

“6ο SECURITY PROJECT”: 2^η ΕΝΟΤΗΤΑ. «Αναβάθμιση Ποιότητας και Αποτελεσματικότητας στην Παροχή Υπηρεσιών και Τεχνολογικών Έργων, για την Ασφάλεια» **"Ποιότητα στην Ασφάλεια με δύναμη καταναγκασμού και όχι από βούληση . Security-Ποιότητα- Ευθύνη, σε σχέση ενική "**. (Ο ρόλος των STE στην ΠΟΙΟΤΗΤΑ & η «πλατφόρμα» IBDS)

6ο Συνέδριο
SECURITY PROJECT
QUALITY FIRST!
16 & 17 ΜΑΡΤΙΟΥ 2018

Η ΕΠΕΤΗΣΙΑ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗΣ ΚΑΙ ΕΙΔΙΚΩΝ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ
ΤΟ ΜΟΝΑΔΙΚΟ ΣΥΝΕΑΡΙΟ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ
ΤΟ ΣΥΝΕΑΡΙΑΚΟ EVENT ΠΟΥ ΕΜΠΙΣΤΕΥΕΤΑΙ Η ΑΓΟΡΑ ΤΟΥ SECURITY

ΣΤΡΟΦΗ ΣΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ!

Οι προκλήσεις και οι ανάγκες ασφαλείας για τις δημόσιες υπηρεσίες, τις βιοτικές επιχειρήσεις και τους οργανισμούς, αλλά και ευρύτερα για όλους τους πολίτες και την κοινωνία, αυξάνονται συνεχώς. Η απάντηση του κλάδου της βιομηχανίας ασφαλείας και του δημόσιου τομέα, σε αυτή την μεγάλη προκλήση είναι ένα τόσο συμμετοχικό περιβάλλον, πόσοι να είναι μια και μοναδική: Στροφή στην Ποιότητα!

Η έννοια της ποιότητας είναι εσαυ και άρρηκτα συνδεδεμένη στο DNA του Συνέδριου Security Project και του Περιοδικού Security Manager. Παράγοντες λοιπόν σταθερά προσηλωμένοι σε αξίες με πρώτη την ποιότητα, το συγκεκριμένο event, αλλά και το περιοδικό Security Manager, αποτελούν το σημείο αναφοράς για τον τομέα του Security στην Ελλάδα, κερδίζοντας την αναγνώριση, την εμπιστοσύνη και το σεβασμό του κλάδου και ευρύτερα της αγοράς του τομέα της ασφαλείας.

ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ 16 ΜΑΡΤΙΟΥ 2018
Security Managers Forum

ΣΑΒΒΑΤΟ 17 ΜΑΡΤΙΟΥ 2018
Security Technology Day

ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ:
www.securityproject.gr

Διοργάνωση: security

ΣΠ.ΜΙΧ. ΚΥΡΙΑΚΑΚΗΣ- ΤΡΙΑΝΤΑΦΥΛΛΟΣ Ν. ΓΙΟΒΑΝΕΚΟΣ

ΣΤΗΝ ΕΞΑΤΟΜΙΚΕΥΜΕΝΗ ΠΡΟΛΗΨΗ, (SECURITY) Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΕΙΝΑΙ “Res Ipsa Loquitur”. Κατ’ αλήθεια νομική (π.χ. αρ. 652 Α.Κ. / π.συνδ. Με επομ. Διαφ.κ.α.) & λογική.

- Η εξατομικευμένη ασφάλεια (security) επιβάλλεται να είναι αυστηρά προσηλωμένη στην έγκαιρη πρόληψη του εγκλήματος. Με αποτελεσματικότητα. Ούτε καν με... επάρκεια. Διότι: Κάθε εγκληματική ενέργεια εναντίον συντελεστών, μιας επιχείρησης, αναγνωρίζεται ως αποτυχία του συστήματος . Όχι ως λειτουργικό λάθος . Η εξατομικευμένη ασφάλεια, είναι ακριβώς όπως το αλεξίπτωτο διάσωσης. «Πρέπει να λειτουργήσει με την πρώτη».



& “Total Quality Management/TQM”

- Το ISO 1947/163 χώρες/ έδρα Γενεύη → Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας αλλά **k’** Πρότυπα διαφόρων Συστημάτων Διαχείρισης, με όρο **“conditio sine qua non”** την ποιότητα. Ιδίως ISO 9001/ Δημιουργός Larry Whittington, τα «εργαλεία», που προμηθεύει το «9000 store» για την υποστήριξη του “9001”, είναι η **“Ενότητα 8.5”**, για Βελτίωση Ποιότητας, Προληπτικές και Διορθωτικές Πράξεις & Επαναθεώρηση εφαρμογών Management (για αποτελεσματικότητα).
- T.Q.M: Δομήθηκε τέλη της δεκαετίας του 1980 και των αρχών της δεκαετίας του 1990, ανάμεσα στις εξελικτικές «φάσεις του Management» **“Contingency Theory”** & **“Learning Organization”**.

ΣΤΡΟΦΗ ΣΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

- **Άρθρο 288 Α.Κ.** Η κάθε παροχή (**κ'** υπηρεσιών ασφάλειας) εκπληρώνεται, όπως απαιτεί η καλή πίστη και τα συναλλακτικά ήθη.
- **Τρόπος:** Καλή πίστη είναι η εντιμότητα, που πρέπει να εμφανισθεί ως εξωτερική συμπεριφορά & όχι ως εσωτερική στάση. Τα συναλλακτικά ήθη διαφέρουν ανά ομάδες περιπτώσεων. **Για να δούμε όμως τι πρέπει να γίνει, ... πρέπει να δούμε τι γίνεται.** (Αείμν. Καθηγητής Π. Φίλιος, κορυφαίος αστικολόγος, που τόλμούσε να διαφωνεί).
- **Το τι ακριβώς πραγματικά γίνεται σήμερα, συνηγορεί** → στην ορθότητα επιλογής, της ταυτότητας, του σκληρού πυρήνα του **6^{ου} Συνεδρίου του Security Project.**
ΠΟΙΟΤΗΤΑ!!! → Φαίνεται η ποιότητα δεν είναι **το κατ' αλήθεια λογικό συνεπαγόμενο**, της παροχής ιδιωτικών υπηρεσιών ασφάλειας, (επίσης, **αείμν. Καθηγητής & κοινωνικός στοχαστής, Αβροτέλης Ελευθερόπουλος**).

ΤΙ ΓΙΝΕΤΑΙ ...

GOOD SYSTEMS?? → GOOD PEOPLE

Are the systems good?? . **ΑΠΑΝΤΗΣΗ:** Ορισμένα **Ναι**. “Good Offices”/ I.H.S.&C Dpts, και ορισμένες ΙΕΠΥΑ **κ’** ΓΙΕ, σε συγκεκριμένα PROJECTS, → To achieve a particular aim. **Αλλά από βούληση. Άλλα συστήματα, όχι.**

Are the people professionals?? (+) (-)

ΑΠΑΙΤΗΣΗ → Διόρθωση. Με συμπλήρωση του θεσμικού πλαισίου.

Η ΑΞΙΑ ΤΟΥ 6ου SECURITY PROJECT → ΠΡΟΤΑΣΗ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΩΝ ΠΡΑΞΕΩΝ.

Εντοπιστικό Πλαίσιο του «Τι γίνεται».

«Καταφρονεμένη κατάσταση» (ARC International, “S.M. Stage1 / Module 18”).

- Χαμηλές προσφορές, για ανάληψη έργου.
- Καθυστερήσεις και δυσπραγίες πληρωμών.
- Οι ΙΕΠΥΑ, επενδύουν πολύ χρόνο, προσπάθειες και χρήμα για τεχνολογικά μέσα, κ.α. Προκειμένου όμως να προσδώσουν αυξανόμενη αξία, στην ποιότητα του προσωπικού, ξεκινάνε με την πρόσληψη managers αποδεδειγμένης εμπειρίας. Στόχος εκπαίδευση – υποκίνηση του προσωπικού. **ΔΕΝ** γίνεται όμως, με τον δέοντα τρόπο.
- Άγνοια βασικών, ανυπαρξία κανονισμού αξιολογήσεων, έλλειψη οράματος, μη λειτουργική εμπλοκή προσωπικού (φύλο, ηλικία).
- Συνήθως οι πελάτες, δεν είναι ικανοποιημένοι, παρά την ύπαρξη των «SLA s» .

Το ιδανικό στην παροχή Ιδ. Υπηρεσιών Ασφαλείας → Τι πρέπει να γίνει: “Αδρές Γραμμές”

- Ποιότητα & Ασφάλεια → “Ενική Συμπλήρωση” (“complémentation singulière” / Alain Badiou). **Ευθύνη για τον άλλον, χάριν και υπερ του άλλου.** (Εμμανουέλ Λεβινάς- “Κοπερνίκεια επανάσταση για τη ευθύνη”/1906-1995).
- Η **«στροφή»** δεν πρέπει να επαφίεται στη βούληση αλλά στην με δύναμη καταναγκασμού, επιβολή. Τρόπος Re-engineering.
- Η έννοια της **ποιότητας**, είναι εδώ και πολλά χρόνια, βαθιά ριζωμένη στο DNA, Συνεδρίων **«Security Project»** και του Περιοδικού **«Security Manager»**.

Τι «πρέπει να γίνει» γενικά. Προϊδεάσεις. υπόβαθρο. Σταθμισμένα Υποδείγματα

- Κακόβουλοι, για επιθέσεις εναντίον Ασφάλειας (Security) & Πόλεμο, έχουν **ίδια χαρακτηριστικά**. (1)Συναίσθημα εχθρότητας, (2)Εχθρική Πρόθεση, (3) Απόφαση απεριόριστης χρήσης διαθέσιμων μέσων.
- «Μεταφορά μετώπου πολέμου» → Soft Targets. Viz “The tourist war” et al. → →

→ **Private Security** = National Security Element.

→ Θεσμικές αλλαγές. ΟΧΙ ΑΠΟ ΤΟ ΠΟΥΘΕΝΑ!!!. Το ΥΠΟΒΑΘΡΟ υπάρχει!!!: Α.Κ. αρ. 652, ν. 2518/97/ /1.2+3, π.δ 95/99, 56/04 Παρ.3/Β' Μέρος & ν.3850/10 .

Τι «πρέπει να γίνει». «Εθνική Στρατηγική Εξατομικευμένης Ασφάλειας». Υπό Τύπο ΚΥΑ μετά τη δημοσίευση και εφαρμογή του τυπικού νόμου .

Περιεχόμενα:

1. Τι είναι η παροχή ιδιωτικών υπηρεσιών ασφαλείας
2. Βασικές έννοιες
3. Σπουδαιότητα
4. Οι σημερινές παθογένειες, οι οποίες υποδεικνύουν κενά και ευκαιρίες, για θεραπεία
5. Όραμα
6. Στρατηγική
7. Αξονες προτεραιοτήτων
8. Χρηματοδότηση
9. Διαρκής έλεγχος και συμμόρφωση
10. Αξιολογήσεις - Αυστηρές Ποινές
11. Πρόβλεψη για Πρότυπα, εκτίμησης πρόληψης κινδύνου κατά κατηγορία και ανά απειλή (π.χ. σύμπλεγμα κτιρίων γραφείων, εργοστασίων, επιχειρήσεων , “μαρίνα” κλπ).

Π. Δ:95/'99 αρ. 9 & 23

«Υπηρεσίες Προστασίας και Πρόληψης».

- Είναι ο μικρότερος ομόκεντρος κύκλος ενός σχήματος “**Short Time Expertise**” .
- Και για τα Ελληνικά και Διεθνή δεδομένα, το σχήμα αυτό είναι η «**INTELLIGENCE BUSINESS DEVELOPMENT SERVICES**» - **IBDS**
GROUP .

«ΕΓΓΕΝΗΣ ΑΡΙΣΤΕΙΑ»

- Σύμφωνα με την υπερβατική άποψη της Φιλοσοφίας, η ποιότητα είναι συνώνυμη με την «**εγγενή αριστεία**» (Tuchman, 1980).
- Είναι από κοινού απόλυτη και παγκοσμίως αναγνωρίσιμη, με αδιαπραγμάτευτα πρότυπα και υψηλή επίτευξη αποτελεσμάτων (επι του πεδίου) ΑΛΛΑ παρόλα αυτά υποστηρίζετε ότι η ποιότητα δεν μπορεί να οριστεί **επακριβώς διότι μπορεί να αναγνωρισθεί μόνο μέσω της εμπειρίας** (Garvin, 1984)

ΠΟΙΟΤΗΤΑ: Η ΤΡΙΤΗ ΟΝΤΟΤΗΤΑ

«Η ποιότητα δεν είναι ούτε πνεύμα, ούτε ύλη, αλλά μία τρίτη οντότητα εξαρτώμενη και από τα δύο...

αν και η ποιότητα σε **-θέματα Ασφαλείας-** δεν μπορεί να οριστεί, ο καθένας ξέρει περί τίνος πρόκειται»
(Pirsig, 1974).

The issue of Customer

Το ζήτημα του Πελάτη

Από τους ορισμούς της ποιότητας απορρέει ότι, το ζήτημα του «πελάτη» είναι πολύ σημαντικό.

Η σημασία που έχει ο πελάτης ως προς την ΠΟΙΟΤΗΤΑ πολλές φορές γίνεται δύσκολα αποδεκτή, σε δημόσιο & ιδιωτικό τομέα.

Τέλος, θα πρέπει να δοθεί έμφαση στο γεγονός ότι οι πελάτες όχι μόνο κρίνουν το προϊόν / ΠΟΙΟΤΗΤΑ που αγοράζουν ή χρησιμοποιούν, αλλά ολόκληρη την εντύπωση που έχουν αποκομίσει από την επιχείρηση (Klefsjo,2003).

ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΠΟΛΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΟΧΗ ΣΑΣ.
ΜΑΚΑΡΙ ΝΑ ΕΙΧΑΜΕ ΔΙΑΘΕΣΙΜΟ ΠΕΡΙΣΣΟΤΕΡΟ
ΧΡΟΝΟ → Η ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΘΑ ΔΙΕΞΑΓΟΤΑΝ
«ΜΑΙΕΥΤΙΚΑ» → ΘΑ ΤΗΝ ΚΑΝΑΤΕ ΕΣΕΙΣ

“Μια ερώτηση, μπορεί να
κατευθύνει σε απάντηση
και συνακόλουθη
σημαντική συζήτηση”
(«Τάο» /Λάο Τσε)

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ- ΣΥΖΗΤΗΣΗ