

# ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

## ΕΦΑΡΜΟΓΗ ISO 9001:2008 ΣΕ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟ



ΚΑΠΕΡΝΕΚΑ ΠΑΝΑΓΙΩΤΑ  
Σ.Ε.Ε ΠΕ87  
Ν.ΑΙΓΑΙΟΥ ΚΑΙ ΚΡΗΤΗΣ

ΙΑΚΕ  
9 ΙΟΥΛΙΟΥ 2021

# Η ΑΝΑΓΚΗ ΓΙΑ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



Την τελευταία δεκαετία το ενδιαφέρον για τη **Διασφάλιση της Ποιότητας στην Εκπαίδευση** βρίσκεται στο επίκεντρο της εκπαιδευτικής πολιτικής.

Παράλληλα, υπάρχει μια **σταδιακή μείωση των πόρων** προς τα εκπαιδευτικά ιδρύματα, γεγονός που αυξάνει τον ανταγωνισμό για την προσέλκυσή τους.

Όλα τα εκπαιδευτικά ιδρύματα καλούνται πλέον να αποδείξουν την αποτελεσματικότητά τους στη διαχείριση των πόρων που απορροφούν από την πολιτεία.

Η ανάγκη αυτή έχει προωθήσει σημαντικά τη διαδικασίες της αξιολόγησης, αλλά και τη Διασφάλιση Ποιότητας στην εκπαίδευση.

# ΕΙΣΑΓΩΓΗ



Στην εργασία αυτή θα επιχειρήσουμε να εφαρμόσουμε ένα **εργαλείο Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, το ISO 9001:2008**, σε έναν εκπαιδευτικό οργανισμό.

Αρχικά, **θα αναλύσουμε τις βασικές έννοιες για την Ποιότητα**. Ακολουθούν οι **θεωρητικές προσεγγίσεις για τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας**, καθώς και τη **Διαχείριση Ποιότητας**.

Στις επόμενες ενότητες **θα αναλύσουμε το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας (Σ.Δ.Π)**.

Στη συνέχεια **θα παρουσιάσουμε το Διεθνές Πρότυπο ISO 9001:2008 για τη Διαχείριση Ποιότητας**.

Τέλος, **θα αναφερθούμε στο ζήτημα της Ποιότητας στην Εκπαίδευση και στις παραμέτρους της Εφαρμογής του Διεθνούς Προτύπου ISO 9001:2008 σε έναν εκπαιδευτικό οργανισμό**.

# Η ΈΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



**Η Ποιότητα**, αποτελεί το βασικό παράγοντα **για τη δημιουργία συγκριτικού πλεονεκτήματος** για οικονομίες, επιχειρήσεις, οργανισμούς, καθώς και όλες τις εκφάνσεις της καθημερινότητας.

Από την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας προκύπτει ότι η έννοια της Ποιότητας, συνδέεται με την αλλαγή του τρόπου διοίκησης βιομηχανιών και οργανισμών, τον 20ο αιώνα, στις ΗΠΑ.

**Μέχρι τότε** τα παραγόμενα προϊόντα και υπηρεσίες δεν στόχευαν στην Ποιότητα, αλλά **κύριος στόχος ήταν η Ποσότητα**.

**Η ζήτηση ήταν μεγάλη και ο ανταγωνισμός ανύπαρκτος.**  
(Τζίκα Ε.2020)

# Ο ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



Η προσέγγιση της Ποιότητας με κέντρο τον καταναλωτή ξεκίνησε από τους Ιάπωνες το 1950.

Κατά τον ορισμό του όρου πολλοί θεωρητικοί και ερευνητές σε θέματα ποιότητας χρησιμοποιούν φράσεις όπως:

**Ανάγκες καταναλωτών** (Πελάτες Αποδέκτες Υπηρεσιών)

**Ικανοποίηση Απαιτήσεων** (Oakland)

**Συμμόρφωση προς τις απαιτήσεις** (Crosby)

**Ικανοποίηση του πελάτη** (Peters)

# Ο ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



Στη βιβλιογραφία η Ποιότητα γίνεται αντιληπτή ως:

**Αριστεία** (Peters & Waterman, 1982)

**Αξία** (Feigenbaum, 1951)

**Συμμόρφωση με τις προδιαγραφές** (Gilmore, 1974)

**Συμμόρφωση με την απαίτηση και αποφυγή βλάβης**  
(Crosby, 1979)

**Ταύτιση και/ ή υπέρβαση των προσδοκιών των πελατών.** (Parasuraman et al., 1985)

# Ο ΕΠΙΣΗΜΟΣ ΟΡΙΣΜΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



Ο επίσημος ορισμός της ποιότητας όπως δίνεται στο ΕΛΟΤ EN ISO 9000:2005 είναι:

«Ποιότητα είναι ο βαθμός στον οποίο ένα σύνολο εγγενών χαρακτηριστικών ικανοποιούν απαιτήσεις».

# ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

## ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ



Τη φιλοσοφία της ΔΟΠ οραματίστηκε ο W.E. Deming, ως φοιτητής και εργαζόμενος σε εργοστάσιο, που λειτουργούσε με τις αρχές διοίκησης του Taylor.

Οι 14 αρχές, γνωστές ως «**τα 14 σημεία του Deming**», θέτουν τη βάση για την αλλαγή του παραδοσιακού τρόπου λειτουργίας των επιχειρήσεων και συνοψίζονται στα ακόλουθα:

- ❑ **Δέσμευση της Διοίκησης για Βελτίωση**
- ❑ **Ικανοποίηση αναγκών του πελάτη**
- ❑ **Προσπάθεια συνεχούς βελτίωσης**
- ❑ **Συμμετοχή των ανθρώπινων πόρων**
- ❑ **Στατιστικός Έλεγχος**
- ❑ **Εκπαίδευση και Βελτίωση των σχέσεων μεταξύ εργαζομένων.**



# ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

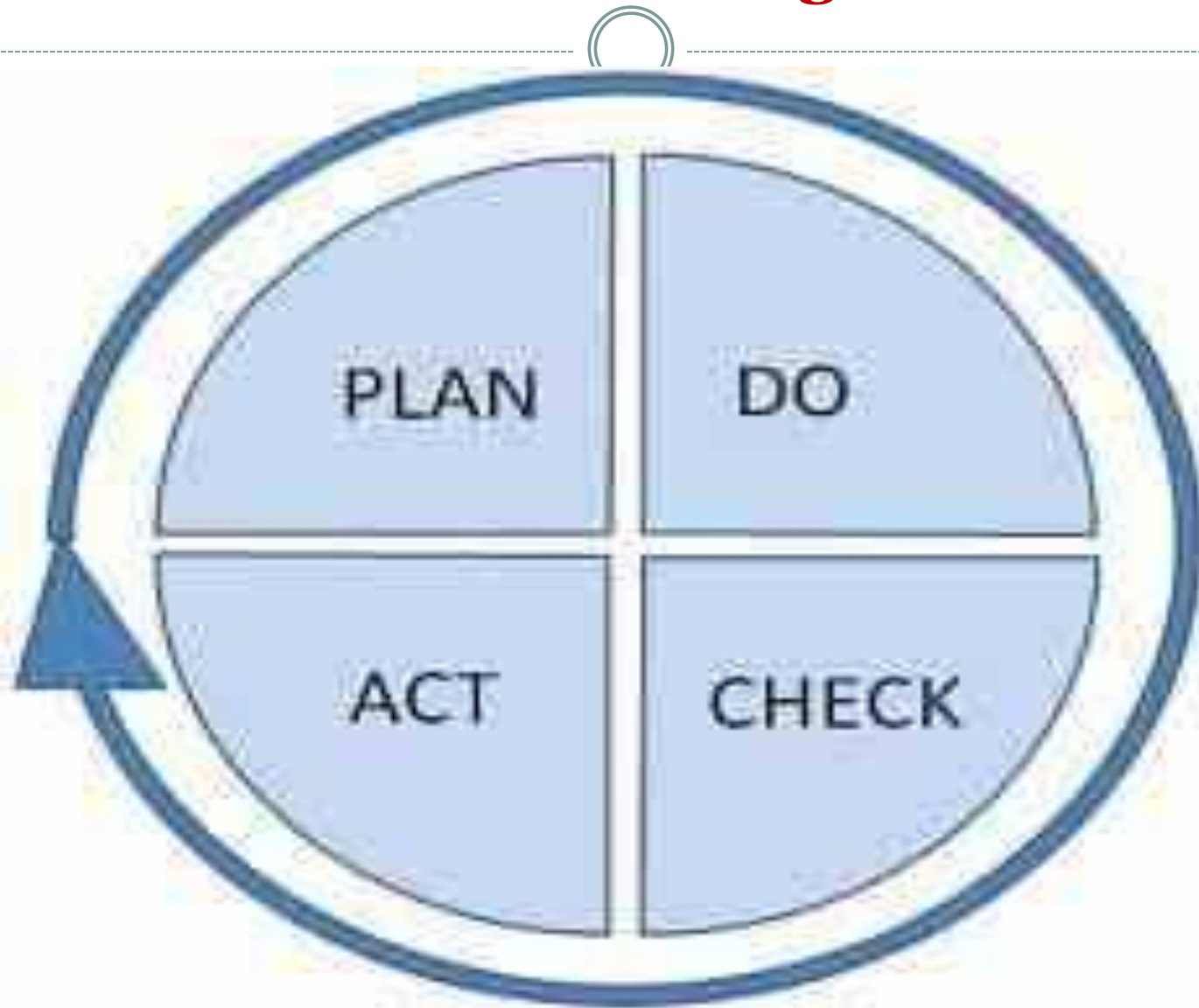
## ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ



Η μεγάλη συνεισφορά του William Edwards Deming, συνίσταται στον **Κύκλο Ποιότητας**, θεμελιώδης αρχή της συνεχούς Βελτίωσης, ο οποίος περιγράφει την **Ποιότητα ως μια κυκλική διαδικασία διαρκούς βελτίωσης**, βασισμένη σε τέσσερα στάδια:

- **Plan:** Ενέργειες προγραμματισμού
- **Do:** Ενέργειες υλοποίησης
- **Check:** Ενέργειες ελέγχου αποτελεσμάτων
- **Act:** Ενέργειες διορθώσεων και βελτιώσεων

# Ο ΚΥΚΛΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ του Deming



# ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

## ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ



Η μεγάλη συνεισφορά του **Phillip Crosby** στη ΔΟΠ, συνίσταται στις «απόλυτες θέσεις του Crosby»:

- ❑ **Ο ορισμός της ποιότητας** είναι η συμμόρφωση με τις προδιαγραφές.
- ❑ **Το σύστημα τις ποιότητας** είναι η πρόληψη.
- ❑ **Το πρότυπο απόδοσης** είναι τα μηδέν ελαττώματα (zero defects).
- ❑ **Το μέτρο της ποιότητας** είναι το κόστος της μη συμμόρφωσης.

# ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΚΛΑΣΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ και ΔΟΠ



## ΚΛΑΣΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

- Συγκεντρωτική
- Παράγει πρόχειρες λύσεις, διορθωτικού κυρίως χαρακτήρα
- Αντιδρά εκ των υστέρων «πυροσβεστικά»
- Βραχυχρόνιος προγραμματισμός με στόχο την επίτευξη αποτελεσμάτων

## ΔΟΠ

- Συμμετοχική
- Αποκεντρωτική
- Προσεγγίζει δομημένα την ανίχνευση κι επίλυση προβλημάτων.
- Δημιουργεί μόνιμους μηχανισμούς πρόβλεψης
- Μακροχρόνιος προγραμματισμός, με στόχο τη συνεχή βελτίωση και τη μείωση του κόστους.

# ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΚΛΑΣΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ και ΔΟΠ

## ΚΛΑΣΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

- Ελέγχει τα λάθη
- Υποκινείται από το κέρδος αποκλειστικά
- Οι αποφάσεις βασίζονται στις απόψεις της μειοψηφίας.
- Λειτουργεί χωρίς ιδιαίτερο προγραμματισμό και σχεδιασμό

## ΔΟΠ

- Προλαβαίνει τα λάθη και υποκινείται από την ικανοποίηση του πελάτη
- Οι αποφάσεις βασίζονται σε συλλογικές διεργασίες
- Χρησιμοποιεί το κατάλληλο ανθρώπινο δυναμικό και πόρους , με σκοπό τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών

# **ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΜΕ ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΤΟ ISO 9001:2008**



**Η προτυποποίηση ,η κατασκευή ενός ιδεατού προτύπου, εδράζεται στον πυρήνα της αρχαίας ελληνικής σκέψης και φιλοσοφίας.**

**Ο Πλάτωνας όρισε:**

**τη Νόηση ως «σύλληψη του αρίστου» και**

**τη Θέληση ως «ένταξη στην πραγματικότητα».**

# ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



Η έννοια της Διαχείρισης Ποιότητας (**Quality Management**) περιλαμβάνει ένα **σύνολο προγραμματισμένων** ή συστηματικών ενεργειών στα πλαίσια της λειτουργίας ενός οργανισμού.

Σύμφωνα με το ISO 9001:2008, είναι το σύνολο των διοικητικών λειτουργιών που:

- **Καθορίζουν την πολιτική, τους στόχους και τις αρμοδιότητες σχετικά με την ποιότητα.**
- **Υλοποιούν τα παραπάνω με ελέγχους ποιότητας, μηχανισμούς διασφάλισης και δραστηριότητες βελτίωσης ποιότητας.**

# ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



Το 1980 πραγματοποιείται η εισαγωγή των Προτύπων Ποιότητας ISO 9000 και συναντάμε την ανάπτυξη Θεωρητικών Μοντέλων για τη Διαχείριση της Ποιότητας. Στην εξέλιξή της διακρίνουμε τέσσερα στάδια:

- ❑ **Η Επιθεώρηση (Inspection)**
- ❑ **Ο Έλεγχος ποιότητας (Quality Control)**
- ❑ **Η Διασφάλιση Ποιότητας (Quality Assurance),**
- ❑ **Διοίκηση ολικής ποιότητας (Total Quality Management)**  
ή απλά Δ.Ο.Π.



# ISO=ΙΣΟΣ



Η αναγκαιότητα για μια κοινή διεθνή γλώσσα για τη διαχείριση της ποιότητας, οδήγησε στην δημιουργία μιας σειράς προτύπων από το Διεθνή Οργανισμό Τυποποίησης (**ISO: International Organization for standardization**). Πρόκειται για την παγκόσμια Ομοσπονδία των Εθνικών φορέων τυποποίησης.

**Το ISO έχει τις ρίζες του στην ελληνική λέξη «ίσος».**

Αυτήν ακριβώς την «**δέσμευση ισότητας**» που υπάρχει στην Τυποποίηση ήθελαν να αναδείξουν οι 25 ιδρυτικές χώρες του ISO, επιλέγοντας αυτό το συμβολικό όνομα.

# ΟΙ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΔΟΠ και ΤΟ ISO



Στις τελευταίες εκδόσεις του Προτύπου η συσχέτιση του με τις αρχές Διοίκησης Ολικής Ποιότητας είναι πολύ μεγάλη. Οι αρχές αυτές είναι οι ακόλουθες Μπουρλετίδης Δ.(2013):

- ❑ **Εστίαση στον πελάτη.** Η ύπαρξη των οργανισμών εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ικανοποίηση των απαιτήσεων των αποδεκτών των υπηρεσιών. Η ανταπόκριση στις ανάγκες και η πλήρης κάλυψη των προσδοκιών είναι ένα από τα βασικά ζητούμενα.
- ❑ **Διαρκής Βελτίωση.** Η βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας αποτελούν ένα από τα μεγαλύτερα στοιχεία για έναν οργανισμό.
- ❑ **Ηγεσία.**

# ΟΙ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΔΟΠ και ΤΟ ISO



- ❑ **Εμπλοκή των εργαζομένων.** Ενημέρωση κι εκπαίδευση. Η εκπαίδευση προτείνεται ως ένα από τα βασικά μέσα άρσης των αγκυλώσεων του οργανισμού, ενώ η ενημέρωση αφορά στην κοινοποίηση της πολιτικής για την ποιότητα του οργανισμού.
- ❑ **Διεργασιο-κεντρική προσέγγιση.**
- ❑ **Συστηματική προσέγγιση στη διαχείριση.**
- ❑ **Λήψη αποφάσεων βάσει δεδομένων.**
- ❑ **Αμοιβαία ευεργετικές σχέσεις με τους προμηθευτές.**

# ΑΝΑΠΤΥΞΗ κι ΕΦΑΡΜΟΓΗ Σ.Δ.Π



Τα στάδια ανάπτυξης και εφαρμογής ενός Σχεδίου Διαχείρισης Ποιότητας (Σ.Δ.Π) είναι:

- ❑ **Σχεδιασμός Συστήματος**
- ❑ **Προετοιμασία Τεκμηρίωσης**
- ❑ **Εφαρμογή Συστήματος**
- ❑ **Επιθεώρηση Συστήματος**
- ❑ **Πιστοποίηση Συστήματος**

# ΕΛΕΓΧΟΣ-ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ

## Σ.Δ.Π



Ο έλεγχος της συνολικής δομής ενός Σ.Δ.Π ονομάζεται τεκμηρίωση (Documentation).

Ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας τεκμηριώνεται σε τέσσερα (4) επίπεδα:

- ❑ *Εγχειρίδιο Ποιότητας*
- ❑ *Εγχειρίδιο Διαδικασιών Λειτουργίας του οργανισμού*
- ❑ *Έντυπα (Έγγραφα) του συστήματος*
- ❑ *Αρχεία του συστήματος*

# ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



Στο *Εγχειρίδιο Ποιότητας* περιέχεται:

- ❑ η Πολιτική Ποιότητας του οργανισμού,
- ❑ η Δέσμευση της Διοίκησης,
- ❑ η Οργάνωση και
- ❑ οι *Επιμέρους πολιτικές* για κάθε δραστηριότητα, που καλύπτει το σύστημα ποιότητας

# ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ



Ένα *Εγχειρίδιο Ποιότητας* πρέπει να περιλαμβάνει τα ακόλουθα, Μπουρλετίδης Δ.(2013):

- ❑ Πολιτική Ποιότητας (Quality Policy)
- ❑ Τεκμηρίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας
- ❑ Ευθύνη της Διοίκησης
- ❑ Διαχείριση Πόρων
- ❑ Υλοποίηση του Προϊόντος ή της Υπηρεσίας
- ❑ Μέτρηση ανάλυση και Βελτίωση

# ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ



Στο *Εγχειρίδιο Διαδικασιών Λειτουργίας* του οργανισμού περιγράφεται ο τρόπος εκτέλεσης των δραστηριοτήτων, που υλοποιούν τις αντίστοιχες πολιτικές του συστήματος και τις πρακτικές του οργανισμού.

Ο αποδοτικός σχεδιασμός ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας προϋποθέτει την **καταχώριση των διαδικασιών σε τρεις μεγάλες κατηγορίες:**

- ❑ **A. Κύριες Διαδικασίες.** Σε αυτές περιλαμβάνονται οι βασικές διαδικασίες του οργανισμού.
- ❑ **B. Υποστηρικτικές Διαδικασίες.** Περιλαμβάνουν διαδικασίες σχετικά με την Εκπαίδευση και την Αξιολόγηση του Προσωπικού, την Κωδικοποίηση και την αρχειοθέτηση των εγγράφων του Συστήματος.
- ❑ **Γ. Διοικητικές Διαδικασίες.**



# ΕΓΓΡΑΦΑ στο Σ.Δ.Π



Τα **έγγραφα** του Σχεδίου Διαχείρισης Ποιότητας (Σ.Δ.Π), αποτελούν τις **Οδηγίες Εργασίας**.

Είναι απολύτως απαραίτητα για την τυποποίηση των λειτουργιών του οργανισμού. Τέτοια έγγραφα μπορεί να είναι:

- ❑ **Κανονιστικό Πλαίσιο ( Νομοθεσία-Νομολογία)**
- ❑ **Κάθε είδους εγκύκλιοι, υλικό για πολιτική προμηθειών**
- ❑ **Εκπαιδευτικό υλικό, Εγχειρίδια χρήσης λογισμικού ή συσκευών**

# ΟΙ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΔΟΠ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ



Με τον όρο «**Σχολεία ποιότητας**», εννοούνται οι σχολικές μονάδες που **ακολουθούν τις αρχές που προσβύει η Διοίκηση**

**Ολικής Ποιότητας**, όπως περιγράφονται παρακάτω.

(Ζαβλανός, 2003: 116)

- ❑ «Η επαναλαμβανόμενη και χωρίς παρέκκλιση προσπάθεια βελτίωσης των μαθητών και του τρόπου διδασκαλίας, με γνώμονα την παραγωγή τελιοφοίτων, οι οποίοι μπορούν να σταθούν επάξια στις απαιτήσεις της διεθνούς αγοράς».
- ❑ «Η υιοθέτηση της νέας φιλοσοφίας».
- ❑ «Εξάλειψη της εξάρτησης από τη μαζική επιθεώρηση ως μέσο επίτευξης της ποιότητας».
- ❑ «Η ποιότητα ως αρχικός στόχος».

# ΟΙ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΔΟΠ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ



- ❑ «Μηδενισμός κόστους. Δημιουργία ποιοτικής προόδου. Καλλιέργεια δεξιοτήτων και περιορισμός της αποτυχίας των μαθητών».
- ❑ «Συνεχής πρόοδος του συστήματος παραγωγής με στόχο τη βελτίωση ποιότητας και ταυτόχρονα μείωση της αποτυχίας».
- ❑ «Κατάρτιση του εργατικού δυναμικού».
- ❑ «Αποτελεσματική ηγεσία».
- ❑ «Εξάλειψη του φόβου από το σχολικό περιβάλλον».
- ❑ «Κατάργηση των στεγανών μεταξύ των τμημάτων».
- ❑ «Αλλαγή κουλτούρας, ποιοτική στόχευση».

# ΟΙ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ ΔΟΠ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ



- ❑ «Εξάλειψη ποσοσטיαίων μετρήσεων εργασίας -βελτίωση διαδικασιών».
- ❑ «Επιβράβευση και ικανοποίηση όλου του δυναμικού».
- ❑ «Επιδίωξη για συνεχής εκπαίδευση και αυτοβελτίωση».
- ❑ «Συμμετοχή από όλα τα ενδιαφερόμενη μέρη για την πραγματοποίηση των παραπάνω σημείων».

# ISO 9001 και ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΣΔΠ για ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ



Τα υποκεφάλαια του ISO 9001 που αφορούν στο σχεδιασμό του ΣΔΠ (5.4.1.,5.4.2.,8.4.2) εξειδικεύονται για Εκπαιδευτικούς Οργανισμούς και συνοψίζονται στα εξής:

- ❑ Πρέπει να καταγράφονται οι ανάγκες και οι προσδοκίες του κάθε νεοεισερχόμενου μαθητή, να ελέγχεται η συμβατότητα μεταξύ αυτών των στόχων και της μαθησιακής του κατάστασης και να ενημερώνεται σχετικά ο κηδεμόνας του.
- ❑ Σε περίπτωση ασυμβατότητας να επαναπροσδιοριστούν οι στόχοι.
- ❑ Για την υλοποίηση των στόχων πρέπει να ορίζεται κατάλληλο εκπαιδευτικό πρόγραμμα και δείκτες παρακολούθησής του. Το πρόγραμμα αυτό πρέπει να συμφωνείται μεταξύ μαθητών, εκπαιδευτών και κηδεμόνων.

# ISO 9001 και ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΣΔΠ για ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ



- ❑ Πρέπει να ορίζεται υπεύθυνος για κάθε μαθητή, ο οποίος θα παρακολουθεί την πορεία επίτευξης των συμφωνημένων στόχων και θα ενημερώνει τους μαθητές και τους κηδεμόνες τους.
- ❑ Σε περίπτωση απόκλισης από αυτούς τους στόχους πρέπει να προβλέπονται βελτιωτικές κινήσεις [19,20].
- ❑ Πρέπει να καθορίζεται σύστημα μέτρησης και αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας του εκπαιδευτικού προγράμματος σε σχέση με τους στόχους που έχουν συμφωνηθεί [18,19].

# ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ



**Συνοψίζοντας, οι διαδικασίες εφαρμογής Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) ,όπως το ISO 9000:2008,σε έναν Εκπαιδευτικό Οργανισμό απαιτούν στοχοθεσία, έγκριση, και περιοδική αναθεώρηση των εκπαιδευτικών προγραμμάτων.**

**Επιπλέον οι διαδικασίες του ΣΔΠ απαιτούν:**  
**Ανάπτυξη και δημοσιοποίηση των στόχων**  
της παρεχόμενης εκπαίδευσης, αλλά και  
**Ανασχεδιασμό νέων εκπαιδευτικών προγραμμάτων.**

# ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ



**Απαιτείται επίσης μελέτη, για την ανάπτυξη νέων μορφών εκπαιδευτικής διαδικασίας ,πχ Εκπαίδευση από απόσταση, καθώς και εξασφάλιση των αναγκαίων δομών για την παροχή της εκπαίδευσης.**

**Απαραίτητη διαδικασία Διασφάλισης Ποιότητας είναι και η οργάνωση συχνών περιοδικών αναθεωρήσεων των προγραμμάτων, βάσει των εκάστοτε υφισταμένων αναγκών.**

**Σημαντικός είναι και ο έλεγχος των Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων από εξωτερικούς φορείς Ποιότητας ,τα αποτελέσματα του οποίου πρέπει να δημοσιοποιούνται.**



# ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ



**Ο σκοπός της εφαρμογής των βασικών Αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στους Εκπαιδευτικούς Οργανισμούς είναι η αναβάθμιση της ποιότητάς τους , προς όφελος των σπουδαστών.**

**Μέσα από τις διαδικασίες Διασφάλισης Ποιότητας με εργαλείο το ISO 9001, ικανοποιούνται απαιτήσεις για την αναβάθμιση των γνώσεων των σπουδαστών, την εφαρμογή κριτηρίων ποιότητας στην καθημερινή λειτουργία τους και τελικά την εδραίωση της αυτονομίας τους.**

# ΤΕΛΟΣ ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗΣ



Ευχαριστώ πολύ  
για την προσοχή σας !!!

