

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

# Οδηγός Εφαρμογής Μεθοδολογίας Διασφάλισης Ποιότητας των Προγραμμάτων Σπουδών Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης



**“Towards an Enhanced Post Covid VET- EPOS VET”**  
**Call: ERASMUS-EDU-2021-EQAVET-IBA**  
**Project Nr: 101048314**

#### ΣΥΓΓΡΑΦΕΑΣ:

**Δρ. Βασίλειος Ραφτόπουλος**, εμπειρογνώμονας διασφάλισης ποιότητας “ΕΥΡΩΜΕΣΟΓΕΙΑΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΓΕΙΑΣ, AVEDIS DONABEDIAN AMKE”, Προϊστάμενος του Τμήματος Επιδημιολογικής Επιτήρησης HIV/AIDS του ΕΟΔΥ, Αναπληρωτής Καθηγητής Διοίκησης Ποιότητας Υπηρεσιών Υγείας στο Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο Κύπρου (ΤΕΠΑΚ)

#### ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΗ ΕΠΙΜΕΛΕΙΑ:

**Κωνσταντίνος Παπαευσταθίου** MSc, Προϊστάμενος Τμήματος Εθνικού Συστήματος Ποιότητας Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.  
**Ρεγγίνα Καλοδίκη** LL.M, Σύμβουλος “QAS M. ΙΚΕ ΣΥΜΒΟΥΛΟΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ”, εθνικών και ευρωπαϊκών προγραμμάτων σε θέματα διασφάλισης ποιότητας

#### ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΕΡΓΟΥ:

**Αντώνιος Γλάρος**, Προϊστάμενος Δ/σης Επικοινωνίας και Ανάπτυξης, Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.

Επιτρέπεται η ανατύπωση, αναπαραγωγή, μετάφραση, αντιγραφή - μερική ή ολική - και η φωτοτύπηση του τρόπου έκθεσης της περιεχόμενης ύλης, όπως και η παρουσίαση και προβολή της από οποιοδήποτε οπτικοακουστικό και μαγνητικό μέσο, με την προϋπόθεση ότι θα παρουσιάζεται ή θα αναφέρεται ο φορέας υλοποίησης Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.

Το παρόν κείμενο αποτελεί παραδοτέο που εκπονήθηκε στο πλαίσιο των δράσεων του έργου «EQAVET NRPs 2021-2023» του προγράμματος ERASMUS+, που υλοποιεί ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. ως Εθνικό Σημείο Αναφοράς (ν.41 15/2013) του Ευρωπαϊκού Δικτύου για τη Διασφάλιση Ποιότητας στην Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση EQAVET.

Project number: **101048314**

#### **ΔΗΛΩΣΗ ΑΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ**

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (ΕΑΧΕΑ). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο ΕΑΧΕΑ δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

## Περιεχόμενα

Βασικοί ορισμοί/Γλωσσάρι όρων.....	5
Εισαγωγή.....	7
<b>ΣΤΑΔΙΟ 1: Οργάνωση και Σχεδιασμός Αυτοαξιολόγησης (Α/Α)</b> .....	9
ΒΗΜΑ 1: Σύσταση Επιτροπής Διασφάλισης Ποιότητας του Ι.Ε.Κ.....	9
ΒΗΜΑ 2: Αυτοαξιολόγηση (χαρτογράφηση) της υφιστάμενης κατάστασης του Ι.Ε.Κ.....	10
ΒΗΜΑ 3: Στοχοθεσία του Ι.Ε.Κ.....	11
<b>ΣΤΑΔΙΟ 2: Εφαρμογή Αυτοαξιολόγησης (Α/Α)</b> .....	12
ΒΗΜΑ 4. Προετοιμασία της Αυτοαξιολόγησης.....	12
ΒΗΜΑ 5. Υλοποίηση της Αυτοαξιολόγησης.....	15
5.1 Παρουσίαση του πλαισίου της αυτοαξιολόγησης και εκπαίδευση.....	15
5.2 Πρότυπα και κριτήρια ποιότητας για την υλοποίηση της αυτοαξιολόγησης.....	15
5.3 Εγχειρίδιο Ποιότητας Ι.Ε.Κ.....	23
5.4 Σύνταξη της έκθεσης αυτοαξιολόγησης.....	27
<b>ΣΤΑΔΙΟ 3: Αλλαγή και βελτίωση</b> .....	27
<b>ΣΤΑΔΙΟ 4: Προετοιμασία για την εξωτερική αξιολόγηση/επιθεώρηση</b> .....	32
<b>ΣΤΑΔΙΟ 5: Επιθεώρηση τρίτου μέρους/εξωτερική αξιολόγηση</b> .....	33
<b>ΣΤΑΔΙΟ 6: Ανασκόπηση - Αναθεώρηση</b> .....	34

## Πίνακες και Σχήματα

Διάγραμμα ροής.....	8
Πίνακας 1: Ενδεικτικό τυποποιημένο έντυπο για SWOT ανάλυση.....	10
Πίνακας 2: Στοχοθεσία του Ι.Ε.Κ.....	12
Πίνακας 3: Λίστα ελέγχου για την προετοιμασία της Αυτοαξιολόγησης.....	13
Πίνακας 4: Πρότυπα και κριτήρια ποιότητας.....	16
Σχήμα 1: Υπόδειγμα εξώφυλλου εγχειριδίου Διαχείρισης Ποιότητας.....	24
Πίνακας 5: Οι δείκτες του EQAVET.....	28
Πίνακας 6: Ενδεικτικοί δείκτες απόδοσης (KPIs).....	30
Πίνακας 7: Στάδια και βήματα υλοποίησης Αξιολόγησης συνοπτικά.....	35

## Ακρωνύμια

**ΑΕΚ:** Αρχική Επαγγελματική Κατάρτιση

**ΕΕΚ:** Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση

**ΙΕΚ:** Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης

**EQAVET:** Ευρωπαϊκό Δίκτυο για τη Διασφάλιση Ποιότητας στην ΕΕΚ

**KPI:** Key Performance Indicators

**SMART:** Specific, measurable, attainable, relevant and time-bound

**SOP:** Standard Operating Procedures

**SWOT:** Strengths, weaknesses, opportunities and threats

## Βασικοί ορισμοί/Γλωσσάρι όρων

**«Διασφάλιση της ποιότητας»:** αναφέρεται στις προσπάθειες που καταβάλλει ένας Οργανισμός, ή στη δεδηλωμένη ικανότητά του να παρέχει υπηρεσίες σύμφωνα με καθορισμένα πρότυπα και με έναν τρόπο αποδεκτό στο χρήστη των υπηρεσιών αυτών. Δεν είναι αξιολόγηση αλλά «αξιοποίηση», καθώς αποτελεί μια συστηματική και δυναμική διαδικασία.

**«Διασφάλιση Ποιότητας στην Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση (ΕΕΚ)»:** σύνολο δραστηριοτήτων, που περιλαμβάνει τον σχεδιασμό, την υλοποίηση, την αξιολόγηση και ανασκόπηση καθώς και τη βελτίωση της ποιότητας, με σκοπό να διασφαλιστεί ότι η εκπαίδευση και κατάρτιση (περιεχόμενο προγραμμάτων, αναλυτικά προγράμματα, διαδικασίες αξιολόγησης και επικύρωσης των μαθησιακών αποτελεσμάτων) συνάδουν με προκαθορισμένες απαιτήσεις ποιότητας, που αναμένεται από τους μετέχοντες να πληρούνται.

**«Βελτίωση της ποιότητας»:** ονομάζεται η δυναμική διαδικασία μέσω της οποίας μια οντότητα χρησιμοποιώντας τους κύκλους ποιότητας και τους μηχανισμούς ελέγχου βελτιώνει διαρκώς την ποιότητα (σε επίπεδο δομής, διαδικασίας και έκβασης) των παρεχόμενων υπηρεσιών.

**«Πρότυπα ποιότητας»** (quality standards): αποτελούν τα πολύτιμα εργαλεία για την αξιολόγηση της ποιότητας της εκπαίδευσης και κατάρτισης και αναπόσπαστο κομμάτι της προσπάθειας διασφάλισής της. Πρόκειται για έγκυρους και αποδεκτούς επεξηγηματικούς ορισμούς της ποιότητας της εκπαίδευσης. Τα πρότυπα ποιότητας θεωρούνται έγκυρα, εφόσον περιγράφονται από τα «κριτήρια», που επιτρέπουν την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών, με όρους αποτελεσματικότητας και ποιότητας. Ειδικότερα, τα πρότυπα ποιότητας αποτελούν μια γενική δήλωση που πρέπει να εκπληρώνεται και τα κριτήρια αποτελούν τις κατευθυντήριες οδηγίες για την επίτευξη των προτύπων ποιότητας. Το CEDEFOP, ταξινομεί τα πρότυπα σε 3 κατηγορίες:

- Πρότυπα απόδοσης (Competence standards)
- Πρότυπα εκπαίδευσης (Educational standards) και
- Πρότυπα απασχόλησης (Occupational Standards)

Τα κριτήρια ποιότητας αναφέρονται στα πρότυπα ποιότητας και δεν θα πρέπει να συγχέονται με τα κριτήρια αξιολόγησης ενός φορέα. Η αξιολόγηση της ποιότητας του προγράμματος σπουδών αποτελεί μέρος της αξιολόγησης της λειτουργίας του Ι.Ε.Κ.

**«Πιστοποίηση ποιότητας»:** αναφέρεται στη διαδικασία μέσω της οποίας ένα νομικό πρόσωπο (Ιδρυμα, Οργανισμός, φορέας, δομή) βεβαιώνεται ότι εκπληρώνει τις απαιτήσεις ενός προτύπου ποιότητας. Η πιστοποίηση προϋποθέτει την ανάπτυξη ενός Συστήματος Ποιότητας και ενός Εγχειριδίου Ποιότητας.

**«Δείκτες ποιότητας»:** οι δείκτες ποιότητας είναι μετρήσιμα στοιχεία τα οποία έχουν οριστεί από κάποιον επίσημο φορέα και χρησιμοποιούνται για την εκτίμηση και την αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Οι δείκτες ποιότητας μπορεί να διαχωρίζονται σε

δείκτες δομής, διαδικασιών και αποτελέσματος (απόδοσης). Πρέπει να είναι έγκυροι (valid) και αξιόπιστοι (reliable).

**«Δείκτες αποτελεσματικότητας»:** ή δείκτες απόδοσης (Key Performance Indicators, KPIs) ορίζονται οι ποσοτικοί δείκτες που αξιολογούν τον βαθμό επίτευξης ενός στόχου μέσα στον χρόνο.

**«Ασφάλεια»:** σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Υγείας, είναι η απουσία βλάβης στον αποδέκτη της υπηρεσίας, η οποία προλαμβάνεται και η μείωση του κινδύνου βλάβης που σχετίζεται με την παροχή υπηρεσιών σε ένα αποδεκτό επίπεδο. Το αποδεκτό επίπεδο προσδιορίζεται από την τρέχουσα γνώση και τους διαθέσιμους πόρους καθώς και το γενικότερο πλαίσιο παροχής των υπηρεσιών.

**«EQAVET»:** Το EQAVET είναι το ευρωπαϊκό δίκτυο για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στην ΕΕΚ, το οποίο συγκροτήθηκε σε συνέχεια της Σύστασης του Συμβουλίου και του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου του 2009 για τη δημιουργία ενός ευρωπαϊκού Πλαισίου Αναφοράς Διασφάλισης Ποιότητας στην ΕΕΚ. Το EQAVET βασίζεται στον κύκλο διασφάλισης και βελτίωσης της ποιότητας (σχεδιασμός, εφαρμογή, αξιολόγηση και αναθεώρηση) και στην επιλογή περιγραφικών δεικτών για τη διαχείριση της ποιότητας, τόσο σε συστημικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο παρόχων ΕΕΚ.

**«Σύστημα Διασφάλισης της Ποιότητας»:** αναφέρεται στο σύστημα που σχεδιάστηκε για να υποστηρίξει τη συλλογή, την επεξεργασία και την παρουσίαση των δεδομένων που απαιτούνται για τη διασφάλιση και τη βελτίωση της ποιότητας.

**«Ενδιαφερόμενα μέρη»:** ονομάζονται όλες οι οντότητες και τα άτομα που επηρεάζονται από το σύνολο των δραστηριοτήτων ενός Οργανισμού/παρόχου.

**«Διαδικασία»:** είναι η ξεκάθαρη αναφορά, γραπτή ή προφορική, η οποία καθορίζει πώς παρέχεται μια υπηρεσία ή παράγεται ένα προϊόν.

**«Επιθεώρηση ποιότητας» (quality audit):** ορίζεται η διαδικασία της συστηματικής και ανεξάρτητης επισκόπησης του συστήματος ποιότητας ενός Οργανισμού, η οποία διενεργείται από εσωτερικό/ή και/ή εξωτερικό/ή επιθεωρητή/τρια ποιότητας ή ομάδα επιθεώρησης.

**«Επιθεωρητής/τρια ποιότητας»:** ορίζεται το φυσικό πρόσωπο που διαθέτει τις κατάλληλες γνώσεις και δεξιότητες και κατάρτιση, ώστε να διενεργεί την επιθεώρηση του συστήματος ποιότητας ενός Οργανισμού.

## Εισαγωγή

Η εγκεκριμένη πρόταση 101048314 “Towards an Enhanced Post Covid VET- EPOS VET”, ERASMUS-EDU-2021-EQAVET-IBA, υποβλήθηκε και υλοποιείται από τον Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. ως το Εθνικό Σημείο Αναφοράς (ν.4415/2013) του ευρωπαϊκού δικτύου EQAVET. Μέσω της παρούσας εγκεκριμένης πρότασης, ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. στοχεύει στην ανάπτυξη ολοκληρωμένης **Μεθοδολογίας Διασφάλισης Ποιότητας των Προγραμμάτων Σπουδών Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης** (Α.Ε.Κ) και στην **πιλοτική εφαρμογή** της εν λόγω Μεθοδολογίας σε δύο νέα/καινοτομικά προγράμματα, σε συνάφεια με τη Σύσταση του 2020 του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου για την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση, βιώσιμη ανταγωνιστικότητα, κοινωνική δικαιοσύνη και ανθεκτικότητα.

Οι δύο ειδικότητες, οι οποίες επιλέχθηκαν αρχικά για να εφαρμοστεί πιλοτικά η προτεινόμενη Μεθοδολογία Διασφάλισης Ποιότητας είναι οι κάτωθι: (α) *Στέλεχος Υπηρεσιών Αεροματεφοράς*, η οποία υλοποιείται από το Πειραματικό Δ.Ι.Ε.Κ. Γλυφάδας και (β) *Τεχνολογίες επικοινωνίας και Πληροφοριών στην Ταξιδιωτική Βιομηχανία (V.I.C.T. Travel)*, η οποία υλοποιείται από το Θεματικό (STEAM) Δ.Ι.Ε.Κ. Αιγάλεω.

Σε συνέχεια συναντήσεων εργασίας με τους Διευθυντές των δύο (2) Δ.Ι.Ε.Κ. προστέθηκε μια τρίτη ειδικότητα, (γ) *Στέλεχος Ψηφιακού Marketing στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο*, στο πλαίσιο της πιλοτικής εφαρμογής της παραπάνω Μεθοδολογίας.

Η διαδικασία ανάπτυξης και εφαρμογής ενός Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας των Ι.Ε.Κ αποτελεί βασικό μηχανισμό για τη βελτίωση των συνθηκών και των αποτελεσμάτων της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών ΕΕΚ. Σε ένα περιβάλλον με περιορισμένους διαθέσιμους πόρους, με επιτακτική την ανάγκη βελτίωσης των υπηρεσιών, η εστίαση σε μερικές μόνο διαστάσεις δεν μπορεί να είναι αποτελεσματική. Η απάντηση στο ερώτημα: «γιατί χρειάζεται να εστιάσουμε στη Διασφάλιση της Ποιότητας των Ι.Ε.Κ;» είναι αυτονόητη: διότι είναι δέσμευση της χώρας και διότι προσθέτει «αξία» στα ενδιαφερόμενα μέρη και αποτελεί σημαντικό συντελεστή για την αειφορία και τη βιωσιμότητα του συστήματος ΕΕΚ, εν γένει.

Στον υπ' αριθμ. Κ5/160259 σχετικά πρόσφατο Κανονισμό Λειτουργίας των Ινστιτούτων Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.) που υπάγονται στη Γενική Γραμματεία Επαγγελματικής Εκπαίδευσης, Κατάρτισης, Διά Βίου Μάθησης και Νεολαίας (Γ.Γ.Ε.Ε.Κ.Δ.Β.Μ.&Ν.) του Υπουργείου Παιδείας και Θρησκευμάτων (ΦΕΚ Β' 5837/15-12-21) και ειδικότερα στα άρθρα 22, 23 και 24 ορίζεται η πολιτική διασφάλισης της ποιότητας και το πλαίσιο της ποιότητας στα Ι.Ε.Κ, στη βάση του Ευρωπαϊκού Πλαισίου για την Ποιότητα και αποτυπώνονται έξι (6) *κατηγορίες κριτηρίων* διασφάλισης της ποιότητας για την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών των Ι.Ε.Κ, τα οποία, ακολούθως, εξειδικεύονται στους αντίστοιχους δείκτες ποιότητας.

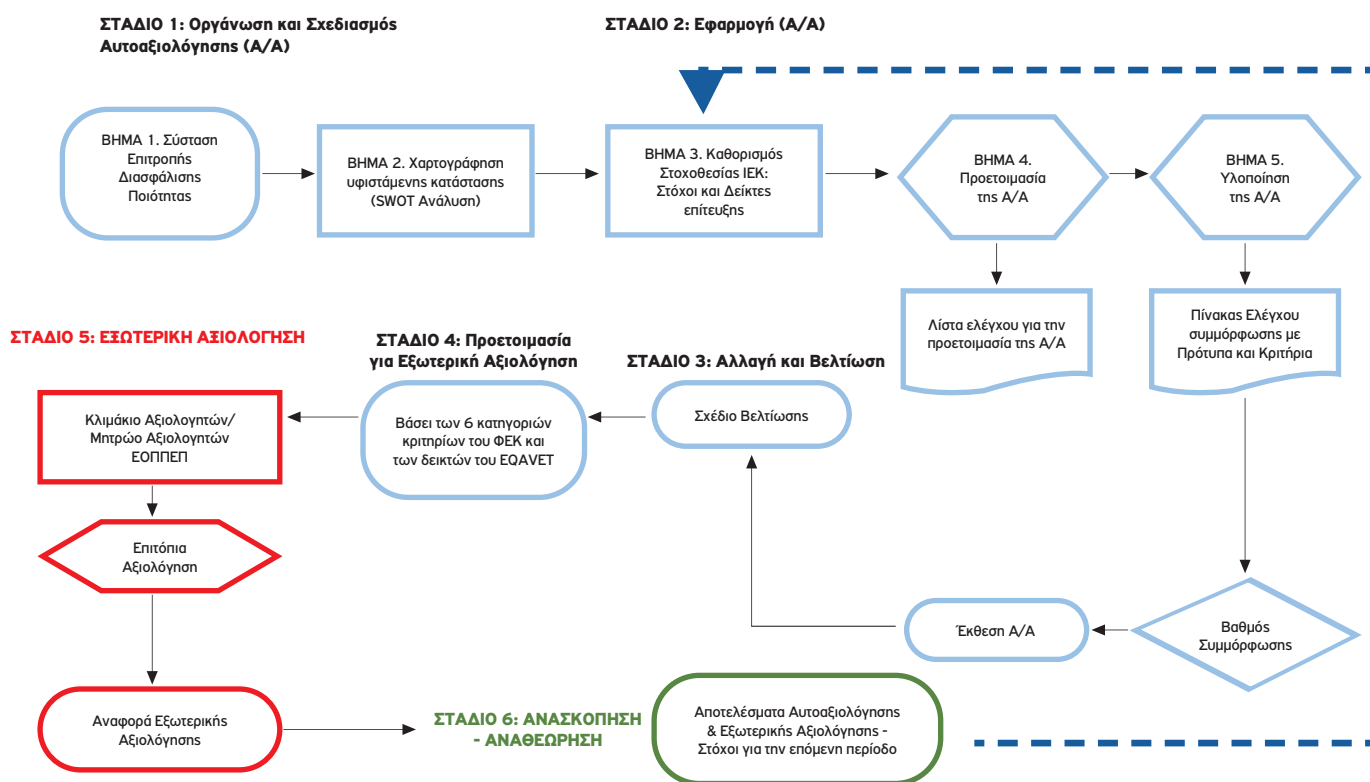
Οι γενικές κατηγορίες κριτηρίων ποιότητας είναι οι κάτωθι:

1. Ηγεσία-οργάνωση-σχεδιασμός
2. Παροχή υπηρεσιών Ι.Ε.Κ
3. Υποδομές-εξοπλισμός-πόροι
4. Καινοτομία-εξωστρέφεια
5. Αποτελέσματα-εκροές
6. Απορρόφηση από την αγορά εργασίας

Σκοπός του παρόντος Οδηγού είναι να βοηθήσει, καταρχήν, τα Ι.Ε.Κ που θα συμμετάσχουν στην πιλοτική εφαρμογή αλλά και γενικότερα τα Ι.Ε.Κ. που υπάγονται στο πεδίο εφαρμογής του ανωτέρω Κανονιστικού Πλαισίου, ώστε να εφαρμόσουν αποτελεσματικά τη διαδικασία διασφάλισης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών τους, λαμβάνοντας υπόψη τα οριζόμενα σε αυτό.

Στο διάγραμμα ροής που ακολουθεί αποτυπώνεται γραφικά όλη η διαδικασία για την ανάπτυξη του συστήματος διασφάλισης ποιότητας του Ι.Ε.Κ, την εσωτερική αλλά και την εξωτερική αξιολόγηση.

Η προτεινόμενη μεθοδολογία ολοκληρώνεται σε έξι (6) Στάδια:



## Διάγραμμα Ροής

«Τα αποτελέσματα της εξωτερικής αξιολόγησης καταγράφονται από την ομάδα των αξιολογητών σε τυποποιημένη αναφορά αξιολόγησης, η οποία περιλαμβάνει τα Δυνατά Σημεία και τα Σημεία προς Βελτίωση που διαπίστωσε η ομάδα των αξιολογητών και αποδίδει μια συγκεκριμένη βαθμολογία»

Τα στάδια αυτά ακολουθούν την κυκλική λογική/προσέγγιση συνεχούς βελτίωσης του Κύκλου του ΕQAVET, όπως αποτυπώνεται στο παρακάτω σχήμα.





Ο κύκλος διασφάλισης ποιότητας των προγραμμάτων σπουδών  
Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης

## ΣΤΑΔΙΟ 1: Οργάνωση και Σχεδιασμός Αυτοαξιολόγησης (Α/Α)

Το Στάδιο 1 ολοκληρώνεται σε 3 βήματα που είναι τα ακόλουθα:

### ΒΗΜΑ 1: Σύσταση Επιτροπής Διασφάλισης Ποιότητας του Ι.Ε.Κ

Η επιτροπή αυτή ορίζεται ως «*Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας*». Είναι υπεύθυνη για τον συντονισμό των δραστηριοτήτων που περιλαμβάνουν την αυτοαξιολόγηση, την επικοινωνία με τα εμπλεκόμενα μέρη, τη συλλογή των δεδομένων για τη συγγραφή της τελικής έκθεσης και εν γένει τις δραστηριότητες που σχετίζονται με το πλαίσιο Διασφάλισης Ποιότητας, όπως περιγράφεται στο ΦΕΚ 5837/15-12-2021.

Ακολουθώντας, ορίζεται το πλαίσιο και το χρονοδιάγραμμα ολοκλήρωσης της αυτοαξιολόγησης και η συχνότητα των συναντήσεων της Επιτροπής.

Ο αριθμός των μελών της Επιτροπής αποφασίζεται κατά περίπτωση και αναλόγως της δυναμικότητας του ΙΕΚ. Στην Επιτροπή προεδρεύει ο/η Διευθυντής/τρια του Ι.Ε.Κ και συμμετέχει ο/η Υποδιευθυντής/τρια. Κατά περίπτωση προτείνεται να συμμετέχουν μόνιμοι και συμβασιούχοι εκπαιδευτικοί, καθώς και εκπρόσωπος των σπουδαστών, της τοπικής κοινωνίας των πολιτών και της αγοράς εργασίας, εφόσον αυτό καταστεί εφικτό. Ορίζεται επίσης ένα μέλος που εκτελεί χρέη γραμματείας της Επιτροπής. Σε κάθε συνεδρίαση της Επιτροπής τηρούνται πρακτικά και ορίζεται ημερήσια διάταξη. Συστήνεται η Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας να μην ταυτίζεται, ως προς τη σύνθεσή της, με την Επιτροπή Αυτοαξιολόγησης, που συγκροτείται ακολούθως στο Βήμα 4 της Μεθοδολογίας.

## ΒΗΜΑ 2: Αυτοαξιολόγηση (χαρτογράφηση) της υφιστάμενης κατάστασης του Ι.Ε.Κ

Η αυτοαξιολόγηση περιλαμβάνει δυο στοιχεία: **το ένα είναι η χαρτογράφηση της παρούσας κατάστασης (Πίνακας 1) και το άλλο είναι η αξιολόγηση της συμμόρφωσης με τα πρότυπα και τα κριτήρια ποιότητας του Πίνακα 4 του Οδηγού.**

Η «Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας», σε συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη (εκπαιδευτές, εκπαιδευτικοί, σπουδαστές, απόφοιτοι, εργοδότες) θα διαβουλευτεί, για να καταλήξουν στην αποτύπωση της SWOT ανάλυσης υπό την ακόλουθη μορφή:

- Δυνατά σημεία (εσωτερικοί παράγοντες)
- Αδύνατα σημεία (εσωτερικοί παράγοντες)
- Ευκαιρίες (εξωτερικοί παράγοντες)
- Απειλές (εξωτερικοί παράγοντες).

**ΠΙΝΑΚΑΣ 1: ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟ ΤΥΠΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΕΝΤΥΠΟ ΓΙΑ SWOT ΑΝΑΛΥΣΗ**

<b>Δυνατά σημεία (εσωτερικά)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•</li><li>•</li><li>•</li><li>•</li><li>•</li></ul>
<b>Αδύνατα σημεία (εσωτερικά)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•</li><li>•</li><li>•</li><li>•</li><li>•</li></ul>
<b>Απειλές (εξωτερικές)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•</li><li>•</li><li>•</li><li>•</li><li>•</li></ul>
<b>Ευκαιρίες (εξωτερικές)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>•</li><li>•</li><li>•</li><li>•</li><li>•</li></ul>

Η ανάλυση μπορεί να περιλαμβάνει αποτύπωση δεδομένων για:

1. Τους διαθέσιμους υλικούς και ανθρώπινους πόρους (π.χ. εξοπλισμός, διδακτικό προσωπικό)
2. Τις εγκαταστάσεις
3. Το πρόγραμμα σπουδών και το ωρολόγιο πρόγραμμα
4. Την προοπτική απορρόφησης των κατάρτιζόμενων από την αγορά εργασίας

5. Το εκπαιδευτικό υλικό
6. Την εργαστηριακή ή άλλη πρακτική εκπαίδευση
7. Την εμπειρία των σπουδαστών και των εκπαιδευτικών/εκπαιδευτών (π.χ. χρησιμότητα των γνώσεων και ικανοτήτων που αποκτήθηκαν, δεξιότητες, ικανότητες και μαθησιακά αποτελέσματα)

Προκειμένου να διασφαλιστεί η μέγιστη δυνατή πληροφορία, το Ι.Ε.Κ μπορεί, εναλλακτικά, να βασιστεί σε:

- Ομάδες εστίασης (focus groups) με τα εμπλεκόμενα μέρη
- Ατομικές συνεντεύξεις
- Δομημένα έγκυρα και αξιόπιστα ερωτηματολόγια<sup>1</sup> προς τα εμπλεκόμενα μέρη (εκπαιδευτές, εκπαιδευτικοί, σπουδαστές, απόφοιτοι, εργοδότες)

Η αρχική ανάλυση των απόψεων των εμπλεκόμενων μερών, από την οποία θα προκύψει το προσχέδιο της SWOT ανάλυσης, προτείνεται να τεθεί σε συζήτηση, εφόσον είναι εφικτό, για την οριστικοποίησή του. Στη διαβούλευση συμμετέχουν τα ενδιαφερόμενα μέρη (εκπαιδευτικοί, μόνιμοι και συμβασιούχοι, σπουδαστές, απόφοιτοι, τοπική κοινωνία των πολιτών και εκπρόσωποι της αγοράς εργασίας). Όλη αυτή η διαδικασία θα συνοδεύεται από ένα σύντομο πρακτικό που θα συντάξει η Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας και θα περιλαμβάνει χρονολογικά δεδομένα και αριθμό έκδοσης. Οποιαδήποτε προσθήκη και αναθεώρηση της αρχικής ανάλυσης θα συνοδεύεται από τον αντίστοιχο αριθμό εγγράφου. Αφού χαρτογραφηθεί η υφιστάμενη κατάσταση, που είναι κομμάτι της αυτοαξιολόγησης, γίνεται η προετοιμασία για τα επόμενα στάδια.

### ΒΗΜΑ 3: Στοχοθεσία του Ι.Ε.Κ

Η Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας ορίζει τους στόχους του Ι.Ε.Κ για έκαστο έτος. Σύμφωνα με το ΦΕΚ 5837/15-12-21, τα Ι.Ε.Κ. οφείλουν να παρουσιάζουν, με τρόπο δομημένο και σαφή, τους στόχους και τις βασικές αρχές λειτουργίας τους, τις διαδικασίες και τα κριτήρια που ακολουθούν για τη διασφάλιση της ποιότητας. Τίθενται σαφείς, μετρήσιμοι και εφικτοί στόχοι (S.M.A.R.T.) ως προς τις διαδικασίες, τα καθήκοντα και το ανθρώπινο δυναμικό. Για τη διευκόλυνση του έργου της Επιτροπής συστήνεται η στοχοθεσία να αναφέρεται στις παρακάτω έξι (6) γενικές *κατηγορίες κριτηρίων*, όπως προσδιορίζονται στο σχετικό Κανονιστικό Πλαίσιο:

1. Ηγεσία - Οργάνωση - Σχεδιασμός
2. Παροχή Υπηρεσιών Ε.Ε.Κ.
3. Υποδομές - Εξοπλισμός - Πόροι
4. Καινοτομία - Εξωστρέφεια
5. Αποτελέσματα - Εκροές
6. Απορρόφηση από την αγορά εργασίας.

<sup>1</sup> Για την αναζήτηση ερωτηματολογίων, βλ. CEDEFOP (2015) *Handbook for VET providers Supporting internal quality management and quality culture*, ANNEX 1 Toolbox supporting implementation of internal quality management based on the PDCA/quality cycle ([https://www.cedefop.europa.eu/files/3068\\_en.pdf](https://www.cedefop.europa.eu/files/3068_en.pdf))

Στον παρακάτω **Πίνακα 2**, προτείνεται η στοχοθεσία να αντιστοιχεί στις κατηγορίες κριτηρίων αξιολόγησης που έχουν τεθεί από το ΦΕΚ 5837/15-12-21 και επιπλέον να τεθούν και δείκτες αξιολόγησης της επίτευξης των στόχων. Αναφορικά με τους δείκτες αυτούς, μπορούν να χρησιμοποιηθούν όσοι ορίζονται στο ΦΕΚ καθώς και οι δείκτες του ΕQAVET, ως αναφέρονται στον **Πίνακα 5** όπως και περαιτέρω δείκτες που δύναται να ορίσει η Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας του Ι.Ε.Κ.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 2: ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ ΤΟΥ Ι.Ε.Κ**

Κατηγορία Κριτηρίων	Στόχος/οι	Δείκτης επίτευξης στόχου
Ηγεσία - Οργάνωση - Σχεδιασμός		
Παροχή Υπηρεσιών Ε.Ε.Κ.		
Υποδομές - Εξοπλισμός - Πόροι		
Καινοτομία - Εξωστρέφεια		
Αποτελέσματα - Εκροές		
Απορρόφηση από την αγορά εργασίας		

## ΣΤΑΔΙΟ 2: Εφαρμογή Αυτοαξιολόγησης (Α/Α) ΒΗΜΑ 4. Προετοιμασία της Αυτοαξιολόγησης

Στην αρχική φάση είναι σημαντικό να σχεδιαστεί η πρώτη συνάντηση και να επικοινωνηθεί η έναρξη της αυτοαξιολόγησης σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη. Οι παραπάνω δραστηριότητες της Επιτροπής Διασφάλισης Ποιότητας επικοινωνούνται στα ενδιαφερόμενα μέρη μέσω ενός αντίστοιχου σχεδίου και χρονοδιαγράμματος, το οποίο περιλαμβάνει το περιεχόμενο αλλά και τους διαύλους επικοινωνίας, ενώ λαμβάνει υπόψη τις ανάγκες των ατόμων. Είναι σημαντική η υποκίνηση και η εμπλοκή του προσωπικού στη διαδικασία αυτοαξιολόγησης, καλλιεργώντας ένα θετικό υποστηρικτικό κλίμα και περιβάλλον, το οποίο δημιουργεί εμπιστοσύνη και κινητοποιεί τα άτομα να συμμετάσχουν ενεργά. Ο προσδιορισμός των ρόλων και των αρμοδιοτήτων είναι απαραίτητος σε αυτή τη φάση. Για τον λόγο αυτό ορίζονται εκπρόσωποι των ενδιαφερόμενων μερών.

Προτείνεται πριν ξεκινήσει η αυτοαξιολόγηση η Επιτροπή Αυτοαξιολόγησης, που θα έχει συγκροτηθεί στο μεταξύ από τη Διοίκηση του εκάστοτε ΙΕΚ, να χρησιμοποιήσει τη λίστα ελέγχου του παρακάτω **Πίνακα 3** ως εργαλείο για την αξιολόγηση της ετοιμότητας και της επάρκειας των πόρων και των δεδομένων για την αυτοαξιολόγηση.

Η συλλογή και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα διεξάγεται σύμφωνα με τις διατάξεις του ν.4624/2019 (κωδικοποιημένος με τον ν.5043/2023) και σύμφωνα με τις κείμενες νομοθετικές διατάξεις, όπως αυτές εκάστοτε ισχύουν. Συστήνεται δε, σε κάθε περίπτωση, ως έχει προαναφερθεί, η Επιτροπή Αυτοαξιολόγησης να μην ταυτίζεται, ως προς τη συγκρότησή της, με την Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας.

### ΠΙΝΑΚΑΣ 3: ΛΙΣΤΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Αυτή η λίστα ελέγχου αφορά την περίοδο: από: \_\_\_\_\_ έως: \_\_\_\_\_

*Ημερομηνία*

*Ημερομηνία*

Συμπληρώθηκε από: \_\_\_\_\_ Ημερομηνία: \_\_\_\_\_

*Υπογραφή και ονοματεπώνυμο εξουσιοδοτημένου*

*ολοκλήρωσης*

Αυτοαξιολόγηση		ΝΑΙ	ΟΧΙ	Ενέργεια από	
				Ποιος	Πότε
<b>Σκοπός</b>	• Ο σκοπός της αυτοαξιολόγησης είναι σαφής, προσυμφωνημένος και κατανοητός από το προσωπικό και τα ενδιαφερόμενα μέρη				
	• Έχει επικοινωνηθεί στα εμπλεκόμενα μέρη				
	• Υπάρχει δέσμευση, ώστε η αυτοαξιολόγηση να αποτελέσει το έναυσμα για βελτίωση και όχι μόνο για την καταγραφή				
	• Περιλαμβάνεται ο κύκλος ποιότητας				
	• Ο σκοπός ενσωματώνει την κείμενη νομοθεσία και τα κείμενα του EQAVET				
<b>Προετοιμασία</b>	• Έχει συμφωνηθεί το πλαίσιο αυτοαξιολόγησης (συλλογή, ανάλυση δεδομένων, δείκτες απόδοσης)				
	• Έχει συγκροτηθεί Επιτροπή Αυτοαξιολόγησης με εκπροσώπους από τα εμπλεκόμενα μέρη				
	• Έχει προσυμφωνηθεί πώς θα συνταχθεί η έκθεση αποτελεσμάτων και σε ποια άτομα θα αποσταλεί				
	• Οι αρχές της διασφάλισης ποιότητας και οι δείκτες απόδοσης έχουν ληφθεί υπόψη				
	• Έχει συμφωνηθεί ποιο/α άτομο/α θα εμπλακούν σε κάθε φάση της αυτοαξιολόγησης				
	• Οι ανάγκες των ενδιαφερομένων μερών έχουν ληφθεί υπόψη				

## ΛΙΣΤΑ ΕΛΕΓΧΟΥ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Αυτοαξιολόγηση		ΝΑΙ	ΟΧΙ	Ενέργεια από	
				Ποιος	Πότε
<b>Ευθύνες</b>	• Η Διοίκηση δεσμεύεται ενεργά και συμμετέχει στη διαδικασία αυτοαξιολόγησης				
	• Συγκροτούνται και προετοιμάζονται ομάδες για όλα τα πεδία που πρέπει να αξιολογηθούν				
	• Ορίζονται υπεύθυνοι ομάδων για τον σχεδιασμό και τη διαχείριση της διαδικασίας αυτοαξιολόγησης				
	• Έχει ανατεθεί σχετική εξουσιοδότηση στους υπεύθυνους για τον συντονισμό της διαδικασίας				
	• Το προσωπικό είναι κατάλληλα εκπαιδευμένο στις μεθόδους και διαδικασίες αυτοαξιολόγησης				
	• Το προσωπικό έχει εύλογο χρόνο και πόρους για την εκτέλεση της διαδικασίας				
	• Οι καταρτιζόμενοι συμμετέχουν ενεργά στη διαδικασία				
	• Συμμετέχουν εργοδότες και άλλοι ενδιαφερόμενοι στη διαδικασία αυτοαξιολόγησης				
<b>Χρονοδιάγραμμα</b>	• Έχει οριστεί και κοινοποιηθεί στο προσωπικό ο ετήσιος κύκλος αυτοαξιολόγησης				
	• Έχει δοθεί επαρκής χρόνος για την ανάληψη της διαδικασίας				
<b>Καταγραφή επιδόσεων</b>	• Είναι διαθέσιμα τα δεδομένα απόδοσης για όλους τους τομείς παροχής / εξυπηρέτησης μάθησης / διαχείρισης και όλες τις ομάδες καταρτιζόμενων				
	• Οι επιδόσεις μετρούνται σύμφωνα με τους συμφωνηθέντες στόχους				
	• Καταγράφονται οι τάσεις στις μετρούμενες επιδόσεις (π.χ. ετήσια βελτίωση)				
	• Οι επιδόσεις συγκρίνονται με τις επιδόσεις άλλων παρόχων και με εθνικά δεδομένα				
	• Τα δεδομένα είναι εύκολα προσβάσιμα				

## ΒΗΜΑ 5. Υλοποίηση της αυτοαξιολόγησης

### 5.1 Παρουσίαση του πλαισίου της αυτοαξιολόγησης και εκπαίδευση

Για να μπορέσει να ολοκληρωθεί η αυτοαξιολόγηση, προτείνεται να αναπτυχθεί ένας *Οδηγός Εφαρμογής* και να διενεργηθεί εκπαίδευση της ομάδας αυτοαξιολόγησης στο περιεχόμενο του ΦΕΚ 5837/15-12-21. Ο Οδηγός Εφαρμογής μπορεί να περιλαμβάνει τη διαδικασία, τα μέλη, το χρονοδιάγραμμα και τους ρόλους όσων συμμετάσχουν.

### 5.2 Πρότυπα και κριτήρια ποιότητας για την υλοποίηση της αυτοαξιολόγησης

Η αυτοαξιολόγηση περιλαμβάνει την εσωτερική αξιολόγηση της *συμμόρφωσης* του Ι.Ε.Κ με τα πρότυπα και τα κριτήρια του **Πίνακα 4**. Προτείνονται τα κάτωθι:

1. Η αυτοαξιολόγηση αντλεί αξιόπιστα και έγκυρα δεδομένα ανά θεματικό πεδίο του αντίστοιχου πλαισίου και σύμφωνα με τα προσυμφωνημένα *πρότυπα* και *κριτήρια ποιότητας*.
2. Η Επιτροπή χρησιμοποιεί συνδυασμό εργαλείων για την άντληση των δεδομένων (ερωτηματολόγια, συνεντεύξεις, ανασκόπηση αρχείων κ.ά.)
3. Η Επιτροπή θα συντάξει τη λίστα ελέγχου και τις ερωτήσεις για την αξιολόγηση της συμμόρφωσης με τα πρότυπα και τα κριτήρια ποιότητας
4. Αξιολογείται και καταγράφεται ο βαθμός συμμόρφωσης ή και απόκλισης από τα πρότυπα καθώς και η αιτιολογία.
5. Στο τέλος της διαδικασίας η Επιτροπή είναι σε θέση να προτείνει ένα *Σχέδιο Βελτίωσης* για τη βελτίωση του βαθμού συμμόρφωσης, μέσα από τη διαβούλευση με τα εμπλεκόμενα μέρη.

Για τις ανάγκες της πιλοτικής εφαρμογής και για την αξιολόγηση της συμμόρφωσης του Ι.Ε.Κ με την κείμενη νομοθεσία και όσα η διεθνής βιβλιογραφία περιγράφει ως διαστάσεις της ποιότητας της Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης, στον **Πίνακα 4** προτείνονται τα *Πρότυπα* και τα *Κριτήρια Ποιότητας*, τα οποία αντιστοιχούν στις έξι (6) γενικές *κατηγορίες κριτηρίων* του ΦΕΚ Β' 5837/15-12-21.

## ΠΙΝΑΚΑΣ 4: ΠΡΟΤΥΠΑ ΚΑΙ ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ	ΠΡΟΤΥΠΑ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
<b>1. ΗΓΕΣΙΑ - ΟΡΓΑΝΩΣΗ - ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ</b>	Πρότυπο 1.1 Το Ι.Ε.Κ που παρέχει την εκπαίδευση διασφαλίζει την ποιότητα της εκπαίδευσης, η οποία συνάδει με την πολιτική ποιότητας της Αρχικής Επαγγελματικής Κατάρτισης	1.1.1 Το Ι.Ε.Κ διαθέτει Εγχειρίδιο Ποιότητας, που περιλαμβάνει γραπτή πολιτική και διαδικασίες για τη διασφάλιση της ποιότητας
		1.1.2 Η Διοίκηση του Ι.Ε.Κ εμπλέκεται ενεργά στην ανάπτυξη, την εφαρμογή και τη βελτίωση του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας
		1.1.3 Το Ι.Ε.Κ έχει ορίσει Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας, με όρους εντολής, συγκεκριμένες αρμοδιότητες, λογοδοσία και κώδικα καλής πρακτικής
		1.1.4 Η Διοίκηση του Ι.Ε.Κ πραγματοποιεί αυτοαξιολόγηση, τα αποτελέσματα της οποίας επικοινωνούνται
	Πρότυπο 1.2 Η Διοίκηση του Ι.Ε.Κ διαθέτει στρατηγικό και επιχειρησιακό σχέδιο δράσης στο οποίο περιλαμβάνονται οι στόχοι για την ποιότητα	1.2.1 Υπάρχει επικαιροποιημένο Σχέδιο Δράσης στο οποίο περιγράφονται οι αξίες, η αποστολή, το όραμα, οι πολιτικές και οι στρατηγικοί στόχοι του Ι.Ε.Κ
		1.2.2 Η Διοίκηση του Ι.Ε.Κ περιγράφει με σαφήνεια την πολιτική ποιότητας και τις διαδικασίες που διασφαλίζουν ότι το περιεχόμενο του σχεδίου δράσης υλοποιείται, ανασκοπείται και παράγει αποτελέσματα
		1.2.3 Η Διοίκηση του Ι.Ε.Κ διασφαλίζει τη συμμετοχή των εμπλεκόμενων μερών στη διαμόρφωση της στρατηγικής και του σχεδίου δράσης
		1.2.4 Η Διοίκηση του Ι.Ε.Κ αναπτύσσει μηχανισμό και διαδικασίες για την αξιολόγηση των δεικτών αποτελεσματικότητας (EQAVET και ΦΕΚ)
		1.2.5 Αποτελεσματικές συνεργασίες και δικτύωση με εξωτερικές οντότητες υπάρχουν και ανασκοπούνται περιοδικά
		1.2.6 Το Ι.Ε.Κ διαθέτει σύστημα διαχείρισης και επεξεργασίας των δεδομένων για το σχέδιο δράσης και το σύστημα διαχείρισης της ποιότητας
		1.2.7 Το σχέδιο δράσης περιλαμβάνει άξονες δράσεις για τη συνεχιζόμενη ανάπτυξη του προσωπικού και την αξιολόγηση των εκπαιδευτικών τους αναγκών



ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ	ΠΡΟΤΥΠΑ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
<b>2. ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b> <b>Ε.Ε.Κ-</b> <b>2.1 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ</b>	Πρότυπο 2.1.1 Το πρόγραμμα σπουδών της ειδικότητας υποστηρίζει και διασφαλίζει την επίτευξη των μαθησιακών αποτελεσμάτων, την ανάπτυξη των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων των σπουδαστών στη βάση της εθνικής νομοθεσίας	2.1.1.1 Η περιγραφή των μαθημάτων περιλαμβάνει επακριβώς τους μαθησιακούς στόχους τα συνδεδεμένα αναμενόμενα μαθησιακά αποτελέσματα, τις δεξιότητες και τις ικανότητες τα οποία και κοινοποιούνται στους σπουδαστές στην αρχή κάθε εξαμήνου
		2.1.1.2 Τα ερωτηματολόγια αξιολόγησης του μαθήματος και του διδάσκοντα συμπληρώνονται από τους σπουδαστές κατά το τέλος του εξαμήνου και περιλαμβάνει τουλάχιστον μια ερώτηση σχετικά με την επίτευξη αυτών των μαθησιακών στόχων
		2.1.1.3 Γίνεται προσπάθεια για τη δημιουργία και χρήση ενός πορτφόλιο <sup>1</sup> με όλες τις δεξιότητες και τις ικανότητες που αποκτά ο/η καταρτιζόμενος/η
		2.1.1.4 Το πρόγραμμα σπουδών έχει σχεδιαστεί με βάση ένα εννοιολογικό πλαίσιο και τα μαθήματα έχουν τεκμηριωμένη εφαρμογή στο γνωστικό αντικείμενο του προγράμματος
	Πρότυπο 2.1.2 Λαμβάνεται ιδιαίτερη μέριμνα για τον σχεδιασμό, την αναθεώρηση και το περιεχόμενο του προγράμματος σπουδών	2.1.2.1 Το πρόγραμμα σπουδών ανασκοπείται από επιτροπή εμπειρογνομόνων (κάθε 3-4 έτη) για τη διασφάλιση της ακεραιότητας, της πληρότητας και της ενσωμάτωσης των τρεχουσών εξελίξεων στην επιστήμη που σχετίζεται με την ειδικότητα
		2.1.2.2 Για τον σχεδιασμό και την αναθεώρηση των προγραμμάτων σπουδών γίνεται διαβούλευση με σπουδαστές, εργοδότες, επαγγελματικούς συνδέσμους, την Κοινωνία των Πολιτών, ειδικές ομάδες του πληθυσμού, αποφοίτους, εξωτερικούς διδάσκοντες (π.χ. επισκέπτες), για βελτιώσεις στον σχεδιασμό των μαθημάτων με βάση τις ανάγκες της αγοράς εργασίας
		2.1.2.3 Γίνεται αξιολόγηση του περιεχομένου του προγράμματος σπουδών π.χ. σύγκριση της θεματολογίας και του περιεχομένου των μαθημάτων, ώστε να αποφεύγονται υπερβολικές επικαλύψεις μεταξύ των μαθημάτων
		2.1.2.4 Το πρόγραμμα σπουδών περιλαμβάνει μαθήματα γενικών γνώσεων που ενδυναμώνουν το γνωστικό και επαγγελματικό προφίλ της ειδικότητας
		2.1.2.5 Το πρόγραμμα σπουδών και κυρίως το περιεχόμενο των μαθημάτων συνάδουν με τις αξίες της επιστήμης/του πεδίου της ειδικότητας

<sup>1</sup> Το portfolio με την έννοια ενός δυνάμει «Ατομικού Λογαριασμού Κατάρτισης» ή του «Συμπληρώματος Πιστοποιητικού», που περιλαμβάνει το σύνολο των γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων που αποκτά ο καταρτιζόμενος (βλ. σχετ. και <https://europass.eoppep.gr/europass-supplements/>)

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ	ΠΡΟΤΥΠΑ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
<b>2. ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Ε.Ε.Κ- 2.1 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ</b>	Πρότυπο 2.1.2 Λαμβάνεται ιδιαίτερη μέριμνα για τον σχεδιασμό, την αναθεώρηση και το περιεχόμενο του προγράμματος σπουδών	2.1.2.6 Το πρόγραμμα σπουδών και κυρίως το περιεχόμενο των μαθημάτων αναδεικνύουν θέματα διαπολιτισμικότητας, κοινωνικών, οικονομικών, διαφυλικών και άλλων διακρίσεων σε τοπικό, εθνικό και παγκόσμιο επίπεδο
		2.1.2.7 Το πρόγραμμα σπουδών προάγει την διεπιστημονική συνεργασία, την έρευνα και τις αρχές της τεκμηριωμένης πρακτικής
		2.1.2.8 Το πρόγραμμα σπουδών, τα μαθήματα και το περιεχόμενό τους είναι συγκρίσιμα με αυτά άλλων αντίστοιχων ειδικοτήτων του εξωτερικού
		2.1.2.9 Υπάρχει μηχανισμός για την πρόληψη και την αντιμετώπιση του φαινομένου της υπερφόρτωσης του προγράμματος των σπουδαστών. Στην περίπτωση που ένα μάθημα έχει εργαστήρια ή και επαγγελματική άσκηση, η διάρκεια και η κατανομή τους αποφασίζεται σε συνεργασία με τους σπουδαστές
		2.1.2.10 Το πρόγραμμα σπουδών μεριμνά για την ισορροπία θεωρίας και πρακτικής άσκησης, ώστε να βοηθά τον/την κατάρτιζόμενο/η να αφομοιώσει την αποκτηθείσα γνώση
		2.1.2.11 Προβλέπεται διαδικασία για την προσαρμογή των προγραμμάτων σε δεδομένα εξ' αποστάσεως φοίτησης και e-courses για την εκπαίδευση των κατάρτιζόμενων
		2.1.2.12 Το πρόγραμμα σπουδών προάγει, μεταξύ άλλων, την απόκτηση δεξιοτήτων που σχετίζονται με την πράσινη ανάπτυξη και με την ψηφιακή οικονομία
<b>2.2 ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ</b>	Πρότυπο 2.2.1 Οι διδάσκοντες διαθέτουν πλήρη γνώση και κατανόηση του/των μαθήματος/ ων που διδάσκουν	2.2.1.1 Το Ι.Ε.Κ διαθέτει διαδικασία για τον τρόπο επιλογής του διδάσκοντα με τη μεγαλύτερη συνάφεια για κάθε θεματική ενότητα διδασκαλίας
		2.2.1.2 Το διδακτικό και εν γένει το εκπαιδευτικό προσωπικό υποστηρίζεται με όλους τους διαθέσιμους πόρους από το Ι.Ε.Κ, προκειμένου να ανταπεξέλθει στα καθήκοντά του
<b>3. ΥΠΟΔΟΜΕΣ - ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ - ΠΟΡΟΙ</b>	Πρότυπο 3.1 Διατίθενται οι κατάλληλοι πόροι που διασφαλίζουν τη μαθησιακή διαδικασία και τα σύστοιχα μαθησιακά αποτελέσματα	3.1.1. Το Ι.Ε.Κ διαθέτει τους αναγκαίους χώρους: εργαστήρια, ηλεκτρονικούς υπολογιστές, δωμάτια διαμορφωμένα για ομαδικές εργασίες, βιβλιοθήκη
		3.1.2 Το Ι.Ε.Κ διαθέτει διαδικασία για τη συνεχή αναβάθμιση και συντήρηση των εργαστηρίων και του εξοπλισμού τους και για την απρόσκοπτη πρόσβαση των σπουδαστών σε αυτούς τους χώρους
		3.1.3 Η ασφάλεια, η καταλληλότητα και η αποδοτική χρήση του εξοπλισμού διασφαλίζεται, εποπτεύεται και αξιολογείται
		3.1.4 Υπάρχει σχέδιο διαχείρισης κρίσεων και εκτάκτων αναγκών, το οποίο επικοινωνείται, επικαιροποιείται περιοδικά και είναι διαθέσιμο σε όλα τα εμπλεκόμενα μέρη

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ	ΠΡΟΤΥΠΑ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
<b>3. ΥΠΟΔΟΜΕΣ - ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ - ΠΟΡΟΙ</b>	Πρότυπο 3.2 Οι μαθησιακοί πόροι και οι άλλοι μηχανισμοί στήριξης είναι άμεσα προσβάσιμοι από τους σπουδαστές	3.2.1 Υπάρχει ολοκληρωμένο σύστημα αξιολόγησης της διαθεσιμότητας, της προσβασιμότητας, της αποτελεσματικότητας, της επάρκειας και της αποδοτικότητας της χρήσης των μαθησιακών πόρων
		3.2.2 Τα εργαστήρια της ειδικότητας είναι προσβάσιμα (και από άτομα με κινητικές ή και άλλες δυσκολίες) στους σπουδαστές που θέλουν να εξασκηθούν σε βασικές και σε προηγμένες δεξιότητες
		3.2.3 Διασφαλίζεται η πρόσβαση στη βιβλιογραφία του μαθήματος
	Πρότυπο 3.3 Οι μαθησιακοί πόροι έχουν σχεδιαστεί με βάση τις ανάγκες των κατάρτιζόμενων και των διδασκόντων/ εκπαιδευτών	3.3.1 Υπάρχει διαδικασία ή μηχανισμός που εντοπίζει τις ανάγκες των κατάρτιζόμενων καθώς και τις μη μαθησιακές τους ανάγκες (οικονομικές, ψυχικές, κοινωνικές, ανθρωπιστικές) με σκοπό την διαχείρισή τους
		3.3.2 Υπάρχει διαδικασία για τη στήριξη των κατάρτιζόμενων με κινητικές, μαθησιακές ή και άλλες δυσκολίες
		3.3.3 Οι αίθουσες διδασκαλίας είναι ικανοποιητικές σε αριθμό, διαστάσεις, διαθέτουν τον κατάλληλο τεχνολογικό και υλικό εξοπλισμό και είναι φιλικές προς τους κατάρτιζόμενους και τους διδάσκοντες
		3.3.4 Γίνεται αξιολόγηση όλων των παρεχόμενων υπηρεσιών και των μαθησιακών πόρων από τους σπουδαστές και το προσωπικό και παρέχεται ανατροφοδότηση
		3.3.5 Υπάρχει μηχανισμός για τον εντοπισμό των περιπτώσεων των κατάρτιζόμενων με χαμηλή επίδοση, για την στήριξή τους
	Πρότυπο 3.4 Το Ι.Ε.Κ διαθέτει διαδικασίες για τη συμμετοχή των κατάρτιζόμενων και των διδασκόντων/ εκπαιδευτών στη διασφάλιση της ποιότητας	3.4.1 Το Ι.Ε.Κ διαθέτει εσωτερική Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας στην οποία συμμετέχουν και κατάρτιζόμενοι και διδάσκοντες/εκπαιδευτές
		3.4.2 Τα αποτελέσματα της ανάλυσης του ερωτηματολογίου αξιολόγησης του μαθήματος και του διδάσκοντα/εκπαιδευτή που συμπληρώνεται από τους κατάρτιζόμενους αξιοποιούνται με συγκεκριμένο τρόπο, με σκοπό τη βελτίωση της μαθησιακής διαδικασίας και των διαθέσιμων πόρων
		3.4.3 Υπάρχει μηχανισμός για την καταγραφή των απόψεων των τελειόφοιτων και των απόφοιτων του προγράμματος σπουδών σχετικά με την αποτελεσματικότητα του προγράμματος (π.χ. συνεντεύξεις, ομάδες εστίασης/focus groups, ερωτηματολόγια).

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ	ΠΡΟΤΥΠΑ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
<b>3. ΥΠΟΔΟΜΕΣ - ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ - ΠΟΡΟΙ</b>	Πρότυπο 3.5 Το Ι.Ε.Κ διαθέτει διαδικασίες για την ασφάλεια των εμπλεκόμενων μερών	3.5.1 Το Ι.Ε.Κ διαθέτει διαδικασίες που τεκμηριώνουν τη συμμόρφωσή του και των συνεργαζόμενων οντοτήτων, με όλες τις πρόνοιες του νόμου για θέματα υγείας και ασφάλειας στην εργασία και με άλλες απαιτήσεις που προκύπτουν από τη φύση και το περιεχόμενο των προγραμμάτων σπουδών
		3.5.2 Το Ι.Ε.Κ διαθέτει διαδικασίες για τη συνεχή βελτίωση της υγείας και της ασφάλειας στους χώρους του παρόχου και των συνεργαζόμενων φορέων
		3.5.3 Το Ι.Ε.Κ διαθέτει και παρέχει τους απαραίτητους πόρους για την εφαρμογή και συνεχή βελτίωση του συστήματος διαχείρισης της υγείας και ασφάλειας
		3.5.4 Το Ι.Ε.Κ διαθέτει καταγεγραμμένη πολιτική ασφαλείας, κανόνες και κανονισμούς για σκοπούς διασφάλισης της υγείας και ασφάλειας για τα εμπλεκόμενα μέρη
		3.5.5 Το Ι.Ε.Κ διαθέτει τη μεθοδολογία για την αναγνώριση, προγραμματισμό και διεξαγωγή εκπαίδευσης, για τον προσδιορισμό των αναγκών και για την κατάρτιση και εκπαίδευση των εμπλεκόμενων μερών
		3.5.6 Το Ι.Ε.Κ διαθέτει διαδικασίες για την συνεχή ενημέρωση των ενδιαφερόμενων μερών πάνω σε όλα τα θέματα που τους αφορούν και ιδιαίτερα αυτά που σχετίζονται με τις ασφαλείς συνθήκες και το περιβάλλον εργασίας
		3.5.7 Υπάρχει καταγεγραμμένη διαδικασία, για την διαχείριση και την ανταπόκριση σε επείγοντα περιστατικά και έκτακτες καταστάσεις
<b>4. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΑΠΟΡΡΟΦΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	Πρότυπο 4.1 Οι διαδικασίες αξιολόγησης των θεωρητικών, εργαστηριακών μαθημάτων και της πρακτικής άσκησης είναι σχεδιασμένες, με τρόπο ώστε να τεκμηριώνουν ότι επιτυγχάνονται τα μαθησιακά αποτελέσματα	4.1.1 Το Ι.Ε.Κ αξιολογεί την εφαρμογή των προνοιών του ΕQAVET και συγκεκριμένα του τρίπτυχου: μαθησιακοί στόχοι (δεξιότητες, ικανότητες), μέθοδοι διδασκαλίας και μέθοδοι αξιολόγησης 4.1.2 Η αξιολόγηση βασίζεται σε αντικειμενικά κριτήρια, αναλόγως του μαθήματος 4.1.3 Η συνεχής αξιολόγηση συνεπάγεται συνεχή ανατροφοδότηση του σπουδαστή. Κάθε μορφή αξιολόγησης προσδιορίζεται με λεπτομέρεια και ακρίβεια 4.1.4 Η επιλογή και η σκοπιμότητα κάθε μορφής αξιολόγησης τεκμηριώνεται ρητά στο πρόγραμμα σπουδών και διασφαλίζει την εκπλήρωση των μαθησιακών αποτελεσμάτων και την απόκτηση των αντίστοιχων δεξιοτήτων και ικανοτήτων

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ	ΠΡΟΤΥΠΑ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
<b>4. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΑΠΟΡΡΟΦΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	Πρότυπο 4.1 Οι διαδικασίες αξιολόγησης των θεωρητικών, εργαστηριακών μαθημάτων και της πρακτικής άσκησης είναι σχεδιασμένες, με τρόπο ώστε να τεκμηριώνουν ότι επιτυγχάνονται τα μαθησιακά αποτελέσματα	4.1.5 Υπάρχει πρόνοια για τη δυνατότητα εξέτασης των σπουδαστών με μαθησιακές δυσκολίες με άλλους τρόπους
		4.1.6 Η αξιολόγηση των σπουδαστών βασίζεται σε μια ποικιλία μεθόδων και στρατηγικών
		4.1.7 Το πρόγραμμα σπουδών διασφαλίζει την ισότιμη αξιολόγηση όλων των σπουδαστών χωρίς περιορισμούς (γεωγραφικούς, κοινωνικούς, οικονομικούς, πολιτισμικούς)
		4.1.8 Διασφαλίζεται μια τεκμηριωμένη θετική σχέση ανάμεσα στη συνολική επίδοση των σπουδαστών στα μαθήματα και στην επιτυχία στις εξετάσεις πιστοποίησης
		4.1.9 Το ποσοστό επιτυχίας στις εξετάσεις πιστοποίησης για τους σπουδαστές που διαγωνίζονται για πρώτη φορά αμέσως μετά την αποφοίτησή τους ορίζεται τουλάχιστον στο 80%
	Πρότυπο 4.2 Υπάρχει σε λειτουργία μηχανισμός για την εποπτεία της προόδου και των επιτευγμάτων των σπουδαστών	4.2.1 Το Ι.Ε.Κ εφαρμόζει και αναβαθμίζει τον θεσμό της εποπτείας της προόδου των σπουδαστών και ενισχύει την περιοδική γενική συζήτηση για την απόδοση και την πρόδοό τους, ώστε να γίνουν στοχευμένες παρεμβάσεις
		4.2.2 Το ΙΕΚ προωθεί τη συμμετοχή των σπουδαστών στα Γραφεία Επαγγελματικής Ανάπτυξης και Σταδιοδρομίας (ΓΕΑΣ) για ενημέρωση και λήψη συμβουλών και καθοδήγησης.
		4.2.3 Δημιουργείται ή εάν υπάρχει, ενδυναμώνεται ο θεσμός του «μέντορα» του σπουδαστή, ο οποίος λειτουργεί και ως σύμβουλό τους για θέματα που σχετίζονται με την εκπαιδευτική διαδικασία.
		4.2.4 Ο φορέας αναπτύσσει ή αν υπάρχει, ενισχύει τη διαδικασία για τη δημιουργία συνδέσμου των αποφοίτων του (alumni group)
		4.2.5 Υπάρχει διαδικασία συνεχούς καταγραφής της επαγγελματικής εξέλιξης των αποφοίτων του (σε οργανωμένη και συστηματική βάση). Η συλλογή δεδομένων από τους εργοδότες και τους σπουδαστές μπορεί να γίνεται μέσω ανώνυμων, αυτοσυμπληρούμενων, αξιόπιστων και έγκυρων ερωτηματολογίων ή και συνεντεύξεων
	Πρότυπο 4.3 Υπάρχουν κανόνες αξιολόγησης των σπουδαστών με σαφή, καθορισμένα και δημοσιευμένα κριτήρια καθώς και κανόνες εξετάσεων	4.3.1 Υπάρχουν ρητώς διατυπωμένα και δημοσιευμένα κριτήρια αξιολόγησης του μαθήματος που λαμβάνουν υπόψη τα επιθυμητά μαθησιακά αποτελέσματα
		4.3.2 Υπάρχει μηχανισμός (π.χ. λίστα ελέγχου με ικανότητες και δεξιότητες) για την αξιολόγηση των σπουδαστών στα εργαστηριακά μαθήματα και την πρακτική άσκηση
		4.3.3 Οι σχετικοί κανονισμοί και οι διαδικασίες αξιολογούνται περιοδικά.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ	ΠΡΟΤΥΠΑ	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
<b>5. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΕΚΡΟΣΣ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	Πρότυπο 5.1 Το Ι.Ε.Κ αναπτύσσει και χρησιμοποιεί μια διαδικασία αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας του προγράμματος σπουδών	5.1.1 Το Ι.Ε.Κ αναπτύσσει δείκτες αποτελεσματικότητας για την εφαρμογή του προγράμματος σπουδών, τα μαθησιακά αποτελέσματα, τα εργαστήρια και την πρακτική άσκηση
		5.1.2 Υπάρχει διαδικασία και μηχανισμός που διασφαλίζει μια «κουλτούρα μάθησης»
		5.1.3 Υπάρχει διαδικασία προσδιορισμού του ποσοστού των αποφοίτων που επιτυγχάνουν στις εξετάσεις πιστοποίησης
		5.1.4 Υπάρχει διαδικασία προσδιορισμού του ποσοστού των αποφοίτων που εργοδοτούνται στο αντικείμενό τους
		5.1.5 Υπάρχει διαδικασία για την αξιολόγηση της ικανοποίησης των σπουδαστών, των διδασκόντων και των εργοδοτών
		5.1.6 Αξιοποίηση των δεξιοτήτων που αποκτήθηκαν στον χώρο εργασίας
	Πρότυπο 5.2 Το Ι.Ε.Κ αναπτύσσει και χρησιμοποιεί μια διαδικασία για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας του προγράμματος σπουδών	5.2.1 Η ανατροφοδότηση από τους δείκτες ποιότητας και αποτελεσματικότητας χρησιμοποιείται για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας του προγράμματος σπουδών
	<b>6. ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ - ΕΞΩΣΤΡΕΦΕΙΑ - ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΠΕ</b>	Πρότυπο 6.1 Το Ι.Ε.Κ προάγει την καινοτομία και την εξωστρέφεια
6.1.2 Το Ι.Ε.Κ στην ετήσια στοχοθεσία του έχει περιλάβει στόχους για την καινοτομία και την εξωστρέφειά του		
6.1.3 Το Ι.Ε.Κ υλοποιεί προγράμματα εξ αποστάσεως/ηλεκτρονικής μάθησης, που διεξάγονται με τη χρήση νέων τεχνολογιών πληροφορικής (Τ.Π.Ε.)		
6.1.4 Το Ι.Ε.Κ ενθαρρύνει και προωθεί τη συμμετοχή σε Ευρωπαϊκά προγράμματα κινητικότητας (π.χ. Erasmus+)		

Τα πρότυπα και τα κριτήρια ποιότητας του **Πίνακα 4** έχουν προκύψει μέσα από τη συστηματική αναζήτηση της σχετικής βιβλιογραφίας που περιλαμβάνει και πρότυπα ποιότητας άλλων χωρών (evidence based). Τα *πρότυπα* και περισσότερο τα *κριτήρια* βασίζονται στη νομοθεσία ενώ επιτρέπουν στο Ι.Ε.Κ να αναπτύξει τις αντίστοιχες διαδικασίες. Οι διαδικασίες αυτές έχουν τον τίτλο *Τυποποιημένες Διαδικασίες (Standard Operating Procedures, SOPs)*.

Ο τρόπος που γράφονται οι διαδικασίες πρέπει να είναι τυποποιημένος και συνεπώς να συνοδεύεται από οδηγίες σχετικά με την ανασκόπησή τους, την αξιολόγηση της εφαρμογής τους. Σε γενικές γραμμές για κάθε διαδικασία προτείνονται τα κάτωθι:

1. τίτλος, σκοπός και στόχοι της διαδικασίας
2. όνομα και θέση του/των ατόμων που σχετίζονται με τη διαδικασία
3. οι δραστηριότητες που καλύπτει η διαδικασία
4. τα βήματα της διαδικασίας: σημείο εκκίνησης, ενδιάμεσα και αποτέλεσμα
5. έργο που παράγεται στο κάθε βήμα
6. τα άτομα που είναι υπεύθυνα για την εκτέλεση του έργου σε κάθε βήμα
7. δείκτες και εργαλεία για την αξιολόγηση του παραγόμενου έργου σε κάθε βήμα

Σε κάθε περίπτωση, οι διαδικασίες συνδέονται με την αντίστοιχη τεκμηρίωση (κείμενα). Η ανάπτυξη διαδικασιών διευκολύνει τον υπολογισμό των δεικτών ποιότητας και των δεικτών αποτελεσματικότητας (Key Performance Indicators, KPIs).

### 5.3 Εγχειρίδιο Ποιότητας Ι.Ε.Κ

Προτείνεται στο Ι.Ε.Κ η ανάπτυξη *Εγχειριδίου Ποιότητας*, το οποίο είναι *προαιρετικό*.

Το *Εγχειρίδιο Ποιότητας* είναι ένα έντυπο το οποίο περιλαμβάνει:

1. Τον σκοπό του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας, σύμφωνα με τις απαιτήσεις ενός προτύπου
2. Την περιγραφή των διεργασιών και των διαδικασιών του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας και των μεταξύ τους αλληλεπιδράσεων
3. Τις ευθύνες της Διοίκησης
4. Τη Διαχείριση των πόρων (ανθρώπινοι, υποδομή, περιβάλλον εργασίας, μαθησιακό περιβάλλον)
5. Την υλοποίηση της κατάρτισης
6. Την εποπτεία, μέτρηση, ανάλυση και βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών

Αν και το περιεχόμενο ενός *Εγχειριδίου Ποιότητας* συμβαδίζει με τις απαιτήσεις ενός συγκεκριμένου προτύπου, τα προτεινόμενα κοινά σημεία αναφοράς είναι τα ακόλουθα:

### **α) Εξώφυλλο:**

Το εξώφυλλο του εγχειριδίου περιλαμβάνει τον λογότυπο του παρόχου, τον αύξοντα αριθμό της έκδοσης του εγχειριδίου, καθώς και την υπογραφή Υπευθύνου της Διοίκησης. Ένα υπόδειγμα παρουσιάζεται στο παρακάτω σχήμα 1. Σε επόμενη σελίδα ακολουθεί το ιστορικό αλλαγών, που περιλαμβάνει την αρίθμηση της επικαιροποιημένης έκδοσης του εγχειριδίου.

**Σχήμα 1: Υπόδειγμα εξώφυλλου εγχειριδίου Διαχείρισης Ποιότητας**

## **Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας (ΕΔΠ-Ο 1)**

**ΕΚΔΟΣΗ: 1<sup>η</sup>**

**ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΚΔΟΣΗΣ: 00/00/0000**

**Εγκρίθηκε από: \_\_\_\_\_**

**Υπογραφή:**

### **ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΛΛΑΓΩΝ**

<u>Αναθ.</u>	<u>Κεφάλαιο</u>	<u>Περιγραφή Αναθεώρησης</u>	<u>Έγκριση</u>	<u>Ημερ.</u>
0	Όλα	Αρχική έκδοση εγχειριδίου	00/00/0000	

### **β) Περιεχόμενο του Εγχειριδίου:**

Το προτεινόμενο περιεχόμενο του Εγχειριδίου είναι ενδεικτικό, καθώς όπως αναφέρθηκε και πιο πάνω, συνεξαρτάται από το πρότυπο που χρησιμοποιείται. Σε γενικές γραμμές προτείνονται τα κάτωθι:

βα) Παρουσίαση του παρόχου: καταγράφονται γενικές πληροφορίες για το Ι.Ε.Κ, που μπορεί να περιλαμβάνουν και αναφορές στη νομική μορφή, την έδρα, τις ειδικότητες που παρέχει, τους διαθέσιμους πόρους (υποδομές και ανθρώπινους) κ.ά.

ββ) Όροι και ορισμοί: που περιλαμβάνονται στο Εγχειρίδιο

βγ) Όραμα και Αποστολή: του Ι.Ε.Κ

βδ) Βασικοί Στόχοι: του παρόχου, οι οποίοι προκύπτουν από την σύστασή του, το καταστατικό και τον Κανονισμό Λειτουργίας και τις αποφάσεις της Διεύθυνσης

βε) Πολιτική Ποιότητας: του παρόχου, που πρακτικά αποτυπώνει τη δέσμευση του παρόχου για τη διασφάλιση και τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών



βστ) Το Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας: το οποίο προτείνεται να βασίζεται στο εννοιολογικό πλαίσιο του EQAVET, να λαμβάνει υπόψη τη νομοθεσία και τις διεθνείς κατευθυντήριες οδηγίες. Η ύπαρξη συστήματος διαχείρισης της ποιότητας στον πάροχο, στο πλαίσιο προηγούμενης πιστοποίησης ποιότητας, είναι αποδεκτή και ενδεχομένως να χρειαστεί προσαρμογή.

βζ) Τεκμηρίωση του Συστήματος Διαχείρισης της Ποιότητας του Ι.Ε.Κ: η οποία περιλαμβάνει:

1. Τη δεδηλωμένη πολιτική ποιότητας,
2. Το εγχειρίδιο του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας,
3. Τα εγχειρίδια των υπηρεσιών: είναι έγγραφα που καθορίζουν το σκοπό και πεδίο εφαρμογής των δραστηριοτήτων μιας Υπηρεσίας και περιγράφουν με λεπτομέρεια πώς υλοποιούνται και εφαρμόζονται ορθά, ποιος είναι υπεύθυνος και πότε διεξάγεται μια δραστηριότητα, τους πόρους και τον εξοπλισμό που χρησιμοποιούνται, την απαιτούμενη τεκμηρίωση που χρησιμοποιείται, τον έλεγχο (παρακολούθηση και μέτρηση) που απαιτείται και την καταγραφή, σύμφωνα με την πολιτική και τους στόχους που καθορίζονται στο Εγχειρίδιο Διαχείρισης Ποιότητας
4. Τους εσωτερικούς Κανονισμούς/Οδηγίες Εργασίας: εκδίδονται από τους υπεύθυνους του Ι.Ε.Κ και στοχεύουν στο να καθοδηγούν το προσωπικό στην εκτέλεση συγκεκριμένων εργασιών. Μπορούν να εκδοθούν σε διάφορες μορφές όπως οδηγίες χρήσης, προειδοποιήσεις, οδηγίες συντήρησης, ορθές πρακτικές κ.ά.
5. Εξωτερικά Έγγραφα (Πρότυπα, Νομοθεσίες, Κανονισμοί, Κώδικες και Οδηγοί Ορθής Πρακτικής): όλα τα εξωτερικής προέλευσης έγγραφα που απαιτούνται από το Ι.Ε.Κ, ώστε να εξασφαλίζεται η αποτελεσματική σχεδίαση, η λειτουργία και ο έλεγχος των διεργασιών. Τέτοια έγγραφα μπορούν να είναι, μεταξύ άλλων, νόμοι, κανονιστικές διατάξεις, πρότυπα, διεθνείς συμβάσεις, κώδικες ορθής πρακτικής κ.ο.κ.
6. Άλλη τεκμηρίωση: διάφορα άλλα έγγραφα που χρειάζονται από τον πάροχο, για να εξασφαλίζεται η αποτελεσματική σχεδίαση, η λειτουργία και ο έλεγχος των διεργασιών όπως φόρμες, περιγραφές θέσεων εργασίας, εκδόσεις κοκ.
7. Αρχεία: είναι πολύ βασικό να προβλέπεται διαδικασία για:
  - Την τήρηση και τον έλεγχο των εγγράφων
  - Την ενημέρωση και τον έλεγχο των αρχείων

βη) Ευθύνη της Διοίκησης: είναι πολύ σημαντικό να αποτυπώνεται με ποιόν τρόπο η Διοίκηση του παρόχου δεσμεύεται για την ανάπτυξη και εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης και για την διαρκή βελτίωση της αποτελεσματικότητάς του. Επίσης, είναι χρήσιμο να αποτυπώνονται τα ακόλουθα:

1. Η εστίαση στον ωφελούμενο
2. Οι ευθύνες, οι αρμοδιότητες, η δικαιοδοσία του προσωπικού

3. Ο εκπρόσωπος της Διεύθυνσης για το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας
4. Η επιτροπή ασφαλείας
5. Η εσωτερική επικοινωνία
6. Η ανασκόπηση από τη Διεύθυνση: Ο Διευθυντής διενεργεί σε προγραμματισμένα διαστήματα ανασκόπηση του συστήματος διαχείρισης, ώστε να εξασφαλίζεται η καταλληλότητα, η επάρκεια και η αποτελεσματικότητα του. Η ανασκόπηση περιλαμβάνει επίσης την αξιολόγηση των ευκαιριών για βελτίωση και της ανάγκης για αλλαγές στο σύστημα, συμπεριλαμβανομένων της πολιτικής για την ποιότητα και των αντικειμενικών σκοπών για την ποιότητα και την ασφάλεια των εργαζομένων.

βθ) Η διαχείριση των πόρων: που περιλαμβάνει:

1. Τη διάθεση των πόρων
2. Τους ανθρώπινους πόρους
3. Την υποδομή
4. Το περιβάλλον εργασίας και μάθησης

βι) Υλοποίηση των προγραμμάτων: δηλαδή των παρεχόμενων υπηρεσιών, που περιλαμβάνει:

1. Τον σχεδιασμό και την υλοποίηση των προγραμμάτων ΑΕΚ που παρέχονται
2. Τις διεργασίες που σχετίζονται με τους εσωτερικούς και εξωτερικούς εμπλεκόμενους (σπουδαστές, εκπαιδευτές, εκπαιδευόμενοι, Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., Υπουργείο Παιδείας, επιχειρήσεις, Οργανισμοί). Περιλαμβάνονται νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις που σχετίζονται με τα προγράμματα σπουδών και τη λειτουργία του παρόχου, οποιεσδήποτε άλλες απαιτήσεις που προσδιορίζονται από τη Δημόσια Αρχή που εποπτεύει τον πάροχο
3. Τον σχεδιασμό και την ανάπτυξη των υπηρεσιών του παρόχου
4. Τον έλεγχο του εξοπλισμού και την παρακολούθηση και μέτρηση που απαιτείται, για να παρέχει απόδειξη της συμμόρφωσης του εξοπλισμού με τις προσδιορισμένες απαιτήσεις

βκ) Μέτρηση της απόδοσης, ανάλυση και βελτίωση: ο πάροχος σχεδιάζει και θέτει σε εφαρμογή τις διεργασίες παρακολούθησης, μέτρησης, ανάλυσης και βελτίωσης που απαιτούνται για να:

- αποδεικνύει την συμμόρφωση της υπηρεσίας που παρέχει
- εξασφαλίζει τη συμμόρφωση του συστήματος διαχείρισης και
- βελτιώνει διαρκώς την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης

Η παρακολούθηση και μέτρηση περιλαμβάνει:

1. Την ικανοποίηση των καταρτιζόμενων και του προσωπικού
2. Την εσωτερική επιθεώρηση

3. Την παρακολούθηση και μέτρηση των διεργασιών
4. Την παρακολούθηση και μέτρηση των παρεχόμενων υπηρεσιών
5. Τον έλεγχο της μη-συμμορφούμενης υπηρεσίας, υπό την έννοια ότι προλαμβάνεται οποιαδήποτε απόκλιση από τα οριζόμενα και λαμβάνονται διορθωτικά μέτρα, ανάλογα των αποτελεσμάτων της επιθεώρησης
6. Την ανάλυση δεδομένων: καθορίζονται, συλλέγονται και αναλύονται κατάλληλα δεδομένα προκειμένου ο πάροχος να αποδεικνύει την καταλληλότητα και την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης και για να αξιολογεί σε ποια σημεία μπορεί να γίνεται διαρκής βελτίωση της αποτελεσματικότητας του συστήματος. Αυτό θα περιλαμβάνει δεδομένα που δημιουργούνται ως αποτέλεσμα της παρακολούθησης και μέτρησης, καθώς και δεδομένα από άλλες σχετικές πηγές
7. Διαρκής βελτίωση: προληπτικές και διορθωτικές ενέργειες, κοινοποίηση των ενεργειών και ανάκληση υπηρεσιών που δεν συνάδουν με τις προδιαγραφές του συστήματος διαχείρισης της ποιότητας

#### **5.4 Σύνταξη της έκθεσης αυτοαξιολόγησης**

Η Έκθεση Αυτοαξιολόγησης της Επιτροπής περιλαμβάνει τα ευρήματα, προϋποθέτει τη συμφωνία των μελών, αναδεικνύει τα περιθώρια βελτίωσης, τα μη συμμορφούμενα σημεία, πλαισιώνεται από την αντίστοιχη τεκμηρίωση και παρέχει ιδέες και προτάσεις για βελτίωση της συμμόρφωσης. Η έκθεση κοινοποιείται στη Διοίκηση και στα εμπλεκόμενα μέρη για ανατροφοδότηση.

### **ΣΤΑΔΙΟ 3: Αλλαγή και βελτίωση**

Ο απώτερος στόχος της αυτοαξιολόγησης είναι η βελτίωση, μέσω της ανάλυσης των δυνατών σημείων που χρήζουν ενίσχυσης της αειφορίας τους και των αδύνατων που χρήζουν άμεσης παρέμβασης. Ως εκ τούτου, το προτεινόμενο πλαίσιο των αλλαγών περιλαμβάνει τις άμεσες ενέργειες, τις προτεινόμενες δομικές αλλαγές του συστήματος και την προτεραιοποίηση της διάθεσης πόρων (υλικών και ανθρώπινων) για σημεία βελτίωσης που έχει αναδείξει η αυτοαξιολόγηση.

Η διαδικασία βελτίωσης ορίζεται από το *Σχέδιο Βελτίωσης*, το οποίο επικοινωνείται. Η ενημέρωση όλων των ενδιαφερόμων μερών μέσω των κατάλληλων καναλιών για το Σχέδιο Βελτίωσης είναι σημαντική, όπως και το αντίστοιχο χρονοδιάγραμμα, οι όροι, οι υπευθυνότητες, οι δείκτες KPIs, η πιθανή αντίσταση στην αλλαγή και η υποστήριξη του προσωπικού. Όλες οι προτεινόμενες βελτιώσεις αποτυπώνονται και στην *αναπτυξιακή στρατηγική* του παρόχου.

Προκειμένου να ολοκληρωθεί η αυτοαξιολόγηση και να συνταχθεί το Σχέδιο Βελτίωσης, λαμβάνονται υπόψη και οι δείκτες απόδοσης KPIs, οι οποίοι για να μετρηθούν, προϋποθέτουν την ανάπτυξη διαδικασιών, όπως αναφέρθηκε σε προηγούμενο σημείο. Κάποια από τα πρότυπα προϋποθέτουν από το Ι.Ε.Κ. να αναπτύξει συγκεκριμένες διαδικασίες οι οποίες διευκολύνουν τη μέτρηση των δεικτών.

Προτείνεται η Επιτροπή Διασφάλισης Ποιότητας του Ι.Ε.Κ, στη συνεδρίαση που θα εκτιμήσει τη συμμόρφωση με τα πρότυπα και θα αποφασίσει ποιες διαδικασίες πρέπει να αναπτυχθούν, να ορίσει και τους δείκτες που θα αξιολογήσει.

Παρακάτω, **(Πίνακας 6)** παρατίθεται η προτεινόμενη δεξαμενή δεικτών βάσει του ΦΕΚ Β' 5837/15-12-2021 και του πλαισίου ποιότητας του EQAVET.

**α) Δείκτες απόδοσης/ποιότητας** βάσει του ΦΕΚ Β' 5837/15- 12-2021

Προκειμένου να επιτευχθεί η εφαρμογή των οριζόμενων στο ΦΕΚ Β' 5837/15-12-2021 των Ι.Ε.Κ., προτείνεται, κατ' ελάχιστον, η υιοθέτηση των *κατηγοριών κριτηρίων* και των *δεικτών ποιότητας* που περιλαμβάνονται σε αυτό, όπως έχουν προαναφερθεί:

1. Ηγεσία – οργάνωση – σχεδιασμός
2. Παροχή υπηρεσιών Ε.Ε.Κ.
3. Υποδομές – εξοπλισμός – πόροι
4. Καινοτομία – εξωστρέφεια: Αξιοποίηση νέων τεχνολογιών πληροφορικής (Τ.Π.Ε.).
5. Αποτελέσματα / εκροές
6. Απορρόφηση από την αγορά εργασίας

Εκτός από τους προτεινόμενους δείκτες το Ι.Ε.Κ έχει τη δυνατότητα να ορίσει μέσω της Επιτροπής Διασφάλισης Ποιότητας και άλλους δείκτες KPIs οι οποίοι συνδέονται με την στοχοθεσία του.

**β)** Στον παρακάτω **Πίνακα 5**, παρατίθενται οι δείκτες του EQAVET.

### ΠΙΝΑΚΑΣ 5: ΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΤΟΥ EQAVET

#### Δείκτης

**Δείκτης 1: Χρησιμότητα των συστημάτων διασφάλισης της ποιότητας για τους παρόχους Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΕΕΚ):**

- α) μερίδιο παρόχων ΕΕΚ που εφαρμόζουν εσωτερικά συστήματα διασφάλισης της ποιότητας τα οποία καθορίζονται από τη νομοθεσία ή με δική τους πρωτοβουλία
- β) μερίδιο διαπιστευμένων παρόχων ΕΕΚ

**Δείκτης 2: Επενδύσεις στην κατάρτιση εκπαιδευτικών και εκπαιδευτών:**

- α) μερίδιο των εκπαιδευτικών και εκπαιδευτών που συμμετέχουν σε περαιτέρω κατάρτιση
- β) ποσό των κονδυλίων που επενδύονται

**Δείκτης 3: Ποσοστό συμμετοχής σε προγράμματα ΕΕΚ:**

αριθμός συμμετεχόντων σε προγράμματα ΕΕΚ, σύμφωνα με τον τύπο το προγράμματος και τα επιμέρους κριτήρια

**Δείκτης 4: Ποσοστό ολοκλήρωσης των σπουδών στα προγράμματα ΕΕΚ:**

αριθμός προσώπων που ολοκλήρωσαν επιτυχώς τα προγράμματα ΕΕΚ, ανάλογα με τον τύπο του προγράμματος και τα επιμέρους κριτήρια

**Δείκτης 5: Ποσοστό εξεύρεσης εργασίας σε προγράμματα ΕΕΚ:**

α) Προορισμός των εκπαιδευομένων ΕΕΚ σε ορισμένη χρονική στιγμή μετά την ολοκλήρωση της κατάρτισης, ανάλογα με τον τύπο του προγράμματος και τα επιμέρους κριτήρια

β) Μερίδιο απασχολούμενων εκπαιδευομένων σε ορισμένη χρονική στιγμή μετά την ολοκλήρωση της κατάρτισης, ανάλογα με τον τύπο του προγράμματος και τα επιμέρους κριτήρια

**Δείκτης 6: Χρήση των δεξιοτήτων στον χώρο εργασίας**

α) Στοιχεία σχετικά με τη θέση εργασίας που απέκτησαν τα άτομα μετά την ολοκλήρωση της κατάρτισης, σύμφωνα με τον τύπο του προγράμματος και τα επιμέρους κριτήρια

β) Ποσοστό ικανοποίησης των εργαζομένων και των εργοδοτών σε σχέση με τις δεξιότητες και τις ικανότητες που αποκτήθηκαν

**Δείκτης 7: Ποσοστό ανεργίας σύμφωνα με επί μέρους κριτήρια****Δείκτης 8: Επικράτηση ευάλωτων ομάδων:**

α) ποσοστό των συμμετεχόντων στην ΕΕΚ που έχουν ταξινομηθεί ως μειονεκτούσες ομάδες (σε καθορισμένη περιφέρεια ή σε συγκεκριμένο πεδίο απασχόλησης) με βάση την ηλικία και το φύλο

β) ποσοστό επιτυχίας μειονεκτουσών ομάδων με βάση την ηλικία και το φύλο

**Δείκτης 9: Μηχανισμοί για τον καθορισμό των αναγκών κατάρτισης στην αγορά εργασίας**

α) στοιχεία σχετικά με τους μηχανισμούς για τον εντοπισμό των μεταβαλλόμενων απαιτήσεων σε διάφορα επίπεδα

β) απόδειξη της αποτελεσματικότητάς τους

**Δείκτης 10: Συστήματα για την προώθηση της καλύτερης πρόσβασης στην ΕΕΚ:**

- α) στοιχεία για τα υφιστάμενα συστήματα σε διάφορα επίπεδα  
β) απόδειξη της αποτελεσματικότητάς τους

γ) Τέλος, όπως προαναφέρθηκε, προτείνεται ένα σύνολο ενδεικτικών δεικτών (KPIs) σε αντιστοίχιση με τις κατηγορίες των έξι (6) Κριτηρίων του **ΦΕΟΚ Β' 5837/15- 12-2021**

**ΠΙΝΑΚΑΣ 6: ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (KPIs)**

<b>ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ( KPIs) – ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΟΥΝ ΣΤΙΣ ΕΞΙ (6) ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ ΚΑΙ ΣΤΑ ΠΡΟΤΥΠΑ</b>		
<b>ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ</b>	<b>ΠΡΟΤΥΠΑ</b>	<b>ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (KPIs)</b>
<b>1. ΗΓΕΣΙΑ - ΟΡΓΑΝΩΣΗ - ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ</b>	Πρότυπο 1.2 Η Διοίκηση του Ι.Ε.Κ. διαθέτει στρατηγικό και επιχειρησιακό σχέδιο δράσης που περιλαμβάνει τους στόχους για την ποιότητα	Ποσοστό ικανοποίησης των σπουδαστών σχετικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες του ΙΕΚ
		Ποσοστό συνεργασίας των εκπαιδευτών με την ομάδα διαχείρισης του ΙΕΚ
<b>2. ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ Ε.Ε.Κ 2.1 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ</b>	Πρότυπο 2.1.1 Το πρόγραμμα σπουδών της ειδικότητας υποστηρίζει και διασφαλίζει την επίτευξη των μαθησιακών αποτελεσμάτων, την ανάπτυξη των δεξιοτήτων και ικανοτήτων των μαθητών στη βάση την εθνικής νομοθεσίας	Ποσοστό ικανοποίησης των σπουδαστών από το αντικείμενο της θεωρητικής διδασκαλίας και της πρακτικής άσκησης
		Ποσοστό ικανοποίησης των σπουδαστών σχετικά με το εκπαιδευτικό υλικό
	Πρότυπο 2.1.2 Λαμβάνεται ιδιαίτερη μέριμνα για τον σχεδιασμό, την αναθεώρηση και το περιεχόμενο του προγράμματος σπουδών	Ποσοστό ανταπόκρισης του εκπαιδευτικού υλικού στα επιδιωκόμενα μαθησιακά αποτελέσματα, όπως περιλαμβάνονται στον αντίστοιχο Οδηγό Σπουδών
<b>2.2 ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ</b>	Πρότυπο 2.2.1 Οι διδάσκοντες έχουν πλήρη γνώση και κατανόηση του/των μαθήματος/ων που διδάσκουν	Ποσοστό συνέπειας των εκπαιδευτών αναφορικά με τα καθήκοντα διδασκαλίας
		Ποσοστό συνέπειας των εκπαιδευτών αναφορικά με τα διοικητικά τους καθήκοντα
		Ποσοστό αποτελεσματικής επικοινωνίας των εκπαιδευτών με τους σπουδαστές
		Ποσοστό ικανοποίησης της Διοίκησης του ΙΕΚ αναφορικά με τους καθηγητές και τους εκπαιδευτές

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΚΡΙΤΗΡΙΩΝ	ΠΡΟΤΥΠΑ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ (KRIs)
<b>3. ΥΠΟΔΟΜΕΣ - ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ - ΠΟΡΟΙ</b>	Πρότυπο 3.5 Το ΙΕΚ διαθέτει διαδικασίες για την ασφάλεια των εμπλεκόμενων μερών	Ποσοστό ικανοποίησης των σπουδαστών αναφορικά με τους κανονισμούς για την υγιεινή και ασφάλεια
<b>4. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΚΑΙ ΑΠΟΡΡΟΦΗΣΗ ΑΠΟ ΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>	Πρότυπο 4.2 Υπάρχει σε λειτουργία μηχανισμός για την εποπτεία της προόδου και των επιτευγμάτων των σπουδαστών	Ποσοστό ικανοποίησης των εκπαιδευτών σχετικά με τις επιδόσεις των σπουδαστών
	Πρότυπο 4.3 Υπάρχουν κανόνες αξιολόγησης των σπουδαστών με σαφή, καθορισμένα και δημοσιευμένα κριτήρια καθώς και κανόνες εξετάσεων	Ποσοστό συμμετοχής των σπουδαστών ΙΕΚ στα Γραφεία Επαγγελματικής Ανάπτυξης και Σταδιοδρομίας (ΓΕΑΣ)
		Ποσοστό των αποφοίτων που εργοδοτούνται μετά την αποφοίτηση
		Ποσοστό των αποφοίτων που εργοδοτούνται στο αντικείμενό τους
	Πρότυπο 4.1 Οι διαδικασίες αξιολόγησης των θεωρητικών, εργαστηριακών μαθημάτων και της πρακτικής άσκησης είναι σχεδιασμένες κατά τρόπο ώστε να τεκμηριώνουν ότι επιτυγχάνονται τα μαθησιακά αποτελέσματα	Ποσοστό ικανοποίησης των σπουδαστών αναφορικά με τη Διοίκηση του ΙΕΚ
Πρότυπο 4.2 Υπάρχει σε λειτουργία μηχανισμός για την εποπτεία της προόδου και των μαθησιακών αποτελεσμάτων των σπουδαστών	Ποσοστό ικανοποίησης της Διοίκησης του ΙΕΚ αναφορικά με την πρόοδο και τα μαθησιακά αποτελέσματα των σπουδαστών	
<b>5. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ, ΕΚΡΟΣ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ</b>	Πρότυπο 5.1 Το ΙΕΚ αναπτύσσει και χρησιμοποιεί μια διαδικασία αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας του προγράμματος σπουδών	Ποσοστό των σπουδαστών που πέρασαν επιτυχώς τις εξετάσεις κάθε εξαμήνου σε κάθε ειδικότητα
		Ποσοστό ικανοποίησης των σπουδαστών αναφορικά με την απόκτηση δεξιοτήτων σε κάθε ειδικότητα
<b>6. ΚΑΙΝΟΤΟΜΙΑ - ΕΞΩΣΤΡΕΦΕΙΑ - ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΠΕ</b>	Πρότυπο 6.1 Το ΙΕΚ υποστηρίζει την καινοτομία και την εξωστρέφεια	Αριθμός συνεργαζόμενων εξωτερικών φορέων με το ΙΕΚ
		Ποσοστό συμμετοχής σπουδαστών σε Ευρωπαϊκά προγράμματα κινητικότητας
		Ποσοστό συμμετοχής σπουδαστών σε προγράμματα εξ αποστάσεως/ ηλεκτρονικής μάθησης, που διεξάγονται με τη χρήση νέων τεχνολογιών πληροφορικής (Τ.Π.Ε.)

# ΣΤΑΔΙΟ 4: Προετοιμασία για την εξωτερική αξιολόγηση/επιθεώρηση

## Ο ΚΥΚΛΟΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

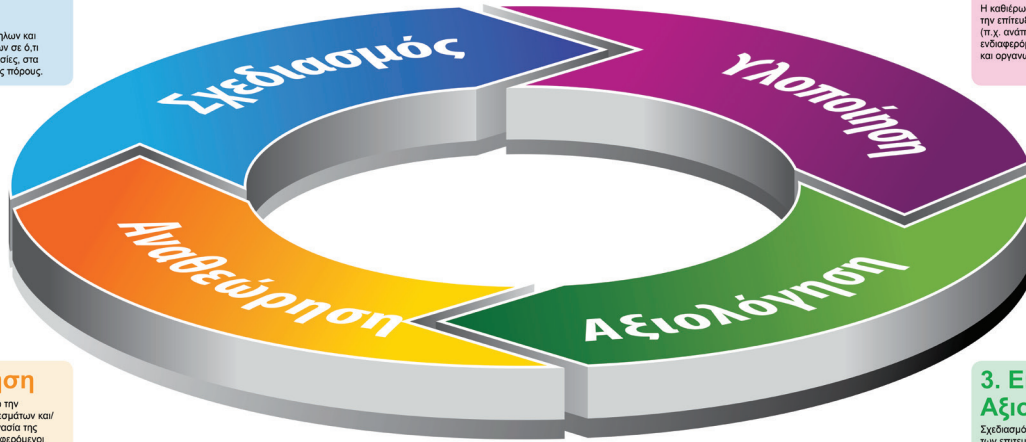
του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Αναφοράς για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στην Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση

### 1. Σκοπός και σχέδιο

Η δημιουργία ξεκάθαρων, κατάλληλων και μετρήσιμων στόχων και επιδιώξεων σε ό,τι αφορά στις ποικίλες, στις διαδικασίες, στα κριτήρια και στους ανθρώπινους πόρους.

### 2. Υλοποίηση

Η καθιέρωση διαδικασιών που να εξασφαλίζουν την επίτευξη των στόχων και επιδιώξεων (π.χ. ανάπτυξη συνεργασιών, συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών, κατανομή των πόρων, και οργανωτικές ή επιχειρησιακές διαδικασίες).



### 4. Αναθεώρηση

Η ανάπτυξη διαδικασιών με στόχο την επίτευξη των επιθυμητων αποτελεσμάτων και/ή νέων στόχων. Μετά την επεξεργασία της ανατροφοδότησης, οι κύριοι ενδιαφερόμενοι πραγματοποιούν συζητήσεις και αναλύσεις προκειμένου να σχεδιάσουν διαδικασίες πραγματοποίησης αλλαγών.

### 3. Εκτίμηση και Αξιολόγηση

Σχεδιασμός μηχανισμών για την αξιολόγηση των επιτευγμάτων και των αποτελεσμάτων μέσα από τη συλλογή και επεξεργασία δεδομένων, με σκοπό την εμπειραματική εκτίμηση.

### Δείκτες Ποιότητας

- 1. Χρησιμότητα των αναμενόμενων διασφάλισης της ποιότητας για τους πόρους ΕΕΚ**
  - Μερίδιο πόρων που κερδίζουν ουδέτερο σύστημα διασφάλισης της ποιότητας τα οποία καθιέρωσαν από τη νωμότητα ή με δική τους πρωτοβουλία
  - Μερίδιο διαπιστευμένων πόρων ΕΕΚ
- 2. Επενδύσεις στην κατάρτιση εκπαιδευτικών και εκπαιδευτών**
  - Μερίδιο των επενδύσεων σε των εκπαιδευτών που συμμετέχουν σε περαιτέρω κατάρτιση
  - Ποσό των ενδεδειγμένων που επενδύονται
- 3. Ποσοστό συμμετεχόντων σε προγράμματα ΕΕΚ**
  - Αριθμός συμμετεχόντων σε προγράμματα ΕΕΚ, σύμφωνα με τον τύπο του προγράμματος και τα επιμέρους κριτήρια

- 4. Ποσοστό ολοκλήρωσης στα προγράμματα ΕΕΚ**
  - Αριθμός προγράμτων που ολοκλήρωσαν επιτυχώς έναντι όλων των προγράμτων ΕΕΚ, σύμφωνα με τον τύπο του προγράμματος και τα επιμέρους κριτήρια
- 5. Ποσοστό εξόφλησης εργασιών σε προγράμματα ΕΕΚ**
  - Προσφοράς των εκπαιδευόμενων ΕΕΚ σε ορισμένη χρονική στιγμή μετά την ολοκλήρωση της κατάρτισης, σύμφωνα με τον τύπο του προγράμματος και τα επιμέρους κριτήρια
  - Μερίδιο απασχολούμενων εκπαιδευόμενων σε ορισμένη χρονική στιγμή μετά την ολοκλήρωση της κατάρτισης, σύμφωνα με τον τύπο του προγράμματος και τα επιμέρους κριτήρια

- 6. Χρήση των δεξιοτήτων στο χώρο εργασίας**
  - Στοιχείο σχετικά με τη θέση εργασίας που απέκτησαν τα άτομα μετά την ολοκλήρωση της κατάρτισης, σύμφωνα με τον τύπο του προγράμματος και τα επιμέρους κριτήρια
  - Ποσοστό απασχόλησης των εργαζομένων και των εργαζομένων σε σχέση με τις δεξιότητες και τις κινήσεις που αποκτήθηκαν
- 7. Ποσοστό ανέργων**
  - Σύμφωνα με επιμέρους κριτήρια
- 8. Επιπρόσθετη εκπαίδευση ομάδων**
  - Ποσοστό των συμμετεχόντων στην ΕΕΚ που έχουν πετυχήσει ως μινιμουμ, οφείλες σε καθιέρωμένη προέκταση ή σε συγκεκριμένο χώρο απασχόλησης) με βάση την ηλικία και το φύλο
  - Ποσοστό επιτυχών μινιμουμ ομάδων με βάση την ηλικία και το φύλο

- 9. Μηχανισμοί για τον καθορισμό των αναγκών κατάρτισης στην αγορά εργασίας**
  - Στοιχεία σχετικά με τους μηχανισμούς για τον εντοπισμό των μεταβαλλόμενων απαιτήσεων σε διάφορα επίπεδα
  - Απόδειξη της αποτελεσματικότητάς τους
- 10. Συστήματα για την προώθηση καλύτερης πρόβλεψης στην ΕΕΚ**
  - Στοιχεία για τα υφιστάμενα συστήματα σε διάφορα επίπεδα
  - Απόδειξη της αποτελεσματικότητάς τους



Για περισσότερες πληροφορίες συμβουλευτείτε τις σελίδες:  
[www.eqavet.eu](http://www.eqavet.eu) και [www.ec.europa.eu](http://www.ec.europa.eu)



Το Ι.Ε.Κ στο Στάδιο 4 καλείται να βελτιώσει τις διαδικασίες του με βάση τα ευρήματα της αυτοαξιολόγησης, τα πρότυπα και τα κριτήρια ποιότητας, και να ενεργοποιήσει μια διαδικασία και μια στρατηγική για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του. Αυτά όλα πρέπει να αποτυπωθούν σε μια ειδική συνεδρίαση της Επιτροπής Διασφάλισης Ποιότητας υπό τη μορφή πρακτικού Έκθεσης Εσωτερικής Αξιολόγησης, που θα περιλαμβάνει και τα σχέδια αλλαγών και βελτίωσης. Το τελευταίο Στάδιο 4 αποτελεί και την *επιτομή της προσπάθειας βελτίωσης της ποιότητας* ενός παρόχου, καθώς τον προετοιμάζει και για *εξωτερική αξιολόγηση*. Ταυτόχρονα, συμβάλλει στην καλλιέργεια μιας *κουλτούρας ποιότητας*.



## ΣΤΑΔΙΟ 5: Επιθεώρηση τρίτου μέρους/εξωτερική αξιολόγηση

Μέχρι τη θεσμική διαμόρφωση και οριστικοποίηση της διαδικασίας εξωτερικής αξιολόγησης («επιθεώρησης τρίτου μέρους» ή «εξωτερικής επιθεώρησης») παραθέτουμε με βάση τη διεθνή εμπειρία και τη βιβλιογραφία το γενικότερο πλαίσιο της αξιολόγησης.

Με το πέρας της αυτοαξιολόγησης το Ι.Ε.Κ υποβάλλει έκθεση με τα αποτελέσματα της εσωτερικής αξιολόγησης ως προς τον βαθμό επίτευξης των προτύπων, των κριτηρίων και των δεικτών ποιότητας.

Έπεται η αξιολόγηση από κλιμάκιο αξιολογητών/τριών, το οποίο θα δύναται να αποτελείται από αξιολογητές/εμπειρογνώμονες/επιθεωρητές ενταγμένους στο Μητρώο Αξιολογητών, επιτηρητών, ελεγκτών, επιθεωρητών και εμπειρογνώμόνων του Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π., με την επιφύλαξη των αναγκαίων προσαρμογών και ρυθμίσεων του σχετικού Κανονιστικού Πλαισίου. Αυτή η διαδικασία ορίζεται ως «εξωτερική αξιολόγηση» ή «εξωτερική επιθεώρηση ποιότητας». Ως «επιθεώρηση ποιότητας» (quality audit) ορίζεται η διαδικασία της συστηματικής και ανεξάρτητης επισκόπησης του συστήματος ποιότητας ενός Οργανισμού, η οποία διενεργείται από εσωτερικό/ή και/ή εξωτερικό/ή επιθεωρητή/τρια ποιότητας ή ομάδα επιθεώρησης. Οι επιθεωρήσεις μπορεί να είναι προγραμματισμένες ή και απρογραμματίστες και στοχεύουν στην αξιολόγηση του συστήματος ποιότητας ως προς τον βαθμό εκπλήρωσης των προϋποθέσεων συμμόρφωσης με ένα συγκεκριμένο πρότυπο ποιότητας ή και ένα σύνολο προδιαγραφών διασφάλισης ποιότητας. Για μια ουσιαστική και αποτελεσματική επιθεώρηση ποιότητας είναι σημαντικό να υπάρχει ένα πλαίσιο επιθεώρησης που περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τη διαδικασία και τα πρότυπα επιθεώρησης. Επιπλέον, η έννοια της «αξιολόγησης» προσδίδει και ενισχύει τον σκοπό της διαδικασίας της επιθεώρησης με την διάσταση της βελτίωσης της ποιότητας του επιθεωρούμενου Οργανισμού.

Ως αξιολογητής/επιθεωρητής/τρια ποιότητας ορίζεται το φυσικό πρόσωπο που διαθέτει τις κατάλληλες γνώσεις και δεξιότητες και κατάρτιση ώστε να διενεργεί την αξιολόγηση/επιθεώρηση του συστήματος ποιότητας ενός Οργανισμού.

Το κλιμάκιο αξιολογητών ανασκοπεί τα έγγραφα, τις διαδικασίες και την τεκμηρίωση του συστήματος ποιότητας και χαρακτηρίζει τη συμμόρφωση με τα πρότυπα και τα κριτήρια ποιότητας ως: «πλήρη», «μερική», ή ως «μη συμμόρφωση». Αυτός ο χαρακτηρισμός της συμμόρφωσης αποτελεί την πάγια πρακτική σε διεθνές επίπεδο. Ενημερώνει μετά το πέρας της επίσκεψης το Ι.Ε.Κ για τα κύρια ευρήματά του και συντάσσει λεπτομερή έκθεση.

Στο ΦΕΚ Β' 5837/2021, άρ. 24, παρ. 1, εδάφιο ε), ορίζεται ότι ο αξιολογητής αποδίδει μια συγκεκριμένη βαθμολογία με το πέρας της εξωτερικής αξιολόγησης. Η Έκθεση εξωτερικής αξιολόγησης κοινοποιείται στην αρμόδια εποπτεύουσα Αρχή. Επισημαίνεται ότι η αποτύπωση του πορίσματος της εξωτερικής επιθεώρησης/αξιολόγησης σε βαθμολογική κλίμακα δεν αποτελεί συνήθη πρακτική για τα διεθνή δεδομένα και

τον χώρο της επιθεώρησης ποιότητας. Για τον λόγο αυτό, και στο πλαίσιο της πιλοτικής εφαρμογής της προτεινόμενης μεθοδολογίας, η ανωτέρω αξιολογική κρίση προτείνεται να είναι ποιοτική και περιγραφική. Το σημείο εστίασης θα πρέπει να είναι, σε κάθε περίπτωση, σε ποια κριτήρια και ειδικότερους δείκτες διαπιστώνεται «μερική» ή «μη συμμόρφωση», ώστε να διαμορφωθεί, κατάλληλα, το εκάστοτε σχέδιο βελτίωσης.

## **ΣΤΑΔΙΟ 6: Ανασκόπηση - Αναθεώρηση**

Τα αποτελέσματα που προκύπτουν από το Σχέδιο Βελτίωσης, ως απόρροια της αυτοαξιολόγησης καθώς και από την Εξωτερική Αξιολόγηση τίθενται υπ' όψιν της Διοίκησης του εκάστοτε ΔΙΕΚ. Ακολουθώς γίνεται επεξεργασία των σχολίων, παρατηρήσεων και συστάσεων και διεξάγεται συζήτηση και ανάλυση των δεδομένων με στόχο την αναθεώρηση των διαδικασιών, όπου αυτό απαιτείται.

Αξιοποιώντας και λαμβάνοντας υπ' όψιν τα παραπάνω συμπεράσματα, η Διοίκηση του ΔΙΕΚ προχωράει στον προγραμματισμό των στόχων για το επόμενο έτος, με απώτερο σκοπό τη συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Συστήνεται, τέλος, η καλλιέργεια μιας οργανωσιακής κουλτούρας ποιότητας, η οποία θα αντανakλά τον τρόπο δράσης του ΔΙΕΚ, ως προς τη χρησιμότητα της διαδικασίας διασφάλισης ποιότητας και θα υποστηρίζεται από όλα τα εμπλεκόμενα μέρη (διοίκηση, εκπαιδευτές, σπουδαστές). Η παραπάνω κουλτούρα ποιότητας μπορεί να υποστηρίζεται και να αναπτύσσεται, εκτός άλλων και μέσω της δημιουργίας *δικτύων Ομοτίμων* μεταξύ των ΔΙΕΚ (Peer networks) για την ανταλλαγή και διάδοση καλών πρακτικών.

## ΠΙΝΑΚΑΣ 7. ΣΤΑΔΙΑ ΚΑΙ ΒΗΜΑΤΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΣΥΝΟΠΤΙΚΑ

ΒΗΜΑΤΑ/ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ									
ΣΤΑΔΙΑ	ΒΗΜΑ 1	ΒΗΜΑ 2	ΒΗΜΑ 3	ΒΗΜΑ 4	ΒΗΜΑ 5	ΒΗΜΑ 6	ΒΗΜΑ 7	ΒΗΜΑ 8	ΒΗΜΑ 9
<b>ΣΤΑΔΙΟ 1. ΟΡΓΑΝΩΣΗ &amp; ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ Α/Α</b>	ΣΥΣΤΑΣΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	ΧΑΡΤΟΓΡΑΦΗΣΗ ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ	ΣΤΟΧΟΘΕΣΙΑ ΤΟΥ ΙΕΚ						
<b>ΣΤΑΔΙΟ 2. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ Α/Α</b>				ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ Α/Α	ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ Α/Α				
<b>ΣΤΑΔΙΟ 3. ΑΛΛΑΓΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ</b>						ΣΧΕΔΙΟ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ			
<b>ΣΤΑΔΙΟ 4. ΠΡΟΕΤΟΙΜΑΣΙΑ ΓΙΑ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ</b>							ΕΚΘΕΣΗ ΕΞΩΤΕΡΙΚΗΣ ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ		
<b>ΣΤΑΔΙΟ 5. ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΕΠΙΘΕΩΡΗΣΗ</b>								ΕΚΘΕΣΗ ΚΛΙΜΑΚΙΟΥ ΕΠΙΘΕΩΡΗΤΩΝ	
<b>ΣΤΑΔΙΟ 6. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ-ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ</b>									ΑΠΟ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΕΚ



## “Towards an Enhanced Post Covid VET-EPOS VET”

Project Nr: 1010483 14 EPOS VET, ERASMUS-EDU-2021-EQAVET-IBA