρησης και τις υποχρεωτικές διαδικασίες για το άτομο που είναι υπεύθυνο για τη συντήρηση των πυροσβεστήρων.

Στόχος του Κώδικα είναι να διασφαλίσει ότι οι πυροσβεστήρες είναι έτοιμοι και ικανοί να ανταποκριθούν στις προδιαγραφές κατά τη διάρκεια της λειτουργίας τους, σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή.

#### 4.3.2. Αναλυτική Περιγραφή Εργασιών Αναγόμωσης, Συντήρησης και Περιοδικού Ελέγχου Πυροσβεστήρων (σύμφωνα με τα Παραρτήματα III, IV, V και VI του «Κώδικα Πρακτικής για Έλεγχο και Συντήρηση Πυροσβεστήρων»)

Οι πυροσβεστήρες υπόκεινται σε διαδικασίες ελέγχου και συντήρησης από ΠΕΣ σε καθορισμένα διαστήματα, όπως περιγράφονται στον Πίνακα 1. Το πρόγραμμα αυτό διασφαλίζει τη συνεχή αξιοπιστία και ασφάλεια των πυροσβεστήρων κατά την λειτουργία τους για την κατάσβεση πυρκαγιάς. Τα μέγιστα διαστήματα συντήρησης για κάθε τύπο πυροσβεστήρα καθορίζονται στον ακόλουθο πίνακα, λαμβάνοντας υπόψη την ημερομηνία διάθεσης ή του τελευταίου περιοδικού ελέγχου. Αυτά τα διαστήματα μπορούν να μειωθούν ανάλογα με την κατάσταση και το περιβάλλον εγκατάστασης, αλλά δεν μπορούν να αυξηθούν πέρα από τα καθορισμένα όρια του πίνακα. Η εφαρμογή του Πίνακα ισχύει από την πρώτη εγκατάσταση του πυροσβεστήρα και πρέπει να τηρείται εντός ενός έτους από την ημερομηνία κατασκευής που αναγράφεται στη φιάλη.

	Πυροσβεστήρες με σκόνη, αφρό, νερό ή ουσία βρασιμένη στο νερό (περιλαμβάνονται οι πυροσβεστήρες με φιαλίδιο προωθητικού αερίου)	Πυροσβεστήρες σκόνης με σφραγισμένη πίεση	Πυροσβεστήρες διοξειδίου του άνθρακα	Λειτουργική ζωή σε έτη
Έλεγχος και συντήρηση	✓	✓	✓	1
Έλεγχος και συντήρηση	✓	✓	✓	2
Έλεγχος και συντήρηση	✓	✓	✓	3
Έλεγχος και συντήρηση	✓	✓	✓	4
Ειδική συντήρηση	✓			5
Έλεγχος και συντήρηση		✓	✓	
Έλεγχος και συντήρηση	✓	✓	✓	6
Έλεγχος και συντήρηση	✓	✓	✓	7
Έλεγχος και συντήρηση	✓	✓	✓	8
Έλεγχος και συντήρηση	✓	✓	✓	9
Διεξοδικός Έλεγχος	✓	✓	✓	10
Έλεγχος και συντήρηση	✓	✓	✓	11
Έλεγχος και συντήρηση	✓	✓	✓	12
Έλεγχος και συντήρηση	✓	✓	✓	13
Έλεγχος και συντήρηση	✓	✓	✓	14
Ειδική συντήρηση	✓	✓		15
Έλεγχος και συντήρηση			✓	
Έλεγχος και συντήρηση	✓	✓	✓	16
Έλεγχος και συντήρηση	✓	✓	✓	17
Έλεγχος και συντήρηση	✓	✓	✓	18
Έλεγχος και συντήρηση	✓	✓	✓	19
<b>ΑΠΟΣΥΡΣΗ</b>	✓	✓	✓ Απόσυρση, εκτός αν υπάρχουν οδηγίες του κατασκευαστή	<b>20</b>

#### 4.3.2.1. Διαστήματα Ελέγχου και Συντήρησης, Ειδικής Συντήρησης, Διεξοδικού Ελέγχου και Λειτουργικής Ζωής των Πυροσβεστήρων

Τύπος Πυροσβεστήρα	Έλεγχος και Συντήρηση	Ειδική Συντήρηση	Διεξοδικός Έλεγχος	Λειτουργική Ζωή Πυροσβεστήρα
Πυροσβεστήρες με σκόνη, αφρό, νερό ή ουσία βασισμένη στο νερό	1 έτος	5 και 15 έτη	10 έτη	20 έτη
Πυροσβεστήρες διοξειδίου του άνθρακα	1 έτος	Δεν προβλέπεται	10 έτη	20 έτη ή σύμφωνα με τις οδηγίες του κατασκευαστή

#### 4.3.2.2. Διαδικασίες Συντήρησης Πυροσβεστήρων

Οι βασικές διαδικασίες που περιλαμβάνει η συντήρηση ενός πυροσβεστήρα, προκειμένου να διασφαλιστεί η ορθή του λειτουργία σύμφωνα με τον κώδικα πρακτικής παρουσιάζονται συνοπτικά πιο κάτω:

- **Έλεγχος Δείκτη Ασφαλείας:**

Ελέγχονται ο δείκτης ασφαλείας και οι ενδεικτικοί μηχανισμοί για τη λειτουργία του πυροσβεστήρα.

- **Επαλήθευση Πίεσης:**

Ελέγχονται οι ενδεικτικοί μηχανισμοί πίεσης ή η εσωτερική πίεση του πυροσβεστήρα.

- **Εξωτερικός Έλεγχος:**

Ελέγχεται το εξωτερικό περίβλημα για φθορές που μπορεί να περιορίζουν τη λειτουργία του πυροσβεστήρα.

- **Έλεγχος Περιεχομένου (για πυροσβεστήρες CO<sub>2</sub>):**

Ελέγχεται η ποσότητα περιεχομένου CO<sub>2</sub> και συγκρίνεται με την αρχική ποσότητα.

- **Έλεγχος Σωλήνα και Στομίου:**

Ελέγχονται η κατάσταση και η καταλληλότητα χρήσης των σωλήνων και των στομιών.

- **Έλεγχος Οδηγιών Χρήσης:**

Ελέγχεται η ορθότητα και η ευανάγνωστη παρουσίαση των οδηγιών χρήσης.

- **Ανοίγματα και Έλεγχος Πυροσβεστήρα:**

Ανοίγεται ο πυροσβεστήρας για ελέγχους στο εσωτερικό του.

- **Έλεγχος Κατασβεστικού Υλικού:**

Ελέγχεται το κατασβεστικό υλικό για διαρροές ή ζημιές.

- **Έλεγχος Λειτουργικότητας:**

Ελέγχεται η ορθή λειτουργία του πυροσβεστήρα και των μηχανισμών.

- **Ελέγχουν Φιαλίδιο Προωθητικού Αερίου:**

Ελέγχεται εξωτερικά και ζυγίζεται το φιαλίδιο.

- **Αντικατάσταση Στεγανοποιητικών Δακτυλίων:**

Αντικαθίστανται οι στεγανοποιητικοί δακτύλιοι και τα παρεμβύσματα.

- **Έλεγχος Εσωτερικού (ανάλογα με τον τύπο):**

Ελέγχεται το εσωτερικό του πυροσβεστήρα για διάφορες φθορές.

- **Γέμισμα και Συναρμολόγηση:**

Το φιαλίδιο γεμίζει και ο πυροσβεστήρας συναρμολογείται.

- **Συμπλήρωση Ετικέτας Ελέγχου:**

Συμπληρώνεται η ετικέτα ελέγχου για την καταγραφή των ενεργειών.

#### 4.3.2.3. Καθορισμός της σήμανσης των πυροσβεστήρων

Τα στοιχεία του ελέγχου και της συντήρησης καταγράφονται σε μια ετικέτα ελέγχου, η οποία δεν επικαλύπτει τις σημάνσεις του κατασκευαστή. Στην ετικέτα ελέγχου πρέπει να αναγράφονται τα ακόλουθα δεδομένα: (α) το όνομα, η διεύθυνση και το λογότυπο, (β) η ημερομηνία (μήνας και έτος) ελέγχου και συντήρησης ή αναγόμωσης (γ) η ημερομηνία (μήνας και έτος) κατά την οποία πρέπει να διεξαχθεί η επόμενη διαδικασία ελέγχου και συντήρησης, (δ) το είδος της επόμενης διαδικασίας. Επίσης, συμπληρώνονται τα στοιχεία στο φύλλο-αρχείο του πυροσβεστήρα.

Το κάθε αρμόδιο Πρόσωπο Ελέγχου / Συντήρησης πρέπει να καταρτίζει γραπτώς όλες τις Διαδικασίες Λειτουργίας που ακολουθεί.

## 4.4. Στρατηγική Προώθησης – Υφιστάμενη κατάσταση και Μελλοντικοί Στόχοι

Η THEMIS FIRE END LTD δεν αντιπροσωπεύει συγκεκριμένους προμηθευτές πυροσβεστήρων, αλλά προμηθεύεται άμεσα διάφορες μάρκες από διάφορους προμηθευτές. Η εταιρεία συνεργάζεται με αρκετούς ανταγωνιστές της στο χώρο και εξαγοράζει μεγάλες ποσότητες πυροσβεστήρων με κοντέινερ για τις ανάγκες της.

Η εταιρεία απαιτεί μια γενική στρατηγική για το βραχυπρόθεσμο και μεσοπρόθεσμο μέλλον της, καθώς και μια συγκεκριμένη στρατηγική προώθησης. Πριν από αυτό όμως απαιτείται η αναγνώριση και καταγραφή των μοναδικών πλεονεκτημάτων της εταιρείας. Αυτά τα στοιχεία θα πρέπει να αποτελέσουν τη βάση για όλη την ανωτέρω στρατηγική προώθησης.

Οι στόχοι για την ανάπτυξη της εταιρείας, όπως καθορίστηκαν μέσα από την συνάντηση είναι:

- Η αύξηση των πωλήσεων δια μέσου στρατηγικής ανάπτυξης νέων προϊόντων πυρασφαλείας και την συστηματικής επικοινωνίας τους, με χρήση κάποιας ιστοσελίδας
- Η ελαχιστοποίηση των αδυναμιών της εταιρείας, όπως:
  - η Διευθυντική στελέχωση της εταιρείας
  - η ανάπτυξη και υλοποίηση Στρατηγικής που θα βασίζεται στην ευρύτερη προσαρμογή της επιχείρησης στις απαιτήσεις της αγοράς, μέσω έρευνας
  - η προώθηση της εικόνας και των αξιών της εταιρείας προς την αγορά
  - η ευρύτερη εκμετάλλευση των επιμέρους ευκαιριών που μπορούν να παρουσιαστούν (πχ., η δικτύωση και οι στρατηγικές συνεργασίες, η χρήση της τεχνολογίας και τα νέα προϊόντα κ.ά.)
  - η αξιοποίηση των Λογιστικών διαδικασιών ως εργαλείο ερμηνείας της τρέχουσας οικονομικής κατάστασης και λήψης άμεσων αποφάσεων
- Γενικότερα, η υιοθέτηση και η χρήση δεικτών για όλα τα τμήματα, και ο αποτελεσματικός έλεγχος της επιμέρους απόδοσης (π.χ. παραγωγικότητας, ή οι ποιοτικοί δείκτες καθώς και οι δείκτες εξυπηρέτησης πελατών).

## 4.5. Διερεύνηση εφαρμογής ISO 9001 και Άλλων σχετικών νομοθεσιών

Μέσω τη συνάντησης που πραγματοποιήθηκε με τους Ιδιοκτήτες διερευνήθηκαν τα ακόλουθα:

1. Γενική γνώση για την ύπαρξη προτύπων
2. Ειδική γνώση για την πιστοποίηση προτύπου ISO 9001



### 3. Πλεονεκτήματα της εταιρείας από την εφαρμογή του ISO 9001

Οι ιδιοκτήτες μας διαβεβαίωσαν για την γενική γνώση τους γύρω από την ύπαρξη των διαφόρων προτύπων και τις σχετικές πιστοποιήσεις που μπορεί να αποκτήσει η εταιρεία τους. Η μεγάλη ανταγωνιστικότητα και η επικράτεια 2 μεγαλύτερων εταιρειών που εφαρμόζουν τις σχετικές πιστοποιήσεις έχουν αυξήσει την ανταγωνιστικότητα στο εμπόριο.

Η THEMIS FIRE END LTD είναι μια μικρή επιχείρηση που εξασφαλίζει τα έξοδα διαβίωσης των ιδιοκτητών της. Τα παιδιά των δύο έχουν ακολουθήσει διαφορετικό επαγγελματικό προσανατολισμό και ως εκ τούτου ο ιδιοκτήτης δεν έχει προβεί σε μεγαλύτερα επενδυτικά σχέδια καθώς η εταιρεία θα τερματίσει την λειτουργία της με την συνταξιοδότηση του κύριου μετόχου.

- Παρόλα αυτά όμως η εταιρεία συμμορφώνεται με όλες τις απαιτήσεις της νομοθεσίας. Ο τεχνικός (Αρμόδιος Ελεγκτής / Συντηρητής - ΑΕΣ) της εταιρείας διαθέτει τριακονταετή (30) πείρα στην συντήρηση, έλεγχο και επαναγόμωση πυροσβεστήρων (βλέπε παράγραφο 5.3 'Κώδικα Πρακτικής για Έλεγχο και Συντήρηση Πυροσβεστήρων ΚΔΠ520/2014' – ΑΕΣ μπορεί να είναι άτομο όπου διαθέτει τριετή (3) προϋπηρεσία στην Κύπρο για την άσκηση του ελέγχου/ συντήρησης/ αναγόμωσης πυροσβεστήρων).
- Επίσης διαθέτει πιστοποιητικό καταλληλότητας εργαστηρίου για τον έλεγχο και συντήρηση πυροσβεστήρων από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων. Όλες οι διαδικασίες που εκτελούνται για σκοπούς συντήρησης, ελέγχου και αναγόμωσης πυροσβεστήρων γίνονται σύμφωνα με τον Κώδικα Πρακτικής για Έλεγχο και Συντήρηση Πυροσβεστήρων ΚΔΠ 520/2014, που εκδόθηκε από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων.
- Επιπρόσθετα η εταιρεία THEMIS FIRE END LTD διατηρεί και ενημερώνει δικά της έντυπα και εγχειρίδια χρήσης των προϊόντων που διαθέτει. Αυτό μπορεί να θεωρηθεί και ένας τρόπος συμμόρφωσης με απαιτήσεις που διέπουν το ISO 9001.
- Παράλληλα έχει διεκπεραιώσει μέσω εξωτερικού συνεργάτη μελέτη ασφάλειας και υγείας στο χώρο εργασίας καθώς επίσης και μελέτη εκτίμησης κινδύνων. Η μελέτη αυτή περιλαμβάνει μεταξύ άλλων τα ακόλουθα:
  1. Εκτίμηση Επαγγελματικού κινδύνου
  2. Κτιριακή καταλληλότητα Εργαστηρίου
  3. Μελέτη γενικών κινδύνων από τη χρήση του Εργαστηρίου
    - 3.1. Κίνδυνος Ηλεκτροπληξίας
    - 3.2. Εκτόξευση Αντικειμένου

3.3. Κίνδυνος ασφυξίας

3.4. Κίνδυνος εισπνοής πυροσβεστικής σκόνης

3.5. Κίνδυνοι από χρήση μηχανημάτων

3.6. Έκρηξη Πυροσβεστήρα από Υψηλές Πιέσεις

4. Τρόποι αντιμετώπισης και εξάλειψης κινδύνων

- Όλοι οι πυροσβεστήρες τηρούν τα Πρότυπα EN 3. Στους πυροσβεστήρες βρίσκεται με τρόπο ευδιάκριτο, ευανάγνωστο και ανεξίτηλο, η σήμανση συμμόρφωσης CE, ακολουθούμενη από τον αριθμό αναγνώρισης του Κοινοποιημένου Οργανισμού, όπου εφαρμόζεται.
- Ο ιδιοκτήτης της εταιρείας κατέχει πιστοποιητικά παρακολούθησης εγκεκριμένων σεμιναρίων αναφορικά με τον Έλεγχο και Συντήρηση Πυροσβεστήρων τα οποία ανανεώνει σε τακτά χρονικά διαστήματα.

Όλα τα προαναφερθέντα αποτελούν αναπόσπαστο μέρος των σχετικών απαιτήσεων των διάφορων προτύπων που εφαρμόζουν οι επιχειρήσεις που κατέχουν την πιστοποίηση του ISO 9001.

## 4.6. Ανάλυση SWOT

### 4.6.1. Ανάλυση Swot – Παρουσίαση αποτελεσμάτων

Στα πλαίσια της συγκεκριμένης διατριβής επιλέχθηκε να χρησιμοποιηθεί η ανάλυση SWOT ως ένα εργαλείο στρατηγικού σχεδιασμού με απώτερο σκοπό να παρουσιαστούν τα Δυνατά σημεία και αδυναμίες της εν λόγω επιχείρησης καθώς επίσης οι ευκαιρίες και οι απειλές που αντιμετωπίζει.

Μέσω της διαπροσωπικής συνέντευξης που πραγματοποιήθηκε με τον Διευθυντή της εταιρείας συζητήθηκαν και αναλύθηκαν τα πιο πάνω, τα οποία παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα συγκεντρωτικά.

<b>ΔΥΝΑΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ</b>	<b>ΑΔΥΝΑΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>☺ Το γνωστό και καλό όνομα στην αγορά για την παροχή πυροσβεστήρων</li><li>☺ Η καλή ποιοτική εξυπηρέτηση πελατών, και οι επαναλαμβανόμενες συνεργασίες</li><li>☺ Η 30ετής εμπειρία του επιχειρηματία στον κλάδο</li><li>☺ Έντονα παρακινημένος Γενικός Διευθυντής</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>☹ Χαμηλές πωλήσεις</li><li>☹ Χρειάζονται μεγαλύτερη γκάμα προϊόντων πυρασφαλείας. Είναι πολύ δύσκολο να ανταπεξέλθει στα κόστη της η εταιρεία μόνο με τις πωλήσεις των πυροσβεστήρων</li><li>☹ Ελλιπής στελέχωση στο διευθυντικό επίπεδο. Απαιτείται Ποιοτικός Διευθυντικός χρόνος. Απουσία επίσημης δομής, διαδικασιών και οργάνωσης.</li><li>☹ Ανεπαρκής επικοινωνία με την αγορά.</li><li>☹ Έλλειψη Επιχειρησιακού σχεδίου και ειδικότερου προγραμματισμού. Χρειάζεται καλύτερη διαχείριση των οικονομικών, των χρηματοοικονομικών δεδομένων και η χρήση Δεικτών</li><li>☹ Απουσία υποστήριξης από Λογισμικό σύστημα, για καλύτερη πληροφόρηση, έλεγχο και παραγωγικότητα</li><li>☹ Απουσία αρχείων πελατών με λεπτομέρειες επικοινωνίας και ιστορικό στις αγορές πελατών (συνήθειες του πελάτη)</li></ul>

	<p>⊖ Απουσία ελέγχου απόδοσης έναντι προκαθορισμένων στόχων και επιμέρους ανάλυση διαφορών. Έλλειψη προγράμματος δράσεων με λύσεις</p>
<p><b>ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>🔑 Έρευνα και ανάλυση του ανταγωνισμού</li> <li>🔑 Υιοθέτηση Στρατηγικής Νέων Προϊόντων. Αξιοποίηση ευκαιριών στην αγορά από νέα προϊόντα πυρασφαλείας</li> <li>🔑 Προβολή και προώθηση της επιχείρησης. Η ενίσχυση του ονόματος και φήμης της εταιρείας</li> <li>🔑 Επικοινωνία με την αγορά. Δημιουργία ιστοσελίδας, προώθηση και προβολή της εταιρείας και όφελος από την ηλεκτρονική επικοινωνία (όφελος στις πωλήσεις &amp; μείωση στα κόστη μάρκετινγκ).</li> <li>🔑 Αφοσίωση των πελατών</li> <li>🔑 Δικτυώσεις &amp; συνεργασίες με την αγορά</li> </ul>	<p><b>ΑΠΕΙΛΕΣ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>⊗ Οικονομίες καταναλωτή (κρίσης της αγοράς)</li> <li>⊗ Αυξανόμενος ανταγωνισμός</li> <li>⊗ Αυξανόμενα Λειτουργικά κόστη και συνεχόμενες χαμηλές πωλήσεις (κάτω από το Νεκρό Σημείο)</li> </ul>

#### 4.6.2. Συμπεράσματα από την Ανάλυση SWOT

Η SWOT ανάλυση καταδεικνύει τις αδυναμίες που εμφανίζει η επιχείρηση. Αποτελεί σημαντικό σκοπό η επιχείρηση να εξαλείψει τις αδυναμίες της που αποτελούν βασικό εμπόδιο για τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητάς της και κατ' επέκταση της κερδοφορίας της επιχείρησης.

Οι βασικότερες αδυναμίες παρουσιάζονται πιο κάτω:

- Ο αριθμός των προϊόντων είναι μικρός, και οι πωλήσεις είναι χαμηλές. Χρειάζεται να επιτευχθεί σημαντικά μεγαλύτερος τζίρος και μια νέα στρατηγική προϊόντων, με νέα προϊόντα πυρασφαλείας, προσφέροντας έτσι αυξημένες και σταθερές πωλήσεις
- Χρειάζεται να εξασφαλιστεί Ποιοτικός Διευθυντικός χρόνος. Παρατηρείται απουσία επίσημης δομής, διαδικασιών και οργάνωσης. Είχε συζητηθεί, το ενδεχόμενο βοήθειας από τα υπόλοιπα μέλη της οικογένειας

- Απαιτείται ανάπτυξη γενικής Στρατηγικής, και βελτίωσης της προώθησης της εικόνας της εταιρείας. Υφίσταται ανεπαρκής επικοινωνία με την αγορά.
- Η απουσία μιας ιστοσελίδας και η αξιοποίησή της ως εργαλείο επικοινωνίας. Μέσω της ιστοσελίδας θα μπορούν να διαδίδονται τα νέα της εταιρείας και τα καινοτόμα προϊόντα της εταιρείας, και γενικώς να ενημερώνονται οι υφιστάμενοι πελάτες και να προσελκύνονται καινούργιοι
- Χρειάζεται να υιοθετηθεί και να υλοποιηθεί μια αποτελεσματική Στρατηγική Μάρκετινγκ, για την προώθηση και την προβολή της εταιρείας, μαζί με τη δημιουργία ενός δυνατού ονόματος στην αγορά πυρασφαλείας. Η εφαρμογή κατάλληλης στρατηγικής με σκοπό τη δημιουργία ενός δυνατού brand, με προβολή της επιχείρησης, η οποία θα πρέπει να συμβαδίζει με τα σύγχρονα εργαλεία marketing, ώστε να ενισχυθεί η φήμη και κατά επέκταση η πελατεία της αποτελούν σημαντικά σημεία προς βελτίωση. Επίσης, επισημαίνουμε την έλλειψη εταιρικής διεύθυνσης ηλεκτρονικού λογαριασμού (company email), μέσω του οποίου θα μπορούσαν να υλοποιούνται καμπάνιες διαφήμισης για την αύξηση των πωλήσεων.
- Η επιχείρηση δεν εκμεταλλεύεται την υποστήριξη από κάποιο τύπου Λογισμικό σύστημα, για καλύτερη πληροφόρηση, μεγαλύτερο έλεγχο και παρακολούθηση της παραγωγικότητας. Συνεπώς, παρατηρείται έλλειψη οικονομικού σχεδιασμού, σύνταξης προϋπολογισμού και ελέγχου δαπανών. Η χρήση Δεικτών για παρακολούθηση της απόδοσης της εταιρείας και περαιτέρω επίτευξης των στόχων της, όπως και η ανάλυση διαφόρων δράσεων με τις λύσεις τους
- Η απουσία αρχείων πελατών και προηγούμενων συνεργασιών με λεπτομέρειες επικοινωνίας και πλήρες ιστορικό και συναλλαγών πελατών (όπως τις συνήθειες του κάθε πελάτη, κ.ά.). Είναι σημαντική η απόκτηση συστηματικής επικοινωνίας με την αγορά, με απώτερο σκοπό τη μεγιστοποίηση της αφοσίωσης των υφιστάμενων πελατών και την προσέλκυση νέων πελατών προς την εταιρεία.

## 4.7. Ανάλυση των 5 δυνάμεων του Porter

Στα πλαίσια της συγκεκριμένης διατριβής έχει σταλεί το ακόλουθο ερωτηματολόγιο- δελτίο αξιολόγησης στους ιδιοκτήτες της εταιρείας προς συμπλήρωση. Η εταιρεία όπως προαναφέρθηκε απαρτίζεται από 2 άτομα συνεπώς το δείγμα δεν μπορεί να θεωρηθεί αξιόπιστο. Παρόλα αυτά δείχνει ενδιαφέρον να εξεταστεί πως μια επιχείρηση αυτού του μεγέθους αντιλαμβάνεται και αντιμετωπίζει τους διάφορους παράγοντες που επηρεάζουν την ανταγωνιστικότητα της στο εμπόριο.

	Ευνοϊκή (+) η αρνητική (-) επιρροή στην επιχείρηση THEMIS FIRE END LTD {από 10 μέχρι 1}
2. Η Απειλή των εναλλακτικών προϊόντων Η Απειλή των εναλλακτικών προϊόντων αναφέρεται στο γεγονός όπου οι πελάτες σας μπορούν να αγοράσουν το αντίστοιχο προϊόν από τους ανταγωνιστές σας. Η απειλή της αλλαγής προμηθευτή είναι υψηλή όταν:	
• Υπάρχουν πολλά εναλλακτικά προϊόντα διαθέσιμα	(+) 7
• Ο πελάτης μπορεί εύκολα να βρει το προϊόν που προσφέρεται στην ίδια ή μικρότερη τιμή	(-) 3
• Η ποιότητα της υπηρεσίας των ανταγωνιστών είναι συνήθως χαμηλότερη	(+) 7
• Το εναλλακτικό προϊόν είναι από ανταγωνιστές που προσφέρουν περισσότερα οφέλη στους πελάτες	(+) 8
<i>Τα ανωτέρω, αναφέρονται σε καταστάσεις, όπου ο πελάτης έχει την επιλογή να αγοράσει το ίδιο προϊόν εύκολα από έναν άλλο προμηθευτή. Οι ανταγωνιστές, όμως δεν συνιστούν επικίνδυνη απειλή για την εταιρεία, αλλά υπάρχει ανάγκη να παρακολουθούνται στενά από την επιχείρηση και η εταιρεία να επικοινωνεί με την αγορά.</i>	
2. Η Απειλή των νεοεισερχόμενων εταιριών Η απειλή μιας νέας εταιρείας (νέος ανταγωνιστής στον ίδιο κλάδο) εξαρτάται από το πόσο υψηλά είναι τα εμπόδια της εισόδου και της εξόδου στην αγορά. Η απειλή από μια εταιρεία είναι υψηλή όταν:	
• Οι απαιτήσεις των κεφαλαίων για να ξεκινήσει μια νέα εταιρεία είναι υψηλές	(+) 8
• Ο πελάτης μπορεί να αλλάξει εύκολα την επιλογή του (τον προμηθευτή του ή και άλλο προϊόν) με χαμηλό κόστος	(+) 7
• Η γνώση και η τεχνολογία είναι δύσκολο να την αποκτήσει κάποιος άλλος	(+) 7
• Το προϊόν και η υποστήριξη είναι διαφοροποιημένο	(+) 8
<i>Η ευκολία εισόδου που υφίσταται στον κλάδο είναι ανάλογη με τα εμπόδια εισόδου και εξόδου στη συγκεκριμένη αγορά, με ορισμένες νέες επιχειρήσεις να επιβιώνουν και άλλες εταιρείες με χαμηλή απόδοση να αποχωρούν εύκολα.</i>	
<i>Όταν τα εμπόδια εισόδου και εξόδου είναι και τα δύο υψηλά, στη συνέχεια και το περιθώριο κέρδους από τη δραστηριότητα μιας εταιρείας θεωρείται επίσης υψηλό. Στις δύσκολους περιόδους οι εταιρείες με</i>	

<i>χαμηλή απόδοση αφήνουν την αγορά εύκολα και αποχωρούν. Η συνολική κερδοφορία της αγοράς θεωρείται μάλλον ως σταθερή.</i>	
<i>Η ανταγωνιστικότητα στον τομέα είναι υψηλή, αλλά η εταιρεία ξεχωρίζει από τον ανταγωνισμό λόγω του υψηλού επιπέδου εξυπηρέτησης που προσφέρει.</i>	
3. Ανταγωνιστικότητα:	
Ο βαθμός έντασης του ανταγωνισμού εξαρτάται από τον αριθμό των ανταγωνιστών και των δυνατοτήτων τους. Ο ανταγωνισμός θεωρείται ως υψηλός, όταν:	
• Οι πελάτες έχουν ευαισθησίες στη τιμή και αλλάζουν εύκολα προμηθευτές	(+) 7
• Η αγορά μεγαλώνει	(+) 3
• Τα εμπόδια εξόδου είναι χαμηλά και οι αντίπαλοι εύκολα αποχωρούν	(+) 6
• Το μέγεθος και οι δυνατότητες των εταιρειών επίσης τον επηρεάζουν	(+) 2
• Η εφαρμογή των Πρότυπων ποιότητας ISO 9001	(-) 10
<i>Οι ανωτέρω παράγοντες καθιστούν τους λόγους για δυνατή επικοινωνία με την αγορά ακόμη πιο επιτακτικούς, σε σχέση με την αφοσίωση του πελάτη και γενικά για την ανάγκη για ένα δυνατό μάρκετινγκ.</i>	
4. Η ισχύς της διαπραγμάτευσης και η δύναμη των προμηθευτών στην γενική αγορά	
Η ισχύ των προμηθευτών, τους δίνει πλεονεκτήματα στην αύξηση της τιμής. Οι προμηθευτές καθίστανται πιο ισχυροί, όταν:	
• Οι προμηθευτές συγκεντρώνονται και είναι καλά οργανωμένοι	(-) 4
• Οι προμηθευτές είναι επίσης και οι κατασκευαστές	(+) 2
• Τα εναλλακτικά κόστη από έναν προμηθευτή στον άλλο, δεν είναι υψηλά	(+) 3
• Οι σχέσεις με τους προμηθευτές θα μπορούσαν να ήταν πιο ισχυρές	(+) 6
• Επιλογές περισσότερου από έναν προμηθευτή	(+) 4
<i>Είναι καλύτερο να υπάρχει μια win-win σχέση με τους προμηθευτές, και με πολλαπλές πηγές προμηθευτών.</i>	
5. Η ισχύς της Διαπραγμάτευσης και η δύναμη των αγοραστών	
Οι αγοραστές έχουν μεγαλύτερες δυνάμεις αγοράς όταν:	
• Γίνονται ποσοτικές αγορές προϊόντων	(+) 4
• Οι υπηρεσίες δεν είναι διαφοροποιημένες	(+) 4
• Μια εναλλαγή σε ένα νέο προμηθευτή θα έχει χαμηλό κόστος	(+) 6
• Νέες τεχνολογίας προϊόντα	(+) 6
<i>Οι αγοραστές θα πρέπει να έχουν την εξουσία να καθορίζουν τους πιο ευνοϊκούς τρόπους αγοράς και τις τιμές για την εταιρεία. Όπως πραγματοποιούνται αυτή τη στιγμή, οι συνεργασίες για τις αγορές πυροσβεστήρων με άλλες παρόμοιες εταιρείες είναι ζωτικής σημασίας για την εταιρεία</i>	

# 5. Συμπεράσματα

---

## 5.1. Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας και Κυπριακές Επιχειρήσεις

Οι μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις στην Κύπρο διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην οικονομία, αντιπροσωπεύοντας κύριους μοχλούς ανάπτυξης και δημιουργίας θέσεων εργασίας. Σε μια προσπάθεια να παραμείνουν ανταγωνιστικές, πολλές επιχειρήσεις ενσωματώνουν Διεθνή και Ευρωπαϊκά πρότυπα στις διαδικασίες τους. Προσπαθούν να συμμορφωθούν με απαιτήσεις προτύπων, βελτιώνοντας έτσι την ποιότητα των προϊόντων τους και την ανταγωνιστικότητά τους, παρότι η πιστοποίηση αυτών των προτύπων μπορεί να απαιτεί υψηλό κόστος που ορισμένες φορές δεν είναι δυνατό να αναληφθεί από τις επιχειρήσεις.

## 5.2. Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας και επίτευξη των στόχων μιας επιχείρησης

Τα συστήματα διασφάλισης ποιότητας αναπτύσσουν έναν οργανωτικό και διαδικαστικό τρόπο με τον οποίο μια επιχείρηση ελέγχει, διαχειρίζεται και βελτιώνει την ποιότητα των προϊόντων ή υπηρεσιών της. Η κεντρική λειτουργία τους είναι να εξασφαλίσουν ότι τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες πληρούν τα πρότυπα ποιότητας που έχουν θέσει. Ένα αποτελεσματικό σύστημα προσφέρει στους καταναλωτές τη βεβαιότητα ότι ανταποκρίνονται στις προσδοκίες τους. Μέσω συνεχούς ανάλυσης και βελτίωσης των διαδικασιών, βοηθούν την επιχείρηση να βελτιώσει την αποδοτικότητα, τις διαδικασίες και την ικανοποίηση των πελατών. Επίσης, ανιχνεύουν εγκαίρως προβλήματα στην παραγωγή ή στις υπηρεσίες, μειώνοντας τον αρνητικό αντίκτυπο και το κόστος που μπορεί να προκύψει από αυτά.

Συνολικά, η εφαρμογή τους συμβάλλει στη βελτίωση της απόδοσης μιας επιχείρησης, ενισχύοντας την ποιότητα, την αξιοπιστία και την ικανοποίηση των πελατών, καθώς και την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητά της επιχείρησης.

## 5.3. Εργαλεία στρατηγικού σχεδιασμού – Αξιολόγηση της υπό μελέτη εταιρείας

Μέσω της ανάλυσης Swot και των πέντε δυνάμεων του Porter φαίνεται πως η εταιρεία που αξιολογείται αντιμετωπίζει σημαντικές δυσκολίες στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητάς της και κατ'επέκταση της κερδοφορίας της. Το υψηλό κόστος όμως που απαιτείται για την πλήρη συμμόρφωση της με τα διάφορα ισχύοντα πρότυπα καθιστά αυτό το σενάριο ακόμη πιο απομακρυσμένο.



Η εταιρεία πρέπει να υιοθετήσει νέα στρατηγική προώθησης προϊόντων ώστε να μπορεί να πετύχει σταθερές πωλήσεις και αύξηση του κέρδους της. Παρατηρήθηκε απουσία επίσημης δομής και οργάνωσης. Το γεγονός αυτό προσθέτει πολλές ευθύνες στους κύριους μετόχους και καθιστά την επέκταση του πελατολογίου και την επικοινωνία με την αγορά δύσκολη. Επιπρόσθετα χρειάζεται να υιοθετηθεί και να υλοποιηθεί μια αποτελεσματική Στρατηγική Μάρκετινγκ, για την προώθηση και την προβολή της εταιρείας. Η απουσία αρχείων πελατών και προηγούμενων συνεργασιών με λεπτομέρειες επικοινωνίας και πλήρες ιστορικό δεν ενισχύει την αφοσίωση των υφιστάμενων πελατών και την προσέλκυση νέων πελατών προς την εταιρεία.

Από την ανάλυση των πέντε δυνάμεων του Porter φαίνεται ξεκάθαρα ο ισχυρός ανταγωνισμός που καλείται να αντιμετωπίσει η εταιρεία γεγονός που καθιστά τη χρήση των προτύπων και την εξασφάλιση της σχετικής πιστοποίησης αναγκαία. Με αυτό τον τρόπο η εταιρεία θα μπορέσει να δηλώσει το παρόν της στον επιχειρηματικό τομέα των πυροσβεστήρων και να ισχυροποιήσει τη θέση της έναντι άλλων ανταγωνιστών.

## 5.4. Ισχύουσες Νομοθεσίες και Ποιότητα

Η εταιρεία που μελετάται εφαρμόζει κατά γράμμα όλες τις απαιτήσεις από τις ισχύουσες νομοθεσίες. Η εφαρμογή προτύπων και η κατοχή σχετικών πιστοποιήσεων δεν είναι αναγκαίο προσόν για τη λειτουργία της. Επομένως λόγω του υψηλού κόστους συμμόρφωσης, λειτουργίας και διαχείρισης των διαφόρων προτύπων και πιο συγκεκριμένα η συμμόρφωση με το πρότυπο ISO 9001 δεν είναι επιτεύξιμη.

Παρόλα αυτά οι ιδιοκτήτες φροντίζουν να ενημερώνονται μέσω παρακολούθησης εξειδικευμένων σεμιναρίων και απόκτησης πιστοποιήσεων που διασφαλίζουν την ασφαλή, ορθή και εναρμονισμένη λειτουργία της με όλες τις σχετικές απαιτήσεις της νομοθεσίας.

Επιπρόσθετα η εταιρεία διαθέτει δικά της εγχειρίδια χρήσης και συντήρησης των προϊόντων της, τα οποία ενημερώνει και αναβαθμίζει συστηματικά.

## 5.5. Βελτίωση Επιχειρήσεων μέσω της εφαρμογής προτύπων

Από τα πιο πάνω διεξάγεται αβίαστα το συμπέρασμα πως μια μικρομεσαία επιχείρηση μπορεί να βελτιωθεί σε πολλούς τομείς από τη χρήση των διαφόρων προτύπων και την εξασφάλιση των σχετικών πιστοποιήσεων. Εντούτοις πολλές φορές το κόστος και η άγνοια από τη μια και μη υποχρεωτική Νομοθεσία από την άλλη, δεν τους ενθαρρύνει για την υιοθέτηση και εφαρμογή των προτύπων αυτών.

Παρόλα αυτά μια μικρή επιχείρηση που λειτουργεί ορθολογικά φαίνεται να μπορεί να λειτουργήσει και να έχει μια σχετικά ικανοποιητική κερδοφορία μέσω του σταθερού πελατολογίου της και της αξιοπιστίας που μπορεί να προσφέρει. Σε μικρότερης εμβέλειας εταιρείες υπάρχει ανθρώπινη προσέγγιση και επομένως ο πελάτης νιώθει οικειότητα. Τέτοιου μεγέθους επιχειρήσεις επενδύουν στις καλές διαπροσωπικές σχέσεις στις οποίες στηρίζουν και το μεγαλύτερο ποσοστό του κέρδους τους.

## 5.6. Εισηγήσεις για Μελλοντικές Έρευνες

- Στα πλαίσια της συγκεκριμένης διατριβής και μετά από τη μελέτη και την έρευνα που διεξάχθηκε για την υλοποίηση της γεννήθηκαν διάφορα ερωτήματα που μπορούν να αποτελέσουν πηγή έναρξης και διεκπεραίωσης μελλοντικών ερευνών.
- Ανάλυση Οφελών και Κόστους: Μια συγκριτική μελέτη για τα οφέλη που προκύπτουν από την υιοθέτηση προτύπων ISO σε σχέση με τα κόστη που αναλογούν σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις.
- Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση: Μια έρευνα για το πώς μπορεί η κατάλληλη εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις να ενισχύσει την αποδοχή και την ανάληψη προτύπων ποιότητας.
- Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας και Ψηφιοποίηση: Μια έρευνα για το πώς η τεχνολογία και η ψηφιοποίηση μπορούν να επηρεάσουν τη διαχείριση ποιότητας στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις στην Κύπρο.
- Εφαρμογή Προτύπων Βιωσιμότητας: Μια έρευνα για το πώς οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις μπορούν να ενσωματώσουν πρότυπα ποιότητας με έμφαση στη βιωσιμότητα και την πράσινη διαχείριση.

## 6. Βιβλιογραφία

---

[1] Πανεπιστήμιο Πάτρας – Ανοικτά Μαθήματα

<https://opencourses.gr/results.xhtml?ln=el&uni=%CE%A0%CE%B1%CE%BD%CE%B5%CF%80%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%AE%CE%BC%CE%B9%CE%BF+%CE%A0%CE%B1%CF%84%CF%81%CF%8E%CE%BD>

[2] Διαχείριση ποιότητας και οργανωσιακή αριστεία, David L. Goetsch, Stanley B. Davis 2013

[3] Department of Trade and Industry (2006), The Evolution of Quality

[4] A History of Quality Control and Assurance, Charles R. Golomski

[5] Total Quality Management, Dale H. Besterfield

[6] Διοίκηση Ολικής Ποιότητας – Θεωρία και Πρότυπα, Κέφης Ν. Βασιλείος

[7] Διαχείριση Ποιότητας, Εθνική Συνομοσπονδία Ελληνικού Εμπορίου, ΕΣΕΕ, ΑΘΗΝΑ 2014

[8] Juran's Quality Handbook, Joseph M. Juran

[9] The Certified Quality Engineer Handbook, Connie M. Borrer

[10] ISO 9001:2015 Explained, Charles Cianfrani, John E. "Jack" West, and Joseph J. Tsiakals

[11] Quality Management Training, John S. Oakland

[12] The ASQ Quality Improvement Pocket Guide: Basic History, Concepts, Tools, and Relationships, Grace L. Duffy

[13] Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας ISO 9001:2015: Από τη Θεωρία στην Πράξη, Νικόλαος Α. Φώτης, Θωμάς Χ. Τσακανίκας

[14] Διαχείριση της Ποιότητας: Θεωρία, Μοντέλα, Εφαρμογές, Γεώργιος Σωτηριάδης

[15] Κυπριακός Οργανισμός Τυποποίησης <https://www.cys.org.cy>

[16] Διεθνής Τυποποίηση & Ελληνική Βιομηχανία: Σύγχρονες Εξελίξεις και Προκλήσεις, Νικόλαος Μπακούρος

[17] Τυποποίηση και Πιστοποίηση στην Ελλάδα, Παναγιώτης Καλλιακμάνης

[18] Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης (ΕΛΟΤ) <https://elot.gr/>

[19] ISO 9001:2015 Explained, Charles A. Cianfrani, John E. (Jack) West, and Joseph J. Tsiakals

[20] The Certified Quality Inspector Handbook, H. Fred Walker, Ahmad K. Elshennawy και Abdurrahman H. Elshennawy.

[21]

<https://opencourses.ionio.gr/modules/document/file.php/DDI152/%CE%94%CE%99%CE%91%CE%9B%CE%95%CE%9E%CE%95%CE%99%CE%A3/Lecture%2002%20-Strategic%20Planning%20Tools.pdf>

[22] <https://www.i-consulting.gr/systimaton-kata-iso-9001/>

[23] <https://www.kemel.gr/files/%CE%91%CE%9D%CE%91%CE%9B%CE%A5%CE%A3%CE%97%20PESTEL.pdf>

[24] <https://www.kemel.gr/files/%CE%91%CE%9D%CE%91%CE%9B%CE%A5%CE%A3%CE%97%20SWOT.pdf>

[25] <https://eclass.uowm.gr/modules/document/file.php/RDCBS130/%CE%91%CE%BD%CE%AC%CE%BB%CF%85%CF%83%CE%B7%20%CE%B1%CE%BD%CF%84%CE%B1%CE%B3%CF%89%CE%BD%CE%B9%CF%83%CF%84%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%84%CE%B7%CF%84%CE%B1%CF%82%3A%20To%20%CE%BC%CE%BF%CE%BD%CF%84%CE%AD%CE%BB%CE%BF%20%CF%84%CF%89%CE%BD%205%20%CE%B4%CF%85%CE%BD%CE%AC>

[%CE%BC%CE%B5%CF%89%CE%BD%20%CF%84%CE%BF%CF%85%20%CE%A0%CF%8C%CF%81%CF%84%CE%B5%CF%81%20%CE%BA%CE%B1%CE%B9%20%CE%B7%20%CE%B5%CF%86%CE%B1%CF%81%CE%BC%CE%BF%CE%B3%CE%AE%20%CF%84%CE%BF%CF%85%20%CF%83%CF%84%CE%B9%CF%82%20%CE%BC%CE%B9%CE%BA%CF%81%CE%AD%CF%82%20%CE%BA%CE%B1%CE%B9%20.pdf](#)

[26] <https://dike.gr/ergaleia-analisis/analysisi-5-dynameon#:~:text=%CE%97%20%CE%B1%CE%BD%CE%AC%CE%BB%CF%85%CF%83%CE%B7%20%CF%84%CF%89%CE%BD%20%20%CE%B4%CF%85%CE%BD%CE%AC%CE%BC%CE%B5%CF%89%CE%BD,%CF%84%CF%89%CE%BD%20%CE%B4%CF%85%CE%BD%CE%B1%CF%84%CE%BF%CF%84%CE%AE%CF%84%CF%89%CE%BD%20%CE%BA%CE%B1%CE%B9%20%CE%B1%CE%B4%CF%85%CE%BD%CE%B1%CE%BC%CE%B9%CF%8E%CE%BD%20%CF%84%CE%B7%CF%82.>

[27] [ISO 9001 - Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας - LiberoAssurance](#)

[28] [Τι είναι το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001; - ΝΗΡΗΪΣ Α.Ε. \(niriis.gr\)](#)

[29] [Πιστοποιήσεις Συστημάτων Διαχείρισης \(cycert.org.cy\)](#)

[30] <https://www.geomast.com/Default.aspx>

[31] [https://www.mlsl.gov.cy/mlsi/dli/dliup.nsf/All/35814BA71ECD6610C2257E0A003B537F/\\$file/K%20P%20E%20S%20P.pdf](https://www.mlsl.gov.cy/mlsi/dli/dliup.nsf/All/35814BA71ECD6610C2257E0A003B537F/$file/K%20P%20E%20S%20P.pdf)

[32] [https://www.cylaw.org/KDP/data/2014\\_1\\_520.pdf](https://www.cylaw.org/KDP/data/2014_1_520.pdf)

[33] [Τμήμα Επιθεώρησης ΕργασίαςΚυπριακή Δημοκρατία - Τμήμα Επιθεώρησης Εργασίας - Εκδόσεις \(mlsi.gov.cy\)](#)