

Certified Quality Management Officer



---

Certified Quality Management Officer (CQMO)  
Πιστοποιημένο Στέλεχος Διαχείρισης Ποιότητας  
**SYLLABUS**

---



## Πνευματικά Δικαιώματα

Το παρόν είναι πνευματική ιδιοκτησία της ACTA Α.Ε. και προστατεύεται από την Ελληνική και Ευρωπαϊκή νομοθεσία που αφορά τα πνευματικά δικαιώματα. Απαγορεύεται ρητώς η δημιουργία αντιγράφου, είτε μέρους είτε όλου, χωρίς την έγγραφη άδεια του εκδότη. Η διάθεσή του επιτρέπεται ως αυτούσιου για ενημερωτικούς σκοπούς και μόνο.

## Δήλωση Ευθυνών

Η ACTA Α.Ε. δηλώνει με τον παρόν, ότι διενεργεί συνεχόμενους ελέγχους ώστε το παρόν να καλύπτει τα πιο αυστηρά κριτήρια ποιότητας όσον αφορά την εγκυρότητα του περιεχόμενου, πάρα ταύτα δεν έχει καμία ευθύνη για οποιαδήποτε ζημία προκύψει από την χρήση του παρόντος είτε κατά τμήμα είτε κατά όλο. Το περιεχόμενο του παρόντος είναι δυνατόν να τροποποιηθεί ή καταργηθεί όποτε κριθεί απαραίτητο, και χωρίς προηγούμενη ενημέρωση.

## Ενημέρωση Εξεταστέας Ύλης

Η εξεταστέα ύλη (syllabus) ανακοινώνεται στο δικτυακό χώρο [www.acta.edu.gr](http://www.acta.edu.gr), ο οποίος είναι και ο μόνος που αναγνωρίζεται από την ACTA Α.Ε. ως σημείο ενημέρωσης των ενδιαφερομένων.

### ACTA Α.Ε.

Θεσσαλονίκη: Εγνατίας 1 ΤΚ: 54630 Τηλ:2310-510870 ΦΑΞ:2310-510871  
email: [info@acta.edu.gr](mailto:info@acta.edu.gr)

Αθήνα: Βασ. Σοφίας 55 ΤΚ: 11521 Τηλ: 210-7239770 ΦΑΞ: 210-7239777  
email: [athens@acta.edu.gr](mailto:athens@acta.edu.gr)

## Περιεχόμενα Εξεταστέας Ύλης

### Ενότητες

<b>1</b>	<b>ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ.....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>ΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ.....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ .....</b>	<b>4</b>
<b>5</b>	<b>ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ .....</b>	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ .....</b>	<b>5</b>
<b>7</b>	<b>ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ .....</b>	<b>5</b>
<b>8</b>	<b>ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ .....</b>	<b>6</b>
<b>9</b>	<b>ISO 9001:AUDITING.....</b>	<b>7</b>

---

## Αρχή Εξεταστέας Ύλης

---

### 1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

- 1.1 Το πρότυπο Σκοπός και “Προσέγγιση Διεργασίας”
- 1.2 Θέματα ποιότητας
- 1.3 Εφαρμογή τους σύμφωνα με τις ανάγκες των οργανισμών
- 1.4 Κατανόηση του προτύπου ISO 9001:2008 και των βασικών αρχών της ποιότητας

### 2 ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ

### 3 ΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΙ

- 3.1 Λειτουργικές διεργασίες, μετρήσεις και βελτιώσεις
- 3.2 Τεκμηρίωση του συστήματος Ποιότητας και έλεγχοι
- 3.3 Διαδικασία ελέγχου και εκτίμησης συστήματος Ποιότητας - ISO 9001:2008

### 4 ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

- 4.1 Γενικές απαιτήσεις
  - 4.1.1 Μοντέλο Συστήματος Ποιότητας βασισμένο σε διεργασίες
- 4.2 Απαιτήσεις τεκμηρίωσης
  - 4.2.1 Γενικές απαιτήσεις
  - 4.2.2 Εγχειρίδιο Ποιότητας
  - 4.2.3 Διαχείριση εγγράφων
  - 4.2.4 Διαχείριση αρχείων
  - 4.2.5 Προγραμματισμός και εφαρμογή ελέγχου
  - 4.2.6 Μέθοδοι και τεχνικές εκτέλεσης ελέγχων ποιότητας
  - 4.2.7 Διαδικασίες βελτίωσης και ενέργειες εφαρμογής

## 5 ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

- 5.1 Δέσμευση της Διοίκησης
- 5.2 Εστίαση στο Πελάτη
- 5.3 Πολιτική Ποιότητας
- 5.4 Προγραμματισμός
  - 5.4.1 Στόχοι της Ποιότητας
  - 5.4.2 Προγραμματισμός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας
- 5.5 Υπευθυνότητα, δικαιοδοσία και επικοινωνία
  - 5.5.1 Υπευθυνότητα και δικαιοδοσία
  - 5.5.2 Εκπρόσωπος Διοίκησης
  - 5.5.3 Εσωτερική επικοινωνία
- 5.6 Ανασκόπηση Διοίκησης
  - 5.6.1 Γενικά στοιχεία
  - 5.6.2 Εισερχόμενα ανασκόπησης
  - 5.6.3 Αποτελέσματα ανασκόπησης
  - 5.6.4 Αναφορά - Πρακτικά –Ανασκόπησης

## 6 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

- 6.1 Διασφάλιση πόρων
- 6.2 Ανθρώπινοι πόροι
  - 6.2.1 Επαγγελματική επάρκεια, κατάρτιση και ευαισθητοποίηση
- 6.3 Υποδομή
- 6.4 Εργασιακό περιβάλλον

## 7 ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

- 7.1 Προγραμματισμός δημιουργίας προϊόντος
- 7.2 Διεργασίες σχετικές με τον πελάτη
  - 7.2.1 Προσδιορισμός των σχετικών με το προϊόν απαιτήσεων
  - 7.2.2 Ανασκόπηση των σχετικών με το προϊόν απαιτήσεων
  - 7.2.3 Επικοινωνία με τον πελάτη

- 7.3 Σχεδιασμός και ανάπτυξη
  - 7.3.1 Προγραμματισμός σχεδιασμού και ανάπτυξης
  - 7.3.2 Δεδομένα σχεδιασμού και ανάπτυξης
  - 7.3.3 Αποτελέσματα σχεδιασμού και ανάπτυξης
  - 7.3.4 Ανασκόπηση σχεδιασμού και ανάπτυξης
  - 7.3.5 Επαλήθευση σχεδιασμού και ανάπτυξης
  - 7.3.6 Επικύρωση σχεδιασμού και ανάπτυξης
  - 7.3.7 Διαχείριση αλλαγών, σχεδιασμού και ανάπτυξης
- 7.4 Αγορές
  - 7.4.1 Διεργασία αγορών
  - 7.4.2 Πληροφορίες αγορών
  - 7.4.3 Επαλήθευση αγοράς προϊόντος ή / και υπηρεσιών
- 7.5 Παραγωγή και υπηρεσίες
  - 7.5.1 Διαχείριση παραγωγής και υπηρεσιών
  - 7.5.2 Επικύρωση διαδικασιών παραγωγής και υπηρεσιών
  - 7.5.3 Ταυτοποίηση και ανιχνευσιμότητα
  - 7.5.4 Ιδιοκτησία πελάτη
  - 7.5.5 Διατήρηση του προϊόντος
- 7.6 Διαχείριση εξοπλισμού μετρήσεων και παρακολούθησης

## **8 ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ**

- 8.1 Γενικά
- 8.2 Διαχείριση μη συμμορφούμενου προϊόντος
  - 8.2.1 Ικανοποίηση πελάτη
  - 8.2.2 Εσωτερικοί έλεγχοι
  - 8.2.3 Παρακολούθηση και μέτρηση διεργασιών
  - 8.2.4 Παρακολούθηση και μέτρηση προϊόντος
- 8.3 Διαχείριση μη συμμορφούμενου προϊόντος
- 8.4 Ανάλυση δεδομένων
- 8.5 Βελτίωση
  - 8.5.1 Διαρκής βελτίωση
  - 8.5.2 Διορθωτικές ενέργειες
  - 8.5.3 Προληπτικές ενέργειες

## **9 ISO 9001:AUDITING**

- 9.1 Προετοιμασία του Audit -Ετοιμασία Audit Checklist
- 9.2 Παρουσίαση Πίνακα Ελέγχου Εσωτερικής Επιθεώρησης ISO 9001:2008
- 9.3 Συμπεριφορά-υποχρεώσεις-απαιτούμενα προσόντα επιθεωρητών (auditors)
- 9.4 Υλοποίηση του Audit
- 9.5 Τεκμηρίωση των μη συμμορφώσεων
- 9.6 Παρακολούθηση αποκατάστασης των μη συμμορφώσεων
- 9.7 Μεθοδολογία Βελτίωσης Ποιότητας

---

**Τέλος Εξεταστέας Ύλης**

---