

Τα Στελέχη Διαχείρισης Ποιότητας απασχολούνται σε βιομηχανίες, τράπεζες, εμπορικές επιχειρήσεις, κατασκευαστικές εταιρίες, εταιρίες ανάπτυξης λογισμικού και παροχής υπηρεσιών και άλλους οργανισμούς. Μπορούν ακόμα να απασχοληθούν και στον δημόσιο τομέα (π.χ. δημόσια συγκοινωνία, επικοινωνίες, νοσοκομεία κ.λπ.).

Επίσης, ο ειδικός μπορεί να εργαστεί ως στέλεχος σε εταιρίες που παρέχουν συμβουλευτικές υπηρεσίες πάνω σε θέματα Διασφάλισης Ποιότητας ή ως επιθεωρητής συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας για λογαριασμό οργανισμών που κάνουν επιθεωρήσεις.

## ΑΛΛΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

### Νομοθετική κατοχύρωση

Δεν υφίσταται ειδική νομοθεσία για το συγκεκριμένο επάγγελμα.

### Επαγγελματικές οργανώσεις

Δεν υπάρχει επαγγελματική οργάνωση που να εκπροσωπεί τα Στελέχη Διαχείρισης Ποιότητας.

### Πρόσθετες πηγές πληροφόρησης

#### Ινστιτούτο Διοικήσεως Παραγωγής Προϊόντων και Υπηρεσιών (Ι.ΔΙ.Π.-Π.Υ.),

στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων της Ε.Ε.Δ.Ε.

(Ελληνική Εταιρία Διοίκησης Επιχειρήσεων)

Λεωφ. Ιωνίας 200 και Ιακωβάτων 60, 111 44 Αθήνα

τηλ.: 210 2112000, fax: 210 2112021

Ηλεκτρονική δ/νση: [http://www.eede.gr/i\\_idyppy\\_about.htm](http://www.eede.gr/i_idyppy_about.htm)

#### Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης (ΕΛ.Ο.Τ.)

Αχαρνών 313, 111 45 Αθήνα – τηλ.: 210 2120100

Διεύθυνση Πιστοποίησης, τηλ.: 210 2120402

Ηλεκτρονική δ/νση: <http://www.elot.gr>

#### Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης - Υπουργείο Ανάπτυξης (Ε.ΣΥ.Δ.)

Σισίνη 8, 115 28 Αθήνα – τηλ.: 210 7204600, fax: 210 7204500

Ηλεκτρονική δ/νση: <http://www.esyd.gr>

#### Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων

Μ. Καραολή και Α. Δημητρίου 80, 185 34 Πειραιάς

τηλ.: 210 4142000, fax: 210 4142328

Ηλεκτρονική δ/νση: <http://www.unipi.gr/ode/tqm/index.php>

#### Α.Τ.Ε.Ι. Πειραιά

Τμήμα Αυτοματισμού σε συνεργασία με το Πανεπιστήμιο PAISLEY

Μεθώνης 8-10, Αθήνα

τηλ.: 210 3644157-59

Ηλεκτρονική δ/νση: <http://quality.teipir.gr/>



#### Χρήσιμες ηλεκτρονικές διευθύνσεις:

- **Quality Forum**  
Ηλεκτρονική δ/νση: <http://www.qualityforum.org>
- **I.S.O. – International Organization for Standardization**  
Ηλεκτρονική δ/νση: <http://www.iso.org>
- **Total Quality Management Forum**  
Ηλεκτρονική δ/νση: <http://www.tqm.com>

#### Εθνικό Κέντρο Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Κ.Ε.Π.)

Παρασίου 1 & Αχαρνών 99, Τ.Κ. 104 40 Αθήνα

Τηλ.: +30 210-8233669, Fax: +30 210-8233772

E-mail: [info@ekep.gr](mailto:info@ekep.gr), URL: <http://www.ekep.gr>

## ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ Quality Control Specialist

*Ο/Η ειδικός που φροντίζει να εφαρμόζονται σωστά όλες οι διαδικασίες ελέγχου της ποιότητας των παραγομένων προϊόντων και υπηρεσιών σε μία επιχείρηση.*



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ  
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΠΕΑΕΚ

ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ  
ΣΥΓΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ  
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ



Η ΠΑΙΔΕΙΑ ΣΤΗΝ ΚΟΡΥΦΗ  
Επιχειρησιακό Πρόγραμμα  
Εκπαίδευσης και Αρχικής  
Επαγγελματικής Κατάρτισης



## ΦΥΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Ο ρόλος του Στελέχους Διαχείρισης Ποιότητας σε μία επιχείρηση, είναι να βελτιώνει και να τυποποιεί όλες τις λειτουργίες της (από τον τρόπο παραγωγής και διάθεσης των προϊόντων έως τη διοίκηση προσωπικού και την πληρωμή των προμηθευτών), ώστε να εφαρμόζονται πάντα σωστές διαδικασίες. Στόχος της εργασίας του είναι να ελέγχονται όλες οι λειτουργίες της επιχείρησης, κύριες και υποστηρικτικές ώστε το προϊόν που παράγεται ή η υπηρεσία που παρέχεται να ακολουθεί πάντοτε ένα πρότυπο (standard). Με τον τρόπο αυτό η επιχείρηση λειτουργεί αποδοτικά και είναι ικανοποιημένοι οι πελάτες της.

Τα καθήκοντα του επαγγελματία έχουν μεγάλη ποικιλία, ανάλογα με το είδος και το μέγεθος της επιχείρησης στην οποία εργάζεται και την ιεραρχική του θέση σ' αυτήν, καθώς το τμήμα Διαχείρισης Ποιότητας μπορεί να ασχολεί περισσότερο από ένα στελέχη.

Για την ανάπτυξη του Συστήματος Ποιότητας, ο επαγγελματίας δραστηριοποιείται σε όλους τους τομείς της επιχείρησης, όπως είναι ο σχεδιασμός προϊόντων, η παραγωγή, οι προμήθειες, οι πωλήσεις, η εξυπηρέτηση πελατών, το λογιστήριο, η διοίκηση προσωπικού, η διαχείριση πληροφοριών και αρχείων, η διαχείριση εξοπλισμού και εγκαταστάσεων, η οικονομική διαχείριση, οι δείκτες απόδοσης, ο προγραμματισμός και έλεγχος, οι εσωτερικές επιθεωρήσεις κ.λπ. Για να επιτύχει τους στόχους του, εφαρμόζει διεθνή και πρότυπα Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας (π.χ. I.S.O., H.A.C.C.P.). Εφόσον το Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας τεθεί σε λειτουργία, ο επαγγελματίας είναι υπεύθυνος για την παρακολούθηση της εφαρμογής του και τη σύνταξη αναφορών σχετικά με την απόδοση αυτού του Συστήματος.

Το Στέλεχος Διαχείρισης Ποιότητας συνεργάζεται με όλα τα τμήματα της επιχείρησης. Για τον ποιοτικό έλεγχο των προϊόντων και υπηρεσιών, δηλαδή για να παρακολουθεί κατά πόσο είναι σύμφωνα με τις τεχνικές και άλλες προδιαγραφές, προβαίνει σε δειγματοληψίες και στατιστικές αναλύσεις. Στην περίπτωση που παρουσιάζονται σφάλματα, κατά την εφαρμογή των διαδικασιών, επεμβαίνει διορθωτικά και στη συνέχεια, αν χρειαστεί, εργάζεται για τον ανασχεδιασμό τους.

Μέσα στα καθήκοντά του είναι και η διαρκής εκπαίδευση του προσωπικού στα θέματα που σχετίζονται με τις αρμοδιότητές του. Η εκπαίδευση αυτή γίνεται ατομικά (coaching) ή ομαδικά.

## ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ-ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Το Στέλεχος Διαχείρισης Ποιότητας πρέπει να είναι σε θέση να αναλύει γρήγορα και αποτελεσματικά σύνθετες πληροφορίες και να εξάγει συμπεράσματα. Έτσι, θα μπορεί να διακρίνει τα σημαντικότερα σημεία από μια πληθώρα δεδομένων και να τα χρησιμοποιεί συνδυαστικά για τη διεκπεραίωση του έργου του. Χρειάζεται ακόμα να είναι μεθοδικός, τακτικός, υπομονετικός και να έχει την ικανότητα σχεδιασμών που έχουν επιπτώσεις σε πολλούς ανθρώπους. Παράλληλα, πρέπει να διαθέτει επικοινωνιακές και διαπραγματευτικές δεξιότητες, αφού έρχεται σε επικοινωνία με εργαζόμενους όλων των επιπέδων. Για τον ίδιο λόγο απαραίτητη είναι και η ευχέρεια στον προφορικό και γραπτό λόγο, αφού, εκτός των άλλων, χρειάζεται να εκπροσωπεί την επιχείρηση σε τρίτους (δημόσιες αρχές, άλλες εταιρίες κ.λπ.).

Σημαντική είναι, επίσης, η ευελιξία και η επινοητικότητα, σε συνδυασμό με το στοιχείο της επιμονής, ώστε να αντιμετωπίζει τα προβλήματα που προκύπτουν στην παραγωγική διαδικασία.

Ο επαγγελματίας πρέπει να έχει μαθηματική ικανότητα, για να χειρίζεται με ευκολία τις στατιστικές μεθόδους και να ερμηνεύει σωστά τα αποτελέσματα των σχετικών αναλύσεων. Ειδικά αν εργάζεται στον βιομηχανικό ή τον κατασκευαστικό τομέα (π.χ. σε φαρμακευτικές εταιρίες, βιομηχανίες τροφίμων, τεχνικές εταιρίες) χρειάζεται να διαθέτει ικανοποιητική τεχνική αντίληψη, ώστε να αφομοιώνει εύκολα γνώσεις από τα σχετικά πεδία και να κατανοεί σε βάθος τις παραγωγικές διαδικασίες.

## ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Το Στέλεχος Διαχείρισης Ποιότητας εργάζεται σε περιβάλλον γραφείου ή εργαστηρίου, αλλά συχνά επισκέπτεται όλες τις δραστηριότητες της επιχείρησης (γραμμή παραγωγής, εργοστάσια, διοικητικές υπηρεσίες κ.λπ.). Κινείται, επίσης, εκτός εταιρείας για επιθεωρήσεις σε προμηθευτές ή επισκέψεις σε πελάτες.

Το ωράριο του εξαρτάται κάθε φορά από τον φόρτο εργασίας, όπως συμβαίνει με τα περισσότερα στελέχη.



## ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Στο χώρο της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης στην Ελλάδα δεν έχουν δημιουργηθεί τμήματα που οδηγούν στην παροχή διπλώματος στο αντικείμενο της διασφάλισης ποιότητας. Συνήθως με το αντικείμενο ασχολούνται οι απόφοιτοι τμημάτων από το χώρο της Διοίκησης Επιχειρήσεων ή των Μηχανικών και απόφοιτοι Τεχνικών Τμημάτων των Α.Ε.Ι. ή Α.Τ.Ε.Ι. Στο πρόγραμμα σπουδών αυτών των τμημάτων περιλαμβάνονται μαθήματα που αφορούν τον έλεγχο και τη διασφάλιση ποιότητας και οι απόφοιτοί τους, ύστερα από κατάλληλη επιμόρφωση, μπορούν να θεωρηθούν ικανοί να ασχοληθούν με θέματα ποιότητας. Επιμορφώσεις και ειδικά σεμινάρια πραγματοποιούνται και από άλλους φορείς, όπως π.χ. στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων της Ελληνικής Εταιρείας Διοίκησης Επιχειρήσεων.

Η πραγματοποίηση μεταπτυχιακών σπουδών σε συναφή γνωστικά πεδία συμβάλλει στην εμβάθυνση των σχετικών με το συγκεκριμένο επάγγελμα γνώσεων. Μεταπτυχιακά προγράμματα στην Ελλάδα λειτουργούν στο Πανεπιστήμιο Πειραιώς, στο τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης, με τίτλο «Ευρωπαϊκό Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων – Ολική Ποιότητα», στο Ανοικτό Πανεπιστήμιο, με τίτλο «Διασφάλιση Ποιότητας» και στο Α.Τ.Ε.Ι. Πειραιά, στο Τμήμα Αυτοματισμού, με τίτλο «Διαχείριση Ποιότητας», ενώ ενδιαφέρον εκφράζεται από πολλές επιχειρήσεις για την εκπαίδευση των υπαλλήλων τους σε θέματα σχετικά με τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας.

Επίσης, σπουδές σε προπτυχιακό και μεταπτυχιακό επίπεδο μπορεί να κάνει ο ενδιαφερόμενος σε αντίστοιχες σχολές του εξωτερικού.

Τέλος, χρειάζεται να ενημερώνεται συνεχώς για τις νέες εξελίξεις και τάσεις σχετικά με το αντικείμενο της εργασίας του.

## ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ

Ο εκσυγχρονισμός των ελληνικών επιχειρήσεων και η ανάγκη να είναι ανταγωνιστικές, αλλά και να συμβαδίζουν με τα ευρωπαϊκά κυρίως δεδομένα, δημιουργούν θετικές προοπτικές για το συγκεκριμένο επάγγελμα στο χώρο της αγοράς εργασίας. Το συγκεκριμένο επάγγελμα θεωρείται αναπτυσσόμενο στην αγορά εργασίας και παρουσιάζει ζήτηση στο σύγχρονο περιβάλλον, όπου οι ανάγκες του πελάτη αποτελούν την αφετηρία του σχεδιασμού της ποιοτικής εξυπηρέτησής του.