



ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ ΣΔΠ ISO 9001:2015
ΓΙΑ ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ
(ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ)

CQI AND IRCA Reg. Course No. 18126



Γενικά

- Σκοπός του σεμιναρίου είναι να παρέχει στους εκπαιδευόμενους τις γνώσεις και τις δεξιότητες που απαιτούνται για τη διενέργεια επιθεωρήσεων πρώτου, δεύτερου και τρίτου μέρους σε συστήματα διαχείρισης ποιότητας κατά ISO 9001 (και ISO 9000), σύμφωνα με τα ισχύοντα ISO 19011 και το ISO/IEC 17021
- Το σεμινάριο έχει σχεδιαστεί για εκπαιδευόμενους που έχουν προηγούμενη γνώση των αρχών και εννοιών διαχείρισης ποιότητας και των απαιτήσεων του ISO 9001. Οι στόχοι του σεμιναρίου αποσκοπούν στο να δώσουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες στους εκπαιδευόμενους ώστε να υλοποιήσουν επιθεωρήσεις συστημάτων διαχείρισης ποιότητας. Ο CQI και ο IRCA θα αποδεχτούν από τους εκπαιδευόμενους, προηγούμενα σεμινάρια κατάρτισης που σχετίζονται με τη διαχείριση ποιότητας του ISO 9001, ώστε να μπορέσουν οι συμμετέχοντες να ανανεώσουν τις πρότερες γνώσεις τους
- Το σεμινάριο απαιτεί από τους εκπαιδευόμενους να επιθεωρούν ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του ISO 9001, συμπεριλαμβανομένης της ικανότητας εντοπισμού αντικειμενικών αποδείξεων για να διαπιστωθεί η συμμόρφωση ή η μη συμμόρφωση
- Οι ερωτήσεις εξέτασης του σεμιναρίου μπορούν να σχετίζονται με οποιαδήποτε απαίτηση του ISO 9001 και την αναμενόμενη προηγούμενη σχετική γνώση.

Περίληψη των Χαρακτηριστικών του Σεμιναρίου

- ✓ Εγκεκριμένο σεμινάριο από CQI & IRCA (UK)
- ✓ Πλατφόρμα *Microsoft Teams* για τη διεξαγωγή του σεμιναρίου (virtual)
- ✓ «Ταχύρρυθμη μαθησιακή προσέγγιση» με πλούσιο υλικό, σημειώσεις και μελέτη κατά περίπτωση (case studies)
- ✓ «Διαδραστική εκπαίδευση» με περιεκτικές σημειώσεις και παραδείγματα από επιχειρήσεις
- ✓ Εξοικείωση με την αγγλική ορολογία της ποιότητας, για εργαζόμενους που απασχολούνται σε αγγλόφωνο περιβάλλον και για εκείνους που ενδιαφέρονται να εργαστούν στο εξωτερικό. Το εκπαιδευτικό υλικό θα είναι στην αγγλική και οι εισηγήσεις στην ελληνική.
- ✓ Μελέτη Διακινδύνευσης, Κύκλος (Plan, Do, Check, Act) και διεργασιοκεντρική προσέγγιση
- ✓ Εστίαση στις πιο σημαντικές («υψηλού κινδύνου») διεργασίες και στα αποτελέσματά τους
- ✓ Υλοποίηση γραπτών εξετάσεων και έκδοση CQI & IRCA Πιστοποιητικού Παρακολούθησης

ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΣΗΣ

ΓΝΩΣΗ

- Εξηγεί τον σκοπό ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας, των προτύπων συστημάτων διαχείρισης ποιότητας, της επιθεώρησης συστημάτων διαχείρισης, της πιστοποίησης από τρίτους φορείς και των επιχειρηματικών οφελών από τη βελτιωμένη απόδοση του συστήματος διαχείρισης ποιότητας.
- Εξηγεί τον ρόλο και τις αρμοδιότητες ενός επιθεωρητή για το σχεδιασμό, τη διεξαγωγή, την αναφορά και την παρακολούθηση μιας επιθεώρησης συστήματος διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με τα ισχύοντα ISO 19011 και ISO/IEC 17021.

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Σχεδιασμού, διενέργειας, αναφοράς και παρακολούθησης μιας επιθεώρησης συστήματος διαχείρισης ποιότητας για να διαπιστωθεί η συμμόρφωση (ή μη) με το ISO 9001 και σύμφωνα με τα ισχύοντα ISO 19011 και ISO/IEC 17021.

ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

- Στελέχη επιχειρήσεων με βασική γνώση της ανάπτυξης και της εφαρμογής του προτύπου ISO 9001 οι οποίοι επιθυμούν να γίνουν επιθεωρητές ΣΔΠ.
- Επιχειρηματίες, διοικητικά στελέχη κι εργαζόμενους επιχειρήσεων, εσωτερικούς επιθεωρητές, επιθεωρητές δεύτερου και τρίτου μέρους που θέλουν να παρέχουν «προστιθέμενη αξία» μέσω της επιθεώρησης ΣΔΠ, ώστε να καθιστούν ικανή τη Συνεχή Βελτίωση .
- Σε απόφοιτους πανεπιστημίων και σε υπαλλήλους επιχειρήσεων που τους ενδιαφέρει να ασχοληθούν με τον χώρο της ποιότητας

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ

ΓΝΩΣΗ

- Εξηγεί τον σκοπό ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) και τα επιχειρηματικά οφέλη μέσω της βελτίωσης της απόδοσης του .
- Εξηγεί το ISO 9001, το Κύκλο του Deming και τις απαιτήσεις του ΣΔΠ.
- Εξηγεί τον σκοπό και τις διαφορές μεταξύ πρώτου, δευτέρου και τρίτου μέρους επιθεωρήσεων Συστημάτων Διαχείρισης, αλλά και το ρόλο του επιθεωρητή να αξιολογεί την ικανότητα μιας επιχείρησης ώστε να μπορεί να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις των πελατών της, στις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες της καθώς και στις απαιτήσεις που αφορούν στην ίδια την επιχείρηση.
- Αναλύει τα οφέλη μιας τρίτου μέρους διαπιστευμένης επιθεώρησης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.
- Εξηγεί το ρόλο του επιθεωρητή ως προς το σχεδιασμό, τη διεξαγωγή, την αναφορά και την παρακολούθηση μιας επιθεώρησης Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με τα πρότυπα ISO 19011 και ISO / IEC 17021, κατά περίπτωση.

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ (ΕΞΑΣΚΗΣΗ ΜΕΣΩ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΣΕ ΠΡΟΣΟΜΟΙΩΜΕΝΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗΣ)

Οι δεξιότητες πρέπει να εξελίσσονται και να αξιολογούνται τόσο σε πραγματικές όσο και σε προσομοιωμένες καταστάσεις επιθεώρησης.

- Σχεδιασμός της επιθεώρησης
- Διεξαγωγή της επιθεώρησης
- Έλεγχος των απαιτήσεων του ΣΔΠ
- Δημιουργία ευρημάτων επιθεώρησης
- Αναφορά της επιθεώρησης
- Παρακολούθηση της επιθεώρησης

ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ

Οι εκπαιδευόμενοι αναμένεται να έχουν τις ακόλουθες προηγούμενες γνώσεις:

ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

- Ο κύκλος Plan, Do, Check, Act (PDCA).
- Τα βασικά στοιχεία ενός συστήματος διαχείρισης και η αλληλεπίδραση μεταξύ ευθύνης ανώτατης διοίκησης, πολιτικής, στόχων, σχεδιασμού, υλοποίησης, μέτρησης, αξιολόγησης και συνεχούς βελτίωσης.

ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

- Οι θεμελιώδεις έννοιες και οι επτά αρχές διαχείρισης ποιότητας (βλ. ISO 9000) συγκεκριμένα, εστίαση στον πελάτη, ηγεσία, δέσμευση ανθρώπων, προσέγγιση διαδικασίας, βελτίωση, λήψη αποφάσεων βάσει τεκμηρίων και διαχείριση σχέσεων.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΕΣ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟΥ

Οι επιθεωρητές / εκπαιδευτές της GCERT είναι επαγγελματίες με υψηλή εξειδίκευση και εμπειρία στο τομέα των Συστημάτων Ποιότητας, Περιβάλλοντος, ΥΑΕ, Ασφάλειας των Πληροφοριών και εξοικειωμένοι με τις ανάγκες της επιχειρηματικότητας.

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

GCERT IKE

Οδυσσέα Ανδρούτσου 4, 11741 Αθήνα

T. +30 2177343170

E. info@gcert.gr

www.gcert.gr

ΕΝΤΥΠΟ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ

Όνομα Σεμιναρίου: CQI & IRCA ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ ΣΔΠ ISO 9001:2015 ΓΙΑ ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΕΣ (VIRTUAL)
 Ημερομηνία: 19-23/02/2024
 Ώρες εκπαίδευσης: 09.00-18.00
 Κόστος Σεμιναρίου: 650,00 €

Πληκτρολογήστε / γράψτε στο παρακάτω πλαίσιο κειμένου για να συμπληρώσετε τη φόρμα:

#1 **Τίτλος & Ονοματεπώνυμο:**
Ιδιότητα:
Ακαδημαϊκά προσόντα:

Επιχείρηση & τηλέφωνο.:
 Διεύθυνση Επιχείρησης:
 Επικοινωνία (Ον/μο):
 Τηλέφωνο επικοινωνίας & email:
 Κατάθεση σε Τραπεζικό Λογαριασμό: Τράπεζα: Ποσό σε €

(Η τραπεζική κατάθεση πρέπει αν γίνει στα κάτωθι στοιχεία της GCERT, δέκα ημέρες πριν από την έναρξη του σεμιναρίου.)

ΤΡΑΠΕΖΑ ΠΕΙΡΑΙΩΣ 5052094473444
 IBAN GR8201720520005052094473444

ΕΘΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ 14700474902
 IBAN GR7301101470000014700474902

Στοιχεία δικαιούχου:

GCERT IKE
 ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΕΙΣ
 ΟΔΥΣΣΕΑ ΑΝΔΡΟΥΤΣΟΥ 4, ΑΘΗΝΑ 11741
 801084830, ΔΟΥ Α' ΑΘΗΝΩΝ

Σημειώσεις:

- Είναι υποχρεωτικό να συμμετάσχετε σε όλο το εκπαιδευτικό πρόγραμμα που περιλαμβάνει τουλάχιστον 40 ώρες διάλεξης, ομαδικών εργασιών και παρουσιάσεων. Τα κριτήρια του σεμιναρίου είναι σε συμφωνία με τις προδιαγραφές σεμιναρίων PR328.
- Θα αξιολογείστε συνεχώς από τους εκπαιδευτές όλες τις ημέρες και πρέπει να περάσετε τη συνεχή αξιολόγηση πριν σας επιτραπεί να συμμετάσχετε στην εξέταση.
- Εάν δεν πληροίτε τις παραπάνω προϋποθέσεις, δεν θα δικαιούστε να λάβετε το Πιστοποιητικό Συμμετοχής.
- Απαιτείται να διαβάσετε και να κατανοήσετε την Πολιτική περί αθέμιτης πρακτικής και κακής διαχείρισης (σελίδα 5-7) και τη Δήλωση απορρήτου CQI και IRCA (συνημμένο CQI και IRCA Learner Privacy Notice v3 Oct. 2022). Αν διαπράξετε ύποπτη δραστηριότητα στην εκπαίδευση ή την εξέταση, θα αποκλειστείτε από την παρακολούθηση και την εξέταση και δεν θα λάβετε την πιστοποίηση.

- Έχω αναγνωρίσει και κατανοήσει τις προαπαιτούμενες απαιτήσεις του σεμιναρίου όπως ορίζονται από το εκπαιδευτικό πρόγραμμα
 Έχω διαβάσει και κατανοήσει τις παραπάνω σημειώσεις και θα συμμορφωθώ με τους κανονισμούς των ICCS, CQI και IRCA.

Ο συμμετέχων
 (υπογραφή/σφραγίδα): _____

Ημερομηνία _____

Ορισμοί

1.0 Αθέμιτη Πρακτική

Αθέμιτη πρακτική σημαίνει «οποιαδήποτε εσκεμμένη δραστηριότητα, αμέλεια, αδυναμία ή άλλη πρακτική που θέτει σε κίνδυνο ή θα μπορούσε να θέσει σε κίνδυνο τη διαδικασία αξιολόγησης, την ακεραιότητα ενός πιστοποιημένου σεμιναρίου από CQA και IRCA, την εγκυρότητα ενός αποτελέσματος ή πιστοποιητικού ή τη φήμη και την αξιοπιστία του CQI και του IRCA, IQCS, και CQI και IRCA Certified Courses». Η αθέμιτη πρακτική περιλαμβάνει ζητήματα όπως η σκόπιμη παραποίηση αρχείων προκειμένου να διεκδικηθεί η πιστοποίηση, η αντιγραφή στις εξετάσεις και η ανήθικη συμπεριφορά από το προσωπικό της ATL, τους δασκάλους, τα υποκαταστήματα ή τους υπεργολάβους.

Η αθέμιτη πρακτική περιλαμβάνει επίσης την αδυναμία του ATL να:

- Διερευνήσει ισχυρισμούς και ύποπτες πρακτικές και να ενημερώσει άμεσα το IQCS
- Συνεργαστεί με τις έρευνες του IQCS

2.0 Κακή Διαχείριση

Κακή διοίκηση σημαίνει «οποιοσδήποτε ενέργειες, αμέλεια, αθέτηση υποχρεώσεων ή άλλη πρακτική που έχει ως αποτέλεσμα ένα ATL να μην συμμορφώνεται με τα κριτήρια και τις απαιτήσεις του IQCS του CQI, όπως καθορίζονται στο Εγχειρίδιο Ποιότητας CQI και IRCA». Αυτό μπορεί να οφείλεται σε κακή διαχείριση, ανικανότητα ή αναποτελεσματικότητα.

3.0 Παραδείγματα Αθέμιτης Πρακτικής και Κακής Διαχείρισης

Κακή πρακτική ή κακή διοίκηση μπορεί να διαπραχθεί από διάφορα άτομα τόσο εντός όσο και εκτός του ATL π.χ. εκπαιδευόμενοι, δάσκαλοι, προσωπικό ATL, επιτηρητές κ.λπ.

Τα ακόλουθα είναι παραδείγματα πράξεων που θα θεωρηθούν ότι συνιστούν κακή πρακτική ή κακοδιοίκηση σύμφωνα με τους ορισμούς που δίνονται παραπάνω. Αυτή η λίστα δεν είναι εξαντλητική και το IQCS διατηρεί το δικαίωμα να θεωρήσει ως κακή πρακτική ή κακοδιοίκηση άλλες πράξεις που ενδέχεται να προκύψουν.

4.0 Παραδείγματα Αθέμιτης Πρακτικής από εκπαιδευόμενους

- Ανάθεση σε κάποιον άλλο να συμμετάσχει σε εξετάσεις CQI και IRCA για λογαριασμό του/της
- Απομίμηση άλλου εκπαιδευόμενου
- Η κατοχή εμπιστευτικού υλικού πριν από την εξέταση, π.χ. χαρτί ερωτήσεων εξέτασης, υπόδειγμα απάντησης ή καθοδήγηση βαθμολογίας
- Η κατοχή υλικού που δεν επιτρέπεται στην αίθουσα εξέτασης, π.χ. σημειώσεις, βιβλία, λεξικά/αριθμομηχανές (όταν απαγορεύονται), λευκό χαρτί, κινητά τηλέφωνα, έξυπνα ρολόγια. Η κατοχή τέτοιων υλικών θα θεωρείται κακή πρακτική είτε ο εκπαιδευόμενος το χρησιμοποιεί είτε όχι, είτε οι πληροφορίες που περιέχονται στο υλικό είναι σχετικές με την εξέταση που διεξάγεται
- Επικοινωνία με άλλους εξεταζόμενους στην αίθουσα εξέτασης κατά παράβαση του CQI κανονισμού εξετάσεων
- Αντιγραφή της εργασίας άλλου εξεταζόμενου ή επιτρέποντας εν γνώσει του να αντιγράψει από τη δική του εργασία.
- Συνεργασία με οποιονδήποτε άλλο εξεταζόμενο με οποιοδήποτε μέσο κατά τη διάρκεια εξέτασης
- Συμπερίληψη ακατάλληλου, προσβλητικού υλικού στα γραπτά των εξετάσεων
- Λογοκλοπή ή παραποίηση της εργασίας του εκπαιδευόμενου
- Μη τήρηση των δημοσιευμένων κανονισμών εξέτασης CQI
- Μη τήρηση των οδηγιών που δίνονται από έναν επιτηρητή εξέτασης σε σχέση με τους κανονισμούς των εξετάσεων, π.χ. να συνεχίσει να εργάζεται πέρα από τον καθορισμένο χρόνο εξέτασης, να αρνηθεί να παραδώσει το γραπτό και/ή το εξεταστικό χαρτί όταν του ζητηθεί, να μην τηρήσει τις προειδοποιήσεις σχετικά με τη συμπεριφορά κατά τη διάρκεια της εξέτασης

- Ανάρμοστη συμπεριφορά (συμπεριλαμβανομένης της προσβλητικής γλώσσας και της επιθετικής/βίαιης συμπεριφοράς) στον χώρο των εκπαιδεύσεων και των εξετάσεων
- Παραποίηση ή πλαστογραφία τεκμηρίωσης αποτελεσμάτων, συμπεριλαμβανομένων των πιστοποιητικών

5.0 Παραδείγματα κακής πρακτικής από τους δασκάλους, τους επιτηρητές, ένα υποκατάστημα ή έναν υπεργολάβο

ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ

Οποιαδήποτε πράξη που παραβιάζει το απόρρητο των γραπτών ερωτηματολογίων ή του υλικού εξέτασης ή το απόρρητο των σεναρίων εξέτασης. Αυτό θα μπορούσε να περιλαμβάνει:

- Αποτυχία διατήρησης των γραπτών ερωτήσεων εξέτασης, των σχημάτων βαθμολόγησης ή των σεναρίων ασφαλή πριν, κατά τη διάρκεια ή μετά από μια εξέταση
- Συζήτηση ή αποκάλυψη δημόσια (π.χ. ανάρτηση σε κανάλια μέσω κοινωνικής δικτύωσης) ασφαλών πληροφοριών σχετικά με εξετάσεις CQI και IRCA
- Παραβίαση των γραπτών εξετάσεων των εξεταζόμενων

ΕΞΑΠΑΤΗΣΗ

Οποιαδήποτε πράξη ανεντιμότητας σε σχέση με οποιαδήποτε εξέταση, όπως:

- Εφεύρεση ή αλλαγή βαθμών εξέτασης όταν δεν υπάρχουν στοιχεία της επιτυχίας του εξεταζόμενου, για να δικαιολογήσουν τους βαθμούς που δίνονται
- Κατά τη βαθμολόγηση των σεναρίων εξέτασης, μη αναφορά ύποπτων περιστατικών κακής πρακτικής από έναν εκπαιδευόμενο στο IQCS
- Εισαγωγή εικονικών εξεταζόμενων για εξετάσεις ή με άλλο τρόπο ανατροπή της διαδικασίας αξιολόγησης ή πιστοποίησης με σκοπό το οικονομικό όφελος

ΑΚΑΤΑΛΛΗΛΗ ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΕ ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

- Εν γνώσει του εξεταστή να επιτρέπεται σε ένα άτομο να υποδυθεί έναν εκπαιδευόμενο
- Επιτρέποντας σε έναν εκπαιδευόμενο να κατέχει και/ή να χρησιμοποιεί υλικά που δεν επιτρέπονται στην αίθουσα εξέτασης
- Επιτρέποντας στους εξεταζόμενους να επικοινωνούν μεταξύ τους κατά τη διάρκεια μιας εξέτασης κατά παράβαση των κανονισμών CQI
- Επιτρέποντας σε έναν εκπαιδευόμενο να αντιγράψει την εργασία ενός άλλου ή να επιτρέψει σε έναν εκπαιδευόμενο να αφήσει τη δική του εργασία να αντιγραφεί
- Επιτρέποντας στους εξεταζόμενους να εργαστούν συλλογικά κατά τη διάρκεια μιας εξέτασης
- Παροχή συμβουλών ή/και βοήθειας σε έναν εκπαιδευόμενο με τις απαντήσεις του/της στις εξετάσεις
- Επιτρέποντας σε έναν εκπαιδευόμενο να εργαστεί πέρα από τον καθορισμένο χρόνο εξέτασης, εκτός εάν έχει συμφωνηθεί εκ των προτέρων παράταση χρόνου σύμφωνα με τους κανονισμούς εξετάσεων CQI
- Βλάβη στην εργασία ενός εξεταζόμενου
- Διαταρακτική συμπεριφορά (συμπεριλαμβανομένης της προσβλητικής γλώσσας και της επιθετικής/βίαιης συμπεριφοράς) στον χώρο των εκπαιδεύσεων και των εξετάσεων
- Αφήνοντας τους εξεταζόμενους χωρίς επίβλεψη κατά τη διάρκεια μιας εξέτασης
- Αποκάλυψη οποιασδήποτε πληροφορίας που σχετίζεται με την επίδοση του εκπαιδευόμενου στις εξετάσεις ή/και αποτέλεσμα σε οποιονδήποτε άλλο εκτός από τον ίδιο τον/την εκπαιδευόμενο.
- Παραποίηση ή πλαστογραφία αρχείων αποτελεσμάτων ή/και σχετικής τεκμηρίωσης

ΑΠΟΤΥΧΙΑ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΕΡΕΥΝΑ

- Μη διάθεση πληροφοριών που εύλογα ζητήθηκαν από το IQCS στην πορεία μιας έρευνας ή για να αποφασιστεί εάν μια έρευνα είναι απαραίτητη
- Αποτυχία ανταπόκρισης σε οδηγία του IQCS για διερεύνηση ισχυρισμού ή ύποπτη περίπτωση κακής πρακτικής ή κακής διοίκησης
- Μη διερεύνηση ή μη παροχή πληροφοριών σύμφωνα με τις συμφωνημένες προθεσμίες
- Μη αναφορά όλων των υποψιών για κακή πρακτική

6.0 Παραδείγματα κακοδιοίκησης από προσωπικό, καθηγητές, επιτηρητές, υποκατάστημα ή έναν υπεργολάβο

- Μη χρήση τρέχοντος γραπτών εξετάσεων, σχεδίων βαθμολόγησης και τεκμηρίωσης
- Αποτυχία επαρκούς εκπαίδευσης των επιτηρητριών εξετάσεων
- Αποτυχία διασφάλισης ότι οι χώροι εξέτασης συμμορφώνονται με τις απαιτήσεις του IQCS
- Αποτυχία τυποποίησης και συγκράτησης της βαθμολόγησης του δασκάλου (περιλαμβάνει καθηγητές που εργάζονται για υποκαταστήματα και υπεργολάβοι)
- Αποτυχία τήρησης ακριβών αρχείων εκπαιδευόμενων
- Αποτυχία αποστολής ακριβών δεδομένων εκπαιδευόμενων στο IQCS
- Αποτυχία αποθήκευσης και αποστολής πιστοποιητικών με ασφάλεια και εγκυρότητα

CQI Learner ΣΗΜΕΙΩΣΗ ΑΠΟΡΡΗΤΟΥ

Η ακόλουθη μορφή ειδοποίησης πρέπει να παρέχεται στους εκπαιδευόμενους από το ATP:

Εισαγωγή

Το Chartered Quality Institute (το CQI) έχει εγκρίνει τον πάροχο εκπαίδευσης για την παροχή του πιστοποιημένου σεμιναρίου που παρακολουθείτε.

Κατά τη διάρκεια του σεμιναρίου, ο πάροχος εκπαίδευσης θα μας στείλει κάποιες πληροφορίες για εσάς. Αυτή η Δήλωση Απορρήτου εξηγεί ποια προσωπικά δεδομένα θα συλλεχθούν και πώς το CQI θα χρησιμοποιήσει τα προσωπικά σας δεδομένα.

Ορισμένα από τα σεμινάρια μας απαιτούν από εσάς να λάβετε μια ηλεκτρονική εξέταση. Το CQI έχει συνεργαστεί με την ExcelSoft Technologies (αναφέρεται ως ExcelSoft) για να χρησιμοποιήσει το ηλεκτρονικό τους σύστημα αξιολόγησης (SARAS) και την υπηρεσία απομακρυσμένης ανίχνευσης (Easy Proctor) για την παροχή των διαδικτυακών εξετάσεων σας. Έχουμε μια νομικά δεσμευτική σύμβαση με την ExcelSoft η οποία απαιτεί από αυτούς να τηρούν εμπιστευτικά τα προσωπικά δεδομένα. Η ExcelSoft θα επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα μόνο για λογαριασμό της CQI και σύμφωνα με τις οδηγίες μας.

Στοιχεία Επικοινωνίας

Το CQI υπόκειται στους νόμους περί προστασίας δεδομένων, συμπεριλαμβανομένου του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων του Ηνωμένου Βασιλείου (UK GDPR). Ο GDPR του Ηνωμένου Βασιλείου σας παρέχει ορισμένα δικαιώματα σε σχέση με τα προσωπικά σας δεδομένα. Εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά παρακάτω, μπορείτε να ασκήσετε οποιοδήποτε από τα δικαιώματά σας σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων στέλνοντας ένα email στη διεύθυνση privacy@quality.org ή γράφοντας σε εμάς στη διεύθυνση: Privacy Officer, Chartered Quality Institute, Third floor, 90 Chancery Lane, Λονδίνο WC2A 1EU. Λάβετε υπόψη ότι μπορεί να χρειαστεί να επαληθεύσουμε την ταυτότητά σας προτού μπορέσουμε να εξυπηρετήσουμε το αίτημά σας.

Έχουμε διορίσει την IT Governance Europe Limited να ενεργεί ως εκπρόσωπος της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) για σκοπούς προστασίας δεδομένων. Εάν εδρεύετε στην ΕΕ και επιθυμείτε να ασκήσετε τα δικαιώματά σας βάσει του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων της ΕΕ (EU GDPR), ή εάν έχετε οποιοσδήποτε ερωτήσεις σχετικά με τα δικαιώματά σας ή γενικά θέματα απορρήτου βάσει της νομοθεσίας της ΕΕ για την προστασία δεδομένων, στείλτε email στον Εκπρόσωπό μας στη διεύθυνση eurep@itgovernance.eu. Συμπεριλάβετε την επωνυμία της εταιρείας μας σε οποιαδήποτε αλληλογραφία στέλνετε στον Εκπρόσωπό μας.

Τα δικαιώματά σας σχετικά με τα προσωπικά δεδομένα

Δικαιούστε:

- Πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα που διατηρούμε για εσάς. Αυτό είναι κοινώς γνωστό ως «αίτημα πρόσβασης υποκειμένου δεδομένων». Γενικά δεν υπάρχει χρέωση για την υποβολή αιτήματος πρόσβασης για το υποκείμενο των δεδομένων.
- Να διορθώσετε τα προσωπικά δεδομένα που διατηρούμε για εσάς εφόσον είναι ανακριβή.
- Να ανακαλέσετε τη συγκατάθεσή σας για την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων.

Σε ορισμένες περιπτώσεις, δικαιούστε επίσης:

- Να ζητήσετε από εμάς να διαγράψουμε τα προσωπικά δεδομένα που διατηρούμε για εσάς. Λάβετε υπόψη ότι ενδέχεται να μην είμαστε σε θέση να διαγράψουμε όλα τα προσωπικά δεδομένα που διατηρούμε για εσάς, για παράδειγμα, λόγω των υποχρεώσεών μας να ρυθμίζουμε το επάγγελμα της ποιότητας βάσει του Royal Charter.
- Αντιταχθείτε στην επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων από εμάς, ανάλογα με τη νομική βάση βάσει της οποίας επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα.
- Ζητήστε μας να περιορίσουμε την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων. Για παράδειγμα, μπορείτε να μας ζητήσετε να το κάνουμε αυτό εάν αμφισβητείτε την ακρίβεια των προσωπικών σας δεδομένων, εάν θέλετε να περιορίσουμε τον τρόπο χρήσης των δεδομένων σας αντί να τα διαγράψουμε ή εάν έχετε αντιταχθεί στην επεξεργασία μας και αντιμετωπίζουμε την ένστασή σου.
- Ζητήστε μας να μεταφέρουμε τα προσωπικά σας δεδομένα σε άλλο άτομο ή οργανισμό.

Μπορείτε να υποβάλετε ένα αίτημα γράφοντάς μας στις διευθύνσεις που δίνονται παραπάνω.

Έχετε επίσης δικαιώματα σε σχέση με οποιαδήποτε αυτοματοποιημένη λήψη αποφάσεων. Έχετε το δικαίωμα να μην υπόκεισθε σε απόφαση που βασίζεται αποκλειστικά σε αυτοματοποιημένη επεξεργασία, συμπεριλαμβανομένης της δημιουργίας προφίλ, η οποία παράγει σημαντικά νομικά αποτελέσματα για εσάς.

Μπορείτε να παραπονεθείτε στο Γραφείο του Επιτρόπου Πληροφοριών (ICO), τη ρυθμιστική αρχή του Ηνωμένου Βασιλείου για την προστασία δεδομένων: <https://ico.org.uk/global/contact-us/>

Ποια είδη προσωπικών δεδομένων θα συλλεχθούν

Το CQI θα συλλέξει τα ακόλουθα προσωπικά δεδομένα:

- Το ονοματεπώνυμό σας
- Την ηλεκτρονική σας διεύθυνση
- Τον πάροχο εκπαίδευσης στον οποίο είστε εγγεγραμμένος
- Το σεμινάριο που έχετε εγγραφεί για να παρακολουθήσετε
- Ημερομηνίες έναρξης και λήξης του σεμιναρίου σας
- Το όνομα του/των καθηγητή/ών σας
- Τον τρόπο παράδοσης για το σεμινάριο σας
- Τη χώρα στην οποία βρίσκεστε
- Οποιοδήποτε αίτημα για λογική προσαρμογή (μόνο διαδικτυακή εξέταση CQI και IRCA)
- Το μοναδικό αριθμό εκμάθησής σας CQI, εάν έχετε ήδη έναν
- Επιβεβαίωση ότι έχετε δώσει τη συγκατάθεσή σας στον πάροχο εκπαίδευσης για την επεξεργασία των δεδομένων σας από το CQI και κοινόχρηστο με το ExcelSoft σύμφωνα με τη Δήλωση Απορρήτου του CQI (μόνο διαδικτυακή εξέταση CQI και IRCA)
- Μια φωτογραφία του προσώπου σας και μια φωτογραφία της εγκεκριμένης ταυτότητας με φωτογραφία της εθνικής σας κυβέρνησης (μόνο διαδικτυακή εξέταση CQI και IRCA)
- Εγγραφή βίντεο και ήχου από εσάς και εγγραφή της οθόνης του υπολογιστή/φορητού υπολογιστή σας, που λήφθηκε κατά τη διάρκεια της εξέτασης (CQI και μόνο διαδικτυακή εξέταση IRCA)
- Την ημερομηνία της εξέτασής σας (μόνο διαδικτυακή εξέταση CQI και IRCA)
- Τη γλώσσα της εξέτασής σας (μόνο διαδικτυακή εξέταση CQI και IRCA)
- Το αποτέλεσμα σας στο proctoring (μόνο διαδικτυακή εξέταση CQI και IRCA)
- Τους βαθμούς σας στις εξετάσεις
- Το συνολικό σας αποτέλεσμα των εξετάσεων
- Οποιοδήποτε αίτημα για ειδική εξέταση (μόνο διαδικτυακή εξέταση CQI και IRCA)
- Οποιαδήποτε υποβολή ένστασης (μόνο διαδικτυακή εξέταση CQI και IRCA)

Πώς θα συλλεχθούν τα προσωπικά μου δεδομένα και γιατί το χρειάζεται το CQI;

Ο πάροχος εκπαίδευσης θα συλλέξει δεδομένα σχετικά με το όνομά σας, τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, την τοποθεσία, τις λεπτομέρειες του σεμιναρίου και το αποτέλεσμα αξιολόγησης (για σεμινάρια που δεν έχουν ηλεκτρονική εξέταση). Θα συλλέγουν επίσης δεδομένα σχετικά με αιτήματα εκπαιδευόμενων για εύλογες προσαρμογές για σεμινάρια με διαδικτυακές εξετάσεις CQI και IRCA. Αυτά τα δεδομένα θα κοινοποιηθούν στο CQI.

Το CQI θα σας εκχωρήσει έναν Μοναδικό Αριθμό Εκπαιδευόμενου (ULN) τον οποίο θα μοιραστούμε με τον πάροχο εκπαίδευσης. Θα διατηρήσουμε το όνομά σας, τα στοιχεία του σεμιναρίου, το αποτέλεσμα της εξέτασης και το ULN σας στο διηλεκές, ώστε να μπορούμε να επαληθεύσουμε, κατόπιν αιτήματος, ότι ολοκληρώσατε το σεμινάριο για το οποίο έχετε εγγραφεί.

Θα χρησιμοποιήσουμε επίσης τα δεδομένα για να αξιολογήσουμε τον πάροχό σας και την ποιότητα της εκπαίδευσης και της αξιολόγησης που λάβατε. Θα χρησιμοποιήσουμε το όνομά σας, τη διεύθυνση email και τις πληροφορίες του σεμιναρίου για να σας στείλουμε ένα εξατομικευμένο email μετά την ολοκλήρωση του σεμιναρίου, στο οποίο σας ζητάμε να μας δώσετε σχόλια σχετικά με την εμπειρία σας με το σεμινάριο, τον καθηγητή σας και τον πάροχο εκπαίδευσης. Θα σας ρωτήσουμε επίσης εάν ενδιαφέρεστε να λαμβάνετε πρόσθετες πληροφορίες από εμάς σχετικά με το επάγγελμα ποιότητας, το CQI και το IRCA, καθώς και τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας.

Εκτός από τα παραπάνω, για εξεταζόμενους που λαμβάνουν διαδικτυακή εξέταση CQI και IRCA:

Το CQI θα δημιουργήσει έναν κωδικό αξιολόγησης για κάθε εξεταζόμενο που δίνει μια διαδικτυακή εξέταση. Το όνομά σας, η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, το ULN, ο κωδικός αξιολόγησης και κάθε εύλογο αίτημα προσαρμογής για επιπλέον χρόνο (εάν απαιτείται) θα κοινοποιηθούν στο ExcelSoft, έτσι ώστε να μπορούν να δημιουργηθούν και να σας σταλούν ένα όνομα χρήστη, κωδικοί πρόσβασης και χρονοδιαγράμματα για τις ερωτήσεις πρακτικής άσκησης και τις διαδικτυακές σας εξετάσεις μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Όταν συνδέεστε στο SARAS για να δώσετε τις εξετάσεις σας, θα σας ζητηθεί να τραβήξετε μια φωτογραφία του προσώπου σας και μια φωτογραφία του εγκεκριμένου από την εθνική κυβέρνηση ταυτότητας με φωτογραφία. Αυτό γίνεται για να μπορέσει το CQI να επαληθεύσει την ταυτότητα του ατόμου που συμμετέχει στις εξετάσεις. Στη συνέχεια θα συνδεθείτε με το εργαλείο απομακρυσμένης ανίχνευσης Easy Proctor του ExcelSoft. Το Easy Proctor θα σας καταγράφει βίντεο και ήχο κατά τη διάρκεια της εξέτασης, χρησιμοποιώντας την κάμερα web και τη δυνατότητα ήχου στον υπολογιστή ή τον φορητό υπολογιστή σας. Θα καταγράψει επίσης την εικόνα που εμφανίζεται στον υπολογιστή/φορητό υπολογιστή που χρησιμοποιείτε για την εξέταση. Αυτά τα δεδομένα συλλέγονται για να διασφαλιστεί ότι συμμορφώνεστε με τους κανονισμούς διαδικτυακών εξετάσεων του CQI.

Στο τέλος της εξέτασης, θα σας ζητηθεί να συμπληρώσετε μια έρευνα σχετικά με το σεμινάριο και τις εξετάσεις σας, ώστε το CQI να μπορεί να εντοπίσει τομείς προς βελτίωση.

Το Easy Proctor θα χρησιμοποιήσει τεχνητή νοημοσύνη για να αναλύσει την εγγραφή βίντεο της εξέτασης και θα συγκρίνει τη φωτογραφία του προσώπου σας με την εικόνα της ταυτότητάς σας με τη φωτογραφία και την εγγραφή βίντεο του ατόμου που συμμετέχει στις εξετάσεις. Το σύστημα θα παράγει μια αναφορά παρακολούθησης, η οποία θα επισημαίνει τυχόν ανωμαλίες και πιθανές παραβιάσεις των κανόνων διαδικτυακών εξετάσεων του CQI. Η έκθεση θα εξεταστεί από το CQI για να:

- Επιβεβαιωθεί ότι το άτομο που συμμετέχει στις εξετάσεις είναι το ίδιο άτομο που έχει εγγραφεί για την εξέταση.
- Ελεγχθεί εάν τυχόν ανωμαλίες που επισημαίνονται από το Easy Proctor θα μπορούσαν να θεωρηθούν κακή πρακτική ή θα μπορούσαν να έχουν αρνητικές επιπτώσεις και επηρέασαν την επίδοση και το αποτέλεσμα των εξετάσεων του εξεταζόμενου.

Μόλις το CQI ελέγξει την αναφορά proctoring, το αποτέλεσμα της εξέτασης, η συνολική βαθμολογία εξέτασης, οι βαθμοί εξέτασης ανά τομέα, η ημερομηνία εξέτασης και η γλώσσα εξέτασης θα σταλούν από το SARAS στο CQI. Ο πάροχος του εκπαιδευτή σας θα κατεβάσει αυτά τα δεδομένα από την πύλη του CQI και θα σας ενημερώσει για το αποτέλεσμα της εξέτασης. Το CQI θα χρησιμοποιήσει τα δεδομένα για να παρακολουθεί τις τάσεις στην απόδοση των εξετάσεων μεταξύ σεμιναρίων, παρόχων εκπαίδευσης, καθηγητών και διαφορετικών γλωσσών και για να αναλαμβάνει δραστηριότητες βελτίωσης της ποιότητας όπου χρειάζεται.

Πώς θα αποθηκεύσετε τα προσωπικά μου δεδομένα;

Το CQI θα αποθηκεύσει το όνομά σας, τη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, το ULN, τις πληροφορίες σεμιναρίων και εξετάσεων στον διακομιστή μας που βασίζεται σε cloud στο Ηνωμένο Βασίλειο. Θα διατηρήσουμε αυτά τα δεδομένα για πάντα, ώστε να μπορούμε να επαληθεύσουμε, κατόπιν αιτήματος, ότι ολοκληρώσατε το σεμινάριο για το οποίο έχετε εγγραφεί.

Το ExcelSoft λειτουργεί το SARAS και το Easy Proctor από διακομιστές που βασίζονται σε cloud στο Ηνωμένο Βασίλειο. Όλα τα προσωπικά δεδομένα που επεξεργάζεται η ExcelSoft θα αποθηκευτούν με ασφάλεια για 90 ημέρες για να επιτραπεί η αντιμετώπιση τυχόν ερωτημάτων ή προσφυγών. Η ExcelSoft θα διαγράψει αυτά τα προσωπικά δεδομένα μετά από 90 ημέρες, εκτός εάν ζητηθεί διαφορετικά από την CQI.

Το CQI θα ζητήσει από την ExcelSoft να διατηρήσει τα προσωπικά σας δεδομένα για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα από αυτό που αναφέρεται στην παρούσα Σημείωση Απορρήτου, εάν το χρειαζόμαστε για να αντιμετωπίσουμε μια καταγγελία ή ένσταση ή εάν πιστεύουμε εύλογα ότι υπάρχει πιθανότητα νομικής αξίωσης που σχετίζεται με τα προσωπικά σας δεδομένα .

Ερωτήματα

Εάν έχετε οποιοσδήποτε ερωτήσεις σχετικά με αυτήν τη Δήλωση Απορρήτου ή σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιούμε τα προσωπικά σας δεδομένα, επικοινωνήστε μαζί μας μέσω email στη διεύθυνση: **privacy@quality.org** ή ταχυδρομικά στη διεύθυνση: **Privacy Officer, Chartered Quality Institute, Third floor, 90 Chancery Lane, Λονδίνο WC2A 1EU.**