

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

ΔΙΔΑΣΚΟΝΤΕΣ

Δρ. Γεώργιος, Δ., Τσιότρας
Καθηγητής, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων (ΟΔΕ)
Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
Γραφείο 212, τηλ. 2310 891575, fax 891565, email: tsiotras@uom.gr

Δρ. Κατερίνα, Δ., Γκοτζαμάνη
Αναπληρώτρια Καθηγήτρια, Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων (ΟΔΕ)
Πανεπιστήμιο Μακεδονίας
Γραφείο 207, τηλ. 2310 891568, fax 891565, email: kgotza@uom.edu.gr

BIBΛΙΑ

1. Μ., Μ., Ζαβλάνος, 2003, «Η Ολική Ποιότητα στην Εκπαίδευση», Εκδόσεις Σταμούλη.
2. Γ. Τσιότρας, “Βελτίωση Ποιότητας”, β’ έκδοση, 2002, Εκδόσεις Μπένου.
3. J. Evans and W. Lindsay, “The Management and Control of Quality”, 8th edition, 2011, West Publishing Company.

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Είναι κοινή πεποίθηση ότι η εκπαίδευση και η παιδεία αποτελούν ζωτική προτεραιότητα μιας χώρας, τόσο για την ολόπλευρη ανάπτυξη του εθνικού δυναμικού της, όσο και για την ανταγωνιστικότητά της. Σ’ αυτήν την εποχή, όπου η διάχυση της γνώσης και της πληροφορίας αποτελεί το σημαντικότερο παράγοντα ανάπτυξης και προόδου, τα σύγχρονα συστήματα εκπαίδευσης πρέπει να επαναπροσδιορίσουν το ρόλο και τον τρόπο λειτουργίας τους, υιοθετώντας σύγχρονες προσεγγίσεις διοίκησης και θέτοντας νέα οράματα και στόχους, ώστε να επιτευχθεί ουσιαστική βελτίωση της ποιότητας στην εκπαίδευση. Ο όρος «ποιότητα στην εκπαίδευση» σημαίνει την ανάπτυξη μεθόδων οι οποίες θα συμβάλλουν στη βελτίωση και αναβάθμιση της ποιότητας παροχής εκπαιδευτικών υπηρεσιών, σε διοικητικό και σε λειτουργικό επίπεδο, παρέχοντας ικανότερους, δημιουργικότερους και πιο υπεύθυνους πολίτες στην κοινωνία.

Μέσα απ’ αυτό το μάθημα, οι φοιτητές θα έχουν την ευκαιρία να αποσαφηνίσουν την έννοια της ποιότητας μέσα από τους πολλούς και διαφορετικούς ορισμούς που της έχουν δοθεί και να γνωρίσουν τους τρόπους μέτρησης, ελέγχου, διασφάλισης και βελτίωσης της ποιότητας και του κόστους ποιότητας. Ακόμη, θα σχολιαστούν οι θεωρίες των βασικών «gurus» της ποιότητας, θα αναλυθεί η φιλοσοφία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ), οι βασικές αρχές και οι στόχοι της, τα βασικά εργαλεία της, οι διαφορές της με την παραδοσιακή προσέγγιση, τα πλεονεκτήματα και οι μέθοδοι υλοποίησής της, και τα σημαντικότερα διεθνή βραβεία αριστείας, Malcolm Baldrige National Quality Award, και European Quality Award.

Ειδικότερα, θα γίνει ανάλυση των παραπάνω θεμάτων στο χώρο της εκπαίδευσης, αποσαφηνίζοντας την έννοια της ποιότητας, του προϊόντος, του πελάτη και της προστιθέμενης αξίας στα εκπαιδευτικά ιδρύματα, και παρουσιάζοντας τους τρόπους με τους οποίους μπορούν να βρουν εφαρμογή οι επιμέρους αρχές και τα στοιχεία της ΔΟΠ στην εκπαίδευση. Η ανάλυση θα γίνει μέσα από παρουσίαση και σχολιασμό της

βιβλιογραφίας σχετικά με την υιοθέτηση της ΔΟΠ στην εκπαίδευση, καθώς και μέσα από παρουσίαση και ανάλυση ειδικών περιπτώσεων (case studies) εφαρμογής της ΔΟΠ, και του Ευρωπαϊκού μοντέλου αριστείας στην εκπαίδευση.

Τα cases studies που θα παρουσιαστούν στα πλαίσια του μαθήματος θα αφορούν σημαντικές προσπάθειες και πρότυπες πρακτικές διασφάλισης ποιότητας και διοίκησης ολικής ποιότητας κορυφαίων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων.

ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Πιο αναλυτικά, τα περιεχόμενα του μαθήματος θα είναι τα παρακάτω:

1. Ορισμοί Και Έννοια Της Ποιότητας στην Εκπαίδευση/ Διαστάσεις Ποιότητας/ Κόστος Ποιότητας/
2. Βασικές Φιλοσοφίες Ολικής Ποιότητας
3. Αρχές Διοίκησης Ολικής Ποιότητας - Η Εφαρμογή τους στην Εκπαίδευση/ Διαφορές με Παραδοσιακή Προσέγγιση / Τα Σημαντικότερα Βραβεία Διοίκησης Ολικής Ποιότητας
4. Από τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στη Διοίκηση Ολικής Εκπαίδευσης
5. Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9000 στην Εκπαίδευση
6. Εφαρμόζοντας την Ποιότητα μέσα στην Τάξη
7. Χρήση Τεχνικών και Εργαλείων Ποιότητας στην Αντιμετώπιση Πραγματικών Προβλημάτων Ποιότητας στην Εκπαίδευση
8. Στατιστικός Έλεγχος Ποιότητας Εκπαιδευτικών Διεργασιών (SPC)
9. Το Αμερικάνικο Βραβείο Ποιότητας στην Εκπαίδευση (Malcolm Baldrige National Quality Award In Education)
10. Παρουσίαση και Συζήτηση Case - Studies Υιοθέτησης Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στην Εκπαίδευση
11. Παρουσιάσεις Βέλτιστων Πρακτικών Ποιότητας στην Εκπαίδευση
12. Παρουσιάσεις Βέλτιστων Πρακτικών Ποιότητας στην Εκπαίδευση

ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Στο τέλος του μαθήματος οι φοιτητές θα πρέπει γνωρίζουν και να κατανοούν:

- Τη σημασία της ποιότητας και ειδικότερα της ποιότητας στην εκπαίδευση.
- Τις σχέσεις προμηθευτή – πελάτη – εργαζόμενου στη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας και τον τρόπο που αυτές οι σχέσεις διαμορφώνονται στην εκπαίδευση.
- Το ρόλο του εκπαιδευτικού, του μαθητή, και του πολίτη που επικοινωνεί με το σχολείο, ως εργαζόμενους και πελάτες αντίστοιχα, και την ιδιαιτερότητα αντιμετώπισής τους με βάση αυτούς τους ρόλους.
- Τις απαιτήσεις και τους τρόπους ικανοποίησης όλων των άμεσα ή έμμεσα εμπλεκομένων στην εκπαίδευση (Stakeholders).
- Τις βασικές φιλοσοφίες και αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και την εφαρμογή τους στο χώρο της εκπαίδευσης.
- Τη σημασία της ανάπτυξης και συμμετοχής του ανθρώπινου δυναμικού στη βελτίωση της ποιότητας.
- Τη σημασία της δέσμευσης και συμμετοχής της διοίκησης στη βελτίωση της ποιότητας.
- Τα συστήματα διασφάλισης ποιότητας και τα πρότυπα ISO 9000 και την εφαρμογή τους στην εκπαίδευση

- Τα δημοφιλέστερα εργαλεία και τεχνικές ποιότητας και τη χρήση τους σε πραγματικά προβλήματα βελτίωσης ποιότητας στην εκπαίδευση.
- Το στατιστικό έλεγχο ποιότητας και το στατιστικό έλεγχο διαδικασιών (SPC)
- Τις απαιτήσεις και τα κριτήρια αξιολόγησης του δημοφιλέστερου μοντέλου διαχείρισης ποιότητας στην εκπαίδευση (Malcolm Baldrige National Quality Award for Education).

ΜΕΘΟΔΟΙ ΜΑΘΗΣΗΣ/ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ

Η διδασκαλία του μαθήματος θα γίνει μέσα από διαλέξεις και εκτενείς συζητήσεις με τους φοιτητές πάνω στις αρχές και τη σημασία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και τις ιδιαιτερότητες που παρουσιάζει η εφαρμογή τους στο χώρο της εκπαίδευσης. Οι διαλέξεις θα υποστηρίζονται από τα αντίστοιχα ελληνικά και ξένα προτεινόμενα εγχειρίδια και άρθρα επιστημονικών περιοδικών. Η θεωρία και η πράξη θα συνδυαστούν μέσα από την ανάλυση πραγματικών περιπτώσεων και βέλτιστων πρακτικών στο αντικείμενο του μαθήματος, καθώς και μέσα από την παρουσίαση αντίστοιχων ταινιών βίντεο.

ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Η απόδοση των φοιτητών θα αξιολογηθεί με βάση: α) τη συμμετοχή τους μέσα στην τάξη, με την ανάλυση και παρουσίαση των case studies, β) την εκπόνηση και παρουσίαση μιας ομαδικής εργασίας με θέμα την ποιότητα στην εκπαίδευση και γ) τις τελικές εξετάσεις. Αναλυτικά, ο τελικός βαθμός θα διαμορφωθεί με βάση τις παρακάτω βαρύτητες:

- | | |
|-------------------------------------|-----|
| • Συμμετοχή Στην Τάξη: | 10% |
| • Εκπόνηση και Παρουσίαση Εργασίας: | 40% |
| • Τελικές Εξετάσεις: | 50% |

ARTICLES AND BOOKS

"An Elementary Lesson in TQM," *AQP News for a Change*, January 2000.

Alexander, William F. and Serfass, Richard W.? [*Futuring Tools for Strategic Quality Planning in Education.*](#) American Society for Quality, 1999.

Barnard, Janet.? "Using Total Quality Principles in Business Courses;? The Effect on Student Evaluations," *Business Communication Quarterly*, June 1999, pp. 61+13.

Bonstingl, John Jay.? [*Schools of Quality:? An Introduction to Total Quality Management in Education.*](#) ASCD, 1996.

Hills, James A.? [*Total Quality Management in the Classroom:? Blue Ribbon Standards for Teaching.*](#) Fairplay Publishing Company, 1999.

Hoy, Charles, Colin Charles Bayne-Jardine, Margaret Wood, and Celeste M. Brody. [*Improving Quality in Education.*](#) Routledge, 1999.

Jenkins, Lee.? [*Improving Student Learning:? Applying Deming's Quality Principles in Classrooms.*](#) American Society for Quality, 1997.

Langford, David P. and Cleary, Barbara A.? [*Orchestrating Learning with Quality.*](#) American Society for Quality, 1995.

Lezotte, Lawrence W.? [*Creating the Total Quality Effective School.*](#) Effective School Products, Ltd., 1992.

Mergen, Erhan.? "Quality Management Applied to Higher Education," *Total Quality Management*, May 2000, pp. 345+8.

Miller, Daren and Daniels, Susan E.? "[Quality Progress' 8th Quality in Education Listing.](#)" *Quality Progress*, September 1998, pp. 23-63.

Montano, Carl B. and Utter, Glenn H.? "[Total Quality Management in Higher Education.](#)" *Quality Progress*, August 1999, pp. 52+7.

Muse, William.? "Restructuring Brings Quality Improvements to Auburn University," *Total Quality Management*, July 1998, pp. S177+7.

Rowlands, Keith.? "Total Quality Management at The Dell Primary School," *Total Quality Management*, July 1998, pp. S203+7.

Sallis, Edward.? [*Total Quality Management in Education.*](#) Stylus Publishing, 1999.

Shiple, Jim and Collins, Chris.? [*Going to Scale With TQM:? The Pinellas County Schools Journey Toward Quality.*](#) SERVE, 1997.

Siegel, Peggy.? "[Using Baldrige to Improve Education:? A Rationale Based on Results.](#)" *Training & Development*, February 2000, pp. 66+3.

Siegel, Peggy and Byrne, Sandra.? [*Using Quality to Redesign School Systems.*](#) American Society for Quality, 1994.

Simmons, John.? "Customer Service:? It's Elementary." *The Journal for Quality and Participation*, March/April 1999, pp. 50+5.

Sutherland, Tracey.? "Making Student More Active Agents in Their Learning: TQM in the Syracuse University School of Business," *Accounting Education News*, Fall 1999, pp. 14+2.

Wakim, Nagi.? "Performance Evaluation in a Campus Environment," *National Productivity Review*, Winter 1999, p. 19.

Wallace, Jim.? "[The Case for Student as Customer](#)," *Quality Progress*, February 1999, pp. 47-51.

WEB RESOURCES

- [ASQ Education Division](#)
- [Association for Quality & Participation](#)
- [Association for Supervision and Curriculum Development \(ASCD\)](#)
- [Baldrige in Education Initiative \(BiE IN\)](#)
- [Education Criteria for Performance Excellence/Malcolm Baldrige National Quality Award](#)
- [Education Week](#)
- [Journal for Quality & Participation](#)
- [National Education Association - TQM](#)
- [North Carolina Partnership for Excellence](#)
- [Quality Network](#)
- [Quality Progress](#)
- [School Improvement Research Series -- Applying Total Quality Management Principles to Secondary Education](#)
- [SERVE](#)
- [The Chronicle of Higher Education](#)
- [Total Quality Management/Quality in Education Bibliography](#)

BEST PRACTICE COMPANIES

- [Brazosport Independent School District/TX](#)
- [Cuesta College](#)
- [Mt. Edgecumbe High School/AK](#)
- [Oregon State University](#)
- [Pinellas County Schools/FL](#)
- [University of Phoenix](#)