

ΟΔΗΓΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ

ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΔΟΜΩΝ

Πού απευθύνεται ο οδηγός:

- Κέντρα Κοινότητας
- Δομές Παροχής Βασικών Αγαθών
 - ✓ Κοινωνικά Παντοπωλεία
 - ✓ Κοινωνικά Φαρμακεία
 - ✓ Συσσίτιο
- Δομές Φροντίδας Ηλικιωμένων
 - ✓ Κέντρα Ημερήσιας Φροντίδας Ηλικιωμένων (ΚΗΦΗ)
 - ✓ Μονάδες Φροντίδας Ηλικιωμένων (ΜΦΗ)
 - ✓ Βοήθεια στο Σπίτι
- ΚΟΙΝΣΕΠ / ΚΟΙΝΣΠΕ
- Δράσεις Στήριξης ΑμΕΑ
- ΜΚΟ
- Άλλες δομές
 - ✓ Κοινωνικό Ιατρείο
 - ✓ Κοινωνικό Φροντιστήριο
 - ✓ Δομές Συμβουλευτικής
 - ✓ Δράσεις Ψυχικής Υγείας



Σχέδιο Δράσης

Τι είναι το Σχέδιο Δράσης



Αποτελεί τον χάρτη της Δομής και προσδιορίζει:

- Τι θέλουμε να κάνουμε
- Πώς πρέπει να το κάνουμε
- Πού είμαστε → Πού θέλουμε να πάμε

Το επιχειρηματικό σχέδιο εμπεριέχει όλα τα βήματα που θα πρέπει να κάνει η Δομή, από την αρχή λειτουργίας της έως και μία μακροπρόθεσμη πρόβλεψη για την πορεία της τα προσεχή έτη και τις μεταβολές του περιβάλλοντός της. Ένα καλό επιχειρηματικό σχέδιο δείχνει το πώς θα επιτευχθεί ο επιδιωκόμενος στόχος και την ανάλυση της μεθόδου επίτευξής του.

Γιατί χρειάζεται το Σχέδιο Δράσης

- Μπούσουλας

- ✓ Περιγράφει τη Δομή & την παρουσιάζει αναλυτικά και με ακρίβεια
- ✓ Δείχνει τα σχέδια και τους στόχους της
- ✓ Δείχνει πώς αυτοί οι στόχοι θα πραγματοποιηθούν
- ✓ Εξηγεί πώς τα αποτελέσματα του σχεδίου ικανοποιούν τις εκάστοτε ανάγκες

- Προετοιμασία

- ✓ Είναι σημαντικό έγγραφο προγραμματισμού για την εσωτερική λειτουργία της Δομής
- ✓ Βοηθά τη Δομή να επικεντρωθεί στην εφαρμογή των κατάλληλων πολιτικών που θα οδηγήσουν στην υλοποίηση των στόχων

- Υπενθύμιση

- ✓ Είναι αναγκαίο για την αίτηση χρηματοδότησης



Περιεχόμενα Σχεδίου Δράσης



Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό & Οργανόγραμμα

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Το σχέδιο ενημερώνει για:

- Σκοπιμότητα & αξία Δομής (προοπτική ανάπτυξης & προσφοράς)
- Ιστορικό απόφασης για σύσταση της Δομής
- Καταλληλότητα φορέων να υλοποιήσουν τους στόχους
- Προϋποθέσεις για βιωσιμότητα δομής και αντιμετώπιση ενδεχόμενων κινδύνων
- Συνοπτική περιγραφή αντικειμένου και ευρημάτων από έρευνα αγοράς που οδήγησαν σε αυτή την απόφαση
- Πώς η υπηρεσία καλύπτει τις ανάγκες της αγοράς
- Συνοπτική αναφορά σε μελλοντικά σχέδια

Βασικά στοιχεία:

- Όνομα Δομής
- Στόχοι
- Παρεχόμενες Υπηρεσίες
- Οικονομικές Προβλέψεις

- Γράφεται στο τέλος
- Σύντομη & Περιεκτική: 1-1,5 σελίδα το μέγιστο
- Αναγκαία η ελκυστική περιγραφή

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Ο καθορισμός των σωστών στόχων είναι το κλειδί για επιτυχία και την ανταγωνιστική βιωσιμότητα

Αναγκαία η καταγραφή του σκοπού και των επιμέρους στόχων της Δομής, οι οποίοι θα πρέπει να μπορούν να ποσοτικοποιηθούν, ώστε να γίνεται κατανοητό αν τελικά επιτεύχθηκαν.

Είδη Στόχων:

- Βραχυπρόθεσμοι
- Μακροπρόθεσμοι



Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

P
Political Environment

E
Economic Environment

S
Social Environment

T
Technological Environment

E
Ecological Environment

L
Legal Environment

Κυβερνητικές Πολιτικές & Πρωτοβουλίες που θα επηρεάσουν τη λειτουργία της Δομής, Πολιτική Σταθερότητα, Διαφθορά, Διεθνείς Εξελίξεις, Τοπική Αυτοδιοίκηση

Οικονομική Ανάπτυξη, Επιτόκια, Ρυθμός Πληθωρισμού, Διαθέσιμο Εισόδημα, Ποσοστό Ανεργίας, Χρηματοδότηση, Ευρωπαϊκά Κονδύλια

Δομή κοινωνίας, αντιλήψεις κατοίκων, Τρόπος Ζωής, Ρυθμός Ανάπτυξης Πληθυσμού, Ηλικιακή Διασπορά, Ευαισθητοποίηση σε θέματα υγείας & ασφάλειας, Πολιτιστικά εμπόδια, Κοινωνικός αποκλεισμός

Εξελίξεις ΤΠΕ, Επίπεδο Καινοτομίας, Αυτοματισμός, Πρωτοβουλίες Έρευνας & Ανάπτυξης (R&D), Τεχνολογικές γνώσεις, Διεθνείς επιρροές

Κλιματική Αλλαγή, Περιβαλλοντική Πολιτική (μόλυνση, διαχείριση αποβλήτων), Πιέσεις από ΜΚΟ, Εθνικό Σχέδιο για Κλίμα & Ενέργεια, Κανονισμοί & Περιορισμοί

Ρυθμιστικό/ Θεσμικό / Νομικό Πλαίσιο, Νόμοι περί Διακρίσεων, Εργατική Νομοθεσία, Φορολογική Νομοθεσία, Νόμοι Υγείας & Ασφάλειας, Ν. 3852/2010

PESTEL Analysis

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

SWOT Analysis

Strengths
Δυνατά Σημεία

- Τι έχετε κάνει σωστά
- Ποια είναι τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματά σας;

Εσωτερικό
Περιβάλλον

Weaknesses
Αδύνατα Σημεία

- Τι χρειάζεται να βελτιώσετε;

Opportunities
Ευκαιρίες

- Ποιοι εξωτερικοί παράγοντες σας βοηθούν να αναπτύξετε τα πλεονεκτήματά σας;

Εξωτερικό
Περιβάλλον

Threats
Απειλές

- Ποια είναι τα πιθανά εμπόδια και οι κίνδυνοι που προκαλούνται από εξωτερικούς παράγοντες;

Social Business Canvas

Βασικοί Συνεργάτες

- Επιχειρήσεις (προμήθειες κ.ά.).
- Κοινωνία Πολιτών
- Περιφερειακό Παρατηρητήριο Κοινωνικής Ένταξης
- ΟΠΕΚΑ / ΟΑΕΔ
- ΟΤΑ Α' & Β' βαθμού
- Διαμορφωτές κοινής γνώμης

Βασικοί Πόροι

- Ίδιοι πόροι
- Κτιριακή, υλικοτεχνική υποδομή
- Μόνιμο και έκτακτο προσωπικό
- Κοινωνία των πολιτών (Χορηγίες, Εθελοντισμός)
- ΕΣΠΑ (ΠΕΠ Αττικής), Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Βασικές Δραστηριότητες

- Αποφάσεις θεσμικών φορέων (Αδειοδοτήσεις)
- Διαχείριση Πλάνου Marketing & Επικοινωνίας
- Συντονισμός προμηθειών και υπηρεσιών
- Διαχείριση πληρωμών.
- Κατάρτιση προσωπικού & εθελοντών

Δομή Κόστους

- Προμήθεια ποικίλων υλικών
- Προσωπικό
- Ενοίκια

Κοινωνικό Κόστος

- Κοινωνικός επιχειρηματικός ανταγωνισμός στην παροχή

Πρόταση Αξίας

- Διάθεση υψηλής ποιότητας κοινωνικών υπηρεσιών
- Ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής, μείωση του κοινωνικού αποκλεισμού
 - Διευκόλυνση εύρεσης εργασίας σε ευάλωτες ομάδες

Σχέσεις με κοινό

- Εξατομικευμένη επικοινωνία (μέσω κοινωνικών δικτύων & ιστοσελίδας)
- Επικοινωνία με θεσμικούς - συλλογικούς φορείς
- Ανατροφοδότηση

Κανάλια

- Εκθέσεις – Ημερίδες
- Δίκτυα εθελοντών
- Δίκτυο συνεργαζόμενων φορέων

Πηγές Εσόδων

- Χορηγίες
- Δωρεές
- Προγραμματικές Συμβάσεις

Κοινωνικές Ωφέλειες

- Αποτροπή κάθε διάκρισης λόγω φύλου, φυλής, κλπ.
- Διαμερισμός του πλεονάσματος στη κοινωνία
- Ελεύθερη πρόσβαση σε ομάδες που απειλούνται από κοινωνικό αποκλεισμό

Τμήματα Κοινού

- Τοπικός πληθυσμός
- Ευάλωτες – Ειδικές Ομάδες

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

4.

Ταυτότητα

Γενικά Στοιχεία της Δομής:

- ✓ Όνομα
- ✓ Έτος Ίδρυσης
- ✓ Έδρα
- ✓ Νομική μορφή
- ✓ Αντικείμενο Εργασιών

Όραμα - Αποστολή

- Περιγραφή της κοινωνικής ανάγκης που θέλουμε να εξυπηρετήσουμε
- Πρόταση οράματος:
«Κάνουμε για τους προκειμένου να»

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Τοποθεσία

Επιλογή κατάλληλης τοποθεσίας για τη Δομή

- Απαραίτητα χαρακτηριστικά:
 - ✓ Εύκολα προσβάσιμη
 - ✓ Προδιαγραφές ΑμΕΑ
 - ✓ Ασφάλεια
 - ✓ Κοντά σε δημόσια συγκοινωνία
- Προσδιορισμός μεγέθους χώρου (τ.μ.)
- Προσδιορισμός απαιτούμενου εξοπλισμού:
 - ✓ Παροχή απαραίτητων δικτύων (ηλεκτρικό ρεύμα, φυσικό αέριο, αποχέτευση κλπ)
 - ✓ Κοινόχρηστοι χώροι, αποθήκες κλπ

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Δραστηριότητες, Πόροι & Τεχνολογία

Καταγραφή βασικών κύριων & επικουρικών λειτουργιών τις οποίες θα επιτελεί η Δομή και σύνδεση μεταξύ τους

- Απορρέει κάποιο πλεονέκτημα από την οργάνωση των δραστηριοτήτων της Δομής;
- Απαραίτητοι πόροι για την ομαλή & ανταγωνιστική λειτουργία (εξοπλισμός, ανθρώπινο δυναμικό, κεφάλαιο, τεχνογνωσία). Συνοπτική περιγραφή.

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

Εφαρμόζει τις αρχές των οικονομικών, της ψυχολογίας, της Κοινωνιολογίας και του Δικαίου

Βασικοί στόχοι της Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού

- Η άσκηση ελέγχου στην οργάνωση της εργασίας αλλά και στην ανάπτυξη μιας επικοινωνίας για την αξιοποίηση των ιδεών και προτάσεων των εργαζομένων, σε εναρμόνιση και συμμόρφωση με τη νομοθεσία
- Σχεδιασμός προγραμμάτων ανάπτυξης ηγεσίας τα οποία θα εφαρμόζονται σε μόνιμη βάση και να θεωρούνται μακροχρόνια επένδυση.
- Δημιουργία ενός ενιαίου πλαισίου για την επιλογή, την αξιολόγηση, την ανάπτυξη και τη διαδοχή το οποίο θα ορίζει πώς πρέπει να είναι η ηγεσία στο παρόν και στο μέλλον.

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

Προσδιορισμός Οργανωτικής Δομής
(Οργανόγραμμα)

Σαφής καταγραφή
ρόλων & αρμοδιοτήτων

- Σαφής διαχωρισμός ρόλων και αρμοδιοτήτων για αποφυγή επικαλύψεων
- Καθορισμός ειδικών στελεχών για διεξαγωγή διοικητικού έργου (όχι κοινωνικοί επιστήμονες)
- Καθιέρωση διαχωρισμένου ωραρίου για κάθε υπηρεσία

Βασικοί Στόχοι:

- Διευκόλυνση και η επιτάχυνση της καθημερινής εργασίας των Στελεχών της Δομής ώστε να υπάρξει ο απαραίτητος χρόνος για την οργάνωση δράσεων και πρωτοβουλιών κοινωνικού χαρακτήρα (ημερίδες ενημέρωσης-ευαισθητοποίησης κοινού κλπ)
- Σωστός συντονισμός εργασιών
- Ποιοτική εργασία

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού

Red Ocean Strategy

Compete in **existing** market space.

Beat the competition.

Exploit **existing** demand.

Make the value-cost trade-off.

Align the whole system of a firm's activities with its **strategic choice of differentiation or low cost.**

VS

Blue Ocean Strategy

Create **uncontested** market space.

Make the competition irrelevant.

Create and capture **new** demand.

Break the value-cost trade-off.

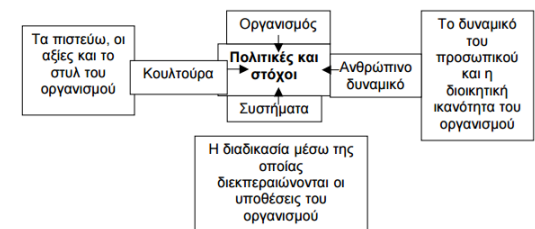
Align the whole system of a firm's activities in **pursuit of differentiation and low cost.**

Βασικά Εργαλεία:

- Επένδυση στην ενημέρωση, την εκπαίδευση και την κατάρτιση των Στελεχών, με στοχευμένα και οργανωμένα εκπαιδευτικά σεμινάρια (πχ ΕΚΔΔΑ)
- Παροχή ενός ασφαλούς, ηθικού και δίκαιου περιβάλλοντος για τους ανθρώπους της Δομής
- Αξιολόγηση

Εστίαση στο Μοντέλο Μπλε Ωκεανών (Blue Ocean Strategy)

Συνδυασμός υψηλής ποιότητας – υψηλής εξυπηρέτησης - χαμηλού κόστους μέσα από την Καινοτομία, ώστε να προσδίδεται αξία στην παροχή υπηρεσιών προς τον πελάτη



Learning Organization

Μετατροπή της Δομής σε Οργανισμό που Μαθαίνει (Learning Organization)

Εστίαση ενδιαφέροντος τους στη **γέννηση μάθησης**, που αφορά κυρίως την **ανάπτυξη της δημιουργικότητας** και στη **μάθηση προσαρμογής**, που αφορά κυρίως τη μίμηση και την αντιγραφή συνηθειών μεταξύ των εργαζόμενων.

Σημεία - Κλειδιά

Διαχείριση και αξιοποίηση της πληροφορίας που προέρχεται από τους ανθρώπους της επιχείρησης

Αξιοποίηση και διάχυση της γνώσης για την παραγωγή τεχνογνωσίας, δημιουργικότητας & καινοτομίας

Market Sensing με επίκεντρο τον άνθρωπο

- Απόκτηση ικανοτήτων & γνώσεων (Know-How)
- Απόκτηση του γνωρίζω γιατί (know-why)

Βασικά εργαλεία

Τυπικός τρόπος:
Σεμινάρια σε εργαζομένους

Άτυπος Τρόπος:
Ανάπτυξης κλίματος εμπιστοσύνης μεταξύ των εργαζόμενων, ειλικρινή ανταλλαγή απόψεων για θέματα της εργασίας τους.

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

KNOWLEDGE

TRAINING

MOTIVATION



CREATIVITY



Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Οργανωσιακή Κουλτούρα

Πολύ μεγάλος ο ρόλος της οργανωσιακής & ανθρωποκεντρικής κουλτούρας
→ επίτευξη βέλτιστης ποιότητας εργασιακού χώρου

Βασικοί στόχοι:

- Βελτίωση παραγωγικότητας στελεχών
- Ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους και η ενίσχυση της τεχνογνωσίας τους ώστε να είναι πιο αποτελεσματικοί και να έχουν αυτοπεποίθηση στην υλοποίηση των καθηκόντων μέσα στους ρόλους τους.
- Ενεργός συμμετοχή των εργαζομένων στις στρατηγικές σημασίας αποφάσεις της εταιρείας, στην επίλυση των διάφορων προβλημάτων αλλά και στην επικοινωνία με τα στελέχη γραμμής από διαφορετικά τμήματα λειτουργίας.

ΠΑΛΙΑ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Οι άνθρωποι χρειάζονται τις επιχειρήσεις.

Οι μηχανές και το κεφάλαιο αποτελούν το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Οι ταλαντούχοι εργαζόμενοι κάνουν κάποια διαφορά.

Οι θέσεις εργασίας σπανίζουν.

Οι εργαζόμενοι είναι πιστοί και οι θέσεις εργασίας ασφαλείς.

Οι εργαζόμενοι αποδέχονται όσα τους προσφέρονται.

ΝΕΑ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

Οι επιχειρήσεις χρειάζονται τους ανθρώπους.

Οι άνθρωποι αποτελούν το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Οι ταλαντούχοι εργαζόμενοι κάνουν τεράστια την διαφορά.

Οι ταλαντούχοι εργαζόμενοι σπανίζουν.

Οι εργαζόμενοι μετακινούνται και η αφοσίωσή τους είναι βραχύχρονη.

Οι εργαζόμενοι απαιτούν πολύ περισσότερα.

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Αξιολόγηση Ανθρώπινου Δυναμικού

Σύστημα Αξιολόγησης Απόδοσης

- Επιλογή καταλληλότερου εταιρικού συστήματος
- Επιλογή κριτηρίων ατομικής και ομαδικής, ποιοτικής και ποσοτικής στοχοθέτησης
- Δημιουργία εντύπου και ηλεκτρονικού υλικού αξιολόγησης
- Εκπαίδευση αξιολογητών και αξιολογούμενων
- Υποβολή προτάσεων ανάπτυξης και επιβράβευσης

Οφέλη για την εταιρεία

- Διαρκής βελτίωση της απόδοσης των εργαζομένων και ανάπτυξη της αυτοπαρακίνησης
- Εξασφάλιση προσωπικής εξέλιξης κάθε εργαζομένου, αύξηση εργασιακής ικανοποίησης και αφοσίωσης προς τη Δομή και τους στόχους της
- Σημαντική βελτίωση αποτελεσματικότητας των στρατηγικών αποφάσεων λειτουργίας και ανάπτυξης
- Αξιόπιστη πηγή πληροφόρησης για τη λήψη αποφάσεων σχετικά με την εξέλιξη των εργαζομένων
- Εντοπισμών τρεχουσών και μελλοντικών αναγκών εκπαίδευσης και ανάπτυξης των εργαζομένων
- Επικοινωνία εταιρικών στόχων στους εργαζομένους σας για επίτευξη σύνδεσης με την απόδοσή τους
- Βελτίωση αισθήματος αντικειμενικότητας και δικαιοσύνης μεταξύ των εργαζομένων

Το σύστημα αξιολόγησης απόδοσης εργαζομένων πρέπει να συνδέεται με το σύστημα Διοίκησης της Δομής και να οργανώνεται με τον κατάλληλο προσανατολισμό στη ολική φιλοσοφία της βελτίωσης διαδικασιών μέσα από εφαρμογή πλάνου ποιότητας.

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Ηγεσία της Δομής



Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Ηγεσία της Δομής

Ηγεσία

Vs

Διοίκησης (Management)

Η σχέση μέσω της οποίας ένα άτομο επηρεάζει την συμπεριφορά ή τις πράξεις άλλων ανθρώπων.

Αποτελεσματική συγκρότηση των Ομάδων (team building)

Κάνει τους ανθρώπους να θέλουν να κάνουν πράγματα

Παρακινεί και εμπνέει

Η διαδικασία του Σχεδιασμού, της Οργάνωσης, του Συντονισμού, της Καθοδήγησης, και του Ελέγχου των δραστηριοτήτων των άλλων.

Συνδέει τους ανθρώπους σε ένα οργανωμένο περιβάλλον, μέσω προκαθορισμένων ρόλων.

Η επίτευξη θετικών αποτελεσμάτων στην απόδοση των ανθρώπων είναι η ΚΟΡΎΦΩΣΗ της επιτυχημένης διοίκησης και κάθε μάνατζερ, πρέπει να φτάσει σε ανώτατα επίπεδα επιτυχίας μέσα από την επίτευξη αποτελεσμάτων αριστείας των ανθρώπων του.

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Διασφάλιση Ποιότητας

Προσδιορισμός των πελατών, εξωτερικών και εσωτερικών

Προσδιορισμός των αναγκών τους (voice of the customer).

Σχεδιασμός και ανάπτυξη υπηρεσιών που ικανοποιούν ή και ξεπερνούν τις ανάγκες αυτές.

Απόφαση για το πως αυτές οι υπηρεσίες θα πραγματοποιηθούν μέσα από τους ρόλους των εργαζομένων.

Βασικά Στοιχεία Συστήματος Ποιότητας

- **Πολιτική Ποιότητας:** Τι γίνεται και γιατί
- **Διαδικασίες:** Μέθοδοι & προσωπικό που θα εφαρμόσει την πολιτική
- **Οδηγίες Εργασίας & Προδιαγραφές:** Παραγωγή υπηρεσιών & λειτουργία Τμημάτων
- **Έγγραφα:** Τρόπος τεκμηρίωσης και επιβεβαίωσης ότι ακολουθούνται οι πολιτικές, οι διαδικασίες και οι οδηγίες της Δομής. Τα έγγραφα είναι απαραίτητα για την παροχή δεδομένων που έχουν να κάνουν με παράπονα πελατών, διορθωτικές ενέργειες
- **Δείκτες**

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Δείκτες Ποιότητας

Ενδεικτικοί Δείκτες Ποιότητας

- Ποσοστό αύξησης των αιτήσεων για συμμετοχή σε δράσεις
- Ποσοστό αύξησης των πολιτών που συμμετείχαν σε έρευνες
- Ποσοστό αύξησης του αριθμού των ΜΜΕ (έντυπων και μη) που ενημερώνουν σχετικά με τις δράσεις
- Αύξηση του ποσού χρηματοδότησης από δωρεές-χορηγίες και χρηματοδοτούμενα προγράμματα
- Ποσοστό της χρονικής απόκλιση του έργου (Accuracy of Duration).
- Απόκλιση που υπάρχει σε κοστολογικό επίπεδο (Accuracy of Cost Estimation).
- Όγκος εργασίας του έργου (Accuracy of Workload)

Για τον καλύτερο εντοπισμό των δεικτών χρησιμοποιούμε τον κανόνα «SMART»

S

Specific

M

Measurable

A

Attainable

R

Realistic

T

Time-Based

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΤΟΜ)

Βασικά Εργαλεία Ποιότητας:

Ενδυνάμωση
Εργαζόμενων
(Employee
Empowerment)

Ενίσχυση της υπευθυνότητας
και αυτονομίας των
εργαζομένων

Κύκλοι Ποιότητας
(Quality Circle)

Ομάδες εργαζόμενων, οι
οποίοι συναντιούνται σε
τακτά χρονικά διαστήματα με
έναν συντονιστή με σκοπό
την επίλυση προβλημάτων
εργασίας

Just in Time

Η φιλοσοφία στηρίζεται στη
συνεχή βελτίωση, στην
εκμηδένιση των αστοχιών,
στην επίλυση των
προβλημάτων και στη
μείωση του κόστους

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΤΟΜ)

Εστίαση στον Πελάτη

- Η Δομή πρέπει να εντοπίζει τα χαρακτηριστικά εκείνα των υπηρεσιών που προσδίδουν αξία στον πελάτη και οδηγούν στην ικανοποίησή και αφοσίωσή του.

Εστίαση στις Διαδικασίες

- Στόχος κάθε διαδικασίας σε ένα οργανισμό πρέπει να είναι το πώς θα δημιουργήσει αξία για τον πελάτη. Έμφαση απαιτείται να δίδεται στο σύνολο των διαδικασιών που λαμβάνουν χώρα

Συνεχής Βελτίωση & Μάθηση

- Ακατάπαυστη προσπάθεια βελτίωσης, η οποία περιλαμβάνει το ανθρώπινο δυναμικό, τον εξοπλισμό, τους προμηθευτές, τα υλικά και τις διαδικασίες. Η βασική θεώρηση είναι ότι οποιαδήποτε λειτουργία ενός οργανισμού μπορεί να βελτιωθεί. Τελικός στόχος είναι η αριστεία, η οποία δεν επιτυγχάνεται ποτέ αλλά πάντα επιδιώκεται

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Ανάλυση Αγοράς

Έρευνα Κοινωνικού Μάρκετινγκ

Η συλλογή πληροφοριών για το προφίλ και τη συμπεριφορά του κοινού-στόχου κατά την ανάπτυξη του μίγματος Κοινωνικού Μάρκετινγκ και η αναζήτηση ανατροφοδότησης (feedback) από το κοινό για την ανάπτυξη και αξιολόγηση της εκστρατείας

Όσο πιο στοχευμένη και πλήρης είναι η έρευνα, τόσο μεγαλύτερες πιθανότητες έχει η εκστρατεία Κοινωνικού Μάρκετινγκ να επιτύχει το σκοπό της.

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Καθορισμός Προβλήματος

Διερεύνηση για άλλες Κοινωνικές
Δομές που εξυπηρετούν
παρόμοιες ανάγκες

Σχεδιασμός Έρευνας

- Καθορισμός ειδών στοιχείων: Πρωτογενή Δεδομένα, Δευτερογενή Δεδομένα
- Καθορισμός τύπου & μεθόδου έρευνας: Ποιοτική, Ποσοτική
- Επιλογή δείγματος άντλησης πληροφοριών
- Καθορισμός χρόνου έναρξης και διάρκειας της έρευνας
- Καθορισμός πόρων που θα διατεθούν

Συλλογή Στοιχείων

- Εξερευνητική Έρευνα (Δευτερογενή Στοιχεία)
- Περιγραφική Έρευνα (Πρωτογενή Στοιχεία)
- Αιτιολογική Έρευνα (Πρωτογενή & Δευτερογενή Στοιχεία, Διερεύνηση Αιτίας – Αιτιατού)

Επεξεργασία Στοιχείων

- Ανάλυση με στατιστικό πρόγραμμα
- Εκτίμηση – αξιολόγηση στοιχείων
- Υλοποίηση προτάσεων - αξιολόγηση



ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟ
ΤΑΜΕΙΟ
ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΑΤΤΙΚΗΣ



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΣΠΑ
2014-2020
ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Ανάλυση Αγοράς

Μέθοδοι συλλογής Πρωτογενών Δεδομένων
Ερωτηματολόγιο, Συνέντευξη, Παρατήρηση, Πείραμα

Προτεινόμενες Πηγές:

Διαδίκτυο, Περιφερειακό Παρατηρητήριο Κοινωνικής Ένταξης, Περιφερειακές Ενότητες, Δήμοι, Νομικά Πρόσωπα Δήμων, Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών, Social Media

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Από το Marketing στο Κοινωνικό Marketing

Η χρήση μεθόδων και τεχνικών του εμπορικού μάρκετινγκ για τη μελέτη και την εφαρμογή προγραμμάτων σχεδιασμένων για να φέρουν κοινωνικές αλλαγές» (Kotler & Zaltman, 1971).

Βασικά Χαρακτηριστικά

- Τα προϊόντα είναι περισσότερο πολύπλοκα, περιλαμβάνουν ιδέες και στοχεύουν στην κοινωνική αλλαγή.
- Η ζήτηση των προϊόντων είναι δυσκολότερη και πολλές φορές η ομάδα στόχος μένει απαθής ή αντιστέκεται
- Οι ομάδες στόχοι δεν είναι εύκολα προσπελάσιμοι (π.χ. κοινωνικά αποκλεισμένοι) άρα είναι λιγότερο πιθανό να αλλάξουν τη συμπεριφορά τους
- Η ανάμειξη των ομάδων-στόχων είναι μεγάλη.
- Υπάρχει μεγαλύτερος ανταγωνισμός. Η πιο προφανής πηγή ανταγωνισμού στο κοινωνικό μάρκετινγκ αποτελεί η τάση των καταναλωτών να συνεχίζουν τα πρότυπα συμπεριφοράς που συνήθιζαν. Άλλη σοβαρή μορφή ανταγωνισμού προέρχεται από το εμπορικό μάρκετινγκ στην περίπτωση διαφήμισης προϊόντων που προωθούν ανθυγιεινή και αντικοινωνική συμπεριφορά.

Προσανατολισμός της δραστηριότητας στον πελάτη (Πελατοκεντρικότητα):

Ικανοποίηση των αναγκών και των επιθυμιών του κοινού, δίνοντας βαρύτητα όχι στα προϊόντα που παράγει/διαθέτει αλλά στις ανάγκες που αυτά καλύπτουν.

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Προσδιορισμός Επικοινωνιακών Στόχων

Κατηγορίες Στόχων Marketing

- Περιεχομένου
 - ✓ Οικονομικοί
 - ✓ Ψυχολογικοί / Ψυχογραφικοί
 - ✓ Οικολογικοί
- Μεγέθους
- Χρόνου
 - ✓ Βραχυπρόθεσμοι
 - ✓ Μεσοπρόθεσμοι
 - ✓ Μακροπρόθεσμοι

Απαραίτητα Χαρακτηριστικά Στόχων:

S M A R T

Specific
Not Vague

Measurable
with numbers

Attainable
Possible to
achieve

Results
Oriented
Tied to Goals

Time-Bound
Have an
endpoint

Προσέγγιση STP

The STP Process



Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Segmenting & Targeting

Segmenting

- Κατηγοριοποίηση αγοράς σε συγκεκριμένα τμήματα με κοινά χαρακτηριστικά
- Καταγραφή κάθε τμήματος (πιθανές ομάδες-στόχοι)
- Διαπίστωση των αναγκών τους
- Πόσο μεγάλη είναι η κάθε κατηγορία. Σε τι ποσοστό του εν δυνάμει πληθυσμού αντιστοιχεί;

Targeting

- Ανάλυση κάθε τμήματος / Κοινωνικών Ομάδων
- Ιεράρχηση κοινών-στόχων κατά προτεραιότητά σας
- Χαρακτηρισμός κάθε τμήματος ως αναπτυσσόμενο, σταθερό ή φθίνον
- Επιλογή των Τμημάτων στο οποίο θα στοχεύσουμε

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

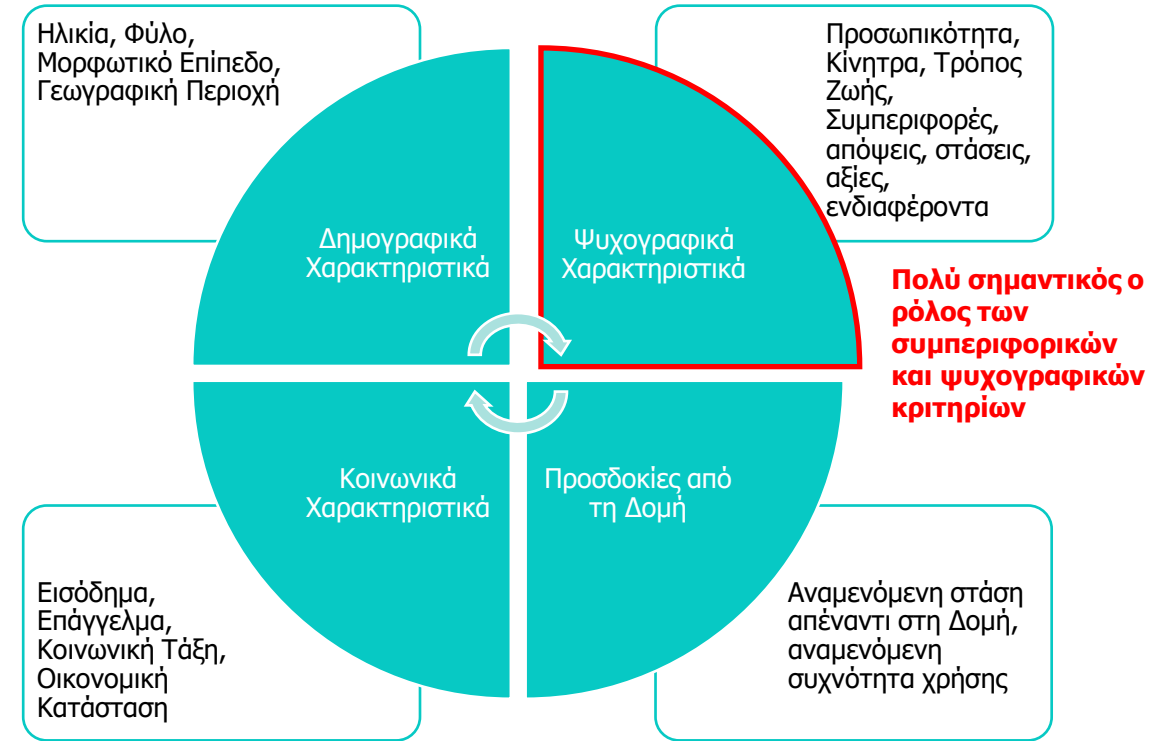
Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Segmenting & Targeting



Όμως:

Η εκτενής τμηματοποίηση ενδέχεται να αγνοήσει συγκεκριμένα τμήματα και έρχεται σε αντίθεση με την ισότιμη και κατά διακρίσεων φιλοσοφία που έχουν οι κοινωνικοί φορείς. Για αυτό και πολλές φορές δημιουργείται μεγάλος αριθμός τμημάτων.

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Τοποθέτηση Υπηρεσίας (Positioning)

Ακριβής διατύπωση του πώς θέλουμε το κοινό-στόχος να αντιλαμβάνεται την προσδοκώμενη συμπεριφορά και τα οφέλη που αυτή συνεπάγεται, σε σχέση με τις παγιωμένες συμπεριφορές και τις εναλλακτικά διαθέσιμες. Πρακτικά, η διατύπωση διαμορφώνεται ως εξής: “Θέλουμε (το κοινό-στόχος) να αντιλαμβάνεται (την επιθυμητή συμπεριφορά) ως (περιγραφή που προσδίδει ιδιαίτερη βαρύτητα) και ως πολύ πιο σημαντική και ευεργετική από (την ανταγωνιστική συμπεριφορά)”.

Βασικά Στοιχεία:

- Δημιουργία της επικοινωνιακής στρατηγικής
- Προσδιορισμός Δεικτών Απόδοσης (KPIs)
- Διατύπωση επικοινωνιακών μηνυμάτων



**Δημιουργία Unique Value proposition
(Μοναδική εικόνα στο μυαλό του Κοινού)**

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Μίγμα Κοινωνικού Marketing (Social Marketing Mix)



Σωστή Χρηματοδότηση

Στόχος:
Η επιτυχημένη
εξεύρεση πόρων
με σκοπό την
οικονομική
βιωσιμότητα &
την ανάπτυξη
της δομής.

**Χαρακτηριστικά Σωστής
Χρηματοδότησης**
Σταθερή - Κατάλληλη – Επαρκής

Σωστός Σχεδιασμός με βάση τα Εργαλεία:

Ξεκάθαρο όραμα & αποστολή

Ιεράρχηση αναγκών & στόχων

SWOT Analysis

Καλή οικονομική διαχείριση

Ξεκάθαρο όραμα & αποστολή

Λογοδοσία & Διαφάνεια

Ξεκάθαρη επικοινωνία & στρατηγική

Δικτύωση - δημιουργία
θετικού δημόσιου προφίλ

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Σωστή Χρηματοδότηση

Διαδικασία Χρηματοδότησης

- Σωστή παρουσίαση πρότασης εκδήλωσης ενδιαφέροντος
 - ✓ Περιλήψη
 - ✓ Εισαγωγή και Ιστορικό οργάνωσης
 - ✓ Το πρόβλημα & η λύση που προσφέρει η Δομή
 - ✓ Προϋπολογισμός
 - ✓ Βιωσιμότητα και συνέχεια παρέμβασης/ έργου
- Συνεργασία με ειδικό σύμβουλο και μεγιστοποίηση πιθανοτήτων αποδοχής της αίτησης για χρηματοδότηση

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Πηγές Χρηματοδότησης

Κατά την αρχική φάση
(Ίδρυση / Εγκατάσταση)

- Κονδύλια ΕΣΠΑ / Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο / Περιφερειακά Επιχειρησιακά Προγράμματα

Κατά τη βραχυπρόθεσμη λειτουργία (κεφάλαιο κίνησης) και Επενδύσεις Παγίου Εξοπλισμού & Μακροπρόθεσμου Σχεδιασμού

- Κονδύλια ΕΣΠΑ / Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο / Περιφερειακά Επιχειρησιακά Προγράμματα
- Εισφορές από Ιδιώτες / Εθελοντισμός
- Υψηλοί Δωρητές
- Δωρεές / Παροχές σε είδος
- Διοργάνωση Εκδηλώσεων / Ημερίδων
- Χορηγίες από Επιχειρήσεις (Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη)
- Χορηγίες από Κοινοφελή Ιδρύματα
- Δωρεές από το Δήμο
- Χρηματοδότηση από Νομικό Πρόσωπο
- Θεσμικοί Φορείς

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Πηγές Χρηματοδότησης

- Συγχρηματοδότηση από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο και ειδικότερα τον Θεματικό Στόχο 9 του ΠΕΠ Αττικής 2014-2020: **«Προώθηση της κοινωνικής ένταξης και της καταπολέμησης της φτώχειας και διακρίσεων, Διασφάλιση της Κοινωνικής Συνοχής».**
- Υποστήριξη δράσεων Κοινωνικής Συνοχής & Αναπτυξιακής Παρέμβασης σε εναρμόνιση με τους στόχους της Περιφερειακής Στρατηγικής Κοινωνικής Ένταξης (ΠΕΣΚΕ)

- Κονδύλια ΕΣΠΑ / Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο / Περιφερειακά Επιχειρησιακά Προγράμματα

- Κονδύλια ΕΣΠΑ / Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο / Περιφερειακά Επιχειρησιακά Προγράμματα
- Εισφορές από Ιδιώτες / Εθελοντισμός
- Υψηλοί Δωρητές
- Δωρεές / Παροχές σε είδος
- Διοργάνωση Εκδηλώσεων / Ημερίδων
- Χορηγίες από Επιχειρήσεις (Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη)
- Χορηγίες από Κοινοφελή Ιδρύματα
- Δωρεές από το Δήμο
- Χρηματοδότηση από Νομικό Πρόσωπο
- Θεσμικοί Φορείς

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Πηγές Χρηματοδότησης

- Μια κρίσιμη μάζα που δίνει δύναμη στη Δομή
- Χτίσιμο σχέσης εμπιστοσύνης
- Τακτικές συνδρομές
- Έκτακτες εισφορές
- Μέθοδοι Προσέγγισης:
 - ✓ Αποστολή Επιστολής (ταχυδρομικά, email)
 - ✓ Τηλεφωνική Προσέγγιση
 - ✓ Ταχυδρομικά ή μέσω email
- Υλικό Προσέγγισης:
 - ✓ Welcome KIT
 - ✓ Ετήσιος απολογισμός δράσης Δομής
 - ✓ Ειδικές ενημερωτικές εκδόσεις
 - ✓ Τακτική ενημέρωση με νέα
 - ✓ Προσκλήσεις για εκδηλώσεις και εθελοντικές δράσεις
 - ✓ Βεβαίωση καταβολής δωρεάς για φορολογικούς λόγους
- Βασικά Εργαλεία:
 - ✓ Πολιτική αποδοχής δωρεών
 - ✓ Αναγνώριση και ευχαριστίες
 - ✓ Λογοδοσία
 - ✓ Διαφάνεια (σε όλα τα στάδια διαχείρισης και αποδοχής της δωρεάς)

• Κονδύλια ΕΣΠΑ / Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο / Περιφερειακά Επιχειρησιακά Προγράμματα

- Κονδύλια ΕΣΠΑ / Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο / Περιφερειακά Επιχειρησιακά Προγράμματα
- Εισφορές από Ιδιώτες / Εθελοντισμός
- Υψηλοί Δωρητές
- Δωρεές / Παροχές σε είδος
- Διοργάνωση Εκδηλώσεων / Ημερίδων
- Χορηγίες από Επιχειρήσεις (Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη)
- Χορηγίες από Κοινοφελή Ιδρύματα
- Δωρεές από το Δήμο
- Χρηματοδότηση από Νομικό Πρόσωπο
- Θεσμικοί Φορείς

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Πηγές Χρηματοδότησης

- Δωρεά: προσφορά χωρίς αναμονή κέρδους
- Τεράστιο ROI
- Προσωπική και εμπιστευτική σχέση, μεγάλος βαθμός εμπλοκής
- Όχι ανταποδοτικά οφέλη, όχι «χορηγική» δέσμευση
- Δικτύωση και προσέγγιση με εμπλοκή μελών Δομής
- Απολογισμός και διεύρυνση κύκλου καλλιέργειας υποψηφίων
- Καθορισμός κριτηρίων υψηλών δωρητών
- Καταγραφή λίστας υποψηφίων
- Άτομα που έχουν την ικανότητα να συνεισφέρουν μεγάλες δωρεές, έχουν το ενδιαφέρον και τη σύνδεση με την Δομή
- Δημιουργία προφίλ κι εμπιστευτικό αρχείο με προσωπικά δεδομένα, στοιχεία επικοινωνίας, χρηματοδοτικές συνήθειες, ενδιαφέροντα, επιθυμίες ή προτάσεις

- Κονδύλια ΕΣΠΑ / Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο / Περιφερειακά Επιχειρησιακά Προγράμματα

- Κονδύλια ΕΣΠΑ / Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο / Περιφερειακά Επιχειρησιακά Προγράμματα
- Εισφορές από Ιδιώτες / Εθελοντισμός
- Υψηλοί Δωρητές
- Δωρεές / Παροχές σε είδος
- Διοργάνωση Εκδηλώσεων / Ημερίδων
- Χορηγίες από Επιχειρήσεις (Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη)
- Χορηγίες από Κοινοφελή Ιδρύματα
- Δωρεές από το Δήμο
- Χρηματοδότηση από Νομικό Πρόσωπο
- Θεσμικοί Φορείς

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Πηγές Χρηματοδότησης

- Δωρεές σε είδος, λέμε ΝΑΙ! Σιγουριά επένδυσης και διαφάνεια
- Ανακούφιση πληγέντων, άμεση προσφορά
- Στη Β. Ευρώπη έσοδα από εμπόριο αγαθών και υπηρεσιών ξεπερνούν το μισό!
- Μείωση γραφειοκρατίας και χρονοβόρων αναφορών

- Κονδύλια ΕΣΠΑ / Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο / Περιφερειακά Επιχειρησιακά Προγράμματα

- Κονδύλια ΕΣΠΑ / Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο / Περιφερειακά Επιχειρησιακά Προγράμματα
- Εισφορές από Ιδιώτες / Εθελοντισμός
- Υψηλοί Δωρητές
- Δωρεές / Παροχές σε είδος
- Διοργάνωση Εκδηλώσεων / Ημερίδων
- Χορηγίες από Επιχειρήσεις (Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη)
- Χορηγίες από Κοινοφελή Ιδρύματα
- Δωρεές από το Δήμο
- Χρηματοδότηση από Νομικό Πρόσωπο
- Θεσμικοί Φορείς

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Πηγές Χρηματοδότησης

- Καθορισμός στόχου, χρόνου & μέρους
- Διαμόρφωση προγράμματος και «χαρακτήρα» εκδήλωσης
- Εκτύπωση & Αποστολή Προσκλήσεων
- Ανάρτηση σε ιστοσελίδα
- Εξασφάλιση εξοπλισμού
- Catering
- Επιβεβαίωση συμμετοχής
- Παραγωγή ενημερωτικού υλικού
- Εκτύπωση λίστας συμμετεχόντων
- Προετοιμασία φακέλων προσκεκλημένων/δημοσιογράφων
- Κατανομή ρόλων στελεχών και εθελοντών
- Δελτίο τύπου και επικοινωνία με δημοσιογράφους
- «Ντύσιμο» χώρου
- Φωτογραφικό υλικό και βιντεοσκόπηση
- Ευχαριστίες και follow up

- Κονδύλια ΕΣΠΑ / Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο / Περιφερειακά Επιχειρησιακά Προγράμματα

- Κονδύλια ΕΣΠΑ / Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο / Περιφερειακά Επιχειρησιακά Προγράμματα
- Εισφορές από Ιδιώτες / Εθελοντισμός
- Υψηλοί Δωρητές
- Δωρεές / Παροχές σε είδος
- Διοργάνωση Εκδηλώσεων / Ημερίδων
- Χορηγίες από Επιχειρήσεις (Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη)
- Χορηγίες από Κοινοφελή Ιδρύματα
- Δωρεές από το Δήμο
- Χρηματοδότηση από Νομικό Πρόσωπο
- Θεσμικοί Φορείς

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Πηγές Χρηματοδότησης

• Χορηγίες

Η υποστήριξη με χρήματα, προϊόντα, υπηρεσίες που μπορούν να αποτιμηθούν οικονομικά από το χορηγό προς τη Δομή, ώστε να κεφαλαιοποιήσει «μετρήσιμα» οφέλη, π.χ. η προβολή του εταιρικού ονόματος, των προϊόντων και των υπηρεσιών του.

• Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

Η οικειοθελής δέσμευση επιχειρήσεων για ένταξη κοινωνικών και περιβαλλοντικών δράσεων στις επιχειρηματικές τους πρακτικές.

• Περιεχόμενο συνεργασίας

- ✓ Στρατηγική συνεργασία – αυστηρό πλαίσιο
- ✓ Due Diligence – πληροφορίες για την επιχείρηση, ηθική συμπεριφορά, ιστορικό συνεργασιών, «φήμη» κοκ
- ✓ Είδος και έκταση επικοινωνιακής εκστρατείας
- ✓ Οικονομικά και ανταποδοτικά οφέλη
- ✓ Στόχος και διάρκεια συνέργειας
- ✓ Δεσμεύσεις και σύνταξη μνημονίου συνεργασίας

- Κονδύλια ΕΣΠΑ / Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο / Περιφερειακά Επιχειρησιακά Προγράμματα

- Κονδύλια ΕΣΠΑ / Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο / Περιφερειακά Επιχειρησιακά Προγράμματα
- Εισφορές από Ιδιώτες / Εθελοντισμός
- Υψηλοί Δωρητές
- Δωρεές / Παροχές σε είδος
- Διοργάνωση Εκδηλώσεων / Ημερίδων
- Χορηγίες από Επιχειρήσεις (Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη)
- Χορηγίες από Κοινωφελή Ιδρύματα
- Δωρεές από το Δήμο
- Χρηματοδότηση από Νομικό Πρόσωπο
- Θεσμικοί Φορείς

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Πηγές Χρηματοδότησης

- Ελληνικά και εξωτερικού
- Ενδελχής έρευνα
- Διερεύνηση στους σκοπούς και τους πυλώνες χρηματοδότησης
- Συνάντηση γνωριμίας
- Ιστορικό χρηματοδοτήσεων, ετήσιος απολογισμός, διερεύνηση με άλλους δωρεολήπτες
- Τυποποιημένες διαδικασίες υποβολής προτάσεων και παρακολούθησης έργου
- Ημερομηνίες υποβολής και συγκεκριμένη φόρμα/αίτηση
- Διαδικασίες και δικαιολογητικά
- Χρηματοδοτούμενες δράσεις
- Μεγάλα διεθνή ιδρύματα δεν δέχονται πάντα προτάσεις παρά με σύσταση
- Πάντα επιζητούμε κάποια επικοινωνία πριν την υποβολή!

- Κονδύλια ΕΣΠΑ / Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο / Περιφερειακά Επιχειρησιακά Προγράμματα
- Κονδύλια ΕΣΠΑ / Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο / Περιφερειακά Επιχειρησιακά Προγράμματα
- Εισφορές από Ιδιώτες / Εθελοντισμός
- Υψηλοί Δωρητές
- Δωρεές / Παροχές σε είδος
- Διοργάνωση Εκδηλώσεων / Ημερίδων
- Χορηγίες από Επιχειρήσεις (Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη)
- Χορηγίες από Κοινοφελή Ιδρύματα
- Δωρεές από το Δήμο
- Χρηματοδότηση από Νομικό Πρόσωπο
- Θεσμικοί Φορείς

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

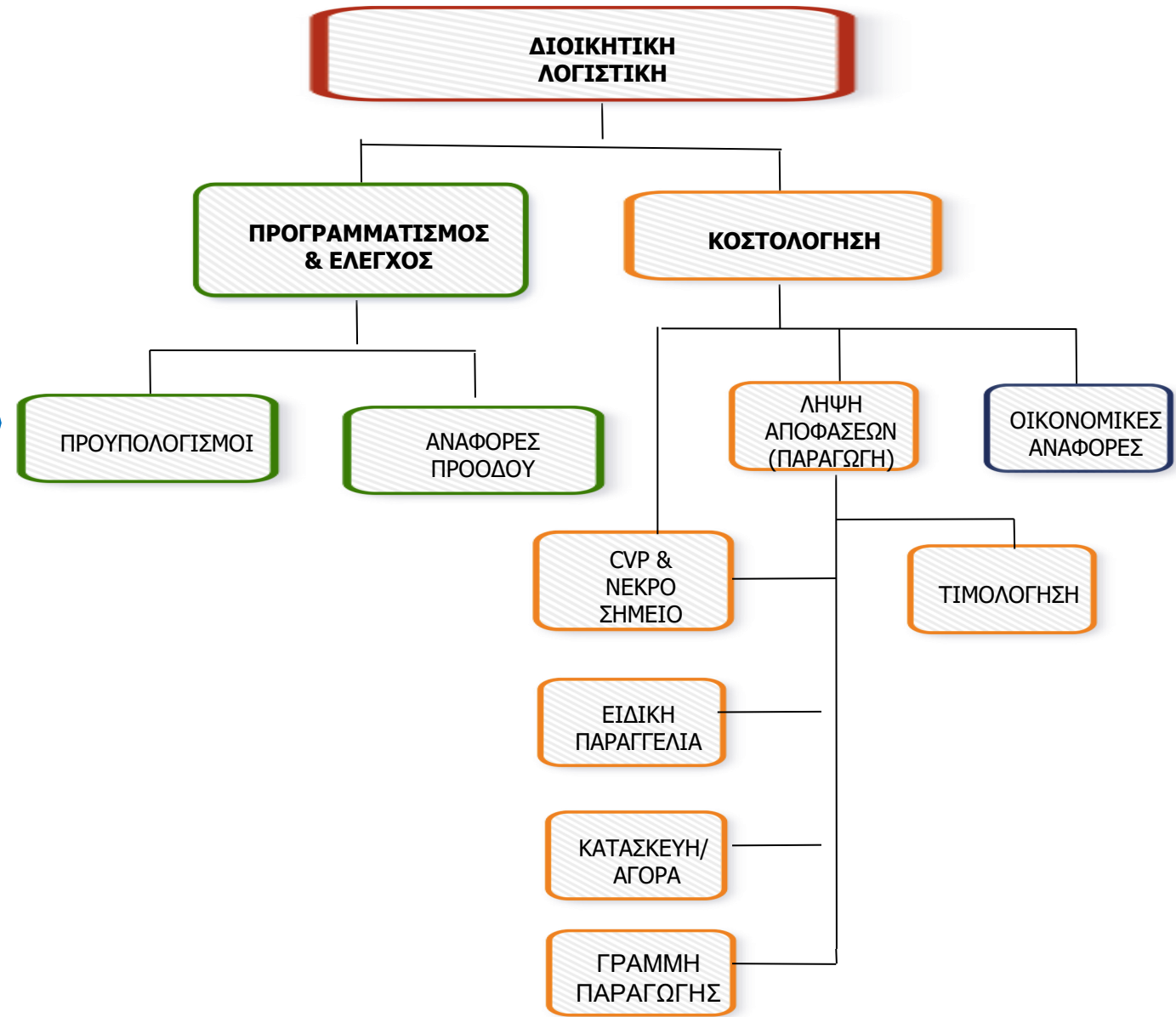
Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management



Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

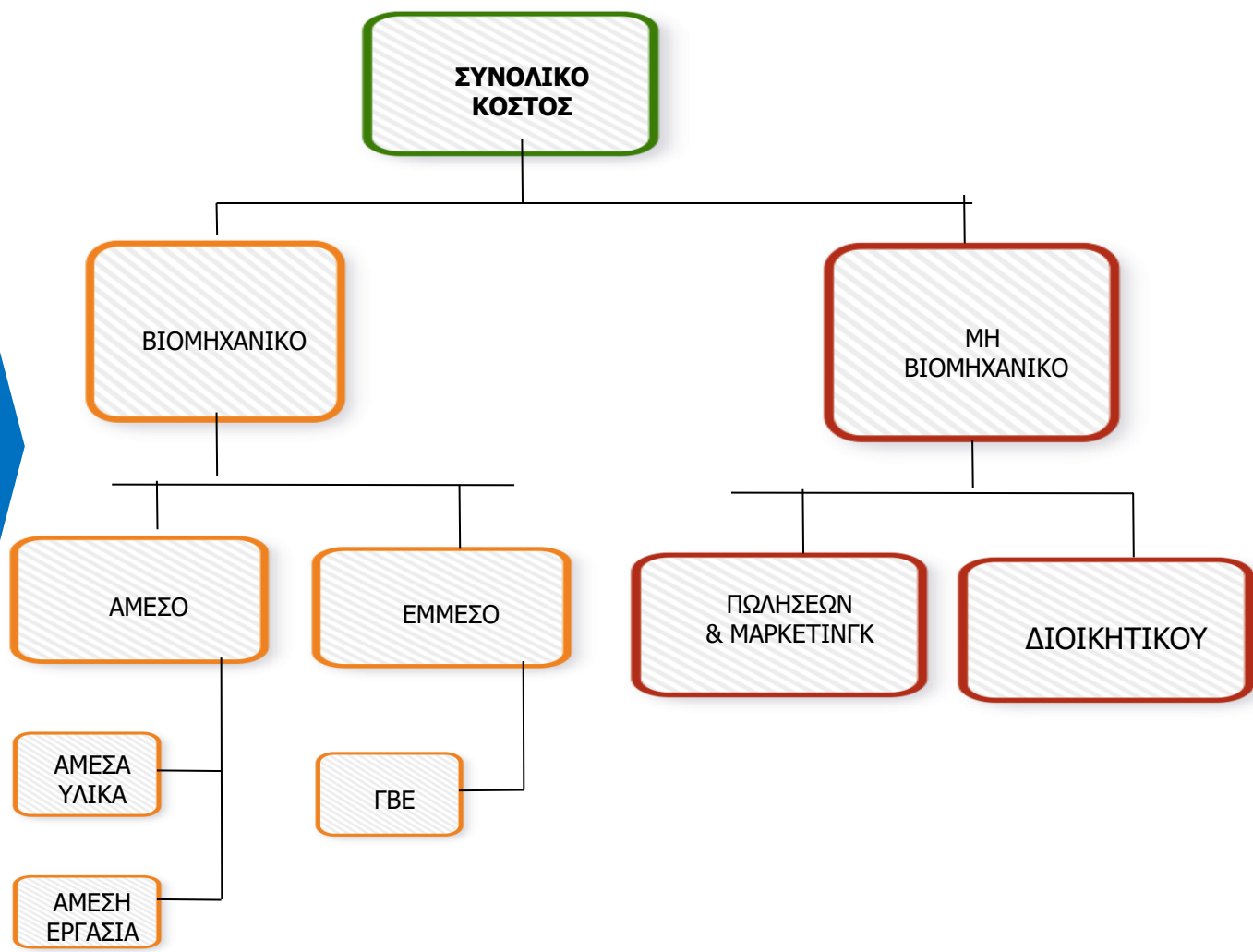
Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management



ΚΟΣΤΟΣ ΠΡΟΙΟΝΤΟΣ

ΚΟΣΤΟΣ ΠΕΡΙΟΔΟΥ

Κόστος Πωληθέντων & Αποθέματα

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

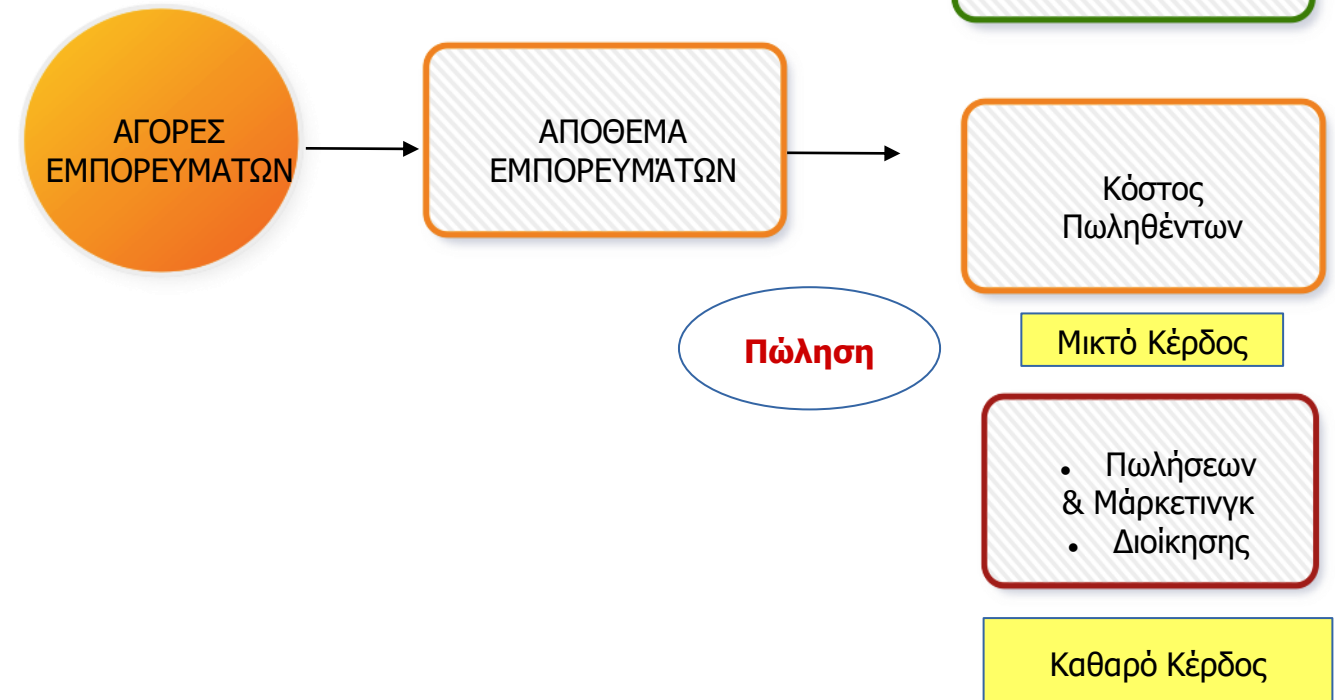
Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management



Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Κόστος Πωληθέντων & Αποθέματα

Μέθοδοι Κοστολόγησης

| ΠΛΗΡΗΣ ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ | | ΑΜΕΣΗ ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ | |
|--------------------|----------------------|-------------------|------------------------------|
| | Πωλήσεις | | Πωλήσεις |
| μείον | Αμεσα Υλικά | μείον | Αμεσα Υλικά |
| | Αμεση Εργασία | | Αμεση Εργασία |
| | ΓΒΕ | | Μεταβλητά ΓΒΕ |
| | | | Μεταβλητά Εξοδα Πωλήσεων |
| | | | Μεταβλητά Εξοδα Διοίκησης |
| ισον | Μικτό Κέρδος | | Περιθώριο Συνεισφοράς |
| μείον | Εξοδα Πωλήσεων | μείον | Σταθερά ΓΒΕ |
| | Εξοδα Διοίκησης | | Σταθερά Εξοδα Πωλήσεων |
| | | | Σταθερά Εξοδα Διοίκησης |
| ισον | Καθαρό Κέρδος | ισον | Καθαρό Κέρδος |

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

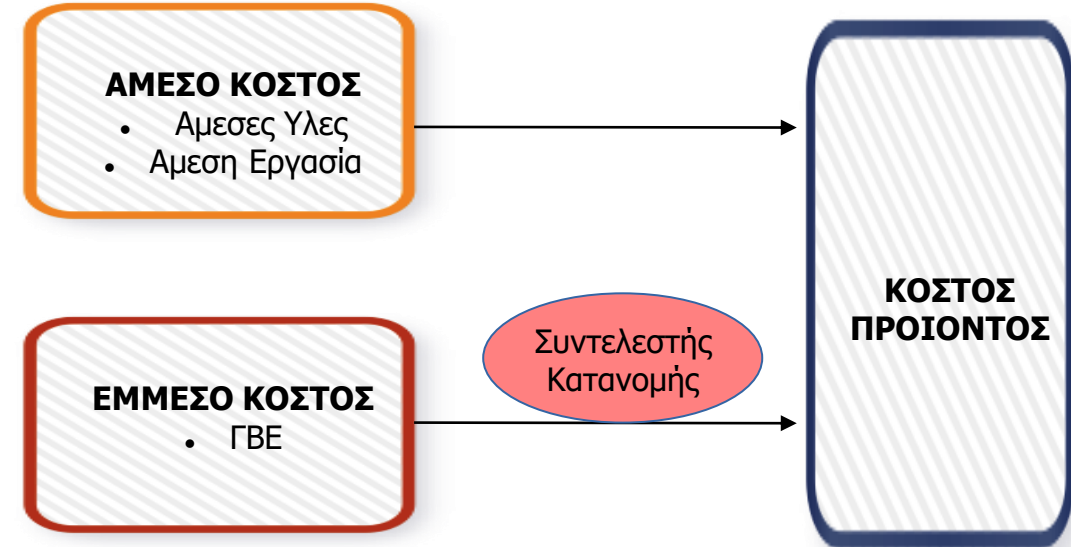
Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Παραδοσιακή Μέθοδος



Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

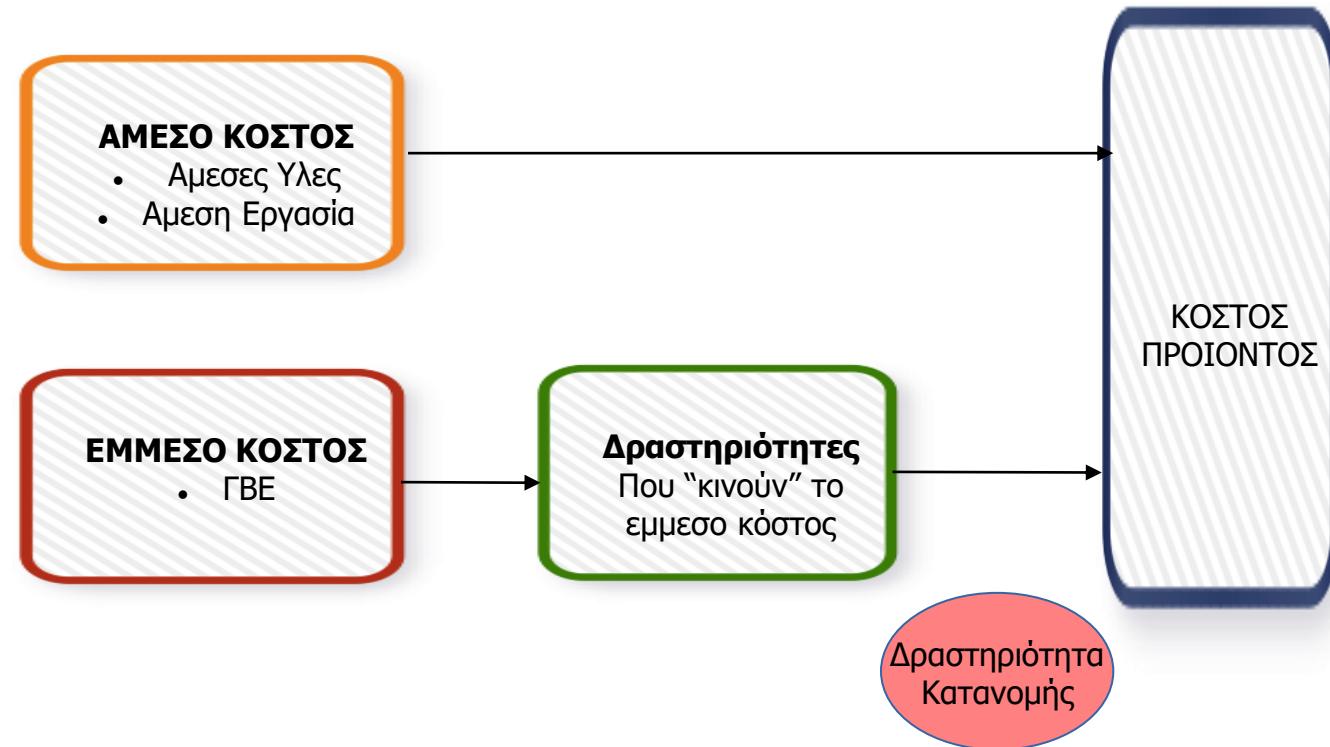
Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Μέθοδος ABC



Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Χρηματοοικονομικός Προϋπολογισμός & Έλεγχος

Προϋπολογισμός

- Η ποσοτική έκφραση των επιχειρησιακών πλάνων (συνήθως ετήσιων) της διοίκησης
- Σημαντικό εργαλείο προγραμματισμού και ελέγχου μέσα από
 - τον καθορισμό στόχων και αξιολόγηση προόδου των στελεχών σε κάθε επίπεδο ευθύνης
 - την επικοινωνία και τον συντονισμό δράσης όλων των τμημάτων
 - επικέντρωση της προσοχής των στελεχών στο μέλλον
 - στρατηγικές κατευθύνσεις
 - ποσοτικοί και ποιοτικοί στόχοι
 - προιοντικό μίγμα
 - πελάτες και κανάλια διανομής
 - επενδύσεις και τρόποι χρηματοδότησης

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Χρηματοοικονομικός Προϋπολογισμός & Έλεγχος



Οικονομικές Καταστάσεις

Ισολογισμός

| Ενεργητικό | | Παθητικό | |
|---------------------|------------------------------------|----------------------|------------------------------------|
| Πάγια | Με βάση το CAPEX | Κεφάλαια | |
| Συσσωρ. Αποσβέσεις | | Συσσωρευμ. Κέρδη | +Καθαρά Κέρδη |
| Καθαρά Πάγια | | Ίδια Κεφάλαια | |
| Αποθέματα | Με βάση το κόστος πωληθέντων (DII) | | |
| Πελάτες | Με βάσης πωλήσεις (DSO) | Προμηθευτές | Με βάση το κόστος πωληθέντων (DPO) |
| Ταμείο | | Δάνεια | Σε σχέση με τις ταμειακές ροές |
| Κυκλοφορούν | | Υποχρεώσεις | |
| ΣΥΝΟΛΟ | | ΣΥΝΟΛΟ | |

Ταμειακές Ροές

| ΠΗΓΕΣ ΡΕΥΣΤΟΥ | ΧΡΗΣΕΙΣ ΡΕΥΣΤΟΥ |
|--|--|
| Καθαρά Κέρδη | |
| Αποσβέσεις | |
| Μειώσεις Ε: • Πελάτες, Αποθέματα, Ταμείο | Αυξήσεις Ε • Πελάτες, Αποθέματα, Ταμείο |
| Αυξήσεις Π • Προμηθευτές • Δάνεια | Μειώσεις Π • Προμηθευτές • Δάνεια |
| ΣΥΝΟΛΟ ΠΗΓΩΝ (Π) | ΣΥΝΟΛΟ ΧΡΗΣΕΩΝ (Χ) |
| Αν Π>Χ : Αποπληρώνουμε δάνεια Αν Π<Χ : Δανειζόμαστε | |

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Διαδικασίες Διαχείρισης & Ελέγχου (ΣΔΕ) Προγραμμάτων ΕΣΠΑ



Καθορισμός Επιχειρησιακών Δεικτών (εκρών και αποτελεσμάτων) (έτος αναφοράς: 2023)

- Καθορισμός Πρόσθετων Δεικτών
- Συμπλήρωση του Δελτίου Ταυτότητας Δείκτη για κάθε δείκτη
- Έλεγχος και οριστικοποίηση δεικτών κατά την Αξιολόγηση των Προτάσεων Χρηματοδότησης

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Διαδικασίες Διαχείρισης & Ελέγχου (ΣΔΕ) Προγραμμάτων ΕΣΠΑ

Παρακολούθηση
Επιχειρησιακού
Προγράμματος

- Εφαρμογή της Πολιτικής Πληροφόρησης και Επικοινωνίας
- Υποστήριξη έργου επιτροπής παρακολούθησης,
- Εφαρμογή των κοινών κανόνων σύμφωνα με την αρχή της χρηστής δημοσιονομικής διαχείρισης.
- Υποχρεωτική ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των αρχών διαχείρισης και των δικαιούχων των πράξεων, μέσω του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος (ΟΠΣ), με στόχο τη μείωση της διοικητικής επιβάρυνσης των εμπλεκόμενων αρχών και φορέων.
- Ενδυνάμωση της ηλεκτρονικής επικοινωνίας του ΟΠΣ με τα πληροφοριακά συστήματα των Δικαιούχων και των Ενδιάμεσων Φορέων, αλλά και άλλων φορέων της Γενικής Κυβέρνησης με στόχο την μείωση της γραφειοκρατίας και την αποτελεσματικότερη λειτουργία των εμπλεκόμενων αρχών και φορέων.
- Κατάρτιση ετήσιων και τελικών εκθέσεων υλοποίησης

Κατάρτιση και υποβολή
αιτήσεων πληρωμής,
ετήσιοι λογαριασμοί και
δήλωση διαχείρισης

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Διαδικασίες Διαχείρισης & Ελέγχου (ΣΔΕ) Προγραμμάτων ΕΣΠΑ

Διαχείριση Κινδύνων (Risk Management)

- Πρόληψη:
 - ✓ Αναγνώριση των κινδύνων στο πλαίσιο της καθημερινής εργασίας και αξιολόγησή τους.
 - ✓ Πιστή τήρηση γραπτών διαδικασιών, αρχείων και εργαλείων
 - ✓ Τήρηση αρμοδιοτήτων, καθώς και του σχεδίου δράσης για τον περιορισμό των κινδύνων
 - ✓ Διεξαγωγή προληπτικών ελέγχων
 - ✓ Διαχείριση εργασιών μέσω του Συστήματος Διαχείρισης και Ελέγχου
 - ✓ Καλλιέργεια κουλτούρας ενημέρωσης – ευαισθητοποίησης
 - ✓ Συστηματική χρήση του εργαλείου Αυτό-αξιολόγησης Κινδύνου Απάτης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής
- Ανίχνευση
 - ✓ Παρακολούθηση δεδομένων σε σχέση με τους κινδύνους απάτης
 - ✓ Πραγματοποίηση ελέγχου και ενδελεχών επαληθεύσεων
 - ✓ Συνεχής παρακολούθηση μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος Σώρευσης Κρατικών Ενισχύσεων και του Πληροφοριακού Συστήματος Διαχείρισης Κρατικών Ενισχύσεων
 - ✓ Παρακολούθηση αλλαγών στις δραστηριότητες
 - ✓ Εναρμόνιση με τους θεσμοθετημένους ελεγκτικούς μηχανισμούς ιεραρχικού και εποπτικού ελέγχου (Δημιουργία αναφορών - reporting)
- Ανταπόκριση
 - ✓ Τήρηση διαδικασιών χειρισμού και εξέτασης
 - ✓ Συνεργασία με τις Αρχές Διαχείρισης και Ελέγχου (όπου απαιτείται)
 - ✓ Προτάσεις διορθωτικών ενεργειών
 - ✓ Αξιολόγηση αποτελεσμάτων

Σύνοψη (Executive Summary)

Καθορισμός Στόχων

Ανάλυση Περιβάλλοντος

Ταυτότητα – Όραμα – Αποστολή

Ανθρώπινο Δυναμικό

Σύστημα Ποιότητας

Marketing & Επικοινωνία

Χρηματοδότηση

Οικονομική Διαχείριση

Project Management

Διαδικασίες Διαχείρισης & Ελέγχου (ΣΔΕ) Προγραμμάτων ΕΣΠΑ

Παρακολούθηση &
Εφαρμογή του ΣΔΕ
Αξιολόγηση του
Προγράμματος σε όρους
αποτελεσματικότητας,
αποδοτικότητας,
βιωσιμότητας

- Διεξαγωγή αξιολόγησης
 - ✓ Εκ των προτέρων αξιολόγηση (ex-ante evaluation) με κριτήρια: εσωτερική συνοχή, συνέπεια προϋπολογισμού σε σχέση με στόχους, συνέπεια προτεραιοτήτων με το κοινό στρατηγικό πλαίσιο, συνάφεια και σαφήνεια προτεινόμενων δεικτών, αιτιολόγηση προτεινόμενης μορφής υποστήριξης, επάρκεια και καταλληλότητα ανθρωπίνων πόρων κλπ
 - ✓ Αξιολόγηση κατά τη διάρκεια της προγραμματικής περιόδου
 - ✓ Αξιολόγηση Εφαρμογής (implementation evaluation) σε σχέση με τον τρόπο υλοποίησης και διαχείρισης του επιχειρησιακού προγράμματος που θα πραγματοποιηθεί στα πρώτα στάδια του κύκλου ζωής των παρεμβάσεων
 - ✓ Αξιολόγηση επιπτώσεων (impact evaluation) σε σχέση με τους στόχους που έχουν τεθεί που θα πραγματοποιηθεί προς τα τελικά στάδια της περιόδου
 - ✓ Εκ των υστέρων αξιολόγηση (ex-post evaluation) της αποδοτικότητας των Ταμείων, της επίδρασής της στην εδαφική και κοινωνική συνοχή και της συνεισφοράς της στην Στρατηγική Ευρώπη 2020
- Σύνταξη Έκθεσης Σύνοψης Αξιολογήσεων

Βιβλιογραφία

Βιβλιογραφικές Αναφορές

1. Belz, FM & Peattie, K (2009), "Sustainability. Marketing. A Global Perspective", John Wiley & Sons, West Sussex.
2. Berns, M, Townend, A, Khayat, Z, Balagopal, B, Reeves, M, Hopkins, MS &Kruschwitz, N. (2009), "The business of sustainability: What it means to managers now", MIT Sloan Management Review, Fall, pp. 20-26.
3. Booms, BH& Bitner, MJ (1980), "New management tools for the successful tourism manager", Annals of Tourism Research, vol. 7, no. 3, pp. 337-352.
4. Bridges, CM & Wilhelm, WB (2008), "Going beyond green: The "why and how" of integrating sustainability into the marketing curriculum", Journal of Marketing Education, vol. 30, no.1, pp. 33-46.
5. Connelly, BL, Ketchen, DJ& Slater, SF (2011), Journal of the Academy of Marketing Science, vol. 39, pp. 86-100
6. Crittenden, VL, Crittenden, WF, Ferrell, LK, Ferrell, OC& Pinney, CC)2011), "Market-oriented sustainability: A conceptual framework and propositions", Journal of the Academy of Marketing Science, vol. 39έ, pp. 71-85.
7. Deakins, D. – Freel, M. (2007) «Επιχειρηματικότητα», Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα
8. Easterby-Smith, M. (1997), "Disciplines of organizational learning: contributions and critiques, Human Relations", 50 (9): 1085-1113.
9. Garvin, D.A. (1993), "Building a learning organization", Harvard Business Review, 71 (4): 78-91.
10. Ghobadian, A., & Speller, S., (2004), "Gurus of quality: a framework for comparison", Total Quality , Volume 5 No 3, pp. 53-69.
11. Hans Van Beek, "Royal Philips Electronics Quality Journey, Business excellence, Philips way", III Congreso de Excelencia, San Sebastián, June 3-4, 2010 25-26.
12. Hastings, G. (2007), «Social Marketing: Why should the Devil have all the best tunes?», Oxford, Butterworth Heinemann
13. Heizer, J., & Render, B., "Operations Management", 9th Edition, 2008, pp. 152-153. USA: Pearson Education.
14. Hendricks, K. B., & Singhal, V. R., "The impact of TQM on financial performance: evidence from quality award winners. In: Stakeholder Value –
15. Hopkins, MS (2011), "What's your company's sustainability filter?", Sloan Management Review, January, pp. 1-5.
16. Hult, GTM (2011), "Market-focused sustainability: Market orientation plus!", Journal of the Academy of Marketing Science, vol. 39, no.1-6.
17. Interface (April 2012), "Get Engaged", viewed 12
18. Interface (April 2012), "Our Progress", viewed 12
19. Kohli, AK& Jaworski, BJ (1990), "Market Orientation: The Construct, Research Propositions, and Managerial Implications", Journal of Marketing, vol. 54, no. 2, pp. 1-18.

Βιβλιογραφικές Αναφορές

21. Kotler, P (2011), "Reinventing Marketing to Manage the Environmental Imperative", Journal of Marketing, vol. 75, no. 4, pp. 132-135.
22. Kotler, P, Brown L., Stewart, A, Burton, S & Armstrong, G. (2007), Marketing, 7th edn, Pearson Prentice Hall, Frenchs Forest.
23. Kotler, P. «Reinventing Marketing to Manage the Environmental Imperative», Journal of Marketing, 2011, vol. 75, no. 4, pp. 132-135
24. Kotler, P., Armstrong, G, "Principles of Marketing", Pearson Editions, 17th Edition
25. Kotler, P., and Zaltman, G. (1971), "Social Marketing: An Approach to Planned Social Change", Journal of Marketing, July 1971, Vol. 35, pp. 3-12
26. Kotler, P., Roberto, E. L., Lee, N. (2002) "Social Marketing: Improving the Quality of Life", London, Sage Publications
27. Kotler, Ph. "Marketing Management" (1997), Prentice Hall, New Jersey
28. Kotler, Ph. "Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη" (2009), Μπρρ. Σμαραγδή, Μ. Εκδ. Κέρκυρα, Αθήνα 2009.
29. Lee N. and Kotler P. (2008). "Marketing in the public sector", Prentice Hall
30. Madera J. Smith B. (2009), "The Leadership Quarterly. The effects of leader negative emotions on evaluations of leadership in a crisis situation: The role of anger and sadness"
31. Martin, D & Schouten, J (2012), Sustainable Marketing, Prentice Hall, Upper Saddle River.
32. McCarthy, E Jerome (1960), "Basic Marketing: A Managerial Approach", Irwin, Homewood. 2010, 'McKinsey Global Survey',
33. Narver JC& Slater SF (1990), "The effect of a market orientation on business profitability", Journal of Marketing, vol.54, no. 4, pp. 20-36.
34. Perrault, W.D. , Cannon, J.P., McCarthy, E.J. (2012), «Βασικές Αρχές Μάρκετινγκ: Μία Στρατηγική Προσέγγιση», Εκδόσεις Broken Hill, Αθήνα,
35. Polonsky, MJ, Carlson, L & Fry, ML (2003), "The harm chain: a public policy development and stakeholder perspective", Marketing Theory, vol. 3, no. 3, pp.345-364.
36. Pomeroy, A. (2014) "Strategic marketing sustainability: from a marketing mix to a marketing matrix. Being Practical With Theory: A Window Into Business Research", 3(2), 80-86
37. Porter& Kramer (2006), "Strategy and Society: The Link Between Competitive Advantage and Corporate Social Responsibility", December, pp. 1-17.
38. Porter, ME (1985), "Competitive Advantage", The Free Press, New York, pp. 11-15.
39. Porter, ME& Kramer, MR (2002), "The competitive advantage of corporate philanthropy", Harvard Business Review, vol. 80, no.12, pp. 56-68.
40. Post, JE (1991), "Managing as if the earth mattered", Business Horizons, July-August, pp. 32-38.

Βιβλιογραφικές Αναφορές

41. THEORI Research Group (December 2013), "Being practical with theory: a window into business research", University of Wollongong,
42. Vargo, SL & Lusch, RF (2004), "The four services marketing myths: Remnants of a goods-based manufacturing model", Journal of Services Research, vol. 6, no. 4, pp. 324-335.
43. Zeithaml, V, A, Bitner, MJ& Gremler, DD (2006), "Services Marketing, integrating customer focus across the firm", McGraw-Hill, New York.
44. Ζώτος, Γ. "Διαφήμιση" (2000), 4η έκδοση, University Studio Press, Θεσ/νίκη
45. Κέφης Β., Παπαζαχαρίου Π. «Το επιχειρηματικό όραμα σε Business Plan», Εκδόσεις Κριτική
46. Κουτούπης, Θ.(1990), "Η Διαφήμιση και τα μυστικά της", Β' έκδοση, Γαλαίος, Αθήνα
47. Κωνσταντόπουλος, Ν. «Γενική Εισαγωγή στα Επιχειρηματικά Σχέδια (Business Plan)»
48. Λύτρας Π. «Εργασιακές Σχέσεις: Συμβολή στα σύγχρονα κοινωνικά ψυχολογικά δεδομένα των ανθρώπινων σχέσεων, με βάση την αύξηση της παραγωγικότητας και τη συμμετοχή των εργαζομένων»
49. Μάλλιαρης, Π. "Εισαγωγή στο ΜΚΤ" (2012), 4η έκδοση. Εκδ. Σταμούλης
50. Μήλιος, Α. (2006), «Εταιρική ταυτότητα και εταιρική εικόνα». 2η έκδοση. Εκδ. Σταμούλης
51. Μπάρλας Α. (2018), «Κοινωνικό Marketing Σημειώσεις»
41. Μπάρλας Α., Παπαθεοδωρόπουλος Α.: «Εκπαιδευτικό Σεμινάριο για τους Συνεταιρισμούς, την ΚΑΛΟ και την Κοινωνική Οικονομική Ανάπτυξη»
42. Νεοφώτιστος, Γ. «Τι πρέπει να ξέρουμε για τα επιχειρηματικά σχέδια»
43. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας τμήμα οργάνωσης και διοίκησης επιχειρήσεων «Οδηγός για την σύνταξη ενός επιτυχημένου business plan»
44. Παξιμάδης, Δ. "Προώθηση πωλήσεων και direct marketing" (1993), Εκδ. Μπαρμπερόπουλος
45. Σιώμοκος, Γ., (2003) «Εισαγωγή στο Στρατηγικό Marketing», Εκδόσεις Σταμούλης, Αθήνα
46. Σταμπουλής Γ., Μπάρλας Α., Πρόγραμμα Επικαιροποίησης Γνώσεων Αποφοίτων ΑΕΙ: «Καινοτομία, Επιχειρηματικότητα και Διεθνές Οικονομικό Περιβάλλον».
47. Συγγραφή επιχειρηματικού σχεδίου για νέα/μικρή επιχείρηση – start- up Greece
48. American Marketing Association, (2007), "What are the definitions of marketing and marketing research", <http://www.marketingpower.com/content4620.php>
49. <<http://www.interfaceglobal.com/Sustainability/Our-Progress.aspx>>.
50. Walmart Corporate (2011), "Walmart To Generate Solar Energy At More Than 75 Percent Of Its Stores In California", <<http://www.walmartstores.com/pressroom/news/10699.aspx>>..
51. World Business Council for Sustainable Development (2008), "Sustainable Consumption: Facts and trends from a business perspective", <<http://www.wbcsd.org/home.aspx>>.

Disclaimer

Η παρουσίαση αυτή έχει συνταχθεί από το Περιφερειακό Ταμείο Ανάπτυξης Αττικής και το Περιφερειακό Παρατηρητήριο Κοινωνικής Ένταξης, στο πλαίσιο της Πράξης με κωδικό MIS 5017272 και τίτλο «Δομή υποστήριξης δράσεων κοινωνικής συνοχής και αναπτυξιακής παρέμβασης – Social Network Αττική» του ΕΠ «Αττική» 2014-2020. Η παρουσίαση περιέχει πληροφορίες απολύτως εμπιστευτικές. Ειδικότερα, οι αναφορές στην παρουσίαση περιλαμβάνουν κάθε πληροφορία η οποία παρέχεται προφορικώς ή γραπτώς στα πλαίσια της παρουσίασης ή στα πλαίσια οιασδήποτε περαιτέρω έρευνας που σχετίζεται με την παρουσίαση. Οι πληροφορίες της παρουσίασης έχουν παραχθεί καλόπιστα. Η παρουσίαση εμπεριέχει πληροφορίες έως την ημερομηνία που αναγράφεται σε αυτή και η χρήση της επιτρέπεται αποκλειστικά και μόνο στους παραλήπτες που απευθύνεται.