

Περιεχόμενα

Κεφ.	Τίτλος	Σελ.
I.	Πλαίσιο λειτουργίας	
II.	Ενδιαφερόμενα Μέρη	
III.	Πεδίο Εφαρμογής του ΣΔΠ	
IV.	Πολιτική Ποιότητας	
V.	Απαιτήσεις Επικοινωνίας	
VI.	Πίνακας Διεργασιών και Αλληλοσυσχέτιση Διεργασιών	
VII.	Μεθοδολογία Ανάλυσης Διεργασιών	
VIII.	Ανάλυση Διεργασιών	
IX.	Παραρτήματα	
	1) Οργανόγραμμα και Περιγραφές Θέσεων Εργασίας	

I. Πλαίσιο λειτουργίας

- Εσωτερικοί παράγοντες που επηρεάζουν την λειτουργία :

- i. Οργανωτική δομή και στελέχωση της εταιρείας
- ii. Πολιτική για την Ποιότητα των εκπαιδευτικών υπηρεσιών
- iii. Υποδομές (εγκαταστάσεις, εξοπλισμός)
- iv. Οικονομική κατάσταση της εταιρείας

- Εξωτερικοί παράγοντες που επηρεάζουν την λειτουργία :

- i. Απαιτήσεις νομοθετικού πλαισίου για την δραστηριότητα των φροντιστηρίων Ξένων Γλωσσών και πληροφορικής
- ii. Απαιτήσεις πελατών (μαθητές & γονείς)
- iii. Οικονομική κατάσταση της αγοράς όπου δραστηριοποιείται η εταιρεία
- iv. Νέες τεχνολογίες- απαιτήσεις και εξελίξεις για την παροχή εκπαιδευτικών υπηρεσιών
- v. Δραστηριοποίηση του Ανταγωνισμού

II. Ενδιαφερόμενα Μέρη (ΕΜ) για την λειτουργία του Οργανισμού :

ΕΜ και ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΕΜ για την ΠΟΙΟΤΗΤΑ των ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ και ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ του ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ που ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ με κάθε ΕΜ και τις ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ του		
Ε Μ	ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ	ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ
Μέτοχοι - Διοίκηση	<ul style="list-style-type: none"> - Επίτευξη επιθυμητής κερδοφορίας μέσω της βέλτιστης αξιοποίησης πόρων - Διατήρηση και ανάπτυξη πελατολογίου μέσω της επίτευξης υψηλής ικανοποίησης των απαιτήσεων των πελατών και καλής φήμης - Εξασφάλιση της ικανοποίησης του προσωπικού και των συνεργατών της εταιρείας - Συνεχιζόμενη βιωσιμότητα της επιχείρησης 	<ul style="list-style-type: none"> - Μικτό περιθώριο κέρδους - Κύκλος εργασιών
Προσωπικό / συνεργάτες	<ul style="list-style-type: none"> - Εξασφάλιση βιώσιμων θέσεων εργασίας με ικανοποιητικές αμοιβές για τους εργαζόμενους σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και ανάλογα με τα προσόντα και την αποτελεσματικότητα / αποδοτικότητα του καθενός, - Αξιοκρατικό περιβάλλον εργασίας με ξεκάθαρες αρμοδιότητες και εξουσιοδοτήσεις - Ύπαρξη κατάλληλης οργανωτικής δομής, διαδικασιών λειτουργίας και διαθεσιμότητα των απαραίτητων πόρων και πληροφοριών για την επίτευξη της επιθυμητής αποτελεσματικότητας / αποδοτικότητας 	<ul style="list-style-type: none"> - Οργανόγραμμα και Περιγραφές Θέσεων Εργασίας - Αποδεικτικά επάρκειας - Αρχεία αξιολόγησης
Πελάτες (ΜΑΘΗΤΕΣ)	<ul style="list-style-type: none"> - Αποδέκτες υπηρεσιών σε συμμόρφωση προς τα συμφωνημένα, που ικανοποιούν τις δηλωμένες και εννοούμενες απαιτήσεις χωρίς αστοχίες. - Άρτια καθοδήγηση και υποστήριξη για την επίτευξη των εκπαιδευτικών στόχων του καθενός με βάση τις ανάγκες και τις δυνατότητες τους. - Κατάλληλο και ασφαλές περιβάλλον από πλευράς υποδομών, εξοπλισμού, συμπεριφοράς 	<ul style="list-style-type: none"> - Αρχεία με προσωπικά δεδομένα μαθητών και πληροφορίες σχετικά με τις μαθησιακές επιδόσεις τους (βαθμολογίες - απουσίες) - Προγράμματα σπουδών κάθε τμήματος - Εκπαιδευτικό υλικό κάθε μαθήματος (σημειώσεις, εγχειρίδια, βοηθήματα, ασκήσεις, θέματα διαγωνισμάτων)
Πελάτες (ΓΟΝΕΙΣ ΜΑΘΗΤΩΝ)	<ul style="list-style-type: none"> - Όπως το ΕΜ «ΜΑΘΗΤΕΣ» και επιπλέον: - Άρτια, έγκαιρη και ειλικρινή ενημέρωση σχετικά με τις επιδόσεις και την διαγωγή του μαθητή 	<ul style="list-style-type: none"> - Αρχεία με προσωπικά δεδομένα γονέων μαθητών - Αρχεία ενημέρωσης γονέων
Προμηθευτές	<ul style="list-style-type: none"> - Έγκαιρη και πλήρης ενημέρωση σχετικά με τις απαιτήσεις της εταιρείας για τα παρεχόμενα είδη και τις παρεχόμενες υπηρεσίες - Τήρηση των συμφωνημένων σχετικά με τις οικονομικές συμφωνίες και τους όρους πληρωμής. 	<ul style="list-style-type: none"> - Αρχεία Αξιολόγησης Προμηθευτών - Αρχείο αποδεικτικών καταλληλότητας προμηθευτών
ΕΠΟΠΤΕΥΟΥΣΕΣ ΑΡΧΕΣ και ΦΟΡΕΙΣ	<ul style="list-style-type: none"> - Τήρηση των νομοθετικών και κανονιστικών προβλέψεων / απαιτήσεων που διέπουν την λειτουργία της εταιρείας - Ανοιχτότητα και συνεργασία κατά τους ελέγχους 	<ul style="list-style-type: none"> - Κατάλογος Νομοθετικών / Κανονιστικών Απαιτήσεων και αρχείο αξιολόγησης της Συμμόρφωσης - Κατάλογος και αρχείο αποδεικτικών ικανοποίησης των νομοθετικών / κανονιστικών απαιτήσεων για την λειτουργία - Αρχείο αποδεικτικών ελέγχων από εποπτεύουσες αρχές και φορείς

III. Πεδίο εφαρμογής του συστήματος

- Παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης ξένων γλωσσών και πληροφορικής(Τμήματα παιδικά – εφηβικά- Ενηλίκων , δια ζώσης & εξ' αποστάσεως)

- **ΓΛΩΣΣΕΣ ΠΟΥ ΔΙΔΑΣΚΟΝΤΑΙ ΣΤΗ ΣΧΟΛΗ & ΦΟΡΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**

ΑΓΓΛΙΚΑ	CAMBRIDGE, MICHIGAN HAU(& όλα τα πτυχία της Ελληνοαμερικάνικης ένωσης), LRN, OCN, IELTS, city& guilds
ΓΑΛΛΙΚΑ	ΓΑΛΛΙΚΟ ΙΣΤΙΤΟΥΤΟ ,ΚΠΓ
ΙΤΑΛΙΚΑ	PERUGIA, ISTITUTO ITALIANO, PLIDA ΚΠΓ
ΙΣΠΑΝΙΚΑ	ΚΠΓ, THERVANTES
ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ	ΚΠΓ, GOETHE,
ΤΟΥΡΚΙΚΑ	ΚΠΓ, TOMER, ISTANBUL
ΡΩΣΙΚΑ	TORFL (Test of Russian as a Foreign Language or Тест по русскому языку как иностранному or ТРКИ)
ΑΡΑΒΙΚΑ
ΚΙΝΕΖΙΚΑ	HSK 1-6
ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΓΙΑ ΞΕΝΟΥΣ	ΚΠΓ

- **Πληροφορική**

Τα μαθήματα πληροφορικής απευθύνονται κυρίως σε εφήβους και ενήλικες , διεξάγονται μέσω ασύγχρονης πλατφόρμας και αφορούν κυρίως τις 6 βασικές ενότητες. Με την ολοκλήρωση των ωρών οι σπουδαστές προσέρχονται στη σχολή για να κάνουν Mock test και κατόπιν ορίζεται η ημερομηνία εξετάσεων κατά την οποία είναι παρόντες ο επιτηρητής του φορέα πιστοποίησης καθώς και ο επιτηρητής του ΕΟΠΠΕΠ.

- **ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΑΓΓΛΙΚΩΝ ΜΕ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ TELEPROCTORING.**

Ο φορέας πιστοποίησης OCN είναι ο μόνος πανελλαδικά που δίνει τη δυνατότητα στους υποψήφιους να δώσουν εξετάσεις από το σπίτι τους μέσω υπολογιστή. Η διαδικασία που ακολουθείται είναι οι υποψήφιοι με τη βοήθεια του φορέα να εγκαταστήσουν στον υπολογιστή τους την πλατφόρμα των εξετάσεων , με τη βοήθεια του τμήματος υποστήριξης. Την ημέρα των εξετάσεων είναι υποχρεωτική η χρήση κάμερας προκειμένου τον έλεγχο του χώρου που βρίσκεται ο υποψήφιος. Το τεστ είναι πολλαπλής επιλογής με εξαίρεση την έκθεση που γράφεται σε περιβάλλον κειμενογράφου. Τα προφορικά εξετάζονται μέσω ζοομ με την διαδικασία ελέγχου να παραμένει η ίδια

- στα εξής σημεία άσκησης της δραστηριότητας:

Εκπαιδευτήρια

- Έδρα : ΑΡΙΣΤΕΙΔΟΥ 19 , ΑΓΙΟΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ
- ΥΠ/ΜΑ : ΔΕΓΛΕΡΗ 18 , ΑΓΙΟΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ

Εξαιρέσεις :

Εκ της φύσεως της δραστηριότητας της εταιρείας δεν υπάρχει σχεδιασμός νέων προϊόντων / υπηρεσιών, συνεπώς στο ΣΔΠ έχει εξαιρεθεί η απαίτηση που αφορά την παράγραφο 8.3 του προτύπου ISO9001:2015.

IV. Πολιτική Ποιότητας

Η εταιρεία Euroline δραστηριοποιείται στην παροχή υπηρεσιών ξένων γλωσσών και πληροφορικής σε Τμήματα παιδικά – εφηβικά- Ενηλίκων , δια ζώσης & εξ' αποστάσεως .

Βασική αρχή και δέσμευση της εταιρείας αλλά και φιλοσοφία κάθε στελέχους της είναι να παρέχει υπηρεσίες εκπαίδευσης σύμφωνα με τις σχετικές νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις και στο υψηλότερο επίπεδο, έτσι ώστε να εξασφαλίζεται η κατάλληλη υποστήριξη της προσπάθειας των μαθητών για καλές επιδόσεις και έχει ως στόχο το μέγιστο ποσοστό επιτυχίας

Για τον έλεγχο και την αποτελεσματική λειτουργία της η εταιρεία :

- Έχει σχεδιάσει και εφαρμόζει ένα Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας (Σ.Δ.Π.) σύμφωνα με το Διεθνές Πρότυπο ISO 9001:2015
- Ανασκοπεί και βελτιώνει συνεχώς τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών της όπου αυτό είναι εφικτό, καθώς και την αποτελεσματικότητα των Διεργασιών της και κατ' επέκταση ολοκλήρου του Σ.Δ.Π.
- Θέτει μετρήσιμους στόχους ποιότητας και επίδοσης και σχεδιάζει και υλοποιεί τις κατάλληλες ενέργειες για την επίτευξη των στόχων αυτών.
- Παρέχει τους απαραίτητους πόρους για την απρόσκοπτη, αποδοτική και αποτελεσματική λειτουργία
- Επενδύει στη συνεχή κατάρτιση, ενημέρωση και εκπαίδευση των στελεχών της ώστε να προάγουν την Ποιότητα σε κάθε τους δραστηριότητα.
- Παρακολουθεί, μετράει και αξιολογεί τις κρίσιμες παραμέτρους και διεργασίες ώστε να εξασφαλίζεται η Ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Υιοθετώντας την αρχή της συνεχούς βελτίωσης, η εταιρεία αναγνωρίζει και ανταμείβει την ομαδική εργασία καθώς και την ατομική προσπάθεια, επενδύει στον άνθρωπο και σέβεται τον μαθητή και τους γονείς του.

Η παρούσα πολιτική κοινοποιείται προς κάθε ενδιαφερόμενο μέρος και όλοι οι εμπλεκόμενοι στην παροχή των υπηρεσιών από την εταιρεία, δεσμεύονται να υιοθετούν τις αρχές της παρούσας πολιτικής.

Ημερομηνία: 23/02/2022

Για την Euroline.

V. Απαιτήσεις Επικοινωνίας

Αντικείμενο (a) what	Δέκτης (c) with whom	Πομπός (d) who	Χρόνος / συχνότητα (b) ~	τρόπος (e) processes
Πολιτική Ποιότητας	Προσωπικό Εξ. Συνεργάτες	Υπ. ΣΔ	στην πρόσληψη και μετά στην αρχική έκδοση ή / και σε κάθε τροποποίηση	Σύμβαση συνεργασίας
	Μαθητές / Γονείς	Υπ. Εγγραφών	στην αρχική έκδοση ή / και σε κάθε τροποποίηση	ανάρτηση (εταιρικό website και σε εμφανές σημείο των εκπαιδευτηρίων)
	Γενικό κοινό	Υπ. ΣΔ		
Τεκμηρίωση του Συσ. Διαχείρισης	Προσωπικό Εξ. Συνεργάτες	Υπ. ΣΔ	στην πρόσληψη και μετά ετησίως και σε κάθε τροποποίηση	Παρουσίαση
Δείκτες Επίδοσης Διεργασιών / Στόχοι - αποτελέσματα	Προσωπικό Εξ. Συνεργάτες	Υπ. ΣΔ	ετησίως μετά την Ανασκόπηση από την Διοίκηση	κοινοποίηση αποσπάσματος των πρακτικών Ανασκόπησης μέσω εσωτερικού email
Δείκτες επίδοσης Μαθητών (βαθμολογία σε διαγωνίσματα συνολική εικόνα, δυνατά σημεία και ανάγκες βελτίωσης)	Μαθητές Γονείς	Καθηγητής Υπ. Τάξης	Μετά από κάθε διαγώνισμα	Μέσω του Έπαφου
			Στο τέλος κάθε τριμήνου	μέσω συναντήσεων
Απουσίες	Μαθητές Γονείς	Επικ. Γραμματείας	Στην αρχή του μαθήματος που υπάρχει απουσία	Τηλεφωνική επικοινωνία και καταχώρηση στο Έπαφου
Μη Συμμορφώσεις και προβλήματα που εντοπίζονται σε εσωτ. / έξω. Επιθεωρήσεις ή κατά την καθημερινή παρακολούθηση της λειτουργίας της εταιρείας (περιγραφή / αιτία / Διόρθωση / Διορθ. Ενέργεια)	Εμπλεκόμενο Προσωπικό	Υπ. ΣΔ	άμεσα με τον εντοπισμό	κοινοποίηση του εντύπου Ε9 ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΜΣ και ΔΕ
	Υπόλοιπο Προσωπικό		ετησίως μετά την Ανασκόπηση από την Διοίκηση	κοινοποίηση τμήματος των πρακτικών Ανασκόπησης με σύνοψη των περιστατικών μέσω εσωτερικού email
	Μαθητές / Γονείς που τυχόν επηρεάζονται	Συντονιστής Καθηγητών που αφορά το περιστατικό	άμεσα με τον εντοπισμό	ενημερωτικό email με περιγραφή του προβλήματος και τις τυχόν επιπτώσεις στην ποιότητα της υπηρεσίας και των ενεργειών που ελήφθησαν / θα ληφθούν ή ενέργειες που πρέπει εκείνοι να κάνουν σε ότι τους αφορά
Παράπονα Μαθητή / Γονέα για την ποιότητα των υπηρεσιών	Υπ. ΣΔ	Εμπλεκόμενος Μαθητής / Γονέας	άμεσα με τον εντοπισμό	κοινοποίηση του εντύπου Ε9 ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΜΣ και ΔΕ
Μέτρηση ικανοποίησης Μαθητή / Γονέα	το σύνολο των ενεργών Μαθητών / Γονέων	Υπ. Εγγραφών	μια φορά ετησίως ή όποτε άλλοτε αποφασιστεί από την Διοίκηση	Ερωτηματολόγιο Ικανοποίησης Μαθητή / Γονέα / Καθηγητή

VI. Πίνακας Διεργασιών και Αλληλοσυσχέτιση Διεργασιών

	Διεργασία	Επηρεαζόμενες διεργασίες του ΣΔΠ	Ενδιαφερόμενα μέρη (ΕΜ) που επηρεάζονται	Παράγοντας του Πλαισίου Λειτουργίας (ΠΛ) που επηρεάζει
1	Διαχείριση Εγγραφών Μαθητών	Διαχείριση Πόρων Παροχή Υπηρεσιών	Διοίκηση Μαθητές / Γονείς Προσωπικό / Συνεργάτες	<ul style="list-style-type: none"> • Οικονομική κατάσταση στην αγορά που δραστηριοποιείται η εταιρεία
2	Παροχή Υπηρεσιών	Διαχείριση Πόρων	Διοίκηση Μαθητές / Γονείς Προσωπικό	<ul style="list-style-type: none"> • Οργανωτική δομή και στελέχωση της εταιρείας • Νομικές / Κανονιστικές απαιτήσεις για την δραστηριότητα • Οικονομική κατάσταση της εταιρείας
3	Διαχείριση Ανθρ. Πόρων Προσωπικό / Εξ. Συνεργάτες	Παροχή Υπηρεσιών	Διοίκηση Μαθητές / Γονείς Προσωπικό	<ul style="list-style-type: none"> • Νομικές / Κανονιστικές απαιτήσεις για την δραστηριότητα • Οικονομική κατάσταση της εταιρείας
4	Διαχείριση Υλ. Πόρων Εγκαταστάσεις / IT / Αναλώσιμα	Παροχή Υπηρεσιών	Διοίκηση Μαθητές / Γονείς Προσωπικό	<ul style="list-style-type: none"> • Οργανωτική δομή και στελέχωση της εταιρείας • Νομικές / Κανονιστικές απαιτήσεις για την δραστηριότητα • Οικονομική κατάσταση της εταιρείας
5	Διαχείριση Συστήματος	Το σύνολο του ΣΔΠ	Το σύνολο των ΕΜ	Το σύνολο του ΠΛ

VII. Μεθοδολογία ανάλυσης των διεργασιών

a. Καθορισμός των στοιχείων των διεργασιών

Για κάθε διεργασία προσδιορίζονται :

1. Τα εισερχόμενα
2. Τα εξερχόμενα
3. Η μεθοδολογία υλοποίησης της διεργασίας
 - a. Οι ενέργειες που γίνονται
 - b. τυχόν διαδικασίες, οδηγίες, έντυπα, λογισμικό που χρησιμοποιούνται
 - c. τα σχετικά έγγραφα (εσωτερικής ή εξωτερικής προέλευσης με κατευθυντήριες οδηγίες ή που περιλαμβάνουν την απαραίτητη γνώση για την υλοποίηση κάθε ενέργειας της διεργασίας)
 - d. τα σχετικά αρχεία που τηρούνται για την επαλήθευση ότι οι διεργασίες υλοποιούνται όπως έχει σχεδιαστεί
4. Οι απαιτούμενοι πόροι (προσωπικό / υποδομές / εξοπλισμός)
5. Οι δείκτες μέτρησης της επίδοσης της διεργασίας
 - a. αποτελεσματικότητα / αποδοτικότητα
 - b. ελέγχους για το αν η διεργασία υλοποιείται όπως έχει σχεδιαστεί
6. Οι κίνδυνοι και οι ευκαιρίες
 - a. Η πιθανότητα εμφάνισης και η σοβαρότητα του κινδύνου και τις ευκαιρίας
 - b. Ο βαθμός επικινδυνότητας ή αξιοποίησης
 - c. Οι στόχοι και οι ενέργειες για την αντιμετώπιση των κινδύνων και την αξιοποίηση των ευκαιριών

b. Κανόνες για την Αξιολόγηση Κινδύνων και ευκαιριών

Π= Πιθανότητα να παρουσιαστεί ο κίνδυνος ή η ευκαιρία

- 1 μικρή : λιγότερο από μία φορά τον χρόνο / σπάνια, στις λιγότερες των περιπτώσεων
2 μεσαία : λιγότερο από μία φορά τον μήνα / περίπου στις μισές των περιπτώσεων
3 υψηλή : κάθε μέρα / σε κάθε περίπτωση

Σ = Σοβαρότητα : του κινδύνου ή της ευκαιρίας

- 1 μικρή : ο κίνδυνος είναι άμεσα εμφανής και διορθώνεται ενώ η ευκαιρία δεν είναι άμεσα εμφανής και δύσκολα αξιοποιείται
2 μεσαία : ο κίνδυνος ή η ευκαιρία είναι άμεσα εμφανής αλλά εύκολα μπορεί να διορθωθεί ή να αξιοποιηθεί
3 υψηλή : ο κίνδυνος δεν είναι άμεσα εμφανής και δύσκολα διορθώνεται ενώ η ευκαιρία είναι άμεσα εμφανής και εύκολα αξιοποιήσιμη

A = Αξιολόγηση της επίπτωσης του κινδύνου ή της αξιοποίησης της ευκαιρίας (A=Π*Σ)

- 1-3: χαμηλή επίπτωση
4-6: μεσαία επίπτωση
7-9: υψηλή επίπτωση

Γίνονται ενέργειες για τις περιπτώσεις υψηλής επίπτωσης ώστε η επίπτωση να γίνει μεσαία και τίθενται στόχοι για όλες τις περιπτώσεις μεσαίας και υψηλής επίπτωσης.

VIII. Ανάλυση διεργασιών
ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 1: Διαχείριση Εγγραφών Μαθητών

Εισερχόμενα της διεργασίας :	Προέλευση και τύπος εισερχομένου (προσδιορίζεται αν το εισερχόμενο είναι εξερχόμενο άλλης Διεργασίας)
Ετήσιος σχεδιασμός- στοχοθεσία της εταιρείας	Απόφαση της συνάντησης Ανασκόπησης Διοίκησης σχετικά με το επιθυμητό ύψος κύκλου εργασιών
Αιτήματα από μαθητές προηγούμενων ετών	Αποτέλεσμα της αποτελεσματικής διαχείρισης της σχέσης του εκπαιδευτηρίου με τον μαθητή και τον γονέα του
Αιτήματα από νέους μαθητές	Αποτέλεσμα του αποτελεσματικού σχεδιασμού και ορθής υλοποίησης των ενεργειών προσέλκυσης νέων μαθητών

Μεθοδολογία υλοποίησης της διεργασίας	
Ενέργειες :	Σχετικό Έγγραφο ή αρχείο :
<p>1. Στο τέλος κάθε σχολικής χρονιάς η Διοικούσα Ομάδα καταρτίζει το σχέδιο επικοινωνίας (Marketing Plan) που θα ακολουθηθεί την επόμενη χρονιά όπου καταγράφονται αναλυτικά οι ενέργειες προσέλκυσης νέων εγγραφών.</p> <p>Για κάθε ενέργεια προσδιορίζεται:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. ο χρόνος έναρξης και ολοκλήρωσης (ημερομηνία) ii. το κόστος υλοποίησης iii. οι τυχόν εξωτερικοί πάροχοι που θα χρησιμοποιηθούν iv. οι ίδιοι πόροι που θα αξιοποιηθούν v. ο υπεύθυνος σχεδιασμού και ο υπεύθυνος παρακολούθησης της υλοποίησης κάθε ενέργειας 	<ul style="list-style-type: none"> - E.1 Ετήσιο Marketing Plan
<p>2. Με ευθύνη της Επικ. Γραμματείας ανακοινώνεται στην ιστοσελίδα της εταιρείας η ημερομηνία έναρξης και λήξης της περιόδου εγγραφών (τουλάχιστον 3 εβδομάδες πριν την έναρξη) και οι σχετικές πληροφορίες που αφορούν τους ενδιαφερόμενους για εγγραφή:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ωράριο λειτουργίας γραμματείας για την ενημέρωση και την υποβολή αιτήσεων 	<ul style="list-style-type: none"> - Κείμενο ενημέρωσης κοινού προς ανάρτηση στην ιστοσελίδα ή σε πίνακες ανακοινώσεων - E.2 Έντυπο Αίτηση Προεγγραφής - E.3 Έντυπο Αίτηση Εγγραφής
<p>3. Οι ενδιαφερόμενοι (Μαθητές και Γονείς) καλούνται να επισκεφθούν την Γραμματεία για την ενημέρωση τους και την υποβολή Αίτησης Έγγραφής. Με ευθύνη της Γραμματείας, για κάθε εγγραφή ενημερώνεται το μηχανογραφικό σύστημα (ΕΠΑΦΟΣ) που χρησιμοποιείται για την διαχείριση της λειτουργίας του εκπαιδευτηρίου.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Καταχωρήσεις στο μηχανογραφικό σύστημα της εταιρείας (ΕΠΑΦΟΣ)

Μεθοδολογία υλοποίησης της διεργασίας

<u>Ενέργειες :</u>	<u>Σχετικό Έγγραφο ή αρχείο :</u>
4. Με την ολοκλήρωση της εγγραφής του μαθητή η Γραμματεία ρυθμίζει συνάντηση μεταξύ Μαθητή, Γονέα και Υπ. Σπουδών με σκοπό : i. τον προσδιορισμό των αναγκών του Μαθητή, την ενημέρωση για τις προσδοκίες του Γονέα και τελικά την θέσπιση των μαθησιακών στόχων κατόπιν συνεννόησης – για τον σκοπό αυτό, σε περίπτωση που δεν υπάρχει πρότερη συνεργασία / γνώση των δυνατοτήτων του εν λόγω Μαθητή ο Υπ. Σπουδών καταρτίζει σύντομο τεστ προσδιορισμού γνωστικού επιπέδου ii. την ενημέρωση Μαθητή και Γονέα για : – την μεθοδολογία παροχής των υπηρεσιών και των υποχρεώσεων του Μαθητή για την επιτυχή φοίτηση – τον Καθηγητή που θα οριστεί «Υπεύθυνος Τάξης του Μαθητή» για τον εν λόγω Μαθητή – τον τρόπο επικοινωνίας και παροχής αναπληροφόρησης από το εκπαιδευτικό προσωπικό προς Γονέα και Μαθητή σχετικά με τις επιδόσεις και την διαγωγή του Μαθητή	– Ε.4 Έντυπο Καταγραφής Στόχων Μαθητή

<u>Εξερχόμενα της διεργασίας :</u>	<u>Αποτύπωση εξερχομένου</u>
1. Στρατηγική της εταιρείας σχετικά με τις ενέργειες προσέλκυσης νέων μαθητών	E.1 Ετήσιο Marketing Plan
2. Εγγραφές μαθητών	Καταχωρήσεις στο TUITOR

ΠΟΡΟΙ:

- **Υπεύθυνος (Process Owner) :** Διοικούσα Ομάδα
- **Εμπλεκόμενο προσωπικό :** Υπ. Σπουδών / Επικεφαλής Γραμματείας / Γραμματείς

Θέση Εργασίας	Απαιτήσεις επάρκειας	Κάτοχος
Διοικούσα Ομάδα	ΜΑΡΙΝΟΥ ΑΓΓΕΛΙΚΗ	
Υπ. Σπουδών	ΜΑΡΙΝΟΥ ΑΓΓΕΛΙΚΗ	
Επικεφαλής Γραμματείας	ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΥΣ ΕΛΕΝΗ	
Γραμματείς	ΞΕΠΑΠΑΔΑΚΗ ΚΥΡΙΑΚΗ	

- **Υποδομές και χώροι :**
 - Τυπικό γραφείο / Χώρος υποδοχής / Αίθουσα συνάντησης
- **Ειδικά χαρακτηριστικά ή απαιτήσεις περιβάλλοντος εργασίας :**
 - Χωρίς ειδικά χαρακτηριστικά

- **Εξοπλισμός:**
 - ο Τυπικός εξοπλισμός γραφείου (γραφείο, καρέκλα, PC, εκτυπωτής)
 - ο Σταθερή και κινητή τηλεφωνική σύνδεση
 - ο Δυνατότητα σύνδεσης στο Internet και πρόσβαση στο Μηχανογραφημένο σύστημα ΕΠΑΦΟΣ
- **Λογισμικό :**
 - ο Τυπικό Λογισμικό για την λειτουργία γραφείου MS Office
 - ο Μηχανογραφημένο σύστημα 4 SCHOOLS – ΕΡΑΦΟΣ

ΔΕΙΚΤΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ:

1. Ετήσιος Κύκλος Εργασιών (εκτεφρασμένος σε αριθμό μαθητών και €) συνολικά και ανά Τάξη / Μάθημα
2. Εισπράξεις (% μαθητών με έγκαιρη εξόφληση διδάκτρων)
3. Δείκτης Ανάπτυξης (λόγος νέων εγγραφών προς συνολικές)

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΑΚΙΝΔΥΝΕΥΣΗΣ (αναγνώριση ΚΙΝΔΥΝΩΝ και ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ και ιεράρχηση τους)

Ενέργεια της διεργασίας		Κίνδυνος (Κ) ή Ευκαιρία (Ε)		Αξιολόγηση			Ενέργειες (μείωση Κ / αξιοποίηση Ε)
α/α	Περιγραφή	Κ/Ε	Περιγραφή	Π	Σ	Α	
1	Κατάρτιση και εφαρμογή Marketing Plan	Ε	Δυνατότητα σχεδιασμού των κατάλληλων ενεργειών βάσει των στόχων και των λειτουργικών εξόδων	1	3	3	Αναλυτική κοστολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών για τον ακριβή προσδιορισμό των λειτουργικών εξόδων
2	Έγκαιρη δημοσιοποίηση της περιόδου εγγραφών (min 3 εβδομάδες προ έναρξης)						
3	Μηχανογραφικό σύστημα (ΕΠΑΦΟΣ) για την διαχείριση της λειτουργίας του εκπαιδευτηρίου	Ε	Αποτελεσματική διαχείριση των λειτουργιών με μειωμένη γραφειοκρατία. Διαθεσιμότητα πληροφοριών για ανάλυση και βελτίωση. Δυνατότητα άμεσης ενημέρωσης όλων των εμπλεκομένων (Διοίκησης / Καθηγητών / Γονέων / Μαθητών) σε πραγματικό χρόνο	3	3	9	Ορθή και τακτική ενημέρωση όλων των πεδίων του μηχανογραφικού συστήματος με τις απαραίτητες πληροφορίες όπως έχει σχεδιαστεί
4	συνάντηση στην αρχή του έτους μεταξύ Μαθητή / Γονέα και Υπ. Σπουδών	Κ	Λάθος προσδιορισμός μαθησιακών στόχων Μαθητή	3	3	3	Δυνατότητα επαναπροσδιορισμό στόχων μέσω της τακτικής επικοινωνίας μεταξύ Καθηγητή / Γονέα / Μαθητή

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 2: Παροχή Υπηρεσιών

Εισερχόμενα της διεργασίας :	Προέλευση και τύπος εισερχομένου (προσδιορίζεται αν το εισερχόμενο είναι εξερχόμενο άλλης Διεργασίας)
Εγγραφές Μαθητών	πληροφορία που προέρχεται από την Διεργασία Εγγραφών και αφορά : αριθμός μαθητών σε κάθε τμήμα και για ποια μαθήματα
Μητρώο Μαθητών (σύστημα TUTOR)	πληροφορία που προέρχεται από την Διεργασία Εγγραφών και αφορά : στοιχεία ταυτότητας και επικοινωνίας μαθητών, μαθήματα που παρακολουθούν, απουσίες, επιδόσεις σε διαγωνίσματα
Μητρώο γονέων (σύστημα TUTOR)	πληροφορία που προέρχεται από την Διεργασία Εγγραφών και αφορά : στοιχεία ταυτότητας και επικοινωνίας γονέων, φορολογικά στοιχεία, μαθητές που σχετίζονται, αρχείο ενημερώσεων
Μητρώο Καθηγητών (σύστημα TUTOR)	πληροφορία που προέρχεται από την Διεργασία Διαχ. Ανθρ. Πόρων και αφορά : στοιχεία ταυτότητας και επικοινωνίας καθηγητών, φορολογικά στοιχεία, μαθήματα που παραδίδουν

Μεθοδολογία υλοποίησης της διεργασίας	
Ενέργειες :	Σχετικό Έγγραφο ή αρχείο :
<p>1</p> <p><u>Καθορισμός παρεχόμενων προγραμμάτων εκπαίδευσης</u></p> <p>Στα Εκπαιδευτήρια της εταιρείας παραδίδονται μαθήματα για ξένες γλώσσες ορισμένων ωρών και πληροφορικής σε ασύγχρονη πλατφόρμα ανά εβδομάδα όπως φαίνεται στον Πίνακα Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων.</p> <p>Ο Πίνακας αυτός καταρτίζεται από την Διοικούσα Ομάδα βάσει :</p> <ul style="list-style-type: none"> - των επιχειρηματικών στόχων της εταιρείας - της πολιτικής ποιότητας της εταιρείας - το σχεδιασμό του προγράμματος εκπαίδευσης κάθε βαθμίδας που ορίζεται από το Υπουργείο (είδος και ύλη των μαθημάτων) - τις συνθήκες που επικρατούν στον τομέα της δραστηριοποίησης της εταιρείας (απαιτήσεις και τάσεις, πρακτικές του ανταγωνισμού, οικονομική κατάσταση κλπ) <p>Το περιεχόμενο του Πίνακα με ευθύνη της Επικ. Γραμματείας καταχωρείται στα μηχανογραφικά συστήματα που χρησιμοποιεί η εταιρεία (ΕΠΑΦΟΣ) για την διαχείριση της λειτουργίας και για την έκδοση του ωρολογίου προγράμματος.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Πίνακας Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων (παράρτημα 2 του παρόντος εγγράφου) - Μηχανογραφικό σύστημα ΕΠΑΦΟΣ
<p>2</p> <p><u>Κατάρτιση Ωρολογίου Προγράμματος</u></p> <p>Μετά την ολοκλήρωση των εγγραφών κάθε εκπαιδευτικής περιόδου με ευθύνη του Υπ. Σπουδών καταρτίζεται το Ωρολόγιο πρόγραμμα. Για τον σκοπό αυτό χρησιμοποιείται το Μηχανογραφικό σύστημα ΕΠΑΦΟΣ.</p> <p>Το Ωρολόγιο Πρόγραμμα καταρτίζεται βάσει :</p> <ul style="list-style-type: none"> - του αριθμού μαθητών που έχουν εγγραφεί σε κάθε μάθημα - των προβλεπόμενων ωρών διδασκαλίας ανά μάθημα - της διαθεσιμότητας των Καθηγητών <p>Τα ανωτέρω δεδομένα καταχωρούνται στο Μηχανογραφικό σύστημα ΕΠΑΦΟΣ τίθενται οι διάφοροι περιορισμοί και ρυθμίσεις και από το πρόγραμμα προκύπτει μια πρόταση ωρολογίου προγράμματος που οριστικοποιείται μετά από συνεννοήσεις με τους εμπλεκόμενους Καθηγητές.</p> <p>Μόλις οριστικοποιηθεί το Ωρολόγιο Πρόγραμμα αναρτάται στο Μηχανογραφικό σύστημα ΕΠΑΦΟΣ και στέλνεται και email ώστε να ενημερωθούν όλοι οι ενδιαφερόμενοι (Καθηγητές / Μαθητές / Γονείς).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ωρολόγιο Πρόγραμμα στο Μηχανογραφικό σύστημα ΕΠΑΦΟΣ - Μηχανογραφικό σύστημα ΕΠΑΦΟΣ

Μεθοδολογία υλοποίησης της διεργασίας	
Ενέργειες :	Σχετικό Έγγραφο ή αρχείο :
<p>3</p> <p><u>Κατάρτιση Σχεδιασμού Προγράμματος Μαθήματος</u></p> <p>Με την ολοκλήρωση της κατάρτισης του Ωρολόγιου Προγράμματος ο κάθε Καθηγητής στον οποίο ανατίθεται η παράδοση ενός μαθήματος καταρτίζει τον ειδικό Σχεδιασμό Προγράμματος Μαθήματος (όπου προσδιορίζεται θα διδαχθεί ποιο τμήμα της ύλης ανά ημέρα) και τον υποβάλλει για έγκριση στον Υπ. Σπουδών.</p> <p>Για την κατάρτιση του Σχεδιασμού Προγράμματος Μαθήματος λαμβάνεται υπόψη :</p> <ul style="list-style-type: none"> - η ύλη ανάλογος το αντικείμενο σπουδών. - ο αριθμός μαθητών που έχουν εγγραφεί σε κάθε μάθημα 	<p>– Ε.5 Σχεδιασμός Προγράμματος Μαθήματος</p>
<p>4</p> <p><u>Κατάρτιση Προγράμματος Διαγωνισμάτων</u></p> <p>Με την ολοκλήρωση της κατάρτισης του Σχεδιασμού Προγράμματος Μαθήματος ο Υπ. Σπουδών σε συνεργασία με κάθε Καθηγητή στον οποίο ανατίθεται η παράδοση ενός μαθήματος, καταρτίζει το Πρόγραμμα Διαγωνισμάτων (περιλαμβάνει και το πρόγραμμα των Επιτηρητών).</p> <p>Μόλις οριστικοποιηθεί το Πρόγραμμα Διαγωνισμάτων αναρτάται στο Μηχανογραφικό σύστημα και στέλνεται και με email ΕΠΑΦΟΣ ώστε να ενημερωθούν όλοι οι ενδιαφερόμενοι (Καθηγητές / Μαθητές / Γονείς).</p>	<p>– Ε.6 Πρόγραμμα Διαγωνισμάτων</p> <p>– Φάκελος Διαγωνίσματα Έτους</p> <p>– Μηχανογραφικό σύστημα ΕΠΑΦΟΣ</p>
<p>5</p> <p><u>Καθορισμός εκπαιδευτικού υλικού ανά μάθημα</u></p> <p>Με την ολοκλήρωση της κατάρτισης του Σχεδιασμού Προγράμματος Μαθήματος ο κάθε Καθηγητής στον οποίο έχει ανατεθεί η παράδοση ενός μαθήματος καθορίζει το περιεχόμενο του Εκπαιδευτικού Υλικού ανά μάθημα.</p> <p>Το Εκπαιδευτικό Υλικό μπορεί να περιλαμβάνει (κατά την κρίση του Καθηγητή) τα εξής : Σημειώσεις / Παρουσιάσεις / Εγχειρίδια, Βοηθήματα, Τεύχη με Ασκήσεις (έκδοσης του εκπαιδευτηρίου είτε άλλων συγγραφέων) / Διαγωνίσματα.</p> <p>Το Εκπαιδευτικό Υλικό αναρτάται στον ειδικό φάκελο στο ΠΛΑΝΟ ΥΛΗΣ ΚΑΘΗΓΗΤΩΝ (όπου υπάρχει πρόσβαση μόνο στους Καθηγητές και την Γραμματεία) και πριν την αποδέσμευση του για χρήση ελέγχεται και εγκρίνεται από τον Υπ. Σπουδών.</p> <p>Το Εκπαιδευτικό Υλικό είναι δυνατόν να συμπληρώνεται στην διάρκεια του έτους (ανάλογα με τις προσθήκες σημειώσεων, ασκήσεων, διαγωνισμάτων ή άλλο όπως έχει τυχόν κριθεί απαραίτητο από τους Καθηγητές και τους αρμόδιους Συντονιστές).</p> <p>Στο τέλος του έτους οριστικοποιείται το Εκπαιδευτικό Υλικό κάθε μαθήματος και τηρείται σε αρχείο ώστε να αποτελέσει :</p> <ul style="list-style-type: none"> - βάση για τον σχεδιασμό της επόμενης χρονιάς - αποτύπωση της επιχειρησιακής γνώσης της εταιρείας - υλικό ανάλυσης για την συνεχή βελτίωση 	<p>– Φάκελος Εκπαιδευτικό Υλικό Μαθημάτων Έτους σε folder στο pc της Γραμματείας</p>

Μεθοδολογία υλοποίησης της διεργασίας

Ενέργειες :	Σχετικό Έγγραφο ή αρχείο :
<p>Παράδοση μαθημάτων</p> <p>Τα μαθήματα παραδίδονται σύμφωνα με το Ωρολόγιο Πρόγραμμα. Πριν την παράδοση κάθε μαθήματος η Γραμματεία διανέμει στους Μαθητές σημειώσεις, ασκήσεις ή διαγωνίσματα ανάλογα με το πρόγραμμα (είτε εκτυπωμένα είτε έσω email)</p> <p>Πριν την έναρξη κάθε μαθήματος ο Καθηγητής σημειώνει τα ονόματα των απουσιάζοντων και ενημερώνει την Γραμματεία η οποία επικοινωνεί τηλεφωνικά με τον Γονέα και επιβεβαιώνει ότι η απουσία του μαθητή είναι σε γνώση του και καταγράφει στο TUTOR την απουσία.</p> <p>Η παράδοση κάθε μαθήματος διαρκεί 50 λεπτά τα οποία ο Καθηγητής είναι υποχρεωμένος να διαθέσει ως εξής :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 10 λεπτά ανασκόπηση εργασιών που είχαν τεθεί από το προηγούμενο μάθημα, λύσιμο αποριών από την μελέτη - 5 λεπτά εισαγωγή στο τρέχον μάθημα και προσδιορισμός μαθησιακού στόχου ημέρας - 30 λεπτά παράδοση μαθήματος με εξήγηση θεωρίας ή / και ασκήσεις και παραδείγματα - 5 λεπτά κλείσιμο του μαθήματος με ανακεφαλαίωση των σημαντικότερων θεμάτων που αναπτύχθηκαν, ορισμός αντικείμενου μελέτης / πρακτικής άσκησης μέχρι το επόμενο μάθημα <p>Όποτε κρίνεται πρόσφορο ή απαραίτητο από τον Υπ. Σπουδών σε συνεννόηση με τον αρμόδιο Καθηγητή (π.χ. περιόδους έξαρσης επιδημιών, περιπτώσεις μαθητών σε απομακρυσμένες περιοχές, περιπτώσεις αδύνατης ή δύσκολης μετακίνησης λόγω καιρικών συνθηκών ή άλλο) η παράδοση των μαθημάτων μπορεί να γίνει με χρήση του ZOOM.</p> <p>Η εταιρεία διαθέτει τον κατάλληλο και απαραίτητο εξοπλισμό και παροχές ICT ο οποίος περιλαμβάνεται στον σχετικό Κατάλογο και συντηρείται μέσω συνεργασίας με εξωτερικό συνεργάτη. Σε κάθε Μαθητή και Καθηγητή παρέχεται πρόσβαση (μέσω μοναδικού User Name / Password) στο virtual classroom</p> <p>Επίσης τα μαθήματα πληροφορικής απευθύνονται κυρίως σε εφήβους και ενήλικες, διεξάγονται μέσω ασύγχρονης πλατφόρμας και αφορούν κυρίως τις 6 βασικές ενότητες. Με την ολοκλήρωση των ωρών οι σπουδαστές προσέρχονται στη σχολή για να κάνουν Mock test και κατόπιν ορίζεται η ημερομηνία εξετάσεων κατά την οποία είναι παρόντες ο επιτηρητής του φορέα πιστοποίησης καθώς και ο επιτηρητής του ΕΟΠΠΕΠ.</p> <p>Καθώς και ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΑΓΓΛΙΚΩΝ ΜΕ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ TELEPROCTORING.</p> <p>Ο φορέας πιστοποίησης OCN είναι ο μόνος πανελλαδικά που δίνει τη δυνατότητα στους υποψηφίους να δώσουν εξετάσεις από το σπίτι τους μέσω υπολογιστή. Η διαδικασία που ακολουθείται είναι οι υποψήφιοι με τη βοήθεια του φορέα να εγκαταστήσουν στον υπολογιστή τους την πλατφόρμα των εξετάσεων, με τη βοήθεια του τμήματος υποστήριξης. Την ημέρα των εξετάσεων είναι υποχρεωτική η χρήση κάμερας προκειμένου τον έλεγχο του χώρου που βρίσκεται ο υποψήφιος. Το τεστ είναι πολλαπλής επιλογής με εξαίρεση την έκθεση που γράφεται σε περιβάλλον κειμενογράφου. Τα προφορικά εξετάζονται μέσω ZOOM με την διαδικασία ελέγχου να παραμένει η ίδια</p> <p>ΛΟΓΩ GDPR ΑΠΑΓΟΡΕΥΕΤΑΙ Η ΟΠΟΙΑ ΜΑΓΝΗΤΟΣΚΟΠΗΣΗ -ΦΩΤΟΓΡΑΦΗΣΗ – Μετά το τέλος του μαθήματος σε περίπτωση απουσίας, η διδαχθείσα ύλη καθώς και οι ασκήσεις για το σπίτι αναρτώνται στην πλατφόρμα</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ωρολόγιο Πρόγραμμα στο Μηχανογραφικό σύστημα ΕΠΑΦΟΣ - Ε.6 Πρόγραμμα Διαγωνισμάτων - Φάκελος Εκπαιδευτικό Υλικό Μαθημάτων Έτους σε folder στο pc της Γραμματείας - Μηχανογραφικό σύστημα ΕΠΑΦΟΣ

Μεθοδολογία υλοποίησης της διεργασίας	
Ενέργειες :	Σχετικό Έγγραφο ή αρχείο :
<p>Έλεγχος Ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών & μαθησιακού αποτελέσματος</p> <p>Ο <u>Έλεγχος Ποιότητας Παρεχόμενων Υπηρεσιών</u> γίνεται μέσω των τακτικών συναντήσεων ανά δεκαπενθήμερο μεταξύ Συντονιστή μαθήματος και Καθηγητών.</p> <p>Στις συναντήσεις αυτές εξετάζονται τα εξής θέματα :</p> <ul style="list-style-type: none"> - η πορεία υλοποίησης του προγράμματος του κάθε μαθήματος (δηλ. αν η παράδοση της ύλης εξελίσσεται με τον ρυθμό που έχει προγραμματιστεί ή αν τυχόν απαιτείται αλλαγή στον ρυθμό παράδοσης, ποια είναι η επίδοση των Μαθητών στα διαγωνίσματα) - η ποιότητα του Εκπαιδευτικού Υλικού και αν απαιτείται συμπλήρωση ή αλλαγές - η καταλληλότητα / επάρκεια των εγκαταστάσεων και του εποπτικού εξοπλισμού - προβλήματα που αντιμετωπίζονται κατά την παράδοση των μαθημάτων (π.χ. υπέρμετρος απουσιασμός, μη διαχειρίσιμες δυσκολίες κατανόησης αφομοίωσης ύλης από ορισμένους μαθητές, προβλήματα συμπεριφοράς / διαγωγής). <p>και με ευθύνη του Συντονιστή τηρούνται πρακτικά (στο έντυπο Πρακτικά Συναντήσεων Συντονιστή Μαθήματος) επί των θεμάτων που συζητήθηκαν και των αποφάσεων που λαμβάνονται για ενέργειες (με ορισμό του υπεύθυνου υλοποίησης και του χρονοδιαγράμματος ολοκλήρωσης)</p> <p>Ο <u>Έλεγχος Ποιότητας Μαθησιακού Αποτελέσματος</u> γίνεται μέσω υλοποίησης του προγράμματος διαγωνισμάτων όπου είναι υποχρεωτικό να συμμετέχουν όλοι οι Μαθητές.</p> <p>Κάθε Καθηγητής είναι υποχρεωμένος τουλάχιστον μια εβδομάδα πριν από κάθε διαγώνισμα να αναρτήσει στον ειδικό φάκελο στο???? (όπου υπάρχει πρόσβαση μόνο στους Καθηγητές και την Γραμματεία) τα θέματα του κάθε διαγωνίσματος.</p> <p>Την ημέρα του διαγωνίσματος η Γραμματεία μεριμνά για την εκτύπωση των θεμάτων και την παράδοση τους στους Επιτηρητές μαζί με την λίστα συμμετεχόντων στο διαγώνισμα.</p> <p>Ο Καθηγητής το αργότερο μέχρι το επόμενο μάθημα είναι υποχρεωμένος να διορθώσει τα διαγωνίσματα και να παραδώσει τα αποτελέσματα στην Γραμματεία για να τα καταχωρήσει στο Μηχανογραφικό Σύστημα ΕΠΑΦΟΣ ώστε να ενημερωθεί ο Γονέας κάθε Μαθητή και ο υποψήφιος ενήλικας.</p> <p>Στο αμέσως επόμενο μάθημα μετά το Διαγώνισμα ο Καθηγητής παραδίδει τα διορθωμένα γραπτά στους Μαθητές και δίνει τις απαντήσεις στα θέματα του διαγωνίσματος.</p> <p>Σε περιπτώσεις όπου κατά τον ως άνω Έλεγχο Ποιότητας εντοπιστούν :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Μη Συμμορφώσεις (δηλαδή, όπου δεν έχουν τηρηθεί οι προβλέψεις του παρόντος) <p>ή</p> <ul style="list-style-type: none"> - Προβλήματα που κρίνονται μη άμεσα διαχειρίσιμα, <p>γίνεται καταγραφή στο έντυπο Αναφορά Προβλημάτων και ΔΕ και ο χειρισμός του περιστατικού γίνεται όπως ορίζεται στο εν λόγω έντυπο. Οι διορθωτικές ενέργειες μπορεί να είναι:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Συμπλήρωση / αναπροσαρμογή ωρών - Διόρθωση / συμπλήρωση εκπαιδευτικού υλικού - Επανάληψη διαγωνίσματος σε Μαθητή - Αλλαγή τμήματος σε Μαθητή - Άλλο ανάλογο με την φύση του προβλήματος / μη συμμόρφωσης 	<ul style="list-style-type: none"> - E.6 Πρόγραμμα Διαγωνισμάτων - Φάκελος Διαγωνίσματα Έτους στο ????? - Μηχανογραφικό σύστημα ΕΠΑΦΟΣ - E.7 Πρακτικά Συναντήσεων Συντονιστή Μαθήματος - E.8 Αναφορά Προβλημάτων και ΔΕ

Μεθοδολογία υλοποίησης της διεργασίας

Ενέργειες :		Σχετικό Έγγραφο ή αρχείο :
8	<p>Ενημέρωση Γονέων / Μαθητών</p> <p>Κάθε Γονέας και Μαθητής έχουν πρόσβαση στο Μηχανογραφικό Σύστημα ΕΠΑΦΟΣ από 'που ενημερώνονται άμεσα για τα θέματα που αφορούν την επίδοση του Μαθητή, και ειδικότερα για :</p> <ul style="list-style-type: none"> - τις απουσίες του Μαθητή, - την βαθμολογία σε διαγωνίσματα, - την γενικότερη εικόνα του Καθηγητή Υπεύθυνου Τάξης του Μαθητή για την επίδοση του Μαθητή και το τι πρέπει να διορθώσει ή βελτιώσει ώστε να αυξήσει τις πιθανότητες επίτευξης των μαθησιακών στόχων του έτους. <p>Εκτός από αυτή την άμεση και αυτοματοποιημένη ενημέρωση διοργανώνονται τακτικές ημερίδες ενημέρωσης και επικοινωνίας με Γονείς (τουλάχιστον 2 ανά έτος) όπου με ευθύνη της Γραμματείας προσκαλούνται οι Γονείς και οι Μαθητές για:</p> <ul style="list-style-type: none"> - να συζητήσουν την πορεία του Μαθητή - να επαναπροσδιορίσουν αν απαιτείται τους στόχους (που είχαν αρχικά προσδιοριστεί στην πρώτη συνάντηση στην αρχή του έτους) - να προσδιορίσουν τυχόν απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες που πρέπει να γίνουν για να εξασφαλιστεί η επίτευξη των στόχων του Μαθητή. <p>Σε αυτές τις συναντήσεις τηρούνται πρακτικά (με ευθύνη του Καθηγητή Υπεύθυνου Τάξης του Μαθητή στο έντυπο Πρακτικά Συναντήσεων Ενημέρωσης Γονέων) και καταχωρούνται στην μερίδα του Μαθητή στο Μηχανογραφικό Σύστημα ΕΠΑΦΟΣ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Μηχανογραφικό σύστημα ΕΠΑΦΟΣ - Ε.9 Πρακτικά Συναντήσεων Ενημέρωσης Γονέων

Εξερχόμενα της διεργασίας:		Αποτύπωση εξερχομένου
1.	Ολοκλήρωση της παροχής των υπηρεσιών εκπαίδευσης	Αποτελέσματα / Επιδόσεις Μαθητών στις εξετάσεις του ανάλογου φορέα πιστοποίησης

ΠΟΡΟΙ:

- **Υπεύθυνος (Process Owner) :** Υπ. Σπουδών
- **Εμπλεκόμενο προσωπικό :** Συντονιστής Μαθήματος / Καθηγητές / Καθηγητές Υπεύθυνοι Τάξης / Επικ. Γραμματείας / Γραμματείς

Θέση Εργασίας	Απαιτήσεις επάρκειας	Κάτοχος
Υπ. Σπουδών	Βλ. σχετική Περιγραφή Θέσης Εργασίας	ΜΑΡΙΝΟΥ ΑΓΓΕΛΙΚΗ
Συντονιστής Μαθήματος	Βλ. σχετική Περιγραφή Θέσης Εργασίας	ΑΡΜΟΔΙΟΣ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΛΕΓΧΟΥ : ΜΑΡΙΝΟΥ ΑΓΓΕΛΙΚΗ
Καθηγητές	Βλ. σχετική Περιγραφή Θέσης Εργασίας	Βλ. Ετήσιο Ωρολόγιο Πρόγραμμα
Καθηγητές Υπεύθυνοι Τάξης	Βλ. σχετική Περιγραφή Θέσης Εργασίας	Βλ. Ετήσιο Ωρολόγιο Πρόγραμμα
Επικεφαλής Γραμματείας	Βλ. σχετική Περιγραφή Θέσης Εργασίας	ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΥΣ ΕΛΕΝΗ
Γραμματείς	Βλ. σχετική Περιγραφή Θέσης Εργασίας	ΞΕΠΑΠΑΔΑΚΗ ΚΥΡΙΑΚΗ

- **Υποδομές και χώροι :**
 - Άδεια Λειτουργίας από τον ΕΟΠΠΕΠ – ενεργή έως 31-05-2022 – σε διαδικασία ανανέωση
 - Φροντιστήρια ξένων Γλωσσών όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα Αιθουσών στο Παράρτημα 3 του Παρόντος
- **Ειδικά χαρακτηριστικά ή απαιτήσεις περιβάλλοντος εργασίας :**
 - Ειδικά χαρακτηριστικά (σύμφωνα με τις νομοθετικές απαιτήσεις όπως περιγράφονται στο ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΚΤΙΡΙΑΚΩΝ δομών του ΕΟΠΠΕΠ και στα δικαιολογητικά που υποβάλλονται για την έκδοση Άδεια Λειτουργίας από τον ΕΟΠΠΕΠ) * όλα οκ
- **Εξοπλισμός:**
 - Γραμματεία :
 - Τυπικό εξοπλισμό γραφείου (γραφείο, καρέκλα, PC, εκτυπωτής)
 - Σταθερή και κινητή τηλεφωνική σύνδεση
 - Δυνατότητα σύνδεσης στο Internet και πρόσβαση στα Μηχανογραφημένα Συστήματα ΕΠΑΦΟΣ
 - Αίθουσες :
 - Επίπλωση (θρανία – καρέκλες – λευκός πίνακας)
 - Εξοπλισμός όπως αποτυπώνεται στον Κατάλογο Εξοπλισμού
- **Λογισμικό :**
 - Τυπικό Λογισμικό για την λειτουργία γραφείου MS Office
 - Μηχανογραφημένο σύστημα ΕΠΑΦΟΣ (διαχείριση λειτουργίας εκπαιδευτηρίου) (έκδοση ωρολόγιου προγράμματος)
 - Πλατφόρμες???????
 - Zoom (εικονική αίθουσα διδασκαλίας)

ΔΕΙΚΤΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ:

- Αριθμός περιπτώσεων Μη Συμμόρφωσης ή προβλημάτων που κρίνονται μη άμεσα διαχειρίσιμα
- % Μαθητών που πέτυχαν τους Μαθησιακούς τους Στόχους
- Βαθμός Ικανοποίησης Μαθητών
- Βαθμός Ικανοποίησης Γονέων
- % Συμμετοχής στα διαγωνίσματα

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΑΚΙΝΔΥΝΕΥΣΗΣ (αναγνώριση ΚΙΝΔΥΝΩΝ και ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ και ιεράρχηση τους)

Ενέργεια της διεργασίας		Κίνδυνος (Κ) ή Ευκαιρία (Ε)		Αξιολόγηση			Ενέργειες (μείωση Κ / αξιοποίηση Ε)
α/α	Περιγραφή	Κ / Ε	Περιγραφή	Π	Σ	Α	
1	Καθορισμός παρεχόμενων προγραμμάτων εκπαίδευσης						
2	Κατάρτιση Ωρολογίου Προγράμματος						
3	Κατάρτιση Σχεδιασμού Προγράμματος Μαθήματος						
4	Κατάρτιση Προγράμματος Διαγωνισμάτων						
5	Καθορισμός εκπαιδευτικού υλικού ανά μάθημα						
6	Παράδοση μαθημάτων						
7	Έλεγχος Ποιότητας παρεχόμενων υπηρεσιών & μαθησιακού αποτελέσματος						
8	Ενημέρωση Γονέων / Μαθητών						

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 3: Διαχείριση Ανθρώπινων Πόρων

Εισερχόμενα της διεργασίας :	Προέλευση και τύπος εισερχομένου (προσδιορίζεται αν το εισερχόμενο είναι εξερχόμενο άλλης Διεργασίας)
Απαιτήσεις επάρκειας για την στελέχωση	Ορίζεται από την Νομοθεσία
Απαιτήσεις δύναμης προσωπικού για την στελέχωση	Καθορισμός παρεχόμενων προγραμμάτων εκπαίδευσης (Πίνακας Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων - Διεργασία Παροχής Υπηρεσιών)

Μεθοδολογία υλοποίησης της διεργασίας		
Ενέργειες :	Σχετικό Έγγραφο ή αρχείο :	
1	<p><u>Οργανωτική δομή / αρμοδιότητες / εξουσιοδοτήσεις</u></p> <p>Με απόφαση της Διοικούσας Ομάδας προσδιορίζεται η οργανωτική δομή της εταιρείας και η ανάθεση αρμοδιοτήτων / εξουσιοδοτήσεων σε κάθε θέση εργασίας ενώ καθορίζονται και οι απαιτήσεις επάρκειας για την στελέχωση κάθε θέσης εργασίας, λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις της Νομοθεσίας περί Άδειας Διδασκαλίας σε Φροντιστήρια Ξ.Γ.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Οργανόγραμμα - Ε.10 Περιγραφές Θέσεων Εργασίας
2	<p><u>Στελέχωση της εταιρείας</u></p> <p>Για την πλήρωση πρόσθετων θέσεων εργασίας ή αντικατάσταση διδακτικού προσωπικού απαιτείται απόφαση της Διοικούσας Ομάδας βάσει του ετήσιου προγραμματισμού (εκτιμώμενος φόρτος εργασίας όπως προκύπτει από τον αριθμό των εγγραφών) και το αποτέλεσμα των αξιολογήσεων προσωπικού της προηγούμενης χρονιάς. Οι ενέργειες που ακολουθούνται είναι οι εξής :</p> <ul style="list-style-type: none"> - με ευθύνη της Επικ. Γραμματείας γίνεται προκήρυξη της θέσης με δημοσίευση αγγελίας πρόσληψης (στην ιστοσελίδα της εταιρείας, στον τοπικό / εθνικό τύπο ή σε άλλο πρόσφορο μέσο) - οι υποψήφιοι καλούνται να υποβάλλουν αναλυτικό Βιογραφικό Σημείωμα συνοδευόμενο από αντίγραφα τίτλων σπουδών και εν ισχύ Άδειας Διδασκαλίας (σε περίπτωση πρόσληψης Καθηγητών). Αν κριθεί απαραίτητο ζητείται και η υποβολή συστατικών επιστολών. - οι εκδηλώσεις ενδιαφέροντος που συγκεντρώνονται αξιολογούνται αρχικά από την Επικ. Γραμματείας και γίνεται μια προεπιλογή των πιο έμπειρων 4-5 υποψηφίων για κάθε θέση - με την σύμφωνη γνώμη της Διοικούσας Ομάδας καθορίζονται συναντήσεις για συνέντευξη με τους προεπιλεγμένους υποψηφίους, - στην συνέντευξη συμμετέχουν όλα τα μέλη της Διοικούσας Ομάδας και η Επικ. Γραμματείας και χρησιμοποιείται το έντυπο Αρχείο Συνέντευξης Υποψηφίου (Καθηγητή ή Διοικητικού Προσωπικού ανάλογα) για την καταγραφή των χαρακτηριστικών των υποψηφίων - με την ολοκλήρωση των συνεντεύξεων και την συγκριτική αξιολόγηση των χαρακτηριστικών των υποψηφίων γίνεται η επιλογή του καταλληλότερου και υπογράφεται σύμβαση συνεργασίας 	<ul style="list-style-type: none"> - Ε.11 Αρχείο Συνέντευξης Υποψηφίου - Αρχείο αποδεικτικών προσόντων εργαζομένων και εξωτερικών συνεργατών - Συμβάσεις Εργασίας
3	<p><u>Ένταξη νέων στελεχών στην εταιρεία – ετήσια εκπαίδευση</u></p> <p>Κάθε μέλος του προσωπικού λαμβάνει ετησίως εκπαίδευση (πριν την έναρξη της σχολικής χρονιάς) σχετικά με:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Την Πολιτική Ποιότητας της εταιρείας - Τις προβλέψεις και απαιτήσεις του ΣΔΠ - Του περιεχομένου των Περιγραφών Θέσεων Εργασίας που αναλαμβάνουν, <p>Η εκπαίδευση γίνεται ως εξής:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Οι εργαζόμενοι που προσλαμβάνονται για πρώτη φορά από τον Υπ. ΣΔΠ - Οι Καθηγητές της εταιρείας από τους αντίστοιχους Συντονιστές Μαθήματος - Το Διοικητικό προσωπικό από την Επικ. Γραμματείας <p>Για την παρεχόμενη εκπαίδευση τηρείται αρχείο μέσω του εντύπου Αρχείο Εκπαίδευσης Προσωπικού</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ε.12 Αρχείο Εκπαίδευσης Προσωπικού

Μεθοδολογία υλοποίησης της διεργασίας

Ενέργειες :		Σχετικό Έγγραφο ή αρχείο :
4	Αξιολόγηση των στελεχών της εταιρείας Σε ετήσια βάση (με την ολοκλήρωση της σχολικής χρονιάς) διενεργείται αξιολόγηση του διδακτικού προσωπικού με ευθύνη των Συντονιστών Μαθήματος και με χρήση του εντύπου Αρχείο Αξιολόγησης Καθηγητή το οποίο τηρείται σε αρχείο.	– Ε.13 Αρχείο Αξιολόγησης Καθηγητή

Εξερχόμενα της διεργασίας :	Αποτύπωση εξερχομένου
1. Προσωπικό κατάλληλης επάρκειας	Οργανόγραμμα Αρχείο αποδεικτικών επάρκειας προσωπικού Αρχείο Αξιολόγησης Καθηγητή

ΠΟΡΟΙ:

- **Υπεύθυνος (Process Owner)** :: Υπ. Σπουδών
- **Εμπλεκόμενο προσωπικό** : Συντονιστές Μαθημάτων, Επικ. Γραμματείας

Θέση Εργασίας	Απαιτήσεις επάρκειας	Ονοματεπώνυμο κάτοχου
Υπ. Σπουδών	Βλ. σχετική Περιγραφή Θέσης Εργασίας	ΜΑΡΙΝΟΥ ΑΓΓΕΛΙΚΗ
Συντονιστής Μαθήματος	Βλ. σχετική Περιγραφή Θέσης Εργασίας	ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΟΛΩΝ ΤΩΝ ΓΛΩΣΣΩΝ : ΜΑΡΙΝΟΥ ΑΓΓΕΛΙΚΗ ΣΥΝΤΟΝΙΣΤΕΣ : ΟΙ ΑΡΜΟΔΙΟΙ ΚΑΘΗΓΗΤΕΣ ΤΜΗΜΑΤΩΝ
Επικεφαλής Γραμματείας	Βλ. σχετική Περιγραφή Θέσης Εργασίας	ΧΑΡΑΛΑΜΠΟΥΣ ΕΛΕΝΗ

- **Υποδομές και χώροι** :
 - Κτήριο, χώρος λειτουργίας εταιρείας
- **Ειδικά χαρακτηριστικά ή απαιτήσεις περιβάλλοντος εργασίας** :
 - Χωρίς ειδικά χαρακτηριστικά
- **Εξοπλισμός**:
 - Συνήθης εξοπλισμός γραφείου (σταθερός υπολογιστής, Internet, γραφεία, τηλεφωνική σύνδεση, εκτυπωτής)
- **Λογισμικό** :
 - Τυπικό Λογισμικό για την λειτουργία γραφείου MS Office
 - Μηχανογραφημένο σύστημα ΕΠΑΦΟΣ

ΔΕΙΚΤΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ:

Αριθμός μη συμμορφώσεων / προβλημάτων με αιτία λάθη ή παραλείψεις του προσωπικού

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΑΚΙΝΔΥΝΕΥΣΗΣ (αναγνώριση ΚΙΝΔΥΝΩΝ και ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ και ιεράρχηση τους)

Ενέργεια της διεργασίας		Κίνδυνος (Κ) ή Ευκαιρία (Ε)		Αξιολόγηση			Ενέργειες (μείωση Κ / αξιοποίηση Ε)
α/α	Περιγραφή	Κ / Ε	Περιγραφή	Π	Σ	Α	
1	Οργανωτική δομή / αρμοδιότητες / εξουσιοδοτήσεις						
2	Στελέχωση της εταιρείας						
3	Ένταξη νέων στελεχών στην εταιρεία – ετήσια εκπαίδευση						
4	Αξιολόγηση των στελεχών της εταιρείας						

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 4: Διαχείριση Υλικών Πόρων

Εισερχόμενα της διεργασίας :	Προέλευση και τύπος εισερχομένου (προσδιορίζεται αν το εισερχόμενο είναι εξερχόμενο άλλης Διεργασίας)
Αιτήματα για παροχή ειδών ή υπηρεσιών από εξωτερικούς παρόχους	πληροφορία για τις απαιτήσεις συμπλήρωσης των πόρων της εταιρείας σχετικά με : <ul style="list-style-type: none"> • είδη απαραίτητα για την λειτουργία <ul style="list-style-type: none"> ○ αναλώσιμα είδη γραφείου (γραφική ύλη κλπ) ○ εξοπλισμός γραφείου ○ εξοπλισμός ZOOM • υπηρεσίες από εξωτερικούς παρόχους <ul style="list-style-type: none"> ○ νομική υποστήριξη, ○ μηχανογραφική υποστήριξη, ○ λογιστική υποστήριξη ○ τηλεπικοινωνίες ○ συντήρηση εξοπλισμού και χώρων, ○ καθαρισμός χώρων
Κατάλογος Εγκεκριμένων Εξωτερικών Παρόχων	Στοιχεία εξωτερικών παρόχων μετά από αρχική και περιοδικές αξιολογήσεις

Μεθοδολογία υλοποίησης της διεργασίας

Ενέργειες :	Σχετικό Έγγραφο ή αρχείο :
1 <u>Επιλογή προμηθευτών</u> Με ευθύνη της Επικ. Γραμματείας καταρτίζεται Κατάλογος Εγκεκριμένων Εξωτερικών Παρόχων. Για την ένταξη ενός παρόχου στον Κατάλογο διενεργείται αρχική αξιολόγηση με βάση τα εξής κριτήρια : <ul style="list-style-type: none"> – φήμη στην αγορά – χαρακτηριστικά προσφερόμενων ειδών ή υπηρεσιών – επάρκεια δεξιοτήτων / γνώσεων / εργασιακής εμπειρίας – διαθεσιμότητα απαραίτητων αδειών (λειτουργίας, άσκησης επαγγέλματος κλπ) – σχέση κόστους / αξίας Για την διατήρηση ενός παρόχου στον Κατάλογο διενεργούνται ετήσιες αξιολογήσεις με βάση τα εξής κριτήρια: <ul style="list-style-type: none"> – φήμη στην αγορά – ποιότητα προσφερόμενων ειδών ή υπηρεσιών – συνέπεια στις παραδόσεις ειδών / παροχή υπηρεσιών – ποιότητα επικοινωνίας / εξυπηρέτησης από τα στελέχη του παρόχου – σχέση κόστους / αξίας 	– Ε.14 Κατάλογος Εγκεκριμένων Εξωτερικών Παρόχων – Ηλεκτρονικό αρχείο ανά προμηθευτή σε folder στο pc της Γραμματείας με τις πληροφορίες για τις προδιαγραφές εισερχομένων ή / και τα αποδεικτικά επάρκειας
2 <u>Προσδιορισμός αναγκών για προμήθειες</u> Η Διοικούσα Ομάδα και οι Συντονιστές Καθηγητών συγκεντρώνουν τις ανάγκες για παραγγελία ειδών ή υπηρεσιών και ενημερώνουν την Επικ. Γραμματείας ώστε να αναλάβει την επικοινωνία με τους αντίστοιχους παρόχους για την διεκπεραίωση της προμήθειας.	
3 <u>Αίτημα για προσφορά από προμηθευτές</u> Σε περίπτωση ανάγκης για είδος / υπηρεσία υψηλού κόστους ή υψηλής κρισιμότητας για την λειτουργία της εταιρείας η Διοικούσα Ομάδα μπορεί να αποφασίσει να ζητηθούν προσφορές ή να ληφθούν τιμές από 3 πιθανούς εναλλακτικούς παρόχους (για συγκριτική αξιολόγηση).	– Ηλεκτρονικό αρχείο (σε folder στο pc της Γραμματείας) με τις προσφορές εξωτερικών παρόχων

Μεθοδολογία υλοποίησης της διεργασίας

Ενέργειες :		Σχετικό Έγγραφο ή αρχείο :
4	<p><u>Παραγγελία σε προμηθευτές (προϊόντα / είδη)</u></p> <p>Για την παραγγελία ειδών η Επικ. Γραμματείας υποβάλει το αίτημα στον πάροχο είτε προφορικά είτε γραπτώς (email ή μέσω online συστήματος που έχει ο πάροχος) τηρώντας αντίγραφο της παραγγελίας (για είδη υψηλού κόστους ή κρισιμότητας για την λειτουργία).</p>	– Ηλεκτρονικό αρχείο (σε folder στο pc της Γραμματείας.) με τις παραγγελίες σε εξωτερικούς παρόχους
5	<p><u>Παραγγελία σε προμηθευτές (υπηρεσίες)</u></p> <p>Για την παροχή υπηρεσίας η Επικ. Γραμματείας αναθέτει την υλοποίηση της υπηρεσίας είτε με προφορική επικοινωνία είτε μεριμνώντας για την υπογραφή σχετικής σύμβασης συνεργασίας (σε περίπτωση υπηρεσίας υψηλού κόστους ή κρισιμότητας για την λειτουργία).</p>	– Ηλεκτρονικό αρχείο (σε folder στο pc της Γραμματείας) με τις συμβάσεις με εξωτερικούς παρόχους
6	<p><u>Παραλαβές από προμηθευτές (προϊόντα / είδη)</u></p> <p>Για την παραλαβή ειδών, με ευθύνη του στελέχους που έχει αιτηθεί την αγορά, γίνεται έλεγχος εισερχομένων συγκρίνοντας την παραγγελία με τα είδη και τα συνοδευτικά έγγραφα (τιμολόγια / δελτία αποστολής) ως εξής :</p> <ul style="list-style-type: none"> – έλεγχος τύπου – έλεγχος ποσότητας – έλεγχος εξωτερικής κατάστασης συσκευασίας <p>Αν όλα είναι καλώς γίνεται η παραλαβή και ως αρχείο του «καλώς έχει» από τον έλεγχο υπογράφει τα συνοδευτικά έγγραφα. Σε περίπτωση προβλήματος κατά τον έλεγχο παραλαβής τα εισερχόμενα σημαίνονται, καταγράφεται το περιστατικό και ενημερώνεται η Επικ. Γραμματείας για να προσδιορίσει τις απαραίτητες ενέργειες και να παρακολουθήσει την υλοποίηση τους</p>	– Δελτ. Αποστολής / Τιμολόγιο – Ε.8 ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΜΣ και ΔΕ – Ηλεκτρονικό αρχείο ανά προμηθευτή (σε folder στο pc της Γραμματείας)όπου καταχωρούνται τα τυχόν προβλήματα με προμηθευτές
7	<p><u>Παραλαβές από προμηθευτές (υπηρεσίες)</u></p> <p>Για την αποδοχή υπηρεσιών, με ευθύνη του στελέχους που έχει αιτηθεί την αγορά, γίνεται έλεγχος παραδοτέων συγκρίνοντας τα αναφερόμενα στην παραγγελία, την προσφορά ή / και την σύμβαση με το αποτέλεσμα της παροχής της υπηρεσίας. Αν όλα είναι καλώς γίνεται η παραλαβή και ως αρχείο του «καλώς έχει» από τον έλεγχο υπογράφει τα τιμολόγια παροχής υπηρεσιών. Σε περίπτωση προβλήματος κατά τον έλεγχο παραλαβής καταγράφεται το περιστατικό και ενημερώνεται η Επικ. Γραμματείας για να προσδιορίσει τις απαραίτητες ενέργειες και να παρακολουθήσει την υλοποίηση τους.</p>	– Δελτ. Αποστολής / Τιμολόγιο – Ε.8 ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΜΣ και ΔΕ – Ηλεκτρονικό αρχείο ανά προμηθευτή (σε folder στο pc της Γραμματείας)όπου καταχωρούνται τα τυχόν προβλήματα με προμηθευτές

<u>Εξερχόμενα της διεργασίας:</u>		<u>Αποτύπωση εξερχομένου</u>
1.	Παραγγελίες ειδών και αναθέσεις παροχής υπηρεσιών	Ηλεκτρονικό αρχείο (σε folder στο pc της Γραμματείας) με τις παραγγελίες σε εξωτερικούς παρόχους και τις συμβάσεις με εξωτερικούς παρόχους
2.	Είδη και αρχείο ελέγχου εισερχομένων	Δελτ. Αποστολής / Τιμολόγιο. Ε.8 ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΜΣ και ΔΕ
3.	Αξιολόγηση της Επίδοσης Εξωτερικών Παρόχων	Ε.14 Κατάλογος Εγκεκριμένων Εξωτερικών Παρόχων

ΠΟΡΟΙ:

- **Υπεύθυνος (Process Owner)** : Επικ. Γραμματείας
- **Εμπλεκόμενο προσωπικό** :

Θέση Εργασίας	Απαιτήσεις επάρκειας	Κάτοχος
Επικεφαλής Γραμματείας	Βλ. σχετική Περιγραφή Θέσης Εργασίας	???????

- **Υποδομές και χώροι** :
 - Τυπικό γραφείο
- **Ειδικά χαρακτηριστικά ή απαιτήσεις περιβάλλοντος εργασίας** :
 - Χωρίς ειδικά χαρακτηριστικά (σύμφωνα με τις νομοθ. απαιτήσεις Π.Δ. 16/1996 και Π.Δ./17-9-1934/ΦΕΚ334Α/1934)
- **Εξοπλισμός:**
 - Τυπικός εξοπλισμός γραφείου (γραφείο, καρέκλα, PC, εκτυπωτής)
 - Σταθερή και κινητή τηλεφωνική σύνδεση
 - Δυνατότητα σύνδεσης στο Internet και πρόσβαση στο Μηχανογραφημένο σύστημα λογιστικής παρακολούθησης
- **Λογισμικό** :
 - Τυπικό Λογισμικό για την λειτουργία γραφείου MS Office
 - Μηχανογραφημένο σύστημα λογιστικής παρακολούθησης

ΔΕΙΚΤΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ:

- Περιπτώσεις προβλημάτων με προμηθευτές (παραδόσεις εκτός συμφωνημένων χρόνων, παραδόσεις λάθος ειδών, κακή επικοινωνία – τεχνική υποστήριξη)

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΑΚΙΝΔΥΝΕΥΣΗΣ (αναγνώριση ΚΙΝΔΥΝΩΝ και ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ και ιεράρχηση τους)

Ενέργεια της διεργασίας		Κίνδυνος (Κ) ή Ευκαιρία (Ε)		Αξιολόγηση			Ενέργειες (μείωση Κ / αξιοποίηση Ε)
α/α	Περιγραφή	Κ / Ε	Περιγραφή	Π	Σ	Α	
1	Επιλογή προμηθευτών						
2	Προσδιορισμός αναγκών για προμήθειες						
3	Αίτημα για προσφορά από προμηθευτές						
4	Παραγγελία σε προμηθευτές (προϊόντα / είδη)						
5	Παραγγελία σε προμηθευτές (υπηρεσίες)						
6	Παραλαβές από προμηθευτές (προϊόντα / είδη)						
7	Παραλαβές από προμηθευτές (υπηρεσίες)						

ΔΙΕΡΓΑΣΙΑ 5: Διαχείριση Συστήματος Ποιότητας

Εισερχόμενα της διεργασίας :	Προέλευση και τύπος εισερχομένου (προσδιορίζεται αν το εισερχόμενο είναι εξερχόμενο άλλης Διεργασίας)
Παράπονα πελατών, μέτρηση ικανοποίησης πελατών	Ε.9 ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΜΣ και ΔΕ Πεδίο υποβολής παραπόνων (στην ιστοσελίδα της Εταιρείας) Σχόλια / κριτικές κοινού (από το profile της εταιρείας στο Facebook)
Προβλήματα Μη Συμμορφώσεις	Μηχανογραφικό σύστημα Εταιρείας, portal Ασφαλιστικών Εταιρειών στο διαδίκτυο
Αποτελέσματα παρακολούθησης δεικτών επίδοσης διεργασιών	ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Μεθοδολογία υλοποίησης της διεργασίας	
Ενέργειες :	Σχετικό Έγγραφο ή αρχείο :
Με ευθύνη του Υπ. ΣΔ εξασφαλίζονται τα εξής :	
1. Διατήρηση του συνόλου των Εγγράφων σε ηλεκτρονική μη επεξεργάσιμη μορφή στο σε folder στο pc της Γραμματείας όπου έχουν πρόσβαση όλοι οι εργαζόμενοι και γνωστοποίηση των αλλαγών στο προσωπικό της εταιρείας (μέσω email)	– Ε.15α ΠΙΝΑΚΑΣ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ – Ε.15β ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ – Ε.15γ ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΑΔΕΙΟΔΟΤΙΚΩΝ ΕΓΓΡΑΦΩΝ
2. Παρακολούθηση της καθημερινής λειτουργίας της εταιρείας και καταγραφή των περιπτώσεων – όπου η επίλυση δεν είναι άμεσα εφικτή – μη συμμόρφωσης με τις προβλέψεις του συστήματος, και ανάλυση της αιτίας και προσδιορισμός της Διόρθωσης / Διορθωτικής Ενέργειας με υπευθυνότητα και χρονοδιάγραμμα υλοποίησης	– Ε.8 ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΜΣ και ΔΕ
3. Διενέργεια ετησίως έρευνας ικανοποίησης Μαθητών / Γονέων / Καθηγητών για τον εντοπισμό τυχόν ζητημάτων για τα οποία δεν έχουν υποβληθεί παράπονα ή για τα οποία έχει εντοπιστεί λάθος χειρισμός από στελέχη ή συνεργάτες της εταιρείας.	– Ε.16 ερωτηματολόγιο ικανοποίησης (Α,Β,Γ για Μαθητή / Γονέα / Καθηγητή αντίστοιχα)
4. Διενέργεια ετησίως μιας πλήρους εσωτερικής επιθεώρησης για την επαλήθευση της ορθής εφαρμογής των προβλέψεων του Συστήματος (έκδοση προγράμματος εσωτερικής επιθεώρησης που περιλαμβάνει όλες τις δραστηριότητες / διεργασίες, όλους τους χώρους της εταιρείας, εξασφαλίζεται η ανεξαρτησία μεταξύ επιθεωρητή και επιθεωρούμενου)	– Ε.17 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ - ΑΡΧΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ (checklist) – Ε.8 ΑΝΑΦΟΡΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ ΜΣ και ΔΕ
5. Ανασκόπηση του Συστήματος από την Διοίκηση σε ετήσια βάση όπου εξετάζονται τα εξής : I. η πρόοδος υλοποίησης ενεργειών από προηγούμενες ανασκοπήσεις της Διοίκησης, II. οι αλλαγές σε εξωτ. / εσωτ. παραμέτρους του ΣΔΠ, III. οι επιδόσεις των διεργασιών σχετικά με : a. ικανοποίηση πελατών b. συμμόρφωση εταιρείας με βάση το νομοθετικό πλαίσιο/ κανονισμούς c. μη συμμορφώσεις και διορθωτικές ενέργειες d. αποτελέσματα παρακολούθησης και μέτρησης, e. αποτελέσματα επιθεωρήσεων f. επάρκεια πόρων (προσωπικό – υποδομές), g. αποτελεσματικότητα ενεργειών για την αντιμετώπιση απειλών / αξιοποίηση ευκαιριών h. ευκαιρίες για βελτίωση	– Ε.18 ΠΡΑΚΤΙΚΑ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ – Ε.19 ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΤΟΧΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

<u>Εξερχόμενα της διεργασίας :</u>		<u>Αποτύπωση εξερχομένου</u>
1.	Ικανοποίηση πελάτη	Κριτικές στο διαδίκτυο, πεδίο υποβολής παραπόνων (ιστοσελίδα)
2.	Συνεχής Βελτίωση	Στόχοι δεικτών επίδοσης διεργασιών

ΠΟΡΟΙ:

- **Υπεύθυνος (Process Owner) :** Υπεύθυνος ΣΔΠ
- **Εμπλεκόμενο προσωπικό :** Δ/Α

- **Υποδομές και χώροι :**
 - Τυπικό γραφείο
- **Ειδικά χαρακτηριστικά ή απαιτήσεις περιβάλλοντος εργασίας :**
Χωρίς ειδικά χαρακτηριστικά
- **Εξοπλισμός:**
 - Τυπικός εξοπλισμός γραφείου (γραφείο, καρέκλα, PC, εκτυπωτής)
 - Σταθερή και κινητή τηλεφωνική σύνδεση
 - Δυνατότητα σύνδεσης στο Internet και πρόσβαση στο Μηχανογραφημένο σύστημα ΕΠΑΦΟΣ
- **Λογισμικό :**
 - Τυπικό Λογισμικό για την λειτουργία γραφείου MS Office

ΔΕΙΚΤΕΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΑΣ:

Αριθμός μη συμμορφώσεων εσωτερικά ή από Εποπτεύουσες Αρχές και Φορείς
 Αριθμός παραπόνων (μαθητών / γονέων / καθηγητών)

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΔΙΑΚΙΝΔΥΝΕΥΣΗΣ (αναγνώριση ΚΙΝΔΥΝΩΝ και ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ και ιεράρχηση τους)

Ενέργεια της διεργασίας		Κίνδυνος (Κ) ή Ευκαιρία (Ε)		Αξιολόγηση			Ενέργειες (μείωση Κ / αξιοποίηση Ε)
α/α	Περιγραφή	Κ / Ε	Περιγραφή	Π	Σ	Α	
1	Διαχείριση ΣΔΠ (γενικά)	Κ	Να μην επιτευχθούν οι στόχοι για του δείκτες επίδοσης των διεργασιών	1	2	2	Δέσμευση της Διοίκησης και διάθεση όλων των απαραίτητων πόρων

Παράρτημα 1 : Οργανόγραμμα

ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ



Παράρτημα 3 : Πίνακας Αιθουσών Εκπαίδευσης

Παράρτημα 4 : Κατάλογος Εξοπλισμού

Βλ. υπόδειγμα