

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Όραμα

Να καταστεί ένα ηγετικό κέντρο αριστείας ναυτιλιακών σπουδών με παγκόσμια επιρροή.

Αποστολή

Να παρέχει εκπαιδευτικές υπηρεσίες και έρευνα υψηλής ποιότητας στον τομέα της ναυτιλιακής διοικητικής (Shipping Management) με συνεχή επιρροή στην παγκόσμια ναυτιλιακή κοινότητα.

Αυτή η στρατηγική θα αναδείξει αξίες, πρότυπα και παραδείγματα, ώστε να συμβάλει στην επιδίωξη του Πανεπιστημίου Πειραιώς για την επίτευξη διδακτικών και ερευνητικών αποτελεσμάτων υψηλής ποιότητας που θα συμβάλλουν σε μια σταθερή πορεία ανάπτυξης του κλάδου της Ναυτιλίας και της χώρας γενικότερα.

Σκοπός

Σκοπός μας είναι η παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης που ικανοποιούν και ει δυνατόν υπερβαίνουν τις ανάγκες και τις προσδοκίες των εκπαιδευομένων / φοιτητών μας μέσω εξασφαλισμένης και σταθερής ποιότητας, σε συμμόρφωση με τις ισχύουσες απαιτήσεις της Νομοθεσίας και των άλλων ενδιαφερόμενων μερών.

Οι διεργασίες παροχής των υπηρεσιών αυτών ορίζονται κι ελέγχονται στο πλαίσιο της εφαρμογής Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2015.

Διαρκείς σκοποί για μας αποτελούν:

1. Η παροχή υπηρεσιών που ικανοποιούν και ξεπερνούν τις προσδοκίες των εκπαιδευομένων μας.
2. Η συμμόρφωση προς τις απαιτήσεις της Νομοθεσίας και των άλλων αναγνωρισμένων ενδιαφερόμενων μερών.
3. Η αύξηση της επιρροής μας στη ναυτιλία.
4. Η αποτελεσματική εξυπηρέτηση των εκπαιδευομένων μας.
5. Η ενδυνάμωση της θέσης μας στη ναυτιλιακή αγορά σε σχέση με τα άλλα ανταγωνιστικά προγράμματα σπουδών.
6. Η αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των εκπαιδευομένων μας.
7. Η μείωση των παραπόνων των εκπαιδευομένων μας.
8. Η εξάλειψη των μη συμμορφώσεων.
9. Η εξασφάλιση επαγγελματικής ανέλιξης των αποφοίτων μας στη ναυτιλιακή βιομηχανία
10. Η συνεχής βελτίωση της απόδοσης μας.

Οι σκοποί αυτοί συνδέονται με κατάλληλους στόχους ποιότητας, οι οποίοι καθορίζονται και ανασκοπούνται σε προκαθορισμένα τακτά χρονικά διαστήματα από τη Διεύθυνση του Μεταπτυχιακού.

Η Διεύθυνση του Μεταπτυχιακού δεσμεύεται ότι όλο το προσωπικό της έχει κατανοήσει, εμπεδώσει και εφαρμόζει όλες τις διαδικασίες που απαιτεί το Σύστημα Ποιότητας στη διάρκεια της καθημερινής του εργασίας. Για το λόγο αυτό παρέχει τον

απαραίτητο υλικοτεχνικό εξοπλισμό και μεριμνά για τη συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού.

Παράλληλα, η Διεύθυνση εξασφαλίζει την πλήρη εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και τη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητάς του, μέσω της εφαρμογής μηχανισμού ελέγχου, που συνίσταται:

- στην μέτρηση δεικτών απόδοσης των διεργασιών μας, εναρμονισμένους με τους δείκτες και τα ποιοτικά και ποσοτικά κριτήρια όπως αυτοί προκύπτουν από τις Αρχές και Κατευθυντήριες Οδηγίες για τη Διασφάλιση Ποιότητας στον Ευρωπαϊκό Χώρο Ανώτατης Εκπαίδευσης (European Standards Guidelines 2015).
- στην καταγραφή και αξιολόγηση των διενεργούμενων επιθεωρήσεων / ελέγχων και στην υλοποίηση συγκεκριμένων προγραμμάτων διόρθωτικών ενεργειών και βελτίωσης.
- στην τήρηση της Πολιτικής Ποιότητας που αποτελεί Δέσμευση της Διεύθυνσης και ευθύνη όλου του προσωπικού.

Επιπλέον, η Διεύθυνση του Μεταπτυχιακού είναι υπεύθυνη για την παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας και της καταλληλότητας της Πολιτικής Ποιότητας και την αναθεώρησή της, όπως απαιτείται. Μέσα από τον επαναπροσδιορισμό της πολιτικής ποιότητας, η Διεύθυνση του Μεταπτυχιακού δεσμεύεται να επιτυγχάνει ακόμα υψηλότερες επιδόσεις.

Τέλος η Πολιτική Ποιότητας είναι διαθέσιμη ως τεκμηριωμένη πληροφορία, τόσο στους εργαζομένους όσο και στα ενδιαφερόμενα μέρη.

Διδάσκοντες

Λόγω της φύσης των υπηρεσιών που προσφέρει το μεταπτυχιακό πρόγραμμα τα τεκμήρια της συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις επιβεβαιώνονται μόνο κατά τη διάρκεια της παροχής των υπηρεσιών με την παρακολούθηση της επίδοσης, τόσο των διδασκόντων, όσο και των εκπαιδευομένων.

Σκοπός της διαδικασίας αυτής είναι να διασφαλιστεί ότι παρέχονται επαρκείς πόροι:

- για την αποτελεσματική εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης ποιότητας,
- για τη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του,
- για την ενίσχυση της ικανοποίησης των φοιτητών με την ανταπόκριση στις προσδοκίες και τις απαιτήσεις τους,
- για τη δημιουργία ενός συστήματος βάσει του οποίου μπορούν να εντοπιστούν ανάγκες κατάρτισης για την υποστήριξη του Συστήματος Διαχείρισης,
- για την παροχή κατάλληλης εκπαίδευσης ώστε να ικανοποιούνται οι αναγνωρισμένες ανάγκες εκπαίδευσης των εργαζομένων στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα Ναυτιλιακής Διοικητικής.

Οι ανάγκες εκπαίδευσης των εργαζομένων στο μεταπτυχιακό εντοπίζονται είτε από το διευθυντή του μεταπτυχιακού, είτε σύμφωνα με τις προκύπτουσες ανάγκες λόγω των καθηκόντων / αρμοδιοτήτων των εμπλεκόμενων, αλλά και λόγω :

- αλλαγών στο περιβαλλοντικό, τεχνολογικό, νομικό και γενικό περιβάλλον λειτουργίας του μεταπτυχιακού
- εσωτερικών αλλαγών στη δομή του μεταπτυχιακού
- εισαγωγής νέων συστημάτων λογισμικού
- αποφάσεων μετά τις συνεδριάσεις ανασκόπησης της διοίκησης
- της ανάλυσης των μη συμμορφώσεων του συστήματος ή των παραπόνων

Όλοι οι εργαζόμενοι μπορούν να αιτηθούν εκπαίδευσης όταν εντοπιστεί κάποια ανάγκη εκπαίδευσης. Η εν λόγω εκπαίδευση μπορεί να πραγματοποιηθεί είτε εσωτερικά είτε μέσω εκπαιδευτικού προγράμματος εξωτερικών παρόχων.

Όλο το νεοσύστατο προσωπικό του μεταπτυχιακού, του οποίου η θέση περιλαμβάνεται στο Σύστημα Διαχείρισης του μεταπτυχιακού, ή το προσωπικό που μεταφέρεται σε νέες εργασίες που σχετίζονται με το Σύστημα Διαχείρισης του μεταπτυχιακού, ενημερώνεται και εξοικειώνεται με το Σύστημα Διαχείρισης του μεταπτυχιακού και τις ευθύνες της θέσης του από ένα υπεύθυνο άτομο, συνήθως τη γραμματεία ή το διευθυντή.

Πόροι

Το μεταπτυχιακό είναι αυτοχρηματοδοτούμενο και τα έξοδα του καλύπτονται από τα δίδακτρα του προγράμματος.

Μη συμμόρφωση

Σε περίπτωση μη συμμόρφωσης, συμπεριλαμβανομένων τυχόν παραπόνων, το μεταπτυχιακό αναλαμβάνει δράση για τον έλεγχο και τη διόρθωσή της, αντιμετωπίζει άμεσα τις συνέπειες της και προσδιορίζει τα γενεσιουργά αίτια της μη συμμόρφωσης.

Στη συνέχεια εφαρμόζει την κατάλληλη διορθωτική ενέργεια που απαιτείται για την εξάλειψη του γενεσιουργού αιτίου της έτσι ώστε η συγκεκριμένη μη συμμόρφωση να μην ξανασυμβεί.

Εφόσον η αποτελεσματικότητα της διορθωτικής ενέργειας είναι ικανοποιητική γίνεται ενημέρωση του μητρώου των κινδύνων και ευκαιριών και εάν είναι απαραίτητο πραγματοποιούνται αλλαγές στο σύστημα διαχείρισης ποιότητας.

Το μεταπτυχιακό διατηρεί τεκμηριωμένες πληροφορίες για τη φύση των μη συμμορφώσεων και για τις επακόλουθες ενέργειες, όπως και για τα αποτελέσματα οποιασδήποτε διορθωτικής ενέργειας.

Αναλυτικότερα,

Ο σκοπός αυτής της διαδικασίας είναι να διασφαλίσει ότι για όλες τις μη συμμορφώσεις που προκύπτουν κατά τη λειτουργία του συστήματος ποιότητας:

- διερευνάται και αναλύεται η αιτία της μη συμμόρφωσης,

- λαμβάνονται οι κατάλληλες διορθωτικές ενέργειες για την εξάλειψη των αιτίων των μη συμμορφώσεων,
- λαμβάνεται κατάλληλη προληπτική δράση με στόχο την αποφυγή παρόμοιων περιστατικών,
- επαληθεύεται η εφαρμογή των διορθωτικών ενεργειών.

Μετά τον εντοπισμό μιας μη συμμόρφωσης, ανατίθεται στο υπεύθυνο προσωπικό και σε κάθε άλλο πρόσωπο που σχετίζεται με τη μη συμμόρφωση να:

- αναλύσει και να διερευνήσει τη μη συμμόρφωση με στόχο τον εντοπισμό της γενεσιουργού αιτίας,
- αποφασίσει σχετικά με τη διορθωτική ενέργεια που πρέπει να ληφθεί για την εξάλειψη της αιτίας της μη συμμόρφωσης,
- αποφασίσει για τη δράση που πρέπει να αναληφθεί για να αποφευχθούν παρόμοια μελλοντικά συμβάντα,
- καθορίσει το χρονικό διάστημα που απαιτείται για την εφαρμογή διορθωτικών ή / και προληπτικών ενεργειών

Όλες οι μη συμμορφώσεις κλείνουν μόνο μετά την επαλήθευση της αποτελεσματικής εφαρμογής της διορθωτικής ή / και της προληπτικής δράσης.



Καθ. Άγγελος Παντουβάκης
C.Eng., M.Eng., M.B.A., Ph.D. (Cambridge)
Κοσμήτορας, Σχολή Ναυτιλίας και Βιομηχανίας
Διευθυντής, M.Sc. in Shipping Management
Πανεπιστήμιο Πειραιώς