

UPRESKILLINGCUT 19 Ιανουαρίου 2024

Σχέδιο Δράσης για το Ευρωπαϊκό Έτος Δεξιοτήτων «ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΑΣΙΝΗ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΗ ΜΕΤΑΒΑΣΗ»

**Ζήνωνας Κληρίδης
Λειτουργός Α΄
Κέντρο Παραγωγικότητας Κύπρου**

www.cyos.gov.cy

Γιατί Ευρωπαϊκό Έτος Δεξιοτήτων;



Η αναγκαιότητα του Έτους: Μεγάλες προκλήσεις - Γενική έλλειψη δεξιοτήτων στην Ευρώπη

- 4 στους 10 ενήλικες και 1 στα 3 άτομα που εργάζονται στην Ευρώπη δεν διαθέτουν βασικές ψηφιακές δεξιότητες (Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας)
- 77% των εταιρειών στην ΕΕ αναφέρουν ότι αντιμετωπίζουν δυσκολίες όσον αφορά την εξεύρεση εργαζομένων με τις απαραίτητες δεξιότητες
- Μόνο το 37% των ενηλίκων παρακολουθούν προγράμματα κατάρτισης σε τακτική βάση.
- Έως το 2030 θα πρέπει να απασχολούνται στην ΕΕ 20 εκατομμύρια ειδικοί του τομέα των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ)



➤ Αναντιστοιχία δεξιοτήτων

- Πληθυσμός 25-34 χρονών με τριτοβάθμια εκπαίδευση 2022: **Κύπρος: 59,2%, ΕΕ: 42,0%**
- Υψηλό ποσοστό αποφοίτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης οι οποίοι απασχολούνται σε θέσεις εργασίας χαμηλής ειδίκευσης

➤ Χαμηλά επίπεδα ψηφιακών δεξιοτήτων:

- Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2022: **21^η η Κύπρος**
- Μόλις το **50%** των Κυπρίων ηλικίας 16 έως 74 ετών έχουν τουλάχιστον βασικές ψηφιακές δεξιότητες

➤ Ανάγκη για απόφοιτους Επιστήμης, Τεχνολογίας, Μηχανικής και Μαθηματικών (STEM):

- Το 2020 το ποσοστό των αποφοίτων STEM επί του συνόλου των αποφοίτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης ανήλθε σε 13,1%, το 2^ο χαμηλότερο ποσοστό στην ΕΕ (24,9%)

Οι στόχοι του ΕΕΔ – Νέα ώθηση στη Διά βίου μάθηση



- Ψηλότερη και αποτελεσματικότερη επένδυση στην κατάρτιση και την αναβάθμιση δεξιοτήτων χωρίς αποκλεισμούς
- Διασφάλιση της καταλληλότητας των δεξιοτήτων για τις ανάγκες της αγοράς εργασίας,
- Αντιστοίχιση των προσδοκιών των ανθρώπων και των δεξιοτήτων τους με τις ευκαιρίες στην αγορά εργασίας, ιδίως για την πράσινη και την ψηφιακή μετάβαση και την οικονομική ανάκαμψη.
- Προσέλκυση δεξιοτήτων και ταλέντων από τρίτες χώρες

Σχέδιο Δράσης για το Ευρωπαϊκό Έτος Δεξιοτήτων



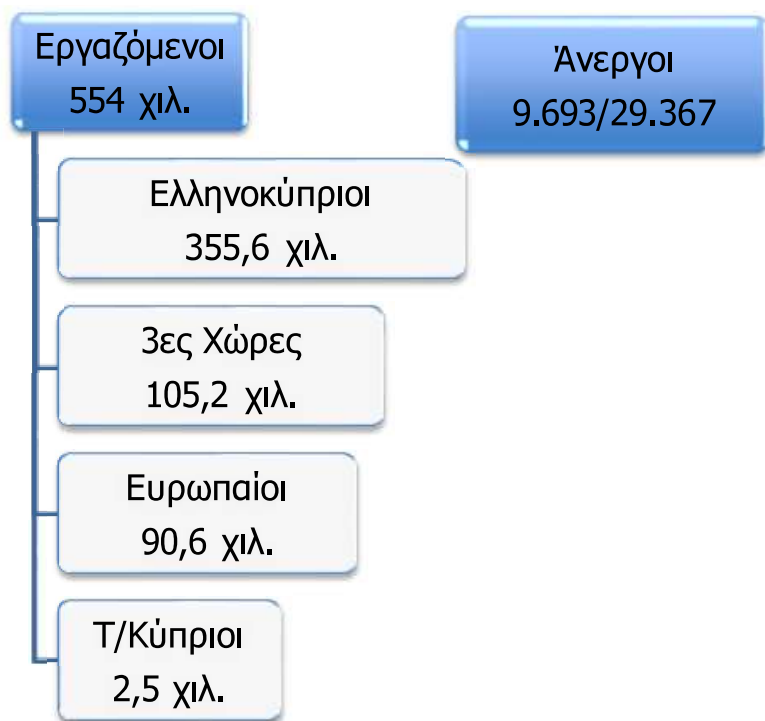


Κέντρο
Παραγωγικότητας
Κύπρου

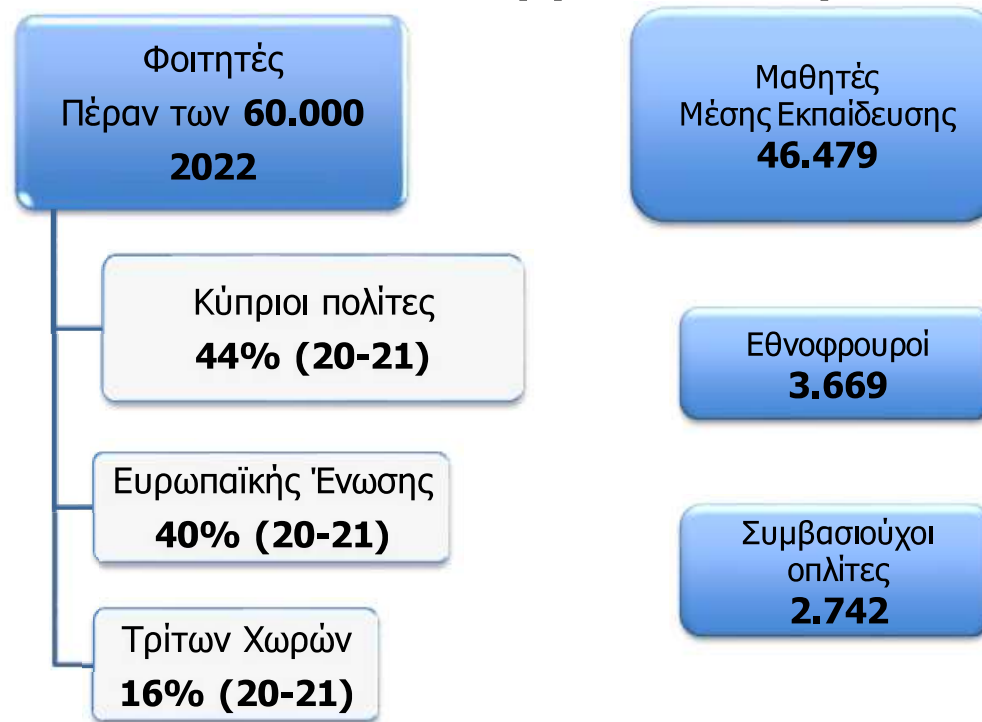
Εργατικό δυναμικό στη Κύπρο – Ομάδες Στόχου



Υφιστάμενο Εργατικό Δυναμικό



Μελλοντικό Εργατικό Δυναμικό



Σχέδιο Δράσης για το Ευρωπαϊκό Έτος Δεξιοτήτων



**Α. Σύγχρονη
Επαγγελματική
Κουλτούρα**

**Β. Κοινωνικά
Στοχευμένη
Μάθηση**

**Γ. Επαγγελματική
Εξειδίκευση και
Πιστοποίηση**



Κέντρο
Παραγωγικότητας
Κύπρου

Γ. Προώθηση της Επαγγελματικής Εξειδίκευσης και Πιστοποίησης



- ❖ Προγράμματα κατάρτισης μεγάλης διάρκειας και Πιστοποίηση με σημείο αναφοράς τα Πρότυπα Επαγγελματικών Προσόντων
 - ❖ Τεχνικός εγκατάστασης και συντήρησης φωτοβολταϊκών (Επίπεδο 5)
 - ❖ Οικοδόμος (Επίπεδο 4)
 - ❖ Τεχνίτης υβριδικών και ηλεκτρικών οχημάτων (Επίπεδο 4)
 - ❖ Τεχνίτης συστημάτων κεντρικών θερμάνσεων (Επίπεδο 4)
 - ❖ Τεχνίτης κλιματιστικών και ψυκτικών εγκαταστάσεων (Επίπεδο 4)
 - ❖ Πωλητής σε κατάστημα (Επίπεδο 4)
 - ❖ Προγραμματιστής ηλεκτρονικών εφαρμογών (Επίπεδο 5)
 - ❖ Τραπεζοκόμος (Επίπεδο 4)



❖ **Κατάρτιση σε θέματα ασφάλειας και υγείας για εργαζομένους στον κατασκευαστικό τομέα με διάρκεια 6 ώρες**

- **Κατάρτιση τουλάχιστον 5.000 εργαζομένων σε ετήσια βάση στον κατασκευαστικό τομέα σε θέματα ασφάλειας και υγείας, ως προϋπόθεση με τη μορφή του **safe-pass**, για την εργασία στον τομέα αυτό.**

Σχέδιο Δράσης για το Ευρωπαϊκό Έτος Δεξιοτήτων



**Α. Σύγχρονη
Επαγγελματική
Κουλτούρα**

**Β. Κοινωνικά
Στοχευμένη
Μάθηση**

**Γ. Επαγγελματική
Εξειδίκευση και
Πιστοποίηση**



Κέντρο
Παραγωγικότητας
Κύπρου

Β. Παροχή Κοινωνικά Στοχευμένης Επαγγελματικής Μάθησης



- 1. Προγράμματα κατάρτισης για απόκτηση ψηφιακών δεξιοτήτων για άτομα άνω των 55 ετών** (Βασικές γνώσεις στη Χρήση Έξυπνου Κινητού, Βασικές γνώσεις Η/Υ, Ψηφιακές Δεξιότητες για καλύτερη Υγεία και Ευεξία, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ασφαλείς Ηλεκτρονικές Συναλλαγές, Εφαρμογές Γραφείου και Εργαλεία Συνεργασίας, Οικονομική διαχείριση νοικοκυριού) - **ΚΕΠΑ**
- 2. Προγράμματα κατάρτισης για νέους ηλικίας 15-29 ετών που βρίσκονται εκτός εκπαίδευσης, απασχόλησης ή κατάρτισης (NEETs) - ΑνΑΔ**
- 3. Κατάρτιση Ατόμων με Αναπηρία (ΑμεΑ) στο πλαίσιο ενίσχυσης της κοινωνικής επιχειρηματικότητας - ΚΕΠΑ**

www.cyos.gov.cy



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Προγράμματος Πολιτικής Συνοχής ΘΑΛΕΙΑ 2021-27 με τη συγχρηματοδότηση της ΕΕ



Κέντρο
Παραγωγικότητας
Κύπρου

Σχέδιο Δράσης για το Ευρωπαϊκό Έτος Δεξιοτήτων



**Α. Σύγχρονη
Επαγγελματική
Κουλτούρα**

**Β. Κοινωνικά
Στοχευμένη
Μάθηση**

**Γ. Επαγγελματική
Εξειδίκευση και
Πιστοποίηση**

www.cyos.gov.cy



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Προγράμματος Πολιτικής Συνοχής ΘΑΛΕΙΑ 2021-27 με τη συγχρηματοδότηση της ΕΕ



Κέντρο
Παραγωγικότητας
Κύπρου

Α. Σύγχρονη Επαγγελματική Κουλτούρα



**ΠΡΑΣΙΝΗ
ΑΝΑΠΤΥΞΗ
& ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ**

ΠΟΙΟΤΗΤΑ



**ΨΗΦΙΑΚΕΣ
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ**

**ΑΣΦΑΛΕΙΑ
& ΥΓΕΙΑ**

www.cyos.gov.cy



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Προγράμματος Πολιτικής Συνοχής ΘΑΛΕΙΑ 2021-27 με τη συγχρηματοδότηση της ΕΕ

Ημερίδες/παρουσιάσεις ευρείας κλίμακας

- ☐ Προγράμματα κατάρτισης με φυσική παρουσία (2 – 3 ώρες)
- ☐ Εξ αποστάσεως προγράμματα – Webinars - ανά πτυχή (2-3 ώρες)
- ☐ Εξ αποστάσεως προγράμματα ασύγχρονης μάθησης μέσω πλατφόρμας ηλεκτρονικής μάθησης (2-3 ώρες)

☐ Πρότυπο Εκπαιδευτικό Υλικό

☐ Δίκτυο Έμπειρων Συνεργατών

www.cyos.gov.cy



Πράσινη Ανάπτυξη και Περιβάλλον

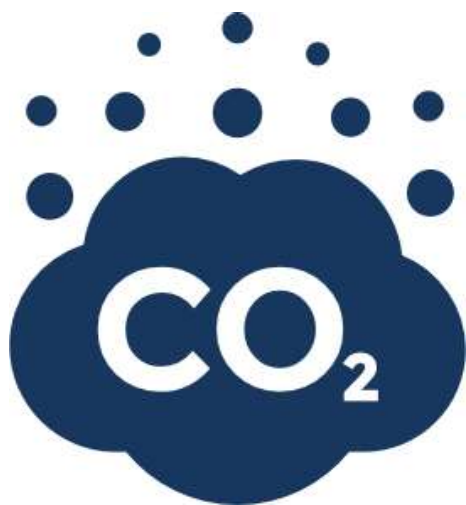
Πράσινη Ανάπτυξη και περιβάλλον

Νέα κυκλικά επιχειρηματικά μοντέλα για προστασία του περιβάλλοντος! Αναγκαιότητα και ευκαιρία!

- Προκλήσεις – κλιματική αλλαγή, εξάντληση φυσικών πόρων, ρύπανση περιβάλλοντος
- Αντιμετώπιση των προκλήσεων (βιώσιμη ανάπτυξη, πράσινη ανάπτυξη, κυκλική οικονομία)
- Βασικοί περιβαλλοντικοί δείκτες της Κύπρου
- Πώς συμβάλλω; - πρακτικές συμβουλές
- Αλλαγές στην αγορά εργασίας
 - πράσινες οικονομικές δραστηριότητες,
 - πράσινα επαγγέλματα,
 - πράσινες δεξιότητες
- Ευκαιρίες κατάρτισης



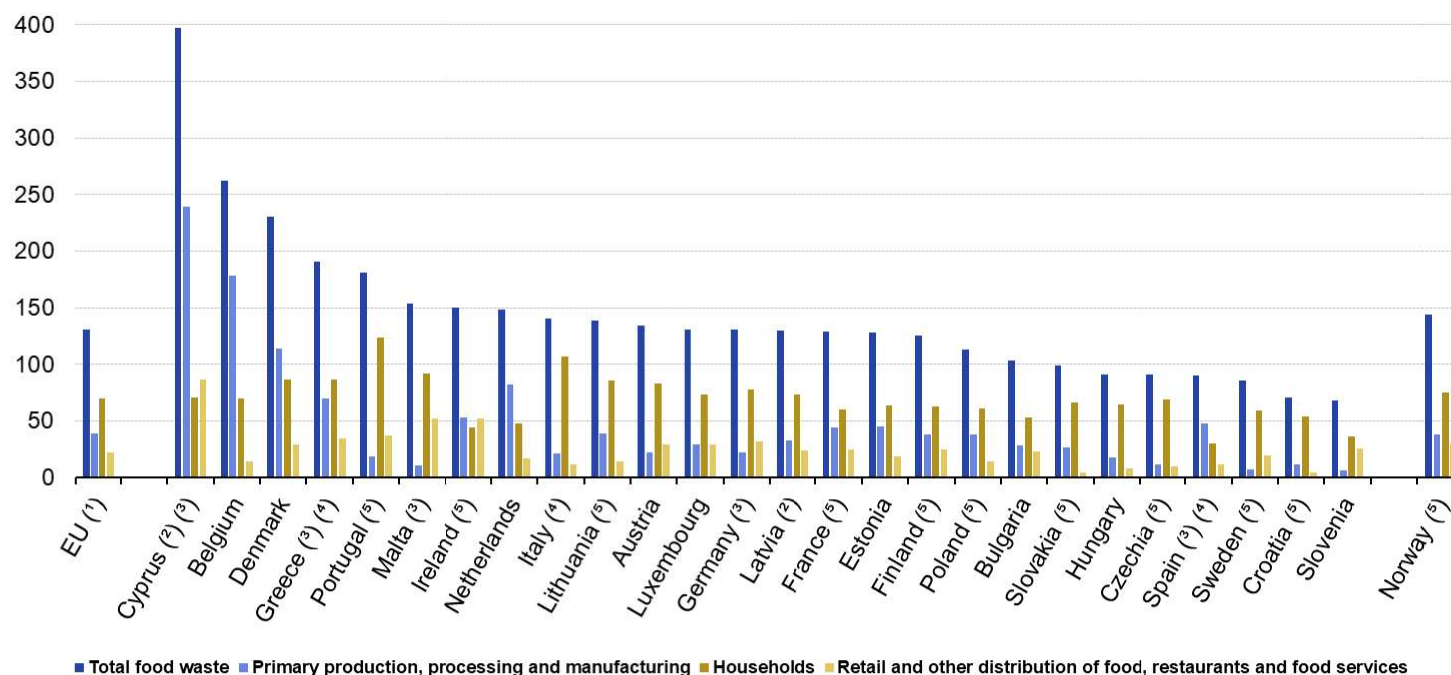
Η Κύπρος έχει το **υψηλότερο**
ποσοστό σε εκπομπές αερίων του
θερμοκηπίου, στην ΕΕ



Απόβλητα τροφίμων ανά τομέα δραστηριότητας (κιλά ανά κάτοικο)



Food waste by sector of activities by Member State, 2021
(kilograms per inhabitant)



(1) Estimated data.

(2) Definition differs in some figures.

(3) 2021 data not reported, 2020 data presented.

(4) Definition differs or estimates in some figures.

(5) Estimates in some figures.

Source: Eurostat (online data code: env_wasfw)

ΓΡΑΜΜΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Προμήθεια



Παραγωγή



Χρήση



Απόρριψη



ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΑΝΑΚΥΚΛΩΣΗΣ

Προμήθεια



Παραγωγή



Χρήση



Απόρριψη



Ανακύκλωση



ΚΥΚΛΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Προμήθεια



Παραγωγή



Χρήση



Επανα-
χρησιμοποίηση



Ανακύκλωση



Επισκευή

zerØ
waste



ΚΥΚΛΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ – ΤΙ ΕΙΝΑΙ;





Βιολογική γεωργία.



Βιολογική κτηνοτροφία.



Βιολογική μελισσοκομία.



Ορθολογική εξόρυξη
και εκμετάλλευση ορυκτών πόρων.



Διαχείριση οικοσυστημάτων
και δασών ειδικότερα.



Κατασκευή προϊόντων με υλικά
φιλικά προς το περιβάλλον.



Κατασκευή οικολογικών κτιρίων.



Παραγωγή ενέργειας από
ανανεώσιμες πηγές.



Επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση
αποβλήτων και απορριμμάτων.



Κέντρο
Παραγωγικότητας
Κύπρου

Α. Σύγχρονη Επαγγελματική Κουλτούρα



**ΠΡΑΣΙΝΗ
ΑΝΑΠΤΥΞΗ
& ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ**

ΠΟΙΟΤΗΤΑ



**ΨΗΦΙΑΚΕΣ
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ**

**ΑΣΦΑΛΕΙΑ
& ΥΓΕΙΑ**

www.cyos.gov.cy

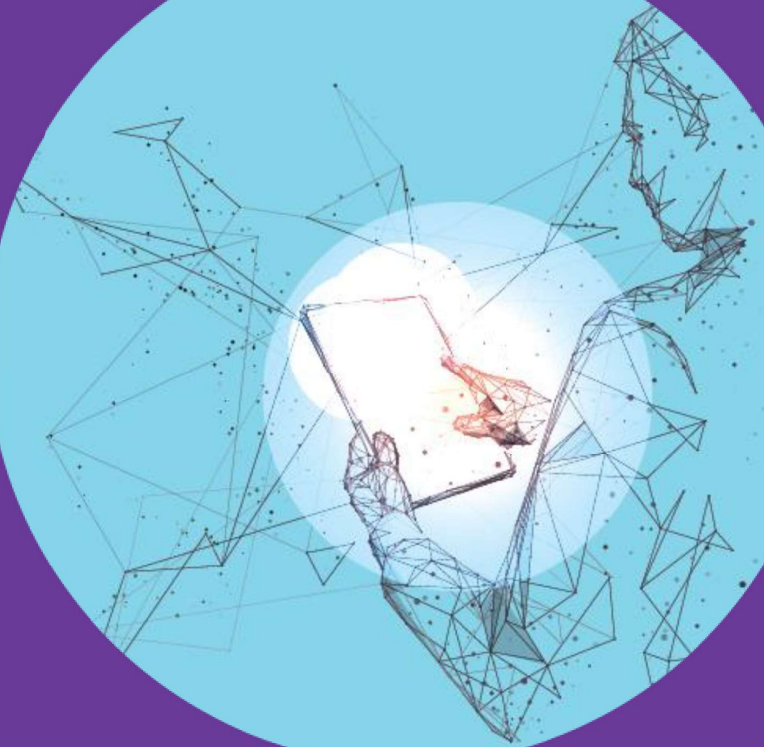


Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Προγράμματος Πολιτικής Συνοχής ΘΑΛΕΙΑ 2021-27 με τη συγχρηματοδότηση της ΕΕ

**Το παρόν
είναι
ψηφιακό!**



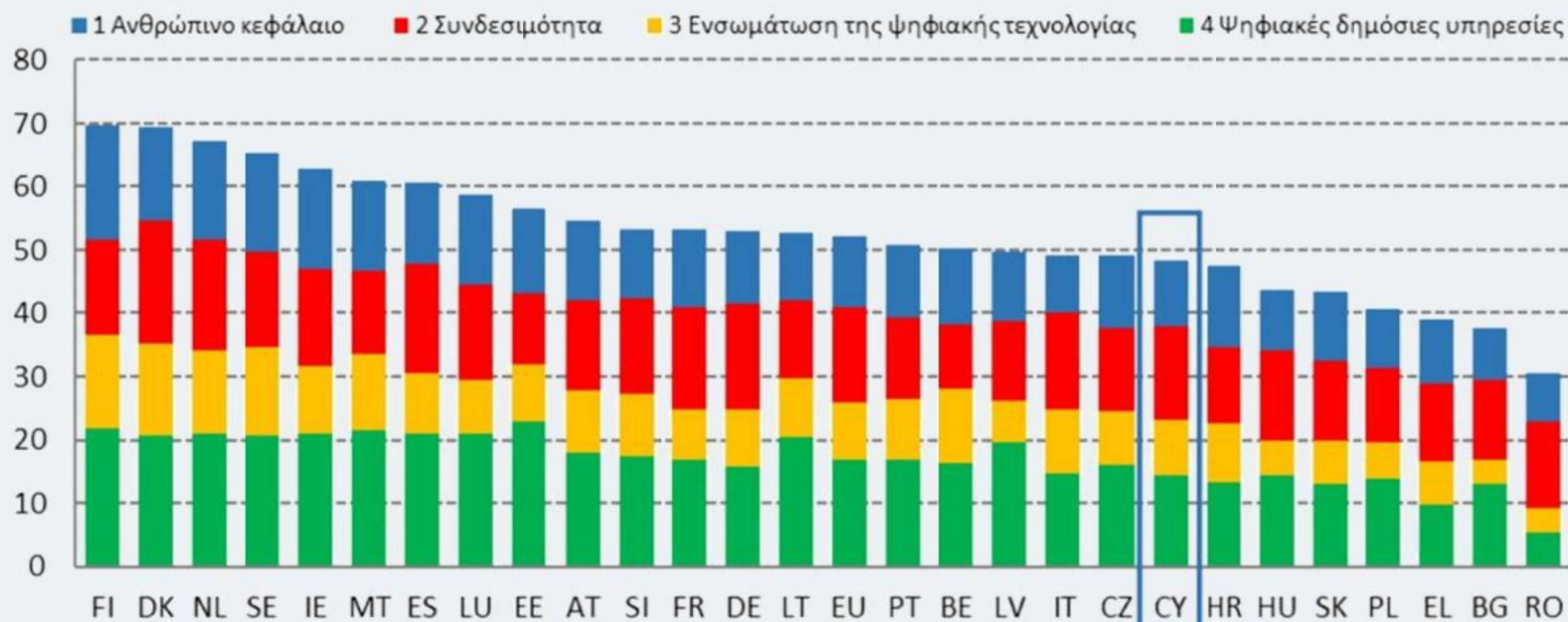
Με μια ματιά:

1. Ψηφιακή Τεχνολογία σε όλες τις Οικονομικές δραστηριότητες
2. Ψηφιακή Τεχνολογία – Οριζόντιες Λειτουργίες
3. Πρόσφατες εξελίξεις Ψηφιακής Τεχνολογίας (Τεχνητή Νοημοσύνη (AI), Ανάλυση Μεγάλων Δεδομένων, Cloud Computing, Blockchain)
4. Οι ψηφιακές διαστάσεις σε λεπτομέρεια - Πέντε Διαστάσεις Ψηφιακού Πλαισίου Δεξιοτήτων
 - Κατανόηση, αξιολόγηση και χρήση Ψηφιακών πληροφοριών και δεδομένων
 - Επικοινωνία και συνεργασία
 - Δημιουργία ψηφιακού περιεχομένου
 - Ασφάλεια στα ψηφιακά μέσα
 - Επίλυση προβλημάτων
5. Επίπεδο ΨΔ στη Κύπρο - Δείκτης Digital Economy and Society Index (DESI)
6. Διαγνωστικά Εργαλεία για αξιολόγηση Ψηφιακών Δεξιοτήτων
7. Ψηφιακές Ευκαιρίες και θέσεις εργασίας
8. Επόμενα βήματα για επιπλέον κατάρτιση



Υφιστάμενη Κατάσταση | Αναγκαιότητα

Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2022



ΥΦΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ, ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ



20η θέση
από τα 27
κράτη μέλη,
σημειώνοντας
κάποια
πρόοδο
τα τελευταία
χρόνια

Άτομα που έχουν ψηλού επιπέδου ψηφιακές δεξιότητες είναι περιζήτητα και ακριβοπληρωμένα.



Εργοθεραπευτές	1
Παρκαδόροι	3
Ακαδημαϊκοί Ερευνητές	22
Έρευνες / Ερωτηματολόγια	1
Περιβαλλοντολόγοι	4
Ακτινολόγοι	4
Ευρώπη / Διεθνείς Οργανισμοί	10
Πληροφορική	264
Αναλογιστές	2
Ηλεκτρολόγοι	74
Πολιτικοί Μηχανικοί	76



Θέσεις στην κατηγορία **Πληροφορική/Υπολογιστές**

Αποτελέσματα (159)

Επαναφορά Αναζήτησης

πριν από 1 ώρα | 👁 10 | ⌚ Λήγει σε 29 μέρες

Project Manager (7160)

» Πλήρης Απασχόληση

Κατηγορία: Πληροφορική/Υπολογιστές

Πόλη: Λάρνακα



CareerFinders Recruitment Services Ltd
Υπηρεσίες Ανθρώπινου Δυναμικού

>
Περισσότερα

♡
Αποθήκευση αγγελίας

27

Μαθαίνω στον δικό μου χρόνο, χώρο και ρυθμό

Εθνική Ακαδημία Ψηφιακών Ικανοτήτων:

<https://nationaldigitalacademy.gov.gr/>



323

Μαθήματα



34

Θεματικές ενότητες



1800+

ώρες εκπαίδευσης



40

Πάροχοι



Κέντρο
Παραγωγικότητας
Κύπρου

Α. Σύγχρονη Επαγγελματική Κουλτούρα



**ΠΡΑΣΙΝΗ
ΑΝΑΠΤΥΞΗ
& ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ**

ΠΟΙΟΤΗΤΑ



**ΨΗΦΙΑΚΕΣ
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ**

**ΑΣΦΑΛΕΙΑ
& ΥΓΕΙΑ**

www.cyos.gov.cy

Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Προγράμματος Πολιτικής Συνοχής ΘΑΛΕΙΑ 2021-27 με τη συγχρηματοδότηση της ΕΕ



Ασφάλεια & Υγεία στην Εργασία



Κέντρο
Παραγωγικότητας
Κύπρου

Ασφάλεια και Υγεία στην Εργασία



- ❑ Η σημασία της ασφάλειας και υγείας
- ❑ Ταξινόμηση κινδύνων (Φυσικοί, Χημικοί, Βιολογικοί, Εργονομικοί Ψυχοκοινωνικοί)
- ❑ Παραδείγματα και μέτρα αντιμετώπισης
- ❑ Διαχείριση κινδύνων
- ❑ Ευκαιρίες κατάρτισης

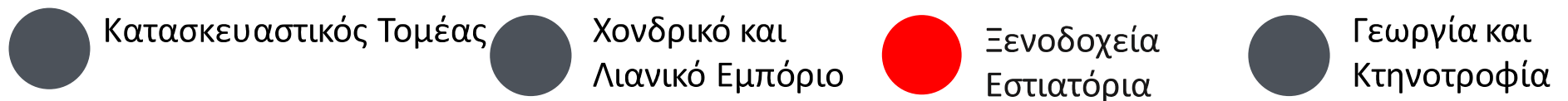


Η ανθρώπινη ζωή & η υγεία είναι αναντικατάστατες! Τα ατυχήματα και οι επαγγελματικές ασθένειες έχουν μεγάλο οικονομικό κόστος

1. Κάθε χρόνο περίπου ο πιο κάτω αριθμός εργαζομένων στην Κύπρο χάνουν τη ζωή τους σε εργατικά ατυχήματα:



2. Ποιος από τους πιο κάτω Τομείς Οικονομικής Δραστηριότητας της Κύπρου κατέχει την πρώτη θέση σε εργατικά ατυχήματα;



3. Κατά το 2020, η Κύπρος παρουσίασε τον υψηλότερο Δείκτη Συχνότητας Θανατηφόρων Ατυχημάτων στην Ευρώπη.



Ταξινόμηση κινδύνων



Φυσικοί



Χημικοί



Βιολογικοί



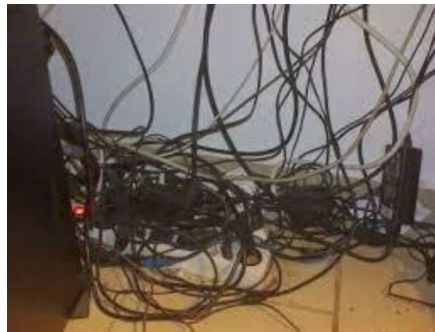
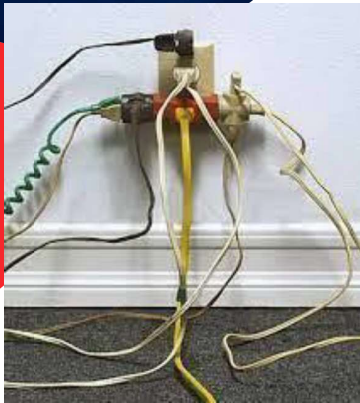
Ψυχοκοινωνικοί



Κίνδυνος Ηλεκτροπληξίας

Η ηλεκτροπληξία είναι ένας πραγματικός κίνδυνος που παραμονεύει αλλά μπορεί να αποφευχθεί

- Φορτωμένα πολύπριζα
- Φθαρμένα εξαρτήματα (διακόπτες, πρίζες κτλ.)
- Κομμένα καλώδια



Κίνδυνος πτώσης από ύψος

Η συχνότερη αιτία σοβαρού ατυχήματος

- Σκάλες
- Φορητές σκάλες
- Σκαλωσιές
- Ταράτσες



Πυροπροστασία – Κίνδυνος Πυρκαγιάς

Κίνδυνος πυρκαγιάς παραμονεύει παντού!

Το τρίγωνο της φωτιάς

Μέτρα πυροπροστασίας

- Ορθή αποθήκευση υλικών και αντικειμένων, ιδιαίτερα των εύφλεκτων

Φύλαξη στην ελάχιστη δυνατή ποσότητα

- **ΑΥΣΤΗΡΗ** εφαρμογή οδηγιών φύλαξης και χρονοδιαγραμμάτων



Προστασία από Χημικές Ουσίες

Γνωρίζω τους κινδύνους! Ακολουθώ τις οδηγίες προφύλαξης!

Αν, κατά λάθος, καταπιείς μια ποσότητα ενός χημικού προϊόντος, τότε κάλεσε αμέσως το Κέντρο Δηλητηριάσεων ή έναν γιατρό.

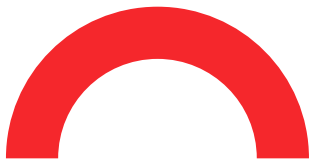
Η συσκευασία ή η ετικέτα του προϊόντος προσφέρουν πολύτιμες πληροφορίες για τη σωστή αντιμετώπιση μιας έκτακτης ανάγκης.



Προστασία από μυοσκελετικές παθήσεις και οπτική κόπωση στο Γραφείο



Κρατήστε το βάρος κοντά στο σώμα και ανυψώστε σπρώχνοντας προς τα πάνω με τα πόδια

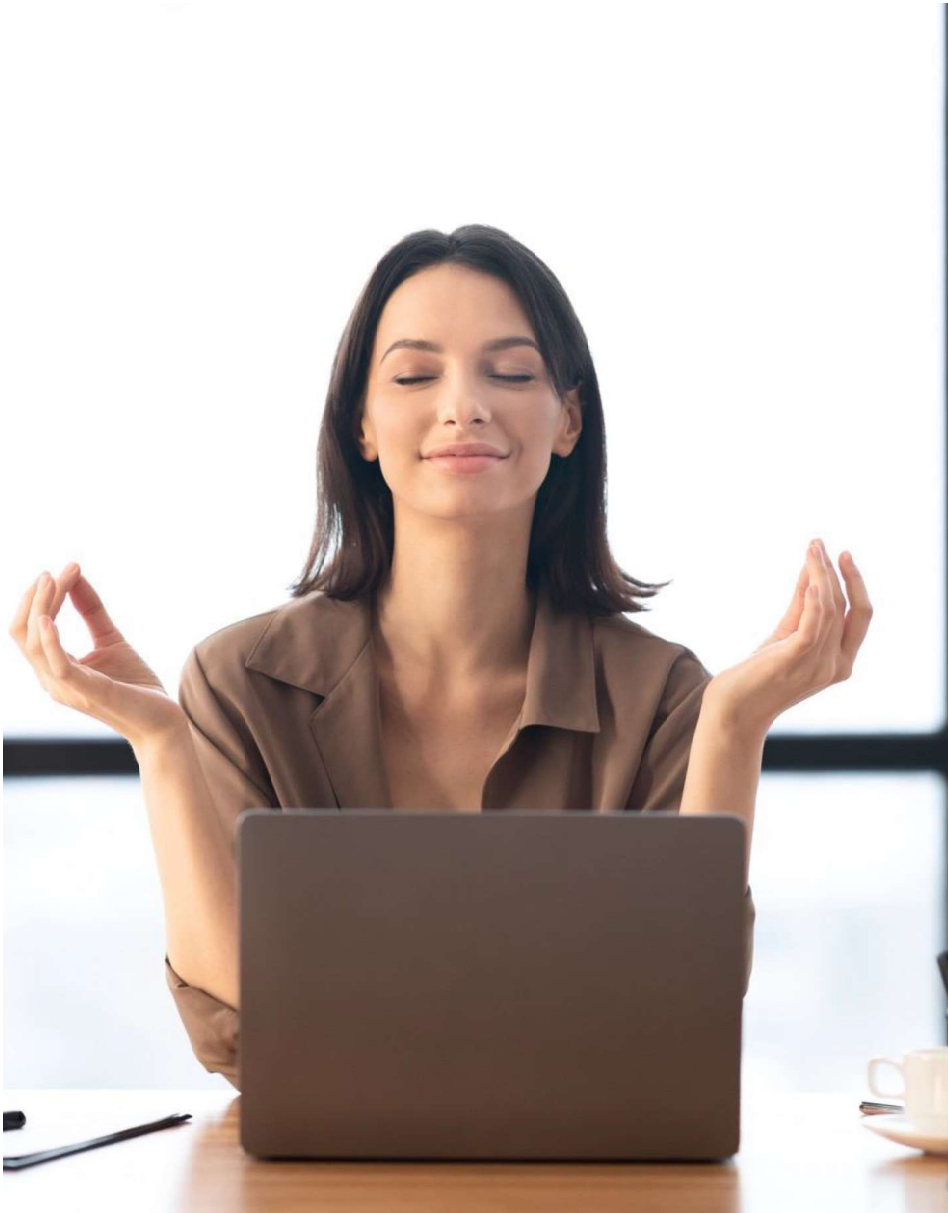


Προσοχή! Αυτή η τεχνική χρησιμοποιείται όταν το βάρος δεν είναι υπερβολικό για το άτομο (ηλικία, φύλο, σωματότυπος) και εύκολα χωρεί μεταξύ των γονάτων

Αίτια που προκαλούν το Εργασιακό Άγχος

- Υπερβολικός Φόρτος Εργασίας
- Ασάφεια ή σύγκρουση ρόλων
- Ευθύνη για άλλους εργαζόμενους
- Αναποτελεσματική Επικοινωνία
- Ασάφεια στόχων
- Κακές διαπροσωπικές σχέσεις
- Επαγγελματική αβεβαιότητα και χαμηλή μισθοδοσία
- Έλλειψη συμμετοχής στη Λήψη Αποφάσεων
- Κακή Διαχείριση Οργανωτικών Αλλαγών
- Αλληλεπίδραση οικογενειακής-επαγγελματικής ζωής
- Ψυχολογική/Ηθική και σεξουαλική παρενόχληση (Mobbing, Sexual Harassment)
- Εκφοβισμός (Bullying)





Αντιμετώπιση του εργασιακού Άγχους

01

Σαφείς οδηγίες,
παροχή κατάρτισης

02

Σαφείς
διαδικασίες

03

Ισορροπημένη
κατανομή των
εργασιακών
καθηκόντων

04

Εξουσίες στους
εργοδοτούμενους και
ευθύνη συνδεδεμένη
με την εξουσία



Πρόληψη αντίθεραπείας

**Ακρογωνιαίος λίθος
διαχείρισης εργασιακών
κινδύνων στην ΕΕ**

Χρήσιμες Συνδέσεις



Ευρωπαϊκός Οργανισμός
για την Ασφάλεια και την
Υγεία στην Εργασία

**Ευρωπαϊκός
Οργανισμός Ασφάλειας και
Υγείας**



**Διεθνής Οργάνωση
Εργασίας**



**Τμήμα Επιθεώρησης
Εργασίας**



**OiRA (online
Interactive Risk
Assessment)**



Κέντρο
Παραγωγικότητας
Κύπρου

Α. Σύγχρονη Επαγγελματική Κουλτούρα



**ΠΡΑΣΙΝΗ
ΑΝΑΠΤΥΞΗ
& ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ**

ΠΟΙΟΤΗΤΑ



**ΨΗΦΙΑΚΕΣ
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ**

**ΑΣΦΑΛΕΙΑ
& ΥΓΕΙΑ**

www.cyos.gov.cy



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Προγράμματος Πολιτικής Συνοχής ΘΑΛΕΙΑ 2021-27 με τη συγχρηματοδότηση της ΕΕ



Ποιότητα



Κέντρο
Παραγωγικότητας
Κύπρου

Ποιότητα

ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ
ΕΤΟΣ
ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

**Η ικανοποίηση των πελατών εξασφαλίζει τη βιωσιμότητα των επιχειρήσεων,
ενισχύει την ανταγωνιστικότητα και οδηγεί στην ανάπτυξη!**

- Η έννοια της Ποιότητα - Ικανοποίηση του πελάτη
- Έννοια κόστους ποιότητας
- Διαχείριση ποιότητας
- Συνεχής βελτίωση
- Εργαλεία επίλυσης προβλημάτων
- Ευκαιρίες κατάρτισης



www.cyos.gov.cy

Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Αρχι Ανάπτυξης
Ανθρώπινου
Δυναμικού
Κύπρου



Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Προγράμματος Πολιτικής Συνοχής ΘΑΛΕΙΑ 2021-27 με τη συγχρηματοδότηση της ΕΕ



Quality for less.

CTL COLLEGE
Ποιότητα στην εκπαίδευση



QUALITY

P.A College
Εμπειρία στην ποιότητα



MITSIDHS



Κριτήρια ποιότητας για ένα προϊόν ή μια υπηρεσία.



Αξιοπιστία



Ακρίβεια



Καταλληλότητα



Ανθεκτικότητα



Διάρκεια στον χρόνο



Συνέπεια



Ευχρησία



Αποδοτικότητα



Εγγύηση



Ασφάλεια

**Θετικές
Συνέπειες
από Καλή
Ποιότητα**



**Οι καταναλωτές είναι
πρόθυμοι να πληρώσουν
σημαντικά περισσότερο για
την αγορά προϊόντων καλής
ποιότητας, παρά για
προϊόντα μέσης ποιότητας.**

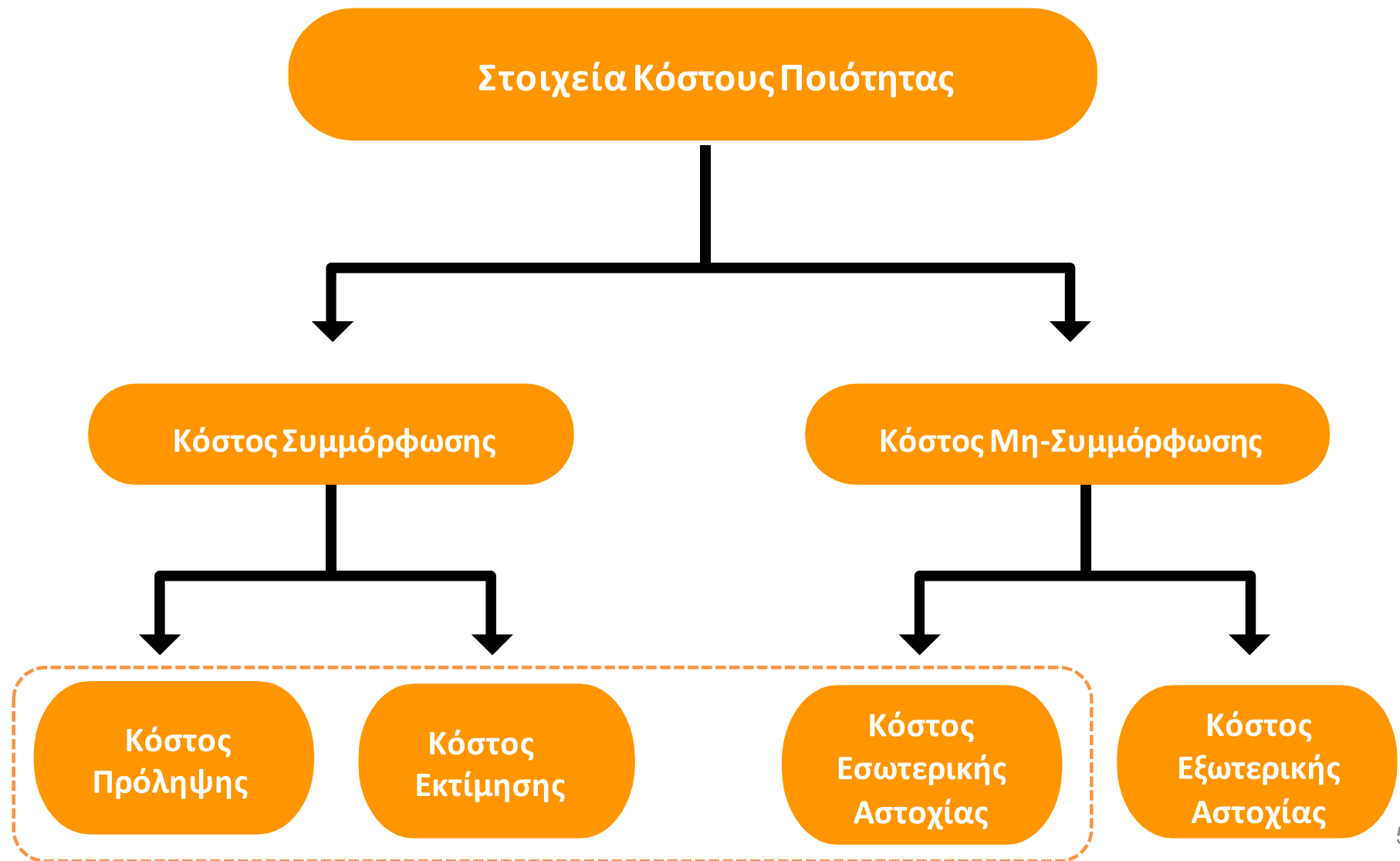
Αρνητικές Συνέπειες από Κακή Ποιότητα



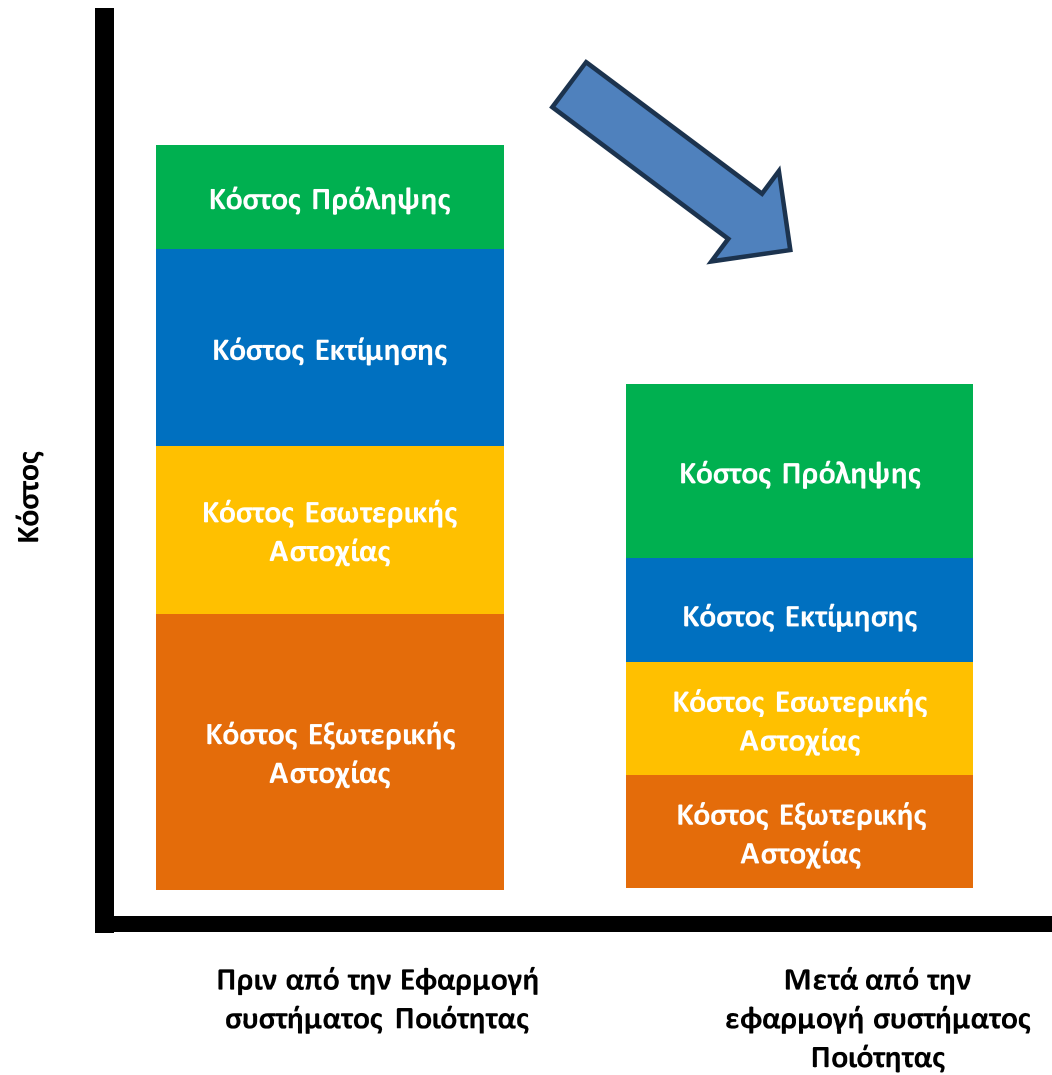
- 1 στις 4 συναλλαγές μιας επιχείρησης δημιουργεί κάποιο πρόβλημα με τους πελάτες.
- Το 70-90% των πελατών με πρόβλημα δεν παραπονιέται. Για κάθε ένα παράπονο που δέχεται η επιχείρηση, αντιστοιχούν 3 πελάτες που δεν έμειναν ικανοποιημένοι.
- 9 στους 10 δυσαρεστημένους πελάτες δεν επιστρέφουν για συναλλαγές με την ίδια επιχείρηση.

- Το κόστος προσέλκυσης νέου πελάτη είναι 5 φορές μεγαλύτερο από το κόστος διατήρησης ενός υφιστάμενου πελάτη.
- Η δυσαρέσκεια του πελάτη με ένα είδος προϊόντος επιδρά αρνητικά στην αξιολόγηση και των άλλων προϊόντων της επιχείρησης.
- Το 20-50% του λειτουργικού κόστους μιας επιχείρησης συνδέεται με προβλήματα ποιότητας.

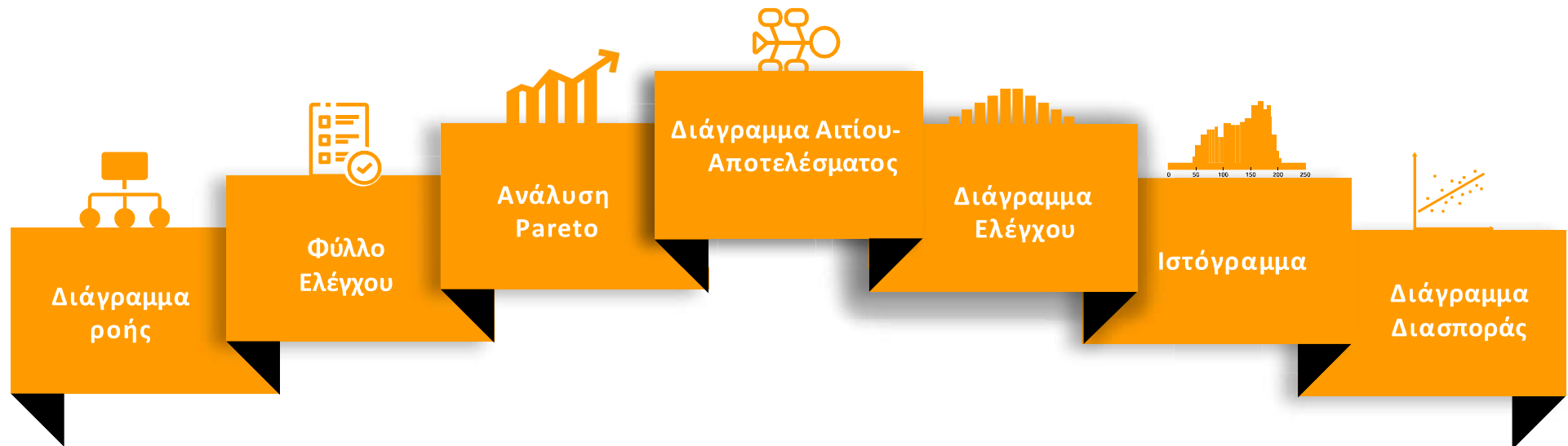
**Αρνητικές
Συνέπειες
από Κακή
Ποιότητα**



Αναδιάρθρωση του Κόστους Ποιότητας

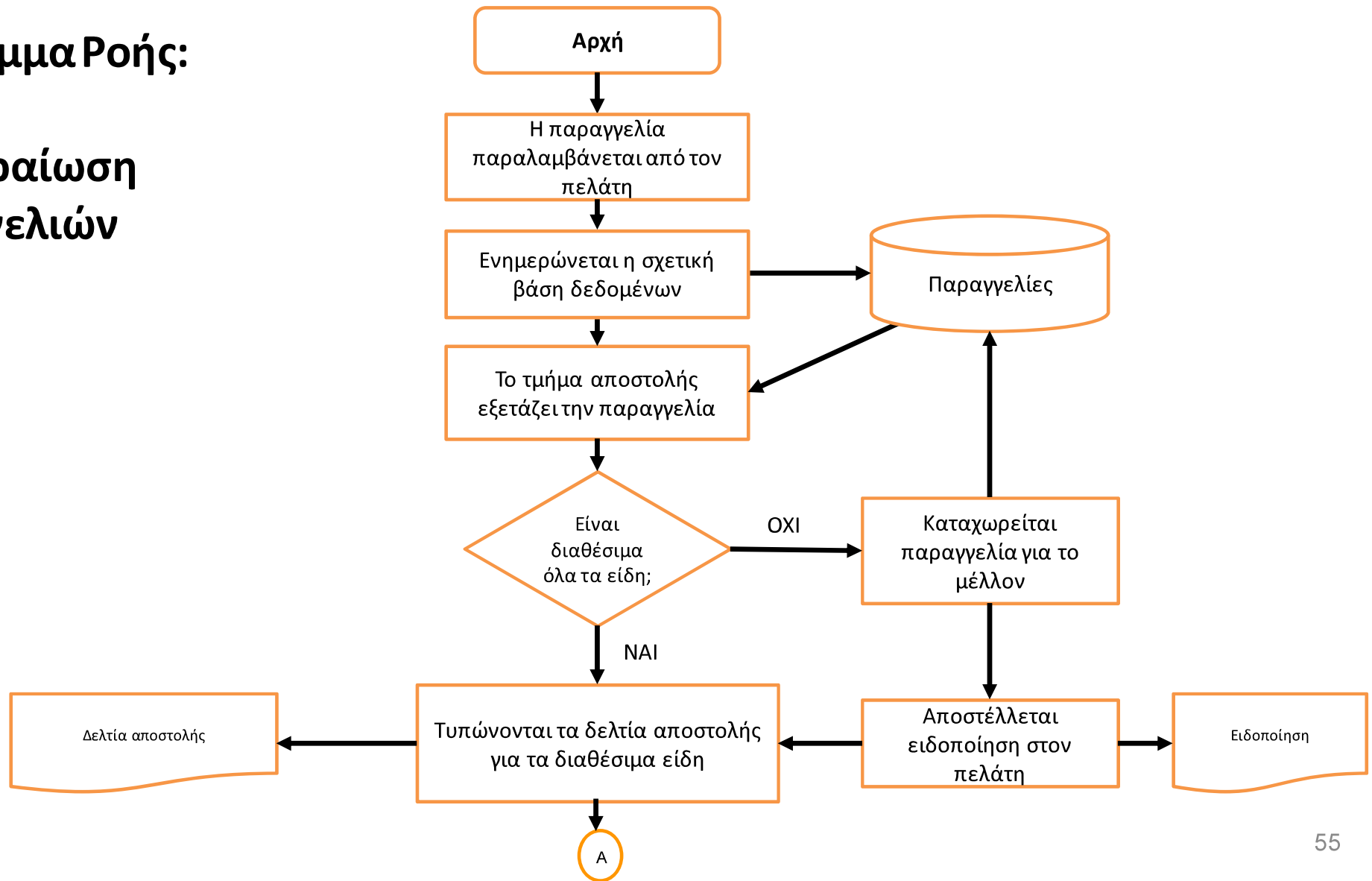


Εργαλεία βελτίωσης της ποιότητας



Διάγραμμα Ροής:

Διεκπεραίωση παραγγελιών



Η σημασία των δεξιοτήτων

Δεξιότητες



Παραγωγικότητα/
Ανταγωνιστικότητα



Οικονομική ανάπτυξη



Καλύτερη ποιότητα
ζωής για ΟΛΟΥΣ.

Όφελος για τους εργαζόμενους: περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας με ψηλότερες αμοιβές και περισσότερες προοπτικές ανέλιξης

Όφελος για τους καταναλωτές: περισσότερα και καλύτερα αγαθά και υπηρεσίες στην αγορά

Όφελος για το κράτος: Αυξημένα έσοδα από τη φορολογία που οδηγεί σε **όφελος για όλους τους πολίτες:** Καλύτερες υποδομές παιδείας, υγείας, επικοινωνιών, συγκοινωνιών, πολιτισμού.





Κέντρο
Παραγωγικότητας
Κύπρου

Ιστοσελίδα Εθνικού Σχεδίου Δράσης για το ΕΕΔ



www.cyos.gov.cy

www.cyos.gov.cy



Με τη συγχρηματοδότηση
της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Προγράμματος Πολιτικής Συνοχής ΘΑΛΕΙΑ 2021-27 με τη συγχρηματοδότηση της ΕΕ.



Εθνικό Σχέδιο Δράσης για το Ευρωπαϊκό Έτος Δεξιοτήτων

Το Σχέδιο

Ευκαιρίες Κατάρτισης

Νέα / Εκδηλώσεις

Δημοσιότητα

Πρόσδος Υλοποίησης

Εγγραφή στο Ενημερωτικό Δελτίο



Ευκαιρίες Κατάρτισης



Πράσινη Ανάπτυξη και Περιβάλλον



Ποιότητα



Ασφάλεια & Υγεία στην Εργασία



Το παρόν είναι ψηφιακό!



Ψηφιακές Δεξιότητες με Πιστοποίηση ICDL



Πρόσκληση προς Οργανισμούς και Επιχειρήσεις για συνεργασία

Διαθέσιμες Θεματικές Ενότητες

Στο πλαίσιο του Ευρωπαϊκού Έτους Δεξιοτήτων και για την Ανάπτυξη Σύγχρονης Επαγγελματικής Κουλτούρας προσφέρονται σύντομα Προγράμματα για παροχή βασικών Δεξιοτήτων και ευαισθητοποίηση για τις Θεματικές Ενότητες που φαίνονται πιο κάτω. Τα Προγράμματα αυτά μπορείτε να τα παρακολουθήσετε είτε δια ζώσης, είτε εξ αποστάσεως σε μορφή σύγχρονης μάθησης - εικονική τάξη (webinars) ή ασύγχρονης μάθησης (online courses). Περισσότερες πληροφορίες για το Εθνικό Σχέδιο Δράσης για το Ευρωπαϊκό Έτος Δεξιοτήτων μπορείτε να βρείτε εδώ

Επιλέξτε πιο κάτω τη Θεματική Ενότητα που σας ενδιαφέρει:



Πράσινη Ανάπτυξη και Περιβάλλον

Οι πράσινες δεξιότητες αποτελούν την απάντηση για τις περιβαλλοντικές προκλήσεις



Ποιότητα

Στο σημερινό ανταγωνιστικό περιβάλλον, η ποιότητα διασφαλίζει τη συνεχή βελτίωση και τη βιωσιμότητα των επιχειρήσεων



Ασφάλεια & Υγεία στην Εργασία

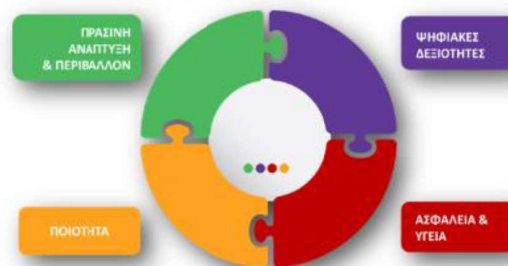
Η ανθρώπινη ζωή και η υγεία είναι αναντικατάστατες! Πέρα από τις σοβαρές επιπτώσεις στο άτομο, τα ατυχήματα έχουν και κοινωνικό και οικονομικό κόστος!

Το παρόν είναι ψηφιακό!



Το κλειδί για περισσότερες ευκαιρίες απασχόλησης και για αύξηση της παραγωγικότητας.

Σύγχρονη Επαγγελματική Κουλτούρα



Σύντομη αναφορά σε όλες τις Θεματικές Ενότητες



Προγράμματα Κατάρτισης για ανάπτυξη συγκεκριμένων δεξιοτήτων

Κίνητρα - Κλήρωση



NOTEBOOKS WITH 14.0"

20 Notebooks with 14.0" Screen με MS
Windows 11 Home (16GB RAM & 512GB SSD)

www.cyos.gov.cy





Αξιοποιήστε την ευκαιρία!

Ευχαριστώ για το χρόνο σας

