

**Αναβάθμιση της ποιότητας του ΕΑΠ
για την αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη
λειτουργία του – Υποστήριξη της ΜΟΔΙΠ του ΕΑΠ**

**Τα Πιστοποιητικά Ποιότητας
του ΕΑΠ**

Σεραφείμ Καραϊσκάκης, συνεργάτης ΕΑΠ

Περιεχόμενα

- ✓ Ακρωνύμια και βασικές έννοιες (Ενότητα 1)
- ✓ Τα Συστήματα Ποιότητας στο ΕΑΠ (Ενότητα 2)
- ✓ Το πρότυπο και το εγχειρίδιο του ΕΣΔΠ (Ενότητα 3)
- ✓ Οφέλη Πιστοποίησης (Ενότητα 4)

Ενότητα 1 – Ακρωνύμια και βασικές έννοιες



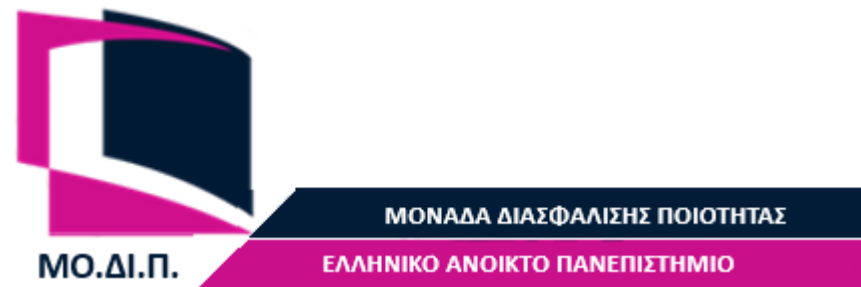
ΕΘΑΑΕ: Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης



ΕΣΔΠ: Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας



ΜΟΔΙΠ: Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας



Ενότητα 1 – Ακρωνύμια και βασικές έννοιες



Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ)

Η Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ) είναι ανεξάρτητη, διοικητική αρχή και έχει ως αποστολή της τη διασφάλιση υψηλής ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση. Ιδρύθηκε με τον ν.4653/2020 και αποτελεί τη συνέχεια της Αρχής Διασφάλισης και Πιστοποίησης της Ποιότητας στην Ανώτατη Εκπαίδευση (ΑΔΙΠ), η οποία ιδρύθηκε και λειτουργεί από το 2006.

Η ΕΘΑΑΕ, στο πλαίσιο της αποστολής της, α) συμβάλλει στη διαμόρφωση και υλοποίηση της εθνικής στρατηγικής για την Ανώτατη Εκπαίδευση και στην κατανομή της επιχορήγησης των Ανώτατων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων (ΑΕΙ) και β) αξιολογεί και πιστοποιεί την ποιότητα της λειτουργίας των ΑΕΙ.

Ενότητα 1 – Ακρωνύμια και βασικές έννοιες



Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ)

Σε κάθε Ίδρυμα Ανώτατης Εκπαίδευσης διαμορφώνεται και εφαρμόζεται ένα ΕΣΔΠ που πρέπει να καλύπτει όλο το φάσμα των λειτουργιών και δραστηριοτήτων του Ιδρύματος.

Σκοπός του ΕΣΔΠ, του ΕΑΠ, είναι η επίτευξη υψηλής ποιότητας στη λειτουργία του Ιδρύματος και η συνεχής βελτίωση του εκπαιδευτικού και ερευνητικού του έργου καθώς και η αποτελεσματική λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών του, σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές, ιδίως, εκείνες του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης και τις αρχές και κατευθύνσεις της ΕΘΑΑΕ.

Ενότητα 1 – Ακρωνύμια και βασικές έννοιες



Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας (ΜΟΔΙΠ) του ΕΑΠ

Το αρμόδιο όργανο για τη διοίκηση και διαχείριση του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας του Ιδρύματος είναι η ΜΟΔΙΠ. Στη διαδικασία της πιστοποίησης συμμετέχουν-υποστηρίζουν το έργο της ΜΟΔΙΠ του ΕΑΠ, μεταξύ άλλων, ανεξάρτητες μονάδες, γραφεία (Μονάδα Εσωτερικής Αξιολόγησης - ΜΕΑ και Γραφείο Στρατηγικού Σχεδιασμού και Ανάπτυξης).

Ενότητα 1 – Ακρωνύμια και βασικές έννοιες



Τι είναι Πιστοποίηση, σύμφωνα με την ΕΘΑΑΕ

Η πιστοποίηση είναι διαδικασία διασφάλισης ποιότητας που πραγματοποιείται με βάση συγκεκριμένα, προκαθορισμένα, διεθνώς αποδεκτά και εκ των προτέρων δημοσιοποιημένα ποσοτικά και ποιοτικά κριτήρια και δείκτες, εναρμονισμένα με τις Αρχές και Κατευθυντήριες Οδηγίες για τη διασφάλιση της ποιότητας στον Ευρωπαϊκό Χώρο Ανώτατης Εκπαίδευσης (ESG 2015).





Ενότητα 1 – Ακρωνύμια και βασικές έννοιες



Με τον όρο πιστοποίηση ISO αναφερόμαστε σε επικύρωση τήρησης ορισμένων κανόνων – standards, τα οποία είναι διαφορετικά για το εκάστοτε πρότυπο.

Η λέξη «ISO» προέρχεται από την ελληνική λέξη «ίσος» που σημαίνει ισοδύναμος.

Για να υπάρξει, διεθνώς, μία κοινή γλώσσα, ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (ISO: International Standards Organization), δημιούργησε μία σειρά προτύπων για τη διαχείριση της ποιότητας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις των οποίων, γίνεται η πιστοποίηση των Οργανισμών από εθνικούς φορείς.

Ποιότητα (Quality) ενός προϊόντος ή μίας υπηρεσίας:
Τα χαρακτηριστικά του προϊόντος ή της υπηρεσίας που ικανοποιούν, πλήρως ή και ξεπερνούν τις προσδοκίες του χρήστη.



Ενότητα 1 – Ακρωνύμια και βασικές έννοιες



Διαχείριση ποιότητας (Quality Management), είναι το σύνολο των προγραμματισμένων ή συστηματικών ενεργειών ή διαδικασιών που είναι απαραίτητες για να εξασφαλίσουν ότι ένα προϊόν ή υπηρεσία θα πληρεί ορισμένες προδιαγραφές.

Η διαχείριση ποιότητας δεν είναι ο ποιοτικός έλεγχος ενός προϊόντος ούτε αφορά στην ποιότητα κατασκευής, π.χ. ενός βιβλίου. Έχει ευρύτερη έννοια και αφορά στον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας ενός Οργανισμού.

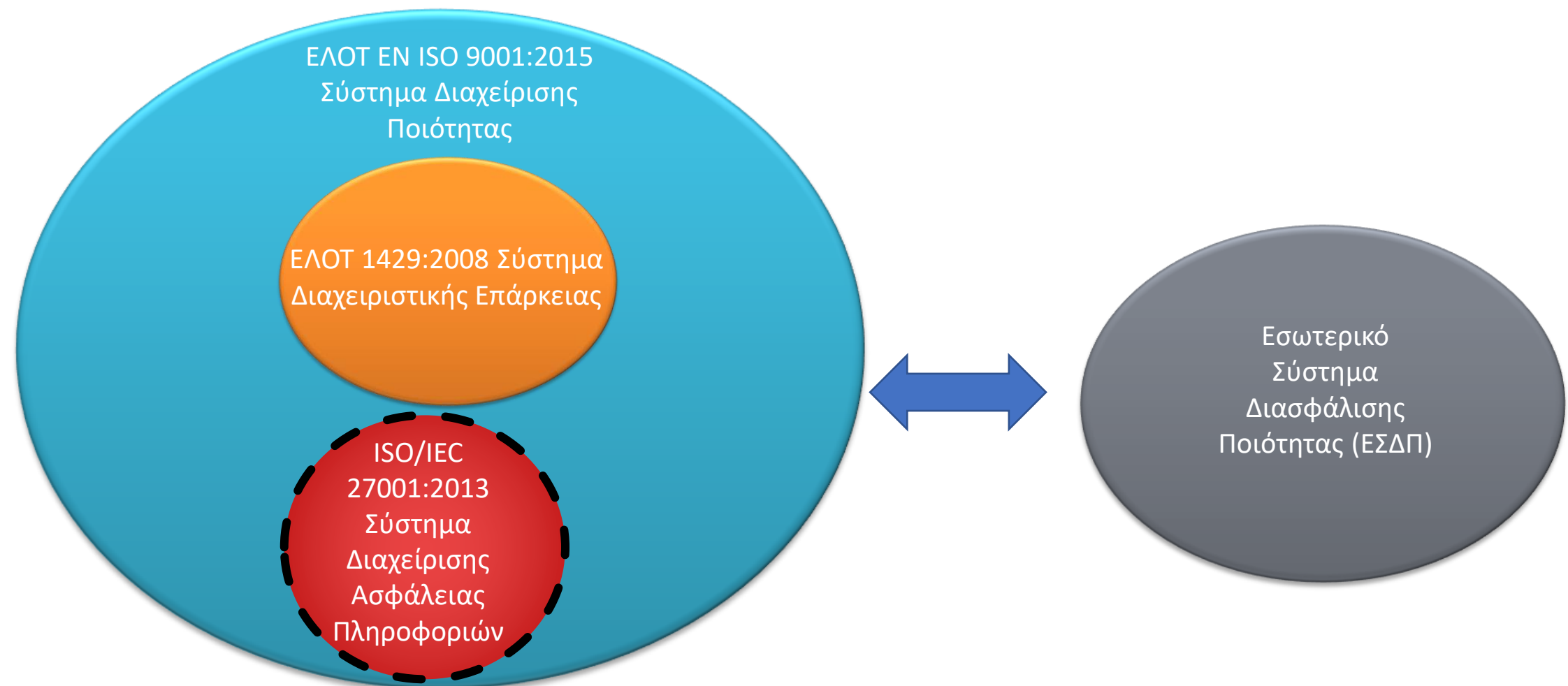
Για τον λόγο αυτό, στην περίπτωση που ένας Οργανισμός είναι πιστοποιημένος κατά ISO, αυτό σημαίνει ότι είναι πιστοποιημένη η ποιότητα της συνολικής λειτουργίας του Οργανισμού και όχι η ποιότητα των προϊόντων ή των υπηρεσιών που αυτή παρέχει προς τους χρήστες.



Ενότητα 2 – Τα Συστήματα Ποιότητας στο ΕΑΠ



1. Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας
2. Σύστημα Διαχειριστικής Επάρκειας
3. Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών
4. Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας





Ενότητα 2 – Τα Συστήματα Ποιότητας στο ΕΑΠ



Το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας του ΕΑΠ

Το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001 είναι το πλέον διαδεδομένο, παγκοσμίως, πρότυπο διαχείρισης της ποιότητας, το οποίο θέτει τις απαιτήσεις για την ανάπτυξη και εφαρμογή ενός αποτελεσματικού συστήματος διαχείρισης της ποιότητας. Το ISO 9001 του ΕΑΠ έχει σχεδιαστεί ώστε να είναι συμβατό με τα άλλα συστήματα ποιότητας, με σκοπό τη χρήση κοινών εγγράφων.

Το ΕΑΠ εφαρμόζει την τελευταία έκδοση του προτύπου ISO 9001 και διατηρεί το σύστημα πιστοποιημένο από ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης. Για την τήρηση του συστήματος, μεταξύ άλλων, υπάρχουν τα ακόλουθα έγγραφα: Στοχοθεσία, Πολιτική Ποιότητας, αρχεία εσωτερικών επιθεωρήσεων, ανασκόπηση του συστήματος, διαχείριση κινδύνων καθώς και διορθωτικές ενέργειες.



Ενότητα 2 – Τα Συστήματα Ποιότητας στο ΕΑΠ



Το Σύστημα Διαχειριστικής Επάρκειας του ΕΑΠ

Το πρότυπο ΕΛΟΤ 1429 καθορίζει τις απαιτήσεις που πρέπει να πληρούν οι οργανισμοί του Δημοσίου και του ευρύτερου, δημοσίου τομέα ώστε να μπορούν να αποδεικνύουν την ικανότητά τους να υλοποιούν έργα δημοσίου χαρακτήρα και να βελτιώνουν, συνεχώς, την αποδοτικότητά τους.

Το ΕΑΠ εφαρμόζει την τελευταία έκδοση του προτύπου ΕΛΟΤ 1429 και διατηρεί το σύστημα πιστοποιημένο από ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης. Για την τήρηση του συστήματος, μεταξύ άλλων, υπάρχουν τα ακόλουθα έγγραφα: Στοχοθεσία, Πολιτική Ποιότητας, αρχεία εσωτερικών επιθεωρήσεων, ανασκόπηση του συστήματος, διαχείριση κινδύνων καθώς και διορθωτικές ενέργειες.



Ενότητα 2 – Τα Συστήματα Ποιότητας στο ΕΑΠ



Το Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Πληροφοριών του ΕΑΠ

Η πληροφορία είναι αποφασιστικής σημασίας για τη λειτουργία και πιθανόν, για την επιβίωση ενός Οργανισμού. Η πιστοποίηση κατά ISO/IEC 27001 βοηθά έναν Οργανισμό να διαχειριστεί και να προστατεύσει τα πολύτιμα, περιουσιακά του στοιχεία που περιέχουν πληροφορίες. Η ραγδαία αύξηση της χρήσης των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνίας καθιστά αναγκαία την πιστοποίηση με πιστοποιητικό Ασφάλειας των Πληροφοριών.

Το ΕΑΠ εφαρμόζει την έκδοση του 2013, του προτύπου ISO/IEC 27001 και προγραμματίζει τη μετάβαση στη νέα έκδοση του 2022, για το 2024. Το σύστημα είναι, επίσης, πιστοποιημένο από ανεξάρτητο φορέα πιστοποίησης. Για την τήρηση του συστήματος, μεταξύ άλλων, υπάρχουν τα ακόλουθα έγγραφα: Στοχοθεσία, Πολιτική Ποιότητας, Δήλωση Εφαρμογής, αρχεία εσωτερικών επιθεωρήσεων, ανασκόπηση του συστήματος, διαχείριση κινδύνων καθώς και διορθωτικές ενέργειες.

Ενότητα 2 – Τα Συστήματα Ποιότητας στο ΕΑΠ



ISO





Ενότητα 2 – Τα Συστήματα Ποιότητας στο ΕΑΠ



Το Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του ΕΑΠ

Για τη διασφάλιση και συνεχή βελτίωση της ποιότητας του εκπαιδευτικού και ερευνητικού έργου κάθε Ιδρύματος καθώς και για την αποτελεσματική λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών του, το ΕΣΔΠ πρέπει να συμμορφώνεται με το αντίστοιχο πρότυπο ποιότητας της Αρχής, το οποίο είναι εναρμονισμένο με διεθνείς πρακτικές.

Το Εγχειρίδιο Ποιότητας του ΕΣΔΠ περιέχει τα έγγραφα που απαιτούνται για τη συμμόρφωση με τα κριτήρια ποιότητας του προτύπου πιστοποίησης του ΕΣΔΠ, της ΕΘΑΑΕ. Για την τήρηση του συστήματος, μεταξύ άλλων, υπάρχουν τα ακόλουθα έγγραφα: Στοχοθεσία, Πολιτική Ποιότητας, αρχεία εσωτερικών αξιολογήσεων, ανασκόπηση του συστήματος, σχέδιο δράσης καθώς και διορθωτικές ενέργειες.

Ενότητα 1 – Τα Συστήματα Ποιότητας στο ΕΑΠ



ΕΘΑΑΕ



Πιστοποιημένο Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας και Πιστοποιημένα Προπτυχιακά Προγράμματα Σπουδών από την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ)

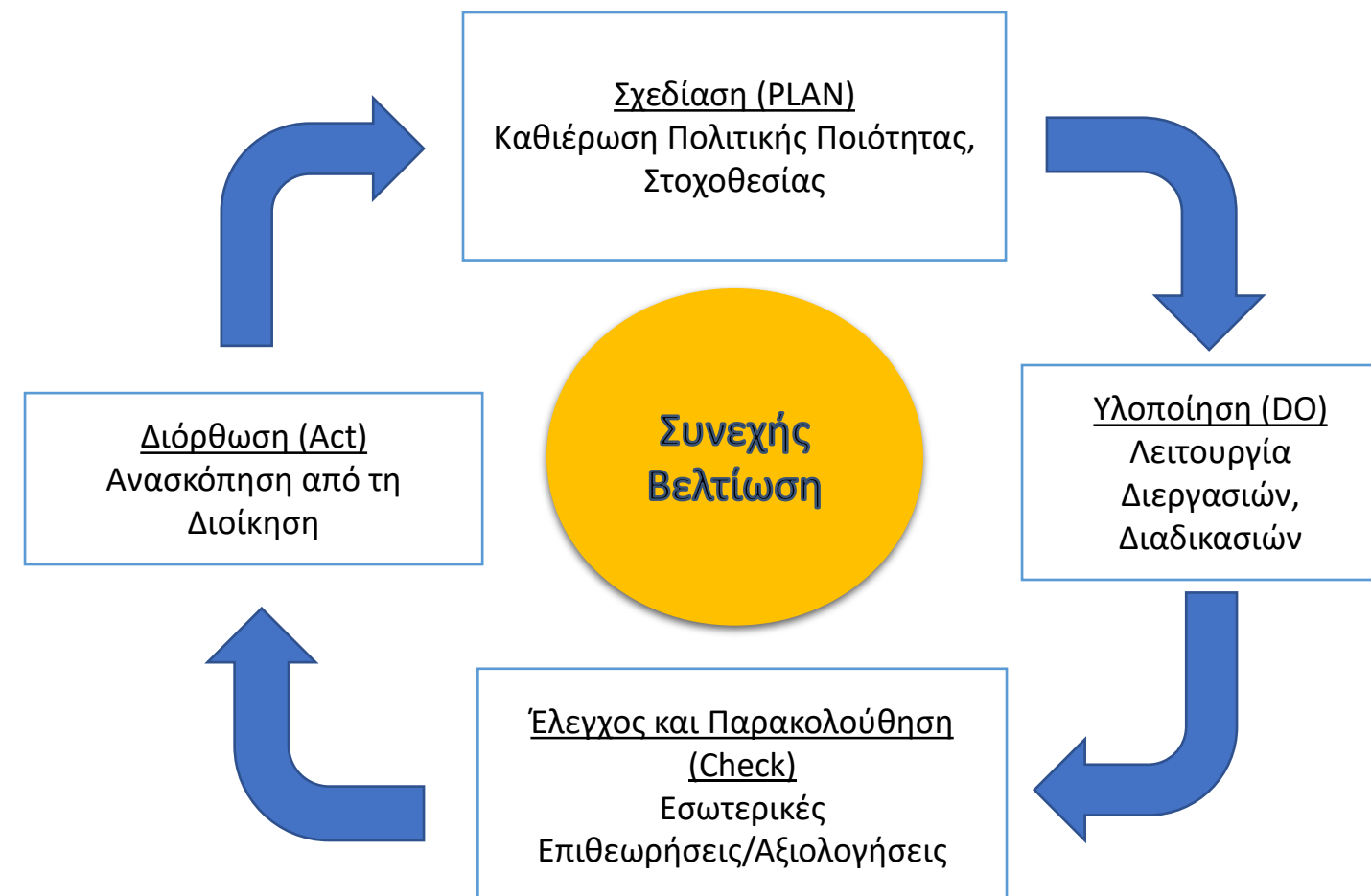
- Διοίκηση Επιχειρήσεων και Οργανισμών (ΔΕΟ)
- Σπουδές στις Φυσικές Επιστήμες (ΦΥΕ)
- Πληροφορική (ΠΛΗ)
- Σπουδές στον Ελληνικό Πολιτισμό (ΕΛΠ)
- Σπουδές στον Ευρωπαϊκό Πολιτισμό (ΕΠΟ)
- Ισπανική Γλώσσα και Πολιτισμός (ΙΣΠ)



Ενότητα 2 – Τα Συστήματα Ποιότητας στο ΕΑΠ



Όλα τα ανωτέρω Συστήματα Ποιότητας αναπτύχθηκαν με βάση το τυπικό μοντέλο PLAN-DO-CHECK-ACT (Σχεδιάζω-Εφαρμόζω-Ελέγχω-Ενεργώ).



Ενότητα 3 – Το πρότυπο και το εγχειρίδιο του ΕΣΔΠ



Τα κριτήρια του προτύπου και οι διεργασίες του εγχειριδίου του ΕΣΔΠ

Κριτήριο 1:

Πολιτική του Ιδρύματος για τη διασφάλιση ποιότητας

Διεργασία 1:

Πολιτική Διασφάλισης της Ποιότητας και Στρατηγικό Σχέδιο του ΕΑΠ

Κριτήριο 2:

Διάθεση και διαχείριση των αναγκαίων πόρων

Διεργασία 2:

Διάθεση και διαχείριση πόρων

Κριτήριο 3:

Θέσπιση στόχων διασφάλισης της ποιότητας

Διεργασία 3:

Θέσπιση στόχων διασφάλισης ποιότητας

Ενότητα 3 –
Το πρότυπο και
το εγχειρίδιο
του ΕΣΔΠ



Τα κριτήρια του προτύπου και οι διεργασίες του εγχειριδίου του ΕΣΔΠ

Κριτήριο 4:

Δομή, οργάνωση και λειτουργία του ΕΣΔΠ

Εγχειρίδιο ΕΣΔΠ

Κριτήριο 5:

Εσωτερική αξιολόγηση

Διεργασία 4:

Εσωτερική αξιολόγηση

Κριτήριο 6:

Συλλογή δεδομένων ποιότητας: Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση

Διεργασία 5:

Συλλογή δεδομένων ποιότητας: Μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση

Ενότητα 3 – Το πρότυπο και το εγχειρίδιο του ΕΣΔΠ



Τα κριτήρια του προτύπου και οι διεργασίες του εγχειριδίου του ΕΣΔΠ

Κριτήριο 7:

Δημοσιοποίηση πληροφοριών

Διεργασία 6:

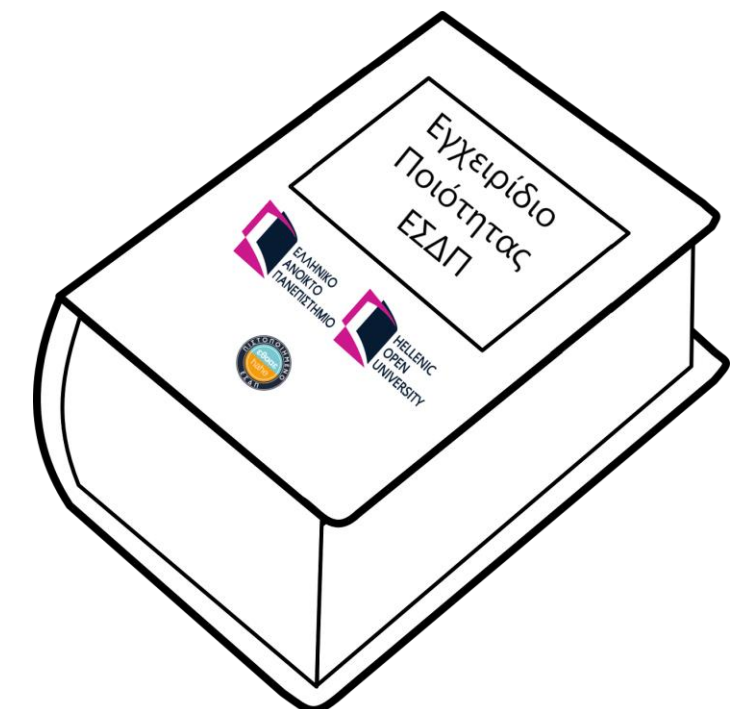
Δημοσιοποίηση πληροφοριών

Κριτήριο 8:

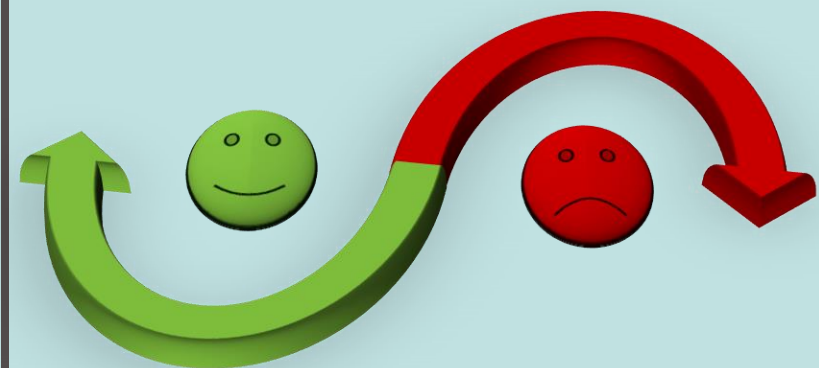
Εξωτερική αξιολόγηση και πιστοποίηση του ΕΣΔΠ

Διεργασία 7:

Εξωτερική αξιολόγηση



Ενότητα 4 – Οφέλη Πιστοποίησης



Οφέλη Πιστοποίησης με πρότυπο ISO

Πλεονεκτήματα

- Βελτίωση της εικόνας του Οργανισμού και των παρεχόμενων υπηρεσιών του.
- Εντοπισμός περισσότερων ευκαιριών για ενίσχυση της ικανοποίησης των χρηστών.
- Ενθάρρυνση της εσωτερικής επικοινωνίας και μεγαλύτερη ανάληψη ευθυνών.



Μειονέκτημα

- Κίνδυνος για “γραφειοκρατία”, λόγω του πλήθους των εγγράφων και της τυποποίησης εργασιών που θα πρέπει, όμως, να αντιμετωπιστεί σαν ευκαιρία για “συμμάζεμα”.

Ενότητα 4 – Οφέλη Πιστοποίησης



Οφέλη Πιστοποίησης των ΑΕΙ, με πρότυπο της ΕΘΑΑΕ

- Λειτουργεί προς όφελος των φοιτητών, των γονέων, των ίδιων των ΑΕΙ και των εργοδοτών, επειδή διασφαλίζει ότι ο απόφοιτος ενός Προγράμματος Σπουδών έχει αποκτήσει ένα συγκεκριμένο συνδυασμό γνώσεων, ικανοτήτων και δεξιοτήτων (μαθησιακά αποτελέσματα) που αντικατοπτρίζονται στα κριτήρια πιστοποίησης.
- Διασφαλίζει ότι ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα καλύπτει τα ελάχιστα κριτήρια ποιότητας, όπως αυτά έχουν διαμορφωθεί στον Ευρωπαϊκό Χώρο Ανώτατης Εκπαίδευσης.
- Οδηγεί στην αναβάθμιση της αξίας των ελληνικών τίτλων σπουδών και στη διεθνή αναγνώρισή τους.

Ενότητα 4 – Οφέλη Πιστοποίησης



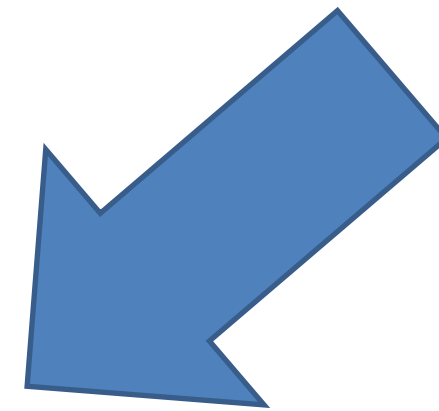
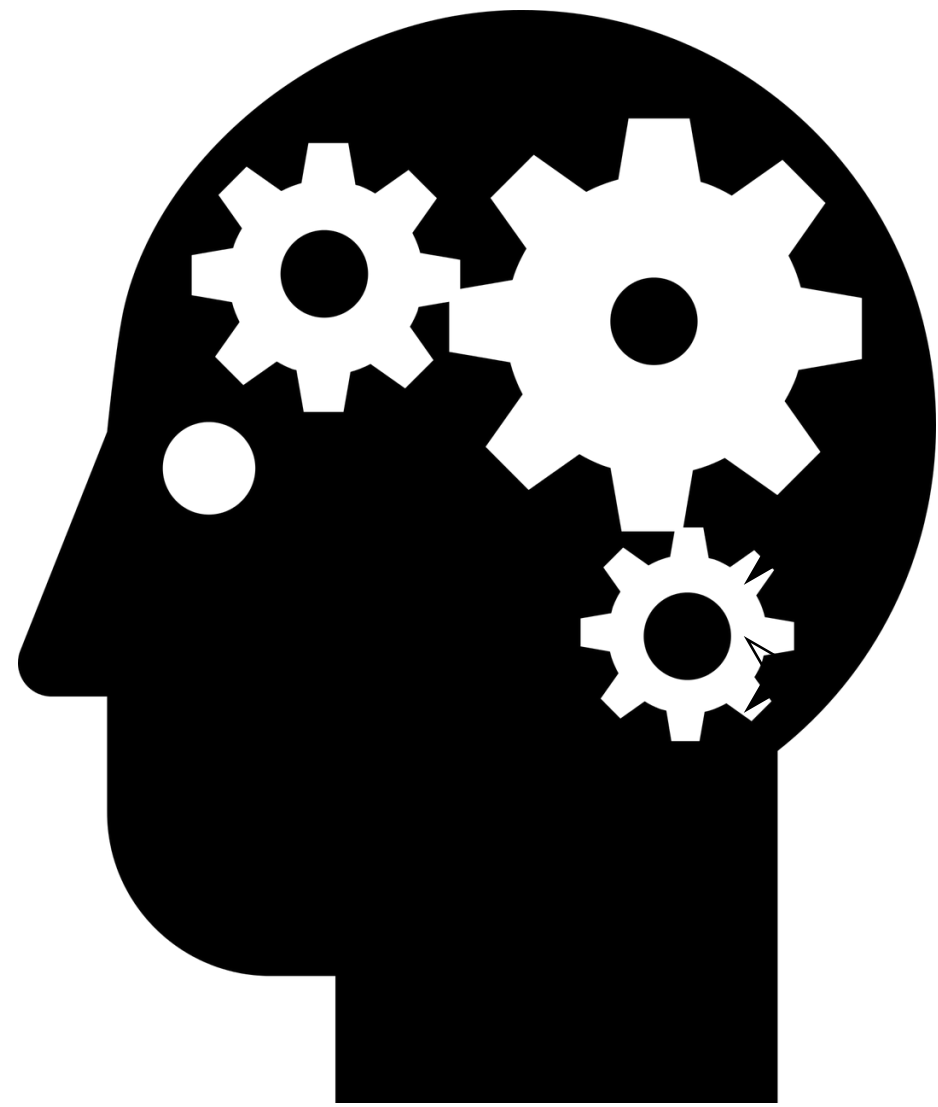
Οφέλη Πιστοποίησης των ΑΕΙ, με πρότυπο της ΕΘΑΑΕ

- Ενισχύει την κινητικότητα των πτυχιούχων των ελληνικών ΑΕΙ και αυξάνει τις ευκαιρίες απασχόλησης σε θέσεις εργασίας, όπου η κατοχή πιστοποιημένων τίτλων σπουδών αποτελεί προϋπόθεση πρόσληψης.
- Αποτελεί διαβατήριο για τη φοίτηση των Ελλήνων πτυχιούχων σε Μεταπτυχιακά Προγράμματα Σπουδών της Ευρώπης.
- Οι επαγγελματικές ενώσεις και τα επιμελητήρια χρησιμοποιούν την πιστοποίηση ως απόδειξη της σύνδεσης ενός Προγράμματος Σπουδών με τον οικείο, επαγγελματικό κλάδο και τα απαιτούμενα, επαγγελματικά προσόντα.
- Στους εργοδότες, η πιστοποίηση παρέχει εγγυήσεις/διασφαλίζει ότι ο απόφοιτος συγκεντρώνει τις απαιτούμενες γνώσεις, ικανότητες και δεξιότητες που χρειάζονται για μία συγκεκριμένη θέση εργασίας.
- Οι διακρατικές συνεργασίες σε κοινά Προγράμματα Σπουδών προαπαιτούν την πιστοποίηση των Προγραμμάτων Σπουδών.

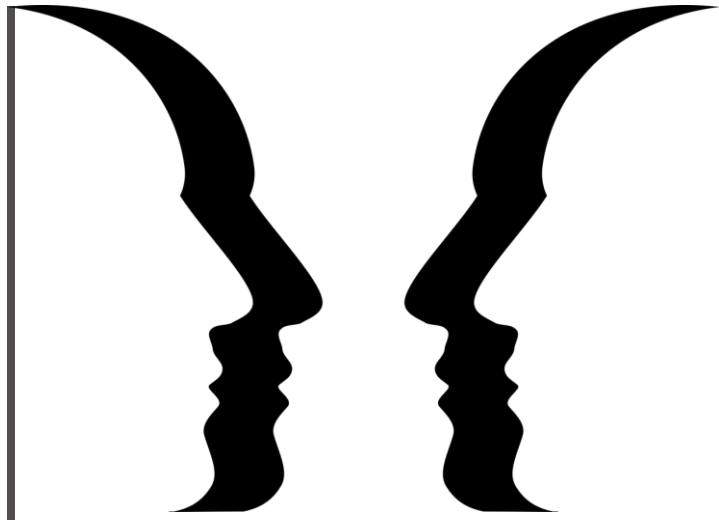
Προτεινόμενη Άσκηση

ΜΟΔΙΠ | Ομάδα 4

- Καταγράψτε κοινά έγγραφα που εντοπίσατε στα Συστήματα Ποιότητας



Ενδεικτικά:
Πολιτική Ποιότητας



Συζήτηση

ΜΟΔΙΠ | Ομάδα 4

- Αναφέρατε άλλα Πρότυπα Ποιότητας τα οποία γνωρίζετε.
- Θα σας ενδιέφερε να συμμετάσχετε στην ανάπτυξη του ΕΣΔΠ του ΕΑΠ;

Ηλεκτρονική φόρμα υποβολής πρότασης



bit.ly/qualityproposal

Προτάσεις για την ανάπτυξη του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του ΕΑΠ.

Ηλεκτρονική φόρμα υποβολής πρότασης για την ανάπτυξη του ΕΣΔΠ του ΕΑΠ

Σας συνιστούμε πριν προχωρήσετε στη συμπλήρωση της ηλεκτρονικής φόρμας υποβολής πρότασης για την ανάπτυξη του ΕΣΔΠ του ΕΑΠ, να μελετήσετε τις πληροφορίες της κατηγορίας του θέματος¹ για το οποίο ενδιαφέρεστε να υποβάλλετε την πρότασή σας. Οι υποβληθείσες προτάσεις συγκεντρώνονται, ετησίως και συζητούνται σε συνεδρίαση της ΜΟΔΙΠ.

Σκοπός του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του ΕΑΠ, είναι η επίτευξη υψηλής ποιότητας στη λειτουργία του Ιδρύματος και η συνεχής βελτίωση του εκπαιδευτικού και ερευνητικού του έργου καθώς και η αποτελεσματική λειτουργία και απόδοση των υπηρεσιών του, σύμφωνα με τις διεθνείς πρακτικές, ιδίως, εκείνες του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης και τις αρχές και κατευθύνσεις της ΕΘΑΑΕ.

Ιδιότητα Υποβάλλοντα *

Φοιτητής

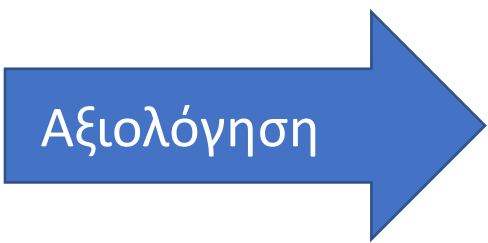
Κατηγορία Θέματος πρότασης

Εγχειρίδιο Ποιότητας ΕΣΔΠ

Περιγράψτε συνοπτικά την πρότασή σας: *



Ευχαριστούμε



 modip.eap.gr

 skaraiskakis@eap.gr