

2017

þÿ " 1 ç - 0 . Ã . ç » 1 0 ® Â À ç 1 ì Ä . Ä ± Â ( " .

þÿ 0 ± 1 . µ Æ ± Á ¼ ç 3 ® Ä . Â Ã Ä .

þÿ ´ µ Å Ä µ Á ç 2 ¬ , ¼ 1 ± µ 0 À ± - ´ µ Å Ã .

þÿ § ± » 0 - ´ ç Å , " - Ã À ç 1 ½ ±

þÿ Á ì ³ Á ± ¼ ¼ ± " . ¼ ì Ã 1 ± Â " 1 ç - 0 . Ã · Â , £ Ç ç » ® Ý 1 0 ç ½ ç ¼ 1 0 î ½ • À 1 Ã Ä · ¼ î ½ 0 ± 1 " 1 ç - 0 .

þÿ ± ½ µ À 1 Ã Ä ® ¼ 1 ç • µ ¬ À ç » 1 Â ¬ Æ ç Å

<http://hdl.handle.net/11728/10833>

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΝΕΑΠΟΛΙΣ ΠΑΦΟΥ**  
**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**  
**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ**  
**ΔΙΟΙΚΗΣΗ**  
**MASTER IN PUBLIC ADMINISTRATION – ΜΡΑ**

**Δ Ι Π Λ Ω Μ Α Τ Ι Κ Η Ε Ρ Γ Α Σ Ι Α**

**ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (Δ.Ο.Π.) ΚΑΙ Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ**  
**ΤΗΣ ΣΤΗ ΔΕΥΤΕΡΟΒΑΘΜΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ**

**της**

**ΔΕΣΠΟΙΝΑΣ ΧΑΛΚΙΔΟΥ**

**Επιβλέπων καθηγητής: Δρ ΧΡΙΣΤΟΔΟΥΛΟΣ ΑΚΡΙΒΟΣ**

**Πάφος, Δεκέμβριος 2017**

**Εκπονηθείσα Διπλωματική Εργασία απαραίτητη**  
**για τη λήψη του Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης**

*Αφιερώνεται η παρούσα πτυχιακή εργασία στην οικογένειά μου,  
για την ηθική στήριξη που μου προσέφεραν,  
καθώς και για την υπομονή και κατανόηση που έδειξαν  
για τις ώρες που έκλεβα από αυτούς*

## ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Μία από τις χαρές όταν κάτι φτάνει στο τέλος του είναι να κοιτάς την πορεία και να θυμάσαι όλους τους ανθρώπους που σε βοήθησαν και σε συντρόφευσαν να φτάσεις μέχρι εκεί.

Αρχικά αισθάνομαι την αδήριτη ανάγκη να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου Δρ. Χρηστόδουλο Ακρίβο, για τη συνεχή υποστήριξη, για τη συμπαράσταση και βοήθεια που μου παρείχε στην εκπόνηση της συγκεκριμένης μελέτης καθώς και για την ευκαιρία που μου προσέφερε να ασχοληθώ με ένα τόσο ενδιαφέρον θέμα.

Ιδιαίτερα θα ήθελα να ευχαριστήσω τον Κοσμήτορα της Σχολής και καθηγητή μου κύριο Σπύρο Βλιάμο, που ήταν πάντα πρόθυμος να προσφέρει τη βοήθειά του, όποτε χρειαζόταν καθ' όλη τη διάρκεια του Μεταπτυχιακού Προγράμματος.

Πολλές ευχαριστίες και στους υπόλοιπους καθηγητές της Σχολής για τις γνώσεις που μας έδωσαν καθώς και για όλη τη συμπαράσταση και βοήθεια τους όλο αυτό τον καιρό.

Τέλος θέλω να εκφράσω την ευγνωμοσύνη και την αγάπη μου στα παιδιά μου Θανάση, Χρήστο, Ελένη, και Μαρία, για την υποστήριξη και την κατανόηση που υπέδειξαν στην προσπάθεια ολοκλήρωσης των μεταπτυχιακών μου σπουδών. Θέλω να ελπίζω ότι τα έκανα περήφανα και ότι τα δίδαξα «να μην εγκαταλείπουν ποτέ τα όνειρά τους, να τα ακολουθούν και να προσπαθούν να τα πραγματοποιήσουν».

Σας ευχαριστώ όλους θερμά!

Δέσποινα Χ. Χαλκίδου

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Τις τελευταίες δεκαετίες οι εξελίξεις οδήγησαν πολλές επιχειρήσεις και οργανισμούς στο συμπέρασμα ότι πολύ συχνά η ποιότητα αποτελεί τον σπουδαιότερο και αποτελεσματικότερο παράγοντα επιτυχίας. Ο όρος ποιότητα χρησιμοποιείται με πολλές έννοιες με αποτέλεσμα να δημιουργεί σύγχυση στο χώρο της διοίκησης ολικής ποιότητας (Salis 1993). Η χρήση της σχετικής έννοιας της ποιότητας συνδέεται όχι μόνο με τη μέτρηση του αποτελέσματος που πρέπει «να συμφωνεί με τις προδιαγραφές», αλλά και με την ικανοποίηση των απαιτήσεων του πελάτη (Salis 1993). Η διοίκηση ολικής ποιότητας είναι μια νέα προσέγγιση στον τρόπο διοίκησης ενός οργανισμού για την αποτελεσματικότερη ανάπτυξή τους. Είναι ο τρόπος διοίκησης ενός οργανισμού εστιαζόμενος στην ποιότητα, ο οποίος βασίζεται στη συμμετοχή όλων των μελών του και στοχεύει στη μακροπρόθεσμη επιτυχία μέσω της ικανοποίησης του πελάτη και στην παροχή οφελών σε όλα τα μέλη του οργανισμού και στην κοινωνία. Στη εργασία αυτή και συγκεκριμένα:

Στο πρώτο κεφάλαιο επιχειρείται η διασαφήνιση της έννοιας της ποιότητας, ακολουθεί μια ιστορική αναδρομή, μετά γίνεται αναφορά στη ΔΟΠ – Management, εργαλεία και τεχνικές βελτίωσης ΔΟΠ. Στη συνέχεια γίνεται μνεία στην εφαρμογή του συστήματος ΔΟΠ στη βιομηχανία και στις Υπηρεσίες, στα βραβεία ποιότητας, στον στατιστικό έλεγχο ποιότητας, στα συστήματα διασφάλισης ποιότητας και τέλος στα οφέλη από την εφαρμογή του συστήματος ΔΟΠ.

Στο δεύτερο κεφάλαιο που αναφέρεται στη διοίκηση ολικής ποιότητας στην εκπαίδευση, γίνεται προσπάθεια για να κατανοήσουμε την έννοια της ποιότητας στην εκπαίδευση, αναλύονται η ευρωπαϊκή αντίληψη για την ποιότητα στην εκπαίδευση και το ιδανικό της συνεχούς βελτίωσης στην εκπαίδευση. Στη συνέχεια αναφέρονται οι βασικές αρχές της ΔΟΠ, η προσαρμογή των αρχών της ΔΟΠ στην εκπαίδευση, η εφαρμογή του συστήματος ΔΟΠ στην εκπαίδευση, οι προϋποθέσεις εφαρμογής της ΔΟΠ στην εκπαίδευση, η έμφαση του συστήματος της ΔΟΠ στις διαδικασίες και στο ευρωπαϊκό μοντέλο ποιότητας.

Στο τρίτο κεφάλαιο που αφορά τη μεθοδολογία της έρευνας, η οποία αφορά «Εκπαίδευση και Ποιότητα στο Ελληνικό σχολείο» στα πλαίσια του Ε.Π.Ε.Α.Ε.Κ. Π. Γ.Κ.Π.Σ. Γίνεται χρήση του τεύχους των εισηγήσεων των διημερίδων, με θέμα το ανωτέρω αναφερόμενο, που πραγματοποιήθηκαν στην Αθήνα 20-21 Μαρτίου του

2008 και στη Θεσσαλονίκη 17-18 Απριλίου 2008. Περίληψη των άρθρων με αναφορά στα ευρήματα και τις προτάσεις τους.

Στο τέταρτο κεφάλαιο τέλος γίνεται αναφορά στα αποτελέσματα, στα συμπεράσματα και αναγράφονται οι προτάσεις.

## ABSTRACT

Developments over the last few decades have led many enterprises and organizations to the conclusion that quality very often constitutes the most important and most effective key to success. The term quality is employed in a number of diverse essences, which results in causing confusion in total quality management (Salis 1993). The use of the relative meaning of quality is connected not only with the measurement of the result, which should “meet the specifications”, but also with the satisfaction of the client’s demands (Salis 1993). Total quality management is a new approach to the way an organization is run with a view to its more effective development. It is the way of managing an organization by focusing on quality, based on the participation of all its members and aiming at long-term success by means of client satisfaction, as well as via the provision of benefit to all the organization members and to the society. The structure of the present paper follows the pattern described below:

The first chapter initially attempts to further clarify the meaning of quality, followed by an historical account and a reference to TQM – Management, tools and techniques for improving of total quality management (TQM). Next, the chapter deals with TQM application in Industry and Services, quality prizes, statistical quality control, quality assurance systems and, lastly, the benefits of applying a TQM system.

In the second chapter, which refers to total quality management in Education, an effort is made to comprehend the meaning of quality in education. Also, other areas tackled are the European idea of quality in education and the ideal of continuous improvement in education. What is dealt with next is: basic principles of TQM, the adaptation of TQM principles in education, the application of a TQM system in education, the conditions for applying TQM in education and, finally, the effect of a TQM system on practice processes and on the European quality model.

The third chapter concerns research methodology, which is guided by “Education and Quality in The Greek School” within the framework of E.Π.E.A.E.K. II. Γ’ Κ.Π.Σ. Use is made of public announcements in two- day conventions on the aforementioned topic, held in Athens, 20-21 March 2008, and in Thessaloniki, 17-18

April 2008. The articles are presented in summary form and reference is made to their findings and suggestions.

The fourth chapter comprises results and conclusions, and states our suggestions.