

ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΩΝ

**ΣΧΟΛΗ: ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ:
ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΤΙΣ ΘΑΛΑΣΣΙΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ**



**ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΑ: ΠΙΑΓΚΑΛΑΚΗ ΙΖΟΛΔΗ-ΙΩΑΝΝΑ
ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΠΑΝΑΓΟΠΟΥΛΟΣ ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ**

ΠΑΤΡΑ 2007

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ:

- ✚ Εισαγωγή
- ✚ Περίληψη

Κυρίως θέμα:

1ο Μέρος:

- ✚ Θεωρητική προσέγγιση του θέματος που αφορά τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας

2ο Μέρος:

- ✚ Εφαρμογή Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στις θαλάσσιες μεταφορές:
 - Πληροφορίες για την ιεραρχία, τις βασικές αρμοδιότητες και τα καθήκοντα όλου του προσωπικού του πλοίου
 - Μέσα και προσωπικό
 - Αξιολόγηση και έλεγχος της πλοιοκτητρίας εταιρείας
 - Ανασκόπηση της Διοίκησης
 - Έλεγχος και προετοιμασία ελέγχων
 - Πολιτική ασφάλειας και προστασίας του περιβάλλοντος
 - Σχέσεις με τους επιβάτες
 - Παράδειγμα εφαρμογής Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, στο ξενοδοχειακό τμήμα επιβατηγού πλοίου.
- ✚ Παράρτημα:
 - Ασφάλεια
 - Υγιεινή
 - Φωτογραφικό υλικό
- ✚ Βιβλιογραφία

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Οι βασικοί θεμελιωτές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, ήταν οι: W.E.Deming, J.M. Juran και P.B.Crosby, οι οποίοι ανέπτυξαν και καθιέρωσαν τη φιλοσοφία της νέας Διοικητικής, της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, στην Ιαπωνία.

Η νέα αυτή Διοικητική, αποβλέπει στην αποτελεσματικότητα /ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης, όπου καθεμιά και όλες μαζί οι δραστηριότητες και τα στελέχη, εμπλέκονται σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας της. Αυτό επιτυγχάνεται με την παραδειγματική συμπεριφορά και δέσμευση από τα ανώτερα στελέχη (ηγεσία), προς τους εργαζόμενους για την ολική ποιότητα, η οποία πρέπει να ανταποκρίνεται στις μεταβαλλόμενες προτιμήσεις του καταναλωτή.

Οι κατάλληλες συνθήκες εργασίας, η επαρκής μόρφωση / εκπαίδευση, η καλή επικοινωνία/συνεργασία, η σύγχρονη Διοικητική συμπεριφορά της ηγεσίας, η κατάλληλη υποδομή (=εξοπλισμός κλπ.) και η ικανοποίηση των εργαζομένων, αποτελούν μερικά από τα στοιχεία του συστήματος της Δ.Ο.Π. που θα υποκινήσει τους εργαζόμενους για την επίτευξη της επιθυμητής ποιότητας και για την καινοτομία. Η (ολική) ποιότητα αφορά όλους μέσα στην επιχείρηση και απαιτεί μια νέα συμπεριφορά και ένα νέο δίκτυο σχέσεων μεταξύ των εργαζομένων.

Όσον αφορά την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών στις θαλάσσιες μεταφορές, η πλοιοκτητρία εταιρεία οφείλει να δεσμευτεί ως προς αυτό όπως επίσης και για την ασφαλή μεταφορά επιβατών και φορτίων. Για το λόγο αυτό, εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2000 και Σύστημα Ασφαλούς Διαχείρισης ISM. Ως Σύστημα Ποιότητας ορίζεται η οργανωτική δομή, οι υπευθυνότητες, οι διαδικασίες, οι διεργασίες και τα μέσα για την υλοποίηση της Διαχείρισης της Ποιότητας.

Το εφαρμοζόμενο σύστημα τεκμηριώνεται στο Εγχειρίδιο Ασφαλούς Διαχείρισης όπως επίσης και οι διαδικασίες που εφαρμόζονται, πρέπει να αξιολογούνται, να ελέγχονται και να αναθεωρούνται, όταν απαιτείται από τη Διοίκηση, η οποία είναι υπεύθυνη για την επιβεβαίωση της πολιτικής της, σε θέματα ασφάλειας και προστασίας.

Η εταιρεία προκειμένου να εξασφαλίσει την εφαρμογή Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, και να καταλήξει σε ένα επιτυχημένο αποτέλεσμα, οφείλει να έχει ως στόχο:

- Την ασφάλεια επιβατών και πληρώματος
- Την ασφαλή λειτουργία των πλοίων
- Την εκπαίδευση και κατάρτιση προσωπικού
- Την πειθαρχία αλλά και την ενθάρρυνση των πληρωμάτων της για ομαδικό πνεύμα
- Τη σωστή επιτήρηση από τους ανώτερους (ηγεσία)
- Την εφαρμογή προληπτικών μέτρων για την αποφυγή κινδύνων

Με αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται η ποιότητα της διοίκησης και εν συνεχεία, των προσφερόμενων υπηρεσιών που συνεπάγεται την αυξημένη προτίμηση των

καταναλωτών/επιβατών στη συγκεκριμένη πλοιοκτητρία εταιρεία και την αύξηση των πωλήσεών της.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Είναι γεγονός ότι η παγκόσμια τουριστική εμπορική ναυτιλία παρουσιάζει τελευταία αλματώδη εξέλιξη. Με δεδομένη την ένταση του ανταγωνισμού, την αύξηση των απαιτήσεων των πελατών των θαλασσίων μεταφορών και του παγκοσμίου θαλασσίου τουρισμού όπως επίσης και της μεταβολής στο περιεχόμενο της εργασίας, η προσπάθεια για την επαγγελματική αναβάθμιση των οικονομικών αξιωματικών θα συμβάλλει θετικά στην ελληνική επιβατηγό ναυτιλία αλλά και στην παγκόσμιο.

Η εφαρμογή της διοίκησης ολικής ποιότητας στην επιβατηγό ναυτιλία και ειδικότερα στην οργάνωση και λειτουργία του ξενοδοχείου επιβατηγών πλοίων, θα μπορούσε να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στην αύξηση των επιπέδων ανταγωνιστικότητας του θαλάσσιου τουρισμού. Με την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στον θαλάσσιο τουρισμό, αυξάνονται οι προτιμήσεις των πελατών ως προς τις θαλάσσιες συγκοινωνίες και συνεπώς αναβαθμίζεται η επιβατηγός ναυτιλία που αποτελεί ισχυρό χαρτί για την ελληνική οικονομία.

ΚΥΡΙΩΣ ΘΕΜΑ

ΠΡΩΤΟ ΜΕΡΟΣ:



ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (Δ.Ο.Π.) :

ΓΕΝΙΚΑ

Σήμερα, με τον διεθνή ανταγωνισμό, γίνεται περισσότερο αποδεκτό επιδίωξη υψηλής προϊόντος /υπηρεσίας σε την απόλυτη ικανοποίηση του πελάτη καταναλωτή, με το χαμηλότερο κόστος, το κλειδί για την επιβίωση επιχείρησης οργανισμού. Αυτό σημαίνει ότι:



ολοένα και ότι η ποιότητας σχέση με

αποτελεί μιας

1. Έχουν κατανοηθεί οι προτιμήσεις / ανάγκες του πελάτη.
2. Είναι δυνατή η συνεχής και συνεπής προσφορά προϊόντων/ υπηρεσιών υψηλής ποιότητας με το χαμηλότερο κόστος .
3. Υπάρχει συνεχής προσαρμογή στις μεταβολές του επιχειρηματικού περιβάλλοντος (τεχνολογικού, οικονομικού, κοινωνικού κλπ.) για την πρόβλεψη των μελλοντικών προτιμήσεων /αναγκών του καταναλωτή.

Τα παραπάνω προϋποθέτουν /απαιτούν μια άλλη προσέγγιση της Διοικητικής, η οποία πρέπει να έχει ως κεντρικό στόχο την ολική ποιότητα. Η προσέγγιση αυτή σημαίνει ότι η Διοικητική αποβλέπει στην αποτελεσματικότητα /ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης, όπου καθεμιά και όλες μαζί οι



δραστηριότητες και τα στελέχη εμπλέκονται σε όλα τα επίπεδα λειτουργίας της επιχείρησης. Και αυτή η προσέγγιση είναι η Δ.Ο.Π. που αποτελεί ένα νέο "πολιτισμό" στην επιχείρηση, με προσανατολισμό μια πλήρη δέσμευση της Διοίκησης, όσον αφορά την απόλυτη ικανοποίηση του καταναλωτή , μέσα από τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας και καινοτομία στο προϊόν /υπηρεσία με το χαμηλότερο κόστος.

Στη Δ.Ο.Π. τα ανώτερα στελέχη είναι

εκείνα που θα υποστηρίξουν τις απαιτούμενες αλλαγές από το νέο "πολιτισμό" στην επιχείρηση, επειδή καμιά βελτίωση ποιότητας δεν μπορεί να πραγματοποιηθεί χωρίς να γίνουν αλλαγές στις συνήθειες της συμβατικής Διοικητικής. Φυσικά, δεν είναι, πράγματι, εύκολο να αλλάξει ο "πολιτισμός" της Διοίκησης μιας επιχείρησης. Οι αντιστάσεις είναι πολλές. Η μεγαλύτερη αντίσταση είναι εκείνη που προκαλούν αυτοί που βλέπουν την αλλαγή ως απειλή της θέσης τους στην επιχείρηση. Μια άλλη αντίσταση προέρχεται από αυτούς που κατέχονται από τον φόβο της αποτυχίας. Επίσης, υπάρχουν και εκείνοι που ανησυχούν για τις πρόσθετες ευθύνες που θα φέρει η αλλαγή του "πολιτισμού" στην επιχείρηση.

Η Δ.Ο.Π. εξασφαλίζει ένα "κλίμα" (=περιβάλλον) όπου οι εργαζόμενοι :

1. Δεν κατέχονται από φόβο απώλειας της θέσης τους.
2. Έχουν υψηλό ηθικό και αισθάνονται υπερήφανοι για την δουλειά τους.
3. Αντιλαμβάνονται ότι τους σέβονται και γίνονται αποδεκτοί.

4. Αισθάνονται ότι είναι μέλη της ίδιας ομάδας.
5. Αγωνίζονται, ταυτόχρονα, για τα ατομικά και επιχειρηματικά συμφέροντα.

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ Δ.Ο.Π.

Στη φιλοσοφία της Δ.Ο.Π. κυριαρχούν τρία βασικά χαρακτηριστικά :

1. Δέσμευση. Τα ανώτερα στελέχη και οι εργαζόμενοι δεσμεύονται για συνεχή βελτίωση της ποιότητας και καινοτομία. Δηλαδή, πρέπει να υπάρχει μια παραδειγματική συμπεριφορά και δέσμευση από τα ανώτερα στελέχη (=ηγεσία), με πράξεις και όχι με λόγια, προς τους εργαζόμενους για την ολική ποιότητα, η οποία πρέπει να ανταποκρίνεται στις μεταβαλλόμενες προτιμήσεις του καταναλωτή. Οι κατάλληλες συνθήκες εργασίας, η επαρκής μόρφωση / εκπαίδευση, η καλή επικοινωνία/συνεργασία, η σύγχρονη Διοικητική συμπεριφορά της ηγεσίας, η κατάλληλη υποδομή (=εξοπλισμός κλπ.) και η ικανοποίηση των εργαζομένων, αποτελούν μερικά από τα στοιχεία του συστήματος της Δ.Ο.Π. που θα υποκινήσει τους εργαζόμενους για την επίτευξη της επιθυμητής ποιότητας και για την καινοτομία.

2. Γνώση. Τα ανώτερα στελέχη και οι εργαζόμενοι γνωρίζουν κατάλληλες μεθόδους και τεχνικές για την αλλαγή. Δηλαδή, η επιστημονική γνώση επιτρέπει τη δημιουργία κατάλληλων συνθηκών, έτσι ώστε, όλοι οι εργαζόμενοι να είναι υπεύθυνοι για την ποιότητα του δικού τους έργου. Όταν κάποιος έχει τα κατάλληλα επιστημονικά "εργαλεία" μπορεί να επισημάνει τις δυσλειτουργίες και να προλάβει τις συνέπειες τους. Η πρόληψη και όχι η θεραπεία αποτελεί τη βάση της θεωρίας της Δ.Ο.Π. Και η πρόληψη σημαίνει πρόβλεψη, για την οποία υπάρχουν μέθοδοι. Και υπάρχουν τεχνικές που εξασφαλίζουν την ποιότητα υπό έλεγχο και άλλες τεχνικές που επιτρέπουν την παραπέρα σημαντική βελτίωση της ποιότητας. Η επιστημονική γνώση προάγει την επικοινωνία μεταξύ των διαφόρων τμημάτων της επιχείρησης, από τη μια, και των εργαζομένων, από την άλλη. Φυσικά, είναι αυτονόητο ότι μια δέσμευση χωρίς επιστημονικά "εργαλεία" (=μέσα), αποτελεί απλά ένα "κενό" λόγο.

3. Συμμετοχή. Τα ανώτερα στελέχη και κάθε εργαζόμενος συμμετέχουν σε μια ομάδα για την "κοινωνική" αλλαγή μέσα στην επιχείρηση. Δηλαδή, η ολική ποιότητα δεν συνδέεται με μια συγκεκριμένη διαδικασία /δραστηριότητα ή ένα συγκεκριμένο τμήμα ή με τις αρμοδιότητες ενός διευθυντή της επιχείρησης. Η (ολική) ποιότητα αφορά όλους μέσα στην επιχείρηση και απαιτεί μια νέα συμπεριφορά και ένα νέο δίκτυο σχέσεων μεταξύ των εργαζομένων. Η συμμετοχή και η πραγματοποίηση ενός, πράγματι, ομαδικού πνεύματος προϋποθέτει την απουσία του φόβου και της δυσπιστίας, την απουσία των εμποδίων επικοινωνίας, την απουσία μυστικότητας και ανταγωνισμού, την απουσία του ατομισμού και της απομόνωσης. Αυτό το κλίμα επιτρέπει την απελευθέρωση της δυναμικότητας του εργατικού δυναμικού προς όφελος του ίδιου του εργαζόμενου και της επιχείρησης, ως σύνολο. Όλοι, πράγματι, οι εργαζόμενοι επιθυμούν να αισθάνονται ότι αποτελούν μέλη μιας ομάδας με κοινό σκοπό, απολαμβάνουν της εμπιστοσύνης της Διοίκησης, αντιλαμβάνονται ότι απαιτείται κοινή προσπάθεια, για την οποία αναμένουν ότι θα εκτιμηθεί ανάλογα κλπ.

Η δυνατότητα επίλυσης των προβλημάτων ποιότητας αυξάνεται με την εμπλοκή (=συμμετοχή) όλων των εργαζομένων στην κοινή προσπάθεια. Είναι σημαντική, λοιπόν, η προώθηση της ενεργού συμμετοχής των εργαζομένων και των ανώτερων στελεχών, τα οποία πρέπει να συμβάλλουν και να ενθαρρύνουν τη βελτίωση της ποιότητας, καθώς επίσης, και την ανοικτή συζήτηση των σχετικών προβλημάτων.

ΛΟΓΟΙ ΑΝΑΓΚΗΣ ΤΗΣ Δ.Ο.Π.

Οι λόγοι για τους οποίους επιβάλλεται το σύστημα της Δ.Ο.Π. είναι οι παρακάτω

1. Η ανάγκη της ανάπτυξης και μακροχρόνια επιβίωσης της επιχείρησης μέσα σε μια ανταγωνιστική και ολοένα περιορισμένη εσωτερική και διεθνή αγορά.
2. Η ανάγκη της ποιοτικής υπεροχής των προϊόντων /υπηρεσιών για την αντιμετώπιση του αυξανόμενου εσωτερικού και διεθνούς ανταγωνισμού.
3. Οι αδυναμίες και η αναποτελεσματικότητα που παρουσιάζουν οι γνωστές συμβατικές τεχνικές για τη βελτίωση και εξασφάλιση υψηλής ποιότητας προϊόντων /υπηρεσιών.
4. Η ανάγκη μιας συνολικής προσέγγισης του προβλήματος της ποιότητας προϊόντων /υπηρεσιών.

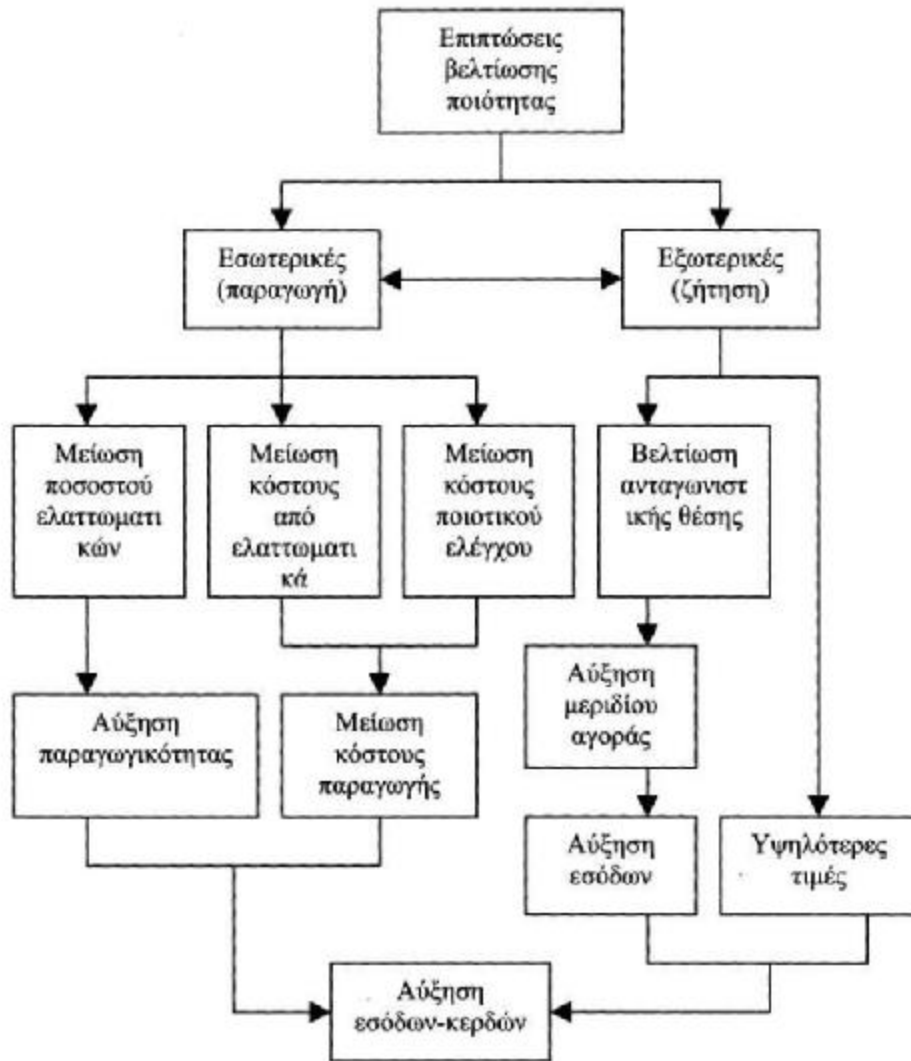
Η σημασία που παρουσιάζει η βελτίωση και εξασφάλιση ενός υψηλού επιπέδου ποιότητας προϊόντων /υπηρεσιών γίνεται κατανοητή από τις επιπτώσεις που έχει αυτή πάνω στο εξωτερικό περιβάλλον (=αγορά), καθώς επίσης, και στο εσωτερικό περιβάλλον (=παραγωγή) της επιχείρησης. Και όσον αφορά την αγορά, η βελτίωση της ποιότητας προϊόντων /υπηρεσιών συνεπάγεται:

- (α) την αύξηση των πωλήσεων και του μεριδίου της αγοράς, με επακόλουθο,
- (β) την αύξηση των εσόδων /κερδών και τελικά,
- (γ) την ενίσχυση της θέσης της επιχείρησης στην αγορά (ανταγωνιστική θέση).

Όσον αφορά την παραγωγή, η βελτίωση της ποιότητας προϊόντων /υπηρεσιών συνεπάγεται:

- Û τη μείωση του ποσοστού ελαττωματικών, με επακόλουθο,
- Û την αύξηση της παραγωγικότητας,
- Û τη μείωση του κόστους των ελαττωματικών ,καθώς επίσης και τη μείωση του κόστους αξιολόγησης της ποιότητας, με επακόλουθο:
- Û τη μείωση του κόστους παραγωγής και με συνέπεια,
- Û την αύξηση, επίσης, των εσόδων /κερδών της επιχείρησης.

Παραστατικά, η αποτελεσματικότητα βελτίωσης της ποιότητας προϊόντων/υπηρεσιών εμφανίζεται στο διάγραμμα 1.1.



Διάγραμμα 1.1: Επιπτώσεις βελτίωσης της ποιότητας πάνω στα έσοδα /κέρδη

ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ Δ.Ο.Π.

Με το παραδοσιακό σύστημα Διοικητικής είναι γνωστή η διατύπωση διαφόρων στόχων (=στοχοθεσία), όπως: μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς, αύξηση παραγωγικότητας, αύξηση πωλήσεων, μείωση κόστους παραγωγής, μηδέν ελαττωματικά κλπ. Με την υιοθέτηση της ολικής ποιότητας ως μοναδικού αντικειμενικού σκοπού, οι παραπάνω στόχοι μπορεί να θεωρηθούν ως συνέπειες του.

Στη φιλοσοφία της Δ.Ο.Π. ο καταναλωτής είναι το κεντρικό και πιο σημαντικό τμήμα της διαδικασίας : εφοδιασμός-παραγωγή-διανομή-εξυπηρέτηση. Η πραγματοποίηση του επιθυμητού επιπέδου ποιότητας αποτελεί εγγύηση στην ικανοποίηση του καταναλωτή. Γιατί τα προϊόντα /υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, από τη μια, εξασφαλίζουν την επιστροφή του καταναλωτή, μειώνοντας τα παράπονα, μειώνοντας το ποσοστό και το κόστος ελαττωματικών, μειώνοντας το κόστος παραγωγής και, από την άλλη, επιτυγχάνεται αύξηση των πωλήσεων /κερδών, δημιουργείται καλύτερη φήμη της επιχείρησης και, συνεπώς, επιτυγχάνεται αυξημένο μερίδιο στην αγορά.

Η επένδυση που αφορά τη βελτίωση της ποιότητας αποδίδει σημαντικά. Εκτός από την αύξηση του μεριδίου αγοράς και την ενίσχυση της ανταγωνιστικής θέσης της επιχείρησης στην αγορά, επιτυγχάνεται υψηλό ηθικό εργαζομένων, ομαδικότητα εργασίας, καλή επικοινωνία, σεβασμός για τη διοίκηση και τους εργαζομένους, βελτιωμένες σχέσεις εργασίας κλπ. Τελικά, η επένδυση στη βελτίωση της ολικής ποιότητας έχει θετική και καθοριστική επίδραση στην επιβίωση και ανάπτυξη της επιχείρησης.

Στον πίνακα 1.1 δίνονται τα βασικά κριτήρια αποτελεσματικότητας για την παραδοσιακή Διοικητική και τη Δ.Ο.Π.

Πίνακας 1.1: Κριτήρια αποτελεσματικότητας κλασσικής Διοικητικής και της Δ.Ο.Π.

Προτεραιότητα	Κλασσική Διοικητική	Δ.Ο.Π
1^η	Κόστος	Ποιότητα
2^η	Εγκαιρη παράδοση	Ελάχιστος χρόνος παράδοσης
3^η	Έσοδα /κέρδη	Ικανοποίηση πελάτη
4^η	Ποιότητα	Κόστος

Οι βασικοί **στόχοι** που επιδιώκονται με τη Δ.Ο.Π. είναι οι παρακάτω :

§ **Επίπεδο ποιότητας.** Ο πρώτος βασικός στόχος της Δ.Ο.Π. είναι το υψηλό επίπεδο ποιότητας με διαρκή βελτίωση της. Η παραδοσιακή Διοικητική δίνει προτεραιότητα στο κόστος με τέταρτη προτεραιότητα την ποιότητα. Είναι γεγονός, όμως, ότι η ικανοποίηση του καταναλωτή επιτυγχάνεται όχι μόνον με τη βελτίωση της ποιότητας στα λειτουργικά χαρακτηριστικά του προϊόντος /υπηρεσίας αλλά και με την υψηλή ποιότητα εξυπηρέτησης και τη συνεχή βελτίωση της (=εγκατάσταση, συντήρηση, επισκευή κλπ.).

§ **Ικανοποίηση καταναλωτή.** Επόμενος στόχος είναι η ικανοποίηση των προτιμήσεων /αναγκών του καταναλωτή. Κατά τον P.Drucker η επιχείρηση πρέπει πρώτα να θέσει το ερώτημα : ποιος είναι και θα είναι ο καταναλωτής; **Ποιος είναι και θα είναι** οι ανάγκες του_Ποια αξία και χρησιμότητα δίνει ο καταναλωτής για το προϊόν /υπηρεσία της επιχείρησης; Κατά το στάδιο, λοιπόν, σχεδίασης του προϊόντος /υπηρεσίας καθώς και του τρόπου εξυπηρέτησης πρέπει να γίνουν οι ανάλογες έρευνες για να δοθούν απαντήσεις στα πιο πάνω βασικά ερωτήματα. Και αυτές οι έρευνες πρέπει να γίνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα, ώστε να γίνονται γνωστές οι προτιμήσεις του καταναλωτή όσον αφορά τις επιθυμητές αλλαγές στα χαρακτηριστικά του προϊόντος /υπηρεσίας, που αποβλέπουν στην πιο αποτελεσματική ικανοποίηση του.

Και εδώ πρέπει να γίνουν κατανοητές οι ανάγκες όχι μόνον των εξωτερικών πελατών αλλά και να εξασφαλίζει τη βελτίωση της ποιότητας όχι μόνον του προϊόντος /υπηρεσίας αλλά και των διαδικασιών παραγωγής-διανομής-εξυπηρέτησης. Πρέπει να γίνει αποδεκτό ότι υπάρχει αλυσίδα αλληλεξάρτησης μεταξύ των εργαζομένων, μεταξύ των υφισταμένων και των προϊσταμένων καθώς, επίσης, και μεταξύ των τμημάτων της επιχείρησης.

§ **Πρόληψη ελαττωματικών.** Ένας άλλος στόχος είναι η πρόληψη ελαττωματικών, σε ποσοστό, με αποτέλεσμα τη μείωση του κόστους. Η βελτίωση της ποιότητας με τον παραδοσιακό έλεγχο, κατά ή μετά την παραγωγή -διάθεση του προϊόντος /υπηρεσίας, αυξάνει, καταρχήν, το κόστος, και περιορίζει τη δυνατότητα ανεύρεσης των αιτιών.

§ **Ευκαμψία συστήματος.** Επίσης, βασικό στόχο αποτελεί η ευ-καμψία του συστήματος εφοδιασμού-παραγωγής-διανομής-εξυπηρέτησης για αναγκαίες προσαρμογές. Είναι γεγονός ότι, οι μεταβολές (=τάσεις) που πραγματοποιούνται στην εσωτερική και διεθνή αγορά, οι αλλαγές στην τεχνολογία, όσον αφορά τις προδιαγραφές προϊόντος /υπηρεσίας και τις μεθόδους παραγωγής, επιβάλλουν την ανάγκη για ευελιξία του συστήματος εφοδιασμού-παραγωγής-διανομής-εξυπηρέτησης.

§ **Συμμετοχή προσωπικού.** Ένας άλλος στόχος είναι η καθολική συμμετοχή και αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού μέσα από λειτουργικές ομάδες εργασίας. Το ότι ο ανθρώπινος παράγοντας είναι και θα είναι ο κυρίαρχος συντελεστής σ' ένα σύστημα παραγωγής-διανομής, δεν υπάρχει καμιά αμφιβολία. Γι' αυτό, θα πρέπει η Διοίκηση να εγκαταλείψει την αντίληψη ότι οι εργαζόμενοι εκτελούν, απλά, αυτά που αυτή αποφασίζει για το πρόγραμμα, την οργάνωση και τον έλεγχο. Αντί αυτού, η Διοίκηση πρέπει να αξιοποιήσει την πείρα και τη δημιουργικότητα των εργαζομένων και να επιδιώξει την ανάπτυξη και διεύρυνση του ρόλου τους με συστηματική εκπαίδευση, ώστε να εξασφαλίζεται αποτελεσματικά το συγκριτικό και ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της επιχείρησης στην αγορά.

§ **Τεχνολογία.** Η αξιοποίηση της νέας τεχνολογίας αποτελεί ένα εκ των ούκ άνευ στόχων της Δ.Ο.Π. Μετά την ορθολογική αξιοποίηση του ανθρώπινου παράγοντα, αναμφισβήτητα είναι απαραίτητη η αποτελεσματική αξιοποίηση (σε υψηλό βαθμό) της νέας τεχνολογίας (=πληροφορική, επικοινωνίες κλπ.). Επίσης, είναι απαραίτητη η αξιοποίηση των μεθόδων οργάνωσης, οι οποίες εξασφαλίζουν τη συμπίεση του χρόνου εκτέλεσης των παραγγελιών, με συνέπεια τη γρηγορότερη.

ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ ΤΗΣ Δ.Ο.Π

Θα ήταν παράλειψη, αν δεν αναφερθούν, με συντομία, οι βασικοί θεμελιωτές της Δ.Ο.Π. Αυτοί είναι οι Αμερικανοί: W.E.Deming, J.M. Juran και P.B.Crosby, οι οποίοι ανέπτυξαν και καθιέρωσαν τη φιλοσοφία της νέας Διοικητικής, της Δ.Ο.Π. στην Ιαπωνία. Σήμερα, η νέα αυτή προσέγγιση της Διοικητικής έχει αναπτυχθεί, σε διαφορετικό βαθμό, στις χώρες του δυτικού κόσμου.

Προσέγγιση DEMING

Γενικά

Ο Deming ήταν στατιστικολόγος και σήμερα είναι γνωστός ως ένας από τους κορυφαίους δασκάλους της Δ.Ο.Π. και θεμελιωτής του τρίτου κύματος της βιομηχανικής επανάστασης. Η εφαρμογή της προσέγγισης του συνέβαλε, ώστε η Ιαπωνία να αποκτήσει τη μεγάλη φήμη και επιτυχία όσον αφορά την ποιότητα προϊόντων /υπηρεσιών. Προς τιμήν του, οι Ιάπωνες έχουν καθιερώσει βραβεία Deming, που απονέμονται κάθε χρόνο σε άτομα ή επιχειρήσεις για τις επιδόσεις τους στην ποιότητα με την εφαρμογή της Δ.Ο.Π. Επί πλέον έχει τιμηθεί, από τις δυτικές χώρες, με πλήθος από διακρίσεις. Στην Ιαπωνία έχει δημιουργηθεί και Ακαδημία Ποιότητας Deming.

Η όλη θεωρία /φιλοσοφία του Deming διατυπώνεται σε 14 σημεία.

Βασικά Συμπεράσματα

- Τα βασικά συμπεράσματα αυτής είναι τα ακόλουθα :
1. Η Διοίκηση πρέπει να αποβλέπει σε μακροχρόνια προγράμματα (και όχι βραχυχρόνια) για τη βελτίωση της ποιότητας, που θα εξασφαλίζουν την επιβίωση της επιχείρησης, ενισχύουν την ανταγωνιστική θέση της και προστατεύουν τους μετόχους και τους εργαζομένους της.
 2. Η ηγεσία πρέπει να εστιάζει την προσοχή της στη συνεχή εκπαίδευση και ανάπτυξη του προσωπικού, αντί της απόλυτης εφαρμογής του M.B.O.
 3. Η προσπάθεια για καλύτερη ποιότητα πρέπει να ξεκινά από τη σχεδίαση του προϊόντος / παραγωγής και όχι να επιδιώκεται η βελτίωση της μετά την παραγωγή του προϊόντος /υπηρεσίας.
 4. Η βελτίωση της ποιότητας πρέπει να είναι αποτέλεσμα ομαδικής εργασίας, με συνεχή εκπαίδευση των εργαζομένων σε γνώσεις, μεθόδους και μέσα για την πραγματοποίηση της, η οποία θα τους κάνει να αισθάνονται υπερήφανοι για την εργασία τους.
 5. Η αποτελεσματική χρησιμοποίηση της μεθόδου του ποιοτικού ελέγχου με σκοπό τον περιορισμό μεταβλητότητας των βασικών χαρακτηριστικών της ποιότητας, με συνέπεια, την οπωσδήποτε μεγαλύτερη ικανοποίηση του καταναλωτή.

Οι 14 Κανόνες/Αρχές Deming

- Τα 14 σημεία (=κανόνες /αρχές) της φιλοσοφίας Deming είναι τα παρακάτω :
1. Δημιούργησε σταθερότητα στόχων, σε μακροχρόνια βάση, για συνεχή βελτίωση της ποιότητας προϊόντων /υπηρεσιών και καινοτόμες τεχνικές /μεθόδους, που εξασφαλίζουν ανταγωνιστικότητα και επιβίωση της επιχείρησης.
 2. Υιοθέτησε τη νέα προσέγγιση της Διοικητικής με ολοκληρωτικές αλλαγές σ' όλα τα συστήματα /διαδικασίες και συνεχή καινοτομία, για επίτευξη οικονομικής σταθερότητας, με έμφαση στην ποιότητα και όχι στην ποσότητα.
 3. Υιοθέτησε τον έλεγχο της ποιότητας του προϊόντος /υπηρεσίας κατά τη σχεδίαση και κατά τη διάρκεια της παραγωγής του, για την πρόληψη ελαττωματικών μέσω του στατιστικού ελέγχου διαδικασίας (statistical process control) (SPC), αντί της μαζικής επιθεώρησης μετά την παραγωγή.
 4. Τερμάτισε την πολιτική επιλογής των προμηθευτών, με βασικό κριτήριο την τιμή και περιόρισε τον αριθμό τους, με απόρριψη εκείνων που δεν ικανοποιούν, με στατιστικά στοιχεία ελέγχου, την ποιότητα προϊόντων /υπηρεσιών και διαδικασιών. Αυτό θα έχει ως συνέπεια την ελαχιστοποίηση του συνολικού κόστους για τον κύκλο ζωής του προϊόντος /υπηρεσίας.
 5. Προσπάθησε να βελτιώνεις συνεχώς το σύστημα παραγωγής (=σχεδίαση-έρευνα και ανάπτυξη-εφοδιασμός-παραγωγή-συντήρηση-εκπαίδευση κλπ.) για βελτίωση της ποιότητας και παραγωγικότητας μέσω ενός προγράμματος ολικού (προληπτικού) ποιοτικού ελέγχου. Αυτό θα έχει, επίσης, ως συνέπεια τη συνεχή μείωση του κόστους.
 6. Καθιέρωσε συνεχή προγράμματα εκπαίδευσης σε στατιστικές τεχνικές για όλο το προσωπικό, στο χώρο εργασίας, για κατανόηση της εργασίας και των απαιτήσεων της.
 7. Καθιέρωσε σύγχρονες μεθόδους αποτελεσματικής ηγεσίας σ' όλα τα επίπεδα της Διοίκησης, ώστε τα στελέχη να καθοδηγούν, υποκινούν, διδάσκουν, συμβουλεύουν, προωθούν την ομαδική εργασία και δημιουργούν το ενδιαφέρον στους εργαζομένους για την εργασία τους. Έτσι, εξασφαλίζεται η βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων/υπηρεσιών, των διαδικασιών και της παραγωγικότητας

8. Απομάκρυνε το φόβο από τους εργαζομένους, με την καθιέρωση της αμφίδρομης αποτελεσματικής επικοινωνίας και του αμοιβαίου σεβασμού/εμπιστοσύνης και συνεργασίας για τη βελτίωση της ποιότητας και την καινοτομία. Γιατί ο φόβος, μαζί με την άγνοια, οδηγεί σε στασιμότητα και αποτυχία.
9. Κατάργησε, σε συνδυασμό με το 8, τα εμπόδια μεταξύ ανθρώπων και τμημάτων από τη σχεδίαση μέχρι τη διάθεση-εξυπηρέτηση-υποστήριξη του προϊόντος /υπηρεσίας, ώστε οι άνθρωποι να συνεργάζονται χωρίς ανταγωνισμούς για τη συνολική απόδοση της επιχείρησης. Γιατί, στην πραγματικότητα, ο κάθε υπεύθυνος μέσα στην επιχείρηση είναι καταναλωτής /πελάτης του επόμενου στο "κύκλωμα" σχεδίαση-παραγωγή-διάθεση-εξυπηρέτηση-υποστήριξη του προϊόντος /υπηρεσίας.
10. Κατάργησε τα προγράμματα που απαιτούν από τους εργαζομένους να εργάζονται πιο σκληρά και όχι πιο έξυπνα, με μηδέν ελαττωματικά και νέα επίπεδα παραγωγικότητας, χωρίς να τους παρέχονται νέες μέθοδοι /τεχνικές, μέσα (=εξοπλισμός-αξιοπίστα υλικά κλπ.) και ο απαιτούμενος χρόνος.
11. Κατάργησε τους αυθαίρετους ποσοτικούς στόχους παραγωγής καθώς επίσης, και τους πρότυπους χρόνους εργασίας (=M.B.O.) και αντικατέστησε τους με στόχους βελτίωσης ποιότητας (=M.B.Q.) των προϊόντων /υπηρεσιών, διαδικασιών και δραστηριοτήτων, μέσα από τα (7) - (9), παραπάνω.
12. Απομάκρυνε τα εμπόδια, που δημιουργούν τα κακώς σχεδιασμένα συστήματα και οι μέθοδοι Διοικητικής, που δεν επιτρέπουν στους εργαζομένους να αισθανθούν τη χαρά για την εργασία που κάνουν, με την κατάργηση του M.B.O. και την ετήσια αξιολόγηση της απόδοσης τους. Γιατί με αυτά καταστρέφεται η ομαδική εργασία ή συνεργασία, ευνοείται η μετριότητα, αυξάνεται η μεταβλητότητα στην απόδοση των εργαζομένων, προκαλείται ο ανταγωνισμός μεταξύ τους και η απομόνωση, μειώνεται η πρωτοβουλία και εστιάζεται η προσοχή στα βραχυχρόνια αποτελέσματα. Αντί του M.B.O. και της αξιολόγησης εφαρμόσετε σωστή ηγεσία και ανοιχτή επικοινωνία μεταξύ προϊσταμένων /υφιστάμενων.

13. Κατάρτισε προγράμματα για συνεχή επανεκπαίδευση(=επένδυση) και αυτοβελτίωση των εργαζομένων, ώστε να συμβαδίζουν με τις αλλαγές που πραγματοποιούνται στο σχεδιασμό του προϊόντος /υπηρεσίας, στον εξοπλισμό και στις καινοτόμες τεχνικές. Γιατί αυτές απαιτούν νέες ικανότητες, με αυτοδέσμευση, φυσικά, της Διοίκησης για την ισόβια απασχόληση των εργαζομένων.
14. Δέσμευσε την ανώτερη Διοίκηση και το υπόλοιπο προσωπικό για συνεχή βελτίωση της ποιότητας, για καινοτομίες και βελτίωση της παραγωγικότητας, με την καθιέρωση της νέας φιλοσοφίας της Διοικητικής (σημεία 1-13, παραπάνω). Γιατί "η ποιότητα δημιουργείται στην αίθουσα του Διοικητικού Συμβουλίου και οι περιορισμοί της ποιότητας δημιουργούνται, επίσης, στην αίθουσα του Διοικητικού Συμβουλίου".

ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ JURAN

Γενικά

Ο Juran είναι ένας από τους Αμερικανούς θεμελιωτές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Δ.Ο.Π) και η συμβολή του είναι, επίσης, πολύπλευρη και σημαντική. Η διαφορά του Juran με του Deming αναφέρεται στο είδος (=τύπο) και όχι στην ουσία. Δηλαδή, ο Juran ξεκινά από "εκεί που βρίσκεται τώρα η Διοικητική" ενώ ο Deming αναπτύσσει τη θεωρία "πού έπρεπε να βρίσκεται η Διοικητική". Επί πλέον, η θεωρία Juran παρουσιάζει πιο τεχνικά χαρακτηριστικά από ότι εκείνη του Deming. Και οι δύο υποστηρίζουν την ανάγκη συμμετοχής και πραγματικής στήριξης της ανώτατης Διοίκησης ως προϋπόθεση για την αποτελεσματική εφαρμογή της Δ.Ο.Π. Ο Deming θεωρείται ο προφήτης ενώ ο Juran θεωρείται ο αρχιερέας της ποιότητας. Ο πρώτος παρέχει τη φιλοσοφία και ο δεύτερος παρέχει την συγκεκριμένη δομή για την υλοποίηση της φιλοσοφίας. Ο Deming εστιάζεται στην επιμόρφωση ενώ ο Juran επικεντρώνει την προσοχή του στην πραγματική εφαρμογή.

Στις θεμελιώδες αρχές, οι θεωρίες και των δύο είναι, βασικά, όμοιες. Ο Deming είναι πιο γενικός ενώ ο Juran είναι πιο εξειδικευμένος. Ο Deming περιγράφει την κατάσταση, που πρέπει να φθάσει ενώ ο Juran προσδιορίζει τα εργαλεία (=μέσα) με τα οποία θα φθάσει εκεί. Έχουν, φυσικά, και ορισμένες διαφορές στην ορολογία και τις πλευρές που τονίζει ο καθένας από τους δύο.

Το τρίπτυχο Juran

Το τρίπτυχο του Juran είναι:

1. Η σχεδίαση της ποιότητας η οποία περιλαμβάνει:
 - Τον προσδιορισμό στόχων ποιότητας, τον προσδιορισμό του καταναλωτή και των αναγκών του.
 - Τη μετατροπή των αναγκών σε προδιαγραφές προϊόντος /υπηρεσίας.
 - Τον προσδιορισμό των προδιαγραφών της διαδικασίας παραγωγής και βελτίωση της.
2. Ο έλεγχος της ποιότητας, ο οποίος περιλαμβάνει:
 - Την επιλογή του αντικειμένου και των μέτρων ελέγχου.
 - Τη δημιουργία συστήματος ανατροφοδότησης (feedback).
 - Τη μέτρηση της απόδοσης και σύγκριση με τους ποιοτικούς στόχους.
 - Την άμεση δράση για διόρθωση σποραδικών σφαλμάτων /προβλημάτων και συμμόρφωση προς τις προδιαγραφές ποιότητας, με επιμονή σε πρότυπα και διαδικασίες (περισσότερα σφάλματα οφείλονται, κατά τον Juran, σε σφάλματα της χαμηλής ποιότητας της Διοίκησης παρά σε σφάλματα χαμηλής απόδοσης των εργαζομένων.

3. Η βελτίωση της ποιότητας, η οποία περιλαμβάνει:
- Û Την απόδειξη της ανάγκης για βελτίωση της ποιότητας.
 - Û Τον προσδιορισμό και επιλογή του έργου και την οργάνωση σε ομάδες έργου.
 - Û Τον εντοπισμό των συμπτωμάτων και των προσδιορισμό των αιτίων των χρόνιων προβλημάτων.
 - Û Τον προσδιορισμό και επιλογή της θεραπείας τους.
 - Û Την αντιμετώπιση της αντίστασης στην αλλαγή (τεχνολογική /κοινωνική) και τη διατήρηση των κεκτημένων επί μακρόν.

Το τρίπτυχο του Juran δημιουργεί τον κατάλληλο μηχανισμό, που αποβλέπει στην ικανοποίηση του καταναλωτή /πελάτη (με τα χαρακτηριστικά προϊόντος /υπηρεσίας και την απουσία ελαττωμάτων) και στη βελτίωση της ανταγωνιστικής θέσης της επιχείρησης, μακροχρόνια.

ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ CROSBY

Γενικά

Ένας άλλος σημαντικός δάσκαλος της ποιότητας, ο οποίος άσκησε μεγάλη επιρροή διεθνώς στην ανάπτυξη της Δ.Ο.Π. είναι ο Αμερικανός P.B.Crosby. Είναι γνωστός από τις διδασκαλίες και τα βιβλία του και ειδικότερα με τις ιδέες του : "παραγωγή με μηδέν ελαττωματικά" και "παραγωγή του προϊόντος σωστά από την αρχή". Ο Crosby " βλέπει" την επιχείρηση ως "ασθενή" και επομένως έχει ανάγκη από το "εμβόλιο της ποιότητας", με στόχο την πρόληψη ή θεραπεία της "ασθενούς χαμηλής ποιότητας".

Ο Crosby παρουσιάζει ομοιότητα και μερικές σημαντικές διαφορές από τον Deming. Και οι δύο κατέχονται από μια "μανία" για την ποιότητα και την εκπαίδευση στελεχών και εργαζομένων σε επιστημονική βάση, καθώς επίσης και από την κοινή "αντιπάθεια" στην αξιολόγηση της απόδοσης. Βασική θέση και των δύο είναι ότι καταλογίζουν στη Διοίκηση το μεγαλύτερο μέρος της ευθύνης για την χαμηλή ποιότητα.

Βασικές Θέσεις

Η φιλοσοφία του Crosby για τη Δ.Ο.Π. εστιάζεται στις ακόλουθες τέσσερις βασικές θέσεις (καλούμενες απόλυτες):

- 1. Συμμόρφωση της Διοίκησης προς τις απαιτήσεις του καταναλωτή.** Δηλαδή, η έννοια της ποιότητας είναι η συμμόρφωση της Διοίκησης προς τις απαιτήσεις του καταναλωτή και όχι τι εκείνη θεωρεί ποιοτικά καλό. Κατά συνέπεια η Διοίκηση πρέπει:
 - (α) Να προσδιορίσει τις ανάγκες /προτιμήσεις του καταναλωτή και να τις γνωστοποιήσει στους εργαζόμενους.
 - (β) Να παρέχει τα απαραίτητα μέσα, τεχνικής και εκπαίδευσης, στους εργαζόμενους.
 - (γ) Να παρέχει συνεχή υποστήριξη προς τους εργαζόμενους.
- 2. Πρόληψη ελαττωματικών.** Δηλαδή, το μυστικό της επιτυχίας της ποιότητας είναι η πρόληψη των ελαττωματικών προϊόντων και όχι η επιθεώρηση /έλεγχος μετά την παραγωγή (εδώ είναι σημαντική η εφαρμογή του SPC).
- 3. Μηδέν ελαττωματικά.** Δηλαδή, το πρότυπο απόδοσης πρέπει να είναι το μηδέν ελαττωματικά και όχι κάποιο επίπεδο ποιότητας. Και όταν υποστηρίζεται

αυτή η θέση, δεν εννοείται ο "άμεσος μηδενισμός" των ελαττωματικών που παράγονται, αλλά μια συντονισμένη και συνεχής προσπάθεια στελεχών και εργαζομένων για την πραγματοποίηση αυτού του στόχου. Η επιχειρηματική εκδοχή ότι "κανείς δεν είναι τέλειος" και τα όμοια, απορρίπτονται από τον Crosby. Αν ο στόχος δεν είναι εφικτός, λόγω αυστηρών προδιαγραφών του προϊόντος /υπηρεσίας, τότε πρέπει να αλλάξουν οι προδιαγραφές του προϊόντος /υπηρεσίας. Στην προσπάθεια αυτή, τη μεγαλύτερη ευθύνη (=80%) έχει η Διοίκηση.

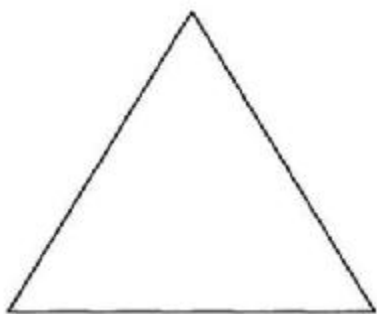
4. Κόστος μη-συμμόρφωσης στις απαιτήσεις του καταναλωτή. Δηλαδή, η αξιολόγηση της ποιότητας πρέπει να γίνει με βάση το κόστος της μη-συμμόρφωσης στις απαιτήσεις του καταναλωτή και όχι με οποιουδήποτε άλλους δείκτες. Το κόστος, που σχετίζεται με τα λάθη παραγωγής (π.χ. ελαττωματικά, επανεπεξεργασία, εγγυήσεις κλπ.) αποτελεί το κόστος μη-συμμόρφωσης προς τις απαιτήσεις του καταναλωτή. Η αλλιώς, το κόστος που σχετίζεται με τις προσπάθειες για πραγματοποίηση του στόχου "μηδέν ελαττωματικά" είναι το κόστος μη-συμμόρφωσης προς τις απαιτήσεις του καταναλωτή.

Βασικοί Άξονες

Η φιλοσοφία του Crosby παρουσιάζεται, επίσης, σε 14 σημεία, τα οποία εστιάζονται σε τέσσερις βασικούς άξονες :

1. Στη **δέσμευση** της Διοίκησης για συλλογική βελτίωση της ποιότητας.
2. Στη **συμμετοχή** για βελτίωση και μέτρηση της ποιότητας.
3. Στην **εκπαίδευση** των στελεχών, εργαζομένων και προμηθευτών για ποιότητα.
4. Στη μείωση του **κόστους** χαμηλής ποιότητας. Το αντίστοιχο τρίγωνο του Crosby είναι:

Ακεραιότητα /Δέσμευση πολιτικής



Επικοινωνία /Συνεργασία

Συστήματα /Λειτουργίες

Διάγραμμα 1.2 : Το τρίγωνο ποιότητας του Crosby

Οι 14 Κανόνες /Αρχές

Με συντομία, το προτεινόμενο πρόγραμμα των 14 σημείων του Crosby είναι το ακόλουθο :

- Ανάγκη δέσμευσης της Διοίκησης. Δηλαδή, η Διοίκηση πρέπει να δείξει ότι είναι έτοιμη να εμπλακεί και συνεχώς να αποδεικνύει, στην πράξη, την πίστη της στην ποιότητα. Δηλαδή, να εφαρμόσει μια πολιτική, που αποβλέπει, κύρια στην παράδοση προϊόντων/υπηρεσιών στην ώρα τους και χωρίς ελαττώματα.
- Καθορισμός ομάδας βελτίωσης της ποιότητας. Δηλαδή, η σύσταση ομάδας βελτίωσης της ποιότητας, σε άμεση συνεργασία με την ανώτατη Διοίκηση, θα έχει ως κύριο έργο :
 - (α) Την αλλαγή στη νοοτροπία της παραδοσιακής Διοικητικής στην επιχείρηση.
 - (β) Τη διαμόρφωση των απαιτούμενων εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων.
 - (γ) Το συντονισμό /υποστήριξη της όλης προσπάθειας για τη ποιότητα.
- Ανάγκη συμμετοχής στη μέτρηση. Δηλαδή, είναι απαραίτητη, από τη μία, η συγκεκριμένη μέθοδος μέτρησης της απόδοσης και από την άλλη, συμμετοχή των εργαζομένων στη μέτρηση της απόδοσης της δραστηριότητας, με την οποία συνδέονται.
- Καθορισμός του κόστους χαμηλής ποιότητας. Δηλαδή, ο προσδιορισμός του κόστους χαμηλής ποιότητας αντικειμενικά θα ευαισθητοποιήσει τη Διοίκηση, ώστε αυτό να ενσωματωθεί στη συνήθη διαδικασία της Διοικητικής και να αντιμετωπισθεί ως "θετικό" στοιχείο, που θα βοηθήσει στη βελτίωση της ποιότητας.
- Ανάγκη ενημέρωσης για την ποιότητα. Δηλαδή, πρέπει να υπάρχει αποτελεσματικό σύστημα επικοινωνίας, που θα υπενθυμίζει σε όλα τα στελέχη και τους εργαζόμενους της επιχείρησης τη δέσμευση της Διοίκησης για ποιότητα, τη σχετική πολιτική και τα σχετικά εκπαιδευτικά προγράμματα, που καταρτίζονται.
- Ανάγκη για διορθωτικές ενέργειες. Δηλαδή, θα πρέπει να προσδιορίζονται οι διορθωτικές ενέργειες, που βασίζονται σε αναλύσεις δεδομένων. Έτσι, προληπτικά να εντοπίζονται και να εξαλείφονται, στην συνέχεια, για πάντα, τα αίτια που δημιουργούν τα προβλήματα
- Σχεδίαση για **μηδέν ελαττωματικά**. Δηλαδή, θα πρέπει να ενσωματωθεί στην πολιτική της επιχείρησης η δέσμευση της Διοίκησης για μηδέν ελαττωματικά.
- **Εκπαίδευση** προσωπικού για την ποιότητα. Δηλαδή, θα πρέπει να αναγνωρισθεί ότι ένα σωστό εκπαιδευτικό πρόγραμμα για την ποιότητα αποτελεί επένδυση, η οποία καταλήγει σε σημαντική βελτίωση της.
- Καθιέρωση της **ημέρας μηδέν ελαττωματικά**. Δηλαδή, θα πρέπει να καθιερωθεί η ημέρα μηδέν ελαττωματικά (π.χ. μια φορά το χρόνο), κατά την οποία θα ανταμείβονται οι σοβαρές προσπάθειες.

- Ανάγκη καθορισμού των **στόχων**. Δηλαδή, για να γίνει η μέτρηση της απόδοσης πρέπει να έχουν προσδιορισθεί οι στόχοι. Και θεμελιώδης στόχος, κατά τον Crosby, είναι "μηδέν ελαττωματικά", προς τον οποίο πρέπει να συγκλίνουν όλοι οι άλλοι στόχοι της επιχείρησης.
- Ανάγκη εξάλειψης των **αιτίων των αποκλίσεων**. Δηλαδή, θα πρέπει να υπάρχει το κατάλληλο σύστημα επικοινωνίας /ανατροφοδότησης, που θα επιτρέπει όχι μόνον τον εντοπισμό και την εξάλειψη των αιτίων των αποκλίσεων αλλά και την πρόληψη τους.
- Ανάγκη **αναγνώρισης** των επιδόσεων. Δηλαδή, πρέπει να επιδιώκεται η βράβευση της προσπάθειας για βελτίωση της ποιότητας, η οποία δεν είναι απαραίτητο να είναι χρηματική.
- Δημιουργία **Συμβουλίου Ποιότητας**. Δηλαδή, πρέπει να δημιουργηθεί ένα Συμβούλιο Ποιότητας, αποτελούμενο από τους ειδικούς της ποιότητας. Αυτό θα αποτελεί τη συντονιστική ομάδα ποιότητας, η οποία θα κατευθύνει τις ομάδες βελτίωσης της ποιότητας στην προσπάθεια τους για την πραγματοποίηση του στόχου "μηδέν ελαττωματικά".
- Ανάγκη να γίνουν όλα **από την αρχή**. Δηλαδή, η προσπάθεια για τη βελτίωση της ποιότητας ως "τρόπου ζωής" (=πολιτισμός), πρέπει να είναι μόνιμη και συνεχής. Και αυτό, μέσα από τις διαδικασίες της εκπαίδευσης (=μάθησης), συμμετοχής, πειραματισμού με νέες μεθόδους και, φυσικά, με τη μόνιμη και ενεργό υποστήριξη της Διοίκησης.

ΠΟΙΟΤΗΤΑ

ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η έννοια της ποιότητας έχει διαφορετικό περιεχόμενο για τον καταναλωτή και τον παραγωγό. Για τον καταναλωτή, ο όρος ποιότητα σημαίνει ότι το προϊόν /υπηρεσία ικανοποιεί τις ανάγκες και προσδοκίες του από άποψη λειτουργική (=αξιοπιστία, απόδοση, ασφάλεια χρήσης, διάρκεια ζωής κλπ.), οικονομική (=κόστος αγοράς, κόστος λειτουργίας /συντήρησης κλπ.) και αισθητική (=εμφάνιση /συσκευασία, εξυπηρέτηση, έγκαιρη παράδοση κλπ. Για τον παραγωγό, ο όρος ποιότητα σημαίνει εκείνο το επίπεδο τεχνικών προδιαγραφών (=λειτουργικά χαρακτηριστικά), οι οποίες, με βάση τις δυνατότητες της αγοράς (=ζήτηση), τις δυνατότητες του συστήματος παραγωγής (=προσφορά) και το επιθυμητό επίπεδο ποιότητας, επιτρέπουν την παραγωγή του προϊόντος με το ελάχιστο κόστος παραγωγής-διανομής και εξασφαλίζουν το μέγιστο δυνατόν έσοδο /κέρδος.

Συμπερασματικά, η έννοια της ποιότητας έχει διαφορετικό περιεχόμενο, ανάλογα από τη σκοπιά που εξετάζεται. Από την άποψη του καταναλωτή, ως ποιότητα ορίζεται ο βαθμός κατά τον οποίο ένα προϊόν /υπηρεσία ικανοποιεί αποτελεσματικά τις ανάγκες και προσδοκίες του με τη μικρότερη τιμή αγοράς (=ποιότητα σχεδίασης). Από την άποψη του παραγωγού, ως ποιότητα εννοείται η δυνατότητα της διαδικασίας παραγωγής να ανταποκριθεί /συμμορφωθεί με τις προδιαγραφές του προϊόντος /υπηρεσίας, με δεδομένη την αναμενόμενη ζήτηση και το κόστος παραγωγής (=ποιότητας παραγωγής).

Κατά τον Juran, ένας σύντομος ορισμός της ποιότητας είναι : ποιότητα είναι η ικανοποίηση του καταναλωτή. Άλλος σύντομος ορισμός της ποιότητας είναι: ποιότητα είναι η καταλληλότητα του προϊόντος /υπηρεσίας στη χρήση. Συνοπτικά, κατά τον Juran, **ποιότητα** σημαίνει την ικανοποίηση του εσωτερικού και εξωτερικού καταναλωτή /πελάτη, η οποία επηρεάζεται καθοριστικά από τα χαρακτηριστικά του προϊόντος /υπηρεσίας (=προδιαγραφές =ποιότητα σχεδίασης) και την απουσία ελαττωμάτων στο προϊόν /υπηρεσία (=ποιότητα προσαρμογής /συμμόρφωσης προς τις προδιαγραφές). Όπως δείχνουν οι πίνακες 2.1 και 2.2, η ποιότητα αποτελεί κοινό στόχο για τον παραγωγό και τον καταναλωτή αλλά με διαφορετική ιεράρχηση.

Πίνακας 2.1: Στόχοι παραγωγού και καταναλωτή (κατά την άποψη μας)

Παραγωγός	Καταναλωτής
Κέρδη	Ποιότητα
Κόστος / Παραγωγικότητα	Τιμή
Ποιότητα	Εξυπηρέτηση

Πίνακας 2.2 : Στόχοι παραγωγού και καταναλωτή (κατά την άποψη Kondo)

Παραγωγός	Καταναλωτής
Ποιότητα	Ποιότητα
Κόστος	Τιμή
Παραγωγικότητα	Εξυπηρέτηση

Πηγή : Kondo, Y : Quality Education in Japan, in Proceedings of 3rd European Quality Conference, Rome, 1992.

ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Μετά τον δεύτερο παγκόσμιο πόλεμο, δύο βασικοί παράγοντες επηρέασαν την εξέλιξη της ποιότητας. Ο ένας ήταν η Ιαπωνική "επανάσταση", όσον αφορά την ποιότητα, και ο άλλος η νέα άποψη του καταναλωτή για την ποιότητα. Αυτοί οι δύο παράγοντες επέδρασαν, κυρίως, στη μεταβολή της επιχειρηματικής συμπεριφοράς όσον αφορά την ποιότητα. Και η αλλαγή αυτή επήλθε μέσα από τη μεταβολή του επιχειρηματικού περιβάλλοντος, όπως ο αυξανόμενος ανταγωνισμός, η μεταβολή στη συμπεριφορά του καταναλωτή, η πολυπλοκότητα των προϊόντων /υπηρεσιών και η αλλαγή του "μίγματος προϊόντος" (product mix), το υψηλότερο επίπεδο προσδοκιών του καταναλωτή κλπ.

Όπως αναφέρθηκε και πιο πάνω, η ποιότητα έχει επιπτώσεις μέσα και έξω από την επιχείρηση. Προς τα έξω, το υψηλό επίπεδο ποιότητας ενισχύει την ανταγωνιστική θέση της επιχείρησης, με την αύξηση του μεριδίου της στην αγορά και, συνεπώς, την αύξηση των εσόδων της, με επακόλουθο την αύξηση της αποτελεσματικότητας (=κέρδη). Προς τα μέσα, η βελτίωση της ποιότητας μειώνει το κόστος παραγωγής και, συνεπώς, αυξάνει την παραγωγικότητα, με επακόλουθο την αύξηση, πάλι, της αποτελεσματικότητας της επιχείρησης (=έσοδα /κέρδη).

Ο καθηγητής Kondo υποστηρίζει ότι η ποιότητα αποτελεί τον πιο κρίσιμο δείκτη, ο οποίος μπορεί να ανοίξει νέες αγορές στο διεθνή ανταγωνισμό, μέσα από την αύξηση της παραγωγικότητας, τη μείωση του κόστους παραγωγής-διανομής και, συνεπώς, την αύξηση των εσόδων /κερδών.

ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Γενικά

Κατά τον Garvin, η έννοια της ποιότητας έχει οκτώ διαφορετικές και ανεξάρτητες διαστάσεις (=όψεις). Κατά τη σχεδίαση του προϊόντος /υπηρεσίας και αφού έχουν προσδιορισθεί οι ανάγκες του καταναλωτή /πελάτη, οι υπεύθυνοι πρέπει να εξετάσουν αυτές τις "όψεις" της ποιότητας, καθορίζοντας και τους συντελεστές βαρύτητας για καθεμιά. Ειδικότερα αυτές είναι:

- 1. Βασικά χαρακτηριστικά** προϊόντος /υπηρεσίας τα οποία αναφέρονται στα χαρακτηριστικά εκείνα του προϊόντος /υπηρεσίας που ικανοποιούν τις ανάγκες /προσδοκίες των εξωτερικών και εσωτερικών καταναλωτών /πελατών.
- 2. Δευτερεύοντα χαρακτηριστικά** προϊόντος /υπηρεσίας, τα οποία συμπληρώνουν τα βασικά χαρακτηριστικά και διευκολύνουν τη χρήση του προϊόντος /υπηρεσίας.
- 3. Αξιοπιστία προϊόντος/υπηρεσίας**, η οποία αναφέρεται στη βεβαιότητα (=βαθμός πιθανότητας) ότι το προϊόν θα λειτουργήσει ικανοποιητικά για ένα προκαθορισμένο χρονικό διάστημα και κάτω από κανονικές συνθήκες χρήσης. Δείκτες προσδιορισμού αυτής είναι:
(α) Ο μέσος χρόνος μέχρι την πρώτη βλάβη (=αποτυχία) (MTFF). (β) Ο μέσος χρόνος μεταξύ δύο διαδοχικών βλαβών (=αποτυχιών) (MTBF).
- 4. Ποιότητα παραγωγής**, η οποία αναφέρεται, από την άποψη του παραγωγού, στο βαθμό που διαδοχικές μονάδες παραγωγής του προϊόντος ανταποκρίνονται σε βασικά /κρίσιμα χαρακτηριστικά των προδιαγραφών. Δείκτες προσδιορισμού αυτής είναι:
(α) Το ποσοστό ελαττωματικών προϊόντων.
(β) Ο αριθμός ελαττωμάτων στις 100 μονάδες προϊόντος.
(γ) Ο αριθμός κλήσεων για επισκευή.
(δ) Ο αριθμός επισκευών στο χρόνο (στο πλαίσιο της εγγύησης).
- 5. Διάρκεια ζωής** του προϊόντος, η οποία συνδέεται, φυσικά, με την αξιοπιστία του προϊόντος και εξαρτάται από το χρόνο και την ένταση χρήσης του.
- 6. Ποιότητα εξυπηρέτησης**, η οποία, σήμερα, παρουσιάζει αυξημένη βαρύτητα και εξαρτάται από :
(α) Το διαθέσιμο ανθρώπινο δυναμικό εξυπηρέτησης.
(β) Την επάρκεια ανταλλακτικών για συντήρηση κλπ.
(γ) Την ταχύτητα και το κόστος επισκευής.
(δ) Τη συνέπεια και ευγένεια εξυπηρέτησης, της οποίας δείκτες παρακολούθησης είναι : το ποσοστό παραπόνων των καταναλωτών /πελατών και ο μέσος χρόνος επισκευής.

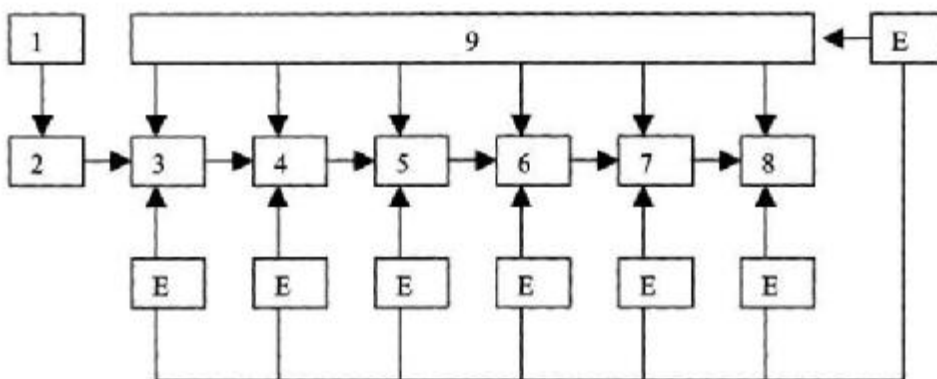
7. Αισθητικά χαρακτηριστικά, που είναι τα ερεθίσματα, τα οποία δέχεται ο καταναλωτής /πελάτης από την αισθητική άποψη του προϊόντος (=εμφάνιση, συσκευασία, εξυπηρέτηση, έγκαιρη παράδοση κλπ.).

8. Υποκειμενικότητα του πελάτη, όσον αφορά την ποιότητα, η οποία συνδέεται με το γεγονός ότι ο καταναλωτής /πελάτης επιλέγει το προϊόν υποκειμενικά, από έλλειψη ικανοποιητικής πληροφόρησης, και όχι ύστερα από αντικειμενική αξιολόγηση μεταξύ εναλλακτικών προϊόντων.

Η ποιότητα, επίσης, μπορεί να εξετάζεται σε διάφορα στάδια του κυκλώματος παραγωγή-διανομή του προϊόντος /υπηρεσίας. Αυτά φαίνονται, συνοπτικά, στο διάγραμμα 2.1.

Αλλά ας δούμε, πιο αναλυτικά τη σχεδίαση της ποιότητας στα **Προϊόν /υπηρεσία : Ποιότητα Προδιαγραφών**

Η σχεδίαση ενός προϊόντος /υπηρεσίας περιλαμβάνει, βασικά :



Διάγραμμα 2.1 : Στάδια κυκλώματος παραγωγή-διανομή για σχεδίαση ποιότητα
βασικά στάδια του κυκλώματος παραγωγή-διανομή.

- Τον προσδιορισμό και επιλογή των προδιαγραφών (προκαταρτικά /τελικά) (=βασικά και δευτερεύοντα χαρακτηριστικά προϊόντος /υπηρεσίας).

- Τον προσδιορισμό και επιλογή της πρώτης ύλης.

- Τον προσδιορισμό της σειράς προϊόντων /υπηρεσιών.

Οι προδιαγραφές του προϊόντος /υπηρεσίας συνδέονται με τις ανάγκες /προσδοκίες του καταναλωτή, τις οποίες και πρέπει να ικανοποιεί. Και είναι γνωστό ότι οι ανάγκες και προσδοκίες διαφέρουν από άνθρωπο σε άνθρωπο. Η ανταγωνιστική, επίσης, θέση της επιχείρησης θα εξαρτηθεί από την αντίληψη που έχει ο καταναλωτής /πελάτης για την ποιότητα του προϊόντος /υπηρεσίας. Και όπως είδαμε πιο πάνω, η ποιότητα έχει διαφορετική ιεράρχηση για τον παραγωγό και τον καταναλωτή.

Κατά συνέπεια, κατά τη σχεδίαση του προϊόντος /υπηρεσίας ακολουθείται η παρακάτω, με συντομία, διαδικασία :

1. Καθορισμός των καταναλωτών, δηλαδή, ο προσδιορισμός των καταναλωτών /πελατών, για τους οποίους προορίζονται τα προϊόντα /υπηρεσίες που σχεδιάζονται

2. Καθορισμός των αναγκών /προσδοκιών των καταναλωτών. Δηλαδή, προσδιορίζονται οι ανάγκες /προσδοκίες όπως τις αντιλαμβάνεται ο καταναλωτής /χρήστης και όχι όπως τις εκτιμά η επιχείρηση.

3. Προσδιορισμός των προδιαγραφών (=τεχνικά χαρακτηριστικά) του προϊόντος /υπηρεσίας. Δηλαδή, καθορίζονται τα βασικά και δευτερεύοντα χαρακτηριστικά του προϊόντος /υπηρεσίας, έτσι ώστε να ικανοποιούνται αποτελεσματικά οι απαιτήσεις /προσδοκίες του καταναλωτή /χρήστη με το ελάχιστο κόστος παραγωγής-διανομής-εξυπηρέτησης.

Εφοδιασμός : Ποιότητα Προμηθευτών

Η ποιότητα των προδιαγραφών του προϊόντος /υπηρεσίας καθώς, επίσης, και της διαδικασίας παραγωγής (βλέπετε παρακάτω) επηρεάζεται, σημαντικά, από την ποιότητα των εισροών (=πρώτες ύλες, εξαρτήματα, εργασία, πληροφορίες κλπ.) που προμηθεύεται η επιχείρηση από τρίτους. Επομένως, είναι μέγιστης σημασίας η επιλογή των κατάλληλων προμηθευτών. Τα κριτήρια με τα οποία γίνεται η επιλογή του /των προμηθευτών είναι ποικίλα. Τα κυριότερα είναι:

- 1. Ποιότητα εισροών.** Δηλαδή, με την προσαρμογή του προμηθευτή με τις προδιαγραφές του προϊόντος /υπηρεσίας και τα όρια διακανονισμού για τα ελαττωματικά.
- 2. Χρόνος και συχνότητα παράδοσης.** Δηλαδή, με τον περιορισμό της διαφοράς του πραγματικού προς τον συμφωνημένο χρόνο παράδοσης, ώστε να μειωθούν οι επιπτώσεις στο κόστος ή στην καθυστέρηση της παραγωγής.
- 3. Ποιότητα εξυπηρέτησης.** Δηλαδή, με την ορθή και αμφίδρομη ενημέρωση /συνεργασία μεταξύ του προμηθευτή και της επιχείρησης, με τη συμμετοχή του προμηθευτή σε προγράμματα για τη σχεδίαση, βελτίωση, εκπαίδευση και έλεγχο προϊόντων και διαδικασιών.
- 4. Κόστος αγοράς.** Δηλαδή, την τιμή με την οποία η επιχείρηση προμηθεύεται τις απαραίτητες εισροές για τη διαδικασία παραγωγής-διανομής-εξυπηρέτησης. Και αυτό, δεν πρέπει να αποτελεί το καθοριστικό κριτήριο σε βάρος των άλλων κριτηρίων, πράγμα το οποίο μπορεί να έχει αρνητικές επιπτώσεις στην ανταγωνιστική θέση της επιχείρησης.

Η δημιουργία, λοιπόν, μιας αμοιβαίας και αποτελεσματικής σχέσης μεταξύ της επιχείρησης και του προμηθευτή, ωφελεί και τις δύο πλευρές, καθώς επηρεάζει τους βασικούς δείκτες ανταγωνιστικότητας (όπως ποιότητα, κόστος, χρόνος και ταχύτητα παράδοσης κλπ.). Αυτό σημαίνει (=συνεπάγεται):

1. Τον περιορισμό του αριθμού των προμηθευτών (λόγω πλεονεκτημάτων) και την αξιολόγηση τους με βάση τα πιο πάνω κριτήρια.
2. Την παροχή κατάλληλης πληροφόρησης και βοήθειας προς τους προμηθευτές, όσον αφορά τις προδιαγραφές του προϊόντος /υπηρεσίας και της διαδικασίας παραγωγής.
3. Τον καθορισμό του ελέγχου και της πιστοποίησης της ποιότητας των εισροών στην πηγή και /ή στην επιχείρηση.
4. Τη συνεχή βελτίωση της σχέσης της επιχείρησης με τους προμηθευτές.

Τελικός στόχος, πρέπει να είναι ο εφοδιασμός της επιχείρησης από τους προμηθευτές με τις αναγκαίες εισροές από άποψη ποιότητας, ποσότητας και χρόνου παράδοσης. Έτσι, εξασφαλίζεται, με χαμηλό κόστος παραγωγής-διανομής-εξυπηρέτησης, η ικανοποίηση του καταναλωτή /πελάτη ποιοτικά, ποσοτικά και χρονικά.

Παραγωγή : Ποιότητα Παραγωγής

Μετά τη σχεδίαση του προϊόντος /υπηρεσίας (=γενικές και ειδικές προδιαγραφές), πρέπει να σχεδιασθεί η διαδικασία παραγωγής (=μέθοδοι). Έτσι, θα καταστεί δυνατή η παραγωγή του προϊόντος /υπηρεσίας στην επιθυμητή ποιότητα (=προδιαγραφές) και ποσότητα, με το ελάχιστο και ανταγωνιστικό κόστος και χρόνο.

Η σχεδίαση της διαδικασίας παραγωγής σημαίνει τον καθορισμό των μεθόδων (=εξοπλισμός, λογισμικό, λειτουργικές διαδικασίες κλπ.) καθώς, επίσης, και τον προσδιορισμό της σειράς των απαιτούμενων επεξεργασιών για την παραγωγή του τελικού προϊόντος /υπηρεσίας, μέσα στη σχεδιασμένη και δεδομένη ικανότητα της διαδικασίας παραγωγής (=παραγωγική ικανότητα).

Η παραγωγή κακής ποιότητας προϊόντων μπορεί να αποδοθεί σε αίτια που συνδέονται, κυρίως, με :

1. τη Διοίκηση ή τις διαδικασίες,
2. τους εργαζομένους,
3. τον εξοπλισμό και τις εγκαταστάσεις,
4. τις πρώτες ύλες, εξαρτήματα κλπ.

Η πρόληψη, λοιπόν, των ελαττωματικών πρέπει να γίνει με την ορθή σχεδίαση της διαδικασίας παραγωγής και όχι μόνον του προϊόντος /υπηρεσίας.

Διανομή-εξυπηρέτηση : Ποιότητα Διανομής-Εξυπηρέτησης

Είναι γνωστό ότι ο τελικός καταναλωτής /χρήστης του προϊόντος /υπηρεσίας δεν ενδιαφέρεται, βασικά, για την ποιότητα που έχει καθορισθεί από την ηγεσία ή έχει σχεδιασθεί από τον σχεδιαστή ή έχει παραχθεί κατά τη διαδικασία παραγωγής του. Αυτός ενδιαφέρεται για την ποιότητα που έχει το προϊόν /υπηρεσία όταν φθάνει στα χέρια του. Γιατί, το προϊόν, που έχει σχεδιασθεί και έχει παραχθεί ποιοτικά άριστα, είναι δυνατόν να υποστεί σχετικές φθορές /αλλοιώσεις κατά τη διαδικασία διανομής-εξυπηρέτησης του τελικού καταναλωτή /χρήστη. Κατά συνέπεια, θα πρέπει να σχεδιασθεί το κύκλωμα διανομής-εξυπηρέτησης. Δηλαδή, πρέπει να προσδιορισθούν /επιλεγούν τα επίπεδα και οι δίοδοι καθώς, επίσης, στη συνέχεια, να αξιολογηθούν /επιλεγούν και υποκινηθούν οι ενδιάμεσοι, με τους οποίους θα προωθείται το προϊόν /υπηρεσία στον τελικό καταναλωτή /χρήστη.

Εκτός, όμως, από τη σχεδίαση για την ποιότητα διανομής του προϊόντος, πρέπει να γίνει και η σχεδίαση των διαδικασιών /δραστηριοτήτων εξυπηρέτησης, οι οποίες είναι αναγκαίες για την πλήρη ικανοποίηση των απαιτήσεων του καταναλωτή /χρήστη. Με άλλα λόγια, αναφερόμαστε στη σχεδίαση της ποιότητας ενός συστήματος εξυπηρέτησης^ του καταναλωτή /χρήστη μετά την πώληση του προϊόντος /υπηρεσίας. Το επίπεδο ποιότητας της εξυπηρέτησης που παρέχεται σε κάθε καταναλωτή /πελάτη, μετά την πώληση του προϊόντος /υπηρεσίας, καθορίζεται από το βαθμό ικανοποίησης του. Ο δε βαθμός ικανοποίησης του καταναλωτή /πελάτη για την ποιότητα εξυπηρέτησης προσδιορίζεται από :

- 1.** Την **ιδίαν αντίληψη** του καταναλωτή /χρήστη. Κατά την επαφή του με το προσωπικό του συστήματος εξυπηρέτησης, ο καταναλωτής αποκομίζει /διαμορφώνει δική του αντίληψη για την ποιότητα εξυπηρέτησης. Αυτή είναι καθοριστική για την ανάπτυξη και διατήρηση ενός ισχυρού ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος, που διαμορφώνεται με βάση τα παρακάτω κριτήρια :
 - (α) Την αξιοπιστία, με την οποία η επιχείρηση παρέχει την ποιότητα εξυπηρέτησης.
 - (β) Την ανταπόκριση, με την οποία το προσωπικό προσφέρει την ποιότητα εξυπηρέτησης (=με προθυμία και ταχύτητα).
 - (γ) Την αυτοπεποίθηση, με την οποία το προσωπικό εξυπηρέτησης εμπνέει εμπιστοσύνη στον καταναλωτή /πελάτη.
 - (δ) Την κατανόηση, με την οποία η επιχείρηση προσφέρει, μέσω του προσωπικού εξυπηρέτησης, ειδική προσοχή /φροντίδα στον καταναλωτή /πελάτη.

2. Τις προσδοκίες του καταναλωτή /χρήστη. Ο καταναλωτής έχει προσδοκίες για την ποιότητα εξυπηρέτησης, που αναμένεται να του προσφερθεί. Αυτές, που διαφέρουν από καταναλωτή σε καταναλωτή, καθορίζουν μια ζώνη αποδοχής (= αποδεκτό και επιθυμητό επίπεδο προσδοκιών για την ποιότητα εξυπηρέτησης) και προσδιορίζονται με βάση τα παρακάτω κριτήρια :

- (α) Την τιμή που πληρώνει ο καταναλωτής για το επίπεδο της ποιότητας εξυπηρέτησης.
- (β) Την πείρα που έχει ο καταναλωτής από προηγούμενες παροχές ποιότητας εξυπηρέτησης.
- (γ) Τις πληροφορίες που έχει ο καταναλωτής από το περιβάλλον του.
- (δ) Τη διαφήμιση που χρησιμοποιεί η επιχείρηση για τα προϊόντα /υπηρεσίες που προσφέρει.

Συμπερασματικά, ο βαθμός ικανοποίησης του καταναλωτή για το επίπεδο ποιότητας εξυπηρέτησης⁽⁷⁾ εξαρτάται από τη διαφορά της προσφερόμενης ποιότητας εξυπηρέτησης και της αναμενόμενης από τον καταναλωτή ποιότητας εξυπηρέτησης.

Σύστημα υποστήριξης : Ποιότητα Συστήματος Υποστήριξης

Οι έλεγχοι που έχουν αναπτυχθεί μέχρι σήμερα συνδέονται με δραστηριότητες που επηρεάζουν καθοριστικά και άμεσα τη φύση και ποιότητα του προϊόντος /υπηρεσίας. Η συνάρτηση, όμως, της ποιότητας περιλαμβάνει, πέραν από τις κύριες δραστηριότητες που αναφέρονται στο σύστημα παραγωγής και marketing και δραστηριότητες που αναφέρονται στο σύστημα χρηματοδότησης, διοίκησης προσωπικού, στο σύστημα υποστήριξης (=τεχνικές και νομικές υπηρεσίες, υπηρεσίες πληροφόρησης κλπ.), στο σύστημα πληροφόρησης κλπ. και έχουν επίπτωση δευτερευόντως και έμμεσα πάνω στη ποιότητα του προϊόντος /υπηρεσίας. Για τις τελευταίες, δεν έχει αναπτυχθεί ο έλεγχος ποιότητας, διότι δεν είναι ακριβώς εμφανής η επίδραση τους πάνω στη ποιότητα του προϊόντος /υπηρεσίας. Και αυτό είχε επιδράσει στην έμφαση που είχε δοθεί, από τις επιχειρήσεις, στην εκπαίδευση και υποκίνηση μόνον της απόδοσης του προσωπικού, που συνδέεται με τις κύριες και άμεσες δραστηριότητες. Τελευταία, όμως, παρατηρείται κάποια ανάπτυξη και δίνεται προσοχή στην ποιότητα του προσωπικού για τις δραστηριότητες του συστήματος υποστήριξης . Και στις δραστηριότητες αυτές γίνονται σφάλματα, τα οποία άλλοτε έχουν επίδραση στον καταναλωτή /πελάτη ή στο προϊόν /υπηρεσία και άλλοτε, πάλι, έχουν καμιά επίδραση. Και, φυσικά, τα σφάλματα σε καθεμιά δραστηριότητα πρέπει να διορθώνονται. Η διόρθωση, όμως, των σφαλμάτων απαιτεί πρόσθετη προσπάθεια και κόστος, όπως η επανεπεξεργασία ή η διόρθωση του προϊόντος στη δραστηριότητα της παραγωγής. Υποστηρίζεται, ότι το κόστος κακής ποιότητας για τις δραστηριότητες υποστήριξης είναι τόσο σημαντικό όσον και το αντίστοιχο κόστος για τις κύριες δραστηριότητες.

Έτσι, η ανάλυση θα περιορισθεί στην παρουσίαση, με συντομία, της τριλογίας του Juran. Δηλαδή, στη σχεδίαση, έλεγχο και βελτίωση της ποιότητας για τις δραστηριότητες του συστήματος υποστήριξης.

ΚΟΣΤΟΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

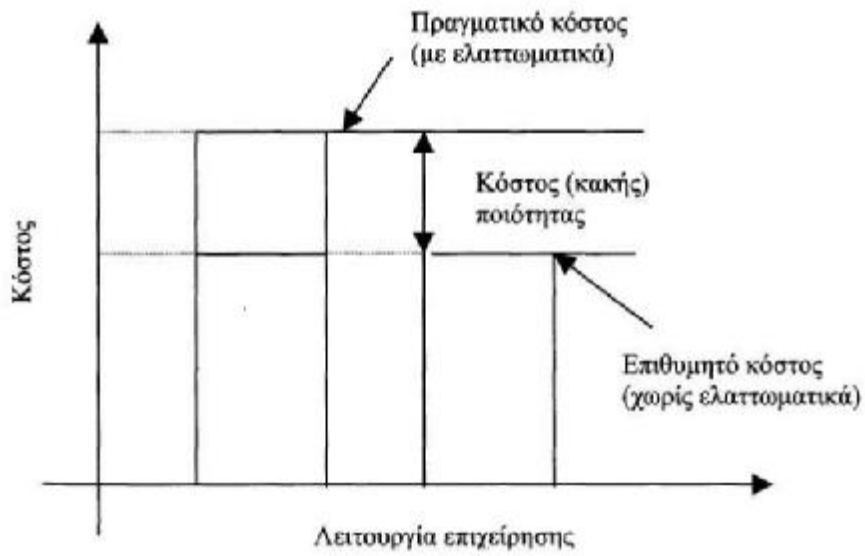
Η εξασφάλιση ή βελτίωση της ποιότητας ενός προϊόντος /υπηρεσίας συνδέεται με την πραγματοποίηση του σχετικού κόστους.

Κατά τον Crosby, το κόστος ποιότητας είναι αυτό που αποφεύγεται όταν το προϊόν /υπηρεσία προσφέρεται σωστά από την αρχή. Το κόστος (κακής) ποιότητας ορίζεται ως η διαφορά του επιθυμητού κόστους λειτουργίας χωρίς ελαττωματικά προς το πραγματικό κόστος λειτουργίας με ελαττωματικά προϊόντα /υπηρεσίες (βλέπετε διάγραμμα 2.3).

Σήμερα, στη σύγχρονη Διοικητική επιστήμη, έχει γίνει αποδεκτό ότι, οι πιο σημαντικοί δείκτες ανταγωνιστικότητας είναι : η ποιότητα, η καινοτομία και η παραγωγικότητα. Κατά συνέπεια, η ανάλυση /αξιολόγηση του κόστους (κακής) ποιότητας είναι σημαντικά απαραίτητη.

Όπως φαίνεται στα διαγράμματα 2.4 και 2.5, το πρωτογενές κόστος (κακής) ποιότητας μπορεί να χωρισθεί σε :

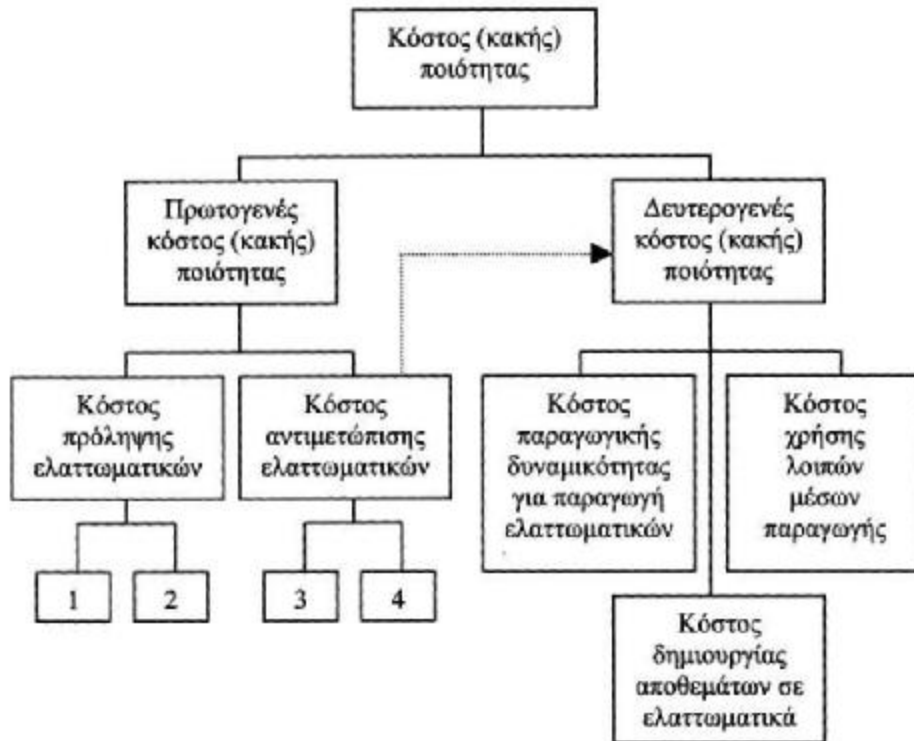
1. Προληπτικό κόστος, για την πρόληψη (=αποφυγή) ελαττωματικών προϊόντων /υπηρεσιών (πριν την παραγωγή), το οποίο περιλαμβάνει το κόστος πρόληψης και το κόστος αξιολόγησης (=ανάλυσης) της ποιότητας.



Διάγραμμα 2.3 : Κόστος (κακής) ποιότητας

Πηγή : Crosby, P.B : Quality Is Free, The New American Library, 1979.

2. Διορθωτικό κόστος, για την αντιμετώπιση των ελαττωματικών προϊόντων /υπηρεσιών (μετά την παραγωγή), το οποίο περιλαμβάνει το κόστος διόρθωσης πριν την πώληση (=μέσα στην επιχείρηση) και το κόστος διόρθωσης μετά την πώληση του προϊόντος /υπηρεσίας (=έξω από την επιχείρηση).



Διάγραμμα 2.4 : Κόστος (κακής) ποιότητας

Υπόμνημα :

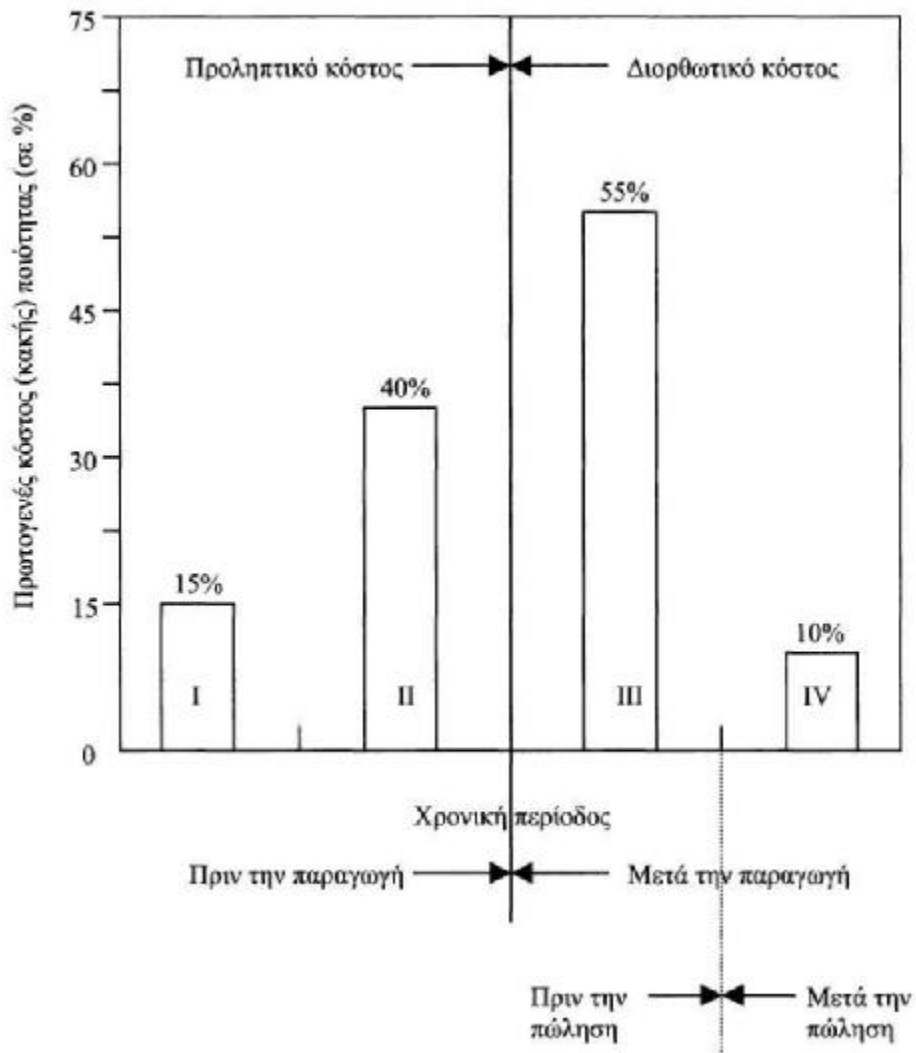
1= κόστος πρόληψης ελαττωματικών

2= κόστος αξιολόγησης παραγόμενης ποιότητας

3= κόστος αντιμετώπισης ελαττωματικών εντός της επιχείρησης, μετά την παραγωγή και πριν την πώληση του προϊόντος /υπηρεσίας

4= κόστος αντιμετώπισης ελαττωματικών εκτός της επιχείρησης, μετά την παραγωγή και πώληση του προϊόντος /υπηρεσίας

Τα 1 και 2, αποτελούν το προληπτικό κόστος (πριν την παραγωγή) και τα 3 και 4, αποτελούν το διορθωτικό κόστος (μετά την παραγωγή).



Διάγραμμα 2.5 : Ποσόστωση του πρωτογενούς κόστους (κακής) ποιότητας (όπως διαπιστώνεται από σχετικές έρευνες)

Υπόμνημα : I = κόστος πρόληψης ελαττωματικών

II = κόστος αξιολόγησης παραγόμενης ποιότητας III = κόστος αντιμετώπισης ελαττωματικών εντός της επιχείρησης

IV = κόστος αντιμετώπισης ελαττωματικών εκτός της επιχείρησης

Στο διάγραμμα 2.5 παρουσιάζεται η ποσόστωση του πρωτογενούς κόστους (κακής) ποιότητας, με τις εκτιμήσεις (σε %) για κάθε κατηγορία, όπως αυτό έχει διαπιστωθεί από σχετικές έρευνες.

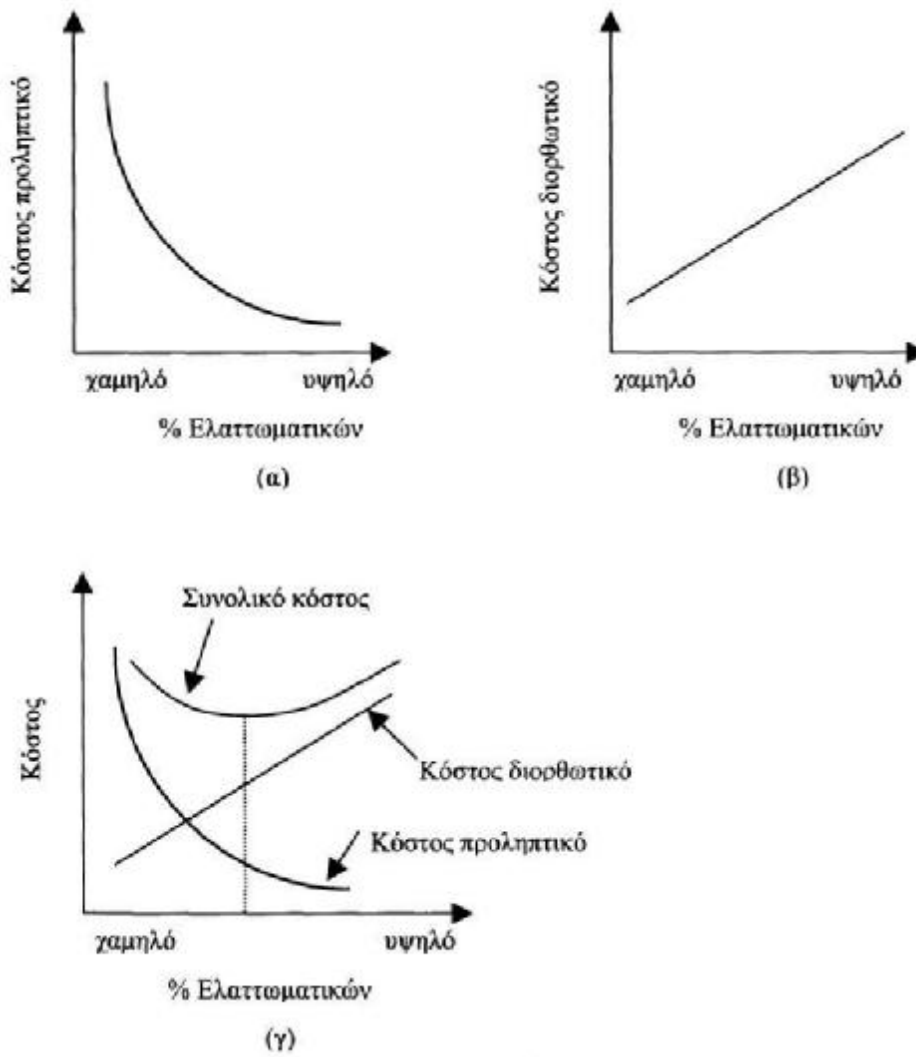
Η σχέση του κόστους πρόληψης (αποφυγής) των ελαττωματικών (= προληπτικό κόστος) και του κόστους αντιμετώπισης των ελαττωματικών (= διορθωτικό κόστος) με το ποσοστό ελαττωματικών (=επίπεδο ποιότητας) εμφανίζεται στο διάγραμμα 2.6(α-γ). Όπως διαπιστώνεται το κόστος πρόληψης (αποφυγής) των ελαττωματικών αυξάνεται όσο γίνεται προσπάθεια να περιορισθεί το ποσοστό των ελαττωματικών (2.6(α)). Αντίθετα, το κόστος αντιμετώπισης των ελαττωματικών αυξάνεται όσο αυξάνεται το ποσοστό των ελαττωματικών, όπως είναι αναμενόμενο (2.6(β)). Το συνολικό, οπωσδήποτε, πρωτογενές κόστος (κακής) ποιότητας γίνεται ελάχιστο σε κάποιο άριστο ποσοστό ελαττωματικών (2.6(γ)). Το συμπέρασμα είναι ότι, παρά την επικρατούσα αντίληψη, το κόστος για βελτίωση της ποιότητας δεν αυξάνεται απαγορευτικά, όταν επιδιώκεται υψηλότερο επίπεδο ποιότητας με το συνεχή περιορισμό του ποσοστού ελαττωματικών.

Η εκτίμηση του κόστους ποιότητας δεν είναι άμεσα δυνατή, δεδομένου ότι, η λογιστική παρακολούθηση των συναλλαγών της επιχείρησης, δεν παρέχει μια τέτοια δυνατότητα. Επομένως, απαιτείται η διαμόρφωση ενός ανάλογου λογιστικού συστήματος με εξειδικευμένους λογαριασμούς για τα κόστη που αναφέρονται παραπάνω. Φυσικά, το κόστος για τη βελτίωση της ποιότητας πρέπει να συσχετίζεται με το όφελος από τη βελτίωση της ποιότητας και για το χρονικό διάστημα που ισχύει η βελτίωση της ποιότητας. Από εμπειρικές έρευνες, έχει διαπιστωθεί ότι:

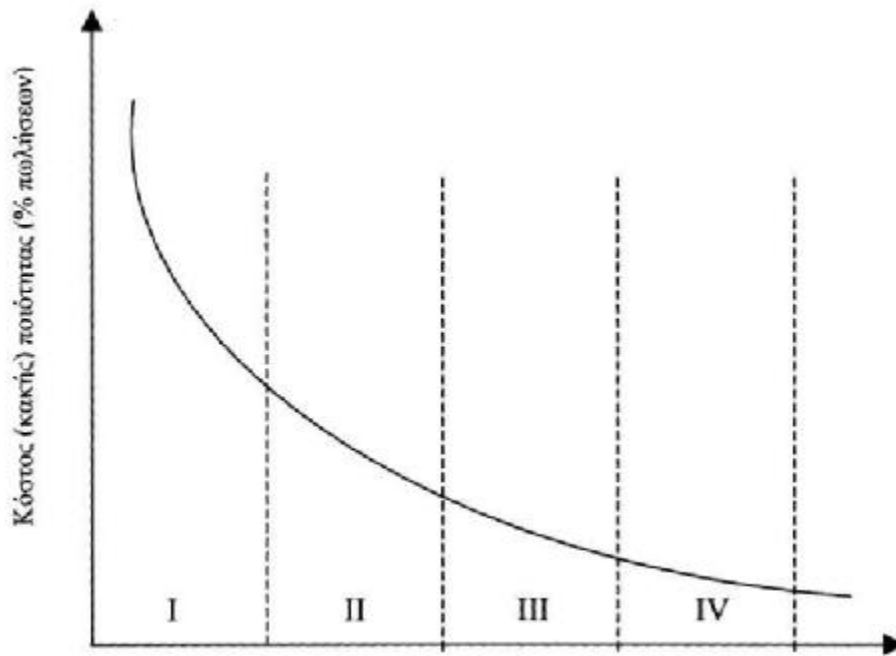
1. Το κόστος (κακής) ποιότητας αποτελεί το 20-30% των ετήσιων πωλήσεων.
2. Η βελτίωση της ποιότητας μειώνει το κόστος της κατά 50%.
3. Η σχέση οφέλους από τη μείωση του κόστους ποιότητας προς το κόστος βελτίωσης της ποιότητας είναι 4:1.

Επί πλέον, η μείωση του κόστους ποιότητας επιδιώκεται με διάφορες δυνατές προσεγγίσεις, όπως :

1. Βελτίωση στην οργανωτική δομή (βλέπετε ανάλογο κεφάλαιο που ακολουθεί).
2. Συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα βελτίωσης της ποιότητας.
3. Ένεργός συμμετοχή του προσωπικού σε θέματα βελτίωσης της ποιότητας.
4. Αξιοποίηση (χρήση) καλύτερης τεχνολογίας (π.χ. αυτοματοποίηση, πληροφορική κλπ.).



Διάγραμμα 2.6 (α-γ): Σχέση κόστους (κακής) ποιότητας με ποσοστό ελαττωματικών προϊόντων



Εφαρμογή της Δ.Ο.Π.

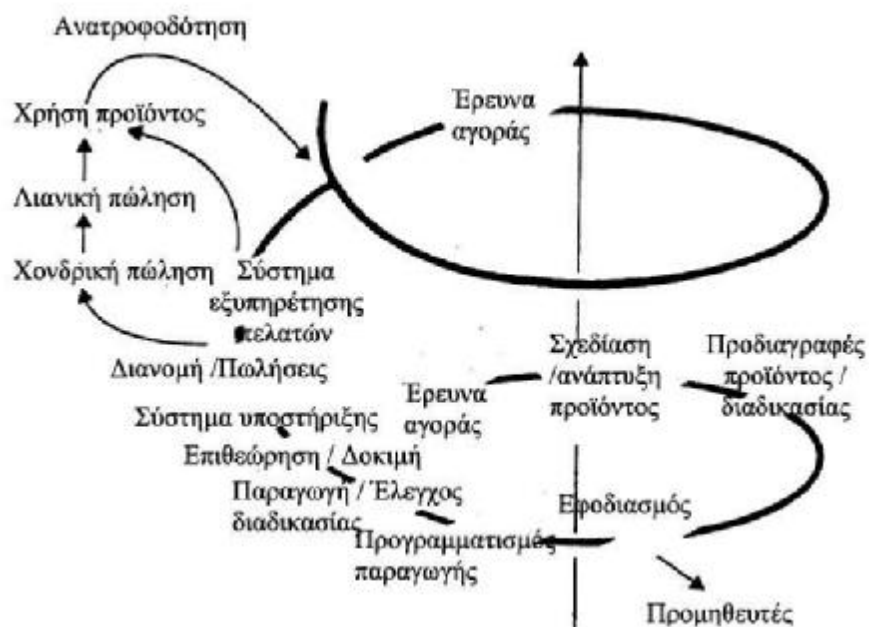
Παραδοσιακός έλεγχος ποιότητας ↑	Εναρξη συστήματος ελέγχου ποιότητας ↑	Ανάπτυξη Δ.Ο.Π. ↑	Πλήρης εφαρμογή Δ.Ο.Π. ↑
Κυριαρχεί το κόστος αξιολόγησης και το κόστος ελαττωματικών πριν την πώληση	Κυριαρχεί κόστος ελαττωματικών πωλησιών, το κόστος αξιολόγησης και το κόστος πρόληψης	Κυριαρχεί κόστος πρόληψης, κόστος αξιολόγησης και το κόστος ελαττωματικών πριν την πώληση	Κυριαρχεί το κόστος πρόληψης

Διάγραμμα 2.7 : Σχέση του κόστους (κακής) ποιότητας (σε ποσοστό πωλήσεων) με εφαρμογή της Δ.Ο.Π.

Η μείωση, φυσικά, του κόστους (κακής) ποιότητας συνδέεται άμεσα με την ανάπτυξη του συστήματος της Δ.Ο.Π. όπως φαίνεται στο διάγραμμα 2.7.

ΣΥΝΑΡΤΗΣΗ της ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η πραγματοποίηση της ποιότητας απαιτεί την εφαρμογή μιας μεγάλης σειράς δραστηριοτήτων. Το σύνολο αυτό των δραστηριοτήτων, που πραγματοποιούνται μέσα σε όλες τις βασικές λειτουργίες/ διαδικασίες⁽¹⁰⁾ μιας επιχείρησης και μέσα από τις οποίες επιτυγχάνεται η ικανοποίηση του καταναλωτή /πελάτη, ονομάζουμε συνάρτηση της ποιότητας. Οι δραστηριότητες της ποιότητας αποτελούν ένα υπο-



Διάγραμμα 2.8 : Σπυροειδής εξέλιξη της ποιότητας

Πηγή : Juran, J.M. & F.M.Gryna : Quality Planning and Analysis; McGraw-Hill, N.Y., 1993, p.6 (προσαρμοσμένο) σύστημα ή δίκτυο δραστηριοτήτων, οι οποίες άλλες πραγματοποιούνται εντός και άλλες εκτός της επιχείρησης.

Στο διάγραμμα 2.8 παρουσιάζονται οι βασικές λειτουργίες /διαδικασίες μέσα στις οποίες αναπτύσσονται οι δραστηριότητες της ποιότητας.

Πίνακας 2.4 : Διαδικασίες της διοίκησης ποιότητας

Σχεδίαση ποιότητας	Έλεγχος ποιότητας	Βελτίωση ποιότητας
<ul style="list-style-type: none"> - Καθορισμός στόχων ποιότητας προϊόντος / υπηρεσίας - Προσδιορισμός πελατών - Διερεύνηση πελατών - Προσδιορισμός χαρακτηριστικών προϊόντος /υπηρεσίας - Προσδιορισμός χαρακτηριστικών διαδικασίας - Καθορισμός διαδικασίας ελέγχου ποιότητας 	<ul style="list-style-type: none"> - Επιλογή ελέγχου ποιότητας (=γαρακτηριστικά) - Επιλογή μονάδας μέτρησης ελέγχου ποιότητας - Διατύπωση στόχων ποιότητας - Δημιουργία "ανατροφοδότη" ελέγχου ποιότητας - Μέτρηση αποτελεσμάτων - Ανάλυση αιτίων αποκλίσεων - Λήψη μέτρων για διόρθωση 	<ul style="list-style-type: none"> - Διαπίστωση της ανάγκης για βελτίωση ποιότητας - Προσδιορισμός σχεδίου βελτίωσης ποιότητας - Οργάνωση ομάδων σχεδίου βελτίωσης ποιότητας - Διάγνωση αιτίων - Εξασφάλιση αποτελεσματικής θεραπείας ποιότητας - Συνενοασία για την αλλαγή - Έλεγχος για να διατηρηθούν τα οφέλη βελτίωσης ποιότητας (=κεκτημένα)

Πηγή : Juran, J.M. & F.M. Gryna : Quality Planning and Analysis, McGraw-Hill, N.Y., 1993, p. 9 (προσαρμοσμένο).

ΔΙΟΙΚΗΣΗ της ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Κατά τον Juran, με τον όρο διοίκηση ποιότητας εννοούμε τις διαδικασίες σχεδίασης (=προγραμματισμού), ελέγχου και βελτίωσης της ποιότητας, με τις οποίες επιτυγχάνονται οι ποιοτικοί στόχοι μιας επιχείρησης /οργανισμού. Καθεμιά από αυτές τις διαδικασίες περιλαμβάνει μια σειρά από δραστηριότητες:

Στον πίνακα 2.4 και στο διάγραμμα 2.9, παρουσιάζονται οι τρεις διαδικασίες της διοίκησης ποιότητας (=τριλογία Juran), με τις αντίστοιχες δραστηριότητες.

Πρέπει να σημειωθεί ότι η επιτυχής εφαρμογή της τριλογίας Juran προϋποθέτει την ύπαρξη "πολιτισμού" της ποιότητας μέσα στην επιχείρηση /οργανισμό. Δηλαδή, η ηγεσία και το επιχειρηματικό περιβάλλον πρέπει να υποστηρίζει όχι μόνον θεωρητικά αλλά και πρακτικά την ποιότητα.



Διάγραμμα 2.9 : Η τριλογία Juran

ΠΕΛΑΤΗΣ/ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗΣ

Κατά τον Juran, **καταναλωτής/πελάτης** είναι οποιοσδήποτε επηρεάζεται από το προϊόν /υπηρεσία ή τη διαδικασία. Διακρίνονται **δε σε**:

1. Εσωτερικός πελάτης, που περιλαμβάνει όλους μέσα στην επιχείρηση, που άμεσα ή έμμεσα συμμετέχουν στη διαδικασία παραγωγής και στις διαδικασίες εξυπηρέτησης και υποστήριξης του πελάτη.

2. Εξωτερικός πελάτης, που περιλαμβάνει όλους τους άμεσους τελικούς καταναλωτές του προϊόντος /υπηρεσίας καθώς, επίσης, και τους έμμεσους πελάτες που συμμετέχουν στη διαδικασία διάθεσης /διανομής του προϊόντος /υπηρεσίας.

Μια άλλη ταξινόμηση των καταναλωτών, με βάση τη σημαντικότητα τους είναι σε :

1. Πολύτιμοι λίγοι πελάτες (vital few customers), οι οποίοι ανα-φέρονται στους πελάτες που αποτελούν το μικρότερο ποσοστό στο σύνολο των πελατών αλλά αποφέρουν το μεγαλύτερο ποσοστό στην αξία των πωλήσεων.

2. Χρήσιμοι πολλοί πελάτες (useful many customers), οι οποίοι αναφέρονται στους πελάτες που αποτελούν το μεγαλύτερο ποσοστό στο σύνολο των πελατών αλλά αποφέρουν το μικρότερο ποσοστό στην αξία των πωλήσεων.

Επίσης, μια άλλη διάκριση των πελατών, με βάση τη χρήση του προϊόντος, είναι σε:

1. Παραγωγούς, δηλαδή εκείνους που χρησιμοποιούν το προϊόν της επιχείρησης ως εισροή στη διαδικασία παραγωγής και μετά γίνονται πωλητές.

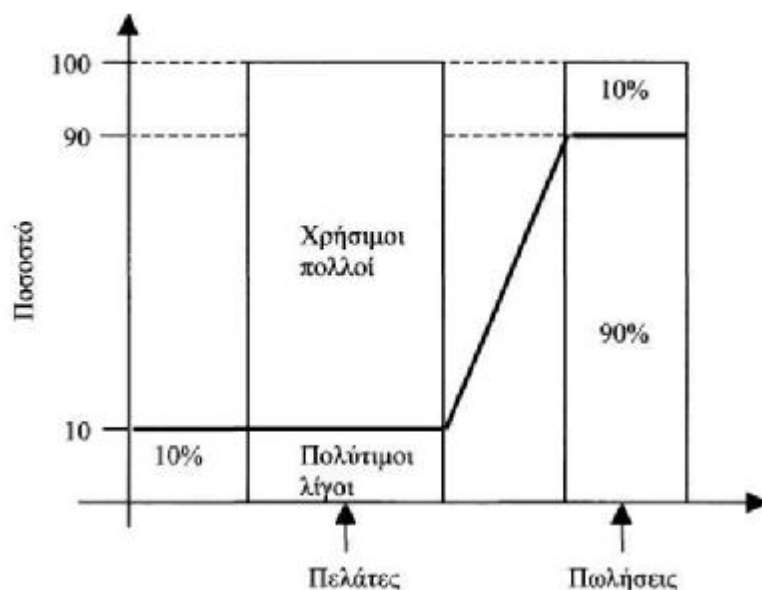
2. Πωλητές, οι οποίοι αγοράζουν το προϊόν της επιχείρησης για πώληση.

3. Τελικοί πελάτες, οι οποίοι είναι οι τελικοί χρήστες του προϊόντος.

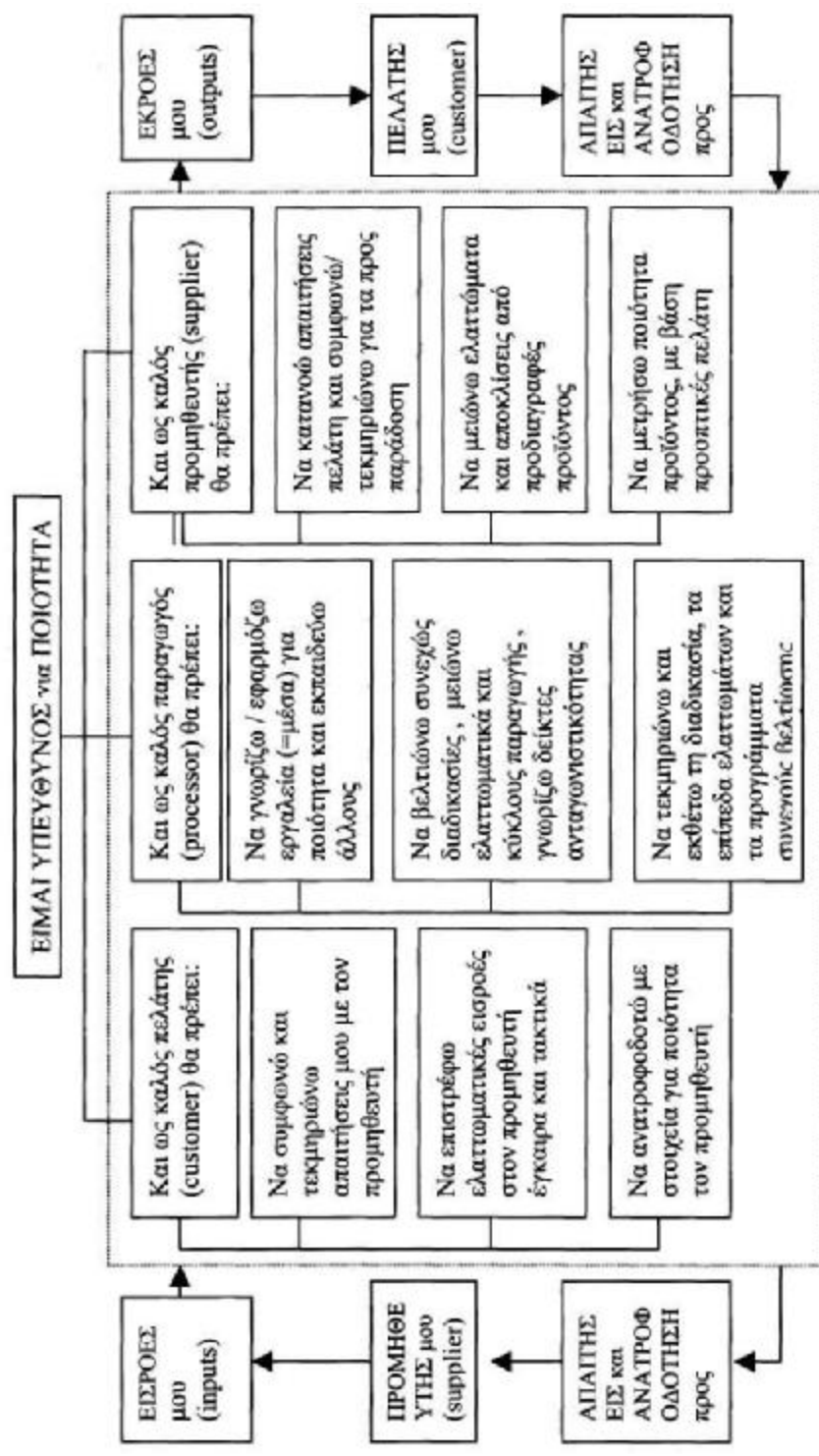
Στον πίνακα 2.5 φαίνεται η ταξινόμηση των πελατών, με βάση τα πιο πάνω κριτήρια.

Πίνακας 2.5 : Ταξινόμηση πελατών για σχεδίαση ποιότητας

Κριτήρια	Πελάτες / Καταναλωτές	
Προέλευση —► Χρησιμότητα	Εξωτερικοί	Εσωτερικοί
Πολύτιμοι (ζωτικοί) "λίγοι"	Αρχικοί παραγωγοί Πολυκατασ τήματα	Ανώτερα στελέχη
Χρήσιμοι "πολλοί"	Τελικοί καταναλωτές (χρήστες)	Εργαζόμενοι παραγωγής Υπόλοιπο



Διάγραμμα 2.10 : Ταξινόμηση πελατών με βάση τη σημαντικότητά τους (αρχή Pareto)



Διάγραμμα 2.11 : Δραστηριότητες και τριπλός ρόλος για ποιότητα,
Πηγή : Juran, J.M. & F.M. Gryna : Quality Planning and Analysis, McGraw-Hill, N.Y., 1993, p. 8 (προσαρμοσμένο).

ΠΡΟΪΟΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΑ

Κατά τον καθηγητή T.Levitt το προϊόν έχει τις παρακάτω έννοιες:

1. **Βασικό** προϊόν (generic product), που ορίζεται ως το προϊόν με τα χαρακτηριστικά, τα οποία είναι απολύτως αναγκαία για την κάλυψη των αναγκών του καταναλωτή.
2. **Αναμενόμενο** προϊόν (expected product), που ορίζεται ως το προϊόν με τα επιπλέον χαρακτηριστικά σε σχέση με τα χαρακτηριστικά του βασικού προϊόντος, τα οποία καλύπτουν τις φυσικές προσδοκίες του καταναλωτή.
3. **Διευρυμένο** προϊόν (augmented product), που ορίζεται ως το προϊόν που προσφέρει στον καταναλωτή ότι περισσότερο (επιπλέον) από αυτό που συνήθως αναμένει.
4. **Δυνητικό** προϊόν (potential product), που ορίζεται ως το προϊόν με εκείνα τα χαρακτηριστικά που μπορεί να έχει το προϊόν για τη μέγιστη ικανοποίηση του καταναλωτή αλλά δεν είναι διαθέσιμο ακόμα.

Ως **προϊόν** εννοείται το αποτέλεσμα οποιασδήποτε παραγωγικής διαδικασίας του πρωτογενούς και δευτερογενούς τομέα οικονομικής δραστηριότητας και είναι υλικό οικονομικό αγαθό. Ως **υπηρεσία** ορίζεται, αντίθετα, ό,τι δεν αποτελεί υλικό οικονομικό αγαθό και είναι εργασία που παρέχεται από κάποιον άλλο ως διαδικασία και/ή μέθοδος στον τριτογενή τομέα.

Μεταξύ της έννοιας του προϊόντος και της υπηρεσίας υπάρχουν διαφορές και ιδιαιτερότητες⁽¹⁶⁾. Στην παρούσα εργασία, ως προϊόν εννοείται ότι περιλαμβάνει και την υπηρεσία, όπως έχει ορισθεί παραπάνω.

ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ του ΠΕΛΑΤΗ

Κατά τον Juran **ικανοποίηση** του πελάτη σημαίνει ότι το προϊόν /υπηρεσία ανταποκρίνεται σε δύο βασικά στοιχεία. Δηλαδή :

1. Στα χαρακτηριστικά του προϊόντος /υπηρεσίας (προδιαγραφές), που αναφέρονται στη σχεδίαση της ποιότητας και επηρεάζουν τα έσοδα /κέρδη και τα κόστη του προϊόντος /υπηρεσίας.
2. Στην απουσία (=απαλλαγή) ελαττωμάτων από το προϊόν /υπηρεσία, που αναφέρεται στην ποιότητα προσαρμογής (συμμόρφωσης) προς τις προδιαγραφές και επηρεάζουν, επίσης, τα έσοδα/κέρδη και τα κόστη του προϊόντος /υπηρεσίας.

Στον πίνακα 2.6, δίνονται τα παραπάνω στοιχεία ποιότητας για επιχειρήσεις μεταποίησης και παροχής υπηρεσιών, για συγκριτικούς λόγους.

Πίνακας 2.6 : Τα στοιχεία ποιότητας προϊόντος /υπηρεσίας για επιχειρήσεις παραγωγής προϊόντων (μεταποίηση) και παροχής υπηρεσιών

	Επιχειρήσεις παραγωγής προϊόντων (μεταποίηση)	Επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών
Χαρακτηριστικά προϊόντος /υπηρεσίας	<ul style="list-style-type: none"> - Απόδοση - Αξιοπιστία - Διάρκεια (ζωής) - Ευχέρεια στη χρήση - Ικανότητα εξυπηρέτησης - Αισθητική - Δυνατότητα επιλογών και επέκτασης - Υπόληψη /φήμη 	<ul style="list-style-type: none"> - Ακρίβεια - Επικαιρότητα - Πληρότητα - Φιλικότητα και ευγένεια - Προβλεπτικότητα στις ανάγκες πελατών - Γνώση του υπεύθυνου εξυπηρέτησης - Αισθητική - Υπόληψη /φήμη
Απουσία (απαλλαγής) ελαττωμάτων	<ul style="list-style-type: none"> - Προϊόν ελεύθερο από ελαττώματα και λάθη κατά την παράδοση, κατά τη χρήση και κατά την εξυπηρέτηση - Πωλήσεις, λογαριασμοί και άλλες διαδικασίες, ελεύθερες από λάθη 	<ul style="list-style-type: none"> - Υπηρεσία ελεύθερη από λάθη κατά την αρχική και επόμενες συναλλαγές εξυπηρέτησης - Πωλήσεις, λογαριασμοί και άλλες διαδικασίες, ελεύθερες από λάθη

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ Δ.Ο.Π.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΓΕΝΙΚΑ

Η επιχείρηση που ήδη λειτουργεί με το κλασσικό (=παραδοσιακό) τρόπο Διοικητικής και επιλέγει την εισαγωγή της νέας προσέγγισης της Διοικητικής, δηλαδή της Δ.Ο.Π. θα πρέπει να περάσει από ορισμένες φάσεις μετάβασης για την πλήρη εφαρμογή της. Στο διάστημα αυτό πρέπει να γίνουν προσαρμογές, που αναφέρονται στη Διοίκηση της επιχείρησης, στο εργατικό δυναμικό, στα συστήματα /διαδικασίες και δραστηριότητες για τη βελτίωση της ποιότητας κλπ. Οι προσαρμογές αυτές, απαιτούν σημαντικές προσπάθειες για την υιοθέτηση της νέας αντίληψης και τα νέα πρότυπα συμπεριφοράς, ώστε να ξεπεραστούν τα εμπόδια και οι αντιστάσεις, που συνήθως εμφανίζονται σε κάθε αλλαγή. Γιατί, η αποτελεσματική πραγματοποίηση της Δ.Ο.Π. απαιτεί τη δημιουργία κατάλληλων διαδικασιών και μεθόδων, που καλύπτουν το σύνολο της επιχειρηματικής δραστηριότητας (από τη σχεδίαση του προϊόντος /υπηρεσίας και της διαδικασίας παραγωγής μέχρι τη σχεδίαση του marketing, για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη). Έτσι εξασφαλίζεται η αποφυγή της παραγωγής ελαττωματικών προϊόντων ή ο περιορισμός των σφαλμάτων σε οποιαδήποτε δραστηριότητα της.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ Δ.Ο.Π.

Συνοπτικά, ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα εφαρμογής της Δ.Ο.Π. πρέπει να περιλαμβάνει, κύρια,:

1. Το οργανωτικό σχήμα για τη συνολική προσπάθεια μετάβασης στη Δ.Ο.Π.
2. Το πρόγραμμα εκπαίδευσης και ανάπτυξης του προσωπικού σε όλα τα επίπεδα της κλίμακας της Διοίκησης, λόγω του καθοριστικού ρόλου του στην πραγματοποίηση της ποιότητας.
3. Τον καθορισμό συστήματος (μεθόδου) μέτρησης των βασικών δεικτών ποιότητας, που ενδιαφέρουν τον πελάτη.
4. Τον προσδιορισμό των ομάδων βελτίωσης της ποιότητας, αποτελούμενες από εργαζομένους και στελέχη, για τη συστηματική και συνεχή προσπάθεια βελτίωσης της ποιότητας.

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ

Η ανάλυση γίνεται με βάση τα παρακάτω χαρακτηριστικά :

1. Τη συμμετοχή της Διοίκησης στη Δ.Ο.Π.
2. Τη συμμετοχή των εργαζομένων στη Δ.Ο.Π.
3. Τη συμμετοχή των προμηθευτών στη Δ.Ο.Π.
4. Τη συμμετοχή των πελατών στη Δ.Ο.Π.
5. Το πρόγραμμα εκπαίδευσης για τη Δ.Ο.Π..
6. Την εφαρμογή της τεχνολογίας για τη Δ.Ο.Π.
7. Την ύπαρξη ειδικού τμήματος ελέγχου ποιότητας.
8. Την έκταση εφαρμογής της Δ.Ο.Π.
9. Τα απαιτούμενα αποτελέσματα για την εφαρμογή της Δ.Ο.Π και τις προϋποθέσεις για την αποτελεσματική μετάβαση στη Δ.Ο.Π.
10. Το στρατηγικό στόχο για τη Δ.Ο.Π.
11. Την έννοια της ποιότητας στη Δ.Ο.Π.
12. Το κόστος (κακής) ποιότητας στη Δ.Ο.Π.

13. Την οργανωτική αλλαγή για τη Δ.Ο.Π.

ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (Π.Ε.Π.): Φάση 1η

Πίνακας 3.1: Διαφορές μεταξύ της συμβατικής (παραδοσιακής) διοικητικής και της Δ.Ο.Π.

Προσέγγιση παραδοσιακής Διοικητικής	Προσέγγιση της Δ.Ο.Π
Προτεραιότητα στο κόστος	Προτεραιότητα στην ποιότητα
Η ποιότητα κοστίζει	Η ποιότητα κερδίζει
Ικανοποίηση προδιαγραφών	Συνεχής βελτίωση της ποιότητας
Αντιδραστική αντιμετώπιση	Προληπτική αντιμετώπιση
Ποιότητα ή ποσότητα	Ποιότητα και ποσότητα
Κόστος ή ποιότητα	Κόστος και ποιότητα
Ανώτερα στελέχη ανεύθυνα για ποιότητα	Ανώτερα στελέχη συν-υπεύθυνα για ποιότητα
Έμφαση στον έλεγχο ποιότητας	Έμφαση στην πρόληψη
Αποδεκτό επίπεδο	Μηδενισμός ελαττωματικών
Προσανατολισμός στο προϊόν	Προσανατολισμός στην αγορά
Ποιος ευθύνεται;	Πώς λύνεται το πρόβλημα ;
Έμφαση στην παραγωγή	Έμφαση στη σχεδίαση προϊόντος-διαδικασιών
Υποψίες για το κόστος ποιότητας	Συστηματική μέτρηση του κόστους ποιότητας
Πηγές κακής ποιότητας : οι εργαζόμενοι	Πηγές κακής ποιότητας : τα στελέχη και οι εργαζόμενοι
Διόρθωση ή απόκρυψη	Εντοπισμός και διερεύνηση του προβλήματος
Ευθύνη για ποιότητα : το τμήμα ελέγχου	Ευθύνη για ποιότητα : όλες οι λειτουργίες
Η ποιότητα είναι τεχνικό	Η ποιότητα είναι πρόβλημα της Διοίκησης και

Πηγή : Κ.Ν. Δερβιτσιώτης : Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Αθήνα, 1993, σελ. 63 και 64 (προσαρμοσμένο).

Στη φάση αυτή η έννοια της ποιότητας συνδέεται με την ικανότητα της διαδικασίας παραγωγής να ανταποκριθεί στις καθορισμένες προδιαγραφές του προϊόντος. Δηλαδή, η ποιότητα του προϊόντος ταυτίζεται με την ποιότητα των προδιαγραφών του προϊόντος (ποιότητα σχεδίασης). Το δε κόστος (κακής) ποιότητας υπολογίζεται στο 25-35 % των πωλήσεων αντί του 2-4% που υποστηρίζεται από τη Διοίκηση.

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ 1ης ΦΑΣΗΣ

Συμμετοχή της Διοίκησης στη Δ.Ο.Π. Η ποιότητα ως στόχος είναι στατικός και έρχεται τελευταία μετά το κόστος και την έγκαιρη παράδοση του προϊόντος, ως κριτήριο αποτελεσματικότητας. Πιστεύεται ότι, η βελτίωση της ποιότητας έχει ως συνέπεια την αύξηση του κόστους και αυτή δικαιολογείται μόνον όταν το κόστος βελτίωσης της ποιότητας είναι μικρότερο ή ίσο με το όφελος από τη μείωση των ελαττωματικών. Εδώ, εφαρμόζονται οι παραδοσιακές διαδικασίες ελέγχου ποιότητας για τις εισερχόμενες εισροές από τους προμηθευτές, είτε εμπειρικά είτε δειγματοληπτικά. Υπάρχει, οργανωτικά, ειδικό τμήμα ελέγχου ποιότητας.

Συμμετοχή των εργαζομένων στη Δ.Ο.Π. Η έλλειψη ενδιαφέροντος από τη Διοίκηση για την ποιότητα συνεπάγεται την ανάλογη αδιαφορία των εργαζομένων γι' αυτήν. Ο έλεγχος γίνεται μόνον από το ειδικό τμήμα ελέγχου, κατά τον εφοδιασμό εισροών και μετά το τέλος της παραγωγής. Έμμεσα, έχει επικρατήσει η αντίληψη /μήνυμα ότι πρώτη προτεραιότητα είναι η έγκαιρη παράδοση του προϊόντος.

Συμμετοχή των προμηθευτών στη Δ.Ο.Π. Έχει συμφωνηθεί, στο πλαίσιο μιας επιτροπής, κάποιος δειγματοληπτικός έλεγχος, όσον αφορά τόσο το ποσοστό ελαττωματικών αποδοχής ή μη-αποδοχής καθώς, επίσης, και τα όρια κινδύνου αποδοχής ή απόρριψης μιας κακής ή μιας καλής ποσότητας, αντίστοιχα.

Συμμετοχή των πελατών στη Δ.Ο.Π. Επικρατεί η άποψη ότι η ποιότητα αποφασίζεται από την επιχείρηση και όχι από τους πελάτες. Το τμήμα Marketing αποτελεί την πηγή πληροφόρησης για τις ανάγκες /προτιμήσεις, κύρια, των εξωτερικών πελατών και ελάχιστα των εσωτερικών πελατών, η οποία και μεταβιβάζεται στους υπευθύνους για τη σχεδίαση του προϊόντος.

Πρόγραμμα εκπαίδευσης για τη Δ.Ο.Π. Δεν υπάρχει το ανάλογο πρόγραμμα εκπαίδευσης προσωπικού για θέματα ποιότητας.

Εφαρμογή τεχνολογίας για τη Δ.Ο.Π. Δεν αξιοποιείται ικανοποιητικά η τεχνολογία για τον έλεγχο και βελτίωση της

ποιότητας και δεν υφίσταται κανένας έλεγχος για την αξιοπιστία του συστήματος παραγωγής (=συντήρηση).

Ύπαρξη ειδικού τμήματος ελέγχου ποιότητας. Το τμήμα ελέγχου ποιότητας είναι αντιπαθητικό και βρίσκεται στο κατώτερο επίπεδο της κλίμακας Διοίκησης. Το έργο των υπευθύνων ελέγχου, με περιορισμένο αριθμό ειδικών, είναι προσανατολισμένο σε εσωτερικά προβλήματα ποιότητας.

Έκταση εφαρμογής της Δ.Ο.Π. Ο βαθμός και η έκταση εφαρμογής της Δ.Ο.Π. είναι περιορισμένος, όσον αφορά τη σχεδίαση του προϊόντος και της διαδικασίας παραγωγής, με "ασθενικό" ποιοτικό έλεγχο και "ανεπάρκεια" εργαλείων ελέγχου ποιότητας, από τη μια, και "έλλειψη" συντονισμού μεταξύ των υπευθύνων σχεδίασης του συστήματος παραγωγής και των υπευθύνων υλοποίησης /εκτέλεσης του προγράμματος παραγωγής, από την άλλη.

Αποτελέσματα και προϋποθέσεις για μετάβαση στη Δ.Ο.Π.

Βασική και καθοριστική προϋπόθεση για τη μετάβαση στη Δ.Ο.Π. αποτελεί η ευαισθητοποίηση της Διοίκησης, μέσα από δημοσιεύσεις και συμμετοχές σε σεμινάρια και συνέδρια. Αυτή πρέπει να αντιληφθεί τη στρατηγική σημασία που έχει ο έλεγχος και η βελτίωση της ποιότητας, για την επιβίωση της επιχείρησης μέσα στο πλαίσιο του μεταβαλλόμενου περιβάλλοντος (= παγκοσμιοποίηση, ανταγωνισμός, συμπεριφορά πελατών, πολυπλοκότητα και αλλαγή προϊόντων κλπ.).

ΣΥΝΕΙΔΗΤΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (Σ.Ε.Π.) : Φάση 2η

Στη φάση αυτή, έχει γίνει αποδεκτή, από τα περισσότερα στελέχη της κλίμακας της Διοίκησης, η άποψη ότι η ποιότητα, ως έννοια, είναι πολύπλευρη με διαφορετικό περιεχόμενο, ανάλογα με τον "χρήστη" της. Επίσης, έχει διευρυνθεί η έννοια του πελάτη και συμπεριλαμβάνει και τους εσωτερικούς πελάτες. Το κόστος (κακής) ποιότητας, το οποίο έχει κατηγοριοποιηθεί για καλύτερη ανάλυση και μέτρηση του, εκτιμάται ότι αποτελεί το 20-30 % των πωλήσεων έναντι 5-10 % που υπολογίζεται από τη Διοίκηση. Ειδικότερα, παρατηρούμε τα παρακάτω, για καθένα από τα πιο πάνω χαρακτηριστικά.

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ 2ης ΦΑΣΗΣ

Συμμετοχή της Διοίκησης στη Δ.Ο.Π. Αναγνωρίζεται η σημαντικότητα της ποιότητας στην ανταγωνιστική αγορά και συνειδητοποιούνται οι αρνητικές επιπτώσεις από την κακή ποιότητα του προϊόντος και της εξυπηρέτησης των πελατών, με τη διατύπωση συγκεκριμένης και σαφούς πολιτικής ποιότητας. Δημιουργούνται επιτροπές ποιότητας και πρόγραμμα εκπαίδευσης για τη μετάβαση στη Δ.Ο.Π. Επίσης, σχεδιάζονται συστήματα /διαδικασίες της Διοικητικής, με στόχο τη δημιουργία των προϋποθέσεων για ένα αποτελεσματικό έλεγχο ποιότητας.

Συμμετοχή των εργαζομένων στη Δ.Ο.Π. Γίνεται αποδεκτό από τους εργαζομένους ότι η έννοια της ποιότητας έχει ευρύτερο περιεχόμενο, πέραν εκείνου των προδιαγραφών και προσφέρεται πρόγραμμα εκπαίδευσης πάνω στις μεθόδους /εργαλεία για αποτελεσματικό έλεγχο ποιότητας. Επίσης, ενθαρρύνεται η συμμετοχή των εργαζομένων σε ομάδες βελτίωσης της ποιότητας.

Συμμετοχή των προμηθευτών στη Δ.Ο.Π. Γίνεται κατανοητό ότι η επιχείρηση αναπόφευκτα εξαρτάται από τους προμηθευτές. Και συνεπώς, κρίνεται αναγκαία η αξιολόγηση και ο περιορισμός τους καθώς, επίσης, και η εκπαίδευση του προσωπικού των προμηθευτών για τον έλεγχο ποιότητας στην πηγή.

Συμμετοχή των πελατών στη Δ.Ο.Π. Επιτυγχάνεται καλύτερη επικοινωνία με τους πελάτες της επιχείρησης, με την αξιολόγηση της ποιότητας από τους ίδιους και την καταγραφή και ανάλυση των παραπόνων. Επίσης, καθιερώνεται ένα σύστημα ανατροφοδότησης (=feedback) πληροφοριών προς τη Διοίκηση και τους υπεύθυνους για τη σχεδίαση, την παραγωγή και το marketing των προϊόντων.

Πρόγραμμα εκπαίδευσης για τη Δ.Ο.Π. Διαμορφώνεται το κατάλληλο πρόγραμμα εκπαίδευσης του προσωπικού, που αποβλέπει, από τη μια, στην ευαισθητοποίηση των στελεχών και των εργαζομένων, σ' όλη την κλίμακα της Διοίκησης, όσον αφορά τη σημασία της ποιότητας και, από την άλλη, στην έναρξη, πιλοτικά, εφαρμογής των "εργαλείων" ελέγχου και βελτίωσης της ποιότητας.

Εφαρμογή της τεχνολογίας για τη Δ.Ο.Π. Αποφασίζεται η αξιοποίηση της τεχνολογίας για πιο αποτελεσματικό έλεγχο της ποιότητας, με τη χρήση ειδικού εξοπλισμού Η/Υ, την εφαρμογή αναλόγου λογισμικού. Επίσης, αποφασίζεται και η έναρξη προληπτικού ελέγχου της αξιοπιστίας του συστήματος παραγωγής (=συντήρηση).

Ύπαρξη ειδικού τμήματος ελέγχου ποιότητας. Οργανωτικά, αναγνωρίζεται η ανάγκη δημιουργίας ενός ειδικού τμήματος ελέγχου σε θέματα ποιότητας, με την υπαγωγή του στη δικαιοδοσία της ανώτατης Διοίκησης.

Αποτελέσματα και προϋποθέσεις για μετάβαση στη Δ.Ο.Π. Προκαταρκτικά, εκδίδεται ένα εγχειρίδιο ποιότητας, στο οποίο, από τη μια, καθορίζονται σαφώς οι απαιτήσεις των πελατών, οι προδιαγραφές, οι διαδικασίες παραγωγής και άλλες δραστηριότητες υποστήριξης και, από την άλλη, προσδιορίζονται οι μέθοδοι μέτρησης /αξιολόγησης και οι διαδικασίες και τα κριτήρια για την προσαρμογή στις απαιτήσεις των πελατών. Στη συνέχεια, αποφασίζεται η δημιουργία της κατάλληλης υποδομής για την αποτελεσματική λειτουργία της Δ.Ο.Π. Η τελευταία, προϋποθέτει την αποδοχή της ποιότητας ως στρατηγικού στόχου, τη δημιουργία συντονιστικού οργάνου, την αναδιάρθρωση της επιχείρησης από άποψη οργάνωσης, με τη δημιουργία διαδικασιών παραγωγής και υποστήριξης, που επηρεάζουν την ποιότητα του προϊόντος και την εξυπηρέτηση των πελατών. Επίσης, καθορίζονται τα συστήματα και οι διαδικασίες για τη μέτρηση στρατηγικών μεγεθών της ποιότητας, καθώς, επίσης, αρχίζει (=ξεκινά) και η συστηματική εκπαίδευση των στελεχών και των εργαζομένων.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΤΗΣ Δ.Ο.Π. : Φάση 3η ΓΕΝΙΚΑ

Στη τρίτη φάση, εδραιώνεται πλέον η διευρυμένη έννοια του πελάτη, η οποία περιλαμβάνει, εκτός από τον τελικό καταναλωτή /χρήστη (εξωτερικός πελάτης) και τους εσωτερικούς πελάτες σε καθεμιά θέση εργασίας του κυκλώματος παραγωγή-διανομή (π.χ. εξυπηρέτηση πελατών). Το κόστος (κακής) ποιότητας μειώνεται αισθητά στο επίπεδο του 10-20 % των πωλήσεων, που σημαίνει ότι η Διοίκηση το έχει αποδεχθεί ως αντιπροσωπευτικό δείκτη ανταγωνιστικότητας της επιχείρησης. Ειδικότερα, παρατηρούμε τα παρακάτω, για καθένα από τα πιο πάνω χαρακτηριστικά.

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ 3ης ΦΑΣΗΣ

Συμμετοχή της Διοίκησης στη Δ.Ο.Π. Η υψηλή ποιότητα για προϊόντα και εξυπηρέτηση πελατών θεωρείται, πλήρως, από τη Διοίκηση ως στρατηγικής σημασίας στόχος. Έχει ολοκληρωθεί η εκπαίδευση των στελεχών στις τεχνικές της Δ.Ο.Π. και έχουν εγκατασταθεί συστήματα ελέγχου για την πρόληψη της κακής ποιότητας στα προϊόντα και στην εξυπηρέτηση των πελατών. Επίσης, προωθείται η υιοθέτηση του benchmarking. Δηλαδή, η σύγκριση των επιδόσεων σε θέματα ποιότητας της επιχείρησης με τις καλύτερες από τις ανταγωνιστικές επιχειρήσεις του κλάδου ή άλλων κλάδων.

Συμμετοχή των εργαζομένων στη Δ.Ο.Π. Η δέσμευση για αναγνώριση και στήριξη, από τη Διοίκηση, της προσπάθειας όλου του προσωπικού για τη βελτίωση της ποιότητας, έχει αυξήσει την

εμπιστοσύνη των εργαζομένων, με συνέπεια τη δημιουργία καλύτερου εργασιακού περιβάλλοντος. Το τελευταίο καθώς, επίσης, και η παροχή ανάλογων κινήτρων, έχει συμβάλει στην αυξημένη συμμετοχή των εργαζομένων σε ομάδες βελτίωσης της ποιότητας. Αυτό είχε ως επακόλουθο τη δυνατότητα παρέμβασης για το σημαντικό περιορισμό των προβλημάτων ποιότητας και, κατά συνέπεια, την πρόληψη παραγωγής προϊόντων κακής ποιότητας.

Συμμετοχή των προμηθευτών στη Δ.Ο.Π. Ο περιορισμός του αριθμού των προμηθευτών έχει εξασφαλίσει μια πιο αποτελεσματική συνεργασία με την επιχείρηση και, συνεπώς, έχει εξασφαλίσει πρόσθετα οφέλη και για τα δύο μέρη. Επί πλέον, καθιερώνεται πρόγραμμα πιστοποίησης της ποιότητας στην πηγή, έτσι ώστε ο έλεγχος ποιότητας των εισροών, κατά την παραλαβή, γίνεται μόνον για τη διαπίστωση τυχόν ζημιών, κατά τη μεταφορά τους.

Συμμετοχή των πελατών στη Δ.Ο.Π. Αναγνωρίζεται, πλήρως, από την επιχείρηση στο σύνολο της, ότι η ποιότητα προϊόντων και η εξυπηρέτηση πελατών έχει μεγάλη σημασία για τους πελάτες και είναι αυτοί που τελικά την καθορίζουν. Έτσι, επιδιώκεται η συστηματική και συχνή πληροφόρηση, όσον αφορά το βαθμό ικανοποίησης των πελατών και η συμμετοχή αντιπροσωπευτικών πελατών, ακόμα και στο στάδιο σχεδίασης νέων ή βελτίωσης παλαιών προϊόντων.

Πρόγραμμα εκπαίδευσης για τη Δ.Ο.Π. Εφαρμόζεται πρόγραμμα εκπαίδευσης όλων των εργαζομένων στις γενικές τεχνικές του στατιστικού ελέγχου ποιότητας, καθώς, επίσης, και στις ειδικές τεχνικές, για τα στελέχη, που είναι υπεύθυνα για τη σχεδίαση προϊόντων και διαδικασιών. Στόχος αυτού του προγράμματος είναι να δημιουργήσει άτομα με προσωπικότητα και ικανοποιημένα, μέσα από τη δυνατότητα να αναπτύξουν τις ικανότητες και τη δημιουργικότητα τους.

Εφαρμογή της τεχνολογίας για τη Δ.Ο.Π. Στη φάση αυτή, παρατηρείται η διευρυμένη χρήση της τεχνολογίας, καθώς, επίσης, και η ανάπτυξη /χρήση του λογισμικού για την ολοκληρωμένη μέθοδο παραγωγής. Έχοντας, εντυπωσιακά, εξασφαλίσει, στην προηγούμενη φάση, τη βελτίωση ποιότητας και καθιερώνει την πιστοποίηση ποιότητας για τις εισροές από τους προμηθευτές, είναι δυνατή η εισαγωγή της μεθόδου παραγωγής "ακριβώς την κατάλληλη στιγμή" (J.I.T) (=παράγεται μόνον ό,τι πραγματικά ζητείται). Αυτή επιτρέπει την παραπέρα μείωση του κόστους παραγωγής, με τη μείωση αποθεμάτων, αποθηκευτικών χώρων, μέσων παραγωγής κλπ.

Ύπαρξη ειδικού τμήματος ελέγχου ποιότητας. Με βάση τις αλλαγές που έχουν γίνει στις προηγούμενες φάσεις καθώς, επίσης, και στην παρούσα φάση, ενισχύεται ο ρόλος για το ειδικό τμήμα ελέγχου, όσον αφορά την ανάπτυξη πιο στενής συνεργασίας με τους πελάτες και τους προμηθευτές. Επίσης, αναπτύσσεται η συνεργασία του ειδικού τμήματος ελέγχου με τα άλλα τμήματα της επιχείρησης, για τη βελτίωση των σχέσεων με τους πελάτες και προμηθευτές της. Επί πλέον, το τμήμα αυτό είναι υπεύθυνο, σε συνεργασία με συμβούλους και στελέχη της επιχείρησης, για τη συστηματική εκπαίδευση όλων στη "φιλοσοφία" και τεχνικές της Δ.Ο.Π, καθώς, επίσης, και την παροχή βοήθειας στις ομάδες βελτίωσης της ποιότητας

Έκταση εφαρμογής της Δ.Ο.Π. Στη φάση αυτή, η Διοίκηση χαρακτηρίζεται ως Διοίκηση της ποιότητας, με πλήρη συναίσθηση ότι η ποιότητα πρέπει να ενσωματωθεί στα προϊόντα και στις διαδικασίες, καθώς, επίσης, και στις δραστηριότητες εξυπηρέτησης των πελατών.

Για την πραγματοποίηση του στόχου αυτού επιδιώκεται η αρμονική συνεργασία όλων των λειτουργιών της επιχείρησης, με τη δημιουργία μικτών ομάδων εργασίας και τη δραστηριοποίηση όλων, για πραγματικές και μόνιμες αλλαγές στην πρόληψη της κακής ποιότητας και στον περιορισμό των ελαττωματικών προϊόντων. Οι ποιοτικοί αυτοί στόχοι αποτελούν αναπόσπαστο τμήμα των προγραμμάτων δράσης σ' όλα τα επίπεδα της Διοίκησης και οι επιδόσεις των τμημάτων αξιολογούνται τακτικά. Από τη μέτρηση /ανάλυση του κόστους ποιότητας, εντοπίζονται οι δυνατότητες για παραπέρα βελτιώσεις στα προϊόντα και στις διαδικασίες.

Αποτελέσματα και προϋποθέσεις για μετάβαση στη Δ.Ο.Π. Προκαταρκτικά, η Διοίκηση βεβαιώνει επίσημα τους πελάτες ότι, από τη μια, η διαδικασία παραγωγής εξασφαλίζει προϊόντα που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις τους και, από την άλλη, η ποιότητα του προϊόντος είναι εγγυημένη για καθεμιά παραδιδόμενη ποσότητα του προϊόντος (εκτός από τις ζημιές, λόγω μεταφοράς), για το οποίο έχουν γίνει οι απαραίτητοι έλεγχοι, σύμφωνα με τις προσδιορισμένες προδιαγραφές. Για τη μετάβαση στην επόμενη φάση, πρέπει, στη συνέχεια, να γίνει αναδιοργάνωση, κύρια, στις διαδικασίες παραγωγής προϊόντων και στην εξυπηρέτηση των πελατών, με τον καθορισμό υπευθύνων για καθεμιά διαδικασία και τη δημιουργία συστήματος για τον έλεγχο της ποιότητας. Επίσης, πρέπει να λειτουργήσουν κανονικά οι ομάδες βελτίωσης της ποιότητας, οι οποίες υποστηρίζονται από τη Διοίκηση, το ειδικό τμήμα ελέγχου καθώς, επίσης, και από τα επιτελικά στελέχη. Οι προτάσεις των ομάδων βελτίωσης της ποιότητας προκρίνονται με βάση το κριτήριο του κόστους κακής ποιότητας.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΤΗΣ Δ.Ο.Π. : Φάση 4η ΓΕΝΙΚΑ

Στη τελική φάση, επιδιώκεται η ολοκλήρωση της Δ.Ο.Π. για κάθε προϊόν, δραστηριότητα και τμήμα της επιχείρησης, με βασικό στόχο τη διατήρηση των διαδικασιών για συνεχείς βελτιώσεις στην ποιότητα. Έτσι, συνδυάζοντας τις συνεχείς βελτιώσεις στην ποιότητα με τις αντίστοιχες βελτιώσεις στην παραγωγικότητα ενισχύεται η ανταγωνιστικότητα της επιχείρησης, με επακόλουθο τη μείωση του κόστους των προϊόντων της. Το κόστος κακής ποιότητας διαμορφώνεται στο 2-3 % των πωλήσεων και αποτελεί κριτήριο απόδοσης για την επιλογή μεταξύ διαφόρων προτάσεων για βελτίωση της ποιότητας.

Ειδικότερα, παρατηρούμε τα παρακάτω, για καθένα από τα πιο πάνω χαρακτηριστικά.

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ 4ης ΦΑΣΗΣ

Συμμετοχή της Διοίκησης στη Δ.Ο.Π. Στη φάση αυτή έχει ωριμάσει σ' όλους η έννοια της ποιότητας για την πλήρη ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών, η οποία αποτελεί βασικό δείκτη ανταγωνιστικότητας, μαζί με τους ειδικούς δείκτες της παραγωγικότητας και αποδοτικότητας. Αφιερώνονται χρόνος και πόροι και δίνεται προτεραιότητα, από τη Διοίκηση και τους εργαζομένους, στην πρόληψη της κακής ποιότητας. Επίσης, δίνεται προσοχή στην προστασία του περιβάλλοντος, με τις βελτιώσεις στα προϊόντα και στις διαδικασίες. Τα στελέχη, πλέον, αξιολογούνται, εκτός από τα αποτελέσματα, και με βάση τις επιδόσεις στους ποιοτικούς στόχους. Και αυτό σημαίνει την πλήρη ικανοποίηση των απαιτήσεων /προσδοκιών των πελατών.

Συμμετοχή των εργαζομένων στη Δ.Ο.Π. Η συμμετοχή όλων των εργαζομένων για συνεχείς βελτιώσεις της ποιότητας στα προϊόντα και στην εξυπηρέτηση των πελατών αποτελεί τρόπο ζωής. Η αποδοχή της ποιότητας ως στόχου πρώτης προτεραιότητας και βασικού μέσου επιβίωσης της επιχείρησης μακροχρόνια, καθώς, επίσης, και οι υψηλές επιδόσεις στην ποιότητα έχουν δημιουργήσει υψηλό αίσθημα ικανοποίησης και υπερηφάνειας στους εργαζομένους.

Συμμετοχή των προμηθευτών στη Δ.Ο.Π. Με τον περιορισμό των προμηθευτών, έχει εξασφαλισθεί η μακροχρόνια συνεργασία τους με τη Διοίκηση, με βάση την πιστοποιούμενη και σταθερή υψηλή ποιότητα των εισροών που διαθέτουν στην επιχείρηση.

Συμμετοχή των πελατών στη Δ.Ο.Π. Έχει αναγνωρισθεί ο πελάτης ως καθοριστικός κριτής της ποιότητας. Κατά συνέπεια, επιδιώκεται, από τη μια, η ανάπτυξη αποτελεσματικών μορφών επικοινωνίας και συνεργασίας με τους πελάτες και, από την άλλη, η εξασφάλιση ερευνών, για τον πιο ακριβή προσδιορισμό των αναγκών/προσδοκιών και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών.

Πρόγραμμα εκπαίδευσης και εφαρμογή της τεχνολογίας για τη Δ.Ο.Π. Δεν υπάρχει. Και είναι αυτονόητο, αφού έχει, ήδη, πραγματοποιηθεί στις προηγούμενες φάσεις ανάπτυξης της Δ.Ο.Π.

Πίνακας 3.2 : Συγκριτική παρουσίαση ανάπτυξης της Δ.Ο.Π.

Χαράκτη ριστι κό	Φ Α Σ Ε Ι Σ			
	1 ^η	2 ^η	3 ^η	4 ^η
Συμμετοχή της Διοίκησης	Ανύπαρκτη, σχετικά Ακαθόριστη	Ενδιαφέρουσα Σαφής πολιτική	Ενεργός στήριξη και συμμετοχή Benchmarking	Πρόληψη κακής ποιότητας Δείκτης ανταγωνιστικότητας μαζί με άλλους δείκτες Αξιολόγηση με ποιοτικούς
Συμμετοχή των εργαζομένων	Αδιάφορη Επιφυλακτική	Αρχικό ενδιαφέρον Προ-εκπαίδευση Συμμετοχή σε ομάδες βελτίωσης	Εμπιστοσύνη προς τη Διοίκηση Συμμετοχή σε ομάδες βελτίωσης	Τρόπος ζωής Υψηλές επιδόσεις ποιότητας Αίσθημα ικανοποίησης και υπερηφάνεια
Συμμετοχή των προμηθευτών	Περιορισμένη Δειγματοληπτικός έλεγχος	Αναγκαία Περιορισμός των προμηθευτών	Ωφέλιμη συνεργασία Πιστοποίηση	Σταθερή συνεργασία Υψηλή και πιστοποιούμενη ποιότητα
Συμμετοχή των πελατών	Ανύπαρκτη	Καλή επικοινωνία Ανατροφοδότηση	Καθοριστική Συστηματική επικοινωνία	Κριτής ποιότητας Σταθερή επικοινωνία για καλύτερη εξυπηρέτηση
Πρόγραμμα εκπαίδευσης	Ανύπαρκτη ή Περιορισμένη	Κατάλληλο (κυρίως για στελέχη) Πιλοτικό για	Αποτελεσματικό (κυρίως για εργαζομένους)	
Εφαρμογή τεχνολογίας	Ανύπαρκτη ή Περιορισμένη	Έναρξη με ειδικό εξοπλισμό Η/Υ Πρόληπτική	Διευρυμένη Εισαγωγή του J.I.T	

Πίνακας 3.2 (συνέχεια)

Ειδικό τμήμα ελέγχου ποιότητας	Περιορισμένο και αντιπαθητικό	Αναγκαίο υπό την ανωτάτη Διοίκηση	Στενή συνεργασία με όλους Συστηματική εκπαίδευση	Αυξημένη εκπαίδευση και βοήθεια σε προσωπικό, πελάτες και προμηθευτές
Έκταση εφαρμογής της Δ.Ο.Π	Περιορισμένη ή ανεπαρκής Ασυντόνιστη		Πλήρης Διοίκηση ποιότητας Ανάλυση κόστους για βελτιώσεις	Απόλυτη Σχέσεις της Δ.Ο.Π με νέες μεθόδους της Διοικητικής
Αποτελέσματα και προϋποθέσεις για μετάβαση στη Δ.Ο.Π	Ευαίσθητοποίηση της Διοίκησης	Εγχειρίδιο ποιότητας Δημιουργία υποδομής για τη Δ.Ο.Π	Βεβαίωση της Διοίκησης Αναγκαία αναδιοργάνωση Κανονικές ομάδες βελτίωσης ποιότητας	
Στρατηγικός στόχος	Έλεγχος κόστους	Έλεγχος ποιότητας	Βελτίωση της ποιότητας για προϊόντα και εξυπηρέτηση πελατών	Συνεχής βελτίωση ποιότητας με αύξηση παραγωγικότητας και αποδοτικότητας
Έννοια της ποιότητας	Ποιότητα σχεδίασης	Ποιότητα προϊόντος για εξωτερικούς πελάτες	Ποιότητα προϊόντος για εξωτερικούς και εσωτερικούς πελάτες	Ποιότητα προϊόντος και εξυπηρέτησης για εξωτερικούς και εσωτερικούς πελάτες
Κόστος (κακής) ποιότητας	25-35 % των πωλήσεων, περίπου	20-30% των πωλήσεων, περίπου	10-20% των πωλήσεων, περίπου	2-5% των πωλήσεων, περίπου

Πίνακας 3.2 (συνέχεια)

Οργανωτική αλλαγή	Καμιά	Ειδικό τμήμα ελέγχου ποιότητας Πολιτική ποιότητας Διαδικασίες παραγωγής-υποστήριξης-μέτρησης	Διαδικασίες παραγωγής-εξυπηρέτησης Ομάδες βελτίωσης ποιότητας	Βελτίωση ευκαινίας συστημάτων, διαδικασιών και προσωπικού
-------------------	-------	--	--	---

Υπαρξη ειδικού τμήματος ελέγχου ποιότητας. Το ειδικό τμήμα ελέγχου έχει ακριβώς την ίδια αρμοδιότητα, όπως και στην τρίτη φάση. Η διαφορά, εδώ, είναι ότι έχει δοθεί αυξημένη έμφαση σε θέματα εκπαίδευσης και παροχής βοήθειας στο προσωπικό της επιχείρησης, καθώς, επίσης, και στους προμηθευτές και στους εξωτερικούς πελάτες.

Έκταση εφαρμογής της Δ.Ο.Π. Στη φάση αυτή, έχει απόλυτα εδραιωθεί η εφαρμογή της Δ.Ο.Π. με τη δημιουργία των κατάλληλων προϋποθέσεων για την πραγματοποίηση των βασικών λειτουργιών της. Έτσι, η σχεδίαση της ποιότητας, η οργάνωση για ποιότητα, ο έλεγχος και η βελτίωση της ποιότητας αποτελούν, πράγματι, "τρόπο ζωής". Δηλαδή, έχουν πλήρως κατανοηθεί η φιλοσοφία, οι αρχές και οι τεχνικές της Δ.Ο.Π. Επίσης, έχει διαμορφωθεί μια συνειδητή και στενή συνεργατική σχέση μεταξύ της Δ.Ο.Π. και των νέων μεθόδων της Διοικητικής (όπως της J.I.T, C.A.M, C.A.D, C.I.M, C.A.E κλπ.) για το στρατηγικό σχεδιασμό της επιχειρηματικής δράσης.

Αποτελέσματα και προϋποθέσεις για μετάβαση στη Δ.Ο.Π.

Δεν υπάρχει. Και είναι αυτονόητο, αφού ήδη έχει γίνει η μετάβαση και υλοποιείται η Δ.Ο.Π.

Συνοπτικά, τα κυριότερα σημεία, για καθεμιά φάση στην ανάπτυξη της Δ.Ο.Π. παρουσιάζονται στον πίνακα 3.2.

ΣΧΕΔΙΑΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ-ΒΑΣΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Η διαδικασία σχεδίασης της ποιότητας περιλαμβάνει τις πιο κάτω βασικές φάσεις⁽¹⁾.
Δηλαδή :

- Τον προσδιορισμό των **πελατών**, εξωτερικούς και εσωτερικούς.
- Τον καθορισμό των **αναγκών** αυτών των πελατών, στη δική τους "γλώσσα".
- Τον καθορισμό συστήματος **μέτρησης** (= μονάδες και αισθητήρες) και τη **μεταφορά** των αναγκών σε μετρήσιμα χαρακτηριστικά στη "γλώσσα" της επιχείρησης.
- Την ανάπτυξη και **αριστοποίηση** του προϊόντος /υπηρεσίας.
- Την ανάπτυξη και **αριστοποίηση** της διαδικασίας παραγωγής.
- Τη **μεταφορά** σε "λειτουργία" της διαδικασίας παραγωγής, για την παραγωγή του προϊόντος /υπηρεσίας.

Παραστατικά, η διαδικασία σχεδίασης της ποιότητας, που πρέπει να ακολουθείται, παρουσιάζεται στο διάγραμμα 5.1 .

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι, κατά τη σχεδίαση της ποιότητας του προϊόντος, υπάρχει στενή σχέση αλληλεπίδρασης μεταξύ της ποιότητας του προϊόντος και της ποιότητας της διαδικασίας παραγωγής. Διότι, αν διαπιστώνεται, κατά τον έλεγχο, υψηλό ποσοστό ελαττωματικών προϊόντων, αυτό αποτελεί βασικό δείκτη ποιότητας του προϊόντος αλλά, ταυτόχρονα, και δείκτη ποιότητα της διαδικασίας παραγωγής.

Αναλυτικά, η παραπάνω διαδικασία έχει ως ακολούθως :



Διάγραμμα 5.1: Διαδικασία σχεδίασης της ποιότητας

Πηγή : Juran, J.M. : Juran On Planning for Quality, The Free Press, N.Y., 1988, p. 14 &15 (προσαρμοσμένο).

ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Εισροή

Λιαδικασία

Εκροή



Διάγραμμα 5.2 : Σύστημα των πελατών

ΓΕΝΙΚΑ

Έχοντας προσδιορίσει ποια είναι και θα είναι η αποστολή και οι σκοποί της επιχείρησης, το επόμενο βήμα είναι ο προσδιορισμός των πελατών της. Γιατί αν η επιχείρηση δεν γνωρίζει ποιοι είναι οι πελάτες προς τους οποίους προωθεί τα προϊόντα της, είναι πολύ δύσκολο να κατανοήσει ποιες είναι οι ανάγκες (=απαιτήσεις) που πρέπει να ικανοποιηθούν και, συνεπώς, ποια πρέπει να είναι τα χαρακτηριστικά του προϊόντος, για να καλυφθούν αυτές οι ανάγκες αποτελεσματικά.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Εξωτερικοί πελάτες, που περιλαμβάνει όλους τους τελικούς χρήστες (= μεμονωμένα άτομα ή επιχειρήσεις), τους ενδιάμεσους χρήστες (= αντιπρόσωποι, εισαγωγείς /εξαγωγείς, χονδρικό/λιανικό εμπόριο, προμηθευτές κλπ.) και δεν αποτελούν μέρος της επιχείρησης αλλά επηρεάζονται από το προϊόν /υπηρεσία της.

Εσωτερικοί πελάτες, που περιλαμβάνει τα στελέχη σε όλα τα επίπεδα της Διοίκησης και το υπόλοιπο εργατικό δυναμικό μέσα στην επιχείρηση, τα οποία μετέχουν, άμεσα ή έμμεσα, στη διαδικασία παραγωγής καθώς, επίσης, και στις διαδικασίες υποστήριξης και εξυπηρέτησης του πελάτη.

Πολύτιμοι λίγοι πελάτες, που αποτελούν το μικρότερο ποσοστό του συνόλου των πελατών αλλά συμβάλλει κατά το μεγαλύτερο ποσοστό στην αξία των πωλήσεων. Γι' αυτούς απαιτείται ανάλυση σε βάθος (π.χ. παραγωγοί, μεγαλέμποροι, ανώτερα στελέχη κλπ.).

Χρήσιμοι πολλοί πελάτες, που αποτελούν το μεγαλύτερο ποσοστό του συνόλου των πελατών αλλά συμβάλλει κατά το μικρότερο ποσοστό στην αξία των πωλήσεων (π.χ. καταναλωτές, έμποροι, παραγωγοί, κοινό κλπ.).

Παραγωγοί πελάτες, που αναφέρονται σε εκείνους που χρησιμοποιούν το προϊόν /υπηρεσία ως εισροή, για την παραγωγή των δικών τους προϊόντων /υπηρεσιών, με επιπτώσεις, στη συνέχεια, σε πολλά επίπεδα πελατών.

Έμποροι πελάτες, οι οποίοι αγοράζουν τα προϊόντα /υπηρεσίες της επιχείρησης, για μεταπώληση σε τελικούς χρήστες ή ενδιάμεσους.

Τελικοί χρήστες πελάτες, που αποτελούν και τους τελικούς καταναλωτές των προϊόντων /υπηρεσιών της επιχείρησης.

ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

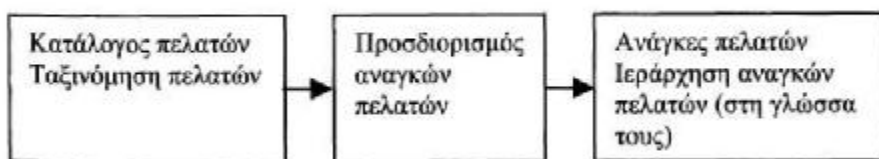
Για τον προσδιορισμό των πελατών, ο πιο αποτελεσματικός τρόπος είναι η κατασκευή ενός διαγράμματος ροής (flow diagram) του προϊόντος /υπηρεσίας, ώστε να εντοπισθούν εκείνοι που επηρεάζονται, άμεσα ή έμμεσα. Γιατί, οποιοσδήποτε επηρεάζεται από το προϊόν /υπηρεσία θεωρείται πελάτης. Ενδεικτικά παραδείγματα, παρουσιάζονται στο διάγραμμα 5.3 και 5.4.

ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

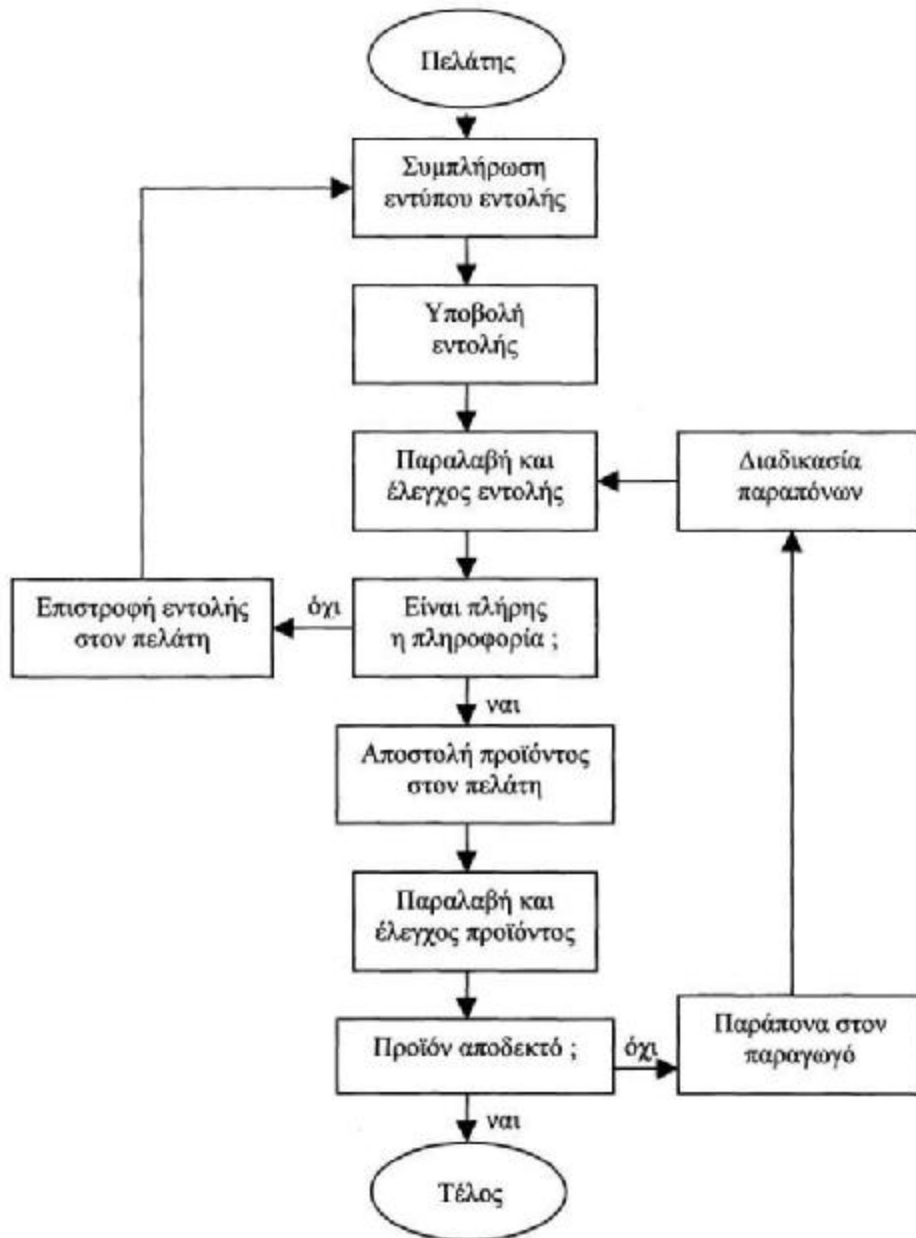
Εισροή

Διαδικασία

Εκροή



Διάγραμμα 5.5 : Σύστημα αναγκών των πελατών



Διάγραμμα 5.4 : Διαδικασία ταχυδρομικής εντολής (υπηρεσία)

Πηγή : Juran, J.M : Juran's On Planning for Quality, The Free Press, N.Y., 1988, p. 19 (προσαρμοσμένο).

Αυτό που δεν πρέπει να αγνοούν οι υπεύθυνοι της σχεδίασης ποιότητας και της παραγωγής του προϊόντος είναι ότι οι ανάγκες του πελάτη δεν είναι "στάσιμες" αλλά ένας "κινούμενος" στόχος. Οι νέες τεχνολογίες, ο ανταγωνισμός της αγοράς, το κοινωνικό επίπεδο του καταναλωτή, οι διεθνείς ανακατατάξεις (= παγκοσμιοποίηση) κλπ., δημιουργούν νέες ανάγκες ή αλλάζουν την ιεράρχηση των υφισταμένων αναγκών. Κατά συνέπεια, η καταγραφή και ανάλυση των αναγκών πρέπει να γίνεται στο πλαίσιο ενός στρατηγικού σχεδιασμού για ποιότητα του προϊόντος /υπηρεσίας (= δυναμικού /μακροχρόνιου).

ΙΕΡΑΡΧΗΣΗ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Στις σημερινές μεταβιομηχανικές κοινωνίες (= εποχή της ηλεκτρονικής και πληροφορικής), οι ανάγκες των πελατών παρουσιάζουν, τρομακτικά, πολλαπλασιασμένη μορφή. Ακόμα και σε ένα κλάδο της βιομηχανίας, οι ανάγκες των πελατών αυξάνονται πολλαπλάσια. Έτσι, οι σχεδιαστές πρέπει να χρησιμοποιήσουν "συστηματικούς" τρόπους για να παρουσιάσουν τις ανάγκες των πελατών. Ένας τρόπος είναι η γραφική παράσταση σε μορφή πυραμίδας. Ο τρόπος αυτός ενδείκνυται για την περίπτωση μικρού αριθμού αναγκών. Όταν οι ανάγκες αυξάνονται σε αριθμό, τότε, προτείνεται η χρήση του λογιστικού φύλλου (=πίνακα) (spreadsheet). Ο πίνακας αυτός επιτρέπει την κατάλληλη ιεράρχηση των αναγκών του πελάτη σε μορφή, που είναι πιο εύχρηστη για τους υπεύθυνους της σχεδίασης και παραγωγής του προϊόντος /υπηρεσίας. Για την κατασκευή των πινάκων αυτών, χρησιμοποιείται σχετικό πρόγραμμα Η/Υ.

Η ανάλυση των αναγκών του πελάτη γίνεται, συνήθως, μέχρι του 3^{ου} επιπέδου. Για πολύπλοκα προϊόντα, η ανάλυση προχωρά ακόμα και πέραν του 4^{ου} επιπέδου και μέχρι του σημείου όπου η παραπέρα υποδιαίρεση των αναγκών του πελάτη δεν παρέχει επί πλέον πληροφόρηση /γνώση στους υπευθύνους της σχεδίασης και παραγωγής του προϊόντος /υπηρεσίας. Και η χρήση αυτών των πινάκων για την καταγραφή και ανάλυση των αναγκών γίνεται για εσωτερικούς αλλά και εξωτερικούς πελάτες. Εδώ, παρατίθενται δύο παραδείγματα, όπως φαίνονται στους πίνακες 5.1 και 5.2, για τις ανάγκες του πελάτη όσον αφορά το αυτοκίνητο και την υγεία.

ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΥ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Ο προσδιορισμός των αναγκών των πελατών μπορεί να γίνει με διάφορες τεχνικές /μεθόδους.

Θέση του Πελάτη

Μια τεχνική είναι, ο παραγωγός να πάρει τη θέση του πελάτη. Παραδείγματος χάρη, ο ιδιοκτήτης ενός ξενοδοχείου μπορεί να πάρει τη θέση του πελάτη και να εκτιμήσει το βαθμό στον οποίο ικανοποιούνται οι ανάγκες των πελατών, όσον αφορά τις υπηρεσίες δωματίου, του γραφείου υποδοχής, του εστιατορίου, του bar κλπ. Και αυτό, γιατί χρησιμοποιεί τους ίδιους χώρους, τα ίδια μέσα και υπηρεσίες, όπως ο πραγματικός πελάτης. Ένα άλλο παράδειγμα είναι εκείνο του τεχνίτη-κατασκευαστή βαρελιών. Ο ίδιος ο τεχνίτης καλύπτει όλη την αλυσίδα της παραγωγής. Δηλαδή την επιλογή της πρώτης ύλης, τη σχεδίαση του

προϊόντος και της διαδικασίας παραγωγής, τον έλεγχο παραγωγής και τη συντήρηση, τη διανομή του προϊόντος, την εξυπηρέτηση του πελάτη κλπ.

Επικοινωνία με Πελάτη

Μια άλλη μέθοδος, πολύ απλή, ελάχιστα δαπανηρή και πολύ διαδεδομένη είναι η συστηματική επικοινωνία με τον πελάτη /χρήστη του προϊόντος /υπηρεσίας. Αυτή η επικοινωνία, μπορεί να επεκταθεί και να περιλάβει τους πελάτες-προμηθευτές.

Σε ένα βαθμό, η επικοινωνία πραγματοποιείται με πρωτοβουλία του πελάτη. Και στην περίπτωση του εξωτερικού πελάτη, η επικοινωνία εμφανίζεται ως διαμαρτυρίες, παράπονα, επιστροφές προϊόντων, απαιτήσεις για αποζημίωση κλπ. Οι εσωτερικοί πελάτες, επίσης, αναφέρουν περιπτώσεις δυσαρέσκειας για το προϊόν /υπηρεσία της επιχείρησης. Αυτές οφείλονται σε κακή ποιότητα εισροών από τους προμηθευτές, καθυστερήσεις στην παράδοση κλπ. Όλα αυτά αποτελούν απειλή για την ανταγωνιστική θέση της επιχείρησης και για το ηθικό του προσωπικού.

Εκτός από την επικοινωνία, κατόπιν πρωτοβουλίας του πελάτη, για να διατυπώσει τη δυσαρέσκεια του όσον αφορά το προϊόν /υπηρεσία, υπάρχει και η επικοινωνία από την πλευρά του πωλητή (=παραγωγού), όσον αφορά την ικανοποίηση του πελάτη από το προϊόν /υπηρεσία της επιχείρησης. Και οι μεν πληροφορίες για τη δυσαρέσκεια^ του πελάτη από το προϊόν /υπηρεσία, τις γνωρίζει η επιχείρηση, λόγω της πρωτοβουλίας του πελάτη. Οι πληροφορίες, όμως, για την ικανοποίηση^ του πελάτη από το προϊόν /υπηρεσία, θα πρέπει να προέλθουν από τον πωλητή (=παραγωγό), μέσω της έρευνας αγοράς.

Έρευνα της Αγοράς

Η συστηματική έρευνα αγοράς αποτελεί την πιο επιστημονικά θεμελιωμένη μέθοδο για τον προσδιορισμό των αναγκών των πελατών. Και η έρευνα αγοράς θα πρέπει να δώσει απάντηση, τουλάχιστον, στα πιο κάτω βασικά ερωτήματα :

1. Ποια από τα χαρακτηριστικά του προϊόντος /υπηρεσίας είναι πρωταρχικής σημασίας για τον πελάτη /χρήστη ;
2. Πως αξιολογεί ο πελάτης /χρήστης το προϊόν /υπηρεσία της επιχείρησης, σε σχέση με τα ανταγωνιστικά προϊόντα /υπηρεσίες ;
3. Ποια είναι η σημασία αυτών των διαφορών ποιότητας από την άποψη χρήματος, χρόνου ή άλλη άποψη σημαντική για τον πελάτη /χρήστη ;

Οποσδήποτε, η έρευνα αγοράς πρέπει να γίνει για καθεμιά κατηγορία πελατών, χωριστά. Γιατί, είναι γνωστό, ότι είναι δυνατόν να ευρεθούν ανάγκες των πελατών που δεν περιλαμβάνονται στον κατάλογο της επιχείρησης, που προσφέρει το προϊόν /υπηρεσία. Όσον αφορά τους εξωτερικούς πελάτες, παρατηρούνται τα παρακάτω :

(α) Για τους **λίγους ζωτικούς** (=πολύτιμους) πελάτες θα πρέπει να γίνει επικοινωνία για τον καθένα χωριστά. Πολλές φορές, αυτοί οι πελάτες προσδιορίζουν σε γενικές γραμμές τις απαιτήσεις τους ή με λεπτομέρεια τις προδιαγραφές του προϊόντος /υπηρεσίας. Οποσδήποτε, όμως, ο πωλητής θα πρέπει να καθορίσει τις πραγματικές (= όχι τις

διατυπωμένες) ανάγκες του πελάτη, αποβλέποντας στη δημιουργία μιας μακροχρόνιας σχέσης. Δεν πρέπει να διαφεύγει της προσοχής της επιχείρησης ότι κάθε πελάτης επιθυμεί από το προϊόν :

- (i) να έχει καταλληλότητα στη χρήση,
- (ii) να είναι ελεύθερο από ελαττώματα,
- (iii) να του προσφέρει ικανοποίηση.

(β) Οι παραγωγοί πελάτες είναι, επίσης, χρήστες, διότι χρησιμοποιούν το προϊόν της επιχείρησης ως εισροή στη δική τους διαδικασία παραγωγής. Γι' αυτούς, οι ανάγκες περιλαμβάνουν : την ασφάλεια του εργαζόμενου, την υψηλή παραγωγικότητα, τον χαμηλό βαθμό σπατάλης κλπ. Στη συνέχεια, αυτοί πωλούν τα προϊόντα /υπηρεσίες στους δικούς τους πελάτες /χρήστες, των οποίων οι ανάγκες μπορεί να είναι τελείως διαφορετικές. Στις περιπτώσεις αυτές, η έρευνα αγοράς μπορεί, για τον προσδιορισμό των αναγκών των πελατών, να προχωρήσει σε παραπέρα επίπεδα πελατών (= έμμεσους πελάτες).

(γ) Για τους εμπόρους πελάτες (μεγάλοι ή μικροί), δεν είναι δυνατόν να γίνει έρευνα σε βάθος αλλά μόνον δειγματοληπτικά.

(δ) Για τους τελικούς πελάτες (=καταναλωτές) η έρευνα μπορεί να γίνει είτε μέσω των εμπόρων-πωλητών είτε απ' ευθείας με τους καταναλωτές. Η τελευταία, πραγματοποιείται είτε με τη διανομή ερωτηματολογίου είτε με την τηλεφωνική επικοινωνία είτε, τέλος, κατά καταναλωτικές ομάδες. Εδώ, οι πελάτες, για να σχηματίσουν αντίληψη για την ποιότητα του προϊόντος /υπηρεσίας, βασίζονται, κύρια, στις ανθρώπινες αισθήσεις. Και η αντίληψη που διαμορφώνουν οι καταναλωτές για την ποιότητα του προϊόντος /υπηρεσίας επηρεάζει σημαντικά τις αποφάσεις τους για την αγορά του προϊόντος /υπηρεσίας. Είναι σημαντικό, λοιπόν, η επιχείρηση να ανακαλύψει τις αντιλήψεις των πελατών για την ποιότητα του προϊόντος /υπηρεσίας και να βεβαιωθεί για τη σχέση αυτών των αντιλήψεων με τις αποφάσεις τους. Και, φυσικά, είναι γνωστό ότι, συνήθως, η αντίληψη των καταναλωτών για την ποιότητα του προϊόντος /υπηρεσίας έχει, σ' ένα βαθμό, σφάλματα εκτίμησης, επειδή στηρίζονται στις ανθρώπινες αισθήσεις. Αλλά, επειδή, αυτές οι αντιλήψεις επηρεάζουν τις πωλήσεις, η επιχείρηση πρέπει να τις λάβει υπόψη της.

Μια άλλη λύση είναι, η επιχείρηση να αποδεχθεί αυτές τις αντιλήψεις (είτε είναι είτε δεν είναι εσφαλμένες) κατά τη σχεδίαση της ποιότητας του προϊόντος. Άλλη λύση είναι, να προσπαθήσει η επιχείρηση να αλλάξει αυτές τις αντιλήψεις των πελατών είτε με τη δοκιμαστική χρήση του προϊόντος είτε με την παρακίνηση, μέσω έντυπων ή μη-έντυπων δημοσιεύσεων. Τα παιδιά αποτελούν μια σημαντική μερίδα καταναλωτών, που επιδέχονται αλλαγή αντιλήψεων.

(ε) Τέλος, η έρευνα αγοράς μπορεί να επεκταθεί, δειγματοληπτικά, πάντοτε, και στο ευρύτερο κοινό, για την καταγραφή των αντιλήψεων (=κοινή γνώμη) για την ποιότητα του προϊόντος /υπηρεσίας. Αυτές οι αντιλήψεις, επηρεάζουν, τελικά, τις αποφάσεις και συνδέονται με τον προσδιορισμό των αναγκών των πελατών.

Πέραν όμως από την έρευνα αγοράς για τις ανάγκες των εξωτερικών πελατών, είναι απαραίτητο να καταγραφούν και οι ανάγκες των εσωτερικών πελατών. Φυσικά, και εδώ γίνεται χρήση των ιδίων μέσων (δηλαδή, δειγματοληψία, ερωτηματολόγια, συνεντεύξεις κλπ.) για τη συγκέντρωση των αναγκαίων πληροφοριών, όπως έγινε και για τους εξωτερικούς πελάτες. Έτσι, και εδώ, παρατηρούνται τα παρακάτω :

1. Τα μεσαία και ανώτερα στελέχη μιας επιχείρησης αποτελούν ,συνήθως, το 10-15 % του εργατικού δυναμικού της. Η επίδραση τους, όμως, στα θέματα ποιότητας είναι πολύ σημαντική και, συνεπώς, απαιτείται να εξετασθούν σε βάθος οι ανάγκες τους σε

σχέση με τις ανάγκες της επιχείρησης, όσον αφορά την ποιότητα των προϊόντων. Και αυτό μπορεί να γίνει με δυο, βασικούς, τρόπους :

(α) Με τις ενδοτμηματικές ομάδες στελεχών, στις οποίες το κάθε μέλος είναι ειδικός στον τομέα του και με την ανταλλαγή απόψεων διευρύνει τη σκέψη του και στους άλλους τομείς της επιχείρησης.

(β) Με την ανάθεση σε ειδικευμένο άτομο να έλθει σε επαφή με όλα τα τμήματα της επιχείρησης, τα οποία επηρεάζουν, σημαντικά, τη σχεδίαση της ποιότητας του προϊόντος /υπηρεσίας. Έτσι, αυτός, μετά τις επαφές αυτές, ετοιμάζει ένα σχέδιο προγράμματος, το οποίο αποστέλλει σε όλα τα στελέχη της επιχείρησης για σχόλια και παρατηρήσεις. Συνηθέστερα, η πιο πάνω συνεργασία γίνεται είτε :

(i) Με συνεργαζόμενες ομάδες από τον πωλητή και τον πελάτη.

(ii) Με την επίσκεψη του πελάτη στον τόπο του πωλητή, για συζήτηση των προβλημάτων του πωλητή.

(iii) Με την επίσκεψη του πωλητή στον τόπο του πελάτη, για πληροφορίες σχετικά με τις ανάγκες του.

(iv) Με την επίσκεψη εκπαιδευμένων ειδικών στον τόπο του πωλητή και του πελάτη και τη διακίνηση των πληροφοριών, με τη διανομή σχετικής αναφοράς.

2. Το υπόλοιπο εργατικό δυναμικό (= μη-στελεχικό και διοικητικό) μιας επιχείρησης αποτελεί το μεγαλύτερο ποσοστό του προσωπικού της. Αυτό έχει αποκτήσει μεγάλη και σημαντική πείρα /επιδεξιότητα στην όλη διαδικασία παραγωγής-διανομής του προϊόντος /υπηρεσίας. Και αυτή η εμπειρία είναι χρήσιμη για τον προσδιορισμό των αναγκών των πελατών, όσον αφορά τη σχεδίαση της ποιότητας του προϊόντος /υπηρεσίας.

Η συγκέντρωση πληροφοριών από το κατώτερο προσωπικό για τις ανάγκες τους, όσον αφορά την ποιότητα του προϊόντος /υπηρεσίας εξαρτάται, σημαντικά, από :

(α) Το κλίμα "ντροπής" ή όχι του προσωπικού.

(β) Τη σχέση του προϊστάμενου-υφισταμένων.

(γ) Τη σύγκρουση "υπακοής" προς τον προϊστάμενο σε σχέση με τους συναδέλφους ή τη συνδικαλιστική οργάνωση.

Προσομοίωση

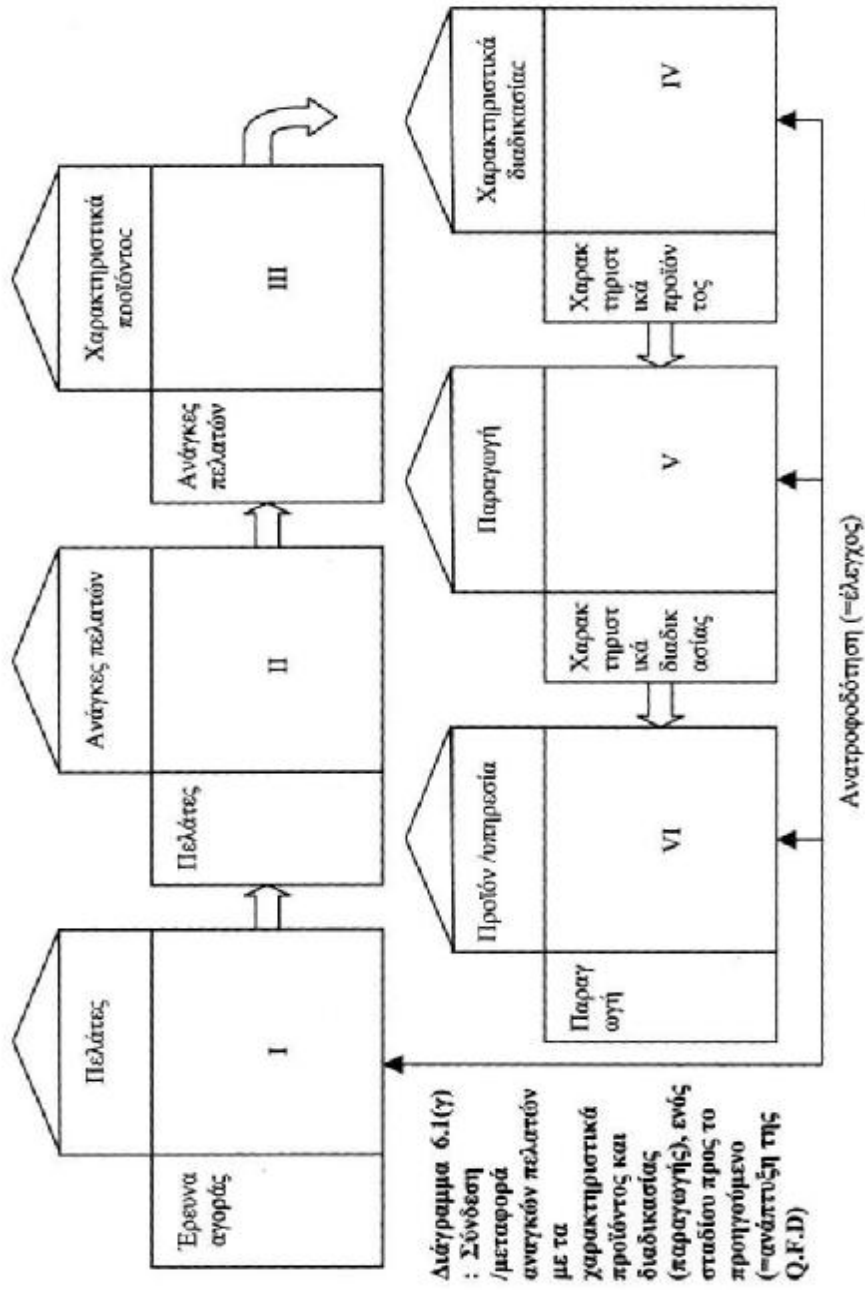
Μια άλλη τεχνική για τον προσδιορισμό των αναγκών των πελατών είναι να γίνει η προσομοίωση των πελατών /χρηστών. Φυσικά, η προσομοίωση έχει πλεονεκτήματα αλλά και μειονεκτήματα καθώς, επίσης, και περιορισμούς. Έτσι, πολλά χαρακτηριστικά του προϊόντος /υπηρεσίας έχουν προσδιορισθεί μέσα σε συνθήκες εργαστηρίου και όχι πραγματικές (π.χ. αντοχή αυτοκινήτου στις συγκρούσεις κλπ.).

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΣΤΟΝ ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟ ΑΝΑΓΚΩΝ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ

Κατά τον προσδιορισμό των αναγκών των πελατών ανακύπτουν, και πρέπει να αναφερθούν, τα παρακάτω, βασικά, προβλήματα :

Η ανάγκη αποτελεσματικής επικοινωνίας. Αυτό οφείλεται, κύρια, στην ασάφεια της γλώσσας που χρησιμοποιείται καθώς, επίσης, και στην ακαταλληλότητα της ορολογίας. Και η δυσχέρεια επικοινωνίας δεν αναφέρεται μόνον σ' εκείνη μεταξύ πελατών και σχεδιαστών του προϊόντος /υπηρεσίας αλλά και μεταξύ των διαφόρων τμημάτων της επιχείρησης. Επίσης, δυσκολία επικοινωνίας παρουσιάζεται και

μεταξύ των επιχειρήσεων στους διάφορους κλάδους της οικονομικής δραστηριότητας.



Συμμετοχή των στελεχών και του υπόλοιπου προσωπικού, οι οποίοι μπορεί να επηρεάσουν την ποιότητα του προϊόντος.

Ευχέρεια της Διοίκησης να διακρίνει τις δραστηριότητες που έχουν προοπτική και επιτρέπουν σημαντικές βελτιώσεις στην ποιότητα, με επιλεκτική εφαρμογή της Q.F.D.

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΗΣ Q.F.D

Η μέθοδος της Q.F.D, με τη μορφή του "**σπιτιού ποιότητας**" παρέχει, στην τελική μορφή του, πλήθος πληροφοριών. Δηλαδή :

Τις ανάγκες των πελάτη. Αυτές αποτελούν τα χαρακτηριστικά του πελάτη, με τους αντίστοιχους συντελεστές βαρύτητας (=αξίες) για κάθε χαρακτηριστικό του προϊόντος, όπως τις αντιλαμβάνεται και διατυπώνονται στη "γλώσσα" του. Οι πληροφορίες αυτές προέρχονται από σχετική αξιολογική έρευνα της αγοράς (επιχείρησης και ανταγωνιστών).

Με βάση αυτά, προσδιορίζονται τα μετρήσιμα τεχνικά **χαρακτηριστικά του προϊόντος**, που ικανοποιούν τις ανάγκες των πελατών.

Στη συνέχεια, ακολουθούν τα **χαρακτηριστικά της διαδικασίας** (παραγωγής), που απαιτούνται για να ικανοποιηθούν τα χαρακτηριστικά του προϊόντος. Μαζί με αυτά διατυπώνονται και οι **επιδόσεις** της διαδικασίας (παραγωγής) για κάθε χαρακτηριστικό του προϊόντος.

Την **αξιολόγηση της σχέσης** μεταξύ των χαρακτηριστικών του προϊόντος και των χαρακτηριστικών της διαδικασίας (παραγωγής) (κεντρική μήτρα).

Την **αξιολόγηση των επιδόσεων** στα χαρακτηριστικά της διαδικασίας (παραγωγής), που επηρεάζουν την ποιότητα του προϊόντος.

Τον **καθορισμό της σχέσης** μεταξύ των χαρακτηριστικών της διαδικασίας (παραγωγής) (=οροφή του "σπιτιού"). Τον προσδιορισμό των επιθυμητών **στόχων ποιότητας**, για κρίσιμα χαρακτηριστικά της διαδικασίας (παραγωγής) και τις τεχνικές **δυσκολίες** (=προβλήματα), για την πραγματοποίησή τους.

Διάφορες **πληροφορίες**, σχετικά με την ποιότητα του προϊόντος και της διαδικασίας (παραγωγής).

Σε "ανοικτή" ανάπτυξη, το "**σπίτι ποιότητας**" εμφανίζεται, όπως στο διάγραμμα 6.2.

Διαδικασία Ανάπτυξης της Q.F.D

Η διαδικασία ανάπτυξης της Q.F.D πιο αναλυτικά, για εσωτερικούς πελάτες, ακολουθεί τις παρακάτω φάσεις:

Προσδιορισμός πελατών με τις ανάγκες τους. Ένα προκαταρκτικό στάδιο ανάπτυξης της Q.F.D αποτελεί ο καθορισμός των αναγκών των πελατών. Αυτό επιτυγχάνεται με την έρευνα αγοράς. Από αυτήν θα καθορισθούν οι πελάτες και οι ανάγκες τους, όπως προσδιορίζονται, με τα δικά τους λόγια, για τα επιθυμητά χαρακτηριστικά του προϊόντος. Μαζί, πρέπει να καθορισθούν και οι συντελεστές βαρύτητας (=σχετική σημαντικότητα), που οι πελάτες δίνουν στα επιθυμητά χαρακτηριστικά του προϊόντος. Η κλίμακα που

χρησιμοποιείται είναι από 1 (=χειρότερο) μέχρι 5 (=καλύτερο) ή με ποσοστό από 1 % μέχρι 100 %.

Προσδιορισμός χαρακτηριστικών του προϊόντος. Έχοντας προσδιορίσει τις ανάγκες των πελατών, το επόμενο βήμα είναι η επιλογή των χαρακτηριστικών του προϊόντος. Αυτά, κατά την προηγούμενη φάση, θεωρούνται κρίσιμα για την ικανοποίηση του πελάτη από άποψη ποιότητας του. Και ο καθορισμός αυτός διαφέρει, ανάλογα με τη χρήση του και τον πελάτη (εσωτερικό ή εξωτερικό πελάτη). Παραδείγματος χάρη, ο απαιτούμενος χρόνος παραγωγής του προϊόντος αποτελεί ένα από τα πιο σημαντικά χαρακτηριστικά του. Γιατί αυτός συνδέεται με το κόστος, το οποίο σχετίζεται ομότροπα με την ποιότητα του. Άρα, σε κάθε περίπτωση, πρέπει να υπάρχει στενή συνεργασία μεταξύ προμηθευτή και πελάτη, για τις απαραίτητες διευκρινίσεις /διορθώσεις, όσον αφορά τα χαρακτηριστικά του προϊόντος και όπου και όταν είναι σκόπιμο.

Καθορισμός επιδόσεων των χαρακτηριστικών του προϊόντος. Στη συνέχεια, δίπλα στις στήλες με τα χαρακτηριστικά του προϊόντος και τους συντελεστές βαρύτητας τους, πρέπει να προστεθούν οι επιδόσεις της διαδικασίας (παραγωγής) για κάθε κρίσιμο χαρακτηριστικό του προϊόντος. Η κλίμακα αξιολόγησης είναι από 1 (=χειρότερο) μέχρι 5 (=καλύτερο). Με βάση αυτά τα στοιχεία, είναι δυνατόν να υπολογισθεί ένας γενικός δείκτης απόδοσης της διαδικασίας (παραγωγής), για τη διαμόρφωση των επιθυμητών χαρακτηριστικών του προϊόντος.

Σύγκριση /αξιολόγηση με ανταγωνιστές. Η επιχείρηση που επιθυμεί να κατέχει υψηλή θέση στην αγορά ή να "χτυπήσει" τον ανταγωνιστή, είναι απαραίτητο να γνωρίζει κατά πόσο τα χαρακτηριστικά του προϊόντος, όπως έχουν προσδιορισθεί παραπάνω, είναι συγκρίσιμα με τα αντίστοιχα ανταγωνιστικά. Και συνεπώς, αν αυτό μπορεί να της εξασφαλίσει το ανταγωνιστικό συγκριτικό πλεονέκτημα.

Καθορισμός χαρακτηριστικών της διαδικασίας (παραγωγής).

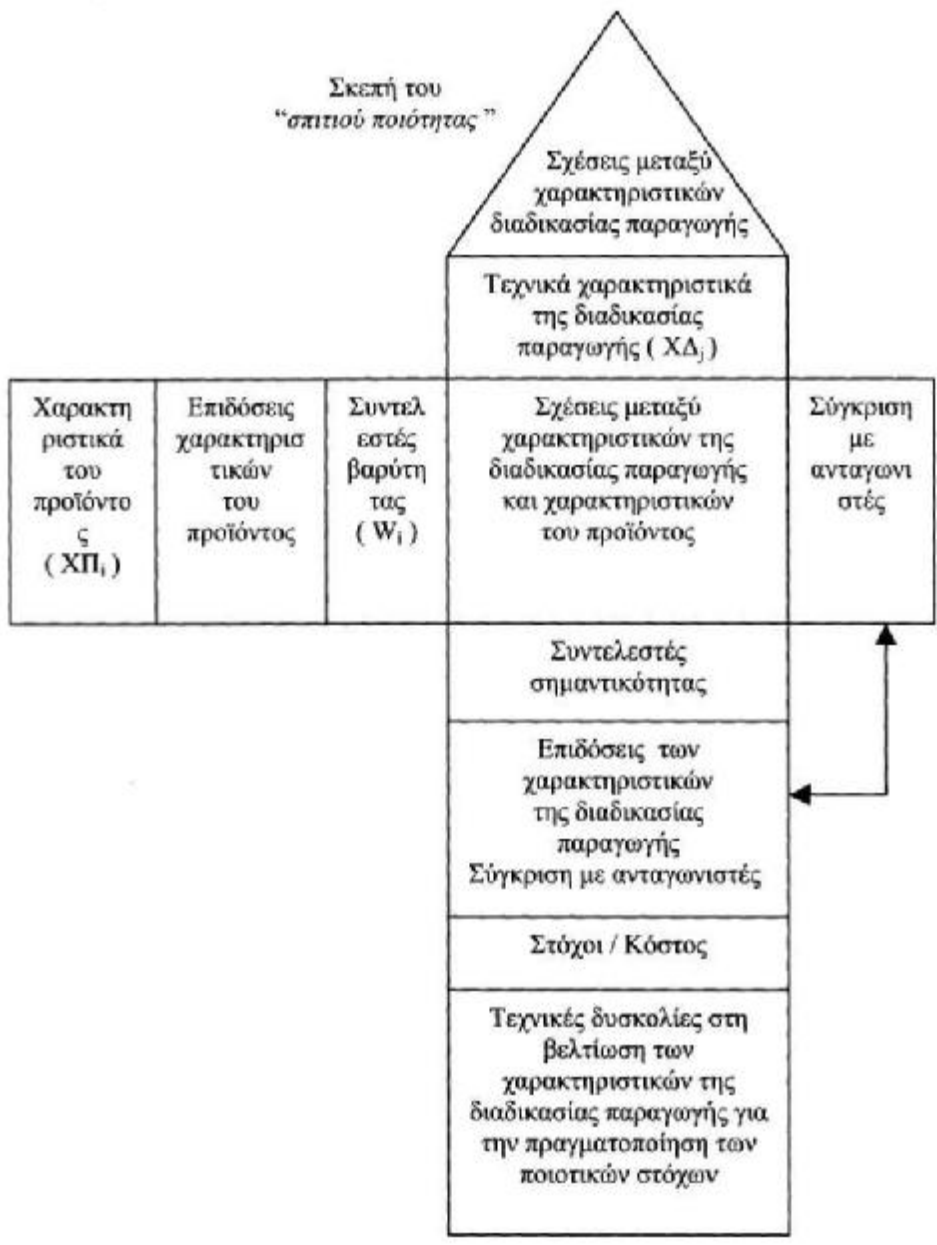
Ακολουθεί ο προσδιορισμός των (τεχνικών) χαρακτηριστικών της διαδικασίας (παραγωγής), τα οποία επηρεάζουν την ποιότητα του προϊόντος. Ή, ακολουθούν οι επιθυμητές αλλαγές τους, που θα επιτρέψουν τη βελτίωση της ποιότητας του προϊόντος και, σε τελική ανάλυση, την ικανοποίηση του πελάτη. Έτσι, προστίθενται, στο "σπίτι ποιότητας", οι ανάλογες στήλες, για τα λειτουργικά χαρακτηριστικά της διαδικασίας (παραγωγής). Μαζί, καθορίζονται και οι συντελεστές σημαντικότητας (=σχετική βαρύτητα), που συνδέονται με κάθε χαρακτηριστικό της διαδικασίας (παραγωγής).

Καθορισμός επιδόσεων των χαρακτηριστικών της διαδικασίας (παραγωγής).

Μετά την επιλογή των χαρακτηριστικών της διαδικασίας (παραγωγής), είναι αναγκαίο να καθορισθούν και οι επιδόσεις, για κάθε χαρακτηριστικό, το οποίο επηρεάζει την ποιότητα του προϊόντος. Και, συνήθως, τα χαρακτηριστικά της διαδικασίας (παραγωγής) διατυπώνονται ως μεταβλητές, με τις αντίστοιχες τιμές τους. Αυτές αποτελούν και τις επιδόσεις της διαδικασίας (παραγωγής). Και εδώ, χρησιμοποιείται η κλίμακα από 1 (=χειρότερο) έως 5 (=καλύτερο). Η αξιολόγηση των επιδόσεων για κάθε χαρακτηριστικό της διαδικασίας (παραγωγής), βοηθά στον υπολογισμό ενός γενικού δείκτη απόδοσης της, που επιτρέπει τη βελτίωση της ποιότητας του προϊόντος.

Καθορισμός σχέσεων μεταξύ χαρακτηριστικών προϊόντος και εκείνων της διαδικασίας (παραγωγής). Στην κεντρική "μήτρα" του "σπιτιού ποιότητας" παρουσιάζονται οι σχέσεις μεταξύ καθενός χαρακτηριστικού της διαδικασίας (παραγωγής), που επηρεάζει το καθένα χαρακτηριστικό του προϊόντος. Ο

βαθμός της συσχέτισης διατυπώνεται με σύμβολα, τα οποία αντιστοιχούν στη διαβάθμιση από ισχυρή σχέση (=10), μεσαία σχέση (=5) και ανίσχυρη σχέση (=1).



Διάγραμμα 6.2 : " Σπίτι της ποιότητας "

Καθορισμός σχέσεων μεταξύ χαρακτηριστικών της διαδικασίας (παραγωγής). Το "σπίτι ποιότητας" συμπληρώνεται από τη "σκεπή", συσχετίζοντας τα χαρακτηριστικά της διαδικασίας (παραγωγής), για να προσδιορισθεί το είδος και ο βαθμός συσχέτισης. Αυτή η σχέση εκφράζεται ως θετική (=ομόρροπη) ή αρνητική (=αντίρροπη)⁽⁸⁾ και με διαβάθμιση από δυνατή σχέση (=10), μεσαία σχέση (=5) και αδύνατη σχέση (=1).

Προσδιορισμός ποιοτικών στόχων για χαρακτηριστικά της διαδικασίας (παραγωγής). Έχουν προσδιορισθεί, μέχρι στιγμής,:

(α) Τα χαρακτηριστικά του προϊόντος και οι επιδόσεις τους.

(β) Τα χαρακτηριστικά της διαδικασίας (παραγωγής) και οι επιδόσεις καθώς, επίσης, και οι σχέσεις μεταξύ τους.

(γ) Ο γενικός δείκτης για το επίπεδο ποιότητας του προϊόντος και την απόδοση της διαδικασίας (παραγωγής).

Μετά από αυτά, πρέπει, τώρα, να καθορισθούν οι ποιοτικοί στόχοι, που αντιστοιχούν στις παραπάνω επιδόσεις της διαδικασίας (παραγωγής) (βελτιωμένες ή όχι), με κλίμακα, πάλι, από 1 (=χειρότερο) έως 5 (=καλύτερο), για κάθε χαρακτηριστικό της διαδικασίας (παραγωγής). Και η σχέση ποιοτικός στόχος προς επίδοση καθενός χαρακτηριστικού της διαδικασίας (παραγωγής) αναπροσαρμόζεται, για νέα βελτίωση της ποιότητας του προϊόντος.

Πρόβλεψη προβλημάτων (δυσκολιών) για πραγματοποίηση των ποιοτικών στόχων. Στην προσπάθεια πραγματοποίησης των ποιοτικών στόχων, με βάση τις επιδόσεις στα χαρακτηριστικά της διαδικασίας (παραγωγής), αναμένονται προβλήματα (δυσκολίες).

Αυτά είναι δυνατόν να προστεθούν στο "σπίτι ποιότητας", ως πρόσθετα στοιχεία (πληροφορίες). Η χρησιμοποιούμενη, πάλι, κλίμακα είναι από 1 (=χειρότερο) έως 5 (=καλύτερο).

Το "σπίτι ποιότητας", πλήρως συμπληρωμένο, παρουσιάζεται στο διάγραμμα 6.3.

Διατύπωση προτάσεων για βελτίωση της ποιότητας.

Με δεδομένο τις επιθυμητές αλλαγές στα χαρακτηριστικά της διαδικασίας (παραγωγής), από τη μια, και τα προβλήματα (δυσκολίες) για την πραγματοποίηση των επιδιωκόμενων ποιοτικών στόχων, από την άλλη, είναι δυνατόν να διατυπωθούν συγκεκριμένες και ιεραρχημένες προτάσεις. Αυτές γίνονται με βάση το κριτήριο του αναμενόμενου εσόδου προς το κόστος, που συνεπάγεται η υλοποίηση της σχετικής πρότασης.

Προγραμματισμός παραγωγής και διαδικασία ελέγχου.

Μετά τη σχεδίαση του προϊόντος και της διαδικασίας (παραγωγής), ακολουθεί ο προγραμματισμός της παραγωγής, με την απαιτούμενη διαδικασία ελέγχου της, για την πραγματοποίηση των στόχων ποιότητας.

Ανάπτυξη της Q.F.D. για Εξωτερικό Πελάτη και Προμηθευτή

Για την εφαρμογή της Q.F.D., στην περίπτωση που έχουμε εξωτερικό πελάτη, η παραπάνω ανάλυση διαφοροποιείται. Η βασική διαφορά, σε σχέση με την προηγούμενη ανάλυση, έγκειται στο γεγονός ότι οι ανάγκες των πελατών λαμβάνονται ως δεδομένες, από τη μια, και τα χαρακτηριστικά του προϊόντος θεωρούνται ως ελεγχόμενα, από την άλλη. Έτσι, πρέπει να συγκριθούν τα χαρακτηριστικά του προϊόντος της επιχείρησης με εκείνα των ανταγωνιστών. Επί πλέον, πρέπει να εκτιμηθούν, εκτός από τις επιδόσεις των χαρακτηριστικών του προϊόντος της επιχείρησης και οι αντίστοιχες επιδόσεις των χαρακτηριστικών του προϊόντος των καλύτερων από τους ανταγωνιστές της.

Ανάλογη ανάλυση ακολουθείται και για την περίπτωση του πελάτη/προμηθευτή, με τη συσχέτιση των αναγκών της επιχείρησης προς τα χαρακτηριστικά της διαδικασίας (παραγωγής) του προμηθευτή. Αλλά, η περίπτωση αυτή, για σημαντικούς προμηθευτές, μπορεί να αναλυθεί ομοίως με την πρώτη περίπτωση. Δηλαδή, θεωρώντας τον προμηθευτή ως προέκταση του εσωτερικού πελάτη (= στάδιο της διαδικασίας (παραγωγής) της επιχείρησης).

Αναθεώρηση /Τροποποίηση της Q.F.D.

Η μέθοδος της Q.F.D. πρέπει να επαναλαμβάνεται περιοδικά, για μελλοντική βελτίωση της ποιότητας του προϊόντος. Αυτό, φυσικά, εξαρτάται από το χρονικό διάστημα που απαιτείται για την υλοποίηση των επιλεγμένων αρχικών ποιοτικών στόχων. Κάτι τέτοιο, απαιτεί την αποτελεσματική και μόνιμη συνεργασία/συντονισμό μεταξύ των τμημάτων της επιχείρησης καθώς, επίσης, και μεταξύ της επιχείρησης και των πελατών και προμηθευτών.

ΔΕΥΤΕΡΟ ΜΕΡΟΣ:
ΘΑΛΑΣΣΙΕΣ ΜΕΤΑΦΟΡΕΣ

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΕΠΙΒΑΤΗΓΑ ΠΛΟΙΑ

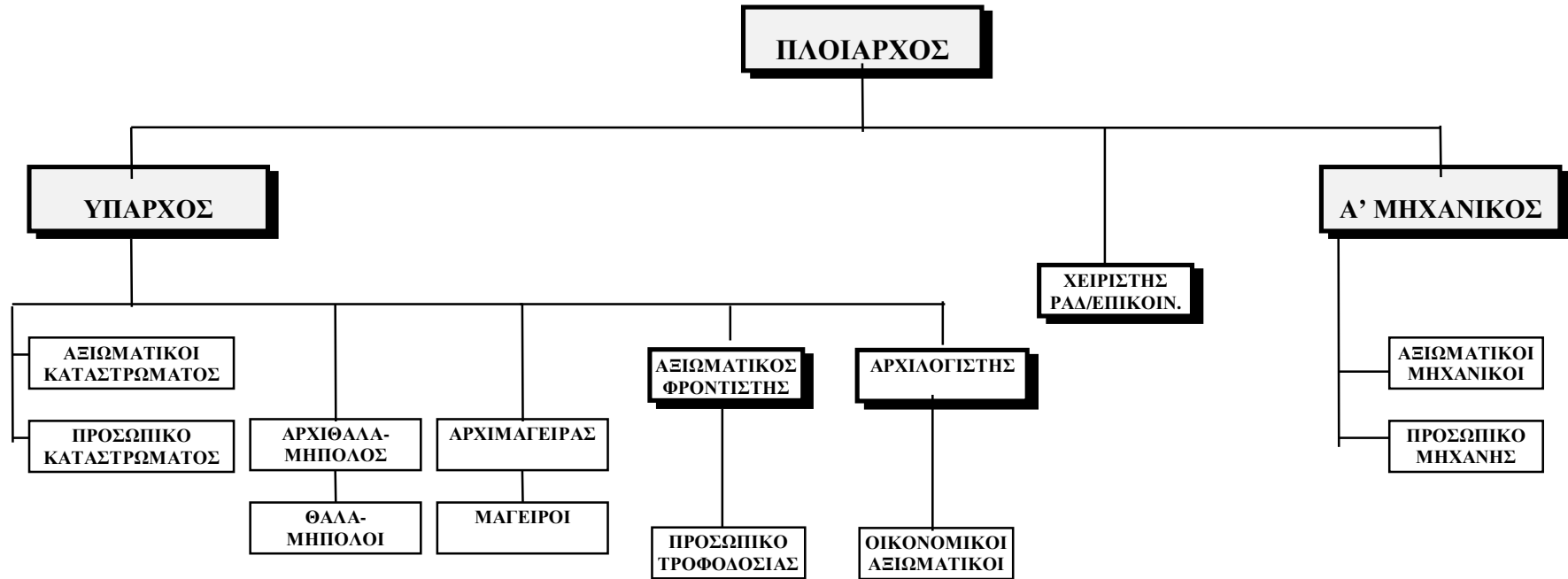




Πληροφορίες ως προς την ιεραρχία, τις βασικές αρμοδιότητες και τα καθήκοντα όλου του προσωπικού του πλοίου, το οποίο καλύπτει θέσεις διαφορετικού βαθμού οι οποίες δεν πρέπει για κανένα λόγο να μην καλύπτονται.

Πέραν των αναφερομένων στο παρόν κεφάλαιο πρέπει να ληφθούν υπόψη και να τηρούνται τα αναγραφόμενα στον Κανονισμό Εσωτερικής Υπηρεσίας των Ελληνικών Επιβατηγών Πλοίων (ΒΑ 683 / 4-8-60). Η οργάνωση των πλοίων της Εταιρείας είναι σύμφωνη με το οργανόγραμμα που ακολουθεί :

Οργανόγραμμα πλοίου



ΠΛΟΙΑΡΧΟΣ

ΔΙΟΙΚΗΣΗ:

Ο Πλοίαρχος είναι ο ανώτερος εκπρόσωπος της Εταιρείας επί του πλοίου. Είναι υπεύθυνος για την αξιοπλοΐα και την ασφάλεια του πλοίου, του υλικού και όλων των επιβαινόντων στο πλοίο. Κυβερνά το πλοίο και έχει πλήρη εξουσία επί της λειτουργίας του, εξασφαλίζοντας ότι πάντοτε θα έχει τις απαιτούμενες φυσικές και πνευματικές δυνάμεις για την ορθή επίβλεψη της.

ΕΞΟΥΣΙΑ:

Όλο το προσωπικό επί του πλοίου θεωρείται, δια νόμου και για όλες τις περιστάσεις, ως το πλήρωμα του πλοίου και είναι υπό τις διαταγές του Πλοιάρχου.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ:

Ο Πλοίαρχος θα μεριμνά πάντα για την αποτελεσματικότερη και οικονομικότερη λειτουργία του πλοίου.

ΤΕΛΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ:

Ο Πλοίαρχος έχει την τελική ευθύνη για οτιδήποτε συμβαίνει σε όλα τα διαμερίσματα του πλοίου.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΤΑΣΤΡΩΜΑΤΟΣ:

Έχει επίσης την κύρια ευθύνη για την εκπαίδευση των αξιωματικών, των δοκίμων αξιωματικών και του πληρώματος.

ΕΞΟΥΣΙΑ ΓΙΑ ΑΡΝΗΣΗ ΕΠΙΒΙΒΑΣΗΣ:

Ο Πλοίαρχος έχει την εξουσία να αρνηθεί την επιβίβαση ή αποβίβαση οποιουδήποτε επιβάτη, προμηθευτή ή άλλου προσώπου όταν θεωρεί ότι η παρουσία του είναι επιβλαβής για την ασφάλεια ή την πειθαρχία στο πλοίο του.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΑ:

Ο Πλοίαρχος είναι υπεύθυνος έναντι της Εταιρείας για την εξασφάλιση των οικονομικών συμφερόντων και του καλού ονόματος της Εταιρείας.

ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΟΥΣ ΝΟΜΟΥΣ ΚΑΙ ΤΟΥΣ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥΣ:

Ο Πλοίαρχος υποχρεούται να πληροφορείται και να συμμορφώνεται με τους νόμους και τους Κανονισμούς της χώρας όπου ελλιμενίζεται το πλοίο του και τα χωρικά ύδατα της οποίας διαπλέει.

ΠΕΙΘΑΡΧΙΑ:

Πρέπει να διατηρεί την πειθαρχία πάντα στο πλοίο του χρησιμοποιώντας όλα τα νόμιμα μέσα τα οποία διαθέτει. Προκειμένου να το πράξει, σε καταστάσεις ανάγκης εξουσιοδοτείται να λάβει οποιοδήποτε μέτρο σύμφωνα με την εμπειρία, την ναυτοσύνη και την κοινή λογική που διαθέτει και του επιτρέπουν οι κανονισμοί.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΟΥ ΥΠΑΡΧΟΥ:

Ο Πλοίαρχος πρέπει να εκπαιδεύει τον Ύπαρχο στο χειρισμό του πλοίου, προκειμένου ο Ύπαρχος να είναι ικανός να αναλάβει την διακυβέρνηση του πλοίου εφόσον απαιτηθεί. Ο τρόπος της πρακτικής εκπαίδευσης θα αποφασίζεται από τον Πλοίαρχο και πρέπει να ξεκινά με τις πλέον εύκολες συνθήκες.

Εάν ο Πλοίαρχος διαπιστώσει ότι ο Ύπαρχος δεν μπορεί να εξοικειωθεί με τον χειρισμό του πλοίου, πρέπει να το αναφέρει άμεσα στην Υπηρεσία Αρχιπλοιάρχων της Εταιρείας.

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΗΣ ΖΩΗΣ ΣΤΗ ΘΑΛΑΣΣΑ:

Η ασφάλεια των επιβατών, των οχημάτων και του πλοίου είναι πρώτη και υψίστης σημασίας απαίτηση της εταιρείας και πρέπει να είναι το πρώτο και πιο σημαντικό καθήκον του Πλοίαρχου και των Αξιωματικών.

Η Εταιρεία επισημαίνει την σημασία και αναμένει από τον Πλοίαρχο την εφαρμογή της φράσης "Πρώτα η Ασφάλεια" έναντι οποιασδήποτε ενέργειας και ότι είναι πολύ μικρό το κόστος που αναλογεί στην πρόληψη ατυχημάτων.

ΓΝΩΣΗ ΤΟΥ ΠΛΟΙΟΥ:

Ο Πλοίαρχος όταν ποωτοεπιβιβάζεται στο πλοίο πρέπει να εξοικειωθεί με τις λειτουργίες του πλοίου, τους χώρους ενδιαίτησης επιβατών, την απόδοση των μηχανών, τις σωσίβιες λέμβους και άλλο υλικό ασφαλείας, το ναυτιλιακό υλικό κτλ. Πρέπει να εξασφαλίσει ότι το πλοίο του είναι πλήρως εφοδιασμένο για να ταξιδέψει.

ΔΗΛΩΣΕΙΣ ΣΤΑ ΜΜΕ:

Ο Πλοίαρχος, οι Αξιωματικοί και το πλήρωμα του πλοίου απαγορεύεται να κάνουν δηλώσεις στα ΜΜΕ για θέματα που αφορούν την Εταιρεία, εκτός αν το ζητήσουν και λάβουν έγκριση από την Εταιρεία για κάθε περίπτωση.

ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ :

Είναι καθήκον του Πλοίαρχου σε συνεννόηση με τον Α΄ Μηχανικό και τον Ύπαρχο να προετοιμάσουν προσεκτικά και να υποβάλλουν τις αναφορές αξιολόγησης του προσωπικού υπό τις διαταγές τους.

ΑΔΕΙΑ ΑΠΟΥΣΙΑΣ:

Ο Πλοίαρχος εγκρίνει την άδεια απουσίας του προσωπικού Καταστρώματος. Όλο το προσωπικό που παίρνει άδεια, πρέπει να αφήνει διεύθυνση και τηλέφωνο προκειμένου να ειδοποιηθεί αν απαιτηθεί.

ΠΛΟΥΣ ΜΟΝΟ ΜΕ ΕΝΑ ΑΞΟΝΑ:

Σε περίπτωση που ένας άξονας του πλοίου δεν λειτουργεί για οποιοδήποτε λόγο, ο Πλοίαρχος πρέπει να ενημερώσει την Υπηρεσία Αρχιπλοιάρχων προκειμένου να αποφασισθεί αν το πλοίο θα ταξιδεύσει με ή χωρίς επιβάτες με έναν άξονα.

ΜΕΤΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ:

Ο Πλοίαρχος πρέπει να έχει πάντα υπόψη του ότι είναι Πλοίαρχος επιβατηγού και όχι φορτηγού πλοίου. Είναι καθήκον του οι επιβάτες να μην αισθάνονται μόνον ασφαλείς στο πλοίο αλλά και ότι έχουν όλες τις απαιτούμενες φροντίδες από έμπειρους και ευγενικούς Αξιωματικούς και πλήρωμα. Πρέπει να καταβάλλεται κάθε προσπάθεια για την επίτευξη αυτού του στόχου.

ΠΑΡΑΔΟΣΗ / ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΚΑΘΗΚΟΝΤΩΝ ΠΛΟΙΑΡΧΟΥ:

Προκειμένου να συνεχισθεί η επιτυχής διακυβέρνηση του πλοίου όταν γίνεται αντικατάσταση Πλοιάρχου η Εταιρεία ζητά την εφαρμογή των παρακάτω :

1. Να γίνει η πρόεπιση καταχώρηση στο επίσημο Ημερολόγιο του Πλοίου στην οποία να φαίνεται η ώρα και η ημερομηνία της παράδοσης / παραλαβής Πλοιάρχου η οποία θα υπογράφεται από τον παραδίδοντα και από τον παραλαμβάνοντα Πλοίαρχο.
2. Η καταχώρηση αυτή θα επιβεβαιώνει ότι έχουν εκτελεστεί οι ακόλουθες ενέργειες ικανοποιητικά και από τους δύο Πλοιάρχους :
 - α. Έχουν εκτελέσει κοινή επιθεώρηση του πλοίου η οποία περιλαμβάνει αποθήκες, ενδαιτήσεις επιβατών, ενδαιτήσεις πληρώματος, κοινόχρηστους χώρους, εστιατορίων κτλ. και έχει γίνει αντιληπτή η κατάσταση των χώρων αυτών.
 - β. Έχουν επιθεωρηθεί τα περιεχόμενα του ερμαρίου ασφαλείας του πλοίου και τα περιεχόμενα του όπως εγχειρίδια, ναρκωτικά κτλ.
 - γ. Το ναυτολόγιο του πλοίου, εγχειρίδιο και σχέδια του πλοίου πρέπει να επιθεωρηθούν και ελεγχθούν από τους δύο.
 - δ. Πρέπει να παραδοθούν όλα τα πιστοποιητικά του πλοίου, τα ελεγχόμενα έγγραφα του πλοίου και της εταιρείας.
 - ε. Έχει συμπληρωθεί και υπογραφεί από τους δύο Πλοιάρχους το έντυπο "ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ - ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ ΠΛΟΙΑΡΧΩΝ.
 - στ. Όταν περατωθεί η διαδικασία παράδοσης - παραλαβής καθηκόντων Πλοιάρχων πρέπει να γνωστοποιηθεί στην Εταιρεία.

ΕΞΟΥΣΙΑ ΤΟΥ ΠΛΟΙΑΡΧΟΥ: Η Εταιρεία δηλώνει εγγράφως ότι:

Ο Πλοίαρχος έχει την απεριόριστη και υπερισχύουσα εξουσία, τόσο κατά την διάρκεια της κανονικής λειτουργίας του πλοίου, όσο και σ' έκτακτες καταστάσεις να λαμβάνει διαφορετικές αποφάσεις απ' εκείνες που υπαγορεύονται από τις οδηγίες της εταιρείας

Ο Πλοίαρχος μπορεί και πρέπει να λαμβάνει αποφάσεις, χωρίς ν' απαιτείται προηγούμενη έγκριση της εταιρείας, σχετικά με τα απαραίτητα μέτρα για την προστασία της ανθρώπινης ζωής, του πλοίου, του φορτίου και του περιβάλλοντος.

ΥΠΑΡΧΟΣ

Ο Ύπαρχος είναι δεύτερος στην ιεραρχία διοίκησης του πλοίου. Πρέπει να είναι κάτοχος διπλώματος Πλοίαρχου. Πρέπει να έχει πρακτική γνώση των καθηκόντων του Πλοίαρχου και πρέπει να είναι αξιολογημένος ικανός να τον αντικαταστήσει τον Πλοίαρχο.

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΥΠΑΡΧΟΥ

- Ø Συντήρηση και γενική εμφάνιση του πλοίου.
- Ø Αστυνόμευση και διατήρηση τάξης στο πλοίο.
- Ø Καθαριότητα χώρων ενδιαίτησης, κουζίνας, γκαράζ, καταστρωμάτων, τροφαιοθηκών.
- Ø Εποπτεία γυμνασίων και καλής λειτουργίας σωστικών και πυροσβεστικών μέσων.
- Ø Κατανομή εργασίας στο πλήρωμα καταστρώματος.
- Ø Στοιβασία οχημάτων και μποτσάρισμα αυτών.
- Ø Εφοδιασμός υλικών καταστρώματος και έλεγχος της κατανάλωσης αυτών.
- Ø Εφοδιασμός πόσιμου νερού και έλεγχος κατάστασης δεξαμενών νερού.
- Ø Διάθεση απορριμμάτων.
- Ø Επίλυση αιτημάτων και τυχόν παραπόνων επιβατών και πληρώματος.
- Ø Διευθέτηση βλαβών μηχανημάτων σε συνεργασία με τους τεχνικούς.
- Ø Σύνταξη έκθεσης ζημιών σε οχήματα.
- Ø Παροχή πρώτων βοηθειών σε ασθενείς.
- Ø Μετάδοση κανόνων συμπεριφοράς και πειθαρχίας στο πλήρωμα.
- Ø Ευθύνεται για την στεγανοποίηση καταπελτών και λοιπών στεγανών θυρών.
- Ø Σε κακοκαιρία φροντίζει για την ασφάλεια του πλοίου και του εξαιρετισμού.
- Ø Προσέχει να μην μπαίνουν επιβάτες χωρίς εισιτήριο στο πλοίο.
- Ø Προσέχει να μην φορτωθούν εκρηκτικές ύλες και άλλες απαγορευμένες από τον IMO ύλες.
- Ø Ελέγχει να μην εξάγονται εφόδια έξω από το πλοίο.
- Ø Συνάπτει δημόσιες σχέσεις με τους επιβάτες - πελάτες της εταιρείας.
- Ø Βοηθά τον πλοίαρχο στις ορμήσεις και αναχωρήσεις όποτε χρειασθεί.
- Ø Επιβλέπει εάν τηρούνται σωστά οι φυλακές του πληρώματος.
- Ø Επιβλέπει τον μεθοδικό ψεκασμό των εντόμων.
- Ø Επιβλέπει την καλή ποιότητα των τροφίμων και των εδεσμάτων.
- Ø Επιβλέπει τη σωστή λειτουργία των κυλικείων και συμμετέχει στο κλείσιμο των ταμειακών μηχανών.
- Ø Επιτηρεί την ομοιογενή εμφάνιση του πληρώματος και την άψογη συμπεριφορά απέναντι στους επιβάτες.
- Ø Ότι άλλο προβλέπεται από τον κανονισμό εσωτερικής υπηρεσίας

ΒΑΡΔΙΕΣ:

Δεν εκτελεί βάρδιες.

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ:

Είναι υπεύθυνος για την καθαριότητα ολόκληρου του πλοίου. Είναι υπεύθυνος για την πειθαρχία του προσωπικού. Είναι υπεύθυνος για την εκτέλεση των εργασιών σχετικά με την εν γένει φροντίδα και συντήρηση του πλοίου.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΑΠΟΔΟΣΗ:

Πρέπει να λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα ώστε κανένα τμήμα να μην παραμελείται και να γίνεται αυστηρή οικονομία στα έξοδα για κάλυψη των αναγκών του πλοίου.

ΠΡΩΤΗ ΕΠΙΒΙΒΑΣΗ ΣΤΟ ΠΛΟΙΟ:

Όταν ο Ύπαρχος πρωτοεπιβιβάζεται σε ένα πλοίο πρέπει να εκτελέσει προσεκτική επιθεώρηση της Επιστασίας Καταστρώματος και αναφέρει αναλυτικά τα αποτελέσματα στον Πλοίαρχο. Πρέπει να μελετήσει και ελέγξει την απογραφή της Επιστασίας Καταστρώματος και να αναφέρει τα αποτελέσματα στον Πλοίαρχο εγγράφως.

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΛΟΙΟΥ:

Είναι υπεύθυνος για την κατάσταση των ενδιαιτήσεων του πληρώματος και των επιβατών, το γκαράζ, όλα τα σωστικά μέσα και υλικό, τους συναγερμούς πυρανίχνευσης και πυρασφάλειας, τα μέσα πυρόσβεσης, το σύστημα πρόσδεσης, τις κλίμακες, τις θύρες κτλ. και εξασφαλίζει ότι εκτελούνται κατάλληλες νυχτερινές βάρδιες και υπάρχει ο αναγκαίος φωτισμός σε όλα τα διαμερίσματα της Επιστασίας Καταστρώματος.

ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΟ ΠΛΟΙΟΥ:

Ελέγχει το ημερολόγιο Πλοίου και το πώς συμπληρώνεται από τους Αξιωματικούς Φυλακής Γέφυρας. Πρέπει να εξασφαλίζει ότι καταγράφεται στο Ημερολόγιο οποιαδήποτε ζημιά υφίσταται στο πλοίο, όσο μικρή και αν είναι.

ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ:

Πρέπει να είναι γνώστης όλων των Εγκυκλίων και Κανονισμών της Εταιρείας και είναι υπεύθυνος για την πλήρη ενημέρωση για αυτούς από όλους τους Αξιωματικούς και τα μέλη του πληρώματος.

ΑΝΕΣΕΙΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ:

Επιβλέπει ότι όλες οι εργασίες συντήρησης ή επισκευής που εκτελούνται στο πλοίο, θα ενοχλούν κατά το δυνατόν λιγότερο τις ανέσεις των επιβατών.

ΑΝΑΓΓΕΛΙΑ ΑΠΟΠΛΟΥ:

Ελέγχει την αναγραφή του χρόνου απόπλου του πλοίου στην πινακίδα αναγγελίας απόπλου.

ΦΡΟΥΡΗΣΗ ΤΟΥ ΠΛΟΙΟΥ:

Είναι υπεύθυνος για την φρούρηση του πλοίου και επιβλέπει προσωπικά το αρμόδιο προσωπικό.

ΥΓΙΕΙΝΗ:

Είναι υπεύθυνος για όλα τα θέματα υγιεινής και λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για συμμόρφωση με τους Κανονισμούς Δημόσιας Υγιεινής. Είναι υπεύθυνος σε συνεργασία με τον Α΄ Μηχανικό για την χλωρίωση του πόσιμου νερού και για την

χλωρίωση της πισίνας, αν υπάρχει, καθώς και για την συντήρηση και καθαρισμό των δεξαμενών ποσίμου νερού.

ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΠΛΟΙΟΥ:

Πρέπει να έχει το πλοίο έτοιμο για επιθεώρηση από τον Πλοίαρχο όταν απαιτηθεί. Αναμένεται να έχει καθαριστεί όλο το πλοίο και να βρίσκεται σε καλή κατάσταση.

ΝΥΚΤΕΡΙΝΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΣΩΣΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΥΡΟΣΒΕΣΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ:

Ο Ύπαρχος εκτελεί νυχτερινή επιθεώρηση του πλοίου και ελέγχει ότι όλα τα πυροσβεστικά μέσα είναι έτοιμα για χρήση, ότι όλα τα σωστικά μέσα (λέμβοι, σχεδίες) είναι έτοιμα για χρήση, ότι όλες οι στεγανές θύρες του πλοίου λειτουργούν ικανοποιητικά. Τα αποτελέσματα τα αναφέρει στον Πλοίαρχο.

ΜΕΤΡΑ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΚΑΚΟΚΑΙΡΙΑΣ:

Όταν αναμένεται κακοκαιρία ο Ύπαρχος πρέπει να λαμβάνει ιδιαίτερα μέτρα για την ασφάλιση των θυρίδων, πλευρικών θυρών και των σωσίβιων λέμβων. Φροντίζει για την ασφάλιση όλων των καθισμάτων από τα ανοικτά καταστρώματα.

Όλες οι θύρες προς την θάλασσα κλείνονται και ασφαλιζονται και τοποθετούνται πινακίδες που να απαγορεύουν την έξοδο των επιβατών. Γίνονται ανακοινώσεις από το σύστημα ανακοινώσεων που συνιστούν στους επιβάτες να αποφεύγουν τις περιττές μετακινήσεις.

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΟΥ ΠΛΗΡΩΜΑΤΟΣ:

Ο Ύπαρχος εξασφαλίζει ότι όλα τα μέλη του πληρώματος που εργάζονται σε εργασία που μπορεί να τους προξενήσει ατύχημα, φέρουν όλον τον απαραίτητο εξοπλισμό ασφαλείας.

ΘΕΣΕΙΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΚΑΤΑ ΤΟΥ ΠΛΟΥ:

Ο Ύπαρχος ελέγχει ότι οι Αξιωματικοί και το πλήρωμα είναι στις θέσεις τους προ του απόπλου και έχουν προετοιμάσει το υλικό τους κατά τρόπο ώστε ο απόπλους να γίνει την προγραμματισμένη ώρα.

Εξασφαλίζει ότι οι κάβοι πρόσδεσης παραμένουν δεμένοι μέχρις ότου κλείσουν και ασφαλίσουν οι πόρτες εισόδου στο πλοίο.

Έχει τον έλεγχο των γυμνασίων πυρασφαλείας και των γυμνασίων των σωστικών μέσων και του προσωπικού που συμμετέχει σ' αυτά. Είναι υπεύθυνος για την καλή εμφάνιση και την συμπεριφορά όλου του προσωπικού δίδοντας ιδιαίτερη προσοχή στο προσωπικό που έρχεται σε επαφή με τους επιβάτες.

ΑΞΙΩΜΑΤΙΚΟΙ - ΓΕΝΙΚΕΣ ΚΑΤΕΥΘΥΝΣΕΙΣ:

Όλοι οι Αξιωματικοί πρέπει να είναι ενήμεροι για το Σύστημα Ασφαλούς Διαχείρισης που εφαρμόζεται στην Εταιρεία και τα πλοία της.

Είναι καθήκον των Αξιωματικών του πλοίου να ενημερώσουν κατάλληλα τον Πλοίαρχο για όλες τις δραστηριότητες, των τμημάτων τους, την κατάσταση του υλικού και την δραστηριότητα του προσωπικού υπό τις διαταγές τους.

Κάθε αξιωματικός είναι υπεύθυνος προς τον Πλοίαρχο, διαμέσου του διευθυντού της επιστασίας του και πρέπει να αποδέχεται όλες τις διαταγές που προέρχονται από τους ανωτέρους του και να είναι σε τέτοια φυσική και πνευματική κατάσταση **ώστε να αντεπεξέρχεται στα καθήκοντά του.**

Γενικά μία διαταγή που θεωρείται αναίτια πρέπει πρώτα να εκτελείται και μετά να αναφέρεται το θέμα στον Πλοίαρχο.

Η μόνη εξαίρεση που επιτρέπεται είναι όταν η εκτέλεση μίας διαταγής μπορεί να βλάψει την ασφάλεια του ατόμου ή του πλοίου.

Οι Αξιωματικοί πρέπει να αποφεύγουν την δημόσια φωνασκία και επίπληξη των υφισταμένων τους. Αυτό δημιουργεί άσχημη εντύπωση στους επιβάτες που συνήθως δεν μπορούν να καταλάβουν για ποιο λόγο επιπλήττεται ένα μέλος του πληρώματος και τείνει να συμπαθήσει τον επιπληττόμενο γιατί τον θεωρεί θύμα. Γι' αυτό οποιαδήποτε επίπληξη, όταν απαιτείται, πρέπει να γίνεται προσωπικά με προσεκτικό τρόπο και χωρίς την παρουσία επιβατών.

Όλοι οι Αξιωματικοί πρέπει να έχουν κατά νου ότι εργάζονται σε επιβατηγό πλοίο και γι' αυτό τον λόγο η εμφάνισή τους, η συμπεριφορά τους και ο τρόπος με τον οποίο χειρίζονται τους επιβάτες έχει μεγάλη σημασία.

Δεν είναι αρκετό για τους Αξιωματικούς να είναι καλοί ναυτικοί πρέπει επίσης να εμφανίζονται και να συμπεριφέρονται σαν Αξιωματικοί και κύριοι. Πρέπει πάντα να έχουν κατά νου ότι καθοδηγούν τους υφισταμένους τους και πρέπει να τους δίδουν το καλό παράδειγμα για να το ακολουθήσουν.

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΑΞΙΩΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΡΩΜΑΤΟΣ:

Τα πλοία της εταιρείας είναι επανδρωμένα με 3 ή 4 Αξιωματικούς Καταστρώματος οι οποίοι όλοι είναι υφιστάμενοι του Υπάρχου.

Η ευθύνη σε θέματα Ασφαλείας έκαστου Αξιωματικού καθορίζεται σύμφωνα με τα καθήκοντά τους όπως παρακάτω :

- α. Αξιωματικός Ασφαλείας.
- β. Βοηθός Αξιωματικού Ασφαλείας.
- γ. Αξιωματικός Ναυσιπλοΐας.
- δ. Αξιωματικός Βοηθός Ιατρικής Μέριμνας.

Οι Πλοίαρχοι υποχρεούνται να αναφέρουν στην Αναφορά του Πλοίαρχου τα ονοματεπώνυμα των Αξιωματικών με τα ανωτέρω καθήκοντα.

Τα καθήκοντα ανατίθενται από τον Πλοίαρχο λαμβάνοντας υπόψη τις δυνατότητες του κάθε Αξιωματικού, την προηγούμενη εμπειρία και τις γνώσεις τους, την θέληση και την πρωτοβουλία τους και τα εναλλάσσει κατά καιρούς προκειμένου όλοι οι Αξιωματικοί να αυξήσουν τις εμπειρίες τους.

Ειδικά για την εναλλαγή καθηκόντων του Αξιωματικού Ασφαλείας πρέπει να υπάρχει η έγκριση του ΕΠ.

Όλοι οι Αξιωματικοί Καταστρώματος που εκτελούν καθήκοντα Αξιωματικού Φυλακής Γέφυρας πρέπει να είναι πλήρως αξιολογημένοι με πτυχία ανάλογα των καθηκόντων τους στο πλοίο. Η πολιτική της εταιρείας είναι να ενθαρρύνει τους Αξιωματικούς για να αποκτήσουν πτυχία υψηλότερης στάθμης από τα καθήκοντά τους.

Ανεξάρτητα με την εμπειρία τους σε άλλες εταιρείες, όλοι οι Αξιωματικοί Καταστρώματος που πρωτοεπιβιβάζονται, θεωρούνται αρχικά ως εκπαιδευόμενοι. Εκτελούν βάρδια ως βοηθοί των εμπείρων Αξιωματικών που υπηρετούν στα πλοία για μία περίοδο έως ένα μήνα.

Ο Πλοίαρχος είναι υπεύθυνος να αποφασίσει αν οι εκπαιδευόμενοι Αξιωματικοί είναι ικανοί να εκτελέσουν μόνοι τους βάρδια πριν τους αναθέσει την υπευθυνότητα αυτή, εξασφαλίζοντας ότι η χρονική διάρκεια της βάρδιας του κάθε Αξιωματικού θα του επιτρέψει να έχει τις φυσικές και ψυχικές δυνάμεις για να ανταπεξέλθει στα καθήκοντά του.

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ Α' ΥΠΟΠΛΟΙΑΡΧΟΥ

Είναι υπεύθυνος για :

- Ø Προετοιμασία γέφυρας στον απόπλου και κατάπλου.
- Ø Κατά τον απόπλου και κατάπλου από τα λιμάνια ως Α/Φ στη γέφυρα.
- Ø Κατά την επιβίβαση των επιβατών ευρίσκεται στην είσοδο του πλοίου.
- Ø Ναυτολόγιο του πλοίου, συμβάσεις πληρώματος, Δελτία νεοπροσληφθέντων, φυλλάδια, μεταβολές πληρώματος και Λιμεναρχείο για άδεια κατάπλου και απόπλου, ναυτολογήσεις.
- Ø Κατά την αποβίβαση ευρίσκεται στον καταπέλτη.
- Ø Πρόχειρο Ημερολόγιο στη βάρδια και κατά τον κατάπλου και απόπλου, καθαρό Ημερολόγιο Γέφυρας, αντιγραφή μετά (τις οδηγίες ή ενημέρωση) του Πλοιάρχου.
- Ø Χαρτιά που χρειάζεται το πλήρωμα από το πλοίο.
- Ø Επίβλεψη στην παραλαβή της τροφοδοσίας.
- Ø Εκ περιτροπής επιβλέπων Αξιωματικός στο Καζίνο του πλοίου, εφόσον υπάρχει.
- Ø 10. Ότι άλλο προβλέπεται από τον κανονισμό εσωτερικής υπηρεσίας

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ Β' ΥΠΟΠΛΟΙΑΡΧΟΥ

- Ø Φυλακή Γέφυρας 08:00 - 12:00 και 20:00 - 24:00.
- Ø Κατά τις προσορμίσεις και αναχωρήσεις από τα λιμάνια ευρίσκεται στην πρύμνη.
- Ø Κατά την φόρτωση των οχημάτων ευρίσκεται στην προβλήτα για τον διαχωρισμό των Ι.Χ. κατά είδος και λιμένα προορισμού και αποστολή τους στην είσοδο του πλοίου σε συνεργασία με τον Αξιωματικό Φόρτωσης του γκαράζ και τον Ύπαρχο σύμφωνα με το Σχέδιο Φόρτωσης και το Λογιστήριο.
- Ø Έλεγχος καλής λειτουργίας των ηλεκτρονικών οργάνων της γέφυρας με την παρακολούθηση και συνεχή χρήση σύμφωνα με τις οδηγίες χρήσης του κατασκευαστή και συνεχή μελέτη των Εγχειριδίων.
- Ø Εκτέλεση γυμνασίων σε συνεργασία με Ύπαρχο και λοιπούς Αξιωματικούς Καταστρώματος.
- Ø α) Παρακολούθηση παραλαβής ύδατος και συμπλήρωση αντίστοιχου βιβλίου.
- Ø β) Παράδοση απορριμμάτων μετά των σχετικών παραστατικών και αναφορά στον Ύπαρχο.
- Ø Συμπλήρωση των Sea Abstracts και μηνιαίου ενημερωτικού δελτίου.
- Ø Εκ περιτροπής Αξιωματικός Φυλακής κατά την διάρκεια παραμονής του πλοίου στα λιμάνια.
- Ø Επίβλεψη και έλεγχος παραλαβής τροφίμων.
- Ø Εκ περιτροπής επιβλέπων Αξιωματικός στο Καζίνο του πλοίου εφόσον υπάρχει.
- Ø Αν για οποιοδήποτε λόγο απουσιάζει ο Αξιωματικός Ασφαλείας (άδεια - διανυκτέρευση) υπεύθυνος για την ασφάλεια του πλοίου κάτω από τις οδηγίες και υποδείξεις του Υπάρχου.
- Ø Ότι άλλο προβλέπεται από τον κανονισμό εσωτερικής υπηρεσίας

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ Α' ΑΝΘΥΠΟΠΛΟΙΑΡΧΟΥ

- Ø Φυλακή Γέφυρας 04:00-08:00 και 16:00-20:00.
- Ø Έλεγχος και διόρθωση χαρτών και ναυτιλιακών βοηθημάτων.
- Ø Περιοδικός Έλεγχος (όσο κατά το δυνατόν) καλής λειτουργίας ναυτιλιακών οργάνων γέφυρας.
- Ø Καθαρισμός και περιποίηση εσωτερικών χώρων γέφυρας.
- Ø Κατά τις αφίξεις - αναχωρήσεις του πλοίου ευρίσκεται στην πλώρη.
- Ø Κατά την διάρκεια της φόρτωσης, διαχωρισμός αυτοκινήτων στη προβλήτα και φόρτωση αυτών ανάλογα με τις εντολές του Υπάρχου.
- Ø Κατά την διάρκεια της εκφόρτωσης στους καταπέλτες. Έλεγχος σωστής και ομαλής εξόδου των αυτοκινήτων από το γκαράζ.
- Ø Σε αρκετές περιπτώσεις υπεύθυνος φόρτωσης γκαράζ.
- Ø Κατά την διάρκεια των γυμνασίων Βοηθός Υπάρχου στην εκπαίδευση του πληρώματος. Λέμβαρχος σε σωσίβια λέμβο.
- Ø Εκ περιτροπής επιβλέπων Αξιωματικός στο Καζίνο του πλοίου εφόσον υπάρχει.
- Ø Επίβλεψη τροφοδοσίας και έλεγχος παραλαβής τροφίμων.
- Ø Γραφικές εργασίες.
- Ø α) Αιτήσεις Εφοδιασμού Υλικών.
- Ø β) Δελτία Εισαγωγής Υλικών.
- Ø γ) Δελτία Εξαγωγής Υλικών.
- Ø δ) Δελτία Αναγγελίας βλάβης και Αίτησης Επισκευής.
- Ø ε) Δελτία Παρακολούθησης Επισκευής.
- Ø στ) Δελτία απαλλαγής εμπορευμάτων από Φ.Π.Α.
- Ø ζ) Απογραφή Υλικών Καταστρώματος.
- Ø Έλεγχος Πιστοποιητικών Πλοίου, ενημέρωση Πλοιάρχου. Παραλαβή νέων Πιστοποιητικών κάτω από τις εντολές του Πλοιάρχου.
- Ø Εκ περιτροπής Αξιωματικός Φυλακής κατά την διάρκεια παραμονής του πλοίου στα λιμάνια.
- Ø Ότι άλλο προβλέπεται από τον κανονισμό εσωτερικής υπηρεσίας

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ Β' ΑΝΘΥΠΟΠΛΟΙΑΡΧΟΥ

- Ø Βοηθός Αξιωματικός Ασφαλείας ο οποίος τελεί υπό τις διαταγές του Υπάρχου.
- Ø Εκ περιτροπής επιβλέπων Αξιωματικός στο Καζίνο εφόσον υπάρχει και Slot Machines του πλοίου.
- Ø Εκ περιτροπής Αξιωματικός Φυλακής κατά την διάρκεια παραμονής του πλοίου στο λιμάνι.
- Ø Υπεύθυνος για την πληρότητα, την καλή συντήρηση και την ετοιμότητα των σωσιβίων λέμβων και όλων γενικά των σωστικών και πυροσβεστικών συσκευών του πλοίου, συμμορφούμενος προς τους εν ισχύ Κανονισμούς της Διεθνούς Συμβάσεως "Περί Ασφαλείας της Ανθρώπινης Ζωής στη Θάλασσα" και της Ε.Ε.Π. τηρών το βιβλίο Γενικών Επιθεωρήσεων και Γυμνασίων του πλοίου.
- Ø Υπεύθυνος για την ύπαρξη και διαχείριση του αναγκαίου φαρμακευτικού υλικού στο φαρμακείο του πλοίου τελών υπό τις άμεσες διαταγές και τον έλεγχο Πλοιάρχου και Υπάρχου.
- Ø Αποκλειστική Επιμέλεια και έλεγχο των πρυμναίων βαρούλκων κατά την πρόσδεση και απόδεση του πλοίου από τα λιμάνια τελών σε συνεχή επαφή με την γέφυρα, παρέχει στον Πλοίαρχο κάθε πληροφορία που θα ζητήσει εκτελώντας τις διαταγές του.

- Ø Έλεγχος για την καλή και ασφαλή στοιβασία οχημάτων και μπουτάρια αυτών στα γκαράζ, τελών υπό τις οδηγίες του Υπάρχου.
- Ø Έλεγχος σωστής και ασφαλούς, ομαλής εισόδου και εξόδου οχημάτων και επιβατών από τα γκαράζ.
- Ø Εκ περιτροπής Αξιωματικός για την επίβλεψη τροφοδοσίας και έλεγχος παραλαβής τροφίμων και αφορολογήτων ειδών.
- Ø Υπεύθυνος για την εργασία κατασариδοκτονίας του πλοίου σε συνεργασία με τους Προϊσταμένους Τμημάτων, τηρώντας το Βιβλίο Κατασариδοκτονίας.
- Ø Υπεύθυνος εκτέλεσης γυμνασίων, ενημέρωσης πληρώματος σε συνεργασία με Υπαρχο και Αξιωματικούς Καταστρώματος.
- Ø Υπεύθυνος για την σωστή τήρηση Κανόνων Ασφαλείας και Περιπολίας από τον νυχτοφύλακα ρολογά του πλοίου και τήρηση Βιβλίου Περιπολιών.
- Ø Εάν για οποιοδήποτε λόγο απουσιάσει ή κάποιος Αξιωματικός (άδεια - διανυκτέρευση) αντικαθιστά αυτόν στην φυλακή Γέφυρας.
- Ø Υπεύθυνος για την τάξη, ευπρέπεια και φύλαξη των σημαιών ή σημάτων.
- Ø Ότι άλλο προβλέπεται από τον κανονισμό εσωτερικής υπηρεσίας

ΡΑΔΙΟΤΗΛΕΓΡΑΦΗΤΕΣ (ΣΥΜΒΑΤΙΚΟΙ ΣΤΑΘΜΟΙ)

Η υπηρεσία ραδιοεπικοινωνιών των πλοίων της Εταιρείας εκτελείται σύμφωνα με τις ραδιοεπικοινωνιακές υποχρεώσεις, οι οποίες καθορίζονται στην Διεθνή Σύμβαση Τηλεπικοινωνιών, στον Διεθνή Κανονισμό Ραδιοεπικοινωνιών και στην SOLAS.

Ο Ασύρματος των πλοίων είναι επανδρωμένος με δύο Ραδιοτηλεγραφετές εκ των οποίων ο Προϊστάμενος Ραδιοτηλεγραφετής έχει ως κύρια ευθύνη την λειτουργία και την συντήρηση του Ραδιοεπικοινωνιακού υλικού.

Είναι επίσης υπεύθυνος για όλες τις απαιτήσεις επικοινωνιών ανάγκης, περιλαμβανομένου του υλικού των σωσίβιων λέμβων, για τον εβδομαδιαίο έλεγχο και την συντήρηση του υλικού αυτού σύμφωνα με τους Κανονισμούς.

Η εκπομπή και λήψη όλων των μηνυμάτων στον Ασύρματο πρέπει να είναι υπό τον έλεγχο του Πλοιάρχου.

Ο Ασύρματος θεωρείται "ΑΠΑΓΟΡΕΥΜΕΝΗ ΠΕΡΙΟΧΗ" για του επισκέπτες, τα μη εξουσιοδοτημένα μέλη του πληρώματος και τους επιβάτες.

Όλα τα εξερχόμενα μηνύματα πρέπει να δίδονται στον Προϊστάμενο Ραδιοτηλεγραφετή εγγράφως και όλα τα εισερχόμενα σήματα διανέμονται στους αποδέκτες σε αντίγραφο που μονογράφεται από τον Προϊστάμενο Ραδιοτηλεγραφετή.

Οι Ραδιοτηλεγραφετές δεν εκτελούν άλλα καθήκοντα και βάρδιες εκτός από εκείνα που έχουν σχέση με την λειτουργία και την συντήρηση του υλικού Ραδιοεπικοινωνιών και τα καθήκοντα που έχουν σχέση με καταστάσεις ανάγκης σχετικές με την ασφάλεια του πλοίου.

Οι Ραδιοτηλεγραφετές απαγορεύεται να στέλνουν προσωπικά μηνύματα χωρίς να γίνεται η ανάλογη χρέωση.

Ο Προϊστάμενος Ραδιοτηλεγραφετής είναι υπεύθυνος απέναντι στον Πλοίαρχο για την ισχύ και ανανέωση των πιστοποιητικών του Ασυρμάτου.

Εκτός από την δημόσια ανταπόκριση όπως καθορίζεται στους Κανονισμούς, οι Ραδιοτηλεγραφετές των πλοίων παρέχουν στους επιβάτες ιδιωτική ανταπόκριση (τηλεφωνικές επικοινωνίες, τηλεγραφήματα) με αντίστοιχη χρέωση των επιβατών.

Σε κατάσταση ανάγκης όταν ο Πλοίαρχος διατάξει τον Προϊστάμενο Ραδιοτηλεγραφετή να εκπέμψει σήμα κινδύνου (SOS) αυτός εκτελεί και παραμένει στη θέση του μέχρι την τελευταία στιγμή εγκαταλείποντας το πλοίο μαζί με τον Πλοίαρχο.

Η διαταγή εκπομπής του σήματος κινδύνου δίδεται εγγράφως από τον Πλοίαρχο. Η προφορική εντολή για κάτι τέτοιο δεν θεωρείται επαρκής.

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΡΑΔΙΟΤΗΛΕΓΡΑΦΗΤΩΝ

- Ø Για την καλή λειτουργία και συντήρηση όλων των συσκευών Ραδιοεπικοινωνιών είναι υπεύθυνος ο Προϊστάμενος Ραδιοτηλεγραφετής.
- Ø Για την φόρτιση και συντήρηση συσσωρευτών είναι υπεύθυνος ο Β΄ Ραδιοτηλεγραφετής.
- Ø Για τον εφοδιασμό ικανών ανταλλακτικών (ασφάλειες κτλ.) για την πρόχειρη αποκατάσταση βλαβών είναι υπεύθυνος ο Β΄ Ραδιοτηλεγραφετής.
- Ø Για τον εφοδιασμό με ρολά χαρτί - μελανοταινίες για τους εκτυπωτές και γραφική ύλη είναι υπεύθυνος ο Β΄ Ραδιοτηλεγραφετής.
- Ø Για την συνεχή και καλή λήψη προγραμμάτων τηλεόρασης, VIDEO και δορυφορικής T.V. είναι υπεύθυνος ο Προϊστάμενος Ραδιοτηλεγραφετής.
- Ø Για την συντήρηση κεραιών είναι υπεύθυνος ο Προϊστάμενος Ραδιοτηλεγραφετής.
- Ø Τήρηση Φυλακής:
- Ø 1900-2400: ο Προϊστάμενος Ραδιοτηλεγραφετής.
- Ø 0001-0400: ο Β Ραδιοτηλεγραφετής
- Ø Διεκπεραίωση υπηρεσιακής και ιδιωτικής ανταπόκρισης ο έχων φυλακή
- Ø Ακρόασης στους 500 KC/S
- Ø Τήρησης περιόδων σιγής.
- Ø Λήψης TFC List, Δελτίων καιρού, σημάτων ασφαλείας ο έχων φυλακή.
- Ø Τελούν κάτω από τις διαταγές και τον έλεγχο του Πλοίαρχου ή του νομίμου αναπληρωτού του.
- Ø Τηρεί τους σχετικούς λογαριασμούς κίνησης σταθμού ασυρμάτου ο Προϊστάμενος Ραδιοτηλεγραφετής.
- Ø Τηρεί Ημερολόγιο Ασυρμάτου και το παρουσιάζει στις Λιμενικές ή Προξενικές Αρχές προς θεώρηση ο Β Ραδιοτηλεγραφετής.
- Ø Τηρούν άκρα εχεμύθεια ως προς την ανταλασσόμενη ανταπόκριση.
- Ø Αναφέρουν το ταχύτερο στον Πλοίαρχο ή στον Αξιωματικό Φυλακής τα λαμβανόμενα σήματα που αφορούν την ασφάλεια της ναυσιπλοΐας.
- Ø Εάν παραστεί ανάγκη εγκατάλειψης πλοίου παραμένουν μέχρι την τελευταία στιγμή στον θάλαμο ασυρμάτου για την συνεχή εκπομπή σημάτων κινδύνου.
- Ø Ότι άλλο προβλέπεται από τον κανονισμό εσωτερικής υπηρεσίας

ΑΞΙΩΜΑΤΙΚΟΣ ΡΑΔΙΟΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ/ ΧΕΙΡΙΣΤΗΣ ΡΑΔΙΟΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (ΠΛΟΙΩΝ GMDSS)

Εκτελεί τα καθήκοντα που περιγράφονται στον Κανονισμό της Ραδιοτηλεγραφικής - Ραδιοτηλεφωνικής - GMDSS Υπηρεσίας των Ελληνικών Εμπορικών πλοίων.

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΥΠΑΞΙΩΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΡΩΜΑΤΟΣ

ΝΑΥΚΛΗΡΟΣ

Είναι αρμόδιος για την καλή λειτουργία και την συντήρηση των :

- α. Συστήματος αγκυροβολίας.
- β. Συστήματος πρόσδεσης.
- γ. Γερανών, καπονιών και λοιπού εξαρτισμού.
- δ. Σωσίβιων λέμβων, σχεδίων και λοιπού εξαρτισμού.

Είναι επίσης υπεύθυνος για το κατώτερο πλήρωμα καταστρώματος, την ανάθεση των ημερησίων εργασιών και την επίβλεψη εκτέλεσης τους. Είναι υπεύθυνος για την εκπαίδευση των ναυτόπαιδων, την συμπεριφορά και την εμφάνισή τους.

Είναι υπεύθυνος για τον καθαρισμό και την βαφή του πλοίου εσωτερικά και εξωτερικά και την διατήρηση των καταστρωμάτων καθαρών και στεγνών.

Όταν το πλοίο είναι εν πλω ελέγχει την ασφάλιση των αγκύρων και το ασφαλές κλείσιμο των υδατοστεγανών θυρών του πλοίου. Επίσης ελέγχει ότι οι κάβοι και όλο το υλικό καταστρώματος είναι ασφαλώς αποθηκευμένο.

Όταν το πλοίο είναι εν όρμω ελέγχει την κανονική ένταση των κάβων ή των αλύσεων των αγκύρων.

Κατά την είσοδο / έξοδο από το λιμάνι ελέγχει ότι τα συστήματα αγκυροβολίας και πρόσδεσης είναι έτοιμα για άμεση χρήση. Εξασφαλίζει ότι τα χρώματα είναι αποθηκευμένα μόνο στην καθορισμένη θέση αποθήκευσης η οποία έχει σύστημα πυρανίχνευσης και πυρασφάλειας.

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΝΑΥΚΛΗΡΟΥ

- Ø Υπαξ/κός Υπόλογος για την υπηρεσία του καταστρώματος και του κατωτέρου προσωπικού του.
- Ø Βοηθά τον Ύπαρχο για την διατήρηση της τάξης και της πειθαρχίας του προσωπικού Καταστρώματος.
- Ø Υπεύθυνος για την εσωτερική και εξωτερική συντήρηση και καθαριότητα του πλοίου.
- Ø Κατανέμει σύμφωνα με οδηγίες Υπάρχου, στον καθένα ξεχωριστά από το προσωπικό Καταστρώματος, την ειδική εργασία που οφείλει να απασχοληθεί και τους καθοδηγεί ώστε η εργασία να εκτελείται καλά, γρήγορα και με κάθε δυνατή οικονομία.
- Ø Υπεύθυνος για την έγκαιρη προσέλευση του προσωπικού Καταστρώματος στις εργασίες τους.
- Ø Μεριμνά για την περισυλλογή των εργαλείων, υλικών και λοιπών αντικειμένων.
- Ø Μεριμνά για το σκούπισμα και ευπρεπισμό των τόπων της εργασίας και γενικά του σκάφους.
- Ø Επιβλέπει την καλή κατάσταση, συντήρηση και λειτουργία των μηχανημάτων, αγκύρων, βαρούλκων, ραμπών οχημάτων, καταπελτών.
- Ø Σε συνεργασία με τον Ύπαρχο και τον Βοηθό Αξιωματικό Ασφαλείας μεριμνά για την καλή κατάσταση και ετοιμότητα των πυροσβεστικών και σωστικών μέσων του πλοίου.

- Ø Υπεύθυνος για την φύλαξη και διάθεση όλων των αναλωσίμων υλικών καταστρώματος και των σχετικών εργαλείων.
- Ø Καθορίζει τις φυλακές του προσωπικού Καταστρώματος.
- Ø Υπεύθυνος για την στοιβασία και έχμαση οχημάτων σύμφωνα με οδηγίες του Υπάρχου.
- Ø Ότι άλλο προβλέπεται από τον κανονισμό εσωτερικής υπηρεσίας

Υποναύκληρος

Βοηθά τον Ναύκληρο στην εκτέλεση των καθηκόντων του και τον αντικαθιστά όταν υπάρχει ανάγκη.

Είναι υπεύθυνος για τον χειρισμό του εργάτη αγκύρας όταν είναι σε λειτουργία.

Εξασφαλίζει την υδατοστεγανότητα των θυρών, των ανθρωποθυρίδων και γενικά όλων των εξωτερικών ανοιγμάτων.

Εξασφαλίζει την πλήρωση των δεξαμενών ποσίμου νερού όταν το πλοίο είναι ενόρμω σύμφωνα με τις οδηγίες του Υπάρχου και ελέγχει ότι καλύπτονται όλες οι απαιτήσεις υγιεινής του ποσίμου νερού όταν γίνεται παραλαβή του.

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΥΠΟΝΑΥΚΛΗΡΟΥ

- Ø Εκτελεί κάτω από τις άμεσες διαταγές και τον έλεγχο του Ναύκληρου και τον βοηθά στην εκτέλεση των καθηκόντων του.
- Ø Κατά την πρόσδεση και απόδεση του πλοίου βρίσκεται στα χειριστήρια των βαρούλκων.
- Ø Μεριμνά για την ασφαλή στοιβασία και έχμαση των οχημάτων σύμφωνα με οδηγίες του Υπάρχου.
- Ø Συνεργάζεται με τον Αξιωματικό Ασφαλείας για την σωστή συντήρηση σωστικών και πυροσβεστικών μέσων του πλοίου.
- Ø Συνεργάζεται με τον Ναύκληρο για την κατανομή εργασιών στο πλήρωμα Καταστρώματος και μεριμνά για την σωστή διάθεση υλικών.
- Ø Βοηθά τον Ναύκληρο στην φύλαξη και διάθεση όλων των αναλωσίμων υλικών καταστρώματος και των σχετικών εργαλείων.
- Ø Ότι άλλο προβλέπεται από τον κανονισμό εσωτερικής υπηρεσίας

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΝΑΥΤΗ

- Ø Να εκτελούν καθήκοντα φυλακής, σύμφωνα με τις διαταγές του Α/Φ, γνωστοποιώντας του οποιαδήποτε ασυνήθη κατάσταση.
- Ø Να εκτελούν σύμφωνα με τις οδηγίες του Ναύκληρου εργασίες συντήρησης επί της κατασκευής του σκάφους και του εξοπλισμού καταστρώματος.
- Ø Να εκτελούν σύμφωνα με τις οδηγίες του ναύκληρου οποιαδήποτε λειτουργικά καθήκοντα που σχετίζονται με το φορτίο ή τους χειρισμούς.
- Ø Να γνωστοποιούν στον ναύκληρο οποιαδήποτε ελαττώματα του πλοίου ή ιδιαιτερότητες κατά την λειτουργία.
- Ø Να διενεργούν περιπολίες ασφάλειας

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΝΑΥΤΟΠΑΙΔΑ

Οι Ναυτόπαιδες χρησιμοποιούνται υπό την επίβλεψη και τις οδηγίες του Ναυκλήρου και Υποναυκλήρου στις εργασίες του σκάφους και της γέφυρας για την εκμάθηση κυρίως του ναυτικού επαγγέλματος και εν γένει βοηθούν τους ναύτες στα καθήκοντα τους.

Ειδικότερα οι ναυτόπαιδες εκτελούν την καθημερινή καθαριότητα των καταστρωμάτων και των ενδιαιτημάτων του προσωπικού καταστρώματος και την στίλβωση των ορειγάλκινων μερών και σκευών του σκάφους και της γέφυρας, απαλλάσσονται από την εκτέλεση φυλακής.

Α΄ ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ

Ο Α΄ Μηχανικός είναι υπεύθυνος απέναντι στον Πλοίαρχο για την ικανοποιητική λειτουργία όλων των τεχνικών ή άλλων συστημάτων της Επιστασίας του.

ΠΡΩΤΗ ΕΠΙΒΙΒΑΣΗ ΣΤΟ ΠΛΟΙΟ:

Ο Α΄ Μηχανικός όταν πρωτοεπιβιβάζεται στο πλοίο εκτελεί πλήρη επιθεώρηση του μηχανοστασίου και του χώρου των βοηθητικών μηχανημάτων καθώς και κάθε χώρου μηχανημάτων του πλοίου, των ιδίων των μηχανημάτων, των δικτύων και των σωληνωμάτων αερισμού και κλιματισμού. Επιθεωρεί όλους τους αποθηκευτικούς χώρους αμοιβών υλικών και την ποσότητα και κατάσταση αυτών. Συμπληρώνει το έντυπο ΠΑΡΑΔΟΣΗ - ΠΑΡΑΛΑΒΗ Α΄ ΜΗΧΑΝΙΚΟΥ

Ελέγχει τις ποσότητες καυσίμου, λιπαντικών και χημικών που υπάρχουν στο πλοίο.

Μελετά όλα τα σχέδια των μηχανημάτων και δικτύων, τα εγχειρίδια οδηγιών συντήρησης, τους καταλόγους αμοιβών και όλο το αρχείο του Α΄ Μηχανικού δίδοντας ιδιαίτερη προσοχή στον κατάλογο τυχόν εκκρεμών ενεργειών από επιθεωρήσεις πιστοποίησης και το σύστημα προληπτικής συντήρησης των κυρίων και βοηθητικών μηχανημάτων.

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ:

Ο Α΄ Μηχανικός είναι αρμόδιος :

Û Για την κανονική και αποτελεσματική λειτουργία των Κ. μηχανών και των βοηθητικών μηχανημάτων και όλων των εξαρτημένων μηχανισμών με την πρόωση, την ηλεκτρική ισχύ και διανομή της, τον κλιματισμό και τον εξαερισμό, την αποθήκευση και διανομή του πόσιμου νερού, το σύστημα υγιεινής και αποβλήτων του πλοίου.

Û Για την κανονική συντήρηση όλου του μηχανολογικού και ηλεκτρικού / ηλεκτρονικού εξοπλισμού του πλοίου, ακόμα και αν χειρίζονται από προσωπικό της επιστασίας καταστρώματος.

Û Για την καλή κατάσταση λειτουργίας όλων των δικτύων και των σωληνωμάτων κλιματισμού και εξαερισμού σε όλο το πλοίο μέσα και έξω από το μηχανοστάσιο.

Û Για την καλή κατάσταση των δεξαμενών καυσίμων και λιπαντικών.

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ:

Πρέπει να χρησιμοποιεί κατά τον καλλίτερο τρόπο όλες τις δυνατότητες της επιστασίας του προκειμένου να διατηρεί όλα τα ανωτέρω μηχανήματα σε καλή κατάσταση λειτουργίας τόσο εν πλω, όσο και εν όρμο. Υποχρέωση και ευθύνη εκτέλεσης καθηκόντων σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο ΑΠΟΣΠΑΣΜΑ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΕΠΙ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΕΠΙΒΑΤΗΓΩΝ ΠΛΟΙΩΝ ΠΑΝΩ ΑΠΟ 500 κ.ο.κ. Παρακολουθεί την προωστήριο και βοηθητική εγκατάσταση και ορίζει εργασίες σύμφωνα με προγραμματισμένη συντήρηση βάσει ωρών λειτουργίας. Παρακολουθεί καταναλώσεις καυσίμων - λιπαντικών - υδάτων. Ενημερώνεται από Α΄/Β΄ Μηχανικό και Προϊστάμενο Ηλ/γο για τις εκτελούμενες εργασίες - την τάξη και την πειθαρχία των αξιωματικών και του πληρώματος Μηχανής. Δίνει οδηγίες για την καλύτερη επίλυση των προβλημάτων. Ενημερώνει και συνεργάζεται με τον Πλοίαρχο και την Τεχνική Υπηρεσία για την καλή λειτουργία του πλοίου.

ΠΕΙΘΑΡΧΙΑ:

Είναι υπεύθυνος για την γενική επίβλεψη του προσωπικού της Επιστασίας του. Έχει πλήρη έλεγχο του προσωπικού της επιστασίας του και ελέγχει ότι πειθαρχούν με τους Κανονισμούς του πλοίου.

ΗΛΕΚΤΡΙΚΕΣ ΣΥΣΚΕΥΕΣ:

Οι συσκευές αυτές σε όλες τις περιπτώσεις και ανεξάρτητα με το ποιο προσωπικό τις χειρίζεται ανήκουν στην Επιστασία του και ευρίσκονται υπό την επίβλεψή του.

ΠΡΩΩΣΗ ΣΩΣΙΒΙΩΝ ΛΕΜΒΩΝ:

Ελέγχει ότι όλες οι εργασίες συντήρησης και επισκευής, για την διατήρηση των συστημάτων πρόωσης των σωσίβιων λέμβων σε άριστη κατάσταση, εκτελούνται τακτικά και σύμφωνα με τα προβλεπόμενα.

ΕΚΤΑΚΤΑ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ:

Εάν συμβεί στο μηχανοστάσιο ασύνηθες ή απρόβλεπτο συμβάν που απαιτεί την κράτηση του πλοίου ή την μείωση της Ταχύτητας, πρέπει να ενημερώνει άμεσα τον Πλοίαρχο για το αίτιο και την πιθανή χρονική διάρκειά τους. Όταν είναι δυνατόν πρέπει να προειδοποιεί τον Πλοίαρχο έγκαιρα για πιθανή απαίτηση κράτησης των Κ. Μηχανών ή μείωσης της ταχύτητας.

ΦΥΛΑΚΕΣ ΕΝ ΟΡΜΩ:

Όταν το πλοίο είναι εν όρμω τουλάχιστον ένας Αξιωματικός Μηχανής εκτελεί φυλακή μηχανοστασίου. Απαγορεύεται η απομάκρυνση από το πλοίο του Αξιωματικού Φυλακής χωρίς να αντικατασταθεί από κατάλληλο Αξιωματικό μηχανής.

ΑΔΕΙΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ:

Όταν το πλοίο είναι εν όρμω δεν χορηγεί άδεια απουσίας σε προσωπικό του οποίου η απουσία επηρεάζει την συντήρηση και την ασφάλεια του πλοίου.

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΠΙΣΚΕΥΩΝ:

Τηρεί πάντα ένα κατάλογο για τις επισκευές ή τροποποιήσεις οι οποίες απαιτούν την ακινησία του πλοίου προκειμένου να πραγματοποιηθούν. Ιδιαίτερα πριν από την προγραμματισμένη ακινησία του πλοίου ή όποτε απαιτείται από την Τεχνική Υπηρεσία της Εταιρείας συντάσσει κατάλογο όλων των επιθεωρήσεων συντήρησης ή επισκευής συμπεριλαμβάνοντας και τις εργασίες του καταλόγου επισκευών.

ΑΝΑΦΟΡΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ:

Σε συνεργασία με τον Πλοίαρχο συντάσσει και υποβάλλει τις αναφορές αξιολόγησης του προσωπικού της επιστασίας του σύμφωνα με την Διαδικασία Δ 01.

ΕΝΤΥΠΑ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΗΜΕΡΟΛΟΓΙΑ:

Κατέχει όλα τα απαραίτητα έντυπα και ημερολόγια κτλ. που αφορούν την επιστασία του, τα οποία συμπληρώνει προσεκτικά και τα υποβάλλει αρμοδίως.

ΑΚΙΝΗΣΙΑ ΕΠΙΣΚΕΥΗΣ:

Πρέπει να είναι παρών στο πλοίο και είναι υπεύθυνος για όλες τις επισκευές κάτω από την δικαιοδοσία του Διευθυντού της Τεχνικής Υπηρεσίας.

ΣΤΡΟΦΕΣ Κ. ΜΗΧΑΝΩΝ:

Εξασφαλίζει ότι ο αριθμός των στροφών Κ. Μηχανών θα είναι σύμφωνος με τον διατασσόμενο κάθε φορά από την Γέφυρα, τηρουμένων των προβλεπόμενων διατάξεων ασφαλείας.

ΔΕΞΑΜΕΝΕΣ:

Εν όρμω και εν πλω οι δεξαμενές καυσίμων είναι υπό τον απευθείας έλεγχο του. Δεν τοποθετείται νερό στις δεξαμενές καυσίμου εκτός από περιπτώσεις ανάγκης και διαταγής του Πλοιάρχου, οπότε απαιτείται ενημέρωση της Τεχνικής Υπηρεσίας.

Εν πλω και εν όρμω ακολουθεί τις οδηγίες του Πλοιάρχου όσον αφορά τις δεξαμενές πόσιμου νερού και τις δεξαμενές έρματος προκειμένου να διορθωθεί η διαγωγή του πλοίου.

ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΝΗΟΓΝΩΜΟΝΩΝ:

Τηρεί πλήρη κατάλογο για τις ημερομηνίες εκτέλεσης Επιθεωρήσεων από Νηογνώμονες. Το σχετικό βιβλίο πρέπει να απεικονίζει πότε περατώθηκε η τελευταία επιθεώρηση, πότε θα γίνει η επόμενη ή ποια σημεία μίας επιθεώρησης που δεν περατώθηκε συνολικά έχουν περατωθεί.

ΦΩΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ:

Εξασφαλίζει ότι το προσωπικό που εισέρχεται σε δυσπρόσιτους χώρους ή σε χώρους κοντά σε πετρελαιοδεξαμενές χρησιμοποιούν φώτα ασφαλείας. Η χρήση γυμνών φώτων απαγορεύεται.

ΔΕΞΑΜΕΝΙΣΜΟΣ:

Όταν το πλοίο είναι σε δεξαμενή είναι υπεύθυνος για την κατάλληλη συντήρηση και το κλείσιμο όλων των επιστομίων θαλάσσης, την συντήρηση των ελίκων, των αξόνων κτλ. Όταν γίνεται δεξαμενισμός ή αποδεξαμενισμός του πλοίου συμβουλεύει τον Πλοίαρχο για την κατανομή του πετρελαίου στις δεξαμενές που πρέπει να γίνει σύμφωνα με την εκτίμησή του.

Πριν από τον αποδεξαμενισμό του πλοίου πρέπει να ειδοποιήσει τον Πλοίαρχο για οποιαδήποτε μετακίνηση βάρους (στερεού ή υγρού) που έγινε κατά τον δεξαμενισμό προκειμένου να ληφθεί υπόψη στον υπολογισμό ευσταθείας του πλοίου.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΚΛΙΜΑΤΙΣΜΟΥ - ΨΥΓΕΙΑ:

Όλα τα συστήματα αυτά καθώς και το προσωπικό που ασχολείται με αυτά ανήκει στην Επιστασία του και είναι υπό τις οδηγίες του.

ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑ ΜΗΧΑΝΟΣΤΑΣΙΟΥ:

Μόλις διαταχθεί ετοιμότητα (stand by) των μηχανών από τη Γέφυρα κατά τον απόπλου ή κατά τον κατάπλου εξασφαλίζει ότι όλα τα μέλη της Επιστασίας του βρίσκονται στην θέση τους και με την ευθύνη των Αξιοματικών μηχανής συμπληρώνονται τα σχετικά αρχεία και εκτελούνται επακριβώς όλες οι διαταγές της Γέφυρας. Ο Α΄ Μηχανικός θα βρίσκεται στο Μηχανοστάσιο κατά τον κατάπλου και απόπλου του πλοίου και αναλαμβάνει πλήρως τις ευθύνες του για την ορθή λειτουργία όλων των μηχανημάτων. Ο Α΄ Μηχανικός και εν απουσία του ο Α/Β΄

Μηχανικός πρέπει να βρίσκεται στο μηχανοστάσιο κατά την διάρκεια του δεξαμενισμού του πλοίου ανεξάρτητα με το αν χρησιμοποιούνται ή όχι οι μηχανές του πλοίου.

ΜΕΤΡΑ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΚΑΚΟΚΑΙΡΙΑΣ: Λαμβάνει ειδικά μέτρα για να εξασφαλίσει την ορθή λειτουργία της προωστηρίου εγκατάστασης κατά την διάρκεια κακοκαιρίας. Διατάσσει τον Α/ Β΄ Μηχανικό και τον Ηλεκτρολόγο να εκτελούν συνεχείς ελέγχους στο Μηχανοστάσιο και να ενισχύουν τις εκτελούμενες βάρδιες εκεί εφόσον απαιτηθεί. Είναι έτοιμος για την μείωση της ταχύτητας εφόσον απαιτηθεί ακολουθώντας τις διαταγές της Γέφυρας.

ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΗΝ ΤΕΧΝΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ:

Εξασφαλίζει ότι η Τεχνική Υπηρεσία της εταιρείας παραμένει πάντα ενήμερη για οποιοδήποτε συμβάν στην Επιστασία μηχανής, το οποίο απαιτεί την ενημέρωση, συμμετοχή και βοήθεια της Τεχνικής Υπηρεσίας.

Α΄/Β΄ ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ

Ο Α/Β΄ Μηχανικός είναι δεύτερος στην ιεραρχία της Επιστασίας μηχανής και είναι πάντα πλήρως ενήμερος για ότι συμβαίνει στην Επιστασία του. Εφόσον ο Α΄ Μηχανικός είναι αδύναμος ή ανίκανος να εκτελέσει τα καθήκοντά του τον αντικαθιστά ο Α/Β΄ Μηχανικός.

Ακολουθώντας τις οδηγίες του Α΄ Μηχανικού επιβλέπει όλες τις εργασίες συντήρησης ή επισκευής της Επιστασίας μηχανής.

Πρέπει να είναι κάτοχος διπλώματος Α΄ Μηχανικού. Πρέπει να έχει πρακτικές γνώσεις των καθηκόντων του Α΄ Μηχανικού και πρέπει να είναι ικανός να τον αντικαταστήσει ανά πάσα στιγμή.

Ακολουθεί τις οδηγίες του Α΄ Μηχανικού όσον αφορά την συντήρηση των ενδαιτήσεων πληρώματος και επιβατών.

Είναι υπεύθυνος για την καθαριότητα και την συντήρηση όλων των χώρων μηχανημάτων του πλοίου. Εξασφαλίζει ότι δεν εγκαταλείπονται στο μηχανοστάσιο λερωμένα ράκη τα οποία μπορούν να υποστούν ανάφλεξη.

Είναι υπεύθυνος και επιθεωρεί την καλή λειτουργία, συντήρηση των βοηθητικών μηχανημάτων, επιστομίων στεγανότητα δικτύων, αποδοτική λειτουργία των ηλεκτρομηχανών, καθώς και του συστήματος μετάδοσης στον άξονα του πλοίου. Ενημερώνεται από τους Αξιωματικούς φυλακής του Μηχανοστασίου για τυχόν ανωμαλίες που παρατηρήθηκαν κατά την διάρκεια των φυλακών και αφορούν την αποδοτική και ασφαλή λειτουργία των κυρίων μηχανών και των ηλεκτρομηχανών.

Ενημερώνεται επίσης για την καλή στεγανότητα των δικτύων ύδατος, ελαίου, αέρος, ατμού, και πετρελαίου των κυρίων μηχανών και ηλεκτρομηχανών και φροντίζει για την αποκατάσταση αυτών.

Προγραμματίζει την συντήρηση όλων των κυρίων μηχανών, των ηλεκτρομηχανών, των βοηθητικών μηχανημάτων και των δικτύων, κατανέμει τις εργασίες προληπτικής συντήρησης στους Αξιωματικούς Μηχανοστασίου σύμφωνα με τις ικανότητες τους

και επιβλέπει την πρόοδο και το πέρας τους. Ελέγχει και επιθεωρεί την ασφαλή λειτουργία των συστημάτων ασφαλείας του πλοίου:

CO₂-SPRINKLER-DRENCER-ΣΤΕΓΑΝΕΣ ΘΥΡΕΣ ΜΗΧΑΝΟΣΤΑΣΙΟΥ-
STAND BY ΜΗΧΑΝΗΜΑΤΑ-ΜΗΧΑΝΕΣ ΣΩΣΙΒΙΩΝ ΛΕΜΒΩΝ.

Ελέγχει και επιθεωρεί το διαμέρισμα των προραίων ελίκων του πλοίου καθώς και το διαμέρισμα του πηδαλίου (αντλίες, δίκτυα κ.τ.λ.), καθώς επίσης και τους εργάτες προσδέσεως και αγκυροβολίας.

Ενημερώνεται για την καλή λειτουργία του συστήματος VACUUM του πλοίου, των αποχετεύσεων, των FAN ROOMS καθώς και για τις συσκευές του Μαγειρείου μεριμνώντας για αποκατάσταση τυχόν φθορών.

Φροντίζει για την με οικονομία διάθεση των ανταλλακτικών και των αναλωσίμων .

Εξασφαλίζει την ασφαλή λειτουργία των λεβήτων και την ποιότητα του ύδατος των λεβήτων και των Κυρίων Μηχανών, με καθημερινές μετρήσεις και συμπλήρωμα με τα απαιτούμενα χημικά.

Φροντίζει για την τάξη και την καθαριότητα στα διαμερίσματά του Μηχανοστασίου. Μετέχει στις ρυθμίσεις βαλβίδων πωμάτων ηλεκτρομηχανών και Κ.Μηχανών ,στις μετρήσεις στρέβλωσης και κάμψης του άξονα ,στον έλεγχο φθοράς χιτώνων και βάσεως ηλεκτρομηχανών. Εξασφαλίζει την καλή λειτουργία της ψυκτικής μονάδας και του κλιματισμού του πλοίου.

Β' ΜΗΧΑΝΙΚΟΣ

Είναι επικεφαλής των φυλακών του Μηχανοστασίου. Ενημερώνει και φροντίζει για την καλή και αποδοτική λειτουργία των μηχανημάτων προώσεως, λεβήτων, συμπιεστών αέρος, φυγοκεντρικών καθαριστήρων και διαχωριστήρων, οργάνων, εργαλείων, εξοπλισμού μηχανημάτων και αμοιβών αυτών.

Μετέχει σε όλες τις προγραμματισμένες και απρόβλεπτες επισκευές μηχανικής φύσης όπως εξαρμόσεις πώματος , εμβόλου, χιτωνίου, επίτριψη και ρύθμιση καυστήρων κυρίων μηχανών και ηλεκτρομηχανών.

Προβλέπει για την πληρότητα των δεξαμενών ημερήσιας κατανάλωσης πετρελαίου των Κ. μηχανών και ηλεκτρομηχανών με μεταγίσεις πετρελαίου από τις δεξαμενές των διπύθμενων. Φροντίζει για την ασφαλή στάθμη ελαίου των κυρίων μηχανών, ηλεκτρομηχανών, μειωτήρων και συστήματος ελέγχου έλικας. Φροντίζει για την εξαγωγή των υδάτων από τις σεντίνες των διαμερισμάτων του μηχανοστασίου σε δεξαμενή και από εκεί, με λειτουργία ειδικού διαχωριστήρα, τα μεν λαδόνερα σε άλλη δεξαμενή, το δε νερό στη θάλασσα.

Φροντίζει για την λειτουργία του συστήματος βιολογικού καθαρισμού των λυμάτων του πλοίου, εφόσον υπάρχει. Είναι υπεύθυνος για την ικανότητα του προσωπικού των φυλακών του μηχανοστασίου και φροντίζει για την αντικατάσταση αυτών. Ελέγχει και ενημερώνει τον Αξιωματικό Ασφαλείας για την κατάσταση των κινητών πυροσβεστήρων.

Συμπληρώνει το ημερολόγιο Μηχανής, ενημερώνει το έντυπο απογραφής των ανταλλακτικών του μηχανοστασίου καθώς και τις ώρες λειτουργίας των κύριων μηχανών - ηλεκτρομηχανών κάθε μήνα. Επίσης ελέγχει και ενημερώνει για τις αντικαταστάσεις των καυστήρων, αντλιών υψηλής πίεσης, πωμάτων χιτωνίων κάθε μήνα.

ΒΟΗΘΟΙ ΑΞΙΩΜΑΤΙΚΟΙ ΜΗΧΑΝΗΣ

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ:

Εν πλω και εν όρμω πρέπει να εκτελούν ευσυνείδητα τις εντολές που παίρνουν από τους ανωτέρους τους και είναι υπεύθυνοι για την καλή λειτουργία των μονάδων - μηχανημάτων του τμήματος το οποίο τους έχει ανατεθεί.

Αναμένεται να βοηθούν με κάθε τρόπο την γενική λειτουργία, επισκευή και συντήρηση των μηχανημάτων του πλοίου.

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ:

Εφόσον λάβουν μία διαταγή από ανωτέρους τους σε σχέση με τον χειρισμό μηχανημάτων, επιστομίων ή αντλιών και εκτιμούν ότι η εκτέλεση της διαταγής μπορεί να θέσει σε κίνδυνο την ζωή ή την ασφάλεια του πλοίου ή του φορτίου, πρέπει να εξηγήσουν στον ανώτερό τους με ξεκάθαρο και ευγενικό τρόπο τις αντιρρήσεις τους. Ο Αξιωματικός που έδωσε την διαταγή πρέπει να ερευνήσει προσεκτικά τις συνθήκες που πιθανόν να μην γνωρίζει και στην συνέχεια να αναφέρει το συμβάν στον Α΄ Μηχανικό πριν επιμείνει στην εκτέλεση της διαταγής του.

ΠΕΤΡΕΛΕΥΣΗ:

Κατά την διάρκεια της πετρέλευσης πρέπει όλα τα μπουνιά να είναι σφραγισμένα προκειμένου να μην προκληθεί ρύπανση με πετρέλαιο το οποίο μπορεί να πέσει από το πλοίο στη θάλασσα. Γι αυτό ο Αξιωματικός Φυλακής πρέπει να εξασφαλίζει την εκτέλεση του ανωτέρω έργου. Επίσης πρέπει να ελέγχει ότι υπάρχουν διαθέσιμα όλα τα απαραίτητα υλικά για την καταπολέμηση της ρύπανσης με πετρέλαιο. Πρέπει επίσης να είναι διαθέσιμα τα τηλέφωνα των τοπικών πρακτόρων οι οποίοι θα αναλάβουν το έργο του καθαρισμού σε περίπτωση μόλυνσης του περιβάλλοντος.

ΑΠΑΝΤΛΗΣΗ ΚΥΤΩΝ ΕΚΤΟΣ ΠΛΟΙΟΥ:

Απαγορεύεται εκτός αν δεν υπάρχει πετρέλαιο ή λάδι στο νερό. Η απάντληση κυτών επιτρέπεται μόνο δια μέσου του Διαχωριστού νερού / πετρελαίου.

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ Γ΄ ΜΗΧΑΝΙΚΟΥ

Εκτελεί φυλακή στον χώρο των διαμερισμάτων του μηχανοστασίου. Εκτελεί οπτικοακουστικό έλεγχο και ενημερώνει τον Β΄ Μηχανικό για τυχόν ανωμαλίες όπως διαρροή δικτύων, επιστομίων, διαρροή και θορυβώδης λειτουργία αντλιών και γενικά για την καλή λειτουργία των μηχανών και ηλεκτρομηχανών.

Μετέχει στην εξάρμωση και επίτριψη των πωμάτων, αντικατάσταση παρεμβυσμάτων σε επιστόμια και δίκτυα, εξάρμωση φυγοκεντρικών διαχωριστήρων, εξάρμωση αντλιών, εξάρμωση και καθαρισμό ψυγείων θαλάσσης, ελαίου και αέρα, συντήρηση του βραστήρα του πλοίου, εξάρμωση και επίτριψη των βαλβίδων του αεροσυμπιεστή, εξάρμωση των καυστήρων των κύριων μηχανών και ηλεκτρομηχανών, εξάρμωση των αντλιών υψηλής πίεσης των κύριων μηχανών και ηλεκτρομηχανών, εξάρμωση και άρμωση όλων των φίλτρων μέσα στο μηχανοστάσιο.

Ότι άλλο προβλέπεται από τον κανονισμό εσωτερικής υπηρεσίας.

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΔΟΚΙΜΟΥ ΜΗΧΑΝΙΚΟΥ

Είναι βοηθός του Β' Μηχανικού. Μετέχει σε όλες τις εργασίες με τον Β' Μηχανικό, παρέχοντάς του εργαλεία και ότι άλλο του ζητηθεί.

Είναι υπεύθυνος για τον ευθετισμό των εργαλείων της μηχανής, καθαρισμό των εργαλειομηχανών, καθώς και του συνεργείου του μηχανοστασίου.

Ενημερώνεται και εκπαιδεύεται για την λειτουργία των συστημάτων προώσεως του πλοίου, λεβήτων και των βοηθητικών μηχανημάτων τους.

Ότι άλλο προβλέπεται από τον κανονισμό εσωτερικής υπηρεσίας

ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΟΣ

Ο Προϊστάμενος ηλεκτρολόγος είναι επικεφαλής όλων των Ηλεκτρολόγων και των Ηλεκτρονικών του πλοίου. Είναι υπεύθυνος απέναντι στον Α' Μηχανικό για την φροντίδα και συντήρηση όλων των ηλεκτρολογικών μηχανημάτων, εξοπλισμού και ελέγχων, καθώς και για την παραγγελία των αναλωσίμων και αμοιβών υλικών. Εκτελεί τακτικές επιθεωρήσεις τον έλεγχο και την συντήρηση των διαφόρων ηλεκτρικών συσκευών. Είναι υπεύθυνος επίσης για το ηλεκτρονικό εξοπλισμό και συστήματα του πλοίου, πλην του εξοπλισμού ραδιοεπικοινωνιών και Γέφυρας για τον οποίο ο Προϊστάμενος ηλεκτρολόγος συνεργάζεται με τον αντίστοιχο αρμόδιο Αξιωματικό.

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΟΥ

Κύριο καθήκον και ευθύνη του Προϊστάμενου ηλεκτρολόγου είναι γενικά η φροντίδα όλων των ηλεκτρικών και ηλεκτρονικών μηχανημάτων και συστημάτων του πλοίου με σκοπό :

- Ø Την ανά πάσα στιγμή αποδοτική και απρόσκοπτη λειτουργία τους.
- Ø Την τακτική συντήρησή τους με σκοπό την μακρόχρονη αξιόπιστη λειτουργία τους.
- Ø Τον έλεγχο και δοκιμή των ασφαλιστικών διατάξεων μηχανημάτων και συστημάτων για την πρόληψη ζημιών στα μηχανήματα από ενδεχόμενες παραλείψεις.
- Ø Τον τακτικό έλεγχο της διηλεκτρικής αντοχής μονωτικών υλικών (πινάκων και κινητήρων) MEGGER Τεστ.
- Ø Τον τακτικό έλεγχο γειώσεων ασφάλειας και στεγανότητας μηχανημάτων για την ασφάλεια των χειριστών τους.
- Ø Την όσο το δυνατό καλύτερη καθοδήγηση και επίβλεψη των μελών της επιστασίας του τόσο στα καθημερινά καθήκοντα όσο και σε ενδεχόμενη έκτακτη κατάσταση
- Ø Την συχνή ενημέρωση του Πλοιάρχου και Α' Μηχανικού για την κατάσταση των Συστημάτων της αρμοδιότητάς του.
- Ø Ότι άλλο προβλέπεται από τον κανονισμό εσωτερικής υπηρεσίας

Ειδικότερα τα καθήκοντα του Προϊστάμενου Ηλεκτρολόγου είναι :

- Ø Καθημερινή συνεργασία με τους Προϊσταμένους των άλλων επιστασιών για την αποκατάσταση ηλεκτρολογικών βλαβών ή εκκρεμοτήτων στα τμήματά τους.
- Ø Προγραμματισμός, ιεράρχηση, ανάθεση εργασιών στα μέλη της επιστασίας του (Β΄ Ηλεκτρολόγοι και Βοηθοί) ανάλογα των ικανοτήτων τους, καθώς και η συνεχής καθοδήγηση και επίβλεψη της προόδου των εργασιών αυτών.
- Ø Συμμετέχει σ' όλες τις καταστάσεις ετοιμότητας του πλοίου (πρόσδεση, απόδεση, γυμνάσια) με σκοπό την άμεση αντιμετώπιση ηλεκτρικών προβλημάτων στην διάρκεια της κατάστασης ετοιμότητας.
- Ø Καθημερινή συνεργασία με τους Α΄ και Α΄/Β΄ Μηχανικούς για την αλληλοενημέρωσή τους και τον καλύτερο προγραμματισμό των εργασιών εν πλω ή εν όρμω.

Ιδιαίτερη φροντίδα και μέριμνα δίνεται στα εξής :

- Ø Άψογη λειτουργία αυτοματισμών ηλεκτρομηχανών και κυρίων μηχανών του πλοίου.
- Ø Πηδαλίων -ωθητήρων -εφεδρικής ηλεκτρομηχανής.
- Ø Κύριου και εφεδρικού συστήματος εκκίνησης εφεδρικής ηλεκτρομηχανής.
- Ø Αεροσυμπιεστών εκκίνησης κύριων και βοηθητικών μηχανών.
- Ø Εκπαίδευση όλων των Αξ/κών Μηχανοστασίου για την άμεση αποκατάσταση ενδεχόμενης κατάστασης black out στο πλοίο.
- Ø Πλην των παραπάνω μία από τις κυριότερες φροντίδες του είναι η σε συνεργασία με Α΄ και Α΄/Β΄ Μηχανικό τακτική επιθεώρηση των ακολούθων συστημάτων ασφαλείας του πλοίου :
 - Ø Επιθεώρηση και αποκατάσταση βλαβών σε :
 - Ø Εφεδρικός Φωτισμός πλοίου (από εφεδρική ηλεκτρομηχανή).
 - Ø Εφεδρικός φωτισμός πλοίου (από συστοιχίες συσσωρευτών).
 - Ø Συστήματα αυτόνομων εναλλακτικών πηγών ενεργείας πλοίου.

π.χ. Συστοιχίες συσσωρευτών για φωτισμό.

" " για πυρανίχνευση.

" " για αυτοματισμούς ασφαλείας και πλοήγησης.

Συστοιχίες συσσωρευτών για συναγερμό από ενεργοποίηση CO₂.

Συστοιχίες για εκκίνηση και φωτισμό σωσίβιων λέμβων.

- Ø Σύστημα πυρανίχνευσης.
- Ø Σύστημα υδατοστεγών θυρών.
- Ø Σύστημα πυροστεγών θυρών.
- Ø Σύστημα SPRINGLER
- Ø Σύστημα DRENCHER
- Ø Σύστημα FIRE.
- Ø Σύστημα P.A.
- Ø Σύστημα CO₂ ALARM.
- Ø Σύστημα BILGE PUMPS.
- Ø Σύστημα HEELING AND BALLAST.
- Ø Έλεγχος Ηλεκτρονικών συστημάτων Γέφυρας/ Μηχανοστασίου.
- Ø " " Κλειστού κυκλώματος TV.
- Ø " " Ενδείξεων ανοικτών - κλειστών θυρίδων πλοίου.

Ø Είναι υπεύθυνος για την με φειδώ παράδοση στους ηλεκτρολόγους εφεδρικών ανταλλακτικών και αναλωσίμων.

- Ø Φροντίζει για τον ικανοποιητικό εφοδιασμό του πλοίου σε ανταλλακτικά και αναλώσιμα.
- Ø Σε συνεργασία με Α' και Α'/Β' Μηχανικό επιθεωρεί προσωπικά ψυκτικές εγκαταστάσεις, ψυκτικά μηχανήματα, κλιματισμό.

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΩΝ Β'

- Ø Επέμβαση με την καθοδήγηση προϊστάμενου ηλεκτρολόγου για την αποκατάσταση ηλεκτρικών βλαβών στο πλοίο.
- Ø Εργασίες τακτικής συντήρησης μηχανημάτων, αντικατάσταση ρουλεμάν κινητήρων μάντων μετάδοσης κίνησης.
- Ø Ενημέρωση πρ. ηλεκτρολόγου για βλάβες ή ζημιές που πέφτουν στην αντίληψή τους και αφορούν την ηλεκτρική εγκατάσταση του πλοίου.
- Ø Ανάθεση βοηθητικών εργασιών στους βοηθούς ηλεκτρολόγους για λίπανση μηχανημάτων, διευθέτηση αποθηκών και εργαστηρίων ηλεκτρολόγων, καθαρισμό πινάκων κλπ.
- Ø Συμμετοχή εκ περιτροπής στις καταστάσεις ετοιμότητας του πλοίου ως βοηθοί προϊστάμενου ηλεκτρολόγου.
- Ø Εκ περιτροπής ανάληψη 24ωρων φυλακών για αποκατάσταση βλαβών πέραν του ωραρίου εργασίας.
- Ø Καθημερινή σύνταξη Ημερολογίου Εργασιών και αναφορά στον προϊστάμενο ηλεκτρολόγο.
- Ø Ότι άλλο προβλέπεται από τον κανονισμό εσωτερικής υπηρεσίας

ΚΑΤΩΤΕΡΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΜΗΧΑΝΗΣ

Το κατώτερο προσωπικό μηχανής αποτελείται από τους δοκίμους μηχανικούς και τους μηχανοδηγούς οι οποίοι εκτελούν φυλακές στο μηχανοστάσιο καθώς και τους καθαριστές. Όλοι είναι υπό την επίβλεψη του Α' / Β' Μηχανικού.

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΜΗΧΑΝΟΔΗΓΩΝ

Υπεύθυνοι έναντι των αξιωματικών μηχανής για:

- Ø Την λίπανση και παρακολούθηση όλων των μερών των Κυρίων Μηχανών και βοηθητικών μηχανημάτων, εντός του μηχανοστασίου
- Ø Τον καθαρισμό όλων των διαμερισμάτων μηχανής
- Ø Την εκτέλεση όλων των επισκευών που προβλέπονται στο άρθρο 78 του Κανονισμού εσωτερικής Υπηρεσίας των πλοίων
- Ø Την εκτέλεση των φυλακών στο Μηχανοστάσιο
- Ø Την τήρηση όλων των καθηκόντων και ευθυνών που προβλέπονται από τον κανονισμό εσωτερικής υπηρεσίας των πλοίων
- Ø Ότι άλλο προβλέπεται από τον κανονισμό εσωτερικής υπηρεσίας

ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΣ ΑΡΧΙΘΑΛΑΜΗΠΟΛΟΣ

ΕΥΘΥΝΕΣ:

Ο Προϊστάμενος Αρχιθαλαμηπόλος είναι υπεύθυνος απέναντι στον Πλοίαρχο για την εύρυθμο λειτουργία οποιουδήποτε υλικού στους χώρους ενδιαίτησεων.

ΚΥΡΙΑ ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ:

Επιβλέπει την επιβίβαση και αποβίβαση των επιβατών, την καθαριότητα του πλοίου όσον αφορά τους χώρους επιβατών και Αξιωματικών, του εστιατορίου και των Μαγειρείων. Είναι ο άμεσος Προϊστάμενος όλων των θαλαμηπόλων και των επικούρων και επιβλέπει ότι εκτελούν τα καθήκοντά τους με σωστό τρόπο. Είναι υπεύθυνος για τις αποσκευές των επιβατών κατά την επιβίβαση και αποβίβασή τους.

Είναι υπεύθυνος για τα υλικά καθαρισμού και τα μηχανήματα καθαρισμού καθώς και για την σωστή λειτουργία και συντήρηση του εξοπλισμού των χώρων ενδιαίτησεων.

Είναι υπεύθυνος για την εκπαίδευση όλου του προσωπικού ενδιαίτησεων και εξασφαλίζει την τήρηση του προγράμματος εκπαίδευσης. Κατά την διάρκεια κακοκαιρίας κατευθύνει τους βοηθούς του για να φροντίσουν τους επιβάτες που υποφέρουν από ναυτία.

ΥΓΙΕΙΝΗ:

Ο Αρχιθαλαμηπόλος παρέχει πλήρη υποστήριξη στον Ύπαρχο για όλα τα θέματα Υγιεινής στους χώρους ενδιαίτησεων.

Δίδει ιδιαίτερη προσοχή στο σύστημα Υγιεινής του πλοίου και ελέγχει την σωστή λειτουργία των τουαλετών, των νιπτήρων και των ντους στις καμπίνες και τους κοινόχρηστους χώρους.

Οποιαδήποτε ανωμαλία αναφέρεται άμεσα και έγγραφα. Πρέπει να εκτελεί συχνή και σε ακανόνιστα χρονικά διαστήματα επιθεώρηση των τουαλετών με την βοήθεια των υφισταμένων του.

ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΔΙΑΒΙΩΣΗΣ ΠΛΗΡΩΜΑΤΟΣ:

Συνεργάζεται με τους επικεφαλής των Επιστασιών του πλοίου και ιδίως τον Ύπαρχο ώστε να εκπονήσουν ένα πρόγραμμα ανάπαυσης και ψυχαγωγίας του προσωπικού ώστε να εξασφαλίσουν μέσα στα όρια της λειτουργίας του πλοίου ότι γίνεται, ότι είναι δυνατόν εκ μέρους της εταιρείας για την βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης του προσωπικού.

ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ:

Ο Αρχιθαλαμηπόλος μεριμνά συνεχώς για την εξεύρεση τρόπων βελτίωσης των παρεχομένων υπηρεσιών και μείωσης του κόστους χωρίς να ξεφεύγει από τα όρια της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών και να υποβάλλει μέσω του Πλοίαρχου τις ιδέες του προς την Εταιρεία για περαιτέρω εξέταση της δυνατότητας υλοποίησής τους.

ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ ΠΡΟ ΑΠΟΠΛΟΥ:

Προ απόπλου ο Αρχιθαλαμηπόλος επιθεωρεί τους κοινόχρηστους χώρους και τις ενδιαιτήσεις επιβατών. Εξασφαλίζει ότι όλες οι καμπίνες είναι έτοιμες και ότι το σύστημα παροχής ποσίμου ύδατος και ο κλιματισμός τους λειτουργεί ικανοποιητικά.

Κατά την περίοδο του χειμώνα μεριμνά, ενημερώνοντας τον Α΄ Μηχανικό, οι κοινόχρηστοι χώροι και οι καμπίνες να θερμαίνονται ικανοποιητικά.

ΣΩΣΙΒΙΑ ΓΙΑ ΕΝΗΛΙΚΟΥΣ ΚΑΙ ΠΑΙΔΙΑ:

Είναι καθήκον του Αρχιθαλαμηπόλου να εξασφαλίζει ότι όλες οι καμπίνες και οι χώροι επιβατών χωρίς καμπίνα έχουν τον απαιτούμενο αριθμό σωσιβίων, ο οποίος καθορίζεται ανάλογα με την χωρητικότητα κάθε χώρου. Επίσης ελέγχει την καθαριότητα και την καλή κατάσταση των σωσίβιων περιλαμβανομένου και του εξοπλισμού τους (σφυρίχτρα, φανάρι κτλ.), αντικαθιστώντας ότι έχει ανάγκη αντικατάστασης.

ΠΑΡΑΠΟΝΑ:

Όλα τα παράπονα που γίνονται από επιβάτες πρέπει να διερευνώνται από τον Αρχιθαλαμηπόλο και να αναφέρονται στον Πλοίαρχο. Όλα τα παράπονα των επιβατών, ανεξάρτητα αν είναι ασήμαντα, δεν πρέπει να παραβλέπονται αλλά πρέπει να εξετάζονται και να ικανοποιούνται, ιδιαίτερα εκείνα που έχουν σχέση με αντικανονικότητες ή με τήρηση διαταγών από το προσωπικό.

ΚΑΘΟΔΗΓΗΣΗ ΚΑΙ ΑΛΛΗΛΟΒΟΗΘΕΙΑ:

Για την επιτυχή λειτουργία των χώρων ενδιαιτήσεων, ιδιαίτερα στις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους επιβάτες, απαιτείται ιδιαίτερη προσοχή στην συνεργασία και την αλληλοβοήθεια των Επιστασιών Καταστρώματος και Μηχανής.

Ο Αρχιθαλαμηπόλος πρέπει να αναφέρει όλα τα θέματα για τα οποία χρειάζεται την βοήθεια για συντήρηση και επισκευή του υλικού, τόσο στον Ύπαρχο όσο και στον Α΄ Μηχανικό.

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ:

Ο Αρχιθαλαμηπόλος ενημερώνει πλήρως τον Πλοίαρχο σε σχέση με όλη την λειτουργία των χώρων ενδιαιτήσεων.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΜΠΙΝΩΝ:

Είναι υπεύθυνος για την τήρηση των προδιαγραφών στα σαλόνια και τις καμπίνες και εξασφαλίζει την παροχή υψηλών επαγγελματικών προδιαγραφών υπηρεσιών από το προσωπικό.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟΥ:

Είναι επίσης υπεύθυνος για το εστιατόριο και την ανάλογη παροχή υψηλών επαγγελματικών προδιαγραφών υπηρεσιών από το προσωπικό.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΑΓΕΙΡΕΙΟΥ:

Ο Αρχιθαλαμηπόλος εξασφαλίζει ότι η παρασκευή του φαγητού γίνεται με υψηλές προδιαγραφές υγιεινής και ότι το προσωπικό του μαγειρείου είναι εκπαιδευμένο για την καλή παρασκευή του φαγητού.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΥΛΙΚΕΙΟΥ:

Ο Αρχιθαλαμηπόλος είναι υπεύθυνος για την παροχή των ποτών σε όλα τα κυλικεία, κοινόχρηστους χώρους, εστιατόρια, καταστρώματα και καμπίνες επιβατών. Ενδιαφέρεται όχι μόνο για την επαγγελματική εξυπηρέτηση στα μπαρ αλλά και για την αύξηση των κερδών τους επ' ωφελεία των συμφερόντων της Εταιρείας.

ΠΕΙΘΑΡΧΙΑ:

Είναι υπεύθυνος για την γενική επίβλεψη της πειθαρχίας και της επικοινωνίας του προσωπικού του. Εξασφαλίζει ότι τηρούνται οι κανονισμοί του πλοίου που αφορούν το προσωπικό του.

ΙΑΤΡΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ:

Ο Αρχιθαλαμηπόλος είναι συνολικά υπεύθυνος για την αποτελεσματική παροχή ιατρικών υπηρεσιών στο πλοίο και εξασφαλίζει ότι όλο το πλήρωμα και οι επιβάτες του πλοίου θα λάβουν την απαιτούμενη ιατρική φροντίδα που θα απαιτηθεί από τον γιατρό του πλοίου.

ΣΤΟΛΕΣ ΘΑΛΑΜΗΠΟΛΩΝ:

Η στολή που φέρουν οι θαλαμηπόλοι του πλοίου είναι σύμφωνη με τα προβλεπόμενα από την Εταιρεία και ο Αρχιθαλαμηπόλος, δίδει ιδιαίτερη προσοχή για να εξασφαλίζει την πληρότητα και την καθαριότητα των στολών που φέρει το προσωπικό. Δεν επιτρέπεται η παραποίηση της στολής των θαλαμηπόλων εκτός αν δοθεί συγκεκριμένη άδεια από τον Αρχιθαλαμηπόλο.

ΔΕΞΑΜΕΝΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΠΛΟΙΟΥ:

Κατά τον δεξαμενισμό του πλοίου ο Αρχιθαλαμηπόλος δεν επιτρέπει την μετακίνηση βαρών στα σαλόνια, καμπίνες και κοινόχρηστους χώρους χωρίς την άδεια του Πλοιάρχου.

Εξασφαλίζει ότι οι τουαλέτες και τα μπάνια στις καμπίνες και τους κοινόχρηστους χώρους έχουν εξυδατωθεί και κλειδωθεί όταν το πλοίο βρίσκεται επί της δεξαμενής.

Εξασφαλίζει ότι όλα τα δοχεία απορριμμάτων στο μαγειρείο, τα σαλόνια και τους κοινόχρηστους χώρους είναι άδεια και ασφαλισμένα σε όλη την διάρκεια του δεξαμενισμού.

Εξασφαλίζει την προστασία των μοκετών όλων των κοινοχρήστων χώρων και καμπινών με την τοποθέτηση του καταλλήλου προστατευτικού υλικού.

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΠΡΟΪΣΤΑΜΕΝΟΥ ΑΡΧΙΘΑΛΑΜΗΠΟΛΟΥ

Τα καθήκοντα του Προϊσταμένου Αρχιθαλαμηπόλου ως υπεύθυνου της επιστασίας των θαλαμηπόλων ορίζονται όπως παρακάτω :

Ø Φροντίζει για την ομαλή διεξαγωγή εργασίας στους χώρους ενδιαίτησης, που κατανέμεται κατά την κρίση του στους θαλαμηπόλους, για την καλύτερη εξυπηρέτηση των επιβατών.

Ø Συντονίζει το έργο καθαριότητας του ξενοδοχειακού τομέα, κοινοχρήστων χώρων, και δωματίων επιβατών, ως και κοινοχρήστων χώρων πληρώματος, τόσο κατά την ακινησία του πλοίου στο λιμάνι όσο και εν πλω με επιβάτες.

- Ø Υποδέχεται τους επιβάτες και τους κατανέμει στα δωμάτια τους ανάλογα με το εισιτήριό τους, σε συνεργασία με τους βοηθούς του, και τους θαλαμηπόλους, τους διηρημένους για την παραπάνω εργασία.
 - Ø Παρίσταται στους χώρους εστιατορίων όπου σερβίρονται τα γεύματα, και μαζί με το βοηθό του φροντίζει για την ομαλή και άνευ παραπόνων διεξαγωγή της εργασίας αυτής.
 - Ø Μεριμνά ανάλογα με την επιβατική κίνηση, να επανδρώνει τα σαλόνια και τα μπαρ με το ανάλογο κατά την κρίση του εκπαιδευμένο προσωπικό, για την εξυπηρέτηση των επιβατών.
 - Ø Είναι αποδέκτης των παραπόνων που ενδεχομένως υπάρχουν, αλλά και των ευνοϊκών σχολίων και αναφέρεται απευθείας στον Πλοίαρχο.
 - Ø Ελέγχει την αποθήκη ιματισμού και αναλώσιμων υλικών, και συντάσσει δελτίο παρακολούθησης ιματισμού προς πλύση.
-
- Ø Συντάσσει δελτία αναγγελιών βλάβης και παραλαβής υλικών ξενοδοχείου.
 - Ø Φροντίζει για την αισθητική και τον διάκοσμο του χώρου του ξενοδοχείου και για την περιποίηση και ανανέωση των καλλωπιστικών φυτών και λουλουδιών στους χώρους των επιβατών.
 - Ø Μεριμνά για την δίκαια κατανομή εργασίας στους θαλαμηπόλους, τους επικούρους και γενικότερα στο ξενοδοχειακό προσωπικό και επιβλέπει τη τήρηση των διατάξεων του εσωτερικού κανονισμού του πλοίου.
 - Ø Διενεργεί την μηνιαία απογραφή του ιματισμού, όπως αυτή ορίζεται με τις αποφάσεις της εταιρείας, ως επίσης και την γενική ετήσια απογραφή των σκευών.
 - Ø Έχει την γενική επίβλεψη του ξενοδοχειακού τομέα για καλύτερη παροχή υπηρεσιών, και πλαισιώνεται από βοηθό ή βοηθούς(ανάλογα με το μέγεθος του πλοίου).
 - Ø Σε κάθε πλοίο ανάλογα με τον αριθμό των βοηθών γίνεται από τον προϊστάμενο Αρχιθαλαμηπόλο η κατανομή των παρακάτω καθηκόντων:
 - Ø Ότι άλλο προβλέπεται από τον κανονισμό εσωτερικής υπηρεσίας

ΑΡΧΙΘΑΛΑΜΗΠΟΛΟΣ ΤΡΑΠΕΖΑΡΙΑΣ

Τα καθήκοντα του αρχιθαλαμηπόλου τραπεζαρίας, ως υπευθύνου του εστιατορίου είναι τα εξής :

- Ø Επιβλέπει το χώρο και φροντίζει για την ομαλή και χωρίς προβλήματα εξυπηρέτηση των επιβατών.
- Ø Υποδέχεται τους επιβάτες στην είσοδο και τους επιδεικνύει τη θέση τους, εάν πρόκειται για ταξίδι αναψυχής ή παραλαμβάνει τα κουπόνια φαγητού, εάν πρόκειται για τακτικό δρομολόγιο.
- Ø Κατανέμει στους σερβιτόρους θέσεις σερβιρίσματος για την εξυπηρέτηση ορισμένου αριθμού επιβατών έκαστος.
- Ø Επεμβαίνει σε περίπτωση δυσλειτουργίας σε κάποια από τα τραπέζια σερβιρίσματος λόγω της αδυναμίας κατανόησης του σερβιτόρου στις παραγγελίες του πελάτη.
- Ø Είναι αποδέκτης των παραπόνων που ενδεχομένως υπάρχουν, αλλά και των ευνοϊκών σχολίων, και αναφέρεται στον προϊστάμενο αρχιθαλαμηπόλο.
- Ø Συνεργάζεται με την επιστασία της κουζίνας για την παρασκευή εδεσμάτων διαίτης, ή εκτός "MENU" που κάποιος για ειδικούς λόγους ζήτησε.
- Ø Φροντίζει για την ανανέωση του εσωτερικού διακόσμου του χώρου, ιδιαίτερα για τις ειδικές βραδιές και εκδηλώσεις.
- Ø Επιμελείται για την καθαριότητα του χώρου γενικότερα και ανανεώνει, συντηρεί και περιποιείται τα καλλωπιστικά φυτά και λουλούδια που κοσμούν το χώρο.
- Ø Συνοδεύει τους προσκεκλημένους επιβάτες στο τραπέζι Πλοιάρχου για τα επίσημα γεύματα.
- Ø Επιμελείται για το στήσιμο μπουφέ φαντασίας σε συνεργασία με την κουζίνα.
- Ø Επιβλέπει την εφαρμογή της εστιατορικής τέχνης από τους σερβιτόρους, και φροντίζει να υπάρχει το "MENU" της ημέρας σ' όλα τα τραπέζια και αναρτημένο στην είσοδο.
- Ø Είναι γνώστης της τέχνης του "FLAMBASE" και την εκτελεί ο ίδιος αν το πρόγραμμα το απαιτεί, σε ταξίδι αναψυχής.
- Ø Σε ταξίδια αναψυχής, διενεργεί ο ίδιος το "DINING ROOM RESERVATION" των επιβατών.
- Ø Είναι στη διάθεση του προϊσταμένου αρχιθαλαμηπόλου, για επιμέρους εργασίες.
- Ø Ότι άλλο προβλέπεται από τον κανονισμό εσωτερικής υπηρεσίας

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΑΡΧΙΘΑΛΑΜΗΠΟΛΟΥ Β΄

Τα καθήκοντα του Αρχιθαλαμηπόλου Β΄ ως δεύτερου βοηθού του Προϊσταμένου Αρχιθαλαμηπόλου ορίζονται τα εξής :

- Ø Ευθύνεται για την ομαλή και χωρίς προβλήματα εξυπηρέτηση των επιβατών στο "SELF SERVICE".
- Ø Υποδέχεται τους επιβάτες και τους κατευθύνει προς τα διανομεία φαγητών. Προετοιμάζει τους δίσκους και τα σερβίτσια πριν από την έναρξη εργασίας.
- Ø Διαχωρίζει τους θαλαμηπόλους σε τμήματα μέσα στο χώρο του "SELF SERVICE", για την γρήγορη απομάκρυνση των δίσκων από τα τραπέζια, για να χρησιμοποιηθούν από νέους επιβάτες.

- Ø Είναι αποδέκτης των παρατηρήσεων, προτάσεων, παραπόνων και ευνοϊκών σχολίων και αναφέρεται στον Προϊστάμενο Αρχιθαλαμηπόλο.
- Ø Φροντίζει για τον καθαρισμό του χώρου, την αισθητική και την εμφάνιση γενικότερα.
- Ø Μεριμνά για τον εξοπλισμό των τραπεζιών με αναλώσιμα υλικά που συνοδεύουν το φαγητό.
- Ø Συντονίζει το έργο της πλύσης των σκευών και σερβίτσιων, και επαναφορά αυτών καθαρά προς χρήση.
- Ø Αντιμετωπίζει επίσης προβλήματα δυσλειτουργίας που ενδεχομένως υπάρχουν λόγω γλωσσικής ανεπάρκειας και μη κατανόησης εκ μέρους του προσωπικού στις επιθυμίες των επιβατών.
- Ø Κατά τις ώρες μη λειτουργίας του "SELF SERVICE" είναι στη διάθεση του Προϊσταμένου Αρχιθαλαμηπόλου για επιμέρους προσφορά εργασίας.
- Ø Ότι άλλο προβλέπεται από τον κανονισμό εσωτερικής υπηρεσίας

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΑΡΧΙΘΑΛΑΜΗΠΟΛΟΥ ΔΙΑΜΕΡΙΣΜΑΤΩΝ

Είναι ο έτερος αρχιθαλαμηπόλος Β', ο επονομαζόμενος "HOUSE KEEPER" του οποίου τα καθήκοντα είναι τα παρακάτω :

- Ø Είναι υπεύθυνος γενικά για τους χώρους ενδιαίτησης.
- Ø Επιβλέπει το έργο των θαλαμηπόλων διαμερισμάτων για την καθαριότητα των δωματίων για να είναι έτοιμα να δεχθούν νέους επιβάτες.
- Ø Φροντίζει για την αποκομιδή των σκουπιδιών από τους χώρους ενδιαίτησης στους ειδικούς γι' αυτά χώρους σύμφωνα με τις διεθνείς συμβάσεις.
- Ø Συγκεντρώνει τις παραγγελίες για τα πρωινά που θα σερβιριστούν στα δωμάτια, και τα παραδίδει στο παρασκευαστήριο για την διανομή τους.
- Ø Μεριμνά για την μεταφορά των αποσκευών των επιβατών, από και προς τα δωμάτια.
- Ø Ελέγχει τα δωμάτια πριν από την επιβίβαση για να διαπιστώσει εάν είναι εφοδιασμένα με τα αναλώσιμα υλικά, επίσης για τα πληροφοριακά έντυπα, και ημερήσια προγράμματα εάν πρόκειται για ταξίδια αναψυχής.
- Ø Διανέμει λουλούδια και προσκλητήριες κάρτες για τα επίσημα δείπνα στα δωμάτια των επιβατών και αλληλογραφία, εάν υπάρχει
- Ø Παρίσταται στην υποδοχή των επιβατών (CHECK IN) και συντονίζει το έργο των θαλαμηπόλων που συνοδεύουν τους επιβάτες στα δωμάτιά τους.
- Ø Είναι αποδέκτης παρατηρήσεων, προτάσεων, παραπόνων και ευνοϊκών σχολίων και αναφέρεται στον Προϊστάμενο Αρχιθαλαμηπόλο.
- Ø Φροντίζει να γίνεται άψογο το "ROOM SERVICE" από επιλεγμένο προσωπικό, και επεμβαίνει σε περίπτωση δυσλειτουργίας από μη γλωσσική κατανόηση από τους θαλαμηπόλους.
- Ø Συγκεντρώνει τις βλάβες που ενδεχομένως υπάρχουν και τις παραδίδει στους τεχνικούς για αποκατάσταση.
- Ø Διενεργεί κατά τακτικά διαστήματα επέμβαση καθαρισμού, και τηρεί ανάλογο βιβλίο.
- Ø Ότι άλλο προβλέπεται από τον κανονισμό εσωτερικής υπηρεσίας

ΘΑΛΑΜΗΠΟΛΟΙ

Εργάζονται υπό την επίβλεψη του Αρχιθαλαμηπόλου και του/των βοηθού/ών του, οι οποίοι φροντίζουν για την εκπαίδευση, την καλή εμφάνιση και την συμπεριφορά τους.

ΦΡΟΝΤΙΣΤΗΣ

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ: Είναι ο Αξιωματικός Προϊστάμενος του προσωπικού τροφοδοσίας του πλοίου. Είναι υπεύθυνος απέναντι στον Πλοίαρχο για:

- Ø Την έγκαιρη προμήθεια των τροφίμων και άλλων υλικών σε ποσότητες ανάλογες με τον αριθμό των επιβαινόντων σε κάθε ταξίδι.
- Ø Την καλή ποιότητα και συντήρηση των τροφίμων και των άλλων υλικών σύμφωνα με τις διατάξεις Υγιεινής.
- Ø Την καθαριότητα και την συντήρηση των χώρων αποθήκευσης και διατήρηση των τροφίμων.
- Ø Την καθαριότητα και ευπρέπεια του προσωπικού υπό τις διαταγές του.
- Ø Τον εφοδιασμό των κυλικείων.
- Ø Την φροντίδα και την διαχείριση των κυλικείων.
- Ø Την τήρηση των απαιτούμενων αρχείων αποθήκης τροφίμων τα οποία θεωρεί ο Πλοίαρχος.
- Ø Ότι άλλο προβλέπεται από τον κανονισμό εσωτερικής υπηρεσίας

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΦΡΟΝΤΙΣΤΟΥ

- Ø Προμήθεια τροφίμων και υλικών σε ποσότητες ανάλογες με τον αναμενόμενο αριθμό επιβαινόντων για κάθε ταξίδι.
- Ø Έλεγχος της καλής ποιότητας των παραλαμβανομένων ειδών και της αντίστοιχης στα αναγραφόμενα παραστατικά ποσότητας με την επιτήρηση και συνεργασία του εκάστοτε Αξιωματικού Καταστρώματος υπεύθυνου για την παραλαβή.
- Ø Αποθήκευση και συντήρηση των τροφίμων σύμφωνα με τους όρους υγιεινής.
- Ø Καθαριότητα και συντήρηση διαμερισμάτων - χώρων αποθήκευσης και διατήρησης τροφίμων (αποθήκες - ψυγεία).
- Ø Επιμέλεια για ευπρέπεια και καθαριότητα προσωπικού τροφοδοσίας.
- Ø Ανεφοδιασμός των σημείων πώλησης του πλοίου (πιάνο μπαρ, καζίνο μπαρ , disco, swimming pool, τραπεζαρίας Α΄ Θέσης, Self Service).
- Ø Επιμέλεια και διαχείριση των σημείων πώλησης του πλοίου, ως εξής :
Καθορισμός των υπευθύνων θαλαμηπόλων στα σημεία πώλησης σε συνεργασία Πλοίαρχου - Αρχιλογιστή – Προϊστάμενου Αρχιθαλαμηπόλου. Αλλαγή αυτών κάθε 1η του μηνός σύμφωνα με σχετική εντολή εταιρείας.
- Κλείσιμο ταμειακών μηχανών παρουσία Υπάρχου-Αρχιλογιστή και υπεύθυνου σημείου πώλησης στο πέρας κάθε ταξιδιού.
 - Διενέργεια εκτάκτων δειγματοληπτικών ελέγχων.
 - Μηνιαία λογιστικά δελτία απόδοσης.
 - Συγκέντρωση και έλεγχος στα δελτία παραγγελιών σερβιτόρων στο Self Service και στα κουπόνια που εκδίδονται από το Λογιστήριο για την τραπεζαρία Α΄ θέσης, σύμφωνα με τα συγκεντρωτικά κλεισίματα των ταμειακών μηχανών στο πέρας κάθε ταξιδιού.
 - Καταχώρηση ημερήσιας σίτισης μελών πληρώματος στην ταμειακή μηχανή του Self Service.

Καταχώρηση παραστατικών αποθήκης :

- § Τιμολόγια εισαγωγής
- § Δελτία εσωτερικής διακίνησης,
- § Δελτία εισαγωγής,
- § Δελτία Εξαγωγής
- § Δελτία καταστροφής,
- § Ελλείμματα,
- § Δελτία πλεονασμάτων,
- § Απογραφή ενάρξεως,
- § Απογραφή τέλους,
- § Δελτία Κατανάλωσης,
- § Δελτία φιλοφρονήσεων.

Όλα τα ανωτέρω καταγράφονται στον Η/Υ.

- § Επιτήρηση τραπεζαρίας, Self Service, Διανομείου, Μαγειρείου ως προς την σωστή λειτουργία αυτών.
- § Διαχείριση και απόδοση τσιγάρων και ποτών πληρώματος κάθε βδομάδα.
- § Διαχείριση των φιλοφρονήσεων Πλοιάρχου - Α΄ Μηχανικού - Υπάρχου - Αρχιλογιστή.
- § Τακτική κατασκαρδοκτονία στους χώρους αποθήκευσης και διατήρησης τροφίμων.
- § Τήρηση της σχετικής με την τροφοδοσία του πλοίου αλληλογραφία.
- § Ότι άλλο προβλέπεται από τον κανονισμό εσωτερικής υπηρεσίας.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΙ ΑΞΙΩΜΑΤΙΚΟΙ

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ & ΕΥΘΥΝΕΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΑΞΙΩΜΑΤΙΚΩΝ

Προϊστάμενος Οικονομικός Αξιωματικός

Τελεί υπό τις άμεσες διαταγές και τον έλεγχο του Πλοιάρχου και είναι υπεύθυνος για την οικονομική εν γένει διαχείριση του πλοίου.

Ειδικότερα:

- Û Διαχειρίζεται υπεύθυνα βάσει τον εντολών της εταιρείας την ταμειακή υπηρεσία του πλοίου.
- Û Καταρτίζει σύμφωνα με το ναυτολόγιο και λοιπά στοιχεία τις καταστάσεις μισθοδοσίας και προσθέτων αμοιβών του προσωπικού του πλοίου.
- Û Ελέγχει και επιτηρεί την διαχείριση των αναψυκτηρίων - εστιατορίων - D.F.S. για όσο το δυνατόν καλύτερη απόδοσή τους. Στο τέλος κάθε ταξιδιού φροντίζει το κλείσιμο των ταμειακών μηχανών των παραπάνω διαχειρίσεων και επεξεργάζεται τις πωλήσεις στο μηχανογραφικό σύστημα του πλοίου.
- Û Συντάσσει και τηρεί τα τελωνειακά και άλλα έγγραφα που είναι απαραίτητα στις προσεγγίσεις του πλοίου στα λιμάνια Ελλάδος και Ιταλίας και υποδέχεται τις τελωνειακές, αστυνομικές και υγειονομικές Αρχές που επιβιβάζονται για έλεγχο.
- Û Ότι άλλο προβλέπεται από τον κανονισμό εσωτερικής υπηρεσίας

Α΄ Οικονομικός Αξιωματικός(Πλοίων Γραμμής Ιταλίας)

- Û Διαχειρίζεται το ανταλλακτήριο του πλοίου. Αγοράζει συνάλλαγμα που επιθυμούν να δραχμοποιήσουν επιβάτες για τις ανάγκες τους στο πλοίο. Καταχωρεί όλες τις συναλλαγές στο μηχανογραφικό σύστημα του πλοίου και στο τέλος κάθε ταξιδιού προσέγγισης στην Πάτρα παραδίδει στον Προϊστάμενο του Λογιστηρίου κατάσταση συναλλάγματος και συνάλλαγμα το οποίο κατατίθεται στην Τράπεζα για λογαριασμό της εταιρείας.
- Û Διαθέτει στους επιβάτες που επιθυμούν τα ειδικά κουπόνια σίτισης στο Restaurant του πλοίου και σε οργανωμένες ομάδες επιβατών που έχουν προπληρώσει το φαγητό τους στον ταξιδιωτικό τους πράκτορα τα ειδικά Prepaid coupons.
- Û Διαθέτει στους επιβάτες που επιθυμούν να χρησιμοποιήσουν τα πούλμαν της εταιρείας τα ειδικά Coach Coupons.
- Û Ότι άλλο προβλέπεται από τον κανονισμό εσωτερικής υπηρεσίας

Α΄ Οικονομικός Αξιωματικός(Πλοίων Γραμμής Εσωτερικού)

- Û Είναι υπεύθυνος για την διενέργεια του ελέγχου των εισιτηρίων των οχημάτων και επιβατών κατά την είσοδό τους στο πλοίο.
- Û Είναι υπεύθυνος για την ταξινόμηση των εισιτηρίων επιβατών και οχημάτων σύμφωνα με τις εντολές της εταιρείας, την καταχώρησή τους στο μηχανογραφικό σύστημα του πλοίου και την έκδοση του περιληπτικού κάθε ταξιδιού.
- Û Διαθέτει στους επιβάτες που επιθυμούν τα ειδικά κουπόνια σίτισης στο Restaurant του πλοίου και σε οργανωμένες ομάδες επιβατών που έχουν προπληρώσει το φαγητό τους στον ταξιδιωτικό τους πράκτορα τα ειδικά Prepaid coupons.
- Û Ότι άλλο προβλέπεται από τον κανονισμό εσωτερικής υπηρεσίας

Β΄ Οικονομικοί Αξιωματικοί - Λόκιμοι Οικονομικοί

- Û Ένας εκ των δύο Β΄ Οικονομικών Αξιωματικών είναι υπεύθυνος και με την βοήθεια των δύο

δοκίμων Οικονομικών Αξιοματικών διενεργούν τον έλεγχο των εισιτηρίων των οχημάτων κατά την φόρτωσή τους στο πλοίο και συντάσσουν τις καταστάσεις φορτωθέντων οχημάτων.

Û Ο Δεύτερος Β΄ Οικονομικός Αξιοματικός είναι υπεύθυνος και διενεργεί τον έλεγχο των εισιτηρίων επιβατών κατά την είσοδό τους στο πλοίο.

Û Όλοι μαζί διενεργούν την ταξινόμηση των εισιτηρίων επιβατών και οχημάτων σύμφωνα με τις εντολές της εταιρείας και τα καταχωρούν στο μηχανογραφικό σύστημα του πλοίου από όπου εκδίδονται δηλωτικά και περιληπτικά κάθε ταξιδιού.

Û Ένας εκ των δύο δοκίμων Οικονομικών Αξιοματικών είναι ταμίας στο Casino του πλοίου. Διαχειρίζεται το χρηματικό ποσό που με άδεια της Τράπεζας της Ελλάδος υπάρχει στο πλοίο για τις ανάγκες του Casino.

Û Ότι άλλο προβλέπεται από τον κανονισμό εσωτερικής υπηρεσίας

Αξιοματικοί και Δόκιμοι Οικονομικοί είναι άμεσοι βοηθοί του Προϊσταμένου Οικονομικού Αξιοματικού ο οποίος κατανέμει ανάλογα μεταξύ των τις εργασίες του Λογιστηρίου.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΕΝΟΙΚΙΑΖΟΜΕΝΩΝ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΩΝ

Εφόσον στα πλοία της εταιρείας υπάρχουν ενοικιαζόμενα καταστήματα :

- α) Τροφίμων και ποτών.
- β) Αφορολογήτων ειδών.
- γ) Κουρεία - Κομμωτήρια
- δ) Καζίνο

ή άλλα καταστήματα, τα καθήκοντα του προσωπικού τους και οι υποχρεώσεις τους, εφόσον δεν ανήκουν στο πλήρωμα του πλοίου, περιγράφονται στα συμβόλαια που έχουν υπογράψει οι ενοικιαστές με την Εταιρεία.

Παρ' ότι προσλαμβάνονται από τους Ενοικιαστές είναι υπό τις άμεσες διαταγές του Πλοιάρχου και την επίβλεψη του Αρχιλογιστή.

ΑΡΧΙΜΑΓΕΙΡΑΣ

Τελεί υπό τις διαταγές του Υπάρχου και προΐσταται του προσωπικού του μαγειρείου.

Είναι υπεύθυνος για την συντήρηση, την καθαριότητα και την λειτουργικότητα του μαγειρείου και του εξοπλισμού αυτού.

Είναι υπεύθυνος για την σωστή ενδυμασία και καθαριότητα του προσωπικού του μαγειρείου. Για την έγκαιρη παρασκευή των εδεσμάτων σύμφωνα με τους κανόνες της μαγειρικής τέχνης.

Απαγορεύει την είσοδο σε μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα στο μαγειρείο όπως και την κυκλοφορία του προσωπικού μαγειρείου σε χώρους επιβατών.

ΚΑΘΗΚΟΝΤΑ ΑΡΧΙΜΑΓΕΙΡΑ

- Ø Υπεύθυνος για την απόλυτη καθαριότητα και καλή συντήρηση του χώρου μαγειρείου και των μαγειρικών σκευών και εξαρτημάτων.
 - Ø Υπεύθυνος για την απόλυτη καθαριότητα και καλή εμφάνιση του προσωπικού του και μεριμνά ώστε να φέρει την κανονισμένη ενδυμασία και το ειδικό κάλυμμα κεφαλής.
 - Ø Κατανέμει το προσωπικό στην εργασία.
 - Ø Επιβλέπει για την καθαριότητα και καλή συντήρηση των ψυγείων ψυκτικών συσκευών σε συνεργασία με Προϊστάμενο Ηλεκτρολόγο.
 - Ø Επιβλέπει για την καλή ποιότητα των τροφίμων.
 - Ø Μεριμνά για τον κανονισμένο ψεκασμό κατσαριδοκτονίας σε συνεργασία με Αξιωματικό ασφαλείας.
 - Ø Παρακολουθεί την εργασία των μαγείρων, παρέχει σ' αυτούς οδηγίες και εποπτεύει για την τήρηση του προκαθορισμένου MENU.
 - Ø Παρακολουθεί κατά την ώρα διανομής του φαγητού στο Self Service, Τραπεζαρίας Α΄ Θέσης, τραπεζαρίες Αξιωματικών και πληρώματος με τρόπο ώστε οι μερίδες να είναι κανονικές σύμφωνα με τις παραγγελίες, ώστε να μην δημιουργούνται δυσχέρειες και παράπονα εκ μέρους των επιβατών και πληρώματος.
 - Ø Απαγορεύει την παρασκευή μη προβλεπόμενων εδεσμάτων, πλην των εκτάκτων παραγγελιών από τον Πλοίαρχο σε συνεννόηση με τον φροντιστή.
 - Ø Απαγορεύει την είσοδο-κυκλοφορία και παραμονή στους χώρους μαγειρείου προσώπων ξένων.
 - Ø Τηρεί τους εσωτερικούς κανονισμούς του πλοίου και είναι υπεύθυνος για την τήρησή τους από το προσωπικό του.
 - Ø Παρακολουθεί με τον φροντιστή και Αξιωματικό Φυλακής την άριστη παραλαβή τροφίμων γενικά.
 - Ø Ενημερώνει το προσωπικό του για την χρήση μέσων κατάσβεσης πυρκαγιάς σε συνεργασία με τον Αξιωματικό Ασφαλείας.
 - Ø Επίβλεψη για την άμεση μεταφορά απορριμμάτων στους προκαθορισμένους χώρους.
 - Ø Συνεργάζεται με τον Προϊστάμενο Αρχιθαλαμηπόλο για την ποιότητα και ποσότητα σερβιριζόμενου φαγητού.
 - Ø Ότι άλλο προβλέπεται από τον κανονισμό εσωτερικής υπηρεσίας
- Σημείωση: Σε περίπτωση που κάποια από τις παραπάνω ειδικότητες δεν απαιτείται στο πλοίο, τα καθήκοντα εκτελούνται από άλλη ειδικότητα με μόνιμη διαταγή Πλοίαρχου.**

ΜΕΣΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Είναι γνωστό ότι καθώς η ναυτιλία εκσυγχρονίζεται, τα πλοία χρησιμοποιούν όλο και περισσότερα μέσα και συστήματα προηγμένης τεχνολογίας, με παράλληλη παροχή υπηρεσιών υψηλότερου επιπέδου που προκαλεί ο ισχυρός ανταγωνισμός. Το γεγονός αυτό επιβάλλει την χρησιμοποίηση ανθρώπινου δυναμικού με μεγαλύτερη τεχνολογική κατάρτιση και εξειδίκευση.

Η πλοιοκτήτρια εταιρεία, πρέπει να αναγνωρίζει ότι, ο ανθρώπινος παράγοντας αποτελεί το καθοριστικό εργαλείο για την επιτυχή εφαρμογή του Συστήματος Ασφαλούς Διαχείρισης και δίνει ιδιαίτερη σημασία στην επιλογή του προσωπικού.

Επίσης δίνει ιδιαίτερη έμφαση στα ακόλουθα :

- Συνθήκες εργασίας και ζωής του προσωπικού.
- Στη σύσφιγξη των σχέσεων των μελών του προσωπικού, μεταξύ τους και με την Διοίκηση της εταιρείας.
- Στην αύξηση του ζήλου της απόδοσης και της παραγωγικότητας.
- Στη δημιουργία συνειδητών φορέων και πρεσβευτών του “πνεύματος”, του κύρους και της γενικής εικόνας της εταιρείας.
- Στο σεβασμό της προσωπικότητας του κάθε εργαζόμενου ξεχωριστά, αλλά και σαν ενιαία ομάδα και στην αναγνώριση των καλών υπηρεσιών του.
- Στην προσεχτική ανάλυση των ψυχολογικών αναγκών των ανθρώπων, των αδυναμιών, φιλοδοξιών, προκαταλήψεων και άλλων παραγόντων που μαζί με την οικονομική ικανοποίηση μπορούν να τους προσφέρουν ένα πραγματικά ευχάριστο και υγιεινό περιβάλλον εργασίας και ζωής.
- Στην αναγνώριση της σπουδαιότητας των ανθρώπινων αξιών που υπογραμμίζουν τον σεβασμό της προσωπικότητας και της αξιοπρέπειας των ατόμων, αλλά και στην ισοτιμία και αμεροληψία που πρέπει πάντα να διέπει τις ανθρώπινες σχέσεις.
- Στην απόρριψη κάθε προκατάληψης σε ότι αφορά τις διακρίσεις, προαγωγές και γενικά την μεταχείριση όλων των υπαλλήλων σχετικά με την καταγωγή, το φύλλο, την αρχαιότητα, τις πολιτικές πεποιθήσεις, τις συγγενικές σχέσεις, τις προσωπικές συμπάθειες ή αντιπάθειες.

Ο Πλοίαρχος

Οι Πλοίαρχοι που διορίζει η εταιρεία στα πλοία της, διαθέτουν τα τυπικά προσόντα που προβλέπει τόσο η S.T.C.W. 1995 όσο και η Ελληνική νομοθεσία. Είναι ιατρικά κατάλληλοι και αξιολογούνται από πλευράς προσόντων και εμπειρίας ώστε να θεωρηθούν ικανοί για την διακυβέρνηση του συγκεκριμένου τύπου πλοίου που τοποθετούνται.

Η εταιρεία εξασφαλίζει ότι οι Πλοίαρχοι πριν την τοποθέτησή τους είναι πλήρως ενήμεροι του Συστήματος Ασφαλούς Διαχείρισης που εφαρμόζει η εταιρεία στα πλοία της, για τον σκοπό αυτό τους παρέχεται η απαραίτητη ενημέρωση.

Στους Πλοίαρχους των πλοίων παρέχεται η απαραίτητη συνδρομή και υποστήριξη, σε μέσα και προσωπικό, τόσο στα πλοία όσο και από πλευράς γραφείου, για την ασφαλή και αποτελεσματική διακυβέρνηση των πλοίων.

Προσωπικό

Όλο το προσωπικό που επανδρώνει τα πλοία μιας ναυτιλιακής εταιρείας διαθέτει τα απαραίτητα προσόντα καθώς και την φυσική κατάσταση που προβλέπεται τόσο από την Σύμβαση S.T.C.W. 1995 όσο και από την Ελληνική Νομοθεσία.

Η εταιρεία, καθορίζει την επάνδρωση των πλοίων σε αριθμό και ειδικότητες, λαμβάνοντας υπ' όψη τις ελάχιστες απαιτήσεις που προβλέπονται από την Ελληνική νομοθεσία. Επίσης για κάθε ειδικότητα και θέση έχουν καθορισθεί τα συγκεκριμένα προσόντα που πρέπει να διαθέτει το υπό πρόσληψη προσωπικό.

Οι προσλήψεις του προσωπικού αλλά και ο έλεγχος των πληρωμάτων των πλοίων εκτελείται με βάση τις ανωτέρω προϋποθέσεις, ούτως ώστε να εξασφαλίζεται ότι κάθε πλοίο είναι επανδρωμένο με κατάλληλο πλήρωμα που είναι σε θέση να ανταπεξέλθει στα καθήκοντα του με ασφάλεια, τόσο κάτω από κανονικές συνθήκες όσο και κατά την αντιμετώπιση έκτακτων αναγκών.

Το προσωπικό που επανδρώνει τα γραφεία της εταιρείας διαθέτει τα προσόντα που έχουν προκαθορισθεί και είναι καταγραμμένα για την κάθε συγκεκριμένη θέση. για όλες τις θέσεις τόσο των γραφείων όσο και των πλοίων είναι καταγραμμένα τα καθήκοντα του προσωπικού.

Εκτός από τα παραπάνω και για την καλύτερη εξασφάλιση ότι τα πλοία είναι επανδρωμένα με πληρώματα που πληρούν τις δεδομένες απαιτήσεις της εταιρείας από πλευράς προσόντων, ικανοτήτων και απόδοσης, η εταιρεία μεριμνά για την διαρκή επαγγελματική εκπαίδευση των πληρωμάτων. Ακόμη ο έλεγχος εκτίμησης των ικανοτήτων και απόδοσης του προσωπικού εκτελείται με τις αξιολογήσεις.

Όλα τα πλοία είναι εφοδιασμένα με Πιστοποιητικό Ασφαλούς Επάνδρωσης (Safe Manning Certificate)

Εξοικείωση Προσωπικού

Η εξοικείωση του προσωπικού της εταιρείας και των πλοίων αποτελεί σημαντικό παράγοντα τόσο για την αποτελεσματική εφαρμογή του Συστήματος Ασφαλούς Διαχείρισης όσο και για την διατήρησή του.

Η εξοικείωση του προσωπικού εξασφαλίζεται με την κατάλληλη ενημέρωση και αρχική εκπαίδευση των νεοτοποθετούμενων και την θέσπιση, σε μόνιμη βάση, περιοδικών ενημερωτικών διαλέξεων. Ειδικά οι νεοτοποθετούμενοι στην εταιρεία και τα πλοία ή όσοι αλλάζουν θέση με νέα καθήκοντα, πριν την ανάληψη των καθηκόντων τους, ενημερώνονται για το Σύστημα Ασφαλούς Διαχείρισης.

Πριν τον απόπλου κάθε πλοίου και εφόσον απαιτείται, δίδονται βασικές οδηγίες που καλύπτουν ειδικά θέματα ασφάλειας.

Τόσο στα Κεντρικά γραφεία όσο και στα πλοία υφίσταται βιβλιοθήκη η οποία περιέχει έγγραφα και εγχειρίδια.

Εκπαίδευση

Η εταιρεία εξασφαλίζει ότι το προσωπικό των πλοίων αλλά και των γραφείων είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο για την εκτέλεση των καθηκόντων του. Επιπλέον εντοπίζονται οι εκπαιδευτικές ανάγκες που μπορεί να προκύψουν και καλύπτονται ανάλογα ώστε να είναι αποτελεσματική η εφαρμογή του Συστήματος Ασφαλούς Διαχείρισης.

Το Τμήμα Πληρωμάτων, η Υπηρεσία Διοικητικού καθώς και ο Αρχιμηχανικός χειρίζονται τα θέματα εκπαίδευσης του προσωπικού, εκπονώντας προγράμματα εκπαίδευσης και ελέγχοντας την υλοποίησή τους.

Στα προγράμματα εκπαίδευσης περιλαμβάνεται η εκτέλεση γυμνασίων για την αντιμετώπιση καταστάσεων ανάγκης, στα γραφεία και στα πλοία. Στην εκτέλεση των γυμνασίων αυτών η εταιρεία δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα καθόσον πέρα από την εμπιστοσύνη που αποκτά το προσωπικό ότι μπορεί να αντιδράσει ορθά, παρέχεται η ευκαιρία να εξεταστούν ενδεχόμενες απαιτήσεις για περαιτέρω εκπαίδευση.

Προσωπικό Πλοίων

Είναι γνωστό ότι το πιο σύγχρονο και κατάλληλο υλικό μπορεί να αποδειχθεί τελείως ανασφαλές, όταν δεν χρησιμοποιηθεί σωστά από το πλήρωμα. Αντίθετα όταν οι ενέργειες του πληρώματος είναι σωστές, γρήγορες και με γνώση του κινδύνου, μπορούν να αποβούν σωτήριες. Η ενημέρωση και ετοιμότητα των μελών του πληρώματος είναι αποτέλεσμα των γνώσεων, θεωρητικών και πρακτικών, της εμπειρίας, κυρίως όμως είναι αποτέλεσμα της εκπαίδευσης πάνω στο πλοίο. Επειδή η εκπαίδευση αποτελεί βασικό παράγοντα για την ασφάλεια του πλοίου και την προστασία όλων των προσώπων που επιβαίνουν σ' αυτό, η εταιρεία εξασφαλίζει ότι όλο το πλήρωμα εκπαιδεύεται κατάλληλα σε όλες τις ζωτικές και αναγκαίες λεπτομέρειες, στις ειδικές συνθήκες που επικρατούν στο πλοίο και κυρίως στη χρήση των μέσων ασφάλειας.

Τα νέα μέλη του πληρώματος που επιβιβάζονται για πρώτη φορά στο πλοίο υφίστανται, εντός 24 ωρών εξοικείωση σύμφωνα με την STCW 95 που αναφέρεται στο Έντυπο K6/ 02-02A (familiarization), και ακολούθως εκπαιδεύονται από τον προϊστάμενό τους ή άλλο Αξιωματικό που ορίζει ο Πλοίαρχος σχετικά με τα :

- Εκπαίδευση με το πλοίο, τις ευκολίες και τις δυνατότητές του.
- Ενημέρωση για το Σύστημα Ασφαλούς Διαχείρισης που εφαρμόζεται στην εταιρεία.
- Θεωρητική και πρακτική εκπαίδευση για τα συγκεκριμένα τους καθήκοντα, και στον χώρο εργασίας των.
- Ενημέρωση για τα καθήκοντά τους στις διάφορες καταστάσεις ανάγκης.
- Συμμετοχή σε γυμνάσια που εκτελούνται στο πλοίο.

Η εκπαίδευση αυτή καταχωρείται ξεχωριστά στο Έντυπο K6/ 02-02B "Αναφορά Εκπαίδευσης Πληρωμάτων" τα οποία τηρούνται από τον Ύπαρχο ή τον Α΄ Μηχανικό του πλοίου. Επίσης σε κάθε νεοεπιβιβαζόμενο του παραδίδεται με μέριμνα του προϊσταμένου του, η κάρτα καθηκόντων που υπογράφει αποδεχόμενος τα καθήκοντα του.

Όλοι οι Αξιωματικοί καταστρώματος που πρωτοεπιβιβάζονται στο πλοίο θεωρούνται σαν εκπαιδευόμενοι και μετά την εξοικείωσή των , εντός 24 ωρών, σύμφωνα με την STCW 95 και το Έντυπο K6/02-02A , προκειμένου να εξοικειωθούν με το πλοίο, εκτελούν βάρδια ως βοηθοί για μία περίοδο μέχρι μία εβδομάδα με άλλους έμπειρους Αξιωματικούς. Το διάστημα αυτό μπορεί να ελαττωθεί σε 3-4 ημέρες ή και σε άμεση παραλαβή βάρδιας, κατά την κρίση του Πλοίαρχου, (όταν έχει ναυτολογηθεί εκ νέου στο πλοίο πριν από λίγο χρόνο και το πλοίο σε αυτό το διάστημα δεν έχει υποστεί μετατροπές), ο οποίος είναι υπεύθυνος να εξασφαλίσει ότι

είναι ικανοί για την εκτέλεση των καθηκόντων τους. Το ίδιο ισχύει και για τους Μηχανικούς Αξιωματικούς. Το χρονικό διάστημα εκπαίδευσής του μπορεί να ελαττωθεί κατά την κρίση του Α' Μηχανικού ο οποίος ενημερώνει σχετικά τον Πλοίαρχο. Με την ολοκλήρωση της περιόδου εξοικειώσεως ο νεοεπιβιβασζόμενος Αξ/κός θα υπογράψει στο έντυπο Κ6/02-04, στην αντίστοιχη ημερομηνία για την επιβεβαίωση της εξοικειώσεως του.

Παρά το γεγονός ότι η εταιρεία χρησιμοποιεί πληρώματα τα οποία διαθέτουν τις απαραίτητες γνώσεις και εμπειρία για τον βαθμό τους για τα συγκεκριμένα καθήκοντά τους στο πλοίο, εξακολουθεί να παρέχει συνεχή εκπαίδευση, η οποία περιλαμβάνει :

- Πρακτική και θεωρητική εκπαίδευση σε νέες μεθόδους, συσκευές ή μηχανήματα από έμπειρο προσωπικό.
- Παρακολούθηση σεμιναρίων, ομιλιών κλπ. μέσα ή έξω από το πλοίο.
- Προμήθεια τεχνικών ή άλλων εγχειριδίων.
- Ενημέρωση από στελέχη των γραφείων της εταιρείας για την θέσπιση νέων κανονισμών (συμβάσεις, κώδικες, αποφάσεις του IMO, κανονισμούς κλάσης, νομοθεσίες) που επηρεάζουν την λειτουργία των πλοίων.
- Συμμετοχή σε γυμνάσια που εκτελούνται στο πλοίο.
- Συνεχή ενημέρωση για το Σύστημα Ασφαλούς Διαχείρισης που εφαρμόζεται στο πλοίο.
- Προβολή κατάλληλων βιντεοταινιών.

Ο Πλοίαρχος μεριμνά και εξασφαλίζει ότι ικανός αριθμός Αξιωματικών είναι ενήμερος επί των ακολούθων :

- SOLAS 74
- COLREG 72
- MARPOL 73/78
- STCW 95
- LOAD LINES 66
- ILO 147

Ειδικότερα οι ανώτεροι Αξιωματικοί καταστρώματος και μηχανής απαιτείται να γνωρίζουν τις απαιτήσεις της Αρχής και του Νηογνώμονα σε ότι αφορά την συντήρηση και τις επιθεωρήσεις του πλοίου. Επίσης ο Πλοίαρχος εξασφαλίζει ότι στη βιβλιοθήκη του πλοίου υπάρχουν τα ακόλουθα :

- Εθνική και Διεθνής νομοθεσία σχετικά με την ασφάλεια του πλοίου και την προστασία του περιβάλλοντος.
- Σχετικοί κανονισμοί της κλάσης.
- Διάφοροι κώδικες του IMO.
- Εγχειρίδια και βοηθήματα.

στα οποία οι Αξιωματικοί του πλοίου μπορούν να ανατρέξουν όποτε απαιτείται.

Ο Πλοίαρχος ελέγχει και εξασφαλίζει ότι όλο το πλήρωμά του διαθέτει την απαιτούμενη εκπαίδευση. Το καθήκον του ελέγχου μπορεί να το αναθέσει στον Ύπαρχο και τον Α Μηχανικό.

Ο έλεγχος εκτελείται με:

- Παρακολούθηση των μελών του πληρώματος κατά την ενάσκηση των καθηκόντων τους.
- Προφορικές εξετάσεις.

Ο Πλοίαρχος σε συνεργασία με τον Ύπαρχο και τον Α΄ Μηχανικό καθορίζει τις εκπαιδευτικές ανάγκες του πληρώματός του και τις υποβάλλει ανά εξάμηνο στην εταιρεία, στην Υπηρεσία Αρχιπλοιάρχων και την Τεχνική Υπηρεσία. Ο Τμηματάρχης Πληρωμάτων και ο Προϊστάμενος Γραφείου Τεχν. Προσωπικού εκπονούν τα ετήσια προγράμματα εκπαίδευσης, τα προωθούν στον ΕΠ για έγκριση και εκείνος στη συνέχεια τα αποστέλλει στα πλοία για εφαρμογή. Εκπαιδευτικές ανάγκες μπορεί να προκύψουν από :

- Την παρακολούθηση εκτέλεσης γυμνασίων
- Την αξιολόγηση συγκεκριμένων αναφορών λειτουργίας.
- Τα αποτελέσματα των εσωτερικών επιθεωρήσεων.
- Από την αξιολόγηση συμβάντων, ατυχημάτων και γενικά επικινδύνων καταστάσεων.
- Από την αξιολόγηση Μη-Συμμορφώσεων προς τις απαιτήσεις του Συστήματος Ασφαλούς Διαχείρισης.

Ανεξάρτητα του προγράμματος εκπαίδευσης που εκπονεί η εταιρεία ο Πλοίαρχος μπορεί κατά την κρίση του να εφαρμόσει επί πλέον εκπαίδευση στο πλοίο ώστε το πλήρωμά του να διαθέτει την απαιτούμενη εκπαίδευση σύμφωνα με τις απαιτήσεις της εταιρείας.

Γυμνάσια καταστάσεων ανάγκης

Στο πρόγραμμα εκπαίδευσης των πλοίων περιλαμβάνονται τα γυμνάσια καταστάσεων ανάγκης, όπως προβλέπεται από την SOLAS, την MARPOL, και την κρατική νομοθεσία. Τα γυμνάσια εκτελούνται κατά τα χρονικά διαστήματα που καθορίζονται στις ανωτέρω διεθνείς και κρατικές διατάξεις, αλλά και συχνότερα κατά την κρίση του Πλοιάρχου, όπως σε εκτεταμένες αλλαγές πληρώματος.

Όταν διατάσσεται η εκτέλεση γυμνασίου, όλο το προσωπικό πρέπει να συγκεντρωθεί αμέσως σύμφωνα με την διαίρεση και να αναλάβει τα καθήκοντα που προβλέπονται για τον καθένα, με εξαίρεση το προσωπικό εκείνο που εκτελεί φυλακή ή άλλη υπηρεσία από την οποία δεν επιτρέπεται να απαλλαγεί. Με μέριμνα του Πλοιάρχου εξασφαλίζεται η συμμετοχή αυτών στο γυμνάσιο ίδιου τύπου που θα εκτελεστεί την επόμενη φορά.

Τα γυμνάσια θα πρέπει να εκτελούνται με όσο είναι πρακτικά δυνατό πιστότερη απομίμηση πραγματικών συνθηκών. Κατά την διάρκεια του γυμνασίου πρέπει να γίνεται ενημέρωση του πληρώματος σε θέματα ασφάλειας του πλοίου και θεωρητική εκπαίδευση για τον τρόπο χειρισμού του υλικού ασφάλειας. Αν το γυμνάσιο αφορά μόνο το πλήρωμα, πρέπει έγκαιρα να ενημερωθούν οι επιβάτες.

Μετά την εκτέλεση του γυμνασίου πρέπει να γίνεται οπωσδήποτε κριτική και σχολιασμό αυτού, ώστε να εντοπίζονται τυχόν αδυναμίες που παρατηρήθηκαν.

Τα γυμνάσια που εκτελούνται καταχωρούνται στο Ημερολόγιο Πλοίου, στο Βιβλίο Επιθεωρήσεων και γυμνασίων και στην Αναφορά Εκπαίδευσης Πληρωμάτων.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

Οι Διευθυντές Υπηρεσιών είναι υπεύθυνοι για την εκπαίδευση των υφισταμένων τους.

Ο Τμηματάρχης Προσωπικού είναι υπεύθυνος για την εκπόνηση ετήσιου προγράμματος εκπαίδευσης του προσωπικού των γραφείων και τον έλεγχο υλοποίησής τους.

Ο ΕΠ είναι υπεύθυνος για την εκπαίδευση της ΟΑΚΑ και την έγκριση του ετήσιου εκπαιδευτικού προγράμματος του προσωπικού της εταιρείας και των πλοίων.

Ο Πλοίαρχος είναι υπεύθυνος για το επίπεδο εκπαίδευσης του πληρώματός του και την εφαρμογή του προγράμματος εκπαίδευσης της εταιρείας.

Ο Ύπαρχος και ο Ά Μηχανικός στο πλοίο και ο Τμηματάρχης Πληρωμάτων και ο Προϊστάμενος Γραφείου Τεχν. Προσωπικού στην εταιρεία είναι υπεύθυνοι για την τήρηση των αρχείων εκπαίδευσης.

Επικοινωνία

Η εταιρεία μεριμνά ώστε οι οδηγίες που λαμβάνει το προσωπικό για την εκτέλεση καθηκόντων που έχουν σχέση με το Σύστημα Ασφαλούς Διαχείρισης, να είναι απλές και κατανοητές.

Διαδικασία Προσλήψεων

ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της διαδικασίας αυτής είναι να καθορίσει τις δραστηριότητες που ακολουθούνται ώστε να εξασφαλισθεί ότι :

- α. Τα γραφεία της εταιρείας επανδρώνονται από έμπειρο, με τις κατάλληλες γνώσεις και προσόντα προσωπικό για την αποτελεσματική διαχείριση των πλοίων.
- β. Τα πλοία επανδρώνονται επαρκώς από πληρώματα με τα κατάλληλα και προβλεπόμενα προσόντα, γνώσεις και εκπαίδευση.
- γ. Όλο το προσωπικό της εταιρείας παρακολουθείται και αξιολογείται σε συνεχή βάση.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Προσωπικό Ξηράς

Η εταιρεία φροντίζει ώστε τα γραφεία ξηράς, τα οποία ασχολούνται με την διαχείριση των πλοίων, να είναι επαρκώς επανδρωμένα με το αναγκαίο προσωπικό.

Η ανάγκη πρόσληψης νέων υπαλλήλων μπορεί να προκύψει όταν εκκενωθεί κάποια θέση ή όταν διαπιστωθεί και αποφασισθεί η ανάγκη δημιουργίας κάποιας νέας. Η ανάγκη αυτή καλύπτεται με τους ακόλουθους τρόπους :

- Προαγωγή ή μετάθεση κάποιου υπαλλήλου στην κενή θέση.
- Επανακαθορισμό αρμοδιοτήτων ώστε τα καθήκοντα της κενής θέσης να αναληφθούν από άλλο υπάλληλο.
- Πρόσληψη νέου υπαλλήλου.

Την σχετική απόφαση λαμβάνει ο Διευθύνων Σύμβουλος, κατόπιν εισήγησης του Διευθύνων του Ανθρωπίνου Δυναμικού.

Ο Διευθυντής Ανθρωπίνου Δυναμικού, ο οποίος συγκεντρώνει όλα τα βιογραφικά σημειώματα που υποβάλλονται από ενδιαφερόμενους. Εκτελεί αξιολόγηση και επιλογή των πιο κατάλληλων βιογραφικών σημειωμάτων με βάση τα προσόντα που απαιτούνται για την κάθε θέση, και καλεί για συνέντευξη τους υποψήφιους που πληρούν τις προϋποθέσεις αυτές.

Η συνέντευξη εκτελείται από Επιτροπή στην οποία συμμετέχουν τα μέλη που ορίζει το Δ.Σ., ο Διευθύνων Σύμβουλος, ο Διευθυντής της αντίστοιχης Υπηρεσίας που προορίζεται ο υποψήφιος και ο Διευθυντής Ανθρωπίνου Δυναμικού. Η επιτροπή αξιολογεί τον υποψήφιο με βάση:

- Τις γνώσεις και εκπαίδευση.
- Την εμπειρία και προϋπηρεσία.
- Τον έλεγχο ακρίβειας των δηλωθέντων προσόντων.
- Τον έλεγχο ακρίβειας δηλωθείσας προϋπηρεσίας.
- Την ηλικία.
- Την εθνικότητα.
- Την προσωπικότητα και συμπεριφορά..

Ο νέος υπάλληλος που προσλαμβάνεται στην εταιρεία :

- Συμπληρώνει το έντυπο με τα προσωπικά του στοιχεία, το οποίο τηρείται από τον Τμηματάρχη Προσωπικού.
- Υπογράφει Σύμβαση απασχόλησης (ορισμένου ή αορίστου χρόνου).
- Ενημερώνεται για το Σύστημα Ασφαλούς της Εταιρείας με μέριμνα του Προϊσταμένου του Τμηματάρχη ή Διευθυντή.
- Ενημερώνεται από τον Προϊστάμενο του Διευθυντή ή Τμηματάρχη το για τα καθήκοντά του.
- Το χρονικό διάστημα της αρχικής Σύμβασης θεωρείται για τον υπάλληλο σαν χρόνος ενημέρωσης, εξοικείωσης με το περιβάλλον και τους κανονισμούς της εταιρείας και εκπαίδευσης στα καθήκοντά του. Εφόσον κριθεί κατάλληλος με εισήγηση του Προϊσταμένου του, ανανεώνει την σύμβαση.

Οι Διευθυντές των Υπηρεσιών παρακολουθούν και ελέγχουν την απόδοση όλων των υφισταμένων τους και τον μήνα Ιανουάριο κάθε χρόνου συμπληρώνουν την Έκθεση Αξιολόγησης, Έντυπο Κ6/01-05, με την οποία αξιολογείται ο κάθε υπάλληλος. Τα Έντυπα Αξιολόγησης στη συνέχεια προωθούνται στον Τμηματάρχη Προσωπικού ο οποίος είναι υπεύθυνος για την τήρησή τους. Η Έκθεση Αξιολόγησης συμπληρώνεται εκτάκτως από τον Διευθυντή Υπηρεσίας όταν κάποιος υπάλληλος για τον οποιοδήποτε λόγο αποχωρήσει από την Υπηρεσία του. Η αξιολόγηση των Διευθυντών Υπηρεσιών εκτελείται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο με γνωμάτευση του προεδρεύοντος Αντιπροέδρου. Ο Διευθύνων Σύμβουλος συμμετέχει στην αξιολόγηση του υπολοίπου προσωπικού.

Αν από την Έκθεση Αξιολόγησης είτε από άλλη αιτία που έχει σχέση με την απόδοση του υπαλλήλου, συντρέχουν λόγοι απομάκρυνσης από την εταιρεία, ο Διευθυντής της αντίστοιχης Υπηρεσίας συντάσσει σχετική έκθεση, την οποία προωθεί στον Διευθύνοντα Σύμβουλο. Ο Διευθύνων Σύμβουλος συμπληρώνει και επισυνάπτει τα δικά του σχόλια και προωθεί την έκθεση στο Δ.Σ. το οποίο αποφασίζει σχετικά. Προκειμένου για Διευθυντή Υπηρεσίας ή άλλο στέλεχος πρώτης οργανωτικής βαθμίδας η έκθεση αυτή συντάσσεται απ' ευθείας από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και προωθείται στο Δ.Σ το οποίο αποφασίζει σχετικά.

Πειθαρχία - Συμπεριφορά

Τα θέματα πειθαρχίας και συμπεριφοράς στα γραφεία και πρακτορεία είναι πολύ σοβαρά για μία εταιρεία παροχής υπηρεσιών και έχουν σχέση με την γενικότερη

πολιτική της εταιρείας όπως αυτή εκφράζεται στο Εγχειρίδιο Ασφαλούς Διαχείρισης και στον εσωτερικό κανονισμό της εταιρείας.

Παρατηρήσεις του προσωπικού των γραφείων που αφορούν τα πλοία και ειδικότερα δραστηριότητες αρμοδιότητας της Υπηρεσίας Αρχιπλοιάρχων, Τεχνικής Υπηρεσίας ή συμπεριφορά πληρωμάτων θα πρέπει να απευθύνονται μόνο στην Υπηρεσία Αρχιπλοιάρχων ή την Τεχνική Υπηρεσία ανάλογα με την αρμοδιότητα του θέματος, για να αναλάβουν τις σχετικές ενέργειες.

Προσωπικό Πλοίων

Την ανάγκη πρόσληψης μελών πληρωμάτων αποφασίζει ο Τμηματάρχης Πληρωμάτων ή ο Τεχν. Διευθυντής, για προσωπικό καταστρώματος ή μηχανής αντίστοιχα, μετά από εισήγηση του Τμηματάρχη Πληρωμάτων, ο οποίος είναι αρμόδιος να παρακολουθεί την επάνδρωση των πλοίων σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Οι υποψήφιοι προσέρχονται στην εταιρεία και συμπληρώνουν την Αίτηση Πρόσληψης, Έντυπο Κ6/01-06 . Στη συνέχεια προσέρχονται για συνέντευξη με τον Τμηματάρχη Πληρωμάτων, αν πρόκειται για προσωπικό καταστρώματος, ή τον Προϊστάμενο Γραφείου Τεχν. Προσωπικού αν πρόκειται για Τεχνικό προσωπικό, ή τον Αρχιμηχανικό αν πρόκειται για Αξιοματικούς Μηχανοστασίου.

Η αξιολόγηση των υποψηφίων εκτελείται από τον Τμηματάρχη Πληρωμάτων και τον Προϊστάμενο Γραφείου Τεχν. Προσωπικού, για προσωπικό καταστρώματος και τεχνικό προσωπικό αντίστοιχα, με βάση :

- τα αναφερόμενα στην Αίτηση Πρόσληψης αφού διαπιστωθεί η ακρίβειά τους και την διενεργηθείσα συνέντευξη με τον υποψήφιο
- τις απαιτήσεις της ισχύουσας νομοθεσίας για την συγκεκριμένη θέση και τυχόν πρόσθετες απαιτήσεις της εταιρείας. Δεν επιτρέπεται η πρόσληψη ατόμου εφόσον στο πλοίο υπηρετεί συγγενής (Α βαθμού συγγενείας) εξ αίματος ή εξ αγχιστείας.
- η Αίτηση Πρόσληψης απορρίπτεται εφόσον ο αιτών έχει καταδικαστεί για ποινικό αδίκημα ή έχει ασθενήσει σοβαρά στο παρελθόν.

Την ανάγκη πρόσληψης προϊσταμένων στα πλοία όπως Πλοιάρχους, Α' Μηχανικούς. θα γίνεται κατόπιν εισηγήσεως Αρχιπλοιάρχου ή Αρχιμηχανικού, αντιστοίχως, στον Διευθύνοντα Σύμβουλο. Για προσλήψεις κατώτερου πληρώματος, οι επιλεγέντες αφού συμπληρώσουν το έντυπο Κ6/01-11 το μέρος Α. στέλνονται για ιατρικές εξετάσεις στον ακτινολόγο, παθολόγο, οφθαλμίατρο (αυτοί που εκτελούν φυλακή), έλεγχο ναρκωτικών / οιοπνευματωδών και ο παθολόγος ιατρός συμπληρώνει το μέρος Β. Το Έντυπο επιστρέφεται στο γραφείο πληρωμάτων.

Τα νέα μέλη των πληρωμάτων υπογράφουν την Σύμβαση Ναυτικής Εργασίας για πλοία εσωτερικού ή εξωτερικού, καθώς και Δήλωση για Ναρκωτικά και Αλκοολισμό. Παράλληλα, στο Τμήμα Πληρωμάτων συμπληρώνεται και τηρείται Καρτέλα ως υπόδειγμα CREW DATA στο τέλος του παρόντος κεφαλαίου.(Computer).

Πριν την ανάληψη των καθηκόντων τους οι νεοτοποθετούμενοι στα πλοία υφίστανται εκπαίδευση. Ειδικά για τους Πλοιάρχους η εταιρεία απαιτεί όπως πριν την ναυτολόγησή τους, να είναι πλήρως ενήμεροι με το Σύστημα Ασφαλούς Διαχείρισης που εφαρμόζεται στην εταιρεία και τα πλοία. Για τον σκοπό αυτό :

- Εκτελείται ειδική ενημέρωση στους Πλοιάρχους από το ΕΠ.
- Χορηγείται στους Πλοιάρχους και αξιοματικούς αντίγραφο του ΣΑΔ το οποίο υποχρεούνται να μελετήσουν. Μετά την μελέτη υπογράφουν στον πίνακα για μελέτη – κατανόηση – αποδοχή.

Ο πλέον αποτελεσματικός τρόπος να ευαισθητοποιηθεί το προσωπικό ώστε να συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις του ΣΑΔ, είναι να αντιληφθεί πλήρως τον αντικειμενικό σκοπό του Συστήματος, και τις επιπτώσεις που δημιουργεί η μη τήρησή του σε ότι αφορά την ασφάλεια της ανθρώπινης ζωής στην θάλασσα και την προστασία του περιβάλλοντος. Για τον λόγο αυτό όλο το πλήρωμα, στα πλαίσια της εκπαίδευσής του, ενημερώνεται από τον αρμόδιο Αξιωματικό.

Στα πλαίσια της ευαισθητοποίησης και παρότρυνσης των πληρωμάτων για αποτελεσματικότερη συμμόρφωση και τήρηση του ΣΑΔ, η εταιρεία λαμβάνει συγκεκριμένα μέτρα όπως :

- Τήρηση του προβλεπόμενου ωραρίου εργασίας στα πλοία σύμφωνα με τα αναγραφόμενα στο SECTION A VIII/1 της STCW 95 (ελάχιστοι χρόνοι ανάπαυσης προσωπικού Έντυπο Κ6/01-10) όπως παρακάτω:
 1. Όλα τα πρόσωπα που εκτελούν φυλακές στο πλοίο ή αποτελούν μέλη ομάδας που εκτελεί φυλακή, θα έχουν το λιγότερο δέκα (10) ώρες ανάπαυση το εικοσιτετράωρο.
 2. Οι ώρες ανάπαυσης μπορούν να κατανέμονται σε όχι περισσότερες από δύο (2) περιόδους, μία εκ των οποίων θα είναι το λιγότερο έξη (6) ώρες.
 3. Οι ανωτέρω ώρες ανάπαυσης δεν εφαρμόζονται σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης, γυμνασίων και άλλων επειγόντων επιχειρησιακών συνθηκών.
 4. Ο χρόνος ανάπαυσης μπορεί να μειωθεί μέχρι 6 ώρες συνεχούς ανάπαυσης ημερησίως με την προϋπόθεση ότι θα συμβεί αυτό το πολύ μέχρι 2 ημέρες και ο συνολικός χρόνος ανάπαυσης δεν θα είναι λιγότερος από 70 ώρες την εβδομάδα.
- Ανάλυση των απαιτούμενων ενεργειών σε ότι αφορά ατυχήματα, συμβάντα ή μη συμμορφώσεις.
- Ρύθμιση μεταφοράς του προσωπικού στα πλοία και επαναπατρισμό αυτών όταν για οποιοδήποτε λόγο απαιτηθεί.

Η αξιολόγηση της απόδοσης των πληρωμάτων εκτελείται σε ετήσια βάση (κάθε Ιανουάριο) από τον Πλοίαρχο τον Ύπαρχο και τον Προϊστάμενο του κάθε μέλους του πληρώματος. Για το κάθε μέλος του πληρώματος συμπληρώνεται η Έκθεση Αξιολόγησης Πληρωμάτων Έντυπο Κ6/01-09, η οποία υποβάλλεται από τον Πλοίαρχο στην εταιρεία στην Υπηρεσία Αρχιπλοιάρχων ή στην Τεχνική Υπηρεσία. Η Έκθεση Αξιολόγησης των Πλοιάρχων και Α' Μηχανικών συμπληρώνεται από το ΕΠ με τον Τμηματάρχη Πληρωμάτων και τον Αρχιμηχανικό αντίστοιχα. Η Αξιολόγηση των Πλοιάρχων και Α' Μηχανικών ελέγχεται από τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, ο οποίος ενημερώνεται για την αξιολόγηση του υπόλοιπου προσωπικού κατά την κρίση του. Έκθεση Αξιολόγησης συμπληρώνεται και υποβάλλεται στην εταιρεία και όταν κάποιο μέλος του πληρώματος απολυθεί από το πλοίο για οποιαδήποτε αιτία, εκτός "λόγω αδείας".

Η απόδοση και ικανότητα των πληρωμάτων των πλοίων ελέγχεται επίσης κατά την διάρκεια των εσωτερικών επιθεωρήσεων. Ειδικά για τους Πλοιάρχους ελέγχεται η γνώση και εφαρμογή των απαιτήσεων του ΣΑΔ της εταιρείας.

Αν από την Έκθεση Αξιολόγησης ή άλλο λόγο που έχει σχέση με την απόδοση κάποιου μέλους πληρώματος, συντρέχουν λόγοι απομάκρυνσής του, αυτό αποφασίζεται από τον Τεχνικό Διευθυντή ή τον Τμηματάρχη Πληρωμάτων για τεχνικό προσωπικό ή προσωπικό καταστρώματος και ξενοδοχειακού αντίστοιχα.

Στις παραπάνω περιπτώσεις ο τρόπος απόλυσης μπορεί να είναι:

α) "Τη αιτήσει Πλοιάρχου άνευ υπαιτιότητας του Ναυτικού", με την καταβολή της σχετικής αποζημίωσης από τον Τεχνικό Διευθυντή ή τον Τμηματάρχη

Πληρωμάτων, χωρίς να έχουν υποχρέωση τήρησης της προθεσμίας καταγγελίας ή να αναφέρουν τους λόγους απόλυσης, σύμφωνα με το Άρθρο 72 του Κ.Ι.Ν.Δ.

β) “Λόγω παραπτώματος του Ναυτικού”, χωρίς αποζημίωση μετά από προανάκριση της Λιμενικής Αρχής.

Τα θέματα πειθαρχίας και συμπεριφοράς στα πλοία προβλέπονται από διάφορους κανονισμούς, κώδικες και νομοθεσίες.

ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

1. Υπεύθυνος για την τήρηση της παρούσας διαδικασίας είναι το ΕΠ.
2. Το Δ.Σ. είναι υπεύθυνο για την πρόσληψη οποιουδήποτε υπαλλήλου των γραφείων της εταιρείας και των Πλοιάρχων των πλοίων.
3. Ο Διευθυντής Διοικητικού εισηγείται την πρόσληψη στελεχών των γραφείων της εταιρείας και ο Διευθύνων Σύμβουλος εισηγείται στο Δ.Σ. για την πρόσληψη των Πλοιάρχων των πλοίων.
4. Ο Τμηματάρχης Πληρωμάτων και ο Τεχνικός Διευθυντής είναι υπεύθυνοι για την πρόσληψη των πληρωμάτων των πλοίων.
5. Οι Διευθυντές των Υπηρεσιών, για το προσωπικό των γραφείων, οι Πλοίαρχοι και Ά Μηχανικοί για τα πληρώματα των πλοίων είναι υπεύθυνοι για την αξιολόγηση του προσωπικού.
6. Ο Τμηματάρχης Πληρωμάτων είναι υπεύθυνος να παρακολουθεί την τήρηση της οργανικής σύνθεσης των πληρωμάτων σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία και τις αποφάσεις της εταιρείας.
7. Ο Τμηματάρχης Προσωπικού, ο Τμηματάρχης Πληρωμάτων και ο Προϊστάμενος Γραφείου Τεχν. Προσωπικού είναι υπεύθυνοι για την τήρηση των αρχείων του προσωπικού για προσωπικό των γραφείων, πληρώματα καταστρώματος και πληρώματα μηχανοστασίου αντίστοιχα.
8. Ο Πλοίαρχος είναι υπεύθυνος και υποχρεούται να ζητά εγγράφως από την εταιρεία την κάλυψη της απαιτούμενης επάνδρωσης του πλοίου του.

Ø ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

Προκειμένου η εταιρεία να επιβεβαιώνει ότι όλες οι δραστηριότητες που έχουν σχέση με την ασφάλεια την ποιότητα και την προστασία του περιβάλλοντος, συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις του Συστήματος Ασφαλούς Διαχείρισης, έχει θεσπίσει την διενέργεια εσωτερικών ελέγχων στα γραφεία και στα πλοία.

Οι έλεγχοι συνίστανται στην εκτέλεση εσωτερικών επιθεωρήσεων οι οποίες σχεδιάζονται κατά τέτοιο τρόπο ώστε να καθορίζουν :

- Τους τομείς και τις δραστηριότητες που πρέπει να ελεγχθούν και την συγκεκριμένη περιοδικότητα.
- Τα συγκεκριμένα άτομα που θα εκτελέσουν τις επιθεωρήσεις.
- Τον τρόπο που θα αναφερθούν τα αποτελέσματα, συμπεράσματα και προτάσεις.

Οι επιθεωρητές που εκτελούν τις εσωτερικές επιθεωρήσεις πρέπει να διαθέτουν τα κατάλληλα προσόντα τα οποία έχουν καθορισθεί από το ΕΠ και να μην ανήκουν στο τμήμα που επιθεωρούν.

Οι επιθεωρήσεις εκτελούνται με βάση καθορισμένα χρονοδιαγράμματα και πρέπει να δίνουν έμφαση στα ακόλουθα :

- Στην οργανωτική δομή είτε των πλοίων είτε των γραφείων της εταιρείας.
- Στις διοικητικές διαδικασίες.
- Στο προσωπικό και κυρίως στα καθήκοντα και τις αρμοδιότητες του.
- Στην εξοικείωση του προσωπικού με το Σύστημα Ασφαλούς Διαχείρισης.
- Σε απαιτήσεις για επιπλέον εκπαίδευση.
- Στον ορθό τρόπο εκτέλεσης αναφορών και τήρησης αρχείων.

Τα αποτελέσματα, οι παρατηρήσεις και τα συμπεράσματα των επιθεωρήσεων γνωστοποιούνται σε όλο το προσωπικό του τμήματος που επιθεωρήθηκε. Στα πλοία διαβιβάζονται τα αποτελέσματα των επιθεωρήσεων εγγράφως προς τον Πλοίαρχο. Οι επικεφαλής των τμημάτων της εταιρείας και οι πλοίαρχοι των πλοίων οφείλουν να μεριμνήσουν για την ταχύτερη δυνατή αποκατάσταση των παρατηρήσεων.

Το ΕΠ είναι υπεύθυνο για την σχεδίαση τον προγραμματισμό των εσωτερικών επιθεωρήσεων καθώς και την παρακολούθηση της ορθής εκτέλεσης των. Επίσης είναι υπεύθυνος για την σύνταξη περιοδικών αναφορών προς τον Διευθύνοντα Σύμβουλο και το Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας και για την γενικότερη ενημέρωση αυτών ως προς την αποτελεσματικότητα, την καταλληλότητα και την συνέχεια του Συστήματος Ασφαλούς Διαχείρισης.

Η Τεχνική Επιτροπή Σ.Α.Δ. πραγματοποιεί επισκοπήσεις του συστήματος διοίκησης, οργάνωσης και λειτουργίας της εταιρείας ώστε να ελέγχει ότι καλύπτονται οι στόχοι που έχουν τεθεί σε ότι αφορά την ασφάλεια, την προστασία του περιβάλλοντος και την ποιότητα και να βελτιώνει την αποτελεσματικότητά του. Κατά τις επισκοπήσεις οι οποίες εκτελούνται ανά τακτά χρονικά διαστήματα εξετάζονται κυρίως :

- Τα αποτελέσματα των εσωτερικών επιθεωρήσεων.
- Οι αναλύσεις ατυχημάτων, επικινδύνων καταστάσεων και μη - συμμορφώσεων.
- Συστάσεις μετά από επιθεωρήσεις κλάσης και επιθεωρήσεις των διαφόρων Αρχών.
- Τεχνολογικές αλλαγές και εκσυγχρονισμοί.

Οι αποφάσεις που προκύπτουν από τις επισκοπήσεις της Τεχνικής Επιτροπής, γνωστοποιούνται στους αρμόδιους ούτως ώστε να αναληφθούν οι απαιτούμενες διορθωτικές ενέργειες. Η έγκαιρη και ορθή υλοποίηση των διορθωτικών ενεργειών εξασφαλίζεται από το ΕΠ.

Στο παρόν Κεφάλαιο περιγράφεται ο τρόπος που σχεδιάζονται και εκτελούνται οι εσωτερικές επιθεωρήσεις και ο τρόπος που αναφέρονται τα

αποτελέσματα και παρακολουθούνται οι ενέργειες που συνεπάγονται καθώς και οι λεπτομέρειες επισκόπησης του Συστήματος .

Ø ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

1. ΣΚΟΠΟΣ

Η Διαδικασία αυτή σκοπό έχει να καθορίσει τον τρόπο με τον οποίο εκτελείται ανασκόπηση του Συστήματος Διοίκησης της Εταιρείας σε ότι έχει σχέση με την ασφάλεια, την προστασία του περιβάλλοντος.

2. ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

2.1. Η Διοίκηση της εταιρείας σε ότι αφορά την ασφάλεια και την προστασία του περιβάλλοντος, εξασκείται μέσα από το Σύστημα Ασφαλούς Διαχείρισης που εφαρμόζει η εταιρεία.

2.2. Το Σύστημα Ασφαλούς Διαχείρισης πρέπει να ανασκοπείται ούτως ώστε να ελέγχεται και να εξασφαλίζεται ότι :

- Το Σύστημα πληρεί τις απαιτήσεις του Κώδικα ISM.
- Το Σύστημα εφαρμόζεται αποτελεσματικά.
- Επιτυγχάνονται οι στόχοι που έχουν τεθεί από την εταιρεία.
- Η εταιρεία παρέχει την απαιτούμενη συνδρομή σε μέσα και προσωπικό.

2.3. Η ανασκόπηση, προκειμένου να είναι αποτελεσματική, εκτελείται τακτικά σε ετήσια βάση (κάθε Οκτώβριο) και έκτακτα όταν υπάρχει σχετική απαίτηση. Στην ανασκόπηση λαμβάνουν μέρος όλα τα μέλη της Τεχνικής Επιτροπής και άλλα στελέχη της εταιρείας όπως επίσης και Πλοίαρχοι ή Α΄ Μηχανικοί που η Τεχνική Επιτροπή κρίνει ότι πρέπει να παρίστανται. Ο προγραμματισμός και οργάνωση των συσκέψεων γίνεται με μέριμνα του ΕΠ, ο οποίος προετοιμάζει σχετική εισήγηση λαμβάνοντας υπόψη τα στοιχεία που έχει συλλέξει για την λειτουργία και εφαρμογή του Συστήματος.

2.4. Κατά τις ανασκοπήσεις εξετάζονται :

- Τα αποτελέσματα των εσωτερικών επιθεωρήσεων.
- Τα αποτελέσματα των επιθεωρήσεων της κλάσης και των διαφόρων Αρχών.
- Αξιολογήσεις και αποτελέσματα ασκήσεων και γυμνασίων.
- Οι αναλύσεις των Μη-Συμμορφώσεων, ατυχημάτων και επικινδύνων καταστάσεων.
- Τεχνολογικές αλλαγές και εκσυγχρονισμοί.
- Εισηγήσεις των στελεχών της εταιρείας και των πλοίων σε ότι αφορά την καταγραφή και εφαρμογή του Συστήματος Ασφαλούς Διαχείρισης.
- Νέους κανονισμούς και νομοθεσία σχετικά με την ασφάλεια και προστασία του περιβάλλοντος.

2.5. Κατά τις συσκέψεις τηρούνται πρακτικά από το ΕΠ, ο οποίος στη συνέχεια συντάσσει μία αναφορά την οποία υποβάλλει στον Διευθύνοντα Σύμβουλο για εξέταση και προώθηση στο Δ.Σ. αν απαιτείται καθώς και στους Διευθυντές των Υπηρεσιών και τους Πλοίαρχους των πλοίων. Η αναφορά αυτή περιλαμβάνει :

- Τα θέματα που συζητήθηκαν.

- Τα εξαχθέντα συμπεράσματα.
- Τις ενέργειες που βρίσκονται σε εξέλιξη ή άλλες που αποφασίστηκε να αναληφθούν.
- Τους προτεινόμενους καθορισθέντες στόχους για το επόμενο έτος.

2.6. Το ΕΠ τηρεί αντίγραφα των πρακτικών των συσκέψεων και μεριμνά για τον έλεγχο και παρακολούθηση της εκτέλεσης των αποφάσεων της συγκληθείσας Επιτροπής.

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

1. Το ΕΠ είναι υπεύθυνος για την οργάνωση και προγραμματισμό των συσκέψεων ανασκόπησης, την τήρηση πρακτικών και αρχείου αυτών και τον έλεγχο εφαρμογής των διορθωτικών ενεργειών που αποφασίζονται.

4. ΑΡΧΕΙΑ

Τα Αρχεία του Συστήματος Ασφαλούς Διαχείρισης που σχετίζονται με την παρούσα διαδικασία είναι τα ακόλουθα :

- Πρακτικά συσκέψεων Ανασκόπησης της Διοίκησης, που εκτελούνται από την σχετική επιτροπή .
- Οι αναφορές του ΕΠ προς τον Διευθύνοντα Σύμβουλο, (για την Ανασκόπηση της Διοίκησης), για να προωθηθούν στα παραπάνω κλιμάκια.

Ø ΕΛΕΓΧΟΙ ΚΑΙ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΕΛΕΓΧΩΝ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1. ΣΚΟΠΟΣ

Σκοπός της διαδικασίας αυτής είναι να καθορίσει τις αναγκαίες δραστηριότητες και ελέγχους και να περιγράψει την μέθοδο προγραμματισμού, προετοιμασίας, εκτέλεσης και αναφοράς εκτέλεσης Εσωτερικών Επιθεωρήσεων , από κατάλληλο προσωπικό οι οποίες είναι αναγκαίες για να εξασφαλισθεί η αποτελεσματική εφαρμογή του Συστήματος Ασφαλούς Διαχείρισης και της εταιρείας

2. ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

Προσωπικό Ξηράς

2.1. Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις της Εταιρείας στοχεύουν στην διερεύνηση των διαδικασιών και δραστηριοτήτων του Συστήματος Ασφαλούς Διαχείρισης στην Εταιρεία, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν είναι επαρκείς, εφαρμόζονται αποτελεσματικά και σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Κώδικα Ασφαλούς Διαχείρισης (ISM Code).

2.2. Οι εσωτερικές Επιθεωρήσεις δεν έχουν στόχο να κάνουν κριτική ή να αποδώσουν ευθύνες σε πρόσωπα, αλλά να συγκεντρώσουν γεγονότα και στοιχεία τα οποία θα διαβιβασθούν στην Διοίκηση της Εταιρείας προκειμένου να γνωρίζει αν εφαρμόζεται ή όχι η πολιτική της, εάν είναι αποτελεσματικό το Σύστημα Ασφαλούς Διαχείρισης όπως υλοποιείται και εάν απαιτούνται να γίνουν διορθωτικές αλλαγές σε αυτό.

2.3. Προγραμματισμός Εσωτερικών Επιθεωρήσεων

- Οι Εσωτερικές Επιθεωρήσεις προγραμματίζονται σε ετήσια βάση από το ΕΠ της εταιρείας και το πρόγραμμα υποβάλλεται στον Προεδρεύοντα Αντιπρόεδρο για έγκριση.
- Μετά την έγκριση, το Πρόγραμμα Εσωτερικών Επιθεωρήσεων διανέμεται στις Διευθύνσεις, στα Τμήματα.
- Το πρόγραμμα είναι δυνατόν να αναπροσαρμοσθεί κατά την διάρκεια του έτους εφόσον απαιτηθεί.
- Κάθε Διεύθυνση και Τμήμα της Εταιρείας πρέπει να ελεγχθεί τουλάχιστον μία φορά τον χρόνο. Αυτή η περίοδος μπορεί να μειώνεται εφόσον υπάρξουν σοβαρά ευρήματα κατά την επιθεώρηση.

2.4. Επιθεωρητές

Το ΕΠ, ο οποίος μπορεί να είναι και ο ίδιος Επιθεωρητής καθορίζει τους Επιθεωρητές οι οποίοι πρέπει να είναι άτομα ανεξάρτητα από τον φορέα υλοποίησης του Συστήματος Ασφαλούς Διαχείρισης.

- Οι Επιθεωρητές επιλέγονται μόνο από το ανώτερο προσωπικό της εταιρείας και πρέπει να διαθέτουν τα παρακάτω προσόντα ώστε να εξασφαλίζεται ότι κατέχουν τις απαραίτητες γνώσεις και εμπειρία επί όλων των λειτουργικών διαδικασιών της εταιρείας και των πλοίων που άπτονται θεμάτων ασφαλείας, προστασίας του περιβάλλοντος και ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών :

α. Επιθεωρητές πλοίων : Ναυπηγοί Μηχανολόγοι -Πλοίαρχοι Α Διπλωματούχοι-Μηχανικοί Α Διπλωματούχοι

β. Επιθεωρητές Εταιρείας : Σχετικά προσόντα και εμπειρία ανάλογα με το προς επιθεώρηση αντικείμενο.

- Οι Επιθεωρητές πρέπει να έχουν υποστεί την αναγκαία εκπαίδευση από το ΕΠ και να έχουν συμμετάσχει τουλάχιστον σε μία εσωτερική επιθεώρηση της Εταιρείας ως παρατηρητές.
- Εφόσον η Επιθεώρηση γίνεται από δύο ή περισσότερα άτομα το ΕΠ καθορίζει τον Προϊστάμενο Επιθεωρητή.

2.5. Εσωτερική Επιθεώρηση

Πριν από την ημερομηνία Εσωτερικής Επιθεώρησης της Εταιρείας οι Επιθεωρητές εφοδιάζονται με όλες τις αναφορές προηγούμενων επιθεωρήσεων, κάθε σχετική πληροφορία, καθώς και με την παρούσα Διαδικασία.

2.5.1. Ο Επιθεωρητής ή ο Προϊστάμενος της ομάδας επιθεώρησης παραλαμβάνει τον Κατάλογο Ελέγχου Εσωτερικής Επιθεώρησης, και στη συνέχεια :

- Προετοιμάζει το χρονοδιάγραμμα της επιθεώρησης και μία εκτίμηση της έκτασης της εργασίας που απαιτείται να γίνει.
- Καθορίζει έργα στα μέλη της Ομάδας Επιθεώρησης.
- Εξασφαλίζει ότι τα μέλη της Ομάδας Επιθεώρησης έχουν προετοιμασθεί σωστά.
- Ενημερώνει την ομάδα για τις λεπτομέρειες της Επιθεώρησης.
- Καθορίζει ποια άτομα της Διεύθυνσης ή του Τμήματος της Εταιρείας πρέπει να είναι παρόντα κατά την Επιθεώρηση.

2.5.2. Πριν από την εκτέλεση της Εσωτερικής Επιθεώρησης γίνεται μία σύσκεψη μεταξύ των Επιθεωρητών και όλου του εμπλεκόμενου προσωπικού της Εταιρείας όπου ο Προϊστάμενος Επιθεωρητής κάνει γνωστό στο προσωπικό τον στόχο, τα αντικείμενα, την μέθοδο διενέργειας, τις αναφορές της Επιθεώρησης και απαντά σε ερωτήματα που θα υπάρξουν.

2.5.3. Κατά την εκτέλεση της Επιθεώρησης ο Επιθεωρητής εξασφαλίζει ότι :

- Η επιθεώρηση διενεργείται σύμφωνα με το πρόγραμμα.
- Καλύπτεται πλήρως ο σκοπός της Επιθεώρησης.
- Οι Μη-Συμμορφώσεις, οι παρατηρήσεις και τα αποδεικτικά στοιχεία γι' αυτά επεξηγούνται και γίνονται κατανοητά από τον Διευθυντή ή τον Τμηματάρχη που επιθεωρείται και καταγράφονται επακριβώς στον Κατάλογο Ελέγχου Εσωτερικής Επιθεώρησης.

2.5.4. Μετά το τέλος της Επιθεώρησης ο Επιθεωρητής :

- Επεξεργάζεται τις Μη-Συμμορφώσεις και την επίδρασή τους στο Σύστημα Ασφαλούς Διαχείρισης και Διασφάλισης Ποιότητας της Εταιρείας.
- Προσδιορίζει τις διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να αναληφθούν.
- Ενημερώνει για τις Μη-Συμμορφώσεις και τις διορθωτικές ενέργειες τους Επιθεωρούμενους συμφωνώντας μαζί τους για το χρονοδιάγραμμα αποκατάστασης. Εφόσον υπάρχει διαφωνία το θέμα επιλύεται με την παρέμβαση του ΕΠ.
- Συμπληρώνει και παραδίδει στους Επιθεωρούμενους αντίγραφα των Αναφορών Μή Συμμόρφωσης
- Υποβάλλει την Αναφορά Εσωτερικής Επιθεώρησης στο ΕΠ στην οποία επισυνάπτει αντίγραφα των Αναφορών Μη-Συμμόρφωσης.

2.5.5. Διορθωτικές Ενέργειες

Η επιβολή των διορθωτικών ενεργειών που απαιτούνται κατά περίπτωση όπως και η παρακολούθηση για την επιβεβαίωση της αποτελεσματικής εφαρμογής τους.

2.6. Εσωτερικές Επιθεωρήσεις Πλοίων

Οι Εσωτερικές Επιθεωρήσεις των πλοίων της Εταιρείας στοχεύουν στην διερεύνηση των διαδικασιών και δραστηριοτήτων του Συστήματος Ασφαλούς Διαχείρισης στα πλοία, προκειμένου να διαπιστωθεί αν είναι επαρκείς, εφαρμόζονται αποτελεσματικά και σύμφωνα με τις απαιτήσεις του Κώδικα Ασφαλούς Διαχείρισης (ISM Code).

Οι Εσωτερικές Επιθεωρήσεις των Πλοίων εξασφαλίζουν στην Εταιρεία την παρακολούθηση της ασφαλούς και αποτελεσματικής επιχειρησιακής λειτουργίας των πλοίων της όσο αφορά τόσο το υλικό όσο και το προσωπικό τους.

Πριν από κάθε εσωτερική επιθεώρηση, το πλοίο θα ενημερώνεται εγγράφως από το ΕΠ, για την ακριβή ημερομηνία επιθεώρησης, όπως και με το όνομα των επιθεωρητών.

2.7. Προγραμματισμός Επιθεωρήσεων

- Οι εσωτερικές επιθεωρήσεις των πλοίων της Εταιρείας προγραμματίζονται σε ετήσια βάση για κάθε πλοίο από το ΕΠ της Εταιρείας και το Πρόγραμμα υποβάλλεται για έγκριση στον Διευθύνοντα Σύμβουλο.
- Μετά την έγκριση, το Πρόγραμμα Εσωτερικών Επιθεωρήσεων διανέμεται σε κάθε πλοίο ξεχωριστά καθώς και σε όλο το εμπλεκόμενο προσωπικό της Εταιρείας.
- Το πρόγραμμα είναι δυνατόν να αναπροσαρμοσθεί κατά την διάρκεια του έτους εφόσον απαιτηθεί.
- Κάθε πλοίο της Εταιρείας πρέπει να ελεγχθεί τουλάχιστον μία φορά τον χρόνο. Αυτή η περίοδος μπορεί να μειώνεται εφόσον υπάρξουν σοβαρά ευρήματα κατά την επιθεώρηση ή κατά την κρίση του ΕΠ.

2.8. Επιθεωρητές

Οι Εσωτερικές Επιθεωρήσεις των πλοίων μπορεί να εκτελούνται από:

- α. Το ΕΠ
- β. Εσωτερικούς Επιθεωρητές της Εταιρείας
- γ. Τους Πλοιάρχους των πλοίων

- Οι Επιθεωρητές πρέπει να διαθέτουν τις απαραίτητες γνώσεις και την εμπειρία επί όλων των λειτουργικών διαδικασιών των πλοίων, που άπτονται θεμάτων ασφαλείας, προστασίας του περιβάλλοντος και ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών.
- Οι Επιθεωρητές πρέπει να έχουν υποστεί την αναγκαία εκπαίδευση από το ΕΠ και να έχουν συμμετάσχει τουλάχιστον σε μία εσωτερική επιθεώρηση πλοίου ως παρατηρητές.
- Εφόσον η επιθεώρηση γίνεται από δύο ή περισσότερα άτομα το ΕΠ καθορίζει τον Προϊστάμενο Επιθεωρητή.

2.9. Εσωτερική Επιθεώρηση

Πριν από την ημερομηνία της Εσωτερικής Επιθεώρησης του Πλοίου οι Επιθεωρητές εφοδιάζονται με όλες τις αναφορές προηγούμενων επιθεωρήσεων, κάθε σχετική πληροφορία καθώς και με την παρούσα Διαδικασία.

2.9.1. Ο Επιθεωρητής ή ο Προϊστάμενος της ομάδας επιθεώρησης παραλαμβάνει τον Κατάλογο Ελέγχου Εσωτερικής Επιθεώρησης, και στη συνέχεια :

- Προετοιμάζει το χρονοδιάγραμμα της επιθεώρησης και μία εκτίμηση της έκτασης της εργασίας που απαιτείται να γίνει.
- Καθορίζει έργα στα μέλη της Ομάδας Επιθεώρησης.

- Εξασφαλίζει ότι τα μέλη της Ομάδας Επιθεώρησης έχουν προετοιμασθεί σωστά.
- Ενημερώνει την Ομάδα για τις λεπτομέρειες της Επιθεώρησης.
- Καθορίζει ποια άτομα των Επιστασιών του πλοίου πρέπει να είναι παρόντα κατά την Επιθεώρηση.

2.9.2. Πριν από την εκτέλεση της Εσωτερικής Επιθεώρησης γίνεται μία σύσκεψη μεταξύ των Επιθεωρητών και όλου του εμπλεκόμενου προσωπικού του πλοίου, όπου ο Προϊστάμενος Επιθεωρητής κάνει γνωστό στο προσωπικό τον στόχο, τα αντικείμενα, την μέθοδο διενέργειας, τις αναφορές της Επιθεώρησης και απαντά σε ερωτήματα που θα προκύψουν.

2.9.3. Κατά την εκτέλεση της επιθεώρησης ο Επιθεωρητής εξασφαλίζει ότι :

- Η επιθεώρηση διενεργείται σύμφωνα με το πρόγραμμα.
- Καλύπτεται πλήρως ο σκοπός της Επιθεώρησης.
- Οι μη συμμορφώσεις, οι παρατηρήσεις και τα αποδεικτικά στοιχεία για αυτά επεξηγούνται στους Διευθυντές Επιστασιών του Πλοίου που επιθεωρείται και καταγράφονται επακριβώς στον Κατάλογο ελέγχου Εσωτερικής Επιθεώρησης.

2.9.4. Μετά το τέλος της Επιθεώρησης ο Επιθεωρητής :

- Επεξεργάζεται τις Μη-Συμμορφώσεις και την επίδρασή τους στο Σύστημα Ασφαλούς Διαχείρισης του Πλοίου.
- Προσδιορίζει τις διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να αναληφθούν.
- Ενημερώνει για τις Μη-Συμμορφώσεις και τις διορθωτικές ενέργειες τους αρμόδιους Διευθυντές Επιστασιών του Πλοίου συμφωνώντας μαζί τους για το χρονοδιάγραμμα αποκατάστασης.

Εφόσον υπάρχει διαφωνία το θέμα επιλύεται από το ΕΠ.

- Συμπληρώνει και παραδίδει στο Επιθεωρούμενο Πλοίο αντίγραφα των Αναφορών Μη-Συμμόρφωσης.
- Υποβάλλει την Αναφορά Εσωτερικής Επιθεώρησης στο ΕΠ στην οποία επισυνάπτει αντίγραφα των Αναφορών Μη-Συμμόρφωσης.

2.9.5. Διορθωτικές Ενέργειες

2.10. Αναφορές Εσωτερικών Επιθεωρήσεων

Το ΕΠ παραλαμβάνει τις Αναφορές Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Εταιρείας / Πλοίων και τις διαχειρίζεται ως ελεγχόμενα έγγραφα.

2.11. Αποτελέσματα Εσωτερικών Επιθεωρήσεων

Η εκτίμηση των αποτελεσμάτων των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων Εταιρείας / Πλοίων που γίνεται από το ΕΠ πρέπει να εστιάζεται :

- Στην οργανωτική δομή είτε της Εταιρείας είτε των πλοίων.
- Στις διοικητικές διαδικασίες.
- Στο Προσωπικό και κυρίως στις αρμοδιότητες και υπευθυνότητές του.
- Στην εξοικείωση του προσωπικού με το Σύστημα Ασφαλούς Διαχείρισης.
- Σε απαιτήσεις για επιπλέον εκπαίδευση του προσωπικού.
- Στην ορθή υποβολή αναφορών και την τήρηση των αρχείων.

3. ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΑ

3.1. Υπεύθυνος για την εφαρμογή της παρούσας διαδικασίας είναι το ΕΠ.

3.2. Το ΕΠ είναι υπεύθυνος για την κατάρτιση των προγραμμάτων Εσωτερικών Επιθεωρήσεων εταιρείας και πλοίων και υποβολή τους για έγκριση μέσω του Διευθ. Συμβούλου.

3.3. Το ΕΠ είναι υπεύθυνος για την αξιολόγηση των Αναφορών Εσωτερικής Επιθεώρησης.

4. ΑΡΧΕΙΑ

Τα Αρχεία του Συστήματος Ασφαλούς Διαχείρισης που σχετίζονται με την παρούσα διαδικασία είναι τα ακόλουθα :

- Πρόγραμμα Εσωτερικής Επιθεώρησης Εταιρείας / Πλοίου (Έντυπο Κ12/03-01).
- Αναφορά Εσωτερικής Επιθεώρησης (Έντυπο Κ12/03 - 03)
- Κατάλογος Ελέγχου Εσωτερικής Επιθεώρησης Εταιρείας (Έντυπο Κ12/03 - 04)
- Κατάλογος Ελέγχου Εσωτερικής Επιθεώρησης Πλοίου (Έντυπο Κ12/ 03 - 05)

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ.

Είναι πολιτική της εταιρείας να εξασφαλίζει σε κάθε περίπτωση υγιείς και ασφαλείς εργασιακές συνθήκες καθώς επίσης και την προστασία του περιβάλλοντος, αναπτύσσοντας και εφαρμόζοντας σχετικές λειτουργικές διαδικασίες.

Για τον σκοπό αυτό καθιερώθηκε ένα Σύστημα Ασφαλούς Διαχείρισης το οποίο βρίσκεται σε συμφωνία με το σύνολο των διεθνών ή εθνικών συνθηκών, κανόνων, κανονισμών, προτύπων και οδηγιών που αφορούν την ασφάλεια και προστασία του περιβάλλοντος.

Το Σύστημα Ασφαλούς διαχείρισης που εφαρμόζεται στην εταιρεία και τα πλοία αυτής, περιγράφεται στο Εγχειρίδιο Ασφαλούς Διαχείρισης, έχει σαν βάση την απόφαση Α741(18) του ΙΜΟ, τον κανονισμό ΕΚ 3051/95 και τις τροποποιήσεις του, καλύπτοντας τις απαιτήσεις του Κώδικα Ασφαλούς Διαχείρισης.

Οι αντικειμενικοί στόχοι της εταιρείας είναι:

- Να εξασφαλίσει την ασφάλεια στη θάλασσα, την αποφυγή τραυματισμού και απώλεια ανθρώπινης ζωής, την πρόληψη οποιασδήποτε βλάβης στο περιβάλλον και την αποφυγή ζημιών στην ιδιοκτησία.
- Να εξασφαλίσει την ασφαλή λειτουργία των πλοίων.
- Να αναπτύξει ασφαλιστικές δικλείδες για κάθε περίπτωση πιθανού κινδύνου.

- Η συνεχής βελτίωση των γνώσεων, του επιπέδου ετοιμότητας και της επιδεξιότητας του προσωπικού των γραφείων και πλοίων σε θέματα που αφορούν την ασφάλεια και προστασία του περιβάλλοντος και την προετοιμασία για αντιμετώπιση επικινδύνων καταστάσεων.

Οι ανωτέρω αντικειμενικοί στόχοι θα επιτευχθούν με:

- Την συνεχή εκπαίδευση και ενημέρωση του προσωπικού σύμφωνα με ένα ολοκληρωμένο σύστημα εκπαίδευσης.
- Την πειθαρχία και συνεχή ενθάρρυνση του προσωπικού για συμμετοχή με ενθουσιασμό και ομαδικό πνεύμα, στα μέτρα που λαμβάνονται από την εταιρεία για την βελτίωση της ασφάλειας και προστασίας του περιβάλλοντος.
- Την αδιάκοπη ενημέρωση του προσωπικού για κάθε πιθανό κίνδυνο που μπορεί να επηρεάσει τους ίδιους, τους συναδέλφους τους, το πλοίο ή το περιβάλλον.
- Την αναγνώριση, υιοθέτηση και συμμόρφωση των πλοίων με όλους τους υποχρεωτικούς κανόνες, διατάξεις, κανονισμούς, κώδικες και οδηγίες.
- Την εξασφάλιση, με σωστή επιτήρηση και εσωτερικές επιθεωρήσεις ότι οι υφιστάμενες διαδικασίες εφαρμόζονται και τηρούνται πιστά.
- Την προετοιμασία για την αντιμετώπιση έκτακτων περιστατικών και την εφαρμογή προληπτικών μέτρων για την αποφυγή συγκεκριμένων κινδύνων.
- Επισκόπηση των υποχρεωτικών κανόνων, κανονισμών, κωδικών και οδηγιών ότι έχουν εφαρμογή στον συγκεκριμένο τύπο πλοίων της εταιρείας.

Όλο το προσωπικό της εταιρείας και των πλοίων αναμένεται ότι θα επιδείξει υψηλό αίσθημα ευθύνης και επαγγελματισμό, σε ότι αφορά την πλήρη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις του Κώδικα Ασφαλούς Διαχείρισης και τις διαδικασίες του Συστήματος Ασφαλούς Διαχείρισης και σε ότι αφορά την λήψη των απαραίτητων μέτρων για την προστασία του προσωπικού, των φορτίων, των πλοίων και του περιβάλλοντος.

Η εταιρεία πρέπει να καταβάλλει διαρκώς κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να ενεργοποιήσει το απαραίτητο ανθρώπινο δυναμικό και να του παρέχει όλα τα απαιτούμενα μέσα ώστε να εξασφαλισθεί η επίτευξη των αντικειμενικών στόχων του Συστήματος Ασφαλούς Διαχείρισης και η απρόσκοπτη και συνεχής εφαρμογή αυτού.

Η πολιτική της εταιρείας σε ότι αφορά την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών βασίζεται στην μόνιμη επιδίωξή της, για συνεχή ικανοποίηση των πελατών της, παρέχοντας σε αυτούς ασφαλή, άνετη, αξιόπιστη και ταχεία εξυπηρέτηση, σύμφωνα με τους ισχύοντες κανόνες, κανονισμούς, κώδικες, πρότυπα, αλλά και τις παραδόσεις της εταιρείας.

Η επιτυχία των ανωτέρω στόχων στηρίζεται κυρίως στην υπευθυνότητα, επαγγελματισμό και αποτελεσματικότητα του προσωπικού της, το οποίο αποτελεί και το πολυτιμότερο περιουσιακό στοιχείο της εταιρείας. Το προσωπικό είναι καλά εκπαιδευμένο και η επαγγελματική του κατάρτιση και ικανότητα ελέγχεται σε μόνιμη βάση προκειμένου να εξασφαλισθεί η τήρηση των προτύπων που έχει θέσει η εταιρεία.

Το εφαρμοζόμενο Σύστημα Ασφαλούς Διαχείρισης, όπως είναι τεκμηριωμένο στο Εγχειρίδιο Ασφαλούς Διαχείρισης, καθώς και οι υφιστάμενες διαδικασίες, πρέπει να αξιολογούνται, να ελέγχονται και να αναθεωρούνται, όταν απαιτείται από την Διοίκηση, η οποία είναι υπεύθυνη να επιβεβαιώνει ότι η πολιτική της σε θέματα ασφαλείας, και προστασίας

περιβάλλοντος είναι κατανοητή και εφαρμόζεται αποτελεσματικά σε όλα τα επίπεδα οργάνωσης και λειτουργίας από το σύνολο του προσωπικού.

Πρόκειται για μια προσπάθεια που αποσκοπεί στην απόλυτη δέσμευση ως προς την ασφάλεια των πλοίων και την προστασία του περιβάλλοντος, μέσα από συνεχείς βελτιώσεις και καινοτομίες σε όλες τις πλευρές της επιχειρηματικής μας δραστηριότητας.

Αρωγός στην όλη προσπάθεια έρχεται σήμερα η υιοθέτηση, ανάπτυξη και εφαρμογή των απαιτήσεων του “Διεθνούς Κώδικα Διαχείρισης για την Ασφαλή λειτουργία των Πλοίων και την προστασία του θαλασσίου Περιβάλλοντος” (ISM CODE).

Οι αντικειμενικοί στόχοι, από την Εφαρμογή του Κώδικα Διαχείρισης της Ασφάλειας, δεν είναι η καλή φήμη και το απλώς αυξημένο μερίδιο αγοράς, στοιχεία που είναι απλώς οι φυσικές συνέπειες, αλλά η συνεχής βελτίωση και καινοτομία στο σύνολο των δραστηριοτήτων της εταιρείας, καθώς και η εκμηδένιση όλων εκείνων των παραγόντων που επηρεάζουν αρνητικά την ασφάλεια των πλοίων, την περιουσία των πελατών και την προστασία του περιβάλλοντος.

Επισημαίνεται ότι η επιτυχία εφαρμογής των ανωτέρω προϋποθέτει να εδραιωθούν τρία θεμελιώδη χαρακτηριστικά:

1. Δέσμευση όλων για τη συνεχή βελτίωση και την καινοτομία.
2. Πλήρης συμμετοχή και αξιοποίηση του ανθρώπινου παράγοντα, που σημαίνει ομαδική προσπάθεια για την επιτυχία της δομικής αλλαγής.
3. Πιστή τήρηση των προτύπων Ασφαλούς Διαχείρισης που διέπουν το χώρο της Ναυτιλίας.

Οι εργαζόμενοι πρέπει να συμβάλλουν με ενθουσιασμό στην απρόσκοπτη επιτυχία των στόχων της πλοιοκτητρίας εταιρείας, αναδεικνύοντας σε κάθε περίπτωση τις θεμελιώδεις αξίες που χαρακτηρίζουν το προσωπικό της, όπως: αποτελεσματικότητα, ακεραιότητα, αξιοπιστία, επαγγελματισμό και υψηλό αίσθημα ευθύνης.

ΣΧΕΣΕΙΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΠΙΒΑΤΕΣ

Γενικές κατευθύνσεις

Ο Πλοίαρχος πρέπει να έχει πάντοτε υπόψη του ότι κυβερνά ένα επιβατηγό πλοίο. Είναι καθήκον του οι επιβάτες να αισθάνονται όχι μόνο ασφαλείς στο πλοίο, αλλά να νιώθουν ότι υπάρχουν έμπειροι και ευγενικοί Αξιωματικοί που εκείνοι και τα μέλη των πληρωμάτων τους φροντίζουν με επιμέλεια. Πρέπει να καταβάλλεται κάθε δυνατή προσπάθεια για την επίτευξη του σκοπού αυτού.

Για τους επιβάτες το επιτυχημένο ταξίδι είναι αυτό που παρέχει ευγενική συμπεριφορά από τον Πλοίαρχο, τους Αξιωματικούς και το πλήρωμα και άριστες υπηρεσίες από όλες τις επιστασίες του πλοίου. Όλο το πλήρωμα πρέπει πάντα να έχει κατά νου ότι είναι στην υπηρεσία των επιβατών.

Πρέπει να γίνεται προσεκτική χρησιμοποίηση του συστήματος Γενικών Ανακοινώσεων προκειμένου να μην ενοχλούνται οι επιβάτες. Η πρώτη ανακοίνωση πρέπει να γίνεται στην Ελληνική γλώσσα. Επανάληψη σε άλλες γλώσσες θα εξαρτάται από την γλώσσα που μιλά η πλειονότητα των αλλοδαπών επιβατών.

Επιβίβαση – Αποβίβαση

Η επιβίβαση των επιβατών αρχίζει τουλάχιστον δύο (2) ώρες πριν από την προγραμματισμένη ώρα απόπλου και το προσωπικό εξασφαλίζει ότι οι επιβάτες οδηγούνται στον χώρο ελέγχου εισιτηρίων και στον χώρο Υποδοχής. Κατά την επιβίβαση των επιβατών ,πρέπει σύμφωνα με την οδηγία της ΕΚ 98/41/CE της 18/06/1999 να δηλώνεται το ονοματεπώνυμο , το φύλλο και η ημερομηνία γέννησης (ηλικία) ,των επιβατών. Η δήλωση αυτή είναι απαραίτητη για λόγους ασφαλείας σε περίπτωση ανάγκης. Τα άτομα με ειδικές ανάγκες , ηλικιωμένοι και γενικότερα, χρίζοντα βοήθειας άτομα, πρέπει να δηλώνονται στην Reception του πλοίου ,προκειμένου να τους παρασχεθούν από τα πλοία οι απαραίτητες βοήθειες σε περίπτωση ανάγκης.

Πριν την αποβίβαση των επιβατών να τους υπενθυμίζεται ότι πρέπει να πάρουν μαζί τους τα προσωπικά τους αντικείμενα. Αυτό γίνεται προκειμένου να αποφευχθούν ασφαλιστικές απαιτήσεις και παράπονα των επιβατών για αντικείμενά τους που χάθηκαν.

Εξυπηρέτηση στις καμπίνες

Για να εξασφαλισθεί η σωστή εξυπηρέτηση των επιβατών, καθορίζεται από τον Αρχιθαλαμηπόλο ένας ορισμένος αριθμός καμπινών για κάθε θαλαμηπόλο. Οι επιβάτες οι οποίοι δικαιούνται ή χρειάζονται εξυπηρέτηση στις καμπίνες πρέπει να επικοινωνήσουν με τον χώρο Υποδοχής, ο οποίος λειτουργεί σε εικοσιτετράωρη βάση.

Επισκέψεις και Παιχνίδια στο πλοίο

Δεν επιτρέπεται η επίσκεψη των επιβατών στη Γέφυρα και στο Μηχανοστάσιο για λόγους ασφαλείας. Σε ειδικές περιπτώσεις είναι δυνατή η επίσκεψη Υψηλών Προσώπων (VIPs) στην Γέφυρα κατά την κρίση του Πλοίαρχου. Η επίσκεψη στο Μηχανοστάσιο απαγορεύεται σε όλους τους επιβάτες. Τα παιχνίδια και όλες οι

δραστηριότητες αναψυχής των επιβατών διευθύνονται από τον Αρχιθαλαμηπόλο, ο οποίος εξασφαλίζει ότι δεν θα λειτουργεί οποιοδήποτε παιχνίδι είναι δυνατόν να θέσει σε κίνδυνο την υγεία των επιβατών.

Πρόσκληση επιβατών σε γεύμα από τον Πλοίαρχο

Ο Πλοίαρχος μπορεί να προσκαλέσει σε γεύμα επιβάτες επιλέγοντας κυρίως Υψηλά Πρόσωπα, καλούς πελάτες, μέλη του Δ.Σ., Πράκτορες, Υπηρεσιακούς παράγοντες Ανώτατου κλιμακίου μέχρι και επιπέδου Διευθυντού. Κατά την διάρκεια των γευμάτων συνιστάται ο Πλοίαρχος να επιλέγει προσεκτικά τα θέματα της συζήτησης έτσι ώστε, μετά το τέλος του γεύματος, οι προσκεκλημένοι να μην αισθανθούν παραμελημένοι ή προσβεβλημένοι.

Τραυματισμοί, Ατυχήματα και Ασφαλιστικές Διεκδικήσεις

Σε περίπτωση ατυχήματος ή και τραυματισμού επιβατών πρέπει να αναλαμβάνονται οι εξής ενέργειες:

Ο Ιατρός (αν υπάρχει) ή ο Ύπαρχος του πλοίου θα είναι διαθέσιμος όλο το εικοσιτετράωρο βάση για παροχή ιατρικής / φαρμακευτικής βοήθειας. Είναι υπεύθυνος για το Φαρμακείο του πλοίου.

Οι περιοχές ευθύνης του Ιατρού ή Υπάρχου είναι :

- Η υγεία του πληρώματος και των επιβατών.
- Θέματα υγιεινής και επιθεωρήσεις.
- Τηρεί ακριβή κατάλογο των φαρμάκων και ιατρικού εξοπλισμού.
- Τηρεί το αρχείο των ιατρικών πιστοποιητικών και της υγείας των μελών του πληρώματος.
- Παραγγέλλει και παραλαμβάνει όλα τα φαρμακευτικά-ιατρικά υλικά και εξασφαλίζει ότι το Ιατρείο συντηρείται και διατηρείται καθαρό και σε καλή τάξη.

Σε κάθε περίπτωση που ο Ιατρός ή Ύπαρχος θεωρήσει ότι ένας επιβάτης είναι τόσο ασθενής που δεν μπορεί να συνεχίσει το ταξίδι, πρέπει να το αναφέρει στον Πλοίαρχο.

Εφιστάται η προσοχή ώστε να μην δημιουργηθεί νομικό πρόβλημα για την Εταιρεία. Τονίζεται ότι το Ιατρείο του πλοίου υπάρχει για να παρέχεται ιατρική φροντίδα σε κοινές ασθένειες ή μικροτραύματα.

Εάν ο Ιατρός / Ύπαρχος θεωρήσει ότι ένας ασθενής επιβάτης ή μέλος του πληρώματος έχει ανάγκη μεταφοράς σε νοσοκομείο πρέπει να πληροφορήσει τον ασθενή και τους τυχόν υπάρχοντες συγγενείς του ότι το πλοίο διαθέτει Ιατρικές ευκολίες που καλύπτουν μόνο κοινές ασθένειες, μικροτραύματα και πρώτες βοήθειες και ότι θα κάνει ότι είναι δυνατόν για την ιατρική του φροντίδα όσο είναι επί του πλοίου. Στην συνέχεια του συνιστά ότι πρέπει να μεταφερθεί στο νοσοκομείο για περαιτέρω θεραπεία.

Ο Ιατρός / Ύπαρχος πρέπει να καταγράψει στο Ιατρικό Ημερολόγιο το συμβάν και να ενημερώσει άμεσα τον Πλοίαρχο, ο οποίος θα καταγράψει την σύσταση του Ιατρού στο Ημερολόγιο του πλοίου.

Εάν ο επιβάτης επιλέξει να παραμείνει στο πλοίο, ο Ύπαρχος του ζητά να υπογράψει μία δήλωση στην οποία ο επιβάτης θα αναγνωρίζει ότι ούτε ο Ιατρός, ούτε το πλοίο, ούτε η Εταιρεία θα έχει ευθύνη, επειδή ο επιβάτης ενημερώθηκε από τον Ιατρό ότι πρέπει να μεταφερθεί στο Νοσοκομείο και εκείνος επέλεξε να παραμείνει στο πλοίο.

Κάθε παράπονο που σχετίζεται με απώλεια αντικειμένων, βλάβη σε αποσκευές ή ρουχισμό κτλ. πρέπει να διευθετείται από τον Αρχιθαλαμηπόλο αμέσως μόλις λάβει γνώση. Εφόσον απαιτείται, πρέπει να συντάξει μία πλήρη αναφορά και να την υποβάλει μέσω του Πλοιάρχου στο ΕΠ.

Παράδειγμα εφαρμογής διοίκησης ολικής ποιότητας στο ξενοδοχειακό τμήμα του πλοίου



Το πλοίο-ξενοδοχείο

Είναι δεδομένο, ότι μαζί με την εξέλιξη και ανάπτυξη του τρόπου διακίνησης του ανθρώπου, αυξάνονται οι προσδοκίες αλλά και οι απαιτήσεις του. Όσον αφορά δε στον ξενοδοχειακό τομέα του πλοίου, είναι ένα σημείο όπου ο επιβάτης συσχετίζει, προσδοκά και απαιτεί μερικές φορές, τις υπηρεσίες που παρέχει ένα ξενοδοχείο. Συνεπώς, το πλήρωμα **πρέπει** να προσαρμοστεί στην ιδέα ότι εργάζεται σε ένα «πλωτό ξενοδοχείο» και καταβάλλοντας κάθε προσπάθεια, **να ανταποκριθεί και να εκπληρώσει με χαμόγελο και ευγένεια πάντα αυτές τις προσδοκίες και ανάγκες του. Μόνο έτσι θα μπορέσει «να τον κερδίσει».**

Αρχή, σκοπός και αποστολή του πληρώματος της ξενοδοχειακής επιστασίας

Προκειμένου να ανταποκριθεί σωστά στις προσδοκίες και ανάγκες του κάθε επιβάτη, καλό θα είναι αρχικά να οριστούν κάποιοι κανόνες πάνω στους οποίους θα βασιστεί και θα λειτουργήσει, ώστε να υπάρξει ένα επιτυχημένο αποτέλεσμα.

Συνειδητά λοιπόν θα πρέπει να δεχτεί ότι:

- Ø **Αρχή του είναι ο σεβασμός**, όχι μόνο προς τον επιβάτη αλλά και των εκάστοτε προσδοκιών/αναγκών του.
- Ø **Σκοπός του είναι η εκπλήρωση-εξυπηρέτηση κατά τον καλύτερο τρόπο** αυτών των προσδοκιών/αναγκών.
- Ø **Αποστολή του είναι να «κερδίσει» τον επιβάτη**, δηλαδή να τον εξυπηρετήσει με όσον το δυνατόν άριστο τρόπο, ούτως ώστε να ταξιδέψει ξανά με το ίδιο πλοίο.

Εμφάνιση και συμπεριφορά

(Η «πρώτη εντύπωση»)

Η αρχή της «συνταγής» επιτυχημένη ολοκλήρωση της «**καλής εξυπηρέτησης**» και ένας από τους βασικότερους ίσως παράγοντες, για την ευχαρίστηση-ικανοποίηση του επιβάτη-πελάτη μας.

Ο συνδυασμός:

- Ø **Της καλής εμφάνισης** (καθαριότητα χώρου εργασίας, ενδυμασίας και σώματος)
- Ø **Της καλής συμπεριφοράς** (ευγένεια, προθυμία και ενδιαφέρον για εξυπηρέτηση)
- Ø **Και ενός εγκάρδιου χαμόγελου, προδιαθέτουν με τον καλύτερο τρόπο** τον επιβάτη-πελάτη μας, για να δεχτεί **ικανοποιητικά** αυτό που του προσφέρεται («πωλείται»): **την εξυπηρέτηση.**

Μερικοί από τους κανόνες «καλής συμπεριφοράς» προς τους επιβάτες, είναι:

- Να μιλάμε **πάντα** στον πληθυντικό, σε όλους ανεξαιρέτως,
- Να τηρούμε **πάντα** την ίδια σοβαρή και φιλική στάση απέναντι σε όλους
- Να μην αντιδικούμε **ποτέ** και **για τίποτα** με κανένα

Σε περιπτώσεις που εκ των πραγμάτων δεν μπορούμε να εξυπηρετήσουμε (αφού προηγουμένως εννοείται ότι έχουμε καταβάλλει κάθε προσπάθεια γι' αυτό), **αποφεύγουμε τις αρνητικές απαντήσεις**, όπως: «δεν ξέρω», «δεν μπορούμε», «δεν

έχουμε», «αυτό δεν γίνεται», κ.ο.κ. Αντιθέτως προτείνουμε κάτι σχετικό ή εναλλακτικό τρόπο εξυπηρέτησης ή απευθυνόμαστε στον προϊστάμενο. Αν για παράδειγμα, μας ζητήσουν ένα αναψυκτικό που δε έχουμε, του απαντάμε ευγενικά, αντιπροτείνοντας: «Τυχαίνει να μη διαθέτουμε αυτό το είδος, θα θέλατε να δοκιμάσετε ένα φρέσκο χυμό ή κάτι άλλο»;

Επιβίβαση-Εξυπηρέτηση υποδοχής

Είναι ιδιαίτερα σημαντική η στιγμή της υποδοχής, της πρώτης επαφής γενικότερα με τον επιβάτη-πελάτη και σε σχέση με όσα αναφέρθηκαν προηγουμένως, **το πρώτο και καθοριστικό βήμα της εφαρμογής όλων.**

1) Πρώτα τον χαιρετούμε: «Καλημέρα ή καλησπέρα σας», ανάλογα.

2) Μετά τον καλωσορίζουμε: «Καλώς ήλθατε!» (την ώρα της άφιξης-επιβίβασης), και αν ο πελάτης έλθει στο πόστο μας ή μας καλέσει.

3) Συμπληρώνουμε: «Παρακαλώ! Πώς μπορώ να σας εξυπηρετήσω;»

Κατά την ώρα της συνομιλίας μας με τον επιβάτη, είναι μεγάλης σημασίας τα παρακάτω:

Û **Η στάση του σώματός μας** (στεκόμαστε όρθιοι μπροστά του, χωρίς να ακουμπάμε ή να γέρνουμε κάπου).

Û **Τα χέρια μας** (τα έχουμε κάτω και πλάγια, χωρίς χειρονομίες και ποτέ στην τσέπη)

Û **Τον κοιτάζουμε συνέχεια στα μάτια** (ευγενικά, ευδιάθετοι, ευχάριστοι αλλά και με αυτοπεποίθηση),

Û **Ακούμε προσεκτικά τι μας λέει** (για να καταλάβουμε τι θέλει) και έτσι

Û **Του δείχνουμε ότι είμαστε έτοιμοι και πρόθυμοι** να τον εξυπηρετήσουμε.

Μερικές ενέργειες (συνήθειες), **που είναι απαράδεκτες** εν ώρα εργασίας, είναι:

- Το μάσημα τσίγλας
- Το κάπνισμα
- Η χρήση κινητού τηλεφώνου
- Η παρενόχληση γυναικών (εννοείται ότι, είναι γενικά ανεπίτρεπτη).

Καμπίνες:



Καθαριότητα:

Είναι ο χώρος όπου ο επιβάτης θα προσέξει και την πιο μικρή λεπτομέρεια! Επομένως ο καθαρισμός και η τακτοποίηση της πρέπει να γίνεται με **ιδιαίτερη σχολαστικότητα**.

- Σκούπισμα της μοκέτας στις γωνιές και κάτω απ' τα κρεβάτια.
- Καθάρισμα και απολύμανση σε λεκάνη και καπάκι WC, και καθαριστικά και τοποθέτηση τη ταινίας απολύμανσης.
- Καθαρισμός στο πάτωμα του μπάνιου, το νιπτήρα, της κουρτίνας στη ντουζιέρα.
- Έλεγχος πριν το στρώσιμο του καθαρού ιματισμού (σεντόνια, πετσέτες, μαξιλαροθήκες).
- Καθαρισμός-πλύσιμο μπουλμεδων κι επίπλων.
- Γυάλισμα όλων των μεταλλικών αντικειμένων.

Ακόμα πρέπει να προσέχουμε ώστε να υπάρχουν,

A) στην τουαλέτα:

- Πετσέτες σε δύο μεγέθη...(ανάλογα με τον αριθμό κρεβατιών)
- Ποτήρια (μέσα σε νάιλον) (ανάλογα με τον αριθμό κρεβατιών)
- Σαπούνια και χαρτί WC (πάντα ένα επί πλέον)
- Καλαθάκι απορριμμάτων (με καθαρή νάιλον σακούλα)

B) στην καμπίνα:

- Κουβέρτες και μαξιλάρια...(ανάλογα με τον αριθμό κρεβατιών)
- Σωσίβια...(ανάλογα με τον αριθμό κρεβατιών)
- Κρεμάστρες
- Καλαθάκι απορριμμάτων (με καθαρή νάιλον σακούλα)

- Πριν τον καθαρισμό και τακτοποίηση της καμπίνας **ελέγχουμε** ότι όλες
- Οι συσκευές **λειτουργούν σωστά** (φωτισμός, τηλέφωνο, μουσική, τηλεόραση, βρύση, νιπτήρα, ντουζιέρα, καζανάκι). Αν κάποιο από αυτά έχει πρόβλημα το αναφέρουμε στον Αρχιθαλαμηπόλο.
- Η συλλογή και ο διαχωρισμός του ιματισμού προς πλύση (σεντόνια κ.λ.π.), πραγματοποιείται σε μια καμπίνα και **όχι στο διάδρομο**.
- Εφόσον υπάρχουν ατακτοποιήτα πράγματα του επιβάτη στην καμπίνα (ρούχα, προσωπικά είδη..) δεν μπαίνουμε στην διαδικασία καθαρισμού καμπίνας και αλλαγής ιματισμού. Προχωρούμε στην επόμενη και επανερχόμαστε, αφού έχει αδειάσει.

ΥΠ' ΟΨΙΝ: Οτιδήποτε έχει ξεχάσει ο επιβάτης μέσα στην καμπίνα, το παραδίδουμε στον Αρχιθαλαμηπόλο. Το ίδιο ισχύει βέβαια για ξεχασμένα αντικείμενα επιβατών, που βρίσκουμε σε κοινόχρηστους χώρους.

Συνοδεία των επιβατών στην καμπίνα:

-Προπορευόμαστε, μεταφέροντας τις αποσκευές τους και φθάνοντας στην καμπίνα, αφήνουμε να περάσουν πρώτα οι επιβάτες και μετά τους δείχνουμε:

1. Ποιο ή ποια είναι τα κρεβάτια τους
2. Τη λειτουργία των συσκευών (τηλεφώνου, μουσικής, TV, κ.ο.κ.)
3. Το κατατοπιστικό πλάνο του χώρου συγκέντρωσης, σε περίπτωση κινδύνου.

-Αν εκφράσουν επιθυμία αλλαγής, κρεβάτια ή καμπίνας, τους συνοδεύουμε πίσω στην Υποδοχή, στον Προϊστάμενο.

-Φεύγοντας, χωρίς να περιμένουμε φιλοδώρημα, τους λέμε με χαμόγελο και ευγένεια: **Καλό σας ταξίδι! Για ότι χρειασθείτε, είμαστε στη διάθεσή σας.**

Μια βασική επίσης προϋπόθεση και υποχρέωσή μας εξ' άλλου, είναι να γνωρίζουμε πολύ καλά τους χώρους του πλοίου, αλλά ιδιαίτερα του «ξενοδοχείου» και βέβαια **που βρίσκεται η κάθε καμπίνα.**

Είσοδος σε καμπίνα επιβατών:

Είναι πρόπον, πριν μπούμε σε μια καμπίνα, να χτυπήσουμε την πόρτα δύο-τρεις φορές, να περιμένουμε λίγο και αν δεν πάρουμε απάντηση, επαναλαμβάνουμε το χτύπημα λέγοντας «Θαλαμηπόλος». Αν και πάλι δεν πάρουμε απάντηση, τότε μπαίνουμε διακριτικά και αν υπάρχουν επιβάτες μέσα, ζητούμε συγγνώμη για την ενόχληση και εξηγούμε τον λόγο της παρουσίας μας. Οποιαδήποτε παραγγελία η προσφορά πηγαίνουμε σε καμπίνα (φρούτα, γλυκά, ποτά...) πρέπει να είναι **ιδιαίτερα προσεγμένη**. Εάν υπάρχει κάτι που έχει διαφύγει τις προσοχής αυτού που ετοιμάσε την παραγγελία (μαυρισμένο φρούτο, στραπατσαρισμένη πάστα, η οτιδήποτε μη εμφανίσιμο), ζητούμε την αλλαγή το πριν πάμε στην καμπίνα.

Εστιατόριο – Self-service:



Εστιατόριο:

Είναι ο χώρος όπου πρέπει οι έννοιες: **εμφάνιση-καθαριότητα-ποιότητα-ευγένεια-χαμόγελο** και **προθυμία** για **εξυπηρέτηση** χωρίς παράληψη καμίας εξ' αυτών, να φθάνουν στον **απόλυτα ικανοποιητικό βαθμό**.

Γι' αυτό προσέχουμε:

- Ø Την καθαριότητα του σώματος και της στολής μας.
- Ø Ιδιαίτερα τα χέρια μας (πρέπει να είναι πολύ καθαρά και με κομμένα νύχια!).
- Ø Δεν φοράμε έντονα αρώματα ούτε περίσσια κοσμήματα (βραχιόλια, αλυσίδες).
- Ø Το σκούπισμα, ξεσκόνισμα, γυάλισμα του χώρου και επίπλων.
- Ø Το στρώσιμο τραπεζιών με ελεγμένα καθαρά τραπεζομάντιλα, ναπερόν, πετσέτες.
- Ø Τον έλεγχο και σκούπισμα με καθαρή πετσέτα (ξανά) πριν το στρώσιμο των σερβίτσιων (πιάτα, μαχαιροπήρουνα, ποτήρια).
- Ø Έχουμε πάντα μια καθαρή πετσέτα, διπλωμένη και τυλιγμένη στο χέρι.
- Ø Είμαστε καθημερινά ενήμεροι για τον κατάλογο των φαγητών αλλά και για τη δυνατότητα εναλλακτικών προτάσεων.
- Ø Ακούμε προσεκτικά τι θέλει ο πελάτης, χωρίς να τον διακόπτουμε και προτείνουμε, αν και όταν χρειάζεται.
- Ø Γνωρίζουμε τα κρασιά που διαθέτουμε αλλά και τι να προτείνουμε, ανάλογα.
- Ø Τα μικρά κρασιά τα μεταφέρουμε σε δίσκο, τα μεγάλα στο χέρι.
- Ø Το μπουκάλι, αφού το παρουσιάσουμε σε αυτόν που το παρήγγειλε, το ανοίγουμε στο τραπέζι και αφού το ανοίξουμε, σκουπίζουμε με πετσέτα το στόμιο του μπουκαλιού και βάζουμε λίγο στο ποτήρι του για δοκιμή. Κατόπιν σερβίρουμε, αρχίζοντας πρώτα από τις κυρίες.
- Ø Άσπρο κρασί: γεμίζουμε το ½ του ποτηριού και βάζουμε το μπουκάλι σε σαμπανιέρα με πάγο.
- Ø Κόκκινο κρασί: γεμίζουμε το ½ του ποτηριού και τοποθετούμε το μπουκάλι στο τραπέζι, δίπλα και στα δεξιά του κυρίου που παρήγγειλε.
- Ø Πιάνουμε πάντα το ποτήρια πάντα από τη βάση τους-ποτέ με τα δάχτυλα μέσα.
- Ø Ζητούμε την βοήθεια-παρέμβαση του προϊσταμένου, σε περίπτωση που μιλούν ξένη γλώσσα (εφόσον δεν τη γνωρίζουμε).
- Ø Όταν μεταφέρουμε φαγητά με δίσκο, δεν ακουμπάμε το δίσκο στο τραπέζι.
- Ø Σερβίρουμε με σωστή σειρά την παραγγελία: πρώτα τα ποτά, τη σαλάτα και ύστερα το κυρίως πιάτο.
- Ø Σερβίρουμε ΠΑΝΤΑ από τα δεξιά του πελάτη πιάτο ή ποτό και από τα αριστερά του όταν σερβίρουμε με πιατέλα.
- Ø Κατά την ώρα του φαγητού ή αφού τελειώσουν τους ρωτάμε ευγενικά εάν έμειναν ικανοποιημένοι από το φαγητό.
- Ø Τους παρακολουθούμε συνεχώς (διακριτικά) και επεμβαίνουμε όταν χρειαστεί π.χ. παίρνοντας το άδειο πιάτο ή βάζοντας κρασί.
- Ø **Αλλάζουμε τα σταχτοδοχεία** (δεν τα αδειάζουμε ούτε τα καθαρίζουμε μπροστά τον πελάτη).
- Ø Το λογαριασμό τον φέρνουμε διπλωμένο, στο ειδικό πιατάκι.

Ø Εφόσον έχουμε εκτελέσει τις παραγγελίες μας, βοηθούμε (καλύπτουμε) όταν χρειαστεί, πόστο συναδέλφου και γενικότερα, φροντίζουμε να δουλεύουμε **πάντοτε ομαδικά**.

Ø Κατά την αποχώρηση των πελατών, τους χαιρετούμε και τους ευχαριστούμε, πάντα με εγκάρδιο χαμόγελο.



Self-service:

Σε αυτήν την περίπτωση, ισχύει ότι και για το **εστιατόριο**, όσον αφορά την **εμφάνιση**, την **ποιότητα**, την **ευγένεια**, το **χαμόγελο** και την **προθυμία για εξυπηρέτηση**.

Το γεγονός ότι ο πελάτης αυτοεξυπηρετείται, δε σημαίνει ότι δε χρήζει ίσης μεταχείρισης με τον πελάτη που έχει διαλέξει να γευματίσει στο εστιατόριο. Αντιθέτως επιβάλλεται να εξυπηρετηθεί και να του προσφερθούν υπηρεσίες ποιότητας.

Γι' αυτό φροντίζουμε:

Ø Ο χώρος να λάμπει από καθαριότητα.

Ø Τα τραπέζια και οι καρέκλες να είναι **πάντα σκουπισμένα με υγρό και μετά με στεγνό βέτεξ**.

Ø Να υπάρχουν στα τραπέζια τα απαραίτητα: λαδόξυδο, αλατοπιπεριέρες, (ελεγμένα-καθαρά και γεμάτα), οδοντογλυφίδες, χαρτοπετσέτες, χαρτοπετσέτες και σταχτοδοχεία στο χώρο καπνιζόντων.

Ø Να παίρνουμε τους δίσκους και τα άδεια πιάτα έγκαιρα, ρωτώντας τους πελάτες για την ικανοποίησή τους.

Ø Να παρακολουθούμε συνεχώς τις ανάγκες κάθε τραπέζιού.

Bar – Disco – Deck bar:



Ούτε εδώ υπάρχει καμία διαφορά, όσον αφορά τα βασικά στοιχεία για την καλή ποιότητα εξυπηρέτησης από τα άλλα τμήματα. Εδώ μάλιστα θα πρέπει να εντείνουμε την παρατηρητικότητα και ταχύτητά μας, προκειμένου να επιτευχθεί κι ένας άλλος στόχος μας:

Η αύξηση της κατανάλωσης (τζιρου) των επιβατών.

(κάτι που εξαρτάται κατά μεγάλο ποσοστό από το προσωπικό του ξενοδοχειακού τμήματος του πλοίου).

Γι' αυτό, χωρίς να ξεχνάμε τα προηγούμενα:

- Ø Πρέπει να ξέρουμε πολύ καλά όλα τα ποτά και ό,τι διαθέτουμε στο bar.
- Ø Πηγαίνουμε έγκαιρα στον πελάτη.
- Ø Τους καλωσορίζουμε και τους χαιρετούμε με χαμόγελο και τους ρωτάμε με ευγένεια: «Παρακαλώ, τι θα θέλατε να σας φέρω;» ή «Παρακαλώ, πώς μπορώ να σας εξυπηρετήσω;»
- Ø Προσέχουμε τι ακριβώς ζητάει ο πελάτης και εκτελούμε με ακρίβεια και ταχύτητα.

Ø Περνούμε συχνά από τα τραπεζάκια, καθαρίζουμε, αλλάζουμε σταχτοδοχεία και συγχρόνως, αν έχουν τελειώσει το καφέ τους ή το ποτό τους, ρωτάμε αν θα ήθελαν να τους προσφέρουμε κάτι άλλο ή προτείνουμε αναλόγως.

Ø Ρωτάμε αν έχουν ξαναταξιδέψει μαζί μας, αν είναι ευχαριστημένοι από τις υπηρεσίες μας στο πλοίο και γενικότερα προσπαθούμε να τους πλησιάσουμε φιλικά, **δείχνοντας ότι ενδιαφερόμαστε για αυτούς.**

Ø Στην αποχώρησή τους, τους ευχαριστούμε εγκάρδια και με χαμόγελο τους ευχόμαστε, «Καλό ταξίδι!», προσθέτοντας: «Θα είναι ευχαρίστησή μας να σας εξυπηρετήσουμε ξανά!»

Καταστήματα:

Η σωστή (όμορφη) τοποθέτηση των προϊόντων, παίζει σπουδαίο ρόλο για την έλξη και το ενδιαφέρον του πελάτη.

Γι' αυτό φροντίζουμε σε καθημερινή βάση:

- Û Την καθαριότητα των προϊόντων, όσο και του χώρου,
- Û Την τακτοποίηση των προϊόντων,
- Û Να παίζει μια απαλή μουσική,
- Û Να προτείνουμε στον πελάτη, τονίζοντας πρώτα την ποιότητα,
- Û Να μην καθόμαστε, όσον υπάρχει πελάτης στο κατάστημα και βέβαια,
- Û Δεν καπνίζουμε ποτέ μέσα στο κατάστημα.

Εννοείται ότι και εδώ, η προσωπική μας εμφάνιση είναι πρωταρχικής μορφής.

Ο «παράξενος-δύσκολος» πελάτης (επιβάτης):

Εφόσον ακολουθούμε και τηρούμε όλα όσα είπαμε παραπάνω, θα καταφέρουμε πιο εύκολα και αποτελεσματικά την καλή εξυπηρέτηση και αυτών που τάσσονται στην κατηγορία των «δύσκολων» ή «παράξενων» επιβατών. Γι' αυτό το λόγο η συγκεκριμένη κατηγορία χρειάζεται περισσότερη προσοχή και ιδιαίτερη μεταχείριση με επαγγελματισμό.

Μερικά στοιχεία που μπορούν να μας βοηθήσουν σε αυτό είναι:

- ✓ Να αναλογιστούμε ότι: μπορεί να είναι ταλαιπωρημένοι, άρρωστοι ή να έχουν κάποιο προσωπικό πρόβλημα.
- ✓ Να συμμεριστούμε τη διάθεσή τους.
- ✓ Να ακούμε και να δίνουμε ιδιαίτερη προσοχή στις απαιτήσεις τους.
- ✓ Να αποφεύγουμε (ιδιαίτερα σε αυτές τις περιπτώσεις), αρνητικές απαντήσεις.
- ✓ Να εκτελούμε με ακρίβεια και προσοχή την επιθυμία τους.
- ✓ Να βάλουμε τον εαυτό μας στη θέση τους, για να αντιδράσουμε καλύτερα.
- ✓ Σε εξαιρετικές περιπτώσεις, καλούμε τον Προϊστάμενο.

Παράπονα επιβατών:

Συμβαίνουν στα πλαίσια της εργασίας μας. Επομένως, θα πρέπει να τα δεχτούμε με ψυχραιμία και ειλικρίνεια, ούτως ώστε να φροντίσουμε να βελτιώσουμε τις υπηρεσίες μας.

ο Αντιμετώπιση παραπόνων:

Όταν ένας επιβάτης μας εκφράζει ένα παράπονο ή διαμαρτύρεται έντονα, δε σημαίνει οπωσδήποτε ότι έχει κάτι προσωπικά με εμάς. Υπάρχει πιθανότητα, να έμεινε δυσαρεστημένος από κάποιο συμβάν, όσον αφορά τις προσφερόμενες υπηρεσίες.

Γι' αυτό προσπαθούμε να ακολουθήσουμε τους παρακάτω κανόνες:

- Û Μένουμε ψύχραιμοι και ήρεμοι, χωρίς να εκνευριζόμαστε από τον τυχόν θυμό του επιβάτη.
- Û Ακούμε προσεκτικά, με σοβαρότητα και με ενδιαφέρον, όσα μας λέει.
- Û Δείχνουμε κατανόηση, χωρίς δικαιολογίες.
- Û Δεχόμαστε την ευθύνη για λάθη ή παραλήψεις των συναδέλφων.
- Û Φροντίζουμε να επανορθώσουμε και να εξυπηρετήσουμε (αν μπορούμε, χωρίς να τον παραπέμψουμε αλλού).
- Û Δεν αντιδικούμε **σε καμία περίπτωση**.
- Û Τηρούμε την υπόσχεσή μας, σε ότι υποσχεθούμε ότι θα κάνουμε.
- Û Αν η επίλυση-αποκατάσταση του προβλήματος είναι άνω των δυνατοτήτων μας, τότε απευθυνόμαστε στον Προϊστάμενο.
- Û Για οποιαδήποτε παράπονο ή διαμαρτυρία, ενημερώνουμε τον Προϊστάμενο.

Αποβίβαση – αποχαιρετισμός:

Κατά την αποβίβαση, χωρίς να παραμελούμε την εργασία μας, δεν παραμελούμε να τους αποχαιρετίσουμε, διατηρώντας τον ίδιο ενθουσιασμό και ευχάριστη έκφραση, παρά την κούρασή μας, με λόγια όπως: «Καλή συνέχεια στο ταξίδι σας» ή «Καλές διακοπές», ανάλογα και συμπληρώνουμε: «Θα χαρούμε να σας ξαναδούμε» προσέχοντας παράλληλα, αν χρειάζονται βοήθεια (π.χ. ηλικιωμένοι).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ:

ΥΓΙΕΙΝΗ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑ:

ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΚΟ ΥΛΙΚΟ:

Σ.Δ.Π. – EN ISO 9001:2000 - HACCP			
Ενόπτιο	Διαχείριση πόρων	Κωδικός	W1.6.1/8
Τίτλος	Οδηγία ατομικής υγιεινής		
Έκδοση / Αναθεώρηση	1 / 01	Έναρξη ισχύος	23.04.2004

A. ΚΟΥΖΙΝΑ

1. Πλύσιμο χεριών

Πλένουμε τα χέρια μας πριν

- Την είσοδο στο χώρο εργασίας
- Χειρισμό τροφίμων υψηλής επικινδυνότητας

και μετά

- Την επίσκεψη στην τουαλέτα.
- Το δάλεμμα, την κατανάλωση τροφής ή το κάπνισμα.
- Το φτάρνισμα ή βήξιμο.
- Το χειρισμό ωμών τροφίμων (κρέας – αυγά – λαχανικά κλπ).
- Την επαφή με καθαριστικά
- Την επαφή με σκουπίδια

2. Στολή εργασίας

Πριν την έναρξη της εργασίας φοράμε την ειδική στολή εργασίας και: κάλυμμα κεφαλής. Δε φοράμε ακουλαρίκια, κοσμήματα, ρολόγιο. Επιτρέπονται μόνο οι βέρες.

3. Κατά την εργασία απαγορεύονται

- Το κάπνισμα.
- Βήξιμο/φτάρνισμα πάνω από τα τρόφιμα.
- Να δοκιμάζουμε το φαγητό με τα δάχτυλα ή το κουτάλι που έχει ξαναχρησιμοποιηθεί.
- Επίσης φροντίζουμε να είμαστε ΠΑΝΤΑ ξυρισμένοι και να μην έχουμε ακάθαρτα και μακριά νύχια

4. Τραυματισμοί ασθένειες

- Αν παρουσιαστεί τραυματισμός κατά τη διάρκεια εργασίας πρέπει το τραύμα να καλυφθεί.
- Σε περίπτωση που παρουσιασθεί διάρροια, εμετός, πυρετός, κρύωμα ενημερώνουμε τον Φροντιστή

Σ.Δ.Π. - EN ISO 9001:2000 - HACCP			
Ενότητα	Διαχείριση πόρων	Κωδικός	WI.6.1/8
Τίτλος	Οδηγία ατομικής υγιεινής		
Έκδοση / Αναθεώρηση	1 / 01	Έναρξη ισχύος	23.04.2004

5. Χρήση γαντιών

- Δεν φοράμε γάντια κατά το ψήσιμο φαγητών ή το κόψιμο λαχανικών, κρεάτων.
- Φοράμε γάντια στις υπόλοιπες εργασίες
- Φοράμε γάντια στο μάζεμα απορριμμάτων

Β. ΣΕΡΒΙΡΙΣΜΑ

- Γίνεται ΓΑΝΤΑ με χρήση γαντιού και κάλυμμα κεφαλής στο self-service
- ΔΕΝ σερβίρουν θαλαμηπόλοι με κοψίματα, ουλές, κλπ αν δεν καλύψουν τα τραύματα
- Οι θαλαμηπόλοι που σερβίρουν είτε στο self-service είτε στην τραπεζαρία να είναι ξυρισμένοι και να έχουν κοντά και καθαρά νύχια και πλυμένα χέρια

Γ. ΕΠΙΣΚΕΠΤΕΣ ΚΟΥΖΙΝΑΣ

- Οι επισκέπτες και τα συνεργεία συντήρησης επιβάλλεται πριν μπουν στη κουζίνα να φοράνε κάλυμμα κεφαλής, να μην φορούν κοσμήματα και να πλένουν σχολαστικά τα χέρια τους

**Προσωπικές Επιτυχίες
Συνεργαίας, Πρακτικής**

9. Έμφαση στην εργασία
συνεργαίας

10. Απελευθέρωση εργαζομένων

10. Παύση διαμάχης και προστό
3000 και 1000000

12. Ουσιαστική εργασία

12. Αποδοτικότητα (πρόσδοκα
απόδοση) (πρόσδοκα απόδοση)
απόδοση (πρόσδοκα απόδοση)
απόδοση (πρόσδοκα απόδοση)
απόδοση (πρόσδοκα απόδοση)



Το παρόν είναι ένα από τα πολλά εργαλεία που
πρόσφερε η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ
από τη ΔΕΠΕΚ για Αριθμό 2004



**ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ
ΣΥΜΒΟΥΛΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**



**ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ
ΣΥΜΒΟΥΛΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**ISO 9001:2000
HACCP**



ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Η είναι το ISO 9001:2000

έχει πιστοποιηθεί το συστήματός της σύμφωνα με τις απαιτήσεις του διεθνούς προτύπου διαχείρισης ποιότητας ISO 9001:2000



Σύστημα Ποιότητας

Το Σύστημα Ποιότητας της εταιρείας μας περιλαμβάνει όλες τις διαδικασίες που απαιτούνται για την εξασφάλιση της ποιότητας των προϊόντων που παράγει η εταιρεία μας.

Η εταιρεία μας είναι πιστοποιημένη σύμφωνα με το ISO 9001:2000

Πιστοποίηση

Η πιστοποίηση του συστήματός μας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2000 πραγματοποιήθηκε από τον οργανισμό πιστοποίησης TÜV SÜD.

HACCP

Το HACCP είναι ένα σύστημα διαχείρισης που εστιάζει στην πρόληψη κινδύνων που σχετίζονται με την ασφάλεια των τροφίμων. Το HACCP εφαρμόζεται σε όλες τις φάσεις της παραγωγής, από την προμήθεια των πρώτων υλών μέχρι την παράδοση του προϊόντος στον καταναλωτή.

Η εταιρεία μας έχει υιοθετήσει το HACCP σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου HACCP - Hazard Analysis Critical Control Point.

Το HACCP αποτελεί **ΟΠΙΣΘΟΡΟΝ** της πιστοποίησης ISO 9001:2000, σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου HACCP - Hazard Analysis Critical Control Point.

Η εταιρεία μας εφαρμόζει το HACCP σύμφωνα με το πρότυπο HACCP - Hazard Analysis Critical Control Point.

Η εταιρεία μας εφαρμόζει το HACCP σύμφωνα με το πρότυπο HACCP - Hazard Analysis Critical Control Point.



ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η εταιρεία μας εφαρμόζει το Σύστημα Ποιότητας σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2000. Η εταιρεία μας είναι πιστοποιημένη σύμφωνα με το πρότυπο ISO 9001:2000. Η εταιρεία μας είναι πιστοποιημένη σύμφωνα με το πρότυπο HACCP - Hazard Analysis Critical Control Point.

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΡΟΦΙΜΩΝ

Η εταιρεία μας εφαρμόζει το Σύστημα Ασφάλειας Τροφίμων σύμφωνα με το πρότυπο HACCP - Hazard Analysis Critical Control Point. Η εταιρεία μας είναι πιστοποιημένη σύμφωνα με το πρότυπο HACCP - Hazard Analysis Critical Control Point. Η εταιρεία μας είναι πιστοποιημένη σύμφωνα με το πρότυπο HACCP - Hazard Analysis Critical Control Point.

Π. ΚΑΡΑΓΙΩΡΓΙΩΤΗΣ
Τηλεφωνικά 44
2072

Τηλεφωνικά 21079-1571
Ηλεκτρονικά info@karakiri.gr
ΠΩΣ-ΘΕΛΟΥΣ

Η εκμάθηση αυτή προοιδηγήθηκε
 ως είσοδο στην υποστηρίξη
 και εφαρμογή των έννοιων
 κλάσματος, κλάσματος με
 μορφοσύνθεση κλάσματος.

Ακόμα είναι και η εισαγωγή στην
 ομοειδή κλάσματος.

Ακόμα είναι και η εισαγωγή στην
 ομοειδή κλάσματος.



Ακόμα είναι και η εισαγωγή στην
 ομοειδή κλάσματος.

Ακόμα είναι και η εισαγωγή στην
 ομοειδή κλάσματος.

Ακόμα είναι και η εισαγωγή στην
 ομοειδή κλάσματος.

Ακόμα είναι και η εισαγωγή στην
 ομοειδή κλάσματος.

Ακόμα είναι και η εισαγωγή στην
 ομοειδή κλάσματος.

Ακόμα είναι και η εισαγωγή στην
 ομοειδή κλάσματος.

Ακόμα είναι και η εισαγωγή στην
 ομοειδή κλάσματος.

Ακόμα είναι και η εισαγωγή στην
 ομοειδή κλάσματος.

Το παρόν εκπαιδευτικό βιβλίο είναι έργο
 της 2^{ης} ΕΠΕΑΕΚ (ΠΕ.Σ.Ο.Ε.Υ.) για τη σχολική
 ομάδα ΑΝΕΚ του Απριλίου 2000.



Ορθές Παραγωγικές Πρακτικές

Σε συνάρτηση με τον οδηγό γραφής
 του 1991.

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΔΙΔΑΞΗΣ
 ΣΥΜΒΟΥΧΟΙΕ ΤΕΧΝΗΣΕΩΝ

© Παιδαγωγικό Ινστιτούτο
 Θεσσαλονίκη
 1999

ISBN: 960-220-944-7
 Ηλεκτρονική έκδοση
 2000/04/01

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΔΙΔΑΞΗΣ
 ΣΥΜΒΟΥΧΟΙΕ ΤΕΧΝΗΣΕΩΝ

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΓΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Γίνεται μετά τον απόπλου του πλοίου στην Ελληνική και Αγγλική γλώσσα και συνιστάται στην ζωντανή και την μαγνητοφωνημένη μετάδοση όπως παρακάτω :

ΟΔΗΓΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΕΠΙΒΑΤΕΣ

.1 ΜΕΤΑΔΟΣΗ ΖΩΝΤΑΝΗ

Κυρίες και κύριοι,

Εκ μέρους του Πλοιάρχου κ..... και του πληρώματος σας καλωσορίζουμε στο

Το ταξίδι από προς προβλέπεται να διαρκέσει περίπου ώρες και θα είμαστε στο λιμάνι της/του περίπου στις το πρωί.

Ο καιρός κατά την διάρκεια του ταξιδιού προβλέπεται (αίθριος ή Νεφελώδης ή βροχερός), η θάλασσα (ήρεμη ή ταραγμένη ή κυματώδης), ο άνεμος (π.χ Βορειοανατολικός 7 Μποφόρ).**Ανακοινώνονται οι προβλεπόμενες καιρικές συνθήκες που θα επικρατήσουν κατά την διάρκεια του ταξιδιού.**

.2 ΜΕΤΑΔΟΣΗ ΜΑΓΝΗΤΟΦΩΝΗΜΕΝΗ

- Αν και από το Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας και την Εταιρεία έχουν ληφθεί όλα τα αναγκαία μέτρα για την ασφαλή εκτέλεση του πλου και το πλοίο συμμορφώνεται πλήρως με όλους τους Κανονισμούς ασφαλείας, διαβάσετε τις πληροφορίες και οδηγίες που υπάρχουν στη πόρτα της καμπίνας σας, σχετικά με τον σταθμό συγκέντρωσής σας και τον τρόπο που θα φορέσετε το ατομικό σας σωσίβιο, για την απίθανη περίπτωση έκτακτης ανάγκης, οπότε θα ηχήσει ο γενικός συναγερμός του πλοίου.
- Το σήμα αυτό αποτελείται από επτά ή περισσότερους βραχείς συριγμούς από τη σειρήνα του πλοίου, ακολουθούμενους από ένα μακρύ, ή ανάλογους ήχους που μεταδίδονται από τα κουδούνια συναγερμού του πλοίου ή μέσω μεγαφώνων.
- Όταν ηχήσει το σήμα του γενικού συναγερμού πρέπει να μεταβείτε στο δικό σας σταθμό ή στον πλησιέστερο σταθμό συγκέντρωσης.
- Αν είστε σε ένα χώρο μακριά από την καμπίνα σας, σας παρακαλούμε να μεταβείτε αμέσως στο δικό σας ή στον πλησιέστερο σταθμό συγκέντρωσης. Αν είστε στην καμπίνα σας ή κοντά στην καμπίνα σας όταν ακουστεί το σήμα, να ντυθείτε ζεστά, να μαζέψετε το σωσίβιο σας και τα τυχόν φάρμακά σας και να ακολουθήσετε τα σήματα της κατεύθυνσης προς τον σταθμό συγκέντρωσής σας.
- Οι επιβάτες που δεν έχουν καμπίνα θα μεταβούν στον πλησιέστερο σταθμό συγκέντρωσης.
- Οι σταθμοί συγκέντρωσης στο πλοίο αυτό βρίσκονται στις παρακάτω θέσεις :
- Σταθμός συγκέντρωσης "Α".....
- Σταθμός συγκέντρωσης "Β".....
- Σταθμός συγκέντρωσης "C".....
- Στο σταθμό συγκέντρωσης ένα μέλος του πληρώματος θα σας δώσει ένα ατομικό σωσίβιο, εφόσον δεν έχετε, να το φορέσετε. Τα μέλη του πληρώματος θα σας βοηθήσουν, εφόσον χρειασθεί.

- Πρέπει να παραμείνετε ήρεμοι και να ακολουθήσετε τις οδηγίες που θα σας δώσει το πλήρωμα στο σταθμό συγκέντρωσής σας.
- Επιστάται η προσοχή όλων των επιβατών σε όλες τις οδηγίες για περίπτωση κινδύνου, που υπάρχουν στα σχέδια ασφαλείας και στα βέλη για διαφυγή που υπάρχουν στους διαδρόμους. (και στις καμπίνες).
- Παρακαλείσθε να διαβάσετε τις οδηγίες πινακίδων ασφαλείας και να διαθέσετε λίγο από τον χρόνο σας για να γνωρίσετε το πλοίο, τα σήματα κινδύνου και τον τρόπο διαφυγής σας από την καμπίνα σας προς τον σταθμό συγκέντρωσης και το πλησιέστερο ανοικτό κατάστρωμα.
- Σωσίβια για τους επιβάτες ευρίσκονται στις καμπίνες, σε κιβώτια, στα ανοικτά καταστρώματα και σε ενθέμια εσωτερικών χώρων παραμονής επιβατών.
- Σε περίπτωση κινδύνου, αν έχετε παιδιά ζητήσετε από τον Αρχιθαλαμηπόλο να σας δώσει ένα παιδικό σωσίβιο για κάθε παιδί.
- Εάν έχετε απορίες και ερωτήσεις γύρω από την ασφάλεια μη διστάσετε να ρωτήσετε τους αξιωματικούς και το πλήρωμα.
- Και τώρα παρακαλούμε παρακολουθήσετε με προσοχή μία ολιγόλεπτη ενημερωτική ταινία που θα προβληθεί σε πέντε περίπου λεπτά σε όλες τις συσκευές τηλεόρασης του πλοίου.
- Ευχαριστούμε για την προσοχή σας και σας ευχόμαστε καλό ταξίδι.

INSTRUCTIONS TO THE PASSENGERS

Ladies and Gentlemen,

The captain Mr..... and the crew would like to welcome you on board the vessel

The voyage from to will take approximately hours, and we would arrive at the port of at about in the morning.

The weather during the voyage, is expected to be (fair/cloudy/rainy), the sea (calm/moderate/high), wind (e.g. North East sever beaufort).

.3 RECORDING / RECORDED MESSAGE

Eventhough the Ministry of Merchantile Marine and the Company have taken all the necessary measures for a safe trip, and the ship complies with all the safety regulations, we would like to ask you to read the informations and safety instructions which are posted on your cabin door. These instructions concern your assembly station and the way you should put on your own lifejacket in the unlikely event of an emergency, the alarm signal will sound. This signal consists of seven or more short blasts followed by one prolonged blast on the ship's whistle or siren and by similar signals on the alarm bells or on the speakers.

At the sound of the general emergency alarm signal you must go to your assembly station or to the nearest one.

If you find yourself in a location remote from your cabin please go directly to your assembly station or to one nearby.

If you are in your cabin, or close to your cabin, when the signal is heard, dress warmly, collect any essential medication and your lifejacket and follow the direction signs to your assembly station.

Passengers with no cabins should go to the nearest assembly station.

The assembly stations on this ship are the following locations :

Assembly Station A : On Deck No.

Assembly Station B : On Deck No.

Assembly Station C : On Deck No.

Assembly Station D : On Deck No.

Assembly Station E : On Deck No.

At the Assembly station a crew member will give you a life jacket, in case you
The crew members will help you, if necessary.

You must remain calm and follow the instructions of the crew members at your
assembly station.

Your attention is drawn to all passengers emergency instructions existing in SAFETY
PLANS, AND THE ARROWS OF ESCAPE ROUTES IN THE ALLEY - WAYS.

Please read all safety signs instructions and take time to study the ship's
layout, emergency signs, and the escape route from your cabin to your assigned
assembly station and to the nearest open deck.

Lifejackets are stowed in the cabins, in boxes on the open decks and in special
containers in the inner passenger spaces. At a time of an emergency, if you have
children traveling with you, ask your steward to get a children's lifejacket for each
child.

If you have any questions regarding safety, do not hesitate to ask any of the
ship's officers or crew.

And now we would like to ask you to watch a five minutes informative film,
which will be shown on all the television sets of the ship.

Thank you for your attention and we wish you a pleasant trip.

ΣΗΜΕΙΩΣΗ Οι παραπάνω Ανακοινώσεις προσαρμόζονται ανάλογα σε κάθε πλοίο.

ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΚΟ ΥΛΙΚΟ:





Βιβλιογραφία

Ελληνική Βιβλιογραφία:

- Ø **Διοίκηση ολικής ποιότητας**, Λογοθέτης Μιχ. Λιαρμακόπουλος, *Αθήνα – Πάτρα 2003*
- Ø **Διοίκηση ολικής ποιότητας**, Κωνσταντίνος Ν. Δερβιτσιώτης, *Αθήνα 1997*
- Ø **Βελτίωση ποιότητας**, Γεώργιος Δ. Τσιότρας, *Εκδόσεις Μπένου, Αθήνα 1995*
- Ø **Η ναυτιλιακή πολιτική της Ευρωπαϊκής Ένωσης**, Σωτήρης Θεοδωρακόπουλος, Λέκτορας Πανεπιστημίου Πειραιώς, *Εκδόσεις Α. Σταμούλης, Αθήνα 1998*
- Ø **Management ναυτιλιακών επιχειρήσεων, τόμος Α΄**, Αλέξανδρος Μ. Γουλιέλμος, Καθηγητής Πανεπιστημίου Πειραιώς, τμήμα Ναυτιλιακών σπουδών, *Εκδόσεις Αθ. Σταμούλης, Αθήνα 1999*
- Ø **Ασφάλεια και υγιεινή πληρώματος και επιβατών, στην οικονομική εκμετάλλευση του επιβατηγού πλοίου**, Πανελλήνιος Σύνδεσμος Οικονομικών Αξιωματικών Εμπορικού Ναυτικού, *Εκδόσεις Έλλην, Αθήνα 2002*
- Ø **Έλεγχος Ποιότητας στη ναυτιλιακή επιχείρηση και στο πλοίο**, Α. Μ. Γουλιέλμος, Καθηγητής, τμήματος Ναυτιλιακών σπουδών Πειραιώς, Κ. Β. Γκιζιάκης, Καθηγητής, τμήματος Ναυτιλιακών σπουδών Πειραιώς, *Εκδόσεις Αθ. Σταμούλης, Αθήνα 2005*

Ξένη Βιβλιογραφία:

- Ø **The management and control of quality**, James R. Evans – William M. Lindsay, *West Publishing Company-Second Edition*
- Ø **Managing quality**, Barrie G. Dale, *Prentice Hall-Second Edition*
- Ø **Planning for quality**, Bill Brookes, *Sunderland Business School*
- Ø **Total quality management**, Alan Harle, *Sunderland Business School*

Λοιπές πληροφορίες:

- Πλήρωμα πλοίου “Hellenic Spirit”, Ανώνυμη Ναυτιλιακή Εταιρεία Κρήτης
- Ø Αξιωματικοί Γέφυρας
- Ø Αξιωματικοί προϊστάμενοι και πλήρωμα ξενοδοχειακής επιστασίας
- Ø Αξιωματικός προϊστάμενος και υπάλληλοι τροφοδοσίας

