



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
UNIVERSITY of the PELOPONNESE

Πρακτικές Εφαρμογές στη Διοίκηση Ποιότητας

Δρ. Κωνσταντίνος Επταήμερος
Διδάκτωρ ΕΜΠ
Διπλωματούχος ΕΜΦΕ ΕΜΠ, MSc

Καραγιαννόπουλος Βασίλης
Επικοινωνιολόγος
Trainer of NLP



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση

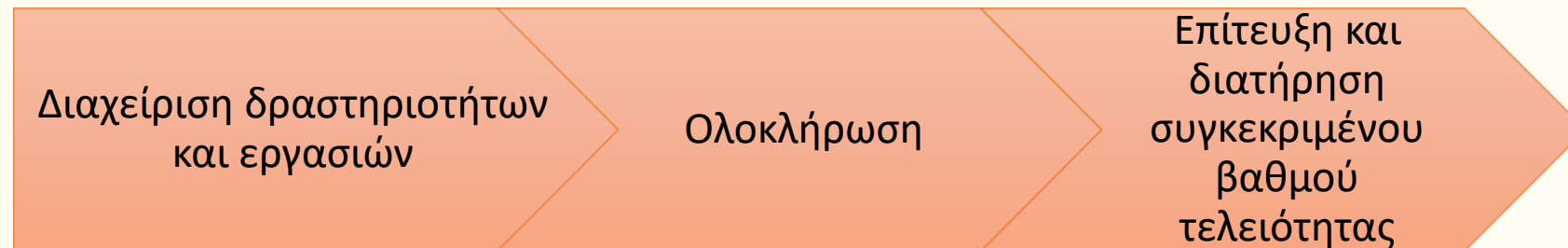
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης





Διοίκηση Ποιότητας

- Ποιότητα: Μια οντότητα δύναται να είναι είτε ένα αγαθό είτε μια υπηρεσία είτε ένας οργανισμός. Ποιότητα είναι το σύνολο των χαρακτηριστικών της οντότητας, τα οποία μπορούν να επηρεάσουν τις δυνατότητές της να καλύψει ορισμένες ανάγκες.
- Διοίκηση Ποιότητας: Η διαχείριση των δραστηριοτήτων και των εργασιών, οι οποίες ολοκληρώνονται, με σκοπό την επίτευξη και τη διατήρηση συγκεκριμένου βαθμού τελειότητας.





Διοίκηση Ποιότητας

Παραγωγή και έγκαιρη παράδοση των υπηρεσιών
του πανεπιστημίου

Τήρηση
χρονοδιαγραμμάτων

Προϋπολογισμός





Σημαντικότητα Διοίκησης Ποιότητας για το Πανεπιστήμιο

- Ικανοποιημένοι φοιτητές
- Συνέπεια των υπηρεσιών ως προς την ποιότητα και τον σχεδιασμό
- Εξασφάλιση μακροχρόνιας αποτελεσματικότητας
- Μειωμένοι κίνδυνοι
- Αύξηση και διατήρηση της καλής φήμης
- Διατήρηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος





Ανάπτυξη και Εφαρμογή Συστημάτων Διοίκησης Ποιότητας στο Πανεπιστήμιο

- Διδασκαλία και μάθηση: Το πανεπιστήμιο δείχνει την ιδιαίτερη προσοχή που δίνει στη διδασκαλία και τη μάθηση.
- Έρευνα και παραγωγή γνώσης: Με την έρευνα και την παραγωγή της γνώσης, το πανεπιστήμιο αναγνωρίζει ότι η αξιολόγηση της έρευνας είναι ιδιαίτερα σημαντική.
- Τρίτη αποστολή: Η τρίτη αποστολή αντικατοπτρίζει τη συμμετοχή του πανεπιστημίου σε δραστηριότητες που σχετίζονται με τις επιχειρήσεις, την τοπική και περιφερειακή ανάπτυξη, την οικονομική ανάπτυξη και την κοινωνική ανάπτυξη γενικότερα.
- Διαδικασίες υποστήριξης: Οι διαδικασίες υποστήριξης καλύπτουν κάθε είδους υπηρεσίες και διαδικασίες, που κυμαίνονται από διοικητικές, καταλύματα, κτήματα, αθλητικές, πολιτιστικές και άλλες υπηρεσίες.





Αρχές Διοίκησης Ποιότητας

Πανεπιστήμιο: Εστίαση στον λήπτη της υπηρεσίας

1^η Αρχή
Εστίαση στον
πελάτη

Η εστίαση στον λήπτη της υπηρεσίας σημαίνει το ενδιαφέρον των πανεπιστημίων για τον εντοπισμό των αναγκών των φοιτητών και την ικανοποίησή τους. Ακόμα και την υπέρβαση των προσδοκιών τους.





Αρχές Διοίκησης Ποιότητας

Πανεπιστήμιο: Ηγεσία

2^η Αρχή
Ηγεσία

Η ηγεσία σχετίζεται με τον ρόλο των οργάνων διοίκησης στα πανεπιστήμια. Τα προαναφερθέντα βοηθούν στον καθορισμό της αποστολής, των αξιών και των στόχων ενός πανεπιστημίου, προάγοντας μια ποιοτική κουλτούρα και προάγοντας τη συμμετοχή των ανθρώπων και της Διοίκησης Ποιότητας.





Αρχές Διοίκησης Ποιότητας

Πανεπιστήμιο: Συμμετοχή των εργαζομένων

3^η Αρχή
Συμμετοχή των
εργαζομένων

Η συμμετοχή των εργαζομένων εξηγεί τις προσπάθειες των ανθρώπων που εργάζονται στα πανεπιστήμια (ακαδημαϊκό και μη ακαδημαϊκό προσωπικό και φοιτητές) στη διαδικασία της Διοίκησης Ποιότητας.





Αρχές Διοίκησης Ποιότητας

Πανεπιστήμιο: Προσέγγιση της διαδικασίας

4^η Αρχή
Προσέγγιση της
διαδικασίας

Η προσέγγιση της διαδικασίας έχει να κάνει με τη διαχείριση των διαφορετικών αποστολών του πανεπιστημίου (διδασκαλία και μάθηση, έρευνα και γνώση, “τρίτη αποστολή” και διαδικασίες υποστήριξης) ως διαδικασίες, ήτοι ως ένα σύνολο αλληλένδετων δραστηριοτήτων που μετατρέπουν τις εισροές σε εκροές.





Αρχές Διοίκησης Ποιότητας

Πανεπιστήμιο: Συστημική προσέγγιση

5^η Αρχή
Συστημική
προσέγγιση

Η συστημική προσέγγιση σχετίζεται με τη διαχείριση των διαφορετικών διαδικασιών, των μονάδων και των υπηρεσιών του πανεπιστημίου με ολοκληρωμένο τρόπο.





Αρχές Διοίκησης Ποιότητας

Πανεπιστήμιο: Συνεχής βελτίωση

6^η Αρχή
Συνεχής
βελτίωση

Στην πράξη, η συνεχής βελτίωση αναφέρεται στις προσπάθειες του πανεπιστημίου να αναπτύσσει διαρκώς την ποιότητά του.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης





Αρχές Διοίκησης Ποιότητας

Πανεπιστήμιο: Λήψη αποφάσεων βάσει τεκμηρίων

7^η Αρχή
Λήψη
αποφάσεων
βάσει
τεκμηρίων

Η λήψη αποφάσεων βάσει τεκμηρίων σημαίνει ότι οι αποφάσεις στο πανεπιστήμιο βασίζονται στην ανάλυση δεδομένων και πληροφοριών που παρέχονται από διαφορετικές πηγές.





Αρχές Διοίκησης Ποιότητας

Πανεπιστήμιο: Αμοιβαία επωφελείς σχέσεις με τους προμηθευτές και τους εξωτερικούς ενδιαφερόμενους

8^η Αρχή
Αμοιβαία
επωφελείς
σχέσεις με τους
προμηθευτές

Η αρχή των αμοιβαία επωφελών σχέσεων με τους εξωτερικούς ενδιαφερόμενους φαίνεται στην πράξη μέσω του ενδιαφέροντος που δείχνουν τα πανεπιστήμια για την ανάπτυξη αυτών των σχέσεων. Με μια ευρύτερη έννοια, ως ενδιαφερόμενοι θεωρούνται οι γονείς, τα σχολεία δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, οι μελλοντικοί εργοδότες, η τοπική κοινότητα και η κοινωνία στο σύνολό της.





ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
UNIVERSITY of the PELOPONNESE

Πρακτική εφαρμογή βάσει του Στρατηγικού Επιχειρησιακού Σχεδίου Ανάπτυξης του Πανεπιστημίου



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης





Ποσοστό Αποφοίτων στην Κανονική Διάρκεια Σπουδών

Τρόποι βελτίωσης:

- Περισσότερες Εξεταστικές
- Αξιολόγηση μαθήματος και καθηγητή (360° Αξιολόγηση)
- Ενισχυτική διδασκαλία σε μαθήματα με αυξημένο δείκτη δυσκολίας (βάσει δεδομένων)
- Κίνητρα – Παροχή υποτροφιών σε υψηλές βαθμολογίες (με πιθανή χρηματοδότηση από τοπικούς φορείς)
- Εκπαίδευση συμβούλων καθηγητών – Mentoring
- Πρόγραμμα ψυχολογικής υποστήριξης
- Εκπαίδευση φοιτητών σε θέματα διαχείρισης χρόνου/κρίσεων/άγχους
- Μοριοδότηση – Οικονομική ενίσχυση σε μεταπτυχιακό επίπεδο



Ποσοστό Π.Π.Σ. στα οποία οι Φοιτητές αποκτούν Ψηφιακές Δεξιότητες και παρέχεται Σχετικό Πιστοποιητικό

Τρόποι βελτίωσης:

Παροχή σεμιναρίων εκμάθησης MS Office

Παροχή σεμιναρίων εκμάθησης Latex

Παροχή σεμιναρίων εκμάθησης στατιστικών προγραμμάτων (Minitab, Statgraphics, SPSS)

Παροχή σεμιναρίων εκμάθησης γλώσσας προγραμματισμού

Παροχή σεμιναρίων εκμάθησης ορθής χρήσης Social Media για επαγγελματικούς σκοπούς

Παροχή σεμιναρίων εκμάθησης προγραμμάτων Α.Ι.

Παροχή σεμιναρίων εκμάθησης Canva





Επιστημονικές Δημοσιεύσεις / Διδάκτορα

Τρόποι βελτίωσης:

Μηνιαία συνάντηση – Παρουσίαση προσχεδίων εργασιών – Εσωτερική αξιολόγηση, διαθεσιμότητα
Βράβευση καλύτερης ετήσιας εργασίας ανά έτος/ανά σχολή. Κίνητρα: Οικονομικά, Εξέλιξης, Μοριοδότηση,
πρόσληψης



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη



Δράσεις Διασύνδεσης σε επίπεδο Ιδρύματος

Τρόποι βελτίωσης:

Παρουσιάσεις

Ημερίδες

Συνέδρια

Εκπαιδεύσεις ανθρώπων τοπικής κοινωνίας

Συνεργασία με τοπικούς φορείς

Δράσεις εθελοντισμού

Βιομηχανικά Μεταπτυχιακά – Ιδιωτική χρηματοδότηση

Αξιοποίηση αποφοίτων – Εσωτερικοί διαγωνισμοί/Χρηματοδοτήσεις





Πλήθος Επιστημονικών Συνεδρίων που οργανώνονται από τους Φοιτητές

Τρόποι βελτίωσης:

Προετοιμασία φοιτητών σε θέματα εύρεσης χρηματοδότησης

Προετοιμασία φοιτητών σε θέματα διαχείρισης/οργάνωσης της εκδήλωσης

Ανάπτυξη κοινωνικών δεξιοτήτων (Soft Skills)

Επιλογή κατάλληλης θεματολογίας για υψηλή συμμετοχή φοιτητών

*Παρουσίαση ερευνών στις εκδηλώσεις φοιτητών

Ομιλίες διακριθέντων Ελλήνων επιστημόνων του εξωτερικού





Δαπάνες για Δράσεις Στήριξης/Εργα Προσβασιμότητας των ΑμεΑ ως προς τον Τακτικό Προϋπολογισμό

Τρόποι βελτίωσης:

Αξιοποίηση ιδίων πόρων – Χορηγίες από τοπικούς παράγοντες
Διαδικασίες εσωτερικής βελτίωσης – Ψηφιοποίηση αρχείων και μαθημάτων
Εκπαίδευση προσωπικού και φοιτητών σε θέματα ευαισθητοποίησης και ενσυναίσθησης
Πρόσληψη εσωτερικού ή εξωτερικού συνεργάτη ψυχολόγου, κοινωνικού λειτουργού
Κίνητρα μεταπτυχιακών και διδακτορικών σπουδών σε ΑμεΑ
Αναμόρφωση της ιστοσελίδας ώστε να είναι προσβάσιμο σε ΑΜΕΑ



Λειτουργία Γραφείου Υποστήριξης Διδασκαλίας

Τρόποι βελτίωσης:

Ό,τι έχει συζητηθεί έως τώρα

Άσκηση

Πώς θα δομηθεί το ετήσιο πλάνο;

Σύσταση – Ποιοι και πόσοι

SWOT

S.M.A.R.T.

Time Management

Καταμερισμός Εργασιών

Στατιστική καταγραφή – Συλλογή και ανάλυση δεδομένων





ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
UNIVERSITY of the PELOPONNESE

Σας ευχαριστούμε για την παρουσία
σας
και την προσοχή σας!



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού,
Εκπαίδευση και Διά Βίου Μάθηση

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη