



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ  
ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Διπλωματική Εργασία

**ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ  
ΣΧΟΛΕΙΟΥ ΝΕΑΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ ΤΟΥ  
ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**

της

ΓΕΩΡΓΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΥ

Υποβλήθηκε ως απαιτούμενο για την απόκτηση του  
μεταπτυχιακού διπλώματος ειδίκευσης στη Δημόσια Διοίκηση

(Ιανουάριος 2019)

*Στο γιό μου και στον άντρα μου που  
μου συμπαραστάθηκαν και με  
ενέπνευσαν*

## *ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ*

*Θα ήθελα να ευχαριστήσω τους καθηγητές μου για την ευκαιρία που μου έδωσαν να γνωρίσω νέα πράγματα και να διευρύνω τις γνώσεις και τους ορίζοντές μου.*

*Ειδικότερα θα ήθελα να ευχαριστήσω τον κ. Τσιότρα Γεωργιο, επιβλέπων καθηγητή μου, για την εμπιστοσύνη, τη εύστοχη κριτική και τη διακριτική καθοδήγησή του, χωρίς τα οποία δεν θα ήταν δυνατή η εκπόνηση της παρούσας εργασίας.*

*Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω τους συμφοιτητές μου και «συνοδοιπόρους» μου στο ταξίδι της γνώσης γιατί το έκαναν μια απολαυστική, ανεπανάληπτη και αξέχαστη εμπειρία.*

*Πολλές ευχαριστίες οφείλω στους συναδέλφους μου για την κατανόηση, την ανοχή και τη συμπαράστασή τους καθόλη τη διάρκεια του μεταπτυχιακού καθώς και για τη συμμετοχή τους στην έρευνα.*

*Τέλος, θεωρώ αυτονόητη την έκφραση ευχαριστιών στην οικογένειά μου γιατί μου συμπαραστάθηκαν, με ενέπνευσαν να ξεκινήσω και με βοήθησαν να τελειώσω τις σπουδές μου στο μεταπτυχιακό, ακόμη και αφήνοντας κάποιες φορές πίσω τις δικές τους ανάγκες.*

## **ΠΕΡΙΛΗΨΗ**

Σκοπός της παρούσας διπλωματικής είναι να διερευνηθεί η χρησιμότητα της πιστοποίησης της ποιότητας σε έναν εκπαιδευτικό οργανισμό τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και πιο συγκεκριμένα στο Σχολείο Νέας Ελληνικής Γλώσσας του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης. Αυτό που εξετάστηκε μέσω βιβλιογραφικών αναφορών ήταν η έννοια της ποιότητας γενικά και σε εκπαιδευτικούς φορείς ειδικότερα, η αναγκαιότητα πιστοποίησης της και οι διαδικασίες που ακολουθήθηκαν για την πιστοποίηση κατά ISO στον παραπάνω οργανισμό. Ακολούθησε έρευνα για να εξεταστεί κατά πόσο η πιστοποίηση ποιότητας τελικά επηρέασε την ποιότητα των υπηρεσιών και της εκπαίδευσης που παρέχεται. Καθώς η πιστοποίηση της ποιότητας είναι το ζητούμενο όλο και περισσότερων οργανισμών και φορέων παγκοσμίως, ελπίζω η εργασία αυτή να αποτελέσει το έναυσμα για ανάλογες έρευνες σε άλλου οργανισμούς ώστε να διαπιστωθεί αν τελικά η πιστοποιήσεις ποιότητας αποτυπώνουν την πραγματική ποιότητα ή απλά είναι τυπικές και ειδικότερα θα μπορούσε να εξεταστεί αυτή η διάσταση από την πλευρά των «εξυπηρετούμενων».

**Λέξεις-κλειδιά:** ποιότητα, πιστοποίηση κατά ISO, Σχολείο Νέας Ελληνικής Γλώσσας



## **ABSTRACT**

The purpose of this diploma thesis is to investigate the usefulness of quality accreditation in a higher education educational institution and more specifically in the Modern Greek Language School of the Aristotle University of Thessaloniki. What was examined through bibliographic references was the concept of quality in general and more specific, quality in education establishments, the need for certification and the procedures followed for ISO certification in the above mentioned organization. Research was followed to examine whether quality certification ultimately influenced the quality of the services and education provided. As quality certification is the demand for more and more organizations and operators worldwide, I hope that this work will trigger similar research in other organizations to see if quality certifications eventually reflect real quality or are simply formal, and in particular could to consider this dimension from the side of the "servicemen".

**Keywords:** quality, ISO certification, Modern Greek Language School

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

### Πίνακας περιεχομένων

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	1
2. ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ;.....	1
2.1. ΟΡΙΣΜΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ .....	1
2.2. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	5
3. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ISO .....	6
3.1. ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ISO .....	6
3.2. ΓΙΑΤΙ ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ Η ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ISO .....	6
3.3. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΕ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ.....	7
3.4. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΕ ΙΔΡΥΜΑΤΑ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ....	7
3.5. ΣΤΑΔΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ISO.....	20
3.6. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ISO.....	21
4. ΣΧΟΛΕΙΟ ΝΕΑΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ Α.Π.Θ. ....	22
4.1. ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΣΧΟΛΕΙΟ ΝΕΑΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ.....	22
4.2. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΣΧΟΛΕΙΟΥ ΜΕΑΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ .....	26
4.3. ΕΚΘΕΣΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΣΧΟΛΕΙΟΥ ΝΕΑΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ .....	30
4.4. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ISO ΣΧΟΛΕΙΟΥ ΝΕΑΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ.....	31
4.5. ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ.....	35
5. ΕΠΙΛΟΓΟΣ .....	36
6. ΕΡΕΥΝΑ .....	36
7. ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ.....	54
8. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....	58
9. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ-ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ ΕΡΕΥΝΑΣ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	60
10. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....	62
11. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1(ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ).....	66
12. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2 (ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ) .....	79
13. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3 (ΔΕΙΓΜΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ ΕΡΕΥΝΑΣ) .....	119

## **Πίνακας περιεχομένων εικόνων και γραφημάτων**

<i>Εικόνα 1: Οργανόγραμμα Α.Π.Θ.....</i>	<b>23</b>
<i>Εικόνα 2: Πρώτη Σελίδα Προεδρικού Διατάγματος ΣΝΕΓ.....</i>	<b>24</b>
<i>Εικόνα 3: Δεύτερη Σελίδα Προεδρικού Διατάγματος ΣΝΕΓ.....</i>	<b>24</b>
<i>Εικόνα 4: Τρίτη Σελίδα Προεδρικού Διατάγματος ΣΝΕΓ.....</i>	<b>25</b>
<i>Εικόνα 5: Τέταρτη Σελίδα Προεδρικού Διατάγματος ΣΝΕΓ.....</i>	<b>25</b>
<i>Εικόνα 6: Σχολείο Νέας Ελληνικής Γλώσσας (Φιλοσοφική Σχολή Α.Π.Θ.).....</i>	<b>27</b>
<i>Εικόνα 7: Σχολείο Νέας Ελληνικής Γλώσσας (Γαλλικό Ινστιτούτο).....</i>	<b>28</b>
<i>Εικόνα 8: 1<sup>ο</sup> πιστοποιητικό ISO ΣΝΕΓ (ελληνικά).....</i>	<b>32</b>
<i>Εικόνα 9: 1<sup>ο</sup> πιστοποιητικό ISO ΣΝΕΓ (αγγλικά).....</i>	<b>32</b>
<i>Εικόνα 10: Νέο πιστοποιητικό ISO ΣΝΕΓ (ελληνικά).....</i>	<b>36</b>
<i>Εικόνα 11: Νέο πιστοποιητικό ISO ΣΝΕΓ (αγγλικά).....</i>	<b>36</b>
<i>Εικόνα 12: Γράφημα 1.....</i>	<b>43</b>
<i>Εικόνα 13: Γράφημα 2.....</i>	<b>44</b>
<i>Εικόνα 13: Γράφημα 3.....</i>	<b>50</b>

# 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στόχος της συγκεκριμένης διπλωματικής είναι να αναδειχθεί η συμβολή των συστημάτων διαχείρισης ποιότητας στην εκπαίδευση. Ειδικότερα θα ερευνηθεί σε ποιο βαθμό βοήθησε στη βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών και της προσφερόμενης εκπαίδευσης που προσφέρει το Σχολείο Νέας Ελληνικής γλώσσας του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης η πιστοποίηση κατά ISO.

Για να επιτευχθεί αυτός, καταρχήν κρίνεται χρήσιμο να διευκρινιστεί τι είναι ποιότητα, μια έννοια που λόγω της πολυδιάστατης σημασίας της έχει απασχολήσει τον άνθρωπο από την αρχαιότητα και μέχρι σήμερα είναι αντικείμενο συζήτησης κατά πόσο αποτελεί τη λυδία λίθο για την επιλογή προϊόντων ή υπηρεσιών.

Σε δεύτερη φάση θεωρείται αναγκαίο να επισημάνουμε γιατί είναι σημαντική η πιστοποίησή της και τα συστήματα διαχείρισής της, δηλαδή γιατί η ποιότητα χρειάζεται να πιστοποιηθεί και δε θεωρείται αυτονόητη και αναλύεται τι είναι η πιστοποίηση κατά ISO.

Ακόμη κρίνεται αναγκαίο να οριστεί τι είναι το Σχολείο Νέας Ελληνικής Γλώσσας και τι έργο προσφέρει.

Επιπρόσθετα, είναι απαραίτητο να εξηγηθεί τι οδήγησε στην ανάγκη πιστοποίησης, τα βήματα που ακολουθήθηκαν για να επιτευχθεί και τα αποτελέσματα που επέφερε η πιστοποίηση.

Τέλος, παρατίθενται οι απαντήσεις σχετικού ερωτηματολογίου με ερωτήσεις ανοιχτού τύπου και τα συμπεράσματα που προέκυψαν από την ανάλυσή τους.

## 2. ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

### 2. 1. ΟΡΙΣΜΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Τι είναι «ποιότητα»; Η ποιότητα ετυμολογικά προέρχεται από το ερωτηματικό «ποιός» που σημαίνει «τι λογής». Το λεξικό την ορίζει ως: το σύνολο των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών ενός ατόμου, αντικειμένου, συστήματος, η φύση, το ποιόν και το σύνολο των χαρακτηριστικών ενός ατόμου, αντικειμένου, συστήματος που οδηγούν στην αξιολόγησή του.

Αυτό εν μέρει εξηγεί και το γιατί ως έννοια είναι πολύ δύσκολο να οριστεί καθώς υπεισέρχεται η υποκειμενικότητα.

Γι' αυτό το λόγο άλλωστε πολλοί άνθρωποι που από διαφορετικούς κλάδους (π.χ. στοχαστές, φιλόσοφοι, επιστήμονες, επιχειρηματίες, κοινωνιολόγοι κ.α) σε όλον τον κόσμο, από τα αρχαία χρόνια προσπάθησαν να ορίσουν την έννοια ποιότητα. Μπορούμε να πούμε ότι η ποιότητα στην αρχαιότητα προσεγγίστηκε ανθρωπιστικά. Ενδεικτικά αναφέρονται ορισμένοι από αυτούς τους ορισμούς ή απόψεις:

Σύμφωνα με τον Αριστοτέλη «Η ποιότητα δεν είναι μία πράξη. Είναι συνήθεια».

Οι Abbot και Feigenbaum όρισαν την ποιότητα ως αξία (value-based criteria).

Σύμφωνα με τον Gilmore, ποιότητα είναι η συμμόρφωση προς τις προδιαγραφές.

Η Περλ Μπάκ, Αμερικανίδα συγγραφέας, νικήτρια βραβείου Νόμπελ 1938 έγραψε: «Το μυστικό της χαράς στη δουλειά περιέχεται σε μία λέξη: ποιότητα. Το να ξέρεις να κάνεις κάτι καλά σημαίνει να το απολαμβάνεις».

Ο Henry Ford, 1863-1947, Αμερικανός βιομήχανος είπε: «Ποιότητα σημαίνει το να κάνεις κάτι καλά όταν κανένας δε βλέπει».

Ο Τέοντορ Αντόρνο, 1903-1969, Γερμανός φιλόσοφος είπε: «Η Ποιότητα καθορίζεται από το βάθος στο οποίο το έργο ενσωματώνει τις εναλλακτικές επιλογές και κυριαρχεί σε αυτές».

Ο Robert M. Pirsig, 1928-2017, Αμερικανός συγγραφέας στο βιβλίο *'Zen and the Art of Motorcycle Maintenance*, αναφέρει: «Αυτό που εννοώ εγώ (και όλοι οι άλλοι) με τη λέξη «Ποιότητα» δεν μπορεί να διαιρεθεί σε θέματα και υποκατηγορίες. Και αυτό, όχι επειδή η Ποιότητα είναι τόσο μυστηριώδης, αλλά επειδή η Ποιότητα είναι τόσο απλή και άμεση». Ο ίδιος συγγραφέας στο βιβλίο του *Einstein meets Magritte: An interdisciplinary reflection*, ορίζει την ποιότητα ως: «το αποτέλεσμα του ενδιαφέροντος για τους πελάτες»

Ο Subir Chowdhury στο βιβλίο *The power of Six Sigma: an inspiring tale of how six sigma is transforming the way the work*, 2001, αναφέρει: «Η ποιότητα συνδυάζει τη δύναμη του λαού και τη δύναμη της παραγωγικής διαδικασίας».

Ο Norichi Kano αναφέρει ως ποιότητα: «Προϊόντα και υπηρεσίες που πληρούν ή υπερβαίνουν τις προσδοκίες των πελατών».

Έχουμε και τις απόψεις των επωνομαζόμενων γκουρού της ποιότητας, οι οποίοι ορίζουν την ποιότητα ως εξής:

Ο Joseph M. Juran ως «Καταλληλότητα προς χρήση» Η καταλληλότητα ορίζεται από τον πελάτη (όσον αφορά προϊόντα)/τον πολίτη (όταν αφορά υπηρεσίες) .

Ο Genichi Taguchi αναφέρει ότι ποιότητα θεωρείται : «Η ομοιογένεια γύρω από έναν επιθυμητό στόχο», δηλαδή στόχος είναι να μειωθεί η τυπική απόκλιση στα προϊόντα».

Ο W. Edwards Deming λέει: Τα κόστη πέφτουν και η παραγωγικότητα αυξάνεται καθώς επιτυγχάνεται βελτίωση της ποιότητας μέσω καλύτερης διαχείρισης της σχεδίασης της μηχανικής και των δοκιμών».

Επιπλέον ο Crosby (1979) την ορίζει ως «συμμόρφωση προς τις απαιτήσεις» και ο Ishikawa (1985): «Ποιότητα είναι ένα σύστημα μεθόδων για την παραγωγή προϊόντων ή παροχή υπηρεσιών που να συνδυάζουν την προσιτή τιμή με την ικανοποίηση των πελατών».

Η American Society for Quality ορίζει την ποιότητα ως καταλληλότητα για χρήση, συμμόρφωση προς τις απαιτήσεις και επιδίωξη της αριστείας. Άλλοι όροι που περιγράφουν την ποιότητα περιλαμβάνουν τη μείωση της διακύμανσης, την προστιθέμενη αξία και τη συμμόρφωση με τις προδιαγραφές.

Ο Gerardhl Weinberg την ορίζει ως: «Αξία προς ένα άτομο»

Η Linda Campbell, Διευθ. Σύμβουλος του UKAS. (1998) αναφέρει: “Η ποιότητα δεν είναι κάτι απόλυτο, ούτε ένα πρότυπο που συνεχώς βελτιώνεται. Είναι η αντανάκλαση των προσδοκιών του ατόμου, οι οποίες με τη σειρά τους καθορίζονται από την κοινωνία και την κατάσταση του Έθνους σε μια δεδομένη στιγμή.

Ο Clive Butler (1997) αναφέρει: “Ποιότητα είναι μια υποκειμενική εκτίμηση των προϊόντων ή υπηρεσιών και τείνουμε να αποφασίζουμε με βάση το ανώτερο που μπορούμε να πληρώσουμε ή την αξία που παίρνουμε για τα χρήματα που ξοδεύουμε. Η ποιότητα είναι για τους κατασκευαστές να προσπαθούν ενώ για τους πελάτες να κρίνουν.

Ο καθηγητής Rogerson, του Cranfield University (1987) αναφέρει τα εξής: “Ποιότητα είναι οτιδήποτε εσύ ορίζεις να είναι π.χ. γεύση, χρώμα, μια προθεσμία, μια μέτρηση, μια λεπτομερής τεχνική προδιαγραφή, μια ημερομηνία παράδοσης.

Ο David Garvin (1988) αναφέρει ότι “Ποιότητα είναι οι αναμενόμενες επιθυμίες του πελάτη”.

Ο John Oakland (1989) λέει ότι “Ποιότητα είναι κάτι καλύτερο από αυτό των ανταγωνιστών σου” .

Ο Armand V. Feigenbaum (1991) αναφέρει ότι “Η ποιότητα είναι στην ουσία ένας τρόπος να διευθύνεις την εταιρία”.

Ο Robin de Wilde QC (1996) είπε ότι “Ποιότητα σημαίνει ανθρώπους, όχι πράγματα. Τα καλύτερα παπούτσια ή κοστούμια γίνονται από ανθρώπους”.

Ο Vincent Kane (1996) αναφέρει ότι “Η ποιότητα των προϊόντων επηρεάζεται σημαντικά από το τι συμβαίνει στα μυαλά και στις καρδιές των ανθρώπων που δημιουργούν το προϊόν. Ποιότητα είναι αυτό που κάνει κάτι αυτό που είναι. Η ποιότητα της καρέκλας είναι κάτι που κάθεται επάνω. Δεν μπορείς να βελτιώσεις την ποιότητα της καρέκλας. Μπορείς να την κάνεις δερμάτινη, περιστροφική, με ρυθμιζόμενο ύψος κλπ. Κάθε φορά όμως χρειάζεται να την ξαναορίσεις.

Στο εγχειρίδιο του ISO 8402 ορίζεται ως ποιότητα «Το σύνολο των γνωρισμάτων και χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή υπηρεσίας τα οποία έχουν σχέση με την ικανότητα του να ικανοποιεί άμεση ή έμμεση ανάγκη».

Το λεξιλόγιο ISO 8402 το 1986 δίνει τον εξής ορισμό : «Ποιότητα είναι το σύνολο των ιδιοτήτων και χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας που συμβάλουν στην ικανότητά του να ικανοποιεί εκφρασμένες ή υπονοούμενες ανάγκες».

Το λεξιλόγιο του ISO 9000 το 2015 ορίζει την ποιότητα ως το "βαθμό στον

οποίο ένα σύνολο εγγενών χαρακτηριστικών ενός αντικειμένου πληροί τις απαιτήσεις." Απλά δηλώνεται ότι η ποιότητα ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις των πελατών.

Τέλος στο Six Sigma ορίζεται ως ποιότητα «Ο αριθμός των ελαττωματικών ανά εκατομμύριο προϊόντων»

Όπως είναι εμφανές από τα παραπάνω, η έννοια της ποιότητας είναι πολύ δύσκολο να οριστεί επακριβώς λόγω της πολυπλοκότητας και της υποκειμενικότητάς της.

Αυτό κάνει την πιστοποίησή της ακόμη πιο δύσκολη αλλά ακόμη και πιο επιτακτική ιδιαίτερα σε μια εποχή και σε ένα κόσμο ενοποιημένο με άπειρες δυνατότητες επιλογής. Άλλωστε η ποιότητα έχει πολλαπλές διαστάσεις ανάλογες με τις ανάγκες που εκφράζουν «εσωτερικοί» και «εξωτερικοί» πελάτες. Οι διαστάσεις αυτές αφορούν τη σχεδίαση (συμμόρφωση με προδιαγραφές), την παραγωγή, τα λειτουργικά χαρακτηριστικά του προϊόντος, τα αισθητικά χαρακτηριστικά και την εμφάνιση του προϊόντος, την αξιοπιστία, την ανθεκτικότητα, την αναμενόμενη διάρκεια ζωής και την επισκευασιμότητα του προϊόντος, την εξυπηρέτηση μετά την πώληση, χωρίς να παραβλέπει το υποκειμενικό στοιχείο (ανεπαρκής ή λανθασμένη πληροφόρηση πελατών) (Δερβιτσιώτης, 2001; Τσιότρας, 2002).

## 2.2. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Επιπλέον, μπορούμε να πούμε ότι η ποιότητα στην αρχαιότητα προσεγγίστηκε φιλοσοφικά καθώς σύμφωνα με τον Πλάτωνα, η ποιότητα ήταν συνδεδεμένη με την αρετή, την ηθική, πνευματική και φυσική υπεροχή του ανθρώπου, ταυτιζόταν με την έννοια του υπέρτατου καλού και ο Αριστοτέλης όρισε την ποιότητα ως συνήθεια (έξις) και όχι απλώς μια πράξη. Η φιλοσοφική αυτή προσέγγιση επηρέασε και μεταγενέστερα κάποιους θεωρητικούς της ποιότητας, κυρίως της Ιαπωνικής «Σχολής» (Βούζας, 1998).

Κατά τη διάρκεια του 19<sup>ου</sup> αιώνα, η Βιομηχανική Επανάσταση, με την αύξηση της παραγωγής και της μείωσης του κόστους σηματοδοτεί την αναγκαιότητα της οικονομικής προσέγγισης της ποιότητας, δηλαδή η ποιότητα θεωρείται συνώνυμη με την αξία και κατά συνέπεια, ποιοτικό είναι ό,τι δεν παράγεται μαζικά και είναι ακριβό ενώ δεν υπάρχουν έλεγχοι ποιότητας για ό,τι παράγεται μαζικά και είναι φθηνό, δηλαδή η ποσότητα λειτουργούσε σε βάρος της ποιότητας.



Μετά το Β΄ Παγκόσμιο Πόλεμο και την αύξηση της οικονομίας που επήλθε, δημιουργείται η ανάγκη για μαζική παραγωγή προϊόντων ποιοτικών χωρίς λάθη που κοστίζουν. Έτσι δημιουργείται η ανάγκη για καθορισμό συγκεκριμένων προδιαγραφών που πρέπει να τηρηθούν. Αυτό οδηγεί και στην ανάγκη ελέγχου τήρησής τους και στην σε αντίστοιχες διορθωτικές ενέργειες, αν διαπιστωθούν αποκλίσεις από τις αρχικές προδιαγραφές.

Ο Έλεγχος της Ποιότητας λοιπόν, είναι το σύνολο των λειτουργικών τεχνικών διαδικασιών, που επιβεβαιώνουν την ποιότητα ενός προϊόντος ή υπηρεσίας βάσει συγκεκριμένων προδιαγραφών (Τσιότρας, 2002). Η αδυναμία του Ελέγχου Ποιότητας να αποτρέψει το κόστος των ελαττωματικών, καθώς ο έλεγχος αποτελεί την καταληκτική διαδικασία της παραγωγής, οδήγησε στην ανάγκη της διασφάλισης της ποιότητας, που αποτελεί το σύνολο των προγραμματισθέντων ή συστηματικών ενεργειών και διαδικασιών, απαραίτητων για να εξασφαλίσουν ότι ένα προϊόν ή μια υπηρεσία θα πληροί ορισμένες προδιαγραφές (Τσιότρας, 2002).

### **3. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ISO**

#### **3.1. ΤΙ ΕΙΝΑΙ Η ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ISO**

Η σειρά ISO 9000 του Διεθνούς Οργανισμού Τυποποίησης (I.S.O. – International Standardization Organization, 1987) αποτελεί ένα τέτοιο πρότυπο Διασφάλισης Ποιότητας, το οποίο βασίζεται σε οκτώ αρχές της διοίκησης ποιότητας δηλαδή στην εστίαση στον πελάτη, στην ηγεσία, στη συμμετοχή των ανθρώπων, στο μάνατζμεντ διαδικασιών, στη συστημική προσέγγιση του μάνατζμεντ, στη συνεχή βελτίωση, στη λήψη αποφάσεων βάσει δεδομένων και στις αμοιβαία επωφελείς σχέσεις με προμηθευτές (Lin και Wu, 2005). Ο οργανισμός εδρεύει στη Γενεύη της Ελβετίας, ιδρύθηκε το 1946, μέλη του είναι πάνω από 110 χώρες, αποστολή του είναι η δημιουργία κοινών διεθνών προτύπων. Στην Ελλάδα εκπροσωπείται από τον ΕΛΟΤ.

#### **3.2. ΓΙΑΤΙ ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ Η ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ISO**

Παρόλες τις διαφορές στους ορισμούς, η πιο σημαντική και συμφωνημένη από όλους αρχή είναι «να στοχεύεις στον πελάτη (Feigenbaum, 1982). Η βάση αυτής της αρχής είναι η

πεποίθηση ότι αυτό που κάνει μακροπρόθεσμα βιώσιμη μια επιχείρηση είναι η ικανοποίηση και η καλή γνώμη του πελάτη για την επιχείρηση και τα προϊόντα της (Oliva, Oliver & MacMillan, 1992). Σύμφωνα με τον Rosander (1980), υπάρχουν 5 διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσίας: ποιότητα της απόδοσης υπαλλήλων, ευκολία, δεδομένα, απόφαση και αποτέλεσμα. Αναμφισβήτητα, η απόδοση του υπαλλήλου επηρεάζει την ικανοποίηση του πελάτη.

### **3.3. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ISO ΣΕ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΦΟΡΕΙΣ**

Αν όμως ο ορισμός μετρήσιμων προδιαγραφών για προϊόντα είναι εφικτός, (παρά τις δυσκολίες που προκύπτουν από την υποκειμενική θεώρηση της ποιότητας), πώς μπορεί να μετρηθεί η ποιότητα σε άυλα «προϊόντα» όπως μια υπηρεσία ή ένας οργανισμός του δημοσίου;

Το ISO 9001 ορίζει τι να κάνουμε (στο επίπεδο οργάνωσης και λειτουργίας ενός Οργανισμού), και καθορίζει προδιαγραφές για την οργάνωση και λειτουργία του Οργανισμού. Δεν καθορίζει τις προδιαγραφές των προϊόντων/ υπηρεσιών, αλλά επιβάλλει να πληρούνται οι προδιαγραφές για τις οποίες δεσμεύεται ο Οργανισμός και όσες επί πλέον καθορίζει η Νομοθεσία. Πιστοποιεί τον 'οργανισμό και όχι την υπηρεσία, σύμφωνα με προδιαγεγραμμένα πρότυπα, και τα οποία καθορίζουν τις αναγκαίες προδιαγραφές οργάνωσης και λειτουργίας μιας επιχείρησης, προκειμένου να διασφαλίζεται η ποιότητα των προϊόντων ή υπηρεσιών που παρέχει.

### **3.4. ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΣΕ ΙΔΡΥΜΑΤΑ ΤΡΙΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ**

Ειδικότερα για την εκπαίδευση, όπως αναφέρει στον πρόλογο της έκδοσης Ευρωπαϊκή Επιτροπή/EACEA/Ευρυδίκη, 2015. ο Επίτροπος Παιδείας, Νεολαίας, Πολιτισμού και Αθλητισμού, Tibor Navracsics, «Η βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας της εκπαίδευσης σε όλη την ΕΕ αποτελεί έναν από τους βασικούς στόχους του Ευρωπαϊκού Στρατηγικού Πλαισίου για την Εκπαίδευση και την Κατάρτιση (ΕΚ 2020). Η εκπαίδευση υψηλής ποιότητας είναι ζωτικής σημασίας για την απασχολησιμότητα, την κοινωνική συνοχή, και τη γενικότερη οικονομική και κοινωνική επιτυχία της Ευρώπης. Η ποιότητα αυτή ωστόσο θα πρέπει να ελέγχεται συνεχώς και να βελτιώνεται, κάτι που απαιτεί αποτελεσματικά συστήματα διασφάλισης της ποιότητας

που θα καλύπτουν όλα τα επίπεδα εκπαίδευσης. Τον Μάιο του 2014, οι Υπουργοί Παιδείας των κρατών μελών της ΕΕ αναγνώρισαν τον σημαντικό ρόλο των μηχανισμών διασφάλισης της ποιότητας, βοηθώντας τα ιδρύματα εκπαίδευσης και κατάρτισης και τους φορείς χάραξης πολιτικής να ανταποκριθούν στις προκλήσεις του σήμερα. Ωστόσο, τα συστήματα διασφάλισης ποιότητας θα πρέπει να βασίζονται σε αρχές που δεν περιορίζονται απλώς σε μια προσέγγιση «καταλόγου»: Θα πρέπει να καλλιεργήσουμε ένα πνεύμα συνεχούς προσπάθειας βελτίωσης της ποιότητας της διδασκαλίας και της μάθησης. Τα κράτη μέλη καλούνται να αναπτύξουν και να προωθήσουν μια τέτοια νοοτροπία, ώστε να διασφαλιστεί η διαφάνεια των αποτελεσμάτων της ποιοτικής αξιολόγησης – μια διαδικασία την οποία η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει δεσμευτεί να ενισχύσει με την προώθηση της αμοιβαίας απόκτησης γνώσεων στον τομέα αυτό». Επίσης στον επίλογο του άρθρου με τίτλο: *Education Improvement through ISO 9000 Implementation: Experiences in Taiwan, 2004* αναφέρονται τα εξής: «Αυτό το paper αναφέρει τις εμπειρίες της εφαρμογής του ISO στην εκπαίδευση. Περιγράφουμε τους λόγους για τη δημοφιλία της πιστοποίησης ISO και προτείνουμε ότι είναι θετικό για τις πολυτεχνικές σχολές να βελτιώσουν την εκπαιδευτική τους ποιότητα. Τα πλεονεκτήματα του να έχεις πιστοποίηση ISO 9000 περιγράφονται στην μελέτη περίπτωσης. Η δικαιολόγηση της πρόσφατης προόδου του ISO 9000 δίνεται με μια μακροπρόθεσμη οπτική. Ένα πλαίσιο 5 σταδίων δίνεται για να καθορίσει το ρόλο του διαχειριστικού συστήματος ποιότητας ISO 9001. Το πλαίσιο προτείνει ότι η ανώτατη αρχή μιας πολυτεχνικής σχολής (σχολής μηχανικών) μπορεί να υιοθετήσει ISO 9001 σαν εφαλτήριο για την διδακτική αριστεία. Η πιστοποίηση ποιότητας είναι συνεπώς ένα σημαντικό εργαλείο για να βελτιωθεί η εκπαίδευση μηχανικών».

Επιπρόσθετα, οι O'Neill and Palmer (2004,) ορίζουν την ποιότητα υπηρεσιών στην ανώτατη εκπαίδευση ως «τη διαφορά μεταξύ του τι προσδοκά ένας φοιτητής και το τι πραγματικά εκτιμά ότι αποκομίζει». Ο Guolla (1999) δείχνει ότι αυτό που ο φοιτητής αποκομίζει είναι προϋπόθεση για την ικανοποίηση του φοιτητή. Θετική «αποκόμιση» ποιοτικών υπηρεσιών οδηγεί το φοιτητή σε εκπαιδευτική ικανοποίηση και ικανοποιημένοι σπουδαστές μπορούν να προσελκύσουν νέους σπουδαστές μέσω της επικοινωνίας στόμα με στόμα και επιστρέφουν και οι ίδιοι στο πανεπιστήμιο για περαιτέρω σπουδές.

Ακόμη σε άρθρο τους οι Daryush Farid, Mehran Nejati και Heydar Mirfakhredini (2008) διατυπώνουν το εξής: «Συμπεράσματα. Η ανάπτυξη της

ισορροπημένης κάρτας αποτελεσμάτων είναι μια θεμελιώδης διαδικασία που επιτρέπει συνεχή βελτίωση. Είναι καλύτερα να ξεκινήσετε βελτίωση από την αναμονή για μια τέλεια λύση πριν από την εφαρμογή της στρατηγικής. Η εμπειρία των συγγραφέων δείχνει ότι η οργανωτική αλλαγή δεν συμβαίνει σε ένα χρονικό σημείο, αλλά είναι μια διαρκής διαδικασία διαχείρισης. Η εφαρμογή μιας στρατηγικής απαιτεί την ενεργό συμμετοχή όλων των πολιτών στην ΕΕ. Κάθε μέλος του κολλεγίου πρέπει να κατανοήσει αυτή τη στρατηγική και, πέρα από αυτό, να πραγματοποιεί καθημερινές επιχειρήσεις με τρόπους που συμβάλλουν στην επιτυχία υλοποίησης της στρατηγικής. Το παρόν έγγραφο στόχευε στην παροχή διερεύνησης της αίτησης της BSC στα πανεπιστήμια και τα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και προτείνει έναν οδηγό για την εφαρμογή του BSC σε ιρανικό περιβάλλον. Στην τριτοβάθμια εκπαίδευση και στις επιχειρήσεις υπάρχουν αποδεκτές συμβάσεις μέτρησης της αριστείας».

Ακολούθως ο *Philip G. Altbach (2007)* σε άρθρο όπου γίνεται σύγκριση ιδρυμάτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης παγκόσμια αναφέρει: «Η διασφάλιση της ποιότητας - μια μεγάλη ανησυχία στις χώρες - είναι ένα μεγάλο πρόβλημα διεθνώς. Οι παρατηρητές επικρίνουν πολλά διεθνή προγράμματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης χαμηλών προδιαγραφών, αλλά δεν προσδιορίζουν τα ποιοτικά μέτρα...ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ. Η διεθνής τριτοβάθμια εκπαίδευση θα παρέχει ουσιαστική πρόσβαση σε ορισμένες χώρες και θα είναι μια "εξειδικευμένη αγορά" σε άλλες χώρες. Είμαστε σε ένα σταυροδρόμι-τα σημερινά αναδυόμενα προγράμματα και πρακτικές πρέπει να διασφαλίσουν ότι η διεθνής τριτοβάθμια εκπαίδευση ωφελεί το κοινό και δεν είναι απλά ένα κέντρο κερδοφορίας».

Ακολούθως στα πρακτικά του Διεθνούς Συνεδρίου για την Ανοιχτή και εξ' αποστάσεως εκπαίδευση αναφέρονται τα εξής: «Όπως υπογραμμίζει ο Robinson (όπ. αναφ. στο Λιοναράκης & Σπανακά, 2010, σ. 198) η διασφάλιση της ποιότητας διακρίνεται από τον έλεγχο ποιότητας, διαδικασία όπου γίνεται έλεγχος για σφάλματα ποιότητας και διορθώνονται όταν συμβαίνουν. Ως συνεχιζόμενη διαδικασία, η διασφάλιση της ποιότητας της παρεχόμενης εκπαίδευσης είναι σημαντική για την απόκτηση και τη διατήρηση της αξιοπιστίας των προγραμμάτων και των ιδρυμάτων (COL, 2005). Τα τελευταία χρόνια, έχει σημειωθεί σημαντική αύξηση των διαδικασιών διασφάλισης της ποιότητας με στόχο τη βελτίωση της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης σε ιδρυματικό, εθνικό, περιφερειακό και παγκόσμιο επίπεδο (Ofoha & Awe,2011). Όπως υπογραμμίζουν οι Belawati & Zuhairi, (2007, σ. 3) «η διαδικασία της διασφάλισης της ποιότητας επηρεάζει τις στρατηγικές διαχείρισης και την κουλτούρα των τριτοβάθμιων ιδρυμάτων εξ' αποστάσεως εκπαίδευσης». Δεν είναι τυχαίο άλλωστε ότι τα ιδρύματα

έχουν αρχίσει να επαναπροσδιορίζουν την αποστολή τους και το στρατηγικό τους όραμα για την ενσωμάτωση και την αντιμετώπιση των θεμάτων της ποιότητας. Η έννοια της πιστοποίησης είναι επίσης στενά συνδεδεμένη με τη διασφάλιση της ποιότητας. Η πιστοποίηση ορίζεται στο γλωσσάριο της Διακήρυξης της Μπολόνια ως «η διαδικασία με την οποία ένας οργανισμός πιστοποίησης αξιολογεί την ποιότητα ενός ιδρύματος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης στο σύνολό της (ιδρυματική πιστοποίηση) ή ενός ειδικού προγράμματος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (πιστοποίηση του προγράμματος), προκειμένου να αναγνωρισθεί επισήμως ότι πληροί συγκεκριμένα προκαθορισμένα ελάχιστα κριτήρια ή πρότυπα».

Επιπλέον ο Roger G. Clery αναπληρωτής καθηγητής στο Πανεπιστήμιο Roosevelt (1993), αναφέρει τα είκοσι στοιχεία που παρουσιάζονται στο Διεθνές Πρότυπο ISO 9001 του 1987 τα οποία σύμφωνα με τον John T. Rabbitt στο βιβλίο ISO 9000, τα οποία είναι: Διαχειριστική ευθύνη, σύστημα ποιότητας, αναθεώρηση της σύμβασης, έλεγχος σχεδιασμού, έλεγχος εγγράφων, αγορά, προμήθειες προϊόντων, ταυτοποίηση προϊόντων και ανιχνευσιμότητα, έλεγχος διαδικασίας, έλεγχος και δοκιμές, εξοπλισμός επιθεώρησης, μέτρησης και δοκιμής, κατάσταση επιθεώρησης και δοκιμής, έλεγχος μη συμμορφούμενου προϊόντος, διορθωτικά μέτρα, χειρισμός, αποθήκευση, συσκευασία και παράδοση, εγγραφές ποιότητας, εσωτερικοί έλεγχοι ποιότητας, εκπαίδευση, συντήρηση, στατιστικές τεχνικές». Στον επίλογο του ίδιου άρθρου αναφέρεται το εξής: «Επίλογος: Ευτυχώς αυτό το paper θα σας κινήσει την επιθυμία να αποκτήσετε περισσότερες πληροφορίες του συστήματος ποιότητας ISO 9000. Εξερευνήστε λεπτομερώς τα 20 στοιχεία, προσαρμόστε τα στη δική σας ιδιαίτερη περίπτωση. Θα γίνει εμφανές ότι η συμμόρφωση μπορεί να είναι πιο σημαντική από την πιστοποίηση. Η ποιότητα είναι πολύ σημαντική για να αφηθεί στην τύχη! Η τριτοβάθμια εκπαίδευση στις Ηνωμένες Πολιτείες ισχυρίζεται ότι είναι η καλύτερη του κόσμου. Από τη θέση αυτή είναι δύσκολο να δούμε την ανάγκη για βελτίωση της ποιότητας, αλλά υπήρξε μια εποχή πριν από λίγο καιρό όπου οι αμερικανικές αυτοκινητοβιομηχανίες θεώρησαν ότι ήταν οι καλύτερες στον κόσμο. Ο ανταγωνισμός παγκόσμιας κλάσης προκάλεσε να επανεξετάσουν τι σημαίνει ποιότητα. Η εκπαίδευση θα γίνει ανταγωνιστική σε παγκόσμια βάση».

Παρομοίως στο άρθρο που δημοσιεύτηκε online στις 10 Ιουλίου 2006, όπου παρουσιάστηκαν τα αποτελέσματα μιας έρευνας που έγινε σε 12 ιδρύματα ανώτερης και ανώτατης εκπαίδευσης στο Ηνωμένο Βασίλειο, την Αυστρία, το Βέλγιο την Αυστραλία και τη Νέα Ζηλανδία που πιστοποιήθηκαν με ISO μεταξύ 1991 και 1995

ανακοινώθηκαν τα εξής: «Αποτελέσματα: Η ακόλουθη ενότητα περιέχει μια προσπάθεια να συνοψίσουμε την ανάλυση των απαντήσεων από τα 12 ιδρύματα που ορίζονται ως «ανώτατη εκπαίδευση»... Τα περισσότερα από τα ιδρύματα ήταν φυσικά εκπαιδευτικά ιδρύματα και περίπου οι μισοί από τους ερωτηθέντες ανέφεραν ότι το ίδρυμα τους ασχολείται με έρευνα και / ή άλλες δραστηριότητες. Εκτός από τη διδασκαλία των προπτυχιακών φοιτητών ή / και των μεταπτυχιακών φοιτητών, 11 διδακτικά ιδρύματα διδάσκουν επίσης και άλλα είδη σπουδαστών, π.χ. εκπαιδευόμενους και πελάτες επιχειρήσεων. Τα πιστοποιητικά εκδόθηκαν σε ορισμένες περιπτώσεις για κάποια τμήματα της διδασκαλίας ή για μια μονάδα υποστήριξης εντός του ιδρύματος. Στις περισσότερες περιπτώσεις, τα εκπροσωπούμενα θεσμικά όργανα αποτελούσαν μέρος ενός μεγαλύτερου οργανισμού. Σε οκτώ από τα 12 θεσμικά όργανα υπήρχαν περισσότεροι από 100 υπάλληλοι, και στα υπόλοιπα ο αριθμός ήταν μικρότερος. Και τα 12 ιδρύματα είχαν πιστοποιηθεί, έξι από αυτά προς το πρότυπο ISO 9001 και υπόλοιπα έξι κατά ISO 9002. Γενικά, οι πιστοποιήσεις είχαν ληφθεί για ένα ως τρία χρόνια. Τα πιστοποιητικά έγιναν μεταξύ του 1991 και του 1995. Συμπεράσματα: Στη μελέτη αυτή η πρόθεση ήταν να βρεθεί πού, γιατί και πώς τα θεσμικά όργανα έχουν εφαρμόσει κάποιο μέρος της δέσμης προτύπων ISO 9000. Από την αρχή αυτό το αποτέλεσμα δεν ήταν πραγματικά δυνατό να επιτευχθεί, δεδομένου ότι κατέστη δυνατή η εξεύρεση ιδρυμάτων πιστοποιημένων σε ορισμένα πρότυπα για τα συστήματα ποιότητας. Το ζήτημα της υλοποίησης των συστημάτων ποιότητας έχει απαντηθεί μόνο εν μέρει. Τα περισσότερα συστήματα έχουν εφαρμοστεί στο Ηνωμένο Βασίλειο, την Αυστραλία και τη Νέα Ζηλανδία. Τα περισσότερα πιστοποιητικά κατέχονται από ιδρύματα που αποτελούν μέρος ενός πανεπιστημίου. Τα θεσμικά όργανα που συμμετέχουν στη μελέτη αντιπροσωπεύουν διάφορες δραστηριότητες. Πανεπιστήμια της τεχνολογίας, μερικές πρώην πολυτεχνικές σχολές στο Ηνωμένο Βασίλειο, ιδρύματα που ασχολούνται με οι μονάδες επιμόρφωσης και υποστήριξης στο πλαίσιο των πανεπιστημίων φαίνεται να είναι οι περισσότεροι θεσμοί τείνουν να εφαρμόζουν συστήματα ποιότητας. Υπάρχουν μερικές περιπτώσεις όπου απαιτείται πιστοποιητικό από εξωτερικούς πελάτες, αλλά η εφαρμογή οφείλεται κυρίως σε εσωτερικές αποφάσεις. Αυτά τα εσωτερικά κίνητρα έχουν γενικά κάποιο συνδυασμό της υποτιθέμενης αξίας μάρκετινγκ και των ελπίδων για ευεργετικά αποτελέσματα εντός του οργανισμού. Οι υλοποιήσεις πραγματοποιήθηκαν σε μεγάλο βαθμό με περιορισμένη υποστήριξη από τους συμβούλους. Μια τέτοια προσέγγιση φαίνεται να είναι εφικτή, δεδομένου ότι τόσο λίγοι από τους ερωτηθέντες αναφέρουν οτιδήποτε ιδιαίτερες δυσκολίες. Ωστόσο, οι ερωτώμενοι συμβουλεύουν τα άλλα θεσμικά όργανα

να επωφεληθούν των εμπειριών των ιδρυμάτων που έχουν περάσει από τη διαδικασία. Οι εφαρμογές έχουν στις περισσότερες περιπτώσεις θεωρηθεί ως τμήμα μιας Ολικής Στρατηγική διαχείρισης Ποιότητας, αλλά πώς τέθηκαν σε εφαρμογή τέτοιες στρατηγικές δεν ήταν δυνατόν να ανακαλυφθεί στη μελέτη αυτή. Τα συστήματα έχουν γενικά αναγνωριστεί ως ευεργετικά για τα θεσμικά όργανα και όλοι οι ερωτηθέντες ισχυρίζονται ότι αξίζει την προσπάθεια. Οι υλοποιήσεις φαίνεται να απαιτούν σημαντικό χρονικό διάστημα και άλλους πόρους. Φαίνεται επίσης ότι υπάρχει σημαντική ανάγκη ανάληψης δέσμευσης από τους δύο διευθυντές και από το προσωπικό για την υλοποίηση... Σε γενικό επίπεδο, φαίνεται να ισχύει η εφαρμογή ενός συστήματος ποιότητας ώστε να καταστεί δυνατή η δημιουργία μιας συνεκτικής δομής με θετικά αποτελέσματα σε πολλές πτυχές του οργανισμού. Ταυτόχρονα, οι απαντήσεις σε αυτή τη μελέτη δείχνουν ότι πάνω απ' όλα, τα συστήματα έχουν αντίκτυπο στις εσωτερικές πτυχές των δραστηριοτήτων και όχι στις πτυχές της εμπειρίας φοιτητών, πελατών ή άλλων φορέων. Αν αυτά τα επιθυμητά αποτελέσματα έχουν επιτευχθεί ή θα επιτευχθούν δεν ήταν δυνατόν να καθοριστεί σε αυτή τη μελέτη. Στο ίδιο άρθρο αναφέρεται επίσης: «Κίνητρα για την εφαρμογή ενός συστήματος ποιότητας. Τα ακόλουθα κίνητρα εφαρμογής είναι κοινά:

- Ένα σύστημα ποιότητας πρέπει να παρέχει μια οργανωμένη δομή για τις δραστηριότητες που αφορούν ποιότητα και θα μπορούσε ως εκ τούτου να είναι ένα αποτελεσματικό εργαλείο σε κάθε οργάνωση.
- Οι πελάτες ή άλλοι εξωτερικοί φορείς ενδέχεται να απαιτούν την ύπαρξη συστήματος ποιότητας ενός προμηθευτή. Τέτοιες απαιτήσεις βασίζονται στην παραδοχή ότι το σύστημα ποιότητας θα μπορούσε να ενισχύσει την εμπιστοσύνη του πελάτη στην ικανότητα του προμηθευτή να παράγει οτιδήποτε έχει συμφωνηθεί.
- Οι οργανισμοί θα μπορούσαν να υποθέσουν ότι θα ήταν εφικτό να υπάρχει ένα αποδεδειγμένο σύστημα ποιότητας ως ένα πλεονέκτημα μάρκετινγκ».

Σε μια άλλη έρευνα που συγκρίνονται εκπαιδευτικά ιδρύματα πιστοποιημένα με ISO του Ηνωμένου Βασιλείου και των ΗΠΑ αναφέρεται το εξής: «Περίληψη και συμπέρασμα: Ο στόχος αυτής της μελέτης ήταν να εξετάσει και να συγκρίνει το ISO 9000 στην εκπαίδευση των ιδρυμάτων στις ΗΠΑ και την Αγγλία. Τα στοιχεία αποκάλυψαν ότι είναι το ISO 9000 εφαρμόστηκε εθελοντικά σε πολλά διαφορετικά

επίπεδα της εκπαίδευσης στις ΗΠΑ και την Αγγλία. Σε μερικές πολιτείες των ΗΠΑ, το πρότυπο ISO 9000 εφαρμόζεται μόνο στο σχολικό επίπεδο σε ορισμένα διοικητικά προγράμματα. Σε άλλες αμερικανικές πολιτείες και στην Αγγλία, μεμονωμένα εκπαιδευτικά ιδρύματα και κολλέγια εφαρμόζουν εντελώς το πρότυπο ISO 9000. Και στις δύο χώρες είναι πολύ λίγα πανεπιστήμια που συμμετέχουν στο πρότυπο ISO 9000. Εάν ένα πανεπιστήμιο εφαρμόζει το πρότυπο ISO 9000, είναι συνήθως σε ορισμένα τμήματα ή προγράμματα, αλλά όχι σε ολόκληρο το πανεπιστήμιο. Από τη μεγάλη ποικιλία των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων που εφαρμόζουν το πρότυπο ISO 9000 φαίνεται ότι το ISO 9000 είναι το πιο δημοφιλές σε Αμερικανικά Κέντρα Επαγγελματικής και Τεχνικής εκπαίδευσης και στα αγγλικά πανεπιστήμια γενικής εκπαίδευσης. Αυτή η μελέτη έδειξε ενδιαφέρουσες διαφορές που υπάρχουν μεταξύ της αμερικανικής και της αγγλικής εκπαίδευσης ιδρύματα σχετικά με την εφαρμογή του ISO 9000. Τα Αγγλικά εκπαιδευτικά ιδρύματα έχουν εφαρμόσει το ISO 9000 νωρίτερα από την αμερικανική εκπαίδευση και δεν είχαν την τάση να χρησιμοποιούν εξωτερική βοήθεια ή έγγραφα καθοδήγησης κατά τη διάρκεια της υλοποίησης του ISO 9000. Τα Αγγλικά εκπαιδευτικά ιδρύματα έχουν ορίσει το προϊόν ως « προστιθέμενης αξίας στο σπουδαστή » ενώ η πλειονότητα των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων στις ΗΠΑ έχουν ορίσει το προϊόν ως « curriculum ». Επιπλέον, οι ερωτηθέντες των ερευνών από τις ΗΠΑ ανέφεραν ότι τα μέλη του σχολείου τους καταλαβαίνουν τις εσωτερικές διεργασίες του σχολείου, ιδιαίτερα τη διαδικασία ανάπτυξης των προγραμμάτων σπουδών του σχολείου, τη διαδικασία ενημέρωσης του προγράμματος σπουδών, τη διδασκαλία-μάθησης, τη διαδικασία υποστήριξης, τη διαδικασία υποστήριξης φοιτητών, και τη διαδικασία επικοινωνίας. Στα Αγγλικά εκπαιδευτικά ιδρύματα οι ερωτώμενοι, από την άλλη πλευρά, χωρίστηκαν, με περίπου τους μισούς να αναφέρουν ότι μπορούν να κατανοήσουν αυτές τις εσωτερικές διαδικασίες. Παρά τις διαφορές μεταξύ των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων των ΗΠΑ και της Αγγλίας που έχουν εγγραφεί στο ISO 9000, υπήρχαν επίσης εντυπωσιακές ομοιότητες. Η πιο ενδιαφέρουσα ομοιότητα αντανακλάται στον χρόνο εγγραφής στο ISO 9000 - στα εκπαιδευτικά ιδρύματα και των δύο χωρών καταγράφεται περίπου στους 16,5 μήνες. Τα εξωτερικά κόστη υλοποίησης και το τρέχον κόστος καταχώρισης για το ISO 9000 είναι παρόμοια το 2004 τόσο στις ΗΠΑ όσο και στην Αγγλία, και όλα τα εκπαιδευτικά ιδρύματα αναφέρουν την ύπαρξη διαχειριστικού εκπρόσωπου που θεωρήθηκε ανώτερος από άλλα μέλη του σχολείου. Και στις δύο χώρες, οι πελάτες και οι ενδιαφερόμενοι φορείς ορίστηκαν ως φοιτητές και το πρότυπο ISO 9000 ορίστηκε με εκπαιδευτικούς όρους. Επιπλέον, το μεγαλύτερο μέρος των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων στην Αμερική και την



Αγγλία δεν γνωρίζουν το International Workshop Agreement 2: Οδηγίες συστημάτων διαχείρισης για την Εφαρμογή του ISO 9001: 2000 στην εκπαίδευση (IWA). Τόσο οι ερωτηθέντες της έρευνας στην Αγγλία όσο και στις ΗΠΑ αναγνώρισαν προμηθευτές και συνεργάτες με παρόμοιο τρόπο. Επιπλέον, οι κορυφαίοι λόγοι για τα εκπαιδευτικά ιδρύματα των ΗΠΑ και της Αγγλίας για να εφαρμόζουν το πρότυπο ISO 9000 είναι «αποτελεσματικότητα του σχολείου» και «να έχει ISO 9000 ως ένα εργαλείο της αγοράς». Είναι εκπληκτικό ότι μετά από μια τόσο μακρά, περίπλοκη διαδικασία υλοποίησης, υπάρχουν εκπαιδευτικά ιδρύματα που αποφασίζουν να σταματήσουν να χρησιμοποιούν το πρότυπο ISO 9000. Λόγω αυτών των νέων περιστάσεων είναι δύσκολο να προβλέψουμε το μέλλον για το πρότυπο ISO 9000 στην εκπαίδευση. Από τη μία πλευρά, το ISO 9000 ενδέχεται να αυξήσει σταδιακά τη δημοτικότητά του μεταξύ των εκπαιδευτικών, αλλά από την άλλη, δεν μπορεί ποτέ να αποκτήσει το μέγεθος που έχει αποκτήσει στην εκπαίδευση στον ιδιωτικό τομέα».

Ακολούθως, σε άρθρο που δημοσιεύτηκε διαδικτυακά το 2010 αναφέρεται: «Μπορούν να εξαχθούν πολλά συμπεράσματα σχετικά με το προφίλ της διαχείρισης της ποιότητας στη Βρετανική τριτοβάθμια εκπαίδευση. Βάσει των αποτελεσμάτων, διαπιστώθηκε ότι η τριτοβάθμια εκπαίδευση του Ηνωμένου Βασιλείου δεν συμμετείχε στο TQM (Total Quality Management) και δεν ενδιαφέρεται να την υιοθετήσει στο μέλλον. Αφορούν περισσότερο τις παραδοσιακές προσεγγίσεις για την προώθηση της αριστείας στην εκπαίδευση, όπως τα πτυχία, την επαγγελματική εμπειρία, τη συγγραφική και ερευνητική δραστηριότητα. Παρόλο που αυτές οι δραστηριότητες είναι ζωτικής σημασίας για την ανάπτυξη οποιουδήποτε θεσμικού οργάνου, το περιβάλλον στο οποίο λειτουργεί το θεσμικό όργανο αλλάζει και επηρεάζει την απόδοσή του. Το εξωτερικό περιβάλλον του ιδρύματος αποτελείται από φορείς και δυνάμεις όπως φοιτητές, κυβερνήσεις, εργοδότες, δημόσιοι, άλλα ιδρύματα και γονείς. Αυτές οι επιπτώσεις έχουν τη μορφή: της ανάγκης των φοιτητών για καλύτερες εγκαταστάσεις στο ίδρυμα, της μείωσης της κρατικής χρηματοδότησης, της μείωσης της ποιότητας των αποφοίτων, της μείωσης των επιδόσεων των σπουδαστών, της αυξανόμενης διδασκαλίας και του αυξημένου ανταγωνισμού για σπουδαίους φοιτητές και καθηγητές. Το TQM μπορεί να προσφέρει τα μέσα με τα οποία θα μπορούσαν να ικανοποιηθούν αυτές οι απαιτήσεις χρησιμοποιώντας μια δομική προσέγγιση που επιτρέπει τη μέτρηση της ποιότητας της εκπαίδευσης, δίνει ένδειξη της επιχειρηματικής αριστείας του ιδρύματος και παρέχει συστάσεις για τον τρόπο με τον οποίο τα ιδρύματα μπορούν να επιτύχουν συνεχή βελτίωση. Από τη μελέτη προκύπτει ότι υπάρχουν εννέα παράγοντες

που επηρεάζουν την απόδοση του ιδρύματος. Αυτοί οι παράγοντες είναι συνώνυμοι με τις αρχές TQM και τις βασικές έννοιες στο μοντέλο επιχειρησιακής αριστείας Kanji που περιγράφηκε προηγουμένως. Οι παράγοντες αυτοί έχουν διαφορετικά επίπεδα κρισιμότητας... Ο παράγοντας που έχει τον υψηλότερο βαθμό κρισιμότητας είναι η συνεχής βελτίωση ακολουθούμενη από τα: ηγεσία, εξωτερική ικανοποίηση του πελάτη, βελτίωση της διαδικασίας, ομαδική εργασία, εσωτερική ικανοποίηση του πελάτη, τη μέτρηση των πόρων και την πρόληψη. Παρόλο που υπάρχει μεγάλη προσοχή στη συνεχή προσπάθεια για βελτίωσης της ποιότητας, ωστόσο, οποιαδήποτε βελτίωση από το ίδρυμα θα πρέπει να οδηγήσει σε μια ευνοϊκή εμπειρία από τους χρήστες της εκπαίδευσης που είναι τα ενδιαφερόμενα μέρη. Αποτελεί έκπληξη ότι η ηγεσία δεν θεωρείται ως η πλέον κρίσιμη από τα ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης του Ηνωμένου Βασιλείου (μόνο το 30,6%), όπως και στις ΗΠΑ και στη Μαλαισία, με βάση προηγούμενες μελέτες. (Kanji & Malek, 1999; Kanji et al., 1999). Η διαχείριση της ποιότητας αποτελεί κεντρική πτυχή κάθε οργανισμού συμπεριλαμβανομένων των Ιδρυμάτων Τεχνολογικής Εκπαίδευσης (ΙΤΕ). Η κοινωνία θεωρεί τα ΙΕΙ ως εξαιρετικές οργανώσεις αποτελούμενες από άριστους ανθρώπους. Οι εκθέσεις σχετικά με τις επιτυχημένες εφαρμογές διαχείρισης της ποιότητας στην τριτοβάθμια εκπαίδευση έχουν δείξει ότι ο ηγέτης διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην καθοδήγηση, το σχεδιασμό, την οργάνωση και τον έλεγχο όλων των οργανωτικών πόρων για την επίτευξη των επιθυμητών στόχων ποιότητας: Burkhalter, 1996; Coate, 1993; De Cosmo et al., 1991; Doherty, 1993; Seymour, 1993; Spanbauer, 1989). Το μοντέλο επιχειρησιακής αριστείας του Kanji υποδεικνύει ότι η ηγεσία είναι ο πρωταρχικός παράγοντας που καθοδηγεί άλλες δραστηριότητες διαχείρισης της ποιότητας, προκειμένου να επιτευχθεί επιχειρηματική αριστεία. Το QAA ανησυχεί για τα αιτήματα των ενδιαφερομένων από τον τομέα της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Έχει πρόσφατα θεσπίσει ένα σχέδιο πλαισίου διασφάλισης της ποιότητας για την αξιολόγηση της ποιότητας. Το πλαίσιο θα περιλαμβάνει ένα συνδυασμό εσωτερικών αναθεωρήσεων και εξωτερικών αναθεωρήσεων των προγραμμάτων σπουδών και των διατάξεων των ομάδων θεμάτων των ιδρυμάτων. Μεταξύ άλλων, το σχέδιο θα παράγει το θέμα αναφοράς στο σχηματισμό και τα πρότυπα. Το QAA πιστεύει ότι, χρησιμοποιώντας το πλαίσιο, θα μπορούσαν να επιτύχουν πολλούς σκοπούς: εξασφάλιση ότι η δημόσια χρηματοδότηση που παρέχεται υποστηρίζει εκπαίδευση με αποδεκτή ποιότητα. παροχή δημόσιας πληροφόρησης σχετικά με την εκπαίδευση μέσω της δημοσίευσης εκθέσεων και παροχή πληροφοριών και θέσεων για την ενθάρρυνση της βελτίωσης της εκπαίδευσης. Είναι αξιοσημείωτο ότι αυτές οι εξελίξεις στη στρατηγική QAA κινούνται πλησιέστερα

προς τον πραγματικό στόχο του TQM, εστιάζοντας: στις ανάγκες και τις απαιτήσεις των ενδιαφερομένων. συγκριτική αξιολόγηση προγραμμάτων / υποκειμένων και τη βελτίωση της ποιότητας. Το TQM πηγαίνει ένα βήμα πιο πέρα στη διασφάλιση της ποιότητας, με έμφαση στην πρόληψη των λαθών και των σφαλμάτων για την ελαχιστοποίηση του κόστους αντί να εξαρτάται από τη δραστηριότητα ελέγχου και τις διορθωτικές ενέργειες. Το μοντέλο Business Excellence (Επιχειρηματική Αριστεία) θα μπορούσε να ενσωματωθεί στη διασφάλιση ποιότητας του QAA πλαισίου για την αναθεώρηση του προγράμματος / ομάδας, της συνολικής ακαδημαϊκής διαχείρισης και συνεργατική παροχή με τη χρήση μέσων μέτρησης και στατιστικών μεθόδων που θα παράγει αποτελέσματα στην τύχη. Αυτά θα μπορούσαν στη συνέχεια να χρησιμοποιηθούν σε αναφορές και από τους διάφορους χρήστες, συμπεριλαμβανομένων της βελτίωσης της ποιότητας και της επιχειρηματικής αριστείας.

Σε άλλο άρθρο που δημοσιεύτηκε online τα 2010, οι David Billing & Harold Thomas , αναφέρουν τα εξής: “Τον Ιούνιο του 1997, το Τουρκικό Συμβούλιο Ανώτατης Εκπαίδευσης ξεκίνησε ένα πιλοτικό έργο με στόχο τον καθορισμό της σκοπιμότητας της εισαγωγής ενός συστήματος διασφάλισης ποιότητας σε πανεπιστήμια της Τουρκίας. Το πιλοτικό πρόγραμμα βασίστηκε στο μοντέλο του Ηνωμένου Βασιλείου που χωρίζει την αξιολόγηση της έρευνας και της διδασκαλίας... Τόσο η πιλοτική αξιολόγηση της έρευνας όσο και η αξιολόγηση της πιλοτικής διδασκαλίας αποδείχθηκαν χρήσιμες στο τουρκικό πλαίσιο και οι αρχές που διέπουν τα μοντέλα (αυτοαξιολόγηση, αξιολόγηση από ομοτίμους και χρήση ποσοτικών δεδομένων) κρίθηκαν κατάλληλες για τα τουρκικά πανεπιστήμια. Τα ίδια τα μοντέλα θα χρειαστούν περαιτέρω τροποποίηση για τις τουρκικές συνθήκες, αλλά λίγοι διαφώνησαν ότι παρέχουν την κατάλληλη βάση για ανάπτυξη. Η εξέλιξη αυτή ενδέχεται να περιλαμβάνει ορισμένα χαρακτηριστικά των συστημάτων αξιολόγησης άλλων χωρών, όπως για παράδειγμα τη χρήση αξιολόγησης θεσμικών επιπέδων και μεγαλύτερη χρήση δεδομένων απόδοσης.

Επιπρόσθετα, ο G.D. Doherty (καθηγητής στο Emeritus, University of Wolverhampton, UK) αναφέρει: «Τον Αύγουστο του 1994, το Πανεπιστήμιο του Wolverhampton έγινε το πρώτο πανεπιστήμιο για την επίτευξη της καταχώρησης BS EN ISO 9001 για το σύστημα διαχείρισης ποιότητας (QMS) του συνόλου των ιδρυμάτων. Αρκετά πανεπιστήμια έχουν επιτύχει εγγραφή σε σύστημα διαχείρισης ποιότητας για μέρος των οργανώσεών τους: πράγματι, η Μονάδα Διασφάλισης Ποιότητας του Wolverhampton καταχωρήθηκε για το BS 5750 Μέρος 2: 1987 / ISO

9002 το Νοέμβριο του 1993. Ωστόσο, αυτό τώρα περιλαμβάνεται στο σύστημα ολικής ποιότητας. Δεν είναι τυχαίο ότι το Wolverhampton είναι επίσης το πρώτο πανεπιστήμιο που κέρδισε το βραβείο Charter Mark (17 Οκτωβρίου 1994). Είναι πολύ νωρίς, μέχρι στιγμής, να ισχυριστεί κανείς ότι τα οφέλη για το Πανεπιστήμιο του Wolverhampton αξίζουν το κόστος και την προσπάθεια. Παρόλα αυτά, ορισμένα οφέλη μπορούν να προσδιοριστούν με σαφήνεια, από τα οποία τα πιο σημαντικά είναι: μια σαφέστερη κατανόηση των ρόλων, των ευθυνών και της εξουσίας σε ολόκληρο το πανεπιστήμιο, μια πολύ ευρύτερη κατανόηση των φιλοδοξιών του πανεπιστημίου και των στόχων της αποστολής, μια πολύ ευρύτερη αίσθηση "ιδιοκτησίας" ποιότητας σε ολόκληρο το πανεπιστήμιο, ένα QMS για το σύνολο του πανεπιστημίου που περιλαμβάνει τις απαιτήσεις HEQC και HEFCE, μια σαφέστερη ερμηνεία των αντίστοιχων "δικαιωμάτων" και "ευθυνών" των σπουδαστών και του προσωπικού βελτιώνοντας συνεχώς τα πρότυπα σχεδίασης, τεκμηρίωσης και παράδοσης των δομών, προς το παρόν, πλεονέκτημα της αγοράς σε περιφερειακό, εθνικό και διεθνές επίπεδο, πολύ πιο στενές σχέσεις εργασίας μεταξύ ακαδημαϊκών και προσωπικού υποστήριξης μέσω της κατανόησης των εσωτερικών αλυσίδων πελατών, ένα πολύ υψηλότερο προφίλ για την ενδοεπιχειρησιακή εκπαίδευση για όλο το προσωπικό, τον εσωτερικό έλεγχο ως μέσο εσωτερικής συγκριτικής αξιολόγησης και διάδοσης ορθών πρακτικών, Υπήρξαν επίσης κάποιες πρακτικές εξελίξεις, όπως μια αποτελεσματική διαδικασία υποβολής παραπόνων, ένα σχέδιο πανεπιστημιακών προτάσεων και η δυνατότητα δημιουργίας εσόδων από τη Μονάδα QMR, η οποία διενεργεί ήδη έρευνες και παράγει στατιστικές αναλύσεις δεδομένων για ορισμένους εξωτερικούς πελάτες. Τέλος, η σειρά ISO 9000 ενδέχεται να μην είναι κατάλληλη για όλους τους εκπαιδευτικούς φορείς - η κρίση αυτή πρέπει να είναι θέμα ενός ίδιου του ίδιου του ίδιου του θεσμικού οργάνου - αλλά ό, τι άλλο μπορεί να ενθαρρύνει το πρότυπο είναι σίγουρα αυτονομία με λογοδοσία και υπάρχουν σημαντικές αλληλεπικαλύψεις μεταξύ του τυποποιημένου μοντέλου και των πανεπιστημιακών συμβουλίων πανεπιστημίου. Για παράδειγμα, το Πανεπιστήμιο του Wolverhampton χρησιμοποίησε μόνο την τεκμηρίωση που ήταν μέρος του αναπτυσσόμενου συστήματος ISO 9001 για τον πρόσφατο έλεγχο του HEQC. Τίποτα δεν γράφτηκε ειδικά. Η έκθεση ελέγχου (HEQC, 1994, σ. 6) σχολίασε: Η ομάδα ελέγχου επιθυμεί να επαινέσει το πανεπιστήμιο για τη σαφήνεια της ποιοτικής στρατηγικής του και την αποφασιστικότητα με την οποία επιδιώχθηκε και τον βαθμό στον οποίο αυτό φαίνεται να είναι κοινό σε ολόκληρο τον οργανισμό. Έτσι, η εμπειρία του Πανεπιστημίου του Wolverhampton αποδεικνύει ότι τα ISO 9000 (σειρά) και TQM είναι ασφαλώς συμβατά και ότι το ISO 9001 μπορεί να δημιουργήσει μια σταθερή βάση

για την ανάπτυξη μιας φιλοσοφίας και μεθοδολογίας για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας. Ωστόσο, υπάρχει κόστος όσον αφορά την προσπάθεια, το χρόνο, τα χρήματα και τη δέσμευση. Το αν αξίζει να γίνει, είναι μια απόφαση που μπορεί να ληφθεί μόνο από μια μεμονωμένη οργάνωση».

Ακολούθως, σε άρθρο στην Αυστραλία αναφέρονται τα εξής: « συμέρασμα: Σε αυτή την εργασία συζητήσαμε πώς μπορεί να εφαρμοστεί το μοντέλο ποιότητας ISO 9126 για την αξιολόγηση των συστημάτων ηλεκτρονικής μάθησης. Παρέχει ένα λεπτομερές αναλυτικό εργαλείο και είναι χρήσιμο για να κινηθεί πέρα από την επιφανειακή αξιολόγηση, να επιτύχει μια πιο εμπειριστατωμένη άποψη των δυνατοτήτων και των αδυναμιών του συστήματος από ό, τι μπορεί να προσφέρει λιγότερο συστηματικές προσεγγίσεις. Για τους εκπαιδευτικούς και τους διαχειριστές στον τομέα της εκπαίδευσης, που πρέπει να πάρουν αποφάσεις σχετικά με το σύστημα που θα αγοραστεί, παρέχει μια πιθανή μονάδα μέτρησης για τη σύγκριση των διαφόρων προϊόντων που διατίθενται στην αγορά. Ως εκ τούτου, μπορεί να αποτελέσει τη βάση για ενημερωμένη και ορθολογική απόφαση αποφεύγοντας τα δαπανηρά λάθη. Ωστόσο, κατά την έρευνά μας αποκαλύψαμε ορισμένες εγγενείς αδυναμίες στο μοντέλο, ιδιαίτερα όσον αφορά το χαρακτηριστικό χρήσης. Για να καταστεί το μοντέλο απλούστερο για τους εκπαιδευτικούς, που μπορεί να μην έχουν ευχέρεια στη χρήση, προτείνουμε να επεκταθεί αυτό το χαρακτηριστικό ώστε να περιλαμβάνει πιο συγκεκριμένους παράγοντες όπως η συνέπεια, η απλότητα, η ευκρίνεια και η χρήση χρώματος. Προτείνεται επίσης να συμπεριληφθεί ένα βοηθητικό χαρακτηριστικό βοήθειας ως μέρος της ευχρηστίας, κυρίως για να διασφαλιστεί ότι αυτός ο σημαντικός παράγοντας δεν πρέπει να είναι αφρόντιστος. Επιπλέον, προτείνουμε να συμπεριληφθεί η ικανοποίηση των χρηστών ως παγκόσμιο χαρακτηριστικό συνοψίζοντας τις γενικές επιπτώσεις του συστήματος στο χρήστη στο συγκεκριμένο εκπαιδευτικό πλαίσιο και δίνοντας τις ειδικές απαιτήσεις τους. Με αυτές τις βελτιώσεις, το ISO 9126 θα μπορούσε να είναι ένα χρήσιμο μοντέλο για την αξιολόγηση της ποιότητας των συστημάτων ηλεκτρονικής μάθησης. Ένα ερώτημα που πρέπει να εξεταστεί είναι αν το πρότυπο ISO 9126 θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί από τις εταιρίες ανάπτυξης λογισμικού που ενδιαφέρονται για την ανάπτυξη νέων συστημάτων ηλεκτρονικής μάθησης. Θα μπορούσε αυτό το μοντέλο να αποτελέσει σημείο αναφοράς για την αξιολόγηση της ποιότητας του λογισμικού των πρωτοτύπων προϊόντων και τελικά θα οδηγήσει σε καλύτερα τελικά προϊόντα με αυξημένη ικανοποίηση χρηστών; Πρέπει να πούμε ότι η επιτυχία της εφαρμογής μας του ISO 9126 εξαρτάται όχι μόνο από τη

δύναμη του μοντέλου αλλά και από τη διδασκαλία των ερευνητών ως έμπειροι και εξειδικευμένοι εκπαιδευτικοί που χρησιμοποιούν το σύστημα ηλεκτρονικής μάθησης σε εκπαιδευτικό περιβάλλον: εμείς γνωρίζουμε τις διάφορες παιδαγωγικές λειτουργίες που έπρεπε να υποστηρίξει το σύστημα. Ωστόσο, για τους προγραμματιστές λογισμικού χωρίς εκπαιδευτική εμπειρία, το μοντέλο ISO μόνο θα ήταν ανεπαρκές, επειδή είναι ένα γενικό λογισμικό και δεν προσδιορίζει τις συγκεκριμένες δραστηριότητες διδασκαλίας και μάθησης που απαιτούνται για τη μάθηση. Για αυτήν την ομάδα, μια λίστα με τα εργαλεία και τα χαρακτηριστικά που προάγουν καλά εκπαιδευτικά αποτελέσματα και θα χρειαζόταν αποτελεσματική διαχείριση των μαθημάτων, όπως αυτές που πρότειναν η Βρετανία και η Liber (2003). Σε συνέχεια της τρέχουσας μελέτης μας, σκοπεύουμε να λάβουμε ανατροφοδότηση από εκπαιδευτικούς και μαθητές, για παράδειγμα χρησιμοποιώντας τις ακόλουθες ερευνητικές μεθόδους: ερωτηματολόγια σπουδαστών, συνεντεύξεις εκπαιδευτικών και ομάδες εστίασης. αυτό θα συμβάλλει στη διασταύρωση της χρησιμότητας του μοντέλου ISO 9126 για την αξιολόγηση της ποιότητας του λογισμικού ηλεκτρονικής μάθησης. Αυτή η περαιτέρω έρευνα θα πρέπει να παρακινήσει τους εκπαιδευτικούς να αντιληφθούν τα οφέλη της κατοχύρωσης ενός προτύπου χρειάζονται βελτιώσεις στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής μάθησης, ιδίως καθώς αυτά τα συστήματα εξελίσσονται σε τεχνολογίες αιχμής πολυμέσων στο εγγύς μέλλον».

Τέλος η Sylvie Graziani στο πρόγραμμα του συνεδρίου για την ποιότητα που διεξήχθη τον Οκτώβριο του 2018 στον Καναδά αναφέρει τα εξής: «Το Πανεπιστήμιο της Κορσικής είναι αποφασισμένο να ακολουθήσει μια πολιτική που στρέφεται αποφασιστικά προς το μέλλον των αποφοίτων του. Έχει ένα παρατηρητήριο εκπαίδευσης και επαγγελματικής ένταξης (OFIP) το οποίο έχει σκοπό να αναγνωριστεί ο επαγγελματισμός του, να διασφαλίσει την ακρίβεια των αποτελεσμάτων των ερευνών του, να επισημοποιήσει την τεχνογνωσία του και να ξεκινήσει και να εδραιώσει ένα σύστημα συνεχούς βελτίωσης των διαδικασιών του απλοποιώντας, εναρμονίζοντας και διασφαλίζοντας τις ενέργειές του.

Για το σκοπό αυτό, το OFIP έχει εφαρμόσει από το 2017 ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας μέσω μιας διαδικασίας πιστοποίησης ISO.9001 έκδοση 2015. Περισσότερο από το σεβασμό του κανόνα, αυτό το βήμα δημιουργήθηκε από την προθυμία να ληφθούν υπόψη οι ενδιαφερόμενοι και η στρατηγική διεύθυνσης στον ορισμό του την Πολιτική Ποιότητας του Παρατηρητηρίου. Αυτή η διάσταση οδήγησε το OFIP να κατασκευάσει έναν εξατομικευμένο τρόπο λειτουργίας προσαρμοσμένο στις οργανωτικές του ιδιαιτερότητες, επιτρέποντας ταυτόχρονα την ενδεχόμενη επέμβαση

με θετικά αποτελέσματα. Η επίτευξη και η διατήρηση αυτής της κοινής βάσης ποιότητας, που επιτρέπει την καλύτερη διαχείριση των κινδύνων και των ευκαιριών, είναι επομένως απαραίτητη σε συντονισμένο πιλοτικό πρόγραμμα.

Η λήψη πιστοποίησης ISO 9001 έκδοση 2015 από το Παρατηρητήριο Κατάρτισης και Επαγγελματικής Ένταξης (OFIP) επέτρεψε τη διάρθρωση και την ανάπτυξη της διαχείρισης της ποιότητας εξασφαλίζοντας την ισορροπία και τη συνέπεια μεταξύ δύο θεμελιωδών αξιών για ένα παρατηρητήριο, τη «δεοντολογία» και την «απόδοση». Η ποιότητα βρίσκεται στο επίκεντρο μιας "πολιτιστικής" αλλαγής ως μέσου συνεχούς βελτίωσης και επηρεάζει τις σχέσεις με τους φορείς που εμπλέκονται άμεσα στη διαδικασία (προσωπικό OFIP) ή έμμεσα (διακυβέρνηση, υπηρεσίες, σχολές ...). Αυτή η ανακοίνωση θα παρουσιάσει αυτή την ανατροφοδότηση και θα τονίσει τις επιπτώσεις μιας τέτοιας προσέγγισης τόσο εσωτερικά όσο και εξωτερικά».

Στα πρακτικά του ίδιου συνεδρίου οι Marie-Claude Drouin και Steve Prud'homme γράφουν ότι «Ο κόσμος της μάθησης αλλάζει και εξελίσσεται συνεχώς. Προσδοκίες οι μαθητές αλλάζουν επίσης. Οι εκπαιδευτικοί οργανισμοί πρέπει να προσαρμοστούν σε αυτούς τους μετασχηματισμούς, συνεχίζοντας παράλληλα να παρέχουν υπηρεσίες υψηλής ποιότητας. Εάν τα εκπαιδευτικά ιδρύματα δεν μπορούν να εγγυηθούν την επιτυχία των μαθητών τους, μπορούν ωστόσο να ανταποκρίνονται πιο αποτελεσματικά στις ανάγκες και τις προσδοκίες τους. Υπάρχουν πολλοί τρόποι για να τονωθεί η επιθυμία να μάθει κανείς και να εξασφαλίσει στους μαθητές την ποιότητα που είναι δικαίωμα τους να περιμένουν».

### **3.5. ΣΤΑΔΙΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ISO**

Αναφορικά με την πιστοποίηση ISO θα μπορούσαμε να πούμε ότι περιλαμβάνει γενικά τα εξής στάδια:

Καταρχήν, εφόσον εξασφαλιστεί η δέσμευση της ηγεσίας, πρέπει να διαγνωστεί η υφιστάμενη κατάσταση, στάδιο το οποίο περιλαμβάνει καταγραφή διαδικασιών, ορισμό κατευθυντήριων γραμμών και συνεργασία προσωπικού με τον Σύμβουλο ποιότητας. Ακολούθως χρειάζεται ανάπτυξη και τεκμηρίωση του συστήματος, δηλαδή να τεκμηριωθούν οι διαδικασίες και τα έγγραφα ώστε να γίνει αποτελεσματικότερη η λειτουργία του συστήματος. Στη συνέχεια εισάγεται και εφαρμόζεται το σύστημα ποιότητας, με την προϋπόθεση ότι έχει επιλεγεί και εγκριθεί από τη διοίκηση και αφού

έχει προηγηθεί εκπαίδευση του υπεύθυνου ποιότητας και του εμπλεκόμενου προσωπικού. Ακολουθούν εσωτερικές επιθεωρήσεις και διορθωτικές ενέργειες, προκειμένου να γίνει έλεγχος συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις, να εντοπιστούν τυχόν αδυναμίες και να εφαρμοστούν τα κατάλληλα μέτρα. Στο τελικό στάδιο διεξάγεται επιθεώρηση Πιστοποίησης από τον επιλεγμένο Φορέα Πιστοποίησης, και ελέγχεται η πλήρης υποστήριξη από το Σύμβουλο ποιότητας και η πλήρης συμμόρφωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας με τις απαιτήσεις του Προτύπου.

Η διάρκεια της διαδικασίας εξαρτάται καταρχήν από την επιτυχημένη ή μη επιλογή του Υπεύθυνου Διαχείρισης Ποιότητας και την καθολική ενεργό συμμετοχή του στο αναλαμβανόμενο έργο, ακολούθως από την ενεργό εμπλοκή και χρονικά συνεπή, ποιοτική συνεισφορά των αμέσως υπευθύνων για την συγγραφή των διαδικασιών και εφαρμογή του συστήματος, από την έγκαιρη έναρξη των Εσωτερικών Επιθεωρήσεων, του σωστού εντοπισμού των μη συμμορφώσεων και την έγκαιρη λήψη των διορθωτικών ενεργειών, την έγκαιρη δακτυλογράφηση κειμένων και εντύπων και τέλος από την αμέριστη συμπαράσταση και παροχή κάθε υποστήριξης της Διοίκησης της Εταιρείας. Κάθε παρενέργεια οφειλόμενη σε δυσλειτουργία ενός εκ των ανωτέρω παραγόντων μπορεί να προκαλεί σημαντική καθυστέρηση του έργου.

Εφόσον επιτευχθεί η πιστοποίηση, το πιστοποιητικό είναι έγκυρο για 3 χρόνια. Γίνονται, επιθεωρήσεις κάθε χρόνο και σε περίπτωση που οι μη συμμορφώσεις είναι σοβαρές, το πιστοποιητικό αφαιρείται. Μετά τα 3 χρόνια γίνεται νέα πλήρης επιθεώρηση πιστοποίησης.

Η πιστοποίηση δεν πρέπει να είναι αυτοσκοπός, αλλά το εφελτήριο μιας συνεχούς πορείας βελτίωσης ποιότητας.

### **3.6. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ISO**

Γιατί όμως να πιστοποιηθεί μια υπηρεσία;

Τα πλεονεκτήματα της πιστοποίησης είναι πολλά. Καταρχήν η υπηρεσία αποκτά ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα χωρίς να χρειαστεί να προμηθευτεί νέο εξοπλισμό. Δεύτερον, εκσυγχρονίζεται η λειτουργία και η εσωτερική οργάνωσή της. Ακόμη αποσαφηνίζει και καθορίζει τις ευθύνες κάθε υπαλλήλου και δίνει σαφείς οδηγίες σε όλους μέσω τεκμηριωμένων διαδικασιών. Επίσης με την εκπαίδευση του προσωπικού, όλα τα μέλη του γνωρίζουν το αντικείμενο και τις διαδικασίες της δουλειάς τους και συνεπώς την ασκούν



χωρίς λάθη, πιο παραγωγικά, χωρίς περιττά κόστη. Αυτό οδηγεί σε καλύτερη επικοινωνία μεταξύ των υπαλλήλων ίδιου επιπέδου αλλά και μεταξύ διαφορετικών τμημάτων ή επιπέδου, ευνοεί που με τη σειρά του οδηγεί σε καλλιέργεια μιας κουλτούρας ποιότητας σε όλα τα επίπεδα και στην διαλειτουργικότητα. Η σταθερή ποιότητα και η ακρίβεια και συνέπεια δημιουργεί ικανοποιημένους πελάτες, δίνει αξιοπιστία και φήμη στην υπηρεσία και δημιουργεί αξία καθώς αφενός αυξάνει την «πελατεία» και αφενός ελαχιστοποιεί το κόστος παραγωγής . (Τσιότρας, 2002).

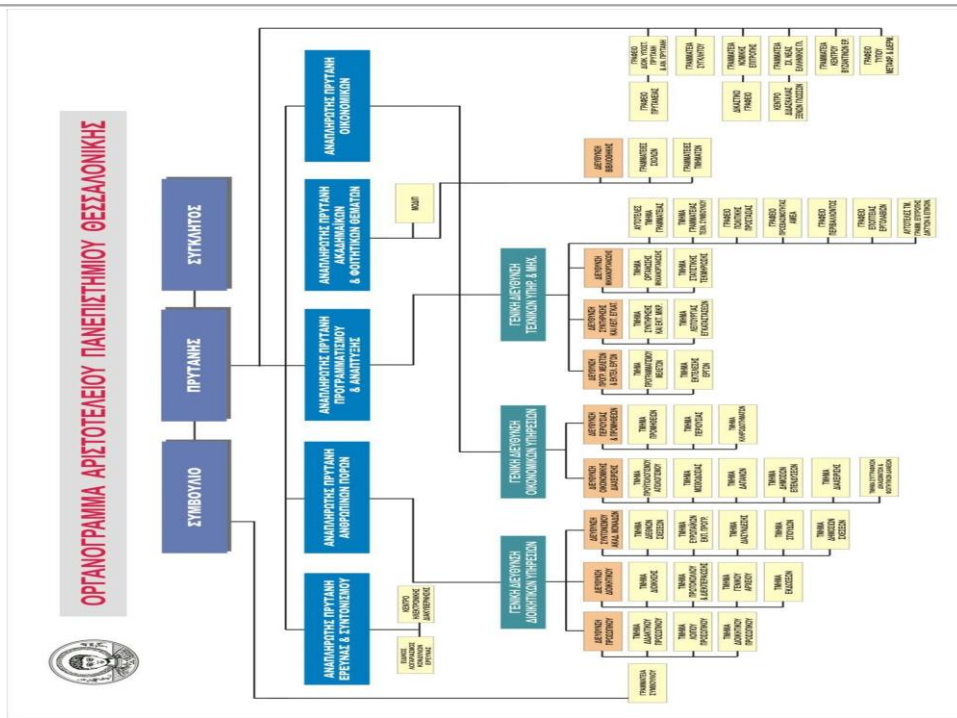
Άλλωστε η πιστοποίηση της ποιότητας από κάποια ανεξάρτητη και αξιόπιστη αρχή, αυξάνει την εμπιστοσύνη των προμηθευτών και των πελατών προς την πιστοποιημένη «επιχείρηση» και ενισχύει την ύπαρξη καλού κλίματος μεταξύ συναδέλφων αφού ο καθένας γνωρίζει τα καθήκοντα του και όλοι λειτουργούν στα πλαίσια ξεκάθαρων προδιαγραφών. (Γκοτζαμάνη, 1998)

Στον αντίποδα θα μπορούσε να αντικρούσει κάποιος ότι κοστίζει πολύ σε “εργατοώρες” που απαιτούνται για την προετοιμασία της τεκμηρίωσης των διαδικασιών και τη εκπαίδευση του προσωπικού, προκαλεί γραφειοκρατία και αντίδραση των εργαζομένων και κάποιες φορές και των εξυπηρετούμενων καθώς δεν υπάρχει ιδιαίτερη ευελιξία σε περίπτωση απόκλισης από τις τεκμηριωμένες διαδικασίες.

## **4. ΣΧΟΛΕΙΟ ΝΕΑΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ Α.Π.Θ.**

### **4.1 . ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΣΧΟΛΕΙΟ ΝΕΑΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ**

Στο οργανόγραμμα της έκθεσης αξιολόγησης του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου το 2014 το Σχολείο είναι ανεξάρτητη μονάδα του.



Εικόνα 1: Οργανόγραμμα Α.Π.Θ.

Όπως αναφέρεται στην ιστοσελίδα του, το Σχολείο Νέας Ελληνικής Γλώσσας του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης προσφέρει μαθήματα νέας ελληνικής γλώσσας σε αλλοδαπούς και ομογενείς από το 1970 (σύμφωνα με το Π.Δ. 1051/1977) και λειτουργεί υπό την εποπτεία της Φιλοσοφικής Σχολής



Οι μέθοδοι είναι πρόνοια διατεταχθείς εις τρεις θέσεις των ετών διδασκάντων :

- α) Παρών Έλληνοεθνική Φιλολογία Πανεπιστημίου της Αθήνας ή άλλων παρών φοιτητικών ιδρυμάτων ή άλλων Ελλήνων και ξένων γλωσσών (Αγγλική ή Γαλλική), αποτελούμενη δια αρχικών και παρατάσσων μέλη της αρμόδιας ή άλλων φοιτητικών ιδρυμάτων ή άλλων Ελλήνων και ξένων γλωσσών (Αγγλική ή Γαλλική), ορίσθησαν ως ακολούθως :

- β) Συνάδονται εις το Πανεπιστήμιον Θεσσαλονίκης και εις τας άλλων των δια των παρών φοιτητικών Σχολίων Νέας Ελληνικής γλώσσας οι αλλοδαποί όμοιοι Διδακτικοί προσωπικοί προστάσσονται εις τας τρεις οργανισμικούς τμήμας, όπως προλαμβάνονται ως :

- α) τών έτών 3074/1936 (ΦΕΚ 188 Α') και 125/1973 (ΦΕΚ 200 Α') Ν. Δ/συν. 2) τών έτών 361/1973 (ΦΕΚ 204 Α') και 107/1977 (ΦΕΚ 37 Α') Π. Δ/συν. 3) τών έτών 704/1962 (ΦΕΚ 176 Α'), 107/1965 (ΦΕΚ 48 Α'), 405/1967 (ΦΕΚ 164 Α'), 400/1969 (ΦΕΚ 135 Α'), 322/1969 (ΦΕΚ 94 Α'), 110/1973 (ΦΕΚ 34 Α') και 392/1973 (ΦΕΚ 95 Α') Π. Δ/συν και τών έτών 2472/1956 (ΦΕΚ 130 Β') Π. Δ/συν κ.λ. 1972 (ΦΕΚ 294 Β'), 41620/1973 (ΦΕΚ 706 Β') και 18440/1976 (ΦΕΚ 1123 Β') ύπομαρτυρών άπομαρτυρών :

- Κλάσος ΑΤΙ Διοικητικός — Λειτουργός :
- Μία (1) έτος επί βαθμίδος Βα — Βα :
- Κλάσος ΜΕΙ Διοικητικός — Λειτουργός :
- Δύο (2) έτος επί βαθμίδος Βα — Βα :
- Κλάσος ΜΕΙ Κλητάρων :
- Μία (1) έτος επί βαθμίδος Βα — Βα :

Οι κλάσος ΑΤΙ Διοικητικός και ΑΤΣ (Επιμελητής του Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης) λειτουργούν εις τας δια των παρών συνιστάμενων κλάσος ΑΤΙ Διοικητικού — Λειτουργίας και ΜΕΙ Διοικητικού :

Η επί βαθμίδος Βα — Βα όμοια των κλάσος ΑΤΙ Διοικητικού μετατρέσσεται εις όμοιας Βα — Βα των κλάσος ΑΤΙ Διοικητικού — Λειτουργίας :

Αι θέσεις των κλάσος ΑΤΙ Διοικητικού — Λειτουργίας, ΜΕΙ Διοικητικού και ΜΕΙ Κλητάρων ορίζονται εις τας κλάσος μεταβάλλονται από μίαν (1), δύο (2) και μίαν (1), άντιστοιχώς, διατεταχόμενες ως ακολούθως :

- Κλάσος ΑΤΙ Διοικητικός — Λειτουργός :
- Όμοιο (8) έτος επί βαθμίδος Βα — Βα :
- Όμοιο (13) έτος επί βαθμίδος Βα — Βα :
- Περασμένης τριών (43) έτος επί βαθμίδος Βα — Βα :

Οι πρόνοια διατεταχθείς εις τρεις θέσεις των ετών διδασκάντων με Κλάσος ΑΤΙ Διοικητικού Λειτουργίας ορίσθησαν ως ακολούθως :

Νέας Ελληνικής γλώσσας Πανεπιστημίου ή Άνω ή άλλων Σχολίων Ομοιοί Διδακτικοί προσωπικοί ή Άνω ή άλλων Σχολίων Ομοιοί Διδακτικοί προσωπικοί ή Άνω ή άλλων Σχολίων Ομοιοί Διδακτικοί προσωπικοί :

Κλάσος ΜΕΙ Διοικητικός — Λειτουργός :

- Έκαστος έτερος τριών (173) έτος επί βαθμίδος Βα — Βα :
- Έκαστος έτερος τριών (173) έτος επί βαθμίδος Βα — Βα :

Οι πρόνοια διατεταχθείς εις τρεις θέσεις των ετών διδασκάντων με Κλάσος ΜΕΙ Κλητάρων ορίσθησαν ως ακολούθως :

Απολυτήριον Επιστάθμης Γλωσσών ή Άλλων ή Άλλων Ισογλωσσικών Σχολίων ή Άλλων ή Άλλων Σχολίων Ομοιοί Διδακτικοί προσωπικοί :

Κλάσος ΜΕΙ Κλητάρων :

- Έκαστος έτερος δύο (172) έτος επί βαθμίδος Βα — Βα :

Οι πρόνοια διατεταχθείς εις τρεις θέσεις των ετών διδασκάντων με Κλάσος ΜΕΙ Κλητάρων ορίσθησαν ως ακολούθως :

- Κλάσος ΜΕΙ Κλητάρων ορίσθησαν ως ακολούθως :

Κατά τας θέσεις των ετών διδασκάντων ορίσθησαν εις τας θέσεις των ετών διδασκάντων ορίσθησαν ως ακολούθως :

Κλάσος ΜΕΙ Διοικητικός — Λειτουργός :

- Όμοιο (8) έτος επί βαθμίδος Βα — Βα :
- Όμοιο (13) έτος επί βαθμίδος Βα — Βα :
- Περασμένης τριών (43) έτος επί βαθμίδος Βα — Βα :

Το έτησιο πρόγραμμα διδασκαλίας της Νέας Έλληνικής γλώσσας περιλαμβάνει τρεις βαθμίδος :

- α) Βαθμίδα Αρχαρίων άρπάζοντων τήν 1ην Οκτωβρίου και λήγοντων τήν 30ην Ιανουαρίου :
- β) Βαθμίδα προχωρημένων Α' έτους άρπάζοντων τήν 16ην Οκτωβρίου και λήγοντων τήν 30ην Μαΐου και :
- γ) Βαθμίδα προχωρημένων Β' έτους άρπάζοντων τήν 16ην Οκτωβρίου και λήγοντων τήν 30ην Μαΐου :

Το έτησιο πρόγραμμα διδασκαλίας έκαστου έτους άρπάζοντων τήν 16ην Οκτωβρίου και λήγοντων τήν 30ην Μαΐου, περιλαμβάνει τρεις βαθμίδος διδασκαλίας :

- α) Νέα Έλληνική γλώσσα, διδασκόμενη κατά κλάσος άρπάζοντων τήν 16ην Οκτωβρίου :
- β) Έλληνική ιστορική γραμματική μετ' άσκήσεων διδασκόμενη έκαστος κατά κλάσος άρπάζοντων τήν 16ην Οκτωβρίου :
- γ) Έλληνική ιστορική γραμματική μετ' άσκήσεων διδασκόμενη έκαστος κατά κλάσος άρπάζοντων τήν 16ην Οκτωβρίου :

Εξ τών άνω τριών βαθμίδος ή γλωσσική διδασκαλία περιλαμβάνει τρεις βαθμίδος :

- α) Νέα Έλληνική γλώσσα, διδασκόμενη κατά κλάσος άρπάζοντων τήν 16ην Οκτωβρίου :
- β) Έλληνική ιστορική γραμματική μετ' άσκήσεων διδασκόμενη έκαστος κατά κλάσος άρπάζοντων τήν 16ην Οκτωβρίου :
- γ) Έλληνική ιστορική γραμματική μετ' άσκήσεων διδασκόμενη έκαστος κατά κλάσος άρπάζοντων τήν 16ην Οκτωβρίου :

Εξ τών άνω τριών βαθμίδος ή γλωσσική διδασκαλία περιλαμβάνει τρεις βαθμίδος :

- α) Νέα Έλληνική γλώσσα, διδασκόμενη κατά κλάσος άρπάζοντων τήν 16ην Οκτωβρίου :
- β) Έλληνική ιστορική γραμματική μετ' άσκήσεων διδασκόμενη έκαστος κατά κλάσος άρπάζοντων τήν 16ην Οκτωβρίου :
- γ) Έλληνική ιστορική γραμματική μετ' άσκήσεων διδασκόμενη έκαστος κατά κλάσος άρπάζοντων τήν 16ην Οκτωβρίου :

Εικόνα 4: Τρίτη σελίδα Προεδρικού Διατάγματος ΣΝΕΓ

3234 ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ (ΤΕΥΧΟΣ ΠΡΩΤΟΝ)

Οι θέσεις των ετών διδασκάντων με Κλάσος ΜΕΙ Κλητάρων ορίσθησαν ως ακολούθως :

Κλάσος ΜΕΙ Διοικητικός — Λειτουργός :

- Όμοιο (8) έτος επί βαθμίδος Βα — Βα :
- Όμοιο (13) έτος επί βαθμίδος Βα — Βα :
- Περασμένης τριών (43) έτος επί βαθμίδος Βα — Βα :

Οι πρόνοια διατεταχθείς εις τρεις θέσεις των ετών διδασκάντων με Κλάσος ΑΤΙ Διοικητικού Λειτουργίας ορίσθησαν ως ακολούθως :

Νέας Ελληνικής γλώσσας Πανεπιστημίου ή Άνω ή άλλων Σχολίων Ομοιοί Διδακτικοί προσωπικοί ή Άνω ή άλλων Σχολίων Ομοιοί Διδακτικοί προσωπικοί :

Κλάσος ΜΕΙ Διοικητικός — Λειτουργός :

- Έκαστος έτερος τριών (173) έτος επί βαθμίδος Βα — Βα :
- Έκαστος έτερος τριών (173) έτος επί βαθμίδος Βα — Βα :

Οι πρόνοια διατεταχθείς εις τρεις θέσεις των ετών διδασκάντων με Κλάσος ΜΕΙ Κλητάρων ορίσθησαν ως ακολούθως :

Απολυτήριον Επιστάθμης Γλωσσών ή Άλλων ή Άλλων Ισογλωσσικών Σχολίων ή Άλλων ή Άλλων Σχολίων Ομοιοί Διδακτικοί προσωπικοί :

Κλάσος ΜΕΙ Κλητάρων :

- Έκαστος έτερος δύο (172) έτος επί βαθμίδος Βα — Βα :

Οι πρόνοια διατεταχθείς εις τρεις θέσεις των ετών διδασκάντων με Κλάσος ΜΕΙ Κλητάρων ορίσθησαν ως ακολούθως :

Κλάσος ΜΕΙ Διοικητικός — Λειτουργός :

- Όμοιο (8) έτος επί βαθμίδος Βα — Βα :
- Όμοιο (13) έτος επί βαθμίδος Βα — Βα :
- Περασμένης τριών (43) έτος επί βαθμίδος Βα — Βα :

Το έτησιο πρόγραμμα διδασκαλίας της Νέας Έλληνικής γλώσσας περιλαμβάνει τρεις βαθμίδος :

- α) Βαθμίδα Αρχαρίων άρπάζοντων τήν 1ην Οκτωβρίου και λήγοντων τήν 30ην Ιανουαρίου :
- β) Βαθμίδα προχωρημένων Α' έτους άρπάζοντων τήν 16ην Οκτωβρίου και λήγοντων τήν 30ην Μαΐου και :
- γ) Βαθμίδα προχωρημένων Β' έτους άρπάζοντων τήν 16ην Οκτωβρίου και λήγοντων τήν 30ην Μαΐου :

Το έτησιο πρόγραμμα διδασκαλίας έκαστου έτους άρπάζοντων τήν 16ην Οκτωβρίου και λήγοντων τήν 30ην Μαΐου, περιλαμβάνει τρεις βαθμίδος διδασκαλίας :

- α) Νέα Έλληνική γλώσσα, διδασκόμενη κατά κλάσος άρπάζοντων τήν 16ην Οκτωβρίου :
- β) Έλληνική ιστορική γραμματική μετ' άσκήσεων διδασκόμενη έκαστος κατά κλάσος άρπάζοντων τήν 16ην Οκτωβρίου :
- γ) Έλληνική ιστορική γραμματική μετ' άσκήσεων διδασκόμενη έκαστος κατά κλάσος άρπάζοντων τήν 16ην Οκτωβρίου :

Εξ τών άνω τριών βαθμίδος ή γλωσσική διδασκαλία περιλαμβάνει τρεις βαθμίδος :

- α) Νέα Έλληνική γλώσσα, διδασκόμενη κατά κλάσος άρπάζοντων τήν 16ην Οκτωβρίου :
- β) Έλληνική ιστορική γραμματική μετ' άσκήσεων διδασκόμενη έκαστος κατά κλάσος άρπάζοντων τήν 16ην Οκτωβρίου :
- γ) Έλληνική ιστορική γραμματική μετ' άσκήσεων διδασκόμενη έκαστος κατά κλάσος άρπάζοντων τήν 16ην Οκτωβρίου :

Εξ τών άνω τριών βαθμίδος ή γλωσσική διδασκαλία περιλαμβάνει τρεις βαθμίδος :

- α) Νέα Έλληνική γλώσσα, διδασκόμενη κατά κλάσος άρπάζοντων τήν 16ην Οκτωβρίου :
- β) Έλληνική ιστορική γραμματική μετ' άσκήσεων διδασκόμενη έκαστος κατά κλάσος άρπάζοντων τήν 16ην Οκτωβρίου :
- γ) Έλληνική ιστορική γραμματική μετ' άσκήσεων διδασκόμενη έκαστος κατά κλάσος άρπάζοντων τήν 16ην Οκτωβρίου :

Εικόνα 5: Τέταρτη σελίδα Προεδρικού Διατάγματος ΣΝΕΓ

Το Σχολείο δεν εξαντλεί το ρόλο του στη διδασκαλία της ελληνικής γλώσσας αλλά δίνει έμφαση και σε διάφορες δραστηριότητες και πολιτιστικές εκδηλώσεις. Φιλοξενεί εκατοντάδες σπουδαστές απ' όλο τον κόσμο, δημιουργώντας έτσι ένα χώρο πολυπολιτισμικής συνύπαρξης. Μ' αυτό τον τρόπο οι σπουδαστές εξοικειώνονται με την ελληνική πραγματικότητα και έχουν την ευκαιρία να ζήσουν στη ζωντανή και ζεστή ατμόσφαιρα που τους προσφέρει η σύγχρονη Θεσσαλονίκη. Μ' αυτό τον τρόπο οι σπουδαστές εξοικειώνονται με την ελληνική πραγματικότητα και έχουν την ευκαιρία να ζήσουν στη ζωντανή και ζεστή ατμόσφαιρα που τους προσφέρει η σύγχρονη Θεσσαλονίκη.

Επιπλέον προσφέρει μαθήματα για ειδικούς σκοπούς καθώς και σεμινάρια επιμόρφωσης εκπαιδευτικών. Συμμετέχει σε ερευνητικά προγράμματα και εκπαιδευτικά προγράμματα συνεργασίας με φορείς του εσωτερικού και του εξωτερικού. Διοργανώνει εξετάσεις για την απόκτηση του πιστοποιητικού επάρκειας στην ελληνική γλώσσα, απαραίτητο δικαιολογητικό για την εισαγωγή των αλλοδαπών στην ανώτατη εκπαίδευση.

Το διδακτικό προσωπικό αποτελείται από 5 μέλη ΕΕΠ, 5 μέλη αορίστου χρόνου, 15 μέλη συνεργαζόμενο ωρομίσθιο διδακτικό προσωπικό και 1 αποσπασμένη εκπαιδευτικός από τη δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Το Διοικητικό προσωπικό αποτελείται από την προϊσταμένη της γραμματείας, 1 υπάλληλο αορίστου χρόνου και 4 υπαλλήλους με σύμβαση έργου.

#### **4.2. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΣΧΟΛΕΙΟΥ ΝΕΑΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ**

Τα προγράμματα που οργανώνονται για το επόμενο ακαδημαϊκό έτος είναι τα εξής: Ετήσια προγράμματα, 20 και 10 ωρών/εβδομάδα, 5μηνο πρόγραμμα 10 ωρών/εβδομάδα, 4μηνο πρόγραμμα 20 ωρών/εβδομάδα, 3μηνο εαρινό πρόγραμμα 20 και 10 ωρών/εβδομάδα, Μηνιαίο πρόγραμμα Ιουλίου, Μηνιαίο πρόγραμμα Αυγούστου – Σεπτεμβρίου. Ακόμη λειτουργούν εξ αποστάσεως μαθήματα στα επίπεδα Α1 και Α2 δύο φορές το χρόνο. Σημειώνεται ότι στο Σχολείο μπορεί να εγγραφεί για να παρακολουθήσει πρόγραμμα εκμάθησης της Ελληνικής γλώσσας, εκτός από υποψήφιους προπτυχιακούς και μεταπτυχιακούς φοιτητές, οποιοσδήποτε είναι κάτοχος τίτλου σπουδών που να του επιτρέπει τη φοίτηση σε Ίδρυμα Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης και μένει νόμιμα στην Ελλάδα για τη διάρκεια του προγράμματος (εκτός από τα προγράμματα εξ' αποστάσεως για τα οποία δεν απαιτείται φυσική παρουσία). Επίσης όλοι οι αλλοδαποί φοιτητές του ΑΠΘ υποχρεούνται να παρακολουθήσουν ως ξένη γλώσσα την ελληνική σύμφωνα με το πρόγραμμα σπουδών



του Τμήματός τους (Π.Δ. 1051/1977). Ακόμη το Σχολείο διενεργεί εξετάσεις για τη χορήγηση του πιστοποιητικού εγγραφής στην Ανώτερη ή Ανώτατη Εκπαίδευση της Ελλάδος (επίπεδο B2) κάθε Ιούνιο και Σεπτέμβριο για τη χορήγηση πιστοποιητικού για διορισμό στο ελληνικό δημόσιο (διενεργείται εξέταση σύμφωνα με όσα ορίζονται στην εκάστοτε προκήρυξη του Ανώτατου Συμβουλίου Επιλογής Προσωπικού (Α.Σ.Ε.Π.) και λειτουργεί ως εξεταστικό κέντρο για λογαριασμό του Κέντρου Ελληνικής Γλώσσας για χορήγηση του κρατικού πιστοποιητικού ελληνομάθειας. Οι εξετάσεις διενεργούνται μία φορά το χρόνο (κάθε Μάιο).

Επιπλέον, το Σχολείο Νέας Ελληνικής Γλώσσας σε συνεργασία με το Τμήμα Ευρωπαϊκών Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων\_προσφέρει μαθήματα Ελληνικής γλώσσας στους εισερχόμενους φοιτητές Erasmus+ του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης δίνοντας τους την ευκαιρία να αποκομίσουν βασικές γνώσεις της Νέας Ελληνικής γλώσσας.

Αξίζει να σημειωθεί ότι το Σχολείο, στα πλαίσια της κοινωνικής του πολιτικής προσφέρει κάθε χρόνο παρακολούθηση με απαλλαγή από την καταβολή διδάκτρων σε άτομα που ανήκουν σε ευαίσθητες κοινωνικά ομάδες, π.χ πρόσφυγες και παρέχουν έκπτωση σε μέλη ίδιων οικογενειών που παρακολουθούν προγράμματα.

Οι δραστηριότητες του Σχολείου υλοποιούνται τόσο στην Πανεπιστημιούπολη (παλιό κτίριο της Φιλοσοφικής Σχολής) όσο και σε ενοικιαζόμενους χώρους του Γαλλικού Ινστιτούτου Θεσσαλονίκης.



Εικόνα 6: Σχολείο Νέας Ελληνικής Γλώσσας (Φιλοσοφική Σχολή ΑΠΘ)



Εικόνα 7: Σχολείο Νέας Ελληνικής Γλώσσας (Γαλλικό Ινστιτούτο)

Το Σχολείο υπέβαλε και υποβάλει προτάσεις, διοργανώνει και υλοποιεί ειδικά προγράμματα για συγκεκριμένα κοινά σε συνεργασία με Πανεπιστήμια, Φορείς και Διεθνείς Οργανισμούς από όλο τον κόσμο.

Ενδεικτικά αναφέρουμε ως προγράμματα που έχουν υλοποιηθεί ή υλοποιούνται την «Παγκόσμια Ολυμπιάδα Νεοελληνικής Γλώσσας» (διοργανώθηκε το 2017, υπό την αιγίδα του Υπουργείου Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων και με τη χορηγία του Φιλανθρωπικού Ιδρύματος «Ιβάν Σαββίδη»), την «2η Παγκόσμια Ολυμπιάδα Νεοελληνικής Γλώσσας» (διοργανώθηκε το 2018 από το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης και το Κέντρο Ελληνικής Γλώσσας, υπό την αιγίδα του Υπουργείου Παιδείας, Έρευνας και Θρησκευμάτων και με τη χορηγία του Φιλανθρωπικού Ιδρύματος «Ιβάν Σαββίδη»), το πρόγραμμα «Australian & Greek-Australian students (NUGAS)» (Για ομογενείς Αυστραλούς φοιτητές. Σκοπός του προγράμματος είναι να μπορέσουν οι συμμετέχοντες να γνωρίσουν τον ελληνικό πολιτισμό και την καθημερινή ζωή στην Ελλάδα και να βελτιώσουν την επικοινωνία τους με Έλληνες φυσικούς ομιλητές), την «Συμφωνία ακαδημαϊκής συνεργασίας μεταξύ του Σχολείου Νέας Ελληνικής Γλώσσας και του Κέντρου Ελληνικών Σπουδών «ΠΑΙΔΕΙΑ» (Η.Π.Α.)» (Πρόκειται για πρόγραμμα study-abroad, το οποίο απευθύνεται σε φοιτητές του Πανεπιστημίου του Connecticut, καθώς και συνεργαζόμενων Αμερικανικών Πανεπιστημίων. Το πρόγραμμα πραγματοποιείται από το 2002 και μέχρι σήμερα έχουν συμμετάσχει πάνω από 200 Αμερικανοί φοιτητές. Τα μαθήματα προσφέρονται στην αγγλική γλώσσα (με εξαίρεση το μάθημα της νέας ελληνικής γλώσσας) από την πλειοψηφία των Σχολών του ΑΠΘ (πχ. Φιλοσοφική, Θετικών Επιστημών, Πολυτεχνική, Οικονομικών & Πολιτικών Επιστημών κλπ) κατά το χειμερινό και εαρινό εξάμηνο και καλύπτουν σχεδόν όλα τα γνωστικά αντικείμενα. Το πρόγραμμα αυτό υλοποιείται και κατά το τρέχον ακαδημαϊκό έτος), το πρόγραμμα «Συνεργασία με την

έδρα UNESCO» με συμμετοχή μεταπτυχιακών φοιτητών σε προγράμματα του ΣΝΕΓ, το «2-week Summer Program for Chonbuk National University: Off-Campus Language Seminars» (Πρόγραμμα διάρκειας 2 εβδομάδων για φοιτητές του Πανεπιστημίου Chonbuk της Νότιας Κορέας το 2018). Επίσης το Σχολείο διοργάνωσε με μεγάλη επιτυχία για 1 χρονιά το International Summer School of Archaeology and Greek Language σε συνεργασία με τον Ομότιμο καθηγητή του Τμήματος Ιστορίας και Αρχαιολογίας κ. Στ. Ανδρέου. Το πρόγραμμα πραγματοποιήθηκε κατά το διάστημα 10-28/7/2017 με τη συμμετοχή 8 φοιτητών/τριών από Πανεπιστήμια του εξωτερικού και συνδύαζε μαθήματα νέας ελληνικής γλώσσας, διαλέξεις και ανασκαφή στον αρχαιολογικό χώρο της Τούμπας Θεσσαλονίκης.

Επίσης αξίζει να αναφέρουμε τη συμμετοχή του ΣΝΕΓ ως εταίρο σε πρόγραμμα «Erasmus+ KA2 –CooperationforInnovationandtheexchangeofGoodpractices» με συντονιστή την Περιφερειακή Διεύθυνση Εκπαίδευσης Κεντρικής Μακεδονίας, Γραφείο Ευρωπαϊκών Προγραμμάτων. Ο τίτλος του προγράμματος είναι «Managing the refugee and migrant flows through the development of educational and vocational frames for children and adults» και ο χρονικός ορίζοντας υλοποίησής του 24 μήνες (1 Σεπτεμβρίου 2016 – 31 Αυγούστου 2018) καθώς και τη συμμετοχή στο πρόγραμμα «KA2 – SUCRE» με συντονιστή το Α.Π.Θ.

Επίσης πραγματοποιήθηκε το εντατικό πρόγραμμα εκμάθησης της ελληνικής γλώσσας σε 20 φοιτητές/τριες από την Αυστραλία (2-10 Ιουλίου 2017) σε συνεργασία με την Ένωση των Ελληνοαυστραλών φοιτητών “NUGAS”\_NationalUnionforGreek\_ AustralianStudents και το Πρόγραμμα “Endeavour Language Teacher Fellowship” μεταξύ του Σχολείου Νέας Ελληνικής Γλώσσας του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης και του Πανεπιστημίου Αδελαΐδας (Αυστραλία).

Επιπλέον, υλοποιείται το «Πρόγραμμα ελληνικής γλώσσας στους υπαλλήλους της Τράπεζας Εμπορίου και Ανάπτυξης της Μαύρης Θάλασσας (Διεθνής Χρηματοοικονομικός Οργανισμός)». Το πρόγραμμα αυτό υλοποιείται και κατά το τρέχον ακαδημαϊκό έτος.

Τέλος έχει διεξαχθεί το πρόγραμμα «Συμφωνία επιστημονικής συνεργασίας μεταξύ του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης και του Πανεπιστημίου Canakkale Onsekiz Mart (Τουρκία)», το «American & Greek-American students (Hellenic Link)» (Στόχος του μαθήματος είναι να βοηθήσει όλους τους συμμετέχοντες



να εξοικειωθούν με τον ελληνικό πολιτισμό, την ιστορία και την καθημερινή ζωή στην Ελλάδα και να βελτιώσουν τις επικοινωνιακές τους δεξιότητες με τους ομογενείς ομιλητές. Οι Ελληνοαμερικανοί φοιτητές θα έχουν την ευκαιρία να ανακτήσουν βασικά στοιχεία της κληρονομιάς και της παράδοσής τους) και το «Πρόγραμμα διδασκαλίας ελληνικής γλώσσας και πολιτισμού σε εκπαιδευτικούς Α/βάθμιας και Β/βάθμιας Εκπαίδευσης που διδάσκουν την ελληνική γλώσσα σε σχολεία της Ουγγαρίας κατόπιν σχετικής πρότασης της «Αυτοδιοίκησης Ελλήνων Εκπαιδευτικών Ουγγαρίας».

Όλες οι πληροφορίες που αφορούν τα Σχολεία υπάρχουν και επικαιροποιούνται συνεχώς στην ιστοσελίδα και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (facebook). Η ιστοσελίδα του Σχολείου όπου μπορεί κανείς να βρει πληροφορίες για όλα τα προγράμματα και όλα τα νέα που το αφορούν είναι η εξής: [www.smg.auth.gr](http://www.smg.auth.gr) . Η διεύθυνση Facebook είναι: School of Modern Greek Language

### **4.3. ΕΚΘΕΣΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΣΧΟΛΕΙΟΥ ΝΕΑΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ**

Το Σχολείο Νέας Ελληνικής Γλώσσας του ΑΠΘ , ευαισθητοποιημένο σε ζητήματα ποιότητας, υποβάλει στη ΜΟΔΙΠ Α.Π.Θ. την ετήσια έκθεση εσωτερικής αξιολόγησης και είναι από τα πρώτα τμήματα του Α.Π.Θ. που πέρασε τη διαδικασία εξωτερικής αξιολόγησης το 2010.

Τα θετικά σημεία της έκθεσης συνοψίζονται στο ότι το Σχολείο Νέας Ελληνικής Γλώσσας (ΣΝΕΓ) είναι από τα πρώτα που καλωσόρισε τη διαδικασία της εξωτερικής αξιολόγησης, έχει καταβάλει προσπάθειες για να εδραιωθεί ως πρωτοπόρο ίδρυμα για τη διδασκαλία της ελληνικής ως δεύτερης/ξένης γλώσσας, ότι η Επιτροπή Εποπτείας και το διοικητικό προσωπικό του ΣΝΕΓ συνεχώς προσπαθούν να βελτιώσουν τις υπηρεσίες τους, ότι το διδακτικό προσωπικό είναι άρτια καταρτισμένο στη διδασκαλία της ελληνικής ως ξένη γλώσσα και οι μέθοδοι διδασκαλίας είναι πλήρως επικαιροποιημένες. Επιπλέον το ΣΝΕΓ, οικονομικά ανεξάρτητο ως ένα βαθμό, έχει επενδύσει ένα σεβαστό ποσό στην προμήθεια εξοπλισμού για όλες τις αίθουσες διδασκαλίας και τις διοικητικές υπηρεσίες, προσφέρει δωρεάν μαθήματα ενισχυτικής διδασκαλίας για ορισμένες κατηγορίες φοιτητών (αραβόφωνους και αφγανούς

σπουδαστές), συνεργάζεται με πολλούς πολιτιστικούς φορείς και ιδρύματα, έχει επενδύσει σε ερευνητικά προγράμματα τα οποία θα βελτιώσουν τη διδασκαλία της δεύτερης γλώσσας και τις μεθόδους διδασκαλίας, είναι εξεταστικό κέντρο εκ μέρους του Κέντρου Ελληνικής Γλώσσας για τις εξετάσεις του Πιστοποιητικού Ελληνομάθειας, προσφέρει εξετάσεις για το Πιστοποιητικό επάρκειας (απαραίτητο δικαιολογητικό για εγγραφή των αλλοδαπών σε ελληνικό πανεπιστήμιο) και εξετάσεις για διαγωνισμούς του ΑΣΕΠ, διεξάγει πρόγραμμα φωνητικής διόρθωσης (διδασκαλία προφοράς) ενσωματωμένο στα προγράμματα εκμάθησης ελληνικής γλώσσας, διεξάγει επιμορφωτικά σεμινάρια για το διδακτικό προσωπικό.

Ως αρνητικά σημεία αναφέρονται τα τρία διαφορετικά status του διδακτικού προσωπικού (ΕΕΔΙΠ Ι, ΙΔΑΧ, ωρομίσθιο προσωπικό) που επηρεάζουν την ομαλή λειτουργία και ανάπτυξη του ΣΝΕΓ, οι δύο χώροι στέγασης του ΣΝΕΓ (Πανεπιστημιούπολη και Γαλλικό Ινστιτούτο) που προκαλούν δυσλειτουργία και προβλήματα και η καθυστέρηση έγκρισης του Σχεδίου Τροποποίησης του Προεδρικού Διατάγματος 1051/1977 που υποβλήθηκε στις 6/2/2008.

#### **4.4. ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ISO ΣΧΟΛΕΙΟΥ ΝΕΑΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ**

Στα πλαίσια της πολιτικής ποιότητας, το Σχολείο από το Φεβρουάριο του 2010 ζήτησε να ενταχθεί στη διαδικασία ISO.

Τελικά κατά το ακαδημαϊκό έτος 2014-15 ζητήθηκαν προσφορές από φορείς πιστοποίησης και μεταξύ 3 (LLOYDS HELLENIC S.A. TUV HELLAS & EBETAM A.E.) επιλέχθηκε η TUV HELLAS (TUV NORD). Έτσι το 2015 το ΣΝΕΓ απέκτησε πιστοποίηση σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 9001:2008 από τον φορέα TUV HELLAS (TUV NORD) για το σύστημα διαχείρισης ποιότητας που ανέπτυξε και εφαρμόζει. Ειδικότερα η πιστοποίηση κάλυπτε τα ακόλουθα πεδία:

1. Λειτουργία του Σχολείου Νέας Ελληνικής Γλώσσας Α.Π.Θ.
2. Διδασκαλία της νέας ελληνικής ως δεύτερης/ξένης γλώσσας
3. Πιστοποίηση ελληνομάθειας για εισαγωγή στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση



Εικόνα 8: 1ο πιστοποιητικό ISO (ελληνικά)



Εικόνα 9: 1ο πιστοποιητικό ISO (αγγλικά)

Για την εγκατάσταση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΠ) κατά ISO 9001:2008 χρειάστηκε η σύνταξη του εγχειριδίου ποιότητας το οποίο διατυπώνει τη στρατηγική του Σχολείου σε θέματα ποιότητας, δίνει γενική περιγραφή του Συστήματος

Ποιότητας, παραπέμπει σε συγκεκριμένες διαδικασίες για τα επιμέρους θέματα, περιλαμβάνει την Πολιτική Ποιότητας, το οργανόγραμμα και τον κατάλογο των διαδικασιών και παρουσιάζει συνοπτικά τον τρόπο αντιμετώπισης - κάλυψης των απαιτήσεων του προτύπου ISO 9001:2008 και περιγραφή και τεκμηρίωση των διαδικασιών, οι οποίες αποτελούν τη τακτική του Σχολείου σε θέματα ποιότητας, καταγράφουν με επαρκείς λεπτομέρειες τους τρόπους υλοποίησης των εργασιών του Σχολείου, καθορίζουν με ακρίβεια τις αρμοδιότητες του εμπλεκόμενου προσωπικού, τα απαιτούμενα μέσα, τον χώρο και το χρόνο εκτέλεσης κάθε εργασίας (ποιος, με τι, που, κάθε πότε), περιγράφουν τα αρχεία τα οποία τηρούνται ως αποτέλεσμα της εφαρμογής τους (χρόνος και υπεύθυνος τήρησης) και συνοδεύονται, όπου απαιτείται, από κατάλληλα έντυπα για την εφαρμογή τους. Σημειώνεται ότι το προσωπικό αναφέρεται με θέσεις εργασίας και όχι ονοματεπώνυμο.

Το πρώτο εγχειρίδιο ποιότητας συντάχθηκε το 2014 και ακολούθησαν άλλες 3 εκδόσεις.

Στο Παράρτημα 1 παρατίθεται το τέταρτο εγχειρίδιο ποιότητας που συντάχθηκε 1/9/2016.

Η περιγραφή και τεκμηρίωση των διαδικασιών αναλύεται σε τρεις κατηγορίες/τομείς που η κάθε μια περιλαμβάνει υποκατηγορίες.

Έτσι, καταρχήν αναλύεται στις “Γενικές διαδικασίες” που περιλαμβάνουν δώδεκα υποκατηγορίες, τη ‘*Διαχείριση Εγγράφων*’ (σκοπός είναι ο αποτελεσματικός έλεγχος της προετοιμασίας έκδοσης ή επανέκδοσης και διανομής εγγράφων που προδιαγράφουν τη λειτουργία του συστήματος ποιότητας του Σχολείου Νέας Ελληνικής Γλώσσας του ΑΠΘ), τις ‘*Μη Συμμορφώσεις-Διορθωτικές και Προληπτικές Ενέργειες*’ (διαδικασία που καλύπτει τις μη συμμορφώσεις που εμφανίζονται σε όλες τις δραστηριότητες το Σχολείου και κάθε διορθωτική ή προληπτική ενέργεια αποφασίζεται για την αναβάθμιση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας του συστήματος ποιότητας), τις ‘*Εσωτερικές Επιθεωρήσεις*’, την ‘*Ανασκόπηση από τη Διοίκηση*’ (σε προγραμματισμένα διαστήματα με σκοπό την εξασφάλιση της συνεχιζόμενης καταλληλότητας, επάρκειας και αποτελεσματικότητας του συστήματος ποιότητας), τη ‘*Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού*’ (με σκοπό τη διασφάλιση της επάρκειας του ανθρώπινου δυναμικού το Σχολείου για την εκτέλεση των καθηκόντων του), τη ‘*Διαχείριση Αρχείων, Ηλεκτρονικής Υποδομής και Εξοπλισμού*’ (αφορά τον καθορισμό του τρόπου δημιουργίας, απόδοσης ταυτότητας, θέσης και υπευθυνότητας για τη διατήρηση, πρόσβαση, προστασία

των συστημάτων ποιότητας ώστε να παρέχονται αποδείξεις για τη συμμόρφωση με τα πρότυπα και την αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος ποιότητας. Επίσης αφορά στη σωστή διαχείριση του εξοπλισμού της Γραμματείας και των αιθουσών διδασκαλίας του Σχολείου), τους *‘Δείκτες και Στόχους Ποιότητας’* (αφορά τον τρόπο καθορισμού συγκεκριμένων μετρήσιμων στόχων που εκφράζουν την πολιτική του σχολείου για την ποιότητα και την περιγραφή διαδικασίας ορισμού και παρακολούθησης δεικτών ποιότητας που βοηθούν στη στοχοθεσία), τη *‘Διαχείριση Παραπόνων’*, τη *‘Μέθοδο Ικανοποίησης Αποδεκτών Υπηρεσιών’* (αφορά τη βελτίωση της λειτουργίας του Σχολείου μέσω της αξιολόγησης από τους αποδέκτες των υπηρεσιών του), τον *Καθορισμό Ευθυνών και Αρμοδιοτήτων* (αφορά τον καθορισμό και την περιγραφή της οργανωτικής δομής, των θέσεων εργασίας και των αρμοδιοτήτων καθώς και των απαραίτητων προσόντων για την κάλυψη των παραπάνω θέσεων), τη *‘Λειτουργία Επιτροπής Εποπτείας’* και τις *‘Προμήθειες’* (αφορά στη εξασφάλιση της καλύτερης δυνατής ποιότητας των υλικών και προμηθειών που προμηθεύεται το Σχολείο)

Στη συνέχεια αναφέρονται οι *‘Διοικητικές διαδικασίες’* που περιλαμβάνουν επίσης 12 υποκατηγορίες, τη *‘Διαχείριση Αλληλογραφίας-Τήρηση Αρχείου Έρευνας’* (περιγράφει τον τρόπο διαχείρισης της αλληλογραφίας και της τήρησης του αρχείου έρευνας του Σχολείου), την *‘Επιλογή και Πρόσληψη Διδακτικού Προσωπικού’* (περιγράφει τον τρόπο επιλογής και πρόσληψης προσωπικού με συμβάσεις ορισμένου χρόνου), τη *‘Διοργάνωση Επιμορφωτικών Σεμιναρίων Διδακτικού Προσωπικού’* (σκοπός είναι η διασφάλιση ικανοποιητικού επιπέδου στελέχωσης και η συνεχής αναβάθμιση των μελών του διδακτικού προσωπικού), τη *‘Διαχείριση Ενημερωτικού Υλικού’* (αφορά την αποτελεσματική προβολή των δραστηριοτήτων του Σχολείου με χρήση κατάλληλου έντυπου και ηλεκτρονικού ενημερωτικού υλικού), τις *‘Εγγραφές Σπουδαστών’* (περιγράφει όλες τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν για την εγγραφή των σπουδαστών), την *‘Επικοινωνία σπουδαστών με τη Γραμματεία’* (περιγράφεται ο τρόπος επικοινωνίας της Γραμματείας με τους σπουδαστές ώστε να παρέχονται οι απαραίτητες πληροφορίες και βεβαιώσεις), την *‘Εξυπηρέτηση Φοιτητών’* (περιγράφονται οι ενέργειες που γίνονται για την εξυπηρέτηση των αλλοδαπών φοιτητών του Αριστοτέλειου Πανεπιστήμιου Θεσσαλονίκης), το *‘Πρόγραμμα Μαθημάτων’* (προδιαγράφονται οι ενέργειες που πρέπει να γίνουν για την ορθή και έγκαιρη κατάρτιση του ωρολογίου προγράμματος κάθε ακαδημαϊκό έτος), τα *‘Ειδικά*

*Προγράμματα Μαθημάτων* (περιγράφεται πως οργανώνονται και υλοποιούνται τα ειδικά εκπαιδευτικά προγράμματα), τον *Προγραμματισμό και Διοργάνωση Εξετάσεων* (σκοπός είναι η κατάλληλη οργάνωση για να διεξαχθούν οι εξετάσεις που διοργανώνονται από το Σχολείο), την *Οικονομική Διαχείριση* (σκοπός η βέλτιστη οικονομική διαχείριση των πόρων του Σχολείου) και την *Οργάνωση Εκπαιδευτικών Εκδρομών* (περιγράφεται ο τρόπος με τον οποίο οργανώνονται οι εκπαιδευτικές εκδρομές για τους σπουδαστές του).

Τέλος αναφέρονται οι *‘Εκπαιδευτικές διαδικασίες’* που περιλαμβάνουν την *‘Κατάρτιση Προγράμματος Σπουδών’* (αφορά το συστηματικό σχεδιασμό του περιεχομένου των προγραμμάτων σπουδών από τα μέλη του διδακτικού προσωπικού) και την *‘Παράδοση Μαθημάτων’* (προδιαγράφει τον τρόπο διεξαγωγής των παραδόσεων των μαθημάτων και της καταγραφής του εκπαιδευτικού έργου).

Αναλυτικά, η περιγραφή όλων των διαδικασιών παρουσιάζονται στο Παράρτημα 2 της παρούσας εργασίας.

#### **4.5. ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ**

Το 2017 μετά και τη δεύτερη επιθεώρηση το πιστοποιητικό ανανεώθηκε και προστέθηκε και η εξ αποστάσεως διδασκαλία. Έγινε ετήσια αναθεώρηση του Συστήματος Ποιότητας ISO 9001:2008 από τον φορέα TUV HELLAS (TUV NORD) και μετά από έλεγχο το Μάρτιο 2017, η πιστοποίηση επεκτάθηκε σε ακόμα ένα πεδίο: Παροχή διαδικτυακών μαθημάτων νέας ελληνικής γλώσσας για τα επίπεδα A1 και A2. Τα εξ αποστάσεως μαθήματα (OGC) για επίπεδα A1 και A2 διαρκούν 6 εβδομάδες και συνδυάζουν την προσωπική εργασία (ασύγχρονη εκπαίδευση) με διαδραστικές τηλεσυνεδρίες με διδάσκοντα (σύγχρονη εκπαίδευση. Για τα μαθήματα αυτά το Σχολείο βραβεύτηκε από το Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών με το Ευρωπαϊκό Σήμα Γλωσσών. (Σχετικές πληροφορίες για το συγκεκριμένο βραβείο υπάρχουν στην ιστοσελίδα: <https://www.iky.gr/el/europaika-programmata/item/397-eurwpaiko-sima-glwsswn-european-language-label> ).

Συνεπώς η πιστοποίηση διαμορφώθηκε ως εξής:



Εικόνα 10: Νέο πιστοποιητικό ISO (ελληνικά)



Εικόνα 11: Νέο πιστοποιητικό ISO (αγγλικά)

## 5. ΕΠΙΛΟΓΟΣ

Συμπερασματικά μπορούμε να πούμε ότι το Σχολείο Νέας Ελληνικής Γλώσσας του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης εδώ και περίπου μισό αιώνα στην καρδιά της Θεσσαλονίκης αποτελεί ένα κέντρο πλούσιας διδακτικής, ερευνητικής και πολιτιστικής δράσης και έναν χώρο πολυπολιτισμικής συνύπαρξης με απώτερο σκοπό τη γνωριμία με την ελληνική γλώσσα και τον ελληνικό πολιτισμό σπουδαστών από κάθε γωνιά της γης. Βασική του στόχευση η συνεχής βελτίωση της ποιότητας και μελλοντικά η επίτευξη της αριστείας.

## 6. ΕΡΕΥΝΑ

Ακολουθεί έρευνα για την ακολουθείται η μέθοδος του ερωτηματολογίου εν είδει συνέντευξης σε στοχευμένη ομάδα, συγκεκριμένα σε υπαλλήλους της Γραμματείας και σε μέλη του διδακτικού προσωπικού του Σχολείου Νέας Ελληνικής Γλώσσας.

Πιο συγκεκριμένα:



Δόθηκαν συνολικά 6 ερωτηματολόγια σε υπάλληλους της Γραμματείας (2 άντρες και 4 γυναίκες) (προϊσταμένη, 1 υπάλληλο ΙΔΑΧ και 4 με σύμβαση έργου) και σε 27 μέλη του διδακτικού προσωπικού του Σχολείου (2 άντρες ωρομίσθιοι και 25 γυναίκες) 4 ΕΕΠ, 5 ΙΔΑΧ, 1 αποσπασμένη και 17 ωρομίσθιους με σχέση εργασίας ορισμένου χρόνου). Οι ηλικίες των ερωτηθέντων κυμαίνονται από 30-56 ετών και εκτός από μια υπάλληλο της Γραμματείας που είναι απόφοιτος ΑΕΙ οι υπόλοιποι είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών ή διδακτορικού.

Επιστράφηκαν απαντημένα 2 ερωτηματολόγια από τους υπαλλήλους της γραμματείας και 9 από το διδακτικό προσωπικό (3 ΕΕΠ και 6 ωρομίσθιους) . Όλοι όσοι έχουν απαντήσει είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών εκτός από τις τρεις καθηγήτριες ΕΕΠ και 2 ωρομίσθιες που είναι κάτοχοι διδακτορικού τίτλου σπουδών. Μόνο 2 ωρομίσθιοι είναι άντρες.

Η μέθοδος της διεξαχθείσας έρευνας είναι η ποιοτική η οποία αποβλέπει στην εξήγηση και ανάλυση των λόγων ύπαρξης ενός φαινομένου. Η πηγή των πληροφοριών ήταν δεδομένα που ελήφθησαν από το δείγμα μέσω ερωτηματολογίου, το οποίο είναι ένα δομημένο ερωτηματολόγιο με ανοιχτές ερωτήσεις εκτός από 2 πολλαπλής επιλογής και 1 με 2 επιλογές (ναι, όχι).

Αναλυτικά οι ερωτήσεις και οι απαντήσεις που δόθηκαν είναι οι εξής:

**ΕΡΩΤΗΣΗ 1: Πώς θα ορίζατε την έννοια της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες;**

**ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ**

**ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ:**

1. Σωστή πληροφόρηση, άμεση εξυπηρέτηση, συνέπεια και ποιότητα υπηρεσιών
2. Εμπιστοσύνη, αξιοπιστία, αποτελεσματικότητα, ορθότητα, διαφάνεια, αναγνωρισιμότητα, συνεργασία για τη διεκπεραίωση του αιτήματος ευγένεια συμπεριφοράς υπαλλήλων

**ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ:**

1. Οργανωμένη διδασκαλία, προσαρμοσμένη στις ανάγκες του κοινού, ευελιξία και ικανότητα στη διαχείριση της τάξης, ακρίβεια και ταχύτητα στη διεκπεραίωση καθηκόντων που πλαισιώνουν τη διδασκαλία (διόρθωση εργασιών, επικοινωνία), αποτελεσματική καθοδήγηση σε ό,τι αφορά τις ακαδημαϊκές επιλογές των σπουδαστών, διαρκής συνεργασία με φορείς επιμόρφωσης ή/και με συναδέλφους που μπορούν να προσφέρουν ιδέες και γνώση στην αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών
2. Μαθήματα υψηλού επιπέδου, άμεση παροχή πληροφοριών για θέματα που τους ενδιαφέρουν, άμεση βοήθεια για να πετύχουν το στόχο τους (οι περισσότεροι απόκτηση του πιστοποιητικού ελληνομάθειας B2 επιπέδου, για να εισαχθούν σε ελληνικά τριτοβάθμια ιδρύματα)
3. Ποιότητα υπηρεσιών σημαίνει: καθαρό και προσεγμένο περιβάλλον, ευγένεια των υπάλληλων, σαφήνεια ως προς τις διατυπώσεις, έμφαση και προσοχή στη λεπτομέρεια, ακρίβεια, τυπικότητα και ταχύτητα ως προς την παροχή της υπηρεσίας, ευελιξία και αξιοποίηση της τεχνολογίας.
4. Η ερώτηση είναι ασαφής και πολύ γενική. Συνέπεια, τακτική ενημέρωση, αλληλογραφία, ευγενή ανταπόκριση και παροχή πληροφοριών προς τους σπουδαστές, αποτελεσματικότητα στον εργασιακό χώρο και γνώση των θεμάτων που χειρίζεται η γραμματεία.
5. Θα την όριζα ως κατάλληλη και αποτελεσματική ανταπόκριση στα αιτήματά τους.
6. Συγκεκριμένα αποτελέσματα με βάση προδιαγεγραμμένους στόχους, στα οποία φτάνει κανείς με τρόπο ομαλό και οργανωμένο.

7. Χρήσιμη, αποτελεσματική και ευχάριστη γλωσσική εκπαίδευση της ελληνικής γλώσσας κατά τη διάρκεια των μαθημάτων μου.
8. Διδακτικό προσωπικό, μορφωτικό επίπεδο εργαζομένων, υποδομές, διοικητικές υπηρεσίες.
9. Ποιότητα σημαίνει να παρέχονται τουλάχιστον τα απαραίτητα από την πλευρά του φορέα (υλικοτεχνικός εξοπλισμός) και να προσφέρονται στους πελάτες υπηρεσίες υψηλού επιπέδου οι οποίες να προκύπτουν τόσο από την υψηλή κατάρτιση αυτού που τις παρέχει όσο κι από την εμπειρία του

**ΕΡΩΤΗΣΗ 2: Ποια πιστεύετε ότι είναι η άποψη των πολιτών/φοιτητών για την ποιότητα των υπηρεσιών που τους παρέχετε;**

**ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ:**

**ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ:**

1. . Οι αξιολογήσεις των φοιτητών μας δείχνουν ότι είναι απόλυτα ευχαριστημένοι από τις διδακτικές και διοικητικές παρεχόμενες υπηρεσίες. Αρνητικά σχόλια σημειώνονται σχετικά με τις κτιριακές εγκαταστάσεις
2. Πολύ καλή και διεκπεραιωτική, βοηθητική.

**ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ:**

1. Θεωρώ ότι σε γενικές γραμμές η άποψη του κοινού είναι από θετική έως πολύ θετική
2. Οι περισσότεροι θεωρώ ότι είναι ιδιαίτερα ικανοποιημένοι και συνήθως αυτό αποτυπώνεται στις αξιολογήσεις που κάνουν στο τέλος κάθε προγράμματος.
3. Θεωρώ ότι οι φοιτητές έχουν πολύ καλή άποψη για την παρεχόμενη υπηρεσία και αυτό φαίνεται καθαρά από τις αξιολογήσεις προς το πρόσωπό μου.
4. Κατά καιρούς ακούγονται παράπονα αλλά λιγότερα από ό,τι στο παρελθόν. Δεν είμαι σε θέση να απαντήσω αυτήν την ερώτηση αφού δεν βρίσκομαι συχνά στο χώρο της Γραμματείας.
5. Η ποιότητα του διδακτικού έργου είναι πολύ καλή σύμφωνα με τις υπάρχουσες αξιολογήσεις.
6. Μάλλον είναι ικανοποιημένοι από το εκπαιδευτικό κομμάτι, καθώς προσφέρονται ολοκληρωμένα προγράμματα και ακολουθούνται καινοτόμες. Υστερούμε όμως στις υποδομές π.χ. τουαλέτες, αίθουσες, περιβάλλον χώρος , πράγμα που αφορά ευρύτερα το πανεπιστήμιο.
7. Με βάση τις αξιολογήσεις των φοιτητών/τριών από τα μαθήματα των τελευταίων 10 ετών φαίνεται ότι η εκπαιδευτική διαδικασία από πλευράς μου είναι από αρκετά έως πολύ ικανοποιητική (92%-100%)
8. Αρκετά ικανοποιητικές.
9. Οι αξιολογήσεις για τις μέχρι τώρα προσφερόμενες υπηρεσίες είναι πολύ υψηλές, πέραν του απλώς ικανοποιητικού.

**ΕΡΩΤΗΣΗ 3:** Σε ποιο από τα παρακάτω χαρακτηριστικά δίνει έμφαση ο οργανισμός σας; α) αποδοτικότητα (παράδοση της αιτηθείσας υπηρεσίας με λιγότερο κόστος), β) αποτελεσματικότητα (παράδοση σωστής υπηρεσίας), γ) παραγωγικότητα (πόσες υπηρεσίες παρήχθησαν) και δ) ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών

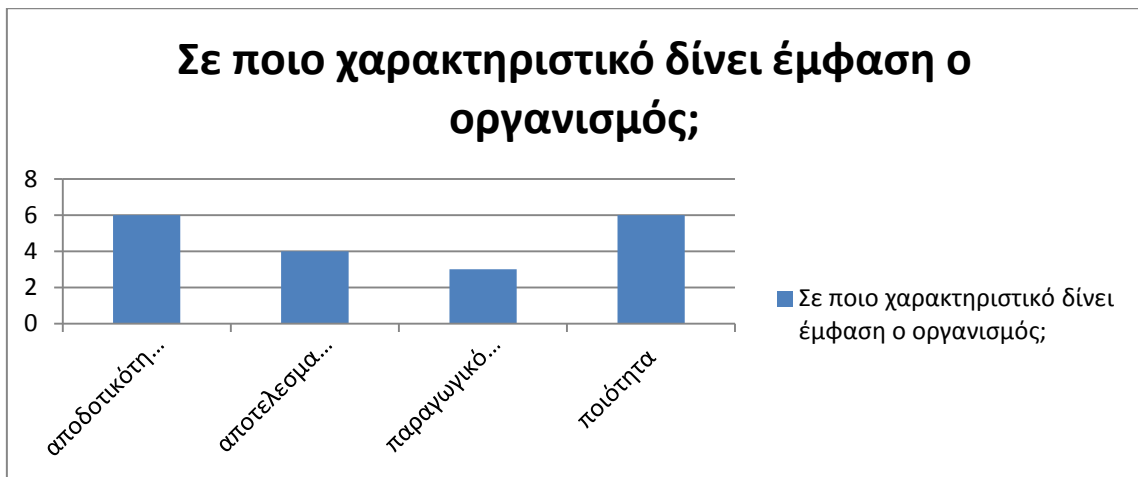
ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ:

ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ:

1. Όλα τα παραπάνω
2. α, β και δ

ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ:

1. α
2. δ
3. όλα
4. α
5. α
6. γ
7. β
8. β και δ
9. δ



Εικόνα 12: Γράφημα 1

**ΕΡΩΤΗΣΗ 4:** Ποιό, κατά τη γνώμη σας, από τα παρακάτω στοιχεία του οργανισμού σας συμβάλλει περισσότερο στην αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των πολιτών; α) υποδομή (κτιριακή υποδομή, άνεση πολίτη και εργαζομένου, β) ταχύτητα και ποιότητα των υπηρεσιών, γ) οι γνωστικές ικανότητες και η ευγενική συμπεριφορά των διοικητικών υπαλλήλων και των εκπαιδευτικών και δ) η προβολή του έργου της υπηρεσίας σας δημόσια.

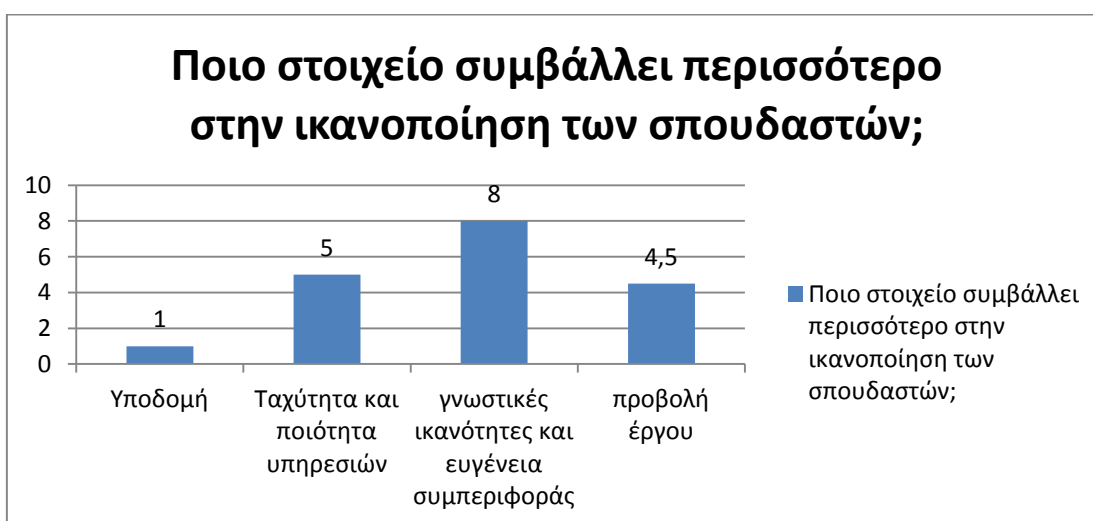
ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ:

ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ:

1. β και γ
2. γ και δ

ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ:

1. γ
2. γ.
3. α, β, γ
4. γ
5. γ
6. γ
7. β
8. β και δ
9. β



Εικόνα 13: Γράφημα 2

**ΕΡΩΤΗΣΗ 5: Πιστεύετε ότι τηρούνται οι προδιαγραφές ποιότητας που τέθηκαν από την υπηρεσία; Δικαιολογείστε την απάντησή σας.**

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ:

ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ:

1. Τηρούνται σύμφωνα με τα ερωτηματολόγια αξιολόγησης που συμπληρώνουν οι σπουδαστές πριν τη λήξη του προγράμματός τους
2. Ναι, το προσωπικό έχει τις γνωστικές ικανότητες και την εμπειρία να ανταποκριθεί πλήρως στις απαιτήσεις των καιρών και των διαφόρων αιτημάτων του κοινού.

ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ:

1. Όχι πάντα, ιδιαίτερα σε ό,τι αφορά το ζήτημα των κτηριακών υποδομών και της οργάνωσης του ωραρίου
2. Ναι πιστεύω ότι τηρούνται, γιατί θεωρώ ότι και το εκπαιδευτικό και το διοικητικό κάνει όσο πιο άψογα μπορεί τη δουλειά του, γιατί επικρατεί ένα πολύ καλό και συνεργατικό κλίμα ανάμεσα στο προσωπικό (όλων των κατηγοριών), γιατί τίθενται αρκετά υψηλοί στόχοι και καταβάλλεται επιτυχώς προσπάθεια υλοποίησής τους, γιατί το ΣΝΕΓ συμμετέχει/συνεργάζεται με ευρωπαϊκά και άλλα προγράμματα, οπότε χτίζει γέφυρες επικοινωνίας προς τα έξω και δεν αυτοπεριχαράκωνεται, γιατί λαμβάνει διακρίσεις για το παραχθέν έργο (λ.χ. LABEL=Ευρωπαϊκό σήμα γλωσσών).
3. Οι υποδομές έχουν αναβαθμιστεί τα τελευταία χρόνια, όμως εξακολουθούν να υπάρχουν προβλήματα (κοινές τουαλέτες, επιβαρημένες με υγρασία αίθουσες, χαμηλός φωτισμός). Το επίπεδο της συμπεριφοράς και των γνώσεων είναι υψηλότατο, όπως και η ποιότητα και η ταχύτητα παροχής των υπηρεσιών.
4. Ποιες είναι αυτές οι προδιαγραφές; Αν δεν τις γνωρίζουμε, δεν είμαστε σε θέση να απαντήσουμε το ερώτημα. Υψηλό επίπεδο εκπαιδευτικών υπηρεσιών όπως ορίζει το ΦΕΚ.
5. Το Σχολείο Νέας Ελληνικής Γλώσσας παρόλο το κτιριακό του πρόβλημα ανταποκρίνεται στο έργο του (σύμφωνα με το ιδρυτικό του ΦΕΚ) και διατηρεί υψηλό επίπεδο εκπαιδευτικών υπηρεσιών, όπως αποδεικνύεται και από την υψηλή ετήσια προσέλευση σπουδαστών και σπουδαστριών που το εμπιστεύονται για να μάθουν ελληνικά.
6. Ναι, υπάρχουν υποδομές όπως βιβλιοθήκη και εργαστήριο υπολογιστών, υπάρχουν



προδιαγραφές όπως το syllabus και τις τελικές δοκιμασίες της τάξης τα οποία εντάχθηκαν στη λειτουργία του Σχολείου.

7. Λαμβάνοντας υπόψη τις δυσχερείς οικονομικές συνθήκες των τελευταίων 7-8 ετών που επικρατούν στην εκπαίδευση (και όχι μόνο) θεωρώ ότι το εκπαιδευτικό έργο του ΣΝΕΓ είναι ικανοποιητικό σε όλα τα επίπεδα(υποδομές, εποπτικό υλικό, εκπαιδευτικό προσωπικό, αριθμός φοιτητών ανά τάξη). Ελλείψεις παρουσιάζονται στο κομμάτι της επιμόρφωσης του προσωπικού που έχει να οργανωθεί από το 2012.
8. Δεν ξέρω.
9. Από άποψη προσφερόμενων υπηρεσιών ναι, Από άποψη υλικοτεχνικής υποδομής όχι. Από άποψη προσφερόμενων υπηρεσιών οι προδιαγραφές ποιότητας τηρούνται δεδομένου ότι και οι διδάσκοντες εκτελούν άριστα το διδακτικό έργο τους (που ουσιαστικά αποτελεί την προσφερόμενη υπηρεσία) κάτι που διαφαίνεται από τις αξιολογήσεις τους αλλά και οι διοικητικές υπηρεσίες που παρέχονται είναι υψηλού επιπέδου

**ΕΡΩΤΗΣΗ 6: Ποιος πιστεύετε ότι είναι ο πρωταρχικός στόχος που πρέπει να επιτευχθεί ή έχει επιτευχθεί;**

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ:

ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ:

1. Η ικανοποίηση των πελατών

2. Η ποιότητα των υπηρεσιών και η μείωση σφαλμάτων κατά τη διεκπεραίωση.

ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ:

1. Η υψηλή ποιότητα της διδασκαλίας
2. Υψηλή ποιότητα διδασκαλίας σε ένα άκρως φιλικό και ανθρώπινο περιβάλλον, όπου η μάθηση αποτελεί ύψιστη πηγή χαράς και η φοίτηση στο ΣΝΕΓ εμπειρία ζωής
3. Πρώτος στόχος της υπηρεσίας είναι η παροχή υψηλού επιπέδου διδασκαλίας και η διευκόλυνση των σπουδαστών από διοικητική / γραφειοκρατική άποψη
4. Μεγάλος αριθμός σπουδαστών. Νέα προγράμματα σπουδών. Ανταγωνιστική παροχή υπηρεσιών. Το κτιριακό αποτελεί ένα τεράστιο πρόβλημα και την επίτευξη των στόχων.
5. Ο πρωταρχικός στόχος του ΣΝΕΓ που είναι η διδασκαλία της ελληνικής γλώσσας ως δεύτερης/ξένης και του ελληνικού πολιτισμού αλλά κι η έρευνα επάνω στους τομείς αυτούς έχει επιτευχθεί κάτι που αποδεικνύεται από τη φήμη του ΣΝΕΓ στην Ελλάδα και στο εξωτερικό, από τις συμμετοχές του σε εκδηλώσεις συνέδρια, ερευνητικά προγράμματα, επιμορφώσεις, παραγωγή διδακτικού υλικού κλπ. Αυτό που λείπει είναι καλύτερη κτιριακή υποδομή.
6. Σύγχρονες Υποδομές, κατάλληλο περιβάλλον
7. Πρωταρχικός στόχος είναι η ποιοτική και αποτελεσματική διδασκαλία των φοιτητών/τριών
8. Υποδομές (τουαλέτες), τάξεις
9. Στο κομμάτι της υποδομής, το οποίο παρουσιάζει και τα πιο σημαντικά προβλήματα, δυστυχώς δεν είναι πάντα στην ευχέρεια του φορέα η βελτίωση της υπάρχουσας κατάστασης καθώς εμπλέκονται και άλλοι φορείς όπως πχ οι ιδιοκτήτες του κτιρίου

**ΕΡΩΤΗΣΗ 7: Πιστεύετε ότι το προσωπικό είναι το κατάλληλο για τη διασφάλιση της ποιότητας;**

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ:

ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ:

1. Το προσωπικό είναι κατάλληλο. Σημειώνεται ότι το ΣΝΕΓ φροντίζει για τη συχνή επιμόρφωσή του σε θέματα σχετικά με τις αρμοδιότητες.
2. Ναι

ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ:

1. Σε μεγάλο βαθμό, ναι
2. Σε γενικές γραμμές ναι, αν και θεωρώ ότι θα ήταν καλό κάποια μέλη του διδακτικού προσωπικού να ήταν πιο δραστήρια ερευνητικά/συγγραφικά, να συνεχίσουν ακατάπαστα να επιμορφώνονται σε θέματα συναφή με το γνωστικό τους αντικείμενο, για να μπορούν πιο αποτελεσματικά και πιο ευφάνταστα να ανανεώνουν τις διδακτικές τους μεθόδους και στρατηγικές και να διευρύνουν τον ορίζοντα των γνώσεών τους
3. Ναι, πρόκειται για άτομα υψηλού επιπέδου διδασκαλίας και η διευκόλυνση των σπουδαστών από διοικητική / γραφειοκρατική άποψη.
4. Μέρος του προσωπικού ναι, αλλά όχι όλο.
5. Ναι
6. Ναι, είναι ειδικευμένο και έμπειρο
7. Ως επί το πλείστον πλην ελαχίστων εξαιρέσεων το προσωπικό του ΣΝΕΓ (εκπαιδευτικό και διοικητικό) είναι άριστα καταρτισμένο για το έργο στο οποίο έχει κληθεί να εκτελέσει
8. Ναι
9. Θεωρώ πως είναι καθώς και το διδακτικό και το διοικητικό προσωπικό καταβάλλουν όλες τις δυνατές προσπάθειες για τον σκοπό αυτό.

**ΕΡΩΤΗΣΗ 8: Ποιά νομίζετε ότι χρειάζεται να γίνει ώστε να γίνει ώστε να ελαχιστοποιηθούν (μηδενιστούν) τυχόν λάθη και να μεγιστοποιηθούν τα οφέλη για τον οργανισμό;**

**ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ:**

**ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ:**

1. Εκσυγχρονισμός των παρεχόμενων υπηρεσιών (100% ηλεκτρονικές αιτήσεις και όχι χειρόγραφες, 100% αποστολή όλων των εγγράφων κλπ περισσότερα εξ αποστάσεως προγράμματα
2. Να υπάρχει περισσότερο προσωπικό αλλά και ο απαραίτητος χρόνος προκειμένου να ικανοποιούνται έγκαιρα και έγκυρα τα αιτήματα.

**ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ:**

1. Αποτελεσματικότερη διαχείριση, τόσο σε επίπεδο λειτουργίας του σχολείου όσο και σε επίπεδο τήρησης των θεμελιωδών επιστημονικών αρχών που καθορίζουν τη δράση του και τη συσχέτισή του με το πανεπιστήμιο.
2. Θεωρώ κρίμα (και σαφώς μη πολιτικά ορθό) που η πρόσληψη καινούργιου διδακτικού προσωπικού γίνεται με σχεδόν φωτογραφικές προκηρύξεις και έτσι είναι σχεδόν αδύνατον α έρθουν και καινούρια άτομα (δηλ. να υπάρχουν και καινούριες ιδέες, και επιπλέον εναλλακτικές προτάσεις και εν τέλει περισσότερη ανοιχτότητα αντί για ασφυκτικό κλείσιμο), έτσι ώστε να μεγιστοποιηθούν τα οφέλη για τον οργανισμό. Θεωρώ ότι η πρόοδος και η ανανέωση στηρίζεται σε έναν δημιουργικό συνδυασμό «παλιού» και «καινούργιου».
3. Τα λάθη ελαχιστοποιούνται με την αξιοποίηση της τεχνολογίας και την ευελιξία που επιδεικνύει το προσωπικό (διδασκτικό / διοικητικό).
4. Συντονισμός μεταξύ υπαλλήλων, έγκαιρος προγραμματισμός
5. Να υπάρχει συνεχής ενημέρωση και επιμόρφωση σε θέματα εργασίας και συνεχής επαγρύπνηση, ώστε να αποφεύγονται τυχόν λάθη και αβλεψίες. Επίσης να προβλεφθούν άτομα για την τεχνική υποστήριξη και τη μηχανοργάνωση του ΣΝΕΓ
6. Συνέχεια και όχι αποσπασματικότητα στις δραστηριότητες και χτίσιμο πάνω στην εμπειρία και τα προηγούμενα λάθη με διάθεση συνεργασίας.
7. 1. Να αυξηθούν τα κονδύλια του ΣΝΕΓ, 2. Να λυθεί το κτηριακό ζήτημα με μια ολοκληρωμένη βιώσιμη και μόνιμη λύση, 3. Να αποκατασταθεί εργασιακά ένα μεγάλο

μέρος του προσωπικού ώστε να αφοσιωθεί αποκλειστικά στο εκπαιδευτικό έργο του  
ΣΝΕΓ

8. Να βρεθεί ο κατάλληλος χώρος για κτιριακή υποστήριξη
9. Καλή επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ όλων των μελών που εργάζονται στον φορέα.

**ΕΡΩΤΗΣΗ 9: Πιστεύετε ότι η τυποποίηση ISO ωφέλησε την υπηρεσία; Α. Ναι Β. Όχι**

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ:

ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ:

1. Α. ναι
2. Α. ναι

ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

1. Α. Ναι
2. Α. Ναι
3. Α. Ναι
4. (κενό)
5. Β. Όχι
6. Α. Ναι
7. Α. ΝΑι
8. Β. Όχι
9. Α. Ναι



Εικόνα 14: Γράφημα 3

**ΕΡΩΤΗΣΗ 10: Ποια πιστεύετε ότι πρέπει να είναι η θέση της υπηρεσίας σε σχέση με αντίστοιχες άλλων χωρών ή άλλων πόλεων όσον αφορά στην ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών;**

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ:

ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ:

1. Στην Ελλάδα αλλά και σε αρκετές Ευρωπαϊκές χώρες οι παρεχόμενες υπηρεσίες του ΣΝΕΓ κατέχουν την πρώτη θέση
2. Συνεργατική με την εταιρεία που έχει αναλάβει τη διασφάλιση ποιότητας και θετική, πρόθυμη και υπάκουη, στο μέτρο του δυνατού, ως προς τις διαδικασίες που πρέπει να τηρούνται.

ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ:

1. Πρέπει να αποτελεί παράδειγμα προς μίμηση και να θέτει διαρκώς υψηλότερες προδιαγραφές λειτουργίας
2. Νομίζω ότι είναι πολύ καλή, καθώς ακούω ότι το ΣΝΕΓ θεωρείται από τους καλύτερους (αν όχι ο καλύτερος με διαφορά) πανεπιστημιακούς φορείς για τη διδασκαλία της ΝΕ γλώσσας ως δεύτερης
3. Οπωσδήποτε πρέπει να είναι ανάλογη, αν όχι υψηλότερη
4. Να προσφέρει ανταγωνιστικές παροχές και προγράμματα.
5. Πρέπει να είναι ανταγωνιστική με οποιαδήποτε τέτοιου είδους υπηρεσία σε Ελλάδα ή εξωτερικό.
6. Μπορεί να λειτουργήσει ως πρότυπο, γιατί αποτελεί έναν από τους παλαιότερους οργανισμούς.
7. Το ΣΝΕΓ φαίνεται ότι χαίρει γενικότερης εκτίμησης στον εκπαιδευτικό χώρο στην Ελλάδα αλλά και στο εξωτερικό κυρίως λόγω της ιστορίας του (η παλαιότερη δομή στην Ελλάδα στο χώρο της διδασκαλίας της ελληνικής ως ξένης) αλλά και λόγω των υπηρεσιών που προσφέρει την τελευταία δεκαετία με την ανανέωση του διδακτικού προσωπικού
8. Δεν ξέρω, μάλλον ανταγωνιστική
9. Θα πρέπει να κοιτάει, να στοχεύει και να παραδειγματίζεται από αντίστοιχους φορείς εντός και εκτός της χώρας οι οποίοι θεωρούνται κορυφή στην παροχή αντίστοιχων υπηρεσιών.

**ΕΡΩΤΗΣΗ 11: Ποια πιστεύετε ότι ήταν η συμβολή της πιστοποίησης ISO του οργανισμού σας στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών;**

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ:

ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ:

1. Κωδικοποίηση των διαδικασιών, μετρήσιμοι στόχοι, καταγραφή του εξοπλισμού
2. Στην καθιέρωση/πιστοποίηση των ενεργειών που γίνονται για μια ενέργεια και στη συμμόρφωση του προσωπικού σε αυτές.

ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ:

1. Η αναγνώριση του υψηλού επιπέδου του διδακτικού προσωπικού
2. Θεωρώ ότι το ΣΝΕΓ ανέβασε και συνεχίζει να ανεβάζει την ποιότητα των υπηρεσιών του, προκειμένου να ανταπεξέλθει στα στάνταρτ του ISO
3. Πιστεύω ότι συνέβαλε στην αναγνώριση του κύρους και της αξιοπιστίας του οργανισμού.
4. Καταγραφή κάποιων προβλημάτων και διαδικασιών αλλά δεν υπήρξε κάποιο συγκεκριμένο θετικό αποτέλεσμα πχ κτιριακό
5. Η συμβολή του ήταν ότι κάποιες διαδικασίες καταγράφηκαν και τυποποιήθηκαν αποκτώντας έτσι συστηματικότερο χαρακτήρα.
6. Πιστοποίησε τυπικά χαρακτηριστικά, χωρίς να αλλάξει την ουσία των υπηρεσιών. Δημιουργήθηκαν βιβλιοθήκη και εργαστήριο υπολογιστών, όμως η χρησιμότητά τους την εποχή της πρόσβασης της γνώσης μέσω κινητών συσκευών είναι σχετική. Ως προς τις τελικές δοκιμασίες, τα προγράμματα σπουδών, κτλ. συστηματοποιήθηκε η περιγραφή τους και τα χαρακτηριστικά τους, τα οποία όμως ακολουθούνταν από το προσωπικό ήδη σε μεγάλο βαθμό. Η τυποποίηση έχει πάντως μια αξία.
7. 1. Προσφέρει αξιοπιστία για την ποιότητα των υπηρεσιών του, 2. Μπορεί να αναλαμβάνει ευρωπαϊκά προγράμματα που θέτουν ως βασική προϋπόθεση την κατοχή ISO
8. Δημιουργεί έξτρα προβλήματα στο διδακτικό έργο του προσωπικού του ΣΝΕΓ
9. Η συμβολή της πιστοποίησης ISO θεωρώ ότι είναι διπλή. Αφενός δίνει ένα κύρος στο φορέα και αφετέρου, μέσα από τις διαδικασίες που ακολουθούνται προκειμένου να παρθεί η συγκεκριμένη πιστοποίηση, ο φορέας έχει τη δυνατότητα να δει πιο προσεκτικά και να διορθώσει τυχόν λάθη ή να βελτιώσει σε κάθε περίπτωση τις



παρεχόμενες υπηρεσίες του από κάθε άποψη.

## 7. ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Στην πρώτη ερώτηση οι υπάλληλοι της γραμματείας ορίζουν ως ποιότητα των υπηρεσιών τη σωστή πληροφόρηση, άμεση εξυπηρέτηση, εμπιστοσύνη, αξιοπιστία, αποτελεσματικότητα, ορθότητα, διαφάνεια, αναγνωρισιμότητα, συνεργασία ενώ θεωρείται σημαντική και η ευγένεια των υπαλλήλων. Η ευγένεια θεωρήθηκε ως χαρακτηριστικό της ποιότητας και από 2 μέλη του διδακτικού προσωπικού, η πλειοψηφία των οποίων επικεντρώθηκαν στην ποιότητα διδασκαλίας. Επίσης 4 μέλη ανέφεραν ως σημαντική την αποτελεσματικότητα. Οι υπόλοιπες απαντήσεις ως προς την έννοια της ποιότητας ποικίλουν: ως ποιότητα θεωρείται η οργανωμένη διδασκαλία, η ικανότητα στη διαχείριση της τάξης, η συνεργασία με φορείς επιμόρφωσης και συναδέλφους, τα μαθήματα υψηλού επιπέδου, η άμεση παροχή πληροφοριών και βοήθειας, το καθαρό και προσεγμένο περιβάλλον, η σαφήνεια, έμφαση και προσοχή στη λεπτομέρεια, η ακρίβεια και ταχύτητα, η αξιοποίηση της τεχνολογίας, η συνέπεια και η τακτική ενημέρωση. Επίσης 2 άτομα θεώρησαν σημαντικά την ευελιξία, το σωστό υλικοτεχνικό εξοπλισμό και το υψηλό μορφωτικό επίπεδο και την εμπειρία του προσωπικού και ένα μέλος ΕΕΠ συνέδεσε την ποιότητα με τη στοχοθεσία απαντώντας ότι ποιότητα είναι «συγκεκριμένα αποτελέσματα με βάση προδιαγεγραμμένους στόχους».

Στη δεύτερη ερώτηση αναφορικά με το ποια πιστεύουν ότι είναι η γνώμη των σπουδαστών και των πολιτών για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, στη γραμματεία πιστεύεται ότι είναι από πολύ καλή έως απόλυτα ευχαριστημένοι από τις διδακτικές και τις διοικητικές υπηρεσίες. Η προϊσταμένη επικαλείται τις θετικές αξιολογήσεις των σπουδαστών όπου εκφράζεται αρνητική κριτική μόνο για τις κτιριακές εγκαταστάσεις. Την ίδια επισήμανση κάνει και ένα μέλος του διδακτικού προσωπικού ενώ 5 από τους 9 αποκρινόμενους αναφέρουν τις θετικές αξιολογήσεις. Η συντριπτική πλειοψηφία (8 στους 9) θεωρούν ότι οι σπουδαστές έχουν από αρκετά ικανοποιητική μέχρι πολύ καλή γνώμη για τις παρεχόμενες διδακτικές υπηρεσίες. Ένα μέλος ΕΕΠ επισημαίνει ότι κατά καιρούς γίνονται παράπονα αλλά έχουν μειωθεί το τελευταίο διάστημα.

Στο τρίτο ερώτημα το οποίο ήταν πολλαπλής επιλογής και ζητήθηκε να επιλεγεί σε ποιο από τα παρακάτω χαρακτηριστικά δίνει έμφαση ο οργανισμός: α)αποδοτικότητα,

β) αποτελεσματικότητα, γ) παραγωγικότητα και δ) ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών οι απαντήσεις ήταν οι εξής: από τη γραμματεία απαντήθηκε ομόφωνα ότι είναι ότι είναι σημαντικά, η αποδοτικότητα, η αποτελεσματικότητα και η ποιότητα και 1 από τις 2 ερωτηθείσες θεώρησε σημαντική και την παραγωγικότητα ενώ από το διδακτικό προσωπικό 4 απάντησαν την αποδοτικότητα και την ποιότητα, 3 την αποτελεσματικότητα και 2 την παραγωγικότητα.

Η τέταρτη ερώτηση ήταν επίσης πολλαπλής επιλογής και αφορούσε το χαρακτηριστικό του οργανισμού που συμβάλει περισσότερο στην αύξηση ικανοποίησης των πολιτών, α) υποδομή, β) ταχύτητα και ποιότητα των υπηρεσιών, γ) γνωστικές ικανότητες και ευγενική συμπεριφορά διοικητικών υπαλλήλων και εκπαιδευτικών και δ) προβολή του έργου της υπηρεσίας δημόσια. Οι απαντήσεις που δόθηκαν ήταν οι εξής: και τα δύο μέλη της γραμματείας θεώρησαν σημαντικά τις γνωστικές ικανότητες και την ευγενική συμπεριφορά του προσωπικού ενώ από 1 απάντηση δόθηκε στην ταχύτητα και ποιότητα των υπηρεσιών και στην προβολή του έργου της υπηρεσίας δημόσια. Από τα μέλη του διδακτικού προσωπικού 5 άτομα θεώρησαν σημαντικά τις γνωστικές ικανότητες και την ευγενική συμπεριφορά του προσωπικού, 4 την ταχύτητα και ποιότητα των υπηρεσιών, 3 την προβολή του έργου της υπηρεσίας δημόσια και μόνο 1 την υποδομή.

Στην πέμπτη ερώτηση ζητήθηκε να απαντήσουν αν πιστεύουν ότι τηρούνται οι προδιαγραφές ποιότητας που τέθηκαν από την υπηρεσία και να αιτιολογηθεί η απάντηση. Στη γραμματεία απαντήθηκε ότι τηρούνται αιτιολογώντας ως εξής: Μία ερωτώμενη απάντησε επειδή το προσωπικό έχει τις απαραίτητες γνωστικές ικανότητες και την εμπειρία για να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις και μία σύμφωνα με τα ερωτηματολόγια αξιολόγησης. Οι απαντήσεις του διδακτικού προσωπικού από την άλλη διαφοροποιούνται μεταξύ τους. Υπήρξε μια απάντηση «δε γνωρίζω», μία ότι δεν γνωρίζει ποιες είναι οι προδιαγραφές, 4 μέλη απάντησαν ότι υπάρχει υψηλό επίπεδο παροχής υπηρεσιών αλλά υπάρχουν προβλήματα στις υλικοτεχνικές και κτιριακές υποδομές (επίσης επισημάνθηκε από 1 άτομο η ύπαρξη προβλημάτων στην οργάνωση ωραρίου και 1 στην επιμόρφωση του προσωπικού που δεν έχει γίνει από το 2012). Οι υπόλοιπες 3 απαντήσεις ήταν θετικές με διαφορετική αιτιολογία, 1 απάντησε ότι υπάρχουν υποδομές όπως βιβλιοθήκη και αίθουσα υπολογιστών και προδιαγραφές ως προς το και τις τελικές δοκιμασίες, 1 ότι έχει αυξηθεί ο αριθμός των εισερχομένων σπουδαστών και 1 αιτιολόγησε τη θετική απάντηση ως εξής: «εκπαιδευτικό και

διδασκτικό προσωπικό κάνει όσο μπορεί καλύτερα τη δουλειά του, επικρατεί καλό και συνεργατικό κλίμα τίθενται αρκετά υψηλοί στόχοι και γίνεται προσπάθεια υλοποίησής τους, γιατί το ΣΝΕΓ συμμετέχει /συνεργάζεται σε ευρωπαϊκά και άλλα προγράμματα οπότε χτίζει γέφυρες, δεν αυτοπεριχαράκωνεται, λαμβάνει διακρίσεις».

Η έκτη ερώτηση αφορούσε τον πρωταρχικό στόχο που πρέπει να επιτευχθεί. Από τη γραμματεία απαντήθηκε ότι ο πρωταρχικός στόχος που πρέπει να επιτευχθεί είναι η ικανοποίηση των πολιτών (1 απάντηση) και η ποιότητα των υπηρεσιών και η μείωση σφαλμάτων (1 απάντηση). Από το διδασκτικό προσωπικό, 4 άτομα απάντησαν ότι ο πρωταρχικός στόχος που πρέπει να επιτευχθεί είναι η υψηλή ποιότητα διδασκαλίας. Μία απάντησε ότι αυτό έχει επιτευχθεί αλλά λείπουν οι καλύτερες κτιριακές υποδομές. Αυτήν την έλλειψη ανέφερε και ακόμη μία καθηγήτρια, ωστόσο επισήμανε ότι έχει ήδη επιτευχθεί ο πρωταρχικός στόχος που είναι η ανταγωνιστική παροχή υπηρεσιών, ο μεγάλος αριθμός σπουδαστών και τα νέα προγράμματα. Άλλοι 3 πιστεύουν ότι πρωταρχικός στόχος που πρέπει να επιτευχθεί είναι οι υποδομές και ένας ότι χρειάζεται να διευκολυνθούν οι σπουδαστές από διοικητική/γραφειοκρατική άποψη.

Στην έβδομη ερώτηση όπου ζητούνταν αν πιστεύουν ότι το προσωπικό είναι το κατάλληλο για τη διασφάλιση της ποιότητας, οι απαντήσεις της γραμματείας ήταν θετικές. Μία αιτιολόγησε την απάντηση λέγοντας ότι το ΣΝΕΓ φροντίζει για συνεχή επιμόρφωσή του. Η πλειοψηφία του διδασκτικού προσωπικού (5 στους 9) απάντησαν θετικά, κάποιοι από τους οποίους αιτιολόγησαν την απάντησή τους λέγοντας ότι το προσωπικό είναι ειδικευμένο και έμπειρο. Οι υπόλοιποι 4 απάντησαν ότι σε γενικές γραμμές και ως επί το πλείστον είναι κατάλληλο αλλά οι 3 είπαν ότι υπάρχουν ελάχιστες εξαιρέσεις και μία ότι κάποια μέλη του διδασκτικού προσωπικού πρέπει να είναι πιο δραστήρια ερευνητικά/συγγραφικά και να επιμορφώνονται συνεχώς.

Στο ερώτημα που τέθηκε τι πιστεύουν ότι πρέπει να γίνει ώστε να ελαχιστοποιηθούν ή να μηδενιστούν τα λάθη, οι απαντήσεις ποικίλουν. Στη Γραμματεία απάντησαν ότι χρειάζεται εκσυγχρονισμός των προσφερόμενων υπηρεσιών, περισσότερο προσωπικό και περισσότερος χρόνος διεκπεραίωσης. Από τα μέλη του διδασκτικού προσωπικού δόθηκαν οι εξής απαντήσεις: αποτελεσματική διαχείριση, πρόσληψη νέου προσωπικού ώστε να ανανεωθεί το υπάρχον, αξιοποίηση τεχνολογίας και ευελιξία προσωπικού, συντονισμός μεταξύ υπαλλήλων και έγκαιρος προγραμματισμός, συνεχής ενημέρωση, επιμόρφωση και συνεχής επαγρύπνηση ώστε να αποφεύγονται λάθη και αβλεπίες. Επίσης να προσληφθεί άτομο για τεχνική

υποστήριξη και μηχανοργάνωση ΣΝΕΓ, συνέχεια στις δραστηριότητες και χτίσιμο πάνω στις εμπειρίες και τα προηγούμενα λάθη, με διάθεση συνεργασίας, να αυξηθούν τα κονδύλια, να λυθεί το κτιριακό και να αποκατασταθεί εργασιακά μεγάλο μέρος του προσωπικού να βρεθεί ο κατάλληλος χώρος για κτιριακή υποστήριξη και καλή επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ όλων των εργαζομένων.

Στην ερώτηση αν πιστεύουν ότι η πιστοποίηση ISO ωφέλησε την υπηρεσία η συντριπτική πλειοψηφία (9 στους 11) απάντησαν θετικά. Υπήρξαν 2 αρνητικές απαντήσεις (από μέλη του διδακτικού προσωπικού).

Στην προτελευταία ερώτηση σχετικά με το ποια πιστεύουν ότι πρέπει να είναι η θέση της υπηρεσίας σε σχέση με αντίστοιχες άλλων χωρών όσον αφορά στην ποιότητα των υπηρεσιών οι απαντήσεις ήταν οι εξής: Στη Γραμματεία υπήρξε μια απάντηση μη σχετική και η απάντηση ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες του ΣΝΕΓ κατέχουν την πρώτη θέση στην Ελλάδα αλλά και αρκετές ευρωπαϊκές χώρες. Στο διδακτικό προσωπικό υπήρξαν 4 απαντήσεις που επισημαίνουν ότι πρέπει να γίνει ανταγωνιστική με ομοειδείς υπηρεσίες, 2 ότι πρέπει να αποτελεί πρότυπο και παράδειγμα προς μίμηση και να θέτει διαρκώς υψηλότερες προδιαγραφές λειτουργίας, 1 ότι πρέπει να στοχεύει και να παραδειγματίζεται από αντίστοιχους φορείς εντός και εκτός χώρας που θεωρούνται κορυφή. Οι υπόλοιπες 2 απαντήσεις επισημαίνουν ότι το ΣΝΕΓ χαίρει γενικότερης εκτίμησης στον εκπαιδευτικό χώρο στην Ελλάδα και στο εξωτερικό κυρίως λόγω της ιστορίας του και θεωρείται ένας από τους καλύτερους πανεπιστημιακούς φορείς για τη διδασκαλία της ΝΕ γλώσσας ως δεύτερης/ξένης.

Η τελευταία ερώτηση ήταν ποια πιστεύεται ότι ήταν η συμβολή του ISO ποιότητα της υπηρεσίας. Οι απαντήσεις των υπαλλήλων της γραμματείας είναι οι εξής:

- Κωδικοποίηση διαδικασιών , μετρήσιμοι στόχοι, καταγραφή εξοπλισμού
- Καθιέρωση/πιστοποίηση διαδικασιών/ενεργειών και συμμόρφωση του προσωπικού σε αυτές

Οι απαντήσεις του διδακτικού προσωπικού ήταν οι εξής:

- Η αναγνώριση του υψηλού επιπέδου του διδακτικού προσωπικού
- Το ΣΝΕΓ ανέβασε και συνεχίζει να ανεβάζει την ποιότητα των υπηρεσιών του προκειμένου να ανταπεξέλθει στα στάνταρ του ISO

- Συνέβαλε στην αναγνώριση του κύρους και της αξιοπιστίας του
- Καταγραφή κάποιων προβλημάτων και διαδικασιών αλλά δεν υπήρξε κάποιο συγκεκριμένο θετικό αποτέλεσμα (πχ κτιριακό)
- Πιστοποίησε τυπικά χαρακτηριστικά χωρίς να αλλάξει την ουσία των υπηρεσιών. Η τυποποίηση έχει πάντως μια αξία
- Καταγράφηκαν και τυποποιήθηκαν κάποιες διαδικασίες αποκτώντας έτσι συστηματικότερο χαρακτήρα
- Προσφέρει αξιοπιστία και το ΣΝΕΓ μπορεί να αναλάβει ευρωπαϊκά προγράμματα που έχουν ISO ως προϋπόθεση
- Δημιουργεί έξτρα προβλήματα στο διδακτικό έργο του προσωπικού
- Διπλή, αφενός δίνει κύρος στο φορέα, αφετέρου μέσα από τις διαδικασίες ο φορέας έχει τη δυνατότητα να δει πιο προσεκτικά και να διορθώσει τυχόν λάθη ή να βελτιώσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

## 8. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Όπως καθίσταται εμφανές από τις απαντήσεις, η έννοια της ποιότητας είναι πολυδιάστατη, υποκειμενική και δυσερμήνευτη, αφού ο κάθε ερωτώμενος είχε την δική του άποψη για το τι θεωρεί ποιότητα. Στα χαρακτηριστικά της που συνέκλιναν περισσότερες από 1 απόψεις είναι η αποτελεσματικότητα, η ευγένεια, ο σωστός υλικοτεχνικός εξοπλισμός, το υψηλό μορφωτικό επίπεδο και η εμπειρία του προσωπικού και η ευελιξία.

Είναι σαφές ότι σχεδόν όλοι οι απαντήσαντες τόσο από το διοικητικό όσο και από το διδακτικό προσωπικό θεωρούν ότι οι πολίτες/σπουδαστές έχουν από αρκετά ικανοποιητική μέχρι άριστη γνώμη για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, γεγονός που καταδεικνύεται από τις αξιολογήσεις των σπουδαστών στο τέλος κάθε προγράμματος, με μια υποσημείωση ότι έχουν γίνει αρνητικά σχόλια για τις υποδομές, κυρίως τις κτιριακές από τους σπουδαστές.

Από τις απαντήσεις προκύπτει ότι θεωρείται ότι ο οργανισμός δίνει μεγαλύτερη έμφαση στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και στην αποδοτικότητα, δηλαδή στην παράδοση σωστής υπηρεσίας, λιγότερη στην αποτελεσματικότητα, δηλαδή στην παράδοση σωστών υπηρεσιών και ακόμη λιγότερη έμφαση στην παραγωγικότητα

δηλαδή στο πόσες υπηρεσίες παρήχθησαν.

Επίσης, προκύπτει το συμπέρασμα ότι η πλειοψηφία όσων απάντησαν (7 στους 11) θεωρεί ότι οι γνωστικές ικανότητες και η ευγενική συμπεριφορά του διοικητικού και εκπαιδευτικού προσωπικού είναι το στοιχείο που πιστεύεται ότι συμβάλλει περισσότερο στην ικανοποίηση των πολιτών. Το αμέσως επόμενο στοιχείο (απαντήσεις 6 στις 11) θεωρείται η ταχύτητα και ποιότητα των υπηρεσιών, ακολουθεί η προβολή του έργου της υπηρεσίας δημόσια (4 απαντήσεις) και τελευταίο (μόλις 1 απάντηση) η υποδομή (κτιριακή υποδομή, άνεση πολίτη και εργαζόμενου).

Ένα ακόμη συμπέρασμα που εξάγεται από τις απαντήσεις είναι ότι λίγο παραπάνω από το 50 % πιστεύει ότι τηρούνται οι προδιαγραφές ποιότητας που τέθηκαν από την υπηρεσία με ένα ποσοστό από αυτούς να εκφράζουν κάποιες επιφυλάξεις.

Επιπρόσθετα, προκύπτει ότι κατά πλειοψηφία πιστεύεται ότι πρωταρχικός στόχος που πρέπει να επιτευχθεί είναι η ποιότητα στις υπηρεσίες και στη διδασκαλία.

Ακόμη, σχεδόν ομόφωνα το προσωπικό του ΣΝΕΓ κρίνεται από τους ερωτηθέντες κατάλληλο για τη διασφάλιση της ποιότητας εκτός ελαχίστων εξαιρέσεων.

Επιπλέον, από τις απαντήσεις προκύπτει ότι υπάρχει υποκειμενικότητα και πολυφωνία στις απόψεις σχετικά με το τι πιστεύει κανείς ότι πρέπει να γίνει σχετικά με την ελαχιστοποίηση των λαθών. Όλες όμως είναι σεβαστές και καλό θα ήταν να ληφθούν υπόψη στον προγραμματισμό.

Τέλος, στην ερώτηση αν πιστεύουν ότι η πιστοποίηση ISO ωφέλησε την υπηρεσία η συντριπτική πλειοψηφία (9 στους 11) απάντησαν θετικά. Υπήρξαν 2 αρνητικές απαντήσεις (από μέλη του διδακτικού προσωπικού).

Συμπερασματικά, μπορούμε να πούμε ότι το Σχολείο Νέας Ελληνικής Γλώσσας βρίσκεται ψηλά στις προδιαγραφές ποιότητας σε σχέση με άλλους ομοειδείς οργανισμούς, αλλά δεν πρέπει να επαναπαυθεί και να σταματήσει τις προσπάθειες για συνεχή βελτίωση, μεγαλύτερη ανταγωνιστικότητα και θα πρέπει να στοχεύσει στην επίτευξη της αριστείας.

Ως συμπέρασμα μπορούμε να πούμε ότι εκτός από 1 απάντηση που επισημαίνει το φόρτο εργασίας που επιφέρει η διαδικασία πιστοποίησης, η γενική αίσθηση είναι ότι η

πιστοποίηση ISO συνέβαλε στη βελτίωση της ποιότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες, αφού με την καταγραφή και την τυποποίηση των διαδικασιών αυτοματοποιήθηκαν και βελτιώθηκαν κάποιες υπηρεσίες, επισημάνθηκαν λάθη, αβλεψίες ή παραλείψεις ώστε να μην επαναληφθούν, καταγράφηκε ο εξοπλισμός και έγιναν σαφή τα καθήκοντα κάθε υπαλλήλου. Επιπλέον η πιστοποίηση προσέδωσε κύρος στο Σχολείο Νέας Ελληνικής Γλώσσας και το καθιστά πιο ανταγωνιστικό σε περιπτώσεις που απαιτείται πιστοποίηση ως προϋπόθεση ανάληψης κάποιου έργου ή προγράμματος.

## **9. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ-ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ ΕΡΕΥΝΑΣ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ**

Στις αδυναμίες της έρευνας συγκαταλέγεται το μικρό εύρος του δείγματος των ερωτηθέντων που καθιστά μη αξιόπιστη τη διεξαγωγή έρευνας με ποσοτικά δεδομένα και κατά συνέπεια μετρήσιμα. Παρόλα αυτά υπήρξε εφικτή η εξαγωγή κάποιων συμπερασμάτων σχετικά με τη συμβολή της πιστοποίησης ISO στο Σχολείο Νέας Ελληνικής Γλώσσας του Αριστοτέλειου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης. Διαφαίνεται ότι τελικά, παρά τις δυσκολίες που προέκυψαν για την καταγραφή και την τυποποίηση των διαδικασιών ο τελικός απολογισμός είναι θετικός και πιστεύεται ότι η πιστοποίηση βοήθησε στην εισαγωγή μιας φιλοσοφίας ποιότητας και κατανόηση της ανάγκης συνεχούς βελτίωσης.

Βέβαια καλό θα ήταν αφενός να μην υπάρξει εφησυχασμός αλλά αντίθετα συνεχής επαγρύπνηση για τη διατήρηση και τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας τόσο των υπηρεσιών της γραμματείας όσο και της διδασκαλίας.

## 10. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### Ελληνόγλωσση βιβλιογραφία

1. James, P. (2007), *Μανατζμεντ Ολικής Ποιότητας-Μια εισαγωγή*, εκδόσεις Κλειδάριθμος
2. Βλάχος, Η., Μπιγλάκη, Ν. (2013) *Η αναγνώριση του εκπαιδευόμενου ως μαθησιακή οντότητα: Περίπτωση μελέτης το πρόγραμμα μικτής μάθησης της Γενικής Γραμματείας Δια Βίου Μάθησης (ΓΓΔΜ) και του Ινστιτούτου Διαρκούς Εκπαίδευσης (ΙΔΕΚΕ)*, Διεθνές συνέδριο για την Ανοιχτή και εξ' αποστάσεως εκπαίδευση, 8-10 Νοεμβρίου 2013, Αθήνα, Τόμος 7, e-Publisher: EKT (Ελληνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης), Αθήνα, Ανακτήθηκε από:  
<https://eproceedings.epublishing.ekt.gr/index.php/openedu/issue/view/54>
3. Βούζας, Φ. (1998), διδακτορική διατριβή, *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και Αξιοποίηση του Ανθρώπινου Δυναμικού στην Ελληνική Βιομηχανία*, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη Ανακτήθηκε από: [file:///F:/VouziasFotios\\_PhD1998%20\(1\).pdf](file:///F:/VouziasFotios_PhD1998%20(1).pdf)
4. Γεροθανάσης, Ι., Γιαννάς, Π., Καπόλος, Ι., Κούκιος, Ε., Νιάρχος, Δ., Παϊσίδου, Ν., Παπαθεοδωρίδης, Γ., Σταματόπουλος, Σ., Σταμέλος, Γ., Τσακλής, Π., Τσιάντος, Β. Τσιώνας, Ε. (2016), *Έκθεση ποιότητας της Ανώτατης Εκπαίδευσης 2015*, Ετήσια Έκθεση της ΑΔΙΠ 2015, Αθήνα, Ανακτήθηκε από: [https://www.adip.gr/data/HQA\\_report2015.pdf](https://www.adip.gr/data/HQA_report2015.pdf)
5. Γεωργούλια, Σ. (2016), πτυχιακή εργασία, *Εφαρμογή Συστήματος HACCP σε εργοστάσιο παγωτού*, Τμήμα Δημόσιας Υγιεινής, Ανώτατο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα, Αθήνα, Ανακτήθηκε από:  
<https://docslide.net/documents/ptyxiakhstam-georgoulia.html>
6. Γκοτζαμάνη, Κ. (1998), διδακτορική διατριβή, *Η εφαρμογή των προτύπων συστημάτων διασφάλισης ποιότητας ISO 9000 στην Ελληνική βιομηχανία. Αξιολόγηση της προσφοράς τους ως μέσο βελτίωσης της ποιότητας και εισαγωγή στη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη Ανακτήθηκε από:  
[GkotzamaniKaterina\\_PhD1999.pdf](GkotzamaniKaterina_PhD1999.pdf)
7. Δερβιτσιώτης, Κ. (2005), *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*, Εκδόσεις Νομικής Βιβλιοθήκης, Αθήνα



8. Ελευθεριάδου, Α. (2007), πτυχιακή εργασία, *Διασφάλιση ποιότητας στην τριτοβάθμια εκπαίδευση*, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη Ανακτήθηκε από:  
<https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/3534/1/EleutheriadouMsc2007.pdf>
9. Ευρωπαϊκή Επιτροπή/ΕΑΕΑ/Ευρυδίκη, 2015. *Η Διασφάλιση της Ποιότητας στην Εκπαίδευση: Πολιτικές και Προσεγγίσεις για την Αξιολόγηση των Σχολείων στην Ευρώπη*. Έκθεση Δικτύου Ευρυδίκη. Λουξεμβούργο: Γραφείο Δημοσιεύσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Ανακτήθηκε από:  
<http://enimerosi.moec.gov.cy/archeia/1/ypp3492b>
10. Ζαβλανός, Μ. (2003), *Η ολική Ποιότητα στην Εκπαίδευση*, εκδόσεις Σταμούλη, Αθήνα
11. Ζαβλανός, Σ. (2006), *Η ποιότητα στις παρεχόμενες υπηρεσίες και τα προϊόντα*, εκδόσεις Αθ. Σταμούλη Α.Ε., Αθήνα
12. Παππά, Μ., Θανόπουλος, Ι. (2006), *Βελτίωση της ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση. Διερεύνηση των αντιλήψεων των φοιτητών για τα κριτήρια αξιολόγησης του αποτελεσματικού καθηγητή Πανεπιστημίου*, «Σπουδαί» Τόμος 56, Τεύχος 40, Πανεπιστήμιο Πειραιά, Ανακτήθηκε από: <file:///F:/1266-1736-1-PB.pdf>
13. Ποζίδου, Δ. (2016), πτυχιακή εργασία, *Μελέτη περίπτωσης Εφαρμογής Πολλαπλών Συστημάτων Διαχείρισης σε Εταιρία κατασκευής ανελκυστήρων και ο ρόλος του ανθρώπινου δυναμικού*, Διατμηματικό πρόγραμμα μεταπτυχιακών σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη, Ανακτήθηκε από:  
<https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/18782/6/PozidouDespoinaMsc2016.pdf>
14. Σπανός, Α. (1993), *Ολική Ποιότητα*, Εκδόσεις Γαλαίος, Αθήνα
15. Τσιότρας, Γ. (2002) *Βελτίωση Ποιότητας*, Εκδόσεις Μπένος, Αθήνα
16. Τσιότρας Γ. (2015), *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*, Εκδ. Broken Hill Publishers LTD, Λευκωσία
17. Χορέβα, Α., Αγγελοπούλου, Ν. (2017), πτυχιακή εργασία, *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση*, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, ΤΕΙ Δυτικής Ελλάδας, Πάτρα Ανακτήθηκε από:  
<http://repository.library.teiwest.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/5516>

## Ξενογλώσση βιβλιογραφία

1. Altbach, P. G., Knight, J. (2007), *The Internationalization of Higher Education: Motivations and Realities*, Journal of Studies in International Education, Vol. 11 No. 3/4, Fall/Winter 2007 290-305 Sage Publications, <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1028315307303542>
2. Billing, D. & Thomas, H. (2010), The International Transferability of Quality Assessment Systems for Higher Education: The Turkish experience, Pages 31-40, *Journal Quality in Higher Education*, Volume 6, 2000 - Issue 1, Ανακτήθηκε από: <https://doi.org/10.1080/13538320050001054>
3. Cheng, Y. Y., Lyu, J. and Lin, Y-C. (2004), *Education Improvement through ISO 9000 Implementation: Experiences in Taiwan* Int. J. Engng Ed. Vol. 20, No. 1, pp. 91±95 TEMPUS publications, Great Britain, Ανακτήθηκε από: <https://pdfs.semanticscholar.org/71eb/c92466d2e63778dac0bbbcd8c95d8640fd38.pdf>
4. Chua, B. B. and Dyson, L. E.: (2004), *Applying the ISO 9126 model to the evaluation of an elearning system*, Faculty of Information Technology University of Technology, Sydney, AUSTRALIA, Ανακτήθηκε από: <https://www.ascilite.org/conferences/perth04/procs/pdf/chua.pdf>
5. Clery R. G. (1993), *ISO 9000 Quality Systems: Application to Higher Education*, Roosevelt University October 4, 1993, Ανακτήθηκε από: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED363163.pdf>
6. Crosby, P.B. (1979), *Quality is free: The art of making quality certain*, Hodder and Stoughton, New York
7. Deming, W.E. (1986), *Out of crisis*, MIT Press, Cambridge MA
8. Doherty, G.D. (1987), ISO 9000 (series); 1987 and education – do they fit and is it worth it?, *Quality Assurance in Education*, Vol. 3 Issue: 3, pp.3-9, Ανακτήθηκε από: <https://doi.org/10.1108/09684889510093488>
9. Farid, D., Nejati, M., Mirfakhredini, H.(2008), *Balanced scorecard application in universities and higher education institutes: Implementation guide in an iranian context*, Annals of University of Bucharest, Economic and Administrative Series, Nr. 2 31-45, Romania, Ανακτήθηκε από: <file:///F:/BALANCED%20SCORECARD%20APPLICATION%20IN%20UNIVERSITIES%20DARYUSH%20FARID,%20MEHRAN%20NEJATI,%20HEYDAR%20MIRFAKHREDINI.pdf>

10. Garvin, D. (1984), What does 'Product quality' really mean?, *Sloan Management Review*, Harvard University, Ανακτήθηκε από:  
[http://oqrm.org/English/What\\_does\\_product\\_quality\\_really\\_means.pdf](http://oqrm.org/English/What_does_product_quality_really_means.pdf)
11. George, S. and Weimerskirch, A. (1994), *Total Quality Management: Strategies and Techniques Proven at Today's Most Successful Companies* New York : Wiley,
12. Gotzamani, K., Tsiotras, G., (2001), An empirical study of the ISO 9000 standards contribution towards total quality management, *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 21 Issue: 10, pp.1326-1342, Ανακτήθηκε από: <https://doi.org/10.1108/EUM0000000005972>
13. Gotzamani, K., Tsiotras, G., (2002), The true motives behind ISO 9000 certification: their effect on the overall certification benefits and long term contribution towards TQM, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 19 Issue: 2, pp.151-1696, Ανακτήθηκε από:  
<https://doi.org/10.1108/02656710210413499>
14. Hradresky, J. L. (1995), *Total Quality Management Handbook 1st edition* , Mc Graw-Hill publication
15. Juran, J., Blanton, G. A. (1999) *Juran's Quality Control Handbook*, 5<sup>th</sup> edition Mc Graw Hill, NY
16. Kanji, G. K., Malek, A. & Bin, A., Tambi B. A. (2010), *Total quality management in UK higher education institutions*, *Total Quality Management*, 10:1, 129-153, Ανακτήθηκε από: <https://doi.org/10.1080/0954412998126>
17. Khodayari, F., (2011), Service Quality in Higher Education Case study: Measuring service quality of Islamic Azad University, *Firoozkooh branch Interdisciplinary Journal of Research in Business* Vol. 1, Issue. 9, (pp.38- 46)
18. Lundquist, R. (2006), Quality Systems and ISO 9000 in Higher Education, *Assessment & Evaluation in Higher Education*, Volume 22, 1997 - Issue 2 22:2, 159-172, Pages 159-172, Ανακτήθηκε από:  
<https://doi.org/10.1080/0260293970220205>
19. Programme du Colloque Qualité du G3 - 3<sup>é</sup>dition, *Les démarche qualité en enseignement supérieur : quels en sont les effets ?* Du 24 au 26 octobre 2018 - Université de Montréal, Ανακτήθηκε από: [https://g3-qualite2018.sciencesconf.org/data/ProgrammeG3\\_Infographie\\_SIUM\\_v11.pdf](https://g3-qualite2018.sciencesconf.org/data/ProgrammeG3_Infographie_SIUM_v11.pdf)
20. Taguchi, G., Chowdhury, S., Wu, Y. (2007), *Taguchi's Quality Engineering Handbook*, John Wiley and Sons

21. THONHAUSER, T., PASSMORE, D. L. (2006), *ISO 9000 in Education: a comparison between the United States and England, Research in Comparative & International Education*, Vol. 1, No. 2 The State University of New Jersey, USA, , Pennsylvania State University, USA), Ανακτήθηκε από: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.2304/rcie.2006.1.2.156>
22. Tsiotras, G., Gotzamani, K. (1996), "ISO 9000 as an entry key to TQM: the case of Greek industry", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 13 Issue: 4, pp.64-76, <https://doi.org/10.1108/02656719610114407>

### Ιστοσελίδες

1. American Society for Quality, Ανακτήθηκε από: <https://asq.org/quality-resources/kano-model> και [http://oqrm.org/English/What\\_does\\_product\\_quality\\_really\\_means.pdf](http://oqrm.org/English/What_does_product_quality_really_means.pdf)
2. TÜV HELLAS (TÜV NORD), Ανακτήθηκε από <https://www.tuv-nord.com/gr/el/home/>
3. Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, Ανακτήθηκε από : <http://www.auth.gr>
4. Βολοτόπουλος, Μ. (2014), *ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΤΕΛΙΚΑ «ΠΟΙΟΤΗΤΑ»*; Εταιρία PROSPERITY Μελέτες Ανάπτυξης Επιχειρήσεων Ε.Π.Ε. Ανακτήθηκε από: <http://prosperity.com.gr/arthra/ti-einai-poioteta>
5. ΕΛΟΤ (Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης) (2015) *Έκδοση στα Ελληνικά των προτύπων ΕΛΟΤ EN ISO 9000:2015, ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2015 και ΕΛΟΤ EN ISO14001:2015*, Ανακτήθηκε από: [http://www.elot.gr/1280\\_ELL\\_HTML.aspx](http://www.elot.gr/1280_ELL_HTML.aspx)
6. Σχολείο Νέας Ελληνικής Γλώσσας ΑΠΘ, Ανακτήθηκε από: <http://smg.web.auth.gr>

## **11. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1: ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

**ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**

*Σχολείο Νέας Ελληνικής Γλώσσας*



SCHOOL OF MODERN  
GREEK LANGUAGE

# **ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

**ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΕΛΟΤ EN ISO 9001 : 2008**

**Έκδοση 4<sup>η</sup>**

**Ημερομηνία Έκδοσης 01/09/2016**

**Σύνταξη**

*Προϊσταμένη Σχολείου*

**Έγκριση**

*Επιτροπή Εποπτείας*

<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
<b>Σύνταξη</b> <i>Προϊσταμένη Σχολείου</i>	<b>Έγκριση</b> <i>Επιτροπή Εποπτείας</i>	<b>Ημερομηνία Έκδοσης:</b> 01/09/2016 <b>Έκδοση:</b> 4 <sup>η</sup>

## **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

<b>1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b> .....	<b>5</b>
<b>3. ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ – ΕΣΤΙΑΣΗ ΣΤΟΥΣ ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b> .....	<b>6</b>
<b>4. ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ</b> .....	<b>7</b>
<b>5. ΣΥΝΕΧΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗ</b> .....	<b>9</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 : ΧΑΡΤΗΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ</b> .....	<b>10</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2 : ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ</b> .....	<b>11</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3 : ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ</b> .....	<b>12</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4 : ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ</b> .....	<b>13</b>

<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
<b>Σύνταξη</b> <i>Προϊσταμένη Σχολείου</i>	<b>Έγκριση</b> <i>Επιτροπή Εποπτείας</i>	<b>Ημερομηνία Έκδοσης:</b> 01/09/2016 <b>Έκδοση:</b> 4 <sup>η</sup>

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το Σχολείο ιδρύθηκε το 1977 με το Π.Δ. 1051/77, αποτελεί ανεξάρτητη αυτοτελή μονάδα του Α.Π.Θ., λειτουργεί υπό την εποπτεία της Φιλοσοφικής Σχολής και υπάγεται απευθείας στη Σύγκλητο. Κύριο αντικείμενο του Σχολείου είναι η διδασκαλία της ελληνικής ως ξένης γλώσσας.

Το Σχολείο εποπτεύεται από την Επιτροπή Εποπτείας η οποία αποτελείται από Καθηγητές της Φιλοσοφικής Σχολής του Α.Π.Θ. των οποίων η ειδικότητα και το γνωστικό αντικείμενο είναι συναφή με το έργο του Σχολείου. Η Επιτροπή Εποπτείας διορίζεται με απόφαση της Συγκλήτου, μετά από εισήγηση της Κοσμητείας της Φιλοσοφικής Σχολής και έχει διετή θητεία. Στις συνεδριάσεις της Επιτροπής Εποπτείας συμμετέχει και ένας εκπρόσωπος του μόνιμου διδακτικού προσωπικού του Σχολείου καθώς και ο Προϊστάμενος της Γραμματείας.

Οι δραστηριότητες του Σχολείου υλοποιούνται τόσο στην Πανεπιστημιούπολη (παλιό κτίριο της Φιλοσοφικής Σχολής) όσο και σε ενοικιαζόμενους χώρους του Γαλλικού Ινστιτούτου Θεσσαλονίκης.

Σύμφωνα με το ιδρυτικό Προεδρικό Διάταγμα (Π.Δ. 1051/1977) οι σκοποί του Σχολείου ήταν οι εξής:

- η διδασκαλία της Νέας Ελληνικής Γλώσσας σε αλλοδαπούς υποψήφιους φοιτητές, φοιτητές ή πτυχιούχους των Ανώτατων και Ανώτερων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων,
- η διδασκαλία της Νέας Ελληνικής Γλώσσας μετά στοιχείων του Ελληνικού Πολιτισμού σε αλλοδαπούς αποφοίτους τουλάχιστον Μέσης Εκπαίδευσης,
- η διδασκαλία της Νέας Ελληνικής Γλώσσας και Πολιτισμού σε ομογενείς που ανήκουν στις δύο παραπάνω κατηγορίες οι οποίοι δεν γνωρίζουν ή γνωρίζουν ελάχιστα την ελληνική γλώσσα.

Το ανωτέρω Προεδρικό Διάταγμα βρίσκεται σε διαδικασία τροποποίησης έτσι ώστε οι σκοποί του Σχολείου να προσαρμοστούν στα νέα δεδομένα της κοινωνίας και της μεταναστευτικής πολιτικής. Οι σκοποί του Σχολείου, σύμφωνα με το σχέδιο για την τροποποίηση του Προεδρικού Διατάγματος διαμορφώνονται ως εξής:

- η διδασκαλία της νέας ελληνικής γλώσσας ως υποχρεωτικού μαθήματος ξένης γλώσσας στους αλλοδαπούς προπτυχιακούς φοιτητές του Α.Π.Θ., σύμφωνα με το πρόγραμμα σπουδών κάθε Τμήματος,
- η διοργάνωση προγραμμάτων διδασκαλίας της νέας ελληνικής γλώσσας ως δεύτερης / ξένης γλώσσας καθώς και η στήριξη, ενίσχυση και προώθηση της διδασκαλίας της νέας ελληνικής γλώσσας ως δεύτερης / ξένης γλώσσας σε αλλοδαπούς και ομογενείς,
- η υποστήριξη δράσεων του Α.Π.Θ. σε επίπεδο διαπανεπιστημιακών συνεργασιών σχετικά με τη διδασκαλία της νέας ελληνικής γλώσσας ως δεύτερης / ξένης γλώσσας,



<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
<b>Σύνταξη</b> <i>Προϊσταμένη Σχολείου</i>	<b>Έγκριση</b> <i>Επιτροπή Εποπτείας</i>	<b>Ημερομηνία Έκδοσης:</b> 01/09/2016 <b>Έκδοση:</b> 4 <sup>η</sup>

- η πρακτική άσκηση μεταπτυχιακών φοιτητών του Α.Π.Θ. στο Σχολείο, σε θέματα που αφορούν τη διδασκαλία της νέας ελληνικής γλώσσας ως δεύτερης / ξένης γλώσσας,
- η παραγωγή διδακτικού υλικού για τη διδασκαλία της νέας ελληνικής γλώσσας ως δεύτερης / ξένης γλώσσας,
- η προβολή, μέσω της γλώσσας, του ελληνικού πολιτισμού και της παράδοσης, ιδίως με τη συμμετοχή σε εκθέσεις και συνέδρια γλωσσοδιδακτικού ενδιαφέροντος καθώς και συναφείς εκδηλώσεις,
- η χορήγηση πιστοποιητικού ελληνομάθειας για την εισαγωγή αλλοδαπών αλλογενών στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση,
- η συνεργασία με διάφορους φορείς και Πανεπιστήμια της Ελλάδας και του εξωτερικού για την προώθηση των στόχων του,
- δράσεις που συμβάλλουν στην προβολή, προώθηση και διάδοση της νέας ελληνικής γλώσσας και πολιτισμού, όπως διοργάνωση συνεδρίων, ημερίδων, διαλέξεων, επιμορφωτικών προγραμμάτων.

Οι αποδέκτες των υπηρεσιών του Σχολείου χωρίζονται σε δύο γενικές κατηγορίες:

- σπουδαστές που δεν έχουν απαραίτητα σχέση με τη φοίτηση στο Α.Π.Θ.,
- αλλοδαποί φοιτητές του Α.Π.Θ.

Στην κατηγορία των σπουδαστών ανήκουν αλλοδαποί και ομογενείς που θέλουν να μάθουν ή να βελτιώσουν τις γνώσεις τους στην ελληνική γλώσσα για διάφορους λόγους, όπως: σπουδές σε ιδρύματα Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης στην Ελλάδα, φοιτητές ERASMUS και άλλων ευρωπαϊκών προγραμμάτων, ομογενείς και παλιννοσούντες, επαγγελματίες στην Ελλάδα, διπλωματικοί και στρατιωτικοί υπάλληλοι, ερευνητές, υπότροφοι της ελληνικής πολιτείας, πολιτικοί πρόσφυγες, αλλοδαποί που πρόκειται να εγγραφούν σε μεταπτυχιακά προγράμματα του Α.Π.Θ., υποψήφιοι διδάκτορες κ.ά.

Στην κατηγορία των αλλοδαπών φοιτητών του Α.Π.Θ. περιλαμβάνονται όλοι οι αλλοδαποί φοιτητές του Α.Π.Θ. που φοιτούν στα διάφορα τμήματα του Πανεπιστημίου, οι οποίοι παρακολουθούν και εξετάζονται στην Ελληνική γλώσσα ως ξένη, σε όσα εξάμηνα και με όποιες προϋποθέσεις προβλέπονται κάθε φορά από το πρόγραμμα σπουδών του Τμήματός τους.

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		
Σύνταξη Προϊσταμένη Σχολείου	Έγκριση Επιτροπή Εποπτείας	Ημερομηνία Έκδοσης: 01/09/2016 Έκδοση: 4 <sup>η</sup>

## 2. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΚΑΙ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

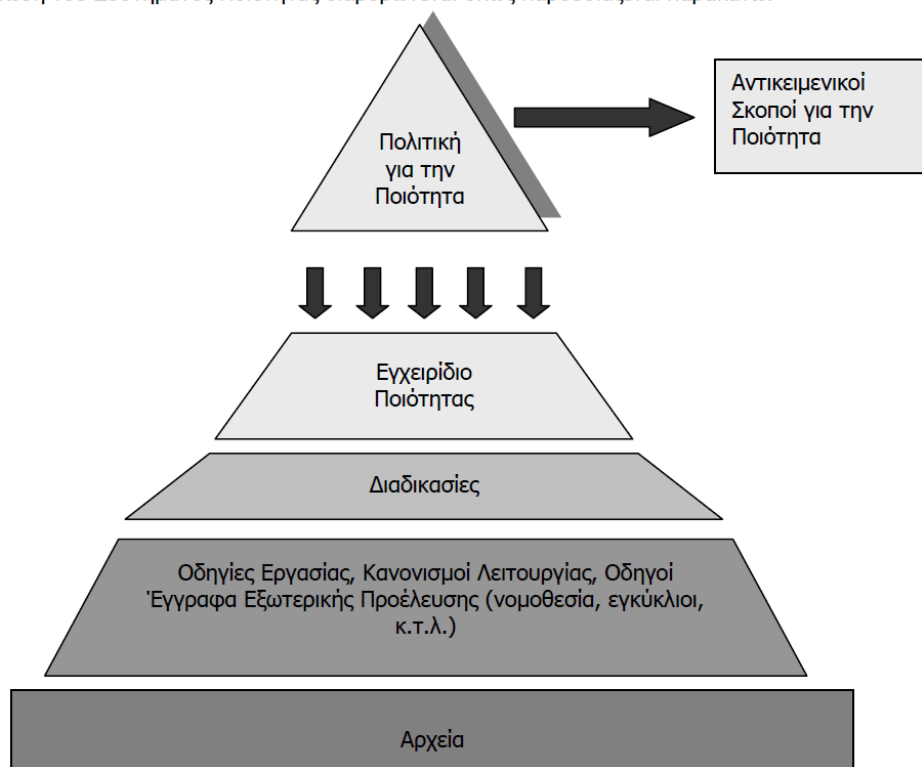
Το αντικείμενο του Συστήματος Ποιότητας (ΣΠ) αφορά την: «Διδασκαλία της νέας ελληνικής ως δεύτερης/ξένης γλώσσας», «Πιστοποίηση ελληνομάθειας για εισαγωγή στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση» και «Οργάνωση διαδικτυακών μαθημάτων» και υλοποιείται στις εγκαταστάσεις του Σχολείου:

1. Παλιό Κτίριο Φιλοσοφικής Σχολής, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης,
2. Γαλλικό Ινστιτούτο Θεσσαλονίκης,

με κεντρικά γραφεία (στο παλιό κτίριο της Φιλοσοφικής) και παροχή υπηρεσιών (και στις 2 εγκαταστάσεις).

Από το ΣΠ εξαιρείται η παράγραφος 7.6 του προτύπου καθώς δεν χρησιμοποιείται κάποιο μετρητικό όργανο κατά την εκτέλεση των εργασιών.

Η τεκμηρίωση του Συστήματος Ποιότητας διαρθρώνεται όπως παρουσιάζεται παρακάτω.



**Επίπεδα Τεκμηρίωσης Συστήματος Ποιότητας**

<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
<b>Σύνταξη</b> <i>Προϊσταμένη Σχολείου</i>	<b>Έγκριση</b> <i>Επιτροπή Εποπτείας</i>	<b>Ημερομηνία Έκδοσης:</b> 01/09/2016 <b>Έκδοση:</b> 4 <sup>η</sup>

### **3. ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ – ΕΣΤΙΑΣΗ ΣΤΟΥΣ ΑΠΟΔΕΚΤΕΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ**

Η Διοίκηση του Σχολείου δεσμεύεται για την ορθή εφαρμογή και διαρκή βελτίωση του Συστήματος Ποιότητας και εμπράκτως την αποδεικνύει. Συγκεκριμένα:

- Ενημερώνει όλο το προσωπικό για τη σημασία της ικανοποίησης των προσδοκιών των αποδεκτών των υπηρεσιών του Σχολείου.
- Λαμβάνει μέτρα για την έγκαιρη εφαρμογή όλων των απαιτήσεων, που πηγάζουν απ' το σχετικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει την λειτουργία του.
- Έχει καθιερώσει και εφαρμόζει τεκμηριωμένη Πολιτική για την Ποιότητα.
- Καθιερώνει αντικειμενικούς σκοπούς και στόχους για την Ποιότητα και λαμβάνει αποφάσεις με γνώμονα τη συνεχή βελτίωση των επιδόσεων του Σχολείου.
- Ανασκοπεί σε τακτά χρονικά διαστήματα την εύρυθμη λειτουργία του Συστήματος Ποιότητας και εξετάζει την επίτευξη των Στόχων για την Ποιότητα.
- Μεριμνά για τη διάθεση των απαραίτητων πόρων (εκπαίδευση προσωπικού, αναβάθμιση εξοπλισμού κ.λπ.) με σκοπό την επίτευξη των καθορισμένων Στόχων για την Ποιότητα.
- Δημιουργεί ένα περιβάλλον εργασίας στο οποίο ενθαρρύνεται η ανάπτυξη των εργαζομένων και η συμμετοχή τους σε δράσεις συνεχούς βελτίωσης.

Το Σχολείο Νέας Ελληνικής Γλώσσας φροντίζει να αναγνωρίζει ορθά τις ανάγκες και προσδοκίες των αποδεκτών των υπηρεσιών του και (όπου αυτό είναι δυνατό και στο βαθμό που είναι εφαρμόσιμο) να τις προλαβαίνει. Ιδιαίτερη έμφαση δίδεται στην διατήρηση συνεχούς επικοινωνίας με τους αποδέκτες των υπηρεσιών (μέσω της ιστοσελίδας του Σχολείου, των ερωτηματολογίων ικανοποίησης, κ.τ.λ.) και στην ενθάρρυνσή τους να καταθέτουν τις απόψεις τους με στόχο τη συνεχή βελτίωση του Σχολείου.

Με γνώμονα τις προσδοκίες και απαιτήσεις των αποδεκτών των υπηρεσιών, το Σχολείο Νέας Ελληνικής Γλώσσας στοχεύει στη μέγιστη δυνατή ικανοποίησή τους. Στο πλαίσιο του Συστήματος Ποιότητας έχουν θεσπιστεί τεκμηριωμένες Διαδικασίες για τη συνεχή μέτρηση της ικανοποίησης των αποδεκτών των υπηρεσιών και την άμεση και αποτελεσματική διαχείριση τυχόν παραπόνων / υποδείξεών τους.

<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
<b>Σύνταξη</b> <i>Προϊσταμένη Σχολείου</i>	<b>Έγκριση</b> <i>Επιτροπή Εποπτείας</i>	<b>Ημερομηνία Έκδοσης:</b> 01/09/2016 <b>Έκδοση:</b> 4 <sup>η</sup>

#### **4. ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΟΡΩΝ**

Για την αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη λειτουργία του Σχολείου, λαμβάνεται συνεχής μέριμνα ώστε να εξασφαλίζεται η διαθεσιμότητα των απαραίτητων πόρων [υποδομή (εγκαταστάσεις και εξοπλισμός), περιβάλλον εργασίας]. Η επάρκεια των πόρων αυτών υπόκειται σε ανασκόπηση τόσο κατά την καθημερινή λειτουργία του Σχολείου, όσο και στο πλαίσιο των τακτικών ανασκοπήσεων της Διοίκησης. Το Σχολείο Νέας Ελληνικής Γλώσσας αναγνωρίζει ως έναν από τους κρισιμότερους παράγοντες για την πορεία του το ανθρώπινο δυναμικό, καθότι μέσω αυτού δύναται να επιτευχθούν οι καθορισμένοι ποιοτικοί σκοποί και στόχοι. Ως εκ τούτου, στο πλαίσιο του Συστήματος Ποιότητας έχουν σαφώς καθορισθεί οι αρμοδιότητες, τα καθήκοντα και οι δεξιότητες που κρίνονται απαραίτητα για την κάλυψη των διαφόρων θέσεων εργασίας.

Η Διοίκηση του Σχολείου μεριμνά ώστε να αναγνωρίζει τις απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων μερών (σπουδαστές/ φοιτητές, Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, κοινωνία). Επιπλέον, παρακολουθεί τις σχετικές επιστημονικές τάσεις και τις όποιες εκπαιδευτικές αλλαγές και μεταρρυθμίσεις και αναπροσαρμόζει τις εκπαιδευτικές υπηρεσίες που παρέχει στα εκάστοτε νέα δεδομένα.

Τα μέλη του διδακτικού προσωπικού του Σχολείου, στην αρχή κάθε ακαδημαϊκού έτους σχεδιάζουν και διαμορφώνουν το Πρόγραμμα Σπουδών σε συνεννόηση με την Προϊσταμένη της Γραμματείας. Οι σχετικές ενέργειες περιγράφονται σε τεκμηριωμένη διαδικασία.

Οι ανάγκες του Σχολείου αφορούν τόσο σε προμήθεια υλικών (γραφική ύλη, ηλεκτρονικός εξοπλισμός γραφείου, κ.α.), όσο και σε παροχή υπηρεσιών (μηχανογραφική υποστήριξη, διαχείριση προσωπικού, φύλαξη και καθαριότητα χώρων, διαχείριση αλληλογραφίας, διαρκής εκπαίδευση, συντήρηση και λειτουργία εγκαταστάσεων, ανάπτυξη λογισμικού, σύμβουλοι συστημάτων διαχείρισης, φορείς πιστοποίησης κ.α.).

Ορισμένες από τις ανάγκες του Σχολείου καλύπτονται από εξωτερικούς προμηθευτές (π.χ. σύμβουλοι συστημάτων διαχείρισης), ενώ άλλες από διάφορες οργανωτικές μονάδες του Αριστοτελείου Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης (π.χ. συντήρηση και λειτουργία εγκαταστάσεων). Το Σχολείο δεν χρησιμοποιεί υπεργολάβους για την παροχή των υπηρεσιών του. Στο πλαίσιο του Συστήματος Ποιότητας έχει θεσπιστεί τεκμηριωμένη Διαδικασία για την επιλογή και την αξιολόγηση των προμηθευτών του Σχολείου.

Η επίτευξη της επιθυμητής ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας εξαρτάται άμεσα από την υλοποίησή της υπό ελεγχόμενες συνθήκες. Οι ελεγχόμενες συνθήκες περιλαμβάνουν:

- τη διαθεσιμότητα στο αρμόδιο προσωπικό, όλων των κατά περίπτωση αναγκαίων πληροφοριών,
- τη διαθεσιμότητα κατάλληλης τεκμηρίωσης [διαδικασίες, οδηγίες εργασίας, νομοθεσία],
- τη χρήση κατάλληλου κατά περίπτωση εξοπλισμού και εγκαταστάσεων,

<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
<b>Σύνταξη</b> <i>Προϊσταμένη Σχολείου</i>	<b>Έγκριση</b> <i>Επιτροπή Εποπτείας</i>	<b>Ημερομηνία Έκδοσης:</b> 01/09/2016 <b>Έκδοση:</b> 4 <sup>η</sup>

- την εξασφάλιση της αναγκαίας παρακολούθησης παροχής της υπηρεσίας.

Με ευθύνη του αρμόδιου προσωπικού της Γραμματείας, τηρούνται στοιχεία σχετικά με τη λειτουργία του Σχολείου. Τα στοιχεία αυτά περιλαμβάνουν δεδομένα σχετικά με τις επιδόσεις των σπουδαστών / φοιτητών, την αξιολόγηση του διδακτικού προσωπικού, την αξιολόγηση των υποδομών/υπηρεσιών, το εκπαιδευτικό υλικό, τον προγραμματισμό της ύλης και των διαγωνισμάτων. Μέσω ελέγχου των ανωτέρω αρχείων είναι δυνατή η ιχνηλάτηση συγκεκριμένων ενεργειών, του χρόνου υλοποίησης αυτών καθώς και του εμπλεκόμενου προσωπικού.

Ως ιδιοκτησία του πελάτη ορίζονται τα έγγραφα των σπουδαστών / φοιτητών (π.χ. στοιχεία ταυτότητας, δικαιολογητικά εγγραφής) τα οποία διαχειρίζονται από το Σχολείο με τρόπο ώστε να διασφαλίζεται η ακεραιότητα και εμπιστευτικότητά τους.

Το Σχολείο διαχειρίζεται προσωπικά δεδομένα των αποδεκτών των υπηρεσιών του. Το Σχολείο λαμβάνει όλα τα αναγκαία μέσα για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των αποδεκτών των υπηρεσιών του από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση και κάθε άλλη μορφή αθέμιτης επεξεργασίας και την τήρηση του απορρήτου. Τα προσωπικά δεδομένα φυλάσσονται σε κατάλληλα προστατευόμενα αρχεία στα οποία έχει πρόσβαση μόνο το εξουσιοδοτημένο προσωπικό του Σχολείου.

<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
<b>Σύνταξη</b> <i>Προϊσταμένη Σχολείου</i>	<b>Έγκριση</b> <i>Επιτροπή Εποπτείας</i>	<b>Ημερομηνία Έκδοσης:</b> 01/09/2016 <b>Έκδοση:</b> 4 <sup>η</sup>

## **5. ΣΥΝΕΧΗΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗ**

Το Σχολείο Νέας Ελληνικής Γλώσσας έχει θεσπίσει διαδικασίες παρακολούθησης, μέτρησης, ανάλυσης και βελτίωσης με σκοπό:

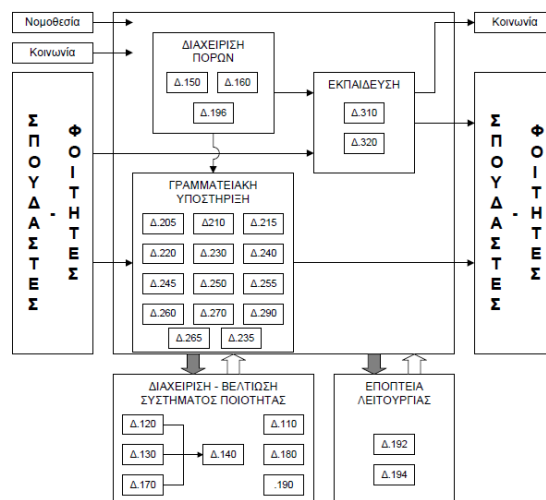
- την απόδειξη της συμμόρφωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών στις εκάστοτε προδιαγραφές (νομοθετικές, κανονιστικές, εσωτερικές, κ.τ.λ.),
- την εξασφάλιση της συμμόρφωσης του Συστήματος Ποιότητας,
- τη διαρκή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Ποιότητας.

Ειδικότερα, το Σχολείο Νέας Ελληνικής Γλώσσας έχει καθιερώσει και εφαρμόζει τεκμηριωμένες διαδικασίες :

- για τον προσδιορισμό της αντίληψης των αποδεκτών των υπηρεσιών για το βαθμό ικανοποίησής τους,
- για τη διαχείριση των μη συμμορφώσεων που εμφανίζονται ώστε να ελαχιστοποιήσει τις συνέπειές τους,
- για τη διερεύνηση των αιτιών των μη συμμορφώσεων ή των εν δυνάμει μη συμμορφώσεων (παράπονα, κάθε είδους αστοχίες και παρεκκλίσεις από τις προδιαγραφές του ΣΠ, της νομοθεσίας και των κανονισμών) και τη λήψη διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών, με σκοπό την εξάλειψη των αιτιών αυτών.
- για την παρακολούθηση της επίδοσης και της αποτελεσματικότητας των διεργασιών, μέσω της επεξεργασίας κατάλληλων στατιστικών στοιχείων,
- για την διενέργεια εσωτερικών επιθεωρήσεων του Συστήματος Ποιότητας.

Η συνεχής βελτίωση του Σχολείου σε όλα τα επίπεδα της λειτουργίας του αποτελεί για την Διοίκηση τον πλέον κρίσιμο σκοπό και τον βασικό γνώμονα για τη λήψη των όποιων αποφάσεων. Επιπλέον, ιδιαίτερη σημασία αποδίδεται στη συμμετοχή όλου του προσωπικού στην προσπάθεια συνεχούς βελτίωσης και για το λόγο αυτό όλοι ενθαρρύνονται να επισημαίνουν τα όποια λάθη και δυσλειτουργίες και (όπου μπορούν) να προτείνουν λύσεις.

**ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1 : ΧΑΡΤΗΣ ΔΙΕΡΓΑΣΙΩΝ**





<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
<b>Σύνταξη</b> <i>Προϊσταμένη Σχολείου</i>	<b>Έγκριση</b> <i>Επιτροπή Εποπτείας</i>	<b>Ημερομηνία Έκδοσης:</b> 01/09/2016 <b>Έκδοση:</b> 4 <sup>η</sup>

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2 : ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ**

### **ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ**

- Δ.110 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ
- Δ.120 ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ - ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ
- Δ.130 ΕΣΩΤΕΡΙΚΕΣ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΕΙΣ
- Δ.140 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ
- Δ.150 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ
- Δ.160 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΡΧΕΙΩΝ, ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ& ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ
- Δ.170 ΔΕΙΚΤΕΣ & ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
- Δ.180 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ
- Δ.190 ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟΔΕΚΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
- Δ.192 ΚΑΘΟΡΙΣΜΟΣ ΕΥΘΥΝΩΝ & ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΩΝ
- Δ.194 ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ
- Δ.196 ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ

### **ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ**

- Δ.205 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ – ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΟΥ ΕΡΕΥΝΑΣ
- Δ.210 ΕΠΙΛΟΓΗ ΚΑΙ ΠΡΟΣΛΗΨΗ ΔΙΔΑΚΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
- Δ.215 ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΩΝ ΣΕΜΙΝΑΡΙΩΝ ΔΙΔΑΚΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ
- Δ.220 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΝΗΜΕΡΩΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ
- Δ.230 ΕΓΓΡΑΦΕΣ ΣΠΟΥΔΑΣΤΩΝ
- Δ.235 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ERASMUS+
- Δ.240 ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΣΠΟΥΔΑΣΤΩΝ ΜΕ ΤΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ
- Δ.245 ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ
- Δ.250 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ
- Δ.255 ΕΙΔΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ
- Δ.260 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ
- Δ.265 ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ
- Δ.270 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ
- Δ.290 ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΕΚΔΡΟΜΩΝ

### **ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ**

- Δ.310 ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ
- Δ.320 ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ



<b>ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>		
<b>Σύνταξη</b> <i>Προϊσταμένη Σχολείου</i>	<b>Έγκριση</b> <i>Επιτροπή Εποπτείας</i>	<b>Ημερομηνία Έκδοσης:</b> 01/09/2016 <b>Έκδοση:</b> 4 <sup>η</sup>

### **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3 : ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑ**

Στο πλαίσιο της αποστολής του το Σχολείο Νέας Ελληνικής Γλώσσας αναπτύσσει και εφαρμόζει εκπαιδευτικά συστήματα και μεθοδολογίες, ώστε να ανταποκρίνεται με επιτυχία στις διαρκώς μεταβαλλόμενες και αυξανόμενες απαιτήσεις των καιρών που πηγάζουν από τους σπουδαστές του, το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης και την κοινωνία.

Προκειμένου να εξασφαλίσει την αποτελεσματικότητα και τη διαρκή βελτίωση της λειτουργίας του για την επίτευξη της αποστολής του το Σχολείο ανέπτυξε και εφαρμόζει Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο ISO 9001.

Στο πλαίσιο αυτού η Διοίκηση του Σχολείου δεσμεύεται να:

- Ενημερώνει όλο το προσωπικό για τη σημασία της ικανοποίησης των προσδοκιών των αποδεκτών των υπηρεσιών του Σχολείου.
- Λαμβάνει μέτρα για την έγκαιρη εφαρμογή όλων των απαιτήσεων, που πηγάζουν απ' το σχετικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο που διέπει την λειτουργία του.
- Διατηρεί επίκαιρη και να εφαρμόζει την παρούσα Πολιτική για την Ποιότητα.
- Ανασκοπεί σε τακτά χρονικά διαστήματα την εύρυθμη λειτουργία του Συστήματος Ποιότητας και εξετάζει την επίτευξη των Στόχων για την Ποιότητα.
- Μεριμνά για τη διάθεση των απαραίτητων πόρων (εκπαίδευση προσωπικού, αναβάθμιση εξοπλισμού κ.λπ.) με σκοπό την επίτευξη των καθορισμένων Στόχων για την Ποιότητα.
- Δημιουργεί ένα περιβάλλον εργασίας στο οποίο ενθαρρύνεται η ανάπτυξη των εργαζομένων και η συμμετοχή τους σε δράσεις συνεχούς βελτίωσης.

Οι αντικειμενικοί σκοποί του Σχολείου συνοψίζονται ως εξής:

- ικανοποίηση των απαιτήσεων και προσδοκιών των αποδεκτών των υπηρεσιών,
- συνεχής βελτίωση της απόδοσης του προσωπικού,
- συνεχής βελτίωση των παρεχόμενων εκπαιδευτικών υπηρεσιών,
- συνεχής βελτίωση σε όλους τους τομείς.

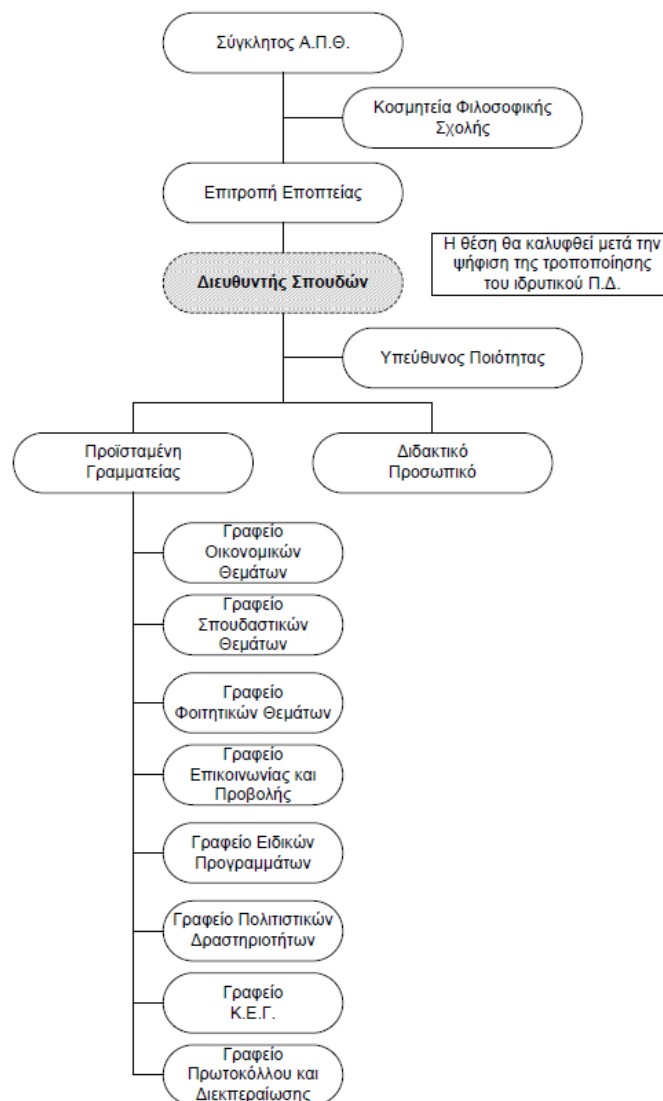
Η Πρόεδρος της Επιτροπής Εποπτείας του Σ.Ν.Ε.Γ.

Μαρίνα Ματθαιουδάκη

Αναπληρώτρια Καθηγήτρια Τμ. Αγγλικής Γλώσσας και Φιλολογίας Α.Π.Θ.

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ		
Σύνταξη <i>Προϊσταμένη Σχολείου</i>	Έγκριση <i>Επιτροπή Εποπτείας</i>	Ημερομηνία Έκδοσης: 01/09/2016 Έκδοση: 4 <sup>η</sup>

#### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4 : ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ





# 11. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2: ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

## ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

Δ.110

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

ΕΓΓΡΑΦΩΝ:

 SCHOOL OF MODERN GREEK LANGUAGE	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>				 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ</b>				
	Κωδικός Δ.110	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 1 από 3	

### 1 ΣΚΟΠΟΣ

Ο αποτελεσματικός έλεγχος της προετοιμασίας, έκδοσης / επανέκδοσης και διανομής των εγγράφων που προδιαγράφουν την λειτουργία του Συστήματος Ποιότητας (ΣΠ) του Σχολείου Νέας Ελληνικής Γλώσσας του Α.Π.Θ. (εφεξής Σχολείο).

### 2 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η παρούσα διαδικασία εφαρμόζεται για όλη την τεκμηρίωση του Συστήματος Ποιότητας (ΣΠ), εσωτερικής προέλευσης (όταν διαμορφώνεται από το Σχολείο) και εξωτερικής προέλευσης (όταν διαμορφώνεται από παράγοντες εκτός Σχολείου – π.χ. Φορείς Πιστοποίησης, Κράτος κλπ).

### 3 ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

Υπεύθυνος για την εφαρμογή της διαδικασίας είναι ο Υπεύθυνος Ποιότητας (ΥΠ).

### 4 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

#### 4.1 Έγγραφα Εσωτερικής Προέλευσης



Τα έγγραφα εσωτερικής προέλευσης του ΣΠ είναι γενικά τα παρακάτω:

- Εγχειρίδιο Ποιότητας (ΕΠ).
- Διαδικασίες.
- Οδηγίες εργασίας.
- Κανονισμοί και Οδηγοί.
- Κενά έντυπα προς συμπλήρωση.

Τα ισχύοντα έγγραφα τηρούνται σε ηλεκτρονική μορφή και είναι στη διάθεση του προσωπικού του Σχολείου (για ανάγνωση και εκτύπωση), ενώ είναι προστατευμένα (για τροποποίηση) με κωδικό, τον οποίο γνωρίζει αποκλειστικά και μόνο ο ΥΠ και ο Προϊστάμενος του Σχολείου ή βρίσκονται σε μορφή .pdf.

Ο ΥΠ:

- πραγματοποιεί τις τροποποιήσεις στα ηλεκτρονικά αρχεία των εγγράφων κατόπιν σχετικής απόφασης της Επιτροπής Εποπτείας (ή του Προϊστάμενου του Σχολείου κατόπιν εξουσιοδότησης της τελευταίας) και σε περίπτωση τροποποίησης ήδη υφισταμένου εγγράφου φροντίζει ώστε να είναι εμφανείς οι αλλαγές (π.χ. με την ηλεκτρονική υπογράμμιση του αλλαγμένου κειμένου ή όπως αλλιώς κρίνει κατά περίπτωση),
- φροντίζει ώστε στον ηλεκτρονικό φάκελο των εγγράφων του ΣΠ να βρίσκονται μόνο οι ισχύουσες εκδόσεις,
- έχει την ευθύνη της ενημέρωσης όλων όταν τροποποιείται κάποιο έγγραφο (με ηλεκτρονικό μήνυμα ή άλλο πρόσφορο τρόπο),
- κατά την τροποποίηση κάποιου εγγράφου φροντίζει για την διατήρηση της παλιάς έκδοσης (σε ηλεκτρονική μορφή, σε κατάλληλο φάκελο),
- τηρεί πίνακα αναθεωρήσεων των εγγράφων (Δ.110/Ε1).

 SCHOOL OF MODERN GREEK LANGUAGE	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>				 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ</b>				
	Κωδικός Δ.110	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 2 από 3	

Η ανάγκη για τη δημιουργία / τροποποίηση κάποιου εγγράφου προσδιορίζεται είτε απευθείας από τον ΥΠ, είτε από το υπόλοιπο προσωπικό του Σχολείου (μέσω της εφαρμογής της διαδικασίας Δ.120: Μη συμμορφώσεις - Διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες). Η Επιτροπή Εποπτείας (ή ο Προϊστάμενος του Σχολείου κατόπιν εξουσιοδότησης της Επιτροπής Εποπτείας) σε συνεδρίαση της, κατόπιν σχετικής εισήγησης του ΥΠ, λαμβάνει την τελική απόφαση για την δημιουργία / τροποποίηση και εγκρίνει τελικά το έγγραφο. Η έγκριση των εγγράφων από την Επιτροπή Εποπτείας καταγράφεται στο σχετικό πρακτικό συνεδρίασης.

Στα έγγραφα εσωτερικής προέλευσης αναγράφονται ο κωδικός και ο τίτλος του εγγράφου, καθώς και η ημερομηνία και ο αριθμός έκδοσης (1 για την πρώτη, 2 για την δεύτερη έκδοση κ.ο.κ.). Σε περίπτωση αλλαγών (ακόμη περιορισμένης κλίμακας ή για αλλαγές στη μορφή κάποιου επισυναπτόμενου εντύπου) το έγγραφο επανεκδίδεται ολόκληρο.

Αναφορικά με την κωδικοποίηση των εγγράφων ισχύουν τα παρακάτω:

- Το Εγχειρίδιο Ποιότητας κωδικοποιείται ως ΕΠ.
- Οι διαδικασίες κωδικοποιούνται με κωδικό της μορφής Δ.ΧΧΧ, όπου ΧΧΧ αύξων αριθμός.
- Οι οδηγίες εργασίας κωδικοποιούνται με κωδικό της μορφής ΕΡ.ΥΥΥ, όπου ΥΥΥ αύξων αριθμός.
- Οι Κανονισμοί κωδικοποιούνται ως ΚΑ-Χ όπου Χ αύξων αριθμός.
- Οι Οδηγοί κωδικοποιούνται ως ΟΔ-Υ όπου Υ αύξων αριθμός.
- Τα κενά έντυπα (αποτελούν προσαρτήματα διαδικασιών / οδηγιών εργασίας) κωδικοποιούνται με κωδικό της μορφής Δ.ΧΧΧ/ΕΖ ή ΕΡ.ΥΥΥ/ΕΖ, όπου Ζ αύξων αριθμός και Δ.ΧΧΧ, ΕΡ.ΥΥΥ ο κωδικός της αντίστοιχης διαδικασίας / οδηγίας.

#### 4.2 Έγγραφα εξωτερικής προέλευσης


Τα έγγραφα εξωτερικής προέλευσης μπορεί να είναι :

- Νομοθεσία που αφορά το Σχολείο και τη λειτουργία του,
- Οδηγοί, Κανονισμοί και αποφάσεις που εκδίδονται από διάφορα όργανα του Α.Π.Θ. (π.χ. ΕΛΚΕ - ΑΠΘ) και επηρεάζουν τη λειτουργία του Σχολείου,
- διεθνή / εθνικά πρότυπα (π.χ. πρότυπο ISO 9001),
- τεχνικά εγχειρίδια (εξοπλισμού, λογισμικού κλπ),
- βιβλιογραφία.

Η ενημέρωση σχετικά με την (τυχόν) αναθεώρηση / αλλαγή / έκδοση εγγράφων εξωτερικής προέλευσης γίνεται μέσω της πρόσβασης σε κατάλληλες σελίδες του διαδικτύου (INTERNET), του τύπου, της άμεσης επικοινωνίας με αρμόδιους φορείς (π.χ. Φορείς Πιστοποίησης, κρατικές υπηρεσίες, ΕΛΚΕ - ΑΠΘ, κλπ) και οποιουδήποτε άλλου εφαρμόσιμου τρόπου.

Ο ΥΠ είναι αρμόδιος (κατόπιν σχετικής ενημέρωσης από το λοιπό προσωπικό) για την καταχώρηση των εγγράφων σε σχετικό κατάλογο (Δ.110/Ε2: Έγγραφα εξωτερικής προέλευσης).

#### 5 ΕΝΤΥΠΑ

 ΣΧΟΛΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>			
	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΓΓΡΑΦΩΝ</b>			
	Κωδικός Δ.110	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 3 από 3

1. Δ.110/Ε1: Πίνακας αναθεωρήσεων εγγράφων εσωτερικής προέλευσης
2. Δ.110/Ε2: Κατάλογος εγγράφων εξωτερικής προέλευσης



## 6 ΑΡΧΕΙΑ

Από τον ΥΠ τηρούνται τα εξής αρχεία:

- Πίνακας αναθεωρήσεων εγγράφων εσωτερικής προέλευσης (Δ.110/Ε1, συνεχώς ενήμερο - για άοριστο χρόνο)\*,
- Ισχύουσες και μη ισχύουσες εκδόσεις εγγράφων εσωτερικής προέλευσης (συνεχώς ενήμερο - για άοριστο χρόνο)\*,
- Κατάλογος εγγράφων εξωτερικής προέλευσης (Δ.110/Ε2)\*,
- Έγγραφα εξωτερικής προέλευσης\*.

\* Δύνανται να τηρούνται σε ηλεκτρονική μορφή.

• **4. 120 ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ – ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ & ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ**

	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>				 <b>ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ</b>
	<b>ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ – ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ &amp; ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ</b>				
	Κωδικός Δ.120	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 1 από 4	

**1 ΣΚΟΠΟΣ**

Η περιγραφή του τρόπου χειρισμού των μη συμμορφώσεων που είναι δυνατόν να παρουσιαστούν στο Σχολείο καθώς και του τρόπου λήψης αποφάσεων και εφαρμογής κατάλληλων διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών για την ορθή λειτουργία του Συστήματος Ποιότητας (ΣΠ) και την αναβάθμιση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητάς του.

**2 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ**

Η διαδικασία καλύπτει τις μη συμμορφώσεις που εμφανίζονται σε όλο το φάσμα δραστηριοτήτων του Σχολείου και κάθε διορθωτική ενέργεια και προληπτική ενέργεια που αποφασίζεται για την αναβάθμιση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητάς του ΣΠ.

**3 ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ**

Υπεύθυνοι για την εφαρμογή της διαδικασίας είναι ο Υπεύθυνος Ποιότητας (ΥΠ) και ο Προϊστάμενος της Γραμματείας, καθώς και όλο το προσωπικό (διδασκτικό και διοικητικό) του Σχολείου.

**4 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ**

**4.1 Ορισμοί**

Απαιτήση: ανάγκη ή προσδοκία η οποία διατυπώνεται ρητά, ή είναι συνήθως συναγόμενη, ή είναι υποχρεωτική.

Προδιαγραφή: έγγραφο στο οποίο δηλώνονται ρητά οι απαιτήσεις. Προδιαγραφές για το Σχολείο θεωρούνται η τεκμηρίωση του ΣΠ, οι διάφοροι Κανονισμοί και Οδηγοί που εκδίδει και η νομοθεσία που το αφορά.

Μη συμμόρφωση (ΜΣ): Η μη ικανοποίηση μιας απαίτησης. Για το Σχολείο μη συμμόρφωση θεωρείται κάθε ενέργεια που θέτει τη λειτουργία του εκτός προδιαγραφών.

Διόρθωση: ενέργεια για την εξάλειψη μίας εντοπισθείσας μη συμμόρφωσης.

Διορθωτική ενέργεια (ΔΕ): Ενέργεια για την εξάλειψη του αιτίου μίας εντοπισθείσας μη συμμόρφωσης ή μίας άλλης ανεπιθύμητης κατάστασης.



Προληπτική ενέργεια (ΠΕ): ενέργεια για την εξάλειψη του αιτίου μίας εν δυνάμει μη συμμόρφωσης ή μίας άλλης εν δυνάμει ανεπιθύμητης κατάστασης.

Αποτελεσματικότητα: έκταση στην οποία υλοποιούνται προσχεδιασμένες δραστηριότητες και επιτυγχάνονται προσχεδιασμένα αποτελέσματα.

Αποδοτικότητα: σχέση μεταξύ του επιτευχθέντος αποτελέσματος και των πόρων που χρησιμοποιήθηκαν.

**4.2 Χειρισμός Μη Συμμορφώσεων (ΜΣ)**



 ΣΧΟΛΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ SCHOOL OF MODERN GREEK LANGUAGE	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>				 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ – ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ &amp; ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ</b>				
	Κωδικός Δ.120	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 2 από 4	

Μη συμμορφώσεις είναι δυνατό να εντοπιστούν στις εξής περιπτώσεις:

- από παράπονα / παρατηρήσεις ή/και ενστάσεις που διατυπώνονται από τα ενδιαφερόμενα μέρη (σπουδαστές / εξεταζόμενους, προμηθευτές, προσωπικό, αρμόδια όργανα του Α.Π.Θ., συνεργάτες)
- όταν παρουσιαστούν βλάβες, φθορές ή δυσλειτουργίες στον εξοπλισμό και στις εγκαταστάσεις,
- κατά τη διάρκεια εσωτερικών επιθεωρήσεων,
- κατά τη διάρκεια επιθεωρήσεων από τρίτους (π.χ. Φορέας Πιστοποίησης),
- κατά την ανασκόπηση του Συστήματος Ποιότητας από τη Διοίκηση,
- κατά την καθημερινή λειτουργία του Σχολείου.

Ενδεικτικά οι μη συμμορφώσεις μπορεί να αφορούν: μη τήρηση προθεσμιών, μη τήρηση αρχείων, μη ορθή συμπλήρωση εντύπων, μη τήρηση διαδικασιών / οδηγιών και κανονισμών, μη ορθή τήρηση προγράμματος μαθημάτων, έλλειψη προβλεπόμενου εξοπλισμού, κακή ή μη ενδεδειγμένη χρήση εξοπλισμού και εγκαταστάσεων, βανδαλισμούς, κακή κατάσταση αίθουσας διδασκαλίας, παραβιάσεις κανόνων ασφαλείας και προστασίας της περιουσίας του Σχολείου, παραβιάσεις κανόνων υγείας και ασφάλειας του προσωπικού και των σπουδαστών, ατυχήματα, μη τήρηση ωραρίου, αντιγραφή σε εξετάσεις κ.τ.λ.

Όλες οι παρατηρούμενες ΜΣ καταγράφονται ή αναφέρονται στον ΥΠ από αυτόν που τις εντόπισε. Όλο το προσωπικό του Σχολείου (τακτικό, έκτακτο, διδακτικό, διοικητικό) και οι σπουδαστές του Σχολείου έχουν την ευθύνη και την υποχρέωση να αναφέρουν οποιαδήποτε ΜΣ παρατηρήσουν. Οι ΜΣ καταγράφονται στο έντυπο Δ.120/Ε1: Αναφορά Μη Συμμόρφωσης από αυτόν που τις παρατήρησε ή τον ΥΠ μόλις του αναφερθούν. Αν κρίνεται αναγκαίο από τον συντάκτη, επισυνάπτονται στο έντυπο Δ.120/Ε1, οποιαδήποτε άλλα έγγραφα κρίνονται αναγκαία για την πληρέστερη περιγραφή της μη συμμόρφωσης. Το έντυπο Δ.120/Ε1 είναι διαθέσιμο από τη Γραμματεία και την ιστοσελίδα του Σχολείου.



Σκοπός της αναφοράς και καταγραφής των ΜΣ είναι:

- η άμεση εφαρμογή ενεργειών για τη διόρθωση των ΜΣ,
- η λήψη δεδομένων και η επεξεργασία τους για τη διαπίστωση του βαθμού ορθότητας και της μεταβλητότητας που παρουσιάζει η λειτουργία του Σχολείου σύμφωνα με τις απαιτήσεις,
- η διερεύνηση των αιτιών πρόκλησης των ΜΣ και ο προσδιορισμός της φύσης τους αναφορικά με το αν αυτές είναι τυχαίες ή ειδικές,
- η εφαρμογή διορθωτικών ενεργειών για την εξάλειψη των ειδικών αιτιών πρόκλησης τους.

Ο ΥΠ σε συνεργασία με το αρμόδιο προσωπικό (και με τον Προϊστάμενο της Γραμματείας εφόσον κριθεί απαραίτητο), μεριμνά για τη λήψη των κατάλληλων άμεσων μέτρων διόρθωσης της ΜΣ ώστε να επιλυθεί το πρόβλημα και να αποκατασταθεί ή όποια ανεπιθύμητη κατάσταση δημιουργήθηκε. Στη συνέχεια κοινοποιεί τη ΜΣ και τις ενέργειες στις οποίες προέβη στον Προϊστάμενο της Γραμματείας.

Όταν η εμφάνιση ΜΣ δημιουργεί υπόνοιες για τη μη ορθή λειτουργία του ΣΠ, αυτό αποτελεί αφορμή για την διενέργεια έκτακτων εσωτερικών επιθεωρήσεων.

#### 4.3 Διορθωτικές Ενέργειες (ΔΕ)

 ΣΧΟΛΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>				 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ – ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ &amp; ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ</b>				
	Κωδικός Δ.120	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 3 από 4	

Ο Προϊστάμενος της Γραμματείας σε συνεργασία με τον ΥΠ και όποιο άλλο μέλος του προσωπικού κριθεί απαραίτητο:

- αναλύουν τη ΜΣ εντοπίζοντας τα αίτια εμφάνισής της και κρίνουν αν αυτά είναι τυχαία ή ειδικά,
- προτείνουν, εφόσον πρόκειται για ειδική αιτία, διορθωτική ενέργεια (ΔΕ) που πρέπει να ληφθεί ώστε η αιτία να εξαλειφθεί και να μην εμφανιστεί ξανά η ΜΣ,
- ορίζουν τους υπεύθυνους υλοποίησης της παραπάνω ενέργειας καθώς και το χρόνο υλοποίησής της.

Τα παραπάνω καταγράφονται από τον ΥΠ στο έντυπο Δ.120/Ε2: Πρόταση - Εφαρμογή Ενέργειας που εγκρίνεται από τον Προϊστάμενο της Γραμματείας. Εφόσον το αντικείμενο ή η έκταση της διορθωτικής ενέργειας δεν εμπίπτει στις αρμοδιότητες του Προϊστάμενου της Γραμματείας τότε αυτή εγκρίνεται από την Επιτροπή Εποπτείας του Σχολείου.

Ειδικά στην περίπτωση που η ΜΣ προέρχεται από εσωτερική επιθεώρηση, οι ΔΕ προτείνονται από τον επιθεωρητή σε συνεργασία με το επιθεωρούμενο προσωπικό και παράλληλα καθορίζονται οι αρμόδιοι και οι χρόνοι υλοποίησής τους. Τα παραπάνω καταγράφονται από τον επιθεωρητή στο έντυπο Δ.120/Ε2. Ο επιθεωρητής φροντίζει ώστε να υπάρχει ευθεία αντιστοίχιση μεταξύ του εντύπου Δ.120/Ε2 και της αναφοράς επιθεώρησης.

Ο Υπεύθυνος Ποιότητας φέρει την ευθύνη του ελέγχου της υλοποίησης των ΔΕ καθώς και της αποτελεσματικότητάς τους. Αποτελεσματική θεωρείται μια διορθωτική ενέργεια όταν οδήγησε στην μη επανεμφάνιση της συγκεκριμένης ΜΣ για χρονικό διάστημα πέραν του ενός εξαμήνου ή στη μείωση της συχνότητας εμφάνισής της.

#### 4.4 Προληπτικές Ενέργειες (ΠΕ)

Οι προληπτικές ενέργειες αποσκοπούν στη μείωση της πιθανότητας εμφάνισης μη συμμορφώσεων. Το Σχολείο λαμβάνει όλα τα απαραίτητα άγια προληπτικά μέτρα όπως:



- η ύπαρξη κατάλληλης τεκμηρίωσης (διαδικασίες, οδηγίες, κανονισμοί, κτλ.),
- η κατάλληλη επιλογή, ενημέρωση και επίβλεψη του προσωπικού,
- η διεξαγωγή εσωτερικών επιθεωρήσεων,
- η ανασκόπηση του ΣΠ από τη Διοίκηση.

Η ανάγκη λήψης προληπτικών ενεργειών μπορεί να προκύψει, μεταξύ άλλων, από:

- δεδομένα που βασίζονται σε προγενέστερη εμπειρία,
- αποτελέσματα ανασκόπησης αναγκών και προσδοκιών των ενδιαφερόμενων μερών,
- ανάλυση αδύναμων – δυνατών σημείων του Σχολείου,
- τάσεις που διαφαίνονται από την ανάλυση των αποτελεσμάτων τόσο των εσωτερικών όσο και εξωτερικών επιθεωρήσεων,
- στοιχεία που βασίζονται σε νέα επιστημονικά ή τεχνολογικά δεδομένα ή δεδομένα της νομοθεσίας.

Ενδεικτικά οι προληπτικές ενέργειες μπορεί να αφορούν: επανασχεδιασμό εντύπων, έκδοση οδηγιών συμπλήρωσης εντύπων, επαναδιατύπωση διαδικασιών, οδηγιών και κανονισμών,



 ΣΧΟΛΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΗΣ SCHOOL OF MODERN GREEK LANGUAGE	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>				 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΜΗ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΕΙΣ – ΔΙΟΡΘΩΤΙΚΕΣ &amp; ΠΡΟΛΗΠΤΙΚΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ</b>				
	Κωδικός Δ.120	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 4 από 4	

καθιέρωση νέων διαδικασιών όπου κριθεί ότι οι υφιστάμενες δεν καλύπτουν επαρκώς τις δραστηριότητες του Σχολείου, κ.τ.λ.

Προληπτικές ενέργειες μπορεί να προταθούν από οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού ή σπουδαστή του Σχολείου με χρήση του εντύπου Δ.120/Ε2 το οποίο παραδίδεται στον ΥΠ. Ο συντάκτης μπορεί να μη συμπληρώνει τη θέση ΕΝΕΡΓΕΙΑ, όταν έχει εντοπίσει κάποιο πιθανό κίνδυνο αλλά δε γνωρίζει την αναγκαία ενέργεια που πρέπει να υλοποιηθεί.

Η περαιτέρω αξιολόγηση για την αναγκαιότητα λήψης προληπτικών ενεργειών διεξάγεται με ευθύνη του ΥΠ σε συνεργασία με το κατά περίπτωση αρμόδιο προσωπικό του Σχολείου, ενώ η τελική έγκριση δίδεται από τον Προϊστάμενο της Γραμματείας ή την Επιτροπή Εποπτείας του Σχολείου. Κατά την εξέταση αν κριθεί σκόπιμο τροποποιούνται / συμπληρώνονται οι όποιες ενέργειες έχουν προταθεί από το συντάκτη. Αν δεν έχει προταθεί ενέργεια τότε οι παραπάνω αποφασίζουν για τις αναγκαίες ενέργειες και συμπληρώνουν την αντίστοιχη θέση του εντύπου. Αν θεωρηθεί από τους παραπάνω ότι δε συντρέχει λόγος υλοποίησης κάποιας ενέργειας συμπληρώνονται σχετικές παρατηρήσεις στη θέση ΑΙΤΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΠΟΡΡΙΨΗΣ και υπογράφονται από τον Προϊστάμενο της Γραμματείας ή την Επιτροπή Εποπτείας. Ο ΥΠ υποχρεούται να ενημερώνει το συντάκτη για την έγκριση ή όχι της πρότασής του και για τη σχετική αιτιολόγηση.

Στην περίπτωση που αποφασιστεί η υλοποίηση των προτεινόμενων προληπτικών ενεργειών, καταγράφονται στο έντυπο Δ.120/Ε2 οι αρμόδιοι και οι χρόνοι υλοποίησης ενώ η παρακολούθηση της υλοποίησης και της αποτελεσματικότητας των ενεργειών αποτελεί ευθύνη του ΥΠ. Αποτελεσματική κρίνεται κάθε ενέργεια η οποία οδήγησε στην αποφυγή της εν δυνάμει ΜΣ για ένα τουλάχιστον ακαδημαϊκό έτος.

#### 4.5 Συνολική αποτίμηση ενεργειών

Τα έντυπα Δ.120/Ε2 των Προτάσεων-Εφαρμογής Ενεργειών (διορθωτικών και προληπτικών) χωρίζονται σε δύο κατηγορίες (ΑΝΟΙΚΤΑ, ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΑ) και αρχειοθετούνται με ευθύνη του ΥΠ. Ολοκληρωμένες θεωρούνται μόνο οι ενέργειες των οποίων η υλοποίηση έχει ολοκληρωθεί και είτε ήταν αποτελεσματικές είτε οδήγησαν σε νέα ενέργεια.

Η φύση και η συχνότητα εμφάνισης μη συμμορφώσεων καθώς και η έκταση και η αποτελεσματικότητα των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών που έχουν προταθεί και εφαρμοσθεί από το Σχολείο, αποτιμάται συνολικά κατά τη διάρκεια της ανασκόπησης του Συστήματος Ποιότητας από τη Διοίκηση (Δ.140). Για το σκοπό αυτό ο ΥΠ συντάσσει και υποβάλει στην ανασκόπηση συνολική αναφορά.



#### 5 ΕΝΤΥΠΑ

1. Δ.120/Ε1: Αναφορά Μη Συμμόρφωσης
2. Δ.120/Ε2: Πρόταση – Εφαρμογή ενέργειας

#### 6 ΑΡΧΕΙΑ

Τα έντυπα Δ.120/Ε1 και Δ.120/Ε2 και οι ετήσιες αναφορές με τα συγκεντρωτικά στοιχεία αναφορικά με ΜΣ / ΔΕ / ΠΕ τηρούνται σε αρχείο από τον ΥΠ για χρονικό διάστημα τουλάχιστον δέκα (10) ετών.

## Δ.140 ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

 SCHOOL OF MODERN GREEK LANGUAGE	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>				 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b>				
	Κωδικός Δ.140	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 1 από 3	

### 1 ΣΚΟΠΟΣ

Η προδιαγραφή του τρόπου διενέργειας των προγραμματισμένων και εκτάκτων ανασκοπήσεων του Συστήματος Ποιότητας (ΣΠ) από τη διοίκηση του Σχολείου.

### 2 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η διαδικασία αφορά το σύνολο των δραστηριοτήτων του Σχολείου.

### 3 ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

Υπεύθυνοι για την εφαρμογή της διαδικασίας είναι ο Προϊστάμενος της Γραμματείας (σύγκληση), ο Υπεύθυνος Ποιότητας (κύρια εισήγηση), και η Επιτροπή Εποπτείας του Σχολείου.

### 4 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

#### 4.1 Γενικά

Η Ανώτατη Διοίκηση του Σχολείου (Επιτροπή Εποπτείας) ανασκοπεί σε προγραμματισμένα διαστήματα το Σύστημα Ποιότητας (ΣΠ) του Σχολείου σε σχετικές συνεδριάσεις της. Σκοπός της ανασκόπησης είναι να εξασφαλίσει τη συνεχιζόμενη καταλληλότητα, επάρκεια και αποτελεσματικότητα του Συστήματος Ποιότητας του Σχολείου. Η ανασκόπηση περιλαμβάνει την αξιολόγηση των ευκαιριών για βελτίωση και την ανάγκη για αλλαγές στο ΣΠ, συμπεριλαμβανομένων της πολιτικής για την ποιότητα και των αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα.



Οι προγραμματισμένες ανασκοπήσεις της διοίκησης πραγματοποιούνται ετησίως, ενώ οι έκτακτες ανασκοπήσεις πραγματοποιούνται όποτε κρίνεται σκόπιμο. Υπεύθυνος για τη σύγκληση της συνεδρίασης της Επιτροπής Εποπτείας για την ανασκόπηση είναι ο Πρόεδρος αυτής. Κύριος εισηγητής είναι ο Υπεύθυνος Ποιότητας (ΥΠ).

#### 4.2 Εισερχόμενα ανασκόπησης

Ο ΥΠ βάσει των τηρούμενων αρχείων ποιότητας του Σχολείου και σε συνεργασία με όποιο μέλος του προσωπικού κρίνει αναγκαίο, προετοιμάζει γραπτή εισήγηση επί του εντύπου Δ.140/Ε1: Έκθεση Ποιότητας όπου παρουσιάζονται και αναλύονται τα παρακάτω θέματα, αναφορικά με την δραστηριότητα του Σχολείου κατά το προηγούμενο έτος:

- τα αποτελέσματα / συμπεράσματα από τις αναφορές των εσωτερικών και εξωτερικών επιθεωρήσεων,
- τα αποτελέσματα από την αξιολόγηση του εκπαιδευτικού έργου από τους σπουδαστές<sup>1</sup>,
- παράπονα σπουδαστών και άλλων ενδιαφερόμενων μερών<sup>1</sup>,
- ο βαθμός υλοποίησης των στόχων που τέθηκαν την προηγούμενη περίοδο,

<sup>1</sup> Για όσα θέματα αφορούν το διδακτικό έργο του Σχολείου, ο ΥΠ συνεργάζεται με τον εκπρόσωπο των μελών ΕΕΠ του διδακτικού προσωπικού.

 ΣΧΟΛΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>			 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b>			
	Κωδικός Δ.140	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 2 από 3

- η καταλληλότητα των δεικτών επίδοσης που χρησιμοποιήθηκαν την προηγούμενη περίοδο,
- οι μη συμμορφώσεις που εντοπίστηκαν (είδη και συχνότητα εμφάνισης),
- οι διορθωτικές και προληπτικές ενέργειες που υλοποιήθηκαν, καθώς και η αποτελεσματικότητά τους,
- η πρόσδος υλοποίησης των αποφάσεων της προηγούμενης ανασκόπησης
- στοιχεία που αφορούν την αξιολόγηση και επάρκεια του εξοπλισμού και των εγκαταστάσεων του Σχολείου,
- η πιθανή επίδραση στο ΣΠ των όποιων προγραμματισμένων αλλαγών στην λειτουργία του Σχολείου (νέα μαθήματα, νέες εγκαταστάσεις, νέα νομοθεσία, κ.τ.λ.)
- η επικαιρότητα της πολιτικής και των αντικειμενικών σκοπών ποιότητας του Σχολείου,
- προτάσεις βελτίωσης του ΣΠ.

Στην παραπάνω αναφορά επισυνάπτεται από τον ΥΠ, ως πρόσθετη αναφορά, η Ετήσια Έκθεση Εσωτερικής Αξιολόγησης όπου απαντώνται τα κριτήρια αξιολόγησης της Α.Δ.Π. Η Έκθεση βασίζεται στην προηγούμενη Ετήσια Έκθεση Εσωτερικής Αξιολόγησης και ενημερώνεται κάθε χρόνο με βάση και τα συμπεράσματα της Έκθεσης Ποιότητας.



#### 4.3 Διενέργεια ανασκόπησης

Κατά τη συνεδρίαση της Επιτροπής Εποπτείας ο ΥΠ αναπτύσσει την Έκθεση Ποιότητας και την Ετήσια Έκθεση Εσωτερικής Αξιολόγησης. Ακολουθεί συζήτηση όπου αναλύονται από τους συμμετέχοντες διεξοδικά, όλα τα παραπάνω θέματα, η ανάγκη αναθεώρησης της Πολιτικής Ποιότητας καθώς και οτιδήποτε κρίνει σκόπιμο κάποιος από τους συμμετέχοντες και αφορά την αξιολόγηση και βελτίωση του ΣΠ και της οργάνωσης του Σχολείου.

Μέσω της ανάλυσης των παραπάνω:

- ο εντοπίζονται τα αδύναμα και τα δυνατά σημεία του ΣΠ και εξάγονται συμπεράσματα για την συνολική αξιολόγηση της καταλληλότητας, επάρκειας και αποτελεσματικότητάς του,
- ο λαμβάνονται αποφάσεις για τις όποιες διορθωτικές, προληπτικές ή ενέργειες βελτίωσης που κρίνονται απαραίτητες για την αποτελεσματική λειτουργία και βελτίωση του ΣΠ και της οργάνωσης του Σχολείου γενικότερα,
- ο λαμβάνονται αποφάσεις για τις αναγκαίες βελτιώσεις στην διδασκαλία των μαθημάτων και την προαγωγή του διδακτικού έργου του Σχολείου,<sup>2</sup>
- ο λαμβάνονται αποφάσεις για την αναβάθμιση των διοικητικών υπηρεσιών και υποδομών του Σχολείου,
- ο εξετάζεται η καταλληλότητα των δεικτών επίδοσης που χρησιμοποιήθηκαν, καθορίζονται οι δείκτες επίδοσης που θα χρησιμοποιηθούν το επόμενο διάστημα και τίθενται οι γενικοί και επιμέρους στόχοι ποιότητας,
- ο εντοπίζονται οι ανάγκες σε πόρους για την πραγματοποίηση των παραπάνω (σε προσωπικό και υλικά μέσα)<sup>2</sup>,
- ο καθορίζονται τα ετήσια προγράμματα εσωτερικών επιθεωρήσεων και εκπαίδευσης προσωπικού.

<sup>2</sup> Με τη συμμετοχή του εκπρόσωπου των μελών ΕΕΠ του διδακτικού προσωπικού, σε ότι αφορά το διδακτικό έργο του Σχολείου.

 ΣΧΟΛΕΙΟ ΚΑΙΝΟΤΟΜΟΥ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ ΓΛΩΣΣΙΟΥ SCHOOL OF MODERN GREEK LANGUAGE	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>				 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ</b>				
	Κωδικός Δ.140	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 3 από 3	

#### 4.4 Εξερχόμενα ανασκόπησης

Η Γραμματεία του Σχολείου τηρεί πρακτικά της συνεδρίασης όπου καταχωρεί συνοπτικά τις εισηγήσεις, τις προτάσεις και τις συζητήσεις και αποδίδει με ακρίβεια τις αποφάσεις που λαμβάνονται. Στο πρακτικό της ανασκόπησης περιλαμβάνονται ή επισυνάπτονται:

- Οι δείκτες επίδοσης και οι στόχοι ποιότητας του επόμενου ακαδημαϊκού έτους (έντυπο Δ.170/Ε1).
- Οι ανάγκες του Σχολείου σε υλικά και μέσα για το επόμενο ακαδημαϊκό έτος.
- Οι ανάγκες σε έκτακτο εκπαιδευτικό προσωπικό<sup>3</sup>.
- Το πρόγραμμα εσωτερικών επιθεωρήσεων για το επόμενο έτος.
- Το πρόγραμμα εκπαίδευσης του προσωπικού για το επόμενο έτος (έντυπο Δ.150/Ε1)<sup>3</sup>.
- Η Ετήσια Έκθεση Εσωτερικής Αξιολόγησης.

Για τις ενέργειες που αποφασίζονται καθορίζεται απαραίτητα υπεύθυνος και προθεσμία υλοποίησης, ενώ επίσης μπορεί να συντάσσεται από τον ΥΠ και ξεχωριστό έντυπο Πρότασης – Εφαρμογής ενέργειας (Δ.120/Ε2). Ο ΥΠ έχει την ευθύνη της παρακολούθησης της υλοποίησης και του ελέγχου της αποτελεσματικότητας των ενεργειών που αποφασίζονται.

Τα πρακτικά αφού καθαρογραφούν από τον Προϊστάμενο της Γραμματείας υπογράφονται σύμφωνα με τις κείμενες νομοθετικές διατάξεις και αρχειοθετούνται.

Οι δείκτες επίδοσης, οι στόχοι ποιότητας, και το πρόγραμμα εσωτερικών επιθεωρήσεων κοινοποιούνται σε όλο το προσωπικό του Σχολείου.

#### 5 ΕΝΤΥΠΑ

1. Δ.140/Ε1: Έκθεση Ποιότητας



#### 6 ΑΡΧΕΙΑ

Η Γραμματεία του Σχολείου τηρεί αρχείο των πρακτικών της Επιτροπής Εποπτείας του Σχολείου που αφορά την ανασκόπηση του ΣΠ και των Ετήσιων Εκθέσεων Εσωτερικής Αξιολόγησης για αόριστο διάστημα.

Ο ΥΠ τηρεί αρχείο της έκθεσης ποιότητας, της ετήσιας έκθεσης εσωτερικής αξιολόγησης και των λοιπών επισυναπτόμενων εγγράφων για αόριστο διάστημα.

<sup>3</sup> Με τη συμμετοχή του εκπρόσωπου των μελών ΕΕΠ του διδακτικού προσωπικού.



 ΣΧΟΛΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ SCHOOL OF MODERN GREEK LANGUAGE	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>				 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ</b>				
	Κωδικός Δ.150	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 1 από 3	

## 1 ΣΚΟΠΟΣ

Η διασφάλιση της επάρκειας του ανθρωπίνου δυναμικού του Σχολείου για την εκτέλεση των καθηκόντων του.

## 2 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η διαδικασία αφορά το σύνολο του ανθρωπίνου δυναμικού του Σχολείου το οποίο επηρεάζει την ποιότητα των υπηρεσιών του.

## 3 ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

Υπεύθυνος για την εφαρμογή της διαδικασίας είναι ο Υπεύθυνος Ποιότητας (ΥΠ).

## 4 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

### 4.1 Εντοπισμός εκπαιδευτικών αναγκών

Η διαρκής εκπαίδευση, η προαγωγή των ικανοτήτων του και η υιοθέτηση καινοτομιών αποτελεί ατομική καθημερινή φροντίδα και κύριο καθήκον όλου του προσωπικού και ιδιαίτερα του διδακτικού προσωπικού του Σχολείου. Το Σχολείο συμβάλει στην κατεύθυνση αυτή, ενθαρρύνοντας και ενισχύοντας ηθικά και υλικά κάθε προσπάθεια του προσωπικού, μέσω της: χορήγησης εκπαιδευτικών αδειών, προμήθειας βιβλίων και λογισμικού, κάλυψης εξόδων συμμετοχής σε συνέδρια, οργάνωσης σεμιναρίων κ.τ.λ.



### 4.2 Προγραμματισμός εκπαιδευτικών ενεργειών

Ο Πρόεδρος της Επιτροπής Εποπτείας σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο της Γραμματείας και τον Υπεύθυνο Ποιότητας εξετάζουν τις ανάγκες εκπαίδευσης του διοικητικού προσωπικού και καταρτίζουν το ετήσιο πρόγραμμα εκπαίδευσης (Δ.150/Ε1) για το διοικητικό προσωπικό. Ο Πρόεδρος της Επιτροπής Εποπτείας σε συνεργασία με τον εκπρόσωπο των μελών ΕΕΠ του διδακτικού προσωπικού και τον Υπεύθυνο Ποιότητας εξετάζουν τις ανάγκες εκπαίδευσης του διδακτικού προσωπικού και καταρτίζουν το ετήσιο πρόγραμμα εκπαίδευσης (Δ.150/Ε1) για το διδακτικό προσωπικό. Στα προγράμματα εκπαίδευσης καταγράφονται τα εξής:

- το αντικείμενο εκπαίδευσης
- οι εκπαιδευόμενοι
- οι εκπαιδευτές
- ο χρόνος εκτέλεσης
- τα τυχόν σχόλια ή παρατηρήσεις.

Τα ετήσια προγράμματα εκπαίδευσης συζητούνται κατά την ανασκόπηση της Διοίκησης και εγκρίνονται τελικά από την Επιτροπή Εποπτείας του Σχολείου (Δ.140). Ο ΥΠ είναι αρμόδιος για την παρακολούθηση της εκτέλεσης των προγραμματισμένων εκπαιδευτικών ενεργειών και την καταγραφή τυχόν τροποποιήσεων των ετήσιων προγραμμάτων εκπαίδευσης (με την έγκριση της Επιτροπής Εποπτείας) κατά την διάρκεια του έτους.

### 4.3. Αντικείμενα – Εκτέλεση Εκπαίδευσης

 ΣΧΟΛΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ SCHOOL OF MODERN GREEK LANGUAGE	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>				 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ</b>				
	Κωδικός Δ.150	Έκδοση 1 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 2 από 3	

Τα αντικείμενα της εκπαίδευσης είναι δυνατό να καλύπτουν:

- Νομοθεσία και κανονισμούς που διέπουν το Σχολείο,
- Χρήση νέου εξοπλισμού,
- Χρήση νέου λογισμικού,
- Εισαγωγή νέων μεθόδων διδασκαλίας,
- Διαδικασίες του Σχολείου,
- Διαδικασίες του Α.Π.Θ. (π.χ. του ΕΛΚΕ - ΑΠΘ),
- οτιδήποτε άλλο κριθεί σκόπιμο

Η εκπαίδευση ανάλογα με το αντικείμενο μπορεί να γίνεται :

- εσωτερικά – από τον ΥΠ ή έμπειρο προσωπικό, κατάλληλο για το εκάστοτε αντικείμενο εκπαίδευσης,
- εξωτερικά – από κατάλληλους εξωτερικούς εκπαιδευτές.

#### 4.4. Επιβεβαίωση αποτελεσματικότητας της Εκπαίδευσης

##### 4.4.1 Διδακτικό προσωπικό

Η επιβεβαίωση της αποτελεσματικότητας της εκπαίδευσης επιτυγχάνεται με τους παρακάτω τρόπους:

- Όταν γίνεται εκπαίδευση επί του αντικειμένου εργασίας η επιβεβαίωση επιτυγχάνεται με τη συστηματική παρακολούθηση και τον έλεγχο των εργασιών του προσωπικού από τον εκάστοτε αρμόδιο (Πρόεδρο, μέλος της Επιτροπής Εποπτείας, Εκπρόσωπο των μελών ΕΕΠ).
- Όταν γίνεται θεωρητική εκπαίδευση επί γενικών αντικειμένων, τότε η εκπαίδευση και ο βαθμός κατανόησής της επιβεβαιώνεται μέσω ερωτήσεων που γίνονται δειγματοληπτικά στο προσωπικό από τον ΥΠ ή / και τον Εκπρόσωπο των μελών ΕΕΠ
- Με οποιοδήποτε άλλο τρόπο κριθεί κατά περίπτωση πρόσφορος (π.χ. γραπτές δοκιμές, συνεντεύξεις κατά τις εσωτερικές επιθεωρήσεις κλπ).



Εάν κατά τον έλεγχο εντοπισθούν τυχόν ελλείψεις τότε επαναλαμβάνεται η εκπαίδευση επί των ανωτέρω θεμάτων ή υλοποιούνται οι κατά περίπτωση αναγκαίες ενέργειες.

Οι εκπαιδευτικές ενέργειες που αφορούν το διδακτικό προσωπικό αξιολογούνται ως προς την αποτελεσματικότητά τους από τον Πρόεδρο της Επιτροπής Εποπτείας σε συνεργασία με τον εκπρόσωπο των μελών ΕΕΠ του διδακτικού προσωπικού.

##### 4.4.2 Διοικητικό προσωπικό

Η επιβεβαίωση της αποτελεσματικότητας της εκπαίδευσης επιτυγχάνεται με τους παρακάτω τρόπους:

- Όταν γίνεται εκπαίδευση επί του αντικειμένου εργασίας η επιβεβαίωση επιτυγχάνεται με τη συστηματική παρακολούθηση και τον έλεγχο των εργασιών του προσωπικού από τον εκάστοτε αρμόδιο (Πρόεδρο, Προϊστάμενο Γραμματείας).
- Όταν γίνεται θεωρητική εκπαίδευση επί γενικών αντικειμένων, τότε η εκπαίδευση και ο βαθμός κατανόησής της επιβεβαιώνεται μέσω ερωτήσεων που γίνονται δειγματοληπτικά στο προσωπικό από τον ΥΠ ή / και τον Προϊστάμενο της Γραμματείας.

 SCHOOL OF MODERN GREEK LANGUAGE	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>				 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ</b>				
	Κωδικός Δ.150	Έκδοση 1 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 3 από 3	

- Με οποιοδήποτε άλλο τρόπο κριθεί κατά περίπτωση πρόσφορος (π.χ. γραπτές δοκιμές, συνεντεύξεις κατά τις εσωτερικές επιθεωρήσεις κλπ).

Οι εκπαιδευτικές ενέργειες που αφορούν το διοικητικό προσωπικό αξιολογούνται ως προς την αποτελεσματικότητά τους από τον Πρόεδρο της Επιτροπής Εποπτείας σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο της Γραμματείας.

Η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των εκπαιδευτικών ενεργειών τεκμηριώνεται στο πεδίο των παρατηρήσεων - αξιολόγησης του εντύπου Δ.150/Ε2: Ατομική Καρτέλα Εκπαίδευσης. Για την αξιολόγηση χρησιμοποιείται πενταβάθμια κλίμακα όπου 1: Καθόλου αποτελεσματική εκπαίδευση και 5: Απολύτως αποτελεσματική εκπαίδευση

Γενικότερα, η αποτελεσματικότητα των εκπαιδευτικών ενεργειών και οι πιθανές πρόσθετες ανάγκες εκπαίδευσης ανασκοπούνται κατά την ανασκόπηση της διοίκησης (Δ.140).

#### 4.5. Καταγραφή Στοιχείων Εκπαίδευσης

Με ευθύνη του ΥΠ, για κάθε μέλος του διοικητικού προσωπικού τηρείται ατομική καρτέλα εκπαίδευσης (Δ.150/Ε2), όπου καταγράφονται:

- τα αντικείμενα των εκπαιδευτικών ενεργειών,
- οι ημερομηνίες εκτέλεσης και η διάρκειά τους,
- οι εκπαιδευτές,
- η αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των εκπαιδευτικών ενεργειών,
- οι όποιες τυχόν παρατηρήσεις.

Η καταγραφή των επιμορφώσεων των μελών του διδακτικού προσωπικού γίνεται στα βιογραφικά σημειώματα αυτών, τα οποία τηρούνται ενήμερα στην ιστοσελίδα του Σχολείου.

Σε περίπτωση συμμετοχής σε εξωτερικά εκπαιδευτικά σεμινάρια, συνέδρια, ημερίδες κτλ, οι συμμετέχοντες προσκομίζουν αντίγραφο της βεβαίωσης / πιστοποιητικού συμμετοχής και σχετική Έκθεση η οποία εγκρίνεται από την Επιτροπή Εποπτείας και είναι διαθέσιμη σε όλο το ενδιαφερόμενο προσωπικό. Επιπλέον υπάρχει η δυνατότητα συμπλήρωσης ερωτηματολογίου για όσα μέλη το επιθυμούν (Δ.215/Ε1: Φύλλο Αξιολόγησης Σεμιναρίων).

## 5 ΕΝΤΥΠΑ



1. Δ.150/Ε1: Ετήσιος Προγραμματισμός Εκπαίδευσης
2. Δ.150/Ε2: Ατομική Καρτέλα Εκπαίδευσης

## 6 ΑΡΧΕΙΑ

Με ευθύνη του ΥΠ τηρούνται στο αρχείο του Σχολείου τα εξής:

- Ετήσιος Προγραμματισμός Εκπαίδευσης (για τουλάχιστον τρία έτη),
- Ατομική Καρτέλα Εκπαίδευσης, αποδεικτικά εκπαίδευσης (πτυχία, πιστοποιητικά κλπ), για όσο χρονικό διάστημα ο αντίστοιχος απασχολούμενος απασχολείται στο Σχολείο και για τουλάχιστον ένα έτος μετά.
- Εκθέσεις.

• **Δ.160 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΡΧΕΙΩΝ, ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ & ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ**

 SCHOOL OF MODERN GREEK LANGUAGE	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>				 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΡΧΕΙΩΝ, ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ &amp; ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ</b>				
	Κωδικός Δ.160	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 1 από 3	

**1 ΣΚΟΠΟΣ**

Ο καθορισμός του τρόπου δημιουργίας, απόδοσης ταυτότητας και θέσης καθώς και των υπευθυνοτήτων για την διατήρηση, πρόσβαση, προστασία και τελική διάθεση των αρχείων του Συστήματος Ποιότητας (ΣΠ) ώστε να παρέχονται αποδείξεις για τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις ποιότητας και για την αποτελεσματική λειτουργία του ΣΠ. Η ορθή διαχείριση του εξοπλισμού της Γραμματείας και των αιθουσών διδασκαλίας του Σχολείου.

**2 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ**

Η διαδικασία εφαρμόζεται σε όλα τα αρχεία του ΣΠ έντυπα ή ηλεκτρονικά όπως αυτά καθορίζονται στις διαδικασίες του ΣΠ. Επίσης εφαρμόζεται για τον εξοπλισμό της Γραμματείας και των αιθουσών διδασκαλίας του Σχολείου.

**3 ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ**

Υπεύθυνο για την εφαρμογή της διαδικασίας είναι το προσωπικό της Γραμματείας και οι κατά περίπτωση υπεύθυνοι τήρησης των αρχείων όπως καθορίζονται στις αντίστοιχες διαδικασίες του ΣΠ.

**4 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ**

**4.1 Προσωρινή – Μόνιμη Αρχαιοθέτηση**

Στοιχεία σε κατάλληλη μορφή (έντυπη ή ηλεκτρονική) τηρούνται σε αρχείο κάθε φορά που αυτό προβλέπεται από κάποια διαδικασία του ΣΠ, όπου στην ενότητα ΑΡΧΕΙΑ αναφέρονται:



- τα στοιχεία που αρχειοθετούνται (περιεχόμενο του αρχείου),
- ο υπεύθυνος για την τήρησή τους,
- η χρονική διάρκεια διατήρησής τους.

Η τήρηση στοιχείων σε αρχείο από τον εκάστοτε υπεύθυνο τήρησης, στο χώρο του, θεωρείται προσωρινή αρχειοθέτηση. Εφόσον παρέλθει ο χρόνος τήρησης ενός προσωρινού αρχείου ή εφόσον περάσει ορισμένο χρονικό διάστημα (π.χ. τρία έτη) από τη δημιουργία του, τότε αυτό μπορεί, αφού συσκευαστεί και σημανθεί κατάλληλα, να μεταφερθεί στους ειδικούς χώρους αρχειοθέτησης του Σχολείου.

Η τήρηση αρχείων στους ειδικούς χώρους αρχειοθέτησης θεωρείται μόνιμη αρχειοθέτηση. Αποκλειστικά υπεύθυνη για την διαχείριση των μόνιμων αρχείων και την είσοδο – έξοδο τους από τους ειδικούς χώρους αρχειοθέτησης είναι η Γραμματεία του Σχολείου. Τα μόνιμα αρχεία (ως μονάδες αποθήκευσης) καταγράφονται στο Πρωτόκολλο Μόνιμων Αρχείων του Σχολείου (Δ.160/Ε1). Εκεί το αρμόδιο προσωπικό της Γραμματείας σημειώνει:

- τον ακριβή τίτλο του αρχείου όπως αναγράφεται στην ετικέτα του φακέλου του,
- την προέλευση του αρχείου (αρχικός υπεύθυνος τήρησης),
- τα περιεχόμενα του αρχείου,
- την ημερομηνία δημιουργίας του μόνιμου αρχείου (καταχώρησης στο Πρωτόκολλο),
- τη φυσική θέση τήρησης του αρχείου (π.χ. δωμάτιο, αριθμός βιβλιοθήκης, αριθμός ραφίου),



 ΣΧΟΛΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ SCHOOL OF MODERN GREEK LANGUAGE	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>				 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΡΧΕΙΩΝ, ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ &amp; ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ</b>				
	Κωδικός Δ.160	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 2 από 3	

- σχετικές παρατηρήσεις όπως : η σχετική διαδικασία από την οποία δημιουργήθηκε το αρχείο, εάν το αρχείο τηρείται και σε ηλεκτρονική μορφή, κ.τ.λ.

Η κατάσταση των αρχείων (πληρότητα, σήμανση, ευταξία, ευαναγνωσιμότητα, ευκολία πρόσβασης κλπ.) επιθεωρείται τουλάχιστον ετησίως κατά την διενέργεια των εσωτερικών επιθεωρήσεων του ΣΠ (Δ.130).

#### 4.2 Έντυπα Αρχεία

##### **Διατήρηση**

Τα έντυπα αρχεία τηρούνται στο γραφείο του εκάστοτε υπεύθυνου τήρησης σε κατάλληλους φακέλους και ντοσιέ και τοποθετημένα σε κατάλληλα ερμάρια και βιβλιοθήκες ώστε να προστατεύονται και να είναι εύκολη η πρόσβαση σε αυτά. Κάθε έντυπο αρχείο του ΣΠ φέρει σήμανση με ετικέτα όπου αναφέρεται ο αριθμός και ο τίτλος του αρχείου και το διάστημα ισχύος του.

Ο υπεύθυνος τήρησης του κάθε αρχείου φροντίζει για την ευκολία πρόσβασης στο αρχείο καθώς και για την προστασία και ευταξία του, ώστε τα περιεχόμενα του να παραμένουν εύκολα εντοπίσιμα και ευανάγνωστα. Ο ίδιος έχει την ευθύνη για τη διαλογή (ξεκαθάρισμα) του αρχείου σε τακτά χρονικά διαστήματα. Έγγραφα των οποίων η διάρκεια τήρησης έχει συμπληρωθεί, είτε συνεχίζουν να τηρούνται προσωρινά (εφόσον ο χώρος το επιτρέπει) είτε συσκευάζονται και αρχειοθετούνται μόνιμα (βλέπε προηγούμενη παράγραφο).

##### **Πρόσβαση**

Η πρόσβαση στα αρχεία γίνεται σύμφωνα με τις κείμενες νομικές διατάξεις. Κάθε ένας που επιθυμεί πρόσβαση σε κάποιο αρχείο θα πρέπει να απευθυνθεί στον Προϊστάμενο της Γραμματείας.

##### **Τελική διάθεση**



Η καταστροφή των μόνιμων έντυπων αρχείων πραγματοποιείται με ευθύνη της Γραμματείας εφόσον ο χώρος διατήρησής τους έχει πληρωθεί και έχει παρέλθει η προβλεπόμενη διάρκεια τήρησής τους, σύμφωνα με τα όσα προβλέπονται από τις κείμενες νομικές διατάξεις.

#### 4.3. Διαχείριση ηλεκτρονικής υποδομής

Ο Προϊστάμενος της Γραμματείας (σε συνεργασία με κατάλληλους εξωτερικούς συνεργάτες του Σχολείου) έχει την γενική ευθύνη για τη διαχείριση και την ομαλή λειτουργία της ηλεκτρονικής υποδομής του Σχολείου. Κάθε άλλο στέλεχος – χρήστης είναι υπεύθυνο για την πιστή τήρηση των κανόνων για τη διαχείριση της ηλεκτρονικής υποδομής.

Οι εξωτερικοί συνεργάτες του Σχολείου σε θέματα μηχανοργάνωσης (υπό την εποπτεία του Προϊσταμένου της Γραμματείας):

- φροντίζουν για την καταγραφή της υφιστάμενης ηλεκτρονικής υποδομής του Σχολείου (εξοπλισμός - H/W και λογισμικό - S/W), σε σχετικό κατάλογο (Δ.160/Ε2),

 ΣΧΟΛΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ SCHOOL OF MODERN GREEK LANGUAGE	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>			 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΡΧΕΙΩΝ, ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΥΠΟΔΟΜΗΣ &amp; ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ</b>			
	Κωδικός Δ.160	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 3 από 3

- φροντίζουν για την διερεύνηση των αναγκών σε εξοπλισμό και λογισμικό και την σχετική ενημέρωση της διοίκησης για την κάλυψη των αναγκών (είτε κατόπιν σχετικής επισήμανσης από τους χρήστες, είτε μέσω της γενικότερης γνώσης των εξελίξεων της πληροφορικής),
- φροντίζουν για την «ένταξη» στο δίκτυο και την εγκατάσταση του αναγκαίου λογισμικού σε κάθε νέο σταθμό εργασίας (H/Y) που εντάσσεται στο δίκτυο του Σχολείου,
- φροντίζουν για την απομάκρυνση αντιγράφων ασφαλείας από τον χώρο όπου βρίσκονται τα πρωτότυπα, ώστε να εξασφαλίζεται η ασφάλεια αυτών σε περίπτωση καταστροφικού συμβάντος (π.χ. φωτιά, κλοπή κ.λπ.). Τα αντίγραφα αυτά φυλάσσονται στο γενικό χώρο τήρησης αντιγράφων ασφαλείας του Α.Π.Θ.
- ελέγχουν την κανονική λειτουργία του προγράμματος ANTIVIRUS και μεριμνούν για την ανανέωσή του όποτε απαιτείται,
- παρέχουν γενική υποστήριξη σε όλους τους χρήστες για πιθανά προβλήματα / απορίες τα οποία αντιμετωπίζουν κατά την καθημερινή λειτουργία του Σχολείου και αφορούν τη μηχανογραφική υποδομή («συντήρηση», αποκατάσταση βλαβών κτλ).

Η Γραμματεία του Σχολείου φροντίζει για τη λήψη αντιγράφων ασφαλείας των ηλεκτρονικών αρχείων του Σχολείου.

#### 4.4. Διαχείριση εξοπλισμού αιθουσών διδασκαλίας

Με ευθύνη του προσωπικού της Γραμματείας, συντάσσεται Λίστα Εξοπλισμού (Δ.160/Ε3) για κάθε αίθουσα διδασκαλίας. Στη Λίστα Εξοπλισμού καταγράφονται όλα τα κρίσιμα στοιχεία του εξοπλισμού της αίθουσας διδασκαλίας όπως projectors, υπολογιστές, φωτοτυπικά μηχανήματα κτλ. Η Λίστα Εξοπλισμού κάθε αίθουσας τοποθετείται σε καθορισμένο σημείο αυτής. Κάθε διδάσκοντας τόσο πριν την έναρξη του μαθήματος όσο και αμέσως μετά ελέγχει την ορθή λειτουργία του εξοπλισμού που αναγράφεται στην αντίστοιχη Λίστα Εξοπλισμού και υπογράφει στα σχετικά πεδία αυτής. Το προσωπικό στο οποίο έχει χρεωθεί ο αντίστοιχος εξοπλισμός (υπόλογος) ελέγχει σε εξάμηνη βάση την κατάσταση αυτού καθώς και την ορθή συμπλήρωση των αντίστοιχων Λιστών Εξοπλισμού.

## 5 ΕΝΤΥΠΑ



1. Δ.160/Ε1: Πρωτόκολλο Μόνιμων Αρχείων
2. Δ.160/Ε2: Κατάλογος εξοπλισμού και λογισμικού (H/W & S/W)
3. Δ.160/Ε3: Λίστα Εξοπλισμού

## 6 ΑΡΧΕΙΑ

Το αρμόδιο προσωπικό της Γραμματείας τηρεί το Πρωτόκολλο Μόνιμων Αρχείων (Δ.160/Ε1) για αόριστο χρονικό διάστημα.

Ο Προϊστάμενος της Γραμματείας (σε συνεργασία με κατάλληλους εξωτερικούς συνεργάτες του Σχολείου) τηρεί τον Κατάλογο εξοπλισμού και λογισμικού (H/W & S/W) συνεχώς ενήμερο για αόριστο χρόνο, σε ηλεκτρονική μορφή.

Κάθε υπόλογος τηρεί σε αρχείο τις Λίστες Εξοπλισμού που τον αφορούν για τουλάχιστον τρία έτη.

 <p>SCHOOL OF MODERN GREEK LANGUAGE</p>	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>				 <p>ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ</p>
	<b>ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>				
	Κωδικός Δ.170	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 1 από 3	

## 1 ΣΚΟΠΟΣ

Η περιγραφή του τρόπου καθορισμού συγκεκριμένων μετρήσιμων στόχων προς επίτευξη οι οποίοι εκφράζουν την Πολιτική του Σχολείου για την Ποιότητα. Επίσης η περιγραφή της διαδικασίας ορισμού, παρακολούθησης και επεξεργασίας κατάλληλων δεικτών ποιότητας μέσω των οποίων υποβοηθείται η διαδικασία της στοχοθεσίας και παρακολουθείται η διαρκής βελτίωση του Συστήματος Ποιότητας (ΣΠ).

## 2 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η διαδικασία εφαρμόζεται για τις κύριες διεργασίες του Σχολείου καθώς και για τα συνολικά αποτελέσματα της δραστηριότητάς του.

## 3 ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

Υπεύθυνη για τη θέσπιση στόχων και δεικτών ποιότητας είναι η Διοίκηση του Σχολείου (Επιτροπή Εποπτείας). Βασικός υπεύθυνος για τη συλλογή των απαραίτητων στοιχείων για την παρακολούθηση των δεικτών είναι ο Υπεύθυνος Ποιότητας (ΥΠ).

## 4 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

### 4.1 Ορισμοί

Αντικειμενικός σκοπός: κάτι το οποίο επιδιώκεται, συναφές με τις δραστηριότητες του Σχολείου και καθορίζεται από τη Διοίκηση του Σχολείου.

Δείκτης επίδοσης: ποσοτικοποίηση ενός αντικειμενικού σκοπού σε μετρήσιμα μεγέθη τα οποία αποτελούν το μέτρο του βαθμού επίτευξής του.



Αντικειμενικός σκοπός ποιότητας: κάτι το οποίο επιδιώκεται, συναφές με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του Σχολείου και καθορίζεται από τη Διοίκηση του Σχολείου.

Δείκτης ποιότητας: ποσοτικοποίηση ενός αντικειμενικού σκοπού ποιότητας σε μετρήσιμα μεγέθη τα οποία αποτελούν το μέτρο του βαθμού επίτευξής του.

Στόχος: προκαθορισμένη τιμή που είναι επιθυμητό να λάβουν κάποιοι από τους δείκτες ποιότητας ή δείκτες επίδοσης.

### 4.2 Γενικά

Η ανάγκη παρακολούθησης της πορείας του Σχολείου εν γένει και περαιτέρω η θέσπιση και παρακολούθηση της επίτευξης συγκεκριμένων αντικειμενικών σκοπών ποιότητας ώστε να βελτιώνεται συνεχώς το Σχολείο καθιστούν απαραίτητη την συλλογή και κατάλληλη επεξεργασία διαφόρων στοιχείων για την παρακολούθηση συγκεκριμένων δεικτών.

 ΣΧΟΛΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ SCHOOL OF MODERN GREEK LANGUAGE	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>				 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>				
	Κωδικός Δ.170	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 2 από 3	

#### 4.3 Ανίχνευση αναγκών για μετρήσεις και ανάλυση στοιχείων

Η Διοίκηση του Σχολείου (Επιτροπή Εποπτείας) σε συνεργασία με τον Προϊστάμενο Γραμματείας και το λοιπό προσωπικό του Σχολείου προβαίνουν στην ανίχνευση των πιθανών αναγκών σε μετρήσεις και ανάλυση στοιχείων που κρίνεται ότι θα βελτιώσουν περαιτέρω τον έλεγχο και την επαλήθευση της ικανότητας των αντίστοιχων διεργασιών, καθώς και το γενικότερο έλεγχο της λειτουργίας, της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας του Σχολείου.

Με τη θέσπιση ενός νέου δείκτη ποιότητας ή την τροποποίηση ενός υφισταμένου, επιδιώκεται η παρακολούθηση και η διαπίστωση του βαθμού υλοποίησης κάποιου αντικειμενικού σκοπού ποιότητας

- είτε μέσω της μέτρησης της επίδοσης ή και απόδοσης μιας διεργασίας,
- είτε μέσω της μέτρησης της ικανοποίησης κάποιου ενδιαφερόμενου μέρους.

#### 4.4 Καθορισμός δεικτών ποιότητας και στόχων

Ο καθορισμός δεικτών ποιότητας και σχετικών στόχων πραγματοποιείται προγραμματισμένα κατά την ετήσια ανασκόπηση της Διοίκησης (Δ.140). Για τον καθορισμό των κατάλληλων δεικτών λαμβάνονται υπόψη οι αντικειμενικοί σκοποί ποιότητας του Σχολείου, οι ενδεχόμενες απαιτήσεις της νομοθεσίας, οι κατευθύνσεις, υποδείξεις και τα κριτήρια που θέτει η Α.ΔΙ.Π. (Αρχή Διασφάλισης Ποιότητας Ανώτατης Εκπαίδευσης) και η εμπειρία από τη διενέργεια μετρήσεων στο παρελθόν.



Ο ΥΠ σε συνεργασία με τον κατά περίπτωση Υπεύθυνο της αντίστοιχης δραστηριότητας καθορίζουν τις συγκεκριμένες ανάγκες για μετρήσεις και ανάλυση στοιχείων και την παρακολούθηση δεικτών, τη μεθοδολογία που θα ακολουθηθεί για τη συγκέντρωση και επεξεργασία των στοιχείων καθώς και τα μέσα (ανθρώπους, εξοπλισμό, έντυπα, λογισμικό κλπ) τα οποία θα απαιτηθούν για την υλοποίησή τους.

Οι δείκτες ποιότητας εξετάζονται και εγκρίνονται κατά την ανασκόπηση της Διοίκησης. Για το σκοπό αυτό συντάσσεται από τον ΥΠ συνολικός Πίνακας Μετρήσεων (Δ.170/Ε1) που υποβάλλεται για έγκριση στην ανασκόπηση. Ταυτόχρονα εφόσον κριθεί απαραίτητο συντάσσεται είτε σχετική οδηγία εργασίας είτε υπηρεσιακό σημείωμα όπου διασαφηνίζονται τα παρακάτω:

- το αντικείμενο της μέτρησης (σχετικός αντικειμενικός σκοπός, δείκτης και πεδίο εφαρμογής του: διεργασία ή ενδιαφερόμενο μέρος),
- δεδομένα τα οποία απαιτούνται για την εφαρμογή της μέτρησης,
- τρόπο / υπευθυνότητες λήψης δεδομένων,
- τρόπο / υπευθυνότητες επεξεργασίας των δεδομένων,
- τρόπο / υπευθυνότητες παρουσίασης των αποτελεσμάτων της επεξεργασίας
- συχνότητα αναφοράς των αποτελεσμάτων στην διοίκηση
- σχετικά αρχεία που θα τηρούνται.

Ο ΥΠ είναι αρμόδιος για την παρακολούθηση της ορθής εφαρμογής των θεσπισμένων μεθόδων μέτρησης και ανάλυσης (συνεπής συλλογή και επεξεργασία στοιχείων, τήρηση



 ΣΧΟΛΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>			 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΔΕΙΚΤΕΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>			
	Κωδικός Δ.170	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 3 από 3

αρχείων, έγκαιρη αναφορά τους στην διοίκηση, κ.τ.λ.) αλλά και της αποτελεσματικότητάς τους κατά την διάρκεια των προγραμματισμένων Εσωτερικών Επιθεωρήσεων (Δ.130).

Επίσης κατά την ανασκόπηση της διοίκησης (Δ.140) εξετάζεται η καταλληλότητα των χρησιμοποιούμενων δεικτών και τίθενται στόχοι για τους δείκτες όπου κρίνεται αναγκαίο.

#### 4.5 Ενδεικτικοί δείκτες

Ενδεικτικά αναφέρονται ορισμένοι δείκτες που μπορεί να χρησιμοποιηθούν:



- Αριθμός σπουδαστών ανά ακαδημαϊκό έτος (συνολικά και ανά εκπαιδευτικό πρόγραμμα),
- Αριθμός συμμετεχόντων στις εξετάσεις επάρκειας,
- Αξιολόγηση εκπαιδευτικού έργου, υπηρεσιών / υποδομών από τους σπουδαστές,
- Τήρηση προθεσμιών (κοινοποίησης προγράμματος μαθημάτων και προγράμματος εξετάσεων, προκήρυξης θέσεων έκτακτου προσωπικού, παράδοσης βαθμολογιών, κ.τ.λ.),
- Μη συμμορφώσεις (είδη και συχνότητα εμφάνισης μη συμμορφώσεων κατά τη λειτουργία του Σχολείου),
- Απουσίες προσωπικού (από μαθήματα, επιτηρήσεις, κ.τ.λ.),
- Βαθμός τήρησης του ωρολογίου προγράμματος μαθημάτων,
- Ποσοστό μονίμων και εκτάκτων εκπαιδευτικών,
- Αναλογία διδασκόντων/διδασκομένων στα μαθήματα,
- Ποσοστά επιτυχίας των σπουδαστών στις εξετάσεις,
- Αποτελέσματα αξιολόγησης των διδασκόντων από τους σπουδαστές.

#### 5 ΕΝΤΥΠΑ

1. Δ.170/Ε1: Πίνακας Μετρήσεων

#### 6 ΑΡΧΕΙΑ

Ο Πίνακας Μετρήσεων καθώς και οι όποιες αναφορές παρακολούθησης δεικτών τηρούνται σε αρχείο από τον ΥΠ για αόριστο χρονικό διάστημα.

 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ SCHOOL OF MODERN GREEK LANGUAGE	<i>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</i>				 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ</b>				
	Κωδικός Δ.196	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 1 από 3	

**1 ΣΚΟΠΟΣ**

Η εξασφάλιση της κατάλληλης κατά περίπτωση ποιότητας των υλικών και υπηρεσιών που προμηθεύεται το Σχολείο.

**2 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ**

Η διαδικασία αφορά το σύνολο των υλικών και των υπηρεσιών που προμηθεύεται το Σχολείο, για την εξυπηρέτηση της καθημερινής λειτουργίας του.

**3 ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ**

Υπεύθυνος για την εφαρμογή της διαδικασίας είναι ο Υπεύθυνος Ποιότητας (ΥΠ).

**4 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ****4.1 Γενικά**

Οι προμήθειες του Σχολείου αφορούν τόσο σε υλικά (γραφική ύλη, ηλεκτρονικός εξοπλισμός γραφείου, οπτικοακουστικά μέσα διδασκαλίας κ.α.), όσο και σε υπηρεσίες (μηχανογραφική υποστήριξη, φύλαξη και καθαριότητα χώρων, εκπαίδευση προσωπικού, συντήρηση και λειτουργία εγκαταστάσεων, ανάπτυξη λογισμικού, σύμβουλοι συστημάτων διαχείρισης, φορείς πιστοποίησης κ.α.).

Ορισμένες από τις προμήθειες του Σχολείου πραγματοποιούνται από εξωτερικούς προμηθευτές (π.χ. εταιρείες εμπορίας γραφικής ύλης), ενώ άλλες από διάφορες οργανωτικές μονάδες του Α.Π.Θ. (π.χ. Γενική Διεύθυνση Τεχνικών Υπηρεσιών και Μηχανοργάνωσης).



Σε κάθε περίπτωση για τις όποιες «εξωτερικές» προμήθειες του Σχολείου εφαρμόζεται η κείμενη νομοθεσία περί Προμηθειών του Δημοσίου.

**4.2 Εντοπισμός αναγκών**

Όλα τα μέλη του προσωπικού του Σχολείου (διοικητικού και διδακτικού) είναι αρμόδια να εντοπίζουν ανάγκες σε προμήθειες υλικών και υπηρεσιών και να ενημερώνουν σχετικά τον Προϊστάμενο της Γραμματείας. Οι προμήθειες εγκρίνονται αρχικά από τον Προϊστάμενο της Γραμματείας και τελικά από την Επιτροπή Εποπτείας (ανάλογα με το ύψος της δαπάνης).

Μετά την έγκριση της η προμήθεια διεκπεραιώνεται:

- μέσω διαγωνισμού, (είτε με ευθύνη του αρμόδιου Τμήματος του ΕΛΚΕ - ΑΠΘ εφόσον η αντίστοιχη χρηματοδότηση προέρχεται από την Επιτροπή Ερευνών, είτε με ευθύνη του αρμόδιου Τμήματος της Γενικής Διεύθυνσης Οικονομικών Υπηρεσιών Α.Π.Θ. εφόσον η αντίστοιχη χρηματοδότηση προέρχεται από τον τακτικό προϋπολογισμό),
- μέσω απευθείας ανάθεσης (αν το ποσό το επιτρέπει),
- μέσω κατάλληλων μεθόδων εσωτερικής επικοινωνίας (π.χ. Email, εσωτερικά

 ΣΧΟΛΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ SCHOOL OF MODERN GREEK LANGUAGE	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>				 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ</b>				
	Κωδικός Δ.196	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 2 από 3	

σημειώματα) αν πρόκειται για άλλη οργανωτική μονάδα του Α.Π.Θ.

#### 4.3 Αξιολόγηση προμηθευτών



Η αξιολόγηση των προμηθευτών αποτελεί αρμοδιότητα του ΥΠ με τη σύμφωνη γνώμη του Προϊσταμένου Γραμματείας και σε συνεργασία με τα κατά περίπτωση αρμόδια στελέχη του Σχολείου. Τα κυριότερα κριτήρια τα οποία χρησιμοποιούνται για την αρχική αξιολόγηση των προμηθευτών είναι γενικά τα ακόλουθα (με τις κατάλληλες διαφοροποιήσεις αναλόγως του είδους/ υπηρεσίας):

- ποιότητα υλικών/ υπηρεσιών
- διαθεσιμότητα ειδών σύμφωνα με τις κατά περίπτωση ανάγκες
- κόστος και όροι πληρωμής
- εξυπηρέτηση μετά την πώληση
- ύπαρξη ιστορικού ομαλής συνεργασίας με το Σχολείο
- δυνατότητα αποστολής – παράδοσης των ειδών στους χώρους του Σχολείου
- σύντομοι ή τουλάχιστον αξιόπιστα προβλέψιμοι χρόνοι παράδοσης
- ταχύτητα ανταπόκρισης / εξυπηρέτησης σε περίπτωση προβλήματος
- καλή φήμη / όνομα στην αγορά
- ύπαρξη πιστοποιημένου Συστήματος Ποιότητας
- τήρηση της νομοθεσίας που αφορά τη δραστηριότητα ή/και τα προϊόντα του προμηθευτή
- ύπαρξη κατάλληλα εκπαιδευμένου προσωπικού στην οργάνωση του προμηθευτή (όπου κάτι τέτοιο είναι κρίσιμο).
- καλή συνεννόηση με το προσωπικό του προμηθευτή.

Τα συμπεράσματα της αρχικής αξιολόγησης καταγράφονται σε Δελτία αξιολόγησης (Δ.196/Ε1), με ευθύνη του ΥΠ. Σε ότι αφορά τις διάφορες οργανωτικές μονάδες του Α.Π.Θ. που αποτελούν εσωτερικούς προμηθευτές του Σχολείου, η συμπλήρωση του Δελτίου Αξιολόγησης περιορίζεται στα πεδία που έχουν εφαρμογή.

Το Σχολείο τηρεί Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών (Δ.196/Ε2) στον οποίο περιλαμβάνονται όλοι του οι αξιολογημένοι προμηθευτές (τόσο οι εξωτερικοί, όσο και οι διάφορες οργανωτικές μονάδες του Α.Π.Θ.). Ο Κατάλογος συντάσσεται και ενημερώνεται με ευθύνη του ΥΠ, ενώ εγκρίνεται από τον Προϊστάμενο της Γραμματείας.

Σε περίπτωση απευθείας ανάθεσης επιλέγεται πάντοτε κάποιος ήδη αξιολογημένος προμηθευτής ο οποίος είναι καταχωρημένος στον κατάλογο των εγκεκριμένων προμηθευτών. Σε περίπτωση πρόχειρου διαγωνισμού ζητούνται 3 τουλάχιστον προσφορές από προμηθευτές που βρίσκονται στον κατάλογο των εγκεκριμένων. Αν απαιτείται είναι δυνατόν κάποιος προμηθευτής να αξιολογηθεί και να εγκριθεί επ' ευκαιρία της συγκεκριμένης προμήθειας.

 SCHOOL OF MODERN GREEK LANGUAGE	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>				 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ</b>				
	Κωδικός Δ.196	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 3 από 3	

Οι προμήθειες μέσω δημόσιων διαγωνισμών πραγματοποιούνται σύμφωνα με τις κείμενες νομοθετικές διατάξεις. **Οι προμηθευτές που επιλέγονται μέσω διαγωνιστικών διαδικασιών δεν υπόκεινται στη διαδικασία της αξιολόγησης η οποία αναπτύχθηκε παραπάνω.** Κατά τον τρόπο αυτό είναι δυνατόν κάποιος προμηθευτής να επιλεγεί από κάποια διαγωνιστική διαδικασία, αλλά να μην ανήκει στους εγκεκριμένους προμηθευτές του Σχολείου.

Η επίδοση των προμηθευτών παρακολουθείται συνεχώς από τα διάφορα στελέχη του Σχολείου τα οποία έχουν άμεση συνεργασία με τους εκάστοτε προμηθευτές. Τα όποια προβλήματα συνεργασίας / μη συμμορφώσεις / παρατηρήσεις κλπ καταγράφονται από τον ΥΠ στην ειδική προς τούτο θέση του Δελτίου Αξιολόγησης του Προμηθευτή. Σε περίπτωση σημαντικών προβλημάτων / μη συμμορφώσεων ενημερώνεται αρχικά ο Προϊστάμενος της Γραμματείας και στη συνέχεια, αν απαιτείται, η Επιτροπή Εποπτείας και λαμβάνονται οι κατά περίπτωση αποφάσεις (π.χ. διαμαρτυρία σε προμηθευτή κλπ).

Σε ετήσια βάση:

- οι προμηθευτές επαναξιολογούνται από τον ΥΠ (σε συνεργασία με τα αρμόδια στελέχη του Σχολείου) και οι βαθμολογίες τους καταγράφονται στα αντίστοιχα Δελτία αξιολόγησης (Δ.196/Ε1),
- ο ΥΠ φροντίζει για την επικαιρότητα των στοιχείων αξιολόγησης των προμηθευτών (π.χ. λήψη νέων πιστοποιητικών και αντικατάσταση παρωχημένων κλπ),
- κατά την ανασκόπηση της διοίκησης (Δ.140), εξετάζονται γενικά τα θέματα της συνεργασίας με τους προμηθευτές και ο Κατάλογος Προμηθευτών ανασκοπείται προκειμένου να πραγματοποιηθούν οι όποιες αλλαγές (όπου είναι δυνατόν να γίνουν).

## 5 ΕΝΤΥΠΑ

1. Δ.196/Ε1: Δελτίο αξιολόγησης Προμηθευτή
2. Δ.196/Ε2: Κατάλογος Εγκεκριμένων Προμηθευτών

## 6 ΑΡΧΕΙΑ



Ο ΥΠ τηρεί σε αρχείο:

- Τα Δελτία Αξιολόγησης Προμηθευτή για όσο διάστημα διαρκεί η συνεργασία με τον προμηθευτή και τουλάχιστον για ένα έτος μετά.
- Τον Κατάλογο Εγκεκριμένων Προμηθευτών συνεχώς ενήμερο για αόριστο χρονικό διάστημα.
- Αρχείο υλικού αξιολόγησης προμηθευτών - φυλλάδια, παρουσιάσεις, πιστοποιητικά, λοιπό υλικό κτλ., για όσο διάστημα διαρκεί η συνεργασία με τον προμηθευτή και τουλάχιστον για ένα έτος μετά.



## 1. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

### ο Δ.205 ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ – ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΟΥ ΕΡΕΥΝΑΣ

 SCHOOL OF MODERN GREEK LANGUAGE	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>				 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ – ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΟΥ ΕΡΕΥΝΑΣ</b>				
	Κωδικός Δ.205	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 1 από 4	

#### 1 ΣΚΟΠΟΣ

Η περιγραφή του τρόπου διαχείρισης της αλληλογραφίας και της τήρησης του αρχείου έρευνας του Σχολείου.

#### 2 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η διαδικασία εφαρμόζεται σε όλα τα εισερχόμενα και εξερχόμενα έγγραφα καθώς και σε αρχείο έρευνας.

#### 3 ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

Υπεύθυνο για την εφαρμογή της διαδικασίας είναι το Γραφείο Πρωτοκόλλου Διεκπεραίωσης της Γραμματείας του Σχολείου.

#### 4 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

##### 4.1 Εισερχόμενη αλληλογραφία

Η εισερχόμενη αλληλογραφία (φαξ, ταχυδρομείο, email, ιδιόχειρη παράδοση, εταιρεί ταχυμεταφορών) παραλαμβάνεται και ανοίγεται από το Γραφείο Πρωτοκόλλου Διεκπεραίωσης και στη συνέχεια παραδίδεται στον Προϊστάμενο της Γραμματείας ο οποίος αφού αξιολογήσει την εισερχόμενη αλληλογραφία, καθορίζει τη διανομή της στο προσωπικό του Σχολείου. Ακολούθως όλα τα εισερχόμενα έγγραφα πρωτοκολλούνται, σαρώνονται με σαρωτή (scanner) και καταχωρούνται στην εφαρμογή ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου από Γραφείο Πρωτοκόλλου & Διεκπεραίωσης.



Στην εφαρμογή ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου καταχωρούνται τα εξής στοιχεία του εισερχόμενου εγγράφου:

- Αρχή και τόπος έκδοσης,
- Ημερομηνία παραλαβής
- Αριθμός πρωτοκόλλου Σχολείου
- Φάκελος αρχείου.
- Ημερομηνία εγγράφου,
- Αριθμός πρωτοκόλλου αποστολέα,
- Περιγραφή εγγράφου,
- Διεκπεραίωση / Παρατηρήσεις
- Συνημμένα (τα οποία επίσης σαρώνονται),

Η σφραγίδα με την οποία σφραγίζονται όλα τα εισερχόμενα έγγραφα φέρει τα παρακάτω στοιχεία:

- Αριθμός πρωτοκόλλου,
- Ημερομηνία εισόδου.

Επί του εγγράφου σημειώνεται και ο θεματικός φάκελος στον οποίο θα αρχειοθετηθεί.

 ΣΧΟΛΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ SCHOOL OF MODERN GREEK LANGUAGE	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>			 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ – ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΟΥ ΕΡΕΥΝΑΣ</b>			
Κωδικός Δ.205	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 2 από 4	

Το Γραφείο Πρωτοκόλλου & Διεκπεραίωσης τηρεί το πρωτότυπο και το αντίγραφο όλων των εισερχομένων εγγράφων σε έντυπη και ηλεκτρονική μορφή, αντίστοιχα.

Η εισερχόμενη αλληλογραφία σε ηλεκτρονική μορφή (μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου) διαχειρίζεται με τον ίδιο τον τρόπο που περιγράφηκε για την έντυπη αλληλογραφία, χωρίς να σαρώνεται σε σαρωτή εκτός και αν παραστεί ανάγκη. Συγκεκριμένα, ο εκάστοτε παραλήπτης προωθεί το μήνυμα στο Γραφείο Πρωτοκόλλου & Διεκπεραίωσης για να λάβει αριθμό πρωτοκόλλου σύμφωνα με την ημερομηνία και τη σειρά λήψης του και στη συνέχεια προωθείται στο αρμόδιο μέλος του προσωπικού για να απαντηθεί.

#### 4.2 Εξερχόμενη αλληλογραφία

Η εξερχόμενη αλληλογραφία προετοιμάζεται (υπό τη μορφή σχεδίου) από το εκάστοτε μέλος του προσωπικού του Σχολείου που έχει αναλάβει τον χειρισμό του θέματος του εξερχόμενου εγγράφου. Όλα τα εξερχόμενα έγγραφα ελέγχονται και υπογράφονται από τον Προϊστάμενο της Γραμματείας ή / και από τον Πρόεδρο της Επιτροπής Εποπτείας ανάλογα με τον παραλήπτη τους.

Τα έγγραφα, αφού ελεγχθούν και πιθανώς διορθωθούν όπως περιγράφεται ανωτέρω, πρωτοκολλούνται, σαρώνονται σε σαρωτή και καταχωρούνται στην εφαρμογή ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου από το Γραφείο Πρωτοκόλλου & Διεκπεραίωσης.

Στη συνέχεια τα έγγραφα αναπαράγονται στα απαιτούμενα αντίγραφα και διεκπεραιώνονται. Κατά τη διεκπεραίωση των εγγράφων καταχωρούνται τα εξής στοιχεία στην εφαρμογή ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου



- Αριθμός διεκπεραίωσης,
- Ημερομηνία εξόδου,
- Μέσο διεκπεραίωσης.

Επίσης τα εξερχόμενα έγγραφα καταχωρούνται από το Γραφείο Πρωτοκόλλου & Διεκπεραίωσης είτε στο Βιβλίο Διεκπεραίωσης (για διανομή εντός Α.Π.Θ.) είτε στο Βιβλίο Αλληλογραφίας (για διανομή εκτός Α.Π.Θ.).

#### 4.3. Αρχαιοθέτηση αλληλογραφίας

Το αρμόδιο προσωπικό του Γραφείου Πρωτοκόλλου & Διεκπεραίωσης τηρεί το αρχείο αλληλογραφίας σε καθορισμένες θεματικές ενότητες (φακέλους) ως εξής:

Φάκελος	Αρχείο
1.	ΔΙΑΦΟΡΑ
2.	A) ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ B) ΚΤΗΡΙΑΚΑ
3.	ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ A) ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ B) ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ Γ) ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ
4.	ΣΠΟΥΔΑΣΤΙΚΑ

 SCHOOL OF MODERN GREEK LANGUAGE	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>				 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ – ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΟΥ ΕΡΕΥΝΑΣ</b>				
	Κωδικός Δ.205	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 3 από 4	

5.	ΣΥΝΕΔΡΙΑΣΕΙΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ
6.	ΘΕΡΙΝΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
7.	ΔΙΔΑΚΤΡΑ – ΥΠΟΤΡΟΦΙΕΣ
8.	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ Ε.Ε. (EILCs)
9.	Α.ΔΙ.Π., Μ.Ο.ΔΙ.Π.
10.	ΠΡΟΒΟΛΗ, ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΣΧΕΣΕΙΣ, ΕΠΙΤΡ. ΚΟΙΝ. ΠΟΛΙΤ.
11.	ΕΙΔΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ
12.	ΦΟΙΤΗΤΙΚΑ
13.	Κ.Ε.Γ.
14.	ALTE, ISO
15.	ΕΞΕΤΑΣΕΙΣ ΑΣΕΠ
16.	ΕΚΔΗΛΩΣΕΙΣ
17.	ΗΜΕΡΙΔΕΣ – ΣΥΝΕΔΡΙΑ
18.	ΔΙΕΞΑΓΩΓΗ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΑΣΚΗΣΗΣ
19.	ΕΚΘΕΣΕΙΣ ΠΕΠΡΑΓΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΑΠΟΛΟΓΙΣΜΩΝ – ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ
20.	ΓΑΛΛΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ
21.	ΔΙΜΕΡΕΙΣ ΣΥΜΦΩΝΙΕΣ
22.	ΣΥΛΛΟΓΟΣ ΑΠΟΦΟΙΤΩΝ ΣΝΕΓ
23.	«ΔΙΑΥΓΕΙΑ»
24.	Α) ΒΕΒΑΙΩΣΕΙΣ & ΑΞΙΟΛ. ΩΡΟΜΙΣΘΙΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ Β) ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΕΚΔΗΛΩΣΗΣ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝΤΟΣ ΓΙΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑ
25.	ΜΗΧΑΝΟΡΓΑΝΩΣΗ – ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΣΝΕΓ
26.	ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΠΡΟΕΔΡΙΚΟΥ ΔΙΑΤΑΓΜΑΤΟΣ



Τα εξερχόμενα έγγραφα που εκδίδονται σε απάντηση εισερχόμενων αρχειοθετούνται μαζί με αυτά.

#### 4.4 Τήρηση αρχείου έρευνας και πρακτικής άσκησης

Το Σχολείο παρέχει τη δυνατότητα σε φοιτητές, υποψήφιους διδάκτορες και μέλη ΔΕΠ του Α.Π.Θ. και άλλων πανεπιστημιακών ιδρυμάτων να διεξάγουν έρευνα και να πραγματοποιήσουν πρακτική άσκηση στο πλαίσιο της λειτουργίας του, εφόσον αυτή συνάδει με τους σκοπούς του. Για το σκοπό αυτό ο ενδιαφερόμενος ερευνητής / υποψήφιος για πρακτική άσκηση πρέπει να υποβάλλει σχετικό γραπτό αίτημα συνοδευόμενο από τα απαιτούμενα κατά περίπτωση δικαιολογητικά (π.χ. βεβαίωση σπουδών, βεβαίωση επιβλέποντος καθηγητή, υπόμνημα κλπ.) στο Σχολείο. Το αίτημα εξετάζεται από την Επιτροπή Εποπτείας στην επόμενη τακτική συνεδρίασή της και λαμβάνεται σχετική απόφαση (είτε εγκριτική, είτε απορριπτική). Σε κάθε περίπτωση το Σχολείο ενημερώνει εγγράφως τον ερευνητή / υποψήφιο για πρακτική άσκηση. Σε ότι αφορά τους ερευνητές και σε περίπτωση θετικής απάντησης, πληροφορούνται ότι θα πρέπει να κοινοποιήσουν στο Σχολείο τα αποτελέσματα της έρευνας όταν την ολοκληρώσουν.

Το Γραφείο Πρωτοκόλλου & Διεκπεραίωσης τηρεί σε αρχείο τα αποτελέσματα όλων των ερευνητικών έργων που έχουν διεξαχθεί στο Σχολείο καθώς και Κατάλογο Εγκρίσεων Διεξαγωγής Ερευνών στο ΣΝΕΓ (Δ.205/Ε1) και Κατάλογο εγκρίσεων διεξαγωγής πρακτικής άσκησης στο ΣΝΕΓ (Δ.205/Ε2) για την καλύτερη παρακολούθηση της επικοινωνίας με τους ερευνητές και όσους πραγματοποιούν πρακτική άσκηση στο ΣΝΕΓ.

#### 5 ΕΝΤΥΠΑ



 SCHOOL OF MODERN GREEK LANGUAGE	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>				 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΛΛΗΛΟΓΡΑΦΙΑΣ – ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΟΥ ΕΡΕΥΝΑΣ</b>				
	Κωδικός Δ.205	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 4 από 4	

1. Δ.205/Ε1: Κατάλογος εγκρίσεων διεξαγωγής ερευνών στο ΣΝΕΓ
2. Δ.205/Ε2: Κατάλογος εγκρίσεων διεξαγωγής πρακτικής άσκησης στο ΣΝΕΓ

#### 6 ΑΡΧΕΙΑ

Το Γραφείο Πρωτοκόλλου & Διεκπεραίωσης τηρεί ηλεκτρονικό (σκαναρισμένα έγγραφα) αρχείο της αλληλογραφίας (εισερχόμενης και εξερχόμενης) για αόριστο χρονικό διάστημα. Επίσης από το Γραφείο Πρωτοκόλλου & Διεκπεραίωσης τηρείται για αόριστο χρονικό διάστημα έντυπο αρχείο όλων των εισερχόμενων και εξερχόμενων εγγράφων του Σχολείου. Το Γραφείο Πρωτοκόλλου & Διεκπεραίωσης τηρεί το αρχείο έρευνας του Σχολείου για αόριστο χρονικό διάστημα.

• **Δ.215 ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΩΝ ΣΕΜΙΝΑΡΙΩΝ ΔΙΔΑΚΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ**

 <p>SCHOOL OF MODERN GREEK LANGUAGE</p>	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>				 <p>ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ</p>
	<b>ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΩΝ ΣΕΜΙΝΑΡΙΩΝ ΔΙΔΑΚΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>				
	Κωδικός Δ.215	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 1 από 2	

**1 ΣΚΟΠΟΣ**

Η διασφάλιση ικανοποιητικού επιπέδου στελέχωσης του Σχολείου και η συνεχής προσωπική αναβάθμιση των μελών του διδακτικού προσωπικού αυτού.

**2 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ**

Η διαδικασία εφαρμόζεται κάθε φορά που το Σχολείο αναλαμβάνει τη διοργάνωση κάποιου επιμορφωτικού σεμιναρίου για το διδακτικό του προσωπικό.

**3 ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ**

Υπεύθυνο για την εφαρμογή της διαδικασίας είναι το αρμόδιο προσωπικό της Γραμματείας του Σχολείου.

**4 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ**

Τα επιμορφωτικά σεμινάρια διοργανώνονται κατόπιν πρότασης η οποία μπορεί να προέρχεται:

- από τον Πρόεδρο και τα μέλη της Επιτροπή Εποπτείας του Σχολείου,
- από τους εκπροσώπους του διδακτικού προσωπικού,

Οι προτάσεις για τη διοργάνωση των σεμιναρίων εγκρίνονται από την Επιτροπή Εποπτείας με σχετική της απόφαση.


Κάθε πρόταση για διοργάνωση σεμιναρίου περιλαμβάνει το θέμα και τον εισηγητή αυτού. Το αρμόδιο προσωπικό της Γραμματείας αναλαμβάνει την επικοινωνία με τον προτεινόμενο εισηγητή ούτως ώστε να:

- καθοριστούν η διάρκεια και ο χρόνος διεξαγωγής του σεμιναρίου,
- συγκεντρωθούν τα στοιχεία που απαιτούνται για την υπογραφή σύμβασης με τον εισηγητή,
- ρυθμιστούν τα θέματα που αφορούν τη μετακίνηση και διαμονή του εισηγητή (π.χ. αεροπορικά εισιτήρια, ξενοδοχείο, κ.τ.λ.), όπου απαιτείται.

Ακολούθως το αρμόδιο προσωπικό της Γραμματείας ενημερώνει μέσω email το διδακτικό προσωπικό του Σχολείου σχετικά με τη διεξαγωγή του σεμιναρίου.

Κατά τη διάρκεια διεξαγωγής του σεμιναρίου, το αρμόδιο προσωπικό της Γραμματείας μεριμνά για τη συμπλήρωση καταλόγου με τα στοιχεία των συμμετεχόντων («Κατάλογος Συμμετεχόντων») και την αξιολόγηση του σεμιναρίου από τους συμμετέχοντες μέσω της συμπλήρωσης από κάθε ένα από αυτούς του εντύπου Δ.215/Ε1: Φύλλο Αξιολόγησης Σεμιναρίων.

Μετά το πέρας του Σεμιναρίου, το αρμόδιο προσωπικό της Γραμματείας εκδίδει βεβαίωση παρακολούθησης για κάθε συμμετέχοντα η οποία υπογράφεται από τον Πρόεδρο της Επιτροπής Εποπτείας.

 ΣΧΟΛΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ SCHOOL OF MODERN GREEK LANGUAGE	<i>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</i>			
	<b>ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΩΝ ΣΕΜΙΝΑΡΙΩΝ ΔΙΔΑΚΤΙΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ</b>			
	Κωδικός Δ.215	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 2 από 2



## 5 ΕΝΤΥΠΑ



1. Δ.215/Ε1: Φύλλο Αξιολόγησης Σεμιναρίων

## 6 ΑΡΧΕΙΑ

Το αρμόδιο προσωπικό της Γραμματείας τηρεί για κάθε σεμινάριο που διοργανώνει τα εξής:

- Αντίγραφα των Βεβαιώσεων Παρακολούθησης Συμμετεχόντων.
- Αλληλογραφία με τον εισηγητή και το διδακτικό προσωπικό του Σχολείου.
- Εκπαιδευτικό υλικό (εφόσον έχει παραδοθεί από τον Εισηγητή).
- Λίστα Συμμετεχόντων.
- Φύλλα Αξιολόγησης Σεμιναρίου (Δ.215/Ε1).



 SCHOOL OF MODERN GREEK LANGUAGE	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>				 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΕΓΓΡΑΦΕΣ ΣΠΟΥΔΑΣΤΩΝ</b>				
	Κωδικός Δ.230	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	26.03.2015	Σελίδα 1 από 4	

## 1 ΣΚΟΠΟΣ

Η περιγραφή των ενεργειών που απαιτούνται για τις εγγραφές των σπουδαστών του Σχολείου.

## 2 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η διαδικασία εφαρμόζεται για τις εγγραφές όλων των σπουδαστών του Σχολείου.

## 3 ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

Η διαδικασία εφαρμόζεται με ευθύνη του Γραφείου Σπουδαστικών Θεμάτων.

## 4 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

### 4.1 Γενικά

Σπουδαστές του Σχολείου μπορούν να γίνουν αλλοδαποί και ομογενείς που θέλουν να μάθουν ή να βελτιώσουν τις γνώσεις τους στην ελληνική γλώσσα για διάφορους λόγους, όπως: σπουδές σε ιδρύματα Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης στην Ελλάδα, φοιτητές ERASMUS+ και άλλων ευρωπαϊκών προγραμμάτων, ομογενείς και παλιννοστούντες, επαγγελματίες στην Ελλάδα, διπλωματικοί και στρατιωτικοί υπάλληλοι, ερευνητές, υπότροφοι της ελληνικής πολιτείας, πολιτικοί πρόσφυγες, αλλοδαποί που πρόκειται να εγγραφούν σε μεταπτυχιακά προγράμματα του Α.Π.Θ., υποψήφιοι διδάκτορες κ.ά. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι να έχουν ολοκληρώσει επιτυχώς τη Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση και να έχουν το δικαίωμα εγγραφής σε Ιδρύματα Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης στις χώρες προέλευσης τους και να διαμένουν νόμιμα στην Ελλάδα κατά τη διάρκεια των σπουδών τους στο Σχολείο.



Τα μαθήματα του Σχολείου παρακολουθούν και όλοι οι αλλοδαποί φοιτητές του Α.Π.Θ. που φοιτούν στα διάφορα τμήματα του Πανεπιστημίου, οι οποίοι παρακολουθούν και εξετάζονται στην Ελληνική Γλώσσα ως ξένη, σε όσα εξάμηνα και με όποιες προϋποθέσεις προβλέπονται κάθε φορά από το πρόγραμμα σπουδών του Τμήματός τους.

### 4.2 Εγγραφές σπουδαστών

Οι υποψήφιοι σπουδαστές επικοινωνούν (τηλεφωνικά, με email ή και δια ζώσης) με το Γραφείο Σπουδαστικών Θεμάτων του Σχολείου προκειμένου να ενημερωθούν για τις προϋποθέσεις και τις διαδικασίες εγγραφής. Το αρμόδιο προσωπικό τους αποστέλλει ή τους παραδίδει το εκάστοτε ισχύον prospectus του Σχολείου όπου περιέχονται πληροφορίες για:

- τα προγράμματα ελληνικής γλώσσας και πολιτισμού κάθε ακαδ. έτους
- τα απαιτούμενα δικαιολογητικά εγγραφής,
- τις προθεσμίες υποβολής αιτήσεων,
- τα τέλη φοίτησης,
- γενικά στοιχεία σχετικά με τη φοίτηση στο Σχολείο.

Τα δικαιολογητικά εγγραφής είναι τα εξής:

 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ SCHOOL OF MODERN GREEK LANGUAGE	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>				 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΕΓΓΡΑΦΕΣ ΣΠΟΥΔΑΣΤΩΝ</b>				
	Κωδικός Δ.230	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	26.03.2015	Σελίδα 2 από 4	

- Αίτηση εγγραφής (Δ.230/Ε1\_Ε2) και ηλεκτρονική αίτηση (διαθέσιμη μέσω της ιστοσελίδας του Σχολείου)
- Επικυρωμένο αντίγραφο του τίτλου σπουδών (τουλάχιστον απολυτήριο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης) και επίσημη μετάφραση στα ελληνικά ή στα αγγλικά. Για τους εισερχόμενους φοιτητές ERASMUS+ αρκεί βεβαίωση από το Τμήμα Ευρωπαϊκών Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων.
- Φωτογραφία/-ες μεγέθους διαβατηρίου
- Φωτοαντίγραφο διαβατηρίου, ταυτότητας, άδειας παραμονής ή άλλου δικαιολογητικού που να αποδεικνύει τη νομιμότητα παραμονής στην Ελλάδα κατά τη διάρκεια του προγράμματος σπουδών (κατατίθεται με την έναρξη του προγράμματος).

Το Γραφείο Σπουδαστικών Θεμάτων ελέγχει τα δικαιολογητικά που κατατίθενται από τους υποψήφιους σπουδαστές δίνοντας ιδιαίτερη βαρύτητα στην ταυτοπροσωπία αυτών καθώς και στην εγκυρότητα των κατατιθέμενων τίτλων σπουδών. Προκειμένου να θεωρηθεί έγκυρος ένας τίτλος σπουδών θα πρέπει:

- είτε να έχει επικυρωθεί για τη γνησιότητα του από ελληνική διπλωματική αρχή του εξωτερικού ή από την ξένη διπλωματική αρχή στην Ελλάδα,
- είτε να φέρει τη σφραγίδα APOSTILLE σύμφωνα με τη σύμβαση της Χάγης (εφαρμόζεται για συγκεκριμένες χώρες που έχουν υπογράψει τη σχετική συνθήκη).

Ανάλογα με τα αποτελέσματα των ανωτέρω ελέγχων, το Γραφείο Σπουδαστικών Θεμάτων ενημερώνει κάθε υποψήφιο σπουδαστή για την αποδοχή ή την απόρριψη της αίτησης εγγραφής του στο Σχολείο. Η ενημέρωση και στις δύο περιπτώσεις γίνεται με επιστολή. Ειδικότερα, στην επιστολή αποδοχής αναφέρεται η ημερομηνία διεξαγωγής του τεστ κατάταξης και η απαίτηση για προσκόμιση δικαιολογητικού που να αποδεικνύει τη νομιμότητα παραμονής στην Ελλάδα (όπου αυτό απαιτείται). Η εγγραφή ολοκληρώνεται με την καταβολή από τον σπουδαστή των αναλογούντων διδάκτρων και την προσκόμιση στο Γραφείο Σπουδαστικών Θεμάτων της απόδειξης κατάθεσης στον τραπεζικό λογαριασμό που τηρείται από τον ΕΛΚΕ για λογαριασμό του Σχολείου.



Ακολούθως το Γραφείο Σπουδαστικών Θεμάτων ανοίγει ατομικό φάκελο για κάθε σπουδαστή όπου τοποθετεί την αίτηση και όλα τα παραληφθέντα δικαιολογητικά και εισάγει τα στοιχεία του στο μηχανογραφικό σπουδαστικό σύστημα που διαθέτει το Σχολείο. Ειδικά για το ετήσιο πρόγραμμα αποδίδει στον εισαγόμενο σπουδαστή αριθμό μητρώου.

Κατά την εγγραφή χορηγούνται στον σπουδαστή:

- το έγγραφο «Οδηγίες για τους Σπουδαστές» που εκδίδεται από τη Γραμματεία του Σχολείου το οποίο στέλνεται και ηλεκτρονικά
- δελτίο ταυτότητας σπουδαστή του ΣΝΕΓ (για χρήση εντός Α.Π.Θ.): χορηγείται μόνο στους σπουδαστές του ετήσιου προγράμματος που πρόκειται να φοιτήσουν σε Ελληνικά Ιδρύματα Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης.

#### 4.3 Τεστ κατάταξης

Πριν την έναρξη των μαθημάτων κάθε προγράμματος, οι σπουδαστές υποβάλλονται σε τεστ

 ΣΧΟΛΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>				 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΕΓΓΡΑΦΕΣ ΣΠΟΥΔΑΣΤΩΝ</b>				
	Κωδικός Δ.230	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	26.03.2015	Σελίδα 3 από 4	

προκειμένου να καταταγούν στο κατάλληλο επίπεδο ελληνομάθειας ανάλογα με τις γνώσεις τους και να ενταχθούν στο αντίστοιχο τμήμα. Στο Σχολείο λειτουργούν τμήματα για τα παρακάτω επίπεδα ελληνομάθειας (σύμφωνα με το Κοινό Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Αναφοράς για τις γλώσσες):

- A1 (στοιχειώδης γνώση)
- A2 (βασική γνώση)
- B1 (μέτρια γνώση)
- B2 (καλή γνώση)
- Γ1 (πολύ καλή γνώση)
- Γ2 (άριστη γνώση).

Η ακριβής ημερομηνία διεξαγωγής των τεστ κατάταξης αναφέρεται στο prospectus του Σχολείου. Τα τεστ κατάταξης διεξάγονται με ευθύνη του διδακτικού προσωπικού του Σχολείου σε συνεργασία με τη Γραμματεία του Σχολείου και σύμφωνα με τη διαδικασία Δ.260: Προγραμματισμός και διοργάνωση εξετάσεων, όπως και οι υπόλοιπες εξετάσεις του Σχολείου.

## 5 ΕΝΤΥΠΑ



1. Δ.230/Ε1: Αίτηση συμμετοχής σε πρόγραμμα (Ελληνικά)
2. Δ.230/Ε2: Αίτηση συμμετοχής σε πρόγραμμα (Αγγλικά)
3. Δ.230/Ε3: Αίτηση συμμετοχής σε πρόγραμμα ERASMUS+ (Αγγλικά)

## 6 ΑΡΧΕΙΑ

Από το Γραφείο Σπουδαστικών Θεμάτων τηρούνται ατομικοί φάκελοι όλων των σπουδαστών όπου καταχωρούνται όλα τα στοιχεία ταυτότητας, τα αποδεικτικά πληρωμής των διδάκτρων, οι δηλώσεις και οι αιτήσεις που προσκομίζει ο σπουδαστής στο Σχολείο, αντίγραφα όλων των βεβαιώσεων που του παρέχει το Γραφείο Σπουδαστικών Θεμάτων και η αλληλογραφία που έχει ανταλλάξει με τη Γραμματεία κατά τη διάρκεια των σπουδών του στο Σχολείο. Οι φάκελοι των ενεργών σπουδαστών τηρούνται στο χώρο της Γραμματείας και αυτών που έχουν ολοκληρώσει τη φοίτηση στο Σχολείο σε ξεχωριστό χώρο, το χώρο αρχειοθέτησης του Σχολείου.

Επίσης το Γραφείο Σπουδαστικών Θεμάτων τηρεί μηχανογραφικό σπουδαστικό σύστημα όπου για κάθε σπουδαστή καταχωρεί τα εξής:



- Αριθμός Μητρώου
- Στοιχεία ταυτότητας και επικοινωνίας
- Εκκρεμότητες αναφορικά με τα δικαιολογητικά εγγραφής
- Πληρωμές διδάκτρων
- Απουσίες
- Τμήμα στο οποίο έχει καταταγεί

 ΣΧΟΛΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>				 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΕΓΓΡΑΦΕΣ ΣΠΟΥΔΑΣΤΩΝ</b>				
	Κωδικός Δ.230	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	26.03.2015	Σελίδα 4 από 4	

- Όνομα διδάσκοντος
- Βαθμολογίες και πιστοποιητικά
- Φορέας υποτροφίας



▪ **Δ.260 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ**

 ΣΧΟΛΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ SCHOOL OF MODERN GREEK LANGUAGE	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>				 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ &amp; ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ</b>				
	Κωδικός Δ.260	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 1 από 4	

**1 ΣΚΟΠΟΣ**

Η κατάλληλη οργάνωση για την ομαλή διεξαγωγή των εξετάσεων που διενεργούνται από το Σχολείο.

**2 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ**

Η διαδικασία εφαρμόζεται για όλες τις εξετάσεις που διοργανώνονται από το Σχολείο.

**3 ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ**

Υπεύθυνη για την εφαρμογή της διαδικασίας είναι η Γραμματεία σε συνεργασία με το διδακτικό προσωπικό του Σχολείου. Οι εξετάσεις του Κέντρου Ελληνικής Γλώσσας αποτελούν αρμοδιότητα του Γραφείου Κέντρου Ελληνικής Γλώσσας. Οι υπόλοιπες εξετάσεις αποτελούν αρμοδιότητα των Γραφείων Σπουδαστικών και Φοιτητικών Θεμάτων.

**4 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ**

**4.1 Γενικά**



Στο πλαίσιο της λειτουργίας του Σχολείου διενεργούνται οι παρακάτω εξετάσεις:

- Τεστ κατάταξης (πριν την έναρξη κάθε προγράμματος)
- Εξετάσεις επάρκειας της ελληνομάθειας (επιπέδου B2) για τη χορήγηση πιστοποιητικού εγγραφής στην Ανώτερη ή Ανώτατη Εκπαίδευση της Ελλάδας (κάθε Ιούνιο & Σεπτέμβριο).
- Εξετάσεις για τη χορήγηση πιστοποιητικού για διορισμό στο ελληνικό δημόσιο (ανάλογα με τα όσα ορίζονται στη σχετική προκήρυξη).
- Εξετάσεις πιστοποίησης της ελληνομάθειας του Κέντρου Ελληνικής Γλώσσας.
- Εξετάσεις στο πλαίσιο των προγραμμάτων του Σχολείου οι οποίες σε συνδυασμό με την επίδοση των μαθητών στην τάξη οδηγούν στη χορήγηση βεβαίωσης παρακολούθησης και transcript of records (στο τέλος κάθε προγράμματος).
- Εξετάσεις των αλλοδαπών φοιτητών του Α.Π.Θ. (μετά την ολοκλήρωση των μαθημάτων κάθε εξαμήνου και εντός των τριών εξεταστικών περιόδων που ορίζονται από την Κοσμητεία Φιλοσοφικής Σχολής του Α.Π.Θ.

**4.2 Εξετάσεις επάρκειας της ελληνομάθειας για τη χορήγηση πιστοποιητικού εγγραφής στην Ανώτερη ή Ανώτατη Εκπαίδευση της Ελλάδας**

Οι εξετάσεις αυτές διοργανώνονται δύο φορές το χρόνο (πρώτο δεκαπενθήμερο Ιουνίου και Σεπτεμβρίου) και οδηγούν στη χορήγηση πιστοποιητικού για την εγγραφή αλλοδαπών στα ελληνικά Ανώτερα και Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα (βλ. σχετικό Οδηγό που έχει εκδώσει το Σχολείο με ευθύνη του διδακτικού προσωπικού).

Το επίπεδο των εξετάσεων επάρκειας της ελληνομάθειας είναι το B2 (καλή γνώση) με βάση επιτυχίας το 50%. Στις εξετάσεις επάρκειας της ελληνομάθειας μπορούν να συμμετάσχουν αλλοδαποί και ομογενείς που είναι κάτοχοι τίτλου τουλάχιστον δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης

 SCHOOL OF MODERN GREEK LANGUAGE	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>				 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ &amp; ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ</b>				
	Κωδικός Δ.260	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 2 από 4	

που να τους δίνει το δικαίωμα εγγραφής σε Ίδρυμα Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης της χώρας από την οποία προέρχονται και βρίσκονται νόμιμα στην Ελλάδα κατά την ημερομηνία διεξαγωγής των εξετάσεων, ανεξάρτητα από το αν υπήρξαν μαθητές του Σχολείου ή όχι.

Όσοι ενδιαφέρονται να συμμετάσχουν στις εξετάσεις επικοινωνούν με τη Γραμματεία του Σχολείου (Γραφείο Σπουδαστικών) προκειμένου να ενημερωθούν για τις προϋποθέσεις και τις διαδικασίες συμμετοχής. Η σχετική πληροφόρηση (απαιτούμενα δικαιολογητικά, ημερομηνίες διεξαγωγής, προθεσμίες κλπ.) βρίσκεται αναρτημένη στην ιστοσελίδα και περιέχεται στο prospectus του Σχολείου. Τα δικαιολογητικά συμμετοχής είναι τα εξής:

- αίτηση για συμμετοχή στις κατατακτήριες εξετάσεις επάρκειας της ελληνικής γλώσσας (Δ.260/Ε1)
- 2 φωτογραφίες τύπου ταυτότητας
- επικυρωμένο αντίγραφο τίτλου σπουδών και επίσημη μετάφραση στα ελληνικά ή στα αγγλικά
- φωτοαντίγραφο διαβατηρίου, άδειας παραμονής ή άλλου δικαιολογητικού που να αποδεικνύει τη νομιμότητα παραμονής στη Ελλάδα κατά τη διάρκεια των εξετάσεων
- απόδειξη πληρωμής των εξεταστών.

**Σημείωση:** σε ότι αφορά τους υφιστάμενους σπουδαστές του Σχολείου, το Γραφείο Σπουδαστικών Θεμάτων ζητά όσα από τα ανωτέρω δικαιολογητικά είναι αναγκαία.



Ακολουθώντας το Γραφείο Σπουδαστικών αποδίδει σε κάθε συμμετέχοντα κωδικό αριθμό που προκύπτει από τη σειρά καταχώρησης συμμετοχής στις εξετάσεις και την ημερομηνία των εξετάσεων και είναι μοναδικός για κάθε υποψήφιο, ανοίγει ατομικό φάκελο για τον συμμετέχοντα όπου τοποθετεί όλα τα παραληφθέντα δικαιολογητικά και την αίτηση και εισάγει τα στοιχεία του στο μηχανογραφικό σπουδαστικό σύστημα του Σχολείου.

Με την εγγραφή τους οι συμμετέχοντες λαμβάνουν ενυπογράφως από το Γραφείο Σπουδαστικών Θεμάτων τους όρους συμμετοχής στις εξετάσεις καθώς και ατομική καρτέλα υποψηφίου στην οποία περιέχονται:

- πρόσφατη φωτογραφία,
- στοιχεία ταυτότητας,
- ο κωδικός αριθμός που τους έχει αποδοθεί.

Ακόμη, οι συμμετέχοντες ενημερώνονται ότι στην ιστοσελίδα του Σχολείου υπάρχει αναρτημένος αναλυτικός οδηγός για τις εξετάσεις επάρκειας καθώς και δείγμα εξεταστικού θέματος.

Την ημέρα των εξετάσεων οι συμμετέχοντες είναι υποχρεωμένοι να έχουν μαζί τους την ατομική καρτέλα υποψηφίου καθώς και κάποιο αποδεικτικό έγγραφο της ταυτότητας τους (π.χ. διαβατήριο) και να γνωρίζουν τον ατομικό τους κωδικό τον οποίο συμπληρώνουν πάνω στα εξεταστικά τους φυλλάδια.

 ΣΧΟΛΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>			 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ &amp; ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ</b>			
Κωδικός Δ.260	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 3 από 4	

Μετά την παρέλευση της καταληκτικής ημερομηνίας υποβολής αιτήσεων, το Γραφείο Σπουδαστικών παραδίδει στον εκπρόσωπο του διδακτικού προσωπικού κατάλογο με όλους τους συμμετέχοντες στις εξετάσεις. Ο εκπρόσωπος σε συνεργασία με το υπόλοιπο διδακτικό προσωπικό κατανέμει τους συμμετέχοντες στις διαθέσιμες αίθουσες και συντάσσει το πρόγραμμα των γραπτών και προφορικών εξετάσεων (ώρα, αίθουσες, επιτηρητές). Το πρόγραμμα των εξετάσεων αναρτάται στον πίνακα ανακοινώσεων της Γραμματείας και στην ιστοσελίδα του Σχολείου.

Μετά τη διενέργεια των εξετάσεων και τη διόρθωση των γραπτών, το διδακτικό προσωπικό παραδίδει στο Γραφείο Σπουδαστικών Θεμάτων τις βαθμολογίες των υποψηφίων. Οι βαθμολογίες αναρτώνται στον πίνακα ανακοινώσεων της Γραμματείας και στην ιστοσελίδα του Σχολείου και καταχωρούνται στο μηχανογραφικό σπουδαστικό σύστημα του Σχολείου.

Για όσους υποψήφιους συγκεντρώνουν άνω του 50% του συνόλου της βαθμολογίας εκδίδεται πιστοποιητικό επάρκειας της ελληνομάθειας σε επίπεδο B2 (καλή γνώση) με αναλυτική βαθμολογία των επιδόσεών τους στις επιμέρους ενότητες των εξετάσεων. Τα πιστοποιητικά εκδίδονται από το Γραφείο Σπουδαστικών Θεμάτων με τη βοήθεια του μηχανογραφικού σπουδαστικού συστήματος του Σχολείου, εφόσον δεν υπάρχουν εκκρεμότητες με τους αντίστοιχους υποψηφίους (προσκόμιση όλων των δικαιολογητικών, εξόφληση εξέταστων). Σε όσους υποψηφίους δεν συγκέντρωσαν την απαιτούμενη βαθμολογία χορηγείται βεβαίωση συμμετοχής με τον απορριπτικό βαθμό. Οι αποτυχόντες έχουν το δικαίωμα επίσης να ζητήσουν πιστοποιητικό με αναλυτική βαθμολογία ώστε να γνωρίζουν σε ποια δεξιότητα απέτυχαν.

Τα πιστοποιητικά παραδίδονται από το Γραφείο Σπουδαστικών Θεμάτων στους ίδιους τους επιτυχόντες ή σε επίσημα εξουσιοδοτημένα πρόσωπα ή αποστέλλονται σε ταχυδρομική διεύθυνση που έχουν ορίσει οι υποψήφιοι.



Περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τη διεξαγωγή των εξετάσεων επάρκειας της ελληνομάθειας αναφέρονται στον σχετικό Οδηγό που έχει εκδοθεί από το διδακτικό προσωπικό του Σχολείου.

#### 4.3 Εξετάσεις για τη χορήγηση πιστοποιητικού για διορισμό στο ελληνικό δημόσιο

Οι εξετάσεις αυτές διενεργούνται σύμφωνα με όσα ορίζονται στην εκάστοτε προκήρυξη του Ανώτατου Συμβουλίου Επιλογής Προσωπικού (Α.Σ.Ε.Π.) ή άλλου δημόσιου φορέα (πχ. επίπεδο ελληνομάθειας, προθεσμίες κλπ).

Για τη συμμετοχή στις εξετάσεις απαιτούνται τα εξής δικαιολογητικά:

- αντίγραφο της σχετικής προκήρυξης στο οποίο ορίζεται το ΣΝΕΓ ως φορέας εξέτασης
- αίτηση υποψηφίου για συμμετοχή στις εξετάσεις
- 1 φωτογραφία τύπου ταυτότητας
- επικυρωμένο αντίγραφο τίτλου σπουδών και επίσημη μετάφραση στα ελληνικά ή στα αγγλικά

 ΣΧΟΛΕΙΟ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ ΓΛΩΣΣΑΣ ΣΧΟΛΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>				 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΙΣΜΟΣ &amp; ΔΙΟΡΓΑΝΩΣΗ ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ</b>				
	Κωδικός Δ.260	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 4 από 4	

- φωτοαντίγραφο διαβατηρίου, άδειας παραμονής ή άλλου δικαιολογητικού που να αποδεικνύει τη νομιμότητα παραμονής στη Ελλάδα κατά τη διάρκεια των εξετάσεων
- απόδειξη πληρωμής των εξεταστών

#### 4.4 Εξετάσεις πιστοποίησης της ελληνομάθειας του Κέντρου Ελληνικής Γλώσσας

Το Σχολείο λειτουργεί ως εξεταστικό κέντρο για λογαριασμό του Κέντρου Ελληνικής Γλώσσας για χορήγηση του πιστοποιητικού ελληνομάθειας ως εξής:

- κάθε Μάιο για όλα τα επίπεδα ελληνομάθειας Α1 - Γ2 (σύμφωνα με το Κοινό Ευρωπαϊκό πλαίσιο αναφοράς για τις γλώσσες)
- τρεις φορές τον χρόνο για το επίπεδο Α2 για επαγγελματικούς σκοπούς

#### 5 ΕΝΤΥΠΑ

1. Δ.260/Ε1: Αίτηση για συμμετοχή στις κατατακτήριες εξετάσεις επάρκειας της ελληνικής γλώσσας

#### 6 ΑΡΧΕΙΑ

Από το Γραφείο Σπουδαστικών Θεμάτων τηρούνται φάκελοι όλων των εξετάσεων επάρκειας της ελληνομάθειας που πραγματοποιούνται από το Σχολείο στους οποίους καταχωρούνται τα στοιχεία ταυτότητας, τα δικαιολογητικά εγγραφής, τα αποδεικτικά πληρωμής των εξεταστών, οι δηλώσεις και οι αιτήσεις που προσκομίζει ο υποψήφιος στο Σχολείο και αντίγραφα των πιστοποιητικών ή/ και βεβαιώσεων που εκδίδονται από το Γραφείο Σπουδαστικών Θεμάτων.



Τα παραπάνω δικαιολογητικά δεν επιστρέφονται στους υποψηφίους, σύμφωνα με τις οδηγίες που έχουν παραλάβει ενυπογράφως.

Επίσης το Γραφείο Σπουδαστικών Θεμάτων τηρεί μηχανογραφικό σπουδαστικό σύστημα όπου για κάθε υποψήφιο καταχωρεί τα εξής:

- Στοιχεία ταυτότητας
- Εκκρεμότητες αναφορικά με τα δικαιολογητικά εγγραφής
- Πληρωμές εξεταστών
- Βαθμολογίες και πιστοποιητικά.

## 2. ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ

- Δ310 ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ

 SCHOOL OF MODERN GREEK LANGUAGE	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>				 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ</b>				
	Κωδικός Δ.310	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 1 από 2	

### 1 ΣΚΟΠΟΣ

Ο συστηματικός σχεδιασμός του περιεχομένου των προγραμμάτων σπουδών που παρέχει το Σχολείο.

### 2 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ

Η διαδικασία εφαρμόζεται για όλα τα προγράμματα σπουδών που παρέχονται από το Σχολείο.

### 3 ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ

Υπεύθυνα για την εφαρμογή της διαδικασίας είναι τα μέλη του διδακτικού προσωπικού του Σχολείου.

### 4 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ

#### 4.1 Γενικά

Η κατάρτιση του Προγράμματος Σπουδών συνιστά την πρωταρχική διαδικασία σχεδιασμού του Σχολείου και βασίζεται:

- στο Κοινό Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Αναφοράς για τις Γλώσσες,
- στο επίπεδο ΚΑΤΩΦΛΙ για τα Νέα Ελληνικά, Σύγχρονες Γλώσσες,
- σε προηγούμενο Αναλυτικό Πρόγραμμα του Σχολείου,
- στο Αναλυτικό Εξεταστικό Πρόγραμμα Πιστοποίησης της Ελληνομάθειας του Κέντρου Ελληνικής Γλώσσας
- στη δομή ευρέως χρησιμοποιούμενων διδακτικών εγχειριδίων.



Το Πρόγραμμα διαμορφώνεται από το διδακτικό προσωπικό του Σχολείου και εγκρίνεται από την Επιτροπή Εποπτείας. Η επικύρωση του Προγράμματος πραγματοποιείται μέσω των ερευνών που διεξάγει κατά καιρούς το Σχολείο στο πλαίσιο των μετρήσεων και αναλύσεων που πραγματοποιεί όπως π.χ. μέτρηση ικανοποίησης των σπουδαστών / φοιτητών (Δ.190: Μέτρηση ικανοποίησης αποδεκτών υπηρεσιών).

#### 4.2. Στόχοι Προγράμματος Σπουδών

Το Πρόγραμμα Σπουδών σχεδιάζεται έτσι ώστε να επιτυγχάνει συγκεκριμένους στόχους ανά επίπεδο γλωσσομάθειας και να καλύπτει τις συγκεκριμένες δεξιότητες:

- κατανόηση γραπτού λόγου,
- κατανόηση προφορικού λόγου,
- παραγωγή γραπτού λόγου,
- παραγωγή προφορικού λόγου.



	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>				 <b>ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ</b>
	<b>ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΣΠΟΥΔΩΝ</b>				
	Κωδικός Δ.310	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 2 από 2	

#### 4.3 Μορφή του Προγράμματος Σπουδών

Το Πρόγραμμα Σπουδών εξειδικεύεται ανά επίπεδο γλωσσομάθειας. Για κάθε επίπεδο γλωσσομάθειας:

- καθορίζεται η διάρκεια του προγράμματος σε ώρες διδασκαλίας,
- γίνεται διαχωρισμός σε θεματικές ενότητες κάθε μία από τις οποίες αναλύεται περαιτέρω ως εξής:
  - περίπτωση επικοινωνίας / γλωσσική πράξη,
  - γραμματική,
  - λεξιλόγιο,
  - πολιτιστικά στοιχεία.



Τέλος προτείνονται διδακτικά εγχειρίδια τόσο ανά επίπεδο γλωσσομάθειας όσο και γενικά.

#### 5 ΕΝΤΥΠΑ

1. Δ.310/Ε1: Αναλυτικό Πρόγραμμα Σπουδών
2. Δ.310/Ε2: Αναλυτικό Πρόγραμμα Σπουδών για ακαδημαϊκούς σκοπούς
3. Δ.310/Ε3: Παράρτημα Αναλυτικού Προγράμματος Σπουδών

#### 6 ΑΡΧΕΙΑ

Αντίγραφα του Προγράμματος Σπουδών τηρούνται τόσο από τη Γραμματεία όσο και από το διδακτικό προσωπικό του Σχολείου για αόριστο χρονικό διάστημα. Το Πρόγραμμα Σπουδών βρίσκεται αναρτημένο και στην ιστοσελίδα του Σχολείου.

 SCHOOL OF MODERN GREEK LANGUAGE	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>				 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ</b>				
	Κωδικός Δ.320	Έκδοση 2 <sup>η</sup>	01.09.2015	Σελίδα 1 από 3	

**1 ΣΚΟΠΟΣ**

Η προδιαγραφή του τρόπου διεξαγωγής των παραδόσεων των μαθημάτων και της καταγραφής του εκπαιδευτικού έργου.

**2 ΠΕΔΙΟ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ**

Η διαδικασία εφαρμόζεται για όλα τα μαθήματα του Σχολείου.

**3 ΥΠΕΥΘΥΝΟΤΗΤΕΣ**

Υπεύθυνα για την εφαρμογή της διαδικασίας είναι τα μέλη του διδακτικού προσωπικού του Σχολείου.

**4 ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ**

**4.1 Γενικά**

Τα μαθήματα κάθε προγράμματος μαθημάτων έχουν καθορισμένη διάρκεια (π.χ. ετήσιο, τρίμηνο, μηνιαίο, κ.τ.λ.), περιλαμβάνουν καθορισμένο αριθμό εβδομάδων διδασκαλίας και ωρών διδασκαλίας ανά εβδομάδα και πραγματοποιούνται σύμφωνα με το ωρολόγιο εβδομαδιαίο Πρόγραμμα Μαθημάτων (Δ.250/Ε1). Κάθε διδακτική ώρα διαρκεί ακριβώς 45 λεπτά ώστε οι σπουδαστές να μπορούν να αποκομίσουν τα μέγιστα από το μάθημα. Τα διαλείμματα διαρκούν 15 – 30 λεπτά.

Οι παρουσίες στα μαθήματα είναι υποχρεωτικές (τουλάχιστον το 80% των συνολικών ωρών παρακολούθησης).



**4.2. Πρώτο μάθημα**

Στο πρώτο μάθημα ο διδάσκων ανακοινώνει στους σπουδαστές του Τμήματος του το αναλυτικό πρόγραμμα (syllabus) των μαθημάτων, το οποίο είναι αναρτημένο στην ιστοσελίδα του Σχολείου στο διαδίκτυο. Ειδικότερα ο διδάσκων αναλύει: το στόχο και τα προσδοκώμενα αποτελέσματα του μαθήματος, το περίγραμμα της ύλης, τα βιβλία και σημειώσεις, τον τρόπο διεξαγωγής του μαθήματος, τις όποιες προθεσμίες ισχύουν, τις όποιες απαιτήσεις για παρουσίες, τις ώρες γραφείου και τα στοιχεία επικοινωνίας του και τον τρόπο αξιολόγησης των σπουδαστών.

**4.3 Υποδομή και μέσα**

Οι αίθουσες διδασκαλίας που χρησιμοποιούνται από το Σχολείο περιλαμβάνουν τρεις αίθουσες που βρίσκονται στο παλαιό κτίριο της Φιλοσοφικής και επτά αίθουσες στο Γαλλικό Ινστιτούτο Θεσσαλονίκης.

Οι αίθουσες διδασκαλίας διαθέτουν εποπτικά μέσα: πίνακα, φορητό ή σταθερό υπολογιστή,

 ΣΧΟΛΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ SCHOOL OF MODERN GREEK LANGUAGE	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>				 ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ
	<b>ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ</b>				
	Κωδικός Δ.320	Έκδοση 2η	01.09.2015	Σελίδα 2 από 3	

ψηφιακό προβολικό, cd player. Τα εποπτικά μέσα διαχειρίζονται όπως περιγράφεται στη διαδικασία Δ.160: Διαχείριση αρχείων, ηλεκτρονικής υποδομής και εξοπλισμού.

#### 4.4 Παράδοση μαθημάτων - κανόνες συμπεριφοράς

- Η συνέπεια είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχία και την καλή λειτουργία των προγραμμάτων σπουδών του ΣΝΕΓ. Για το λόγο αυτό είναι απαραίτητη η παρουσία των σπουδαστών στα μαθήματα, η μη υπέρβαση του ορίου απουσιών (βλ. παρακάτω) και ο σεβασμός στις ώρες έναρξης και λήξης του μαθήματος.
- Το κάπνισμα απαγορεύεται στις αίθουσες διδασκαλίας και σε όλους τους κλειστούς κοινόχρηστους χώρους του Σχολείου Νέας Ελληνικής Γλώσσας.
- Απαγορεύεται η είσοδος με φαγητό και ποτό στις αίθουσες διδασκαλίας.
- Τα κινητά τηλέφωνα πρέπει να είναι απενεργοποιημένα κατά τη διάρκεια του μαθήματος.
- Απαγορεύεται οποιαδήποτε μορφή βίας, σωματική ή λεκτική καθώς επίσης και οποιαδήποτε προσβολή ή απειλή σε βάρος των υπόλοιπων μελών της τάξης.
- Ο διδάσκων έχει το δικαίωμα να εισηγηθεί την αποβολή κάποιου σπουδαστή από το μάθημα αλλά και ολόκληρο το πρόγραμμα, εάν κρίνει ότι η συμπεριφορά του δεν είναι κόσμια ή ότι ενοχλεί κατ' επανάληψη το μάθημα.
- Ο διδάσκων έχει το δικαίωμα να εισηγηθεί την αλλαγή του τμήματος κάποιου σπουδαστή σε κατώτερο επίπεδο εφόσον κρίνει, μετά από εύλογο αριθμό μαθημάτων, ότι αυτός δεν μπορεί να παρακολουθήσει το τμήμα στο οποίο έχει ενταχθεί και σε ανώτερο επίπεδο εφόσον κρίνει ότι οι γνώσεις του σπουδαστή υπερκαλύπτουν τις γνωστικές ανάγκες του συγκεκριμένου επιπέδου.
- Ο διδάσκων έχει το δικαίωμα να μη δεχθεί κάποιον σπουδαστή ο οποίος ζητά να ενταχθεί στο τμήμα του με καθυστέρηση πέραν της μίας εβδομάδας από την έναρξη του προγράμματος.

#### 4.5 Εκπαιδευτικές εκδρομές

Όλα τα προγράμματα του Σχολείου πλαισιώνονται από εκπαιδευτικές εκδρομές και πολιτιστικές εκδηλώσεις. Τα σχετικά με τη διοργάνωση εκπαιδευτικών εκδρομών περιγράφονται στη διαδικασία Δ.290: Οργάνωση Εκπαιδευτικών Εκδρομών.

#### 4.6 Γλωσσικό εργαστήριο – εκπαιδευτικές επισκέψεις


Οι σπουδαστές του Σχολείου έχουν τη δυνατότητα να βελτιώσουν τις γνώσεις τους στην ελληνική γλώσσα μέσω της χρήσης του γλωσσικού εργαστηρίου (αίθουσα 9), Γαλλικό (Ινστιτούτο), είτε εν ώρα μαθήματος – με την παρουσία του δασκάλου – είτε εκτός μαθημάτων, ανάλογα με το πρόγραμμα λειτουργίας του γλωσσικού εργαστηρίου.

Επιπλέον, δίνεται η δυνατότητα πραγματοποίησης του γλωσσικού μαθήματος εκτός της αίθουσας διδασκαλίας, σε χώρους πολιτιστικού, αρχαιολογικού, θρησκευτικού κλπ. ενδιαφέροντος, σε συνεργασία του διδάσκοντος και αρχαιολόγου – παιδαγωγού, εξωτερικού συνεργάτη του Σχολείου.

#### 4.7 Εξετάσεις – Βαθμολόγηση - Πιστοποιητικό

Μετά την ολοκλήρωση του 80% των ωρών διδασκαλίας κάθε προγράμματος οι σπουδαστές καλούνται να συμπληρώσουν ερωτηματολόγια αξιολόγησης του διδακτικού έργου καθώς και



 <small>SCHOOL OF MODERN GREEK LANGUAGE</small>	<b>Διαδικασία του Συστήματος Ποιότητας</b>			
	<b>ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ</b>			
	Κωδικός Δ.320	Έκδοση 2η	01.09.2015	Σελίδα 3 από 3



των υπηρεσιών και υποδομών του Σχολείου, σύμφωνα με τα περιγραφόμενα στη διαδικασία Δ.190: Μέτρηση ικανοποίησης αποδεκτών υπηρεσιών.

Στο τέλος κάθε προγράμματος μαθημάτων διενεργούνται γραπτές εξετάσεις. Ο τελικός βαθμός διαμορφώνεται ως εξής:

- 60% από την επίδοση του σπουδαστή στην τάξη καθ' όλη τη διάρκεια του προγράμματος,
- 40% από την επίδοση του στις γραπτές εξετάσεις.

Πιστοποιητικό με βαθμό επίδοσης δικαιούνται όσοι σπουδαστές παρακολουθήσουν τουλάχιστον το 80% των ωρών διδασκαλίας του προγράμματος και έχουν πετύχει στις γραπτές εξετάσεις στο τέλος του προγράμματος.

Στο τέλος κάθε μήνα κάθε διδάσκων/-ουσα παραδίδει στη Γραμματεία (ή αποστέλλει με e-mail):

- το απουσιολόγιο της τάξης,
- τον αριθμό των ωρών διδασκαλίας

Για την καταγραφή των ωρών διδασκαλίας από τους διδάσκοντες χρησιμοποιείται το έντυπο Δ.320/Ε1: Δήλωση ωρών για τους διδάσκοντες.

## 5 ΕΝΤΥΠΑ

1. Δ.320/Ε1: Δήλωση ωρών για τους διδάσκοντες
2. Δ.320/Ε2: Ερωτηματολόγιο αυτοαξιολόγησης διδασκόντων

## 6 ΑΡΧΕΙΑ

Η Γραμματεία τηρεί σε αρχείο τις Δηλώσεις ωρών των διδασκόντων για τουλάχιστον δύο έτη.

## **12. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ**



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ  
ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΣΤΑ ΠΛΑΙΣΙΑ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ  
ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΗΣ ΓΕΩΡΓΙΑΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΥ ΜΕ ΘΕΜΑ:

**«ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ  
ΣΧΟΛΕΙΟΥ ΝΕΑΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ ΤΟΥ  
ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ»**

Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και οι απαντήσεις που θα δοθούν είναι αυστηρά εμπιστευτικές. Παρακαλείσθε να συμπληρώσετε το παρόν ερωτηματολόγιο συμβάλλοντας με τις ειλικρινείς και εμπειριστατωμένες απαντήσεις σας στην ολοκλήρωση μιας αξιόπιστης έρευνας. Ευχαριστώ για το χρόνο σας!

### **Ερώτηση I.1 Φύλο:**

(Απαντήστε βάζοντας ένα **X** στο αντίστοιχο κουτάκι)

Άνδρας	
Γυναίκα	

**Ερώτηση I.2 Σε ποια ηλικιακή κατηγορία ανήκετε;**

(Απαντήστε βάζοντας ένα X στο αντίστοιχο κουτάκι)

18-25	
26-35	
36-45	
46-55	
56-65	
66 και άνω	

**Ερώτηση I.3 Το μορφωτικό σας επίπεδο σε ποια από τις παρακάτω κατηγορίες ανήκει;**

(Απαντήστε βάζοντας ένα X στο αντίστοιχο κουτάκι)

Δημοτικό	
Γυμνάσιο	
Λύκειο	
ΙΕΚ – Ανώτερη Σχολή	
ΤΕΙ-Πανεπιστήμιο	
Μεταπτυχιακό	
Διδακτορικό	

**Ερώτηση I.4 Ποια είναι η εργασιακή σας θέση στον οργανισμό και ποιο το αντικείμενο της εργασίας σας;**

.....

.....

.....

**ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ**

1. Πως θα ορίζατε την έννοια της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες (πολίτες);

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2. Ποια θεωρείτε ότι είναι η άποψη των πελατών (πολιτών/φοιτητών ) για την ποιότητα των υπηρεσιών που τους παρέχετε;

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

3. Σε ποιο από τα παρακάτω χαρακτηριστικά δίνει έμφαση ο οργανισμός σας:

- α) αποδοτικότητα (παράδοση της αιτηθείσας υπηρεσίας με το λιγότερο κόστος),
- β)αποτελεσματικότητα (παράδοση σωστής υπηρεσίας),
- γ) παραγωγικότητα (πόσες υπηρεσίες παρήχθησαν) και
- δ)ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών;

4. Ποιο, κατά τη γνώμη σας, από τα παρακάτω στοιχεία του οργανισμού σας συμβάλλει περισσότερο στην αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών (πολιτών):

- α. Υποδομή (κτιριακή υποδομή, άνεση πολίτη και εργαζομένου),
- β. ταχύτητα και ποιότητα των υπηρεσιών,

γ. οι γνωστικές ικανότητες και η ευγενική συμπεριφορά των διοικητικών

υπαλλήλων και των εκπαιδευτικών

δ. Η προβολή του έργου της υπηρεσίας σας δημόσια και γιατί;

5. Πιστεύετε ότι τηρούνται οι προδιαγραφές ποιότητας που τέθηκαν από την υπηρεσία;  
Δικαιολογείστε την απάντησή σας.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

6. Ποιος πιστεύετε ότι ο πρωταρχικός στόχος που πρέπει να επιτευχθεί ή έχει επιτευχθεί;

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

7. Πιστεύετε ότι το προσωπικό είναι το κατάλληλο για τη διασφάλιση της ποιότητας;

.....

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

8. Τι πιστεύετε ότι χρειάζεται να γίνει ώστε να ελαχιστοποιηθούν (μηδενιστούν) τυχόν λάθη και να μεγιστοποιηθούν τα οφέλη για τον οργανισμό;

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

9. Πιστεύετε ότι η πιστοποίηση ISO ωφέλησε την υπηρεσία;

- A. Ναι
- B. Όχι

10. Ποιο πιστεύετε ότι πρέπει να είναι η θέση της υπηρεσίας σε σχέση με αντίστοιχες άλλων χωρών ή άλλων πόλεων όσον αφορά στην ποιότητα των προσφερομένων υπηρεσιών;

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

11. Ποια πιστεύετε ότι ήταν η συμβολή της πιστοποίησης ISO του οργανισμού σας στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών;

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....