

**Αξιολόγηση και Πιστοποίηση της
Ποιότητας Υπηρεσιών Φροντιστηρίων
Μέσης Εκπαίδευσης
Τεχνική Προδιαγραφή ΕΛΟΤ ΤΠ 1433:2008**

Ευθύμιος Γαλανός, PhD
Διευθύνων Σύμβουλος ΕΛΟΤ

Πρότυπα υπηρεσιών και ΕΛΟΤ

- Στην Ελλάδα, την ευθύνη ανάπτυξης των Προτύπων και Προδιαγραφών έχει ο ΕΛΟΤ.
- Η παρούσα **ΤΠ 1433** εντάσσεται στα τυποποιητικά έγγραφα που υποστηρίζουν την **αξιολόγηση συμμόρφωσης** και την **απονομή σήματος ποιότητας**
- Καθορίζουν τα κύρια χαρακτηριστικά της υπηρεσίας
- Λειτουργούν συμπληρωματικά ως προς τις απαιτήσεις εθνικής και κοινοτικής νομοθεσίας.

Ανάπτυξη Προτύπων για Υπηρεσίες Κλαδικά Πρότυπα

- Τεχνική Προδιαγραφή ΕΛΟΤ 1417 «Αγροτουρισμός - Ορολογία και γενικές απαιτήσεις για τους παροχείς υπηρεσιών αγροτουρισμού»
- Σχέδιο ΕΛΟΤ 1427 «Υπηρεσίες τουρισμού - Κριτήρια αρχικής αξιολόγησης τουριστικών επιχειρήσεων»
- Σχέδιο ΕΛΟΤ 1428 «Αγορές βιοκαλλιεργητών - Απαιτήσεις λειτουργίας»
- Τεχνική Προδιαγραφή ΕΛΟΤ 1434 «Κριτήρια αξιολόγησης της ποιότητας υπηρεσιών των συνεργείων, των φανοποιείων και των επιχειρήσεων πώλησης αυτοκινήτων και λοιπών τροχοφόρων»
- υπό ανάπτυξη πρότυπα για την αξιολόγηση διαφημιστικών υπηρεσιών και υπηρεσιών εμπορίου

Πρότυπα υπηρεσιών – ΕΛΟΤ

Κλαδικά Πρότυπα

- Προσαρμοσμένα στο μέγεθος και στη δομή των ελληνικών επιχειρήσεων του κλάδου
- Ανάπτυξη με την πρωτοβουλία και συνεργασία των φορέων των επιχειρήσεων του κλάδου
- Αντιστοίχιση απαιτήσεων με τις πραγματικές ανάγκες της αγοράς
- Πρωτογενή και πρωτότυπα διεθνώς πρότυπα

Ανάπτυξη Προτύπων για Υπηρεσίες Συστήματα Διαχείρισης

- **ΕΛΟΤ 1429** «Διαχειριστική επάρκεια οργανισμών για την υλοποίηση έργων δημοσίου χαρακτήρα – Απαιτήσεις».
 - Συμπληρώνεται από 3 Οδηγούς εφαρμογής (ΕΛΟΤ 1431-1 έως 3) και μία Τεχνική Προδιαγραφή (ΕΛΟΤ ΤΠ 1432)
- Σχέδιο **ΕΛΟΤ 1430** «Υπόδειγμα απολογιστικής έκθεσης κοινωνικής ευθύνης».

Τα Φροντιστήρια σήμερα

- Τα φροντιστήρια προσφέρουν σημαντικές εκπαιδευτικές υπηρεσίες δρώντας παράλληλα, συμπληρωματικά και ενισχυτικά στο υφιστάμενο σύστημα εκπαίδευσης στην Ελλάδα.
- Καλούνται να παρέχουν προγράμματα
 - για να καλύπτουν ιδιαίτερες εκπαιδευτικές ανάγκες και φιλοδοξίες των μαθητών και των γονιών τους
 - εστιασμένα στην επίτευξη των προσωπικών στόχων τους

Η Τεχνική Προδιαγραφή ΕΛΟΤ 1433

- Περιγράφει απαιτήσεις για ένα σύστημα διαχείρισης της ποιότητας στην εκπαίδευση.
- Δημιουργήθηκε σε συνεργασία με επιχειρηματίες και φροντιστές Φροντιστηρίων Μέσης Εκπαίδευσης και Κέντρων Ξένων Γλωσσών.
- Είναι προσαρμοσμένη στο μέγεθος και στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των φροντιστηρίων στην Ελλάδα.
- Βοηθά τα Φροντιστήρια να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις και προσδοκίες των μαθητών και των γονιών τους.
- Μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την απονομή **Ελληνικού Σήματος Ποιότητας** μετά από επιθεώρηση

Οι αξίες μας

- Σκοπός μας η διασφάλιση δημόσιων αγαθών
- Ενθάρρυνση της συμμετοχής όλων των ενδιαφερομένων μερών
- Εστίαση στην επίτευξη συναίνεσης, «ακούμε» τον πελάτη
- Αμεροληψία: το ίδιο οικονομικό συμφέρον δεν συνιστά εν δυνάμει απειλή για την αμεροληψία ενός δημόσιου φορέα
- Δεοντολογία
- Κοινωνική ευθύνη, πχ η ασφάλεια των παιδιών

Συμφωνία – πλαίσιο Προτάσεις ΕΛΟΤ

- Προετοιμασία και υπογραφή συμφωνίας-πλαίσιο για παροχή υπηρεσιών από τον ΕΛΟΤ στα φροντιστήρια που επιθυμούν:
 - Εκπαίδευση
 - Σχετική τεχνική πληροφόρηση
 - Πιστοποίηση
- Η εκπαίδευση θα περιλαμβάνει:
 - Σεμινάρια κατάρτισης για την εφαρμογή της προδιαγραφής
 - Κατάρτιση επιθεωρητών και εμπειρογνομόνων για επιθεωρήσεις και συγκρότηση μικτών ομάδων επιθεώρησης
 - Συνεχή πληροφόρηση μέσω συνδρομητικής υπηρεσίας
- αρχική πιστοποίηση των διαχειριστικά ώριμων μονάδων
- δημιουργία μητρώου με σήμα ποιότητας ΕΛΟΤ

Πιστοποίηση υπηρεσιών εκπαίδευσης

- Η προετοιμασία της επιχείρησης
- Το πλαίσιο πιστοποίησης
- Απονομή Ελληνικού Σήματος Ποιότητας
- Εγγραφή στο μητρώο πιστοποιημένων φροντιστηρίων μέσης εκπαίδευσης

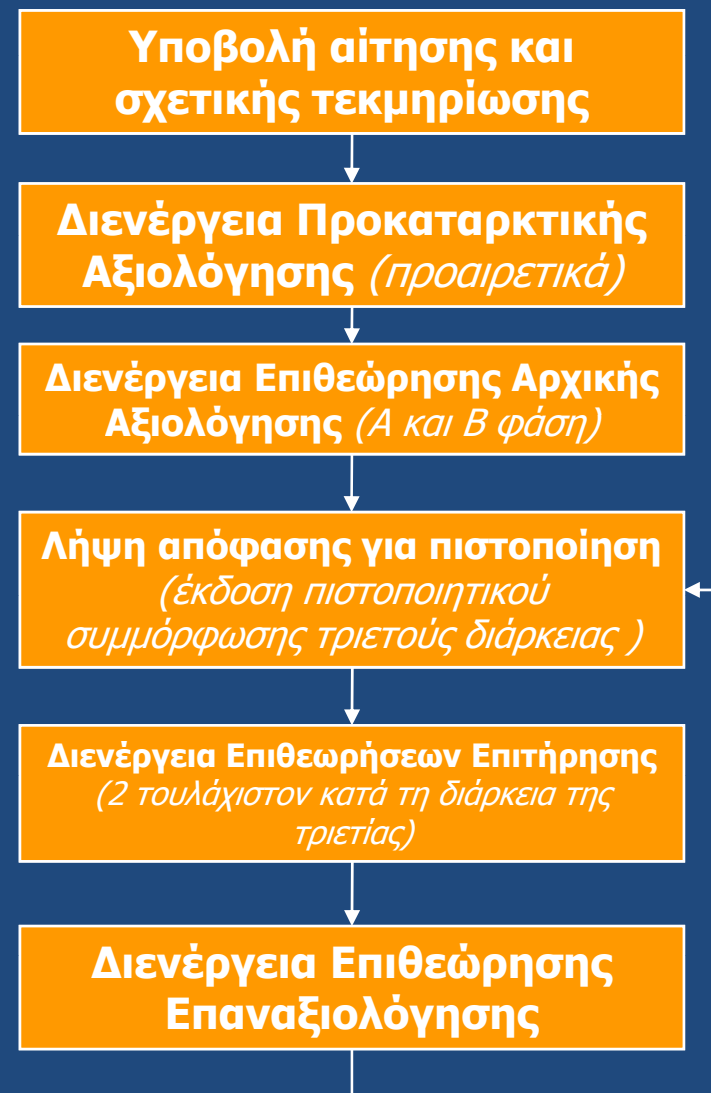
Προετοιμασία της επιχείρησης

1. Γνώση των απαιτήσεων της Ελληνικής Τεχνικής Προδιαγραφής **ΕΛΟΤ ΤΠ 1433**
2. Εκτίμηση της υφιστάμενης κατάστασης της επιχείρησης σε σχέση με τις ανωτέρω απαιτήσεις
3. Εγκατάσταση ενός συστήματος διαχείρισης που περιλαμβάνει και ικανοποιεί τις απαιτήσεις της **ΕΛΟΤ ΤΠ 1433**

Το πλαίσιο της πιστοποίησης

- Η διαδικασία της πιστοποίησης
- Οι επιθεωρητές
- Ο ρόλος του φορέα πιστοποίησης ως εγγυητή αξιοπιστίας

Η διαδικασία της πιστοποίησης



Οι επιθεωρητές

- Απαιτούμενα προσόντα:
 - Ακαδημαϊκή εκπαίδευση
 - Γενική εργασιακή εμπειρία
 - Ειδίκευση σε θέματα εκπαίδευσης
 - Εμπειρία επιθεωρήσεων
 - Γνώση των τεχνικών επιθεώρησης
 - Κατάρτιση στην ΕΛΟΤ ΤΠ 1433
- Πρόσκληση για εκπαίδευση επιθεωρητών από τις επιχειρήσεις του κλάδου: διαφάνεια, αξιοπιστία τελικού αποτελέσματος

Ο ΕΛΟΤ – οργανισμός πιστοποίησης

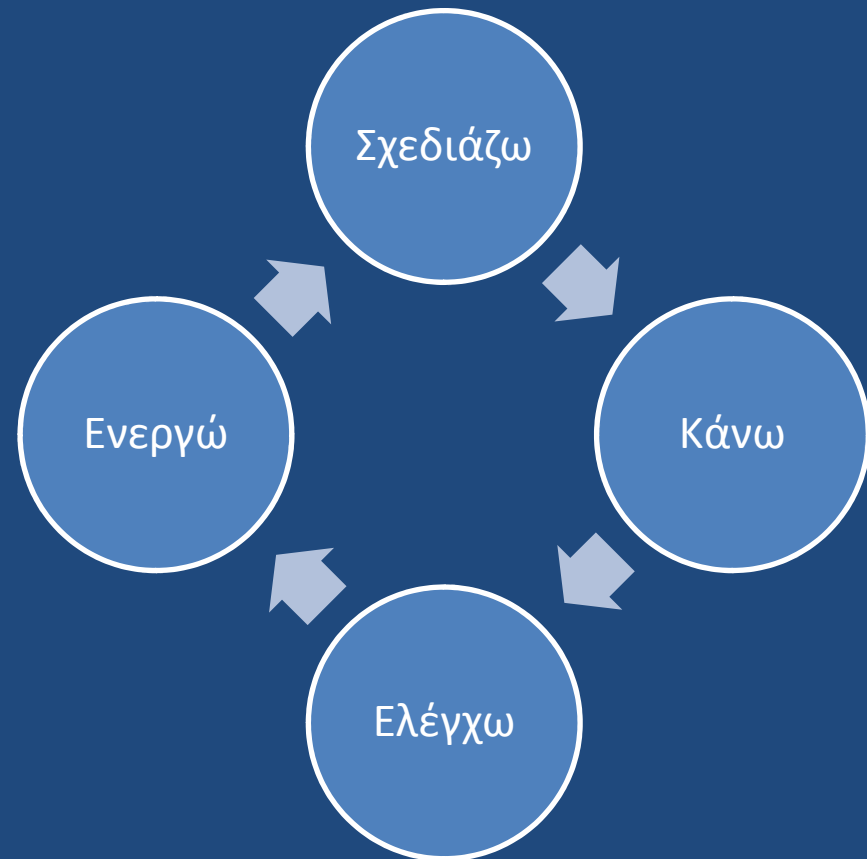
- Συμμετοχή σε διεθνείς οργανισμούς και διεθνή δίκτυα πιστοποίησης, IQNet.
- Πρωτοπορία με την καθιέρωση νέων σχημάτων πιστοποίησης.
- Μακρόχρονη εμπειρία σε θέματα πιστοποίησης.
- Διαπίστευση από το ΕΣΥΔ
- Εικόνα, αναγνώριση και αποδοχή από την κοινωνία και την αγορά

Επόμενα βήματα

- Συνεργασία ΕΛΟΤ – ΟΕΦΕ για σύναψη συμφωνίας πλαίσιο που θα ρυθμίζει:
 - Κόστος πιστοποίησης
 - Διάρκεια πιστοποίησης
 - Σύνθεση ομάδων επιθεώρησης
 - Παροχή πληροφόρησης και εκπαίδευσης από τον ΕΛΟΤ

2^η Φάση: Ανάπτυξη προτύπου ΕΛΟΤ 1433

- Αναπληροφόρηση από τους ενδιαφερομένους
- Έκδοση Προτύπου
- Εφαρμογή του κύκλου της ποιότητας:



Από την Προδιαγραφή στο Πρότυπο

- Ενίσχυση της αυτοτέλειας του Προτύπου
 - Προσθήκη ορισμών για συγγενικές έννοιες
 - Αναφορά καθιερωμένων συνώνυμων όρων
 - Γλωσσάρι ισοδύναμων ελληνικών και αγγλικών όρων.
- Μεγαλύτερη ανάλυση των προαπαιτούμενων
 - Πχ εγκαταστάσεων και υλικοτεχνικής υποδομής
 - Προσαρμογή στις εξελίξεις της τεχνολογίας
- Μεγαλύτερη ανάλυση των χαρακτηριστικών της υπηρεσίας

Από την Προδιαγραφή στο Πρότυπο (συνέχεια)

- Ανάλυση της κοινωνικής ευθύνης
 - ηθικές αρχές και ηθική συμπεριφορά,
 - ενεργειακά θέματα και εξοικονόμηση πόρων
- Προσθήκη παραρτήματος με υποδείγματα εντύπων
 - για εγγραφή, καθορισμό στόχων, για εσωτερική ή εξωτερική επικοινωνία πχ με γονείς ή μαθητές
 - βιογραφικού καθηγητή
- Αρχές συστήματος παρακολούθησης συνεχούς επαγγελματικής ανάπτυξης των καθηγητών
- Απειλές και ευκαιρίες, επιχειρηματική διακινδύνευση και βιωσιμότητα
- Πληροφορίες για διαχείριση κρίσεων

3^η Φάση: Ανάπτυξη προτύπου ΕΛΟΤ 1433 Ενέργειες για την καθιέρωση

- Ενημέρωση Δημόσιας Διοίκησης και άλλων ενδιαφερομένων π.χ. ενώσεις γονέων, ΕΚΕΠΙΣ.
- Επικοινωνία, προβολή υγιούς επιχειρηματικότητας
- Παρακολούθηση και ενσωμάτωση εξελίξεων.

3^η Φάση: Ανάπτυξη προτύπου ΕΛΟΤ 1433 Ενέργειες για την επέκταση της εφαρμογής

- Εξωτερικές συνεργασίες
 - Κύπρος, μεσογειακή, βαλκανική, ευρωπαϊκή και διεθνής συνεργασία με ομοειδείς ΟΕΦΕ και ΕΛΟΤ
- Αξιοποίηση εμπειριών άλλων
- Ανάδειξη και συζήτηση της εμπειρίας μας από την εφαρμογή
- Παρακολούθηση και ενσωμάτωση διεθνών εξελίξεων

Δυσκολίες που υπάρχουν



Αν και υπάρχει αποδεδειγμένα υγιής επιχειρηματικότητα με μεγάλα ποσοστά εμπιστοσύνης/ικανοποίησης στις έρευνες αγοράς, εντούτοις εντοπίζεται

- αναντίστοιχα αρνητική δημόσια εικόνα [«παραπαιδεία» , αρνητική «ελληνική ιδιομορφία»]
- απαρχαιωμένο θεσμικό πλαίσιο, Νομοθεσία
- δυσπιστία δημοσίου και ιδιωτικού τομέα

Κύριο ζητούμενο:

- να δημιουργήσουμε εμπιστοσύνη μέσω της επιτυχίας των ενεργειών μας **από την αρχή.**

Ευχαριστώ για την προσοχή σας

- 1^η εκδήλωση στην Αθήνα, 30/11/2008 
- 2^η εκδήλωση στην Θεσσαλονίκη, 7/12/2008 
- δημιουργία κοινής ομάδας συντονισμού ενεργειών και διαπραγμάτευσης
- συναντήσεις και
 - ΚΑΛΗ ΕΠΙΤΥΧΙΑ
- www.elot.gr