



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

# ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Εισηγητής: Νικόλαος Ι. Μιχαλολιάκος



ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ  
ΚΡΗΤΗΣ

# A Q S

Advanced Quality Services Ltd.  
ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

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

- 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**.



# ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ

- 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).



# ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

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



# ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ / ΑΝΑΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΣΕ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΑ ΙΔΡΥΜΑΤΑ 2/2



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΠΑΤΡΩΝ  
UNIVERSITY OF PATRAS



ΧΑΡΟΚΟΠΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
HAROKOPIO UNIVERSITY



ΔΗΜΟΚΡΕΙΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΡΑΚΗΣ  
DEMOCRITUS UNIVERSITY OF THRACE



ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ  
ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ  
ΕΙΔΙΚΟΣ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΟΣ  
ΚΟΝΔΥΛΙΩΝ ΕΡΕΥΝΑΣ



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΑΙΓΑΙΟΥ



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΔΥΤΙΚΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ  
UNIVERSITY OF WEST ATTICA



ΔΙΕΘΝΕΣ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ



ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ



ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ  
ΚΡΗΤΗΣ



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Αναπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,  
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης





**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 ΟΤΑ** (ΕΜΑΣ)  
ΔΙΔΑΣΤΗΡΙΑ ΚΟΡΙΝΘΟΥ Α.Ε.

**mitsubishi**

**CALDA**  
ENERGY

**polyeco**  
waste management

**BIC**

**FAMAR**  
HEALTH CARE SERVICES

**CABLEL**

**Holiday Inn**  
HOTELS - RESORTS



**AKTOR**

**ST. JUDE MEDICAL**  
MORE CONTROL. LESS RISK.

**frieslandfoods**

**KOSMOCAT**

**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**  
GROUP

**ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑ ΗΠΕΙΡΟΥ**  
HELLENIC REPUBLIC  
REGION OF EPIRUS

**ΕΥΔΑΠ**



**MEFAL**  
PHARMA DEPOT

**ΣΣΥ.ΦΑ**  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ  
ΟΜΙΛΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

**aldemar**  
HOTELS & SPA

**YALCO**  
ΣΑΡΑΚΑΚΗΣ Α. ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΥ & ΥΙΟΥ Α.Ε.

**DELATOLAS EXPRESS CARGO**  
κρούση  
σταθερή Ένωση

# ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟ ΠΕΛΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ





1. Η έννοιες Διεργασίας – Διαδικασίας – Project – KPI's
2. Συστήματα Ranking Πανεπιστημίων
3. Strategic Management– Στόχοι Ποιότητας
4. Οι Κύριες Διεργασίες – Ιεράρχηση των Διεργασιών
5. Η μεθοδολογία SIPOC
6. Ο Κύκλος Ποιότητας – Οι 8 Αρχές της Ποιότητας
7. Ηγεσία — Κουλτούρα Ποιότητας



# ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗΣ ΑΡΙΣΤΕΙΑΣ

Για ποιο επίπεδο Ηγεσίας μιλάμε ;



## ΔΙΟΙΚΗΣΗ & ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

## ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ

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

## ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ:

Ο τρόπος Υλοποίησης της Διεργασίας



# ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

- Τι διαφέρει η Διεργασία από το Έργο
- Τι Διαφέρει η Διαδικασία από την Διεργασία
- Ποιο μοντέλο Διεθνούς Αξιολόγησης έχετε επιλέξει για να αξιοποιείστε
- Με ποια κριτήρια θα επιλέξετε το μοντέλο διεθνούς Αξιολόγησης





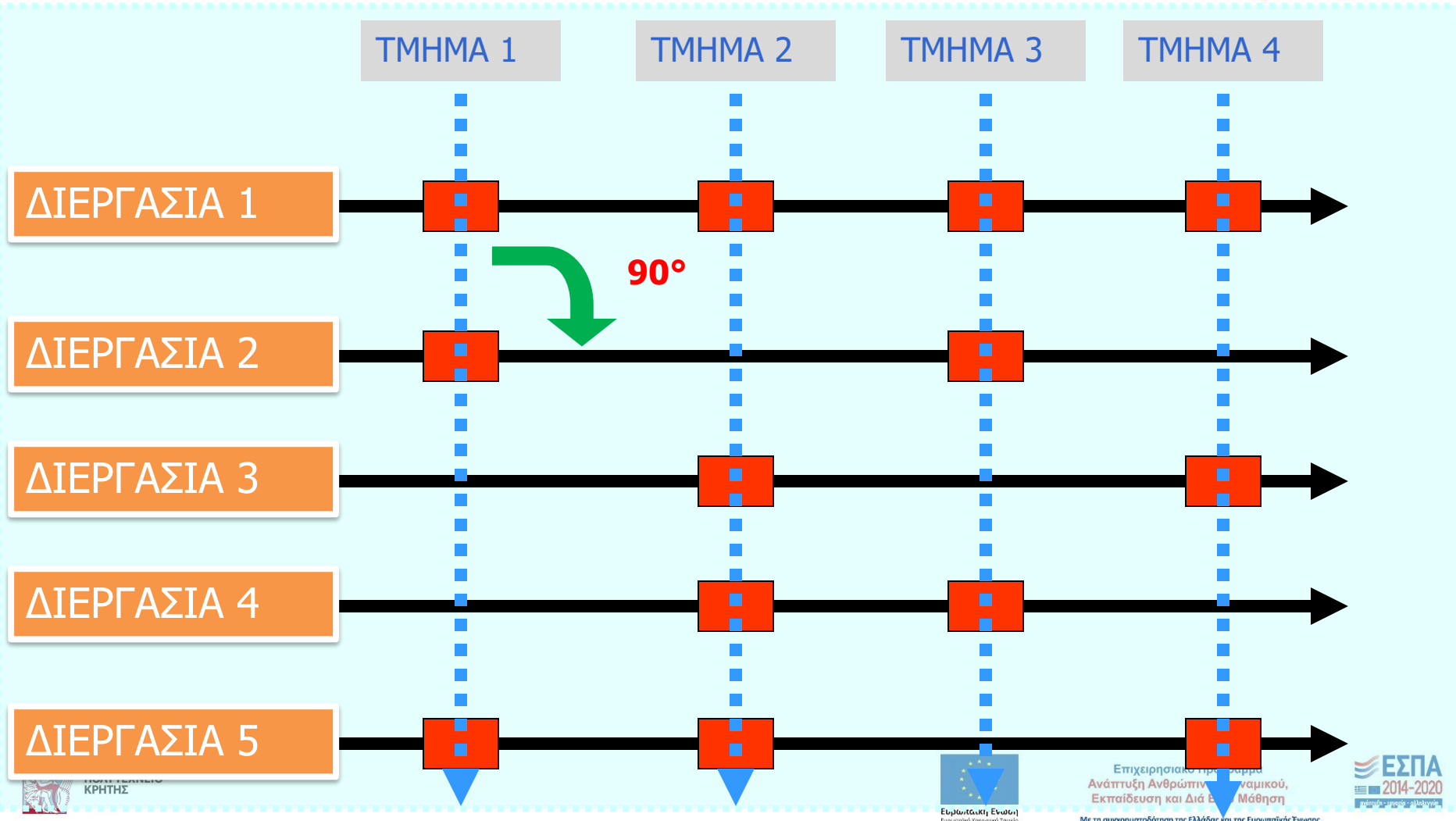
## ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ

## ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ



# ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΑΠΟ ΤΟ ΤΜΗΜΑ ΣΤΗ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ:

(Η ΣΤΡΟΦΗ ΤΩΝ 90° ΣΤΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ)





1. Τα αποτελέσματα των διεργασιών είναι ευκόλως μετρήσιμα μέσω δεικτών ενώ η απόδοση των τμημάτων του Οργανισμού δεν είναι εύκολα μετρήσιμη
2. Με την αξιολόγηση των μετρήσεων των διεργασιών και τον καθορισμό διορθωτικών ενεργειών σε περίπτωση που δεν επιτυγχάνονται οι στόχοι, οδηγούμαστε σε βελτίωση της απόδοσής τους
3. Η επικοινωνία όλων των εμπλεκόμενων στη διεργασία είναι βελτιωμένη, ενώ μεταξύ τμημάτων δύναται να υπάρχουν «στεγανά» που δυσκολεύουν την επικοινωνία
4. Ορίζεται ένας υπεύθυνος διεργασίας ο οποίος έχει ως κύριο καθήκον να εξομαλύνει και να επιταχύνει τον χρόνο προώθησης από το ένα τμήμα στο άλλο, δηλαδή να διευκολύνει τις διεπιφάνειες (interfaces)

# ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

Σαν **Έργο** ορίζουμε:

- ✓ «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



# ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ

ΕΝΟΡΑΣΗ ΤΟΥ  
ΜΕΛΛΟΝΤΟΣ

ΧΑΡΤΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ  
ΣΤΟΧΟΙ

ΔΕΙΚΤΕΣ &  
ΤΙΜΕΣ/ ΣΤΟΧΟΙ

ΕΡΓΑ

ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ

ΑΠΟΣΤΟΛΗ  
ΟΡΑΜΑ  
ΑΞΙΕΣ

ΣΤΟΧΟΣ 1

ΣΤΟΧΟΣ 2

ΣΤΟΧΟΣ 3

ΕΡΓΟ 1

ΕΡΓΟ 2

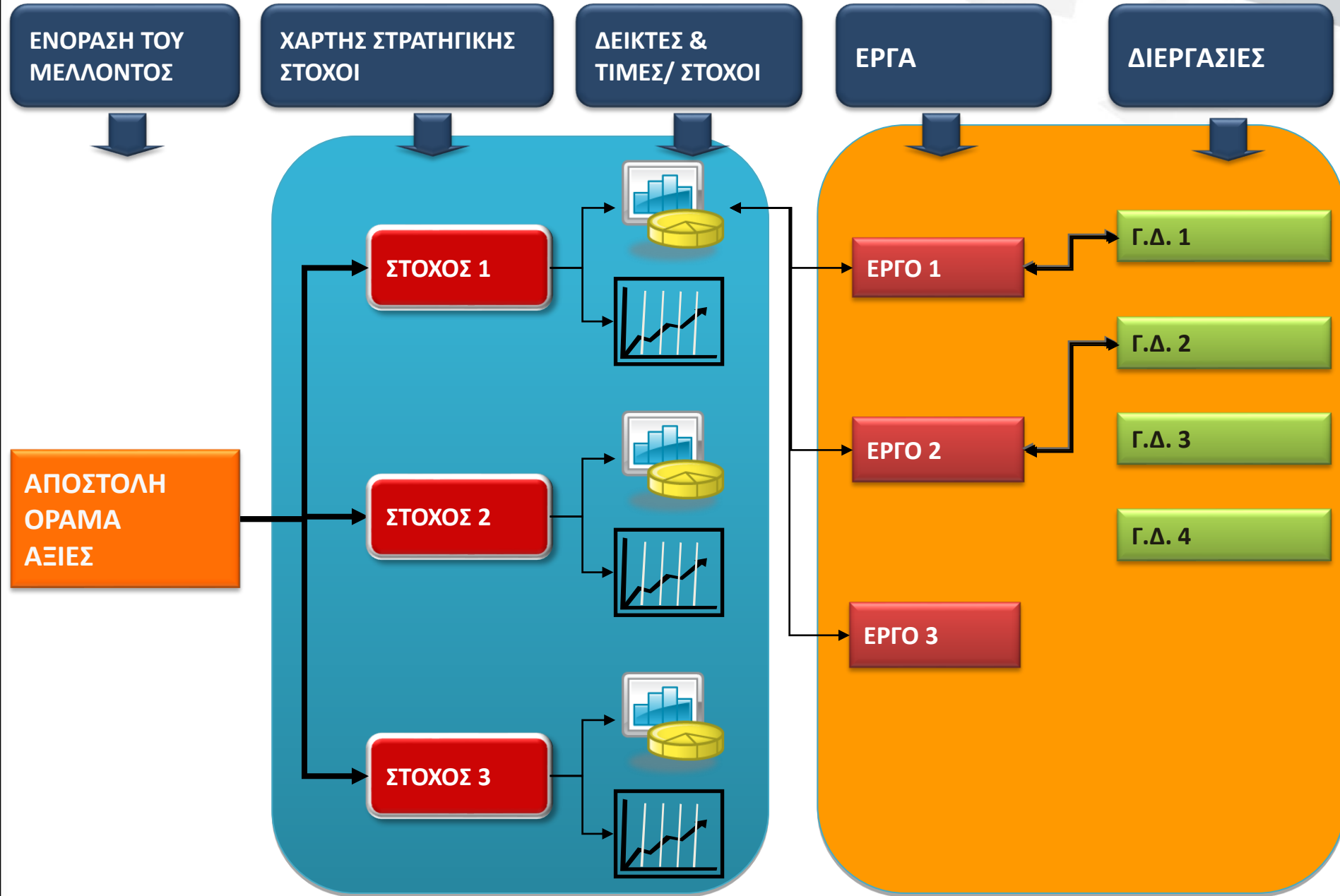
ΕΡΓΟ 3

Γ.Δ. 1

Γ.Δ. 2

Γ.Δ. 3

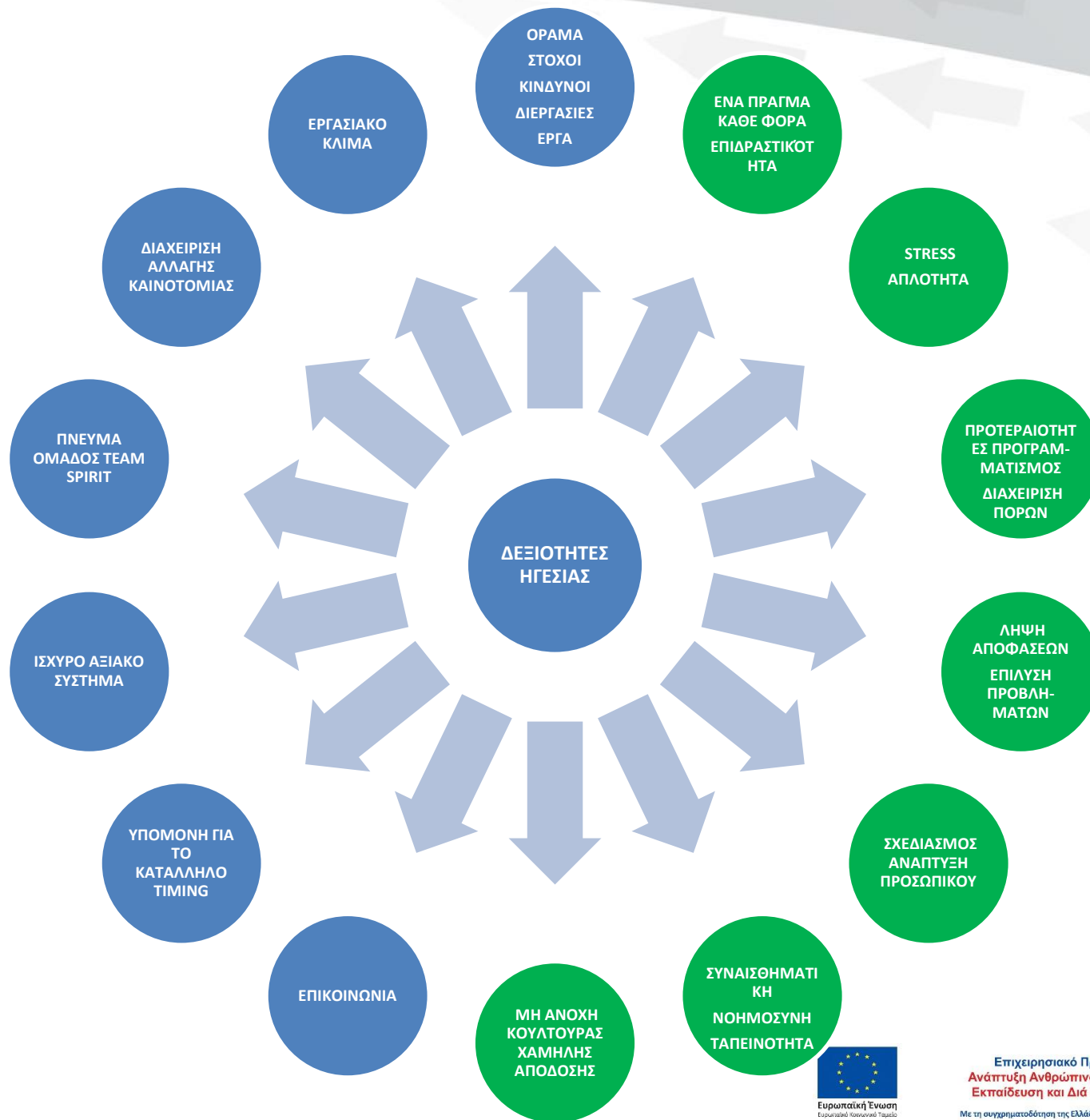
Γ.Δ. 4



# STRATEGIC MANAGEMENT: IGOR ANSOFF



- Ο Igor Ansoff γεννήθηκε στο Βλαδιβοστόκ της Ρωσίας στις 12 Δεκεμβρίου 1918. [2] Ο πατέρας του ήταν Ρωσικής Καταγωγής από Evansville γεννημένος στην Ιντιάνα και η μητέρα του ήταν Ρωσίδα από τη Μόσχα.
- Για να τιμήσει το έργο του, το διάσημο βραβείο Igor Ansoff καθιερώθηκε το 1981 στις Κάτω Χώρες. Το βραβείο απονέμεται για έρευνα και διαχείριση στη μελέτη στρατηγικού σχεδιασμού και διαχείρισης. Η Ιαπωνική Εταιρεία Στρατηγικής Διαχείρισης έχει επίσης θεσπίσει ένα ετήσιο Βραβείο στο όνομά του και το Πανεπιστήμιο Vanderbilt έχει καθιερώσει μια υποτροφία Ansoff MBA. Του απονεμήθηκαν πέντε επίτιμα διδακτορικά διπλώματα.



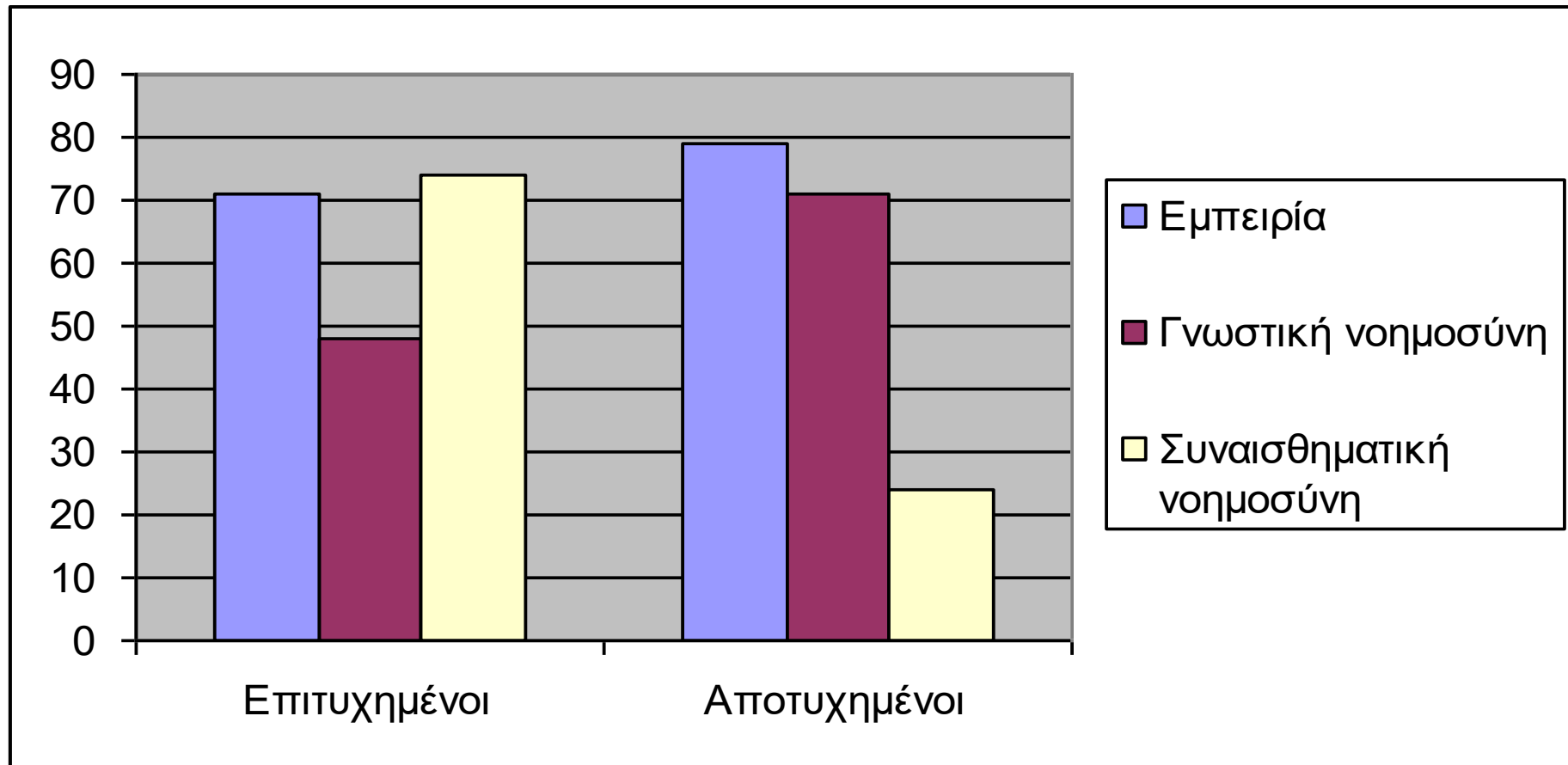


**Ο ΗΓΕΤΗΣ γίνεται ή γεννιέται;**  
Ο κάθε άνθρωπος μπορεί να βελτιώσει το επίπεδο της ποιότητας του στον τομέα της Ηγεσίας ανεξαρτήτως ηλικίας

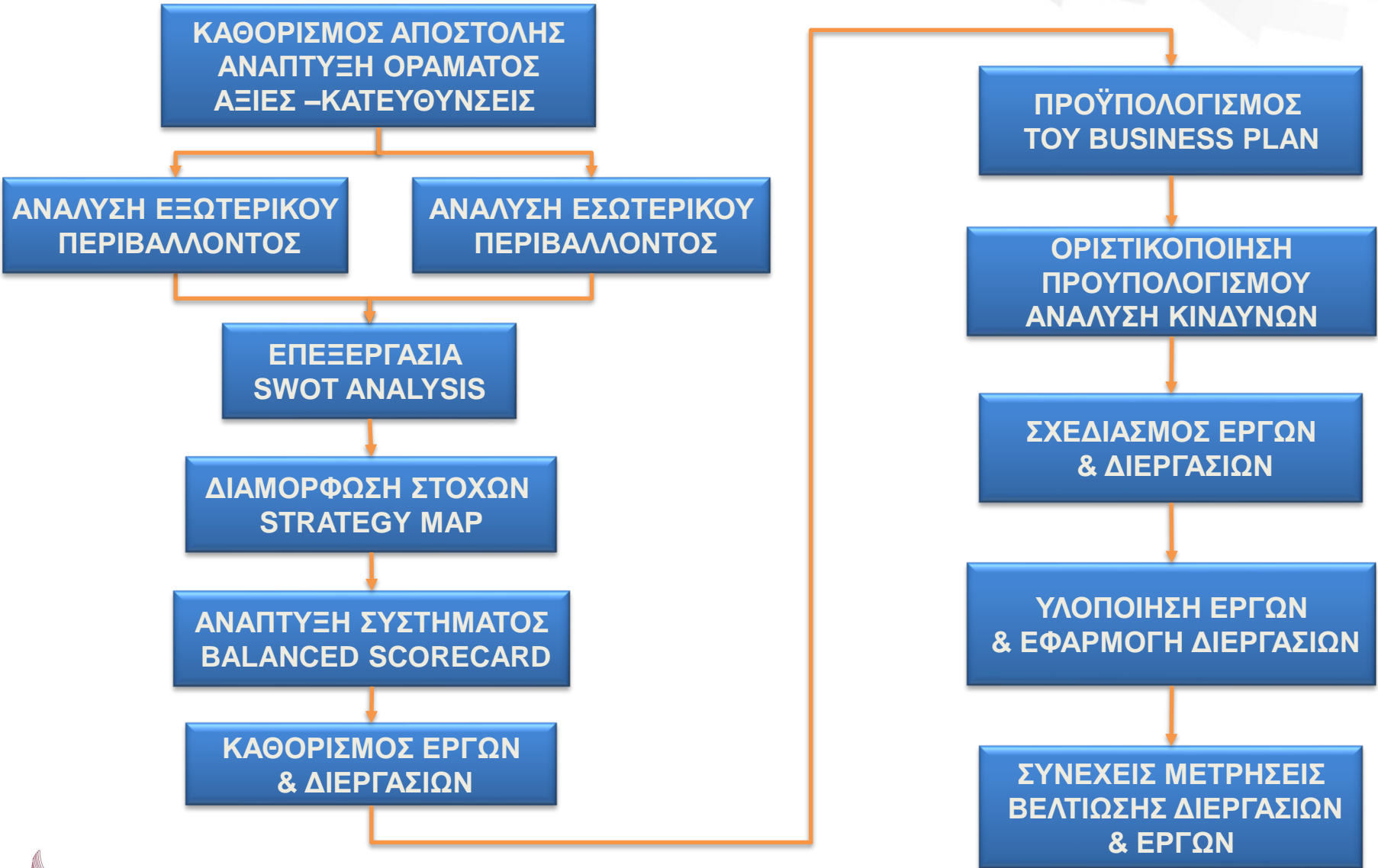
**Όμως για οποιαδήποτε αλλαγή πρέπει να είμαστε διατεθειμένοι να πληρώσουμε το ανάλογο κόστος .  
Αρα πρέπει προηγουμένως να ξεκαθαρίσουμε τι θέλουμε**



# ΠΟΙΟ ΧΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΟ ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΚΡΙΣΙΜΟΤΕΡΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΤΥΧΙΑ ΕΝΟΣ ΣΤΕΛΕΧΟΥΣ : ΕΜΠΕΙΡΙΑ , IQ ή EQ



# ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ



- Τι διαφέρει η Διεργασία από το Έργο
- Τι Διαφέρει η Διαδικασία από την Διεργασία
- Ποιο μοντέλο Διεθνούς Αξιολόγησης έχετε επιλέξει για να αξιοποιείστε
- Με ποια κριτήρια θα επιλέξετε το μοντέλο διεθνούς Αξιολόγησης



1. Η έννοιες Διεργασίας – Διαδικασίας – Project – KPI's
- 2. Συστήματα Ranking Πανεπιστημίων**
3. Strategic Management– Στόχοι Ποιότητας
4. Οι Κύριες Διεργασίες – Ιεράρχηση των Διεργασιών
5. Η μεθοδολογία SIPOC
6. Ο Κύκλος Ποιότητας – Οι 8 Αρχές της Ποιότητας
7. Ηγεσία — Κουλτούρα Ποιότητας



# PESTLE





# SWOT ANALYSIS

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



# ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΑΔΥΝΑΤΩΝ ΣΗΜΕΙΩΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΩΝ 1/2

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



# ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

- ✓ Τεχνολογικές Αλλαγές
- ✓ Ευνοϊκή Αλλαγή Νομοθεσίας
- ✓ Δημιουργία Ζήτησης Από Έμμεσες Αιτίες
- ✓ Μείωση Κόστους Α΄ Υλών
- ✓ Νέοι Προμηθευτές
- ✓ Ευκαιρίες Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων
- ✓ Ευκαιρίες ΕΣΠΑ

# ΑΠΕΙΛΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ

- ✓ Δυσμενής Αλλαγή Νομοθεσίας
- ✓ Αδυναμία Χρηματοδότησης
- ✓ Εσωτερικές Συγκρούσεις



Σύστημα	Που δίνεται έμφαση
1. QS World University & Business School Rankings	Έμφαση στη <b>ΦΗΜΗ</b> (50%), τόσο από άλλους εκπαιδευτικούς ανά τον κόσμο για το ίδρυμα, όσο και από την άποψη της αγοράς για το ίδρυμα. Επίσης στο επίπεδο της διδασκαλίας (ποσοστό φοιτητών/καθηγητές) με 20%. Τα λοιπά αφορούν σε ετεροαναφορές και στον αριθμό των φοιτητών και καθηγητών από το εξωτερικό (δηλ. εμμέσως επίσης <b>ΦΗΜΗ</b> , καθόσον δείχνει την προτίμηση φοιτητών και καθηγητών από το εξωτερικό).
2. ARWU Academic Ranking of World Universities	Έμφαση στις <b>ΔΙΑΚΡΙΣΕΙΣ</b> ( βραβεία καθηγητών και αποφοίτων) με 50% ως δείκτη της <b>ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ</b> . Επίσης <b>ΕΡΕΥΝΑ</b> με 40%. Χαρακτηρίζεται ως « <i>Διαυγές, Ελιτίστικο και για Ισχυρούς</i> » ( <i>transparent, elitist and preferring big</i> )
3. THE Times Higher Education	Έμφαση από κοινού στο <b>ΜΑΘΗΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ</b> (30%) και στην ΕΡΕΥΝΑ (30%) σε συνδυασμό με την οικονομική ευρωστία του ιδρύματος. Επίσης στη <b>ΦΗΜΗ</b> βάσει ΕΤΕΡΟΑΝΑΦΟΡΩΝ (30%) το οποίο είναι <u>μειονέκτημα</u> για ΑΕΙ που δεν χρησιμοποιούν την αγγλική γλώσσα. Το συμβουλεύονται συχνά οι <b>υποψήφιοι φοιτητές</b> και οι οικογένειές τους.
4. SCImago Institutions Rankings (SIR)	Έμφαση στην <b>ΕΡΕΥΝΑ &amp; ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ</b> (από κοινού 80%)



Σύστημα	Που δίνεται έμφαση
5. <b>Webometrics</b>	Ιδιαίτερο σύστημα που δίνει έμφαση στην <b>ΔΙΑΔΥΚΤΙΑΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ</b> του ΑΕΙ από μετρήσεις που γίνονται κατευθείαν στον ιστοχώρο του, αριθμός συνημμένων εγγράφων, επισκεψιμότητα, κ.λπ. (70%). Οι δημοσιεύσεις αποτελούν το άλλο 30%.
6. <b>CWUR, Center for World University Rankings</b>	Έμφαση στην <b>ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ</b> καθόσον το 50% αφορά στην επίτευξη διακρίσεων από τους αποφοίτους <u>μετά</u> το πανεπιστήμιο και επαγγελματικές θέσεις που έχουν καταλάβει. Ακολουθεί η <b>ΕΡΕΥΝΑ</b> με 40% και οι επιδόσεις του ΑΕΙ με 10%.
7. <b>U-Multirank</b>	Έμφαση στη <b>ΑΠΟΔΟΣΗ (PERFORMANCE)</b> 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. <b>CHE Center for Higher Education</b>	Αφορά ΑΕΙ στην Γερμανία. Χρήσιμο για αναφορά.
9. <b>CWTS Leiden Ranking</b>	Έμφαση στους <b>ΒΙΒΛΙΟΜΕΤΡΙΚΟΥΣ</b> Δείκτες με εις βάθος ανάλυση , παρέχοντας τη δυνατότητα στον χρήστη να επιλέξει κριτήρια ενδιαφέροντος (customization).

# Positioning Συστημάτων αξιολόγησης-κατάταξης (3/3)

Σύστημα	Που δίνεται έμφαση
10. uniRank	Συμβουλευτικό σύστημα που βασίζεται στην <b>ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ</b> . Όπως αναφέρει, «δεν προτιθέμεθα να αξιολογήσουμε τα ΑΕΙ και τα προγράμματα τους, αναφορικά με την ποιότητα της εκπαίδευσης ή το επίπεδο των υπηρεσιών τους. Δεν μπορεί να αποτελέσει κύριο σύστημα κατάταξης».





# ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΣΧΟΛΩΝ ΚΑΤΑ WEBOMETRICS RANKING WEB OF UNIVERSITIES 1/2

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	<a href="#">National and Kapodistrian University of Athens</a>	39	482	86	219
2	261	<a href="#">Aristotle University of Thessaloniki</a>	39	278	281	326
3	408	<a href="#">National Technical University of Athens</a>	39	499	393	512
4	587	<a href="#">University of Patras (incl University of Western Greece)</a>	39	770	382	732
5	691	<a href="#">University of Crete</a>	39	1097	396	794
6	703	<a href="#">University of Ioannina</a>	39	1198	483	744
7	939	<a href="#">University of Thessaly</a>	39	1687	497	1071
8	1050	<a href="#">University of the Aegean</a>	39	1428	931	1332
9	1071	<a href="#">Democritus University of Thrace</a>	39	2218	697	1109
10	1139	<a href="#">Harokopio University of Athens</a>	39	641	1542	2098
11	1413	<a href="#">Athens University of Economics and Business</a>	39	1523	903	2210
12	1488	<a href="#">Technical University of Crete</a>	39	2772	944	1722
13	1544	<a href="#">University of Piraeus</a>	39	2216	1183	1984
14	1548	<a href="#">Agricultural University of Athens</a>	39	3915	862	1495
15	1621	<a href="#">Hellenic Open University</a>	39	1695	2092	2201
16	1814	<a href="#">University of Macedonia</a>	39	2148	2562	2281
17	1837	<a href="#">International Hellenic University</a>	39	3575	1641	1956
18	1986	<a href="#">University of West Attica</a>	39	5345	954	1920
19	2210	<a href="#">University of Peloponnese</a>	39	4080	1520	2603
20	2394	<a href="#">Ionian University</a>	39	2543	2113	3443



# ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗ ΣΧΟΛΩΝ ΚΑΤΑ WEBOMETRICS RANKING WEB OF UNIVERSITIES 2/2

ranking	<u>World Rank</u> ▲	<u>University</u>	<u>Det.</u>	<u>Impact Rank*</u>	<u>Openness Rank*</u>	<u>Excellence Rank*</u>
21	2413	<a href="#">University of Western Macedonia</a>	39	5294	1473	2627
22	2802	<a href="#">Panteion University of Political and Social Sciences</a>	39	3572	2186	3724
23	2946	<a href="#">American College of Greece</a>	39	3806	3807	3544
24	3216	<a href="#">Hellenic Mediterranean University</a>	39	9218	1390	3104
25	3304	<a href="#">School of Pedagogical and Technological Education</a>	39	5938	4428	3312
26	5945	<a href="#">American College of Thessaloniki</a>	39	9280	4445	6372
27	6282	<a href="#">Athens Information Technology</a>	39	13107	7521	5260
28	6529	<a href="#">(1) Hellenic Army Academy</a>	39	12899	7521	5481
29	7240	<a href="#">American School of Classical Studies at Athens</a>	39	2987	7521	7216
30	7317	<a href="#">Aegean Omiros College</a>	39	3084	7521	7216
31	7538	<a href="#">Metropolitan College</a>	39	7318	5411	7216
32	9138	<a href="#">City Unity College</a>	39	14670	7521	6209
33	9256	<a href="#">Hellenic Naval Academy</a>	39	14932	7521	6209
34	10421	<a href="#">Athens School of Fine Arts</a>	39	7460	7521	7216
35	12105	<a href="#">Conservatoire of Northern Greece</a>	39	9674	7521	7216
36	13158	<a href="#">Mediterranean College</a>	39	11049	7521	7216
37	13269	<a href="#">New York College</a>	39	11199	7521	7216
38	13280	<a href="#">American Farm School Thessaloniki</a>	39	11209	7521	7216
39	13308	<a href="#">College Year in Athens</a>	39	11234	7521	7216
40	13966	<a href="#">Bca Business Studies</a>	39	12081	7521	7216



# CENTER FOR WORLD UNIVERSITY RANKINGS – CWUR

- Κατατάσσει το 2.000 Πανεπιστήμια παγκοσμίως (<https://cwur.org/> )
- Η μεθοδολογία της CWUR χρησιμοποιεί **επτά αντικειμενικούς και ισχυρούς δείκτες** ομαδοποιημένους σε τέσσερις τομείς για την κατάταξη των πανεπιστημίων παγκοσμίως:
  - την ποιότητα της εκπαίδευσης (μετράει στο 25% της συνολικής βαθμολογίας),
  - την απασχόληση των αποφοίτων (25%),
  - την ποιότητα της σχολής (10%) και την
  - ερευνητική επίδοση (40%).

# CENTER FOR WORLD UNIVERSITY RANKINGS – CWUR (συν.)

- 1) **Εκπαίδευση**: βασίζεται στην ακαδημαϊκή επιτυχία των αποφοίτων ενός πανεπιστημίου και μετράται με βάση τον αριθμό των αποφοίτων ενός πανεπιστημίου που έχουν κερδίσει σημαντικές ακαδημαϊκές διακρίσεις σε σχέση με το μέγεθος του πανεπιστημίου (25%)
- 2) **Απασχολησιμότητα**: με βάση την επαγγελματική επιτυχία των αποφοίτων ενός πανεπιστημίου, και μετράται με τον αριθμό των αποφοίτων ενός πανεπιστημίου που έχουν καταλάβει κορυφαίες θέσεις σε μεγάλες εταιρείες σε σχέση με το μέγεθος του πανεπιστημίου (25%)
- 3) **Διδακτικό προσωπικό**: μετράται με βάση τον αριθμό των μελών ΔΕΠ που έχουν κερδίσει σημαντικές ακαδημαϊκές διακρίσεις κύρους (10%)

## 4) Έρευνα:

4.1) Ερευνητική παραγωγή: μετριέται με το συνολικό αριθμό των ερευνητικών εργασιών (10%)

4.2) Δημοσιεύσεις υψηλής ποιότητας: μετράται με τον αριθμό των ερευνητικών εργασιών που δημοσιεύονται σε κορυφαία περιοδικά (10%)

4.3) Επιρροή: μετράται με τον αριθμό των ερευνητικών εργασιών που εμφανίζονται σε περιοδικά με μεγάλη επιρροή (10%)

4.4) Αναφορές: μετριέται με τον αριθμό των ερευνητικών εργασιών με υψηλή παραπομπή (10%)

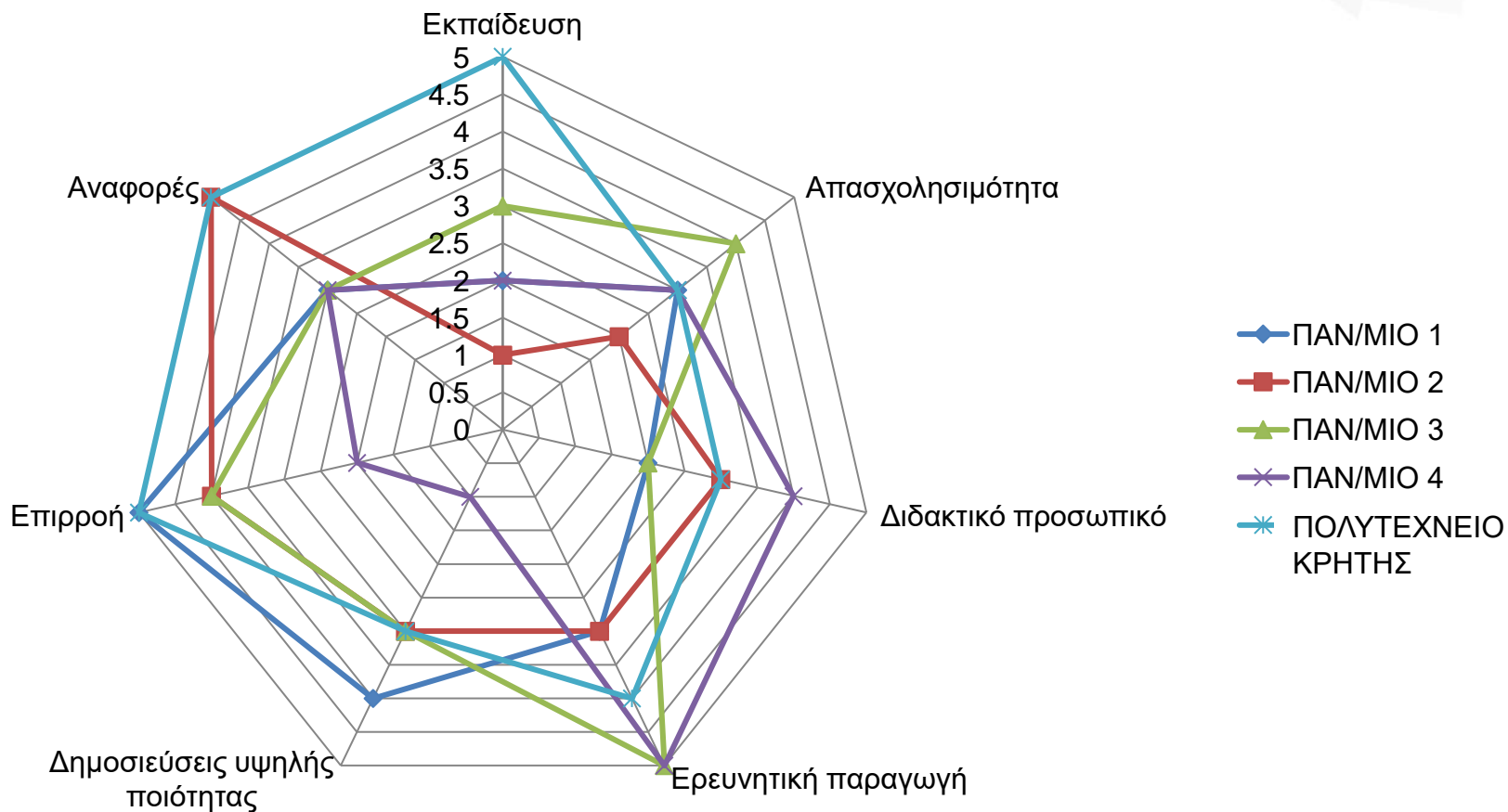
# ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Α/Α	ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ POSITIONING	ΣΥΝΤΕΛΕΣΤΗΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ (%)	ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑ / ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΕΣ				
			ΠΑΝ/ΜΙΟ 1	ΠΑΝ/ΜΙΟ 2	ΠΑΝ/ΜΙΟ 3	ΠΑΝ/ΜΙΟ 4	ΠΟΛ/ΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ
1	Εκπαίδευση	25	2	1	3	2	5
2	Απασχολησιμότητα	25	3	2	4	3	3
3	Διδακτικό προσωπικό	10	2	3	2	4	3
4	Ερευνητική παραγωγή	10	3	3	5	5	4
5	Δημοσιεύσεις υψηλής ποιότητας	10	4	3	3	1	3
6	Επιρροή	10	5	4	4	2	5
7	Αναφορές	10	3	5	3	3	5
			<b>ΣΤΑΘΜΙΣΜΕΝΑ ΣΥΝΟΛΑ</b>				
	<b>ΣΥΝΟΛΑ ΣΤΗΛΩΝ</b>	<b>100</b>	<b>2,95</b>	<b>2,55</b>	<b>3,45</b>	<b>2,75</b>	<b>4</b>



# ΣΥΝΟΛΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

## ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΕΙΣ ΠΑΡΑΜΕΤΡΩΝ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΟΣ



1. Η έννοιες Διεργασίας – Διαδικασίας – Project – KPI's
2. Συστήματα Ranking Πανεπιστημίων
- 3. Strategic Management– Στόχοι Ποιότητας**
4. Οι Κύριες Διεργασίες – Ιεράρχηση των Διεργασιών
5. Η μεθοδολογία SIPOC
6. Ο Κύκλος Ποιότητας – Οι 8 Αρχές της Ποιότητας
7. Ηγεσία — Κουλτούρα Ποιότητας



# ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ C.A.F. – ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

AQS

Advanced Quality Services Ltd.  
ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ



**ΠΟΥ;**  
(Όραμα,  
Αποστολή)

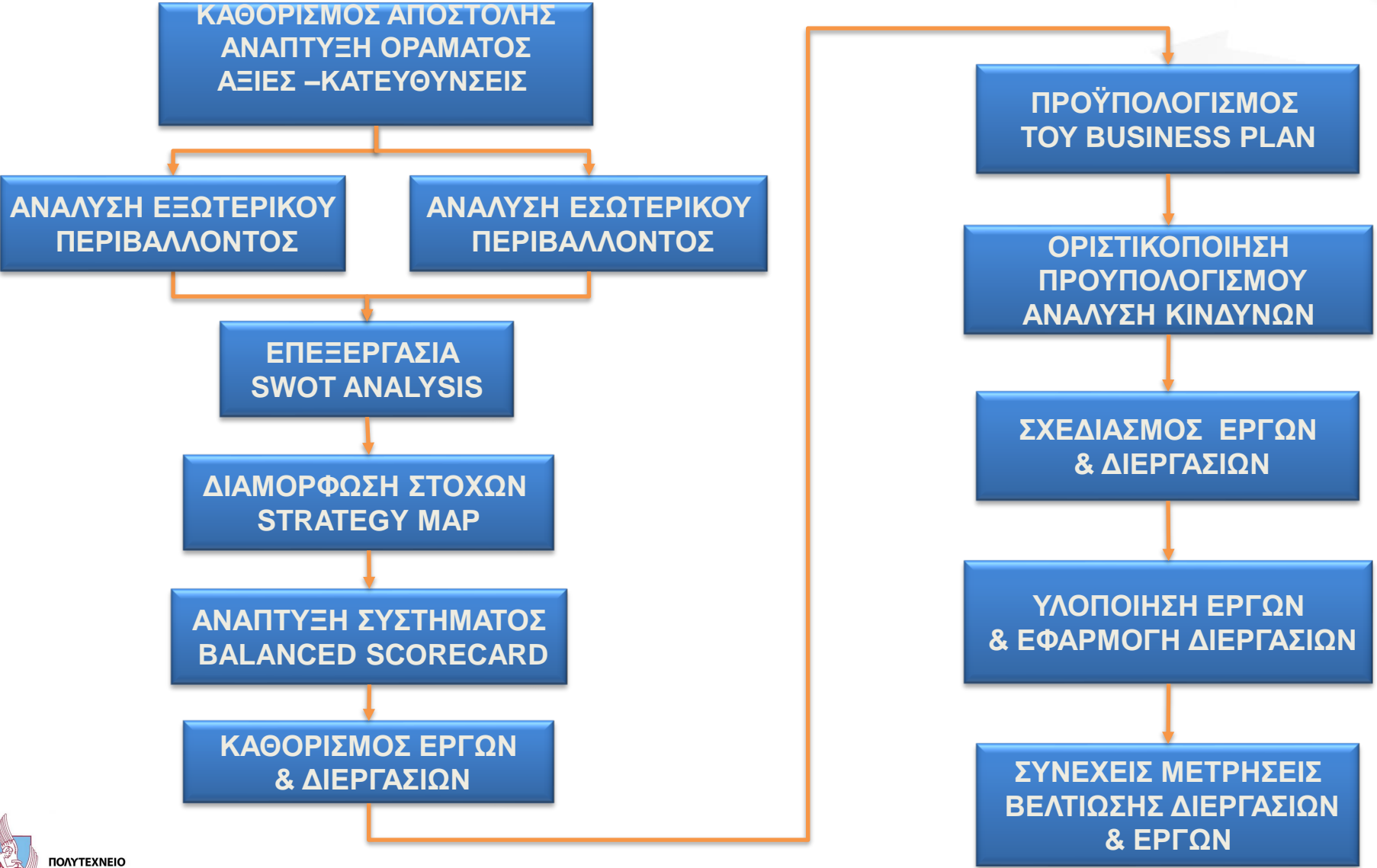
**ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ  
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ**

**ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ: (ΠΩΣ)**

**ΠΑΡΟΝ**

**ΕΣΩΤΕΡΙΚΟ  
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ**

# ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ



# ΧΑΡΤΗΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ

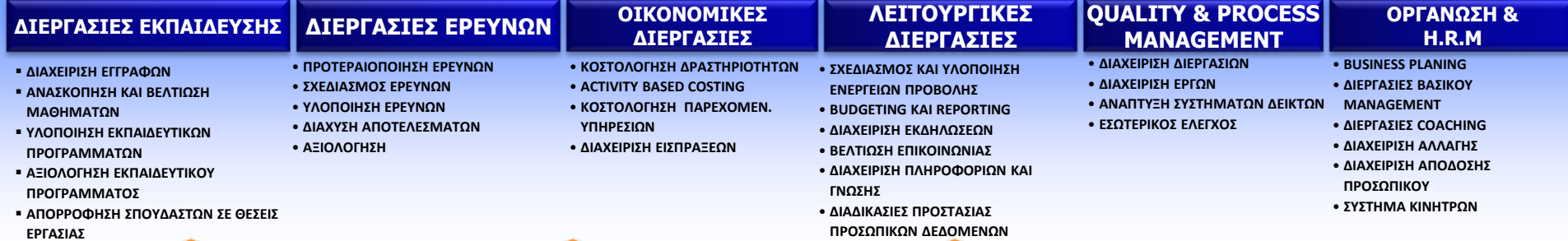
## Ενδιαφερόμενα Μέρη



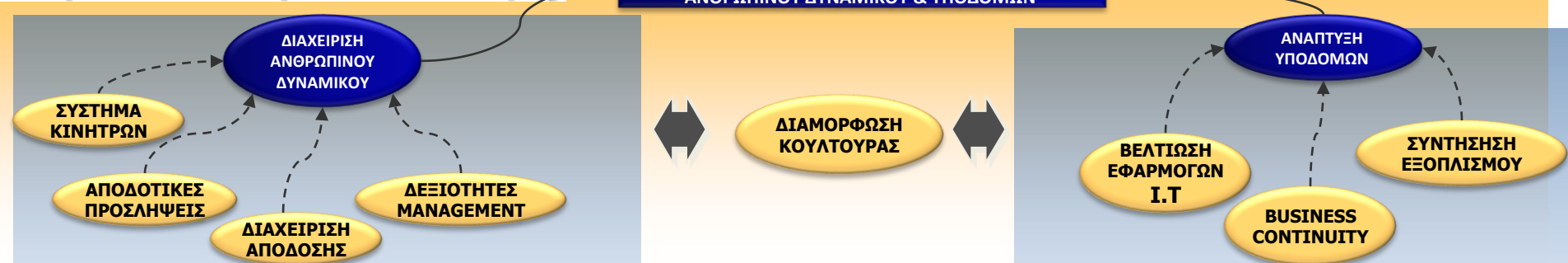
## Χρηματοοικονομικά



## Εσωτερικές Διεργασίες & Έργα



## Ανθρώπινο Δυναμικό & Υποδομές





# 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		



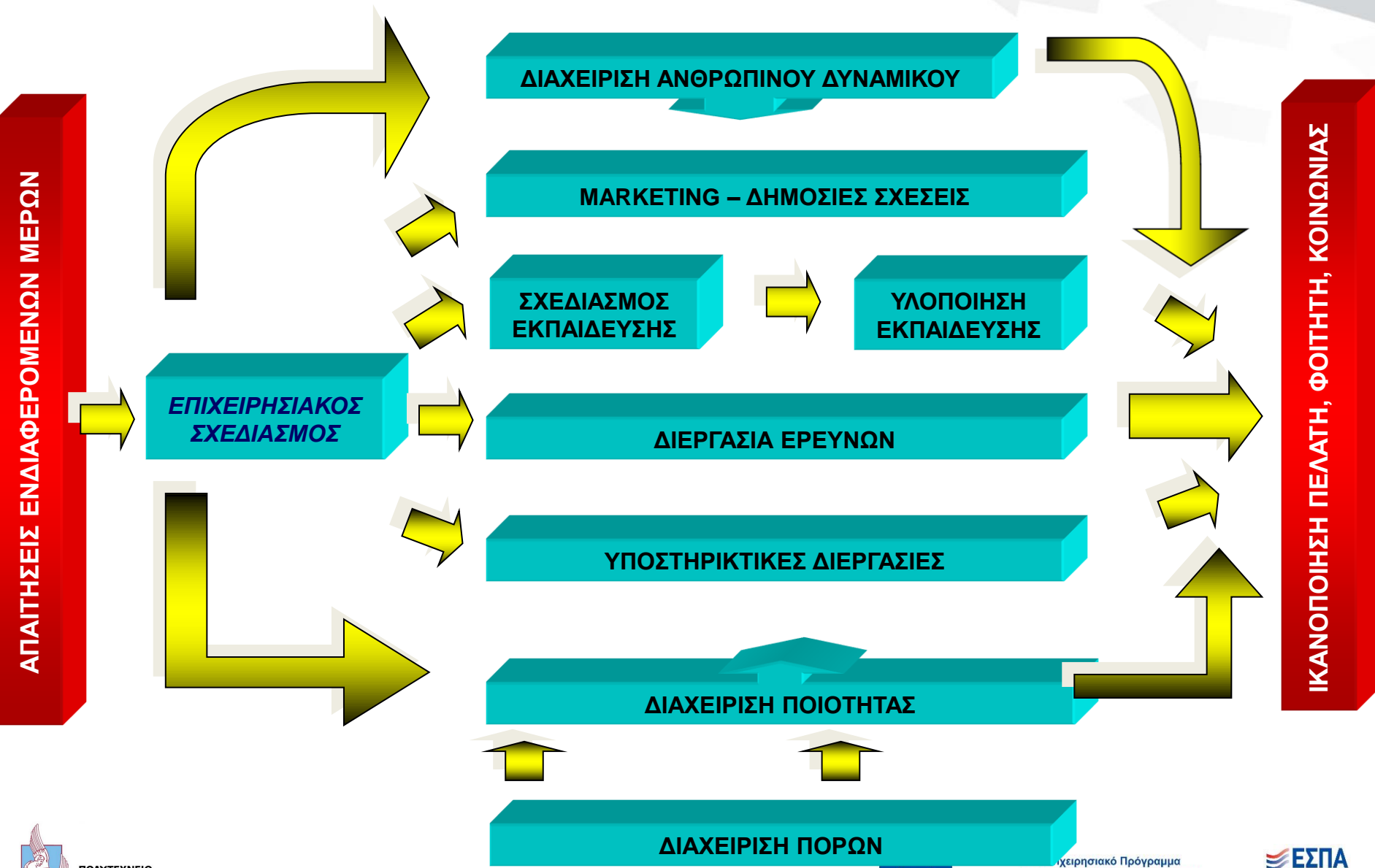
# ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΟΧΩΝ ΣΕ ΕΡΓΑ

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

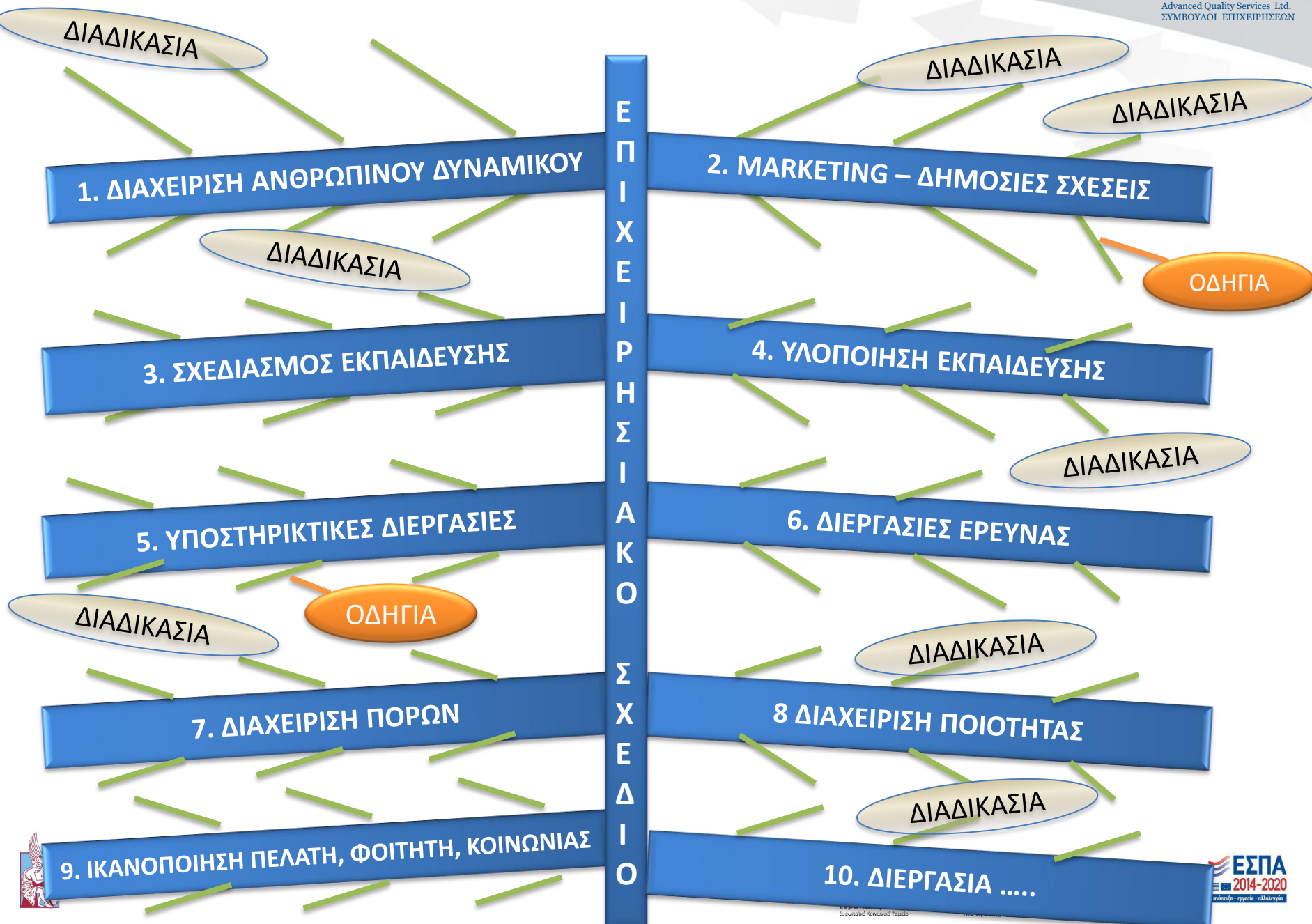
1. Η έννοιες Διεργασίας – Διαδικασίας – Project – KPI's
2. Συστήματα Ranking Πανεπιστημίων
3. Strategic Management– Στόχοι Ποιότητας
4. **Οι Κύριες Διεργασίες – Ιεράρχηση των Διεργασιών**
5. Η μεθοδολογία SIPOC
6. Ο Κύκλος Ποιότητας – Οι 8 Αρχές της Ποιότητας
7. Ηγεσία — Κουλτούρα Ποιότητας

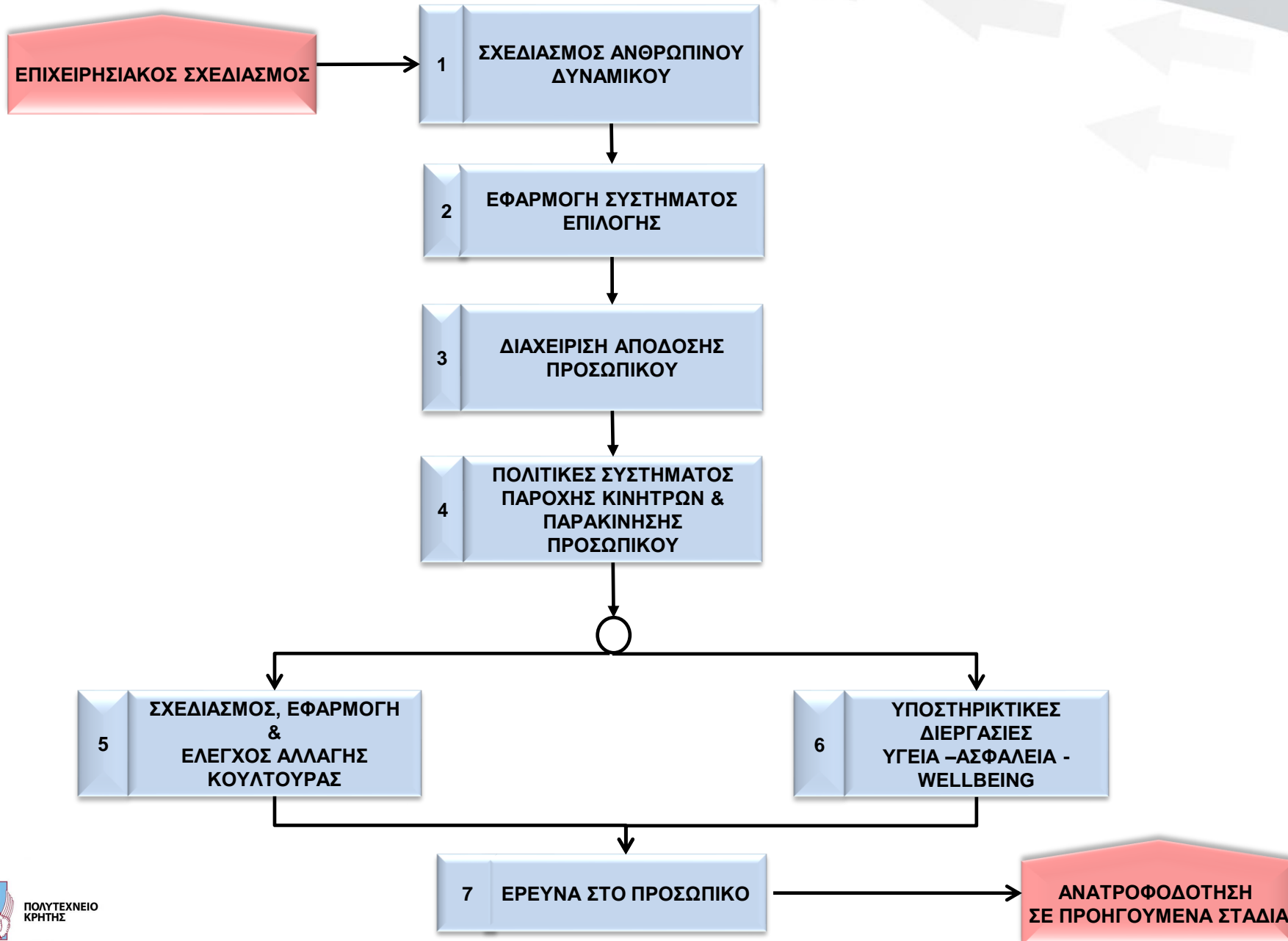


# CASE STUDY 1: ΚΥΡΙΕΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ


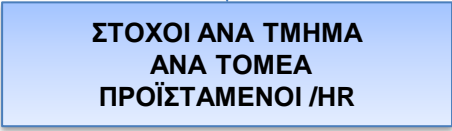





# ΤΟ ΔΕΝΤΡΟ ΤΗΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ





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



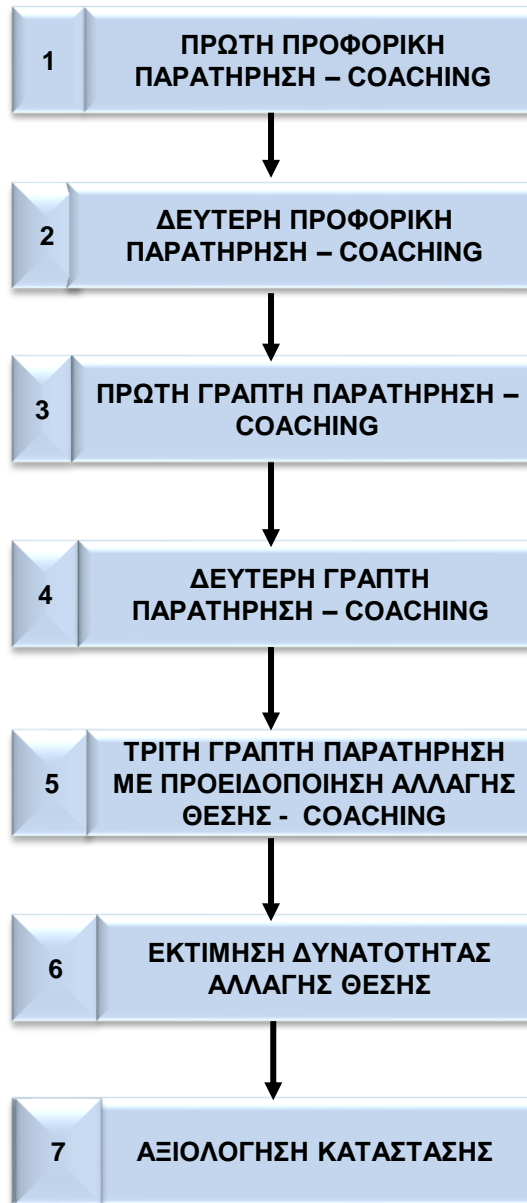


# ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ ΥΠΟΣΤΗΡΙΚΤΙΚΩΝ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ - ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

## 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 ΤΕΧΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ			
8	ΤΕΧΝΙΚΗ Δ. HRM	ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΔΡΑΣΕΩΝ			
9	HRM ΤΕΧΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ		ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ	





# ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ 1/4

1. Στρατηγικός Σχεδιασμός
2. Εσωτερική Επικοινωνία
3. Διαχείριση Υλικού
4. Υγεία και Ασφάλεια
5. Well Being
6. Ανθρώπινο Δυναμικό (Διδακτικό & Διοικητικό Προσωπικό)
7. Καινοτομία
8. Σχέσεις με άλλα Πανεπιστήμια
9. Προβολή στην κοινωνία (εξωστρέφεια)
10. Εξωτερική Επικοινωνία
11. Customer Satisfaction
12. Προγραμματισμός Έργων και Μαθημάτων
13. Διαχείριση Εκδηλώσεων



## ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ 2/4

14. Διαχείριση Εσόδων – Εξόδων & Παγίων
15. Διαχείριση Προμηθειών - Διαγωνισμών
16. Διαχείριση Υποδομών & Εξοπλισμού – Κτιρίων
17. Έρευνα & Ανάπτυξη
18. Εργαστήρια
19. Προγράμματα Σπουδών
20. Μεταπτυχιακά & Διδακτορικά
21. Επαγγελματική Κατάρτιση και Δια Βίου Εκπαίδευση
22. Διαχείριση Προγραμμάτων δια βίου Μάθησης
23. Πρόγραμμα ERASMUS
24. Διασφάλιση Ποιότητας στους Τομείς Λειτουργίας του Πανεπιστημίου
25. Οικονομικοί Πόροι



## ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ 3/4

26. Προσέλκυση ξένων φοιτητών και ακαδημαϊκών
27. Αξιολόγηση Απόδοσης Ανθρώπινου Δυναμικού (Διδακτικού & Διοικητικού)
28. Κίνητρα επαγγελματικής ανέλιξης και επιβράβευσης Προσωπικού
29. Διαδικασίες Λειτουργιών
30. Διαχείριση Κινδύνων
31. Διαδικασία Φοιτητο-κεντρικής μάθησης, διδασκαλίας και αξιολόγησης
32. Διαδικασία επιλογής φοιτητών, στάδια φοίτησης, αναγνώριση μεταπτυχιακών σπουδών και απονομή διπλώματος
33. Διαδικασία Διδακτικού & Ερευνητικού Προσωπικού
34. Διαδικασία Μαθησιακών Πόρων και Φοιτητικής Στήριξης
35. Διαδικασία Διαχείρισης Πληροφοριών
36. Διαδικασία Δημόσιας Πληροφόρησης



## ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ 4/4

37. Διαδικασία συνεχούς παρακολούθησης και περιοδική εσωτερικής αξιολόγησης σπουδών (διαδικασίες, μηχανισμοί κ.λπ.)
38. Διαδικασία περιοδικής εξωτερικής αξιολόγησης σπουδών
39. Διαχείριση Προπτυχιακών Προγραμμάτων Σπουδών
40. Διαχείριση Μεταπτυχιακών Προγραμμάτων Σπουδών
41. Διαχείριση Διδακτορικών Διατριβών
42. Διαχείριση Υποστηρικτικών Δραστηριοτήτων (π.χ. βιβλιοθήκη, απόφοιτοι, κλπ)
43. Φοιτητική Μέριμνα
44. Διασύνδεση με Ξένα Ιδρύματα
45. Διασύνδεση με Αγορά Εργασίας
46. Κατάρτιση και Παρακολούθηση Προϋπολογισμού
47. Διαχείριση Εισερχόμενης – Εξερχόμενης Αλληλογραφίας
48. Μέτρηση, Ανάλυση και Βελτίωση Διεργασιών


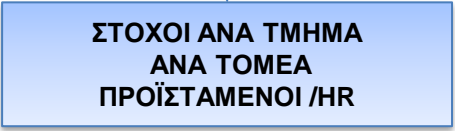





1. Η έννοιες Διεργασίας – Διαδικασίας – Project – KPI's
2. Συστήματα Ranking Πανεπιστημίων
3. Strategic Management– Στόχοι Ποιότητας
4. Οι Κύριες Διεργασίες – Ιεράρχηση των Διεργασιών
- 5. Η μεθοδολογία SIPOC**
6. Ο Κύκλος Ποιότητας – Οι 8 Αρχές της Ποιότητας
7. Ηγεσία — Κουλτούρα Ποιότητας



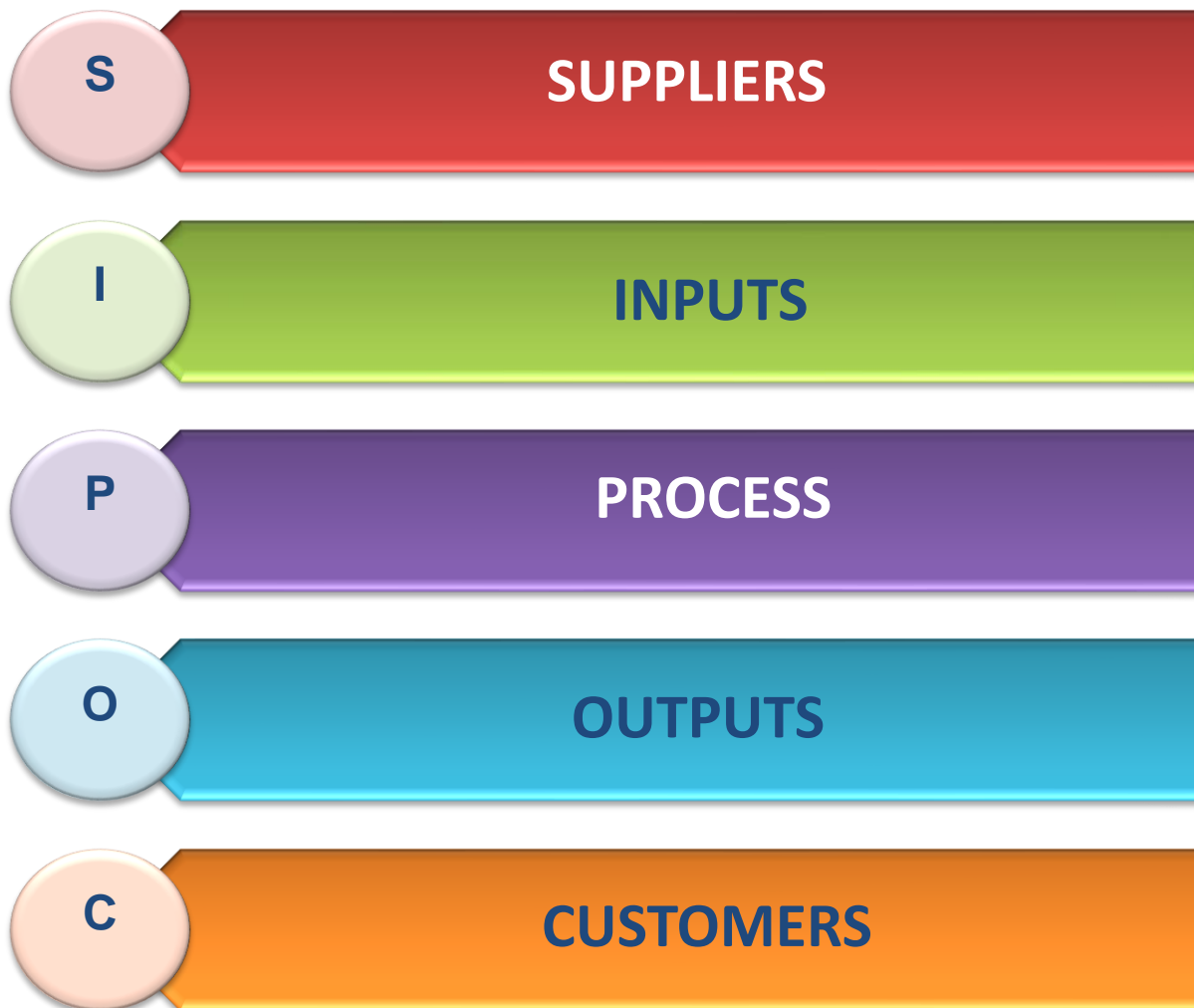


ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ S.I.P.O.C.

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



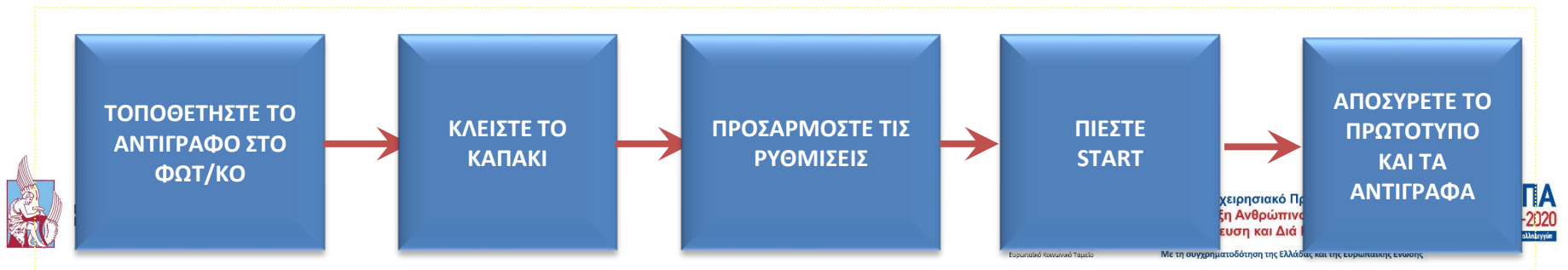
# ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ SIPOC



# ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΣΙΡΟΣ




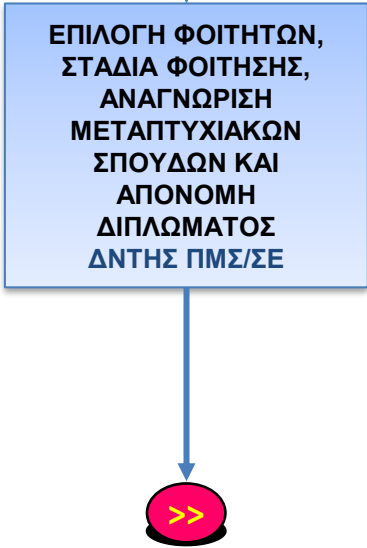
## ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ



# Σ.Ι.Ρ.Ο.Σ. 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"> <li>• ΜΟΔΙΠ</li> <li>• ΕΘΑΑΕ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Υπόδειγμα Πολιτικής ποιότητας ΠΜΣ (εκπονηθεί από ΜΟΔΙΠ, στα πλαίσια του αντίστοιχου Σχεδίου για ΠΠΣ του ΑΕΙ)</li> <li>• Υπόδειγμα Στοχοθεσίας Ποιότητας ΕΘΑΑΕ</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εκπόνηση Πολιτικής Ποιότητας</li> <li>• Κατάρτιση Στοχοθεσίας Ποιότητας του ΠΜΣ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Φάκελος Υποβολής</li> <li>• ΜΟΔΙΠ</li> </ul>	<p><b>Ειδικά σημεία αναφοράς:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Προγραμματισμός στόχων και δράσεων του ΠΜΣ</li> <li>• Τρόποι επικοινωνίας της Πολιτικής Ποιότητας του ΠΜΣ</li> </ul>
2	ΜΟΔΙΠ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Υποδείγματα σχεδιασμού δομής, οδηγού σπουδών, περιγραμμάτων, στοιχείων διδακτικού προσωπικού</li> <li>• Στοιχεία αγοράς</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Σχεδιασμός Δομής</b> του ΠΜΣ: μαθήματα, κατηγορίες μαθημάτων, απονομή ECTS, προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα σύμφωνα με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων (ΕΠΠ), πρακτική άσκηση, ευκαιρίες κινητικότητας</li> <li>• <b>Έρευνα για δεδομένα της αγοράς</b> εργασίας ως προς την απασχόληση των αποφοίτων, διεθνή εμπειρία σε συναφές επιστημονικό πεδίο</li> <li>• <b>Εκπόνηση Οδηγού Σπουδών του ΠΜΣ</b></li> <li>• Εκπόνηση <b>Περιγραμμάτων</b> μαθημάτων και διπλωματικής εργασίας</li> <li>• Συγκέντρωση και τυποποίηση στοιχείων <b>διδακτικού προσωπικού</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Φάκελος Υποβολής</li> <li>• ΜΟΔΙΠ</li> </ul>	<p><b>Ειδικά σημεία αναφοράς:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ακαδημαϊκή φυσιογνωμία και προσανατολισμός του ΠΜΣ</li> <li>• Ερευνητικά αντικείμενα που αξιοποιούνται</li> <li>• Σχεδιασμός και τρόπος αξιολόγησης</li> <li>• Τρόπος γνωμοδότησης αποφοίτων</li> <li>• Πηγές που χρησιμοποιούνται</li> <li>• Συγκριτική αξιολόγηση με άλλα ΠΜΣ</li> <li>• Ορθολογικά κατανεμημένη 'υλη</li> </ul>


## Σ.Ι.Ρ.Ο.Σ. ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ ΠΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

No	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	INPUT	ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ	OUTPUT	ΠΕΛΑΤΕΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
	S	I	P	O	C	
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>ΜΟΔΙΠ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Υποδείγματα</li> </ul>	 <p style="text-align: center;"><b>ΦΟΙΤΗΤΟ-ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΜΑΘΗΣΗ, ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΑΝΤΗΣ ΠΜΣ/ΣΕ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Σχεδιασμός δείγματος <b>πλήρως συμπληρωμένου ερωτηματολογίου</b> για την αξιολόγηση του ΠΜΣ από τους φοιτητές</li> <li>Εκπόνηση Κανονισμού λειτουργίας μηχανισμού διαχείρισης παραπόνων και ενστάσεων φοιτητών</li> <li>Εκπόνηση Κανονισμού λειτουργίας θεσμού ακαδημαϊκού συμβούλου</li> <li>Αναφορά στις μεθόδους διδασκαλίας και αξιολόγησης των φοιτητών</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Συνέλευση Τμήματος</li> <li>Επιτροπή Μεταπτυχιακών Σπουδών</li> <li>ΜΟΔΙΠ</li> </ul>	<p><b>Ειδικά σημεία αναφοράς:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Τρόποι εφαρμογής της φοιτητοκεντρικής μάθησης</li> <li>Εφαρμοζόμενα μέσα και μέθοδοι διδασκαλίας</li> <li>Μηχανισμός διαχείρισης φοιτητικών παραπόνων</li> <li>Περιγραφή συστήματος αξιολόγησης μαθήματος και διδάσκοντα από τους φοιτητές</li> <li>Θεσμός ακαδημαϊκού συμβούλου</li> </ul>
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>ΜΟΔΙΠ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Υποδείγματα</li> </ul>	 <p style="text-align: center;"><b>ΕΠΙΛΟΓΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ, ΣΤΑΔΙΑ ΦΟΙΤΗΣΗΣ, ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΚΑΙ ΑΠΟΝΟΜΗ ΔΙΠΛΩΜΑΤΟΣ ΔΑΝΤΗΣ ΠΜΣ/ΣΕ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εκπόνηση <b>Εσωτερικού κανονισμού λειτουργίας</b> του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών</li> <li>Εκπόνηση <b>Κανονισμού Δεοντολογίας της Έρευνας</b></li> <li>Εκπόνηση <b>Κανονισμού σπουδών</b>, πρακτικής άσκησης, κινητικότητας, εκπόνησης εργασιών</li> <li>Σχεδιασμός <b>υποδείγματος</b> Παραρτήματος Διπλώματος</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Φάκελος Υποβολής</li> <li>ΜΟΔΙΠ</li> </ul>	<p><b>Ειδικά σημεία αναφοράς:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Υποστήριξη νεοεισερχόμενων φοιτητών</li> <li>Παρακολούθηση προόδου φοιτητών</li> <li>Υποτροφίες</li> <li>Κινητικότητα των φοιτητών</li> <li>Εφαρμογή ECTS</li> <li>Έκδοση Παραρτήματος Διπλώματος (Diploma Supplement) (ελλην-αγγλ.)</li> <li>Προδιαγραφές ποιότητας για την διπλωματική εργασία,</li> <li>Τρόπος εξασφάλισης διαφάνειας στη διαδικασία ανάθεσης και εξέτασης της διπλωματικής εργασίας</li> <li>Θεσμός της πρακτικής άσκησης των φοιτητών</li> </ul>

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

No	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	INPUT	ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ	OUTPUT	ΠΕΛΑΤΕΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
	S	I	P	O	C	
5	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ΜΟΔΙΠ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Υποδείγματα</li> </ul>	<p><b>ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΤΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΔΗΤΗΣ ΠΜΣ/ΣΕ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Εκπόνηση διαδικασιών και κριτηρίων επιλογής</li> <li>• Εκπόνηση κανονισμών εργασίας ή συμβάσεις εργασίας, υποχρεώσεις του διδακτικού προσωπικού</li> <li>• Εκπόνηση Πολιτικής υποστήριξης και ανάπτυξης προσωπικού</li> <li>• Καθορισμός επιδόσεων του διδακτικού προσωπικού σε επιστημονικό-ερευνητικό και διδακτικό έργο ανά άτομο, βάσει και διεθνών αναγνωρισμένων συστημάτων αξιολόγησης επιστημόνων (π.χ. Google Scholar, Scopus, κ.ά.)</li> <li>• Δημιουργία καταλόγου διδακτικού προσωπικού με το γνωστικό αντικείμενο, σχέση εργασίας, ΑΕΙ προέλευσης, Τμήμα προέλευσης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Φάκελος Υποβολής</li> <li>• ΜΟΔΙΠ</li> </ul>	<p><b>Ενδεικτικά σημεία αναφοράς:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• διαδικασίες επιλογής, διασφάλιση της διαφάνειας και αξιοκρατίας</li> <li>• πρακτικές προσέλευσης μελών ακαδημαϊκού προσωπικού υψηλού επιπέδου στο ΠΜΣ</li> <li>• μέσο εβδομαδιαίο φόρτο διδακτικού έργου</li> <li>• διαδικασία αξιολόγησης των διδασκόντων από τους φοιτητές</li> <li>• τρόποι αξιοποίησης των αποτελεσμάτων αξιολόγησης των διδασκόντων από τους φοιτητές</li> <li>• ενδεχόμενη ύπαρξη στρατηγικής σχετικά με την ανάπτυξη των μελών της ακαδημαϊκής μονάδας (ερευνητικό έργο, επιμόρφωση)</li> <li>• ενδεχόμενη πρόσθετη (από το ΠΜΣ ή/και το Ίδρυμα) οικονομική ενίσχυση των μελών του ακαδημαϊκού προσωπικού, που λαμβάνουν μέρος στα προγράμματα κινητικότητας</li> <li>• ενδεχόμενη θεσμοθέτηση βραβείων διδασκαλίας</li> </ul>

Σ.Ι.Ρ.Ο.Ο. ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ ΠΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

No	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ S	INPUT I	ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ P	OUTPUT O	ΠΕΛΑΤΕΣ C	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
8	<ul style="list-style-type: none"> <li>Μονάδα ψηφιακής Διακυβέρνησης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Διαδικασίες, κατευθυντήριες οδηγίες</li> </ul>	 <p style="text-align: center;"><b>ΔΗΜΟΣΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΓΙΑ ΤΑ ΠΜΣ ΔΗΝΤΗΣ ΠΜΣ/ΣΕ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Απαιτήσεις εξειδικευμένου χώρου στην ιστοσελίδα του Τμήματος για την προβολή του ΠΜΣ</li> <li>Δίγλωσση έκδοση του ιστοχώρου του ΠΜΣ με πληρότητα, σαφήνεια και αντικειμενικότητα των πληροφοριών</li> <li>Διαδικασία συντήρησης και ανανέωσης/ενημέρωσης της ιστοσελίδας του ΠΜΣ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Φάκελος Υποβολής</li> <li>ΜΟΔΙΠ</li> </ul>	<p style="text-align: right;"><small>ΣΥΜΒΟΛΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ</small></p> <p><b>Ενδεικτικά σημεία αναφοράς:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>είδος των πληροφοριών που δημοσιοποιούνται στην ιστοσελίδα του ΠΜΣ, ομάδες/ενδιαφερόμενα μέρη, τη (τις) γλώσσα (γλώσσες) δημοσιοποίησης των πληροφοριών, και το σχετικό διαδικτυακό σύνδεσμο</li> <li>σχετικά έγγραφα (ενημερωτικά φυλλάδια, κανονισμοί, οδηγοί κ.λπ.)</li> <li>άλλα μέσα επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται, εκτός της ιστοσελίδας του ΠΜΣ</li> <li>Τρόποι καθορισμού και ελέγχου του περιεχομένου της ιστοσελίδας που αφορά στο συγκεκριμένο ΠΜΣ, καθώς και τη διαδικασία συντήρησης και ανανέωσης/ενημέρωσης της ιστοσελίδας του ΠΜΣ</li> </ul>



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

No	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	INPUT	ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΟΥΤΡUT	ΠΕΛΑΤΕΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
	S	I	P	O	C	
9	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ΜΟΔΙΠ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Υποδείγματα</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Εκπόνηση διαδικασίας</b> για την επανεκτίμηση, την αναπροσαρμογή και την επικαιροποίηση της ύλης των μαθημάτων του ΠΜΣ</li> <li>• <b>Εκπόνηση διαδικασίας</b> για την άρση των αρνητικών σημείων και τη βελτίωση του γνωστικού αντικειμένου και της μαθησιακής διαδικασίας στο ΠΜΣ</li> <li>• <b>Σχεδιασμός μηχανισμών ανατροφοδότησης</b> της στρατηγικής και της στοχοθεσίας ποιότητας του ΠΜΣ και σχετικές διαδικασίες λήψης αποφάσεων (φοιτητές, εξωτερικοί φορείς)</li> <li>• Τυποποίηση αποτύπωσης αποτελεσμάτων της ετήσιας εσωτερικής αξιολόγησης του ΠΜΣ από τη ΜΟΔΙΠ και το σχετικό πρακτικό</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Φάκελος Υποβολής</li> <li>• ΜΟΔΙΠ</li> </ul>	<p><small>ΣΥΜΒΟΛΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ</small></p> <p><b>Ενδεικτικά σημεία αναφοράς:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Συνοπτική αναφορά της προβλεπόμενης διαδικασίας ετήσιας εσωτερικής αξιολόγησης και ειδικότερα τη διαδικασία για την επανεκτίμηση, την αναπροσαρμογή και την επικαιροποίηση της ύλης.</li> <li>• Αναφορά της διαδικασίας για την άρση των αρνητικών σημείων και τη βελτίωση της δομής του ΠΜΣ και της μαθησιακής διαδικασίας</li> <li>• Αναφορά των μηχανισμών ανατροφοδότησης της στρατηγικής και της στοχοθεσίας ποιότητας και σχετικές διαδικασίες λήψης αποφάσεων για τη συνεχή βελτίωση.</li> </ul>
10	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ΑΕΙ</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Έκθεση προόδου (υπόδειγμα) για το εν λόγω ΠΜΣ για τα αποτελέσματα από την αξιοποίηση ενδεχόμενων συστάσεων της Έκθεσης εξωτερικής αξιολόγησης του Ιδρύματος και της Έκθεσης πιστοποίησης του ΕΣΔΠ σχετικά με τα ΠΜΣ</li> <li>• Περιγραφή της προβλεπόμενης διαδικασίας για την αξιοποίηση των συστάσεων της εξωτερικής αξιολόγησης του ΠΜΣ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Φάκελος Υποβολής</li> <li>• ΜΟΔΙΠ</li> </ul>	<p><b>Ενδεικτικά σημεία αναφοράς</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Περιγραφή της προβλεπόμενης διαδικασίας για την αξιοποίηση των συστάσεων της εξωτερικής αξιολόγησης του ΠΜΣ</li> </ul>

**Σ.Ι.Ρ.Ο.Σ. ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ ΠΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ**

No	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	INPUT	ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ	ΟΥΤΡΥΤ	ΠΕΛΑΤΕΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
	S	I	P	O	C	
11		<ul style="list-style-type: none"> <li>Στοιχεία φακέλου υποβολής σύμφωνα με το υπόδειγμα ΕΘΘΑΕ</li> </ul>	<p><b>ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΦΑΚΕΛΟΥ &amp; ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΤΑΣΗΣ ΔΝΤΗΣ ΠΜΣ/ΣΕ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Πλήρης Πρόταση Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Συνέλευση Τμήματος</li> </ul>	
12			<p><b>ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΡΟΤΑΣΗΣ ΣΥΝΕΛΕΥΣΗ ΤΜΗΜΑΤΟΣ</b></p> <p><b>ΤΕΛΟΣ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Εγκεκριμένη Πλήρης Πρόταση Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Σύγκλητος</li> <li>Επιτροπή Μεταπτυχιακών Σπουδών</li> <li>ΜΟΔΙΠ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Κατόπιν απόφασης Συγκλήτου, η Πρόταση διαβιβάζεται στην ΕΘΘΑΕ για λήψη πιστοποίησης.</li> </ul>

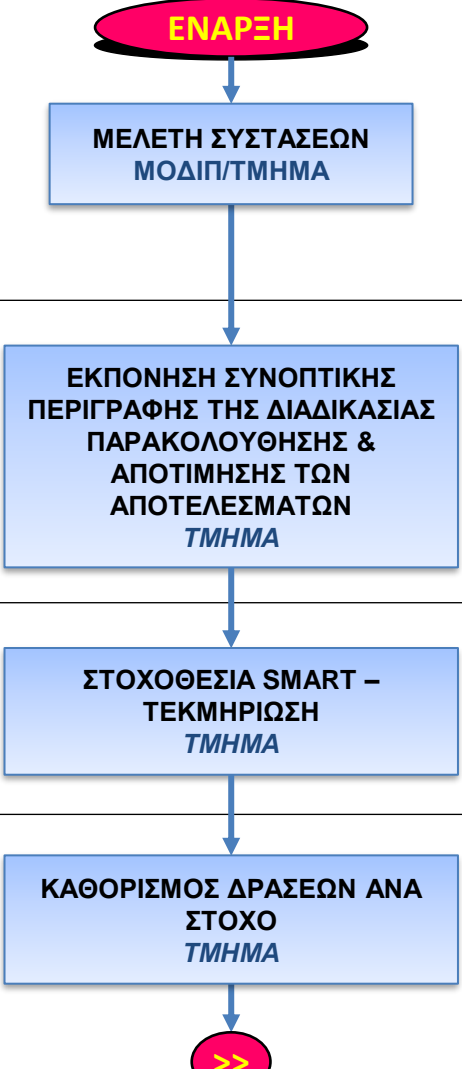
# 1. ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΚΘΕΣΗΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ

- Συνοπτική περιγραφή της διαδικασίας παρακολούθησης και αποτίμησης των αποτελεσμάτων
- Σχέδιο Δράσης (Πίνακας 1)
- Παρακολούθηση Αποτελεσμάτων (Πίνακας 2)



## 2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΚΘΕΣΗΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ

- Εκπόνηση συνοπτικής περιγραφή της διαδικασίας παρακολούθησης και αποτίμησης των αποτελεσμάτων
- Αποτύπωση υφιστάμενης κατάστασης
- Μελέτη συστάσεων
- Στοχοθεσία SMART – τεκμηρίωση
- Καθορισμός δράσεων ανά στόχο Balanced scorecard και δεικτών
- Διαχείριση έργου (δράσεων)
  - Υπευθυνότητες
  - Αναγκαίοι πόροι
  - Χρονοδιάγραμμα
- Μελέτη Παρακολούθησης Αποτελεσμάτων
  - Αποτύπωση ενεργειών που πραγματοποιήθηκαν
  - Καταγραφή αποτελεσμάτων
  - Αιολόγηση αποτελεσμάτων - Βαθμός επίτευξης στόχων (%)
- Ενσωμάτωση στοιχείων και παράδοση ενιαίας έκθεσης Αποτελεσμάτων.

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



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

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

No	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	INPUT	ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ	OUTPUT	ΠΕΛΑΤΕΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
	S	I	P	O	C	
4			 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 150px; text-align: center;"> <b>ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ) ΜΟΔΙΠ/ΤΜΗΜΑ</b> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Προσδιορισμός Υπευθυνοτήτων</li> <li>Προσδιορισμός Αναγκαίων πόρων</li> <li>Προσδιορισμός Χρονοδιαγράμματος</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Φάκελος έκθεσης Παρακολούθησης</li> </ul>	
5			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: 150px; text-align: center;"> <b>ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΣΧΕΔΙΟΥ ΔΡΑΣΗΣ ΜΟΔΙΠ/ΤΜΗΜΑ</b> </div> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Σχέδιο Δράσης (Παραδοτέο 2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Φάκελος έκθεσης Παρακολούθησης</li> </ul>	

ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ	ΣΤΟΧΟΙ <small>(Τι αναμένουμε να πετύχουμε;)</small>	ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ <small>(Τι πρέπει να κάνουμε για να πετύχουμε τους στόχους;)</small>	ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ <small>(Ποιος αναλαμβάνει κάθε ενέργεια;)</small>	ΧΡΟΝΟΔΙΑΓΡΑΜΜΑ <small>(Πότε;)</small>	ΑΝΑΓΚΑΙΟΙ ΠΟΡΟΙ <small>(Ανθρώπινο δυναμικό, οικονομικοί πόροι, υλικά, κ.α.)</small>
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			

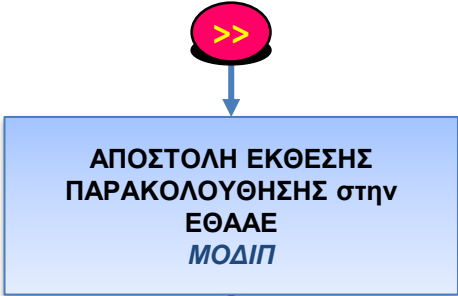

**Σ.Ι.Ρ.Ο.Σ. ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕΤΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ**

No	ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΕΣ	INPUT	ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ	OUTPUT	ΠΕΛΑΤΕΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
	S	I	P	O	C	
6			 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <b>ΜΕΛΕΤΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ</b>  <i>ΜΟΔΙΠ/ΤΜΗΜΑ</i> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Μελέτη Αποτελεσμάτων (Παραδοτέο 3)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Αποτύπωση ενεργειών που πραγματοποιήθηκαν</li> <li>○ Καταγραφή αποτελεσμάτων</li> <li>○ Αξιολόγηση αποτελεσμάτων &amp; Βαθμού επίτευξης στόχων (%)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Φάκελος έκθεσης Παρακολούθησης</li> </ul>	
7			<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 10px auto;"> <b>ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ ΕΚΘΕΣΗΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ</b>  <i>ΜΟΔΙΠ/ΤΜΗΜΑ</i> </div> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Έκθεση Παρακολούθησης</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Φάκελος έκθεσης Παρακολούθησης</li> </ul>	

ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ	ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ	ΕΠΙΤΕΥΧΘΕΝΤΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	ΒΑΘΜΟΣ ΕΠΙΤΕΥΞΗΣ ΣΤΟΧΩΝ (%)
1. ....	1.1.1	1.1	
	1.1.2		
	1.2.1	1.2	
2. ....	1.2.2	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	INPUT	ΒΗΜΑΤΑ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ	OUTPUT	ΠΕΛΑΤΕΣ	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
	S	I	P	O	C	
8	ΜΟΔΙΠ	Έκθεση Παρακολούθησης	 <p align="center"><b>ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΕΚΘΕΣΗΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ στην ΕΘΑΑΕ ΜΟΔΙΠ</b></p>	• Έκθεση Παρακολούθησης	ΕΘΑΑΕ	
9	ΜΟΔΙΠ	Έκθεση Παρακολούθησης	 <p align="center"><b>ΔΗΜΟΣΙΕΥΣΗ ΣΤΗΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΑΕΙ ΜΟΔΙΠ</b></p> <p align="center"><b>ΤΕΛΟΣ</b></p>	• Έκθεση Παρακολούθησης	Πληροφοριακό Σύστημα	

1. Η έννοιες Διεργασίας – Διαδικασίας – Project – KPI's
2. Συστήματα Ranking Πανεπιστημίων
3. Strategic Management– Στόχοι Ποιότητας
4. Οι Κύριες Διεργασίες – Ιεράρχηση των Διεργασιών
5. Η μεθοδολογία SIPOC
- 6. Ο Κύκλος Ποιότητας – Οι 8 Αρχές της Ποιότητας**
7. Ηγεσία — Κουλτούρα Ποιότητας



# Ο ΚΥΚΛΟΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ

# DE

Act

Plan

Check

Do



# Ο ΚΥΚΛΟΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ DEMING

## ΑΡΙΣΤΕΙΑ



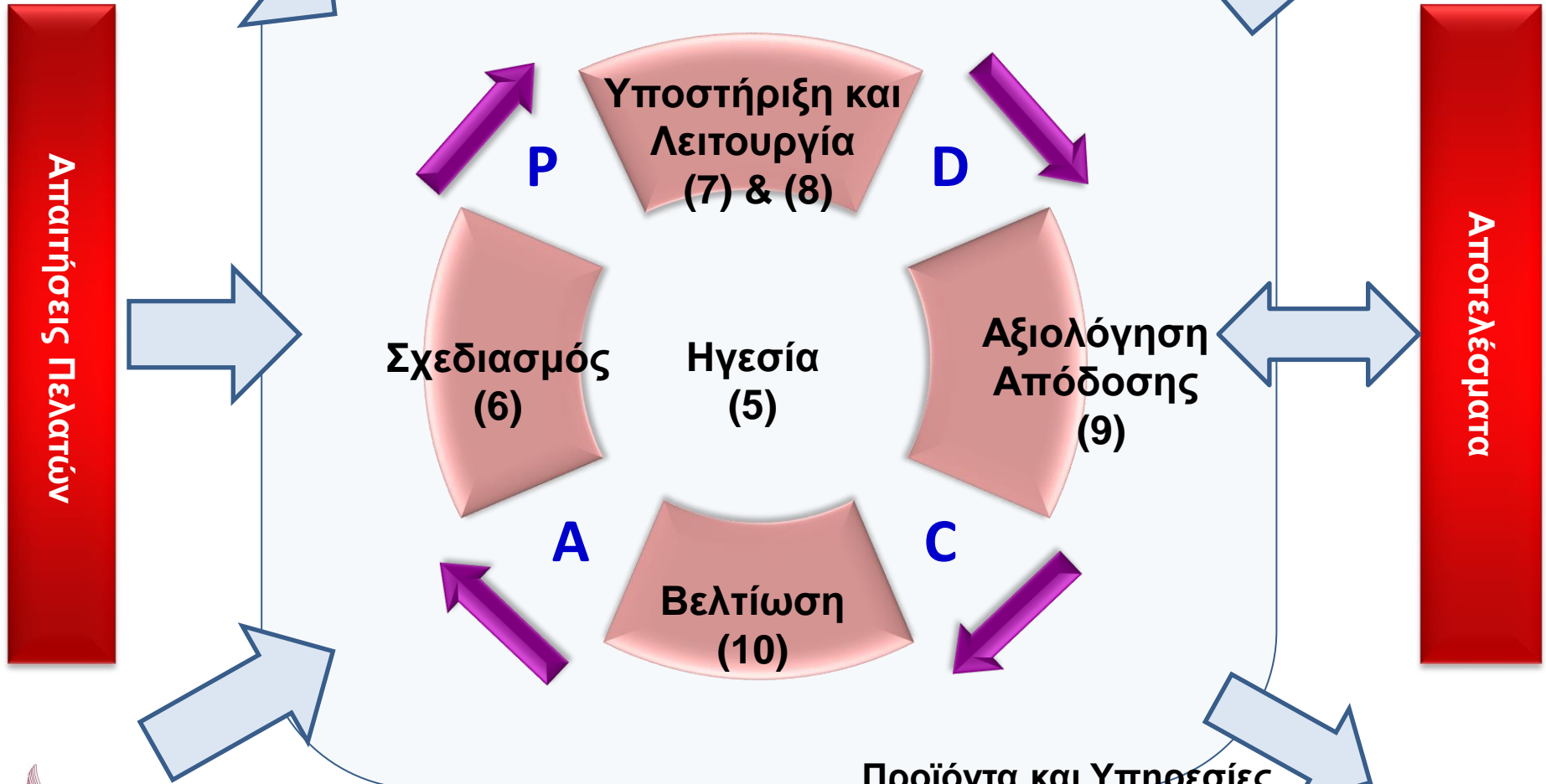
Συνεχής Βελτίωση

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

Το πλαίσιο λειτουργίας  
του Οργανισμού (4)

Ικανοποίηση πελατών

Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (4)



Απαιτήσεις Πελατών

Αποτελέσματα

Σχεδιασμός  
(6)

Ηγεσία  
(5)

Αξιολόγηση  
Απόδοσης  
(9)

Βελτίωση  
(10)

Υποστήριξη και  
Λειτουργία  
(7) & (8)

Ανάγκες / προσδοκίες  
Ενδιαφερόμενων Μερών (4)

Προϊόντα και Υπηρεσίες



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

# CASE STUDY 6: ΠΩΣ ΓΙΝΕΤΑΙ Η ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΠΡΙΝ ΕΓΚΡΙΘΕΙ;

Απάντηση:

Με την αποστολής της ως Draft στους εμπλεκόμενους για σχόλια και παρατηρήσεις.



# ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ

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.Εστιάζεται στις απαιτήσεις των πελατών και στο Κόστος
  - 13.Χρησιμοποιεί πληροφορίες βασισμένες σε γεγονότα
  - 14.Ενσωματώνει κύκλους αξιολόγησης και βελτίωσης
  - 15.Μηχανισμοί Ελέγχου : Audit – Check Lists
  - 16.Γνώση του χρόνου –Γνώση του κόστους – Μέτρηση Ποιότητας – Σχεδιασμός βελτίωσης
  - 17.Audit – customer satisfaction
  - 18.Αρχεία Αποτελεσμάτων – ανάλυση Στοιχείων
  - 19.Γνώση της επίπτωσης επί των εισερχόμενων της επομένης φάσης
  - 20.Παρακίνηση – Διαχείριση απόδοσης εμπλεκόμενων – Δημιουργία πνεύματος ομάδας
- Χρήση κατάλληλων εργαλείων βελτίωσης- τεχνολογίας – πόρων

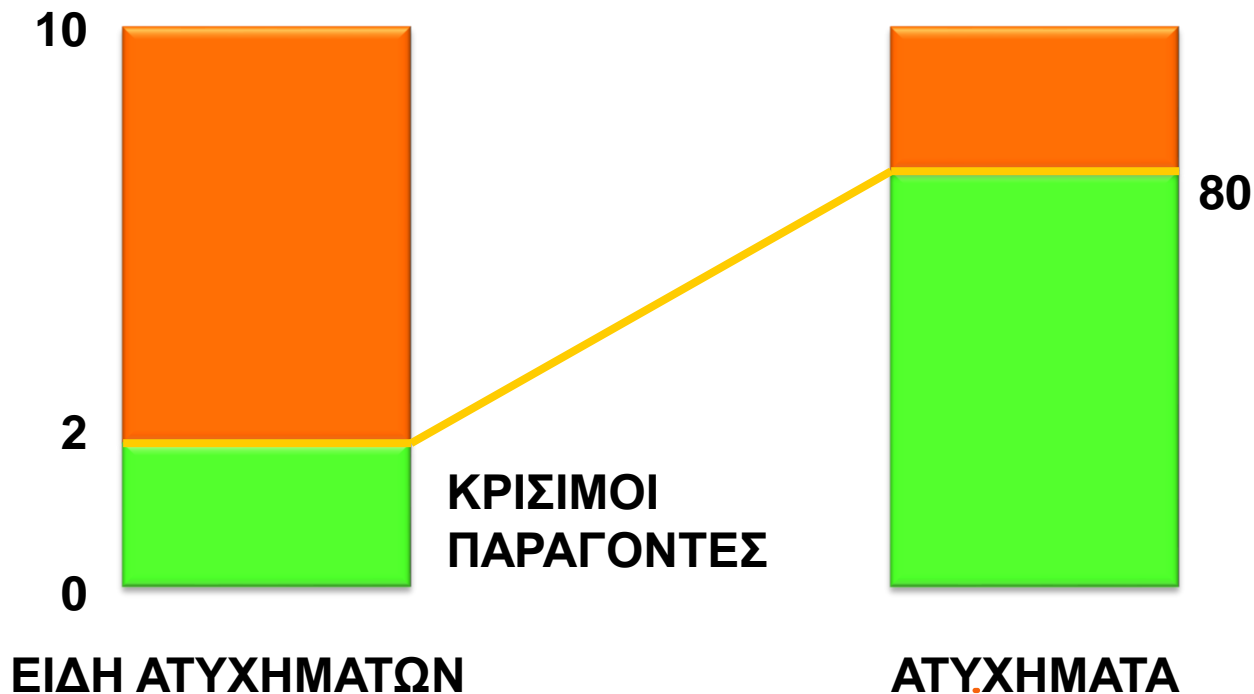


# Ο ΚΥΚΛΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ





# ΑΡΧΗ PARETO ΓΙΑ ΑΤΥΧΗΜΑΤΑ



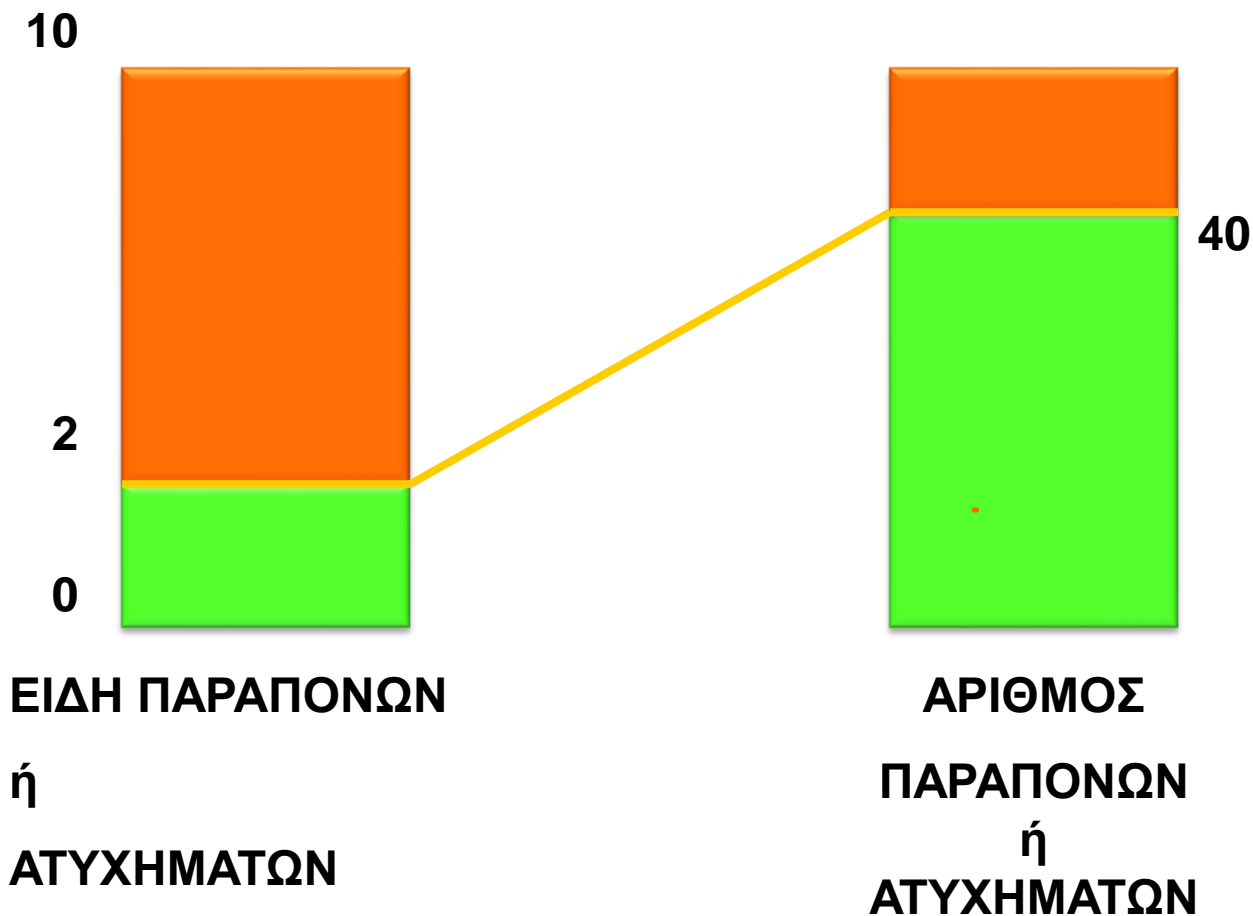
# ΕΦΑΡΜΟΓΗ PARETO ANALYSIS 1/1

- 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



# ΑΡΧΗ PARETO ΑΤΥΧΗΜΑΤΑ /ΠΑΤΡΑΠΟΝΑ:

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



# ΠΩΣ ΑΝΑΠΤΥΣΣΟΥΜΕ ΤΟΥΣ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ

1. Μίλα λιγότερο – Ρώτα περισσότερο
2. Εποικοδομητικές Αρνητικές παρατηρήσεις
3. Αναγνώριση με τεκμηρίωση
4. Εκχώρηση Αρμοδιοτήτων
5. Συνεχές Coaching
6. Διαχείριση Συγκρούσεων
7. Αυτοαξιολόγηση Coach
8. Ποτέ κριτική ενός εργαζομένου μπροστά σε άλλους.
9. Μετά από κατ'ιδίαν σχόλια για διόρθωση, ανοικτή έκφραση εκτίμησης για τις προσπάθειες και τη συνεργασία.
10. Ποτέ δημόσια απόδοση ευθυνών σε κάποιον.
11. Ο «**Χρυσός Κανόνας**»: δείξτε στους άλλους τον ίδιο σεβασμό που περιμένετε να σας δείχνουν και αυτοί.
12. Επικέντρωση στη βελτίωση



# ΠΩΣ Ο ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ ΗΓΕΤΗΣ ΔΗΜΙΟΥΡΓΕΙ ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗ (EMPOWEREMENT)

1. Γνωρίστε τους ανθρώπους σας
2. Έμπνευση και κινητοποίηση μέσω οράματος και μεγάλου στόχου
3. Δημιουργείστε 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. Εποικοδομητικές 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



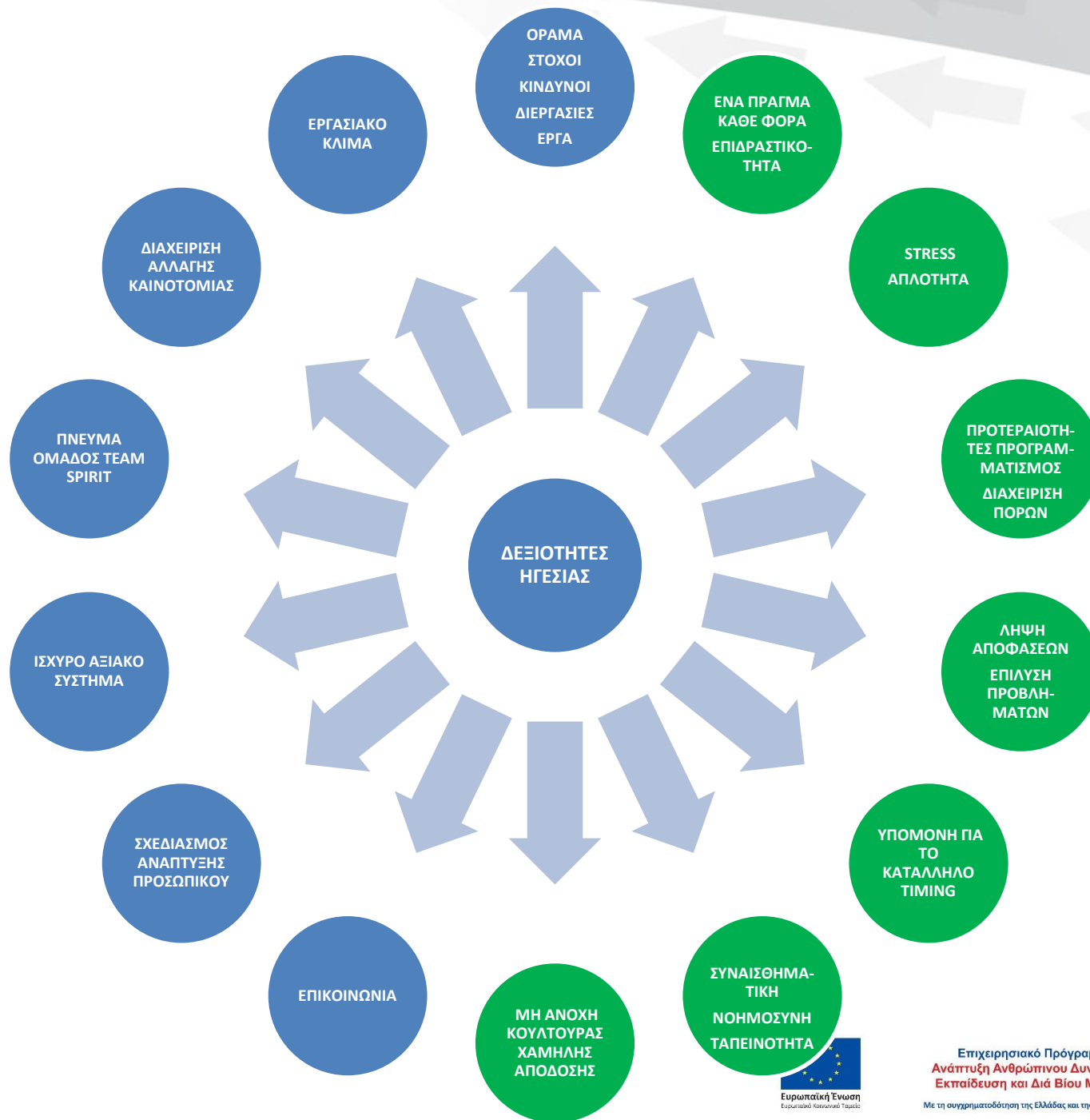
## ΕΦΑΡΜΟΓΗ PARETO ANALYSIS 2/2)

- ΤΟ 20% των Δραστηριοτήτων σου παράγουν το 80% του αποτελέσματος
- Εκχωρείστε το υπόλοιπο 80% στους συνεργάτες σας .
- Βοηθήστε τους συνεργάτες σας να κάνουν το ίδιο
- Αξιοποιείτε το 80 % του Χρόνου σας με το 20% των φίλων σας
- Αφιερώστε το 80% του χρόνου σας στην ανάπτυξη του 20% των συνεργατών σας
- Το 20% των ρούχων σας είναι τα μόνα που χρησιμοποιείτε . Τα υπόλοιπα μοιράστε τα .
- Όταν πρόκειται για ιεράρχηση προβλημάτων ή παραπόνων προηγείται πάντα η εφαρμογή της ABC Analysis



1. Η έννοιες Διεργασίας – Διαδικασίας – Project – KPI's
2. Συστήματα Ranking Πανεπιστημίων
3. Strategic Management– Στόχοι Ποιότητας
4. Οι Κύριες Διεργασίες – Ιεράρχηση των Διεργασιών
5. Η μεθοδολογία SIPOC
6. Ο Κύκλος Ποιότητας – Οι 8 Αρχές της Ποιότητας
- 7. Ηγεσία — Κουλτούρα Ποιότητας**







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



# Οφέλη εργασίας σε ένα θετικό περιβάλλον

125%  
LESS BURNOUT

33%  
HIGHER  
PROFITABILITY

51%  
LOWER  
TURNOVER

50%  
LESS SAFETY  
INCIDENTS

66%  
DECREASE IN  
SICK LEAVE

43%  
MORE  
PRODUCTIVITY

300%  
MORE  
INNOVATION

37%  
HIGHER SALES



- ❖ Η μέριμνα ή αγνόηση των προσωπικών προβλημάτων των συνεργατών
- ❖ Ο Σεβασμός στον συνεργάτη
- ❖ Ο σεβασμός στον Πολίτη
- ❖ Η  
Η τήρηση των χρονοδιαγραμμάτων
- ❖ Η ατμόσφαιρα καινοτομίας ή παράδοσης
- ❖ Η ανάδειξη από τα μέσα ή «εμφύτευση» απτ' έξω
- ❖ Η έμφαση σε ιεραρχία ή συμμετοχική λειτουργία
- ❖ Η τάση για ομαδοποιήσεις – στενούς κύκλους

ΣΥΝΕΠΤΕΙΑ



Η 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.





- Η έγχρωμη μοδίστρα της Αμερικής έδωσε πρότυπο πνευματικού ηγέτη, στον αγώνα κατά των φυλετικών διακρίσεων. Έμελλε να μείνει στην ιστορία όταν, στις 1 Δεκεμβρίου 1955, στο Μοντγκόμερυ της Αλαμπάμα, αρνήθηκε να δώσει τη θέση της στο λεωφορείο σε έναν λευκό, αντιστεκόμενη στην τότε πολιτική φυλετικού διαχωρισμού.
- Η Ρόζα Παρκς ήταν μοδίστρα! Και όμως αυτή η γυναίκα σήμερα αναφέρεται ως «Μητέρα του σύγχρονου κινήματος πολιτικών δικαιωμάτων».
- Το 1996 της απονεμήθηκε το Προεδρικό Μετάλλιο της Ελευθερίας.

Το 1999 τιμήθηκε με το Χρυσό Μετάλλιο του Κογκρέσου για τον αγώνα της κατά του ρατσισμού. Είναι η πρώτη γυναίκα της οποίας η σορός εκτέθηκε σε λαϊκό προσκύνημα στη Ροτόντα του Καπιτωλίου.

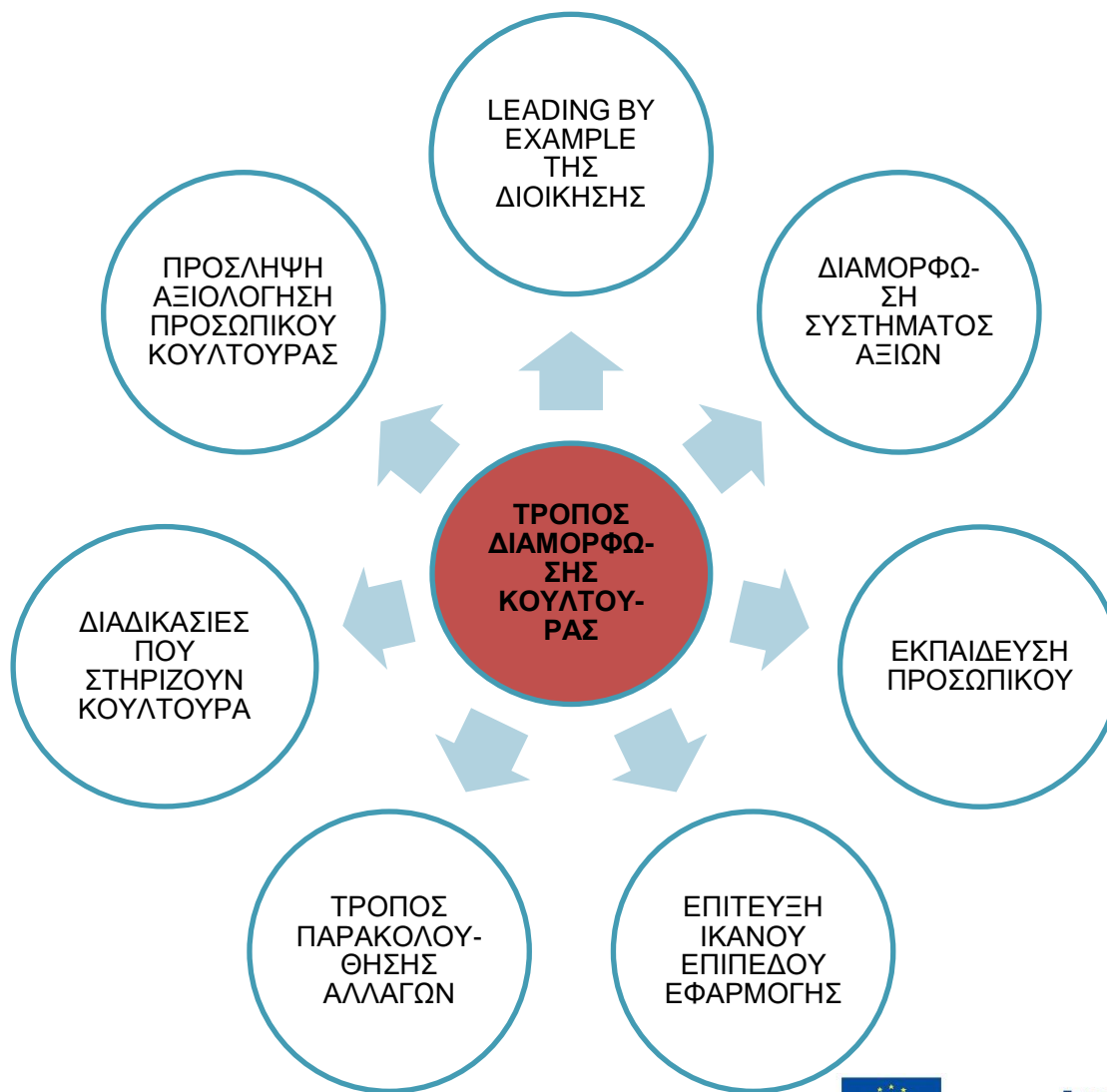


# ΤΙ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΑΞΙΑ

- Ότι πολυτιμότερο για το οποίο δαπανούμε χρόνο, χρήμα, σκέψεις συναισθήματα, χρόνο
- Οι αξίες μας επηρεάζουν τους στόχους μας, τις αποφάσεις μας, την συμπεριφορά μας
- Οι αξίες προσδιορίζουν τι είναι σημαντικό, ωφέλιμο, χρήσιμο ή βλαπτικό
- Ευτυχία είναι η εναρμόνιση αξιών και συμπεριφοράς.
- Παράδειγμα: Διαθέτετε 1000.000 €, που θα το ξοδεύατε είναι θέμα αξιών
- Παράδειγμα: Που ξοδέψατε τον χρόνο σας την περασμένη εβδομάδα είναι θέμα αξιών.
- Υποκριτής: Αυτός που υποστηρίζει ένα σύστημα αξιών και πράττει αντίθετα
- Ανώριμος - Κάποιος που δεν έχει προσδιορίσει τις αξίες του
- Ανωριμότητα:
  - Ασαφείς αξίες
  - Χαμένος
  - Αναξιόπιστος
  - Αβέβαιος
  - Χλιαρός
- Ωριμότητα
  - Ξεκάθαρες αξίες
  - Ζωή με σκοπό
  - Νόημα, κατεύθυνση
- Οι αξίες δίνουν κατεύθυνση και συνέπεια στην συμπεριφορά
- Βοηθούν να αποφασίσεις τι θα κάνεις το χρόνο σου.
- Εγκαθιστούν μια σχέση ανάμεσα σε σένα και στον κόσμο
- Δίνουν κατεύθυνση στην ζωή.



# ΣΤΟΧΟΙ & ΚΡΙΣΙΜΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ, ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΑΛΛΑΓΗΣ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑΣ



Βαθμολογήστε τις παρακάτω αξίες ανάλογα με το βαθμό εφαρμογής που πιστεύετε ότι έχουν: Βαθμολογία: 1 = καθόλου εφαρμογή → 5 = πλήρης εφαρμογή.

Α/Α	ΑΞΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΤΕΣ												M.O.	SUM	STDEV
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1	Αξιοκρατία στην ανάπτυξη του προσωπικού	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	4	3	2,80	28	0,8
2	Αναγνώριση	3	3	3	3	3	2	2	1	4	4	3	3	2,80	28	0,9
3	Πελατοκεντρικότητα	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3,00	33	0,6
4	Σεβασμός ιδιαιτερότητας ατόμου	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	5	2	4,00	44	0,6
5	Συνέπεια	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	3,73	41	0,5
6	Ανοικτή επικοινωνία - ενημέρωση και διάχυση γνώσης	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	3	3	3,18	35	0,9
7	Ταχύτητα στην ανταπόκριση αιτημάτων εσωτερικών συνεργατών	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	4	4	2,73	30	0,8
8	Σεβασμός προσωπικότητας ατόμου	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	5	4	3,64	40	0,9
9	Δημιουργία κλίματος για ευχάριστη ατμόσφαιρα εργασίας	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3,27	36	0,5
10	Κατανόηση προβλημάτων στελεχών	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	5	2,73	30	0,6
11	Δικαιοσύνη στη μεταχείριση προσωπικού	4	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	4	2,64	29	0,8
12	Εστίαση σε πνεύμα εργασίας Ομάδος	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	4		3,09	34	0,7
13	Υπευθυνότητα στελεχών	3	3	4	4	2	2	3	2	2	2	5	4	2,91	32	1,0
14	Σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ στελεχών	4	2	4	4	3	1	2	1	1	1	4	3	2,45	27	1,4
15	Συμμετοχικότητα στη λήψη αποφάσεων	3	3	3	3	3	1	2	1	2	3	2	5	2,36	26	0,8





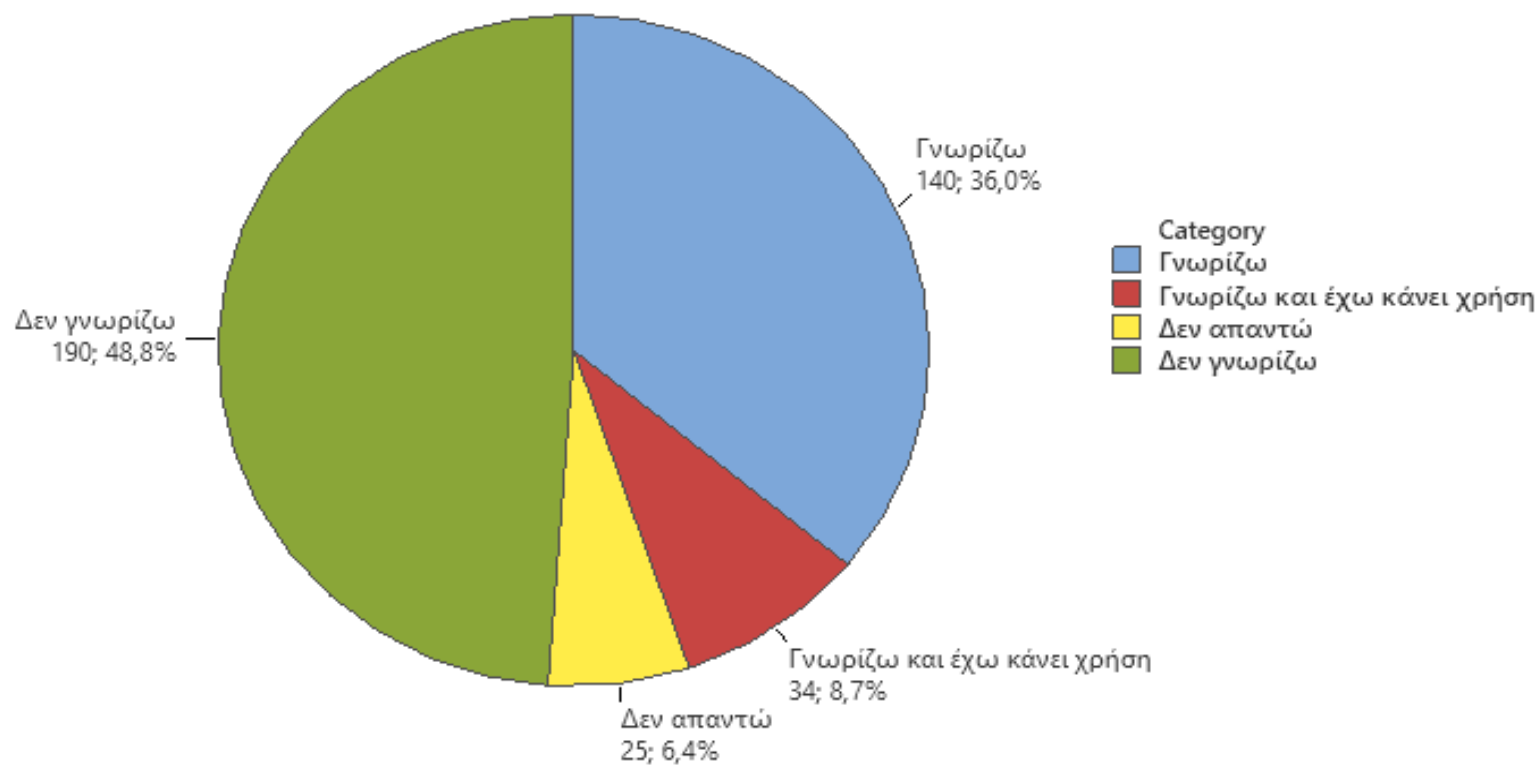
# ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΤΑΙΡΙΚΩΝ ΑΞΙΩΝ - ΕΦΑΡΜΟΓΗ 2/2

Α/Α	ΑΞΙΑ	ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΤΕΣ												M.O.	SUM	STDEV
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
16	Ανάπτυξη δεξιοτήτων ηγεσίας στα στελέχη	3	3	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3,18	35	0,8
17	Ταχύτητα στη λήψη αποφάσεων	3	3	3	4	2	2	2	1	1	1	3	3	2,27	25	1,0
18	Συνθήκες υγείας & ασφάλειας προσωπικού	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	5	4	4,00	44	0,8
19	Σεβασμός στην προσωπική ζωή με εξισορρόπηση μεταξύ προσωπικών αναγκών και εργασιακών απαιτήσεων στον καθορισμό των ωρών εργασίας	5	2	5	5	2	2	3	3	3	3	5	2	3,45	38	1,3
20	Εντιμότητα στις συναλλαγές με partners - προμηθευτές - υπεργολάβους	4	2	2	2	3	4	3	4	2	2	5	2	3,00	33	1,1
21	Προσανατολισμός στο σχεδιασμό και την ανάπτυξη	3	3	3	3	4	2	2	2	2	2	4	3	2,73	30	0,8
22	Υψηλό επίπεδο οργάνωσης	4	4	3	3	5	5	2	1	3	3	4	4	3,36	37	1,2
23	Ακεραιότητα - ήθος	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	3,45	38	0,8
24	Σεβασμός και τήρηση διαδικασιών	4	5	4	4	3	3	2	1	1	1	3	5	2,82	31	1,4
25	Δημιουργία πιστότητας πελάτη	4	5	4	4	4	4	3	1	3	3	5	5	3,64	40	1,1
26	Υπέρβαση Προσδοκιών του Πελάτη	3	4	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4,00	44	0,9
27	Εστίαση στη συνεχή βελτίωση ποιότητας	3		4	4	4	4	3	4	2	2	4		3,40	34	0,8
28	Σεβασμός στο περιβάλλον (κοινωνική ευθύνη)	4	4	5	5	5	5	3	4	3	3	5	4	4,18	46	0,9
29	Προσανατολισμός στη αρχή του Factual Decision (Αποφάσεις με βάση στοιχεία-γεγονότα) και Root Cause Analysis	3	3	4	4	3	3	2	1	2	3	5	3	3,00	33	1,1
30	Αξιοπιστία προς ενδιαφερόμενα μέρη	4	5	4	4	4	4	3	4	2	4	5	5	3,91	43	0,8
31	Ταχύτητα στην εκτέλεση των αποφάσεων	3	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3,00	33	0,8

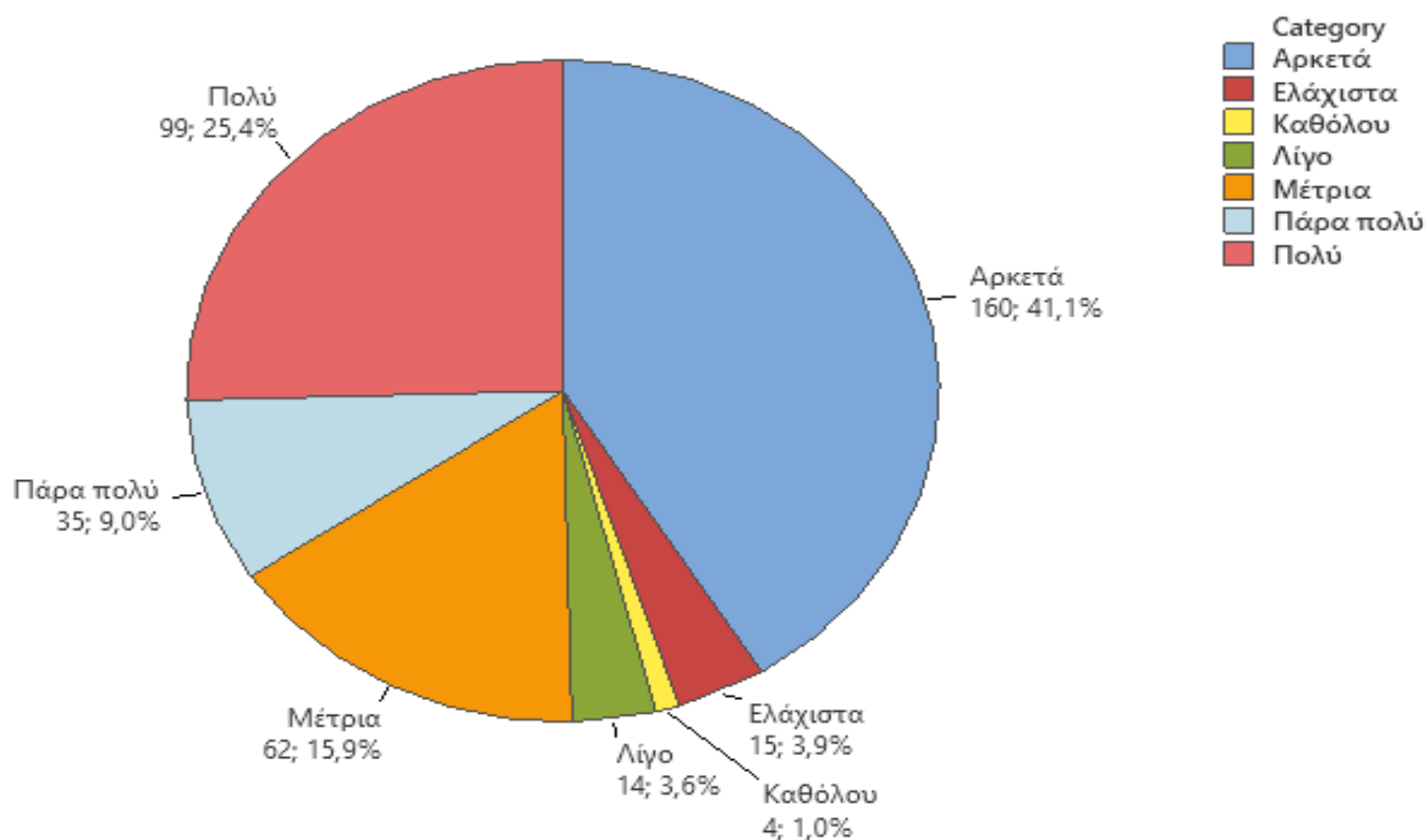


# Ενδεικτικά σημεία έρευνας

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



### Γ.5. Πιστεύετε ότι οι ανωτέρω υπηρεσίες, θα σας βοηθήσουν στην εύρεση εργασίας;



# CASE STUDY: ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΠΕΛΑΤΟΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑΣ

- Χρόνος Ανταπόκρισης στα αιτήματα
- Ευγένεια Συμπεριφοράς
- Ποιότητα Εκπαίδευσης
- Μέτρηση Ικανοποίησης Πελατών
- Μέριμνα για τους Αποφοίτους
- Ποιότητα μέσων Εκπαίδευσης
- Ποιότητα Εκπαιδευτών
- Ποιότητα Ερευνητικού Έργου
- Ευρος Ερευνητικού Έργου
- Τακτική Ανασκόπηση – Βελτίωση
- Οργανωμένο Audit Διαδικασιών
- Συστηματικές Αναφορές Αποτελεσμάτων Δεικτών



# ΑΡΧΕΣ BRAINSTORMING

1. Ο Αριθμός των συμμετεχόντων να είναι  $7 \pm 2$
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)



# 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»

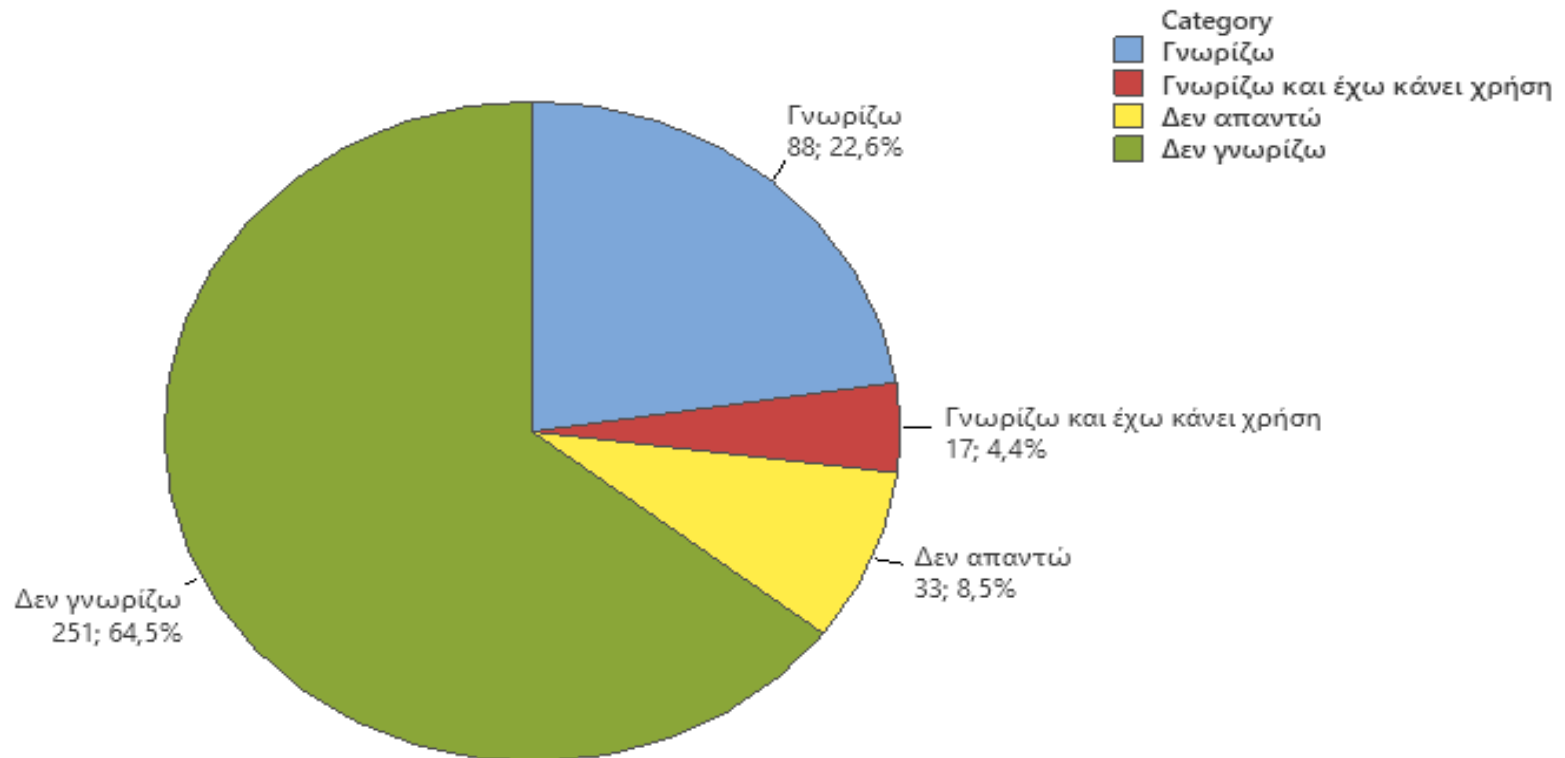
- ROOT CAUSE ANALYSIS:

Ανάλυση Ριζικού Αίτιου



# Ενδεικτικά σημεία έρευνας

Γ.3.2 Γνώση ή/και Χρήση υπηρεσιών Ομαδικής Συμβουλευτικής



# ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΒΡΜ (DMAIC) ANALYSIS PHASE/CAUSE-EFFECT DIAGRAM

**ΔΙΑΝΟΜΗ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ ΣΕ ΠΕΛΑΤΕΣ**

**ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ**

**ΥΛΙΚΑ-ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ**

**SUB  
CAUSES**

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

ΛΑΘΟΣ ΥΛΙΚΑ

ΑΚΑΤΑΜΗΛΟΣ  
ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

ΧΑΜΗΛΟ  
ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ

ΑΚΑΤΑΛΛΗΛΕΣ  
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

ΧΑΜΗΛΗ  
ΠΟΙΟΤΗΤΑ  
ΠΡΟΜΗΘΕΥΤΗ

ΧΑΜΗΛΗ  
ΑΠΟΔΟΣΗ

ΑΝΕΠΑΡΚΗΣ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ  
ΤΙΣΜΟΣ

ΕΤΟΙΜΑΣΙΑ  
ΥΛΙΚΩΝ  
ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΩΝ

ΜΕΘΟΔΟΙ  
ΠΡΟΒΛΕΨΗΣ

**EFFECT:  
ΥΨΗΛΟ  
ΠΟΣΟΣΤΟ  
ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΜΕΝΩΝ  
ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

ΑΠΟΥΣΙΑ  
QUALITY PLAN

ΑΝΕΠΑΡΚΗΣ  
ΣΤΗΡΙΞΗ  
ΕΜΠΟΡΕΥΜΑΤΩΝ

ΜΕΘΟΔΟΣ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΥ

**ΜΕΘΟΔΟΙ**

**ROOT  
CAUSE**





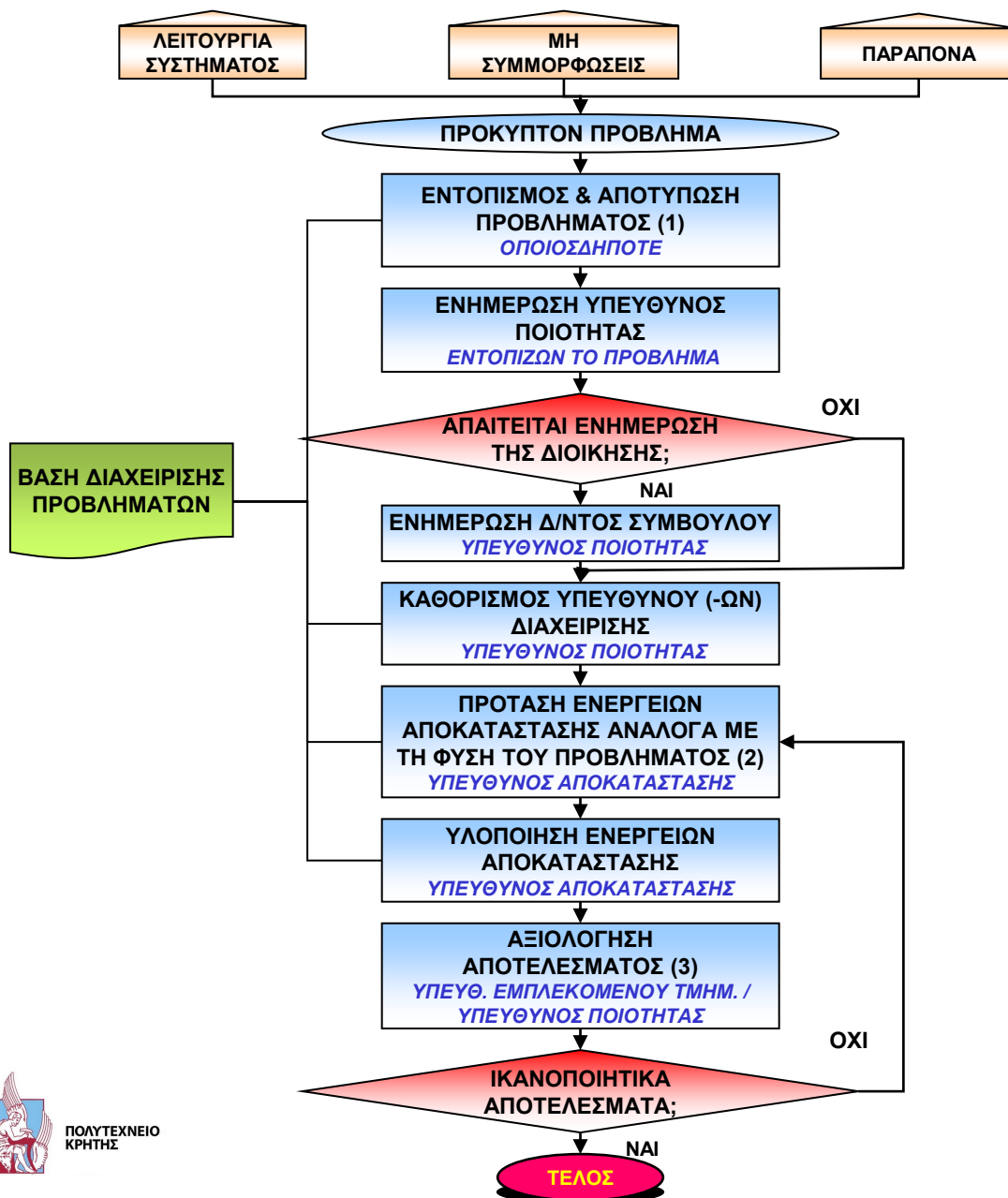
## ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

**Κωδ. Αριθ.** : Δ.12.01  
**Έκδοση** : 1<sup>η</sup>  
**Ημερομηνία** : ΧΧ/ΧΧ/2020

**ΣΚΟΠΟΣ** της διαδικασίας είναι: Η διαχείριση των προβλημάτων που αφορούν: α. μη συμμορφούμενες υπηρεσίες, β. μη συμμορφώσεις από την εσωτερική λειτουργία ή τους εσωτερικούς και εξωτερικούς ελέγχους, γ. παράπονα.

**ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ:** ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

	<b>ΣΥΝΤΑΞΗ ΑΠΟ:</b>	<b>ΕΓΚΡΙΣΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ:</b>
<b>ΥΠΟΓΡΑΦΗ:</b>		
<b>ΘΕΣΗ:</b>	Υπεύθυνος Ποιότητας	Ανώτατη Διοίκηση
<b>ΟΝΟΜΑ:</b>		



## ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ

### ΟΡΙΣΜΟΙ:

- α) **Παράπονο** θεωρείται κάθε βάσιμη παρατήρηση πελάτη για πλημμελή εκπλήρωση υπηρεσιών ή για προβληματική υπηρεσία η οποία χρήζει συγκεκριμένων ενεργειών αποκατάστασης.
- β) **Μη συμμορφούμενη** χαρακτηρίζεται κάθε δραστηριότητα που δε συμφωνεί με προδιαγραφές, κανονισμούς, πρότυπα, απαιτήσεις ή/και έγγραφα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, με αποτέλεσμα να μη μπορεί να γίνει αποδεκτή.
- γ) **Ενέργειες Αποκατάστασης** είναι οι άμεσες ενέργειες που πραγματοποιούνται προκειμένου να εξαλειφθεί ένα πρόβλημα.

1. Για την καταγραφή, τη διαχείριση του προβλήματος και των τυχόν προκύπτουσών διορθωτικών ενεργειών ή ενεργειών βελτίωσης χρησιμοποιείται η Βάση Διαχείρισης Προβλημάτων. Ο τύπος προβλήματος αφορά τις περιπτώσεις: Παράπονα, μη συμμορφούμενο προϊόν / υπηρεσία, μη συμμόρφωση και ενέργεια βελτίωσης.
2. Ο υπεύθυνος αποκατάστασης προτείνει ενέργειες αποκατάστασης, οι οποίες εν συνεχεία εγκρίνονται από τη Διοίκηση.
3. Ο υπεύθυνος αποκατάστασης βεβαιώνει το πέρας των ενεργειών αποκατάστασης. Ο Υπεύθυνος του εμπλεκόμενου Τμήματος σε συνεργασία με τον Υπεύθυνο Ποιότητας αξιολογεί τα αποτελέσματα. Σε περίπτωση παραπόνου καταγράφεται το επίπεδο ικανοποίησης του ωφελομένου (πολύ καλό, καλό, μέτριο, κακό).



## ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΚΩΔΙΚΟΣ ΕΓΓΡΑΦΟΥ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ
	Βάση Διαχείρισης Προβλημάτων

## ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΑ – ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ

ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΑ	ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΑ
Προβλήματα	Ενέργειες αποκατάστασης προβλημάτων
Μη συμμορφώσεις	Διορθωτικές ενέργειες
Παράπονα	Ενέργειες βελτίωσης

## ΔΕΙΚΤΕΣ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΕΙΚΤΗ	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ
Αριθμός προβλημάτων / έτος	Ανά έτος	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
% εκπρόθεσμων προβλημάτων	Ανά έτος	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

## ΑΛΛΑΓΕΣ ΣΕ ΣΧΕΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΠΡΟΗΓΟΥΜΕΝΗ ΕΚΔΟΣΗ

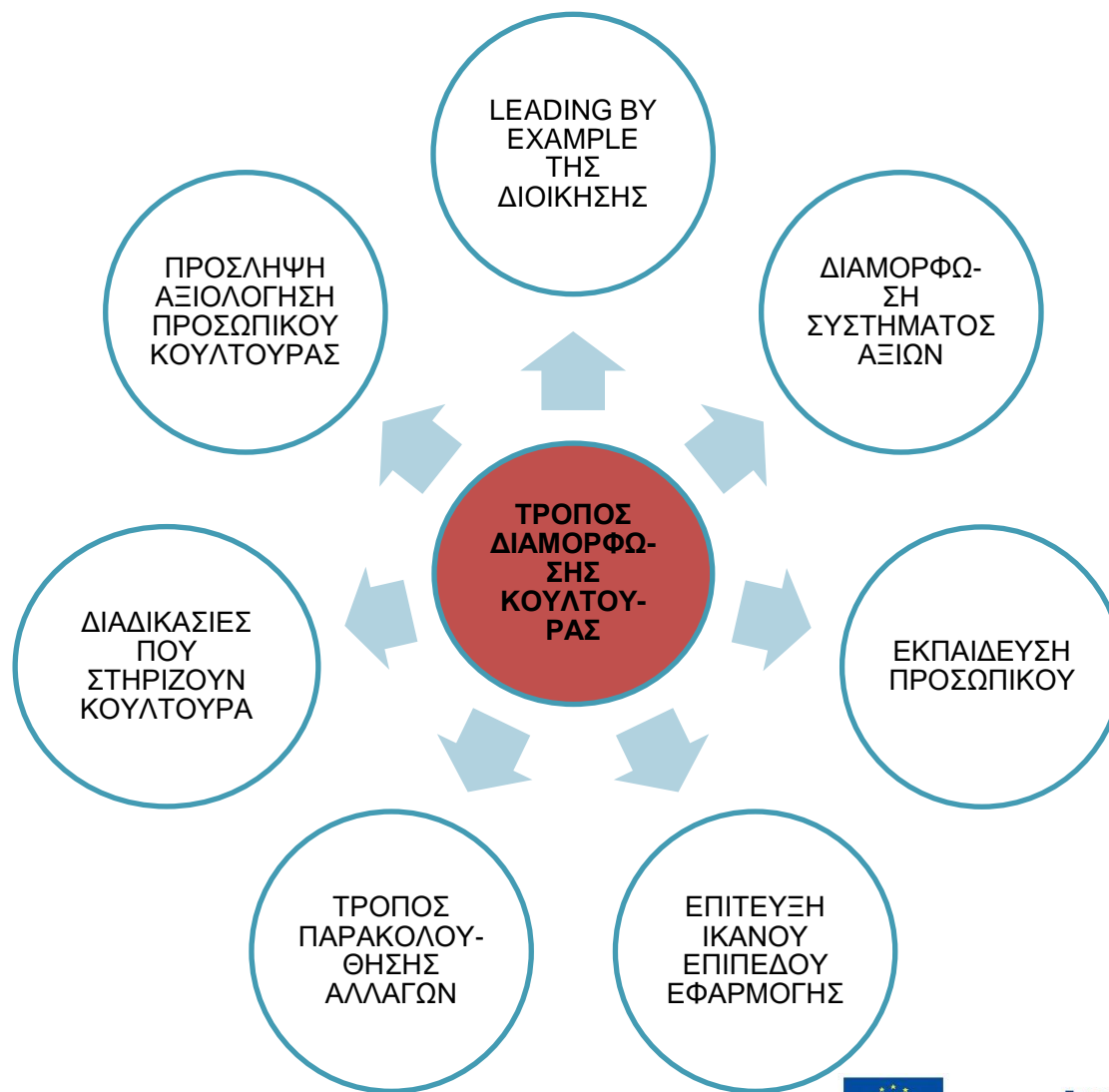
--

## ΑΡΧΕΙΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ	ΜΟΡΦΗ	ΧΡΟΝΟΣ ΦΥΛΑΞΗΣ	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΗΡΗΣΗΣ
Αρχείο προβλημάτων	Ηλεκτρονική	Επ' αόριστο	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
Αρχείο Παραπόνων	Ηλεκτρονική	Επ' αόριστο	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



# ΣΤΟΧΟΙ & ΚΡΙΣΙΜΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ, ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟΥ ΑΛΛΑΓΗΣ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑΣ



# CASE STUDY: ΣΥΝΤΑΞΗ ΕΚΘΕΣΗΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ (ΜΕΤΑΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ) ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ (ΠΠΣ)

Σύμφωνα με τον Οδηγό Πιστοποίησης της ΕΘΑΑΕ, το Πανεπιστήμιο καλείται να υποβάλει την **Έκθεση Παρακολούθησης**, εντός δύο (2) ετών από την απόφαση πιστοποίησης της ΕΘΑΑΕ, η οποία περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

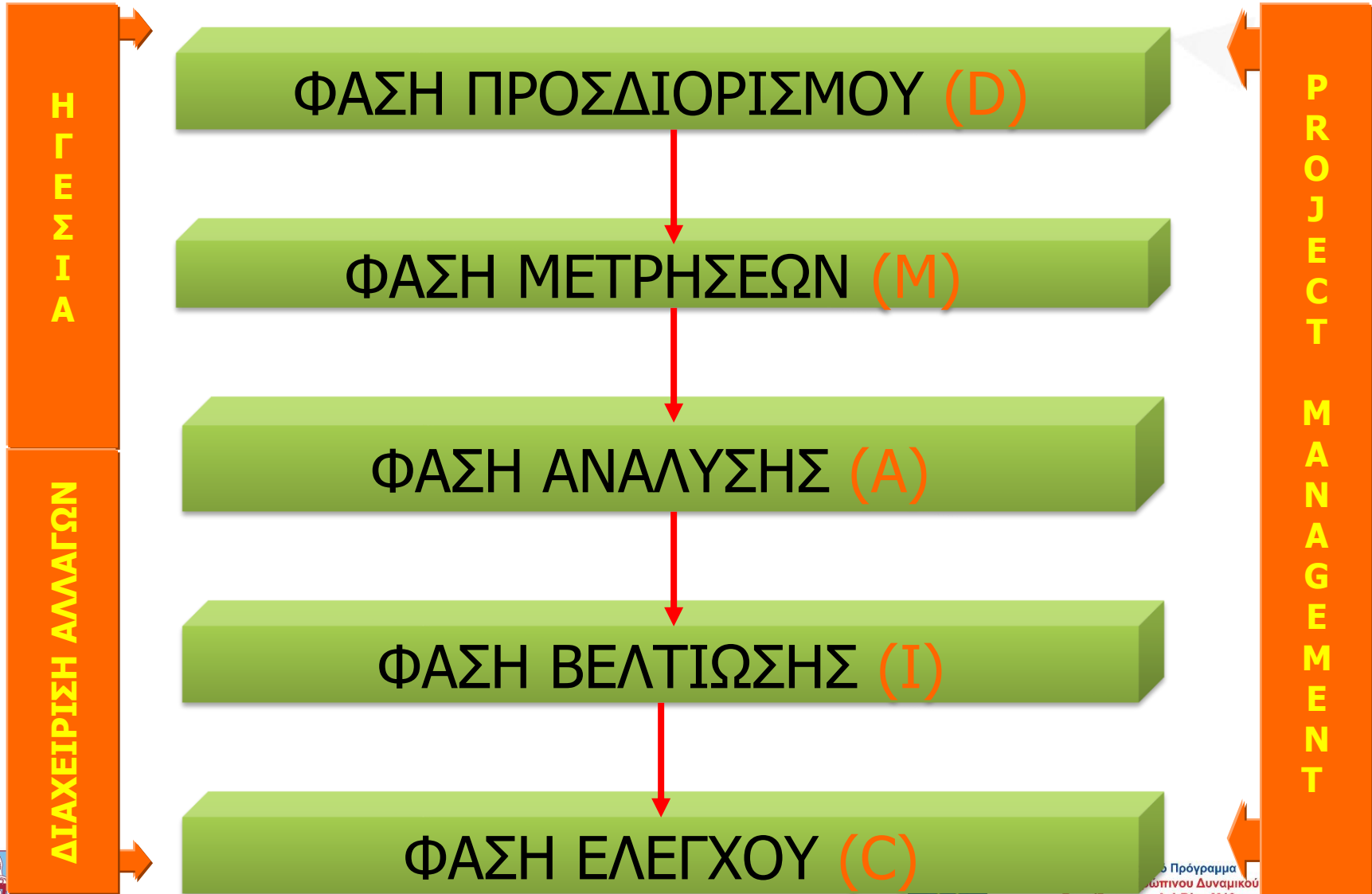
- α. **Συνοπτική περιγραφή** της διαδικασίας παρακολούθησης και αποτίμησης των αποτελεσμάτων
- β. **Σχέδιο Δράσης (Πίνακας 1)**
- γ. **Παρακολούθηση Αποτελεσμάτων (Πίνακας 2)**

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.

- Καταγράψτε σε μορφή SIPOC τη διαδικασία «Παρακολούθηση Ποιότητας Προπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών».
- Προτείνετε αποτελεσματικούς Στόχους και Δείκτες Ποιότητας



# 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**

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*





# ΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΡΟΗΣ

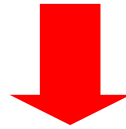
Για την ετοιμασία ενός διαγράμματος ροής θα πρέπει να καθορίσουμε τα ακόλουθα:

- Ποιοι είναι οι εσωτερικοί/εξωτερικοί πελάτες;
- Ποιοι είναι οι εσωτερικοί / εξωτερικοί προμηθευτές;
- Ποιες είναι οι απαιτήσεις των πελατών;
- Ποιες είναι οι ανάγκες των εσωτερικών προμηθευτών;.
- Τι προβλήματα παρουσιάζονται;
- Έχουν εντοπισθεί άμεσες βελτιώσεις;
- Αν ναι υλοποίηση των βελτιώσεων
- Υπάρχουν διαδικασίες που ισχύουν ;
- Υπάρχουν νομοκανονιστικά έγγραφα;
- Ποια είναι τα standards που ισχύουν;



# ΤΑ ΒΑΣΙΚΑ ΒΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΦΑΣΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ

ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΑΙΤΙΩΝ



ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΥΠΟΘΕΣΕΩΝ  
ΓΙΑ ΤΑ ΑΙΤΙΑ



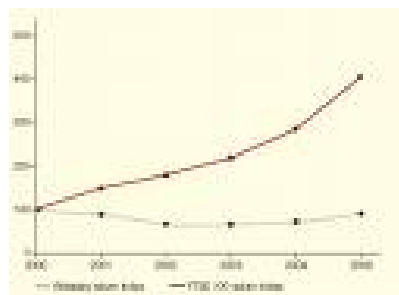
ΕΠΑΛΗΘΕΥΣΗ ή ΕΞΑΛΕΙΨΗ  
ΤΩΝ ΑΙΤΙΩΝ



# Φάση 4 – ΒΕΛΤΙΩΣΗ (Improve)



# Φάση 5 – ΕΛΕΓΧΟΣ (Control)



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



# 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



## 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	Μ.Ο.
1	ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ	5	3	3	5	1	3,4
2	ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ERP	4	3	3	3	1	2,8
3	ΝΕΟ SITE	1	5	2	4	3	3
4	ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ	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
7	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ	4	4	3	3	5	3,8



# 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

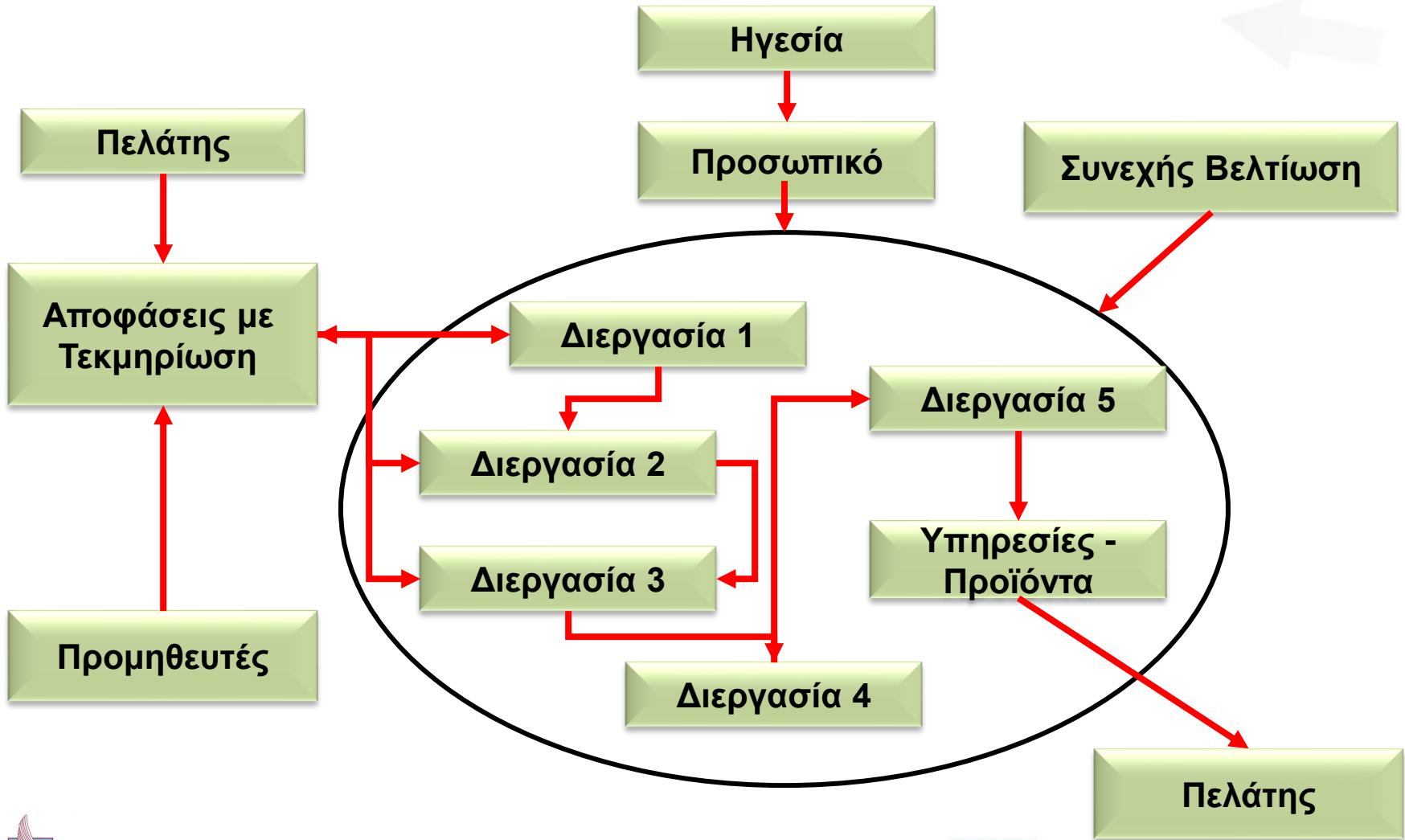


# ΕΚΤΙΜΗΣΗ ΕΠΙΚΙΝΔΥΝΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΜΕΤΡΩΝ

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



# Η ΔΙΑΣΥΝΔΕΣΗ ΤΩΝ 8 ΑΡΧΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΟΣ



# ΝΙΚΟΛΑΟΣ Ι.ΜΙΧΑΛΟΛΙΑΚΟΣ

Χημικός Μηχανικός Ε.Μ.Π.  
Managing Director

**Διεύθυνση: Τυρνάβου & Σαρανταπόρου 1<sup>Α</sup>, 145 65,**

**Άγιος Στέφανος**

**Τηλ: 210 6216997**

**Κιν: 694 4528455**

**Email: [aq@aq.s.gr](mailto:aq@aq.s.gr)**

**Site: [www.aq.s.gr](http://www.aq.s.gr)**

