

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ

Στέλεχος τμήματος ποιότητας





ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ



Στέλεχος τμήματος ποιότητας

Εκδόσεις				
Περιγραφή	Έτος	Φορέας συντονισμού ομάδας εκπόνησης	Συνεργαζόμενος/οι φορέας/εις	Ομάδα εκπόνησης ΕΠ
Πρώτη έκδοση	2010	ΕΚΕΠΙΣ	-	• Νικόλαος Μπλέσιος • Κωνσταντίνα Τσιάπαλη • Βασιλική Καρδάση • Ηλίας Γεράκος
Πρώτη αναθεωρημένη έκδοση	2023	ΙΝΣΕΤΕ	ΙΝΕ ΓΣΕΕ	• Πέτρος Μαραβελάκης • Γεωργία Τσινέ • Νικόλαος Γδοντέλης • Χρήστος Κακαρούγκας • Αθανάσιος Δερμετζόπουλος

**Το παρόν Επαγγελματικό Περίγραμμα πιστοποιήθηκε
με την υπ' αριθ. πρωτ.: 53918/06.12.2024 Απόφαση
της 606^{ης}/05.12.2024 Συνεδρίασης του Δ.Σ. του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.**

Συγγραφέας

Πέτρος Ε. Μαραβελάκης

Εμπειρογνώμονας επαγγέλματος

Γεωργία Τσινέ

Εμπειρογνώμονας εκπρόσωπος συνεργαζόμενης αντιπροσωπευτικής οργάνωσης εργαζομένων (ΓΣΕΕ)

Κακαρούγκας Χρήστος

Εμπειρογνώμονας εκπρόσωπος συνεργαζόμενης αντιπροσωπευτικής οργάνωσης εργοδοτών (ΙΝΣΕΤΕ)

Γδοντέλης Νικόλαος

Σύμβουλος

Αθανάσιος Δερμετζόπουλος

Η παρούσα μελέτη εκπονήθηκε υπό την εποπτεία του **Ινστιτούτου του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΙΝΣΕΤΕ)**, με βάση μεθοδολογικές προδιαγραφές και ειδικά πρότυπα που αναπτύχθηκαν από τα Ινστιτούτα ΙΝΕ ΓΣΕΕ και ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ και εγκρίθηκαν από τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., στο πλαίσιο της Πράξης «Ανάπτυξη, Επικαιροποίηση και Πιστοποίηση Επαγγελματικών Περιγραμμάτων και Πλαισίων Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών Προγραμμάτων» με κωδικό **ΟΠΣ (MIS) 5075008** στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση».

Η Πράξη υλοποιήθηκε με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο – Ε.Κ.Τ.).

Οι συμπράττοντες φορείς που σχεδίασαν και υλοποίησαν την Πράξη είναι:

(α) Τα επιστημονικά Ινστιτούτα των κοινωνικών εταίρων ΓΣΕΕ, ΣΕΒ, ΓΣΕΒΕΕ, ΕΣΕΕ, ΣΕΤΕ:

- Ινστιτούτο Εργασίας Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδος (ΙΝΕ ΓΣΕΕ),
- Ανώνυμη Εταιρεία Αναπτυξιακών Δράσεων Στέγη της Ελληνικής Βιομηχανίας,
- Ινστιτούτο Μικρών Επιχειρήσεων Γενικής Συνομοσπονδίας Επαγγελματιών Βιοτεχνών Εμπόρων Ελλάδας (ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ)
- Κέντρο Ανάπτυξης Ελληνικού Εμπορίου και Επιχειρηματικότητας της Ελληνικής Συνομοσπονδίας Εμπορίου και Επιχειρηματικότητας (ΚΑΕΛΕ ΕΣΕΕ),
- Ινστιτούτο Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΙΝΣΕΤΕ) και

(β) ο Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων & Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.).

Συντονιστής φορέας της σύμπραξης ήταν το ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ.

Ομάδα διοίκησης και διαχείρισης του έργου αποτέλεσαν οι:

- Παρασκευάς Λιντζέρης (Υπεύθυνος Πράξης), Γεωργία Μιχαλοπούλου, Κωνσταντίνα Λουλούδη (ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ - συντονιστής σύμπραξης),
- Δήμητρα Δέδε, Μαρίνα Κατσιμάνη (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.),
- Χρήστος Γούλας, Ρένα Βαρβιτσιώτη, Ιάκωβος Καρατράσογλου, Παναγιώτης Νάτσης (ΙΝΕ ΓΣΕΕ),
- Τέσσα Μίχου, Χριστίνα Παππά, Ελευθερία Ρώμα (ΣΤΕΓΗ της ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ),
- Δημήτρης Πρίφτης, Χρήστος Συρομάχος, Μαρία Περγιουδάκη, Δέσποινα Ρέππα, Πηνελόπη Γιαννακοπούλου (ΚΑΕΛΕ ΕΣΕΕ),
- Μιχάλης Κυριακίδης, Γιώργος Δαλκίδης, Αναστασία Αντωνοπούλου (ΙΝΣΕΤΕ).

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	6
ABSTRACT	7
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	8
ΣΥΝΟΨΗ.....	10
ΕΝΟΤΗΤΑ Α: «Τίτλος και ορισμός του επαγγέλματος».....	14
Α.1 Προτεινόμενος γενικός τίτλος του επαγγέλματος.....	14
Α.2 Ορισμός του επαγγέλματος	14
Α.3 Αντιστοίχιση με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελμάτων και Κλάδων Οικονομίας.....	14
Α.4 Ιστορική εξέλιξη του επαγγέλματος	15
Α.5 Οικονομία και επιχειρηματικό περιβάλλον	16
Α.6 Εργασία, ανθρώπινο δυναμικό και συνθήκες απασχόλησης	19
Α.7 Συνδικαλιστικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα, έντυπα ή άλλα μέσα ή πηγές πληροφόρηση.....	21
Α.8 Θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του επαγγέλματος	24
Α.9 Τεχνολογίες / τεχνολογικές αλλαγές που επηρεάζουν το επάγγελμα.....	24
Α.10 Εξελίξεις αναφορικά με την κλιματική αλλαγή και την περιβαλλοντική προστασία που επηρεάζουν το επάγγελμα.....	25
ΕΝΟΤΗΤΑ Β: «Ανάλυση του επαγγέλματος ή/και ειδικότητας – Προδιαγραφές».....	28
ΕΝΟΤΗΤΑ Γ: «Απαιτούμενες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες»	28
ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: «Υφιστάμενες και προτεινόμενες διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων»	46
ΕΝΟΤΗΤΑ Ε «Ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων γνώσεων και δεξιοτήτων»	48
Κατάλογος συντομογραφιών.....	54
Γλωσσάρι όρων επαγγέλματος	55
Βιβλιογραφικές Αναφορές.....	56
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. Πλαίσιο εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης/κατάρτισης.....	58

Η παρούσα μελέτη αφορά στο επαγγελματικό περίγραμμα του/της «Στελέχους Τμήματος Ποιότητας». Ως στέλεχος τμήματος ποιότητας ορίζεται ένα στέλεχος που δρα επικουρικά, κάτω από τις εντολές του υπεύθυνου ποιότητας, για την επίβλεψη και την εφαρμογή των διαδικασιών ποιοτικού ελέγχου και διασφάλισης ποιότητας σε έναν οργανισμό. Τα στελέχη αυτά διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στη διασφάλιση ότι η εταιρεία παράγει προϊόντα και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται ή υπερβαίνουν τις προσδοκίες των πελατών, τα πρότυπα του κλάδου και τις ρυθμιστικές απαιτήσεις.

Τα καθήκοντα ενός στελέχους τμήματος ποιότητας περιλαμβάνουν την ανάπτυξη και εφαρμογή πολιτικών και διαδικασιών ποιότητας, τη διενέργεια ελέγχων ποιότητας, τη διαχείριση έργων που σχετίζονται με την ποιότητα και την ανάλυση δεδομένων για τον εντοπισμό τομέων προς βελτίωση. Τα στελέχη αυτά συνεργάζονται στενά με τμήματα της επιχείρησης, όπως η παραγωγή και η εξυπηρέτηση πελατών, για να διασφαλίσουν ότι η ποιότητα ενσωματώνεται σε όλες τις πτυχές των λειτουργιών του οργανισμού.

Στην Ελλάδα, το συγκεκριμένο επάγγελμα έχει μια σταθερή αυξητική τάση η οποία οφείλεται στην παγκόσμια δυναμική του αντικειμένου της ποιότητας. Η παρούσα επικαιροποίηση του επαγγελματικού περιγράμματος καθώς και η δημιουργία εκπαιδευτικής διαδρομής που θα οδηγή στη διδασκαλία του επαγγέλματος αυτού είναι παράγοντες που θα συντελέσουν στην αποδοχή σε ευρύτερο βαθμό της αναγκαιότητας του καθώς και στην αύξηση των δεικτών απασχόλησης που σχετίζονται με το επάγγελμα αυτό.

ABSTRACT

The present study presents the occupational profile of the "Quality Professional". A Quality Professional is an employee who acts as an assistant, under the orders of the quality manager, to oversee and implement the quality control and quality assurance processes in an organization. These employees play a critical role in ensuring that the company produces products and services that meet or exceed customer expectations, industry standards and regulatory requirements.

The duties of a quality professional include developing and implementing quality policies and procedures, conducting quality audits, managing quality-related projects, and analyzing data to identify areas for improvement. These executives work closely with business departments, such as production and customer service, to ensure that quality is embedded in all aspects of the organization's operations.

In Greece, the specific profession has a steady upward trend which is due to the global dynamics of quality. The current updating of the professional outline as well as the creation of an educational path that will lead to the teaching of this profession are factors that will contribute to a wider acceptance of its necessity as well as to an increase in the employment indicators related to this profession.

Η παρούσα μελέτη περιλαμβάνει το επαγγελματικό περίγραμμα και το πλαίσιο εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης για το επάγγελμα του «Στελέχους Τμήματος Ποιότητας».

Το επαγγελματικό περίγραμμα συνιστά μια κωδικοποιημένη αποτύπωση του περιεχομένου του επαγγέλματος, καθώς και των απαιτούμενων για την άσκησή του προσόντων, όπως ορίζονται στην υπ' αριθμ. 110988 ΚΥΑ (ΦΕΚ 566/8.5.06) με περιεχόμενο «Πιστοποίηση Επαγγελματικών Περιγραμμάτων». Αντίστοιχα, το πλαίσιο εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης αξιοποιεί στο ακέραιο την «πρώτη ύλη» του επαγγελματικού περιγράμματος και διατυπώνει τις ελάχιστες βασικές προδιαγραφές που προηγούνται του κάθε εκπαιδευτικού σχεδιασμού, ανεξάρτητα από τα ιδιαίτερα θεσμικά του χαρακτηριστικά.

Η δομή, το περιεχόμενο και ο τρόπος παρουσίασης της μελέτης, δίνει τη δυνατότητα αξιοποίησής της από πολλαπλές ομάδες απεύθυνσης, εξυπηρετώντας διαφορετικούς κάθε φορά σκοπούς.

Ειδικότερα, μπορεί να αξιοποιηθεί από:

- εργαζόμενους ή ανέργους, ως εργαλείο πληροφόρησης για το επάγγελμα ή περιγραφής και τεκμηρίωσης των γνώσεων/δεξιοτήτων/ικανοτήτων τους,
- υπηρεσίες απασχόλησης και συμβουλευτικής σταδιοδρομίας, κατά τη παροχή των υπηρεσιών τους
- φορείς εκπαίδευσης/κατάρτισης, για να προσαρμόσουν τα προγράμματά τους,
- επιχειρήσεις, για να περιγράψουν με μεγαλύτερη ακρίβεια τις δεξιότητες και τα προσόντα των εργαζομένων στις σχετικές θέσεις εργασίας.

Η μελέτη ακολουθεί ένα δομημένο πρότυπο με συγκεκριμένες μεθοδολογικές προδιαγραφές που ορίζονται στις *Προδιαγραφές Εκσυγχρονισμένης Μεθοδολογίας, Προτύπων και Εργαλείων Εκπόνησης Επαγγελματικών Περιγραμμάτων και Πλαισίων Προδιαγραφών Προγραμμάτων*², οι οποίες εγκρίθηκαν με την υπ' αριθμ. ΓΔ/12832/15-04-21 Απόφαση της υπ' αριθμ. 443ης/14-04-21 Συνεδρίασης του Δ.Σ. του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.

Συγκεκριμένα, η μελέτη εμπεριέχει: i) την εισαγωγή, ii) τη σύνοψη του επαγγελματικού περιγράμματος, iii) την ανάλυση του επαγγελματικού περιγράμματος, iv) τη βιβλιογραφία και v) το Πλαίσιο Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών Προγραμμάτων.

i) Η **εισαγωγή** προσδιορίζει αδρά το περιεχόμενο της μελέτης και τον τρόπο αξιοποίησής της.

ii) Η **σύνοψη** του επαγγελματικού περιγράμματος, παρουσιάζει περιληπτικά τις βασικές πληροφορίες της ανάλυσης του επαγγέλματος.

iii) Η **ανάλυση του επαγγελματικού περιγράμματος** περιλαμβάνει τις παρακάτω ενότητες:

- Ενότητα Α: Τίτλος και ορισμός του επαγγέλματος / ειδικότητας.
- Ενότητα Β: Ανάλυση του επαγγέλματος / ειδικότητας – «προδιαγραφές».

¹ Όπου στο κείμενο του επαγγελματικού περιγράμματος αναφέρεται ο όρος «Ινστιτούτο Επαγγελματικής Κατάρτισης» ή το αρκτικόλεξο «Ι.Ε.Κ.», νοούνται οι Σχολές Ανώτερης Επαγγελματικής Κατάρτισης ή το αρκτικόλεξο «Σ.Α.Ε.Κ.», αντίστοιχα. Σχετ. παρ.2, άρθρο 3 του ν. 5082/2024 (Α'9)»

² Καραλής, Θ., Μαρκίδης, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ., Νάτσας, Π., Καρατράσoglou, Ι., Παπαευσταθίου, Κ., Γούλας, Χ., & Λιντζέρης, Π. (2021) *Μεθοδολογικές προσεγγίσεις ανάπτυξης επαγγελματικών περιγραμμάτων και πλαισίων εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων*, Αθήνα: ΙΝΕ ΓΣΕΕ.

- Ενότητα Γ: Απαραίτητες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες για την άσκηση του επαγγέλματος / ειδικότητας.
- Ενότητα Δ: Προτεινόμενες διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων.
- Ενότητα Ε: Ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων.

Στην Ενότητα Α καταγράφονται οι γενικότερες συνθήκες άσκησης του επαγγέλματος, οι τεχνολογικές και άλλες αλλαγές που το επηρεάζουν, οι προοπτικές του επαγγέλματος στην αγορά εργασίας και των κλάδων δραστηριότητας στους οποίους ασκείται, καθώς και οι ρυθμίσεις που ισχύουν σχετικά με την άσκησή του.

Στην Ενότητα Β αποτυπώνεται το περιεχόμενο του επαγγέλματος. Αναλύεται σε Κύριες Επαγγελματικές Λειτουργίες (ΚΕΛ₁ έως ΚΕΛ₂), κάθε ΚΕΛ αναλύεται σε Επιμέρους Επαγγελματικές Λειτουργίες (ΕΕΛ) και κάθε ΕΕΛ σε Επαγγελματικές Εργασίες (ΕΕ). Για κάθε ΕΕΛ προσδιορίζονται τα Κριτήρια Επαγγελματικής Ανταπόκρισης (ΚΕΑ) και το Εύρος Εφαρμογής (ΕυΕ) της.

Στην Ενότητα Γ αναλύονται οι απαιτούμενες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που είναι απαραίτητες για την αποτελεσματική εκτέλεση κάθε ΕΕΛ.

Στην Ενότητα Δ καταγράφονται οι διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων.

Στην Ενότητα Ε οι ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης των απαιτούμενων γνώσεων και δεξιοτήτων.

iv) Στη βιβλιογραφία παρατίθενται βιβλία, άρθρα κ.λπ. πάνω στα οποία στηρίζεται η συγγραφή των ενότητων του επαγγελματικού περιγράμματος ενώ, παράλληλα, συνιστούν προτάσεις για περαιτέρω μελέτη και εμβάθυνση στο αντικείμενο ή στο επάγγελμα.

Για την ανάπτυξη της παρούσας μελέτης συστάθηκε ομάδα εργασίας στην οποία συμμετείχαν ο κος Πέτρος Μαραβελάκης (συγγραφέας), ο κος Γδοντέλης Νικόλαος (εμπειρογνώμονας-εκπρόσωπος αντιπροσωπευτικής εργοδοτικής οργάνωσης, εν προκειμένω του ΙΝΣΕΤΕ), ο κος Κακαρούγκας Χρήστος (εμπειρογνώμονας-εκπρόσωπος αντιπροσωπευτικής οργάνωσης εργαζομένων, εν προκειμένω της ΓΣΕΕ), η κα Γεωργία Τσινέ (εμπειρογνώμονας επαγγέλματος) και ο κος Αθανάσιος Δερμετζόπουλος (σύμβουλος επαγγελματικού περιγράμματος),.

Η τελική σύνθεση του Επαγγελματικού Περιγράμματος πραγματοποιήθηκε από τον συγγραφέα, υπό τη συμβουλευτική υποστήριξη του Αθανάσιου Δερμετζόπουλου και υπό την επιστημονική εποπτεία και τον συντονισμό των επιστημονικών στελεχών του ΙΝΣΕΤΕ.

Στέλεχος Τμήματος Ποιότητας³

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

Ένα στέλεχος του τμήματος ποιότητας είναι ένα στέλεχος που δρα επικουρικά, κάτω από τις εντολές του υπεύθυνου ποιότητας, για την επίβλεψη και την εφαρμογή των διαδικασιών ποιοτικού ελέγχου και διασφάλισης ποιότητας σε έναν οργανισμό (Evans, 2016). Διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στη διασφάλιση ότι η εταιρεία παράγει προϊόντα και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται ή υπερβαίνουν τις προσδοκίες των πελατών, τα πρότυπα του κλάδου και τις ρυθμιστικές απαιτήσεις.

Τα καθήκοντα ενός στελέχους του τμήματος ποιότητας μπορεί να περιλαμβάνουν την ανάπτυξη και εφαρμογή πολιτικών και διαδικασιών ποιότητας, τη διενέργεια ελέγχων ποιότητας, τη διαχείριση έργων που σχετίζονται με την ποιότητα και την ανάλυση δεδομένων για τον εντοπισμό τομέων προς βελτίωση. Συνεργάζεται επίσης στενά με άλλα τμήματα, όπως η παραγωγή και η εξυπηρέτηση πελατών, για να διασφαλίσουν ότι η ποιότητα ενσωματώνεται σε όλες τις πτυχές των λειτουργιών του οργανισμού (Goetsch and Davis 2015).

Εκτός από την τεχνογνωσία, τα στελέχη του τμήματος ποιότητας χρειάζονται επίσης ισχυρές ηγετικές, διαπροσωπικές δεξιότητες και δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων για την αποτελεσματική διαχείριση των ομάδων, την επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη και τη συνεχή βελτίωση.

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΕΝΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

Επιχειρήσεις όλων των κλάδων δραστηριότητας που έχουν τμήμα ποιότητας.

ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΑΣΚΗΣΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ

Το επάγγελμα του Στελέχους Τμήματος Ποιότητας δεν έχει προϋποθέσεις άσκησης.

ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΑΠΟΚΤΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ

Στέλεχος τμήματος ποιότητας - Προτεινόμενες διαδρομές	
1 ^η Διαδρομή	Δίπλωμα ΣΑΕΚ (πρώην ΙΕΚ) επιπέδου 5 του Ε.Π.Π. ειδικότητας «Στέλεχος τμήματος ποιότητας» και δύο έτη επαγγελματική εμπειρία σε τμήμα Ποιότητας επιχείρησης.
2 ^η Διαδρομή	Δίπλωμα ΣΑΕΚ (πρώην ΙΕΚ) επιπέδου 5 του Ε.Π.Π. της ειδικότητας «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας» και δύο έτη επαγγελματική εμπειρία σε τμήμα Ποιότητας επιχείρησης.
3 ^η Διαδρομή	Απολυτήριο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης επιπέδου 4 του Ε.Π.Π. και τριετή εργασιακή εμπειρία σε τμήμα Ποιότητας επιχείρησης.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΟΡΓΑΝΩΣΕΙΣ

Συνδικαλιστικές-επαγγελματικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα/ειδικότητα

- Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδας (ΓΣΕΕ): <https://gsee.gr/>
- Ομοσπονδία Ιδιωτικών Υπαλλήλων Ελλάδος (ΟΙΥΕ): <https://oiye.gr/>
- Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ): <https://www.sev.org.gr/>

³ Στην παρούσα μελέτη η φράση [«Στέλεχος Τμήματος Ποιότητας»] αναφέρεται και στα δύο φύλα. Το αρσενικό γραμματικό γένος χρησιμοποιείται για καθαρά πρακτικούς λόγους.

- Ελληνική Συνομοσπονδία Εμπορίου & Επιχειρηματικότητας (ΕΣΕΕ): <https://ese.gr/>
- Γενική Συνομοσπονδία Επαγγελματιών Βιοτεχνών Εμπόρων Ελλάδας (ΓΣΕΒΕΕ): <https://www.gsevee.gr/>

Έντυπα και άλλα μέσα πληροφόρησης

- Εθνικό Σύστημα Υποδομών Ποιότητας (ΕΣΥΠ) - <https://esyp.eu/>
- Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ) - <https://esyd.gr/>
- Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης (ΕΛΟΤ) - <https://elot.gr/>
- Ελληνικό Ινστιτούτο Μετρολογίας (ΕΙΜ) - <https://eim.gr/>
- Ελληνική Ένωση Εργαστηρίων (HellasLab) - <https://www.hellaslab.gr/>
- Ελληνική Ένωση των Διαπιστευμένων Φορέων Επιθεώρησης και Πιστοποίησης (HellasCert) - <https://www.hellascert.gr/>
- www.qualitynet.gr
- International Organization for Standardization - www.iso.org
- European Committee for Standardization - www.cencenelec.eu
- European co-operation for Accreditation - www.european-accreditation.org
- European Organization For Quality - www.eoq.org
- The International Certification Network - Διεθνές Δίκτυο Πιστοποίησης IQNet - www.iqnet-certification.com
- Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Διοίκηση Ποιότητας - www.efqm.org
- Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων, Γ.Γ. Βιομηχανίας, Διεύθυνση Πολιτικής Ποιότητας - <https://www.ggb.gr/el/node/213>
- HELLASLAB - Ελληνική Ένωση Εργαστηρίων - <https://www.hellaslab.gr/>

ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

- Υποστηρίζει το σχεδιασμό του συστήματος ποιότητας
- Υποστηρίζει το σχεδιασμό του συστήματος ποιοτικού ελέγχου
- Υποστηρίζει την ανάπτυξη και έλεγχο της τεκμηρίωσης του συστήματος ποιότητας
- Διερευνά τα πρότυπα και προδιαγραφές ποιότητας
- Υποστηρίζει τη διαχείριση και έλεγχο της τεκμηρίωσης και την ακεραιότητα του συστήματος ποιότητας, όταν προγραμματίζονται αλλαγές
- Συμμετέχει στις διεργασίες του ποιοτικού ελέγχου
- Υποστηρίζει την εκπαίδευση του προσωπικού για το σύστημα ποιότητας
- Συμμετέχει στον καθορισμό και τη διενέργεια των κατάλληλων μετρήσεων για την αξιολόγηση της ποιότητας
- Συμμετέχει στην αξιολόγηση της ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών και της αποτελεσματικότητας του συστήματος ποιότητας
- Συμμετέχει στη διαμόρφωση προτάσεων βελτίωσης του συστήματος ποιότητας

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

- Αγγλικά/Αγγλική ορολογία για την ποιότητα.
- Αρχές ανάλυσης δεδομένων.
- Αρχές Διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων
- Αρχές μεθοδολογίας επιχειρησιακής έρευνας.
- Αρχές παρουσίασης αποτελεσμάτων επιχειρησιακής έρευνας.
- Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων
- Αρχές Διοίκησης Παραγωγής
- Αρχές Στατιστικού Ελέγχου Διεργασιών
- Αρχές και Τεχνικές Διοίκησης Ποιότητας
- Βασικές δεξιότητες χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών, διαδικτύου και τεχνολογιών επικοινωνίας.
- Κανόνες προστασίας προσωπικών δεδομένων.

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Ανάπτυξη εγγράφων και αναφορών.
- Βασική ανάλυση δεδομένων.
- Βασική διαχείριση προγραμμάτων πιστοποίησης ποιότητας π.χ. ISO 22000, ISO 14000, ISO 9000 κ.λπ.
- Διαχείριση αρχείου εγγράφων.
- Διαχείριση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και επιχειρησιακών επικοινωνιών.
- Εφαρμογή κανόνων δεοντολογίας και συμπεριφοράς
- Εφαρμογή κανόνων προστασίας προσωπικών δεδομένων.
- Καταγραφή προγραμματισμού επιχειρησιακών στόχων (Gantt charts).
- Οργάνωση επιχειρησιακών συναντήσεων (meetings).
- Οργάνωση και τήρηση αρχείων
- Πραγματοποίηση βασικής επιχειρησιακής έρευνας.
- Συμπλήρωση φορμών και τυποποιημένων εγγράφων.
- Τήρηση δεοντολογίας επαγγέλματος
- Χρήση εξαρτημάτων και περιφερειακών ηλεκτρονικών υπολογιστών.
- Χρήση προγραμμάτων παραγωγικότητας γραφείου π.χ. κειμενογράφο, παρουσιάσεων, υπολογιστικών φύλλων κ.λπ.

ΕΠΙΠΛΕΟΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ

--

ΕΝΟΤΗΤΑ Α

ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ



A.1 Προτεινόμενος γενικός τίτλος του επαγγέλματος

Ο προτεινόμενος γενικός τίτλος του επαγγέλματος είναι **Στέλεχος Τμήματος Ποιότητας**. Παραμένει ίδιος με τον προγενέστερο (Μπλέσιος, 2010) καθώς αποδίδει επαρκώς τις διαστάσεις του επαγγέλματος. Τα Στελέχη του Τμήματος Ποιότητας, ασκούν τα καθήκοντά τους σε επιχειρήσεις / οργανισμούς όλων των κλάδων οικονομικής δραστηριότητας του Ιδιωτικού και Δημόσιου Τομέα.

Κατά την πρόσληψή του, ο εργαζόμενος το Στέλεχος Τμήματος Ποιότητας, δηλώνεται με τον γενικό τίτλο «υπάλληλος γραφείου». Εντούτοις, ο χαρακτηρισμός «υπάλληλος γραφείου», είναι πολύ γενικός, εμπεριέχοντας μια ευρεία κατηγορία εργαζομένων, με διαφορετική εκπαίδευση, γνώσεις, δεξιότητες, καθήκοντα και ευθύνες.

A.2 Ορισμός του επαγγέλματος

Ένα στέλεχος του τμήματος ποιότητας είναι ένα στέλεχος που δρα επικουρικά, κάτω από τις εντολές του υπεύθυνου ποιότητας, για την επίβλεψη και την εφαρμογή των διαδικασιών ποιοτικού ελέγχου και διασφάλισης ποιότητας σε μια επιχείρηση ή έναν οργανισμό. Διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στη διασφάλιση ότι η εταιρεία παράγει προϊόντα και υπηρεσίες που ανταποκρίνονται ή υπερβαίνουν τις προσδοκίες των πελατών, τα πρότυπα του κλάδου και τις ρυθμιστικές απαιτήσεις (Deming, 1988).

Τα καθήκοντα ενός στελέχους του τμήματος ποιότητας μπορεί να περιλαμβάνουν την ανάπτυξη και εφαρμογή πολιτικών και διαδικασιών ποιότητας, τη διενέργεια ελέγχων ποιότητας, τη διαχείριση έργων που σχετίζονται με την ποιότητα και την ανάλυση δεδομένων για τον εντοπισμό τομέων προς βελτίωση. Συνεργάζονται επίσης στενά με άλλα τμήματα, όπως η παραγωγή, η μηχανική και η εξυπηρέτηση πελατών, για να διασφαλίσουν ότι η ποιότητα ενσωματώνεται σε όλες τις πτυχές των λειτουργιών του οργανισμού (Evans. and Lindsay, 2019).

Εκτός από την τεχνική τεχνογνωσία, τα στελέχη ποιότητας χρειάζονται επίσης ισχυρές ηγετικές, διαπροσωπικές δεξιότητες και δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων για την αποτελεσματική διαχείριση των ομάδων, την επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη και τη συνεχή βελτίωση.

A.3 Αντιστοίχιση με το ισχύον Σύστημα Ταξινόμησης Επαγγελμάτων και Κλάδων Οικονομίας.

Σύμφωνα με την Στατιστική Ταξινόμηση των Οικονομικών Δραστηριοτήτων (ΣΤΑΚΟΔ-08) το επάγγελμα Στέλεχος Τμήματος Ποιότητας δεν υπάγεται σε κάποιον συγκεκριμένο κλάδο. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η δραστηριότητα ενός στελέχους τμήματος ποιότητας αναφέρεται σε πολλούς κλάδους οικονομικής δραστηριότητας. Ο πλέον συναφής κωδικός είναι ο

74.90 «Άλλες επαγγελματικές, επιστημονικές και τεχνικές δραστηριότητες π.δ.κ.α.» στον οποίο θα μπορούσαν να ενταχθούν τα στελέχη τμήματος ποιότητας.

Συναφής κωδικοί είναι και οι ακόλουθοι:

70 Δραστηριότητες κεντρικών γραφείων - δραστηριότητες παροχής συμβουλών διαχείρισης

74 Άλλες επαγγελματικές, επιστημονικές και τεχνικές δραστηριότητες

Σύμφωνα με την Τυποποιημένη Διεθνή Ταξινόμηση Επαγγελμάτων (International Standard Classification of Occupations – ISCO-08) το επάγγελμα ταξινομείται ως εξής (ESCO, 2022):

3 Τεχνικοί και ασκούντες συναφή επαγγέλματα

31 Τεχνικοί θετικών επιστημών και μηχανικής

311 Τεχνικοί επιστημών φυσικής και μηχανικής

3119 Τεχνικοί επιστημών φυσικής και μηχανικής π.δ.κ.α.

Επιπλέον ανάλυση του κωδικού οδηγεί στο επάγγελμα που είναι το πλέον συναφές:

3119.16 - βοηθός μηχανικού διασφάλισης ποιότητας

A.4 Ιστορική εξέλιξη του επαγγέλματος

Το επάγγελμα του στελέχους ποιότητας έχει εξελιχθεί σημαντικά με την πάροδο του χρόνου, αντανακλώνοντας τις αλλαγές στο επιχειρηματικό περιβάλλον και την αυξανόμενη σημασία της διαχείρισης ποιότητας για τη διασφάλιση της επιτυχίας του οργανισμού. Η έννοια της διαχείρισης ποιότητας και το επάγγελμα του στελέχους ποιότητας εντοπίζονται στους αρχαίους πολιτισμούς, όπου οι αρχές της ποιότητας εφαρμόζονταν σε ένα ευρύ φάσμα τομέων, συμπεριλαμβανομένης της γεωργίας, των κατασκευών και της μεταποίησης. Οι αρχαίοι Αιγύπτιοι ήταν γνωστοί για τα υψηλής ποιότητας κατασκευαστικά τους έργα, συμπεριλαμβανομένων των πυραμίδων και άλλων μνημειακών κατασκευών (Juran, 1988). Αυτά τα έργα επιβλέπονταν από ειδικευμένους τεχνίτες που ήταν υπεύθυνοι για τη διασφάλιση ότι η ποιότητα των υλικών και η κατασκευή πληρούσαν υψηλά πρότυπα. Οι αρχαίοι Έλληνες ήταν πρωτοπόροι στον τομέα της φιλοσοφίας και της επιστήμης και οι ιδέες τους για την ποιότητα και την αριστεία επηρέασαν την ανάπτυξη του δυτικού πολιτισμού. Ο φιλόσοφος Αριστοτέλης τόνισε τη σημασία της αριστείας σε όλες τις πτυχές της ζωής, συμπεριλαμβανομένων των επιχειρήσεων και της διακυβέρνησης. Οι αρχαίοι Ρωμαίοι ήταν γνωστοί για τις μηχανολογικές και κατασκευαστικές τους δεξιότητες, οι οποίες ήταν απαραίτητες για την επέκταση της Ρωμαϊκής Αυτοκρατορίας. Οι Ρωμαίοι ανέπτυξαν προηγμένα συστήματα οδοποιίας, υδραγωγείων και άλλων έργων υποδομής, τα οποία επιβλέπονταν από εξειδικευμένους μηχανικούς και τεχνίτες (Griffith, 2013). Στην Ευρώπη κατά τον Μεσαίωνα ιδρύθηκαν συντεχνίες για τη ρύθμιση της ποιότητας των αγαθών και των υπηρεσιών που παράγουν οι τεχνίτες. Αυτές οι συντεχνίες ήταν υπεύθυνες για τον καθορισμό προτύπων για την ποιότητα κατασκευής και για την επιβολή αυτών των προτύπων μέσω επιθεώρησης και πιστοποίησης. Η Βιομηχανική Επανάσταση του 18ου και 19ου αιώνα σηματοδότησε μια σημαντική καμπή στην ιστορία της διαχείρισης της ποιότητας, καθώς η ανάπτυξη τεχνικών μαζικής παραγωγής οδήγησε στην εστίαση στην τυποποίηση και τον ποιοτικό έλεγχο. Αυτή την περίοδο δημιουργήθηκαν τα τμήματα ποιοτικού ελέγχου στους κατασκευαστικούς οργανισμούς, τα οποία ήταν υπεύθυνα για τη διασφάλιση της ποιότητας των προϊόντων μέσω επιθεώρησης και δοκιμών (Kiran, 2016).

Συνολικά, η έννοια της διαχείρισης ποιότητας και το επάγγελμα του στελέχους ποιότητας έχουν μια μακρά και πλούσια ιστορία που εκτείνεται σε χιλιάδες χρόνια και πολλούς πολιτισμούς. Οι αρχές της ποιότητας έχουν εφαρμοστεί σε ένα ευρύ φάσμα βιομηχανιών και δραστηριοτήτων σε όλη την ιστορία, αντανακλώνοντας τη σημασία της αριστείας και της συνεχούς βελτίωσης στις ανθρώπινες προσπάθειες (Harry and Schroeder, 2000).

Στις αρχές του 20ου αιώνα εμφανίστηκε το κίνημα της επιστημονικής διαχείρισης, το οποίο τόνισε τη σημασία της βελτίωσης και της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών στις επιχειρηματικές λειτουργίες. Αυτή η κίνηση έθεσε τα θεμέλια για το επάγγελμα της διαχείρισης ποιότητας εισάγοντας έννοιες όπως η τυποποίηση, η μέτρηση και η στατιστική ανάλυση. Στις δεκαετίες του 1920 και του 1930 εμφανίστηκαν τα πρώτα τμήματα ποιοτικού ελέγχου σε κατασκευαστικούς οργανισμούς, τα οποία ήταν υπεύθυνα για τη διασφάλιση της ποιότητας των προϊόντων μέσω επιθεώρησης και δοκιμών. Στις δεκαετίες του 1940 και του 1950 εισήχθησαν οι μέθοδοι στατιστικού ελέγχου ποιότητας (SQC), οι οποίες υπογράμμισαν τη σημασία της στατιστικής ανάλυσης στη διαχείριση ποιότητας. Η ανάπτυξη των μεθόδων SQC καθοδηγήθηκε από πρωτοπόρους της διαχείρισης ποιότητας όπως ο Walter Shewhart και ο W. Edwards Deming (Deming, 1988). Στις δεκαετίες του 1960 και του 1970 εμφανίστηκε η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (TQM), η οποία τόνισε τη σημασία της ποιότητας ως στρατηγικού επιχειρηματικού στόχου. Το TQM εισήγαγε νέες έννοιες όπως η εστίαση στον πελάτη, η συνεχής βελτίωση και η συμμετοχή των εργαζομένων, και τόνισε τη σημασία μιας ολιστικής προσέγγισης στη διαχείριση ποιότητας (Kiran, 2016), (Liker, 2004), (Ries, 2022). Στις δεκαετίες του 1980 και του 1990 εισήχθησαν πρότυπα διαχείρισης ποιότητας όπως το ISO 9001 (Tricker, 2019), το οποίο παρείχε ένα πλαίσιο για την εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης ποιότητας σε οργανισμούς. Αυτά τα πρότυπα τόνισαν τη σημασία μιας προσέγγισης που βασίζεται στη διαδικασία για τη διαχείριση ποιότητας και παρείχαν κατευθυντήριες γραμμές για πρακτικές διαχείρισης ποιότητας. Την ίδια περίοδο παρουσιάστηκε και η μεθοδολογία Six Sigma. Το Six Sigma είναι μια μεθοδολογία διαχείρισης ποιότητας που αναπτύχθηκε τη δεκαετία του 1980 από τη Motorola, κορυφαίο κατασκευαστή τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού. Η ιστορία του Six Sigma μπορεί να αναχθεί στις προσπάθειες της εταιρείας να βελτιώσει την ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών της και να αυξήσει την ικανοποίηση και την κερδοφορία των πελατών. Στις αρχές της δεκαετίας του 1980, η Motorola ξεκίνησε μια σημαντική πρωτοβουλία βελτίωσης της ποιότητας (TQM), η οποία τόνισε τη σημασία της εστίασης στον πελάτη, της βελτίωσης της διαδικασίας και της συμμετοχής των εργαζομένων στην επίτευξη ποιοτικών στόχων. Ως μέρος αυτής της πρωτοβουλίας, η Motorola ανέπτυξε μια στατιστική μεθοδολογία που ονομάζεται Six Sigma για τη μέτρηση και τη βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών της (Rathinam, 2020). Ο όρος "Six Sigma" αναφέρεται σε μια στατιστική έννοια που μετρά τον αριθμό των ελαττωμάτων ή των σφαλμάτων ανά εκατομμύριο παραγόμενα προϊόντα. Ο στόχος του Six Sigma είναι να μειώσει τα ελαττώματα σε επίπεδο 3,4 ανά εκατομμύριο παραγόμενα προϊόντα, το οποίο αντιστοιχεί σε επίπεδο ποιότητας 99,99966%. Στα τέλη της

δεκαετίας του 1980 και στις αρχές της δεκαετίας του 1990, το Six Sigma αναπτύχθηκε και βελτιώθηκε περαιτέρω από τη Motorola, υπό την ηγεσία του Bill Smith, ανώτερου μηχανικού της εταιρείας. Ο Smith και η ομάδα του ανέπτυξαν μια δομημένη μεθοδολογία για την εφαρμογή του Six Sigma, η οποία περιλάμβανε τα ακόλουθα βασικά βήματα:

Ορισμός: Καθορίστε το πρόβλημα ή την ευκαιρία και καθορίστε τους στόχους και τους στόχους του έργου.

Μέτρηση: Συλλέξτε δεδομένα για τη διαδικασία ή το σύστημα που αναλύεται και δημιουργήστε μια βασική μέτρηση.

Ανάλυση: Χρησιμοποιήστε στατιστική ανάλυση για να εντοπίσετε τη βασική αιτία των προβλημάτων και τις ευκαιρίες για βελτίωση.

Βελτίωση: Ανάπτυξη και εφαρμογή λύσεων για την αντιμετώπιση της βασικής αιτίας των προβλημάτων και παρακολούθηση των αποτελεσμάτων.

Έλεγχος: Καθιερώστε διαδικασίες για τη διατήρηση και τη διατήρηση των βελτιώσεων που έχουν επιτευχθεί.

Στα μέσα της δεκαετίας του 1990, το Six Sigma κέρδισε ευρύτερη αναγνώριση και αποδοχή και υιοθετήθηκε από εταιρείες όπως η General Electric και η AlliedSignal (τώρα Honeywell), οι οποίες χρησιμοποίησαν τη μεθοδολογία για να επιτύχουν σημαντικές βελτιώσεις στην ποιότητα και την κερδοφορία. Το Six Sigma έχει γίνει από τότε μια ευρέως αναγνωρισμένη και σεβαστή μεθοδολογία διαχείρισης ποιότητας και έχει υιοθετηθεί από πολλούς άλλους οργανισμούς σε όλο τον κόσμο. Σήμερα, το Six Sigma χρησιμοποιείται συχνά σε συνδυασμό με άλλες μεθοδολογίες διαχείρισης ποιότητας, όπως η Lean Manufacturing και η Kaizen, για να επιτευχθούν ακόμη μεγαλύτερες βελτιώσεις στην ποιότητα, την αποτελεσματικότητα και την ικανοποίηση των πελατών (George, 2002), (Liker, 2004).

Στον 21ο αιώνα, το επάγγελμα του ποιοτικού στελέχους συνέχισε να εξελίσσεται, αντανακλώντας τις αλλαγές στο επιχειρηματικό περιβάλλον και την αυξανόμενη σημασία της διαχείρισης ποιότητας για τη διασφάλιση της επιτυχίας του οργανισμού. Οι βασικές τάσεις τα τελευταία χρόνια περιλαμβάνουν την αυξανόμενη χρήση της τεχνολογίας στη διαχείριση ποιότητας, την εστίαση στη σκέψη με βάση τον κίνδυνο στα συστήματα διαχείρισης ποιότητας και την έμφαση στη βιωσιμότητα και την κοινωνική ευθύνη στη διαχείριση ποιότητας (Laman, 2022).

Συνολικά, η ιστορική εξέλιξη του επαγγέλματος του στελέχους ποιότητας αντανακλά την αυξανόμενη σημασία της διαχείρισης ποιότητας στη διασφάλιση της επιτυχίας του οργανισμού και την εξέλιξη των πρακτικών διαχείρισης ποιότητας ώστε να αντικατοπτρίζουν τις αλλαγές στο επιχειρηματικό περιβάλλον και τις ανάγκες των οργανισμών.

A.5 Οικονομία και επιχειρηματικό περιβάλλον

Όπως αναφέραμε και στην ενότητα A.3 το Στέλεχος Τμήματος Ποιότητας αναφέρεται σε πολλούς κλάδους οικονομικής δραστηριότητας. Η διαπίστωση αυτή μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι δεν είναι δυνατόν να αναφερθούμε σε συγκεκριμένους αριθμούς επιχειρήσεων στην Ελλάδα ή στην γεωγραφική κατανομή αυτών. Συγκεκριμένα, τα στελέχη ενός τμήματος ποιότητας μπορούν να εργάζονται σε εταιρείες τροφίμων και ποτών, σε κατασκευαστικές εταιρείες, σε βιομηχανίες παραγωγής μεταλλικών προϊόντων και άλλες. Επίσης, δεν υπάρχει περιορισμός στο μέγεθος των επιχειρήσεων που απασχολούν στελέχη του τμήματος ποιότητας.

Το επάγγελμα του στελέχους ποιότητας είναι μια κρίσιμη πτυχή των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων στην Ελλάδα, την Ευρώπη και τη διεθνή αγορά. Οι τάσεις του επαγγέλματος στην ελληνική, ευρωπαϊκή και διεθνή αγορά είναι:

Ελληνική Αγορά:

Έμφαση στα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας: Η ελληνική αγορά εστιάζει στην εφαρμογή Συστημάτων Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) που συμμορφώνονται με τα διεθνή πρότυπα, όπως το ISO 9001:2015. Αυτό στοχεύει στη βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών και στην ενίσχυση της ικανοποίησης των πελατών.

Ψηφιακός Μετασχηματισμός: Οι ελληνικές επιχειρήσεις υιοθετούν όλο και περισσότερο ψηφιακές τεχνολογίες για τη βελτίωση των διαδικασιών διαχείρισης ποιότητας. Αυτό περιλαμβάνει τη χρήση αυτοματισμού, ανάλυσης δεδομένων και άλλων ψηφιακών εργαλείων για την παρακολούθηση και την ανάλυση μετρήσεων ποιότητας.

Περιβαλλοντική Αειφορία: Υπάρχει μια αυξανόμενη τάση προς περιβαλλοντικά βιώσιμες επιχειρηματικές πρακτικές στην Ελλάδα, και αυτό περιλαμβάνει εστίαση στον ποιοτικό έλεγχο και τα συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης.

Ευρωπαϊκή Αγορά:

Έμφαση στη Διαχείριση Κινδύνων: Οι ευρωπαϊκές εταιρείες δίνουν προτεραιότητα στη διαχείριση κινδύνου ως μέρος των στρατηγικών διαχείρισης ποιότητας. Αυτό περιλαμβάνει τον εντοπισμό και τον μετριασμό των κινδύνων στις λειτουργίες και τις αλυσίδες εφοδιασμού τους για τη διασφάλιση της ποιότητας και της ασφάλειας των προϊόντων.

Αυξημένη νομοθεσία: Η ευρωπαϊκή αγορά ρυθμίζεται όλο και περισσότερο, ιδίως στους τομείς της ασφάλειας των τροφίμων, της υγιεινομικής περίθαλψης και της περιβαλλοντικής διαχείρισης. Ως αποτέλεσμα, οι εταιρείες υιοθετούν ισχυρά συστήματα διαχείρισης ποιότητας για τη συμμόρφωση με τους κανονισμούς και τη διατήρηση της ποιότητας των προϊόντων.

Μεγαλύτερη εστίαση στην εμπειρία του πελάτη: Οι ευρωπαϊκές εταιρείες δίνουν μεγαλύτερη έμφαση στην εμπειρία και την ικανοποίηση των πελατών. Αυτό περιλαμβάνει την υιοθέτηση συστημάτων διαχείρισης ποιότητας που δίνουν προτεραιότητα στην ανατροφοδότηση και τη δέσμευση των πελατών.

Διεθνής Αγορά:

Παγκοσμιοποίηση των αλυσίδων εφοδιασμού: Η διεθνής αγορά χαρακτηρίζεται από ολοένα και πιο παγκοσμιοποιημένες αλυσίδες εφοδιασμού. Αυτό παρουσιάζει προκλήσεις για τη διατήρηση σταθερής ποιότητας προϊόντων σε διαφορετικές τοποθεσίες και προμηθευτές. Για να αντιμετωπιστεί αυτό, οι εταιρείες υιοθετούν συστήματα διαχείρισης ποιότητας που επιτρέπουν την αποτελεσματική διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας.

Έμφαση στα Πρότυπα Ειδικής Βιομηχανίας: Υπάρχει μια αυξανόμενη τάση προς τα πρότυπα ποιότητας που αφορούν τη βιομηχανία στη διεθνή αγορά. Αυτό περιλαμβάνει πρότυπα όπως το ISO 13485 για ιατροτεχνολογικά προϊόντα και το ISO/TS 16949 για την παραγωγή αυτοκινήτων. Οι εταιρείες υιοθετούν αυτά τα πρότυπα για να εξασφαλίσουν τη συμμόρφωση και να διατηρήσουν την ποιότητα των προϊόντων.

Ενσωμάτωση της ποιότητας και της βιωσιμότητας: Υπάρχει μια αυξανόμενη εστίαση στην ενσωμάτωση της διαχείρισης ποιότητας με πρωτοβουλίες βιωσιμότητας στη διεθνή αγορά. Αυτό περιλαμβάνει την υιοθέτηση βιώσιμων πρακτικών στο σχεδιασμό προϊόντων, την παραγωγή και τη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας, διατηρώντας παράλληλα υψηλά πρότυπα ποιότητας.

Υπάρχουν πολλές τεχνολογίες και τεχνολογικές αλλαγές που επηρεάζουν το επάγγελμα στελέχους ποιότητας, όπως:

Προηγμένα Υλικά: Η ανάπτυξη νέων υλικών, όπως προηγμένων σύνθετων υλικών και νανοϋλικών, αλλάζει τον τρόπο με τον οποίο σχεδιάζονται και κατασκευάζονται τα προϊόντα. Αυτά τα υλικά προσφέρουν ανώτερα χαρακτηριστικά απόδοσης, όπως υψηλότερη αντοχή και μικρότερο βάρος, τα οποία μπορούν να βελτιώσουν την ποιότητα και την ανθεκτικότητα του προϊόντος.

Αυτοματισμός και Ρομποτική: Ο αυτοματισμός και η ρομποτική χρησιμοποιούνται όλο και περισσότερο στις διαδικασίες παραγωγής για τη βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας. Για παράδειγμα, τα ρομπότ μπορούν να εκτελούν επαναλαμβανόμενες εργασίες με υψηλό βαθμό ακρίβειας, μειώνοντας τον κίνδυνο ανθρώπινου λάθους και βελτιώνοντας την ποιότητα των προϊόντων.

Προηγμένος εξοπλισμός δοκιμών και επιθεώρησης: Οι εξελίξεις στον εξοπλισμό δοκιμών και επιθεώρησης, όπως οι μη καταστροφικές δοκιμές (NDT) και τα συστήματα επιθεώρησης ακτίνων Χ, βελτιώνουν την ακρίβεια και την αξιοπιστία των διαδικασιών ποιοτικού ελέγχου. Αυτές οι τεχνολογίες επιτρέπουν τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση ελαττωμάτων και ελαττωμάτων προτού προκαλέσουν αστοχίες του προϊόντος ή κινδύνους για την ασφάλεια.

Τεχνολογίες Industry 4.0: Οι τεχνολογίες Industry 4.0, όπως το Internet of Things (IoT), η τεχνητή νοημοσύνη (AI) και τα big data analytics, μεταμορφώνουν τις διαδικασίες παραγωγής και επιτρέπουν την παρακολούθηση των

μετρήσεων ποιότητας σε πραγματικό χρόνο. Αυτό δίνει τη δυνατότητα στους κατασκευαστές να εντοπίζουν και να αντιμετωπίζουν ζητήματα ποιότητας πιο γρήγορα, βελτιώνοντας την ποιότητα των προϊόντων και μειώνοντας τα απόβλητα.

Lean Manufacturing: Η Lean Manufacturing είναι μια μεθοδολογία που εστιάζει στη μείωση των απορριμμάτων και στην αύξηση της αποτελεσματικότητας στις διαδικασίες παραγωγής. Δίνει έμφαση στη συνεχή βελτίωση και περιλαμβάνει τη χρήση εργαλείων όπως το kaizen και το Six Sigma. Η υιοθέτηση αρχών λιτής παραγωγής μπορεί να οδηγήσει σε βελτιωμένη ποιότητα προϊόντων, αυξημένη απόδοση και μειωμένο κόστος.

Βιώσιμη παραγωγή: Οι αειφόρες πρακτικές παραγωγής γίνονται όλο και πιο σημαντικές, με έμφαση στη μείωση των απορριμμάτων, τη διατήρηση των πόρων και την ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων. Αυτές οι πρακτικές μπορούν να βελτιώσουν την ποιότητα των προϊόντων διασφαλίζοντας ότι τα προϊόντα κατασκευάζονται με περιβαλλοντικά υπεύθυνο τρόπο.

Υπάρχουν πολλές τεκμηριωμένες εκτιμήσεις των ευκαιριών και εμποδίων στην επιχειρηματική προοπτική του επαγγέλματος του στελέχους ποιότητας. Συγκεκριμένα:

Ευκαιρίες:

Αυξημένη εστίαση στη διαχείριση ποιότητας: Καθώς οι οργανισμοί συνειδητοποιούν τη σημασία της διαχείρισης ποιότητας για τη διασφάλιση της ικανοποίησης των πελατών και της επιχειρηματικής επιτυχίας, υπάρχει αυξημένη ζήτηση για στελέχη ποιότητας που μπορούν να οδηγήσουν σε πρωτοβουλίες βελτίωσης της ποιότητας.

Στρατηγικός ρόλος: Τα στελέχη ποιότητας μπορούν να διαδραματίσουν στρατηγικό ρόλο σε έναν οργανισμό ευθυγραμμίζοντας τους στόχους ποιότητας με τους επιχειρηματικούς στόχους και διασφαλίζοντας ότι η ποιότητα ενσωματώνεται σε όλες τις πτυχές των λειτουργιών του οργανισμού.

Βελτίωση διαδικασίας: Τα στελέχη ποιότητας μπορούν να ηγηθούν πρωτοβουλιών βελτίωσης της διαδικασίας που μπορούν να οδηγήσουν σε εξοικονόμηση κόστους, αυξημένη αποτελεσματικότητα και βελτιωμένη ποιότητα προϊόντων ή υπηρεσιών.

Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα: Οι οργανισμοί που δίνουν προτεραιότητα στη διαχείριση ποιότητας μπορούν να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην αγορά διαφοροποιώντας τον εαυτό τους από τους ανταγωνιστές και χτίζοντας μια φήμη για την ποιότητα.

Εμπόδια:

Αντίσταση στην αλλαγή: Η εφαρμογή πρωτοβουλιών ποιότητας συχνά απαιτεί σημαντικές αλλαγές στις διαδικασίες και την κουλτούρα ενός οργανισμού, οι οποίες μπορούν να αντιμετωπιστούν με αντίσταση από τους υπαλλήλους και τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Έλλειψη πόρων: Η υλοποίηση πρωτοβουλιών ποιότητας μπορεί να απαιτήσει σημαντικούς πόρους, συμπεριλαμβανομένου χρόνου, χρημάτων και προσωπικού, κάτι που μπορεί να αποτελεί πρόκληση για ορισμένους οργανισμούς.

Περιορισμένη κατανόηση της ποιότητας: Σε ορισμένους οργανισμούς, μπορεί να υπάρχει περιορισμένη κατανόηση της σημασίας της διαχείρισης ποιότητας και του τρόπου με τον οποίο μπορεί να ωφελήσει την επιχείρηση, γεγονός που μπορεί να δυσκολεύει τα στελέχη ποιότητας να αποκτήσουν υποστήριξη για τις πρωτοβουλίες τους.

Βραχυπρόθεσμη εστίαση: Ορισμένοι οργανισμοί μπορεί να έχουν βραχυπρόθεσμη εστίαση στην επίτευξη άμεσων οικονομικών στόχων, γεγονός που μπορεί να οδηγήσει σε έλλειψη επενδύσεων σε πρωτοβουλίες βελτίωσης της ποιότητας που μπορεί να έχουν μακροπρόθεσμα οφέλη.

Συνολικά, το επάγγελμα του στελέχους ποιότητας παρουσιάζει ευκαιρίες και εμπόδια στην επιχειρηματική προοπτική. Για να είναι επιτυχημένα, τα στελέχη ποιότητας πρέπει να είναι σε θέση να ανταποκρίνονται σε αυτές τις προκλήσεις, να υποστηρίζουν τις πρωτοβουλίες τους και να επιδεικνύουν την αξία της διαχείρισης ποιότητας για την επιτυχία του οργανισμού.

Το επάγγελμα του στελέχους ποιότητας έχει μια ισχυρή ηθική βάση, με έμφαση στη διασφάλιση ότι τα προϊόντα και οι υπηρεσίες ανταποκρίνονται ή υπερβαίνουν τις προσδοκίες των πελατών ενώ λειτουργούν με ηθικό και κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο. Η προστασία των καταναλωτών είναι μια βασική πτυχή του επαγγέλματος του στελέχους ποιότητας και οι ηθικές αξίες είναι απαραίτητες για τη διασφάλιση της προστασίας των καταναλωτών.

Ακολουθούν ορισμένες αναφορές στις ηθικές αξίες του επαγγέλματος του του στελέχους ποιότητας και της προστασίας των καταναλωτών:

Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001: Το ISO 9001 είναι ένα παγκοσμίως αναγνωρισμένο πρότυπο για τη διαχείριση ποιότητας, το οποίο τονίζει τη σημασία των ηθικών αξιών στη διαδικασία διαχείρισης ποιότητας. Το ISO 9001 απαιτεί από τους οργανισμούς να δίνουν προτεραιότητα στην ικανοποίηση των πελατών, να πληρούν τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις και να λειτουργούν με ηθικό και κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο.

American Society for Quality (ASQ): Η ASQ είναι ένας επαγγελματικός οργανισμός για επαγγελματίες διαχείρισης ποιότητας, ο οποίος τονίζει τη σημασία των ηθικών αξιών στο επάγγελμα της ποιότητας. Ο Κώδικας Δεοντολογίας ASQ περιγράφει τις ηθικές αρχές που πρέπει να ακολουθούν οι επαγγελματίες της ποιότητας, συμπεριλαμβανομένης της ακεραιότητας, της εμπιστευτικότητας και της αντικειμενικότητας.

Νόμοι για την προστασία των καταναλωτών: Οι νόμοι περί προστασίας των καταναλωτών απαιτούν από τους οργανισμούς να λειτουργούν με ηθικό και υπεύθυνο τρόπο και να δίνουν προτεραιότητα στην ασφάλεια και την προστασία των καταναλωτών.

Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη: Πολλοί οργανισμοί έχουν υιοθετήσει πολιτικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης (ΕΚΕ), οι οποίες τονίζουν τη σημασία της λειτουργίας με ηθικό και κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο. Οι πολιτικές ΕΚΕ συχνά δίνουν προτεραιότητα στην προστασία των καταναλωτών, την περιβαλλοντική βιωσιμότητα και τις ηθικές επιχειρηματικές πρακτικές.

Ηθική ηγεσία: Η ηθική ηγεσία είναι απαραίτητη για το επάγγελμα των στελεχών ποιότητας και περιλαμβάνει το παράδειγμα και την επίδειξη δέσμευσης στις ηθικές αξίες. Οι ηθικοί ηγέτες δίνουν προτεραιότητα στην προστασία των καταναλωτών, τη διαφάνεια και τη λογοδοσία και προωθούν μια κουλτούρα ηθικής συμπεριφοράς σε ολόκληρο τον οργανισμό.

Συνολικά, οι ηθικές αξίες του επαγγέλματος του στελέχους ποιότητας συνδέονται στενά με την προστασία των καταναλωτών και είναι απαραίτητες για τη διασφάλιση ότι τα προϊόντα και οι υπηρεσίες ανταποκρίνονται ή υπερβαίνουν τις προσδοκίες των πελατών με ηθικό και κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο.

A.6 Εργασία, ανθρώπινο δυναμικό και συνθήκες απασχόλησης

Όπως αναφέραμε το επάγγελμα του Στελέχους Τμήματος Ποιότητας δεν υπάγεται σε κάποιον συγκεκριμένο κλάδο αλλά αναφέρεται σε πολλούς κλάδους οικονομικής δραστηριότητας. Λόγω αυτού του γεγονότος δεν μπορεί να προσδιοριστεί ο αριθμός απασχολούμενων στο επάγγελμα, το πλήθος των αυτοαπασχολούμενων και η γεωγραφική κατανομή των απασχολούμενων στην χώρα.

Το επάγγελμα ποιότητας περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα εξειδικεύσεων, κατευθύνσεων και διακρίσεων, ανάλογα με τον συγκεκριμένο κλάδο της βιομηχανίας, το οργανωτικό πλαίσιο και τη λειτουργία της εργασίας. Μερικές από τις πιο κοινές εξειδικεύσεις στο επάγγελμα της ποιότητας περιλαμβάνουν:

Διασφάλιση ποιότητας: Η διαδικασία διασφάλισης ότι τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες πληρούν συγκεκριμένα πρότυπα και απαιτήσεις ποιότητας.

Ποιοτικός έλεγχος: Η διαδικασία παρακολούθησης και δοκιμής προϊόντων ή υπηρεσιών για να διασφαλιστεί ότι πληρούν τα καθιερωμένα πρότυπα ποιότητας.

Βελτίωση ποιότητας: Η διαδικασία εντοπισμού ευκαιριών για τη βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων ή υπηρεσιών και η εφαρμογή αλλαγών για την επίτευξη αυτών των βελτιώσεων.

Συστήματα διαχείρισης ποιότητας: Η ανάπτυξη και εφαρμογή επίσημων συστημάτων για τη διαχείριση της ποιότητας, όπως το ISO 9001 ή άλλα πρότυπα ποιότητας ειδικά για τον κλάδο.

Κανονιστική συμμόρφωση: Διασφάλιση ότι τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες συμμορφώνονται με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς, όπως εκείνους που σχετίζονται με την υγεία και την ασφάλεια, την προστασία του περιβάλλοντος ή την προστασία των καταναλωτών.

Διαχείριση ποιότητας προμηθευτή: Η διαδικασία διαχείρισης και παρακολούθησης της ποιότητας των υλικών, των εξαρτημάτων και των υπηρεσιών που παρέχονται από εξωτερικούς προμηθευτές.

Lean Six Sigma: Μια μεθοδολογία που συνδυάζει τις αρχές της Lean Manufacturing και της Six Sigma για τη βελτίωση της ποιότητας, της αποτελεσματικότητας και της ικανοποίησης των πελατών.

Σε καθεμία από αυτές τις ειδικότητες, ενδέχεται να υπάρχουν περαιτέρω διακρίσεις ή κατευθύνσεις, όπως εξειδίκευση σε έναν συγκεκριμένο κλάδο βιομηχανίας, πιστοποίηση σε συγκεκριμένο σύστημα διαχείρισης ποιότητας ή εξειδίκευση σε μια συγκεκριμένη πτυχή της διαχείρισης ποιότητας, όπως ανάλυση δεδομένων ή βελτίωση διαδικασιών. Συνολικά, το επάγγελμα της ποιότητας είναι ένα ποικίλο και δυναμικό πεδίο που προσφέρει πολλές ευκαιρίες για εξειδίκευση, ανάπτυξη και εξέλιξη. Δεν υφίστανται διαβαθμίσεις και ιεραρχίες στο εσωτερικό του επαγγέλματος.

Το επάγγελμα του στελέχους ποιότητας συνήθως περιλαμβάνει εργασία σε ένα περιβάλλον που βασίζεται στην ομάδα για να διασφαλιστεί ότι τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες πληρούν τα καθιερωμένα πρότυπα και απαιτήσεις ποιότητας. Οι συγκεκριμένες μορφές εργασίας μπορεί να ποικίλλουν ανάλογα με τον κλάδο της βιομηχανίας, την οργανωτική δομή και τη λειτουργία της εργασίας. Ωστόσο, ορισμένες κοινές μορφές εργασίας περιλαμβάνουν:

Διαλειτουργικές ομάδες: Τα στελέχη ποιότητας μπορούν να συνεργαστούν στενά με άλλα τμήματα και ομάδες ενός οργανισμού, όπως της παραγωγής, της έρευνας και ανάπτυξης, για να διασφαλίσουν ότι τα πρότυπα ποιότητας πληρούνται σε όλες τις διαδικασίες ανάπτυξης και κατασκευής προϊόντων.

Διαδικασίες ποιοτικού ελέγχου και διασφάλισης: Τα στελέχη ποιότητας μπορεί να είναι υπεύθυνα για την καθιέρωση και την εφαρμογή διαδικασιών ποιοτικού ελέγχου και διασφάλισης, συμπεριλαμβανομένων των επιθεωρήσεων, δοκιμών και ανάλυσης δεδομένων, για τον εντοπισμό και την αντιμετώπιση ζητημάτων ποιότητας και τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τα καθιερωμένα πρότυπα.

Πρωτοβουλίες συνεχούς βελτίωσης: Τα στελέχη ποιότητας μπορούν να ηγούνται ή να συμμετέχουν σε πρωτοβουλίες συνεχούς βελτίωσης, όπως τα έργα Lean Six Sigma, για τον εντοπισμό ευκαιριών για βελτίωση της ποιότητας, μείωση της σπατάλης και αύξηση της αποτελεσματικότητας.

Εκπαίδευση και ανάπτυξη: Τα στελέχη ποιότητας μπορεί να είναι υπεύθυνα για την ανάπτυξη και την παροχή εκπαιδευτικών προγραμμάτων για να διασφαλιστεί ότι οι εργαζόμενοι σε ολόκληρο τον οργανισμό κατανοούν και συμμορφώνονται με καθιερωμένα πρότυπα και διαδικασίες ποιότητας.

Διαχείριση προμηθευτών: Τα στελέχη ποιότητας συνεργάζονται στενά με προμηθευτές και πωλητές για να διασφαλίσουν ότι τα υλικά, τα εξαρτήματα και οι υπηρεσίες πληρούν τα καθιερωμένα πρότυπα και απαιτήσεις ποιότητας.

Κανονιστική συμμόρφωση: Τα στελέχη ποιότητας είναι υπεύθυνα για τη διασφάλιση ότι τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες συμμορφώνονται με τους ισχύοντες νόμους και κανονισμούς που σχετίζονται με την ποιότητα, την ασφάλεια και την προστασία του περιβάλλοντος.

Το επάγγελμα του στελέχους ποιότητας απαιτεί ισχυρές αναλυτικές δεξιότητες και δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων, προσοχή στη λεπτομέρεια και ικανότητα συνεργασίας μεταξύ ομάδων και τμημάτων για την επίτευξη κοινών στόχων.

Τα άτομα με αναπηρίες μπορούν να απασχοληθούν ως στελέχη τμήματος ποιότητας. Στην πραγματικότητα, η πρόσληψη ατόμων με αναπηρία μπορεί να αποφέρει πολλά οφέλη στους οργανισμούς, συμπεριλαμβανομένης της αυξημένης διαφορετικότητας, της βελτίωσης της διατήρησης και της βελτιωμένης καινοτομίας.

Οι ειδικοί ρόλοι και οι λειτουργίες που είναι διαθέσιμες για τα άτομα με αναπηρία στο επάγγελμα της ποιότητας θα εξαρτηθούν από τις δεξιότητες, τα προσόντα και τα ενδιαφέροντά τους, καθώς και από τον συγκεκριμένο κλάδο και την οργανωτική δομή τους. Ωστόσο, ορισμένοι κοινόι τομείς όπου τα άτομα με αναπηρία μπορεί να βρουν ευκαιρίες απασχόλησης στο επάγγελμα ποιότητας περιλαμβάνουν:

Επιθεώρηση και δοκιμές: Πολλοί οργανισμοί απασχολούν άτομα με αναπηρίες σε ρόλους ποιοτικού ελέγχου και διασφάλισης, όπως επιθεωρητές ή ελεγκτές, όπου η προσοχή στη λεπτομέρεια και η ακρίβεια είναι απαραίτητη.

Ανάλυση και αναφορά δεδομένων: Τα άτομα με αναπηρίες που έχουν ισχυρές αναλυτικές δεξιότητες και είναι ικανά στο λογισμικό ανάλυσης δεδομένων ενδέχεται να βρουν ευκαιρίες απασχόλησης σε ρόλους όπως αναλυτές δεδομένων ή ελεγκτές ποιότητας.

Εκπαίδευση και ανάπτυξη: Τα άτομα με αναπηρίες που έχουν εμπειρία στη διδασκαλία, την κατάρτιση ή τον σχεδιασμό εκπαίδευσης μπορούν να βρουν ευκαιρίες απασχόλησης σε ρόλους ποιοτικής κατάρτισης και ανάπτυξης.

Διαχείριση προμηθευτών: Άτομα με αναπηρίες που έχουν εμπειρία στην εξυπηρέτηση πελατών, τη διαχείριση προμηθευτών ή τις σχέσεις προμηθευτών μπορεί να βρουν ευκαιρίες απασχόλησης σε ρόλους διαχείρισης ποιότητας προμηθευτών.

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι τα άτομα με αναπηρίες μπορεί να χρειαστούν εύλογο χρόνο προσαρμογής για να εκτελέσουν αποτελεσματικά τα καθήκοντά τους. Παράλληλα, μπορεί να χρειαστούν τροποποιήσεις στο εργασιακό περιβάλλον, στα καθήκοντα εργασίας ή στο πρόγραμμα εργασίας για να διασφαλιστεί ότι τα άτομα με αναπηρία έχουν ίση πρόσβαση στις ευκαιρίες απασχόλησης.

A.7 Συνδικαλιστικές ή επιστημονικές οργανώσεις σχετικές με το επάγγελμα, έντυπα ή άλλα μέσα ή πηγές πληροφόρησης

Η Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδας (Γ.Σ.Ε.Ε.) ως τριτοβάθμιο συνδικαλιστικό όργανο εκπροσωπεί τους εργαζόμενους εκτός δημοσίου. Σε δευτεροβάθμιο συνδικαλιστικό επίπεδο, τους υπαλλήλους οικονομικών υπηρεσιών εκπροσωπεί η Ομοσπονδία Ιδιωτικών Υπαλλήλων Ελλάδος (ΟΙΥΕ) η οποία συγκροτείται από σωματεία εργαζόμενων μισθωτών που παρέχουν εξαρτημένη εργασία και αμείβονται ως υπάλληλοι ιδιωτικών βιομηχανικών, εμπορικών, επιχειρήσεων καθώς και επιχειρήσεων Παροχής υπηρεσιών. Επιπρόσθετα, με την ανάπτυξη και αναγνώριση των πρωτοβάθμιων – επιχειρησιακών σωματείων, τα οποία οργανώνουν και εκπροσωπούν όλους τους εργαζόμενους μιας επιχείρησης, τα Στελέχη Τμήματος Ποιότητας εντάσσονται, οργανώνονται και εκπροσωπούνται (ως φυσικά μέλη) στα επιχειρησιακά σωματεία.

Όπως έχουμε αναφέρει το επάγγελμα του Στελέχους Τμήματος Ποιότητας δεν ασκείται σε έναν μόνο κλάδο της οικονομίας. Συνεπώς, οι εργοδοτικοί φορείς είναι οι τριτοβάθμιες οργανώσεις των εργοδοτών (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών (ΣΕΒ) - <https://www.sev.org.gr/>, Ελληνική Συνομοσπονδία Εμπορίου & Επιχειρηματικότητας (ΕΣΕΕ) - <https://esee.gr/>, Γενική Συνομοσπονδία Επαγγελματιών Βιοτεχνών Εμπόρων Ελλάδας (ΓΣΕΒΕΕ) - <https://www.gsevee.gr/>) για το σύνολο της οικονομίας, όσο και οι επιμέρους κλαδικές οργανώσεις ή επιχειρήσεις για το πεδίο ευθύνης τους.

Εθνικοί Φορείς / Όργανα για την Εφαρμογή της Ποιότητας στην Ελλάδα

- *Εθνικό Σύστημα Υποδομών Ποιότητας (ΕΣΥΠ) - <https://esyp.eu/>*

Το Εθνικό Σύστημα Υποδομών Ποιότητας είναι Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου, ανήκει στον ευρύτερο δημόσιο τομέα, διαθέτει διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια, λειτουργεί χάριν του δημοσίου συμφέροντος και εποπτεύεται από τον Υπουργό Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας. Στο ΕΣΥΠ εντάσσονται ως αυτοτελείς λειτουργικές μονάδες με διαχειριστική, οικονομική και λογιστική αυτοτέλεια το «Ελληνικό Ινστιτούτο Μετρολογίας» και ο «Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης Α.Ε.». Με το Ν.4468/2017 το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης Ε.ΣΥ.Δ. δεν αποτελεί πλέον μονάδα του ΕΣΥΠ αλλά ανεξάρτητο Ν.Π.Ι.Δ.

- *Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (ΕΣΥΔ) - <https://esyd.gr/>*

Το Εθνικό Σύστημα Διαπίστευσης (Ε.ΣΥ.Δ.) ορισμένο από την ελληνική κυβέρνηση ως ο Εθνικός Οργανισμός Διαπίστευσης της Ελλάδας σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 765/2008, αξιολογεί την τεχνική επάρκεια, την ανεξαρτησία και την αμεροληψία των φορέων πιστοποίησης, ελέγχου και επαλήθευσης όπως επίσης και των εργαστηρίων δοκιμών και διακριβώσεων.

- *Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης (ΕΛΟΤ) - <https://elot.gr/>*

Ο ΕΛΟΤ είναι ο Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης, αναγνωρισμένο μέλος των Διεθνών και Ευρωπαϊκών Οργανισμών Τυποποίησης (ISO/IEC/CEN/CENELEC) και με αποκλειστική αρμοδιότητα για την ανάπτυξη, προαγωγή και διάδοση της τυποποίησης, την εκπόνηση, υιοθέτηση και διάθεση ελληνικών προτύπων και κάθε μορφής τυποποιητικών εγγράφων στην Ελλάδα. Ο ΕΛΟΤ δημιουργήθηκε ως εθνικός φορέας τυποποίησης στην Ελλάδα το 1976 με το Ν. 372 και σήμερα λειτουργεί ως αυτοτελής λειτουργική μονάδα του Εθνικού Συστήματος Υποδομών Ποιότητας (ΕΣΥΠ), το οποίο ιδρύθηκε με το Ν. 4109/2013 (ΦΕΚ 231/Α/23-01-2013), στο πλαίσιο του Κανονισμού ΕΕ αρ. 1025/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για το Ευρωπαϊκό Σύστημα Τυποποίησης.

Οι κύριες υπηρεσίες που παρέχει ο ΕΛΟΤ ως Οργανισμός Τυποποίησης είναι:

- α) η εκπόνηση Εθνικών Προτύπων και Προδιαγραφών μέσω των συναινετικών μηχανισμών Τυποποίησης σε όλα τα γνωστικά αντικείμενα για την ανταγωνιστικότητα της οικονομίας και τη διασφάλιση δημοσίων αγαθών,
- β) η εκπροσώπηση των ελληνικών συμφερόντων στους Διεθνείς και Ευρωπαϊκούς Οργανισμούς Τυποποίησης,
- γ) η διάθεση Ελληνικών, Διεθνών, Ευρωπαϊκών και Προτύπων άλλων χωρών, ενδεικτικά ISO, IEC, DIN, BSI, IEEE, ASTM, AWWA και
- δ) η διάδοση της εφαρμογής των προτύπων μέσω

δ1) της τεχνικής πληροφόρησης των οργανισμών και των στελεχών τους σε θέματα προτύπων, σχετικών νομικών και κανονιστικών απαιτήσεων και τεχνογνωσίας και τεχνολογιών σχετικών με το γνωστικό πεδίο των προτύπων,

δ2) της εκπαίδευσης και κατάρτισης και δ3) της έρευνας σε θέματα Τυποποίησης

- *Ελληνικό Ινστιτούτο Μετρολογίας (EIM) - <https://eim.gr/>*

Το Ελληνικό Ινστιτούτο Μετρολογίας, EIM, είναι ο Εθνικός Φορέας Μετρολογίας της Ελλάδος και Σύμβουλος της Ελληνικής Πολιτείας σε θέματα μετρολογίας και μετρήσεων. Το EIM αποτελεί σύμφωνα με το ν.4109/2013, ανεξάρτητη υποδομή-μονάδα του Εθνικού Συστήματος Υποδομών Ποιότητας (ΕΣΥΠ). Οι υπηρεσίες του συμβάλλουν καθοριστικά στην ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών, στη βελτίωση των μεθόδων και διαδικασιών του παραγωγικού και κατασκευαστικού τομέα, καθώς και στη διασφάλιση των εμπορικών συναλλαγών, ιδιαίτερα στην προστασία και την ασφάλεια του καταναλωτή. Οι βασικοί σκοποί και οι αρμοδιότητες του EIM, όπως καθορίζονται από το Ν.2231/94 είναι:

Η υλοποίηση των βασικών και παράγωγων μονάδων μέτρησης του διεθνούς συστήματος μονάδων (S.I.) με την τήρηση των αντίστοιχων προτύπων και διατάξεων.

Η ανάπτυξη μεθόδων και τεχνικών μέτρησης.

Η υποστήριξη του εθνικού μετρολογικού συστήματος της χώρας.

Η λειτουργία εργαστηρίων διακρίβωσης και η έκδοση πιστοποιητικών διακρίβωσης.

Η διάδοση της μετρολογίας και της μετρολογικής γνώσης.

Η ανάπτυξη και διάθεση υλικών αναφοράς.

Η εκπροσώπηση της χώρας στους διεθνείς οργανισμούς μετρολογίας..

- *Ελληνική Ένωση Εργαστηρίων (HellasLab) - <https://www.hellaslab.gr/>*

Η Ελληνική Ένωση Εργαστηρίων (Hellenic Laboratories Association) ή εν συντομία HellasLab είναι ένα μη κερδοσκοπικό επιστημονικό σωματείο εθνικό μέλος της EUROLAB (www.eurolab.org) με έδρα την Αθήνα. Σκοπός της HellasLab είναι η παροχή επιστημονικής υποστήριξης και η προαγωγή της βελτίωσης της οργάνωσης, των πρακτικών και της διεθνούς ανταγωνιστικότητας των Ελληνικών εργαστηρίων.. Η HellasLab είναι μέλος της Eurolab και της IMEKO (International Measurement Confederation). Είναι μέλος του Εθνικού Συμβουλίου Διαπίστευσης του ΕΣΥΔ και του Διοικητικού Συμβουλίου του ΕΛΟΤ.

- *Ελληνική Ένωση των Διαπιστευμένων Φορέων Επιθεώρησης και Πιστοποίησης (HellasCert) - <https://www.hellascert.gr/>*

Η HellasCert, είναι η Ελληνική Ένωση των Διαπιστευμένων Φορέων Επιθεώρησης και Πιστοποίησης που δραστηριοποιούνται στην χώρα μας στον προαιρετικό και υποχρεωτικό τομέα σύμφωνα με τα Ευρωπαϊκά πρότυπα ISO/IEC 17020, ISO/IEC 17021, ISO/IEC 17024, ISO/IEC 17025 και ISO/IEC 17065.

Ενημερωτικά Portal και Ιστοσελίδες σχετικών Φορέων και Οργανισμών

- www.qualitynet.gr

Το QualityNet Foundation αποτελεί έναν εξειδικευμένο Οργανισμό για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη, μη Κερδοσκοπικού χαρακτήρα, που από το 1997 δραστηριοποιείται στην Ελλάδα. Στόχος του Οργανισμού είναι η προώθηση των θεμάτων της Βιώσιμης Ανάπτυξης και της Κοινωνικής Υπευθυνότητας για τη δημιουργία μιας Βιώσιμης Οικονομίας και Βιώσιμης Κοινωνίας, που αναπτύσσεται με περιβαλλοντική ευαισθησία και κοινωνική συνοχή.

- www.iso.org

International Organization for Standardization – Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης

Ο ISO (Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης) είναι ένας ανεξάρτητος, μη κυβερνητικός διεθνής οργανισμός με μέλη 167 εθνικούς φορείς τυποποίησης. Μέσω των μελών του, συγκεντρώνει ειδικούς για να μοιραστούν τη γνώση και να αναπτύξουν εθελοντικά Διεθνή Πρότυπα που υποστηρίζουν την καινοτομία και παρέχουν λύσεις σε παγκόσμιες προκλήσεις.

- www.cencenelec.eu

European Committee for Standardization - Ευρωπαϊκή Επιτροπή Τυποποίησης

Η CEN, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή Τυποποίησης, είναι μια ένωση που συγκεντρώνει τους Εθνικούς Φορείς Τυποποίησης 34 ευρωπαϊκών χωρών. Η CEN παρέχει μια πλατφόρμα για την ανάπτυξη Ευρωπαϊκών Προτύπων και άλλων τεχνικών εγγράφων σε σχέση με διάφορα είδη προϊόντων, υλικών, υπηρεσιών και διαδικασιών.

- www.european-accreditation.org

European co-operation for Accreditation - Ευρωπαϊκή Συνεργασία για τη Διαπίστευση

Η EA, η Ευρωπαϊκή Συνεργασία για τη Διαπίστευση, είναι μια μη κερδοσκοπική ένωση με 49 Μέλη που χρησιμοποιείται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για να αναπτύξει και να διατηρήσει μια πολυμερή συμφωνία αμοιβαίας αναγνώρισης. Η συμφωνία αυτή υπάρχει για να διευκολύνει το δίκαιο εμπόριο, να διασφαλίσει την ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών και να μειώσει τα τεχνικά εμπόδια στο εμπόριο. Τα Μέλη της EA είναι Εθνικοί Φορείς Διαπίστευσης (NAB) που είναι επίσημα αναγνωρισμένοι από τις εθνικές τους κυβερνήσεις για να αξιολογούν και να επαληθεύουν - σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα - οργανισμούς που εκτελούν δραστηριότητες αξιολόγησης της συμμόρφωσης όπως πιστοποίηση, επαλήθευση, επιθεώρηση, δοκιμή και βαθμονόμηση.

- www.eoq.org

European Organization For Quality – Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ποιότητα

Η EOQ είναι ένας ευρωπαϊκός μη κερδοσκοπικός οργανισμός με όραμα τη βελτίωση της ευρωπαϊκής κοινωνίας μέσω της προώθησης της Ποιότητας με την ευρεία της έννοια. Μέσω παγκόσμιων συνεργασιών, η EOQ προσπαθεί να αυξήσει την αποτελεσματικότητα οποιουδήποτε οργανισμού. Στις 13 Σεπτεμβρίου 2002, η EOQ σχημάτισε την Παγκόσμια Συμμαχία για την Ποιότητα (WAQ <http://waq.asq.org>) με την ASQ (American Society for Quality), την IAQ (Διεθνής Ακαδημία για την Ποιότητα) και την JUSE (Ένωση Ιαπώνων Επιστημόνων & Μηχανικών). Με το WAQ, αυτοί οι 5 οργανισμοί δεσμεύονται να βελτιώσουν την παγκόσμια συνεργασία και τις αρχές ποιότητας σε όλα τα τμήματα της κοινωνίας.

- www.iqnet-certification.com

The International Certification Network – Διεθνές Δίκτυο Πιστοποίησης IQNet

Οι παγκόσμιες δραστηριότητες πιστοποίησης της IQNET περιλαμβάνουν περισσότερα από 360.000 εν ισχύ πιστοποιητικά συστημάτων διοίκησης που εκδίδονται σχεδόν σε κάθε χώρα του κόσμου, καθιστώντας το δίκτυο IQNET το πιο αντιπροσωπευόμενο και αξιόπιστο δίκτυο φορέων πιστοποίησης στον κόσμο (περίπου το ένα πέμπτο όλων των πιστοποιητικών συστημάτων διοίκησης εκδόθηκαν από συνεργάτες της IQNET).

- www.efqm.org

EFQM – Ευρωπαϊκό Ίδρυμα για τη Διοίκηση Ποιότητας

Το EFQM είναι μια συνεργατική κοινότητα – που διευκολύνει τις συνομιλίες για τη δημιουργία ενός δικτύου ισχυρών ατόμων, οργανισμών και συνεργασιών που παράγουν αμοιβαίο όφελος για όλους. Είναι ανεξάρτητο από οποιοδήποτε θεσμικό όργανο της ΕΕ και υιοθετεί τους Στόχους Βιώσιμης Ανάπτυξης των Ηνωμένων Εθνών για τη βελτίωση της ζωής των πολιτών. Διαθέτουμε ένα υγιές πλαίσιο διακυβέρνησης, υπόλογο στα μέλη μας και κάθε κέρδος που παράγουμε επανεπενδύεται στο χαρτοφυλάκιό μας.

- <https://www.ggb.gr/el/node/213>

Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων, Γ.Γ. Βιομηχανίας, Διεύθυνση Πολιτικής Ποιότητας

Η Διεύθυνση Πολιτικής Ποιότητας της Γενικής Γραμματείας Βιομηχανίας έχει ως αποστολή την ανάπτυξη και λειτουργία του Εθνικού Συστήματος Ποιότητας στους τομείς της Τυποποίησης, Διαπίστευσης/Πιστοποίησης, Μετρολογίας και Εποπτείας Αγοράς, όπου σήμερα περιλαμβάνονται και οι εποπτευόμενοι φορείς Εθνικό Σύστημα

Υποδομών Ποιότητας – ΕΣΥΠ και EBETAM ΑΕ, την υποστήριξη θεσμών προώθησης της Ποιότητας και της Εποπτείας Αγοράς και να λειτουργεί ως αρμόδια Εθνική Αρχή για την εφαρμογή Ευρωπαϊκών Κανονισμών για την Ποιότητα, για το Κέντρο Πληροφόρησης για τα Πρότυπα και τους Τεχνικούς Κανονισμούς και για την εφαρμογή της Οδηγίας για τη Γενική Ασφάλεια Προϊόντων.

➤ <https://www.hellaslab.gr/>

HELLASLAB - Ελληνική Ένωση Εργαστηρίων

A.8 Θεσμικό πλαίσιο λειτουργίας του επαγγέλματος

A.8.1 Άδεια λειτουργίας επιχείρησης.

Η άσκηση του συγκεκριμένου επαγγέλματος γίνεται κυρίως στη μορφή εξαρτημένης σχέσης εργασίας και δεν απαιτούνται ειδικές άδειες λειτουργίας.

A.8.2 Άδεια του ασκούντος το επάγγελμα.

Για το επάγγελμα του Στελέχους Τμήματος Ποιότητας δεν απαιτείται συγκεκριμένος τίτλος εργασίας ή σχετική επαγγελματική άδεια, δεδομένου ότι το επάγγελμα παρουσιάζει ευρύτατη διασπορά στους τρόπους και στις μορφές άσκησης του, ενώ παράλληλα δεν θεωρείται επαρκώς ταξινομημένο και πιστοποιημένο.

A.8.3 Τυχόν άλλες κανονιστικές προϋποθέσεις άσκησης του επαγγέλματος.

Για την ανάληψη της θέσης εργασίας, όπως αναφέραμε δεν απαιτείται άδεια άσκησης. Είναι όμως προφανές ότι η ενημέρωση για τις εξελίξεις στο περιβάλλον εργασίας, η εκμάθηση νέων εργαλείων, η εκ του σύνεγγυς παρακολούθηση των γενικότερων εξελίξεων στο αντικείμενο, προσδίδει πλεονεκτήματα, αξιοποιεί κτηθείσες δεξιότητες και δημιουργεί νέες. Πολύ σημαντική είναι η εκπαίδευση «μέσα στην εργασία» (on the job training). Επίσης η παρακολούθηση ενημερωτικών / εκπαιδευτικών σεμιναρίων, σε θέματα σχετικά με το επάγγελμα βελτιώνουν την απόδοση και το ενδιαφέρον του εργαζόμενου για το αντικείμενο.

A.8.4 Θεσμικό πλαίσιο εν γένει ή κρατικές πολιτικές που επηρεάζουν το επάγγελμα.

Το επάγγελμα του στελέχους ποιότητας δεν επηρεάζεται από υπάρχων θεσμικό πλαίσιο και επίσης δεν υπάρχουν κρατικές πολιτικές που να έχουν σχέση με αυτό.

A.9 Τεχνολογίες / τεχνολογικές αλλαγές που επηρεάζουν το επάγγελμα.

Η τεχνολογία έχει άμεση σχέση με το επάγγελμα του στελέχους ποιότητας. Η χρήση εξειδικευμένου λογισμικού είναι βασικό θέμα για ένα στέλεχος ποιότητας. Η εφαρμογή πολιτικών ποιότητας και η υιοθέτηση τους μέσω αλλαγών στο λογισμικό που χρησιμοποιείται για την διασφάλιση ποιότητας προϊόντων ή υπηρεσιών αναμένεται να επηρεάσει την παρουσία των επαγγελματιών της ποιότητας. Άλλες βασικές τεχνολογίες που επηρεάζουν το επάγγελμα ποιότητας είναι:

Λογισμικό διαχείρισης ποιότητας: Το λογισμικό διαχείρισης ποιότητας έχει γίνει ένα ουσιαστικό εργαλείο για τη διαχείριση ποιοτικών διαδικασιών και δεδομένων με κεντρικό και αυτοματοποιημένο τρόπο. Αυτό το λογισμικό μπορεί να βοηθήσει τους οργανισμούς να εξορθολογίσουν τις διαδικασίες διαχείρισης ποιότητας, να αυτοματοποιήσουν τη συλλογή και ανάλυση δεδομένων και να παρακολουθούν μετρήσεις ποιότητας σε πραγματικό χρόνο.

Internet of Things (IoT): Οι τεχνολογίες IoT επιτρέπουν τη συλλογή δεδομένων από διάφορες συσκευές, αισθητήρες και συστήματα, επιτρέποντας καλύτερη παρακολούθηση και έλεγχο των διαδικασιών ποιότητας. Το IoT μπορεί να

βοηθήσει τους οργανισμούς να εντοπίσουν έγκαιρα ζητήματα ποιότητας, να βελτιώσουν την προγνωστική συντήρηση και να βελτιστοποιήσουν την ποιότητα των προϊόντων.

Τεχνητή Νοημοσύνη (AI): Οι τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης μπορούν να αναλύσουν μεγάλες ποσότητες δεδομένων για να εντοπίσουν μοτίβα και να κάνουν προβλέψεις, επιτρέποντας πιο αποτελεσματικό ποιοτικό έλεγχο και διασφάλιση. Η τεχνητή νοημοσύνη μπορεί να βοηθήσει τους οργανισμούς να αυτοματοποιήσουν τις διαδικασίες ποιοτικού ελέγχου, να βελτιστοποιήσουν τις διαδικασίες παραγωγής και να μειώσουν τα απόβλητα.

Ρομποτική και αυτοματισμός: Η ρομποτική και οι τεχνολογίες αυτοματισμού έχουν τη δυνατότητα να βελτιώσουν την ποιότητα των προϊόντων μειώνοντας το ανθρώπινο λάθος και τη μεταβλητότητα. Αυτές οι τεχνολογίες μπορούν να βοηθήσουν τους οργανισμούς να αυτοματοποιήσουν τις διαδικασίες παραγωγής, να μειώσουν τα ελαττώματα και να βελτιώσουν τη συνοχή της ποιότητας.

Τρισδιάστατη εκτύπωση: Η τρισδιάστατη εκτύπωση, είναι μια τεχνολογία που επιτρέπει την παραγωγή πολύπλοκων και προσαρμοσμένων εξαρτημάτων και προϊόντων. Αυτή η τεχνολογία μπορεί να βοηθήσει τους οργανισμούς να βελτιώσουν την ποιότητα των προϊόντων μειώνοντας τα σφάλματα και τα ελαττώματα στη διαδικασία παραγωγής.

A.10 Εξελίξεις αναφορικά με την κλιματική αλλαγή και την περιβαλλοντική προστασία που επηρεάζουν το επάγγελμα.

Η κλιματική αλλαγή και η προστασία του περιβάλλοντος έχουν σημαντικό αντίκτυπο στο επάγγελμα της διαχείρισης ποιότητας και υπάρχουν αρκετές εξελίξεις που οδηγούν στην αλλαγή σε αυτόν τον τομέα:

Νομοθεσία: Οι κυβερνήσεις και οι ρυθμιστικοί φορείς εφαρμόζουν αυστηρότερους περιβαλλοντικούς κανονισμούς, όπως όρια εκπομπών και απαιτήσεις διάθεσης απορριμμάτων. Οι επαγγελματίες διαχείρισης ποιότητας έχουν καθήκον να διασφαλίζουν ότι οι οργανισμοί τους συμμορφώνονται με αυτούς τους κανονισμούς και να ελαχιστοποιούν τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις τους.

Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (EMS): Πολλοί οργανισμοί εφαρμόζουν Συστήματα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης (EMS), όπως το ISO 14001, για τη διαχείριση των περιβαλλοντικών τους επιπτώσεων. Οι επαγγελματίες διαχείρισης ποιότητας είναι συχνά υπεύθυνοι για την ανάπτυξη, την εφαρμογή και τη συντήρηση αυτών των συστημάτων.

Βιώσιμες προμήθειες: Οι βιώσιμες πρακτικές προμηθειών γίνονται όλο και πιο διαδεδομένες, με έμφαση στην επιλογή προμηθευτών που πληρούν κριτήρια περιβαλλοντικής και κοινωνικής ευθύνης. Οι επαγγελματίες διαχείρισης ποιότητας είναι υπεύθυνοι για τη διασφάλιση ότι οι προμηθευτές πληρούν αυτές τις απαιτήσεις και ότι τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που αγοράζονται είναι περιβαλλοντικά βιώσιμα.

Μείωση του αποτυπώματος άνθρακα: Πολλοί οργανισμοί θέτουν στόχους για τη μείωση του αποτυπώματος άνθρακα και των εκπομπών αερίων του θερμοκηπίου. Οι επαγγελματίες διαχείρισης ποιότητας είναι υπεύθυνοι για τη μέτρηση και την υποβολή εκθέσεων σχετικά με αυτές τις μετρήσεις και την εφαρμογή στρατηγικών για τη μείωση των εκπομπών.

Εκτίμηση Κύκλου Ζωής: Η Αξιολόγηση Κύκλου Ζωής (Life Cycle Assessment-LCA) είναι μια μεθοδολογία που χρησιμοποιείται για την αξιολόγηση του περιβαλλοντικού αντίκτυπου ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας σε όλο τον κύκλο ζωής του. Οι επαγγελματίες διαχείρισης ποιότητας είναι υπεύθυνοι για τη διεξαγωγή LCAs και τη χρήση των αποτελεσμάτων για τον εντοπισμό ευκαιριών για τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων των προϊόντων ή των υπηρεσιών τους.

Κυκλική Οικονομία: Η κυκλική οικονομία είναι ένα μοντέλο που στοχεύει στην εξάλειψη της σπατάλης και στην προώθηση της αποτελεσματικής χρήσης των πόρων. Οι επαγγελματίες διαχείρισης ποιότητας είναι υπεύθυνοι για την εφαρμογή των αρχών της κυκλικής οικονομίας, όπως η επαναχρησιμοποίηση και η ανακύκλωση προϊόντων, για τη μείωση των απορριμμάτων και την προώθηση βιώσιμων πρακτικών.

Διαχείριση Πράσινης Εφοδιαστικής Αλυσίδας: Η διαχείριση της πράσινης εφοδιαστικής αλυσίδας περιλαμβάνει τη διαχείριση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων ολόκληρης της αλυσίδας εφοδιασμού, από τις πρώτες ύλες έως τη διάθεση προϊόντων. Οι επαγγελματίες διαχείρισης ποιότητας είναι υπεύθυνοι να διασφαλίζουν ότι οι οργανισμοί

και οι προμηθευτές τους υιοθετούν πρακτικές διαχείρισης της πράσινης αλυσίδας εφοδιασμού για να ελαχιστοποιήσουν τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις.

ΕΝΟΤΗΤΑ Β
ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΟΣ/ΕΙΔΙΚΟΤΗΤΑΣ -
ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΕΣ

ΕΝΟΤΗΤΑ Γ
ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ, ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ



ΚΕΛ 1	ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΕΙ ΤΟ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΕΕΛ 1.1	ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΕΙ ΤΟ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ 1.1.1. Συμμετέχει στη διατύπωση αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα. 1.1.2. Συμμετέχει στην καταγραφή των προδιαγραφών των παρεχόμενων προϊόντων / υπηρεσιών. 1.1.3. Συμμετέχει στο σχεδιασμό του προγράμματος συντήρησης εξοπλισμού και διακρίβωσης των οργάνων ποιοτικού ελέγχου.
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ: • Συμμετέχει στη διατύπωση αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα χρησιμοποιώντας τους επιχειρηματικούς στόχους που θέτονται από την διοίκηση. • Συμμετέχει στην καταγραφή των προδιαγραφών των παρεχόμενων προϊόντων / υπηρεσιών ακολουθώντας τις απαιτήσεις που περιγράφονται στους αντικειμενικούς σκοπούς για την ποιότητα της επιχείρησης. • Συμμετέχει στο σχεδιασμό του προγράμματος συντήρησης εξοπλισμού και διακρίβωσης των οργάνων ποιοτικού ελέγχου λαμβάνοντας υπόψη τις τεχνικές προδιαγραφές του εξοπλισμού και των οργάνων ποιοτικού ελέγχου.	
ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας: Επιχειρήσεις όλων των κλάδων δραστηριότητας που έχουν τμήμα ποιότητας. Μέσα/εργαλεία/υλικά: Εξοπλισμός γραφείου: γραφείο, καρέκλες, συστήματα αρχειοθέτησης εγγράφων, φωτοτυπικό, τηλεομοιοτυπικό μηχάνημα και άλλα παρεμφερή. Ηλεκτρονικός εξοπλισμός: ηλεκτρονικός υπολογιστής (επιτραπέζιος ή και φορητός), φορητές ηλεκτρονικές συσκευές με σύνδεση στο διαδίκτυο, περιφερειακά ηλεκτρονικού υπολογιστή και φορητών συσκευών, σύνδεση στο διαδίκτυο, δίκτυο υπολογιστών, εκτυπωτής, αποθηκευτικά μέσα ψηφιακού υλικού, προβολικό, σταθερό και κινητό τηλέφωνο και άλλα παρεμφερή. Προγράμματα τοπικά εγκατεστημένα ή και διαδικτυακά: Εφαρμογές γραφείου (κειμενογράφοι, ανάπτυξης παρουσιάσεων, υπολογιστικών φύλλων κ.λπ.), διαχείρισης βάσεων δεδομένων, διαχείρισης πελατολογίου, ανάλυσης στατιστικών δεδομένων, λογιστηρίου, διαχείρισης αποθήκης και προμηθειών, συστήματα ενδοεπιχειρησιακού σχεδιασμού (Enterprise Resource Planning, ERP), διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, διαχείρισης έργου (project management) και άλλα παρεμφερή. Αναλώσιμα: διάφορα αναλώσιμα γραφείου (στυλό, συρραπτικά, χαρτικά και άλλα παρεμφερή) και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (οπτικοί δίσκοι, σπρέι αέρα για τη απομάκρυνση σκόνης, λάμπες προβολέα και άλλα παρεμφερή). Παραγόμενη υπηρεσία: Υποστήριξη του σχεδιασμού συστήματος ποιότητας. Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες: Κανονισμοί προστασίας προσωπικών δεδομένων. Τυπικές διαδικασίες καταγραφής αναφορών. Τυπικές διαδικασίες καταγραφής αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα,	

Τυπικές διαδικασίες καταγραφής των προδιαγραφών των παρεχόμενων προϊόντων / υπηρεσιών,						
Τυπικές διαδικασίες καταγραφής του προγράμματος συντήρησης εξοπλισμού και διακρίβωσης των οργάνων ποιοτικού ελέγχου.						
ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ						
Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν:						
- στο επίπεδο 2 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) «Αποκτά βασικές γενικές γνώσεις, που σχετίζονται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής, που του επιτρέπουν να αντιλαμβάνεται τις διαδικασίες εφαρμογής βασικών καθηκόντων και οδηγιών» για την περίπτωση των κατόχων απολυτηρίου δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και - στο επίπεδο 4 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) «Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο» για την περίπτωση των διπλωματούχων ΙΕΚ.						
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:			Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και έχει επίγνωση των ορίων των γνώσεων αυτών».			
- Αρχές ανάλυσης δεδομένων. - Αγγλικά/Αγγλική ορολογία για την ποιότητα. - Αρχές μεθοδολογίας επιχειρησιακής έρευνας. - Αρχές παρουσίασης αποτελεσμάτων επιχειρησιακής έρευνας. - Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων - Αρχές Διοίκησης Παραγωγής - Αρχές Στατιστικού Ελέγχου Διεργασιών - Αρχές και Τεχνικές Διοίκησης Ποιότητας - Βασικές δεξιότητες χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών, διαδικτύου και τεχνολογιών επικοινωνίας. - Κανόνες προστασίας προσωπικών δεδομένων.						
ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:						
Δεν υπάρχουν						
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ						
- Ανάπτυξη εγγράφων και αναφορών. - Βασική ανάλυση δεδομένων. - Βασική διαχείριση προγραμμάτων πιστοποίησης ποιότητας π.χ. ISO 22000, ISO 14000, ISO 9000 κ.λπ. - Διαχείριση αρχείου εγγράφων. - Διαχείριση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και επιχειρησιακών επικοινωνιών. - Εφαρμογή κανόνων προστασίας προσωπικών δεδομένων. - Καταγραφή προγραμματισμού επιχειρησιακών στόχων (Gantt charts). - Οργάνωση επιχειρησιακών συναντήσεων (meetings). - Πραγματοποίηση βασικής επιχειρησιακής έρευνας. - Συμπλήρωση φορμών και τυποποιημένων εγγράφων. - Χρήση εξαρτημάτων και περιφερειακών ηλεκτρονικών υπολογιστών. - Χρήση προγραμμάτων παραγωγικότητας γραφείου π.χ. κειμενογράφο, παρουσιάσεων, υπολογιστικών φύλλων κ.λπ.			Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Κατέχει ευρύ φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για την εξεύρεση δημιουργικών λύσεων σε αφηρημένα προβλήματα».			
ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	Επίπεδο χρήστη	Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιοτήτων				
		Επεξεργασία Δεδομένων	Δημιουργία Περιεχομένου	Επικοινωνία	Επίλυση Προβλημάτων	Ασφάλεια
	Βασικός	✓	✓	✓	✓	✓
	Ανεξάρτητος	-	-	-	-	-

	Έμπειρος	-	-	-	-	-
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ Βασικές Ικανότητες • Ικανότητα γραμματισμού, • Μαθηματική ικανότητα και ικανότητα στις θετικές επιστήμες, την τεχνολογία και τη μηχανική. • Πολυγλωσσική ικανότητα • Προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα • Ψηφιακή ικανότητα,		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Μπορεί να διαχειρίζεται και να επιβλέπει στο πλαίσιο συγκεκριμένης εργασίας ή διαδικασίας μάθησης, όπου μπορεί να συμβαίνουν και απρόβλεπτες αλλαγές. Μπορεί να αναθεωρεί και να αναπτύσσει τόσο την προσωπική του απόδοση όσο και άλλων ατόμων.»				

ΕΕΛ 1.2	ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΕΙ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΧΟ ΤΗΣ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ					
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ					
	12.1. Συμμετέχει στην αποτύπωση των διεργασιών που εφαρμόζονται στην επιχείρηση.					
	12.2. Συμμετέχει στην ανάπτυξη του εγχειριδίου ποιότητας, των οδηγιών εργασίας και σχετικών εγγράφων.					
	12.3. Μεριμνά για την τυποποίηση και έλεγχο των εγγράφων και αρχείων του συστήματος.					
	12.4. Ενημερώνεται για τα πρότυπα ποιότητας που εφαρμόζονται στην Ελλάδα, καθώς και στις χώρες στις οποίες απευθύνεται η επιχείρηση.					
	12.5. Παρακολουθεί το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο υπόκειται η επιχείρηση.					
	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ:					
	• Συμμετέχει στην αποτύπωση των διεργασιών που εφαρμόζονται στην επιχείρηση λαμβάνοντας υπόψη τα κριτήρια και τις μεθόδους που απαιτούνται για την αποτελεσματική λειτουργία τους σε συνεργασία με τους υπεύθυνους των διεργασιών. • Συμμετέχει στην ανάπτυξη του εγχειριδίου ποιότητας, των οδηγιών εργασίας και σχετικών εγγράφων λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις για αποτελεσματική σχεδίαση, λειτουργία και έλεγχο των διεργασιών του συστήματος. • Μεριμνά για την τυποποίηση και έλεγχο των εγγράφων και αρχείων του συστήματος τηρώντας τις ενδεικνυόμενες πρακτικές εργασίας για την συλλογή της απαραίτητης, για την αποτύπωση των διεργασιών, πληροφόρησης. • Ενημερώνεται για τα πρότυπα ποιότητας που εφαρμόζονται στην Ελλάδα, καθώς και στις χώρες στις οποίες απευθύνεται η επιχείρηση λαμβάνοντας υπόψη τα πρότυπα και τεχνικές προδιαγραφές που εφαρμόζονται στην επιχείρηση. • Παρακολουθεί το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο υπόκειται η επιχείρηση λαμβάνοντας υπόψη τα αντικείμενα της επιχείρησης					
	ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ					
	<i>Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:</i>					
	Επιχειρήσεις όλων των κλάδων δραστηριότητας που έχουν τμήμα ποιότητας.					
	<i>Μέσα/εργαλεία/υλικά:</i>					
	Εξοπλισμός γραφείου: γραφείο. καρέκλες, συστήματα αρχειοθέτησης εγγράφων, φωτοτυπικό, τηλεμοιοτυπικό μηχάνημα και άλλα παρεμφερή.					
	Ηλεκτρονικός εξοπλισμός: ηλεκτρονικός υπολογιστής (επιτραπέζιος ή και φορητός), φορητές ηλεκτρονικές συσκευές με σύνδεση στο διαδίκτυο, περιφερειακά ηλεκτρονικού υπολογιστή και φορητών συσκευών, σύνδεση στο διαδίκτυο, δίκτυο υπολογιστών, εκτυπωτής, αποθηκευτικά μέσα ψηφιακού υλικού, προβολικό, σταθερό και κινητό τηλέφωνο και άλλα παρεμφερή.					
	Προγράμματα τοπικά εγκατεστημένα ή και διαδικτυακά: Εφαρμογές γραφείου (κειμενογράφοι, ανάπτυξης παρουσιάσεων, υπολογιστικών φύλλων κ.λπ.), διαχείρισης βάσεων δεδομένων, διαχείρισης πελατολογίου, ανάλυσης στατιστικών δεδομένων, λογιστηρίου, διαχείρισης					

αποθήκης και προμηθειών, συστήματα ενδοεπιχειρησιακού σχεδιασμού (Enterprise Resource Planning, ERP), διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, διαχείρισης έργου (project management) και άλλα παρεμφερή.

Αναλώσιμα: διάφορα αναλώσιμα γραφείου (στυλό, συρραπτικά, χαρτικά και άλλα παρεμφερή) και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (οπτικοί δίσκοι, σπρέι αέρα για τη απομάκρυνση σκόνης, λάμπες προβολέα και άλλα παρεμφερή).

Παραγόμενη υπηρεσία:

Υποστήριξη στην ανάπτυξη και τον έλεγχο της τεκμηρίωσης του συστήματος ποιότητας.

Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:

Τυπικές διαδικασίες καταγραφής των διεργασιών που εφαρμόζονται στην επιχείρηση,

Τυπικές διαδικασίες καταγραφής ανάπτυξης του εγχειριδίου ποιότητας της επιχείρησης,

Τυπικές διαδικασίες καταγραφής εγγράφων και αρχείων

Τυπικές διαδικασίες καταγραφής προτύπων που εφαρμόζονται

Τυπικές διαδικασίες καταγραφής νομοθεσίας στην οποία υπόκειται η επιχείρηση.

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν:

- στο επίπεδο 2 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) «Αποκτά βασικές γενικές γνώσεις, που σχετίζονται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής, που του επιτρέπουν να αντιλαμβάνεται τις διαδικασίες εφαρμογής βασικών καθηκόντων και οδηγιών» για την περίπτωση των κατόχων απολυτηρίου δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και
- στο επίπεδο 4 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) «Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο» για την περίπτωση των διπλωματούχων ΙΕΚ.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Αρχές ανάλυσης δεδομένων.
- Αγγλικά/Αγγλική ορολογία για την ποιότητα.
- Αρχές Διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων
- Αρχές μεθοδολογίας επιχειρησιακής έρευνας.
- Αρχές παρουσίασης αποτελεσμάτων επιχειρησιακής έρευνας.
- Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων
- Αρχές Διοίκησης Παραγωγής
- Αρχές Στατιστικού Ελέγχου Διεργασιών
- Αρχές και Τεχνικές Διοίκησης Ποιότητας
- Βασικές δεξιότητες χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών, διαδικτύου και τεχνολογιών επικοινωνίας.
- Κανόνες προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5:
«Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και έχει επίγνωση των ορίων των γνώσεων αυτών».

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Δεν υπάρχουν

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Ανάπτυξη εγγράφων και αναφορών.
- Βασική ανάλυση δεδομένων.
- Βασική διαχείριση προγραμμάτων πιστοποίησης ποιότητας π.χ. ISO 22000, ISO 14000, ISO 9000 κ.λπ.
- Διαχείριση αρχείου εγγράφων.
- Διαχείριση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και επιχειρησιακών επικοινωνιών.

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Κατέχει ευρύ φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για την εξεύρεση δημιουργικών λύσεων σε αφηρημένα προβλήματα».

- Εφαρμογή κανόνων δεοντολογίας και συμπεριφοράς - Εφαρμογή κανόνων προστασίας προσωπικών δεδομένων. - Καταγραφή προγραμματισμού επιχειρησιακών στόχων (Gantt charts). - Οργάνωση επιχειρησιακών συναντήσεων (meetings). - Οργάνωση και τήρηση αρχείων - Πραγματοποίηση βασικής επιχειρησιακής έρευνας. - Συμπλήρωση φορμών και τυποποιημένων εγγράφων. - Τήρηση δεοντολογίας επαγγέλματος - Χρήση εξαρτημάτων και περιφερειακών ηλεκτρονικών υπολογιστών. - Χρήση προγραμμάτων παραγωγικότητας γραφείου π.χ. κειμενογράφο, παρουσιάσεων, υπολογιστικών φύλλων κ.λπ.						
ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιοτήτων					
	Επίπεδο χρήστη	Επεξεργασία Δεδομένων	Δημιουργία Περιεχομένου	Επικοινωνία	Επίλυση Προβλημάτων	Ασφάλεια
	Βασικός	✓	✓	✓	✓	✓
	Ανεξάρτητος	-	-	-	-	-
	Έμπειρος	-	-	-	-	-
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ Βασικές Ικανότητες - Ικανότητα γραμματισμού, - πολυγλωσσική ικανότητα - μαθηματική ικανότητα και ικανότητα στις θετικές επιστήμες, την τεχνολογία και τη μηχανική, - προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα - Ψηφιακή ικανότητα,		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Μπορεί να διαχειρίζεται και να επιβλέπει στο πλαίσιο συγκεκριμένης εργασίας ή διαδικασίας μάθησης, όπου μπορεί να συμβαίνουν και απρόβλεπτες αλλαγές. Μπορεί να αναθεωρεί και να αναπτύσσει τόσο την προσωπική του απόδοση όσο και άλλων ατόμων.»				

ΕΕΛ 1.3	ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΕΙ ΤΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΛΛΑΓΩΝ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ
	1.3.1. Μεριμνά για την αναγνώριση και καταγραφή των πιθανών αλλαγών που εφαρμόζονται στο σύστημα ποιότητας.
	1.3.2. Διασφαλίζει την ένταξη των αλλαγών που εφαρμόζονται, στο Σύστημα Ποιότητας.
	1.3.3. Υποστηρίζει την αξιολόγηση και ανασκόπηση των αλλαγών που εφαρμόζονται στο σύστημα ποιότητας.
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ:	
• Μεριμνά για την αναγνώριση και καταγραφή των πιθανών αλλαγών που εφαρμόζονται στο σύστημα ποιότητας λαμβάνοντας υπόψη τυχόν αναθεωρήσεις των προτύπων και τεχνικών προδιαγραφών που εφαρμόζονται στην επιχείρηση. • Διασφαλίζει την ένταξη των αλλαγών που εφαρμόζονται, στο Σύστημα Ποιότητας εφαρμόζοντας τις ισχύουσες διαδικασίες για την ανάπτυξη νέων εκδόσεων διαδικασιών και οδηγιών εργασίας. • Υποστηρίζει την αξιολόγηση και ανασκόπηση των αλλαγών που εφαρμόζονται στο σύστημα ποιότητας ενημερώνοντας τα σχετικά έγγραφα της επιχείρησης.	

ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:

Επιχειρήσεις όλων των κλάδων δραστηριότητας που έχουν τμήμα ποιότητας.

Μέσα/εργαλεία/υλικά:

Εξοπλισμός γραφείου: γραφείο, καρέκλες, συστήματα αρχειοθέτησης εγγράφων, φωτοτυπικό, τηλεομοιοτυπικό μηχάνημα και άλλα παρεμφερή.

Ηλεκτρονικός εξοπλισμός: ηλεκτρονικός υπολογιστής (επιτραπέζιος ή και φορητός), φορητές ηλεκτρονικές συσκευές με σύνδεση στο διαδίκτυο, περιφερειακά ηλεκτρονικού υπολογιστή και φορητών συσκευών, σύνδεση στο διαδίκτυο, δίκτυο υπολογιστών, εκτυπωτής, αποθηκευτικά μέσα ψηφιακού υλικού, προβολικό, σταθερό και κινητό τηλέφωνο και άλλα παρεμφερή.

Προγράμματα τοπικά εγκατεστημένα ή και διαδικτυακά: Εφαρμογές γραφείου (κειμενογράφοι, ανάπτυξης παρουσιάσεων, υπολογιστικών φύλλων κ.λπ.), διαχείρισης βάσεων δεδομένων, διαχείρισης πελατολογίου, ανάλυσης στατιστικών δεδομένων, λογιστηρίου, διαχείρισης αποθήκης και προμηθειών, συστήματα ενδοεπιχειρησιακού σχεδιασμού (Enterprise Resource Planning, ERP), διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, διαχείρισης έργου (project management) και άλλα παρεμφερή.

Αναλώσιμα: διάφορα αναλώσιμα γραφείου (στυλό, συρραπτικά, χαρτικά και άλλα παρεμφερή) και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (οπτικοί δίσκοι, σπρέι αέρα για τη απομάκρυνση σκόνης, λάμπες προβολέα και άλλα παρεμφερή).

Παραγόμενη υπηρεσία:

Υποστήριξη της διαδικασίας αλλαγών στο σύστημα ποιότητας.

Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:

Τυπικές διαδικασίες για την καταγραφή αλλαγών στο σύστημα ποιότητας.

Τυπικές διαδικασίες για την αξιολόγηση αλλαγών που εφαρμόζονται στο σύστημα ποιότητας.

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν:

- στο επίπεδο 2 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) «Αποκτή βασικές γενικές γνώσεις, που σχετίζονται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής, που του επιτρέπουν να αντιλαμβάνεται τις διαδικασίες εφαρμογής βασικών καθηκόντων και οδηγιών» για την περίπτωση των κατόχων απολυτηρίου δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και
- στο επίπεδο 4 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) «Αποκτή ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο» για την περίπτωση των διπλωματούχων ΙΕΚ.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Αγγλικά/Αγγλική ορολογία για την ποιότητα.
- Αρχές μεθοδολογίας επιχειρησιακής έρευνας.
- Αρχές παρουσίασης αποτελεσμάτων επιχειρησιακής έρευνας.
- Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων
- Αρχές Διοίκησης Παραγωγής
- Αρχές Στατιστικού Ελέγχου Διεργασιών
- Αρχές και Τεχνικές Διοίκησης Ποιότητας
- Βασικές δεξιότητες χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών, διαδικτύου και τεχνολογιών επικοινωνίας.
- Κανόνες προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5:
«Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και έχει επίγνωση των ορίων των γνώσεων αυτών».

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

Δεν υπάρχουν						
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ - Ανάπτυξη εγγράφων και αναφορών. - Βασική ανάλυση δεδομένων. - Διαχείριση αρχείου εγγράφων. - Διαχείριση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και επιχειρησιακών επικοινωνιών. - Εφαρμογή κανόνων προστασίας προσωπικών δεδομένων. - Καταγραφή προγραμματισμού επιχειρησιακών στόχων (Gantt charts). - Οργάνωση επιχειρησιακών συναντήσεων (meetings). - Πραγματοποίηση βασικής επιχειρησιακής έρευνας. - Συμπλήρωση φορμών και τυποποιημένων εγγράφων. - Χρήση εξαρτημάτων και περιφερειακών ηλεκτρονικών υπολογιστών. - Χρήση προγραμμάτων παραγωγικότητας γραφείου π.χ. κειμενογράφο, παρουσιάσεων, υπολογιστικών φύλλων κ.λπ.		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Κατέχει ευρύ φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για την εξεύρεση δημιουργικών λύσεων σε αφηρημένα προβλήματα».				
ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	Επίπεδο χρήστη		Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιοτήτων			
	Βασικός		Επεξεργασία Δεδομένων	Δημιουργία Περιεχομένου	Επικοινωνία	Επίλυση Προβλημάτων
	Ανεξάρτητος		✓	✓	✓	✓
	Έμπειρος		-	-	-	-
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ Βασικές Ικανότητες - Ικανότητα γραμματισμού, - πολυγλωσσική ικανότητα - ικανότητα του πολίτη,, - προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα - Ψηφιακή ικανότητα,		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Μπορεί να διαχειρίζεται και να επιβλέπει στο πλαίσιο συγκεκριμένης εργασίας ή διαδικασίας μάθησης, όπου μπορεί να συμβαίνουν και απρόβλεπτες αλλαγές. Μπορεί να αναθεωρεί και να αναπτύσσει τόσο την προσωπική του απόδοση όσο και άλλων ατόμων.»				

ΕΕΛ 1.4	ΣΥΜΜΕΤΕΧΕΙ ΣΤΙΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ ΤΟΥ ΠΟΙΟΤΙΚΟΥ ΕΛΕΓΧΟΥ	
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ	
	1.4.1. Συμμετέχει στην εφαρμογή των απαραίτητων ελέγχων στα προμηθευόμενα είδη.	
	1.4.2. Συμμετέχει στον ποιοτικό έλεγχο των διαδικασιών παραγωγής.	
	1.4.3. Μεριμνά για την τήρηση δεδομένων που επιτρέπουν την ιχνηλασιμότητα των προϊόντων σε όλα τα στάδια παραγωγής, επεξεργασίας και διανομής.	
	1.4.4. Μεριμνά για την τήρηση των απαιτούμενων διαδικασιών συντήρησης εξοπλισμού και διακρίβωσης των οργάνων ποιοτικού ελέγχου και μετρήσεων.	

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ: • Συμμετέχει στην εφαρμογή των απαραίτητων ελέγχων στα προμηθευόμενα είδη λαμβάνοντας υπόψη τις διατυπωμένες αρχές της επιχείρησης με βάση της οποίας διενεργούνται οι έλεγχοι. • Συμμετέχει στον ποιοτικό έλεγχο των διαδικασιών παραγωγής τηρώντας τις απαιτήσεις για τον τρόπο δειγματοληψίας. • Μεριμνά για την τήρηση δεδομένων που επιτρέπουν την ιχνηλασιμότητα των προϊόντων σε όλα τα στάδια παραγωγής, επεξεργασίας και διανομής λαμβάνοντας υπόψη τις προδιαγραφές της επιχείρησης για την καταγραφή των δεδομένων. • Μεριμνά για την τήρηση των απαιτούμενων διαδικασιών συντήρησης εξοπλισμού και διακρίβωσης των οργάνων ποιοτικού ελέγχου και μετρήσεων λαμβάνοντας υπόψη τα αντίστοιχα εγχειρίδια και τις οδηγίες που περιγράφονται σε αυτά.	
ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ <i>Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:</i> Επιχειρήσεις όλων των κλάδων δραστηριότητας που έχουν τμήμα ποιότητας. <i>Μέσα/εργαλεία/υλικά:</i> Εξοπλισμός γραφείου: γραφείο, καρέκλες, συστήματα αρχειοθέτησης εγγράφων, φωτοτυπικό, τηλεμοιοτυπικό μηχάνημα και άλλα παρεμφερή. Ηλεκτρονικός εξοπλισμός: ηλεκτρονικός υπολογιστής (επιτραπέζιος ή και φορητός), φορητές ηλεκτρονικές συσκευές με σύνδεση στο διαδίκτυο, περιφερειακά ηλεκτρονικού υπολογιστή και φορητών συσκευών, σύνδεση στο διαδίκτυο, δίκτυο υπολογιστών, εκτυπωτής, αποθηκευτικά μέσα ψηφιακού υλικού, προβολικό, σταθερό και κινητό τηλέφωνο και άλλα παρεμφερή. Προγράμματα τοπικά εγκατεστημένα ή και διαδικτυακά: Εφαρμογές γραφείου (κειμενογράφοι, ανάπτυξης παρουσιάσεων, υπολογιστικών φύλλων κ.λπ.), διαχείρισης βάσεων δεδομένων, διαχείρισης πελατολογίου, ανάλυσης στατιστικών δεδομένων, λογιστηρίου, διαχείρισης αποθήκης και προμηθειών, συστήματα ενδοεπιχειρησιακού σχεδιασμού (Enterprise Resource Planning, ERP), διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, διαχείρισης έργου (project management) και άλλα παρεμφερή. Αναλώσιμα: διάφορα αναλώσιμα γραφείου (στυλό, συρραπτικά, χαρτικά και άλλα παρεμφερή) και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (οπτικοί δίσκοι, σπρέι αέρα για τη απομάκρυνση σκόνης, λάμπες προβολέα και άλλα παρεμφερή). <i>Παραγόμενη υπηρεσία:</i> Συμμετοχή στις διεργασίες του ποιοτικού ελέγχου. <i>Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:</i> Τυπικές διαδικασίες για την εφαρμογή ελέγχων στα προμηθευόμενα είδη. Τυπικές διαδικασίες για ποιοτικό έλεγχο των διαδικασιών παραγωγής. Τυπικές διαδικασίες για την ιχνηλασιμότητα των προϊόντων Τυπικές διαδικασίες για τις διαδικασίες συντήρησης εξοπλισμού και διακρίβωσης των οργάνων ποιοτικού ελέγχου.	
ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν: • στο επίπεδο 2 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) «Αποκτά βασικές γενικές γνώσεις, που σχετίζονται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής, που του επιτρέπουν να αντιλαμβάνεται τις διαδικασίες εφαρμογής βασικών καθηκόντων και οδηγιών» για την περίπτωση των κατόχων απολυτηρίου δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και • στο επίπεδο 4 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) «Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο» για την περίπτωση των διπλωματούχων ΙΕΚ.	
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ: • Αγγλικά/Αγγλική ορολογία για την ποιότητα. • Αρχές μεθοδολογίας επιχειρησιακής έρευνας.	Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές

• Αρχές παρουσίασης αποτελεσμάτων επιχειρησιακής έρευνας. • Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων • Αρχές Διοίκησης Παραγωγής • Αρχές Στατιστικού Ελέγχου Διεργασιών • Αρχές και Τεχνικές Διοίκησης Ποιότητας • Βασικές δεξιότητες χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών, διαδικτύου και τεχνολογιών επικοινωνίας. • Κανόνες προστασίας προσωπικών δεδομένων.		γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και έχει επίγνωση των ορίων των γνώσεων αυτών».				
ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ: • Δεν υπάρχουν ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ • Ανάπτυξη εγγράφων και αναφορών. • Βασική ανάλυση δεδομένων. • Διαχείριση αρχείου εγγράφων. • Διαχείριση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και επιχειρησιακών επικοινωνιών. • Εφαρμογή κανόνων προστασίας προσωπικών δεδομένων. • Καταγραφή προγραμματισμού επιχειρησιακών στόχων (Gantt charts). • Οργάνωση επιχειρησιακών συναντήσεων (meetings). • Πραγματοποίηση βασικής επιχειρησιακής έρευνας. • Συμπλήρωση φορμών και τυποποιημένων εγγράφων. • Χρήση εξαρτημάτων και περιφερειακών ηλεκτρονικών υπολογιστών. • Χρήση προγραμμάτων παραγωγικότητας γραφείου π.χ. κειμενογράφο, παρουσιάσεων, υπολογιστικών φύλλων κ.λπ.		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Κατέχει ευρύ φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για την εξεύρεση δημιουργικών λύσεων σε αφηρημένα προβλήματα».				
ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	Επίπεδο χρήστη	Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιοτήτων				
		Επεξεργασία Δεδομένων	Δημιουργία Περιεχομένου	Επικοινωνία	Επίλυση Προβλημάτων	Ασφάλεια
	Βασικός	✓	✓	✓	✓	✓
	Ανεξάρτητος	-	-	-	-	-
	Έμπειρος	-	-	-	-	-
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ Βασικές Ικανότητες • Ικανότητα γραμματισμού, • πολυγλωσσική ικανότητα • μαθηματική ικανότητα και ικανότητα στις θετικές επιστήμες, την τεχνολογία και τη μηχανική • προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα • Ψηφιακή ικανότητα,		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Μπορεί να διαχειρίζεται και να επιβλέπει στο πλαίσιο συγκεκριμένης εργασίας ή διαδικασίας μάθησης, όπου μπορεί να συμβαίνουν και απρόβλεπτες αλλαγές. Μπορεί να αναθεωρεί και να αναπτύσσει τόσο την προσωπική του απόδοση όσο και άλλων ατόμων.»				

ΕΕΛ 1.5	ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΕΙ ΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΓΙΑ ΤΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ
	1.5.1. Διερευνά τις απαιτήσεις / ανάγκες των εργαζομένων, για εκπαίδευση και διαμορφώνει προτάσεις για τα προγράμματα κατάρτισης
	1.5.2. Κοινοποιεί τα προγράμματα κατάρτισης στους ενδιαφερόμενους και υποστηρίζει την υλοποίησή τους
	1.5.3. Επεξεργάζεται τα στοιχεία αξιολόγησης των προγραμμάτων κατάρτισης
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ: • Διερευνά τις απαιτήσεις / ανάγκες των εργαζομένων, για εκπαίδευση και διαμορφώνει προτάσεις για τα προγράμματα κατάρτισης λαμβάνοντας υπόψη τις εργασίες σε θέματα ποιότητας του προσωπικού. • Κοινοποιεί τα προγράμματα κατάρτισης στους ενδιαφερόμενους και υποστηρίζει την υλοποίησή τους μεριμνώντας για την εφικτότητα πραγματοποίησής τους στο πλαίσιο των επιχειρησιακών εργασιών. • Επεξεργάζεται τα στοιχεία αξιολόγησης των προγραμμάτων κατάρτισης λαμβάνοντας υπόψη τις επιχειρησιακές απαιτήσεις για το επίπεδο εκπαίδευσης που πρέπει να λαμβάνουν οι εργαζόμενοι.	
ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ <i>Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:</i> Επιχειρήσεις όλων των κλάδων δραστηριότητας που έχουν τμήμα ποιότητας. <i>Μέσα/εργαλεία/υλικά:</i> Εξοπλισμός γραφείου: γραφείο, καρέκλες, συστήματα αρχειοθέτησης εγγράφων, φωτοτυπικό, τηλεομοιοτυπικό μηχάνημα και άλλα παρεμφερή. Ηλεκτρονικός εξοπλισμός: ηλεκτρονικός υπολογιστής (επιτραπέζιος ή και φορητός), φορητές ηλεκτρονικές συσκευές με σύνδεση στο διαδίκτυο, περιφερειακά ηλεκτρονικού υπολογιστή και φορητών συσκευών, σύνδεση στο διαδίκτυο, δίκτυο υπολογιστών, εκτυπωτής, αποθηκευτικά μέσα ψηφιακού υλικού, προβολικό, σταθερό και κινητό τηλέφωνο και άλλα παρεμφερή. Προγράμματα τοπικά εγκατεστημένα ή και διαδικτυακά: Εφαρμογές γραφείου (κειμενογράφοι, ανάπτυξης παρουσιάσεων, υπολογιστικών φύλλων κ.λπ.), διαχείρισης βάσεων δεδομένων, διαχείρισης πελατολογίου, ανάλυσης στατιστικών δεδομένων, λογιστηρίου, διαχείρισης αποθήκης και προμηθειών, συστήματα ενδοεπιχειρησιακού σχεδιασμού (Enterprise Resource Planning, ERP), διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, διαχείρισης έργου (project management) και άλλα παρεμφερή. Αναλώσιμα: διάφορα αναλώσιμα γραφείου (στυλό, συρραπτικά, χαρτικά και άλλα παρεμφερή) και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (οπτικοί δίσκοι, σπρέι αέρα για τη απομάκρυνση σκόνης, λάμπες προβολέα και άλλα παρεμφερή). <i>Παραγόμενη υπηρεσία:</i> Υποστήριξη της εκπαίδευσης του προσωπικού για το σύστημα ποιότητας. <i>Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:</i> Πρότυπα επαγγελματικής επικοινωνίας. Κείμενη εργατική νομοθεσία. Τυπικές διαδικασίες για καταγραφή αναγκών και απαιτήσεων εργαζομένων για εκπαίδευση. Τυπικές διαδικασίες ανάπτυξης συνεργασιών. Τυπικές διαδικασίες ενημέρωσης εργαζομένων. Τυπικές διαδικασίες καθορισμού γενικού κανονισμού λειτουργίας και κανόνων δεοντολογίας. Τυπικές διαδικασίες για αξιολόγηση των προγραμμάτων κατάρτισης.	

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν:

- στο επίπεδο 2 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) «Αποκτά βασικές γενικές γνώσεις, που σχετίζονται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής, που του επιτρέπουν να αντιλαμβάνεται τις διαδικασίες εφαρμογής βασικών καθηκόντων και οδηγιών» για την περίπτωση των κατόχων απολυτηρίου δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και
- στο επίπεδο 4 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) «Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο» για την περίπτωση των διπλωματούχων ΙΕΚ.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Αγγλικά/Αγγλική ορολογία για την ποιότητα.
- Αρχές Διοίκησης Ανθρώπινων Πόρων
- Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων
- Αρχές Διοίκησης Παραγωγής
- Αρχές Στατιστικού Ελέγχου Διεργασιών
- Αρχές και Τεχνικές Διοίκησης Ποιότητας
- Βασικές δεξιότητες χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών, διαδικτύου και τεχνολογιών επικοινωνίας.
- Κανόνες προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και έχει επίγνωση των ορίων των γνώσεων αυτών».

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Δεν υπάρχουν

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Ανάπτυξη εγγράφων και αναφορών.
- Βασική ανάλυση δεδομένων.
- Διαχείριση αρχείου εγγράφων.
- Διαχείριση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και επιχειρησιακών επικοινωνιών.
- Εφαρμογή κανόνων προστασίας προσωπικών δεδομένων.
- Καταγραφή προγραμματισμού επιχειρησιακών στόχων (Gantt charts).
- Οργάνωση επιχειρησιακών συναντήσεων (meetings).
- Πραγματοποίηση βασικής επιχειρησιακής έρευνας.
- Συμπλήρωση φορμών και τυποποιημένων εγγράφων.
- Χρήση εξαρτημάτων και περιφερειακών ηλεκτρονικών υπολογιστών.
- Χρήση προγραμμάτων παραγωγικότητας γραφείου π.χ. κειμενογράφο, παρουσιάσεων, υπολογιστικών φύλλων κ.λπ.

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Κατέχει ευρύ φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για την εξεύρεση δημιουργικών λύσεων σε αφηρημένα προβλήματα».

ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	Επίπεδο χρήστη	Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιοτήτων				
		Επεξεργασία Δεδομένων	Δημιουργία Περιεχομένου	Επικοινωνία	Επίλυση Προβλημάτων	Ασφάλεια
	Βασικός	✓	✓	✓	✓	✓
	Ανεξάρτητος	-	-	-	-	-
ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	Έμπειρος	-	-	-	-	-
	Βασικές Ικανότητες	Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Μπορεί να διαχειρίζεται και να επιβλέπει στο πλαίσιο συγκεκριμένης εργασίας ή διαδικασίας μάθησης, όπου				

• Ικανότητα γραμματισμού, • πολυγλωσσική ικανότητα • μαθηματική ικανότητα και ικανότητα στις θετικές επιστήμες, την τεχνολογία και τη μηχανική • προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα • Ψηφιακή ικανότητα, • ικανότητα του επιχειρείν.	μπορεί να συμβαίνουν και απρόβλεπτες αλλαγές. Μπορεί να αναθεωρεί και να αναπτύσσει τόσο την προσωπική του απόδοση όσο και άλλων ατόμων.»
--	--

ΚΕΛ 2 ΥΠΟΣΤΗΡΙΖΕΙ ΤΗ ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΕΕΛ 2.1	ΣΥΜΜΕΤΕΧΕΙ ΣΤΟΝ ΚΑΘΟΡΙΣΜΟ ΚΑΙ ΤΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΚΑΤΑΛΛΗΛΩΝ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ 2.1.1. Συμμετέχει στη διαμόρφωση των κατάλληλων δεικτών για την εφαρμογή των μετρήσεων ποιότητας. 2.1.2. Συμμετέχει στη συλλογή των δεδομένων για την αξιολόγηση του συστήματος ποιότητας. 2.1.3. Αξιολογεί τις συλλεχθείσες πληροφορίες για την ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών. 2.1.4. Διενεργεί διεπιχειρησιακές συγκρίσεις καθώς και συγκρίσεις με άλλες επιχειρήσεις του κλάδου δραστηριότητας 2.1.5. Βοηθά στη συγγραφή εκθέσεων με τα ποσοτικοποιημένα αποτελέσματα των διεργασιών

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ:

- Συμμετέχει στη διαμόρφωση των κατάλληλων δεικτών για την εφαρμογή των μετρήσεων ποιότητας λαμβάνοντας υπόψη τις καλές πρακτικές στη διαμόρφωση μετρήσεων ποιότητας.
- Συμμετέχει στη συλλογή των δεδομένων για την αξιολόγηση του συστήματος ποιότητας, διασφαλίζοντας την καταλληλότητα και αξιοπιστία των μεθόδων συλλογής και τηρώντας τις απαιτήσεις των διεθνών προτύπων κατά τον καθορισμό των απαραίτητων μετρήσεων.
- Αξιολογεί τις συλλεχθείσες πληροφορίες για την ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών, λαμβάνοντας υπόψη τα κατάλληλα μεγέθη – στόχους.
- Διενεργεί διεπιχειρησιακές συγκρίσεις καθώς και συγκρίσεις με άλλες επιχειρήσεις του κλάδου δραστηριότητας λαμβάνοντας υπόψη τις δημοσιοποιημένες αναφορές για τα σχετικά θέματα.
- Βοηθά στη συγγραφή εκθέσεων με τα ποσοτικοποιημένα αποτελέσματα των διεργασιών λαμβάνοντας υπόψη τα επιχειρησιακά πρότυπα για τη συγγραφή εκθέσεων και τις αντίστοιχες αναφορές άλλων επιχειρήσεων.

ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:

Επιχειρήσεις όλων των κλάδων δραστηριότητας που έχουν τμήμα ποιότητας.

Μέσα/εργαλεία/υλικά:

Εξοπλισμός γραφείου: γραφείο, καρέκλες, συστήματα αρχειοθέτησης εγγράφων, φωτοτυπικό, τηλεμοιοτυπικό μηχάνημα και άλλα παρεμφερή.

Ηλεκτρονικός εξοπλισμός: ηλεκτρονικός υπολογιστής (επιτραπέζιος ή και φορητός), φορητές ηλεκτρονικές συσκευές με σύνδεση στο διαδίκτυο, περιφερειακά ηλεκτρονικού υπολογιστή και φορητών συσκευών, σύνδεση στο διαδίκτυο, δίκτυο υπολογιστών, εκτυπωτής, αποθηκευτικά μέσα ψηφιακού υλικού, προβολικό, σταθερό και κινητό τηλέφωνο και άλλα παρεμφερή.

Προγράμματα τοπικά εγκατεστημένα ή και διαδικτυακά: Εφαρμογές γραφείου (κειμενογράφοι, ανάπτυξης παρουσιάσεων, υπολογιστικών φύλλων κ.λπ.), διαχείρισης βάσεων δεδομένων, διαχείρισης πελατολογίου, ανάλυσης στατιστικών δεδομένων, λογιστηρίου, διαχείρισης

αποθήκης και προμηθειών, συστήματα ενδοεπιχειρησιακού σχεδιασμού (Enterprise Resource Planning, ERP), διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, διαχείρισης έργου (project management) και άλλα παρεμφερή.

Αναλώσιμα: διάφορα αναλώσιμα γραφείου (στυλό, συρραπτικά, χαρτικά και άλλα παρεμφερή) και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (οπτικοί δίσκοι, σπρέι αέρα για τη απομάκρυνση σκόνης, λάμπες προβολέα και άλλα παρεμφερή).

Παραγόμενη υπηρεσία:

Συμμετοχή στον καθορισμό και τη διενέργεια των κατάλληλων μετρήσεων και αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας του συστήματος ποιότητας.

Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:

Πρότυπα επαγγελματικής επικοινωνίας.

Κείμενη εργατική νομοθεσία.

Τυπικές διαδικασίες για την διαμόρφωση των κατάλληλων δεικτών για την εφαρμογή των μετρήσεων ποιότητας.

Τυπικές διαδικασίες για τη συλλογή των δεδομένων

Τυπικές διαδικασίες για τη αξιολόγηση της ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών.

Τυπικές διαδικασίες για την διενέργεια συγκρίσεων σε επιχειρήσεις.

Τυπικές διαδικασίες συγγραφής εκθέσεων.

Τυπικές διαδικασίες ανάπτυξης συνεργασιών.

Τυπικές διαδικασίες καθορισμού γενικού κανονισμού λειτουργίας και κανόνων δεοντολογίας.

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν:

- στο επίπεδο 2 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) «Αποκτά βασικές γενικές γνώσεις, που σχετίζονται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής, που του επιτρέπουν να αντιλαμβάνεται τις διαδικασίες εφαρμογής βασικών καθηκόντων και οδηγιών» για την περίπτωση των κατόχων απολυτηρίου δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και
- στο επίπεδο 4 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) «Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο» για την περίπτωση των διπλωματούχων ΙΕΚ.

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Αγγλικά/Αγγλική ορολογία για την ποιότητα.
- Αρχές μεθοδολογίας επιχειρησιακής έρευνας.
- Αρχές παρουσίασης αποτελεσμάτων επιχειρησιακής έρευνας.
- Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων
- Αρχές Διοίκησης Παραγωγής
- Αρχές Στατιστικού Ελέγχου Διεργασιών
- Αρχές και Τεχνικές Διοίκησης Ποιότητας
- Βασικές δεξιότητες χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών, διαδικτύου και τεχνολογιών επικοινωνίας.
- Κανόνες προστασίας προσωπικών δεδομένων.

Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5:
«Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και έχει επίγνωση των ορίων των γνώσεων αυτών».

ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ:

- Δεν υπάρχουν

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ • Ανάπτυξη εγγράφων και αναφορών. • Βασική ανάλυση δεδομένων. • Διαχείριση αρχείου εγγράφων. • Διαχείριση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και επιχειρησιακών επικοινωνιών. • Εφαρμογή κανόνων προστασίας προσωπικών δεδομένων. • Καταγραφή προγραμματισμού επιχειρησιακών στόχων (Gantt charts). • Οργάνωση επιχειρησιακών συναντήσεων (meetings). • Πραγματοποίηση βασικής επιχειρησιακής έρευνας. • Συμπλήρωση φορμών και τυποποιημένων εγγράφων. • Χρήση εξαρτημάτων και περιφερειακών ηλεκτρονικών υπολογιστών. • Χρήση προγραμμάτων παραγωγικότητας γραφείου π.χ. κειμενογράφο, παρουσιάσεων, υπολογιστικών φύλλων κ.λπ.		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Κατέχει ευρύ φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για την εξεύρεση δημιουργικών λύσεων σε αφηρημένα προβλήματα».				
ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	Επίπεδο χρήστη	Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιοτήτων				
		Επεξεργασία Δεδομένων	Δημιουργία Περιεχομένου	Επικοινωνία	Επίλυση Προβλημάτων	Ασφάλεια
	Βασικός	✓	✓	✓	✓	✓
	Ανεξάρτητος	-	-	-	-	-
	Έμπειρος	-	-	-	-	-
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ Βασικές Ικανότητες • Ικανότητα γραμματισμού, • πολυγλωσσική ικανότητα • μαθηματική ικανότητα και ικανότητα στις θετικές επιστήμες, την τεχνολογία και τη μηχανική • προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα • Ψηφιακή ικανότητα, • ικανότητα του επιχειρείν.		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Μπορεί να διαχειρίζεται και να επιβλέπει στο πλαίσιο συγκεκριμένης εργασίας ή διαδικασίας μάθησης, όπου μπορεί να συμβαίνουν και απρόβλεπτες αλλαγές. Μπορεί να αναθεωρεί και να αναπτύσσει τόσο την προσωπική του απόδοση όσο και άλλων ατόμων.»				

ΕΕΛ 2.2	ΣΥΜΜΕΤΕΧΕΙ ΣΤΗ ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΠΡΟΤΑΣΕΩΝ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ				
	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΕΡΓΑΣΙΕΣ				
	2.2.1. Υποστηρίζει την έρευνα για τον καθορισμό των τρόπων και μεθόδων εξάλειψης των προβλημάτων του συστήματος ποιότητας.				
	2.2.2. Υποστηρίζει τη διαμόρφωση προτάσεων βελτίωσης της ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών.				
	2.2.3. Υποστηρίζει τη διαμόρφωση προτάσεων για τη βελτίωση της αξιοποίησής του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησης.				

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ:

- Υποστηρίζει την έρευνα για τον καθορισμό των τρόπων και μεθόδων εξάλειψής των προβλημάτων του συστήματος ποιότητας λαμβάνοντας υπόψη την εμπειρία των εμπλεκόμενων στελεχών καθώς και τις σχετικές αναφορές.
- Υποστηρίζει τη διαμόρφωση προτάσεων βελτίωσης της ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών λαμβάνοντας υπόψη τις διατυπωμένες ανάγκες τους από τις σχετικές έρευνες αλλά και τις παροχές των ανταγωνιστών.
- Υποστηρίζει τη διαμόρφωση προτάσεων για τη βελτίωση της αξιοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησης λαμβάνοντας υπόψη την εκπαίδευση και την εμπειρία του προσωπικού.

ΕΥΡΟΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Περιβάλλον και συνθήκες εργασίας:

Επιχειρήσεις όλων των κλάδων δραστηριότητας που έχουν τμήμα ποιότητας.

Μέσα/εργαλεία/υλικά:

Εξοπλισμός γραφείου: γραφείο, καρέκλες, συστήματα αρχειοθέτησης εγγράφων, φωτοτυπικό, τηλεομοιοτυπικό μηχάνημα και άλλα παρεμφερή.

Ηλεκτρονικός εξοπλισμός: ηλεκτρονικός υπολογιστής (επιτραπέζιος ή και φορητός), φορητές ηλεκτρονικές συσκευές με σύνδεση στο διαδίκτυο, περιφερειακά ηλεκτρονικού υπολογιστή και φορητών συσκευών, σύνδεση στο διαδίκτυο, δίκτυο υπολογιστών, εκτυπωτής, αποθηκευτικά μέσα ψηφιακού υλικού, προβολικό, σταθερό και κινητό τηλέφωνο και άλλα παρεμφερή.

Προγράμματα τοπικά εγκατεστημένα ή και διαδικτυακά: Εφαρμογές γραφείου (κειμενογράφοι, ανάπτυξης παρουσιάσεων, υπολογιστικών φύλλων κ.λπ.), διαχείρισης βάσεων δεδομένων, διαχείρισης πελατολογίου, ανάλυσης στατιστικών δεδομένων, λογιστηρίου, διαχείρισης αποθήκης και προμηθειών, συστήματα ενδοεπιχειρησιακού σχεδιασμού (Enterprise Resource Planning, ERP), διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, διαχείρισης έργου (project management) και άλλα παρεμφερή.

Αναλώσιμα: διάφορα αναλώσιμα γραφείου (στυλό, συρραπτικά, χαρτικά και άλλα παρεμφερή) και ηλεκτρονικού εξοπλισμού (οπτικοί δίσκοι, σπρέι αέρα για τη απομάκρυνση σκόνης, λάμπες προβολέα και άλλα παρεμφερή).

Παραγόμενη υπηρεσία:

Συμμετοχή στη διαμόρφωση προτάσεων βελτίωσης του συστήματος ποιότητας.

Μέθοδοι εφαρμογής και διαδικασίες:

Πρότυπα επαγγελματικής επικοινωνίας.

Κείμενη εργατική νομοθεσία.

Τυπικές διαδικασίες για την έρευνα

Τυπικές διαδικασίες για τις μεθόδους εξάλειψης των προβλημάτων του συστήματος ποιότητας.

Τυπικές διαδικασίες για τη διαμόρφωση προτάσεων βελτίωσης της ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών.

Τυπικές διαδικασίες για τη διαμόρφωση προτάσεων για την αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού.

ΓΕΝΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ

Ως ελάχιστες προαπαιτούμενες Γνώσεις, Δεξιότητες και Ικανότητες για την περαιτέρω επαγγελματική εκπαίδευση, κατάρτιση ή επαγγελματική δραστηριότητα είναι αυτές που αντιστοιχούν:

- στο επίπεδο 2 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) «Αποκτά βασικές γενικές γνώσεις, που σχετίζονται με ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής, που του επιτρέπουν να αντιλαμβάνεται τις διαδικασίες εφαρμογής βασικών καθηκόντων και οδηγιών» για την περίπτωση των κατόχων απολυτηρίου δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και
- στο επίπεδο 4 του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων (ΕΠΠ) «Αποκτά ευρύ φάσμα θεωρητικών γνώσεων και ανάλυσης πληροφοριών που του επιτρέπουν να κατανοεί το πεδίο εργασίας ή σπουδής και να εφαρμόζει στοιχεία και διαδικασίες σε ένα γενικό πλαίσιο» για την περίπτωση των διπλωματούχων ΙΕΚ.

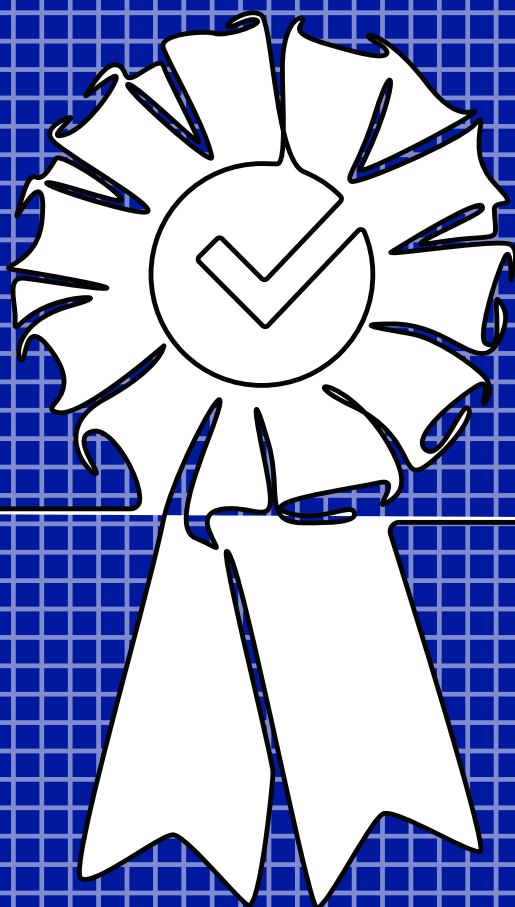
ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ: • Αγγλικά/Αγγλική ορολογία για την ποιότητα. • Αρχές μεθοδολογίας επιχειρησιακής έρευνας. • Αρχές παρουσίασης αποτελεσμάτων επιχειρησιακής έρευνας. • Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων • Αρχές Διοίκησης Παραγωγής • Αρχές Στατιστικού Ελέγχου Διεργασιών • Αρχές και Τεχνικές Διοίκησης Ποιότητας • Βασικές δεξιότητες χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών, διαδικτύου και τεχνολογιών επικοινωνίας. • Κανόνες προστασίας προσωπικών δεδομένων.		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Διαθέτει ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και έχει επίγνωση των ορίων των γνώσεων αυτών».				
ΕΙΔΙΚΕΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ: • Δεν υπάρχουν						
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ • Ανάπτυξη εγγράφων και αναφορών. • Βασική ανάλυση δεδομένων. • Διαχείριση αρχείου εγγράφων. • Διαχείριση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και επιχειρησιακών επικοινωνιών. • Εφαρμογή κανόνων προστασίας προσωπικών δεδομένων. • Καταγραφή προγραμματισμού επιχειρησιακών στόχων (Gantt charts). • Οργάνωση επιχειρησιακών συναντήσεων (meetings). • Πραγματοποίηση βασικής επιχειρησιακής έρευνας. • Συμπλήρωση φορμών και τυποποιημένων εγγράφων. • Χρήση εξαρτημάτων και περιφερειακών ηλεκτρονικών υπολογιστών. • Χρήση προγραμμάτων παραγωγικότητας γραφείου π.χ. κειμενογράφο, παρουσιάσεων, υπολογιστικών φύλλων κ.λπ.		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Κατέχει ευρύ φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για την εξεύρεση δημιουργικών λύσεων σε αφηρημένα προβλήματα».				
ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	Επίπεδο χρήστη	Κατηγορίες Ψηφιακών Δεξιοτήτων				
		Επεξεργασία Δεδομένων	Δημιουργία Περιεχομένου	Επικοινωνία	Επίλυση Προβλημάτων	Ασφάλεια
	Βασικός	✓	✓	✓	✓	✓
	Ανεξάρτητος	-	-	-	-	-
	Έμπειρος	-	-	-	-	-
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ Βασικές Ικανότητες • Ικανότητα γραμματισμού, • πολυγλωσσική ικανότητα • μαθηματική ικανότητα και ικανότητα στις θετικές επιστήμες, την τεχνολογία και τη μηχανική • προσωπική, κοινωνική και μεταγνωστική ικανότητα • Ψηφιακή ικανότητα, • ικανότητα του επιχειρείν.		Αντιστοίχιση με το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων – Επίπεδο 5: «Μπορεί να διαχειρίζεται και να επιβλέπει στο πλαίσιο συγκεκριμένης εργασίας ή διαδικασίας μάθησης, όπου μπορεί να συμβαίνουν και απρόβλεπτες αλλαγές. Μπορεί να αναθεωρεί και να αναπτύσσει τόσο την προσωπική του απόδοση όσο και άλλων ατόμων.»				

ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ ΓΝΩΣΕΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ & ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΕΠΙΠΕΔΟ ISCED⁴

ISCED	ΕΠΙΠΕΔΟ 4
ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ	

⁴ International Standard Classification of Education

ΕΝΟΤΗΤΑ Δ
ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ
ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΚΤΗΣΗ ΤΩΝ
ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ



ΕΝΟΤΗΤΑ Δ: «Υφιστάμενες και προτεινόμενες διαδρομές για την απόκτηση των απαιτούμενων προσόντων»

ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ

Οι υφιστάμενες εκπαιδευτικές διαδρομές είναι αυτές που προσδιορίζονται από νομοθετικές ρυθμίσεις, οι οποίες είναι σε ισχύ και περιγράφουν τις προϋποθέσεις για την απόκτηση επαγγελματικών αδειών και επαγγελματικών δικαιωμάτων για ένα συγκεκριμένο επάγγελμα.

Για το παρόν επαγγελματικό περίγραμμα δεν απαιτείται άδεια άσκησης επαγγέλματος.

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΙΑΔΡΟΜΕΣ

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται οι διαδρομές μάθησης για το επάγγελμα του Στελέχους τμήματος ποιότητας.

Οι παρακάτω διαδρομές δείχνουν (με βάση τη σειρά που αναφέρονται) τις εναλλακτικές επιλογές ως προς τα βήματα που μπορεί να ακολουθήσει κάποιος για να αποκτήσει τα απαιτούμενα προσόντα άσκησης της επαγγέλματος.

Στέλεχος τμήματος ποιότητας	
1 ^η Διαδρομή	Δίπλωμα ΣΑΕΚ (πρώην ΙΕΚ) επιπέδου 5 του Ε.Π.Π. ειδικότητας «Στέλεχος τμήματος ποιότητας» και δύο έτη επαγγελματική εμπειρία σε τμήμα Ποιότητας επιχείρησης.
2 ^η Διαδρομή	Δίπλωμα ΣΑΕΚ (πρώην ΙΕΚ) επιπέδου 5 του Ε.Π.Π. της ειδικότητας «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας» και δύο έτη επαγγελματική εμπειρία σε τμήμα Ποιότητας επιχείρησης.
3 ^η Διαδρομή	Απολυτήριο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης επιπέδου 4 του Ε.Π.Π. και τριετή εργασιακή εμπειρία σε τμήμα Ποιότητας επιχείρησης.

ΕΝΟΤΗΤΑ Ε

ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΤΡΟΠΟΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΓΝΩΣΕΩΝ ΚΑΙ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ



Η αξιολόγηση επαγγελματικών γνώσεων και δεξιοτήτων προϋποθέτει την επιλογή της κατάλληλης μεθόδου και των ανάλογων μεθοδολογικών εργαλείων, ανάλογα με το είδος των γνώσεων και δεξιοτήτων που πρόκειται να αξιολογηθούν, τον σκοπό της αξιολόγησης και, ενδεχομένως, τα χαρακτηριστικά του πληθυσμού-στόχου των εργαζόμενων που πρόκειται να αξιολογηθούν ως προς τις γνώσεις και δεξιότητές τους.

Στον πίνακα που ακολουθεί, προτείνονται ενδεικτικοί τρόποι αξιολόγησης του συνόλου των απαιτούμενων Γνώσεων και Δεξιοτήτων ανά Επιμέρους Επαγγελματική Λειτουργία:

ΕΕΛ	ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΟΣ ΤΡΟΠΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	
	Γνώσεων	Δεξιοτήτων
ΕΕΛ 1.1	Γραπτή Εξέταση Τεστ Πολλαπλών Επιλογών	Προφορική Εξέταση Ανάθεση Project Ομαδική Εργασία
Παρατηρήσεις:	Το αντικείμενο αξιολόγησης σε επίπεδο γνώσεων απαιτεί την κινητοποίηση: • Των γλωσσικών και των λεκτικών ικανοτήτων και προϋποθέτει ευχέρεια στη χρήση γραπτού κώδικα. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος της Γραπτής Εξέτασης η οποία είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση διαδικαστικών γνώσεων και δηλωτικών γνώσεων, δεξιοτήτων, ανάλυσης, σύνθεσης και μεταγνωστικών ικανοτήτων. • Της δηλωτικής μνήμης και προϋποθέτει την ανάκληση δηλωτικών γνώσεων. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος του Τεστ Πολλαπλών Επιλογών η οποία είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση δηλωτικών γνώσεων. Το αντικείμενο αξιολόγησης σε επίπεδο δεξιοτήτων απαιτεί: • Την κινητοποίηση των γλωσσικών και λεκτικών ικανοτήτων και προϋποθέτει ευχέρεια στην προφορική έκφραση και στην επικοινωνία. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος της Προφορικής Εξέτασης η οποία είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση διαδικαστικών και δηλωτικών γνώσεων, καθώς και επάρκειας επικοινωνιακών και οριζοντίων δεξιοτήτων. • Την συνδυαστική κινητοποίηση σύνθετων γνωστικών και μεταγνωστικών δεξιοτήτων (αναλυτική συνθετική/ικανότητα, ικανότητα επίλυσης προβλημάτων). Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος της Ανάθεσης Project που είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση τόσο δηλωτικών όσο και διαδικαστικών γνώσεων, καθώς και σύνθετων μεταγνωστικών δεξιοτήτων. Την επιτέλεση διαδικασιών, οι οποίες κινητοποιούν ιδιαίτερα τις αισθητικοκινητικές ικανότητες. Επιτρέπει την αξιολόγηση υπονοούμενης γνώσης. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος της Ομαδικής Εργασίας που είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση υπονοούμενων διαδικαστικών γνώσεων, αλλά και για την αξιολόγηση υπονοούμενων διαδικαστικών γνώσεων και αισθησιοκινητικών δεξιοτήτων. Επιτρέπει επίσης την αξιολόγηση οριζοντίων επικοινωνιακών δεξιοτήτων.	
ΕΕΛ 1.2	Γραπτή Εξέταση	Προφορική Εξέταση

	Τεστ Πολλαπλών Επιλογών	Ανάθεση Project Ομαδική Εργασία
Παρατηρήσεις:	Το αντικείμενο αξιολόγησης σε επίπεδο γνώσεων απαιτεί την κινητοποίηση: • Των γλωσσικών και των λεκτικών ικανοτήτων και προϋποθέτει ευχέρεια στη χρήση γραπτού κώδικα. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος της Γραπτής Εξέτασης η οποία είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση διαδικαστικών γνώσεων και δηλωτικών γνώσεων, δεξιοτήτων, ανάλυσης, σύνθεσης και μεταγνωστικών ικανοτήτων. • Της δηλωτικής μνήμης και προϋποθέτει την ανάκληση δηλωτικών γνώσεων. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος του Τεστ Πολλαπλών Επιλογών η οποία είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση δηλωτικών γνώσεων. Το αντικείμενο αξιολόγησης σε επίπεδο δεξιοτήτων απαιτεί: • Την κινητοποίηση των γλωσσικών και λεκτικών ικανοτήτων και προϋποθέτει ευχέρεια στην προφορική έκφραση και στην επικοινωνία. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος της Προφορικής Εξέτασης η οποία είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση διαδικαστικών και δηλωτικών γνώσεων, καθώς και επάρκειας επικοινωνιακών και οριζοντίων δεξιοτήτων. • Την συνδυαστική κινητοποίηση σύνθετων γνωστικών και μεταγνωστικών δεξιοτήτων (αναλυτική συνθετική/ικανότητα, ικανότητα επίλυσης προβλημάτων). Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος της Ανάθεσης Project που είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση τόσο δηλωτικών όσο και διαδικαστικών γνώσεων, καθώς και σύνθετων μεταγνωστικών δεξιοτήτων. Την επιτέλεση διαδικασιών, οι οποίες κινητοποιούν ιδιαίτερα τις αισθητικοκινητικές ικανότητες. Επιτρέπει την αξιολόγηση υπονοούμενης γνώσης. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος της Ομαδικής Εργασίας που είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση υπονοούμενων διαδικαστικών γνώσεων, αλλά και για την αξιολόγηση υπονοούμενων διαδικαστικών γνώσεων και αισθησιοκινητικών δεξιοτήτων. Επιτρέπει επίσης την αξιολόγηση οριζοντίων επικοινωνιακών δεξιοτήτων.	
ΕΕΛ 1.3	Γραπτή Εξέταση Τεστ Πολλαπλών Επιλογών	Προφορική Εξέταση Ανάθεση Project Ομαδική Εργασία
Παρατηρήσεις:	Το αντικείμενο αξιολόγησης σε επίπεδο γνώσεων απαιτεί την κινητοποίηση: • Των γλωσσικών και των λεκτικών ικανοτήτων και προϋποθέτει ευχέρεια στη χρήση γραπτού κώδικα. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος της Γραπτής Εξέτασης η οποία είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση διαδικαστικών γνώσεων και δηλωτικών γνώσεων, δεξιοτήτων, ανάλυσης, σύνθεσης και μεταγνωστικών ικανοτήτων. • Της δηλωτικής μνήμης και προϋποθέτει την ανάκληση δηλωτικών γνώσεων. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος του Τεστ Πολλαπλών Επιλογών η οποία είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση δηλωτικών γνώσεων. Το αντικείμενο αξιολόγησης σε επίπεδο δεξιοτήτων απαιτεί:	

	• Την κινητοποίηση των γλωσσικών και λεκτικών ικανοτήτων και προϋποθέτει ευχέρεια στην προφορική έκφραση και στην επικοινωνία. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος της Προφορικής Εξέτασης η οποία είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση διαδικαστικών και δηλωτικών γνώσεων, καθώς και επάρκειας επικοινωνιακών και οριζοντίων δεξιοτήτων. • Την συνδυαστική κινητοποίηση σύνθετων γνωστικών και μεταγνωστικών δεξιοτήτων (αναλυτική συνθετική/ικανότητα, ικανότητα επίλυσης προβλημάτων). Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος της Ανάθεσης Project που είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση τόσο δηλωτικών όσο και διαδικαστικών γνώσεων, καθώς και σύνθετων μεταγνωστικών δεξιοτήτων. Την επιτέλεση διαδικασιών, οι οποίες κινητοποιούν ιδιαίτερα τις αισθητικοκινητικές ικανότητες. Επιτρέπει την αξιολόγηση υπονοούμενης γνώσης. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος της Ομαδικής Εργασίας που είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση υπονοούμενων διαδικαστικών γνώσεων, αλλά και για την αξιολόγηση υπονοούμενων διαδικαστικών γνώσεων και αισθησιοκινητικών δεξιοτήτων. Επιτρέπει επίσης την αξιολόγηση οριζοντίων επικοινωνιακών δεξιοτήτων.	
ΕΕΛ 1.4	Γραπτή Εξέταση Τεστ Πολλαπλών Επιλογών	Προφορική Εξέταση Ανάθεση Project Ομαδική Εργασία
Παρατηρήσεις:	Το αντικείμενο αξιολόγησης σε επίπεδο γνώσεων απαιτεί την κινητοποίηση: • Των γλωσσικών και των λεκτικών ικανοτήτων και προϋποθέτει ευχέρεια στη χρήση γραπτού κώδικα. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος της Γραπτής Εξέτασης η οποία είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση διαδικαστικών γνώσεων και δηλωτικών γνώσεων, δεξιοτήτων, ανάλυσης, σύνθεσης και μεταγνωστικών ικανοτήτων. • Της δηλωτικής μνήμης και προϋποθέτει την ανάκληση δηλωτικών γνώσεων. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος του Τεστ Πολλαπλών Επιλογών η οποία είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση δηλωτικών γνώσεων. Το αντικείμενο αξιολόγησης σε επίπεδο δεξιοτήτων απαιτεί: • Την κινητοποίηση των γλωσσικών και λεκτικών ικανοτήτων και προϋποθέτει ευχέρεια στην προφορική έκφραση και στην επικοινωνία. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος της Προφορικής Εξέτασης η οποία είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση διαδικαστικών και δηλωτικών γνώσεων, καθώς και επάρκειας επικοινωνιακών και οριζοντίων δεξιοτήτων. • Την συνδυαστική κινητοποίηση σύνθετων γνωστικών και μεταγνωστικών δεξιοτήτων (αναλυτική συνθετική/ικανότητα, ικανότητα επίλυσης προβλημάτων). Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος της Ανάθεσης Project που είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση τόσο δηλωτικών όσο και διαδικαστικών γνώσεων, καθώς και σύνθετων μεταγνωστικών δεξιοτήτων. Την επιτέλεση διαδικασιών, οι οποίες κινητοποιούν ιδιαίτερα τις αισθητικοκινητικές ικανότητες. Επιτρέπει την αξιολόγηση υπονοούμενης γνώσης. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος της Ομαδικής Εργασίας που είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση υπονοούμενων διαδικαστικών γνώσεων,	

	αλλά και για την αξιολόγηση υπονοούμενων διαδικαστικών γνώσεων και αισθησιοκινητικών δεξιοτήτων. Επιτρέπει επίσης την αξιολόγηση οριζοντίων επικοινωνιακών δεξιοτήτων.	
ΕΕΛ 1.5	Γραπτή Εξέταση Τεστ Πολλαπλών Επιλογών	Προφορική Εξέταση Ανάθεση Project Ομαδική Εργασία
Παρατηρήσεις:	Το αντικείμενο αξιολόγησης σε επίπεδο γνώσεων απαιτεί την κινητοποίηση: • Των γλωσσικών και των λεκτικών ικανοτήτων και προϋποθέτει ευχέρεια στη χρήση γραπτού κώδικα. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος της Γραπτής Εξέτασης η οποία είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση διαδικαστικών γνώσεων και δηλωτικών γνώσεων, δεξιοτήτων, ανάλυσης, σύνθεσης και μεταγνωστικών ικανοτήτων. • Της δηλωτικής μνήμης και προϋποθέτει την ανάκληση δηλωτικών γνώσεων. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος του Τεστ Πολλαπλών Επιλογών η οποία είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση δηλωτικών γνώσεων. Το αντικείμενο αξιολόγησης σε επίπεδο δεξιοτήτων απαιτεί: • Την κινητοποίηση των γλωσσικών και λεκτικών ικανοτήτων και προϋποθέτει ευχέρεια στην προφορική έκφραση και στην επικοινωνία. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος της Προφορικής Εξέτασης η οποία είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση διαδικαστικών και δηλωτικών γνώσεων, καθώς και επάρκειας επικοινωνιακών και οριζοντίων δεξιοτήτων. • Την συνδυαστική κινητοποίηση σύνθετων γνωστικών και μεταγνωστικών δεξιοτήτων (αναλυτική συνθετική/ικανότητα, ικανότητα επίλυσης προβλημάτων). Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος της Ανάθεσης Project που είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση τόσο δηλωτικών όσο και διαδικαστικών γνώσεων, καθώς και σύνθετων μεταγνωστικών δεξιοτήτων. Την επιτέλεση διαδικασιών, οι οποίες κινητοποιούν ιδιαίτερα τις αισθητικοκινητικές ικανότητες. Επιτρέπει την αξιολόγηση υπονοούμενης γνώσης. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος της Ομαδικής Εργασίας που είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση υπονοούμενων διαδικαστικών γνώσεων, αλλά και για την αξιολόγηση υπονοούμενων διαδικαστικών γνώσεων και αισθησιοκινητικών δεξιοτήτων. Επιτρέπει επίσης την αξιολόγηση οριζοντίων επικοινωνιακών δεξιοτήτων.	
ΕΕΛ 2.1	Γραπτή Εξέταση Τεστ Πολλαπλών Επιλογών	Προφορική Εξέταση Ανάθεση Project Ομαδική Εργασία
Παρατηρήσεις:	Το αντικείμενο αξιολόγησης σε επίπεδο γνώσεων απαιτεί την κινητοποίηση: • Των γλωσσικών και των λεκτικών ικανοτήτων και προϋποθέτει ευχέρεια στη χρήση γραπτού κώδικα. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος της Γραπτής Εξέτασης η οποία είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση διαδικαστικών γνώσεων και δηλωτικών γνώσεων, δεξιοτήτων, ανάλυσης, σύνθεσης και μεταγνωστικών ικανοτήτων.	

	- Της δηλωτικής μνήμης και προϋποθέτει την ανάκληση δηλωτικών γνώσεων. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος του Τεστ Πολλαπλών Επιλογών η οποία είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση δηλωτικών γνώσεων. Το αντικείμενο αξιολόγησης σε επίπεδο δεξιοτήτων απαιτεί: - Την κινητοποίηση των γλωσσικών και λεκτικών ικανοτήτων και προϋποθέτει ευχέρεια στην προφορική έκφραση και στην επικοινωνία. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος της Προφορικής Εξέτασης η οποία είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση διαδικαστικών και δηλωτικών γνώσεων, καθώς και επάρκειας επικοινωνιακών και οριζοντίων δεξιοτήτων. - Την συνδυαστική κινητοποίηση σύνθετων γνωστικών και μεταγνωστικών δεξιοτήτων (αναλυτική συνθετική/ικανότητα, ικανότητα επίλυσης προβλημάτων). Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος της Ανάθεσης Project που είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση τόσο δηλωτικών όσο και διαδικαστικών γνώσεων, καθώς και σύνθετων μεταγνωστικών δεξιοτήτων. Την επιτέλεση διαδικασιών, οι οποίες κινητοποιούν ιδιαίτερα τις αισθητικοκινητικές ικανότητες. Επιτρέπει την αξιολόγηση υπονοούμενης γνώσης. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος της Ομαδικής Εργασίας που είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση υπονοούμενων διαδικαστικών γνώσεων, αλλά και για την αξιολόγηση υπονοούμενων διαδικαστικών γνώσεων και αισθησιοκινητικών δεξιοτήτων. Επιτρέπει επίσης την αξιολόγηση οριζοντίων επικοινωνιακών δεξιοτήτων.	
ΕΕΛ 2.2	Γραπτή Εξέταση Τεστ Πολλαπλών Επιλογών	Προφορική Εξέταση Ανάθεση Project Ομαδική Εργασία
Παρατηρήσεις:	Το αντικείμενο αξιολόγησης σε επίπεδο γνώσεων απαιτεί την κινητοποίηση: - Των γλωσσικών και των λεκτικών ικανοτήτων και προϋποθέτει ευχέρεια στη χρήση γραπτού κώδικα. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος της Γραπτής Εξέτασης η οποία είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση διαδικαστικών γνώσεων και δηλωτικών γνώσεων, δεξιοτήτων, ανάλυσης, σύνθεσης και μεταγνωστικών ικανοτήτων. - Της δηλωτικής μνήμης και προϋποθέτει την ανάκληση δηλωτικών γνώσεων. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος του Τεστ Πολλαπλών Επιλογών η οποία είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση δηλωτικών γνώσεων. Το αντικείμενο αξιολόγησης σε επίπεδο δεξιοτήτων απαιτεί: - Την κινητοποίηση των γλωσσικών και λεκτικών ικανοτήτων και προϋποθέτει ευχέρεια στην προφορική έκφραση και στην επικοινωνία. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος της Προφορικής Εξέτασης η οποία είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση διαδικαστικών και δηλωτικών γνώσεων, καθώς και επάρκειας επικοινωνιακών και οριζοντίων δεξιοτήτων. - Την συνδυαστική κινητοποίηση σύνθετων γνωστικών και μεταγνωστικών δεξιοτήτων (αναλυτική συνθετική/ικανότητα, ικανότητα επίλυσης προβλημάτων). Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος της Ανάθεσης Project που είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση τόσο δηλωτικών όσο και διαδικαστικών γνώσεων, καθώς και σύνθετων μεταγνωστικών δεξιοτήτων.	

Την επιτέλεση διαδικασιών, οι οποίες κινητοποιούν ιδιαίτερα τις αισθητικοκινητικές ικανότητες. Επιτρέπει την αξιολόγηση υπονοούμενης γνώσης. Για τον λόγο αυτό προτείνεται η μέθοδος της Ομαδικής Εργασίας που είναι κατάλληλη για την αξιολόγηση υπονοούμενων διαδικαστικών γνώσεων, αλλά και για την αξιολόγηση υπονοούμενων διαδικαστικών γνώσεων και αισθησιοκινητικών δεξιοτήτων. Επιτρέπει επίσης την αξιολόγηση οριζοντίων επικοινωνιακών δεξιοτήτων.

ΚΕΛ:	Κύρια Επαγγελματική Λειτουργία
ΕΕΛ:	Επιμέρους Επαγγελματική Λειτουργία
ΕΕ:	Επαγγελματική Εργασία
ΚΕΑ:	Κριτήρια Επαγγελματικής Ανταπόκρισης
ΕυΕ:	Εύρος Εφαρμογής
Ε.Π.	Επαγγελματικό Περίγραμμα
ISCED:	International Standard Classification of Education
NQF-ΕΠΠ:	Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων
ΣΤΕΠ:	Στατιστική ταξινόμηση επαγγελμάτων
ΣΤΑΚΟΔ:	Στατιστική ταξινόμηση οικονομικών δραστηριοτήτων
ISCO:	Διεθνής Τυποποιημένη Ταξινόμηση Επαγγελμάτων
ESCO:	Ευρωπαϊκή ταξινόμηση δεξιοτήτων, ικανοτήτων και επαγγελμάτων
ΠΕΠ:	Πλαίσιο εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης/κατάρτισης

Ποιότητα: Ο βαθμός αριστείας ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας.

Διασφάλιση ποιότητας: Ένα σύστημα δραστηριοτήτων και τεχνικών που χρησιμοποιούνται για να διασφαλιστεί ότι ένα προϊόν ή μια υπηρεσία ανταποκρίνεται ή υπερβαίνει τις προσδοκίες των πελατών.

Ποιοτικός Έλεγχος: Η διαδικασία επιθεώρησης ή δοκιμής προϊόντων ή υπηρεσιών για να διασφαλιστεί ότι πληρούν καθορισμένα πρότυπα.

Διαχείριση Ποιότητας: Μια συστηματική προσέγγιση για τη διαχείριση της ποιότητας που περιλαμβάνει σχεδιασμό, έλεγχο, διασφάλιση και βελτίωση της ποιότητας.

ISO: Πρότυπο για συστήματα διαχείρισης ποιότητας που περιγράφει τις απαιτήσεις που πρέπει να πληροί ένας οργανισμός για να πιστοποιηθεί.

Six Sigma: Μια μεθοδολογία βασισμένη σε δεδομένα για τη βελτίωση της ποιότητας με τη μείωση των ελαττωμάτων και την ελαχιστοποίηση της μεταβλητότητας.

Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (TQM): Τρόπος διοίκησης που στοχεύει στην επίτευξη ποιοτικής αριστείας αξιοποιώντας όλα τα άτομα του οργανισμού με τη λογική της συνεχούς βελτίωσης.

Συνεχής Βελτίωση: Μια συστηματική προσέγγιση για τη βελτίωση της ποιότητας μέσω συνεχών, σταδιακών αλλαγών.

Ελάττωμα: Οποιαδήποτε απόκλιση από μια καθορισμένη απαίτηση ή πρότυπο.

Μη συμμόρφωση: Αδυναμία εκπλήρωσης μιας καθορισμένης απαίτησης ή προτύπου.

Κύκλος ποιότητας: Μια ομάδα εργαζομένων που συνεργάζονται για να εντοπίσουν και να λύσουν προβλήματα ποιότητας.

Κόστος Ποιότητας: Το κόστος που σχετίζεται με τη διασφάλιση της ποιότητας ή το κόστος της κακής ποιότητας.

Κουλτούρα Ποιότητας: Οι αξίες, οι πεποιθήσεις και οι συμπεριφορές μέσα σε έναν οργανισμό που υποστηρίζουν την εστίαση στην ποιότητα.

Βελτίωση Ποιότητας: Η διαδικασία εντοπισμού και εφαρμογής αλλαγών που θα βελτιώσουν την ποιότητα ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας.

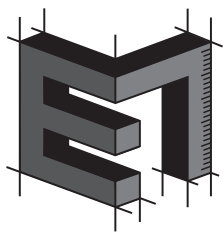
Μέτρηση ποιότητας: Μετρήσεις που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση της ποιότητας ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας.

Πολιτική Ποιότητας: Μια δήλωση που περιγράφει τη δέσμευση ενός οργανισμού στην ποιότητα.

Σύστημα Ποιότητας: Η οργανωτική δομή, οι αρμοδιότητες, οι διαδικασίες και οι πόροι που χρησιμοποιούνται για την εφαρμογή και τη διατήρηση ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας.

Βιβλιογραφία

- Μπλέσιος, Ν. (2010). Πιστοποιημένο Επαγγελματικό Περίγραμμα: Στέλεχος Τμήματος Ποιότητας, ΕΚΕΠΙΣ.
- Καραλής, Θ., Μαρκίδης, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ., Νάτσης, Π., Καρατράσσογλου, Ι., Παπαευσταθίου, Κ., Γούλας, Χ., & Λιντζέρης, Π. (2021) *Μεθοδολογικές προσεγγίσεις ανάπτυξης επαγγελματικών περιγραμμάτων και πλαισίων εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων*, Αθήνα: ΙΝΕ ΓΣΕΕ.
- Deming, W.E. (1988) *The Deming Management Method*, Penguin, New York.
- Evans, J.R. (2016) *Quality & Performance Excellence*, 8th Edition, Cengage Learning.
- Evans, J.R. and Lindsay, W. M. (2019) *Managing for Quality and Performance Excellence*, 11th Edition, Cengage.
- George, M.L. (2002) *Lean Six Sigma: Combining Six Sigma Quality with Lean Production Speed*, McGraw-Hill.
- Goetsch, D. and Davis, S. (2015) *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total Quality*, 8th Edition, Pearson.
- Griffith, G. (2013) *The Quality Technician's Handbook*, Pearson.
- Harry, M.J. and Schroeder, R. (2000) *Six Sigma: The Breakthrough Management Strategy Revolutionizing the World's Top Corporations*, Random House, Inc.
- Juran, J.M. (1988) *Juran's Quality Control Handbook*, Juran.
- Kiran, D.R. (2016). *Total Quality Management: Key Concepts and Case Studies*, Butterworth-Heinemann.
- Laman, S.A. (2022) *The ASQ Certified Quality Engineer Handbook*, Fifth Edition, American Society for Quality Press.
- Liker, J.K. (2004) *The Toyota Way: 14 Management Principles from the World's Greatest Manufacturer*, McGraw-Hill.
- Rathinam, M. (2020) *Mastering Quality Management*, Matthew Rathinam.
- Ries, J. (2022) *Lean Six Sigma: 3 Books in 1: The Complete Guide to Implementing Six Sigma Methodology for Continuous Manufacturing Process Improvement*, Independently published.
- Tricker, R. (2019) *Quality Management Systems: A Practical Guide to Standards Implementation*, Routledge.



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ/ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ. Πλαίσιο εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης/κατάρτισης

Σκοπός της ανάπτυξης του Πλαισίου Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών Προγραμμάτων Επαγγελματικής Εκπαίδευσης/Κατάρτισης και Γενικής Εκπαίδευσης Ενηλίκων είναι να αποτελέσει έναν εύληπτο, χρηστικό Οδηγό, ο οποίος θα μπορεί να χρησιμοποιηθεί με ευκολία από σχεδιαστές Προγραμμάτων Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης.

Είναι σαφές ότι το Πλαίσιο Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών δεν μπορεί και δεν πρέπει να καλύψει με πληρότητα και ακρίβεια το σύνολο των απαιτήσεων που διαμορφώνουν ένα πρόγραμμα επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, για δύο κυρίως λόγους:

α) Τα Επαγγελματικά Περιγράμματα (ΕΠ) σχεδιάζονται με στόχο την κωδικοποίηση της επαγγελματικής και κοινωνικής εμπειρίας ενός συγκεκριμένου εργασιακού αντικειμένου το οποίο διαθέτει ένα ειδικό και αναγνωρίσιμο σώμα γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων. Είναι λοιπόν δεδομένο ότι η απόκτηση και η ανάπτυξή τους, προϋποθέτει τη διαμόρφωση και τη λειτουργία συγκεκριμένων περιβαλλόντων εκπαίδευσης και κατάρτισης που να ανταποκρίνονται σε συγκεκριμένες μεθοδολογικές και θεσμικές προϋποθέσεις: αναλυτικά προγράμματα επαγγελματικής εκπαίδευσης, προγράμματα αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης, συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης κ.λπ. Τα Πλαίσια Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών δεν μπορούν να καλύψουν με ενιαίο και απόλυτο τρόπο το σύνολο των προδιαγραφών όλων των δυνατών εκδοχών εκπαίδευσης και κατάρτισης. Γι' αυτό ακριβώς τον λόγο, περιοριζόμαστε στον προσδιορισμό ενιαίων εκπαιδευτικών προϋποθέσεων και προδιαγραφών, διατυπώνοντας κάποιες ελάχιστες βασικές προδιαγραφές που προηγούνται του κάθε εκπαιδευτικού σχεδιασμού, ανεξάρτητα από τα ιδιαίτερα θεσμικά του χαρακτηριστικά.

β) Τα Πλαίσια Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών συντελούν στον εκπαιδευτικό σχεδιασμό προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης, αλλά σε καμία περίπτωση δεν μπορούν να υποκαταστήσουν τη διαδικασία σχεδιασμού και διαμόρφωσης ενός συγκεκριμένου προγράμματος εκπαίδευσης και κατάρτισης. Στην πραγματικότητα πρόκειται για δύο εντελώς διαφορετικές διεργασίες οι οποίες υπηρετούν διαφορετικούς στόχους και αξιοποιούν ειδικές και ιδιαίτερες μεθοδολογικές προσεγγίσεις. Ο/η συγγραφέας ενός Επαγγελματικού Περιγράμματος επιδιώκει να αποτυπώσει με ακρίβεια και εγκυρότητα μια συγκεκριμένη επαγγελματική δραστηριότητα, κωδικοποιώντας τα επιμέρους στοιχεία της, έτσι ώστε να εντάσσεται σε έναν ενιαίο και ομοιογενή μηχανισμό συστηματικής κατάταξης επαγγελματιών. Ο/η σχεδιαστής/ρια ενός εκπαιδευτικού προγράμματος ή ενός προγράμματος κατάρτισης, από την πλευρά του/της, οργανώνει τον χρόνο, τον τόπο και διατάσσει τα αναγκαία διδακτικά μέσα, έτσι ώστε να επιτευχθούν συγκεκριμένα προσδοκώμενα μαθησιακά αποτελέσματα.

Είναι απολύτως κατανοητό ότι στα προκαταρκτικά στάδια ενός εκπαιδευτικού σχεδιασμού επιχειρείται η διερεύνηση των συγκεκριμένων εκπαιδευτικών αναγκών των εκπαιδευομένων και λαμβάνεται υπόψη το συγκεκριμένο θεσμικό πλαίσιο εκπαίδευσης και κατάρτισης. Από αυτή την άποψη, τα ΕΠ είναι μια από τις πολλές δυνατές πηγές τροφοδότησης τόσο σε επίπεδο εκπαιδευτικών περιεχομένων όσο και μεθοδολογικών κατευθύνσεων. Με άλλα λόγια, τα ΕΠ, και πιο συγκεκριμένα τα Πλαίσια Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών, προαναγγέλλουν, αλλά δεν καθορίζουν με απόλυτο τρόπο τη μορφή και τη διάρθρωση όλων των δυνατών προγραμμάτων επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης. Αντίθετα, μπορούν να προτείνουν συγκεκριμένα μεθοδολογικά πλαίσια, τα οποία να συνιστούν ένα είδος ελάχιστης ποιοτικής βάσης ή ακόμη μια δέσμη μεθοδολογικών κατευθύνσεων που να μπορούν να προσανατολίσουν τη διεργασία του εκπαιδευτικού σχεδιασμού προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Στη συνέχεια, αξιοποιώντας το ΕΠ και τις Προδιαγραφές Εκσυγχρονισμένης Μεθοδολογίας, Προτύπων και Εργαλείων Εκπόνησης Επαγγελματικών Περιγραμμάτων και Πλαισίων Προδιαγραφών Προγραμμάτων⁵ παρουσιάζεται το Πλαίσιο Εκπαιδευτικών Προδιαγραφών Προγραμμάτων για το «Στέλεχος τμήματος Ποιότητας», βάσει των παρακάτω θεμελιωδών ενοτήτων:

- 1) Ενότητα Προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων, όπως περιγράφεται στο ΕΠ με όρους ΕΕΛ και ΚΕΑ.
- 2) Γενική θεσμική περιγραφή των διαθέσιμων δομών εκπαίδευσης και κατάρτισης.
- 3) Γενικό προφίλ καταρτιζομένων/εκπαιδευομένων.
- 4) Γενικό προφίλ εκπαιδευτών.

⁵ Καραλής, Θ., Μαρκίδης, Κ., Βαρβιτσιώτη, Ρ., Νάτσας, Π., Καρατράσση, Ι., Παπαευσταθίου, Κ., Γούλας, Χ., & Λιντζέρης, Π. (2021) Μεθοδολογικές προσεγγίσεις ανάπτυξης επαγγελματικών περιγραμμάτων και πλαισίων εκπαιδευτικών προδιαγραφών προγραμμάτων, Αθήνα: ΙΝΕ ΓΣΕΕ.

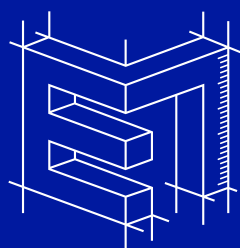
ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΠΡΟΔΙΑΓΡΑΦΩΝ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ/ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ
ΓΙΑ ΤΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ «ΣΤΕΛΕΧΟΣ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ»

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

A. «ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ»	B. «ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ»
A. «ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ»	<i>Τι αναμένεται να κάνει ένας/μία επαγγελματίας, προκειμένου να ανταποκρίνεται με επάρκεια στην Ενότητα Α Προσδοκώμενων Αποτελεσμάτων.</i>
	• Συμμετέχει στη διατύπωση αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα χρησιμοποιώντας τους επιχειρηματικούς στόχους που θέτονται από την διοίκηση. • Συμμετέχει στην καταγραφή των προδιαγραφών των παρεχόμενων προϊόντων / υπηρεσιών ακολουθώντας τις απαιτήσεις που περιγράφονται στους αντικειμενικούς σκοπούς για την ποιότητα της επιχείρησης. • Συμμετέχει στο σχεδιασμό του προγράμματος συντήρησης εξοπλισμού και διακρίβωσης των οργάνων ποιοτικού ελέγχου λαμβάνοντας υπόψη τις τεχνικές προδιαγραφές του εξοπλισμού και των οργάνων ποιοτικού ελέγχου. • Συμμετέχει στην αποτύπωση των διεργασιών που εφαρμόζονται στην επιχείρηση λαμβάνοντας υπόψη τα κριτήρια και τις μεθόδους που απαιτούνται για την αποτελεσματική λειτουργία τους σε συνεργασία με τους υπεύθυνους των διεργασιών. • Συμμετέχει στην ανάπτυξη του εγχειριδίου ποιότητας, των οδηγιών εργασίας και σχετικών εγγράφων λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις για αποτελεσματική σχεδίαση, λειτουργία και έλεγχο των διεργασιών του συστήματος. • Μεριμνά για την τυποποίηση και έλεγχο των εγγράφων και αρχείων του συστήματος τηρώντας τις ενδεικνύμενες πρακτικές εργασίας για την συλλογή της απαραίτητης, για την αποτύπωση των διεργασιών, πληροφόρησης. • Ενημερώνεται για τα πρότυπα ποιότητας που εφαρμόζονται στην Ελλάδα, καθώς και στις χώρες στις οποίες απευθύνεται η επιχείρηση λαμβάνοντας υπόψη τα πρότυπα και τεχνικές προδιαγραφές που εφαρμόζονται στην επιχείρηση. • Παρακολουθεί το νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο στο οποίο υπόκειται η επιχείρηση λαμβάνοντας υπόψη τα αντικείμενα της επιχείρησης. • Μεριμνά για την αναγνώριση και καταγραφή των πιθανών αλλαγών που εφαρμόζονται στο σύστημα ποιότητας λαμβάνοντας υπόψη τυχόν αναθεωρήσεις των προτύπων και τεχνικών προδιαγραφών που εφαρμόζονται στην επιχείρηση. • Διασφαλίζει την ένταξη των αλλαγών που εφαρμόζονται, στο Σύστημα Ποιότητας εφαρμόζοντας τις ισχύουσες διαδικασίες για την ανάπτυξη νέων εκδόσεων διαδικασιών και οδηγιών εργασίας. • Υποστηρίζει την αξιολόγηση και ανασκόπηση των αλλαγών που εφαρμόζονται στο σύστημα ποιότητας ενημερώνοντας τα σχετικά έγγραφα της επιχείρησης. • Συμμετέχει στην εφαρμογή των απαραίτητων ελέγχων στα προμηθευόμενα είδη λαμβάνοντας υπόψη τις διατυπωμένες αρχές της επιχείρησης με βάση της οποίες διενεργούνται οι έλεγχοι. • Συμμετέχει στον ποιοτικό έλεγχο των διαδικασιών παραγωγής τηρώντας τις απαιτήσεις για τον τρόπο δειγματοληψίας. • Μεριμνά για την τήρηση δεδομένων που επιτρέπουν την ιχνηλασιμότητα των προϊόντων σε όλα τα στάδια παραγωγής, επεξεργασίας και διανομής λαμβάνοντας υπόψη τις προδιαγραφές της επιχείρησης για την καταγραφή των δεδομένων. • Μεριμνά για την τήρηση των απαιτούμενων διαδικασιών συντήρησης εξοπλισμού και διακρίβωσης των οργάνων ποιοτικού ελέγχου και μετρήσεων λαμβάνοντας υπόψη τα αντίστοιχα εγχειρίδια και τις οδηγίες που περιγράφονται σε αυτά. • Διερευνά τις απαιτήσεις / ανάγκες των εργαζομένων, για εκπαίδευση και διαμορφώνει προτάσεις για τα προγράμματα κατάρτισης λαμβάνοντας υπόψη τις εργασίες σε θέματα ποιότητας του προσωπικού.

	• Κοινοποιεί τα προγράμματα κατάρτισης στους ενδιαφερόμενους και υποστηρίζει την υλοποίησή τους μεριμνώντας για την εφικτότητα πραγματοποίησής τους στο πλαίσιο των επιχειρησιακών εργασιών. • Επεξεργάζεται τα στοιχεία αξιολόγησης των προγραμμάτων κατάρτισης λαμβάνοντας υπόψη τις επιχειρησιακές απαιτήσεις για το επίπεδο εκπαίδευσης που πρέπει να λαμβάνουν οι εργαζόμενοι.
Β. «ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ»	<i>Τι αναμένεται να κάνει ένας/μία επαγγελματίας, προκειμένου να ανταποκρίνεται με επάρκεια στην Ενότητα Β Προσδοκώμενων Αποτελεσμάτων.</i>
	• Συμμετέχει στη διαμόρφωση των κατάλληλων δεικτών για την εφαρμογή των μετρήσεων ποιότητας λαμβάνοντας υπόψη τις καλές πρακτικές στη διαμόρφωση μετρήσεων ποιότητας. • Συμμετέχει στη συλλογή των δεδομένων για την αξιολόγηση του συστήματος ποιότητας, διασφαλίζοντας την καταλληλότητα και αξιοπιστία των μεθόδων συλλογής και τηρώντας τις απαιτήσεις των διεθνών προτύπων κατά τον καθορισμό των απαραίτητων μετρήσεων. • Αξιολογεί τις συλλεχθείσες πληροφορίες για την ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών, λαμβάνοντας υπόψη τα κατάλληλα μεγέθη – στόχους. • Διενεργεί διεπιχειρησιακές συγκρίσεις καθώς και συγκρίσεις με άλλες επιχειρήσεις του κλάδου δραστηριότητας λαμβάνοντας υπόψη τις δημοσιοποιημένες αναφορές για τα σχετικά θέματα. • Βοηθά στη συγγραφή εκθέσεων με τα ποσοτικοποιημένα αποτελέσματα των διεργασιών λαμβάνοντας υπόψη τα επιχειρησιακά πρότυπα για τη συγγραφή εκθέσεων και τις αντίστοιχες αναφορές άλλων επιχειρήσεων. • Υποστηρίζει την έρευνα για τον καθορισμό των τρόπων και μεθόδων εξάλειψής των προβλημάτων του συστήματος ποιότητας λαμβάνοντας υπόψη την εμπειρία των εμπλεκόμενων στελεχών καθώς και τις σχετικές αναφορές. • Υποστηρίζει τη διαμόρφωση προτάσεων βελτίωσης της ποιότητας προϊόντων και υπηρεσιών λαμβάνοντας υπόψη τις διατυπωμένες ανάγκες τους από τις σχετικές έρευνες αλλά και τις παροχές των ανταγωνιστών. • Υποστηρίζει τη διαμόρφωση προτάσεων για τη βελτίωση της αξιοποίησής του ανθρώπινου δυναμικού της επιχείρησης λαμβάνοντας υπόψη την εκπαίδευση και την εμπειρία του προσωπικού.
ΓΕΝΙΚΗ ΘΕΣΜΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΔΙΑΘΕΣΙΜΩΝ ΔΟΜΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ	
Δομές επαγγελματικής εκπαίδευσης:	Δεν εντοπίστηκαν δομές επαγγελματικής εκπαίδευσης που να οδηγούν απευθείας στην άσκηση του επαγγέλματος.
Δομές αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης:	Για την πρώτη εκπαιδευτική διαδρομή δεν εντοπίστηκαν δομές αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης που να οδηγούν απευθείας στην άσκηση του επαγγέλματος. Για τη δεύτερη εκπαιδευτική διαδρομή: ΙΕΚ «Στέλεχος Διοίκησης και Οικονομίας».
Δομές Συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης:	Δεν εντοπίστηκαν δομές συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης που να οδηγούν απευθείας στην άσκηση του επαγγέλματος.
ΓΕΝΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ ΚΑΤΑΡΤΙΖΟΜΕΝΩΝ /ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΩΝ ΑΝΑ ΔΙΑΘΕΣΙΜΗ ΔΟΜΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ	
Δομές επαγγελματικής εκπαίδευσης:	-

Δομές αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης:	Για την 1η και τη 2η διαδρομή απόφοιτοι δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Για την 3η διαδρομή είναι απόφοιτοι γυμνασίου.		
Δομές Συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης:	-		
ΠΡΟΦΙΛ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ ΑΝΑ ΕΝΟΤΗΤΑ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ			
ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΩΜΕΝΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΚΩΔΙΚΟΙ ΣΤΕΠ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΩΝ & ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΟΝΟΜΑΣΙΑ	ΚΩΔΙΚΟΙ ΠΕ/ΤΕ/ΔΕ & ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΟΝΟΜΑΣΙΑ (Αν υπάρχει εφαρμογή)	ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ
A. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	2121: Μαθηματικοί και ασκούντες συναφή επαγγέλματα 2122: Στατιστικοί 2233: Μηχανολόγοι μηχανικοί 2291: Χημικοί μηχανικοί 2721: Οικονομολόγοι 2430: Καθηγητές δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης 3111: Τεχνολόγοι φυσικοχημικών επιστημών 3115: Τεχνολόγοι μηχανολόγοι 3116: Τεχνολόγοι χημικοί μηχανικοί 3182: Επιθεωρητές ασφάλειας, υγείας και ποιοτικού ελέγχου 3434: Τεχνικοί βοηθοί στατιστικής, μαθηματικών και ασκούντες συναφή επαγγέλματα 4122: Υπάλληλοι στατιστικών και οικονομικών υπηρεσιών	ΠΕ 03: Μαθηματικοί ΠΕ04.01: Φυσικοί ΠΕ04.02: Χημικοί ΠΕ 80: Οικονομίας κάτοχοι πτυχίου κατεύθυνσης διοίκησης επιχειρήσεων και οργανισμών. ΠΕ 80: Οικονομίας κάτοχοι πτυχίου κατεύθυνσης μάρκετινγκ και επικοινωνίας. ΠΕ 82: Μηχανολόγων ΠΕ 85: Χημικοί Μηχανικοί ΠΕ 86: Πληροφορικής	-
B. ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	Όμοια με την Α.	Όμοια με την Α.	-



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΟ ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ

www.ergonesti.gr



Λεωφόρος Εθνικής Αντιστάσεως 41, 14234 Νέα Ιωνία
210 27 09 000 | www.eoppep.gr