



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

ΒΕΛΤΙΩΣΗ / ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑΣ

ΑΥΤΟ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ,

ΛΟΓΟΔΟΣΙΑΣ ΚΑΙ ΕΞΩΣΤΡΕΦΕΙΑΣ

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ: ΝΙΚΟΛΑΟΣ Ι. ΜΙΧΑΛΟΛΙΑΚΟΣ



A Q S

Advanced Quality Services Ltd.
ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ

ADVANCED QUALITY SERVICES LTD



Όμιλος AQS

AQS
Advanced Quality Services Ltd.
ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

AQS

Advanced Quality Services Ltd.
ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

iBcl

*Innovative Business
Consulting & Learning*

Abpm

Advanced **B**usiness **P**rocess **M**anagement

APPLIED
PROFESSIONAL
TRAINING

AQS
C Y P R U S
BUSINESS CONSULTANTS



ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ
ΚΡΗΤΗΣ



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ
2014-2020
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ AQS

- Η εταιρεία Advanced Quality Services Ltd. ιδρύθηκε το **Νοέμβριο του 1993**.
- Είναι στελεχωμένη με δυναμικό συμβούλων υψηλής τεχνογνωσίας, που διαθέτει μακρόχρονη εμπειρία σε διευθυντικές θέσεις διεθνών και ελληνικών επιχειρήσεων.
- Έχει αποκτήσει σημαντική συμβουλευτική εμπειρία πραγματοποιώντας περισσότερα από **3.500 οργανωτικά Έργα** σε επιχειρήσεις και οργανισμούς του **Ιδιωτικού** και του ευρύτερου **Δημοσίου** Τομέα.
- Έχει επίσης πολύχρονη εκπαιδευτική εμπειρία παρέχοντας υψηλού επιπέδου εκπαίδευση σε πάνω από **35.000** μεσαία και υψηλόβαθμα **στελέχη επιχειρήσεων**.



- Η AQS είναι πιστοποιημένη σύμφωνα με τα πρότυπα **ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 27001:2013**, και το **ISO 22301:2019**.
- Η εταιρεία είναι μέλος του **Σ.Ε.Σ.Μ.Α.** (Σύνδεσμος Εταιρειών Συμβούλων Management Ελλάδος), ο οποίος είναι μέλος της **FEACO** (European Federation of Management Consulting Associations) και του **ICMCI** (International Council of Management Consulting Institutes).



1. Επιχειρησιακός Σχεδιασμός (Business Planning) με χρήση της μεθοδολογίας Balanced Scorecard & Strategy Maps
2. Ανασχεδιασμός Διεργασιών (Reengineering)
3. Σχεδιασμός και Ανάπτυξη Συστημάτων κατά τα Πρότυπα ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000, ISO 27001, ISO 22301, ISO 45001, ISO 39001, ISO 17025
4. GDPR Compliance - ISO 27001, DPO & Υποστήριξη Εφαρμογής
5. Inventory Management – Lean Logistics – Αποθήκες
6. Ευθυγράμμιση Λειτουργιών με ERP
7. Κοστολόγηση – Μείωση Κόστους – Activity Based Costing
8. Προγράμματα Ευρωπαϊκά – ΕΣΠΑ
9. Οργάνωση και Ανάπτυξη Πωλήσεων – Digital Marketing
10. Ανάπτυξη Ολοκληρωμένου Συστήματος HRM



ΤΟΜΕΙΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ

1. Ηγεσία - Προσωπική Ανάπτυξη
2. Επιχειρησιακός Σχεδιασμός
3. Πωλήσεις - Marketing - Επικοινωνία
4. HRM - Δεξιότητες Προσωπικού
5. Βελτίωση Προμηθειών / Αποθηκών
6. Βελτίωση Παραγωγής / Συντήρησης
7. Quality Management
8. Management - Οργάνωση
9. Ασφάλεια Δεδομένων
10. Οικονομικά & Λογιστικά
11. SAP Modules
12. Διαχείριση Προγραμμάτων (ΕΣΠΑ / Ευρωπαϊκά)

30 χρόνια
Εκπαίδευση
Στελεχών

>35.000 Στελέχη

>80%
Επαναληψιμότητα

Μ.Ο.
Αξιολογήσεων
9/10



HALCOR

ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΠΕΤΡΕΛΑΙΑ

JANSSEN-CILAG



BINGO
Tottis
QUALITY



ALUMIL
Building excellence every day

BIOTEP
ΒΙΟΦΑΡΜΑΚΕΥΤΙΚΑ ΤΕΧΝΙΚΑ Ο.Ε.

MEFAL
PHARMA DEPOT

ThyssenKrupp
Marine Systems

KORRES

ΕΥΡΩΡΑ
ALUMINIUM SYSTEMS



ΜΟΤΟΡ ΟΥΤΑ (ΕΜΑΣ)
ΔΙΥΛΙΣΤΗΡΙΑ ΚΟΡΙΝΘΟΥ Α.Ε.

mitsubishi

CALDA
ENERGY

polyeco
waste management

BIC

FAMAR
HEALTH CARE SERVICES

CABLEL

Holiday Inn
HOTELS - RESORTS



ΑΚΤΩΡ

ST. JUDE MEDICAL
MORE CONTROL. LESS RISK.

frieslandfoods

ΚΟΣΜΟCΑΓ

Eurobank EFG



Mercedes-Benz

MINOAN LINES

GENESIS
pharma

FocusBari
άνθρωποι • έμπνευση • δημιουργία

Enel
Green Power

I. ΛΑΔΑΚΗΣ Α.Ε.



RILKEN



elounda bay palace

ΕΛΤΑ
Hellenic Post



HELLENIC SHIPYARDS S.A.
SKARAMANGA YARD

Gerolymatos

CAP
R O U P

ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΗΠΕΙΡΟΥ
HELLENIC REPUBLIC
REGION OF EPIRUS

ΕΥΔΑΠ



Pharmathen

MEFAL
PHARMA DEPOT

ΣΣΥ.ΦΑ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
ΟΜΙΛΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

aldemar
HOTELS & SPA

YALCO
ΣΑΚΡΑΤΗΣ Α. ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΥ & ΥΙΟΥ Α.Ε.

DELATOLAS
EXPRESS CARGO

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟ ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ



ΕΡΓΑ GDPR



ΕΘΝΙΚΗ ΑΡΧΗ ΠΑΙΓΝΙΩΝ +
ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΚΑΖΙΝΟΥ ΚΥΠΡΟΥ



Κυπριακή Δημοκρατία



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής
Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης



ΔΗΜΟΣ ΞΕΡΡΙΩΝ



ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΑΜΥΝΤΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ Α.Β.Ε.Ε.
ΕΒΟ-ΠΥΡΚΑΛ

Volkswagen
Financial Services



5η Υ.Πε
Θεσσαλίας &
Στερεάς Ελλάδας



ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ
ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗΣ
ΙΔΙΟΚΤΗΣΙΑΣ



Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ
ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΚΑΙ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ



ΕΠ.Π.Ε.Α

ΕΝΩΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΗΜΕΡΗΣΙΩΝ ΕΦΗΜΕΡΙΔΩΝ ΑΘΗΝΩΝ



BINGO



ΕΝΩΣΙΣ ΣΥΝΤΑΚΤΩΝ
ΗΜΕΡΗΣΙΩΝ ΕΦΗΜΕΡΙΔΩΝ ΑΘΗΝΩΝ

ΕΓΝΑΤΙΑ ΟΔΟΣ Α.Ε.



ΣΠΑΝΟΣ ΑΕ



ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ / ΑΝΑΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΕ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ

AQS

Advanced Quality Services Ltd.
ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΑΤΡΩΝ
UNIVERSITY OF PATRAS



ΧΑΡΟΚΟΠΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
HAROKOPIO UNIVERSITY



ΔΗΜΟΚΡΙΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΡΑΚΗΣ
DEMOCRITUS UNIVERSITY OF THRACE



ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ
ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ
ΕΙΔΙΚΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ
ΚΟΝΔΥΛΙΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΑΙΓΑΙΟΥ



ΔΙΕΘΝΕΣ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ



ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ
ΚΡΗΤΗΣ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ
UNIVERSITY OF WEST ATTICA



ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



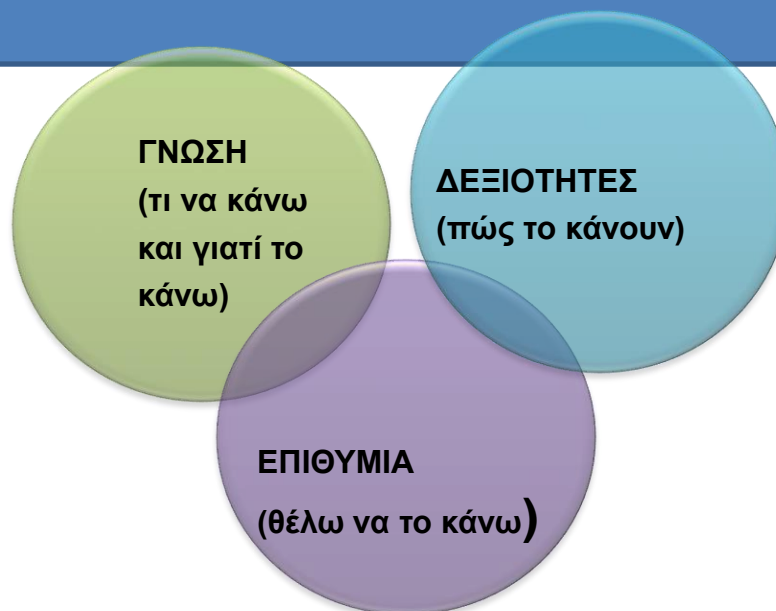
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

1. **Ηγεσία**
2. Κουλτούρα και Αξίες
3. Ποιότητα – Διεργασία – Διαδικασία – Project – KPI's
4. Ανθρώπινο Δυναμικό – Coaching
5. Διαχείριση Διεργασιών
6. Strategic Management– Στόχοι Ποιότητας
7. Η διαμόρφωση της Κουλτούρας Ποιότητας



ΗΓΕΣΙΑ ΕΙΝΑΙ Η ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΑΣΚΗΣΗΣ ΘΕΤΙΚΗΣ ΕΠΙΡΡΟΗΣ ΣΤΑ ΑΤΟΜΑ ΚΑΙ ΣΤΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ, ΑΠΟΔΕΣΜΕΥΟΝΤΑΣ ΤΗ ΓΝΩΣΗ, ΤΙΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΤΙΣ ΕΜΠΕΙΡΙΕΣ ΤΩΝ ΑΝΘΡΩΠΩΝ ΜΕ ΣΤΟΧΟ:

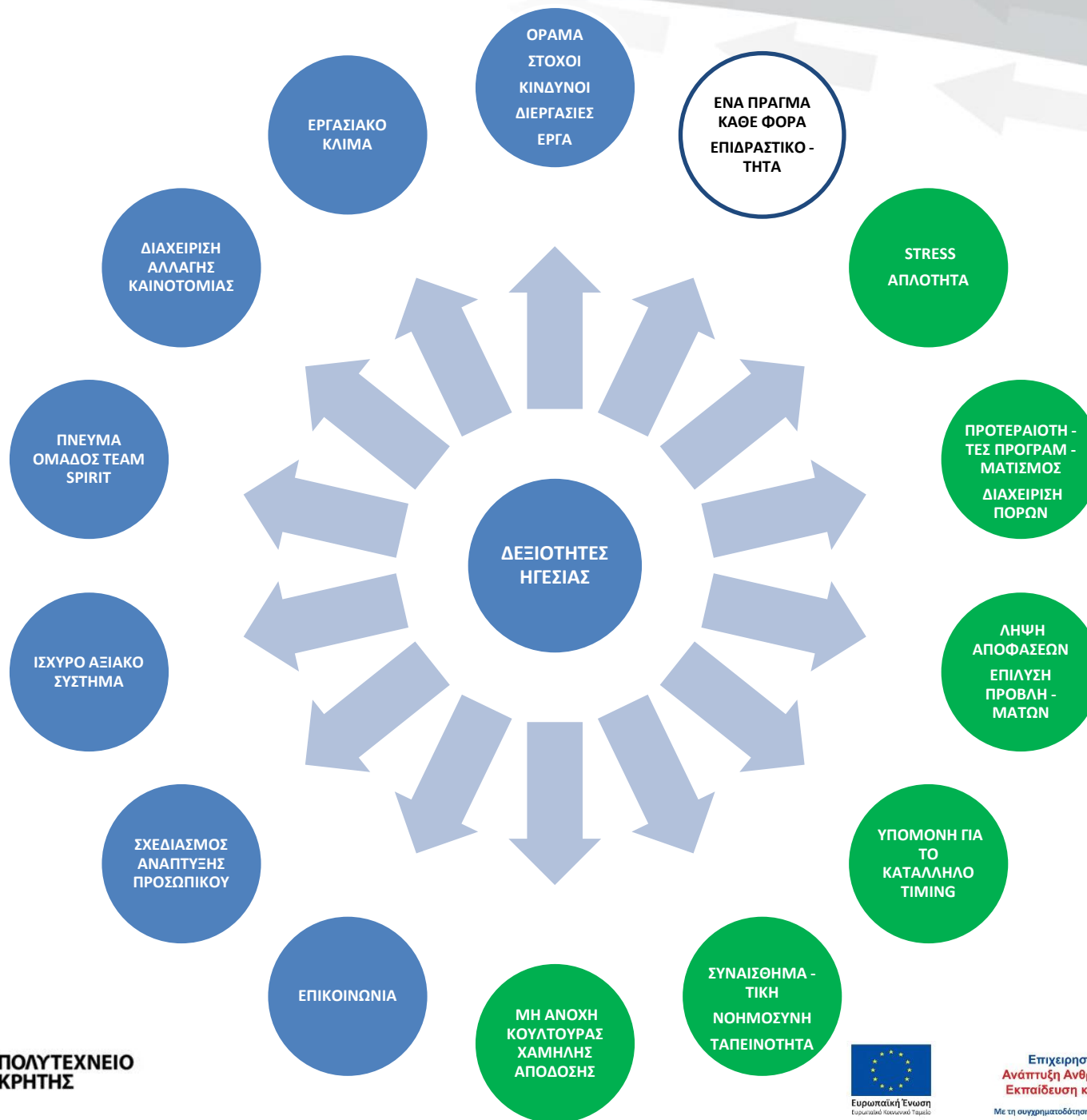
ΤΗΝ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ **ΓΙΑ ΤΟ ΚΟΙΝΟ ΚΑΛΟ**



Ο Ηγέτης : Ποια είναι τα πράγματα που θέλω να πετύχω;

Ο Manager : Πώς μπορώ να υλοποιήσω καλύτερα τα πράγματα;





1. Simon Sinek : Ο Ηγέτης Υπηρετεί τους άλλους
2. John C. Maxwell: Ο Ηγέτης συνεχώς αναπτύσσει τον εαυτόν του
3. Jim Collins: Εμπιστοσύνη
4. Daniel Goleman: Συναισθηματική Νοημοσύνη
5. Amy Edmondson: Ψυχολογική Ασφάλεια
6. Richard Boyatzis: Stress, Mindfulness
7. Peter Senge: Μετάνοια
8. Stephen Covey: Επτά Συνήθειες, το Μεγαλείο
9. Brené Brown
10. Marshall Goldsmith
11. Patrick Lencioni
12. Ken Blanchard
13. Liz Wiseman
14. Rosabeth Moss Kanter
15. Warren Bennis
16. Frances Hesselbein
17. Bill George
18. Adam Grant
19. Robert Greenleaf
20. Ronald Heifetz



ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ

Για ποιο επίπεδο Ηγεσίας μιλάμε;



ΔΙΟΙΚΗΣΗ & ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ



ΕΝΟΤΗΤΕΣ

1. Ηγεσία
- 2. Κουλτούρα και Αξίες**
3. Ποιότητα – Διεργασία – Διαδικασία – Project – KPI's
4. Ανθρώπινο Δυναμικό – Coaching
5. Διαχείριση Διεργασιών
6. Strategic Management– Στόχοι Ποιότητας
7. Η διαμόρφωση της Κουλτούρας Ποιότητας



Κουλτούρα είναι για τον Οργανισμό ότι η Προσωπικότητα για το άτομο:
Ένα σύστημα κοινών αξιών, πιστεύω, σημασιών που καθορίζουν ΚΑΝΟΝΕΣ οι οποίοι προσδιορίζουν ισχυρώς τις αποφάσεις και τις συμπεριφορές των ατόμων και των ομάδων.

- Μια κουλτούρα ποιότητας αναφέρεται σε ένα σύνολο αξιών, πεπιοθήσεων και συμπεριφορών που προωθούν και υποστηρίζουν την ποιότητα σε ολόκληρο τον οργανισμό.
- Η λογοδοσία είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχία κάθε οργανισμού, καθώς διασφαλίζει ότι τα άτομα είναι υπεύθυνα για τις ενέργειες και τις αποφάσεις τους.
- Η μέριμνα ή αγνόηση των προσωπικών προβλημάτων
- Η μέριμνα ή αγνόηση των προσωπικών προβλημάτων
- Η έμφαση σε ιεραρχία ή συμμετοχική λειτουργία
- Η τάση για ομαδοποιήσεις – στενούς κύκλους ή διαφάνεια



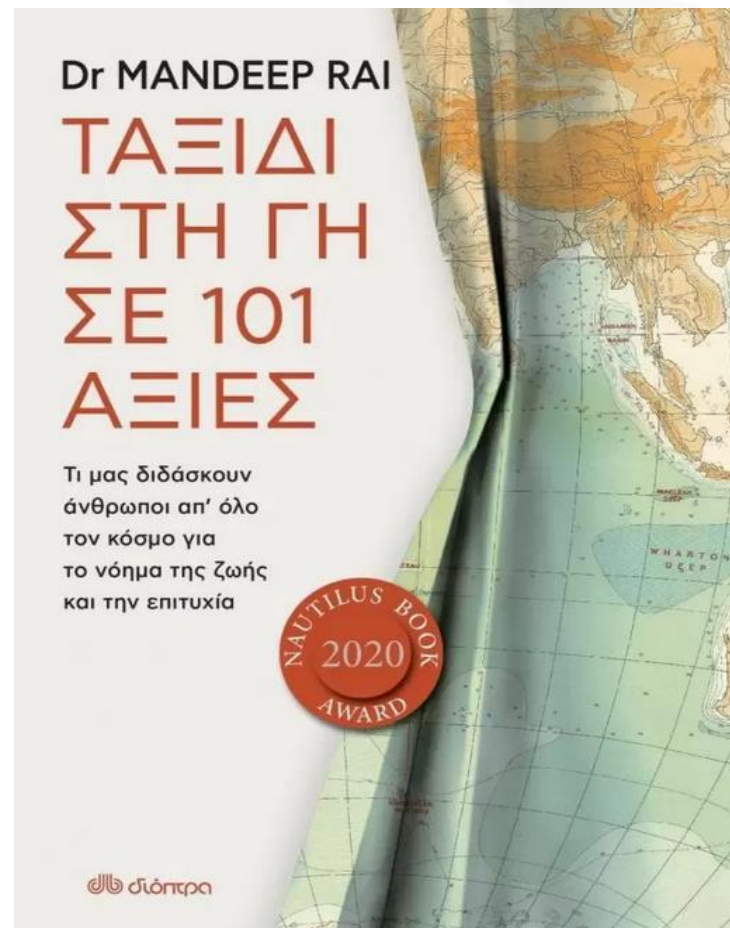


1. Ότι πολυτιμότερο για το οποίο δαπανούμε χρόνο, χρήμα, σκέψεις συναισθήματα, χρόνο
2. Παράδειγμα: Διαθέτετε 1000.000 €, που θα το ξοδεύατε είναι θέμα αξιών
3. Παράδειγμα: Που ξοδέψατε τον χρόνο σας την περασμένη εβδομάδα είναι θέμα αξιών.
4. Καταγράψτε όλες τις σκέψεις που θυμάστε το τελευταίο 24ωρο
5. Οι αξίες μας επηρεάζουν τους στόχους μας, τις αποφάσεις μας, την συμπεριφορά μας
6. Οι αξίες προσδιορίζουν τι είναι σημαντικό, ωφέλιμο, χρήσιμο ή βλαπτικό
7. Ευτυχία είναι η εναρμόνιση αξιών και συμπεριφοράς.
8. Υποκριτής: Αυτός που υποστηρίζει ένα σύστημα αξιών και πράττει αντίθετα
9. Ανώριμος - Κάποιος που δεν έχει προσδιορίσει τις αξίες του
10. Μας βοηθούν: Να κατανοήσουμε τον εαυτό μας, τα πιστεύω που μας εμπυχώνουν ως άτομα και τα κίνητρα που μας καθοδηγούν .
11. Να κατανοήσουμε επίσης, τους άλλους ανθρώπους και την πηγή των διαφωνιών μας που συχνά προέρχονται από μια σύγκρουση αξιών .
12. Μας βοηθούν να εξηγήσουμε τη ζωή μας, επιτρέποντας να κατανοήσουμε τις αξίες που εντυπώθηκαν στη συνείδησή μας.
13. Να δουλέψουμε αυτό που θέλουμε στη ζωή μας, και να προσανατολιστούμε μεταξύ των πραγμάτων που μας παρακινούν και αυτών που θέλουμε να πετύχουμε.
14. Μας παρέχουν έναν μηχανισμό επίλυσης των διλημμάτων μας και των αποφάσεων της ζωής μας



Mandeep Rai

Author of *The Values Compass: What 101 Countries Teach Us About Purpose, Life and Leadership*



ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ
ΚΡΗΤΗΣ



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ
2014-2020
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

- **JAPAN : Respect**

- From the moment you arrive in Japan, before you have even gotten off the plane, you encounter respect. A hot hand towel is provided so you can wipe your hands, refreshing you and protecting everyone else against any germs you might be carrying. This is the foundation of Japanese respect: improving the “me” because you are mindful of the “we.”

- **GREECE : Philotimo**

- **Thales of Miletus**, who said that “*Philotimo* to a Greek is like breathing. A Greek is not a Greek without it.” They showed that *philotimo* is a timeless value and one that will be demonstrated regardless of context or circumstance. You do the right thing without thinking about what the consequences might be—in the mold of ancient Greek figures such as Pheidippides, the original marathon runner who died after running the 26.2 miles to Athens from the scene of the Battle of Marathon, to deliver news of the Greek victory.

- In the explanation **of the ascetic monk Paisios**, who wrote, “*Philotimo* is the reverent distillation of goodness, the love shown by humble people, from which every trace of self has been filtered out. Their hearts are full of gratitude toward God and to their fellow men, and out of spiritual sensitivity, they try to repay the slightest good which others do them.”



ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΑΞΙΩΝ - ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑ

Βαθμολογήστε τις παρακάτω αξίες ανάλογα με το βαθμό εφαρμογής που πιστεύετε ότι έχουν:

Βαθμολογία: 1 = καθόλου εφαρμογή → 5 = πλήρης εφαρμογή.

Α/Α	ΑΞΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΤΕΣ												Μ.Ο.	SUM	STDEV
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1	Αξιοκρατία στις προσλήψεις και στην ανάπτυξη του προσωπικού	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5		4,64	51	0,5
2	Αναγνώριση (κίνητρα, αμοιβή)	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4		4,09	45	0,5
3	Προσανατολισμός στη διεργασία και όχι στο τμήμα	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4		3,91	43	0,5
4	Σεβασμός ιδιαιτερότητας ατόμου	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	5		4,27	47	0,8
5	Αξιοπιστία προς συνεργάτες	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5		4,45	49	0,5
6	Ανοικτή επικοινωνία - ενημέρωση και διάχυση γνώσης	4	4	5	5	5	5	5	5	2	2	5		4,27	47	1,2
7	Ταχύτητα στην ανταπόκριση αιτημάτων εσωτερικών συνεργατών	4	3	4	4	5	5	3	4	2	2	4		3,64	40	1,0
8	Σεβασμός προσωπικότητας ατόμου	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5		4,55	50	0,5
9	Δημιουργία κλίματος για ευχάριστη ατμόσφαιρα εργασίας	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4		4,09	45	0,5
10	Κατανόηση προβλημάτων στελεχών	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4		4,18	46	0,4
11	Δικαιοσύνη στη μεταχείριση προσωπικού	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5		4,82	53	0,4
12	Εστίαση σε πνεύμα εργασίας Ομάδος	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5		4,36	48	0,5
13	Υπευθυνότητα - αυτοέλεγχος στελεχών	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5		4,27	47	0,5
14	Σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ στελεχών	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4		4,55	50	0,5
15	Συμμετοχικότητα στη λήψη αποφάσεων	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	3		4,18	46	0,8



1. Καταγραφή αξιών
2. Επεξήγηση αξιών στην ομάδα
3. Αξιολόγηση σημαντικότητας (Εργαλείο Αξιολ. Αξιών)
4. Αξιολόγηση Εφαρμογής (Εργαλείο Αξιολ. Αξιών)
5. Επεξεργασία αποτελεσμάτων (Εργαλείο Αξιολ. Αξιών)
6. Εκπαίδευση Προσωπικού
7. Σχεδιασμός Αλλαγών σε δομές και Διεργασίες
8. Παρακολούθηση και βελτίωση δράσεων (Εργαλείο Διαχ. Έργων)
9. Ενσωμάτωση στην Αξιολόγηση προσωπικού



- 1. Δέσμευση ηγεσίας:** Οι ηγέτες του οργανισμού πρέπει να δεσμεύονται για την ποιότητα και να επικοινωνούν ενεργά αυτή τη δέσμευση στις ομάδες τους.
- 2. Leading by example :** Παράδειγμα και, υπόλογοι για τη διατήρηση υψηλών προτύπων ποιότητας.
- 3. Εστίαση στον Φοιτητή :** Τοποθέτηση του πελάτη στο επίκεντρο όλων των δραστηριοτήτων και των αποφάσεων, προσπαθώντας να κατανοήσει τις ανάγκες και τις προσδοκίες του και να τις ικανοποιήσει ή να τις υπερβεί.
- 4. Ενδυνάμωση εργαζομένων:** Οι εργαζόμενοι να έχουν την εκπαίδευση, τους πόρους τις δικαιοδοσίες που χρειάζονται για να επιλύουν ζητήματα ποιότητας στην εργασία τους.
- 5. Συνεργασία και επικοινωνία:** Προαγωγή της συνεργασίας και της ανοιχτής επικοινωνίας σε όλα τα τμήματα και τις λειτουργίες, ενθαρρύνοντας την ανταλλαγή ιδεών και γνώσεων.
- 6. Λήψη αποφάσεων βάσει δεδομένων:** Χρήση δεδομένων και μετρήσεις για να ενημερώνει τις αποφάσεις του για την ποιότητα, για να τεκμηριώνονται οι αποφάσεις .
- 7. Διαχείριση κινδύνων:** Ο οργανισμός θα πρέπει να διαθέτει ένα σύστημα διαχείρισης κινδύνων για τον εντοπισμό, την αξιολόγηση και τον μετριασμό των κινδύνων, πτώσης Ποιότητας αλλά και της ασφάλειας των ανθρώπων
- 8. Επίλυση Προβλημάτων :** Να διδάξει και να παρακινήσει τους ανθρώπους στη επίλυση των προβλημάτων
- 9. Δομημένη Βελτίωση Διεργασιών**
- 10. Συνεχής βελτίωση:** Ο οργανισμός πρέπει να έχει μια κουλτούρα συνεχούς βελτίωσης, όπου όλοι ενθαρρύνονται να εντοπίζουν και να επιλύουν προβλήματα, να προτείνουν βελτιώσεις και να εφαρμόζουν βέλτιστες πρακτικές βελτίωσης
- 11. Οργανωμένο Audit Διεργασιών**
- 12. Ανάπτυξη Εργαζομένων**



- 1. Βεβαιωθείτε ότι κάθε άτομο εντός του οργανισμού έχει σαφή κατανόηση του ρόλου και των ευθυνών του.** Αυτό θα τους επιτρέψει να αναλάβουν την ευθύνη του έργου τους και να λογοδοτήσουν για τα αποτελέσματά του.
- 2. Ορίστε σαφείς σκοπούς και στόχους:** Καθορίστε σαφείς στόχους και στόχους για τον οργανισμό και για μεμονωμένους υπαλλήλους. Αυτό θα παράσχει ένα πλαίσιο για τη μέτρηση της προόδου και την απόδοση ευθυνών στους πολίτες για την επίτευξη αποτελεσμάτων.
- 3. Η τακτική ανατροφοδότηση σχετικά με την απόδοση** μπορεί να βοηθήσει τα άτομα να κατανοήσουν πώς κάνουν και τι μπορούν να κάνουν για να βελτιωθούν. Αυτή η ανατροφοδότηση θα πρέπει να είναι εποικοδομητική και να επικεντρώνεται σε συγκεκριμένες συμπεριφορές και αποτελέσματα. Κρατήστε τους ανθρώπους υπόλογους για τις πράξεις τους: Όταν συμβαίνουν λάθη ή αποτυχίες, κρατήστε τα άτομα υπόλογα για τις πράξεις τους. Αυτό περιλαμβάνει την ανάληψη ευθύνης για τυχόν αρνητικά αποτελέσματα και τη λήψη μέτρων για τη διόρθωση της κατάστασης.
- 4. Δώστε το παράδειγμα: Οι ηγέτες πρέπει να μοντελοποιήσουν τη συμπεριφορά** που θέλουν να δουν στους άλλους. Αναλαμβάνοντας την ευθύνη για τις πράξεις και τις αποφάσεις τους, οι ηγέτες μπορούν να αποτελέσουν παράδειγμα λογοδοσίας που θα ακολουθήσουν και άλλοι.
- 5. Δώστε αναγνώριση για την ανάληψη ευθύνης :** Αναγνωρίστε και ανταμείψτε τα άτομα που επιδεικνύουν υψηλό επίπεδο υπευθυνότητας. Αυτό μπορεί να γίνει μέσω κινήτρων, προωθήσεων ή άλλων μέσων. Παροχή υποστήριξης και πόρων:
- 6. Παρέχετε στα άτομα την υποστήριξη και τους πόρους που χρειάζονται για να είναι επιτυχημένα.** Αυτό περιλαμβάνει πρόσβαση σε εκπαίδευση, καθοδήγηση και άλλους πόρους που μπορούν να τους βοηθήσουν να βελτιώσουν την απόδοσή τους. Συνολικά, η οικοδόμηση μιας κουλτούρας λογοδοσίας απαιτεί συντονισμένη προσπάθεια από όλα τα επίπεδα του οργανισμού.
- 7. Θέτοντας σαφείς προσδοκίες,** παρέχοντας τακτικά σχόλια και καθιστώντας τους ανθρώπους υπεύθυνους για τις πράξεις τους, οι οργανισμοί μπορούν να δημιουργήσουν μια κουλτούρα λογοδοσίας που οδηγεί στην επιτυχία και βελτιώνει την απόδοση.



1. Η συνέργεια αποτελεί μεγάλη δύναμη προόδου
2. Βελτιώνει τους δεσμούς μεταξύ των εργαζομένων.
3. Σαφείς στόχοι στην ομάδα
4. Ενθαρρύνετε την ευχάριστη ατμόσφαιρα και το χιούμορ
5. Δώστε δυνατότητες πρωτοβουλίας για τη λήψη αποφάσεων
6. Δώστε στην ομάδα υποστήριξη
7. Συγχωρείτε τους άλλους και βοηθάτε να μαθαίνουν από τα λάθη τους
8. Εξασκείτε το «Χρυσό Κανόνα»
9. Αναγνωρίστε ότι χρειάζεστε και οι εργαζόμενοι να νοιάζονται για σας
10. Η Ομάδα δίνει πλουσιότερες λύσεις από ότι το άτομο μόνο του
11. Προωθεί δομές πιο ανοιχτές με λιγότερη ιεραρχία.
12. Ανταλλαγή πολλών περιοχών γνώσης όταν μετέχουν από διαφορετικά τμήματα
13. Βοηθάει την προσαρμογή στην αλλαγή
14. Επιλύει ευκολότερα προβλήματα
15. Ο κάθε άνθρωπος έχει τις ιδιαιτερότητες του
16. Οι περισσότερες συγκρούσεις οφείλονται στις διαφορετικές νοοτροπίες
17. Εκπαιδεύστε την Ομάδα στην Διαχείριση Συγκρούσεων
18. <https://youtu.be/MIP - XTd8LD8>

19. Άσκηση ΧΑΜΕΝΟΙ ΣΤΟΝ ΩΚΕΑΝΟ



1. Ηγεσία
2. Κουλτούρα και Αξίες
- 3. Ποιότητα – Διεργασία – Διαδικασία – Project – KPI's**
4. Ανθρώπινο Δυναμικό – Coaching
5. Διαχείριση Διεργασιών
6. Strategic Management– Στόχοι Ποιότητας
7. Η διαμόρφωση της Κουλτούρας Ποιότητας



- Τι είναι η Ποιότητα ;
- «Ο βαθμός στον οποίο το σύνολο των **εγγενών χαρακτηριστικών του αντικειμένου** ικανοποιεί **απαιτήσεις**» (ISO 9000:2015 § 3.6.2)
- Ποιο είναι το Αντικείμενο ;
- **Αντικείμενο:** «Οντότητα, όπως Προϊόν, Υπηρεσία, Διεργασία, Φυσικό Πρόσωπο, Οργανισμός, Σύστημα, Πόρος (ISO 9000:2015 § 3.6.1)
- Προϊόν
- Διεργασίες
- Άνθρωποι
- Υποδομές
- Projects πχ Cost Reduction Project
- Συστήματα : Υγεία και Ασφάλεια, Σύστημα προμηθειών, Σύστημα Συντήρησης, Σύστημα Δημοσίων Σχέσεων



Chat dpt Ερώτηση NIM :

But the quality culture has other parameter such as Quality of processes, safety management, cost reducing

- Yes, you're correct. A quality culture involves more than just quality management. It includes other parameters such as safety management, cost reduction, and quality of processes. Here are some additional steps that can help organizations achieve a quality culture in these areas:
 1. Safety management: Establish a safety policy that outlines the organization's commitment to safety and identifies safety goals and objectives. Ensure that all employees are trained on safety procedures and that safety is incorporated into all aspects of the organization's processes.
 2. Cost reduction: Implement cost management processes that identify cost - saving opportunities and prioritize them based on their impact and feasibility. Involve employees in the cost reduction process and establish metrics to track progress.
 3. Quality of processes: Continuously monitor and improve processes to ensure that they are efficient and effective. Identify and address process inefficiencies and establish metrics to track process performance.
- By addressing these additional parameters, organizations can create a comprehensive quality culture that not only focuses on quality management but also encompasses safety management, cost reduction, and quality of processes. This can lead to a more productive and efficient organization that delivers high - quality products and services while prioritizing safety and cost - effectiveness.



ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ

Σύνολο αλληλένδετων δραστηριοτήτων, οι οποίες μετασχηματίζουν τα εισερχόμενα για να παράγουν το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα (ISO 9000:2015)

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ:

Ο τρόπος Υλοποίησης της Διεργασίας



1. Διαδικασία και Διεργασία είναι και οι δύο σημαντικές έννοιες στο πλαίσιο της διαχείρισης ποιότητας.
2. Μια είναι μια σειρά αλληλένδετων δραστηριοτήτων ή εργασιών που έχουν σχεδιαστεί για την επίτευξη ενός συγκεκριμένου στόχου.
3. Οι, είναι συνήθως ευρύτερες σε εύρος από τις και μπορεί να περιλαμβάνουν πολλαπλές λειτουργίες ή τμήματα εντός ενός οργανισμού. Παραδείγματα μπορεί να περιλαμβάνουν Σχεδιασμός προγραμματος σπουδών, Σχεδιασμός Υποστηρικτικών Ενεργειών
4. Μια, από την άλλη πλευρά, είναι ένα συγκεκριμένο σύνολο οδηγιών ή βημάτων που ακολουθούνται για την ολοκλήρωση μιας συγκεκριμένης εργασίας ή δραστηριότητας μέσα σε μια, Οι είναι συνήθως πιο περιορισμένες σε εύρος από τις και συχνά χρησιμοποιούνται για να διασφαλίσουν τη συνέπεια και την αποτελεσματικότητα στην εκτέλεση των εργασιών ρουτίνας.
5. Παραδείγματα μπορεί να περιλαμβάνουν τον τρόπο ολοκλήρωσης μιας εντολής αγοράς, τον τρόπο διεξαγωγής επιθεώρησης ασφάλειας ή τον τρόπο χειρισμού παραπόνων πελατών.
6. Συνοπτικά, μια είναι ένα ευρύτερο πλαίσιο που καθορίζει τη συνολική προσέγγιση για την επίτευξη ενός στόχου ενώ μια είναι ένα συγκεκριμένο σύνολο βημάτων ή οδηγιών που ακολουθούνται για την εκτέλεση μιας συγκεκριμένης εργασίας στο πλαίσιο αυτής της διαδικασίας.
7. Τόσο οι όσο και οι είναι σημαντικές για την επίτευξη ποιότητας και αποτελεσματικότητας στις λειτουργίες ενός οργανισμού.

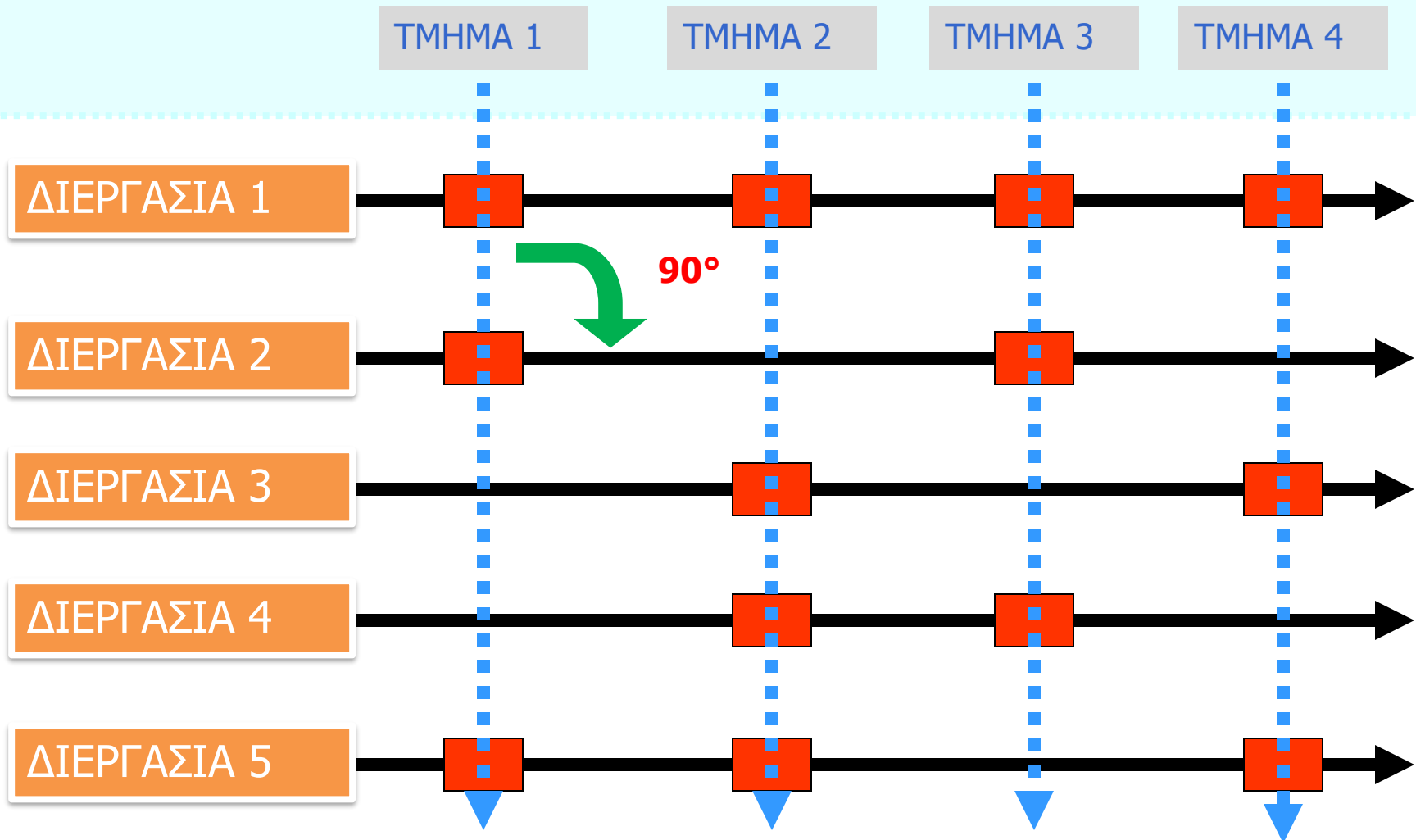


- ✓ ΕΡΓΟ : «Μια μοναδική Διεργασία αποτελούμενη από ένα σύνολο συντεταγμένων και ελεγχόμενων δραστηριοτήτων με ημερομηνίες έναρξης και λήξης, η οποία αναλαμβάνεται για να επιτευχθεί ένας στόχος που συμμορφώνεται με συγκεκριμένες απαιτήσεις, συμπεριλαμβανόμενων των περιορισμών σε χρόνο, κόστος και πόρους» (ISO 9000:2015).
- ✓ Το Έργο δηλώνει μια σειρά εργασιών που δεν επαναλαμβάνονται, είτε στο σύνολό τους, είτε ορισμένες από αυτές.
- ✓ Κάθε Έργο είναι σύνολο δραστηριοτήτων συνολικά ή μερικά διαφορετικό από ένα προηγούμενο.
- ✓ **Διεργασίες** και **Έργα**, είναι οι δυο παράγοντες πάνω στους οποίους βασίζεται η πορεία των Επιχειρήσεων και Οργανισμών



ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΣΤΗ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ:

(Η ΣΤΡΟΦΗ ΤΩΝ 90° ΣΤΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ)



1. Διαδικασία Έρευνας Ικανοποίησης Φοιτητών
2. Ανάλυση σημαντικότητας Αποτελεσμάτων έρευνας
3. **Δέσμευση Διοίκησης**
4. Σχεδιασμός Δράσεων με βάση τα αποτελέσματα των ερευνών
5. Παρακολούθηση και Αξιολόγηση των Σχεδιασθεισών Δράσεων
6. Πιστοποίηση Μεταπτυχιακών προγραμμάτων
7. Διαδικασία Διακρίβωσης Εργαστηρίων
8. Παρακολούθηση Επαναπιστοποίησης Μεταπτυχιακών – Προπτυχιακών
9. Εφαρμογή του Κύκλου Ποιότητας
10. Συνεχές Benchmarking
11. Στοχοθέτηση με βάση την Ποιότητα
12. Η Εφαρμογή της αρχής της συνεχούς βελτίωσης στην πράξη
13. Δομημένη Επίλυση Προβλημάτων – Λήψης Αποφάσεων
14. Η εφαρμογή της Μεθοδολογίας SIPOC
15. Η εφαρμογή των Προτεραιοτήτων στην βελτίωση των Διεργασιών
16. Τακτική Ανασκόπηση – Συνεχής Βελτίωση



1. Ηγεσία
2. Κουλτούρα και Αξίες
3. Ποιότητα – Διεργασία – Διαδικασία – Project – KPI's
- 4. Ανθρώπινο Δυναμικό – Coaching**
5. Διαχείριση Διεργασιών
6. Strategic Management– Στόχοι Ποιότητας
7. Η διαμόρφωση της Κουλτούρας Ποιότητας



ΠΛΑΙΣΙΟ

ΟΡΑΜΑ ΑΠΟΣΤΟΛΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ
ΑΞΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

ΚΡΙΤΗΡΙΑ

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ – ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ

1. Αξιακό σύστημα εταιρείας
2. Ευθυγράμμιση – Στοχοθέτηση με το όραμα, την αποστολή και τους επιχειρησιακούς στόχους
3. Προτεραιότητες – Προγραμματισμός – Ανάθεση Εργασιών
4. Δημιουργική Λήψη Αποφάσεων – Επίλυση Προβλημάτων
5. Πρωτοβουλία
6. Παρακίνηση – Ανάπτυξη Συνεργατών
7. Ομαδική Εργασία - Συνεργασία - Επικοινωνία
8. Διαχείριση Αλλαγών /Κρίσεων
9. Επαγγελματικές Γνώσεις – Συνεχής Βελτίωση

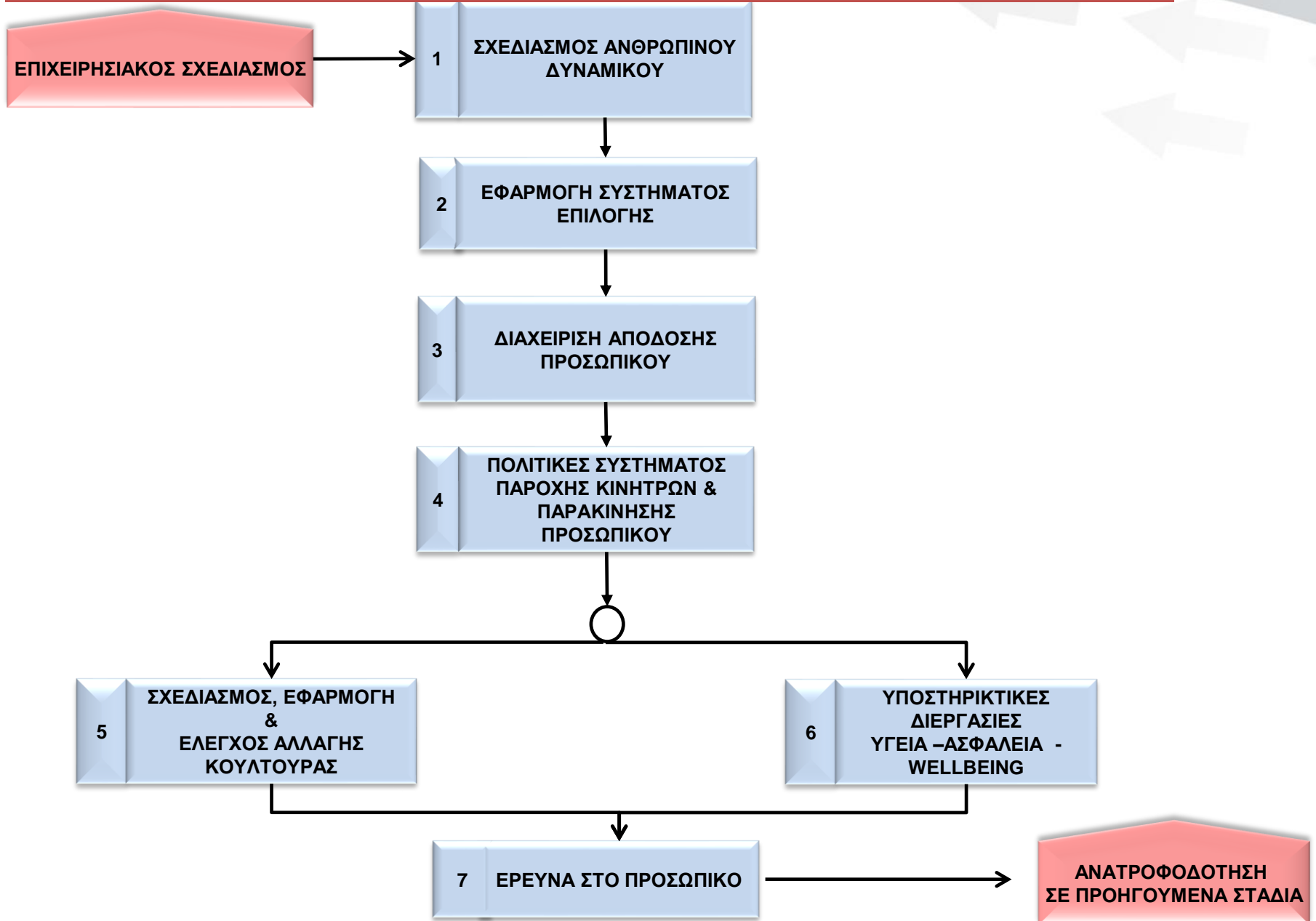
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

ΑΠΟΔΟΣΗ


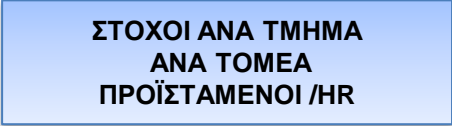



1. Επίτευξη Στόχων.
2. Υλοποίηση Έργων
3. Διεκπεραίωση Διαδικασιών/Διεργασιών
4. Διαχείριση Πόρων (κόστος/υποδομές)



CASE STUDY : ΤΙ ΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΕΙ ΕΝΑ ΠΟΙΟΤΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ



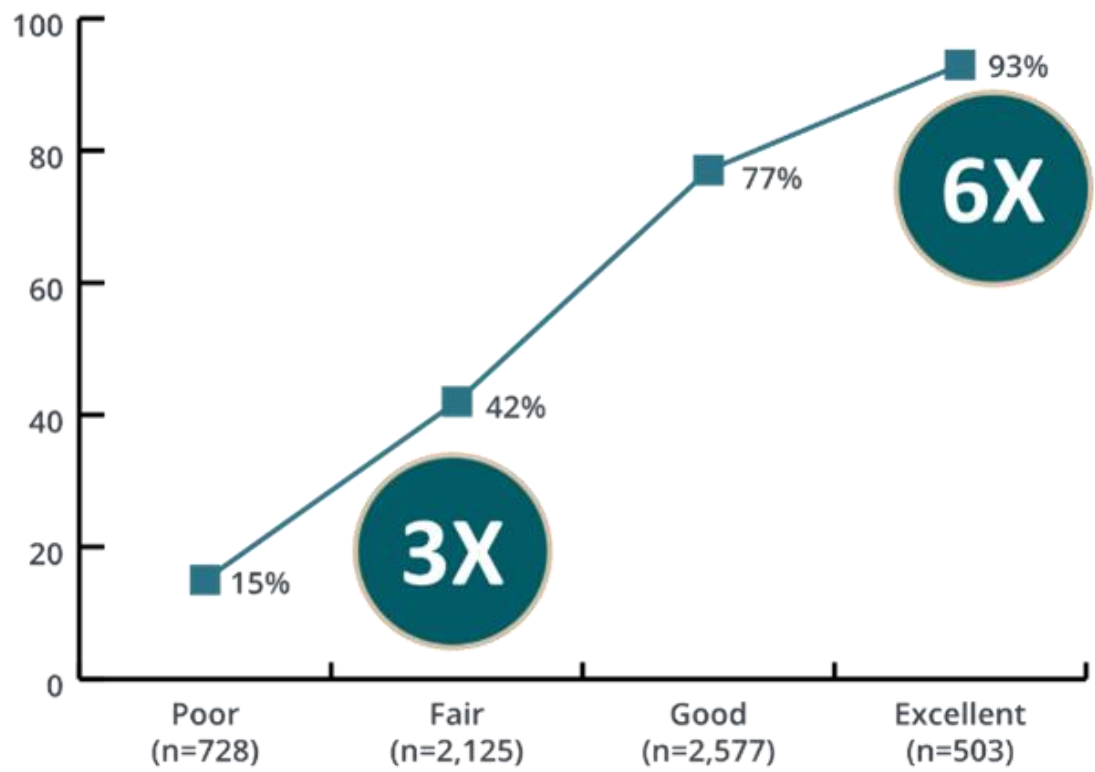
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ S.I.P.O.C.

No	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	INPUT	ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΟΥΤΡΥΤ	ΠΕΛΑΤΕΣ
	S	I	P	O	C
1	Διοίκηση	Επιχειρησιακό Σχέδιο		Στόχοι Τμημάτων	Ολο Το Προσωπικό
2	Υπεύθυνοι Τμημάτων	Ανασκόπηση Επιχειρησιακού Σχεδίου		Τμήματα	Διοίκηση
3	Προϊστάμενοι	Budgeting		Διοίκηση	Προϊστάμενοι
4	Προϊστάμενοι Τμημάτων	Budgeting Τμήματος		Πλάνα Εκπαίδευσης Πλάνα Ανάπτυξης	Προϊστάμενοι
5	Process Owner	- Διεργασίες Job Description		Job Analysis Documents	Προϊστάμενοι



Η ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ

Correlation of change management effectiveness with meeting objectives



Prosci 2020 Benchmarking Data from 2007, 2009, 2011, 2013, 2015, 2017, 2019

Η ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ



CASE STUDY: Training Auditing



- Η Διάγνωση των αναγκών Εκπαίδευσης σε μεγάλο Οργανισμό γίνεται με Επιστολή που απευθύνεται από τον υπεύθυνο Εκπαίδευσης σε όλα τα τμήματα.
- Τι ελέγχους θα κάνατε;
- Πως κρίνετε την πρακτική; Τι θα προτείνατε ως μέθοδο διάγνωσης αναγκών;



ΠΩΣ Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΗΓΕΤΗΣ ΔΗΜΙΟΥΡΓΕΙ ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗ

1. Γνωρίστε τους ανθρώπους σας
2. Έμπνευση και κινητοποίηση μέσω οράματος και στόχων
3. Κάντε τους συνεργάτες σας να αισθάνονται αυτοπεποίθηση, ενθαρρύνετε τους
4. Αναγνωρίστε– επιβραβεύστε χωρίς να μεν αλλά, γιορτάστε τις επιτυχίες
5. Αίσθημα ευθύνης συμμετοχής, ελευθερίας έκφρασης και πρωτοβουλιών
6. Αναπτύξτε συνεχώς τους συνεργάτες σας
7. Ευχάριστη ατμόσφαιρα, κέφι, ενθουσιασμό, χιούμορ
8. Ρωτάμε περισσότερο, μιλάμε λιγότερο κατευθύνοντας
9. Ομαδικό πνεύμα – καλές σχέσεις, συνεργασία
10. Ευαισθησία, αυστηρότητα, ταπεινότητα, ακεραιότητα
11. Ηγεσία μέσω παραδείγματος
12. Μίλα λιγότερο – Ρώτα περισσότερο
13. Εποικοδομητικές Αρνητικές παρατηρήσεις
14. Αναγνώριση με τεκμηρίωση
15. Ο «Χρυσός Κανόνας»: δείξτε στους άλλους τον ίδιο σεβασμό που περιμένετε να σας δείχνουν και αυτοί.
16. Ποτέ κριτική ενός εργαζομένου μπροστά σε άλλους.
17. Αυτοαξιολόγηση Coach
18. Επικέντρωση στη βελτίωση.
19. Εκχώρηση Αρμοδιοτήτων
20. Κάντε την εργασία ενδιαφέρουσα για τους συνεργάτες σας
21. Βελτιώστε την απόδοση μοιράζοντας την ισχύ σας.
22. Συνεχές Coaching
23. Διαχείριση Συγκρούσεων



CASE STUDY: ΠΩΣ ΕΚΦΡΑΖΕΤΑΙ Η ΚΟΥΛΤΟΥΡΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Τα παρακάτω δεν εξαντλούν ασφαλώς τις συμπεριφορές που εκφράζουν την Κουλτούρα Ποιότητας

1. Ποιότητα Σχεδιασμού Εκπαίδευσης
2. Ποιότητα Υλοποίησης Εκπαίδευσης
3. Ευγένεια Συμπεριφοράς
4. Μέτρηση Και συνεχής βελτίωση Ικανοποίησης Φοιτητών
5. Χρόνος Ανταπόκρισης στα αιτήματα
6. Μέριμνα για τους Αποφοίτους
7. Ποιότητα μέσω Εκπαίδευσης
8. Ποιότητα Εκπαιδευτών
9. Ποιότητα Ερευνητικού Έργου και Εύρος Ερευνητικού Έργου
10. Ποιότητα Εργαστηρίων
11. Οργανωμένο Audit Διαδικασιών
12. Συνεχής Βελτίωση
13. Συστηματικές Αναφορές Αποτελεσμάτων Δεικτών
14. Χρησιμοποίηση Εργαλείων Ποιότητας

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΩΝ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ - ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ S.I.P.O.C.

No	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	INPUT	ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ	OUTPUT	ΠΕΛΑΤΕΣ
	S	I	P	O	C
1	ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ		ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	ΕΓΚΡΙΣΗ
2	ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ			
3	ΤΕΧΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΕΩΝ			
4	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ	ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΑ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ			
5	ΤΕΧΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ - HRM	ΠΡΟΟΔΟΣ ΕΡΓΩΝ			
6	ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ	ΑΝΑΦΟΡΑ			
7	HRM ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ			
8	ΤΕΧΝΙΚΗ Δ. HRM	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΔΡΑΣΕΩΝ			
9	HRM ΤΕΧΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ		ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	

ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

1. Κάθε Οργανισμός πρέπει να ελέγχει αν το προσωπικό του διαθέτει τις δεξιότητες που απαιτεί το Όραμα και ο Στρατηγικός Σχεδιασμός του Οργανισμού.
2. Να υπάρχει δομημένη Διεργασία Επιλογής του Προσωπικού και Talent Management
3. Ένας Οργανισμός διοικείται μέσω Διεργασιών και μετριέται το αποτέλεσμα μέσω Στρατηγικών Δεικτών και KPI's, τα οποία πρέπει να καθοριστούν ΓΙΑ ΟΛΟΥΣ
4. Για να έχουμε καλά αποτελέσματα πρέπει για κάθε δραστηριότητα λειτουργία να υπάρχουν τα κατάλληλα προσόντα των εμπλεκομένων.
5. Να τεθούν στόχοι σε εναρμόνιση με το Business Plan
6. Να διαχειριζόμαστε αποδοτικά την ανάπτυξη των Προσόντων αυτών, να τα αναγνωρίσουμε δηλαδή και να τα καλλιεργήσουμε. Παράδειγμα στην Επόμενη Διαφάνεια για τον τομέα των Πωλήσεων
7. Να υπάρχει κατάλληλο Σύστημα Αξιολόγησης. Να σχεδιαστεί και να λειτουργήσει
8. Να υπάρχει Οργανωμένο Πλάνο Εκπαίδευσης, Ανάπτυξης
9. Να αναπτυχθούν οι 25 παράγοντες που αναπτύσσουν το καλό κλίμα Εργασίας
10. Να υπάρξει Rotation του Προσωπικού
11. Να διαμορφωθεί Σύστημα, Υγείας Ασφάλειας και Wellbeing
12. Να διαμορφωθεί Κουλτούρα συναφής με το Όραμα του Οργανισμού
13. Να υπάρχει Μηχανισμός Επιτήρησης – Αξιολόγησης του HRM (Auditing)
14. Να υπάρχει δομημένη Διεργασία Personnel Survey – Ατομικές συνεντεύξεις



- Πόσες φορές πρέπει να σου το πω; Είσαι απαράδεκτος. Παραδίδεις τη δουλειά κάθε φορά με λάθη. Απελπίστηκα πια, δεν μπορούμε να συνεργαστούμε!

Σημείωση: Που είναι τα λάθη στη συμπεριφορά αυτή; Πως θα έπρεπε να ενεργήσει ο Επικεφαλής; Σχολιάστε τα εξής:

- Προς τι οι φωνές;
- Μέσω φόβου υπάρχει προοπτική επιτυχίας του Οργανισμού;
- Όταν δεν θα είναι παρών ο Επικεφαλής, θα τηρούνται οι εντολές του;
- Η αξιοπρέπεια των εργαζομένων αποτελεί μέρος του Συστήματος Αξιών;
- Είναι δικαίωμα των ανθρώπων να εργάζονται και να δημιουργούν, χωρίς κάποιος να τους τρομοκρατεί;
- Έχουμε το δικαίωμα να χτυπάμε το χέρι στο τραπέζι;
- Έχουμε το δικαίωμα να απειλούμε με απόλυση;
- Αυτός που φωνάζει, φωνάζει σε ισχυρότερό του;
- Αν όχι, έχει ηθική αξία αυτό;
- Ποιες είναι οι αρνητικές συνέπειες;
- Μήπως επηρεάσουν και την δική σου επιτυχία;
- Ποιες είναι οι συνέπειες του συνεχιζόμενου φόβου;
- Υπάρχει κίνδυνος μιμητικής μεταφοράς της συμπεριφοράς;
- Συνέπειες στην Κοινωνία.
- Η αρετή του να φανείς ευγενικός, όταν μπορείς να μην είσαι πώς σου φαίνεται;



CHECK LIST ΚΑΛΟΥ COACH

ΠΑΡΑΚΙΝΗΣΗ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΝΗ ΦΥΣΗ

Ο ψυχολόγος και φιλόσοφος William James είπε:

“Η πιο βαθιά αρχή στην ανθρώπινη φύση είναι η δίψα για εκτίμηση και αναγνώριση”.

- ✓ Ο αρχηγός της ομάδας θα πρέπει να αποκτήσει μια βαθύτερη κατανόηση της ανθρώπινης φύσης.
- ✓ Οι θεωρίες για την ανθρώπινη φύση δεν μπορούν να προβλέψουν τις αντιδράσεις των ανθρώπων αλλά μπορούν να δώσουν χρήσιμες οδηγίες για το χειρισμό διαφόρων καταστάσεων.



ΠΩΣ Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΗΓΕΤΗΣ ΔΗΜΙΟΥΡΓΕΙ ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗ

AQS

Advanced Quality Services Ltd.
ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

1. Γνωρίστε τους ανθρώπους σας
2. Έμπνευση και κινητοποίηση μέσω οράματος και στόχων
3. Κάντε τους συνεργάτες σας να αισθάνονται αυτοπεποίθηση, ενθαρρύνετε τους
4. Αναγνωρίστε– επιβραβεύστε χωρίς ναι μεν αλλά, γιορτάστε τις επιτυχίες
5. Αίσθημα ευθύνης συμμετοχής, ελευθερίας έκφρασης και πρωτοβουλιών
6. Αναπτύξτε συνεχώς τους συνεργάτες σας
7. Ευχάριστη ατμόσφαιρα, κέφι, ενθουσιασμό, χιούμορ
8. Ρωτάμε περισσότερο, μιλάμε λιγότερο κατευθύνοντας
9. Ομαδικό πνεύμα – καλές σχέσεις, συνεργασία
10. Ευαισθησία, αυστηρότητα, ταπεινότητα, ακεραιότητα
11. Ηγεσία μέσω παραδείγματος
12. Μίλα λιγότερο – Ρώτα περισσότερο
13. Εποικοδομητικές Αρνητικές παρατηρήσεις
14. Αναγνώριση με τεκμηρίωση
15. Ο «Χρυσός Κανόνας»: δείξτε στους άλλους τον ίδιο σεβασμό που περιμένετε να σας δείχνουν και αυτοί.
16. Ποτέ κριτική ενός εργαζομένου μπροστά σε άλλους.
17. Αυτοαξιολόγηση Coach
18. Επικέντρωση στη βελτίωση.
19. Εκχώρηση Αρμοδιοτήτων
20. Κάντε την εργασία ενδιαφέρουσα για τους συνεργάτες σας
21. Βελτιώστε την απόδοση μοιράζοντας την ισχύ σας.
22. Συνεχές Coaching
23. Διαχείριση Συγκρούσεων

ΧΡΟΝΟΣ

COACHING

1^η ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ 2^η ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ 3^η ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ 4^η ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ



ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ
ΚΡΗΤΗΣ



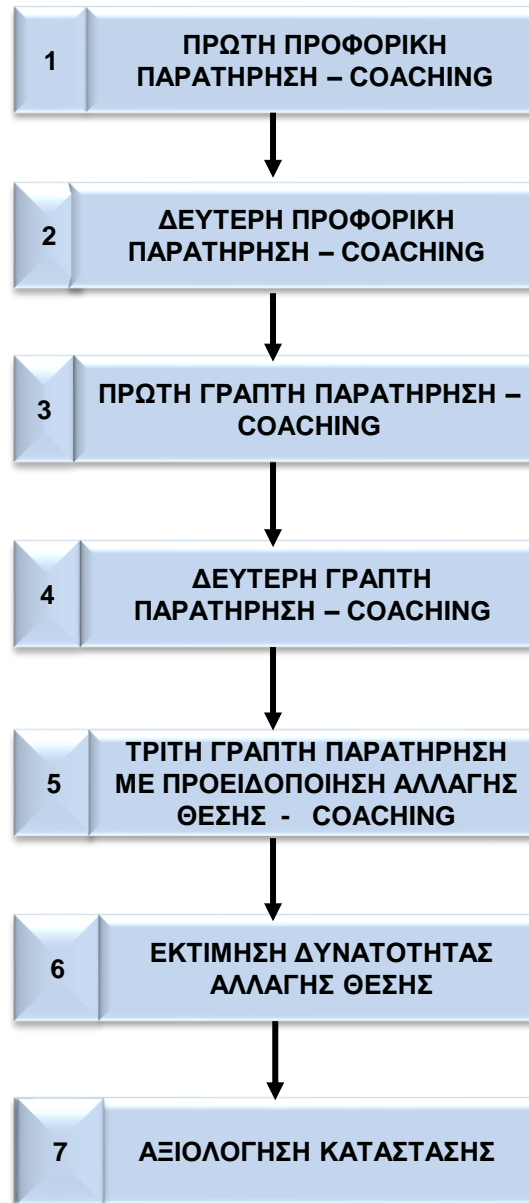
Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Υπο-Πρόγραμμα για την Ενίσχυση της
Εκπαίδευσης και Δια Βίου Μάθησης



ΕΣΠΑ
2014-2020
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΠΛΑΙΣΙΟ

ΟΡΑΜΑ ΑΠΟΣΤΟΛΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ
ΑΞΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

ΚΡΙΤΗΡΙΑ

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ –ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ

1. Αξιακό σύστημα εταιρείας
2. Ευθυγράμμιση – Στοχοθέτηση με το όραμα, την αποστολή και τους επιχειρησιακούς στόχους
3. Προτεραιότητες – Προγραμματισμός – Ανάθεση Εργασιών
4. Δημιουργική Λήψη Αποφάσεων – Επίλυση Προβλημάτων
5. Πρωτοβουλία
6. Παρακίνηση – Ανάπτυξη Συνεργατών
7. Ομαδική Εργασία - Συνεργασία - Επικοινωνία
8. Διαχείριση Αλλαγών /Κρίσεων
9. Επαγγελματικές Γνώσεις – Συνεχής Βελτίωση

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

ΑΠΟΔΟΣΗ

1. Επίτευξη Στόχων.
2. Υλοποίηση Έργων
3. Διεκπεραίωση Διαδικασιών/Διεργασιών
4. Διαχείριση Πόρων (κόστος/υποδομές)



Η ΑΝΑΘΕΣΗ ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ

Πως πρέπει να γίνετε μια ανάθεση νέων καθηκόντων

1. Ποιος είναι τα βασικά οφέλη της Ανάθεσης;
2. Προσδιόρισε το σκοπό της ανάθεσης αρμοδιοτήτων
3. **Αποφάσισε ποιες αρμοδιότητες θα αναθέσεις**
4. Συνειδητοποίησε ποιες αρμοδιότητες δεν πρέπει να αναθέτεις
5. Προσδιόρισε τα προσόντα που απαιτεί η κάθε αρμοδιότητα
6. Επίλεξε το κατάλληλο πρόσωπο για τη δουλειά
7. Να τον ενημερώσεις για τους υπόλοιπους εργαζομένους που θα συμμετάσχουν στο έργο, αν υπάρχουν.
8. Να συζητήσεις μαζί του για τις προθεσμίες ολοκλήρωσης του έργου.
9. Να συμφωνήσεις μαζί του για τα πρότυπα που θα πρέπει ν' ακολουθήσει, για τα κριτήρια της επιτυχίας και για τις ευθύνες που αναλαμβάνει
10. Να καθορίσεις ένα αυστηρό πλαίσιο για πράγματα, όπως η ποιότητα, οι προθεσμίες και το κόστος.
11. Να παρουσιάσεις με σαφήνεια την ευθύνη που αναλαμβάνει για την υιοθέτηση των συμφωνηθέντων προτύπων.
12. Να προσδιορίσεις τους πόρους και την υποστήριξη που θα έχει στη διάθεση του.
13. Να καθορίσεις την υλικοτεχνική υποδομή ή τους ανθρώπινους πόρους που απαιτούνται
14. Κάνε ερωτήσεις, μην υπαγορεύεις απαντήσεις.
15. Καλλιέργησε την ανεξαρτησία σκέψης.
16. Εξασφάλισε ότι οι συνεργάτες σου έχουν πρόσβαση στους πόρους που χρειάζονται



RISK ASSESSMENT PROCESS

Εντοπισμός Απειλών

Εντοπισμός Επιπτώσεων

Εκτίμηση Επικινδυνότητας
Πιθανότητα x Μέγεθος Επίπτωσης

Σχεδιασμός Ενεργειών Διαχείρισης

Παρακολούθηση Ενεργειών



ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΤΗΤΑΣ ΑΦΥΛΑΚΤΑ ΣΤΡΕΦΟΜΕΝΑ ΜΕΡΗ

ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ ΝΑ ΣΥΜΒΕΙ	ΕΠΙΠΤΩΣΗ				
	ΑΜΕΛΗΤΕΑ (χειρισμός χωρίς επιπτώσεις)	ΜΙΚΡΗ (π.χ. περιορισμένη επίπτωση στο Σύστημα, μικρή καθυστέρηση σε επιχειρησιακές λειτουργίες)	ΜΕΣΑΙΑ (π.χ. πιθανό να καταλήξει σε μη συμμορφώσεις ή σε απώλεια πληροφοριών, αναστρέψιμη επίπτωση στο όνομα της εταιρείας)	ΣΟΒΑΡΗ (π.χ. σημαντικά προβλήματα στο Σύστημα όπως παράπονα, νομικές ενέργειες, πρόστιμα, επιπτώσεις στο όνομα της εταιρείας, σημαντική απώλεια εσόδων)	ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΙΚΗ (π.χ. απώλεια σημαντικών πελατών, απώλεια πιστοποιητικού, υψηλότατα πρόστιμα, πολύ σημαντική απώλεια εσόδων, διακοπή λειτουργίας εταιρείας)
ΠΟΛΥ ΜΕΓΑΛΗ ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ (~90%)	ΜΕΣΑΙΑ	ΥΨΗΛΗ	ΥΨΗΛΗ	ΠΟΛΥ ΥΨΗΛΗ	ΠΟΛΥ ΥΨΗΛΗ
ΑΥΞΗΜΕΝΗ ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ (~70%)	ΜΕΣΑΙΑ	ΜΕΣΑΙΑ	ΥΨΗΛΗ	ΥΨΗΛΗ	ΠΟΛΥ ΥΨΗΛΗ
ΜΕΤΡΙΑ ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ (~50%)	ΧΑΜΗΛΗ	ΜΕΣΑΙΑ	ΜΕΣΑΙΑ	ΥΨΗΛΗ	ΥΨΗΛΗ
ΜΙΚΡΗ ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ (~30%)	ΧΑΜΗΛΗ	ΜΕΣΑΙΑ	ΜΕΣΑΙΑ	ΜΕΣΑΙΑ	ΥΨΗΛΗ
ΑΠΙΘΑΝΟ (~10%)	ΧΑΜΗΛΗ	ΧΑΜΗΛΗ	ΧΑΜΗΛΗ	ΜΕΣΑΙΑ	ΜΕΣΑΙΑ



ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΜΕΤΡΩΝ

ΦΥΛΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ & ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ				
ΚΙΝΔΥΝΟΣ	ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ ΕΜΦΑΝΙΣΗΣ	ΜΕΓΕΘΟΣ ΕΠΙΠΤΩΣΗΣ	ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΤΗΤΑ	ΜΕΤΡΑ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗΣ
ΚΙΝΔΥΝΟΣ 1	100%	25	25	Μέτρο 1
ΚΙΝΔΥΝΟΣ 2	70%	25	17,5	Μέτρο 2
ΚΙΝΔΥΝΟΣ 3	80%	16	12,8	Μέτρο 3
ΚΙΝΔΥΝΟΣ 4	80%	16	12,8	Μέτρο 4
ΚΙΝΔΥΝΟΣ 5	30%	25	7,5	Μέτρο 5
ΚΙΝΔΥΝΟΣ 6	80%	9	7,2	Μέτρο 6
ΚΙΝΔΥΝΟΣ 7	40%	9	3,6	Μέτρο 7
ΚΙΝΔΥΝΟΣ 8	20%	16	3,2	Μέτρο 8



ΤΑ ΜΥΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Smile (Χαμόγελο) and Salutation

Open posture (Ανοικτή στάση)

Forward lean (Κλίση προς τα εμπρός)

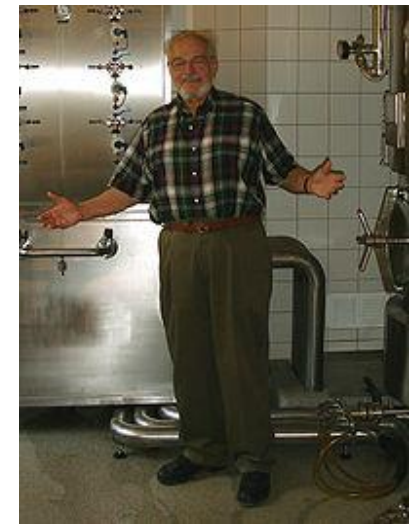
Touch (Άγγιγμα)

Eye contact (Επαφή με το βλέμμα)

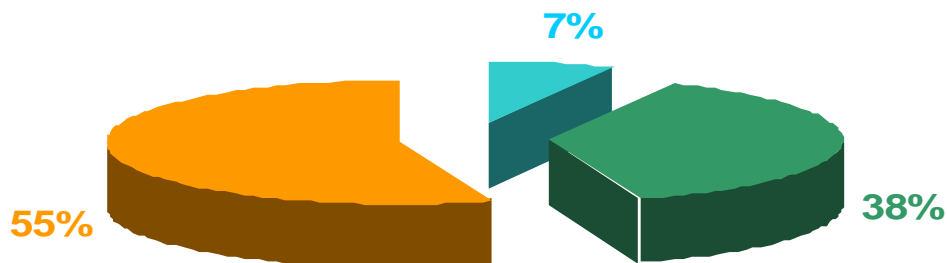
Nod (Κίνηση του κεφαλιού)

Tone of voice low (Χαμηλός τόνος φωνής)

Distance



ΟΛΙΚΗ ΕΝΤΥΠΩΣΗ ΜΗΝΥΜΑΤΟΣ



- Προφορική (μόνο λέξεις)
- Φωνητική (τόνος φωνής, αλλοιώσεις, άλλοι ήχοι)
- Μη προφορική

ΑΠΟΣΤΑΣΗ

ΖΩΝΗ

15 - 46 εκ.

ΟΙΚΕΙΑ ΖΩΝΗ

46 - 120 εκ.

ΠΡΟΣΩΠΙΚΗ ΖΩΝΗ

120 - 360 εκ.

ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΖΩΝΗ

> 360 εκ.

ΔΗΜΟΣΙΑ ΖΩΝΗ



ΜΟΡΦΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

1. Ακρόαση με Ενσυναίσθηση

2. Ενεργός Ακρόαση

3. Προσεκτική ακρόαση

4. Ακρόαση με διακοπές

5. Επιλεκτική
Ακρόαση

6. Ακρόαση
ΠΟΥ
ΥΠΟΚΡΙΝΕΤΑΙ

7. Ακρόαση που
αγνοεί



1. Τα περισσότερα λάθη στην Επικοινωνία είναι ασυνείδητα
2. Όταν μιλάμε ήρεμα, και με σεβασμό στον άλλον, δημιουργούμε ευχάριστη ατμόσφαιρα αρμονίας. Όταν μιλάμε τρόπο που προκαλεί ένταση την βίαιη αντίδραση ακόμη και αν το μήνυμα αφορά τρίτους
3. Αποφεύγουμε τις πομπώδεις εκφράσεις ή τα γενικόλογα κηρύγματα.
4. Κατοπτρισμός αισθημάτων: Δεν επιτρέπεται να φανείς αδιάφορος
5. Ενεργός, βαθιά ακρόαση και ομιλία που εκτρέφει την συμπάθεια και την αρμονία
6. Δεν κάνουμε ποτέ Χαρακτηρισμό της προσωπικότητας του άλλου.
7. Παραπληροφόρηση: Αρπαζόμαστε από μια παραπληροφόρηση και δίχως να ελέγξουμε επιτιθέμεθα ακάθεκτοι.
8. Η ενεργός ακρόαση και εγρήγορση βοηθάει στο να κρατηθούμε μακριά από τις τοξίνες ενός ομιλούντος
9. Αν διακατεχόμαστε από θυμό ή Stress αναβάλουμε την συζήτηση για καλύτερο Timing
10. Εγκάρδιος χαιρετισμός κατά το ξεκίνημα της δουλειάς.
11. Να είμαστε προσεκτικοί για το τι και πως γράφουμε γιατί προκαλούνται θετικά ή αρνητικά αποτελέσματα.
12. Να τίθεται το ερώτημα: Αν θέλω να επιτύχω αρμονία πως πρέπει να το γράψω; Δεν έχει λάβει ακόμη το μήνυμα ο άλλος και όμως αισθάνεσθε ότι έχετε τροφοδοτηθεί με κατανόηση αν αυτά περιέχει το μήνυμα
13. Το να συμβουλευείς τον άλλον χωρίς να έχει ζητήσει την συμβουλή σου, είναι πράξη επιθετική.
14. Μην υπερβάλλουμε, λέμε την αλήθεια, είμαστε λιτοί.
15. Να προσέχουμε πως εκφραζόμαστε για τους απόντες (Καταλαλιά)
16. Όταν κάποια στιγμή στην Επικοινωνία υψώνουμε τον τόνο της φωνής μας, εκείνη την στιγμή η Επικοινωνία είναι ήδη νεκρή.
17. Κλείσε τα κυκλώματα. Όταν έχεις αναλάβει δέσμευση οφείλεις να ενημερώσεις για τα αποτελέσματα.
18. Κατά την επικοινωνία δεν ασχολείσαι με αλλότρια .Είσαι δοσμένος στην ομορφιά της Επικοινωνίας
19. Ερμηνεία της Επικοινωνίας με επιθυμητικό τρόπο.
20. Φιλοσοφία βασική στην Επικοινωνία: Win - Win



ΔΙΑΓΝΩΣΗ ΓΙΑΤΡΟΥ

- Μάλλον δεν έχεις κάτι σοβαρό αλλά θα πρέπει να κάνεις μια αξονική για σιγουριά

ΟΡΑΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

- Αυτός με τον οποίο θα επικοινωνήσω μετά την επικοινωνία να αισθάνεται καλύτερα από ότι πριν



ΠΩΣ Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΗΓΕΤΗΣ ΔΗΜΙΟΥΡΓΕΙ ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗ (EMPOWEREMENT)

1. Γνωρίστε τους ανθρώπους σας
2. Έμπνευση και κινητοποίηση μέσω οράματος και μεγάλου στόχου
3. Δημιουργείτε αίσθημα επιτυχίας μέσω στόχων, ψηλά το πήχη
4. Κάντε την εργασία ενδιαφέρουσα για τους συνεργάτες σας τονίζοντας τις συνέπειες της
5. Κάντε τους συνεργάτες σας να αισθάνονται αίσθημα αυτοπεποίθησης, ενθαρρύνετε και υποστηρίξτε τους
6. Αναγνωρίστε (συμβολικά, συμπεριφορικά) – επιβραβεύστε χωρίς «άλλα», πανηγυρίστε - γιορτάστε τις επιτυχίες
7. Επικοινωνητικές Αρνητικές Παρατηρήσεις
8. Τεκμηριωμένη αναγνώριση Δίνετε θετικό feedback
9. Αίσθημα ευθύνης συμμετοχής, ελευθερίας έκφρασης και πρωτοβουλιών
10. Ενημέρωση για τη μικρή και μεγάλη εικόνα
11. Αναπτύξτε συνεχώς τους συνεργάτες σας
12. Ευχάριστη ατμόσφαιρα, κέφι, ενθουσιασμό, χιούμορ
13. Ομαδικό πνεύμα – καλές σχέσεις, συνεργασία
14. Ευαισθησία, αυστηρότητα, ταπεινότητα, ακεραιότητα
15. Ξεκάθαροι κανόνες
16. Ηγεσία μέσω παραδείγματος



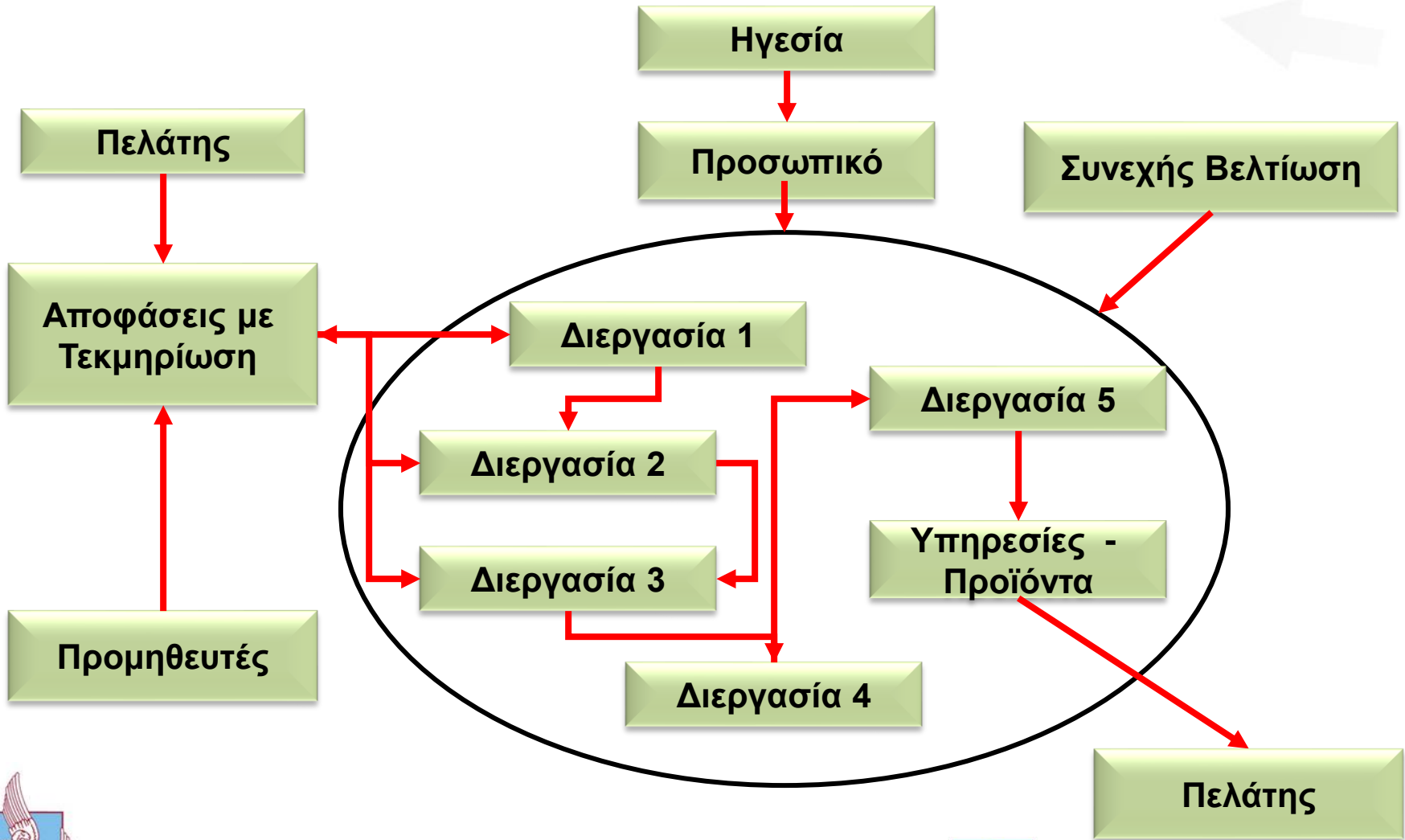
1. Περιβάλλον με υψηλό Αξιακό Σύστημα
2. Διαχείριση Σχόλια, ψιθύροι και διαδόσεις, οι διαφωνίες μεταξύ των συνεργατών, κλπ.
3. Το επείγον ή μη κάποιων εργασιών,
4. Επαγγελματισμό και σεβασμό στους συναδέλφους αποφυγή συμμετοχής σε σχόλια ή ψιθύρους.
5. Να γνωρίζετε και να αξιοποιείτε για τους συνεργάτες τεχνικές Stress Management.
6. Να διεκδικείτε – προσφέρετε στιγμές χαλάρωσης για όλους.
7. Να διατηρείτε το χιούμορ σας.
8. Καθιέρωση Coaching – Mentoring
9. Εποικοδομητικές Αρνητικές Παρατηρήσεις
10. Τεκμηριωμένη Αναγνώριση – Στοχοθέτηση
11. Προοπτικές Εξέλιξης
12. Rotation προσωπικού
13. Συμμετοχή στην Επίλυση Προβλημάτων
14. Team Spirit
15. Αμοιβή στα πλαίσια της Αγοράς
16. Δικαιοσύνη
17. Προγραμματισμός – Time management
18. Επάρκεια Πόρων
19. Εφαρμογή Διαδικασιών – Ξεκαθαρισμένοι ρόλοι
20. Αποτελεσματικές Διαδικασίες
21. Αξιολόγησης Επενδύσεων
22. Σωστή και ενιαία Αξιολόγηση Επιχειρησιακών Δεδομένων
23. Σαφήνεια Πολιτικών σε διάφορους τομείς
24. Εφαρμογή Business Plan



1. Ηγεσία
2. Κουλτούρα και Αξίες
3. Ποιότητα – Διεργασία – Διαδικασία – Project – KPI's
4. Ανθρώπινο Δυναμικό – Coaching
- 5. Διαχείριση Διεργασιών**
6. Strategic Management– Στόχοι Ποιότητας
7. Η διαμόρφωση της Κουλτούρας Ποιότητας



Η ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ ΤΩΝ 8 ΑΡΧΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΟΣ



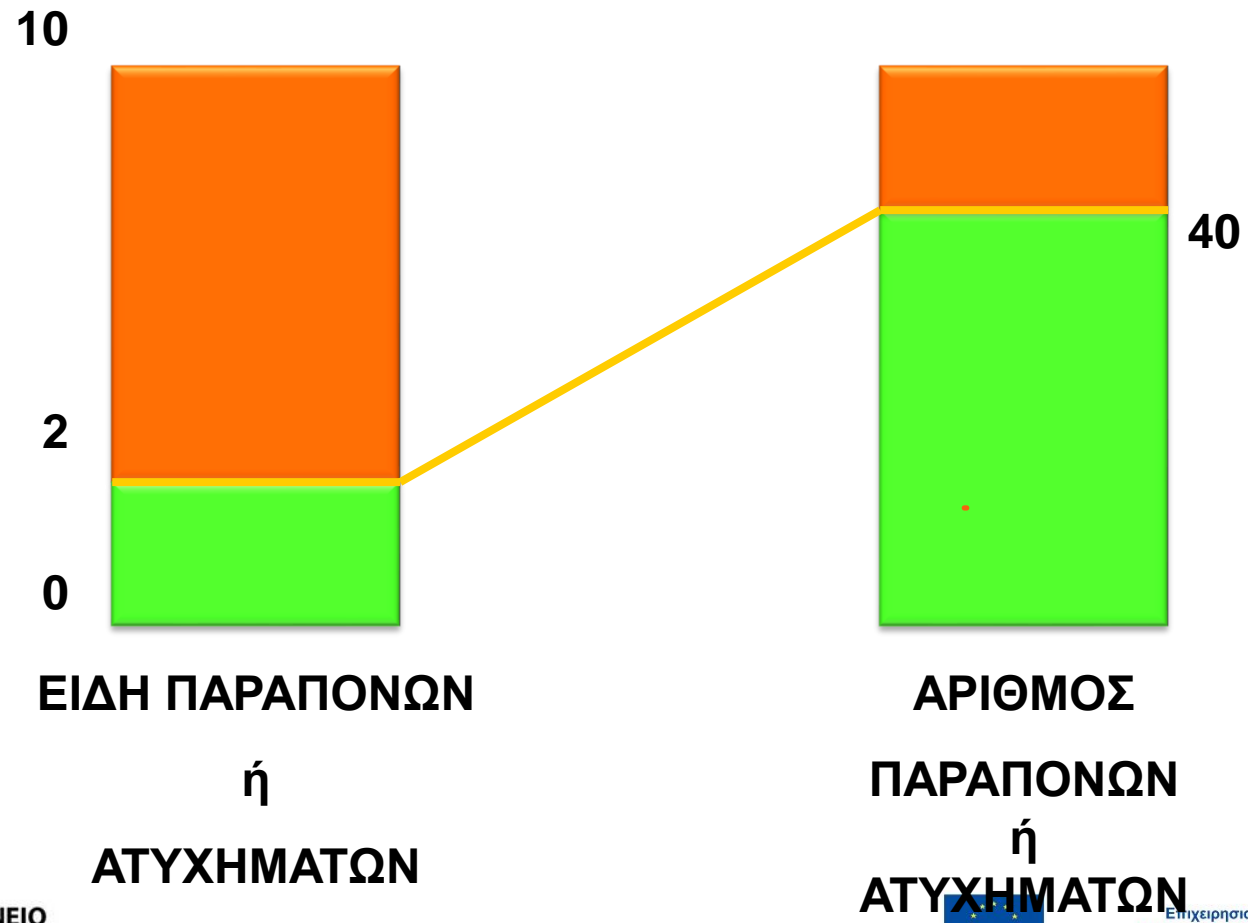
ΕΦΑΡΜΟΓΗ PARETO ANALYSIS 1/2

- 20% ΑΙΤΙΩΝ 80% ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ
- 20% ΠΕΛΑΤΩΝ 80% ΤΖΙΡΟΥ
- 20% ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ 80% ΤΖΙΡΟΥ
- 20% ΚΩΔΙΚΩΝ 80% ΚΙΝΗΣΕΩΝ
- 20% ΑΙΤΙΩΝ ΑΤΥΧΗΜΑΤΩΝ 80% ΑΤΥΧΗΜΑΤΩΝ
- 20% ΑΙΤΙΩΝ ΒΛΑΒΩΝ 80% ΩΡΩΝ ΣΤΑΜΑΤΗΜΑΤΩΝ
- 20% ΑΠΟΥΣΙΑΖΟΝΤΩΝ 80% ΑΠΟΥΣΙΩΝ
- 20% ΤΩΝ ΚΩΔΙΚΩΝ 80% ΔΑΠΑΝΩΝ
- 20% ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΩΝ 80% ΚΟΣΤΟΥΣ ΑΓΟΡΩΝ
- 20% ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ 80% ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΟΣ
- 1% ΤΟΥ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ ΤΟ 50% ΤΟΥ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟΥ ΠΛΟΥΤΟΥ
- 10% ΤΟΥ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ ΤΟ 85% ΤΟΥ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟΥ ΠΛΟΥΤΟΥ
- 30% ΤΟΥ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ ΤΟ 97 % ΤΟΥ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟΥ ΠΛΟΥΤΟΥ
- 90% ΤΟΥ ΦΤΩΧΟΤΕΡΟΥ ΠΛΗΘΥΣΜΟΥ ΤΟ 15% ΤΟΥ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟΥ ΠΛΟΥΤΟΥ
- ΤΟ 50% ΤΩΝ ΡΟΫΧΩΝ ΣΑΣ ΔΕΝ ΤΟ ΈΧΕΤΕ ΦΟΡΈΣΕΙ ΤΟΝ ΤΕΛΕΥΤΑΙΟ ΧΡΟΝΟ



ΑΡΧΗ ΡΑΡΕΤΟ ΑΤΥΧΗΜΑΤΑ /ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΙΡΑΜΑ ΜΕ ΥΛΙΚΑ

Αν τα ατυχήματα είναι 50 τον Χρόνο και το κάθε αίτιο εκ των 10 χρειάζεται 1 μήνα για να λυθεί, πόσα θα έχουν αντιμετωπισθεί εφαρμόζοντας τον νόμο των προτεραιοτήτων και πόσα μη εφαρμόζοντας τον σε 10 μήνες

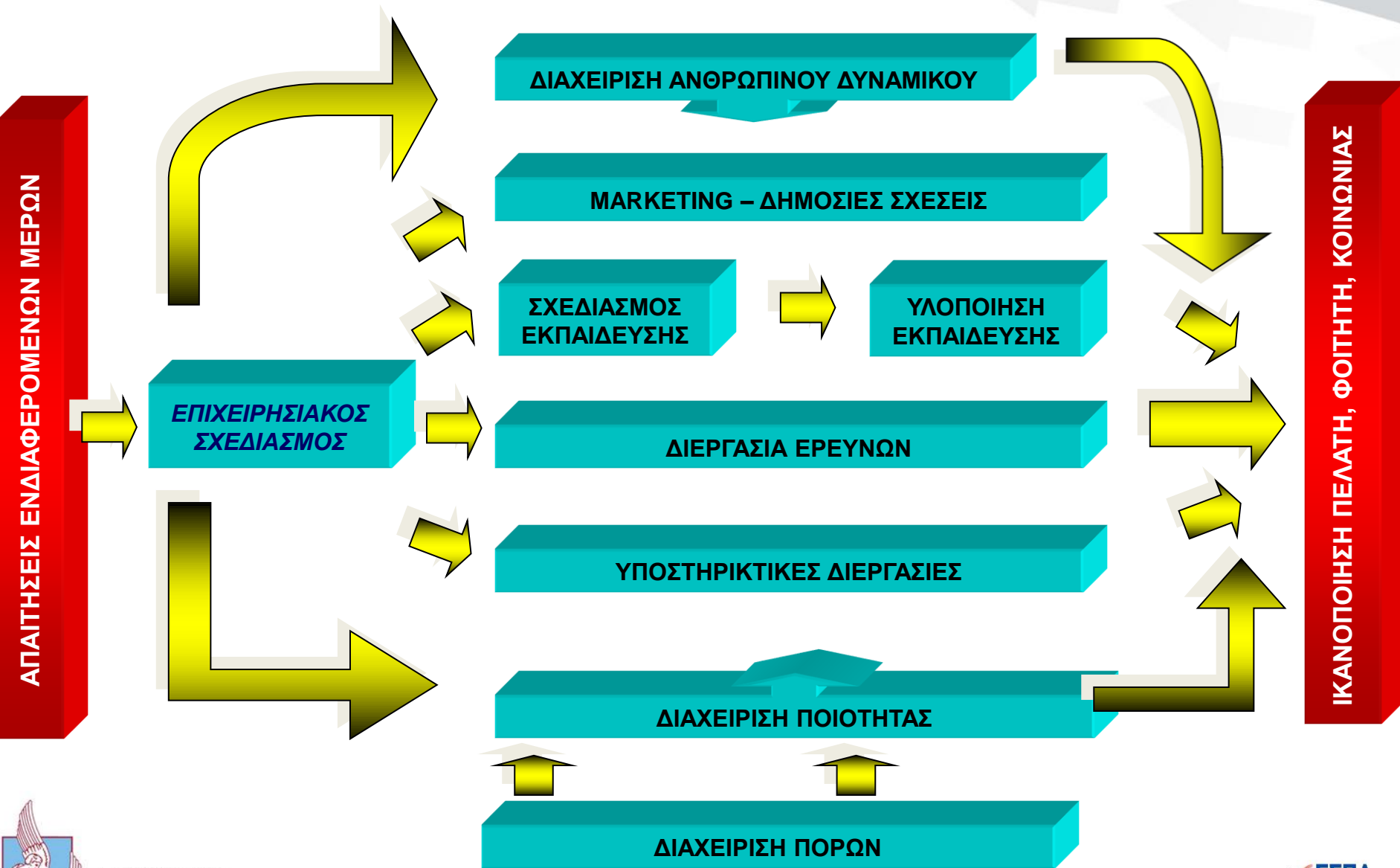


ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΛΛΑΓΗΣ & ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ

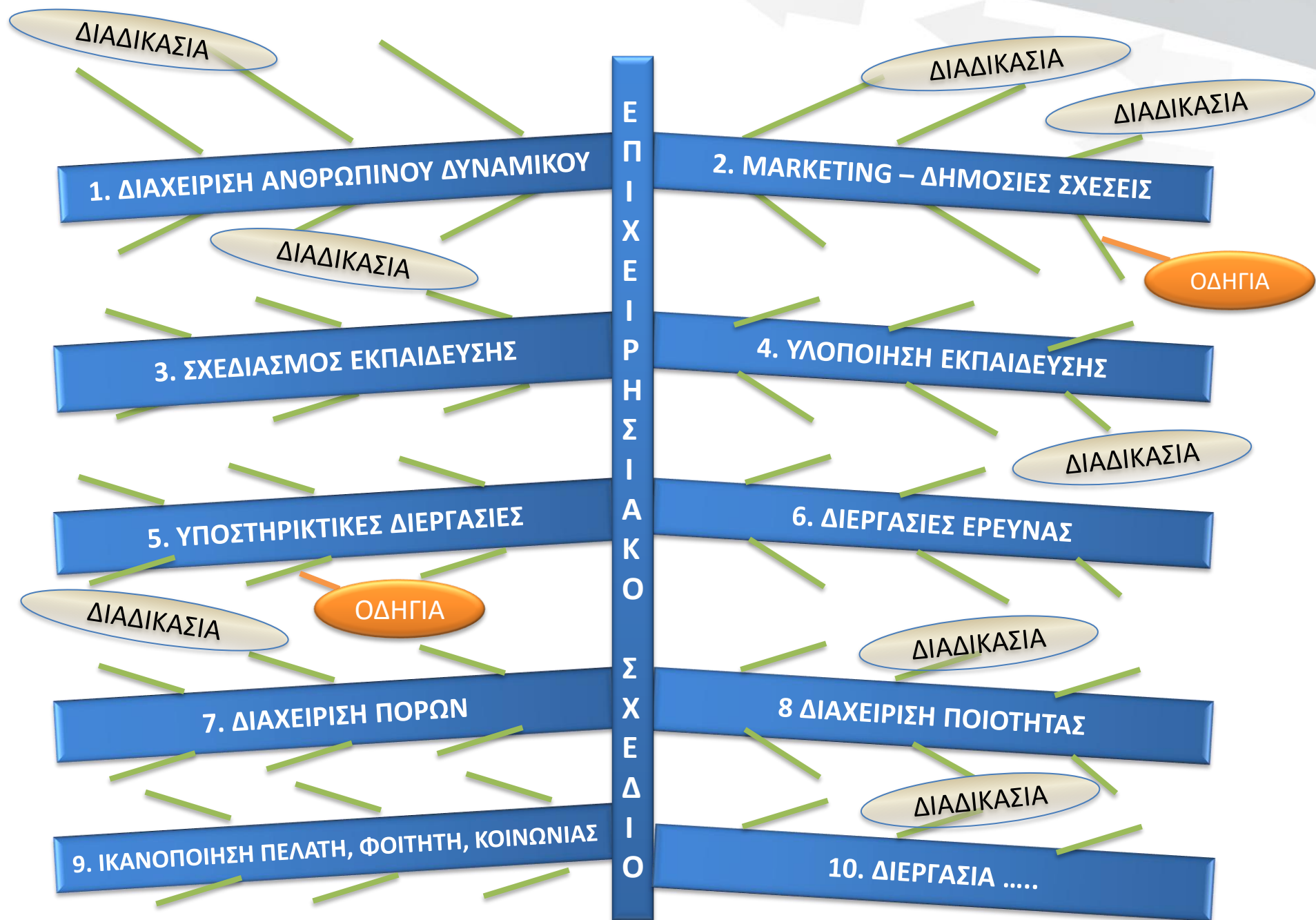
1. Ό,τι μας εμποδίζει να εκπληρώσουμε την Αποστολή μας **απορρέει** από προβληματικές Διεργασίες ή έλλειψη Διεργασιών.
2. **Ισχύει ο κανόνας 5 / 95%** . Το 95% των Προβλημάτων είναι προβλήματα Management και όχι του προσωπικού. Δηλαδή προβλήματα διαχείρισης Διεργασιών, ανθρώπινου Δυναμικού και λοιπών πόρων πόρων, **“Deming”**
3. **Αντιλαμβανόμαστε ότι εμείς είμαστε το πρόβλημα .**
4. **Αλλάζουμε τον εαυτό μας.**
5. Αλλάζουμε τη στάση μας απέναντι στην κατανόηση της προέλευσης των προβλημάτων
6. Αλλάζουμε τον τρόπο υποκίνησης και άσκησης επιρροής στους ανθρώπους μας.
7. Αποκτάμε συνήθειες προς την κατεύθυνση που θέλουμε να αλλάξουμε (Διεργασιοκεντρική Προσέγγιση)
8. Δεσμεύουμε χρόνο από το εβδομαδιαίο μας προς την κατεύθυνση της αλλαγής.
9. Αναλαμβάνουμε το κόστος της Αλλαγής
10. **ΝΑΙ** αλλά αυτό είναι ο **ΗΓΕΤΗΣ**



CASE STUDY 1: ΚΥΡΙΕΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ

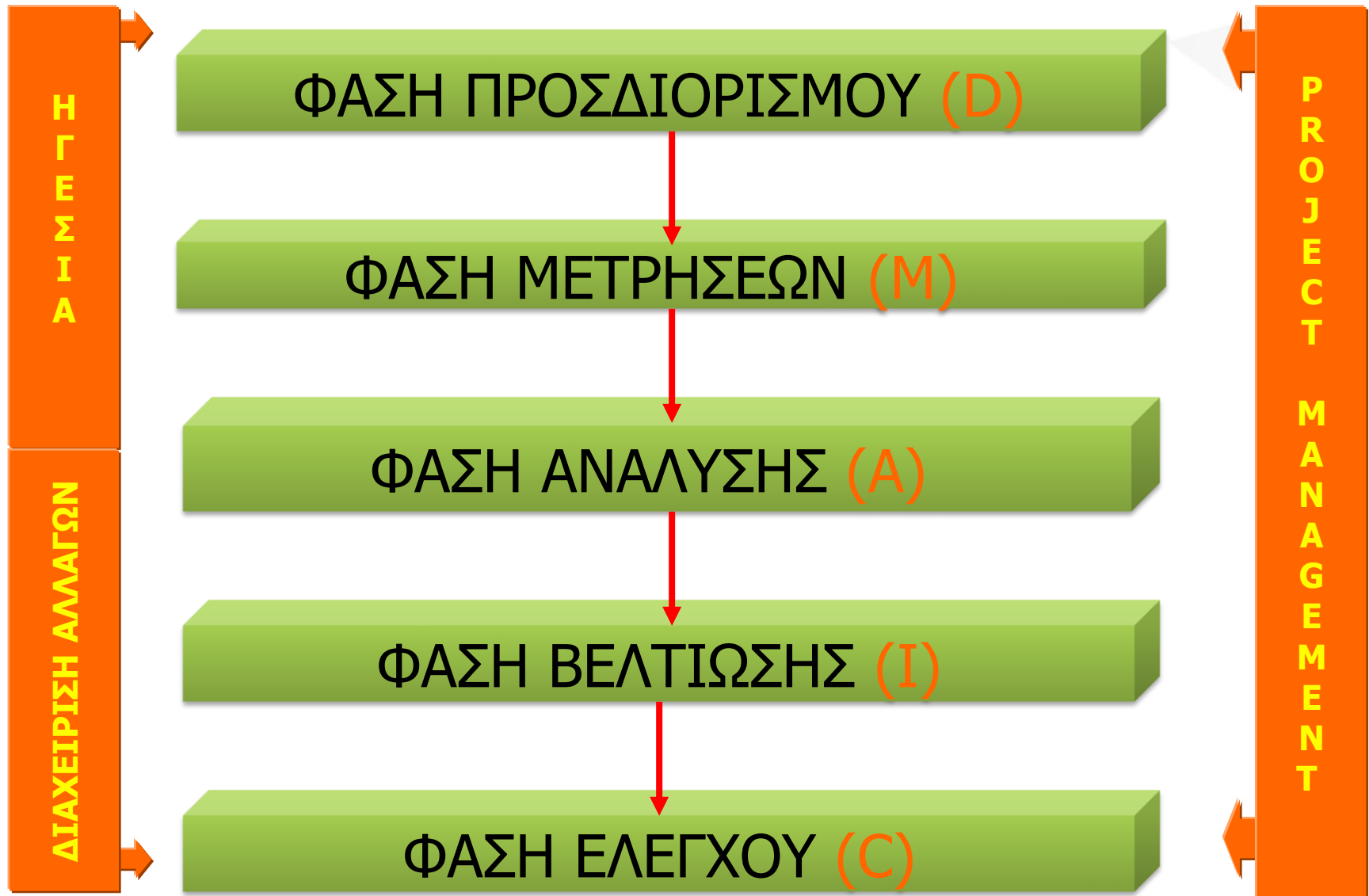


ΤΟ ΔΕΝΤΡΟ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ





ΟΙ 5 ΦΑΣΕΙΣ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗΣ PROJECT “6 SIGMA” (DMAIC)



Διεργασίες που
συνδέονται με τους
στρατηγικούς στόχους
της επιχείρησης



- ❖ Βελτίωση Ποιότητας Σπουδών
- ❖ Αυξημένη ικανοποίηση Φοιτητών
- ❖ Ανάπτυξη Προσωπικού
- ❖ Ανάπτυξη Ερευνητικού Έργου
- ❖ Εξεύρεση Πόρων

Αυτές είναι και οι διεργασίες που προσδίδουν αξία στον οργανισμό



ΣΥΝΔΕΣΗ ΣΤΟΧΩΝ ΜΕ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ

Εσωτερικές Διεργασίες	ΣΤΟΧΟΙ						
	ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΕΙΚΟΝΑΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ	ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΣΠΟΥΔΑΣΤΩΝ	ΑΥΞΗΣΗ ΑΡΙΘΜΟΥ ΕΡΕΥΝΩΝ	ΑΥΞΗΣΗ ΑΝΑΔΗΜΟΣΙ - ΕΥΣΕΩΝ ΕΡΕΥΝΩΝ	ΑΥΞΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΕ ΕΥΡΩΠΑΪΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ	ΒΕΛΤΙΩΣΗ CASH FLOW
Αξιολόγηση και Βελτίωση Εκπαιδευτικού Προγράμματος	X	X	X				
Υλοποίηση Μαθημάτων	X	X	X				
Διαχείριση Αιτήσεων Σπουδαστών για επιπλέον παροχές			X				
Σχεδιασμός και Υλοποίηση Ερευνών				X	X	X	X
Διάχυση Αποτελεσμάτων Ερευνών		X			X	X	X
Διαχείριση Επικοινωνίας		X			X		



1. Γιατί υπάρχει αυτή η διεργασία;
2. Ποια είναι τα αποτελέσματα της διεργασίας;
3. Ποιος είναι ο σκοπός που επιδιώκει η διεργασία;
4. Πως ο σκοπός συνδέεται με τους στρατηγικούς στόχους του οργανισμού;
5. *Η μεθοδολογία του Επιχειρηματικού Σχεδιασμού με τη χρήση των Χαρτών Στρατηγικής καλύπτει την ανάγκη για τον εντοπισμό των «κρίσιμων» διεργασιών που θα πρέπει να ενταχθούν σε ένα έργο BPM*



Με τον όρο «**έλεγχος**» εννοούμε τη συντήρηση της απόδοσης μιας διεργασίας, σε επίπεδα σταθερά, που καλύπτουν τις απαιτήσεις των «πελατών»

Οι βελτιώσεις των διεργασιών που δε διατηρούνται είναι άδικος κόπος. Σκοπός αυτής της φάσης είναι να διασφαλίσει τη διατήρηση των βελτιώσεων και να τις κάνει μέρος της καθημερινής επιχειρηματικής πρακτικής. Η επένδυση που έγινε πρέπει να διατηρηθεί και να αυξηθεί η αξία της με την πάροδο του χρόνου



ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΟΧΩΝ ΣΕ ΕΡΓΑ

ΣΤΟΧΟΙ	ΕΡΓΑ
ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	<ul style="list-style-type: none">• Συνεργασία με εξειδικευμένο φορέα για βελτίωση του Διδακτικού Υλικού• Εγκατάσταση Διαδραστικών Πινάκων• Έρευνα και Ενσωμάτωση καλών πρακτικών άλλων Πανεπιστημίων
ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΡΕΥΝΩΝ	<ul style="list-style-type: none">• Διαπίστευση Εργαστηρίων Πανεπιστημίου• Υλοποίηση Δράσεων Δικτύωσης με άλλους φορείς για λήψη τεχνογνωσίας• Οργάνωση γραφείου ευρωπαϊκών προγραμμάτων για επιχορήγηση ερευνών



ΒΑΣΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ ΦΑΣΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ

Τα βασικά σημεία της Φάσης Έλεγχος είναι:

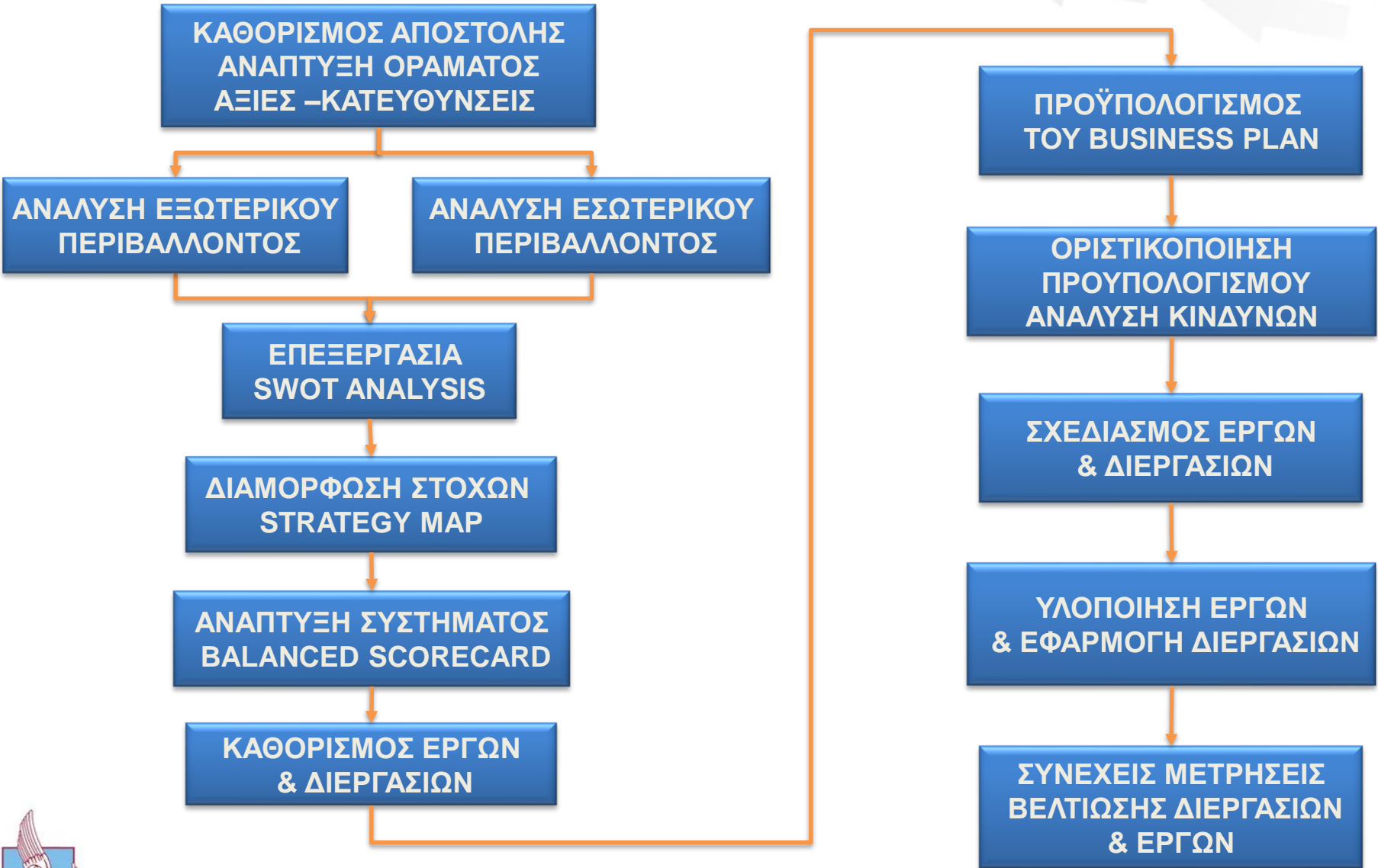
- Η πειθαρχία (σημαντικό: προσδιορισμός του process owner)
- Η τεκμηρίωση των βελτιώσεων
- Η καθιέρωση συνεχών μετρήσεων των διεργασιών
- Αποτελεσματικό audit διεργασιών
- Διεργασία συστηματικής ανασκόπησης από τη Διοίκηση



1. Ηγεσία
2. Κουλτούρα και Αξίες
3. Ποιότητα – Διεργασία – Διαδικασία – Project – KPI's
4. Ανθρώπινο Δυναμικό – Coaching
5. Διαχείριση Διεργασιών
- 6. Strategic Management– Στόχοι Ποιότητας**
7. Η διαμόρφωση της Κουλτούρας Ποιότητας



ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ



SWOT ANALYSIS

- ✓ Δυνατά Σημεία του Πανεπιστημίου
- ✓ Αδύνατα Σημεία του Πανεπιστημίου
- ✓ Ευκαιρίες Από Εξωτερικό Περιβάλλον
- ✓ Απειλές Από Εξωτερικό Περιβάλλον



ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΑΔΥΝΑΤΩΝ ΣΗΜΕΙΩΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΩΝ

1. Απουσία προγραμμάτων σπουδών που προσφέρονται εξ αποστάσεως
2. Μη επαρκής εκπαίδευση των μεταπτυχιακών και διδακτορικών φοιτητών σε θέματα soft skills
3. Χαμηλός βαθμός ικανοποίησης φοιτητών με την ποιότητα διδασκαλίας
4. Μη εξασφάλιση άριστων εισακτέων φοιτητών σε όλα τα προγράμματα σπουδών
5. Μη επαρκής ανάπτυξη δραστηριοτήτων επαγγελματικής κατάρτισης και δια βίου εκπαίδευσης
6. Μικρή αξιοποίηση του προγράμματος ERASMUS+
7. Έλλειψη μηχανισμών διασφάλισης ποιότητας σε όλους τους τομείς λειτουργίας
8. Περιορισμένοι οικονομικοί πόροι
9. Ανεπάρκεια ιδιόκτητων κτηριακών υποδομών
10. Περιορισμένη προσέλκυση ξένων φοιτητών και ακαδημαϊκών
11. Μη επαρκής στελέχωση σε μόνιμο ακαδημαϊκό και διοικητικό Προσωπικό



Σύστημα	Που δίνεται έμφαση
5. Webometrics	Ιδιαίτερο σύστημα που δίνει έμφαση στην ΔΙΑΔΥΚΤΙΑΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ του ΑΕΙ από μετρήσεις που γίνονται κατευθείαν στον ιστοχώρο του, αριθμός συνημμένων εγγράφων, επισκεψιμότητα, κ.λπ. (70%). Οι δημοσιεύσεις αποτελούν το άλλο 30%.
6. CWUR, Center for World University Rankings	Έμφαση στην ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ καθόσον το 50% αφορά στην επίτευξη διακρίσεων από τους αποφοίτους <u>μετά</u> το πανεπιστήμιο και επαγγελματικές θέσεις που έχουν καταλάβει. Ακολουθεί η ΕΡΕΥΝΑ με 40% και οι επιδόσεις του ΑΕΙ με 10%.
7. U - Multirank	Έμφαση στη ΑΠΟΔΟΣΗ (PERFORMANCE) του ΑΕΙ σε ευρύ πεδίο αντικειμένων με ιδιαίτερη επικέντρωση στους <u>οικονομικούς πόρους και ακαδημαϊκές δαπάνες</u> . Ποιοτική κατάταξη (Α - υψηλό, Β, C, D, E - χαμηλό). Χρησιμοποιείται για τη σύγκριση ΑΕΙ <u>ίδιας κατηγορίας</u> (π.χ. το ΕΜΠ δεν συγκρίνεται με το ΕΚΠΑ)
8. CHE Center for Higher Education	Αφορά ΑΕΙ στην Γερμανία. Χρήσιμο για αναφορά.
9. CWTS Leiden Ranking	Έμφαση στους ΒΙΒΛΙΟΜΕΤΡΙΚΟΥΣ Δείκτες με εις βάθος ανάλυση, παρέχοντας τη δυνατότητα στον χρήστη να επιλέξει κριτήρια ενδιαφέροντος (customization).



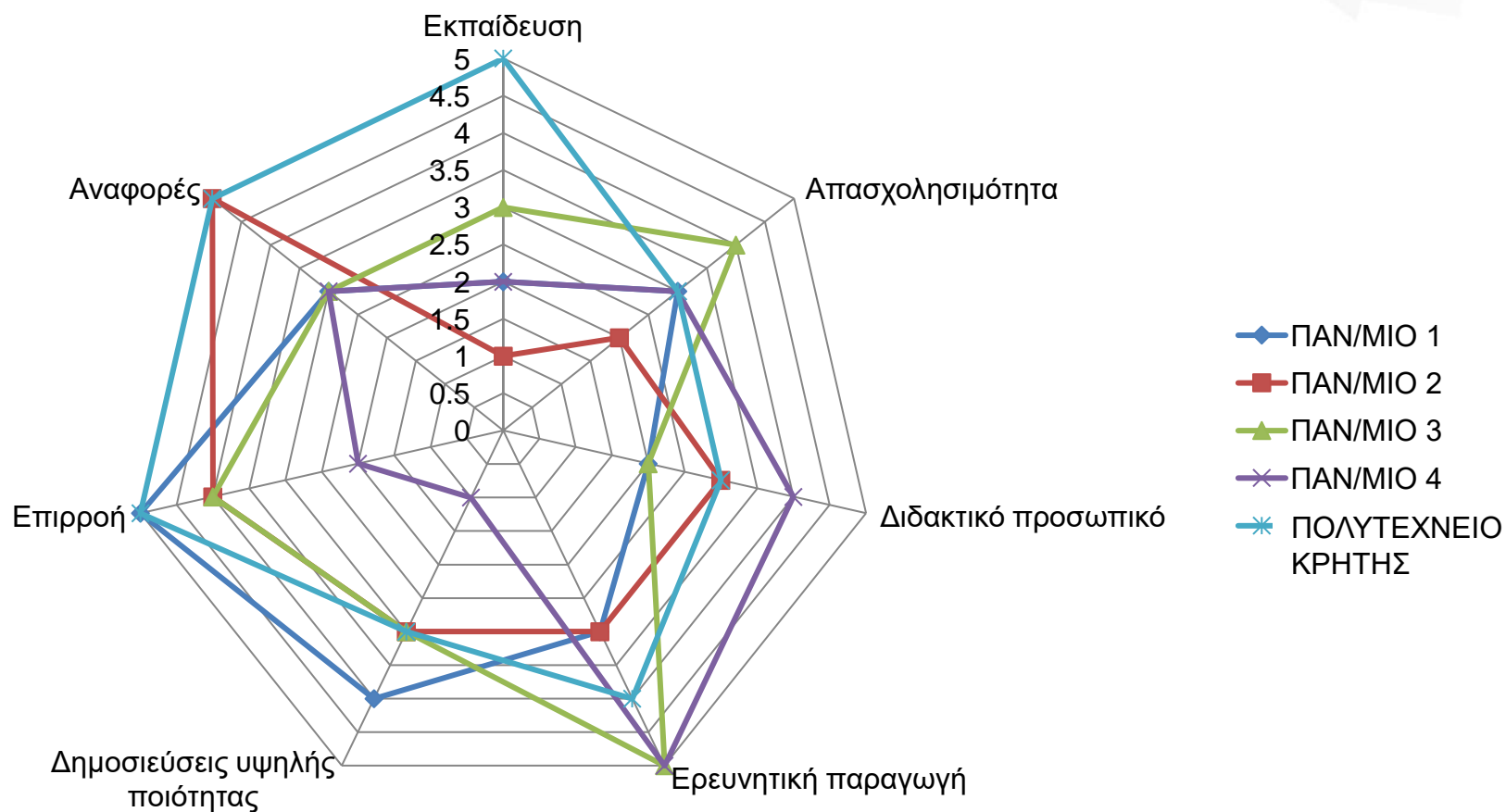
ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΣΧΟΛΩΝ ΚΑΤΑ WEBOMETRICS RANKING WEB OF UNIVERSITIES

ranking	<u>World Rank</u> ▲	<u>University</u>	<u>Det.</u>	<u>Impact Rank*</u>	<u>Openness Rank*</u>	<u>Excellence Rank*</u>
1	251	National and Kapodistrian University of Athens	»	482	86	219
2	261	Aristotle University of Thessaloniki	»	278	281	326
3	408	National Technical University of Athens	»	499	393	512
4	587	University of Patras (incl University of Western Greece)	»	770	382	732
5	691	University of Crete	»	1097	396	794
6	703	University of Ioannina	»	1198	483	744
7	939	University of Thessaly	»	1687	497	1071
8	1050	University of the Aegean	»	1428	931	1332
9	1071	Democritus University of Thrace	»	2218	697	1109
10	1139	Harokopio University of Athens	»	641	1542	2098
11	1413	Athens University of Economics and Business	»	1523	903	2210
12	1488	Technical University of Crete	»	2772	944	1722
13	1544	University of Piraeus	»	2216	1183	1984
14	1548	Agricultural University of Athens	»	3915	862	1495
15	1621	Hellenic Open University	»	1695	2092	2201
16	1814	University of Macedonia	»	2148	2562	2281
17	1837	International Hellenic University	»	3575	1641	1956
18	1986	University of West Attica	»	5345	954	1920
19	2210	University of Peloponnese	»	4080	1520	2603
20	2394	Ionian University	»	2543	2113	3443

Πηγή: <https://www.webometrics.info/en/europe/greece%20>, Έκδοση 2022

ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΙΣ ΠΑΡΑΜΕΤΡΩΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ

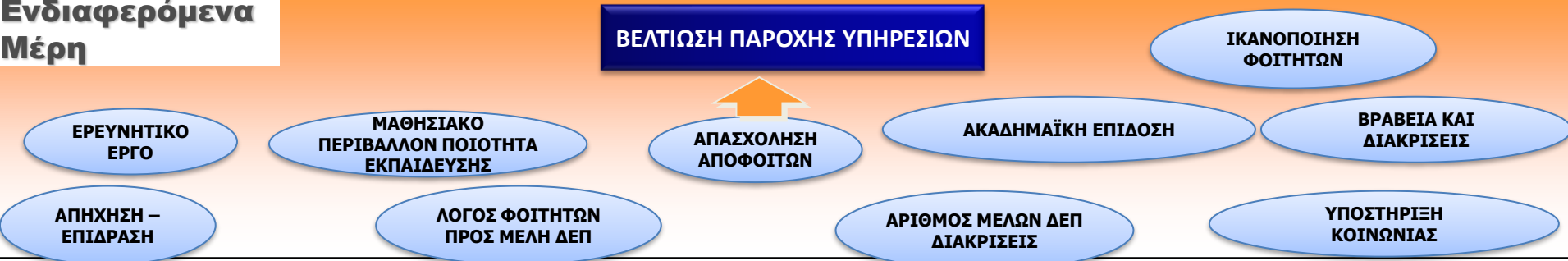


- ◆ ΠΑΝ/ΜΙΟ 1
- ΠΑΝ/ΜΙΟ 2
- ▲ ΠΑΝ/ΜΙΟ 3
- ✕ ΠΑΝ/ΜΙΟ 4
- ✱ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ



ΧΑΡΤΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ

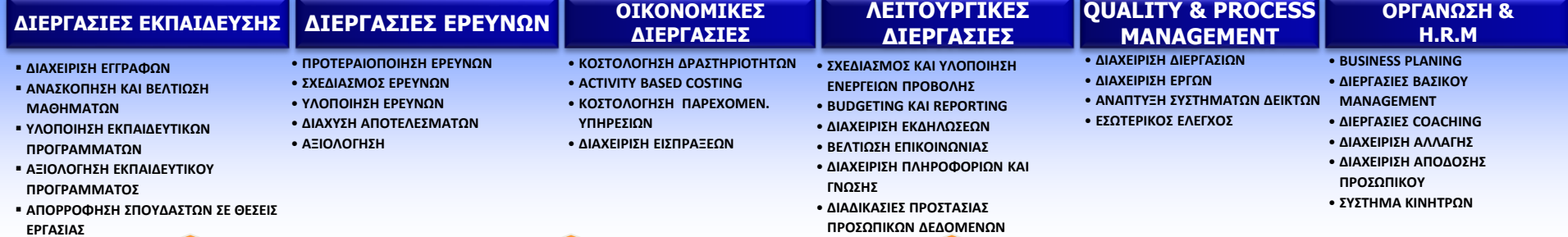
Ενδιαφερόμενα Μέρη



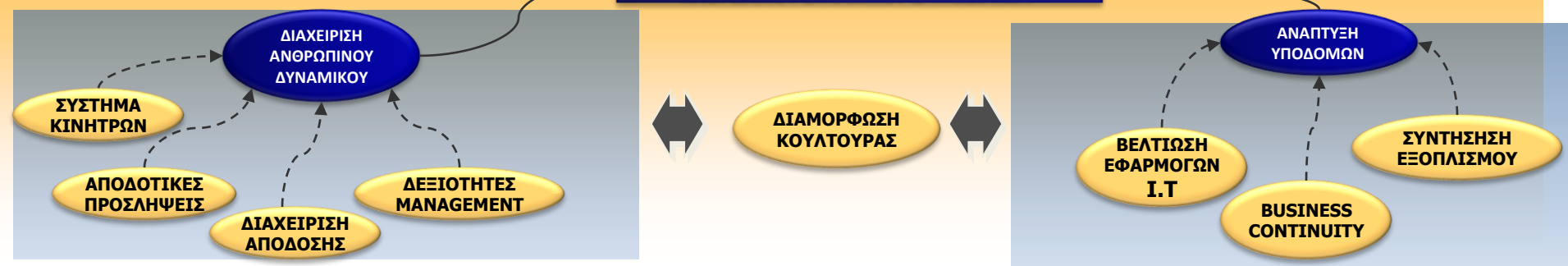
Χρηματοοικονομικά



Εσωτερικές Διεργασίες & Έργα



Ανθρώπινο Δυναμικό & Υποδομές



ΧΑΡΤΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ

Ενδιαφερόμενα Μέρη



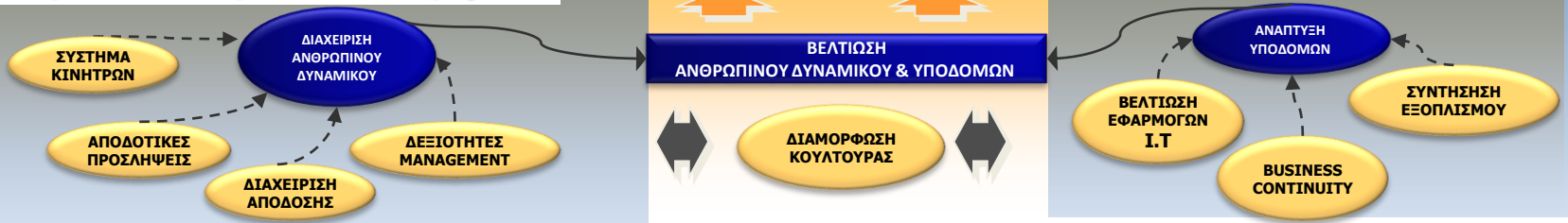
Χρηματοοικονομικά



Εσωτερικές Διεργασίες & Έργα



Ανθρώπινο Δυναμικό & Υποδομές



ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΙΚΤΩΝ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

A/A	ΣΤΟΧΟΙ	ΔΕΙΚΤΕΣ	ΤΙΜΕΣ
1	Ερευνητικό έργο	Το ερευνητικό έργο όπως αυτό αποτυπώνεται στον συνολικό αριθμό δημοσιεύσεων των καθηγητών και ερευνητών του κάθε πανεπιστημίου για μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο (π.χ. τα τελευταία πέντε χρόνια).	
2	Απήχηση – επίδραση	Σημαντικό στοιχείο και μεταβλητή αποτελεί η λεγόμενη «ετεροαναφορά» (citation). Σε αυτή την κατηγορία κριτηρίων δεν εξετάζεται το πόσα άρθρα έχουν γραφτεί από τους καθηγητές του πανεπιστημίου, αλλά κυρίως πόσες αναφορές του ονόματος και του έργου τους έχουν γίνει σε άρθρα και έρευνες άλλων συγγραφέων.	
3	Βραβεία και διακρίσεις	Η θέση ενός ιδρύματος μπορεί να μεταβληθεί σημαντικά επειδή μεμονωμένα μέλη της ακαδημαϊκής κοινότητας, ή και απόφοιτοί του, λαμβάνουν σημαντικές διακρίσεις και βραβεία (λαμβάνεται υπόψη και το μέγεθος του πανεπιστημίου).	
4	Διδασκαλία – μαθησιακό περιβάλλον και ποιότητα εκπαίδευσης	Παράδειγμα τέτοιου δείκτη είναι η αναλογία προπτυχιακών φοιτητών προς αριθμό καθηγητών. Όσο περισσότερο ανεβαίνει αυτός ο αριθμός, περισσότεροι φοιτητές αναλογούν σε έναν καθηγητή και κατά συνέπεια μειώνεται η ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης.	
5	Διεθνής διάσταση	Αξιολογεί την ύπαρξη ποσοστού αλλοδαπών φοιτητών στον συνολικό αριθμό φοιτητών ενός ιδρύματος καθώς και καθηγητών και ερευνητών που προέρχονται από την αλλοδαπή. Εάν ένα Πανεπιστήμιο θέλει να βελτιωθεί στους συγκεκριμένους δείκτες θα πρέπει να ενισχύσει την «εξωστρέφειά» του μέσω βελτίωσης της κινητικότητας φοιτητών και ακαδημαϊκού προσωπικού, όπως και όσο θα είναι αυτό εφικτό.	



ΣΥΝΔΕΣΗ ΣΤΟΧΩΝ ΜΕ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ

Εσωτερικές Διεργασίες	ΣΤΟΧΟΙ						
	ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΕΙΚΟΝΑΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ	ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΣΠΟΥΔΑΣΤΩΝ	ΑΥΞΗΣΗ ΑΡΙΘΜΟΥ ΕΡΕΥΝΩΝ	ΑΥΞΗΣΗ ΑΝΑΔΗΜΟΣΙ-ΕΥΣΕΩΝ ΕΡΕΥΝΩΝ	ΑΥΞΗΣΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΕ ΕΥΡΩΠΑΪΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ	ΒΕΛΤΙΩΣΗ CASH FLOW
Αξιολόγηση και Βελτίωση Εκπαιδευτικού Προγράμματος	X	X	X				
Υλοποίηση Μαθημάτων	X	X	X				
Διαχείριση Αιτήσεων Σπουδαστών για επιπλέον παροχές			X				
Σχεδιασμός και Υλοποίηση Ερευνών				X	X	X	X
Διάχυση Αποτελεσμάτων Ερευνών		X			X	X	X
Διαχείριση Εισπράξεων		X	X				X
Διαχείριση Επικοινωνίας		X			X		



ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΟΧΩΝ ΣΕ ΕΡΓΑ

ΣΤΟΧΟΙ	ΕΡΓΑ
ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	<ul style="list-style-type: none">• Συνεργασία με εξειδικευμένο φορέα για βελτίωση του Διδακτικού Υλικού• Εγκατάσταση Διαδραστικών Πινάκων• Έρευνα και Ενσωμάτωση καλών πρακτικών άλλων Πανεπιστημίων
ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΕΡΕΥΝΩΝ	<ul style="list-style-type: none">• Διαπίστευση Εργαστηρίων Πανεπιστημίου• Υλοποίηση Δράσεων Δικτύωσης με άλλους φορείς για λήψη τεχνογνωσίας• Οργάνωση γραφείου ευρωπαϊκών προγραμμάτων για επιχορήγηση ερευνών



- Ο Δημήτρης χτυπάει την πόρτα του γραφείου του Κώστα.
- «Πέρασε μέσα Δημήτρη. Έλα να τελειώνουμε με αυτή τη διαδικασία για να επιστρέψουμε στη δουλειά μας».
- Κώστας: Λοιπόν Δημήτρη πρέπει να κάνουμε την αξιολόγηση σύμφωνα με τα κριτήρια, για τα οποία δεν πολυσυμφωνώ αλλά τέλος πάντων.

Καλά πήγεστην Παραγωγικότητα, αλλά Δεν επικοινωνείς σωστά,
Δεν παίρνεις πρωτοβουλίες

- Δημήτρη: Σοβαρολογείς; Ένα παράδειγμα;
- Κώστας: Την Γενική Εικόνα λέμε τώρα

.....

Λοιπόν ελπίζω την επόμενη φορά να βελτιώσεις την Βαθμολογία σου



ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΩΝ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ - ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

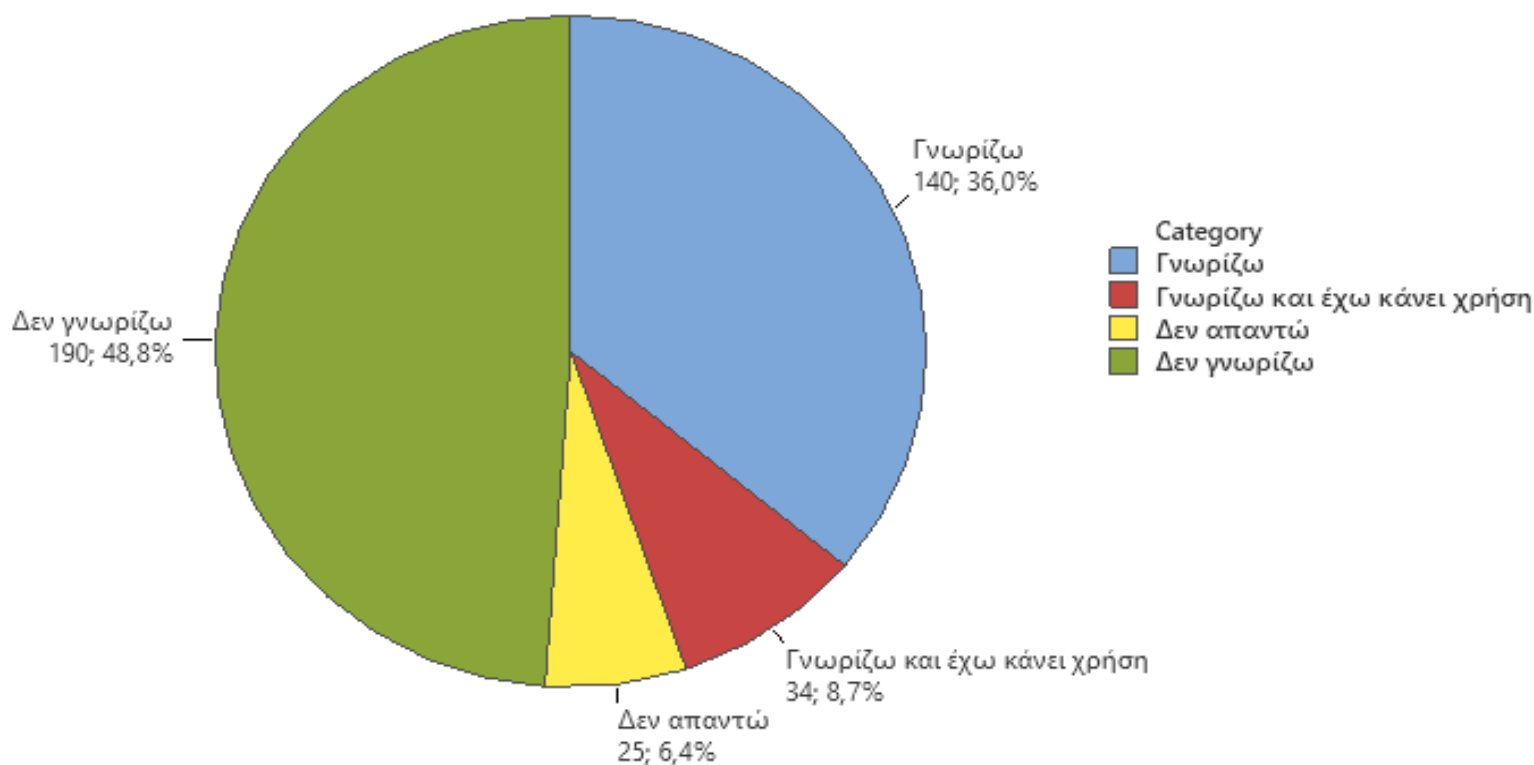
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ S.I.P.O.C.

No	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	INPUT	ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ	OUTPUT	ΠΕΛΑΤΕΣ
	S	I	P	O	C
1	ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ		ΑΝΑΦΟΡΑ ΣΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ	ΕΓΚΡΙΣΗ
2	ΤΕΧΝΙΚΟΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΟΜΑΔΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΠΙΘΑΝΟΤΗΤΑ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ			
3	ΤΕΧΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΕΩΝ			
4	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ	ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΑ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ			
5	ΤΕΧΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ - HRM	ΠΡΟΟΔΟΣ ΕΡΓΩΝ			
6	ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ	ΑΝΑΦΟΡΑ			
7	HRM ΤΕΧΝΙΚΗΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ			
8	ΤΕΧΝΙΚΗ Δ. HRM	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΔΡΑΣΕΩΝ			
9	HRM ΤΕΧΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ		ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	

ΤΕΛΟΣ

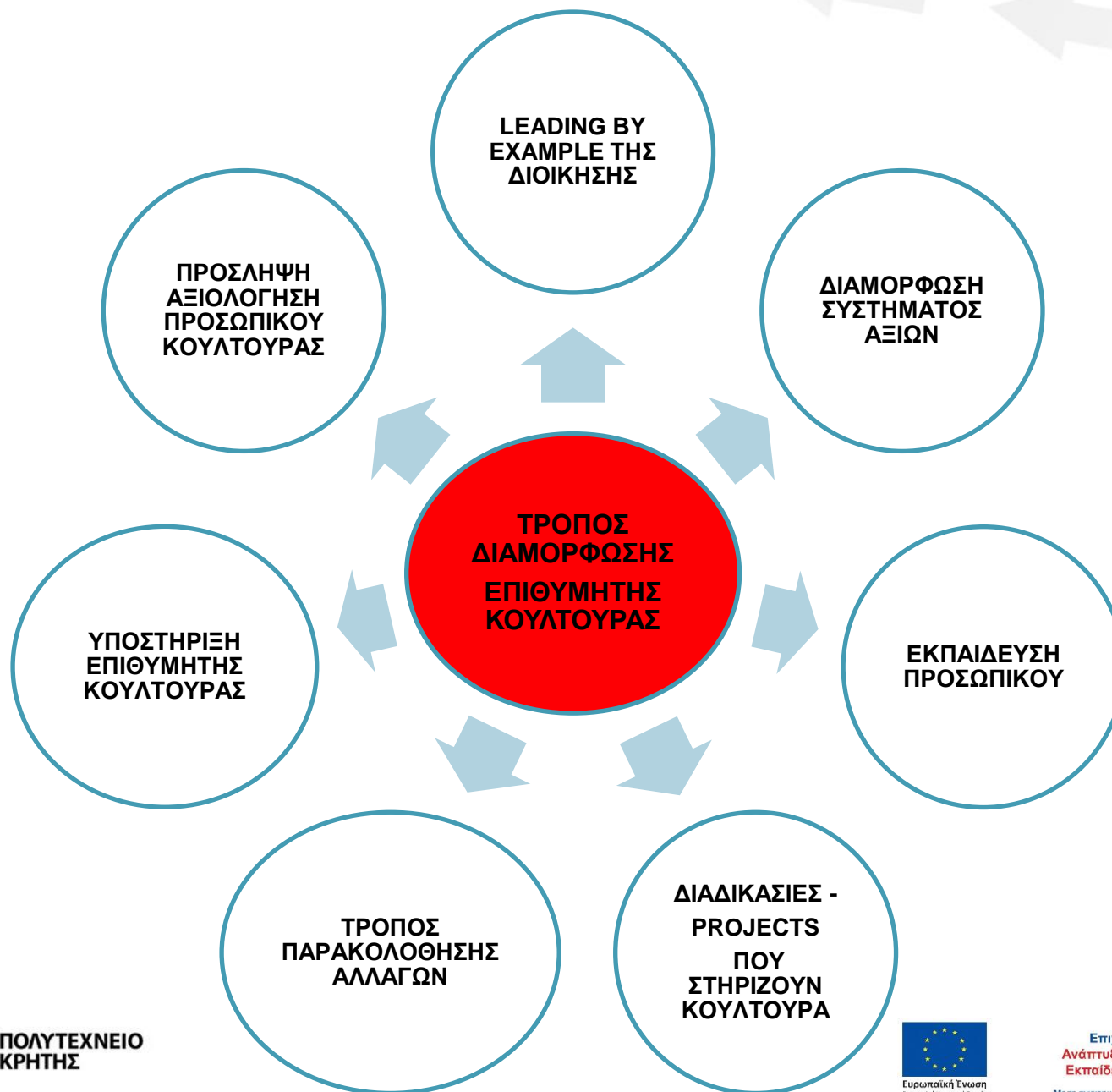
ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Γ.3.1 Γνώση ή/και Χρήση υπηρεσιών Ατομικής Συμβουλευτικής Σταδιοδρομίας



1. Ηγεσία
2. Κουλτούρα και Αξίες
3. Ποιότητα – Διεργασία – Διαδικασία – Project – KPI's
4. Ανθρώπινο Δυναμικό – Coaching
5. Διαχείριση Διεργασιών
6. Strategic Management– Στόχοι Ποιότητας
- 7. Η διαμόρφωση της Κουλτούρας Ποιότητας**





1. Διαδικασία Έρευνας Ικανοποίησης Φοιτητών
2. Ανάλυση σημαντικότητας Αποτελεσμάτων έρευνας
3. **Δέσμευση Διοίκησης**
4. Σχεδιασμός Δράσεων με βάση τα αποτελέσματα των ερευνών
5. Παρακολούθηση και Αξιολόγηση των Σχεδιασθεισών Δράσεων
6. Πιστοποίηση Μεταπτυχιακών προγραμμάτων
7. Διαδικασία Διακρίβωσης Εργαστηρίων
8. Ολοκληρωμένη Διεργασία Διαχείρισης Έρευνας
9. Παρακολούθηση Επαναπιστοποίησης Μεταπτυχιακών – Προπτυχιακών
10. Εφαρμογή του Κύκλου Ποιότητας
11. Συνεχές Benchmarking
12. Στοχοθέτηση με βάση την Ποιότητα
13. Η Δομημένη Επίλυση Προβλημάτων – Λήψης Αποφάσεων
14. Η εφαρμογή της Μεθοδολογίας SIPOC
15. Καθιέρωση KPI's για κάθε Διεργασία
16. Η εφαρμογή των Προτεραιοτήτων στην βελτίωση των Διεργασιών
17. Τακτική Ανασκόπηση – Συνεχής Βελτίωση



1. Κύκλος της Ποιότητας (Συνεχής Βελτίωση)
2. Φοιτητοκεντρικότητα
3. Επίλυση Προβλημάτων (Root Cause Analysis, Brainstorming)
4. Λήψη Αποφάσεων
5. Factual Decision
6. Statiscal Analysis (Σε ποια έκταση)
7. Risk Analysis
8. Factual Decision
9. Θεσπιση Στοχοθέτησης και Μεθοδολογία αξιοποίησης
10. Coaching Προσωπικού
11. Κανόνες Ποιοτικής Επικοινωνίας
12. Stress Management
13. Project Management Tools
14. SIPOC (ΠΠΣ κλπ)
15. One thing at a time
16. Pareto Analysis – First Thing First
17. Team Work
18. Culture Change Skills



ΑΡΧΕΣ BRAINSTORMING

1. Ο Αριθμός των συμμετεχόντων να είναι 7 ± 2
2. Το Θέμα Καταγράφεται Καθαρά
3. Δεν επιτρέπονται Χαρακτηρισμοί
4. Ζητείται η Παραγωγή όσων το Δυνατόν Περισσότερων Ιδεών
5. Ζητείται η Συμμέτοχη Όλων
6. Δεν επιτρέπεται το «Καπέλωμα»
7. Ο Καθένας Κτίζει στις Ιδέες του άλλου
8. Δημιουργία Συνέργιας
9. Ευχάριστη Ατμόσφαιρα – Θετικό κλίμα
10. Δημιουργία Consensus (Συναίνεσης κατά Σημαντική Πλειοψηφία)



CASE STUDY : ΙΕΡΑΡΧΕΙΣΤΕ ΤΑ ΕΡΓΑ

A/A	ΕΡΓΑ	Κριτήριο 1	Κριτήριο 2	Κριτήριο 3	Κριτήριο 4	Κριτήριο 5	
1	ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΥΠΟΔΟΜΩΝ IT						
2	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ ERP						
3	ΑΝΑΔΟΜΗΣΗ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ						
4	ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ						
5	ΠΡΟΣΛΗΨΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ						
6	PROJECT ΜΕΙΩΣΗΣ ΚΟΣΤΟΥΣ						
7	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ						



ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΙΕΡΑΡΧΗΣΗΣ ΕΡΓΩΝ

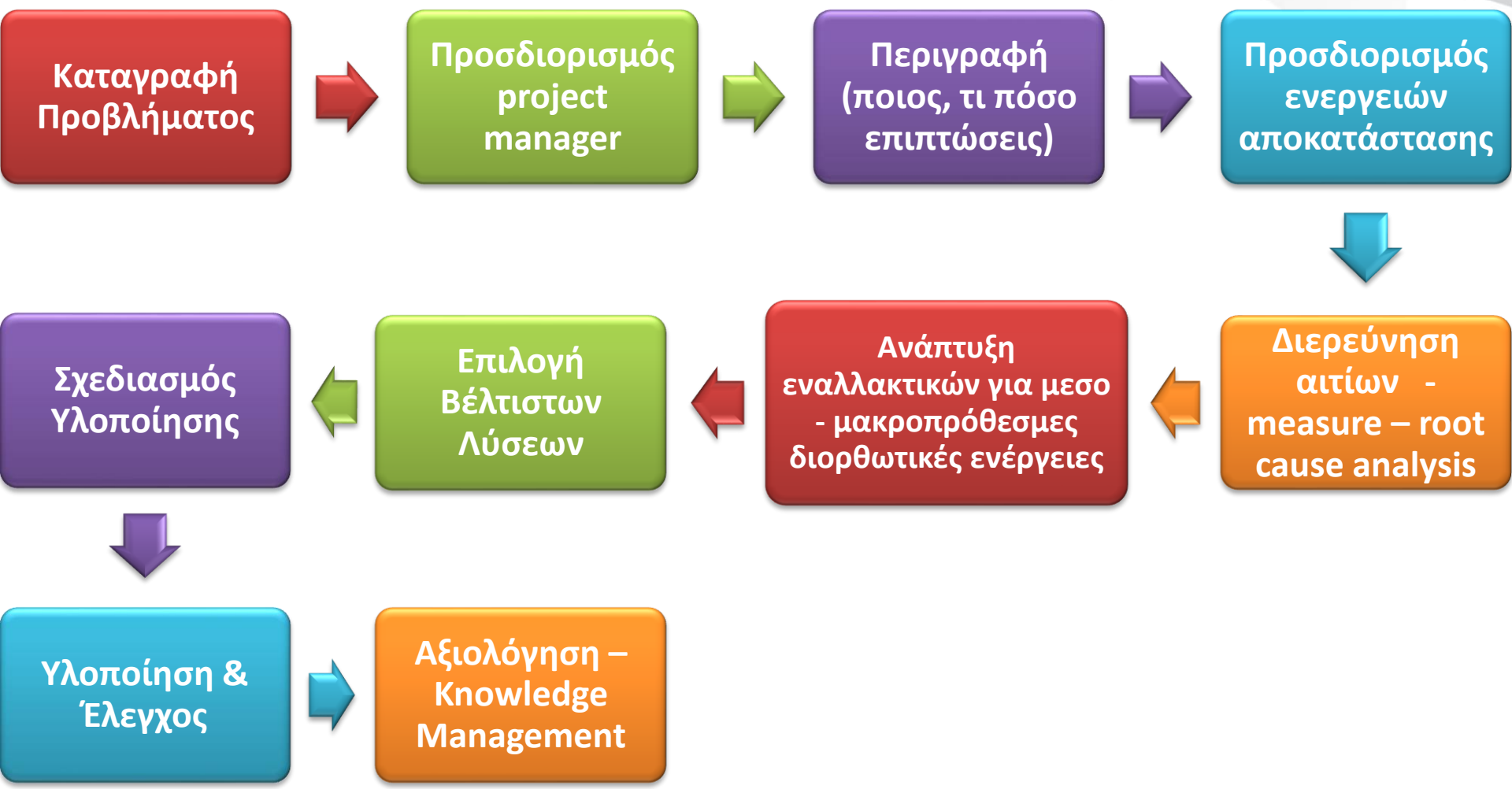
A/A	ΕΡΓΑ	Κριτήριο 1 Επίπτωση στην παραγωγικότητα	Κριτήριο 2 Επίδραση στις Πωλήσεις	Κριτήριο 3 Εξοικονόμηση Πόρων	Κριτήριο 4 Βαθμός Επείγοντος	Κριτήριο 5 Κόστος	M.O.
1	ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΥΠΟΔΟΜΩΝ IT	5	3	3	5	1	3,4
2	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΗ ERP	4	3	3	3	1	2,8
3	ΑΝΑΔΟΜΗΣΗ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ	1	5	2	4	3	3
4	ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ	4	4	3	4	2	3,4
5	ΠΡΟΣΛΗΨΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	3	3	3	3	4	3,2
6	PROJECT ΜΕΙΩΣΗΣ ΚΟΣΤΟΥΣ	1	5	5	5	2	3,6
	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	4	4	3	3	5	3,8



Ο ΚΥΚΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ



Η ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ



ROOT CAUSE ANALYSIS

- Θέτουμε διαδοχικά **γιατί**, μέχρις ότου δώσουμε την λύση στη ρίζα της αιτίας
- Συνήθως μέχρι 5 φορές

- **ΔΕΔΟΜΕΝΑ:**

Χάλασε ένα εξάρτημα μηχανής στο εργοστάσιο

- **ΜΗ ΠΡΟΝΟΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ:**

«Αντικαταστήστε το»

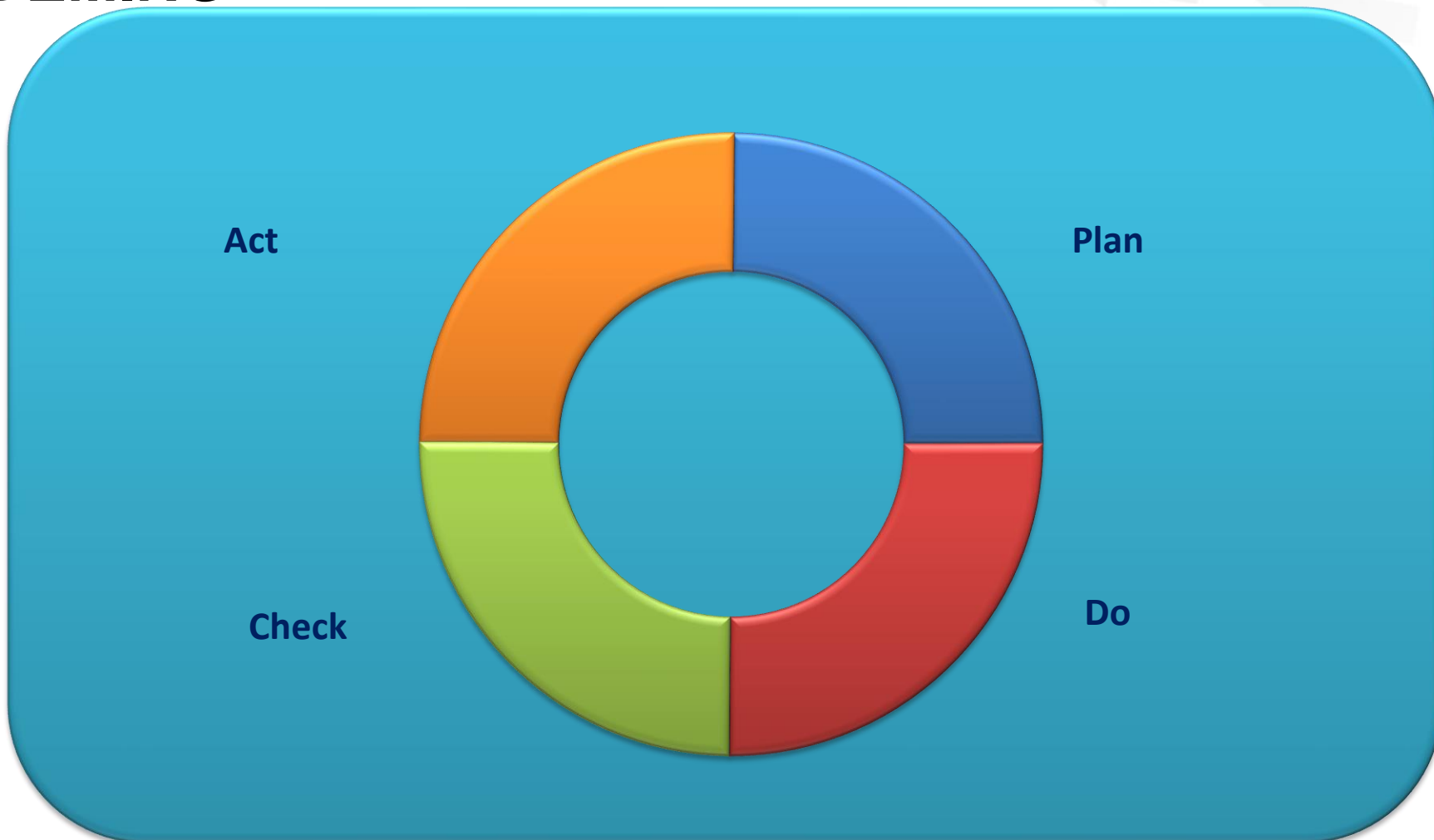
- **ROOT CAUSE ANALYSIS:**

Ανάλυση Ριζικού Αίτιου

CASE STUDY : ΜΝΗΜΕΙΟ ΟΥΑΣΙΓΚΤΟΝ – τα 5 ΓΙΑΤΙ



Ο ΚΥΚΛΟΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ DEMING



ΑΡΙΣΤΕΙΑ



Συνεχής Βελτίωση



CASE STUDY : ΦΟΙΤΗΤΟΚΕΝΤΡΙΚΟΤΗΤΑ

- Βαθμολογείστε με βάση τον Κύκλο Ποιότητα κατά Πόσον εφαρμόζεται η Φοιτητοκεντρικότητα
 1. Σχεδιασμός 8,9
 2. Εκτέλεση 7,8
 3. Αξιολόγηση 7,9
 4. Σχεδιασμός και Αξιολόγηση Δράσεων 8,8

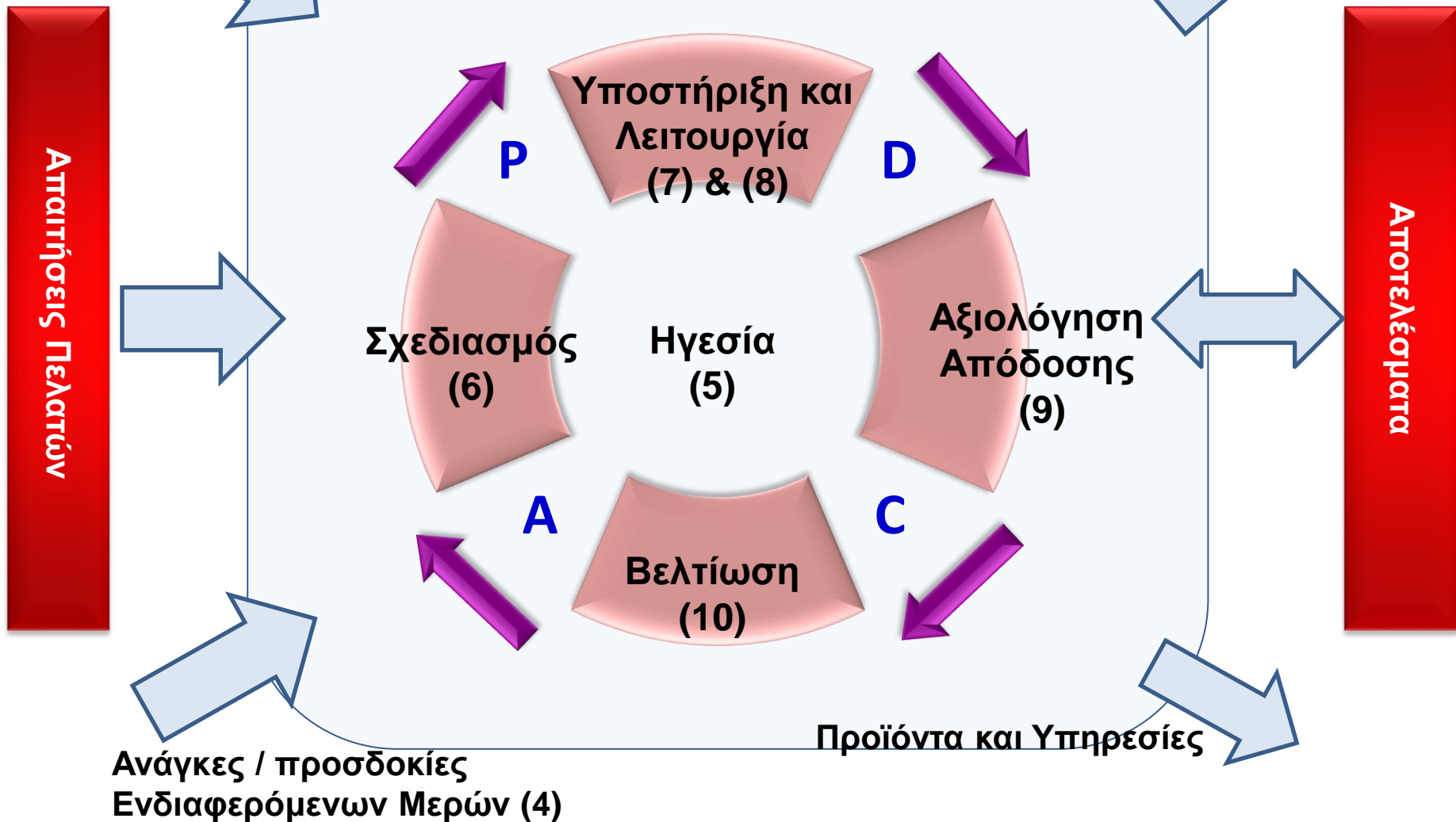


ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ PLAN - DO - CHECK - ACT ΣΤΟ ISO 9001

Το πλαίσιο λειτουργίας
του Οργανισμού (4)

Ικανοποίηση πελατών

Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (4)



1. Εναρμονίζεται με τους κύριους επιχειρησιακούς στόχους(Matrix)
2. Καθορισμός Process Owner
3. Διάγραμμα ροής
4. Καθορισμός Εμπλεκόμενων
5. Καθορισμός Inputs και Outputs, Προμηθευτών και Πελατών
6. Εντοπισμός Προβλημάτων
7. Επίλυση Προβλημάτων
8. Ενσωμάτωση του τρόπου επίλυσης στην Διαδικασία
9. Διασφάλιση ικανότητας – Καθορισμός κριτήριων επιτυχίας
10. Μείωση μεταβλητότητας
11. Αλληλεπιδρά Αποτελεσματικά με άλλες Διεργασίες.
12. Χρησιμοποιεί πληροφορίες βασισμένες σε γεγονότα
13. Ενσωματώνει κύκλους αξιολόγησης και βελτίωσης
14. Μηχανισμοί Ελέγχου : Audit – Check Lists
15. Γνώση του χρόνου –Γνώση του κόστους – Μέτρηση Ποιότητας – Σχεδιασμός βελτίωσης
16. Audit – customer satisfaction
17. Αρχεία Αποτελεσμάτων – ανάλυση Στοιχείων
18. Γνώση της επίπτωσης επί των εισερχόμενων της επομένης φάσης
19. Παρακίνηση – Διαχείριση απόδοσης εμπλεκόμενων – Δημιουργία πνεύματος ομάδας
20. Χρήση κατάλληλων εργαλείων βελτίωσης - τεχνολογίας – πόρων



ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΣΙΡΟΣ

ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΕΛΑΤΕΣ

ΚΑΤΑΣΚΕΥΑΣΤΗΣ → ΦΩΤΟΑΝΤΙΓΡΑΦΙΚΟ

ΦΩΤΟΑΝΤΙΓΡΑΦΑ ΕΞΕΙΣ Ο ΙΔΙΟΣ

ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗΣ ΕΙΔΩΝ ΓΡΑΦΕΙΟΥ → ΧΑΡΤΙ



ΑΡΧΕΙΟ

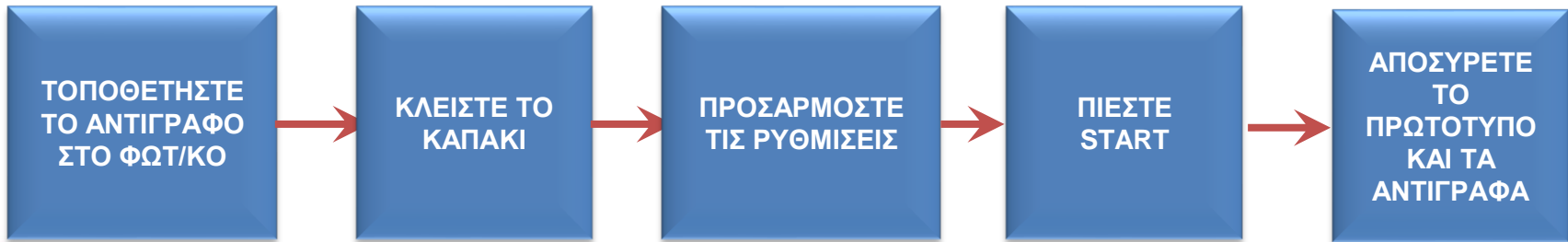
→ TONER

ΑΛΛΟΙ

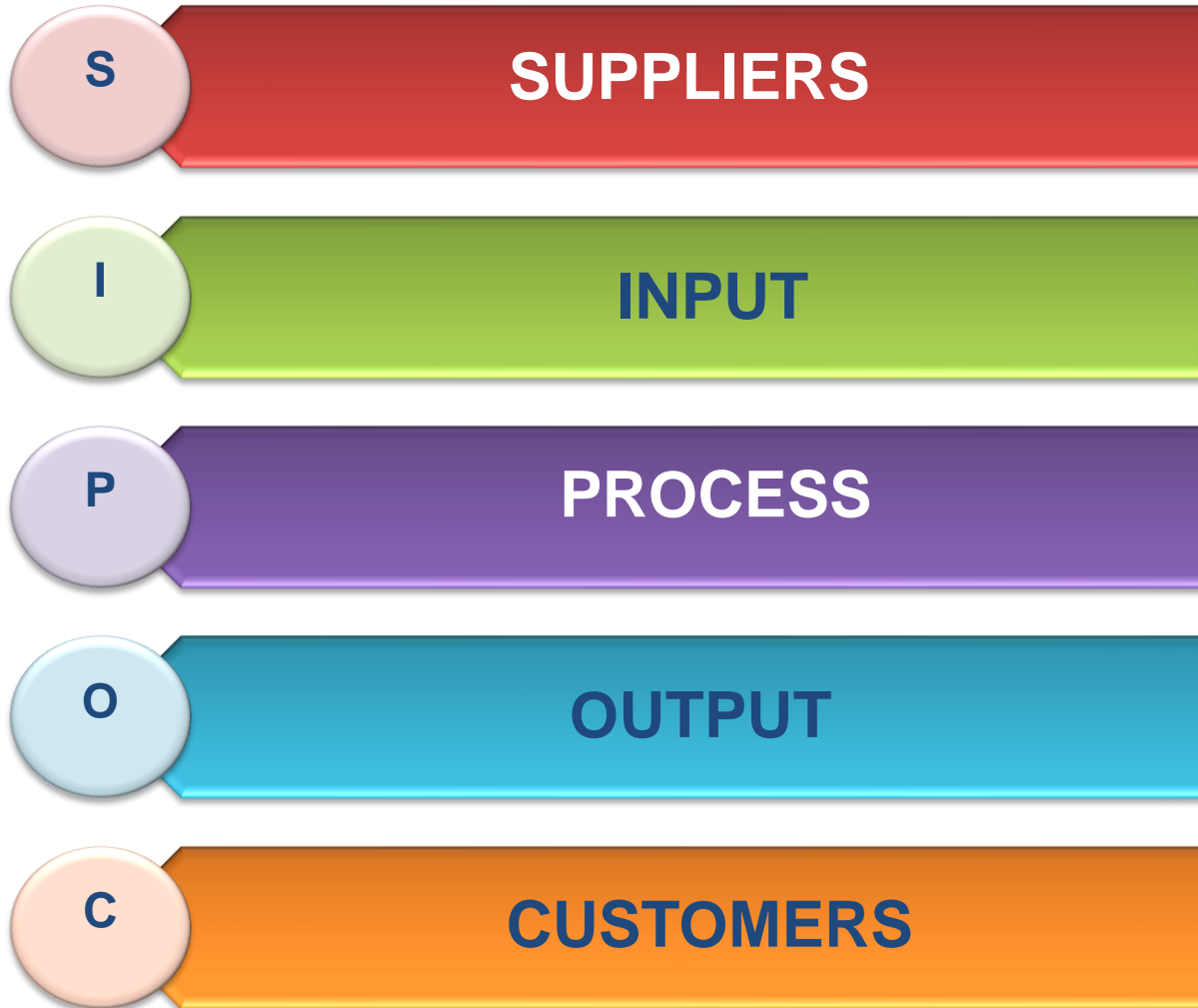
ΕΞΕΙΣ Ο ΙΔΙΟΣ → ΠΡΩΤΟΤΥΠΟ

ΔΕΗ → ΗΛΕΚΤΡΙΚΟ ΡΕΥΜΑ

ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ



ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ





S.I.P.O.C. ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕΤΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

No	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	INPUT	ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ	OUTPUT	ΠΕΛΑΤΕΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
	S	I	P	O	C	
1	ΕΘΑΑΕ	Έκθεση Εξωτερικής Αξιολόγησης & Πιστοποίησης	<p>ΕΝΑΡΞΗ</p> <p>ΜΕΛΕΤΗ ΣΥΣΤΑΣΕΩΝ ΜΟΔΙΠ/ΤΜΗΜΑ</p>	<ul style="list-style-type: none"> Συστάσεις προς θεραπεία 	Τμήμα	<ul style="list-style-type: none"> Επεξήγηση 1, 2
2	ΜΟΔΙΠ/ΤΜΗΜΑ	Επιλεγθείσες συστάσεις προς θεραπεία	<p>ΕΚΠΟΝΗΣΗ ΣΥΝΟΠΤΙΚΗΣ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ & ΑΠΟΤΙΜΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΜΗΜΑ</p>	<ul style="list-style-type: none"> Συνοπτική περιγραφή (Παραδοτέο 1) 	<ul style="list-style-type: none"> Φάκελος έκθεσης Παρακολούθησης 	
3	ΜΟΔΙΠ/ΤΜΗΜΑ	Επιλεγθείσες συστάσεις προς θεραπεία	<p>ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ SMART – ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΤΜΗΜΑ</p>	<ul style="list-style-type: none"> Καθορισμός Στόχων 	<ul style="list-style-type: none"> Φάκελος έκθεσης Παρακολούθησης 	<ul style="list-style-type: none"> Επεξήγηση 3
4	ΜΟΔΙΠ/ΤΜΗΜΑ	Επιλεγθείσες συστάσεις προς θεραπεία	<p>ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΔΡΑΣΕΩΝ ΑΝΑ ΣΤΟΧΟ ΤΜΗΜΑ</p> <p>Α</p>	<ul style="list-style-type: none"> Δράσεις ανά Στόχο Δείκτες ανά δράση 	<ul style="list-style-type: none"> Φάκελος έκθεσης Παρακολούθησης 	<ul style="list-style-type: none"> Επεξήγηση 4 Προτεινόμενη μεθοδολογία Balanced Scorecard

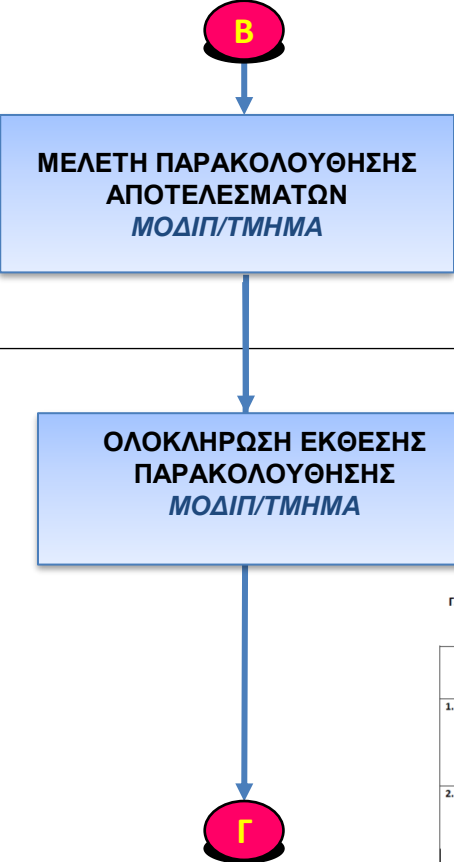
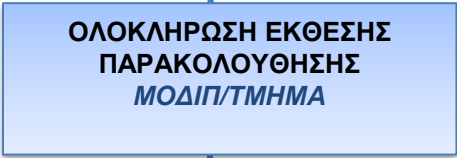


Σ.Ι.Ρ.Ο.Σ. ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕΤΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

No	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ S	INPUT I	ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ P	OUTPUT O	ΠΕΛΑΤΕΣ C	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ																																												
5	ΜΟΔΙΠ/ΤΜΗΜΑ	Επιλεχθείσες συστάσεις προς θεραπεία	<div style="text-align: center;">  ↓ <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #d9e1f2; margin: 10px auto; width: 150px;"> ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ) ΤΜΗΜΑ </div> ↓ </div>	<ul style="list-style-type: none"> Προσδιορισμός Υπευθυνοτήτων Προσδιορισμός Αναγκαίων πόρων Προσδιορισμός Χρονοδιαγράμματος 	<ul style="list-style-type: none"> Φάκελος έκθεσης Παρακολούθησης 	<ul style="list-style-type: none"> Επεξήγηση 5, 6 																																												
6	ΜΟΔΙΠ/ΤΜΗΜΑ	Επιλεχθείσες συστάσεις προς θεραπεία	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #d9e1f2; margin: 10px auto; width: 150px;"> ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΣΧΕΔΙΟΥ ΔΡΑΣΗΣ ΤΜΗΜΑ </div> ↓ <div style="text-align: center; font-size: small; margin-top: 5px;"> Β. Σχέδιο Δράσης (Πίνακας 1) </div> ↓ <div style="border: 1px solid black; margin: 10px auto; width: 100%;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ</th> <th style="width: 15%;">ΣΤΟΧΟΙ (Τι αναμένουμε να πετύχουμε;)</th> <th style="width: 15%;">ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ (Τι πρέπει να κάνουμε για να πετύχουμε τους στόχους;)</th> <th style="width: 15%;">ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ (Ποιος αναλαμβάνει κάθε ενέργεια;)</th> <th style="width: 15%;">ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ (Πότε;)</th> <th style="width: 15%;">ΑΝΑΓΚΑΙΟΙ ΠΟΡΟΙ (Ανθρώπινο δυναμικό, οικονομικοί πόροι, υλικά, κ.α.)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">1.</td> <td rowspan="2">1.1</td> <td>1.1.1</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1.1.2</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">1.2</td> <td>1.2.1</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>1.2.2</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="4">2.</td> <td rowspan="2">2.1</td> <td>2.1.1</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.1.2</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="2">2.2</td> <td>2.2.1</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2.2.2</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> </div> ↓ <div style="text-align: center;">  </div> </div>	ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ	ΣΤΟΧΟΙ (Τι αναμένουμε να πετύχουμε;)	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ (Τι πρέπει να κάνουμε για να πετύχουμε τους στόχους;)	ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ (Ποιος αναλαμβάνει κάθε ενέργεια;)	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ (Πότε;)	ΑΝΑΓΚΑΙΟΙ ΠΟΡΟΙ (Ανθρώπινο δυναμικό, οικονομικοί πόροι, υλικά, κ.α.)	1.	1.1	1.1.1				1.1.2				1.2	1.2.1				1.2.2				2.	2.1	2.1.1				2.1.2				2.2	2.2.1				2.2.2				<ul style="list-style-type: none"> Σχέδιο Δράσης (Παραδοτέο 2 - Πίνακας 1) 	<ul style="list-style-type: none"> Φάκελος έκθεσης Παρακολούθησης ΜΟΔΙΠ 	<ul style="list-style-type: none"> Επεξήγηση 7
ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ	ΣΤΟΧΟΙ (Τι αναμένουμε να πετύχουμε;)	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ (Τι πρέπει να κάνουμε για να πετύχουμε τους στόχους;)	ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ (Ποιος αναλαμβάνει κάθε ενέργεια;)	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ (Πότε;)	ΑΝΑΓΚΑΙΟΙ ΠΟΡΟΙ (Ανθρώπινο δυναμικό, οικονομικοί πόροι, υλικά, κ.α.)																																													
1.	1.1	1.1.1																																																
		1.1.2																																																
	1.2	1.2.1																																																
		1.2.2																																																
2.	2.1	2.1.1																																																
		2.1.2																																																
	2.2	2.2.1																																																
		2.2.2																																																



Σ.Ι.Ρ.Ο.Σ. ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕΤΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

No	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ S	INPUT I	ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ P	ΟΥΤΡΥΤ O	ΠΕΛΑΤΕΣ C	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
7	ΜΟΔΙΠ/ΤΜΗΜΑ	Σχέδιο Δράσης	 <p style="text-align: center;">ΜΕΛΕΤΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΜΟΔΙΠ/ΤΜΗΜΑ</p> <p style="text-align: center;">ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΕΚΘΕΣΗΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΜΟΔΙΠ/ΤΜΗΜΑ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Μελέτη Αποτελεσμάτων (Παραδοτέο 3 – Πίνακας 2) <ul style="list-style-type: none"> ○ Αποτύπωση ενεργειών που πραγματοποιήθηκαν ○ Καταγραφή αποτελεσμάτων ○ Αξιολόγηση αποτελεσμάτων & Βαθμού επίτευξης στόχων (%) 	<ul style="list-style-type: none"> • Φάκελος έκθεσης Παρακολούθησης 	Επεξήγηση 8
8	ΜΟΔΙΠ/ΤΜΗΜΑ	Σχέδιο Δράσης	 <p style="text-align: center;">ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΕΚΘΕΣΗΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΜΟΔΙΠ/ΤΜΗΜΑ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Έκθεση Παρακολούθησης <i>Ενιαίο κείμενο με Περιγραφή, Πίνακα 1 και Πίνακα 2</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • Φάκελος έκθεσης Παρακολούθησης 	ΕΘΑΑΕ: Έκθεση Παρακολούθησης Οδηγίες σύνταξης & έντυπα, 2020

Γ. Παρακολούθηση Αποτελεσμάτων (Πίνακας 2)

ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΘΕΙΣΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	ΕΠΙΤΕΥΧΟΝΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΒΑΘΜΟΣ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ ΣΤΟΧΩΝ (%)
1.	1.1.1	1.1	
	1.1.2		
	1.2.1	1.2	
	1.2.2		
2.	2.1.1	2.1	
	2.1.2		
	2.2.1	2.2	
	2.2.2		



S.I.P.O.C. ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕΤΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

No	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ S	INPUT I	ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ P	OUTPUT O	ΠΕΛΑΤΕΣ C	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
9	ΜΟΔΙΠ	Έκθεση Παρακολούθησης	<p>ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΕΚΘΕΣΗΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ στην ΕΘΑΑΕ ΜΟΔΙΠ</p> <p>ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΑΕΙ ΜΟΔΙΠ</p> <p>ΤΕΛΟΣ</p>	• Έκθεση Παρακολούθησης	ΕΘΑΑΕ	Επεξήγηση 9
10	ΜΟΔΙΠ	Έκθεση Παρακολούθησης	<p>ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΑΕΙ ΜΟΔΙΠ</p> <p>ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΕΚΘΕΣΗΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ στην ΕΘΑΑΕ ΜΟΔΙΠ</p> <p>ΤΕΛΟΣ</p>	• Έκθεση Παρακολούθησης	Πληροφοριακό Σύστημα	Επεξήγηση 9



ΕΠΕΞΗΓΗΣΕΙΣ

1. Μετά την πραγματοποίηση της εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης του ΠΠΣ του Ιδρύματος, η ΜΟΔΙΠ πρέπει να μελετήσει προσεκτικά την Έκθεση Εξωτερικής Αξιολόγησης & Πιστοποίησης και να αποφασίσει σε συνεργασία με τη διοίκηση του Ιδρύματος/ακαδημαϊκής μονάδας την υιοθέτηση μέρους ή και του συνόλου των συστάσεων της Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης & Πιστοποίησης, προκειμένου να καταρτίσει στη συνέχεια ένα Σχέδιο Δράσης.
2. **Συστάσεις:** οι κατευθύνσεις που έχει διατυπώσει η Επιτροπή Εξωτερικής Αξιολόγησης & Πιστοποίησης και στοχεύουν στο να οδηγήσουν το Ίδρυμα/ακαδημαϊκή μονάδα στην επίτευξη του προσδοκώμενου αποτελέσματος.
3. **Στόχοι:** οι επιθυμητές αλλαγές που αναμένεται να προκύψουν από την ολοκλήρωση των προγραμματισμένων ενεργειών που έχουν σχεδιαστεί για την υλοποίηση των εν λόγω συστάσεων. Οι στόχοι πρέπει να πληρούν τα SMART κριτήρια και να είναι:
 - ο **Συγκεκριμένοι** (Specific) - να ορίζουν τι ακριβώς πρέπει να επιτευχθεί
 - ο **Μετρήσιμοι** (Measurable) - να είναι εφικτό να μετρηθούν με όρους χρόνου, ποιότητας, ποσότητας, οικονομικών πόρων κ.λπ
 - ο **Επιτεύξιμοι** (Achievable) - να είναι ρεαλιστικοί, δεδομένων των συνθηκών που υπάρχουν στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον του Ιδρύματος, αλλά και των πόρων που διαθέτει (ανθρώπινων, οικονομικών, κ.λπ.)
 - ο **Σχετικοί** (Relevant) με την απόδοση του Ιδρύματος
 - ο **Χρονικά προσδιορίσιμοι** (Time - Bound) - με συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα (αρχή και τέλος, καθώς και ενδιάμεσα χρονικά ορόσημα ελέγχου)
1. **Δράσεις:** προγραμματισμένες ενέργειες για την επίτευξη των στόχων. Ενδέχεται να υπάρχουν περισσότερες από μία προγραμματισμένες δράσεις για ένα στόχο.
2. **Αναγκαίοι πόροι** - πόροι που απαιτούνται, όπως οικονομικοί, ανθρώπινο δυναμικό κ.λπ. για την υλοποίηση της προβλεπόμενης δράσης.
3. **Χρονοδιάγραμμα:** δηλώνει το χρονικό διάστημα κατά το οποίο αναμένεται να επιτευχθεί ο στόχος.
4. Το Σχέδιο Δράσης των ΠΠΣ συντάσσεται από την ακαδημαϊκή ομάδα και αποστέλλεται στη ΜΟΔΙΠ για τις αναγκαίες ενέργειες στο πλαίσιο της εσωτερικής αξιολόγησης.
5. Μετά την πάροδο δύο ετών από την ημερομηνία της πιστοποίησης, η ΜΟΔΙΠ/ακαδημαϊκή μονάδα αποτιμά τις ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν, την πρόοδο που έχει συντελεστεί κατά την εφαρμογή του Σχεδίου Δράσης (Πίνακας 1) και συντάσσει τον πίνακα «Παρακολούθηση Αποτελεσμάτων» (Πίνακας 2). Ειδικότερα, ο Πίνακας 2 περιλαμβάνει τα ακόλουθα:
 - ο τα αποτελέσματα που έχουν επιτευχθεί,
 - ο βαθμό επίτευξης των αποτελεσμάτων,
 - ο τις ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν για τη συμμόρφωση ως προς τις συστάσεις της εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης
6. Η Έκθεση Παρακολούθησης, αφού οριστικοποιηθεί, μετά από συνεργασία της ΜΟΔΙΠ και της ακαδημαϊκής μονάδας (όπου απαιτείται), αποστέλλεται στην ΕΘΑΑΕ από τη ΜΟΔΙΠ και δημοσιεύεται στην ιστοσελίδα του Ιδρύματος, ως συνοδευτικό έγγραφο της Έκθεσης Εξωτερικής Αξιολόγησης & Πιστοποίησης.



S.I.P.O.C. ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ ΠΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

No	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	INPUT	ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ	OUTPUT	ΠΕΛΑΤΕΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
	S	I	P	O	C	
1	<ul style="list-style-type: none"> • ΜΟΔΙΠ • ΕΘΑΑΕ 	<ul style="list-style-type: none"> • Υπόδειγμα Πολιτικής ποιότητας ΠΜΣ (εκπονηθεί από ΜΟΔΙΠ, στα πλαίσια του αντίστοιχου Σχεδίου για ΠΠΣ του ΑΕΙ) • Υπόδειγμα Στοχοθεσίας Ποιότητας ΕΘΑΑΕ 	<p>ΕΝΑΡΞΗ</p> <p>ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ & ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ ΔΗΤΗΣ ΠΜΣ/ΣΕ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Εκπόνηση Πολιτικής Ποιότητας • Κατάρτιση Στοχοθεσίας Ποιότητας του ΠΜΣ 	<ul style="list-style-type: none"> • Φάκελος Υποβολής • ΜΟΔΙΠ 	<p>Ειδικά σημεία αναφοράς:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Προγραμματισμός στόχων και δράσεων του ΠΜΣ • Τρόποι επικοινωνίας της Πολιτικής Ποιότητας του ΠΜΣ
2	<p>ΜΟΔΙΠ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Υποδείγματα σχεδιασμού δομής, οδηγού σπουδών, περιγραμμάτων, στοιχείων διδακτικού προσωπικού • Στοιχεία αγοράς 	<p>ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΠΜΣ ΔΗΤΗΣ ΠΜΣ/ΣΕ</p> <p>>></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Σχεδιασμός Δομής του ΠΜΣ: μαθήματα, κατηγορίες μαθημάτων, απονομή ECTS, προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα σύμφωνα με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων (ΕΠΠ), πρακτική άσκηση, ευκαιρίες κινητικότητας • Έρευνα για δεδομένα της αγοράς εργασίας ως προς την απασχόληση των αποφοίτων, διεθνή εμπειρία σε συναφές επιστημονικό πεδίο • Εκπόνηση Οδηγού Σπουδών του ΠΜΣ • Εκπόνηση Περιγραμμάτων μαθημάτων και διπλωματικής εργασίας • Συγκέντρωση και τυποποίηση στοιχείων διδακτικού προσωπικού 	<ul style="list-style-type: none"> • Φάκελος Υποβολής • ΜΟΔΙΠ 	<p>Ειδικά σημεία αναφοράς:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ακαδημαϊκή φυσιογνωμία και προσανατολισμός του ΠΜΣ • Ερευνητικά αντικείμενα που αξιοποιούνται • Σχεδιασμός και τρόπος αξιολόγησης • Τρόπος γνωμοδότησης αποφοίτων • Πηγές που χρησιμοποιούνται • Συγκριτική αξιολόγηση με άλλα ΠΜΣ • Ορθολογικά κατανεμημένη 'υλη



1. Διαδικασία Έρευνας Ικανοποίησης Φοιτητών
2. Ανάλυση σημαντικότητας Αποτελεσμάτων έρευνας
3. **Δέσμευση Διοίκησης**
4. Σχεδιασμός Δράσεων με βάση τα αποτελέσματα των ερευνών
5. Παρακολούθηση και Αξιολόγηση των Σχεδιασθεισών Δράσεων
6. Πιστοποίηση Μεταπτυχιακών προγραμμάτων
7. Διαδικασία Διακρίβωσης Εργαστηρίων
8. Παρακολούθηση Επαναπιστοποίησης Μεταπτυχιακών – Προπτυχιακών
9. Εφαρμογή του Κύκλου Ποιότητας
10. Συνεχές Benchmarking
11. Στοχοθέτηση με βάση την Ποιότητα
12. Η Εφαρμογή της αρχής της συνεχούς βελτίωσης στην πράξη
13. Δομημένη Επίλυση Προβλημάτων – Λήψης Αποφάσεων
14. Η εφαρμογή της Μεθοδολογίας SIPOC
15. Η εφαρμογή των Προτεραιοτήτων στην βελτίωση των Διεργασιών
16. Τακτική Ανασκόπηση – Συνεχής Βελτίωση



ΝΙΚΟΛΑΟΣ Ι.ΜΙΧΑΛΟΛΙΑΚΟΣ

Χημικός Μηχανικός Ε.Μ.Π.
Managing Director

Διεύθυνση: Τυρνάβου & Σαρανταπόρου 1^Α, 145 65,

Άγιος Στέφανος

Τηλ: 210 6216997

Κιν: 694 4528455

Email: aq@aq.gr

Site: www.aq.gr

