

ΔΗΛΩΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

1. Σκοπός και πλαίσιο της Πολιτικής Ποιότητας

Η Σχολή "Ανθρωπιστικών και Κοινωνικών Επιστημών" στην οποία εντάσσεται το **Προπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών (ΠΠΣ) στην Αγγλική Φιλολογία και Διδασκαλία της Αγγλικής** εφαρμόζει την Πολιτική Διασφάλισης Ποιότητας του Ιδρύματος και έχει ως βασική επιδίωξη τη διασφάλιση και τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας του ΠΠΣ.

Η Πολιτική Ποιότητας αποτελεί το πλαίσιο μέσα στο οποίο οργανώνονται, υλοποιούνται, παρακολουθούνται και αξιολογούνται οι εκπαιδευτικές και ακαδημαϊκές δραστηριότητες του ΠΠΣ. Συνδέεται άμεσα με τη στρατηγική και τους στρατηγικούς στόχους του Keele Greece Ν.Π.Π.Ε., της Ακαδημαϊκής Μονάδας (Σχολής) του Ν.Π.Π.Ε. και του μητρικού Πανεπιστημίου University of Keele και εξειδικεύεται, σε επίπεδο ΠΠΣ, μέσω της ετήσιας και τετραετούς στοχοθεσίας ποιότητας. Αποσκοπεί στη διαμόρφωση μιας σταθερής κουλτούρας ποιότητας, διαφάνειας και συνεχούς βελτίωσης.

Η εφαρμογή της Πολιτικής Ποιότητας βασίζεται στις θεμελιώδεις αρχές της ακαδημαϊκής ελευθερίας, της ισότητας και της ίσης μεταχείρισης, της αξιοκρατίας, της διαφάνειας, της ακαδημαϊκής και επαγγελματικής δεοντολογίας, του σεβασμού των δικαιωμάτων όλων των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας και της λογοδοσίας.

Παράλληλα, λαμβάνονται υπόψη οι Αρχές και Κατευθυντήριες Οδηγίες για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στον Ευρωπαϊκό Χώρο Ανώτατης Εκπαίδευσης (ESG), **και ειδικότερα το Ευρωπαϊκό Πρότυπο ESG 1.1** καθώς και το ισχύον θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο για τη λειτουργία των Ανώτατων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων.

Η παρούσα Δήλωση Πολιτικής Ποιότητας εγκρίνεται από το αρμόδιο όργανο της Σχολής του Ν.Π.Π.Ε., δημοσιοποιείται μέσω της επίσημης ιστοσελίδας της και εφαρμόζεται στο πλαίσιο του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του Ν.Π.Π.Ε. και των αντίστοιχων διαδικασιών του μητρικού Πανεπιστημίου University of Keele. Η Πολιτική Ποιότητας εφαρμόζεται με τη συμμετοχή όλων των ενδιαφερόμενων μερών του ΠΠΣ και αποτελεί βασικό εργαλείο για τη συστηματική αποτίμηση της λειτουργίας του, την τεκμηριωμένη λήψη αποφάσεων και την υλοποίηση δράσεων βελτίωσης.

Στο πλαίσιο της Πολιτικής Ποιότητας, η Σχολή "Ανθρωπιστικών και Κοινωνικών Επιστημών" του Ν.Π.Π.Ε. δεσμεύεται να διασφαλίζει τη διάθεση επαρκών και κατάλληλων πόρων για την αποτελεσματική λειτουργία του ΠΠΣ, την επάρκεια και καταλληλότητα του διδακτικού και ακαδημαϊκού προσωπικού, την ποιότητα και καταλληλότητα του μαθησιακού περιβάλλοντος, καθώς και την ποιότητα και επάρκεια των υποστηρικτικών υπηρεσιών και της στελέχωσής τους. Η επάρκεια των πόρων, του προσωπικού, των υποδομών και των υπηρεσιών παρακολουθείται και αξιολογείται στο πλαίσιο των προβλεπόμενων διαδικασιών ποιότητας και τα αποτελέσματα αξιοποιούνται για τη λήψη, όπου απαιτείται, διορθωτικών ή βελτιωτικών ενεργειών.

2. Στρατηγική σύνδεση και στόχοι ποιότητας

Η Πολιτική Ποιότητας του ΠΠΣ Αγγλικής Φιλολογίας και Διδασκαλίας της Αγγλικής είναι άμεσα συνδεδεμένη με τη στρατηγική του Ιδρύματος και της Σχολής. Η σύνδεση αυτή αποτυπώνεται στον στρατηγικό σχεδιασμό του Ιδρύματος και εξειδικεύεται στην ετήσια και τετραετή στοχοθεσία ποιότητας του ΠΠΣ, η οποία περιλαμβάνει συγκεκριμένους, μετρήσιμους, εφικτούς, συναφείς και χρονικά προσδιορισμένους στόχους, σύμφωνα με τη μεθοδολογία S.M.A.R.T.

Για κάθε στόχο προσδιορίζονται:

- ο στρατηγικός στόχος με τον οποίο συνδέεται,
- ο δείκτης μέτρησης,
- η τιμή βάσης,
- η τιμή-στόχος,
- ο χρονικός ορίζοντας επίτευξης,
- τα ενδιάμεσα ετήσια ορόσημα,
- το αρμόδιο όργανο ή πρόσωπο για την υλοποίηση και παρακολούθησή του.

Η επίτευξη των στόχων παρακολουθείται τουλάχιστον σε ετήσια βάση και τα αποτελέσματα αξιοποιούνται για την αναθεώρηση της στοχοθεσίας και τον σχεδιασμό διορθωτικών ή βελτιωτικών ενεργειών.

Η εξειδίκευση των επιμέρους στόχων, των δεικτών, των τιμών βάσης και των τιμών-στόχων αποτυπώνεται στην αντίστοιχη **Στοχοθεσία Ποιότητας του ΠΠΣ (Π2.2)**, η οποία αποτελεί το λειτουργικό εργαλείο εφαρμογής της παρούσας Πολιτικής.

3. Δείκτες Ποιότητας και παρακολούθηση της επίτευξης των στόχων

Στο πλαίσιο της ετήσιας και τετραετούς στοχοθεσίας ποιότητας, το ΠΠΣ παρακολουθεί ένα σύνολο ποσοτικών και ποιοτικών Δεικτών Ποιότητας (Key Performance Indicators – KPIs), οι οποίοι συνδέονται με τους στρατηγικούς στόχους του Ιδρύματος και αποτυπώνουν επιμέρους διαστάσεις της ποιότητας, της αποτελεσματικότητας, της εκπαιδευτικής λειτουργίας και της φοιτητικής εμπειρίας. Οι δείκτες αξιοποιούνται ως εργαλεία μέτρησης και τεκμηρίωσης της επίτευξης των στόχων ποιότητας και δεν ταυτίζονται με τους ίδιους τους στρατηγικούς στόχους του ΠΠΣ.

Οι βασικές θεματικές κατηγορίες των Δεικτών Ποιότητας του ΠΠΣ περιλαμβάνουν:

- **Δείκτες εκπαιδευτικού έργου και μαθησιακών αποτελεσμάτων**, όπως η επίδοση και η επιτυχία στα μαθήματα, η ακαδημαϊκή πρόοδος των φοιτητών/τριών, η επίτευξη των προβλεπόμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων και η ανάπτυξη βασικών ακαδημαϊκών, οριζόντιων και επαγγελματικών δεξιοτήτων, η ολοκλήρωση και η έγκαιρη αποφοίτηση, καθώς και η διακοπή ή μη ολοκλήρωση των σπουδών.
- **Δείκτες φοιτητικής συμμετοχής, εμπλοκής και φοιτητικής εμπειρίας**, όπως η συμμετοχή στις διαδικασίες αξιολόγησης, η συμμετοχή σε εκπαιδευτικές, κοινωνικές και εξωστρεφείς δράσεις, η

αξιοποίηση των διαθέσιμων εκπαιδευτικών και υποστηρικτικών υπηρεσιών, καθώς και η ικανοποίηση των φοιτητών/τριών από το εκπαιδευτικό έργο και τη συνολική φοιτητική εμπειρία.

- **Δείκτες σύνδεσης με την αγορά εργασίας και επαγγελματικής ανάπτυξης**, όπως οι δράσεις και συνεργασίες με επαγγελματικούς, δημόσιους και θεσμικούς φορείς, η συμμετοχή των φοιτητών/τριών σε δράσεις επαγγελματικής ανάπτυξης, η ανάπτυξη επαγγελματικών δεξιοτήτων και η σύνδεση του περιεχομένου του ΠΠΣ με τις μεταβαλλόμενες ανάγκες της αγοράς εργασίας.
- **Δείκτες διεθνοποίησης και ακαδημαϊκής εξωστρέφειας**, όπως οι διεθνείς ακαδημαϊκές συνεργασίες, η συμμετοχή φοιτητών/τριών και διδασκόντων/ουσών σε δράσεις κινητικότητας, οι διεθνείς εκπαιδευτικές και ερευνητικές δραστηριότητες και η συμμετοχή του ΠΠΣ σε διεθνή δίκτυα και συνεργασίες.
- **Δείκτες εκπαιδευτικού υλικού, ψηφιακού μετασχηματισμού και μαθησιακού περιβάλλοντος**, όπως ο βαθμός επικαιροποίησης των μαθημάτων και της βιβλιογραφίας, η διαθεσιμότητα και χρήση ψηφιακού εκπαιδευτικού υλικού, η αξιοποίηση ψηφιακών και διαδραστικών εργαλείων στη διδασκαλία, η πρόσβαση και χρήση των ψηφιακών εκπαιδευτικών πλατφορμών και η ανάπτυξη των ψηφιακών δεξιοτήτων των φοιτητών/τριών.
- **Δείκτες ανθρώπινου δυναμικού και ακαδημαϊκής ανάπτυξης**, όπως η αναλογία φοιτητών/τριών προς διδάσκοντες/ουσες, η συμμετοχή του διδακτικού και διοικητικού προσωπικού σε δράσεις επαγγελματικής ανάπτυξης και επιμόρφωσης, η ερευνητική δραστηριότητα και η διεπιστημονική συνεργασία, καθώς και η ικανοποίηση και η ενεργός συμμετοχή του προσωπικού στη συνεχή βελτίωση του ΠΠΣ.
- **Δείκτες κοινωνικής σύνδεσης και κοινωνικής υπευθυνότητας**, όπως ο αριθμός και η έκταση συνεργασιών με δημόσιους, κοινωνικούς και θεσμικούς φορείς, η συμμετοχή των φοιτητών/τριών σε δράσεις κοινωνικής προσφοράς και εθελοντισμού, καθώς και οι δράσεις διάχυσης της επιστημονικής γνώσης και σύνδεσης του ΠΠΣ με την κοινωνία.
- **Δείκτες αποτελεσματικότητας των δράσεων συνεχούς βελτίωσης και διασφάλισης ποιότητας**, όπως το ποσοστό υλοποίησης των εγκεκριμένων δράσεων βελτίωσης, η αξιοποίηση των αποτελεσμάτων αξιολόγησης για τη λήψη διορθωτικών και βελτιωτικών μέτρων, η παρακολούθηση της επίτευξης των στόχων ποιότητας και η συμμετοχή φοιτητών/τριών, αποφοίτων, εργοδοτών και λοιπών ενδιαφερόμενων μερών στις διαδικασίες διαβούλευσης και βελτίωσης του ΠΠΣ.

Οι ανωτέρω δείκτες δεν αποτελούν αυτοτελώς στόχους, αλλά χρησιμοποιούνται ως δείκτες μέτρησης της επίτευξης των στόχων που εντάσσονται στην ετήσια και τετραετή στοχοθεσία ποιότητας του ΠΠΣ. Η επιλογή και εξειδίκευση των επιμέρους δεικτών πραγματοποιείται ανάλογα με τις στρατηγικές προτεραιότητες και τις ανάγκες του ΠΠΣ. Για κάθε στόχο που εντάσσεται στη στοχοθεσία καθορίζονται η τιμή βάσης, η τιμή-στόχος, ο χρονικός ορίζοντας και το αρμόδιο όργανο ή πρόσωπο, σύμφωνα με τη μεθοδολογία S.M.A.R.T. (**Στοχοθεσία Ποιότητας του ΠΠΣ_Π2.2**)

Η τετραετής στοχοθεσία αποτυπώνει τις βασικές μεσοπρόθεσμες επιδιώξεις του ΠΠΣ, ενώ η ετήσια στοχοθεσία εξειδικεύει την πορεία υλοποίησής τους μέσω συγκεκριμένων ετήσιων ορόσημων και δράσεων. Τα αποτελέσματα της ετήσιας παρακολούθησης των δεικτών και της επίτευξης των στόχων αξιοποιούνται για την επικαιροποίηση της στοχοθεσίας και την προσαρμογή των δράσεων συνεχούς βελτίωσης, όπου απαιτείται.

4. Αρμόδια όργανα και δομές Διασφάλισης Ποιότητας

Η διασφάλιση και η συνεχής βελτίωση της ποιότητας του ΠΠΣ υλοποιούνται μέσω του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας του ΝΠΠΕ και των αρμόδιων οργάνων και δομών της Σχολής.

Σε επίπεδο Ν.Π.Π.Ε., αρμόδιο όργανο για τη διασφάλιση και παρακολούθηση της ποιότητας αποτελεί η Επιτροπή Ποιότητας και Προτύπων, η οποία έχει ως βασική αρμοδιότητα την παρακολούθηση της υλοποίησης του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) εντός του Ν.Π.Π.Ε., σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες και σε εναρμόνιση με το σύστημα διασφάλισης ποιότητας του μητρικού Πανεπιστημίου University of Keele και τις απαιτήσεις και κατευθύνσεις της ΕΘ.Α.Α.Ε.

Η Επιτροπή Ποιότητας και Προτύπων συνεργάζεται με την Επιτροπή Διδασκαλίας και Μάθησης για την ανάπτυξη και εφαρμογή στρατηγικών και πολιτικών που αφορούν τη φοιτητική εμπειρία, τη διδασκαλία και τη μαθησιακή διαδικασία στις ακαδημαϊκές μονάδες του Ν.Π.Π.Ε.

Η Επιτροπή Ποιότητας και Προτύπων υποστηρίζεται από το Τμήμα Ποιότητας και Ακαδημαϊκών Προτύπων, το οποίο παρέχει την απαιτούμενη διοικητική, οργανωτική και τεχνική υποστήριξη για την εφαρμογή, παρακολούθηση και τεκμηρίωση των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας. Οι ενέργειες και τα αποτελέσματα των εργασιών της Επιτροπής Ποιότητας και Προτύπων γνωστοποιούνται και αναφέρονται στα αρμόδια όργανα του Ν.Π.Π.Ε., συμπεριλαμβανομένης της Επιτροπής Διδασκαλίας και Μάθησης και, όπου απαιτείται, των συναντήσεων των Κοσμητόρων των Σχολών.

Σε επίπεδο Σχολής, η εφαρμογή της Πολιτικής Ποιότητας υποστηρίζεται από τα αρμόδια συλλογικά όργανα της Σχολής και τα αρμόδια όργανα του ΠΠΣ, σε συνεργασία με την Επιτροπή Ποιότητας και Προτύπων και το Τμήμα Ποιότητας και Ακαδημαϊκών Προτύπων.

Η λειτουργία των οργάνων και η κατανομή των αρμοδιοτήτων τους διέπονται από το ισχύον θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο του Ν.Π.Π.Ε. και του μητρικού Πανεπιστημίου, ώστε να διασφαλίζεται σαφής κατανομή ευθύνης, τεκμηριωμένη λήψη αποφάσεων και αποτελεσματική παρακολούθηση των διαδικασιών ποιότητας.

Οι αρμοδιότητες των οργάνων περιλαμβάνουν ενδεικτικά:

- την παρακολούθηση της εφαρμογής της Πολιτικής Ποιότητας,
- την παρακολούθηση των δεικτών και στόχων ποιότητας του ΠΠΣ,
- την αξιοποίηση των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης,
- την καταγραφή προβλημάτων και αποκλίσεων,
- τον σχεδιασμό και την παρακολούθηση διορθωτικών και βελτιωτικών ενεργειών,

- τη σύνταξη και επικαιροποίηση της στοχοθεσίας ποιότητας,
- την προετοιμασία των απαιτούμενων στοιχείων για τις διαδικασίες εσωτερικής και εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης.

Η κατανομή των αρμοδιοτήτων πραγματοποιείται σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο του Ιδρύματος.

5. Διαδικασίες Διασφάλισης και Συνεχούς Βελτίωσης της Ποιότητας

Η εφαρμογή της Πολιτικής Ποιότητας βασίζεται σε οργανωμένες και τεκμηριωμένες διαδικασίες, οι οποίες περιλαμβάνουν:

1. **Συλλογή και ανάλυση δεδομένων ποιότητας**, από τις διαθέσιμες πληροφοριακές υποδομές και τις διαδικασίες αξιολόγησης.
2. **Ετήσια αξιολόγηση της εκπαιδευτικής διαδικασίας και των μαθημάτων**, με αξιοποίηση των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης από τους/τις φοιτητές/τριες και των λοιπών διαθέσιμων στοιχείων.
3. **Παρακολούθηση των δεικτών ποιότητας του ΠΠΣ**, συμπεριλαμβανομένων δεικτών που αφορούν τη φοίτηση, την επίδοση, την αποφοίτηση, τη φοιτητική εμπειρία, την πρακτική άσκηση, τη διεθνοποίηση και τη σύνδεση με την αγορά εργασίας.
4. **Κατάρτιση και παρακολούθηση ετήσιας στοχοθεσίας ποιότητας**, με εφαρμογή της μεθοδολογίας S.M.A.R.T. και σύνδεση των επιμέρους στόχων με τους στρατηγικούς στόχους του Ιδρύματος.
5. **Ετήσια αποτίμηση της επίτευξης των στόχων**, με σύγκριση της πραγματικής επίδοσης με την τιμή-βάσης και την αντίστοιχη τιμή-στόχο.
6. **Εντοπισμός αποκλίσεων και προβλημάτων**, με τεκμηριωμένη διερεύνηση των αιτιών.
7. **Σχεδιασμός και υλοποίηση διορθωτικών και βελτιωτικών ενεργειών**, όπου απαιτείται.
8. **Παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας των ενεργειών βελτίωσης** και αξιοποίηση των αποτελεσμάτων στον επόμενο κύκλο στοχοθεσίας.
9. **Εσωτερική και εξωτερική αξιολόγηση και πιστοποίηση**, σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο και τις εγκεκριμένες διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας του ΝΠΠΕ.

Οι διαδικασίες αυτές εφαρμόζονται με σαφή κατανομή αρμοδιοτήτων μεταξύ των αρμόδιων οργάνων και υπηρεσιών και με την προβλεπόμενη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών.

Στο πλαίσιο της παρακολούθησης της ποιότητας, τα διαθέσιμα ποσοτικά και ποιοτικά δεδομένα αξιοποιούνται για τη διαχρονική παρακολούθηση των επιδόσεων του ΠΠΣ και, όπου είναι εφικτό, για τη σύγκριση της πραγματικής επίδοσης με τις τιμές βάσης και τους καθορισμένους στόχους. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην αξιοποίηση των αποτελεσμάτων για τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων και την προτεραιοποίηση δράσεων βελτίωσης.

Οι παραπάνω διαδικασίες συνθέτουν έναν κύκλο συνεχούς βελτίωσης σύμφωνα με τη λογική:

Σχεδιασμός → Υλοποίηση → Παρακολούθηση → Αξιολόγηση → Βελτίωση → Νέος σχεδιασμός.

Με τον τρόπο αυτό η διασφάλιση ποιότητας δεν αντιμετωπίζεται ως αποσπασματική διαδικασία, αλλά ως συνεχής και οργανωμένη λειτουργία ενσωματωμένη στην καθημερινή ακαδημαϊκή λειτουργία του ΠΠΣ.

6. Διαχείριση και καταγραφή δεδομένων ποιότητας – ΟΠΕΣΠ

Η Σχολή του Ν.Π.Π.Ε. δεσμεύεται για τη συστηματική, έγκαιρη και πλήρη συλλογή, έλεγχο και καταχώριση των απαιτούμενων δεδομένων ποιότητας στο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Εθνικό Σύστημα Ποιότητας (ΟΠΕΣΠ) της ΕΘΑΑΕ, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο και τις σχετικές οδηγίες της ΕΘΑΑΕ.

Τα δεδομένα ποιότητας περιλαμβάνουν, κατά περίπτωση, στοιχεία που αφορούν τους/τις φοιτητές/τριες, όπως εγγραφές, μετεγγραφές, αποφοιτήσεις και διακοπές ή διαρροή φοίτησης, καθώς και στοιχεία διδακτικού και διοικητικού προσωπικού, προγραμμάτων σπουδών, υποδομών, χρηματοδότησης και ερευνητικής δραστηριότητας, σύμφωνα με τις εκάστοτε οδηγίες της ΕΘΑΑΕ και τα σχετικά εγχειρίδια δεδομένων και δεικτών ποιότητας.

Η διαδικασία καταχώρισης περιλαμβάνει τον συντονισμό των αρμόδιων υπηρεσιών και οργάνων, τη συλλογή των απαιτούμενων στοιχείων, τον έλεγχο της πληρότητας και της συνέπειας των δεδομένων και την οριστική υποβολή τους σύμφωνα με τα προβλεπόμενα χρονοδιαγράμματα.

Ιδιαίτερη δέσμευση της Σχολής αποτελεί η πλήρης καταχώριση των υποχρεωτικών δεδομένων ποιότητας. Κατά την αρχική πιστοποίηση του ΠΠΣ, η Σχολή διασφαλίζει την πλήρη και ορθή καταχώριση των απαιτούμενων στοιχείων ταυτότητας του ΠΠΣ στο υποσύστημα «Μητρώο Ιδρυμάτων» του ΟΠΕΣΠ, σύμφωνα με τις εκάστοτε οδηγίες της ΕΘΑΑΕ. Στόχος είναι η πλήρης καταχώριση, σε ποσοστό 100%, των απαιτούμενων πεδίων του Μητρώου Ιδρυμάτων κατά την αρχική πιστοποίηση, σύμφωνα με τις εκάστοτε απαιτήσεις της ΕΘΑΑΕ.

Η πληρότητα της καταχώρισης ελέγχεται πριν από την οριστικοποίηση της υποβολής και τυχόν ελλείψεις ή ασυμφωνίες αντιμετωπίζονται σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες και τα όργανα του Ιδρύματος.

Τα δεδομένα του ΟΠΕΣΠ αξιοποιούνται επιπλέον ως πηγή τεκμηρίωσης για την παρακολούθηση της επίδοσης του ΠΠΣ, την αποτίμηση των στόχων ποιότητας και τον σχεδιασμό δράσεων συνεχούς βελτίωσης.

7. Συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών

Η Σχολή θεωρεί τη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών βασική προϋπόθεση για την αποτελεσματική εφαρμογή της Πολιτικής Ποιότητας.

Στις διαδικασίες διασφάλισης και βελτίωσης της ποιότητας συμμετέχουν, σύμφωνα με το θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο του Ν.Π.Π.Ε. και του μητρικού Πανεπιστημίου, εκπρόσωποι:

- του διδακτικού και ακαδημαϊκού προσωπικού,
- των φοιτητών/τριών,
- του διοικητικού προσωπικού,
- των αποφοίτων,
- του Ιδρύματος μέσω των προβλεπόμενων εκπροσώπων,
- επαγγελματικών, κοινωνικών ή άλλων συναφών φορέων, όπου προβλέπεται ή κρίνεται σκόπιμο.

Στα αρμόδια όργανα και στις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας του ΠΠΣ διασφαλίζεται, σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, η συμμετοχή τουλάχιστον **ενός (1) εκπροσώπου του μητρικού Ιδρύματος University of Keele, και ενός (1) εκπροσώπου των φοιτητών/τριών.**

Η συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών πραγματοποιείται, κατά περίπτωση, μέσω της εκπροσώπησής τους στα αρμόδια όργανα, της συμμετοχής τους σε διαδικασίες διαβούλευσης και αξιολόγησης, καθώς και μέσω της υποβολής τεκμηριωμένων προτάσεων και ανατροφοδότησης. Τα αποτελέσματα της συμμετοχής και της διαβούλευσης αξιοποιούνται στον σχεδιασμό και στην επικαιροποίηση των δράσεων συνεχούς βελτίωσης.

Η συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών συμβάλλει στη συλλογή διαφορετικών οπτικών, στην αναγνώριση αναγκών και προβλημάτων και στη διαμόρφωση τεκμηριωμένων προτάσεων βελτίωσης.

8. Διαφάνεια και δημοσιοποίηση

Η Σχολή δεσμεύεται για τη δημοσιοποίηση της παρούσας Δήλωσης Πολιτικής Ποιότητας και των σχετικών διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας στην επίσημη ιστοσελίδα της.

Η δημοσιοποίηση περιλαμβάνει, κατά περίπτωση:

- τη Δήλωση Πολιτικής Ποιότητας,
- τις βασικές διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας,
- την ετήσια την ετήσια στοχοθεσία ποιότητας του ΠΠΣ,
- στοιχεία και αποτελέσματα που προβλέπεται να δημοσιοποιούνται,
- πληροφορίες σχετικά με τις διαδικασίες αξιολόγησης και συνεχούς βελτίωσης.

Η δημοσιευμένη έκδοση της Πολιτικής Ποιότητας είναι διαθέσιμη στην επίσημη ιστοσελίδα του Keele Greece Ν.Π.Π.Ε., στην ελληνική και αγγλική γλώσσα:

- **Ελληνική έκδοση:** <https://keelegreece.gr/proptuxiaka/agglikli-glossa-didaskalia/>

- **Αγγλική έκδοση:** <https://keelegreece.gr/en/bachelors/english-language-and-literature/>

Η δημοσιοποίηση εξασφαλίζει τη διαφάνεια και την ενημέρωση των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας και των λοιπών ενδιαφερόμενων μερών και ενισχύει τη δημόσια λογοδοσία της Σχολής του Ν.Π.Π.Ε.

9. Δέσμευση για συνεχή βελτίωση

Η Σχολή και το ΠΠΣ δεσμεύονται για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας της εκπαίδευσης και των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους/τις φοιτητές/τριες.

Η δέσμευση αυτή υλοποιείται μέσω της συστηματικής παρακολούθησης των ποιοτικών και ποσοτικών δεικτών, της ετήσιας στοχοθεσίας, της αξιοποίησης των αποτελεσμάτων των εσωτερικών και εξωτερικών αξιολογήσεων, της συμμετοχής των ενδιαφερόμενων μερών και της εφαρμογής διορθωτικών και βελτιωτικών ενεργειών.

Οι Δείκτες Ποιότητας (KPIs) που συνδέονται με το εκπαιδευτικό έργο, τις υποδομές και υπηρεσίες και το ανθρώπινο δυναμικό αξιοποιούνται, σε συνδυασμό με τους δείκτες που προβλέπονται από το θεσμικό πλαίσιο και το ΕΣΔΠ, για την τεκμηριωμένη αποτίμηση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας του ΠΠΣ. Τα αποτελέσματα της παρακολούθησης των KPIs αξιοποιούνται στον επόμενο κύκλο στοχοθεσίας και, όπου εντοπίζονται σημαντικές αποκλίσεις, για τον σχεδιασμό και την παρακολούθηση διορθωτικών ή βελτιωτικών ενεργειών.

Η αποτελεσματικότητα της Πολιτικής Ποιότητας επανεξετάζεται περιοδικά από τα αρμόδια όργανα και, όπου απαιτείται, η Πολιτική, οι διαδικασίες και οι στόχοι επικαιροποιούνται ώστε να ανταποκρίνονται στις ανάγκες του ΠΠΣ, του Ιδρύματος και των ενδιαφερόμενων μερών.

Η επανεξέταση βασίζεται στα διαθέσιμα δεδομένα ποιότητας, στα αποτελέσματα της αξιολόγησης, στην επίτευξη ή μη των στόχων, στην ανατροφοδότηση των ενδιαφερόμενων μερών και στα συμπεράσματα των διαδικασιών εσωτερικής και εξωτερικής αξιολόγησης.

Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται η σύνδεση της Πολιτικής Ποιότητας με την καθημερινή λειτουργία του ΠΠΣ, τη στρατηγική του Ιδρύματος και τον κύκλο συνεχούς βελτίωσης.

10. Τεκμηρίωση συμμόρφωσης με τους δείκτες Δ2.1–Δ2.6

Δείκτης	Τεκμηρίωση στη Δήλωση Πολιτικής Ποιότητας (Π2.1) και στη Στοχοθεσία Ποιότητας του νέου ΠΠΣ (Π2.2)
Δ2.1 – Δημοσιοποίηση	Προβλέπεται ρητά η δημοσιοποίηση της Δήλωσης Πολιτικής Ποιότητας, καθώς και των σχετικών διαδικασιών και πληροφοριών διασφάλισης ποιότητας, μέσω της επίσημης ιστοσελίδας της Σχολής.
Δ2.2 – Πληρότητα Δήλωσης	Η Δήλωση συνδέει την Πολιτική Ποιότητας με τη στρατηγική του Ιδρύματος και του ΠΠΣ και περιλαμβάνει τις δομές και τα όργανα διασφάλισης ποιότητας, τις προβλεπόμενες διαδικασίες, τη στοχοθεσία

	και παρακολούθηση των δεικτών, τις διαδικασίες συνεχούς βελτίωσης και τη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών.
Δ2.3 – Στοχοθεσία και παρακολούθηση	Προβλέπεται ετήσια και τετραετής στοχοθεσία ποιότητας με εφαρμογή της μεθοδολογίας S.M.A.R.T., καθορισμό δεικτών, τιμών βάσης και στόχων, χρονικού ορίζοντα, ενδιαμέσων οροσήμων και αρμοδιοτήτων. Η επίτευξη των στόχων παρακολουθείται σε ετήσια βάση και, όπου απαιτείται, λαμβάνονται διορθωτικές ή βελτιωτικές ενέργειες.
Δ2.4 – Μετρήσιμοι στόχοι	Η στοχοθεσία ποιότητας του ΠΠΣ περιλαμβάνει συγκεκριμένους και μετρήσιμους στόχους, οι οποίοι συνδέονται με τους στρατηγικούς στόχους του Ιδρύματος και του ΠΠΣ και παρακολουθούνται μέσω κατάλληλων ποσοτικών και ποιοτικών δεικτών.
Δ2.5 – ΟΠΕΣΠ	Προβλέπεται η έγκαιρη, πλήρης και τεκμηριωμένη καταχώριση των απαιτούμενων δεδομένων ποιότητας στο ΟΠΕΣΠ, σύμφωνα με τις εκάστοτε απαιτήσεις και τα προβλεπόμενα πεδία υποβολής. Τα δεδομένα αξιοποιούνται για την παρακολούθηση και τεκμηρίωση της ποιότητας του ΠΠΣ.
Δ2.6 – Ενδιαφερόμενα μέρη	Προβλέπεται η συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών στις διαδικασίες διασφάλισης και βελτίωσης της ποιότητας, μέσω των αρμόδιων οργάνων και διαδικασιών διαβούλευσης, σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο και την προβλεπόμενη εκπροσώπηση του Ιδρύματος και των φοιτητών/τριών.

Η παρούσα Δήλωση αποτελεί το βασικό κείμενο αναφοράς για την εφαρμογή της Πολιτικής Ποιότητας του ΠΠΣ και συνδέεται λειτουργικά με την ετήσια και τετραετή στοχοθεσία ποιότητας, την παρακολούθηση των δεικτών ποιότητας, την καταχώριση και αξιοποίηση των δεδομένων στο ΟΠΕΣΠ, καθώς και με τις διαδικασίες αξιολόγησης και συνεχούς βελτίωσης του ΠΠΣ. Η παρακολούθηση της επίτευξης των στόχων και η αξιοποίηση των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης τροφοδοτούν τον επόμενο κύκλο σχεδιασμού και συμβάλλουν στη διαρκή βελτίωση του εκπαιδευτικού έργου, της φοιτητικής εμπειρίας και της συνολικής λειτουργίας του ΠΠΣ.