

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΘΛΗΤΙΚΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΚΑΙ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ»

Η ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΤΟΥ FITNESS ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
του ΣΙΔΗΡΟΠΟΥΛΟΥ Ο.ΠΑΝΑΓΙΩΤΗ

ΣΠΑΡΤΗ 2013

ΤΡΙΜΕΛΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

**Η ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΤΟΥ FITNESS ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

του
Σιδηρόπουλου Παναγιώτη

Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία που υποβάλλεται στο
καθηγητικό σώμα για την μερική εκπλήρωση των υποχρεώσεων απόκτησης του
μεταπτυχιακού τίτλου του Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Οργάνωση και Διοίκηση
Αθλητικών Οργανισμών και Επιχειρήσεων» του Τμήματος Οργάνωσης και Διαχείρισης
Αθλητισμού του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου
στην κατεύθυνση «Οργάνωση & Διοίκηση Αθλητικών
Οργανισμών & Επιχειρήσεων»

Σπάρτη: 2013

Εγκεκριμένο από το Καθηγητικό Σώμα:

1^{ος} Επιβλέπων Αθανάσιος Κριεμάδης:

2^{ος} Επιβλέπων Ιωάννης Δουβής:

3^{ος} Επιβλέπων Ουρανία Βρόντου:

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σιδηρόπουλος Παναγιώτης: Η διασφάλιση της ποιότητας στην πιστοποίηση της εκπαίδευσης των επαγγελματιών του Fitness στην Ελλάδα.

Το Fitness είναι γεγονός ότι αποτελεί μια μεγάλη «βιομηχανία» παγκοσμίως. Στοιχεία από επίσημους οργανισμούς επιβεβαιώνουν τον παραπάνω ισχυρισμό.

Η βιωσιμότητα των επιχειρήσεων ή φορέων που αποτελούν τους κύριους συντελεστές της κλαδικής αυτής αγοράς, τα γυμναστήρια, οι επαγγελματίες, οι εμπορικές εταιρείες που ανήκουν στην κατηγορία των προμηθευτών εξαρτώνται πλέον από την ποιοτική διαχείριση των υπηρεσιών τους και προϊόντων και την εφαρμογή των αρχών που διέπουν τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας για τη διατήρηση ανταγωνιστικού και επιχειρηματικού πλεονεκτήματος.

Η παρούσα μελέτη αξιοποιεί το θεωρητικό αυτό υπόβαθρο για να μελετήσει και να ερευνήσει το βαθμό στον οποίο εφαρμόζονται οι παραπάνω αρχές στο νευραλγικό σημείο της εκπαίδευσης και πιστοποίησης των επαγγελματιών Fitness.

Η μέθοδος που χρησιμοποιείται για να αντληθούν χρήσιμες και έγκυρες πληροφορίες είναι οι συνεντεύξεις κορυφαίων στελεχών που διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στις εξελίξεις του κλάδου επί σειρά ετών.

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων ανέδειξε ως σημαντικό προς άμεση διευθέτηση πρόβλημα στο χώρο του Fitness την έλλειψη αποτελεσματικής διαδικασίας πιστοποίησης της εκπαίδευσης των επαγγελματιών του Fitness αλλά και την διασφάλιση της διαδικασίας της εκπαίδευσης σύμφωνα με τις ανάγκες και προσδοκίες της αγοράς όπως αυτές καθορίζονται από την κινητήρια δύναμη της τους καταναλωτές.

Προσέφερε επιπρόσθετα πολύτιμα συμπεράσματα για τις παρούσες και μελλοντικές αντιλήψεις, τη παρούσα δομή, τα εκπαιδευτικά προγράμματα, τους εκπαιδευτές και τους τρόπους διαχείρισης της εκπαίδευσης και πιστοποίησης των επαγγελματιών του Fitness στην Ελλάδα.

Λέξεις Κλειδιά: *Διασφάλιση Ποιότητας, Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (TQM), εκπαίδευση, πιστοποίηση, Fitness, επαγγελματίας Fitness.*

ABSTRACT

Sidiropoulos Panayotis: The quality assurance in certifying training of fitness professionals in Greece.

It is a fact that Fitness is a major "industry" worldwide, and data from official organizations come to confirm this statement.

The viability of businesses or entities which are the main factors of this multidisciplinary market, gyms, professional, commercial companies in the category of suppliers, are now dependent both on the qualitative management of their services and products, and the application of the Total Quality Management principles, to maintain competitive and business advantage.

This study utilizes the theoretical background to study and search the extent to which the above principles are applied to the crucial component of the training and certification of Fitness professionals.

The method used to draw useful and valid information is interviewing top executives who have played an important role in the development of the field for many years.

The study of the results depicted a lack in the effectiveness of the Professional Fitness certification procedure; a major problem in the Fitness Field that had to be immediately arranged. It also seemed necessary to ensure a process of training based on the needs and expectations of the market, as determined by the clients' demands.

Furthermore, it has offered valuable lessons for the present and future perceptions, the present structure, the schools' training programs (curriculum), the instructors, as well as the ways to manage both training and certification of professionals in Fitness in Greece.

Key words: Quality Assurance, Total Quality Management, Education, *Certification, Fitness, Fitness Professional.*

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω όλα τα μέλη της επιβλέπουσας επιτροπής της παρούσας εργασίας: κ. Κριεμάδη Αθανάσιο, Καθηγητή του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, κ. Δουβή Ιωάννη Αναπληρωτή Καθηγητή, του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου και την κα. Βρόντου Ουρανία, Λέκτορα του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου.

Ιδιαίτερα, θα ήθελα ευχαριστήσω τον Καθηγητή κ. Κριεμάδη Αθανάσιο για την αρχική και συνεχή καθοδήγηση και την Λέκτορα κα. Βρόντου Ουρανία για την πολύτιμη βοήθεια, που προσέφεραν κατά τη διάρκεια εκπόνησης της παρούσας μελέτης.

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους Επαγγελματίες του Fitness και Στελέχη του κλάδου καθώς και όλα τα Θεσμικά πρόσωπα που συμμετείχαν ο καθένας από τη θέση και το ρόλο που έχει και υπηρετεί στην παρούσα εργασία. Η συνεισφορά τους θεωρείται ανεκτίμητη.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	iv
ABSTRACT.....	v
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	vi
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	vii
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	x
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....	xi
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ.....	xii
I.ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
Προσδιορισμός προβλήματος.....	3
Σκοπός της έρευνας.....	4
Ανάγκη διεξαγωγής της έρευνας.....	4
Ερευνητικές Ερωτήσεις.....	5
Ερευνητικές Υποθέσεις.....	6
Οριοθετήσεις Περιορισμοί.....	6
Λεξιλόγιο – Λειτουργικοί ορισμοί.....	7
II.ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ.....	10
Εισαγωγή.....	10
Η στρατηγική σημασία της ποιότητας στο σύγχρονο ανταγωνιστικό περιβάλλον.....	11
Η εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και η ανάγκη της συνεχούς αναβάθμισης.....	13
Η εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών.....	17
Η παγκόσμια αγορά του Fitness.....	19
Η Ευρωπαϊκή αγορά του Fitness.....	22
Η Ελληνική αγορά του Fitness.....	25
Αθλητισμός και TQM.....	27
Fitness και TQM.....	30
Το προφίλ των μελών των γυμναστηρίων και η απαίτηση για συνεχή αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών.....	32
Το προφίλ των επαγγελματιών του Fitness και η απαίτηση για συνεχή αναβάθμιση των Παρεχόμενων υπηρεσιών.....	34

EHFA το ευρωπαϊκό όργανο που βάζει τα θεμέλια για την ποιοτική αναβάθμιση του Fitness	35
Συμβούλιο Προτύπων της EHFA.....	37
Το Ευρωπαϊκό Μητρώο Επαγγελματιών Άσκησης (EREPS).....	38
Το εκπαιδευτικό οικοδόμημα στην Ελλάδα.....	39
Η Εκπαίδευση και η εφαρμογή των αρχών που διέπουν την Διοίκηση Ολικής Ποιότητας.....	48
Αξιολόγηση Εκπαιδευτικών Οργανισμών.....	50
Προγράμματα διασφάλισης ποιότητας στην εκπαίδευση.....	52
Πλαίσιο προσόντων σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Πρότυπο (Γνώσεις – Δεξιότητες Ικανότητες – Ηθικός Κώδικας) η Ευρωπαϊκή προσπάθεια τυποποίησης	55
Η εκπαίδευση και πιστοποίηση των επαγγελματιών Fitness στην Ελλάδα, η παρούσα κατάσταση	62
Πλαίσιο προσόντων σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό πρότυπο για τους επαγγελματίες του Fitness.....	65
Περίληψη και συμπεράσματα.....	66
III. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	67
Το δείγμα.....	67
Ερευνητικά Εργαλεία.....	68
Διαδικασία συλλογής δεδομένων.....	70
Δεοντολογικά ζητήματα.....	71
Ανάλυση δεδομένων.....	72
IV. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ.....	74
IV.A. Αποτελέσματα Ποιοτικής Έρευνας.....	74
IV.A.1. Η αγορά του Fitness.....	76
IV.A.2. Η έννοια της Ποιότητας.....	78
IV.A.3. Η εκπαίδευση στο τομέα του Fitness.....	81
IV.A.4. Η πιστοποίηση της εκπαίδευσης στο τομέα του Fitness.....	84
IV.A.5. Η πρόθεση για αναβάθμιση στο τομέα της εκπαίδευσης και πιστοποίησης στο Fitness στην Ελλάδα.....	86

V. ΣΥΖΗΤΗΣΗ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	90
V.I. Συζήτηση – ερμηνεία αποτελεσμάτων.....	90
V.II. Συμπέρασμα.....	95
V.III. Προτάσεις για μελλοντική έρευνα.....	99
VI. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	101
VII. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....	111
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α.....	111
Ερωτήσεις συνέντευξης.....	111

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας Π.1. Ιεράρχηση κριτηρίων αποτελεσματικότητας με συμβατικό τρόπο διοίκησης και με διοίκηση ολικής ποιότητας.....	14
Πίνακας Π.2. Απαιτούμενες οργανωτικές αλλαγές για την εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.....	14
Πίνακας Π.3. Τα βασικά σημεία στη φιλοσοφία του Deming.....	15
Πίνακας Π.4. Η παγκόσμια βιομηχανία του Fitness αποτυπώνεται ανά ήπειρο παραθέτοντας τα συνολικά έσοδα, το συνολικό αριθμό γυμναστηρίων καθώς και το συνολικό αριθμό μελών που εξυπηρετούνται σε αυτά (IHRSA,2011).....	20
Πίνακας Π.5. Η παγκόσμια βιομηχανία του Fitness αποτυπώνεται ανά ήπειρο παραθέτοντας τα συνολικά έσοδα, το συνολικό αριθμό γυμναστηρίων καθώς και το συνολικό αριθμό μελών που εξυπηρετούνται σε αυτά (IHRSA,2012).....	20
Πίνακας Π.6. Παγκόσμια κατάταξη καταγεγραμμένων ηγετικών εταιρειών στο παγκόσμιο στερέωμα του Fitness. Παραθέτεται ο συνολικός αριθμός των ιδιόκτητων γυμναστηρίων (IHRSA, 2012).....	21
Πίνακας Π.7. Σύγκριση Ευρωπαϊκής και Αμερικανικής αγοράς του Fitness (IHRSA, 2008).....	23
Πίνακας Π.8. Η αγορά του Fitness στην Ελλάδα (IHRSA, 2008).....	26
Πίνακας Π.9. Μεταβολή αριθμού γυμναστηρίων στην Ελλάδα περιόδου 1998 – 2012.....	27
Πίνακας Π.10. Τα 14 σημεία του Deming για την εκπαίδευση.....	49

Πίνακας Π.11. Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων.....	57
Πίνακας Π.12. Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων και Fitness.....	65
Πίνακας IV.A.1. Κατανομή των αναφορών των υποκειμένων της έρευνας σε σχέση με την κάθε θεματική ενότητα στην οποία ερωτήθηκαν.....	75
Πίνακας IV.A.2.1. Παράγοντες που διαμορφώνουν την έννοια της ποιότητας αναφορικά με τα γυμναστήρια.....	79
Πίνακας IV.A.2.2. Παράγοντες που διαμορφώνουν την έννοια της ποιότητας αναφορικά με τους επαγγελματίες.....	80
Πίνακας IV.A.3.1. Πλήθος εκπαιδευτικών φορέων και ιδιωτικών εταιριών που παρέχουν εκπαιδευτικές υπηρεσίες για τους επαγγελματίες του Fitness.....	82
Πίνακας IV.A.5.1. Φορείς που προτείνεται να λάβουν μέρος στην διαδικασία αναπροσαρμογής του συστήματος εκπαίδευσης και πιστοποίησης.....	87

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

Διάγραμμα Π.1. Σύστημα Παροχής Υπηρεσιών.....	17
Διάγραμμα Π.2. Οργανωτική δομή της ΕΗΦΑ.....	36
Διάγραμμα Π.3. Δομή του Ελληνικού εκπαιδευτικού συστήματος.....	40

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

- ΑΕΠ – Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν
ΑΔΙΠ – Αρχή Διασφάλισης της Ποιότητας
ΓΓΑ – Γενική Γραμματεία Αθλητισμού
ΙΕΚ – Ίδρυμα Επαγγελματικής Κατάρτισης
ΚΦΑ – Καθηγητές Φυσικής Αγωγής
ΟΟΣΑ – Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης
ΠΑΣΥΓΥ – Πανελλήνιος Σύνδεσμος Γυμναστηρίων
Π.Δ – Προεδρικό Διάταγμα
ΣΙΓΑ – Σύλλογος Ιδιοκτητών Γυμναστηρίων Αττικής
ΤΕΦΑΑ – Τμήμα Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού
ΥΠΕΠΘ – Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων
ΥΠΔΒΜΘ – Υπουργείο Παιδείας Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων
ACE – American Council on Exercise
ACSM – American College of Sports Medicine
ECVET - European Credit System for Vocational Education
EFNA – European Network Fitness Associations
EHFA – European Health & Fitness Association
EQF – European Qualification Framework
EREPS – European Register Exercise Professionals
EUQAVET – European Union Quality Assurance in Vocational Education Training
H&F – Health & Fitness
IHRSA – International Health, Racquet & Sportsclub Association
NSCA – National Strength and Conditioning Association
TEG – Technical Expert Group
TQM – Total Quality Management

Η ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΤΩΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΩΝ ΤΟΥ FITNESS ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Το Fitness αποτελεί επιβεβαιωμένα στις ημέρες μας μια ανεξάρτητη κλαδική αγορά που συνδράμει δυναμικά στην οικονομία της κάθε χώρας που την αναπτύσσει.

Η ραγδαία ανάπτυξη και εξάπλωση της συγκεκριμένης αγοράς επιβεβαιώνεται παγκοσμίως από επίσημα στοιχεία οργανισμών όπως η EHFA (European Health & Fitness Association) και η IHRSA (International Health, Racquet & Sportsclub Association) αναδεικνύοντας την, πλέον σε επίσημη κλαδική αγορά.

Σύμφωνα με επίσημα στοιχεία της EHFA από την τελευταία ετήσια αναφορά της το 2012 στην Ευρώπη ο τομέας υγείας και Fitness παράγει ετήσια έσοδα της τάξεως των € 22 δισεκατομμυρίων με αποτέλεσμα παράγοντες της συγκεκριμένης αγοράς να την αποκαλούν πλέον «βιομηχανία». Για να αντιληφθούμε το μέγεθος της αγοράς ενδεικτικά αναφέρεται ότι το επαγγελματικό ποδόσφαιρο σύμφωνα πάντα με τα παραπάνω στοιχεία της EHFA παράγει περί τα € 12 δισεκατομμύρια περίπου (EHFA, 2012).

Ωστόσο η συνεισφορά της βιομηχανίας του Fitness δεν είναι μόνο οικονομική. Εκτός από το γεγονός ότι παρέχει εργασία και απασχολεί 390.000 ανθρώπους στην Ευρώπη, τα 40.000 δημόσια και ιδιωτικά γυμναστήρια διαδραματίζουν ζωτικό και κύριο ρόλο στη βελτίωση της υγείας, την ευημερία και τη γενικότερη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πάνω από 44 εκατομμύρια μελών τους (EHFA, 2012).

Η επιβίωση του Fitness όμως, όπως και κάθε αγοράς αλλά και η διατηρησιμότητα του στα παραπάνω οικονομικά και κοινωνικά επίπεδα εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την εφαρμογή των αρχών της ποιοτικής διαχείρισης καθώς εντάσσεται στον τριτογενή τομέα, αυτόν δηλαδή της παροχής υπηρεσιών. Η ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών αποτελεί στρατηγικό σημείο για την επιβίωση και ανάπτυξη του εκάστοτε κλάδου και στην συντήρηση επιχειρησιακού και ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος (Δερβιτσιώτης, 2005).

Προϊόντα και υπηρεσίες της αγοράς του Fitness βρίσκονται στο επίκεντρο συνεχούς αξιολόγησης από την κινητήρια δύναμη της, τους πελάτες και μέλη γυμναστηρίων. Το επίπεδο ικανοποίησης των προσδοκιών και απαιτήσεων τους αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για τη παραμονή τους μέσα σε αυτή.

Οι έρευνες και μελέτες σχετικά με το προφίλ των μελών των γυμναστηρίων ενισχύουν την παραπάνω άποψη καταγράφοντας δεδομένα ποιοτικής αναζήτησης στις υπηρεσίες και τα προϊόντα που θα αγοράσουν με βάση συγκεκριμένα κριτήρια.

Μελέτες που πραγματοποιήθηκαν σε μέλη ιδιωτικών γυμναστηρίων είχαν ως αποτέλεσμα να διαπιστωθεί ο σημαντικός ρόλος που κατέχουν τα προσφερόμενα προγράμματα, το κόστος αυτών καθώς και η ποιότητα προσφερόμενων υπηρεσιών, γεγονός που αναδεικνύει παράλληλα και την ανάγκη για εξειδικευμένο και κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό πιστοποιημένο σε Διεθνή πρότυπα - standards (Davis, Fox, Brewer, & Ratunsky, 1995; Alexandris & Palialia, 1999).

Στα παραπάνω αποτελέσματα προστίθεται η σημαντικότητα που καταδεικνύει το εννοιολογικό πλαίσιο ανάλυσης συστημάτων εξυπηρέτησης των Albrecht και Zemke (1985) που ορίζει τους κύριους παράγοντες του συστήματος εξυπηρέτησης καθώς και τις μεταξύ τους σχέσεις. Στο πλαίσιο αυτό ο πελάτης μέλος του γυμναστηρίου βρίσκεται στο επίκεντρο μεταξύ της στρατηγικής της επιχείρησης, του ανθρώπινου δυναμικού και του συστήματος παραγωγής (Δερβιτσιώτης, 2005).

Κύριο παράγοντα για τη διατηρησιμότητα των πελατών και την ικανοποίηση των προσδοκιών και απαιτήσεων τους αποτελεί η επαφή τους με το ανθρώπινο δυναμικό του γυμναστηρίου. Οι «στιγμές αλήθειας» που αποτελούν την στιγμιαία και καθημερινή επαφή του πελάτη με εκπροσώπους, εργαζόμενους του γυμναστηρίου διαμορφώνουν, την άποψη που δημιουργεί ο πελάτης για την επιχείρηση λειτουργώντας προσθετικά και παίζοντας καθοριστικό ρόλο στη διατηρησιμότητα του τελευταίου στο ενεργό πελατολόγιο της επιχείρησης.

Συνεπώς κρίθηκε σκόπιμο να μελετηθεί και να αναλυθεί στο συγκεκριμένο πεδίο του Fitness δηλαδή των γυμναστηρίων με βάση το σημαντικό ρόλο που έχει το ανθρώπινο δυναμικό, το επίπεδο εκπαίδευσης και πιστοποίησης τους καθώς και η εφαρμογή των αρχών της ποιοτικής διαχείρισης.

Προσδιορισμός προβλήματος

Είναι γνωστό ότι στα πλαίσια της τυπικής και μη τυπικής εκπαίδευσης που έχει καθοριστεί από το Υπουργείο Παιδείας (ΥΠΕΠΘ), τα προγράμματα σπουδών των αρμόδιων φορέων εκπαίδευσης (ΤΕΦΑΑ – ΙΕΚ) δεν καλύπτουν όλο το φάσμα των προϊόντων και των υπηρεσιών του Fitness και δεν παρέχουν εκπαίδευση και πιστοποίηση για τις ανάγκες της αγοράς σύμφωνα με τις ταχύρυθμες τάσεις και εξελίξεις της.

Τα τελευταία χρόνια γίνονται προσπάθειες αναπροσαρμογής των προγραμμάτων σπουδών και προσέγγισης των αντικειμένων του Fitness σύμφωνα με τις νέες τάσεις της αθλητικής επιστήμης, τις εξελίξεις του σύγχρονου τρόπου ζωής και των προβλημάτων που ανακύπτουν από αυτόν όπως: η εξάπλωση του κινήματος υγείας, φυσικής κατάστασης και αναψυχής, του φαινομένου της υποκινητικότητας, του στρες, της κακής διατροφής, της αύξησης των καρδιαγγειακών παθήσεων, της αύξησης των δαπανών για την υγεία, της κλαδικής ανεργίας, της αδιοριστίας, της οικονομικής ύφεσης, της πρόληψης και της αποκατάστασης, της αθλητικής διοίκησης, της προπονητικής όχι για υψηλές επιδόσεις, του εργασιακού αθλητισμού, της αθλητιατρικής, του μαζικού λαϊκού αθλητισμού (Χαραχούσου, 2001).

Από την άλλη πλευρά στα πλαίσια της άτυπης εκπαίδευσης πολλοί είναι αυτοί που παρέχουν εξειδικευμένη κατάρτιση στα αντικείμενα του Fitness. Απουσιάζουν όμως δεδομένα πιστοποίησης των φορέων αυτών στο πλαίσια της πιστοποίησης των επονομαζόμενων δομών τους και εκπαιδευτικών τους προγραμμάτων. Συνέπεια της κατάστασης αυτής αποτελεί να αναδύονται και να τίθενται σημαντικά ερωτήματα για τα επιστημονικά και ποιοτικά λειτουργικά τους δεδομένα.

Παράγοντες που θεωρήθηκαν ότι θα πρέπει να εξεταστούν στα πλαίσια της παρούσας έρευνας αποτέλεσαν οι εκπαιδευτικές δομές, τα εκπαιδευτικά προγράμματα εξειδίκευσης, οι εκπαιδευτές των προγραμμάτων, οι οργανωτικές διαδικασίες των εκπαιδευτικών φορέων και η παρουσία και λειτουργία των φορέων πιστοποίησης.

Σκοπός της έρευνας

Αφορμή για την παρούσα έρευνα αποτέλεσε η πολυετής προσωπική παρακολούθηση του ερευνητή της παραπάνω κατάστασης στην Ελλάδα.

Σκοπός σε πρώτη φάση ήταν η πραγματοποίηση βιβλιογραφικής ανασκόπησης της παρούσας κατάστασης της πιστοποίησης της εκπαίδευσης των επαγγελματιών Fitness (Fitness Professionals) στην Ελλάδα και το εξωτερικό.

Η παρούσα έρευνα, συνέχισε εξετάζοντας, στα πλαίσια της ποιοτικής διαχείρισης που αναζητούν τα μέλη των γυμναστηρίων, το παρόν επίπεδο εκπαίδευσης, εξειδίκευσης και πιστοποίησης των επαγγελματιών του Fitness. Ακολούθησε η μελέτη για την εφαρμογή των αρχών που διέπουν την Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στο συγκεκριμένο πεδίο.

Οι εργαζόμενοι στα γυμναστήρια και στη βιομηχανία του Fitness γνωστοί ως Fitness Professionals αποτελούν τον κύριο συστατικό στοιχείο στην παροχή των συγκεκριμένων υπηρεσιών και της ποιότητας που απορρέει από αυτήν. Αποτελεί ουσιαστικό και πολυετές ερώτημα η ποιότητα της εκπαίδευσης και κατ' επέκταση της πιστοποίησης των επαγγελματιών που δραστηριοποιούνται στο τομέα αυτό.

Ανάγκη διεξαγωγής της έρευνας

Η παρούσα έρευνα πραγματοποιήθηκε για να ερευνηθούν οι παράγοντες που επηρεάζουν αρχικά την εκπαίδευση των επαγγελματιών του Fitness και στη συνέχεια την εφαρμογή των αρχών που διέπουν τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας.

Η ποιότητα των φορέων εκπαίδευσης στο Fitness θα προσδιορίσει και την ποιότητα των επαγγελματιών της αγοράς. Η μη κατάλληλη εκπαίδευση και πιστοποίηση τους θα στοιχίσει σε επιχειρήσεις και κοινωνία. Οι θέσεις εργασίας απαιτούν από τα άτομα συγκεκριμένες δεξιότητες, ικανότητες και γνώσεις. Οι αρχές του Deming που με επιτυχία εφαρμόστηκαν για να αλλάξουν την αποδοτικότητα των επιχειρήσεων μπορούν και εδώ να χρησιμοποιηθούν για να βελτιώσουν το επίπεδο εκπαίδευσης και πιστοποίησης των επαγγελματιών του Fitness (Ζαβλάνος, 2003).

Στόχος της έρευνας ήταν να περιγράψει σε πρώτο στάδιο την παρούσα κατάσταση της εκπαίδευσης των επαγγελματιών Fitness στην Ελλάδα και στη συνέχεια να ανακαλύψει αν εφαρμόζονται και σε ποιο βαθμό οι αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.

Τελευταίος στόχος αποτέλεσε η σύνδεση της σημαντικότητας της εφαρμογής των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στην πιστοποίηση της εκπαίδευσης των επαγγελματιών του Fitness στην Ελλάδα με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τα γυμναστήρια, γεγονός που θα διασφαλίσει στα τελευταία αύξηση του επιπέδου ικανοποίησης των μελών τους που συνεπάγεται αύξηση της διατηρησιμότητας τους, που συνεπάγεται με τη σειρά της αύξηση των ετήσιων εσόδων τους.

Ερευνητικές Ερωτήσεις

Βάση κάθε έρευνας αποτελεί το κύριο ερευνητικό ερώτημα που αποτελεί και το αίτιο ή την αφορμή για την πραγματοποίηση της. Στην συγκεκριμένη έρευνα η βασική ερευνητική ερώτηση που πρέπει να απαντηθεί αποτελεί η παρακάτω:

1. Ανιχνεύονται χαρακτηριστικά διασφάλισης ποιότητας στις διαδικασίες πιστοποίησης και εκπαίδευσης των επαγγελματιών του Fitness στην Ελλάδα;
Επιμέρους ερευνητικές περιοχές που θεωρούνται αναγκαία να απαντηθούν αποτελούν επίσης τα παρακάτω:
2. Ποιο είναι το επίπεδο ενημέρωσης των φορέων χάραξης της πολιτικής για τις ανάγκες και απαιτήσεις της κλαδικής αγοράς του Fitness;
3. Ποια είναι η αποτελεσματικότητα του παρόντος θεσμικού νομικού πλαισίου για τους επαγγελματίες του Fitness;
4. Υπάρχουν πιστοποιημένοι φορείς – οργανισμοί – εταιρίες στην εκπαίδευση των επαγγελματιών του Fitness;
5. Υπάρχουν πιστοποιημένα προγράμματα στην εκπαίδευση των επαγγελματιών του Fitness;
6. Υπάρχουν πιστοποιημένοι εκπαιδευτές στην εκπαίδευση των επαγγελματιών του Fitness;

7. Υπάρχουν φορείς πιστοποίησης της εκπαίδευσης των επαγγελματιών του Fitness;
8. Οι φορείς πιστοποίησης της εκπαίδευσης των επαγγελματιών του Fitness ακολουθούν διεθνή πρότυπα;
9. Υπάρχει ανάγκη για αναπροσαρμογή και αναβάθμιση της εκπαίδευσης και του πλαισίου πιστοποίησης των επαγγελματιών του Fitness;
10. Υπάρχουν ανασταλτικοί παράγοντες ή προβλήματα που εμποδίζουν την ποιοτική αναβάθμιση της εκπαίδευσης και του πλαισίου πιστοποίησης των επαγγελματιών του Fitness;

Ερευνητικές υποθέσεις

Υπόθεση 1^η : Υπάρχουν πιστοποιημένοι φορείς που ασκούν τη λειτουργία της εκπαίδευσης των επαγγελματιών του Fitness στην Ελλάδα.

Υπόθεση 2^η : Υπάρχουν ενδείξεις για την βελτίωση της διαδικασίας της πιστοποίησης των επαγγελματιών του Fitness.

Υπόθεση 3^η : Εφαρμόζονται οι αρχές που διέπουν τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στην εκπαίδευση των επαγγελματιών του Fitness.

Υπόθεση 4^η : Εφαρμόζονται οι αρχές που διέπουν τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στην διαδικασία της πιστοποίησης της εκπαίδευσης των επαγγελματιών του Fitness.

Οριοθετήσεις και περιορισμοί

Στη παρούσα μελέτη καταγράφηκαν οι απόψεις δέκα (10) αρμοδίων στελεχών για το θέμα της πιστοποίησης της εκπαίδευσης και στη συνέχεια της εφαρμογής των αρχών που διέπουν τη διοίκηση ολικής ποιότητας στη διαδικασία πιστοποίησης της εκπαίδευσης των επαγγελματιών Fitness στην Ελλάδα. Τα παραπάνω στελέχη δραστηριοποιούνται στην κλαδική αγορά του Fitness κατέχοντας θέσεις και ρόλους σε θεσμικά αρμόδια όργανα, σε επιχειρήσεις γυμναστήρια καθώς και σε επιχειρήσεις που ασκούν την εκπαίδευση και στη συνέχεια την πιστοποίηση των επαγγελματιών του Fitness.

Λεξιλόγιο - Λειτουργικοί Ορισμοί

Fitness: Ολικό Fitness προσδιορίζεται ως η συνολική προσπάθεια για να επιτευχθεί η καλύτερη ποιότητα ζωής. Το ολικό Fitness είναι πολυδιάστατο και περιλαμβάνει την ανάπτυξη όλων των πλευρών της ζωής ενός ατόμου (πνευματική – κοινωνική – ψυχική – σωματική) σε επίπεδο που ξεπερνά αυτό της έλλειψης απλά της πάθησης (Franks & Howley, 1998).

Physical Fitness: αποτελεί συστατικό στοιχείο του ολικού Fitness και συνίσταται από την ανάπτυξη συγκεκριμένων παραμέτρων οι οποίοι είναι οι ακόλουθοι, καρδιοαναπνευστική αντοχή, μυϊκή δύναμη και αντοχή, ευλυγισία και σύσταση σώματος (ACSM, 2008).

Επαγγελματίες του Fitness (Fitness Professionals): οι πτυχιούχοι φυσικής αγωγής και αθλητισμού με ειδικότητες μαζικού αθλητισμού ή άλλες, οι απόφοιτοι ιδρυμάτων επαγγελματικής κατάρτισης με ειδικότητα προπονητή αθλήματος προπόνησης με βάρη ή αεροβικής γυμναστικής, οι απόφοιτοι λυκείου ή οποιασδήποτε βαθμίδας μεταλυκειακής τυπικής, μη τυπικής ή άτυπης εκπαίδευσης που παρακολούθησαν σεμινάρια εξειδίκευσης στα αντικείμενα του Fitness από οργανισμούς – φορείς ή επιχειρήσεις που τα διαπραγματεύονται και εργάζονται στο τομέα του Fitness (αθλητικά κέντρα, ξενοδοχειακές μονάδες, ιδιωτικά και δημοτικά γυμναστήρια που παρέχουν υπηρεσίες σωματικής άσκησης).

Ποιότητα: «ποιότητα για ένα είδος (προϊόν ή υπηρεσία) είναι η προσφερόμενη στον πελάτη αξία για τη συνολική διάρκεια χρήσης του, σε σχέση με το συνολικό οικονομικό και ψυχολογικό κόστος για τον κύκλο ζωής του είδους» (Δερβισιώτης, 2005).

Από μια άλλη προσέγγιση ο Ζαβλάνος (2003) διαχωρίζει την ποιότητα σε απόλυτη και σχετική. Ορίζει ως απόλυτη ποιότητα «τα προϊόντα και τις υπηρεσίες εκείνες τα οποία παρουσιάζουν υψηλά πρότυπα που δεν μπορούν να ξεπεραστούν» ενώ ως σχετική ποιότητα εκείνη όπου το «προϊόν ή η υπηρεσία εκπληρώνει τις προδιαγραφές που διατυπώθηκαν στην αρχή».

Κατά τον Juran «ποιότητα είναι η καταλληλότητα προς χρήση» (Ζαβλάνος, 2003).

Κατά τον Crosby «ποιότητα είναι η συμμόρφωση του προϊόντος στις απαιτήσεις του πελάτη» (Ζαβλάνος, 2003).

Κατά τον Deming «ποιότητα είναι η ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη».

Κατά τον Feigenbaum «ποιότητα είναι το σύνολο των χαρακτηριστικών του προϊόντος και των υπηρεσιών τα οποία έχουν σχέση με το μάρκετινγκ, την τεχνολογία, την κατασκευή και τη συντήρηση μέσω των οποίων το προϊόν ή η υπηρεσία ικανοποιεί τις προσδοκίες του πελάτη» (Ζαβλάνος, 2003).

Τέλος κατά τον Taguchi «ποιότητα είναι η απώλεια που ένα προϊόν προξενεί στην κοινωνία μετά την αποστολή του» (Ζαβλάνος, 2003).

Διοίκηση Ολικής Ποιότητας – Total Quality Management: κατά τους Παπανίκο και Πόζιο (1993) «Διοίκηση Ολικής Ποιότητας είναι το σύνολο των δραστηριοτήτων μιας επιχείρησης που έχουν σαν σκοπό την προσφορά αγαθών και υπηρεσιών που μεγιστοποιούν την ικανοποίηση των πελατών, με το λιγότερο δυνατό κόστος».

Κατά τον Δερβιτσιώτη (2005) «αποτελεί ένα νέο τρόπο διοίκησης δηλαδή μια νέα προσέγγιση για την αποτελεσματική ανάπτυξη μιας επιχείρησης και την αύξηση της ανταγωνιστικότητας. Ως βασικό προσανατολισμό η ΔΟΠ έχει την καλύτερη δυνατή ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών».

Κατά τον Ζαβλάνο (2003) «η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας είναι η αμοιβαία συνεργασία όλων των ατόμων μέσα στον οργανισμό για την πραγματοποίηση των επιχειρηματικών διαδικασιών, ώστε να παραχθούν προϊόντα και υπηρεσίες που να ικανοποιούν τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών».

Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στην Εκπαίδευση (Total Quality in Education): αποτελεί τη συνεχή και ασταμάτητη προσπάθεια βελτίωσης και προσέγγισης προς το καλύτερο, χρησιμοποιώντας τις βασικές αρχές και τεχνικές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στο πεδίο της εκπαίδευσης (Ζαβλάνος, 2003).

Εκπαίδευση: η εκπαίδευση με την ευρεία έννοια περιλαμβάνει όλες τις δραστηριότητες που έχουν σκοπό την επίδραση με συγκεκριμένο τρόπο στη σκέψη, στο χαρακτήρα και στη σωματική αγωγή του ατόμου. Από τεχνικής πλευράς, με τη διαδικασία της εκπαίδευσης αποκτώνται συγκεκριμένες γνώσεις, δεξιότητες, ικανότητες και αξίες (ηθική, ειλικρίνεια, ακεραιότητα χαρακτήρα, αίσθηση του δικαίου, αφοσίωση, επαγγελματισμός, υπευθυνότητα, κτλ). Η εκπαίδευση γίνεται με βάση συγκεκριμένες

μεθόδους (θεωρητική διδασκαλία, επίδειξη, ανάθεση εργασιών, πρακτική εξάσκηση, κτλ), σε ένα ειδικά σχεδιασμένο πρόγραμμα, με συγκεκριμένους μαθησιακούς στόχους και είναι οριοθετημένη χρονικά (<http://el.wikipedia.org>)

Η εκπαίδευση αποτελεί μια διαδικασία με άμεσο παροντικό κόστος αλλά και μελλοντική απόδοση καθώς αυξάνει και βελτιώνει τις δεξιότητες, ικανότητες και τελικές γνώσεις του εκπαιδευόμενου, δημιουργώντας και δίνοντας τις δυνατότητες για προσφορά των αντικειμένων της εκπαίδευσης σε ιδιωτικό και δημόσιο τομέα, με απώτερο σκοπό την αποκόμιση οικονομικών και μη αμοιβών (Μηνάς & Καλύβας, 2007).

Πιστοποίηση Εκπαίδευσης: πιστοποίηση είναι η διαδικασία αξιολόγησης η οποία καταλήγει στη διαπίστωση ότι τηρούνται ορισμένες απαιτήσεις. (<http://el.wikipedia.org>).

II. ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑΣ

Εισαγωγή

Οι επιχειρηματικές εξελίξεις ανά τον κόσμο έδειξαν ότι η ποιότητα αποτελεί κύρια προϋπόθεση βιωσιμότητας και επιτυχία στο σύγχρονο ανταγωνιστικό επιχειρησιακό περιβάλλον. Το παράδειγμα της Ιαπωνίας αποτέλεσε οδηγό για τις όλες τις επιχειρήσεις που ήθελαν να παραμείνουν στην επιχειρηματική σκακιέρα διατηρώντας ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα. Η στροφή στην ποιότητα από την εστίαση στη μείωση του γενικού λειτουργικού κόστους αποτέλεσε παράγοντα επιτυχίας.

Ερευνητές και μελετητές παγκοσμίου φήμης ασχολήθηκαν εμπειριστατωμένα με το θέμα της ποιότητας και των παραγόντων που την επηρεάζουν. Juran, Deming και Crosby αποτελούν τους κορυφαίους στις βιβλιογραφικές ανασκοπήσεις ενώ και άλλοι όπως οι Feigenbaum και Taguchi (Ζαβλάνος, 2003) έχουν συμβάλει με τις δικές τους τοποθετήσεις στη διαμόρφωση του πεδίου της ποιότητας αλλά και της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας που αποτελεί τη νέα προσέγγιση διαχείρισης και ανάπτυξης μιας επιχείρησης με έμφαση στην μεγαλύτερη ικανοποίηση των απαιτήσεων του πελάτη και τις συνεχείς βελτιώσεις.

Σε όλη αυτή την τάση δεν θα μπορούσε να μείνει ανεπηρέαστη η αγορά του Fitness παγκοσμίως και φυσικά και στην Ελλάδα. Τα ποιοτικά χαρακτηριστικά και η φιλοσοφία της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας μεταπήδησαν στα πεδία της εκπαίδευσης και του Fitness καθώς αποτελούν μέρος του τριτογενούς τομέα παροχής υπηρεσιών.

Ο κλάδος του Fitness φαντάζει δυναμικά αναπτυσσόμενος. Όλο και περισσότερο, οι υπεύθυνοι φορείς χάραξης της εθνικής στρατηγικής της κάθε χώρας σχετικά με την υγεία και το Fitness, διασφαλίζουν την αξία του, ως βασική προτεραιότητα για τη δημόσια υγεία. Η άσκηση βρίσκεται στη πρώτη γραμμή και στο επίκεντρο για την καταπολέμηση συγκεκριμένων διαδεδομένων ασθενειών του σύγχρονου τρόπου ζωής. (EHFA, 2012).

Αυτό καταδεικνύει το ισχυρό και σημαντικό ρόλο που έχει το εξειδικευμένο κατάλληλα εκπαιδευμένο και πιστοποιημένο προσωπικό των γυμναστηρίων, διοικητικά

στελέχη και εργαζόμενοι, καθώς κατέχει το βασικό ρόλο για την λειτουργία με επιτυχία ή αποτυχία του συγκεκριμένου συστήματος παροχής υπηρεσιών (Δερβιτσιώτης, 2005).

Βέβαια από την άλλη πλευρά οι εργοδότες δεν αποδίδουν την απαραίτητη σημασία στις πιστοποιήσεις εκπαιδύσεων και τα τυπικά προσόντα των υποψήφιων συνεργατών τους (Morgan, 1998).

Από μια άλλη μελέτη οι Eickhoff και Shemek (1999) τονίζουν ότι ένα σύστημα συνεχιζόμενης δια βίου εκπαίδευσης αποτελεί κύριο παράγοντα παραμονής των επαγγελματιών του Fitness στην πρώτη γραμμή του πεδίου τους.

Οι κύριοι καταναλωτές δε, τα μέλη των γυμναστηρίων δείχνουν ότι παρά το γεγονός ότι δεν αντιλαμβάνονται τις διαφορές μεταξύ των οργανισμών πιστοποίησης είναι πιθανόν να ερευνήσουν και να ζητήσουν αποδεικτικά στοιχεία πριν συνεργαστούν με ένα εκπαιδευτή (Morgan, 1998).

Έχει αναφερθεί ότι ακόμη και οι γιατροί προβαίνουν σε έλεγχο της εμπειρίας και των προσόντων των εκπαιδευτών πριν προβούν σε συστάσεις. Αποκτώντας έτσι μια πιστοποίηση καταλληλότητας οι επαγγελματίες του Fitness αυξάνουν τις πιθανότητες των επαγγελματικών τους επιλογών μέσω της δημιουργίας μιας σταθερής βάσης πελατών (Claman & Nordvall, 2000).

Η στρατηγική σημασία της ποιότητας στο σύγχρονο ανταγωνιστικό περιβάλλον

Ο Ιάπωνας καθηγητής Yoshio Kondo θεωρεί ότι από το σύνολο των σημαντικών δεικτών ανταγωνιστικότητας, η ποιότητα αποτελεί αυτήν που μπορεί να αποτελέσει την αιχμή του δόρατος για την διείσδυση σε νέες αγορές (Δερβιτσιώτης, 2005).

Τόσο το εξωτερικό όσο και το εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης λαμβάνει τις συνέπειες από τις βελτιώσεις σε ποιοτικό επίπεδο που αυτή θα πρέπει να προχωρήσει. Τα αρμόδια τμήματα είναι υπεύθυνα για τον εντοπισμό και διεκπεραίωση των ανάλογων διορθωτικών ποιοτικών αλλαγών.

Οι συνεχείς βελτιώσεις δεν θα πρέπει να έχουν μόνο ως στόχο τη ελαχιστοποίηση του κόστους ή απλά τη μείωση του αλλά κυρίως τη βελτίωση του εργασιακού

περιβάλλοντος και το αποδοτικότερο συντονισμό των εργαζομένων μέσω βελτιώσεων επί των διαδικασιών με στόχο την μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των τελευταίων.

Οι βελτιώσεις στο εσωτερικό περιβάλλον έχει ως συνέπεια την γενικότερη αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα της επιχείρησης βραχυπρόθεσμα – μεσοπρόθεσμα αλλά και μακροπρόθεσμα μέσω της απόδοσης προς τους εξωτερικούς πελάτες της επιχείρησης, μεγαλύτερου βαθμού ικανοποίησης των προσδοκιών και απαιτήσεων τους από το προσδοκώμενο επίπεδο.

Η ποιοτική υπεροχή εξασφαλίζει μεγαλύτερη μερίδιο αγοράς (Tom, 1987), ζήτηση και επαναγορά προϊόντων και υπηρεσιών, μείωση του κόστους παραγωγής από την μείωση των παραγόμενων ελαττωματικών, μείωση του ποσοστού απόκλισης από την προσδοκώμενο επίπεδο παροχής υπηρεσιών και μεγαλύτερη αναγνωσιμότητα (Δερβιτσιώτης, 2005).

Επιπλέον από έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί με στοιχεία της τράπεζας PIMS προέκυψαν δυο πολύ σημαντικές διατυπώσεις:

- Η σχετική ποιότητα των υπηρεσιών και προϊόντων που προσφέρει μια επιχείρηση επηρεάζει θετικά την αύξηση και διατήρηση του μεριδίου αγοράς που κατέχει ανάλογα με την διαμορφωμένη αντίληψη των πελατών της.
- Οι βελτιώσεις στη σχετική ποιότητα έχουν θετική ανταπόδοση στο ύψος των πωλήσεων παρά οι μεταβολές στην τιμή των παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων.

Από την άλλη πλευρά η μη εστίαση σε ποιοτικές αλλαγές και βελτιώσεις ή γενικότερα μη εστίαση στην ποιότητα σημαίνει για την επιχείρηση σοβαρές αρνητικές επιπτώσεις.

Έρευνες που πραγματοποιήθηκαν από το Department of Commerce του Baldrige National Quality Program (1999), αποκάλυψαν ότι μια στις τέσσερις συναλλαγές μιας επιχείρησης δημιουργεί κάποιο πρόβλημα με τους πελάτες της, από τους πελάτες που δεν μένουν ικανοποιημένοι το 70 με 90% δεν διατυπώνει το παράπονο του και αποτελεί τον «ήσυχος πελάτη», από τους δυσαρεστημένους πελάτες μόνο ο ένας στους δέκα επιστρέφει για συναλλαγές, το κόστος για την προσέλκυση ενός νέου πελάτη είναι πέντε φορές μεγαλύτερο από το κόστος συντήρησης ενός ήδη πελάτη, από τους δυσαρεστημένους πελάτες το 83% στην επόμενη αγορά τους επιλέγουν κάποιο ανταγωνιστή.

Σε περίπτωση όμως ποιοτικής θετικής αντιμετώπισης το 70-90% επιστρέφει για μια ακόμη φορά για επιπλέον αγορές, η δυσαρέσκεια του πελάτη από μια υπηρεσία ή προϊόν επιδρά αρνητικά και για τα υπόλοιπα προϊόντα ή υπηρεσίες της συγκεκριμένης επιχείρησης και τέλος το 20 με 50 % του λειτουργικού κόστους της επιχείρησης αφορά προβλήματα ποιότητας που δεν θα υπήρχαν αν κάθε διαδικασία κάθε δραστηριότητας πραγματοποιούνταν σωστά από την πρώτη φορά.

Η εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και η ανάγκη της συνεχούς αναβάθμισης

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας αποτελεί μια νέα προσέγγιση στο management, με την ικανοποίηση των πελατών της κάθε επιχείρησης σε όσο το δυνατό μεγαλύτερο βαθμό ως το βασικό και κύριο στόχο.

Η βιωσιμότητα της επιχείρησης στο έντονο ανταγωνιστικό περιβάλλον και τα αρνητικά αποτελέσματα των ήδη υπάρχοντων συστημάτων διοίκησης οδηγούν στην εφαρμογή του νέου τρόπου.

Οι βασικές αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας που αποτελούν και τη βάση του συστήματος διοίκησης καθώς και τη βασική φιλοσοφία αυτής καταγεγραμμένες από τον Δερβιτσιώτη (2005) αποτελούν:

- Η εστίαση της διοίκησης της εκάστοτε επιχείρησης στην ποιότητα και τις συνεχείς βελτιώσεις
- Προτεραιότητα στις ανάγκες και προσδοκίες των εσωτερικών και εξωτερικών πελατών
- Καθολική και συστηματική συμμετοχή εργαζομένων
- Λήψη αποφάσεων με αντικειμενικά κριτήρια

Επιπρόσθετα οι αντικειμενικοί σκοποί της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας παραθέτονται ως εξής:

- Η αύξηση της ικανοποίησης του πελάτη
- Η διασφάλιση αποτελεσματικότητας της επιχείρησης σε σχέση με το κόστος λειτουργίας
- Η εύκολη και γρήγορη προσαρμογή της επιχείρησης σε νέα δεδομένα

- Η ικανότητα της επιχείρησης για αφομοίωση κα εφαρμογή καινοτομιών
- Η συμπίεση του χρόνου ικανοποίησης παραγγελιών
- Η βελτίωση της αποτελεσματικότητας των εργαζομένων της επιχείρησης
- Η εισαγωγή νέων τεχνολογιών που ενισχύει τους στρατηγικούς στόχους.

Πίνακας Π.1. Ιεράρχηση κριτηρίων αποτελεσματικότητας με συμβατικό τρόπο διοίκησης και με διοίκηση ολικής ποιότητας

Προτεραιότητα	Συμβατικό Management	Διοίκηση Ολικής Ποιότητας
1 ^η	Κόστος	Ποιότητα
2 ^η	Έγκαιρη παράδοση	Ελαχιστοποίηση χρόνου παράδοσης
3 ^η	Ποιότητα	Κόστος

Πηγή: Δεβριτσιώτης, 2005

Πίνακας Π.2. Απαιτούμενες οργανωτικές αλλαγές για την εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.

Θέμα	Συμβατικό Management	Διοίκηση Ολικής Ποιότητας
Σκοπός	Ικανοποίηση στόχων	Συνεχής βελτίωση
Κριτήρια απόδοσης	Κόστος, χρόνος εκτέλεσης παραγγελιών	Απαιτήσεις πελάτη
Ροή πληροφοριών	Κάθετη	Κάθετη και οριζόντια
Μέτρηση δεικτών	Δικαιολογία	Διάγνωση προβλημάτων
Συμπεριφορά σε αλλαγές	Αντίδραση	Τρόπος ζωής
Αντίδραση σε σφάλματα	Ποιος;	Γιατί;

Πηγή: Δεβριτσιώτης, 2005

Από την παράθεση των αρχών και βασικών σκοπών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας συγκλίνουμε στην άποψη ότι συνεχείς βελτιώσεις είναι άμεσα συνδεδεμένες

με την έννοια της ποιότητας που αποτελεί κύρια προϋπόθεση επιτυχίας και βιωσιμότητας της επιχείρησης.

Υπέρμαχος της παραπάνω άποψης ένας από τους κορυφαίους ειδικούς στη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας ο Edward Deming (1986) ο οποίος διατυπώνει 14 σημεία κλειδιά που συνθέτουν τη φιλοσοφία του για την εστίαση στην ποιότητα μέσω της νέας προσέγγισης της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας:

Πίνακας Π.3. Τα βασικά σημεία στη φιλοσοφία του Deming

Δημιουργία σταθερών στόχων για τη βελτίωση προϊόντων και υπηρεσιών με σκοπό την ανάπτυξη ανταγωνιστικότητας και μακροχρόνια παραμονή στον κλάδο, αντί για βραχυπρόθεσμα κέρδη.
Υιοθέτηση της νέας φιλοσοφίας με την άρνηση να επιτρέπεται να γίνονται αποδεκτά τα υπάρχοντα σφάλματα, ελαττώματα σε προϊόντα, καθυστερήσεις και λάθη. Αποδοχή της ανάγκης για αλλαγή.
Διακοπή της εξάρτησης από τη διασφάλιση ποιότητας με μαζικό έλεγχο της παραγωγής για ποιότητα εκ των υστέρων. Προτιμότερη η ενσωμάτωση της ποιότητας στη σχεδίαση προϊόντος και σε στατιστικές μεθόδους ελέγχου και βελτίωση της ποιότητας.
Τερματισμός της πρακτικής επιλογής προμηθευτών με κριτήριο μόνο την τιμή. Προτιμότερη η ελαχιστοποίηση του συνολικού κόστους για τον κύκλο ζωής του αγοραζόμενου είδους. Περιορισμός του αριθμού των προμηθευτών με την απόρριψη εκείνων που αδυνατούν να υποβάλλουν τεκμήρια ικανοποιητικού στατιστικού ελέγχου των διαδικασιών τους.
Σταθερή και συνεχής βελτίωση των συστημάτων παραγωγής για την βελτίωση της ποιότητας και της παραγωγικότητας, επιτυγχάνοντας έτσι τη συνεχή μείωση του κόστους.
Καθιέρωση εκπαιδευτικών προγραμμάτων στο χώρο εργασίας για όλους τους εργαζόμενους.
Εστίαση των διοικητικών στελεχών όλων των βαθμίδων στην αποτελεσματική ηγεσία των εργαζομένων για να τους βοηθήσουν να εκτελούν καλύτερα την εργασία τους.
Απομάκρυνση του φόβου από τους εργαζόμενους. Αποφυγή επίπληξης των εργαζομένων για «προβλήματα που δημιουργούνται από τα υπάρχοντα συστήματα».

Ενθάρρυνση αποτελεσματικής αμφίδρομης επικοινωνίας μεταξύ εργαζόμενων και διοίκησης. Κατάργηση της διοικητικής λειτουργίας με βάση τον έλεγχο.
Κατάργηση των εμποδίων μεταξύ διαφορετικών τμημάτων της επιχείρησης. Ενθάρρυνση της ομαδικής προσέγγισης σε διαφορετικούς τομείς, όπως η έρευνα, η σχεδίαση, η παραγωγή και οι πωλήσεις.
Κατάργηση προγραμμάτων, επαίνων και συνθημάτων που ζητούν νέα επίπεδα παραγωγικότητας χωρίς να παρέχουν καλύτερες μεθόδους.
Κατάργηση αυθαίρετων ποσοτικών στόχων παραγωγής, προτύπων χρόνων εργασίας και σκοπών που δυσχεραίνουν την ποιότητα. Στη θέση τους είναι προτιμότερη η εμπνευσμένη ηγεσία και η συνεχής βελτίωση των διαδικασιών εργασίας.
Απομάκρυνση εμποδίων (κακώς σχεδιασμένων συστημάτων και μεθόδων διοίκησης) που στερούν από τους εργαζόμενους τη δυνατότητα να είναι περήφανοι για τη δουλειά τους.
Ενθάρρυνση συνεχούς εκπαίδευσης και αυτοβελτίωσης για κάθε εργαζόμενο.
Συμμετοχή όλων για την υλοποίηση των παραπάνω σημείων της νέας φιλοσοφίας.

Πηγή: Deming, W.Edward, 1986

Ένας άλλος κορυφαίος ειδικός στη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας ο Joseph Juran (1988) αναπτύσσει τη δική του τοποθέτηση αναφέροντας ότι η διοίκηση της ποιότητας αποτελεί ένα οργανωμένο σύνολο βασικών λειτουργιών για την ποιότητα, ανάλογο με αυτό που έχουμε για άλλα βασικά μεγέθη της επιχείρησης, όπως η παραγωγικότητα κ.α.

Διακρίνει τρεις βασικές λειτουργίες στη διοίκηση ποιότητας αυτές του σχεδιασμού, του ελέγχου και της βελτίωσης γνωστές ως τριλογία του Juran. Καθιερώνει το κόστος ποιότητας ως βασικό δείκτη του επιπέδου ποιότητας, αναγνωρίζει τη στήριξη και ενεργό συμμετοχή της διοίκησης της επιχείρησης και υποστηρίζει την επιλεκτική διεξαγωγή μελετών σε σημαντικά προβλήματα που αφορούν την ποιότητα διαμορφώνοντας συγκεκριμένες προτάσεις για την προσπέλαση τους.

Ο αμερικανός Philip Crosby αποτελεί ένα ακόμη κορυφαίο ειδικό με μεγάλη επιρροή και συμβολή στη διαμόρφωση της φιλοσοφίας και των αξιών της διοίκησης ολικής ποιότητας διατυπώνοντας τέσσερις βασικές απόλυτες θέσεις:

- Ως ποιότητα καθορίζεται η συμμόρφωση στις απαιτήσεις του πελάτη και όχι το πόσο καλό είναι κάτι.
- Η ποιότητα διασφαλίζεται με την πρόληψη των ελαττωματικών, και όχι από τον έλεγχο και την αξιολόγηση μετά την παραγωγή.
- Ο σκοπός και τα standards στην επίτευξη ποιότητας θα πρέπει αν είναι ο μηδενισμός των ελαττωματικών και όχι κάποιο αποδεκτό επίπεδο ποιότητας.
- Η μέτρηση και αξιολόγηση της ποιότητας πρέπει να γίνεται με βάση το κόστος τη μη συμμόρφωσης στις απαιτήσεις του πελάτη και με βάση δείκτες.

Η εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στην παροχή υπηρεσιών

Η έννοια της ποιότητας αναφέρεται σε ποιο βαθμό ικανοποίησης ανταποκρίνεται ένα προϊόν ή υπηρεσία για να καλύψει μια συγκεκριμένη ανάγκη του καταναλωτή. Η ικανοποίηση του καταναλωτή από ένα αγαθό μπορεί να ταξινομηθεί σε διαφορετικά επίπεδα ποιότητας και να συγκριθεί με την τελική του τιμή (Πόζιος Ε., Παπανικολάου Γ. 1993).

Ένα σύνολο χαρακτηριστικών γνωρισμάτων που αποκαλούνται προδιαγραφές θα πρέπει να τηρεί κάθε προϊόν ή παροχή υπηρεσίας έτσι ώστε να θεωρείται αξιόπιστο (Πόζιος & Παπανικολάου, 1993).

Στον τομέα παροχής υπηρεσιών η τήρηση των προδιαγραφών και κατά συνέπεια της αξιοπιστίας της υπηρεσίας διαφοροποιείται από τον τομέα των προϊόντων καθώς η παροχή μιας υπηρεσίας κατά την διαδικασία παραγωγής της δεν επιτρέπει διορθωτικές ενέργειες όπως πραγματοποιούνται στα προϊόντα. Επιπλέον, η τελική αξιολόγηση από τον καταναλωτή καθορίζεται από υποκειμενικά κριτήρια που είναι δύσκολο να μετρηθούν και η προσωπική και άμεση επαφή με τον πελάτη απαιτεί κατά περίπτωση σωστή εξυπηρέτηση, που συνεπάγεται κατάλληλα επιλεγμένο και εκπαιδευμένο προσωπικό.

Με βάση τα υποκειμενικά αυτά κριτήρια του ο κάθε καταναλωτής δημιουργεί το δικό του βαθμό ικανοποίησης από την παρεχόμενη υπηρεσία.

Ο βαθμός ικανοποίησης του διαμορφώνεται από το προσωπικό του βίωμα κατά τη διάρκεια της παροχής και τη διαφορά που υπάρχει με το τι προσδοκούσε να συναντήσει.

Οι προσδοκίες του διαβαθμίζονται σε τρεις ζώνες, την επιθυμητή ζώνη παροχής υπηρεσιών, την αποδεκτή και την ζώνη ανοχής.

Από την άλλη η προσωπική άποψη του κάθε πελάτη διαμορφώνεται από το παραπάνω προσωπικό του βίωμα κατά τη συνολική διάρκεια της παρεχόμενης υπηρεσίας βάσει συγκεκριμένων κατηγοριών κριτηρίων. Τα κριτήρια αυτά είναι η αξιοπιστία, τα υλικά ή εμπράγματα στοιχεία της επιχείρησης, η ευαισθησία του προσωπικού, η αίσθηση αυτοπεποίθησης που εμπνέουν οι εργαζόμενοι, η κατανόηση και συναισθηματική συμμετοχή ή ανθρωπιά που επίσης παρέχει το προσωπικό, με την αξιοπιστία να κατέχει την πρώτη θέση στην ιεράρχηση των παραπάνω κριτηρίων (Parasuraman A., L.Berry & Zeithaml V., 1991).

Τα κριτήρια διαμόρφωσης ίδιας αντίληψης απεικονίζονται στις «στιγμές αλήθειας» που αποτελούν τις συσσωρευτικές εντυπώσεις του πελάτη από την συνολική του επαφή με την επιχείρηση διαμέσου των εργαζομένων της.

Βασικά στοιχεία κάθε συστήματος υπηρεσιών αποτελούν με επίκεντρο τον καταναλωτή:

- Η στρατηγική (Όραμα – Αποστολή – Στόχοι)
- Το ανθρώπινο δυναμικό (Στελέχη – Εργαζόμενοι)
- Το σύστημα παραγωγής (Εγκαταστάσεις – Διαδικασίες - Εξοπλισμός)

Διάγραμμα Π.1. Σύστημα Παροχής Υπηρεσιών.



Πηγή: Albrecht K. and R.Zemke, 1985

Η παγκόσμια αγορά του Fitness

Σύμφωνα με επίσημα στοιχεία της IHRSA (International Health Raquet & Sportsclub Association) και την τελευταία ετήσια έκθεση της του 2012 το μέγεθος της αγοράς του Fitness παγκοσμίως παρουσιάζει αξιοσημείωτη ανθεκτικότητα.

Στις Ηνωμένες Πολιτείες τα μέλη γυμναστηρίων ξεπέρασαν τα 50 εκατομμύρια το 2012 ενώ σε παγκόσμιο επίπεδο υπάρχουν περισσότερα από 133.760 γυμναστήρια – Health Clubs, όπου εξυπηρετούνται 129,4 εκατομμύρια καταναλωτές.

Στην αντίστοιχη ετήσια έκθεση του 2010 αναφέρεται στις Ηνωμένες Πολιτείες αύξηση των μελών των γυμναστηρίων κατά 10,2%, ενώ σε παγκόσμιο επίπεδο τα

γυμναστήρια – Health Clubs ανέρχονται σε 133.558, όπου εξυπηρετούνται 128,8 εκατομμύρια καταναλωτές.

Πίνακας Π.4. Η παγκόσμια βιομηχανία του Fitness αποτυπώνεται ανά ήπειρο παραθέτοντας τα συνολικά έσοδα, το συνολικό αριθμό γυμναστηρίων καθώς και το συνολικό αριθμό μελών που εξυπηρετούνται σε αυτά (IHRSA, 2011):

Ήπειρος	Συνολικά έσοδα σε δολάρια (USD)	Αριθμός γυμναστηρίων	Αριθμός Μελών
Ευρώπη	\$31,401,723,146	48,005	44,446,750
Βόρεια Αμερική	\$24,031,904,000	38,332	58,088,100
Ασία	\$10,658,985,200	18,149	13,982,615
Αυστραλία	\$2,330,750,000	3,210	3,070,000
Νότια Αμερική	\$2,448,133,757	24,086	7,173,990
Αφρική	\$54,778,483	1,776	2,010,920
Συνολικά	\$70,926,274,586	133,558	128,772,375

Πηγή: IHRSA Global Report, 2011

Πίνακας Π.5. Η παγκόσμια βιομηχανία του Fitness αποτυπώνεται ανά ήπειρο παραθέτοντας τα συνολικά έσοδα, το συνολικό αριθμό γυμναστηρίων καθώς και το συνολικό αριθμό μελών που εξυπηρετούνται σε αυτά (IHRSA 2012):

Ήπειρος	Συνολικά έσοδα σε δολάρια (USD)	Αριθμός γυμναστηρίων	Αριθμός Μελών
Ευρώπη	\$31,237,555,814	47,701	43,453,600
Βόρεια Αμερική	\$25,466,904,000	38,402 59	552,100
Ασία	\$11,211,634,259	18,561	14,137,315

Νότια Αμερική	\$2,448,133,757	24,086 7	173,990
Αυστραλία	\$2,330,750,000	3,234	3,070,000
Αφρική	\$54,778,483	1,776	2,010,920
Συνολικά	\$72,749,756,313	133,760	129,397,925

Πηγή: IHRSA Global Report, 2012

Πίνακας Π.6. Παγκόσμια κατάταξη καταγεγραμμένων ηγετικών εταιρειών στο παγκόσμιο στερέωμα του Fitness. Παραθέτεται ο συνολικός αριθμός των ιδιόκτητων γυμναστηρίων (IHRSA, 2012):

Κατάταξη	Εταιρεία	Χώρα Προέλευσης	Γυμναστήρια
1	L.A. Fitness International	U.S.A.	540
2	24 Hour Fitness	U.S.A.	419
3	Fitness First	U.K.	415
4	Konami Sports & Life Co.	JAPAN	366
5	GoodLife Fitness Clubs	CANADA	276
6	Health City	NETHERLANDS	270
7	Virgin Active	U.K.	252
8	Nuffield Health Fitness & Wellbeing Centres	U.K.	200
9	Town Sports International	U.S.A.	160
10	Central Sports Co.	JAPAN	157
11	McFit	GERMANY	148
12	SATS	SWEDEN	110
13	Renaissance, Inc.	JAPAN	103
14a	Fitness World	DENMARK	101

14b	Life Time Fitness	U.S.A.	101
15	Bodytech	COLOMBIA	93
16	David Lloyd Leisure	U.K.	89
17	LA Fitness, Plc	U.K.	80
18	Holmes Place	GERMANY	79
19a	Gold's Gym International	U.S.A.	75
19b	Fernwood Women's Health Clubs	AUSTRALIA	75
20	Bannatyne Fitness	U.K.	61
21	Snap Fitness	U.S.A.	56
22a	ELIXIA Nordic AS	NORWAY	55
22b	BIO RITMO/SMARTFIT	BRASIL	55
23	Russian Fitness Group	RUSSIA	50
24a	L&T Health & Fitness	U.S.A.	49
24b	Organizacion Britania	MEXICO	49
25	Goodlife Health Clubs	AUSTRALIA	44

Πηγή: IHRSA Global Report, 2012

Η Ευρωπαϊκή αγορά του Fitness

Σύμφωνα με την ετήσια επισκόπηση της IHRSA (2008) που αφορά την Ευρωπαϊκή αγορά του Fitness οι πολίτες της Ευρώπης θεωρούν την η υγεία ως ένα πολύτιμο προσωπικό στοιχείο τους και δηλώνουν πρόθυμοι να επενδύσουν σε αυτό. Μελέτη του ΟΟΣΑ από το 2007 δείχνει ότι οι δημόσιες και ιδιωτικές δαπάνες για την υγεία στην Ευρώπη έχουν αυξηθεί σημαντικά κατά τα τελευταία δέκα χρόνια.

Οι ιδιωτικές δαπάνες σε προϊόντα και υπηρεσίες υγείας περιλαμβάνουν την προληπτική ιατρική, το μασάζ, τη φυσιοθεραπεία, θεραπείες ομορφιάς, διατροφής και ψυχαγωγίας. Η βιομηχανία του Fitness συνεπώς απευθύνεται σε μια μεγάλη αγορά με

διαθέσιμο το εισόδημα εκατομμυρίων ανθρώπων που ενδιαφέρονται για ένα πιο υγιεινό τρόπο ζωής.

Το μερίδιο αγοράς της παραμένει ωστόσο συγκριτικά σε χαμηλά επίπεδα. Στη Γερμανία, για παράδειγμα, οι συνολικές δαπάνες για την υγεία ανήλθαν σε 239 δις € ενώ το 2006, σύμφωνα με την οποία τα 55 δις. € προήλθαν από την ιδιωτική κατανάλωση. Με βάση την έρευνα της Deloitte η γερμανική αγορά για την υγεία και καλή φυσική κατάσταση (H & F) έχει εκτιμώμενο συνολικό μέγεθος περίπου 2.9 δις. €, το οποίο είναι μόνο το 5% του συνόλου των ιδιωτικών δαπανών για την υγεία. Σε παρόμοια επίπεδα κινείται η αγορά του Fitness και σε πολλές άλλες χώρες της Ευρώπης.

Κατά συνέπεια, η ακόμα ανομοιογενής και κατακεραματισμένη ευρωπαϊκή αγορά του Fitness έχει περαιτέρω δυνατότητες ανάπτυξης με την προώθηση των υπηρεσιών της ως πολύτιμη συμβολή για την υγεία των ανθρώπων. Αυτή η τοποθέτηση πρέπει να λάβει θέση σε επίπεδο καταναλωτών, αλλά και σε επίπεδο της εθνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας με σκοπό τη βελτίωση των συνθηκών και του πλαισίου όπου λειτουργεί. Ο παρακάτω πίνακας συγκρίνει την Ευρωπαϊκή και Αμερικανική αγορά του Fitness.

Προκειμένου να συγκριθούν τα δεδομένα και ιδιαίτερα τα επίπεδα διείσδυσης και να μελετηθεί η δυναμική ανάπτυξης της αγοράς θα πρέπει οι τοπικές εθνικές ιδιαιτερότητες και διαφορές σε επίπεδο υποδομών δημόσιων και ιδιωτικών γυμναστηρίων να υπολογιστούν σαν ένα ενιαίο σύνολο.

Ένα σημαντικό στοιχείο που δείχνει την προοπτική περαιτέρω ανάπτυξης της αγοράς του Fitness στην Ευρώπη φαίνεται ότι αποτελεί η σημαντική διαφορά στον αριθμό των μελών και του ποσοστού διείσδυσης ανάμεσα στις δύο συγκρίσιμες αγορές παρά το γεγονός ότι ο συνολικός αριθμός των γυμναστηρίων κυμαίνεται στα ίδια επίπεδα.

Πίνακας II.7. Σύγκριση Ευρωπαϊκής και Αμερικανικής αγοράς του Fitness:

	EU 27*	USA
Γενικές πληροφορίες		
Πληθυσμός (εκατομμύρια)	478,6	301,1
Πληθυσμός ανά km ²	117,4	30,6
Κατά κεφαλή ΑΕΠ	\$ 32.893***	\$ 46.000***

Ποσοστό ανεργίας	6,94%	5,7%
Αγορά του Fitness		
Γυμναστήρια	34,873	29,357
Μέλη σε εκατομμύρια	37,37	41,5
Μέσος όρος ανά γυμναστήριο	1,081	1,414
Ποσοστό διεϊσδυσης	7,9%	14,6%**

Πηγή: IHRSA, 2008

Σημειώσεις:

* Τα επιμέρους στοιχεία για την αγορά της Ευρώπης είναι κατά μέσο όρο από τα στοιχεία που συγκεντρώθηκαν από μεμονωμένες επιλεγμένες χώρες. Τα στατιστικά δεδομένα της Ευρωπαϊκής Ένωσης αποτελούνται από στοιχεία των χωρών που συμμετείχαν στο φετινή ετήσια έκθεση (= Αυστρία, Βέλγιο, Βουλγαρία, Τσεχική Δημοκρατία, Δανία, Εσθονία, Φινλανδία, Γαλλία, Γερμανία, Ελλάδα, Ουγγαρία, Ιρλανδία, Ιταλία, Λετονία, Λιθουανία, Ολλανδία, Ρουμανία, Πολωνία, Πορτογαλία, Σλοβακία, Σλοβενία, Ισπανία, Σουηδία, Ηνωμένο Βασίλειο με οικονομικά στοιχεία, αλλά δεν υπάρχουν στοιχεία από τη αγορά του Fitness, Κύπρος, Λουξεμβούργο, Μάλτα).

** Το ποσοστό διεϊσδυσης των ΗΠΑ βασίζεται σε ηλικία πληθυσμό 6 και άνω.

*** Ισοτιμία 31 Δεκεμβρίου 2007.

Ο συνολικός αριθμός μελών σε γυμναστήρια των ΗΠΑ δεν παρουσίασαν καμία σημαντική αλλαγή κατά τη διάρκεια του τελευταίου έτους, παρά το γεγονός ότι τα έσοδα αυξήθηκαν κατά 5% σε 18,5 δισεκατομμύρια δολάρια.

Από την πλευρά σύμφωνα με την ετήσια έκθεση της EHFA του 2010 – 2011 για την Ευρώπη ο τομέας υγείας και Fitness παράγει ετήσια έσοδα της τάξεως των € 22 δισεκατομμυρίων. Για να αντιληφθούμε το μέγεθος της αγοράς ενδεικτικά αναφέρουμε ότι το επαγγελματικό ποδόσφαιρο παράγει περί τα περίπου € 12 δισεκατομμύρια (πηγή: Deloitte).

Σε επίπεδο παροχής εργασίας απασχολούνται σε αυτήν περίπου 390,000 εργαζόμενοι στα 40.000 δημόσια και ιδιωτικά γυμναστήρια που καταγράφει, όπου εξυπηρετούνται 40 εκατομμύρια μέλη. Η έρευνα του Ευρωβαρόμετρου για τον

αθλητισμό και τη σωματική άσκηση που δημοσιεύθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το Μάρτιο του 2010, ανέφερε ότι το Fitness είναι η αγαπημένη μορφή άσκησης για το 11% του πληθυσμού της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Ο αριθμός αυτός δεν είναι ομοιόμορφα κατανεμημένος σε όλη την ΕΕ. Υπάρχουν μεγάλες διαφορές στο βαθμό συμμετοχής μεταξύ διαφορετικών ομάδων πληθυσμού, με τη Βόρεια Ευρώπη να κατέχει το μεγαλύτερο ποσοστό διείσδυσης και την Ανατολική Ευρώπη το χαμηλότερο.

Ο κλάδος του Fitness είναι δυναμικά αναπτυσσόμενος. Όλο και περισσότερο, οι φορείς χάραξης της Ευρωπαϊκής στρατηγικής για την υγεία συνειδητοποιούν την αξία του κλάδου ως βασική προτεραιότητα για τη δημόσια υγεία. Η άσκηση βρίσκεται στο επίκεντρο για την καταπολέμηση ορισμένων διαδεδομένων ασθενειών του σύγχρονου τρόπου ζωής. (EHFA, 2010).

Η Ευρωπαϊκή αγορά του Fitness βρίσκεται σε εξαιρετικά καλή θέση παρά τη δύσκολη οικονομική κατάσταση στην Ευρωζώνη (EHFA, 2010).

Η Βρετανική αγορά είναι η μεγαλύτερη αγορά στην Ευρώπη με πάνω από 7 εκατομμύρια μέλη και εκτίμηση συνολικών εσόδων κατά 5 δις. €, ακολουθεί η Γερμανία με € 4 δις. € περίπου και η Ισπανία με 3,8 δις €. Η Ιταλία είναι η τέταρτη μεγαλύτερη αγορά με έσοδα ύψους 3 δις. € και στη συνέχεια βρίσκεται η Γαλλία με περίπου 2 δις.€. Ολλανδία και Ρωσία εκτιμώνται στα 1 δις.€ περίπου.

Ο τομέας του Fitness βρίσκεται στη σφαίρα της ανάπτυξης καθώς επεκτείνει και αναπτύσσει νέα επιχειρηματικά σχέδια για την προσέλκυση νέων πελατών. Για το λόγο αυτό το μέλλον φαντάζει λαμπρό για τον τομέα του Fitness στην Ευρώπη (EHFA, 2010).

Η Ελληνική αγορά του Fitness

Επικεντρώνοντας τα στοιχεία μας στην Ελληνική αγορά και σύμφωνα με την επίσημη ανάλυση της IHRSA παραθέτονται και τα στοιχεία της Ελληνικής αγοράς του Fitness (IHRSA, 2008).

Τα στοιχεία για την Ελλάδα αποτυπώνονται με βάση τις εκτιμήσεις για το 2006, λόγω της έλλειψης αξιόπιστων στοιχείων για το 2007. Η αγορά του Fitness στην Ελλάδα

βρίσκεται σε μια περίοδο στασιμότητας. Η ανάπτυξη ήταν μέτρια με την επίτευξη εσόδων της τάξεως των 370 εκατ. € περίπου. Περίπου 1.500 γυμναστηριακές μονάδες καταγράφονται ενώ ο ρυθμός διεξόδου είναι ελαφρώς κάτω από 7%. Η μηνιαία συνδρομή των μελών είναι κατά μέσο όρο 42.00€.

Η ετήσια έκθεση καταγράφει και την κυριότερη τάση της αγοράς αναφέροντας ότι με το υψηλότερο ποσοστό παχυσαρκίας στην Ευρώπη, η Ελλάδα παραμένει μια νέα αγορά με ευκαιρίες για ανάπτυξη. Τα γυμναστήρια που μπορούν να προσφέρουν προγράμματα απώλειας και διαχείρισης σωματικού βάρους θα μπορούσαν επίσης να ισχυροποιήσουν τη θέση τους στην αγορά από το δεδομένο αυτό.

Πίνακας Π.8. Η αγορά του Fitness στην Ελλάδα (IHRSA, 2008):

Αγορά Fitness	Ελλάδα
Δημόσια Γυμναστήρια	Δεν υπάρχουν στοιχεία
Ιδιωτικά Γυμναστήρια	1.470
Μέλη Γυμναστηρίων	0.735
Μέσος όρος ανά γυμναστήριο	500
Ποσοστό διεξόδου	6,68%
Μέση τιμή συνδρομής	42.00€
Εκτιμώμενο μέγεθος αγοράς (πωλήσεις σε εκατομμύρια)	370.44€
Εκτιμώμενο μέγεθος της αγοράς συμπεριλαμβανομένης και της δευτεροβάθμιας δαπάνης	407.484€
Εκτιμώμενο μέγεθος εργαζομένων	17.640

Πηγή: IHRSA, 2008

Σύμφωνα με την Παπαδημητρίου (2007) η αγορά των ιδιωτικών γυμναστηρίων συγκροτείται τόσο από μικρές ατομικές επιχειρήσεις οικογενειακού τύπου όσο και από μεγάλες αλυσίδες γυμναστηρίων ανώνυμης ιδιοκτησίας (Παπαδημητρίου, 2007).

Χρήσιμα στοιχεία αντλούμε επίσης από τα ετήσια δελτία προς τη Νέα Χρηματιστηριακή Αγορά της εταιρείας ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΖΩΗ Α.Ε., που διαδραμάτισε

κύριο και πρωταγωνιστικό ρόλο στην διαμόρφωση των εξελίξεων στην αγορά του Fitness από το 1996 έως και το 2005.

Σύμφωνα με επίσημα στοιχεία της Εταιρείας που προκύπτουν από εταιρική έρευνα που πραγματοποιείται για λογαριασμό της από την ICAP το 1998 σχετικά με την αγορά του Fitness τα στοιχεία που προκύπτουν για την Ελληνική αγορά αναφέρουν ότι στην Ελλάδα ο κλάδος των γυμναστηρίων κατά τη δεκαετία του '80 και την αρχή της δεκαετίας του '90 ήταν μια μικρής σημασίας επιχειρηματική αγορά, με χαμηλή διείσδυση στο κοινωνικό σύνολο. Τα κύρια χαρακτηριστικά του κλάδου ήταν τα μικρά συνοικιακά γυμναστήρια που απευθύνονταν σε ένα περιορισμένο κοινό με μέσο όρο ενεργών πελατών τους τα 127 άτομα ανά γυμναστήριο (NE.X.A., ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΖΩΗ A.E, 2003).

Τέλος στοιχεία από τον Πανελλήνιο Σύνδεσμο Γυμναστηρίων (ΠΑ.ΣΥ.ΓΥ., 2012) επιβεβαιώνουν τα στοιχεία της IHRSA και αποτυπώνουν το συνολικό αριθμό των καταγεγραμμένων γυμναστηρίων τα τελευταία 10 χρόνια.

Πίνακας Π.9. Μεταβολή αριθμού γυμναστηρίων στην Ελλάδα περιόδου 1998 – 2012:

Περίοδος	Γυμναστήρια	Πηγή
2003	1.600	ICAP – NEXA 1998
2008	1.470	IHRSA 2008
2011	1.250	ΠΑΣΥΓΥ 2011
2012	1.187	ΠΑΣΥΓΥ 2012
Εγγεγραμμένα μέλη Συνδέσμου	900	ΠΑΣΥΓΥ 2012

Πηγή: ICAP 1998, IHRSA 2008, ΠΑΣΥΓΥ 2012

Αθλητισμός και TQM

Η ραγδαία ανάπτυξη της αθλητικής βιομηχανίας, απαιτεί τη γενικότερη μελέτη του αθλητικού προϊόντος.

Ως αθλητισμός ορίζεται «μια παιγνιώδης, συνεργατική, και συναγωνιστική δραστηριότητα με τη μορφή αγώνα» (Mull, Bayless, Ross & Jamieson, 1997:5),

συμπεριλαμβάνοντας έτσι και τις τελευταίες μορφές αθλητισμού, άσκησης και αναψυχής.

Γίνεται σαφές από τον παραπάνω ορισμό ότι η διαφοροποίηση των αθλητικών προϊόντων και υπηρεσιών είναι απαραίτητη καθώς στοχεύουν και απευθύνονται στην ικανοποίηση διαφορετικών αναγκών (Παπαδημητρίου, 2005).

Ο Chelladurai (1994) διαχωρίζει το αθλητικό προϊόν σε έξι κατηγορίες:

- Υπηρεσίες Μελών
- Υπηρεσίες Θεατών
- Χορηγικές υπηρεσίες
- Αθλητικά προϊόντα
- Ψυχολογικά οφέλη
- Κοινωνικές ομάδες

Οι υπηρεσίες μελών διαχωρίζονται ακόμη περισσότερο σε τρεις υποκατηγορίες :

- Υπηρεσίες αναψυχής, άσκησης και υγείας
- Υπηρεσίες δεξιοτήτων και επιδόσεων
- Υπηρεσίες φυσικής κατάστασης και αποκατάστασης

Στην τρίτη υποκατηγορία των υπηρεσιών μελών εντάσσονται τα δημοτικά και ιδιωτικά γυμναστήρια που περιλαμβάνουν προγράμματα εποπτευόμενα από ειδικούς (Παπαδημητρίου, 2005).

Εντασσόμενος ο αθλητισμός και το αθλητικό προϊόν στη γενικότερη οικονομία μιας χώρας μέσα από τις παραπάνω κατηγορίες δεν θα μπορούσε να αποφύγει την διείδυση της νέας διοικητικής προσέγγισης.

Στη βιβλιογραφία οι αναφορές στην εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας σε διάφορους τομείς του αθλητισμού ολοένα και αυξάνεται, με επίκεντρο το βαθμό ικανοποίησης των πελατών και γενικότερα τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Οι Rodrigues, Miguel-Dávila και Angel (2011), αξιολόγησαν την εφαρμογή του μοντέλου μάνατζμεντ που προτείνει ο Deming στο πεδίο των αθλητικών οργανισμών με πεδίο δράσης τον αθλητικό τουρισμό. Τα αποτελέσματα τους έδειξαν ότι το προτεινόμενο μοντέλο είναι έγκυρο και αξιόπιστο στην εφαρμογή του στους οργανισμούς παροχής υπηρεσιών αθλητικού τουρισμού.

Οι Κριεμάδης και Γκόλτσιος (2000) ασχολήθηκαν με τις μεθόδους ανάπτυξης και ενδυνάμωσης του προσωπικού των αθλητικών οργανισμών. Σκοπός της έρευνας αποτελούσε η ανάλυση και η εφαρμογή των παραγόντων εκείνων που συμβάλουν στην ανάπτυξη και ενδυνάμωση (empowerment) του προσωπικού ενός αθλητικού οργανισμού.

Οι Κουτσούκη, Σωτηριάδη, Ασωνίτου, Δούκα, Σκορδίλης, και Χαρίτου (2000) ερευνήσαν την ποιοτική αξιολόγηση των προγραμμάτων του μαζικού λαϊκού αθλητισμού. Στα αποτελέσματα τους συμπεριλαμβάνεται και η απαίτηση των πτυχιούχων φυσικής αγωγής που εργάζονται στα προγράμματα για άμεση επιμόρφωση.

Οι Κουθούρης, Κατσιμάνης, και Κώστα (2001) μελέτησαν την εκτίμηση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών σε προγράμματα αναψυχής ενεργητικών διακοπών. Τα αποτελέσματα της έρευνας υποστήριξαν ότι το SERVQUAL αποτελεί αποτελεσματικό εργαλείο για τον συγκεκριμένο τουριστικό τομέα, η εταιρεία που παρέχει τις υπηρεσίες των Ενεργητικών διακοπών λειτουργούσε μέσα στη ζώνη ανοχής των προσδοκιών ποιότητας των πελατών ενώ ο βαθμός ευχαρίστησης των πελατών κρίθηκε ικανοποιητικός.

Οι Γιοβάνη, Νικητοπούλου και Κουστέλιος (2001) διερεύνησαν τις ικανότητες που απαιτούνται για τη Διοίκηση Αθλητικών Συλλόγων, όπου τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι πιο σημαντικές ικανότητες σύμφωνα με τους προέδρους των αθλητικών συλλόγων είναι αυτές που σχετίζονται με τη διοίκηση ανθρώπινο δυναμικού, τη γνώση του σπορ ενώ αντίθετα λιγότερο πιο σημαντικές αποδείχθηκαν οι δημόσιες σχέσεις, το μάρκετινγκ και τα λογιστικά.

Οι Κουθούρης, Γούδας, και Μπαγιάτης (2001) κατέγραψαν τους παράγοντες της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών σε προγράμματα αναψυχής όπου στα τελικά συμπεράσματα αναφέρεται ότι αναδεικνύονται δυο διαστάσεις ποιότητας στην υπαίθρια αναψυχή, η εμφάνιση και η διαδικασία παροχής.

Οι Τσίτσαρη, Τζέτζης, Κώστα, και Γούδας (2001) ερευνήσαν την ποιότητα υπηρεσιών που παρέχεται σε αθλητικής κατασκηνώσεως καλαθοσφαίρισης και κατέγραψαν ότι οι συμμετέχοντες δίνουν ιδιαίτερη σημασία στην ποιότητα των συνθηκών και ωρών προπόνησης αλλά και στην ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών διαμονής και διατροφής.

Οι Παπαθεοχάρους, Πατρώνη, Χριστουλάκη, και Κουθούρης (2003) κατέγραψαν το βαθμό ευχαρίστησης – δυσαρέσκειας διαφορετικής ηλικίας και φύλου πελατών ιδιωτικών γυμναστηρίων. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι γυναίκες πιστεύουν περισσότερο από τους άνδρες ότι όταν οι γυμναστές είναι φιλικοί μαζί τους, ο βαθμός ικανοποίησης τους από το πρόγραμμα άσκησης είναι μεγαλύτερος.

Οι Γκόλτσιος, Κριεμάδης και Λυγούρη (2003) διερεύνησαν το βαθμό ενδυνάμωσης των εργαζομένων στα Δημοτικά αθλητικά κέντρα και παρέδωσαν τα αποτελέσματα στις διοικήσεις των Αθλητικών Κέντρων με σκοπό να συμβάλουν στις προσπάθειες που καταβάλλουν για τη βελτίωση της διοίκησης και ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού και των υπηρεσιών προς τους αθλούμενους.

Οι Τοσουνίδης, Φυλακτακίδου, Ζαρώτης, και Παππάς (2003) πραγματοποίησαν συγκριτική ανάλυση της οργάνωσης και διοίκησης των ομοσπονδιών πανεπιστημιακού αθλητισμού της Γερμανίας Γαλλίας Μεγάλης Βρετανίας και Ελλάδας. Ένα από τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την παραπάνω έρευνα ήταν ότι στις Ευρωπαϊκές ομοσπονδίες υπήρχε ενεργός συμμετοχή των φοιτητών σε επίπεδο οργάνωσης με σημαντικό ρόλο στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

Οι παραπάνω ερευνητικές προσπάθειες αποδεικνύουν την εισχώρηση της έννοιας της ποιότητας σε κάθε μορφή αθλητικής δραστηριότητας. Επιβεβαιώνουν δε την εφαρμογή βασικών αρχών που διέπουν την Διοίκηση Ολικής Ποιότητας όπως η ενδυνάμωση του προσωπικού, η προσπάθεια για συνεχείς ποιοτικές βελτιώσεις, η συμμετοχή των εργαζομένων, η λήψη αποφάσεων με αντικειμενικά κριτήρια.

Fitness και TQM

Στην ειδική περιοχή του Fitness η εφαρμογή μεμονωμένων αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και όχι σαν συνολικό σύστημα διοίκησης, αρχίζουν να παρουσιάζονται σε δημοσιευμένες έρευνες από τις αρχές της προηγούμενης δεκαετίας με τους Έλληνες ερευνητές να δείχνουν έντονο ενδιαφέρον να μελετήσουν το νέο αναπτυσσόμενο χώρο των γυμναστηρίων.

Οι Μακρίδου και Σαρογλάκης (2003) μελέτησαν τις τακτικές διατήρησης ασκουμένων σε γυμναστήρια και αίθουσες αεροβικής γυμναστικής. Η συγκεκριμένη ανακοίνωση έδειξε ότι οι κυριότεροι λόγοι παραμονής σε ένα γυμναστήριο αποτελούν, ο καλός εξοπλισμός, το εξειδικευμένο προσωπικό και η καλή εξυπηρέτηση την οποία ελάμβαναν. Αυτό είχε ως συνέπεια την παραμονή τους στο γυμναστήριο, την υιοθέτηση της συνήθειας άσκησης, τη θετική διαφήμιση από στόμα σε στόμα και την πρόταση του γυμναστηρίου σε τρίτους.

Οι Μπακοπούλου, Μαρίνου και Κουστέλιος (2001) διερεύνησαν τις ικανότητες που απαιτούνται για την διοίκηση γυμναστηρίων σε 64 ιδιωτικά γυμναστήρια της Θεσσαλίας καταλήγοντας, ότι οι πιο σημαντικές ικανότητες σύμφωνα με τους διευθυντές των γυμναστηρίων ήταν αυτές που σχετιζόταν με την διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού όπως η πρόσληψη κατάλληλου προσωπικού, η αξιολόγηση του προσωπικού, ασφαλείς συνθήκες άθλησης και η ίση μεταχείριση των εργαζομένων. Αντίθετα οι λιγότερο σημαντικές ικανότητες ήταν αυτές που σχετιζόταν κυρίως με τις δημόσιες σχέσεις και το μάρκετινγκ του γυμναστηρίου.

Οι Τσαμπάζης, Τζέτης και Κώστα (2001) εντόπισαν τις συνήθειες, το προφίλ των ασκουμένων γυμναστηρίων σε σχέση με διάθεση τους να παραμείνουν σε αυτά. Η μελέτη έδειξε ότι η ποιότητα εξυπηρέτησης, η καθαριότητα και ο εξοπλισμός ήταν τα σημαντικότερα κριτήρια επιλογής. Η σωστή ανταπόκριση του προσωπικού και η αίσθηση της κοινωνικότητας – φιλικότητας ήταν βασικά σημεία διατηρησιμότητας.

Οι Ναλμπαντίδου, Τσίντσιφα και Φαχαντίδου-Τσιλιγκίρογλου (2001) αξιολόγησαν και σύγκριναν τις εγκαταστάσεις 102 γυμναστηρίων της Βορείου Ελλάδας σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα που προτείνει το Αμερικανικό Κολέγιο Αθλητιατρικής (ASCM), όπου τα αποτελέσματα που υπήρξαν έδειξαν μεγάλη απόκλιση από τα παραπάνω διεθνή πρότυπα και άμεση ανάγκη κινητοποίησης της πολιτείας για ενημέρωση και έλεγχο από τους αρμόδιους φορείς.

Οι Παπαδόπουλος, Αλεξανδρής, Ρηγόπουλος, και Κουγιουμτζή (2000) μελέτησαν την ικανοποίηση συμμετεχόντων σε αθλητικά προγράμματα στην περιοχή της Θεσσαλονίκης ανάμεσα σε δημοτικά και ιδιωτικά γυμναστήρια. Κατέληξαν στο ότι τα προγράμματα των ιδιωτικών γυμναστηρίων υπερτερούν σημαντικά αναφορικά με τη συνολική ικανοποίηση των συμμετεχόντων έναντι των δημοτικών γυμναστηρίων.

Συγκεκριμένα βρέθηκαν να υπερτερούν τα ιδιωτικά γυμναστήρια σε ζητήματα συχνότητας συμμετοχής, ικανοποίησης εσωτερικών κινήτρων και κινήτρων ηρεμίας και χαλάρωσης, ποιότητας εγκαταστάσεων και προσωπικού. συγκριτική μελέτη δημοτικών και ιδιωτικών γυμναστηρίων.

Οι παραπάνω ερευνητικές προσπάθειες αποδεικνύουν ότι και στο ειδικό πεδίο του Fitness εισχωρεί καθημερινά η έννοια της ποιότητας. Επιβεβαιώνετε δε η εφαρμογή των βασικών μεμονωμένων αρχών που διέπουν την Διοίκηση Ολικής Ποιότητας όπως η ενδυνάμωση του προσωπικού, η προσπάθεια για συνεχείς ποιοτικές βελτιώσεις, η συμμετοχή των εργαζομένων, η λήψη αποφάσεων με αντικειμενικά κριτήρια, ο βαθμός ικανοποίησης του πελάτη.

Το προφίλ των μελών των γυμναστηρίων και η απαίτηση για συνεχή αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών

Όπως αναφέρθηκε παραπάνω στη δεκαετία του '80 και την αρχή της δεκαετίας του '90 η αγορά των γυμναστηρίων ήταν μια μικρής σημασίας επιχειρηματική αγορά, με χαμηλή διείσδυση στο κοινωνικό σύνολο.

Τα κύρια χαρακτηριστικά του κλάδου ήταν τα μικρά συνοικιακά γυμναστήρια που απευθυνόταν σε ένα περιορισμένο κοινό κυρίως κυρίως άντρες ηλικίας 18-22 ετών χαμηλού ή μέσου εισοδήματος και μορφωτικού επιπέδου.

Ήταν φανερό ότι η αγορά δεν είχε ούτε επιχειρηματικό ενδιαφέρον αλλά κυρίως δεν υπήρχαν σημαντικές επιχειρηματικές προσδοκίες για το μέλλον, λόγω του περιορισμένου κοινού που απευθυνόταν και της διαμορφωμένης νοοτροπίας στην αγορά.

Με την απελευθέρωση της Ελληνικής τηλεόρασης και την διείσδυση της γυμναστικής και των γυμναστών σε διάφορες ζώνες τηλεθέασης υπήρξε μεγάλη στροφή προς τα γυμναστήρια.

Στην Ελληνική αγορά σήμερα, σύμφωνα με έρευνες το μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού έχει εκδηλώσει ενδιαφέρον και πρόθεση για εξάσκηση και γυμναστική. Ο μέσος όρος ηλικίας των πελατών των γυμναστηρίων αυξήθηκε σε 17-34 ετών, ενώ οι

πελάτες είναι μέσου – ανωτέρου εισοδήματος και μόρφωσης με το 60% αυτών να είναι γυναίκες.

Το κοινό των γυμναστηρίων έχει πλέον συνειδητοποιήσει σε σημαντικό βαθμό την ανάγκη ενσωμάτωσης της γυμναστικής στον καθημερινό τρόπο ζωής για την βελτίωση της υγείας και συνολικά της ποιότητας ζωής (NE.X.A, ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΖΩΗ Α.Ε.,2004).

Τα παραπάνω στοιχεία επιβεβαιώνουν ή και αντικρούουν δημοσιευμένες μελέτες στην Διεθνή και Ελληνική βιβλιογραφία.

Οι Στεφανίδου et al. (2005) σε μελέτη τους για τα δημογραφικά χαρακτηριστικής των ασκούμενων πελατών στα ιδιωτικά γυμναστήρια στην Α.Μακεδονία – Θράκη καταγράφουν ότι το 56.3% των συμμετεχόντων ήταν άνδρες. Σε αυτά τα αποτελέσματα καταλήγουν και τα αποτελέσματα των ερευνών των Μάντζιου, Γκόλτσου και Μπουντόλου, (2004) και Καρρά, Στεφανίδου, Αντωνίου και Γιργώλα, (2005).

Άλλες μελέτες αναφέρουν ότι η πλειοψηφία των γυναικών στα ιδιωτικά γυμναστήρια είναι γυναίκες (Davis, Fox, Brewer, Ratunsky, 1995; Engel, Blackwell, & Miniard, 1995; Papagergiou, Tzetzis, Costa, 1999).

Για την ηλικία των ασκούμενων αναφέρεται ότι κυμαίνεται μεταξύ 31 – 35 ετών (Engel, Blackwell, & Miniard, 1995; Alexandris, Papadopoulos, Palialia, & Vasiliadis 1999; Antoniou, Costa, & Makridou, 1999; Μάντζιος, Γκόλτσος, & Μπουντόλος, 2004; Καρράς, Στεφανίδου, Αντωνίου, & Γιργώλας, 2005).

Οι Mathes, McGiven, και Schneider (1992) καθώς και οι Antoniou, Costa, και Makridou (1999) κατέληξαν ότι τα περισσότερα μέλη των ιδιωτικών γυμναστηρίων είναι πτυχιούχοι Ανωτάτων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων.

Η κυριότερη αιτία για την οποία επισκέπτονται τα γυμναστήρια αποτελεί η αγάπη τους για τον αθλητισμό (Alexadris & Carroll,1997; Alexandris,1998; Alexandris & Palialia,1999; Στεφανίδου et al., 2005).

Οι Tharrett και Peterson (2006) αναφέρουν ότι είναι δυνατό να κατανοήσουμε τους λόγους που τα μέλη επιλέγουν ένα γυμναστήριο. Αυτοί είναι το εξειδικευμένο και φιλικό προσωπικό και ο κατάλληλος χώρος.

Από όλες τις παραπάνω αναφορές στοιχειοθετείται ότι το προφίλ των μελών των γυμναστηρίων, δείχνει ότι τα μέλη επιζητούν αναβαθμισμένες υπηρεσίες από τα

γυμναστήρια τα οποία επισκέπτονται, έχουν πλήρη συνειδητοποιημένη την ανάγκη για υπηρεσίες υγείας, άσκησης και ομορφιάς και έχουν την οικονομική δυνατότητα να την στηρίζουν.

Το προφίλ των επαγγελματιών του Fitness και η απαίτηση για συνεχή αναβάθμιση των προσφερόμενων υπηρεσιών

Οι παραπάνω προσδοκίες των μελών των γυμναστηρίων για αναβαθμισμένες υπηρεσίες οδηγούν στην ανάγκη για εξειδικευμένους, ποιοτικά καταρτισμένους εργαζόμενους. Η ανάγκη αυτή όμως δεν επιβάλλεται μόνο από τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες των μελών – πελατών αλλά τη διαισθάνονται και την επιζητούν και οι ίδιοι οι εργαζόμενοι.

Σε αυτό καταλήγουν και οι Κουτσούκη et al., (2000) στην έρευνα τους σχετικά με την ποιοτική αξιολόγηση των προγραμμάτων του μαζικού λαϊκού αθλητισμού, όπου συμπεραίνουν ότι υπάρχει απαίτηση από τους ίδιους τους εργαζόμενους Πτυχιούχους Φυσικής Αγωγής που εργάζονται στα προγράμματα για άμεση επιμόρφωση και προσωπική αναβάθμιση τους.

Οι Ρουσάνογλου και Γούβαλη (2000) μελέτησαν ποιοι καθοδηγούν τα ομαδικά μαθήματα στα ιδιωτικά γυμναστήρια και κατέληξαν ότι σε ένα ποσοστό που πλησιάζει το 50% των ατόμων αυτών δεν είναι απόφοιτοι ΤΕΦΑΑ αλλά απόφοιτοι άλλων σχολών ή οργανισμών εξειδίκευσης διαιτολόγησης φοιτήσεως.

Από την άλλη, οι Σιδηρόπουλος και Κοτσιφάκης (2003) διερεύνησαν το επαγγελματικό προφίλ εργαζομένων σε ιδιωτικά γυμναστήρια και τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η πλειοψηφία των εργαζομένων είναι απόφοιτοι ΤΕΦΑΑ περίπου το 85% του δείγματος ενώ στο ίδιο ποσοστό κυμάνθηκε και το ποσοστό του δείγματος το οποίο απευθύνθηκε για επιπλέον εξειδίκευση σε ιδιωτικούς οργανισμούς εξειδίκευσης Aerobic και Fitness.

Τέλος η Δεκαριστού (2006) μελετώντας την επαγγελματική ικανοποίηση των Πτυχιούχων Φυσικής Αγωγής στην Ελληνική Βιομηχανία της υγείας και της άσκησης ανέδειξε πρόβλημα στο βαθμό ικανοποίησης τους στον εργασιακό τους χώρο σε σχέση

με την αμοιβή τους και την επίβλεψη από τους ανωτέρους τους. Πιο συγκεκριμένα τα ευρήματα κατέδειξαν την έλλειψη επαγγελματικής ικανοποίησης ανάμεσα στους Πτυχιούχους Φυσικής Αγωγής που εργαζόταν σε γυμναστήρια σε όλες τις πτυχές που αξιολογήθηκαν.

EHFA ο Ευρωπαϊκός οργανισμός που βάζει τα θεμέλια για την ποιοτική διασφάλιση του Fitness.

Η EHFA (European Health & Fitness Association), είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός που εκπροσωπεί το σύνολο του ευρωπαϊκού τομέα της υγείας και φυσικής κατάστασης στις Βρυξέλλες. Ιδρύθηκε το 2001 και παρουσιάστηκε ως συνέχεια της European Network Fitness Associations (ENFA) που δημιουργήθηκε το 1996. Το 2008 και το 2009 εξασφάλισε χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκή Ένωση από την Γενική Διεύθυνση Εκπαίδευσης και Πολιτισμού της Ευρωπαϊκής Επιτροπής να αναπτύξει περαιτέρω τις δραστηριότητές της (www.ehfa.eu).

Ο ευρωπαϊκός τομέας της υγείας και φυσικής κατάστασης εξυπηρετεί πάνω από 40 εκατομμύρια καταναλωτές, παράγει 22 δισεκατομμύρια ευρώ σε έσοδα, απασχολεί 390.000 άτομα, και αποτελείται από 40.000 εγκαταστάσεις. Παράλληλα με τη σημαντική οικονομική συνεισφορά του, ο τομέας έχει να διαδραματίσει και σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση της ποιότητας ζωής για μια πιο υγιή και ενεργή Ευρώπη απέναντι στα σύγχρονα προβλήματα μάλιστα όπως αυτό της υποκινητικότητας και της παχυσαρκίας.

Το όραμα της EHFA αποτυπώνεται στο να αποτελέσει τον αντιπρόσωπο του τομέα του Fitness και της Υγείας για όλη την Ευρώπη. Με τη δράση της θα προσπαθήσει να γεφυρώσει το κενό που υπάρχει ανάμεσα στην αγορά, στον ακαδημαϊκό χώρο, στις κυβερνήσεις, στην επιστήμη και κυρίως των πολιτών σε Ευρωπαϊκό επίπεδο (www.ehfa.eu).

Η αποστολή της είναι να φέρει σε επαφή ολόκληρη τη βιομηχανία της υγείας και του Fitness και να δημιουργήσει το πλαίσιο για μια συλλογική αντιμετώπιση κοινών θεμάτων που παρουσιάζουν ενδιαφέρον.

Η EHFA αποτελεί επίσης ένα φορέα θέσπισης προτύπων στον τομέα της υγείας και της φυσικής κατάστασης και προωθεί τις βέλτιστες πρακτικές στην εκπαίδευση και την κατάρτιση, με απώτερο στόχο να αυξηθεί η ποιότητα των υπηρεσιών και τα αποτελέσματα της άσκησης στα μέλη των γυμναστηρίων.

Σήμερα αντιπροσωπεύει περίπου, 10.000 εγκαταστάσεις και 18 εθνικές ενώσεις και έχει εξαπλωθεί σε 25 χώρες στην Ευρώπη. Η συμμετοχή είναι ανοικτή σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, φορείς - δημόσιους ή ιδιωτικούς - συμπεριλαμβανομένων των επιχειρήσεων, των προμηθευτών, των εθνικών ενώσεων, των εκπαιδευτικών παρόχων, των ιδρυμάτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και κατάρτισης (www.ehfa.eu).

Υποστηρίζει δε πλήρως τις στρατηγικές, τις αρχές και τους στόχους του Προγράμματος Δια Βίου Μάθησης της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Κατά τα προσεχή έτη, η στρατηγική της EHFA θα είναι (www.ehfa.eu):

- Η ρύθμιση της ευρωπαϊκής ατζέντας για τη φυσική δραστηριότητα και καλή φυσική κατάσταση
- Να οδηγήσει τους επαγγελματίες σε πρότυπα ποιότητας και πιστοποίησης μέσω της τυποποίησης, των προτύπων κατάρτισης (διαδικασία ECVET και EQF)
- Τη δημιουργία του Ευρωπαϊκού Μητρώου Επαγγελματιών Άσκηση (EREPS)
- Να βελτιώσει την αντίληψη που έχουν για την αγορά του Fitness σε πολιτικούς – media και καταναλωτές
- Να αυξήσει τα μέλη των γυμναστηρίων
- Να επηρεάσει θετικά τη δημόσια υγεία
- Να διερευνήσει πιθανότητες συνεργασίας με άλλους οργανισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης από άλλους τομείς δραστηριότητας ώστε να λάβει χρηματοδοτήσει που θα βοηθήσουν στην αύξηση της συμμετοχής στην άσκηση
- Πλήρης καταγραφή της Ευρωπαϊκής Βιομηχανίας του Fitness έτσι ώστε να υποβάλλει τν ανάγκη για χρηματοδότηση ερευνών
- Να δημιουργήσει δυνατότητες για εκπαίδευση, ανταλλαγές των καλύτερων πρακτικών και δικτύωσης του τομέα

Συμβούλιο Προτύπων της EHFA

Ένα από τα κύρια έργα και τους κύριους στόχους της EHFA αποτελεί η διαδικασία προτυποποίησης της αγοράς του Fitness. Γυμναστήρια, επαγγελματίες, εκπαιδευτικοί πάροχοι καλούνται να γίνουν μέλη και να αφομοιώσουν τα ποιοτικά δεδομένα που θέτει η EHFA.

Στο δύσκολο έργο της δημιουργίας των προτύπων (standards) η EHFA έχει δημιουργήσει το Συμβούλιο Προτύπων (Standards Council), το οποίο είναι ένας ανεξάρτητος φορέας που είναι αρμόδιος για την κατεύθυνση και στρατηγική σκέψη για την ανάπτυξη του κανονιστικού πλαισίου, το οποίο ενισχύει την εμπιστοσύνη των πολιτών στο έργο και την ανάπτυξη της ευρωπαϊκής βιομηχανίας Υγείας και Fitness, και σε ένα πολύπλοκο περιβάλλον ευρωπαϊκών διαστάσεων(www.ehfa.eu). Συνεργάζεται στενά με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ιδιαίτερα για την υποστήριξη του προγράμματος e-Learning της.

Οι κύριες λειτουργίες του Συμβουλίου είναι οι εξής (EHFA, 2012):

- Η παρακολούθηση των εξελίξεων σε ολόκληρο τον κλάδο και εκτός αυτού με σκοπό να διασφαλίσει ότι το ευρωπαϊκό πλαίσιο και τα πρότυπα για τον τομέα του Fitness είναι κατάλληλα για το σκοπό και ενημερωμένα.
- Η ανάπτυξη και παρακολούθηση των ομάδων τεχνικών εμπειρογνομόνων (TEG) με κύριο έργο την ανάπτυξη και τον καθορισμό των προτύπων.
- Η παροχή τεχνικής υποστήριξης και της δομής για να εξασφαλιστεί η ανάπτυξη του Ευρωπαϊκού Μητρώου Επαγγελματιών Άσκησης (EREPS) το οποίο να είναι σύμφωνο με τη διαδικασία των αναπτυσσόμενων προτύπων.
- Η επίβλεψη της διαδικασίας διαπίστευσης της EHFA σχετικά με τους εκπαιδευτικούς παρόχους.

Το Ευρωπαϊκό Μητρώο Επαγγελματιών Άσκησης (EREPS)

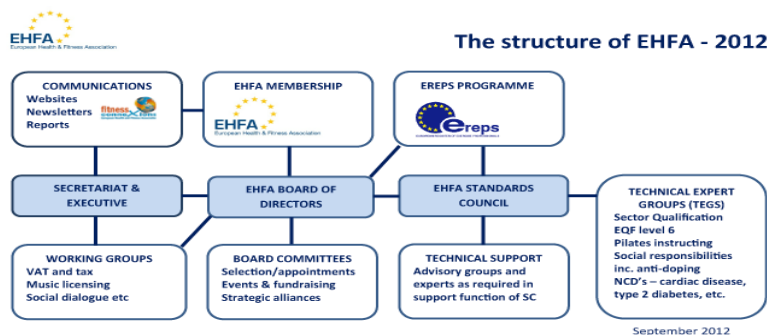
Το Ευρωπαϊκό Μητρώο Επαγγελματιών Άσκησης (EREPS) είναι μια ανεξάρτητη διαδικασία για την εγγραφή όλων των επαγγελματιών του Fitness όποιο ρόλο και αν κατέχουν (εκπαιδευτή – καθοδηγητή) στην αγορά του Fitness στην Ευρώπη. Πρόκειται για ένα πανευρωπαϊκό σύστημα, που βασίζεται σε ανεξάρτητα εθνικά μητρώα, με αποκορύφωμα την κεντρική ευρωπαϊκή βάση δεδομένων (www.ehfa.eu).

Μέσω της διαδικασίας διασφάλισης ποιότητας το EREPS παρέχει αναγνωρισιμότητα ότι οι επαγγελματίες του Fitness που είναι εγγεγραμμένοι διαθέτουν τα απαραίτητα προσόντα για τη δουλειά τους. Το EREPS για όλους τους συντελεστές της αγοράς (καταναλωτές, εργοδότες και άλλους επαγγελματίες ιδιαίτερα σε ιατρικά επαγγέλματα) λειτουργεί ως σημείο αναφοράς εμπιστευτικότητας σχετικά με το ελάχιστο επίπεδο επαγγελματισμού των υποψήφιων συνεργατών τους (www.ehfa.eu).

Εγγραφή στο EREPS σημαίνει ότι οι επαγγελματίες του Fitness έχουν τα προκαθορισμένα ελάχιστα πρότυπα των ορθών πρακτικών, συμπεριλαμβανομένης της υιοθέτησης ενός Κώδικα Ηθικής πρακτικής ότι δεσμεύονται να βελτιώσουν το επαγγελματικό τους επίπεδο μέσα από μια διαδικασία συνεχούς επαγγελματικής ανάπτυξης.

Το EREPS καθοδηγείται από το Συμβούλιο Προτύπων της EHFA σύμφωνα με το επίσημο Ευρωπαϊκό πλαίσιο επαγγελματικών προσόντων το οποίο περιγράφει τις γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που πρέπει να έχουν οι επαγγελματίες για να επιτευχθεί η εγγραφή τους σε αυτό(www.ehfa.eu).

Διάγραμμα Π.2. Οργανωτική δομή της EHFA:



Πηγή : EHFA, 2012

Το Ευρωπαϊκό μητρώο όπως αναφέρθηκε δεν απευθύνεται μόνο στους επαγγελματίες του Fitness αλλά και στο γυμναστήριο ή τον εκπαιδευτικό πάροχο.

Συγκεκριμένα όμως για τον επαγγελματία του Fitness προσφέρει (www.ehfa.eu):

- Αναγνώριση των δεξιοτήτων και γνώσεων των επαγγελματιών από όλους τους συντελεστές της αγοράς (καταναλωτές, εργοδότες, κρατικά όργανα, προμηθευτές)
- Αναγνώριση της επαγγελματικής επάρκειας των επαγγελματιών Fitness ανεξάρτητα από το σε ποια χώρα έχουν πιστοποιηθεί
- Οργανωμένο και δομημένο Ευρωπαϊκό σύστημα πιστοποίησης όπου μπορούν να αναβαθμίζουν τα προσόντα και την εμπειρία τους και να ανταμείβονται για τα επιτεύγματά τους.

Το ευρωπαϊκό μητρώο επαγγελματιών εκπαιδευτών γυμναστηρίου (EREPS) συνεπώς σκοπεύει να εγγυηθεί ότι όλοι οι επαγγελματίες εκπαιδευτές γυμναστηρίου έχουν τις κατάλληλες γνώσεις και προσόντα που τους καθιστούν ικανούς να διασφαλίσουν την υγεία και να προστατεύσουν το συμφέρον των ανθρώπων που ζητούν τις υπηρεσίες τους. Ο κάτοχος του πιστοποιητικού EHFA – EREPS υποχρεούται να ενεργεί σύμφωνα με τον ηθικό κώδικα που καθορίζει τα δικαιώματα τις υποχρεώσεις και τις αρχές που απαιτούνται από ένα επαγγελματία εκπαιδευτή γυμναστηρίου και μέλους του μητρώου. Το EREPS ρυθμίζεται από τους κανόνες του Ευρωπαϊκού Ινστιτούτου Υγείας και Ευεξίας (EHFA) την επίσημη Ευρωπαϊκά αποδεκτή δομή που καθορίζει τις γνώσεις ικανότητες και αρμοδιότητες που απαιτούνται από τους επαγγελματίες για να γίνουν μέλη.

Το εκπαιδευτικό οικοδόμημα στην Ελλάδα

Η εκπαίδευση και κατάρτιση στην Ελλάδα από το 2005 με την θέσπιση του νόμου περί «Συστηματοποίησης της Δια βίου μάθησης και άλλες διατάξεις» στις 21 Ιουνίου 2005 δίνει νέα τροπή στο εκπαιδευτικό οικοδόμημα της Ελλάδας.

Στις 29 Μαΐου του 2007 δημιουργείται σχέδιο νόμου όπου καθορίζεται ο φορέας διαχείρισης ολοκληρωμένου προγράμματος Δια βίου μάθησης και το 2010 ψηφίζεται ο Νόμος 3879/2010 με τον οποίο θεσμοθετείται η Δια βίου μάθηση.

Σύμφωνα με τον παραπάνω Νόμο 3879/2010 ως Δια βίου μάθηση νοούνται όλες οι μορφές μαθησιακών δραστηριοτήτων στη διάρκεια της ζωής του ανθρώπου, που αποσκοπούν στην απόκτηση ή την ανάπτυξη γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων, οι οποίες συμβάλλουν στη διαμόρφωση μιας ολοκληρωμένης προσωπικότητας, στην επαγγελματική ένταξη και εξέλιξη του ατόμου, στην κοινωνική συνοχή, στην ανάπτυξη της ικανότητας ενεργού συμμετοχής στα κοινά και στην κοινωνική, οικονομική και πολιτιστική ανάπτυξη. Περιλαμβάνει την τυπική εκπαίδευση, τη μη τυπική εκπαίδευση και την άτυπη μάθηση.

Ο επίσημος ορισμός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τη δια βίου μάθηση αναφέρεται σε: *«Κάθε μαθησιακή δραστηριότητα η οποία αναλαμβάνεται καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής με σκοπό τη βελτίωση των γνώσεων, των δεξιοτήτων και των εφοδίων, στο πλαίσιο μιας προσωπικής, κοινωνικής οπτικής και/ή μιας οπτικής που σχετίζεται με την απασχόληση» (European Commission, Com (2001) 678).*

Η Δια βίου Μάθηση περιλαμβάνει την Δια βίου Εκπαίδευση και την Δια βίου Κατάρτιση.

Η «Δια βίου Εκπαίδευση» αφορά τη διαδικασία απόκτησης γνώσης, **γενικής και επιστημονικής**, τόσο στο πλαίσιο διαμόρφωσης μιας ολοκληρωμένης προσωπικότητας, όσο και στο πλαίσιο εισόδου στην απασχόληση, ενώ η «Δια βίου Κατάρτιση» αφορά στη διαδικασία **εξειδικευμένης μόρφωσης**, με σκοπό την ανάπτυξη εξειδικευμένων δεξιοτήτων, στα πλαίσια συγκεκριμένης επαγγελματικής δραστηριότητας (Πηγή: <http://www.uoa.gr/ekpaideysh/dia-bioy-ekpaideysh.html>).

Πλέον το εκπαιδευτικό οικοδόμημα της Ελλάδας έχει τρεις κύριους άξονες : την τυπική τη μη τυπική εκπαίδευση και την άτυπη μάθηση.

Η τυπική δε εκπαίδευση διαχωρίζεται ακόμη περισσότερο σε αδιαβάθμιτη και διαβαθμισμένη.

Ως τυπική εκπαίδευση σύμφωνα με το άρθρο 2 παράγραφος 2 του Ν.3879/2012 ορίζεται η εκπαίδευση που παρέχεται στο πλαίσιο του τυπικού εκπαιδευτικού συστήματος, οδηγεί στην απόκτηση πιστοποιητικών αναγνωρισμένων σε εθνικό επίπεδο

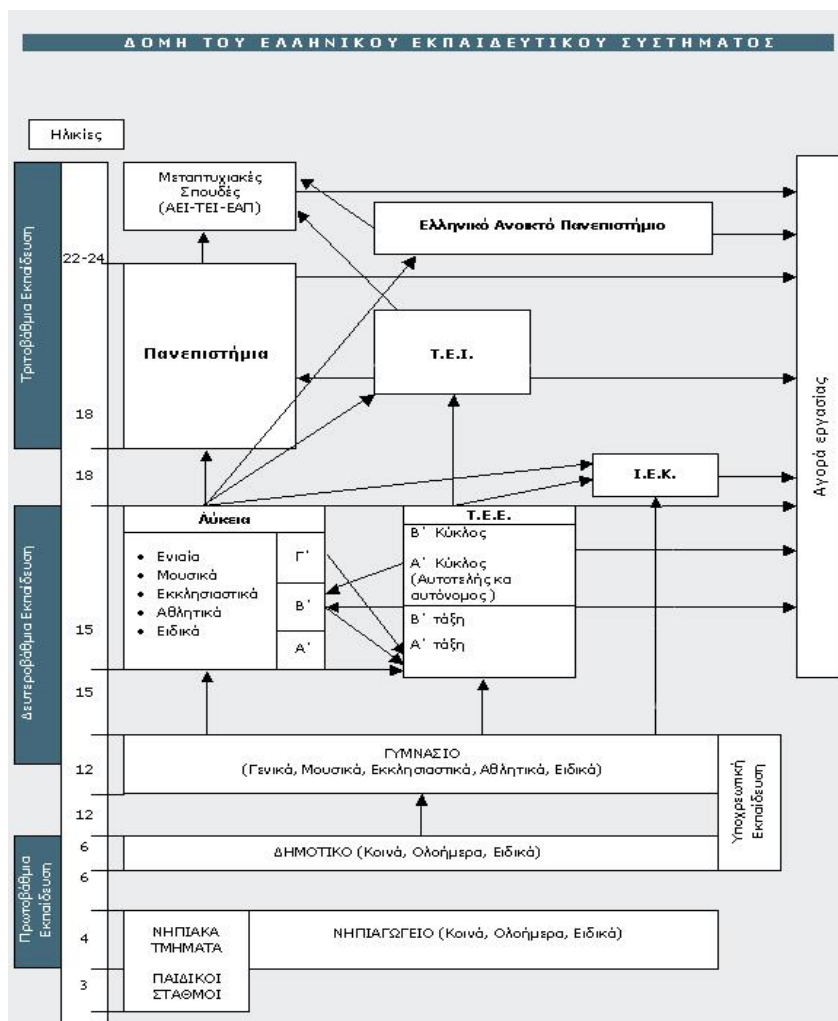
από τις δημόσιες αρχές και αποτελεί μέρος της διαβαθμισμένης εκπαιδευτικής κλίμακας. Η τυπική εκπαίδευση διαβαθμίζεται σε πρωτοβάθμια, δευτεροβάθμια και τριτοβάθμιας. Η διάρκεια φοίτησης στην Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση (Δημοτικό) είναι εξαετής. Η μετα-υποχρεωτική Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση, σύμφωνα με τη μεταρρύθμιση του 1997, περιλαμβάνει δύο τύπους σχολείων: τα Ενιαία Λύκεια και τα Τεχνικά Επαγγελματικά Εκπαιδευτήρια (ΤΕΕ). Η διάρκεια φοίτησης είναι τριετής στα Ενιαία Λύκεια και διετής (α΄ κύκλος σπουδών) ή τριετής (β΄ κύκλος σπουδών) στα Τεχνικά Επαγγελματικά Εκπαιδευτήρια.

Στη μετα-υποχρεωτική Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση εντάσσονται και τα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ), τα οποία προσφέρουν επίσημη αλλά αδιαβάθμιτη εκπαίδευση. Τα Ιδρύματα αυτά χαρακτηρίζονται αδιαβάθμιτα, γιατί δέχονται τόσο αποφοίτους Γυμνασίου όσο και αποφοίτους Λυκείου, ανάλογα με τις επιμέρους ειδικότητες που προσφέρουν.

Η δημόσια πανεπιστημιακή εκπαίδευση χωρίζεται σε ΑΕΙ και ΤΕΙ.

Το διάγραμμα που ακολουθεί παρουσιάζει συνοπτικά τη δομή του ελληνικού εκπαιδευτικού συστήματος, όπως αυτό συγκροτείται από ιδρύματα της επίσημης τυπικής, διαβαθμισμένης ή αδιαβάθμιστης εκπαίδευσης.

Διάγραμμα Π.3. Δομή του Ελληνικού εκπαιδευτικού συστήματος:



Πηγή: ΥΠΕΠΘ, 2012

Η επίσημη τυπική εκπαίδευση χαρακτηρίζεται από καθορισμένη διάρκεια σπουδών, επαναληψιμότητα, και απονομή επίσημου τίτλου σπουδών στο τέλος τους, ο οποίος αποτελεί και την κρατική νομιμοποίησή της.

Η διαβάθμιση των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων συνεπάγεται την υποχρέωση κατοχής του αποδεικτικού τίτλου (απολυτηρίου, πτυχίου κλπ.) του προηγούμενου επιπέδου σπουδών για τη συνέχιση στο επόμενο.

Επισημαίνεται ότι το διάγραμμα δίνει τη γενική εικόνα του εκπαιδευτικού συστήματος σε όσες εκφάνσεις του εποπτεύονται κυρίως από το ΥΠΕΠΘ, που είναι και

οι μεγαλύτερες σε έκταση. Όμως, μια ευρύτερη ανάλυση δείχνει ότι το σύνολο των εκπαιδευτικών υπηρεσιών που προσφέρονται στην Ελλάδα αποτελεί ένα πλέγμα πολύ πιο πολύπλοκο, πολυεπίπεδο και διαφοροποιημένο. Πολλές άλλες εκπαιδευτικές υπηρεσίες, διαβαθμισμένες ή αδιαβάθμιστες, προσφέρονται μέσα στο επίσημο εκπαιδευτικό σύστημα και σε συνεργασία με αυτό ή και εντελώς ανεξάρτητες από όσες εντάσσονται στον βασικό πυρήνα του.

Λεπτομερής περιγραφή του Ελληνικού εκπαιδευτικού συστήματος υπάρχει και στον Εθνικό Φάκελο που συντάχθηκε από την Ελληνική Υπηρεσία του Ευρωπαϊκού Δικτύου για την Εκπαίδευση "ΕΥΡΥΔΙΚΗ".

Στη μετα-υποχρεωτική Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση εντάσσονται τα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΙΕΚ), τα οποία προσφέρουν τυπική αρχική επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση. Στους αποφοίτους των ΙΕΚ δίδεται η δυνατότητα απόκτησης Πιστοποιητικού ή Διπλώματος Επαγγελματικής Κατάρτισης με επαγγελματικά δικαιώματα ώστε να καταστεί δυνατή η πρόσβαση τους στην αγορά εργασίας, τόσο στο δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα. Το Δίπλωμα Επαγγελματικής Κατάρτισης του ΟΕΕΚ αναγνωρίζεται άλλωστε ως τυπικό προσόν διορισμού στο Δημόσιο Τομέα (Π.Δ. 50/2001).

Η μη τυπική εκπαίδευση ορίζεται σύμφωνα με το Άρθρο 2, παράγραφος 4 του Ν.3879/2010 ως η εκπαίδευση που παρέχεται σε οργανωμένο εκπαιδευτικό πλαίσιο εκτός του τυπικού εκπαιδευτικού συστήματος και μπορεί να οδηγήσει στην απόκτηση πιστοποιητικών αναγνωρισμένων σε εθνικό επίπεδο. Περιλαμβάνει την αρχική επαγγελματική κατάρτιση, τη συνεχιζόμενη επαγγελματική κατάρτιση και τη γενική εκπαίδευση ενηλίκων.

Στο χώρο της μη τυπικής μεταλυκειακής εκπαίδευσης και κατάρτισης, εντάσσονται τα κολλέγια με βάση το Νόμο 3696/2008. Για την ίδρυση και λειτουργία αυτών απαιτούνται άδεια ίδρυσης και άδεια λειτουργίας, οι οποίες χορηγούνται από το Υπουργείο Παιδείας Δια Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων ενώ βεβαιώσεις, πιστοποιητικά σπουδών ή οποιαδήποτε άλλης ονομασίας βεβαίωση χορηγούν δεν αποτελούν ισότιμους τίτλους με αυτούς που χορηγούνται στο πλαίσιο του ελληνικού συστήματος τυπικής εκπαίδευσης όπως Πανεπιστήμια, Τ.Ε.Ι. και ΙΕΚ.

Ως άτυπη μάθηση ορίζονται οι μαθησιακές δραστηριότητες που λαμβάνουν χώρα εκτός οργανωμένου εκπαιδευτικού πλαισίου, σε όλη τη διάρκεια της ζωής του ανθρώπου, στο πλαίσιο του ελεύθερου χρόνου ή επαγγελματικών, κοινωνικών και πολιτιστικών δραστηριοτήτων. Περιλαμβάνει τις κάθε είδους δραστηριότητες αυτομόρφωσης, όπως η αυτομόρφωση με έντυπο υλικό ή μέσω διαδικτύου ή με χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή ή ποικίλων εκπαιδευτικών υποδομών, καθώς και τις γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που αποκτά το άτομο από την επαγγελματική εμπειρία του (Ν.3789/2010, άρθρο 2, παρ.5).

Επίσης ορίζονται στο ίδιο άρθρο 2, παράγραφος 14 τα Επαγγελματικά περιγράμματα ως το σύνολο των βασικών και επί μέρους επαγγελματικών δραστηριοτήτων που συνθέτουν το αντικείμενο εργασίας ενός επαγγέλματος ή μιας ειδικότητας, καθώς και οι αντίστοιχες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες που απαιτούνται για την ανταπόκριση στις δραστηριότητες αυτές.

Με τον ίδιο νόμο, άρθρο 2 παράγραφος 15 οριοθετούνται επίσης τα Προσόντα ως το σύνολο γενικών και ειδικών γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων που απαιτούνται για την άσκηση ενός επαγγέλματος ή μιας ειδικότητας ή εξειδίκευσης.

Αποτελεί πολύ σημαντικό σημείο για την παρούσα μελέτη να γνωρίσουμε τους φορείς διοίκησης και τους φορείς παροχής της δια βίου μάθησης οι οποίοι αποτελούν και το Εθνικό Δίκτυο δια βίου μάθησης (Ν.3789/2010, άρθρο 2 & 3).

Οι φορείς διοίκησης της δια βίου μάθησης είναι:

- α) η Γενική Γραμματεία Δια Βίου Μάθησης
- β) οι υπηρεσιακές μονάδες των Περιφερειών, που ασκούν αρμοδιότητες σε θέματα δια βίου μάθησης
- γ) οι υπηρεσιακές μονάδες των Δήμων, που ασκούν αρμοδιότητες σε θέματα δια βίου μάθησης
- δ) το Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης Δομών Δια Βίου Μάθησης (Ε.ΚΕ.ΠΙΣ.)
- ε) ο Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων (Ε.Ο.Π.Π.) (άρθρο 11),
- στ) το Εθνικό Κέντρο Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Κ.Ε.Π.), κατά το τμήμα του που έχει την αρμοδιότητα της συμβουλευτικής και του επαγγελματικού προσανατολισμού στο πλαίσιο της δια βίου μάθησης και
- ζ) Το Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (Ε.Κ.Δ.Δ.Α.)

Οι φορείς παροχής της δια βίου μάθησης αποτελούν:

- α) τα Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης (Ι.Ε.Κ.)
- β) τα Κέντρα Επαγγελματικής Κατάρτισης (Κ.Ε.Κ.)
- γ) τα Κέντρα Μεταλυκειακής Εκπαίδευσης και τα Εργαστήρια Ελευθέρων Σπουδών
- δ) οι λοιπές δημόσιες και ιδιωτικές σχολές επαγγελματικής κατάρτισης,
- ε) το Ινστιτούτο Διαρκούς Εκπαίδευσης Ενηλίκων
- στ) το Εθνικό Ίδρυμα Νεότητας, κατά το μέρος που παρέχουν υπηρεσίες δια βίου μάθησης,
- ζ) οι φορείς παροχής υπηρεσιών γενικής (τυπικής και μη τυπικής) εκπαίδευσης ενηλίκων, στους οποίους περιλαμβάνονται κοινωνικοί, θρησκευτικοί και πολιτιστικοί φορείς, καθώς και δομές παροχής υπηρεσιών γενικής εκπαίδευσης ενηλίκων, όπως τα Σχολεία Δεύτερης Ευκαιρίας
- η) οι φορείς παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών ή και υπηρεσιών επαγγελματικού προσανατολισμού,
- θ) τα Κέντρα Προώθησης στην Απασχόληση κατά το μέρος που παρέχουν υπηρεσίες δια βίου συμβουλευτικής και επαγγελματικού προσανατολισμού,
- ι) οι φορείς του δημόσιου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα που παρέχουν μη τυπική εκπαίδευση στο ανθρώπινο δυναμικό του δημόσιου και του ευρύτερου δημόσιου τομέα, όπως είναι το Ε.Κ.Δ.Δ.Α., καθώς και οι φορείς που συνιστώνται από τις επαγγελματικές ενώσεις και τα επιμελητήρια και παρέχουν μη τυπική εκπαίδευση στα μέλη τους, όπως είναι η ανώνυμη εταιρεία με την επωνυμία «Ινστιτούτο Εκπαίδευσης και Επιμόρφωσης Μελών Τεχνικού Επιμελητηρίου Ελλάδας Α.Ε. (Ι.Ε.Κ.Ε.Μ.Τ.Ε.Ε. Α.Ε.)»,
- ια) οι φορείς παροχής υπηρεσιών δια βίου μάθησης, τους οποίους συνιστούν οι τριτοβάθμιες συνδικαλιστικές οργανώσεις εργαζομένων και εργοδοτών που συνυπογράφουν την εθνική συλλογική σύμβαση εργασίας, όπως είναι το Ινστιτούτο Εργασίας (ΙΝ.Ε.) και το Κέντρο Ανάπτυξης Εκπαιδευτικής Πολιτικής (Κ.ΑΝ.Ε.Π.) της Γενικής Συνομοσπονδίας Εργατών Ελλάδας (Γ.Σ.Ε.Ε.), το Ινστιτούτο Μικρών Επιχειρήσεων (Ι.Μ.Ε.) της Γενικής Συνομοσπονδίας Επαγγελματιών Βιοτεχνών Εμπόρων Ελλάδας (Γ.Σ.Ε.Β.Ε.Ε.), το Κοινωνικό Πολυκέντρο και το Διαβαλκανικό Ινστιτούτο Δημόσιας Διοίκησης της Ανώτατης Διοίκησης Ενώσεων Δημόσιων Υπαλλήλων (Α.Δ.Ε.Δ.Υ.)

ιβ) οι φορείς άτυπης μάθησης που αναφέρονται στο άρθρο 14.

Στην ολοκλήρωση της μελέτης μας θα χρειαστεί να κάνουμε αναφορά και σε τρεις φορείς που θα έπαιξαν και θα παίζουν σημαντικό ρόλο στην εξέλιξη της έρευνας μας, στον Οργανισμό Επαγγελματικής Εκπαίδευσης & Κατάρτισης (ΟΕΕΚ), στο Εθνικό Κέντρο Πιστοποιήσεων (ΕΚΕΠΙΣ) και στον Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης Προσόντων (ΕΟΠΠ).

Με το Νόμο 3789/2010, άρθρο 11, θεσμοθετείται ο Εθνικό Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων (ΕΟΠΠ) που αποτελεί συνέχεια του Οργανισμού Επαγγελματικής Εκπαίδευσης & Κατάρτισης (ΟΕΕΚ) και καταργείται ο τελευταίος (Ν.3789/2010, άρθρο 24, παρ 6.)

Ο νέος οργανισμός αποτελεί τον εθνικό φορέα πιστοποίησης των εκροών της μη τυπικής εκπαίδευσης και της άτυπης μάθησης και λειτουργεί ως εθνική δομή των Ευρωπαϊκών Δικτύων που διαχειρίζονται θέματα προσόντων και ευρωπαϊκών εργαλείων διαφάνειας και κινητικότητας, όπως το Εθνικό Σημείο Συντονισμού του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων, το Εθνικό Κέντρο Ευρωδιαβατηρίου και το Εθνικό Σημείο Αναφοράς για τη Διασφάλιση της Ποιότητας.

Δυο από τους σκοπούς του νέου οργανισμού αποτελούν, η δημιουργία και ανάπτυξη του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων και η αντιστοίχιση του με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων και η αντιστοίχιση των προσόντων που αποκτώνται μέσω της τυπικής εκπαίδευσης, της μη τυπικής εκπαίδευσης και της άτυπης μάθησης, στα επίπεδα του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων.

Το Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης μετονομάζεται σε «Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης Δομών Δια Βίου Μάθησης (Ε.ΚΕ.ΠΠΣ.)» και αποτελεί τον εθνικό φορέα πιστοποίησης των εισροών της μη τυπικής εκπαίδευσης σύμφωνα και πάλι με το Νόμο 3789/2010, άρθρο 10, παρ 1 και 2.

Κύριοι σκοποί του οργανισμού αποτελούν: α) η πιστοποίηση των εισροών της μη τυπικής εκπαίδευσης και, ειδικότερα η πιστοποίηση των δομών, των επαγγελματικών περιγραμμάτων, των προγραμμάτων και των εκπαιδευτών των φορέων της αρχικής και της συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης και γενικότερα της μη τυπικής εκπαίδευσης, περιλαμβανομένης της γενικής εκπαίδευσης ενηλίκων, η πιστοποίηση των φορέων παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών και των στελεχών τους και η χορήγηση

άδειας λειτουργίας των φορέων αυτών, όπου αυτό απαιτείται, καθώς και β) η εξασφάλιση των προϋποθέσεων και η εξυπηρέτηση των στόχων που αναφέρονται στα εθνικά, τα ευρωπαϊκά και τα συγχρηματοδοτούμενα προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης σε σχέση με την πιστοποίηση των εισροών της μη τυπικής εκπαίδευσης.

Οι εξελίξεις όμως είναι ταχύτατες και στις 21/11/2011 συγχωνεύεται το Εθνικό Κέντρο Επαγγελματικού Πιστοποίησης (ΕΚΕΠΙΣ) με τον Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης Προσόντων (ΕΟΠΠ) σ' έναν ενιαίο φορέα, τον Εθνικό Οργανισμό Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (ΕΟΠΠΕΠ), εποπτείας της Υπουργού Παιδείας, Διά Βίου Μάθησης και Θρησκευμάτων, βάσει της ΚΥΑ 119959/Η (ΦΕΚ 2351/20-10-2011). Ο νέος ενοποιημένος οργανισμός συμπεριλαμβάνει όλα τα αντικείμενα και τις αρμοδιότητες των τριών φορέων που συγχωνεύει ΟΕΕΚ – ΕΚΕΠΙΣ - ΕΟΠΠ.

Θεωρώντας απαραίτητη για την Ελλάδα την ύπαρξη ενός καλά οργανωμένου αποτελεσματικού και ευέλικτου συστήματος επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, ο νέος οργανισμός στοχεύει στην εφαρμογή ενός Εθνικού Συστήματος Ποιότητας στο χώρο της μη τυπικής εκπαίδευσης και άτυπης μάθησης, αξιοποιώντας την ευρωπαϊκή και διεθνή εμπειρία.

Η ύπαρξη επαρκών και ομοιογενών δεδομένων και δεικτών είναι το κλειδί για να κατανοηθούν οι συνιστώσες της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, ώστε να ενισχυθεί η διά βίου μάθηση και να αξιολογηθεί με ποιοτικούς όρους η πρόοδος στην ανάπτυξή της.

Ο σχεδιασμός του Εθνικού Πλαισίου για τη διασφάλιση της ποιότητας στη Διά Βίου Μάθηση είναι σε ευθυγράμμιση με τη Σύσταση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου 2009/C 155/01 της 18ης Ιουνίου για τη δημιουργία ευρωπαϊκού πλαισίου αναφοράς για τη διασφάλιση της ποιότητας στην επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση.

Ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. αποτελεί το Εθνικό Σημείο Αναφοράς για τη διασφάλιση ποιότητας και εκπροσωπεί την Ελλάδα στο Ευρωπαϊκό Δίκτυο για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στην Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση (EQAVET).

Η Εκπαίδευση και η εφαρμογή των αρχών που διέπουν την Διοίκηση Ολικής Ποιότητας

Η Διοίκηση ολικής ποιότητας όπως έχει αναφερθεί έως τώρα αποτελεί ένα νέο τρόπο προσέγγισης διαχείρισης των οργανισμών. Αποτελεί ένα νέο τρόπο σκέψης.

Η εισαγωγή και εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής ποιότητας σε ένα εκπαιδευτικό οργανισμό ή γενικότερα στο πεδίο της εκπαίδευσης προϋποθέτει ενεργοποίηση όλων των συμβαλλόμενων μερών, την αποδοχή κοινού και αποδεκτού οράματος, αποστολής και σκοπών, τη εφαρμογή ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων και δεδομένων τα οποία να καθορίζουν το θετικό βαθμό λειτουργίας του συστήματος παροχής υπηρεσιών με απώτερο σκοπό την μεγαλύτερη δυνατή ικανοποίηση των εσωτερικών και εξωτερικών πελατών του οργανισμού (Ζαβλάνος 2003).

Η Διοίκηση Ολικής ποιότητας στην εκπαίδευση προτείνει την εστίαση στις μετά την εκπαίδευση ανάγκες του μαθητή – σπουδαστή. Η εκπαίδευση σύμφωνα με τη νέα φιλοσοφία πρέπει να εστιάζει στην ανάπτυξη προς το σπουδαστή βασικών δεξιοτήτων, ικανοτήτων και γνώσεων απαραίτητες για την επιβίωση του στο έντονα ανταγωνιστικό επαγγελματικό στίβο.

Τα παραπάνω στοιχεία συνοψίζονται κατά το Ζαβλάνο (2003) στα παρακάτω:

- Γνωστική ικανότητα
- Πρακτική ικανότητα
- Κριτική και δημιουργική σκέψη
- Χαρακτήρας

Το εκπαιδευτικό μας σύστημα σήμερα είναι βασισμένο πάνω στις αρχές του Taylor. Διακρίνεται για το δασκαλοκεντρικό του χαρακτήρα, για τη παροχή στείρας γνώσης, τη μικρή συμμετοχή των μαθητών και την εστίαση στο παραγόμενο προϊόν και όχι στη διαδικασία η οποία οδηγεί σε αυτό.

Για να κατανοήσουμε το δασκαλοκεντρικό χαρακτήρα αναφέρουμε ότι όταν η διδακτική διαδικασία που αποτελεί κύρια λειτουργία του εκπαιδευτικού συστήματος πραγματοποιείται από μια σειρά αλυσιδωτών αποφάσεων οι οποίες λαμβάνονται στο σύνολο τους από τον δάσκαλο τότε η μέθοδος είναι άμεση κάθετη ή δασκαλοκεντρική.

Όταν από την άλλη μέρος των αποφάσεων λαμβάνεται από το μαθητή τότε η μέθοδος ονομάζεται έμμεση οριζόντια ή παιδοκεντρική (Γίδαρης Δ., Αναστασιάδης Α., 1993).

Συνέπεια της παρούσας τακτικής αποτελούν τα προβλήματα τα οποία παρουσιάζονται (Ζαβλάνος, 2003):

- Η δυσκολία των μαθητών να εκφραστούν και να διατυπώσουν τη σκέψη τους
- Δυσκολία των μαθητών να εφαρμόσουν τις γνώσεις τους στην πράξη
- Η έλλειψη υποδομών (αιθουσών – εργαστηρίων)
- Η έλλειψη παιδαγωγικής κατάρτισης των εκπαιδευτικών
- Η περιορισμένη σύνδεση των τριτοβάθμιων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων με τις επιχειρήσεις
- Το «βαρύ» αναλυτικό πρόγραμμα σπουδών
- Η υποβάθμιση της Τεχνικής Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης
- Η μη εστίαση στην ανάπτυξη της δημιουργικής και κριτικής σκέψης των μαθητών
- Η μικρή διάρκεια του σχολικού έτους

Τα παραπάνω προβλήματα θα πρέπει να προσπελαστούν έτσι ώστε να δημιουργηθούν πιο ποιοτικές εκπαιδευτικές δομές που θα οδηγήσουν σε ποιοτικούς αποφοίτους, καθώς οι θέσεις εργασίας απαιτούν άτομα που κατέχουν σημαντικές δεξιότητες και ικανότητες.

Ο Edward Deming διατύπωσε για την εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στην εκπαίδευση 14 ειδικά σημεία (Ζαβλάνος, 2003).

Πίνακας Π.10. Τα 14 σημεία του Deming για την εκπαίδευση

Συνέχεια και συνέπεια στην προσπάθεια βελτίωσης των μαθητών και της διδασκαλίας με στόχο να παράγουμε αποφοίτους οι οποίοι να ανταγωνίζονται τη διεθνή αγορά
Υιοθέτηση της νέας φιλοσοφίας από τη διοίκηση
Ανεξαρτοποίηση από την απλή χρησιμοποίηση του τεστ για την επίτευξη της ποιότητας. Η ποιότητα πρέπει να είναι ενσωματωμένη στους μαθητές από την αρχή
Ελαχιστοποίηση του κόστους. Οι καθηγητές των ανωτέρων τάξεων πρέπει να

<p>συνεργάζονται με τους καθηγητές των κατωτέρων τάξεων για να κατανοήσουν αυτά που περιμένουν στην τάξη τους. Ο σκοπός δεν είναι μόνο να αναπτύξουν στους μαθητές τις δεξιότητες που απαιτούνται για να επιζήσουν στο μέλλον, αλλά για να ελαττώσουν τις αποτυχίες και να αυξήσουν στους μαθητές τη διάρκεια χρησιμοποίησής τους</p>
<p>Συνεχής ανάπτυξη όλων των δραστηριοτήτων της τάξης με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας και του έργου του δασκάλου και κάθε μαθητή, με παράλληλη ελάττωση της πιθανότητας αποτυχίας</p>
<p>Καθιέρωση της πρακτικής της εκπαίδευσης στην εργασία</p>
<p>Αποτελεσματική ηγεσία</p>
<p>Η τάξη δε διοικείται με απειλές και φόβο. Ο εκπαιδευτικός συνεργάζεται πάντοτε με τους μαθητές</p>
<p>Κατάργηση των εμποδίων επικοινωνίας μεταξύ των διαφορετικών τμημάτων. Δάσκαλοι, καθηγητές, διευθυντές, γονείς και μαθητές πρέπει να εργάζονται ομαδικά, ώστε να μπορούν να προβλέπουν τα προβλήματα και να δημιουργούν ένα αποτελεσματικό περιβάλλον μάθησης</p>
<p>Κατάργηση των συνθημάτων και των στόχων οι οποίοι ζητούν νέα επίπεδα απόδοσης των μαθητών, χωρίς να παρέχουν καλύτερες μεθόδους</p>
<p>Κατάργηση ποσοτικών στόχων και προτύπων εργασίας για το εργατικό δυναμικό και το μανατζμεντ τα οποία δυσχεραίνουν την επίτευξη της ποιότητας</p>
<p>Επιβράβευση του εργατικού δυναμικού. Οι μαθητές πρέπει να παρακινούνται εσωτερικά και να βελτιώνονται συνεχώς, ώστε να αισθάνονται υπερήφανοι για την εργασία τους</p>
<p>Ενθάρρυνση της συνεχούς εκπαίδευσης και αυτοβελτίωσης για κάθε εργαζόμενο</p>
<p>Συμμετοχή όλων των ατόμων, π.χ. γονέων, μαθητών, καθηγητών, διευθυντών, για την υλοποίηση των παραπάνω σημείων της νέας φιλοσοφίας</p>

Πηγή: Ζαβλάνος, 2003

Αξιολόγηση Εκπαιδευτικών Οργανισμών

Για να παραμείνουν ανταγωνιστικοί οι εκπαιδευτικοί οργανισμοί και να επιβιώσουν στην αγορά θα πρέπει να αναπτύξουν διαδικασίες συνεχούς βελτίωσης και

αναβάθμισης σύμφωνα με τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες των πελατών τους. Στη φιλοσοφία αυτή εντάσσεται και η διαδικασία της αξιολόγησης τους. Η αξιολόγηση μπορεί να πραγματοποιηθεί με διαφορετικούς τρόπους (Ζαβλάνος, 2003):

- Με την εσωτερική αξιολόγηση της προόδου η οποία πραγματοποιεί εσωτερικές συγκριτικές αξιολογήσεις (εσωτερικό benchmarking)
- Με την αυτοαξιολόγηση της εσωτερικής απόδοσης χρησιμοποιώντας τα κριτήρια βραβείων ποιότητας όπως αυτά του Malcolm Baldrige και του Ευρωπαϊκού Βραβείου Ποιότητας EFQM (European Foundation for Quality Management)
- Με συγκριτική αξιολόγηση (Benchmarking) του ενός οργανισμού με άλλους ανωτέρου επιπέδου (εξωτερικό benchmarking)

Στην κατεύθυνση αυτή κινήθηκε και το σχέδιο Νόμου που ψηφίστηκε στην Βουλή στις 19 Ιουλίου 2005 και που νομοθετούσε την εφαρμογή της διασφάλισης ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση. Σύμφωνα με το νόμο αυτό δημιουργείται η Αρχή Διασφάλισης της Ποιότητας (Α.ΔΙ.Π) η οποία έχει σαν κύριο έργο την αξιολόγηση των Ανωτάτων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων. Οι αξιολογήσεις είναι δυο ειδών εσωτερικές και εξωτερικές σύμφωνα με συγκεκριμένα κριτήρια και δείκτες απόδοσης. Πιο συγκεκριμένα αξιολογούνται τα παρακάτω στην εσωτερική αξιολόγηση:

- Ποιότητα διδακτικού έργου
- Ποιότητα ερευνητικού έργου
- Ποιότητα προγράμματος σπουδών
- Ποιότητα λοιπών υπηρεσιών

Στο βραβείο Baldrige η αξιολόγηση πραγματοποιείται βάσει επτά κατηγοριών κριτηρίων, οι οποίες είναι (Ζαβλάνος, 2003):

- Ηγεσία
- Πληροφορίες και ανάλυση
- Στρατηγικός και Λειτουργικός προγραμματισμός
- Ανάπτυξη ανθρωπίνων πηγών και Διοίκηση
- Διοίκηση εκπαιδευτικών διαδικασιών
- Αποτελέσματα απόδοσης σχολείου
- Εστίαση στο μαθητή και ικανοποίηση μαθητών και ενδιαφερομένων μελών

Στο Ευρωπαϊκό βραβείο EFQM (European Foundation for Quality Management) η αξιολόγηση του εκπαιδευτικού οργανισμού αναλύεται βάσει εννέα κατηγοριών κριτηρίων, οι οποίες είναι οι εξής:

- Ηγεσία
- Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων
- Πολιτική και Στρατηγική
- Πηγές
- Διαδικασίες
- Ικανοποίηση Πελατών
- Ικανοποίησης Εργαζομένων
- Κοινωνική Επίδραση
- Αποτελέσματα του οργανισμού

Η καθιέρωση και η ευρεία διάδοση του θεσμού των βραβείων ποιότητας σε αναπτυγμένες χώρες όπως η Ιαπωνία, οι ΗΠΑ και η Ευρωπαϊκή Ένωση, έχει συμβάλλει καθοριστικά στη διάδοση και υιοθέτηση των αρχών, της φιλοσοφίας και της μεθοδολογίας της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας (Δερβιτσιώτης, 2005).

Προγράμματα διασφάλισης ποιότητας στην εκπαίδευση

Σε Ευρωπαϊκό αλλά και σε Εθνικό επίπεδο διαφαίνεται πλέον ότι προγράμματα και συστήματα Ολικής Ποιότητας έχουν τη θέση τους στα εκπαιδευτικά δρώμενα.

Το Ευρωπαϊκό δίκτυο EQAVET (European Quality Assurance System in Vocational Education Training αποτελεί μια κοινότητα, ένα δίκτυο το οποίο ενώνει τα κράτη-μέλη, τους κοινωνικούς εταίρους και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή με στόχο την προώθηση της ευρωπαϊκής συνεργασίας για την ανάπτυξη και τη βελτίωση της διασφάλισης ποιότητας στην Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση. Χρησιμοποιεί ως βάση το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Αναφοράς για τη Διασφάλιση της Ποιότητας (E.Q.A.R.F.), το οποίο δημιουργήθηκε με τη Σύσταση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 18ης Ιουνίου 2009 (www.equavet.eu).

Επίσης υποστηρίζει τα κράτη μέλη:

- στην ανάπτυξη αποτελεσματικών στρατηγικών στην εφαρμογή του Ευρωπαϊκού Πλαισίου για τη Διασφάλιση της ποιότητας στην Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση
- στη διάδοση και υποστήριξη μέτρων και μεθόδων ποιότητας σε ευρωπαϊκό, εθνικό και τοπικό επίπεδο μέσω των εθνικών σημείων αναφοράς και των μελών του δικτύου
- στο συστηματικό σχεδιασμό και καταγραφή της προόδου στο χώρο της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης
- στην υιοθέτηση και εφαρμογή του Ευρωπαϊκού Πλαισίου στα δεδομένα της ευρύτερης ευρωπαϊκής στρατηγικής Εκπαίδευση και Κατάρτιση 2020
- στην ενίσχυση της ποιοτικής διάστασης των εργασιών για τα ευρωπαϊκά εργαλεία όπως το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων EQF και το Ευρωπαϊκό Σύστημα Πιστωτικών Μονάδων ECVET
- στη χρήση, μετάφραση και διάδοση προϊόντων και αποτελεσμάτων που προκύπτουν από τις εργασίες του δικτύου
- στην αξιοποίηση και διάχυση δεδομένων και καλών πρακτικών σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο.

Ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. αποτελεί το εθνικό σημείο αναφοράς για τη διασφάλιση ποιότητας και εκπροσωπεί την Ελλάδα στο Ευρωπαϊκό Δίκτυο για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στην Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση (EQAVET).

Σε εθνικό επίπεδο πέρα από την δημιουργία της Αρχής Διασφάλισης Ποιότητας που συναντήσαμε προηγουμένως και αφορά την αξιολόγηση των Ανωτάτων Εκπαιδευτικών Ιδρυμάτων βάσει του σχεδίου Νόμου που ψηφίστηκε στην Βουλή στις 19 Ιουλίου 2005 συναντούμε και το πρόγραμμα π3 στη Δια βίου μάθηση.

Το ενιαίο πλαίσιο ποιοτικής αναβάθμισης π3 αντιλαμβάνεται την ποιότητα ως το αποτέλεσμα που παράγεται όταν εφαρμόζονται ποιοτικά κριτήρια σε όλες τις συνιστώσες της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Το πρόγραμμα π3 (ποιότητα πάντα παντού) λειτουργώντας με βάση τη νέα προσέγγιση, της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας διασφαλίζει:

- τις δομές, το διδακτικό υλικό, τα προγράμματα εκπαίδευσης και τους εκπαιδευτικούς
- τις διαδικασίες (διδακτικές μεθόδους και εφαρμογές)
- στα αποτελέσματα της μάθησης δηλαδή τις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις ικανότητες

Ο σχεδιασμός του Εθνικού Πλαισίου για τη διασφάλιση της ποιότητας στη Διά Βίου Μάθηση (π3) είναι σε ευθυγράμμιση με τη Σύσταση του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου 2009/C 155/01 της 18ης Ιουνίου για τη δημιουργία ευρωπαϊκού πλαισίου αναφοράς για τη διασφάλιση της ποιότητας στην επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση (www.eoppep.gr).

Το π3 ως ενιαίο πλαίσιο αρχών διασφάλισης ποιότητας στη διά βίου μάθηση συμβάλλει στη θέσπιση ποιοτικών όρων σε ένα μέχρι πρότινος ανομοιογενές πεδίο. Αποτελεί προϊόν διαβούλευσης και συναίνεσης με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, και προήλθε μετά από πιλοτική εφαρμογή και συγκερασμό απόψεων και θέσεων. Έχει ως κύριο στόχο τη δημιουργία ενός ανοιχτού και ανατροφοδοτούμενου συστήματος διασφάλισης της ποιότητας και βασική επιδίωξη τη διαρκή βελτίωση των εκπαιδευτικών υπηρεσιών προς όφελος των εκπαιδευομένων(www.eoppep.gr).

Η στρατηγική για τη διά βίου μάθηση, βάσει της οποίας προωθούνται οι μεταρρυθμίσεις σε αυτόν τον τομέα, στόχο έχει την ανάπτυξη της διά βίου μάθησης στην Ελλάδα, τόσο με όρους ποσοτικούς όσο και ποιοτικούς. Η βελτίωση της ποιότητας και η διασφάλισή της έχει καταστεί βασικός πυλώνας της στρατηγικής για τη διά βίου μάθηση, όπως αντικατοπτρίζεται και στις διατάξεις του Ν. 3879/2010 (www.eoppep.gr)

Το π3 θέτει το πλαίσιο των αρχών για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στη Διά Βίου Μάθηση, παρέχοντας στους εμπλεκόμενους φορείς και ένα εργαλείο για το σχεδιασμό, την παροχή και την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων της διά βίου μάθησης. Πιο συγκεκριμένα, το καινοτόμο αυτό πλαίσιο ορίζει την ποιότητα, θέτοντας αρχές ποιότητας, και στις τρεις συνιστώσες της εκπαιδευτικής διαδικασίας, δηλαδή στις εισροές, στις διαδικασίες και στις εκροές, και ταυτόχρονα λειτουργεί ως εργαλείο αυτοαξιολόγησης για τους φορείς διοίκησης και τους παρόχους εκπαίδευσης και κατάρτισης παρέχοντας μετρήσιμους ποιοτικούς και ποσοτικούς δείκτες για την αξιολόγηση της εφαρμογής των αρχών ποιότητας (www.eoppep.gr).

Με το ΦΕΚ 2844 στις 23 Οκτωβρίου 2012 καθορίστηκε άλλη μια εκπαιδευτική διαδικασία σχετικά με την εκπαιδευτική επάρκεια των εκπαιδευτών που δηλώνει άλλο ένα στοιχείο προς την κατεύθυνση της Ολικής Ποιότητας. Στο άρθρο 1 του συγκεκριμένου ΦΕΚ 2844 αναφέρεται ότι ο Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π.), σύμφωνα με τις αρχές και τις κατευθύνσεις της ευρωπαϊκής και ειδικότερα της εθνικής πολιτικής ανέπτυξε Σύστημα Πιστοποίησης Εκπαιδευτικής Επάρκειας Εκπαιδευτών Μη Τυπικής Εκπαίδευσης Ενηλίκων και συγκρότησε Μητρώο Εκπαιδευτών Μη Τυπικής Εκπαίδευσης Ενηλίκων με πιστοποιημένη εκπαιδευτική επάρκεια. Στόχος αποτέλεσε η αναβάθμιση του συστήματος της μη τυπικής εκπαίδευσης ενηλίκων, στο πλαίσιο της Δια Βίου Μάθησης, της διασφάλισης ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών μη τυπικής εκπαίδευσης ενηλίκων και της ουσιαστική αναβάθμιση των προσόντων των εκπαιδευτών που δραστηριοποιούνται στην υλοποίηση προγραμμάτων μη τυπικής εκπαίδευσης ενηλίκων.

Ως Εκπαιδευτής Ενηλίκων ορίζεται ο επαγγελματίας, ο οποίος διαθέτει τα τυπικά και ουσιαστικά προσόντα για την άσκηση του επαγγέλματός του και την απαιτούμενη πιστοποιημένη Εκπαιδευτική Επάρκεια για τη γενική εκπαίδευση ενηλίκων και την επαγγελματική κατάρτιση στο πλαίσιο της Δια Βίου μάθησης, όπως προσδιορίζεται σχετικά στο εκάστοτε ισχύον πιστοποιημένο Επαγγελματικό Περίγραμμα Εκπαιδευτή Ενηλίκων και στο αντίστοιχο Πλαίσιο Προγράμματος εκπαίδευσης Εκπαιδευτών.

Πλαίσιο προσόντων σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Πρότυπο (Γνώσεις – Δεξιότητες – Ικανότητες – Ηθικός Κώδικας) η Ευρωπαϊκή προσπάθεια τυποποίησης

Είναι το πλαίσιο ταξινόμησης των προσόντων των ατόμων, δηλαδή των γνώσεων, των δεξιοτήτων και ικανοτήτων που αποκτώνται μετά την ολοκλήρωση μιας μαθησιακής διαδικασίας.

Απευθύνεται σε εκπαιδευόμενους και εργαζόμενους που επιθυμούν να αλλάξουν εκπαιδευτική διαδρομή ή θέση εργασίας ή να μετακινηθούν εντός και εκτός συνόρων, σε παρόχους εκπαίδευσης και κατάρτισης και σε εργοδότες.

Στοχεύει σε ένα ενιαίο σύστημα αναγνώρισης και πιστοποίησης προσόντων που να συμπεριλαμβάνει όλες τις μορφές εκπαίδευσης, κατάρτισης και επαγγελματικής εμπειρίας. Στόχος του Εθνικού Πλαισίου Προσόντων είναι να δομηθεί στην Ελλάδα ένα σύστημα αναγνώρισης και πιστοποίησης των προσόντων του ανθρώπινου δυναμικού της χώρας κάτι που δεν υπήρχε μέχρι σήμερα.

Τα οφέλη που δημιουργούνται από τη θέσπιση του και τη λειτουργία του είναι:

- Διευκόλυνση της πρόσβασης και συμμετοχή στη διά βίου μάθηση
- Δυνατότητα επαγγελματικής εξέλιξης
- Αύξηση της κινητικότητας εκπαιδευομένων και εργαζομένων
- Υποστήριξη της διά βίου μάθησης, μέσω της διασύνδεσης όλων των μορφών τυπικής, μη τυπικής εκπαίδευσης και άτυπης μάθησης
- Ενίσχυση της διαφάνειας των προσόντων και σύνδεσή τους με την εργασία και την απασχόληση
- Αναγνώριση και πιστοποίηση της άτυπης μάθησης
- Εξορθολογισμό και διασφάλιση της ποιότητας του συστήματος αναγνώρισης και πιστοποίησης προσόντων.

Θα πρέπει να τονίσουμε ότι το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων δεν απονέμει προσόντα, απλώς τα κατηγοριοποιεί και δεν επαγγελματικά δικαιώματα.

Καθένα από τα 8 επίπεδα του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων ορίζεται βάσει συνόλου περιγραφικών δεικτών, οι οποίοι προσδιορίζουν τα μαθησιακά αποτελέσματα που αντιστοιχούν στα προσόντα του συγκεκριμένου επιπέδου σε οποιοδήποτε σύστημα επαγγελματικών προσόντων(www.eoppep.gr).

Πίνακας Π.11. Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων:

	ΓΝΩΣΕΙΣ	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
	Στο ΕΠΕΠ, οι γνώσεις περιγράφονται ως θεωρητικές ή/και αντικειμενικές.	Στο ΕΠΕΠ, οι δεξιότητες περιγράφονται ως γνωστικές (χρήση λογικής, διαισθητικής και δημιουργικής σκέψης) και πρακτικές (αφορούν τη χειρωνακτική επιδεξιότητα και τη χρήση μεθόδων, υλικών, εργαλείων και οργάνων).	Στο ΕΠΕΠ, η περιγραφή ως προς τις ικανότητες αφορά την υπευθυνότητα και την αυτονομία.
ΕΠΠΠΕΔΟ 1 Τα μαθησιακά αποτελέσματα που αντιστοιχούν στο επίπεδο 1 είναι τα εξής:	Βασικές γενικές γνώσεις	Βασικές δεξιότητες που απαιτούνται για την εκτέλεση απλών εργασιών	Εργασία ή σπουδή υπό άμεση επίβλεψη σε δομημένο πλαίσιο
ΕΠΠΠΕΔΟ 2 Τα μαθησιακά αποτελέσματα που αντιστοιχούν στο επίπεδο 2 είναι τα εξής:	Βασικές αντικειμενικές γνώσεις ενός πεδίου εργασίας ή σπουδής	Βασικές γνωστικές και πρακτικές δεξιότητες που απαιτούνται για την αξιοποίηση σχετικών πληροφοριών με σκοπό την εκτέλεση εργασιών και την επίλυση συνήθων	Εργασία ή σπουδή υπό επίβλεψη και με κάποια αυτονομία

		προβλημάτων με τη χρήση απλών κανόνων και εργαλείων	
ΕΠΙΠΕΔΟ 3 Τα μαθησιακά αποτελέσματα που αντιστοιχούν στο επίπεδο 3 είναι τα εξής:	Γνώση αντικειμενικών στοιχείων, αρχών, διαδικασιών και γενικών εννοιών σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής	Φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για την εκτέλεση εργασιών και την επίλυση προβλημάτων με επιλογή και εφαρμογή βασικών μεθόδων, εργαλείων, υλικών και πληροφοριών	Ανάληψη ευθύνης για την εκπλήρωση καθηκόντων στην εργασία ή στη σπουδή Προσαρμογή της προσωπικής συμπεριφοράς στις περιστάσεις κατά την επίλυση προβλημάτων
ΕΠΙΠΕΔΟ 4 Τα μαθησιακά αποτελέσματα που αντιστοιχούν στο επίπεδο 4 είναι τα εξής:	Αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις γενικού φάσματος σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής	Φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για την εξεύρεση λύσεων σε συγκεκριμένα προβλήματα σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής	Άσκηση αυτοδιαχείρισης βάσει κατευθύνσεων σε περιβάλλοντα εργασίας ή σπουδής που είναι συνήθως προβλέψιμα, αλλά υπόκεινται σε αλλαγές Επίβλεψη της συνήθους εργασίας άλλων ατόμων, αναλαμβάνοντας κάποια ευθύνη για την αξιολόγηση και

			τη βελτίωση των δραστηριοτήτων εργασίας ή σπουδής
ΕΠΙΠΕΔΟ 5 Τα μαθησιακά αποτελέσματα που αντιστοιχούν στο επίπεδο 5 είναι τα εξής:	Ευρείες, εξειδικευμένες, αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής και επίγνωση των ορίων των γνώσεων αυτών	Ευρύ φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για την εξεύρεση δημιουργικών λύσεων σε αφηρημένα προβλήματα	Άσκηση διαχείρισης και επίβλεψης στο πλαίσιο δραστηριοτήτων εργασίας ή σπουδής όπου συμβαίνουν απρόβλεπτες αλλαγές Αξιολόγηση και ανάπτυξη της προσωπικής απόδοσης και της απόδοσης άλλων ατόμων
ΕΠΙΠΕΔΟ 6 Τα μαθησιακά αποτελέσματα που αντιστοιχούν στο επίπεδο 6 είναι τα εξής:	Προχωρημένες γνώσεις σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής, οι οποίες συνεπάγονται κριτική κατανόηση θεωριών και αρχών	Προχωρημένες δεξιότητες, απόδειξη δεξιοτεχνίας και καινοτομίας, που απαιτούνται για την επίλυση σύνθετων και απρόβλεπτων προβλημάτων σε εξειδικευμένο πεδίο εργασίας ή σπουδής	Διαχείριση σύνθετων τεχνικών ή επαγγελματικών δραστηριοτήτων ή σχεδίων εργασίας, με ανάληψη ευθύνης για τη λήψη αποφάσεων σε απρόβλεπτα περιβάλλοντα εργασίας ή σπουδής Ανάληψη ευθύνης

			για τη διαχείριση της επαγγελματικής ανάπτυξης ατόμων και ομάδων
ΕΠΙΠΕΔΟ 7 Τα μαθησιακά αποτελέσματα που αντιστοιχούν στο επίπεδο 7 είναι τα εξής:	Πολύ εξειδικευμένες γνώσεις, μερικές από τις οποίες είναι γνώσεις αιχμής σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής, ως βάση για πρωτότυπη σκέψη ή/και έρευνα Κριτική επίγνωση των ζητημάτων γνώσης σε ένα πεδίο και στη διασύνδεσή του με διαφορετικά πεδία	Εξειδικευμένες δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων, οι οποίες απαιτούνται στην έρευνα ή/και στην καινοτομία προκειμένου να αναπτυχθούν νέες γνώσεις και διαδικασίες και να ενσωματωθούν γνώσεις από διαφορετικά πεδία	Διαχείριση και μετασχηματισμός σε περιβάλλοντα εργασίας ή σπουδής που είναι σύνθετα, απρόβλεπτα και απαιτούν νέες στρατηγικές προσεγγίσεις Ανάληψη ευθύνης για τη συνεισφορά στις επαγγελματικές γνώσεις και πρακτικές ή/και για την αξιολόγηση της στρατηγικής απόδοσης ομάδων
ΕΠΙΠΕΔΟ 8 Τα μαθησιακά αποτελέσματα που αντιστοιχούν στο επίπεδο 8 είναι τα εξής:	Γνώσεις στα πλέον προχωρημένα όρια ενός πεδίου εργασίας ή σπουδής και στη διασύνδεσή του με άλλα πεδία	Οι πλέον προχωρημένες και εξειδικευμένες δεξιότητες και τεχνικές, συμπεριλαμβανομένης της σύνθεσης και της αξιολόγησης, που απαιτούνται για την επίλυση κρίσιμων προβλημάτων στην	Επίδειξη ουσιαστικού κύρους, καινοτομίας, αυτονομίας, επιστημονικής και επαγγελματικής ακεραιότητας και σταθερής

		<p>έρευνα ή/και στην καινοτομία και για τη διεύρυνση και τον επαναπροσδιορισμό των υφιστάμενων γνώσεων ή της υφιστάμενης επαγγελματικής πρακτικής</p>	<p>προσήλωσης στη διαμόρφωση νέων ιδεών ή διαδικασιών στην πρωτοπορία πλαισίων εργασίας ή σπουδής, συμπεριλαμβανομένης της έρευνας</p>
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Πηγή: ΕΟΠΠΕΠ, 2012

Η εκπαίδευση και πιστοποίηση των επαγγελματιών Fitness στην Ελλάδα, η παρούσα κατάσταση

Σύμφωνα με το άρθρο 2, παρ.5 του ΠΔ219/2006 το εκπαιδευτικό προσωπικό γυμναστηρίου ή αθλητικής σχολής πρέπει να είναι πτυχιούχοι ΤΕΦΑΑ, ελληνικού ή ισότιμου αλλοδαπού ΑΕΙ ή να έχουν άδεια άσκησης επαγγέλματος που έχει χορηγηθεί από τον αρμόδιο κρατικό φορέα. Το νομικό αυτό πλαίσιο ισχύει έως και σήμερα και θέτει ερωτηματικά για όλους τους εργαζόμενους των γυμναστηρίων που δεν είναι απόφοιτοι ΤΕΦΑΑ.

Σύμφωνα με τις Ρουσάνογλου και Γούβαλη (2000) για το ποιοι καθοδηγούν τα ομαδικά μαθήματα στα ιδιωτικά γυμναστήρια διαπιστώθηκε ότι ένα ποσοστό που πλησιάζει το 50% των ατόμων αυτών δεν είναι απόφοιτοι ΤΕΦΑΑ αλλά απόφοιτοι άλλων σχολών ή οργανισμών εξειδίκευσης διετούς φοιτήσεως.

Στα πλαίσια της τυπικής εκπαίδευσης και ξεκινώντας από τα Τμήματα Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού παρατηρούμε ότι και στα τέσσερα τμήματα τα μαθήματα που αντιστοιχούν σε αντικείμενα του Fitness είναι σε επίπεδο κυρίως επιλεγόμενων μαθημάτων.

Η Χαραχούσου (2001) είχε τονίσει από το 2001 την ανάγκη για αναθεώρηση και αναπροσαρμογή του προγράμματος σπουδών ή ακόμη και αυτού του ονόματος των ΤΕΦΑΑ καθώς αυτά όπως ανέφερε προετοιμάζουν τους φοιτητές για να διδάξουν στα σχολεία ή σε κάποιους αθλητικούς συλλόγους. Η εξάπλωση του κινήματος υγείας, φυσικής κατάστασης και αναψυχής, το φαινόμενο της υποκινητικότητας, το στρες, η κακή διατροφή, η αύξηση των καρδιαγγειακών παθήσεων, η αύξηση των δαπανών για την υγεία, η κλαδική ανεργία, η αδιοριστία, η οικονομική δυσπραγία επέβαλλαν και επιβάλλουν την στροφή της αθλητικής επιστήμης σε άλλες κατευθύνσεις. Η πρόληψη και η αποκατάσταση, η αθλητική διοίκηση, η προπονητική όχι για υψηλές επιδόσεις, η αναψυχή, ο εργασιακός αθλητισμός, η αθλητιατρική, η άσκηση για την υγεία και τη φυσική κατάσταση αποτελούν νέες κατευθύνσεις και τάσεις της Αθλητικής Επιστήμης. Τα ΤΕΦΑΑ πρότεινε να προβούν σε ολική αναθεώρηση του προγράμματος σπουδών τους ακόμη και του ονόματος τους όπου θα συμπεριλάβουν μαζί με τη Φυσική Αγωγή και άλλα πεδία του Αθλητισμού.

Οι Μουσουλή, Φλώρου, και Γούδας (2003) διερεύνησαν το βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών του Τμήματος Επιστήμης Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας όπου τα αποτελέσματα έδειξαν ότι οι φοιτητές συνδέουν την αξιολόγηση της ποιότητας σπουδών με την ποιότητα εκπαίδευσης και παρεχόμενων γνώσεων και την πεποίθηση της εύρεσης εργασίας.

Οι Πατμάνογλου, Διγγελίδης, Παπαπέτρου, και Παπαιωάννου (2003) μελέτησαν τις αντιλήψεις, στάσεις και απόψεις φοιτητών του 4^{ου} έτους του ΤΕΦΑΑ Κομοτηνής όσον αφορά τις παρεχόμενες γνώσεις και ικανότητες του προγράμματος σπουδών και διαπίστωσαν ότι η συντριπτική πλειοψηφία των φοιτητών ισχυρίστηκαν ότι απαιτείται περισσότερη πρακτική άσκηση και γνώσεις στα αθλήματα, στη διδακτική και τα παιδαγωγικά, σε θέματα ψυχολογίας που αφορούν τους μαθητές στο σχολείο, στην αξιολόγηση, στην παροχή πρώτων βοηθειών και τη δια βίου άσκηση.

Στο ΤΕΦΑΑ Αθηνών συναντούμε σύμφωνα με τον οδηγό των προπτυχιακών σπουδών (2011) τα αντικείμενα της Αεροβικής Γυμναστικής, του Pilates, της Yoga και της Μυϊκής Ενδυνάμωσης ως μαθήματα επιλογής ενώ στο πεδίο των ειδικοτήτων πιο κοντά στο αντικείμενο του Fitness είναι η ειδικότητα Ευρωστίας και Υγείας.

Στο ΤΕΦΑΑ Θεσσαλονίκης (2008) η αεροβική γυμναστική και η Υδρογυμναστική ή Υδροαεροβική αποτελούν μαθήματα εφαρμογής ελεύθερης επιλογής στην Ομάδα 6 ενώ στο πεδίο των ειδικοτήτων η ειδικότητα αθλητικών δραστηριοτήτων κλειστού χώρου παρουσιάζει μια πολύ καλή, σε σχέση με τους ιδιωτικούς φορείς εκπαίδευσης, ποσότητα διδακτικών αντικειμένων σχετικά με το Fitness.

Στο ΤΕΦΑΑ Κομοτηνής (2008) το αντικείμενο της άσκησης σε γυμναστήρια, το aerobic και εναλλακτικές μορφές άσκησης και το μάθημα άσκηση με αντιστάσεις παρουσιάζονται στο Γ' έτος ως βασικά μαθήματα για όλους τους φοιτητές.

Στο ΤΕΦΑΑ Τρικάλων (2012) υπάρχει η κατεύθυνση άσκησης υγείας και αναψυχής που αποτελεί μια από τις δυο κατευθύνσεις ενώ η αεροβική γυμναστική υπάρχει ως επιλεγόμενο μάθημα.

Στην περίπτωση των ΙΕΚ ο δρόμος που ακολουθεί ένα υποψήφιος επαγγελματίας για το Fitness είναι διετούς φοιτήσεως. Από το σύνολο των ΙΕΚ έχουν ενεργοποιημένα τα προγράμματα εκπαίδευσης και πιστοποίησης επαγγελματιών Fitness στην Αθήνα τρία από αυτά.

Τα Ιδρύματα Επαγγελματικής Κατάρτισης, προσφέρουν τυπική εκπαίδευση στις ειδικότητες προπονητής αθλήματος με ειδικότητα στην προπόνηση με βάρη ή στην ειδικότητα προπονητής αεροβικής γυμναστικής.

Σημαντικό στοιχείο για να αναφερθεί είναι το γεγονός ότι στα 202 επαγγελματικά περιγράμματα που υπάρχουν αναρτημένα στην επίσημη ιστοσελίδα του ΕΚΕΠΠΣ δεν υπάρχουν επαγγελματικά περιγράμματα που να αναφέρονται στον επαγγελματία του Fitness. Τα μόνα επαγγελματικά περιγράμματα που υπάρχουν αναρτημένα και έχουν συνάφεια με τα αντικείμενα του Fitness είναι αυτά του Προπονητή και του Χορευτή με κωδικό ΕΡ34 και ΕΡ109 αντίστοιχα.

Όλες οι υπόλοιπες εκπαιδευτικές εταιρείες που παρέχουν εξειδίκευση στα αντικείμενα του Fitness, κινούνται στα πλαίσια της μη τυπικής εκπαίδευσης ή της άτυπης μάθησης και δραστηριοποιούνται σε μορφή διοργάνωσης σεμιναρίων.

Η κατάρτιση που παρέχουν αφορούν τους τομείς του Personal Training, του Group Fitness, της Yoga, του Pilates, της Λειτουργικής προπόνησης (Functional Training), της προπόνησης βιομηχανικής διέγερσης (Vibration Training) καθώς και άλλων αντικειμένων. Προσφέρουν στους πελάτες τους μεγάλη εξειδίκευση δίνοντας τους ισχυρό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, με μικρότερο κόστος και σε λιγότερο χρονικό διάστημα. Η εξειδίκευση αυτή δίνεται προς δυο κατευθύνσεις, προς τους Πτυχιούχους ΤΕΦΑΑ που είναι και πλήρως νομιμοποιημένοι να εξασκήσουν επαγγελματική δραστηριότητα βάσει του Π.Δ. 219 αλλά και προς οποιονδήποτε άτομο θα ήθελε να λάβει αυτή την εξειδίκευση χωρίς όμως να νομιμοποιείται μέσα από τη μοναδική πιστοποίηση που λαμβάνει.

Οι κύριες εταιρείες που παρέχουν εξειδίκευση προς τους υποψήφιους επαγγελματίες του Fitness δραστηριοποιούνται κυρίως σε Αθήνα και Θεσσαλονίκη και ο αριθμός τους για την Αθήνα ανέρχεται σε 8 ενώ για τη Θεσσαλονίκη σε 1. Οι υπόλοιπες 3 βασικές εταιρίες που δραστηριοποιούνται στη Θεσσαλονίκη αποτελούν παραρτήματα των εταιριών των Αθηνών.

Πλαίσιο προσόντων σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό πρότυπο για τους επαγγελματίες του Fitness

Η ΕΗΦΑ έχοντας ως ένα από τους κύριους στόχους της την προσαρμογή του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων στο πεδίο του Fitness προχώρησε στην συγκρότηση του Συμβουλίου Προτύπων (Standards Council).

Η παραπάνω διαδικασία αποτελεί και το πρώτο στοιχείο Διοίκησης Ολικής Ποιότητας που συναντούμε σε Ευρωπαϊκό επίπεδο προς την κατεύθυνση της πιστοποίησης εκπαίδευσης των επαγγελματιών Fitness. Στις ΗΠΑ, υπάρχουν τρεις στη βιομηχανία του Fitness που είναι συνδεδεμένες με τον Εθνικό Οργανισμό για τη διασφάλιση της ικανότητας (Schnirring, 2000), και μερικές φορές αναφέρονται ως "τρεις μεγάλοι" (Cohen, 1996). Είναι οι οργανισμοί πιστοποίησης ACE, ACSM και NSCA.

Τα οφέλη από μια τέτοια διαδικασία τονίζουν οι Claman και Nordvall (2000) παραθέτοντας τα πλεονεκτήματα της επαγγελματικής πιστοποίησης:

- Επιβεβαιώνει το επίπεδο των γνώσεων, των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων του επαγγελματία
- Αναγνωρίζει τη δέσμευση του επαγγελματία σε επαγγελματικά πρότυπα
- Βοηθά στον εντοπισμό κατάλληλων επαγγελματιών από τους εργοδότες
- Εξασφαλίζει ότι τα μέλη των γυμναστηρίων λαμβάνουν ασφαλή και αποτελεσματική καθοδήγηση με βάση εθνικά και διεθνή πρότυπα
- Εξασφαλίζει ένα σύστημα συνεχιζόμενης κατάρτισης έτσι ώστε οι επαγγελματίες να παραμένουν επίκαιρη για τον τομέα τους (Eickhoff-Shemek, 1999).

Μέσα από το έργο του Συμβουλίου Προτύπων (Standards Council) της ΕΗΦΑ έχουν οριοθετηθεί και εναρμονιστεί με το Ευρωπαϊκό πλαίσιο προσόντων μέσω των Ομάδων Εργασίας Τεχνικών Εμπειρογνομόνων (TEG) τα παρακάτω επίπεδα για τους επαγγελματίες του Fitness.

Πίνακας Π.12. Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων και Fitness

Fitness	EQF -Levels
Fitness Assistant	EQF επίπεδο 2
Fitness Instructor	EQF επίπεδο 3

Group Fitness	EQF επίπεδο 3
Personal Trainer	EQF επίπεδο 4
Youth Fitness Instructor	EQF επίπεδο 4
Active Ageing Trainer	EQF επίπεδο 4
Exercise for Health Specialist	EQF επίπεδο 5

Πηγή:EHFA, 2012

Περίληψη και συμπεράσματα

Από την γενικότερη ανασκόπηση της βιβλιογραφίας, εξάγονται τα παρακάτω συμπεράσματα:

- Υπήρξαν αρκετά στοιχεία σχετικά με την σημαντικότητα της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στις αθλητικές υπηρεσίες,
- Υπήρξαν αρκετά στοιχεία σχετικά με την σημαντικότητα της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στην εκπαιδευτική διαδικασία,
- Υπήρξαν αρκετά νέα στοιχεία προς την κατεύθυνση της πιστοποίησης της εκπαίδευσης των επαγγελματιών του Fitness στην Ευρώπη (EHFA),
- Δεν υπήρξαν αρκετά στοιχεία για την ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης που λαμβάνουν οι επαγγελματίες του Fitness στην Ελλάδα,
- Δεν υπήρξαν αρκετά στοιχεία για την παροχή πιστοποίησης της εκπαίδευσης των επαγγελματιών του Fitness στην Ελλάδα,
- Δεν υπήρξαν στοιχεία που να επιβεβαίωσαν την εφαρμογή των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στην πιστοποίηση εκπαίδευσης των επαγγελματιών του Fitness στην Ελλάδα.

III. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στο κεφάλαιο αυτό θα πραγματοποιηθεί μια περιγραφή της συνολικής μεθοδολογίας που χρησιμοποιήθηκε κατά τη διεξαγωγή της έρευνας. Η συγκεκριμένη έρευνα αποτελεί μια εφαρμοσμένη ποιοτική έρευνα. Οι πληροφορίες που παραθέτονται παρακάτω αφορούν του συμμετέχοντες που αποτέλεσαν το δείγμα της έρευνας, τα μεθοδολογικά εργαλεία που εφαρμόστηκαν και τον τρόπο συλλογής και ανάλυσης των δεδομένων.

Το δείγμα

Η διαδικασία της δειγματοληψίας αφορά την επιλογή των ατόμων που θα πάρουν μέρος στη μελέτη (Στεργιούλας, 2008). Κατά τη διαδικασία δειγματοληψίας ο εκάστοτε ερευνητής προσδιορίζει με επιλεκτικότητα το δείγμα του έτσι ώστε να μπορεί αυτό να θεωρηθεί αντιπροσωπευτικό της ομάδας αναφοράς (Σαμαρά, 2010).

Ο Βαγενάς (2002) αναφέρει για το δείγμα ότι αποτελεί ένα υποσύνολο που επιλέγεται από το στατιστικό πληθυσμό, για να τον εκπροσωπήσει όσο γίνεται πιο αντικειμενικά. Οι Cohen και Manion (1994) αναφέρουν ότι οι ερευνητές χρησιμοποιούν ένα υποσύνολο του πληθυσμού αναφοράς για να προβούν στη συλλογή των απαραίτητων για την έρευνα τους, αντιπροσωπευτικών πληροφοριών.

Αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος εννοούμε το βαθμό στον οποίο τα υποκείμενα του δείγματος της έρευνας αντικατοπτρίζουν τον πληθυσμό, δίνουν δηλαδή μια σαφή εικόνα του συνόλου των ατόμων, σε ότι αφορά τα χαρακτηριστικά τους (Σαμαρά, 2010).

Στο δείγμα βασίζεται σε σημαντικό βαθμό και η εγκυρότητα της έρευνας. Ένα ομοιογενές και αντιπροσωπευτικό δείγμα δίνει αξιόπιστα αποτελέσματα.

Από τα μέχρι τώρα ερευνητικά δεδομένα και σε συνδυασμό με το σκοπό της έρευνας διαπιστώσαμε ότι δεν υπάρχουν ευρήματα σχετικά με την πιστοποίηση εκπαίδευσης επαγγελματιών Fitness στην Ελλάδα και κατά συνέπεια ούτε και στην ειδική και συγκεκριμένη περιοχή της εφαρμογής των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στο παραπάνω πεδίο.

Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν στελέχη της αγοράς του Fitness θεσμικά και μη, N=10. Από αυτούς τρεις ήταν γυναίκες και οι υπόλοιποι άνδρες. Επιλέχθηκαν στελέχη αντιπροσωπευτικά από όλα τα εμπλεκόμενα και ενδιαφερόμενα μέρη της αγοράς του Fitness και από όλα τα επίπεδα των οργανωτικών δομών των οργανισμών που εμπλέκονται στην εκπαίδευση και πιστοποίηση επαγγελματιών Fitness. Συγκεκριμένα επιλέχθηκαν 4 θεσμικά πρόσωπα, 3 στελέχη εταιριών εκπαίδευσης και 3 επαγγελματίες του Fitness. Για όλους τους παραπάνω λόγους θεωρούμε ότι το δείγμα ήταν αντιπροσωπευτικό και συνεπώς τα αποτελέσματα αξιόπιστα.

Ερευνητικά Εργαλεία

Στην εφαρμοσμένη έρευνα αναζητούνται απαντήσεις σε ερωτήματα που έχουν άμεση αξία για τους πρακτικούς. Επομένως είναι απαραίτητο να κατανοηθούν τα εργαλεία που είναι απαραίτητα για να χρησιμοποιηθούν και να παράγουν την έρευνα (Thomas & Nelson, 2003).

Από τα ερευνητικά εργαλεία που μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε μια εφαρμοσμένη ποιοτική έρευνα όπως το ερωτηματολόγιο, η συνέντευξη, η μελέτη ατομικής περίπτωσης, η ανάλυση περιεχομένου, η δευτεροβάθμια ανάλυση στοιχείων, η ομάδα εστίασης και η παρατήρηση χρησιμοποιήθηκε η συνέντευξη (Στεργιούλας, 2008).

Συγκεκριμένα εφαρμόστηκε η συνέντευξη η οποία κατά τους Thomas και Nelson (2003) αποτελεί μια «δημοσκοπική τεχνική παρόμοια με το ερωτηματολόγιο με τη διαφορά ότι τα υποκείμενα υπόκεινται σε ερωτήσεις και απαντούν προφορικά». Χαρακτηριστικά της μεθόδου των συνεντεύξεων είναι η χρήση μικρότερων δειγμάτων συγκριτικά με τη μέθοδο των ερωτηματολογίων αλλά με πιο έγκυρα αποτελέσματα καθώς οι απαντήσεις τείνουν να είναι πιο αξιόπιστες (Thomas & Nelson, 2003). Η συνέντευξη ως ερευνητικό εργαλείο επίσης κατά τους Thomas και Nelson (2003) έχει σαφή πλεονεκτήματα καθώς ο ερευνητής μπορεί να επαναδιατυπώσει τις ερωτήσεις ή να προβεί σε επιπρόσθετες διευκρινιστικές ερωτήσεις για να αποσαφηνίσει τις απαντήσεις και να διασφαλίσει την εγκυρότητα των αποτελεσμάτων του.

Στην παρούσα μελέτη χρησιμοποιήθηκε συγκεκριμένα η ημιδομημένη συνέντευξη η οποία απαρτίζεται από ένα σύνολο προκαθορισμένων ερωτήσεων, παρουσιάζοντας όμως μεγαλύτερη ευελιξία σε παράγοντες όπως η σειρά των ερωτήσεων, η τροποποίηση του περιεχομένου τους, η διαφοροποίηση τους ως προς τον τελικό αριθμό τους (Ιωσηφίδης, 2008).

Οι ερωτήσεις που τέθηκαν ήταν ανοικτές αφήνοντας έτσι πεδίο για ελεύθερη σκέψη και δημιουργικές προτάσεις - θέσεις των ερωτώμενων (Στεργιούλας, 2008). Οι συνεντεύξεις διεξήχθησαν στα πλαίσια δημιουργικής συζήτησης επί του τομέα της αγοράς του Fitness στην Ελλάδα και πιο συγκεκριμένα επί του πεδίου της εκπαίδευσης και πιστοποίησης των επαγγελματιών του κλάδου. Ο Lofland πιστεύει «ότι ο επιτυχημένος τρόπος συνέντευξης δε διαφέρει από τη διεξαγωγή ενός καθημερινού διαλόγου, που είναι αυτό-ελεγχόμενος, θετικός, διόλου απειλητικός, ευγενικός και εγκάρδιος» (Mishler, 1996).

«Εφόσον οι κοινωνικές επιστήμες δεν μπορούν να διεισδύσουν σ' αυτό που βρίσκεται πίσω από την κοινωνική πραγματικότητα, πρέπει να δουλέψουν απευθείας με τους ορισμούς που δίνει ο άνθρωπος για την πραγματικότητα και με τους κανόνες που επινοεί προκειμένου να αντιμετωπίσει με επιτυχία τα προβλήματα που τους θέτει» (Cohen & Manion, 1997).

Οι 42 ερωτήσεις που περιλάμβανε η συνέντευξη εξυπηρέτησαν το γενικό σκοπό, τους στόχους, τις ερευνητικές ερωτήσεις και υποθέσεις της έρευνας. Κύρια φροντίδα του ερευνητή ήταν οι αυθόρμητες και μη προκατειλημμένες απαντήσεις των ατόμων που αποτέλεσαν το δείγμα της έρευνας έτσι ώστε να καταστεί δυνατό να αντληθούν στο μεγαλύτερο δυνατό βαθμό πολύτιμες για τις ανάγκες της έρευνας πληροφορίες.

Οι ερωτήσεις ήταν οργανωμένες σε πέντε ομάδες. Η πρώτη ομάδα είχε ως σκοπό την άντληση πληροφοριών σχετικά με τη αγορά του Fitness, η δεύτερη εστιαζόταν σε θέματα ποιότητας ειδικά στον τομέα του Fitness, η τρίτη στο πεδίο της εκπαίδευσης, η τέταρτη σε θέματα πιστοποίησης εκπαίδευσης και η πέμπτη σε θέματα αναπροσαρμογών, αναβαθμίσεων και βελτιώσεων σχετικά με τα ερευνητικά ερωτήματα της μελέτης.

Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν στελέχη φορέων και οργανισμών που άμεσα εμπλέκονται ως θεσμικοί παράγοντες στις διαδικασίες εκπαίδευσης και πιστοποίησης ή

εξασκούν δραστηριότητες εκπαίδευσης και πιστοποίησης επαγγελματιών Fitness στην Ελλάδα. Από αυτούς 8 ήταν άνδρες και 2 γυναίκες. Πιο συγκεκριμένα:

1. Εκπρόσωπος Διοικητικού Συμβουλίου Πανελληνίου Συνδέσμου Γυμναστηρίων
2. Εκπρόσωπος Διοικητικού Συμβουλίου Συλλόγου Ιδιοκτητών Γυμναστηρίων Αττικής
3. Εκπρόσωπος Πανελλήνιας Ένωσης Ιδιωτικών Ιδρυμάτων Επαγγελματικής Κατάρτισης
4. Ιδιοκτήτης ιδιωτικής εταιρίας εκπαίδευσης Fitness – Ιδιοκτήτης γυμναστηρίου επαρχίας
5. Υπεύθυνος ανάπτυξης και εκπαίδευσης ιδιωτικής εταιρίας εκπαίδευσης Fitness
6. Πτυχιούχος Φυσικής Αγωγής & Αθλητισμού – Στέλεχος Ιδιωτικής Εταιρείας εκπαίδευσης Fitness – Ιδιοκτήτης γυμναστηρίου επαρχίας
7. Πτυχιούχος Φυσικής Αγωγής & Αθλητισμού – Στέλεχος Ιδιωτικής Εταιρείας εκπαίδευσης Fitness – Ιδιοκτήτης γυμναστηρίου επαρχίας
8. Πτυχιούχος Φυσικής Αγωγής & Αθλητισμού – Επαγγελματίας Fitness
9. Πτυχιούχος Φυσικής Αγωγής & Αθλητισμού – Επαγγελματίας Fitness
10. Πτυχιούχος Φυσικής Αγωγής & Αθλητισμού – Επαγγελματίας Fitness

Επιπρόσθετες πηγές συλλογής δεδομένων και πληροφοριών αποτέλεσαν οι εγκύκλιοι, τα προεδρικά διατάγματα αναφορικά με το γενικότερο τομέα της εκπαίδευσης αλλά και τον ειδικό τομέα του Fitness, η Γενική Γραμματεία Δια βίου μάθησης του ΥΠΕΠΘ, ο ΕΟΠΕΠΠ καθώς και τα θεσμικά όργανα του τομέα του Fitness όπως ο Πανελλήνιος Σύνδεσμος Γυμναστηρίων (ΠΑ.ΣΥ.ΓΥ.) και ο Σύλλογος Ιδιοκτητών Γυμναστηρίων Αττικής (Σ.Ι.Γ.Α.).

Διαδικασία συλλογής δεδομένων

Στην παρούσα έρευνα ο μελετητής ανήκει στον ίδιο επαγγελματικό χώρο με τα στελέχη της αγοράς και κατέχει εκπαιδευτική και επαγγελματική εμπειρία 20 ετών ως επαγγελματίας του Fitness. Επί 10 έτη δραστηριοποιείται στο χώρο της εκπαίδευσης και πιστοποίησης επαγγελματιών Fitness και έχει το ρόλο του υπευθύνου εκπαίδευσης και

ανάπτυξης επιχείρησης που ως κύρια δραστηριότητα της έχει την εκπαίδευση και πιστοποίηση επαγγελματιών Fitness.

Σύμφωνα με τον Prien et al. (2009), αποτελεί σημαντικό στοιχείο το άτομο που διεκπεραιώνει τις συνεντεύξεις να έχει επίγνωση του αντικειμένου. Με βάση την παραπάνω τοποθέτηση η εμπειρία και το γνωστικό επίπεδο του μελετητή αποτέλεσαν σημαντικό υπόβαθρο στη διεξαγωγή της συγκεκριμένης έρευνας.

Τα άτομα από τα οποία κατά τη διάρκεια της έρευνας διεκπεραιώθηκε η συνέντευξη για τις ανάγκες της μελέτης, πραγματοποιήθηκε στους επαγγελματικούς τους χώρους και κατόπιν σχετικής προετοιμασίας τους.

Οι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν μετά από ειδική πρόσκληση και σχετική αναλυτική ενημέρωση για το γενικό σκοπό και τους επιμέρους στόχους της έρευνας, σε συγκεκριμένη ώρα που συμφωνήθηκε με τον ερευνητή.

Κατά τη διάρκεια της συνέντευξης και για τη διασφάλιση των απαντήσεων οι συνομιλίες καταγραφόταν από ειδικό δημοσιογραφικό μαγνητόφωνο παρουσία συνεργάτη του ερευνητή ο οποίος κατέγραφε και σε επίπεδο σημειώσεων τις απαντήσεις των ερωτώμενων. Η κάθε συνέντευξη διήρκεσε περίπου μια ώρα.

Δεοντολογικά ζητήματα

Ο Tuckman (1978) αναφέρει ότι «ο ερευνητής θα πρέπει να ενδιαφέρεται για τις οποιοσδήποτε συνθήκες στο περιβάλλον ή τη δραστηριότητα της έρευνας που μπορεί να βλάψει τους συμμετέχοντες. Βλάβη πρέπει ερμηνευτεί ως οτιδήποτε προκαλεί φόβο, ντροπή, ή επηρεάζει αρνητικά τους συμμετέχοντες».

Η Κόλλια (2008) αναφέρει επιπλέον ότι «οι ερωτώμενοι ενδόμυχα τρέφουν την ελπίδα ότι θα δώσουν τις «σωστές» απαντήσεις. Δεν είναι αυτή, όμως, η επιθυμητή κατάληξη μιας συνέντευξης, γιατί στις συνεντεύξεις δεν υπάρχουν «λάθη», όσον αφορά στις απαντήσεις των ερωτώμενων. Σκοπός του ερευνητή είναι η προσέγγιση και καταγραφή της αλήθειας χωρίς αποστέωση και αποχρωμάτιση απαντήσεων. Τα υποκείμενα πολλές φορές νιώθουν ότι βρίσκονται εν μέσω διαδικασίας άφεσης

αμαρτιών, εάν ειδικά καταφέρουν να δουν από την αντίδραση του ερευνητή ότι έχουν συμβάλει στα προσδοκώμενα αποτελέσματα της έρευνας».

Οι συμμετέχοντες κατά των Tuckman (1978) πρέπει να λαμβάνουν γνώση των δικαιωμάτων τους από τους ερευνητές. Αυτά αποτυπώνονται στην προσωπική επιλογή της συμμετοχής ή μη, στο δικαίωμα της ανωνυμίας, το δικαίωμα του απορρήτου, το δικαίωμα να προσδοκούν ευθύνη από τον ερευνητή.

Τα στελέχη της αγοράς που έλαβαν μέρος στην παρούσα έρευνα ενημερώθηκαν για όλα τα παραπάνω δικαιώματα τους και ερωτήθηκαν έχοντας εις γνώση τους ότι οι πληροφορίες που θα συγκεντρωθούν θα βασίζονται κυρίως στην ανωνυμία.

Ανάλυση δεδομένων

Ο Καμπίτσης (2004) αναφέρει ότι η ανάλυση των ποιοτικών δεδομένων, αποτελεί μια συνεχή διαδικασία ανάλυσης των δεδομένων.

Μετά τη διεκπεραίωση των συνεντεύξεων πραγματοποιήθηκε η απομαγνητοφώνηση τους και η συγκριτική ανάλυση αναφορικά με τις σημειώσεις που κρατήθηκαν στη διάρκεια τους.

Σκοπός της διαχείρισης των δεδομένων ήταν η ομαδοποίηση και κατηγοριοποίηση των στοιχείων που προέκυψαν σε σχέση πάντα με τα ερευνητικά ερωτήματα χρησιμοποιώντας τη μέθοδο της ανάλυσης περιεχομένου (Content analysis).

Η ανάλυση περιεχομένου αποτελεί μια συστηματική αναπαραγωγική τεχνική για τη συμπίεση μεγάλων κειμένων σε μικρότερες κατηγορίες που βασίζονται σε συγκεκριμένους κανόνες κωδικοποίησης (Berelson, 1952; Krippendorff, 1980; & Weber, 1990).

Ο Stemler (2001) αναφέρει ότι η ανάλυση περιεχομένου είναι μια τεχνική μείωσης και ομαδοποίησης μεγάλων όγκων δεδομένων.

Οι Strauss και Corbin (1990) αναφέρουν τρία επίπεδα κωδικοποίησης, ανοικτή, επιλεκτική και αξονική.

Στην παρούσα μελέτη χρησιμοποιήθηκε ανοικτή (open) κωδικοποίηση η οποία διεκπεραιώνεται με τη διάσπαση σε μικρά κομμάτια, τη σύγκριση και τελικά την κατηγοριοποίηση των δεδομένων.

IV. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

IV. A. Αποτελέσματα Ποιοτικής Έρευνας

Στην παρούσα μελέτη το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν στελέχη της αγοράς του Fitness θεσμικά και μη στα οποία εφαρμόστηκε ημιδομημένη συνέντευξη. Από αυτούς τρεις ήταν γυναίκες και οι υπόλοιποι άνδρες. Επιλέχθηκαν στελέχη αντιπροσωπευτικά από όλα τα εμπλεκόμενα και ενδιαφερόμενα μέρη της αγοράς του Fitness και από όλα τα επίπεδα των οργανωτικών δομών των οργανισμών που εμπλέκονται στην εκπαίδευση και πιστοποίηση επαγγελματιών Fitness. Συγκεκριμένα επιλέχθηκαν 4 θεσμικά πρόσωπα, 3 στελέχη εταιριών εκπαίδευσης και 3 επαγγελματίες του Fitness.

Οι ερωτήσεις στις οποίες υποβλήθηκαν τα υποκείμενα είχαν οργανωθεί σε 5 κατηγορίες για τις ανάγκες της έρευνας. Στη συνέχεια ομαδοποιήθηκαν οι απαντήσεις με βάση τις αρχικές κατηγορίες ερωτήσεων έτσι ώστε να προχωρήσει η ποιοτική ανάλυση των δεδομένων. Όλες οι κατηγορίες ερωτήσεων εξέτασαν όλους τους παράγοντες που αποτέλεσαν αντικείμενο έρευνας της παρούσας μελέτης. Οι εκπαιδευτικές δομές, τα εκπαιδευτικά προγράμματα εξειδίκευσης, οι εκπαιδευτές των προγραμμάτων, οι οργανωτικές διαδικασίες των εκπαιδευτικών φορέων και η παρουσία και λειτουργία των φορέων πιστοποίησης αποτελούσαν τους παραπάνω παράγοντες.

Στην πρώτη κατηγορία τέθηκαν ερωτήσεις σχετικά με αγορά του Fitness και την παρούσα κατάσταση της. Στοιχεία όπως το μέγεθος της αγοράς, η κατάσταση των γυμναστηρίων επιχειρήσεων, οι εταιρίες προμηθευτές, οι επαγγελματίες εργαζόμενοι, το επίπεδο στελέχωσης των γυμναστηρίων, η επάρκεια σε εξειδικευμένους εργαζόμενους, η αναζήτηση τυπικών και μη προσόντων των εργαζομένων, το νομικό πλαίσιο που διέπει τον εργασιακό χώρο στο Fitness αποτέλεσαν μέρος των ερωτήσεων που απάντησαν οι ερωτώμενοι.

Στην δεύτερη κατηγορία εντάχθηκαν ερωτήσεις αναφορικά με την αντίληψη της έννοιας της ποιότητας, της ποιότητας στο γυμναστήριο επιχείρηση, της ποιότητας στον επαγγελματία, τη διαχείριση διαδικασιών ποιότητας.

Στην Τρίτη κατηγορία τέθηκαν ερωτήσεις σχετικά με το χώρο της εκπαίδευσης των επαγγελματιών του Fitness στην Ελλάδα. Η παρούσα κατάσταση, οι φορείς που την πραγματοποιούν, οι δομές των φορέων, τα εκπαιδευτικά προγράμματα των φορέων αυτών, οι εκπαιδευτές των φορέων, διαδικασίες προτυποποίησης, οι εκπαιδευτικές ανάγκες της αγοράς, τα ποιοτικά χαρακτηριστικά της εκπαίδευσης των επαγγελματιών αποτέλεσαν τα εξεταζόμενα στοιχεία.

Στην τέταρτη κατηγορία η μελέτη διερεύνησε το τομέα της πιστοποίησης. Η παρούσα κατάσταση, οι απαιτήσεις της αγοράς, οι φορείς πιστοποίησης, το νομικό και θεσμικό πλαίσιο και τα ποιοτικά χαρακτηριστικά ήταν στην κατηγορία αυτή στο επίκεντρο των ερωτήσεων.

Τέλος στην πέμπτη κατηγορία ο ερευνητής προχώρησε στα θέματα αναβαθμίσεων, αναπροσαρμογών και βελτιώσεων του παρόντος πλαισίου μέσα από την μελέτη της ανάγκης για αναπροσαρμογή στα συστήματα εκπαίδευσης και πιστοποίησης, των παραγόντων που πρέπει να ληφθούν υπόψη για την ποιοτική αναβάθμιση τους, των εταιρών που θα προσκαλεστούν να συμμετάσχουν στις διαδικασίες αναπροσαρμογής και των προβλημάτων που δύναται να παρουσιαστούν και να λειτουργήσουν ανασταλτικά.

Πίνακας IV.A.1. Κατανομή των αναφορών των υποκειμένων της έρευνας σε σχέση με την κάθε θεματική ενότητα στην οποία ερωτήθηκαν.

	ΘΕΣΜΙΚΟΙ	ΣΤΕΛΕΧΗ ΕΤΑΙΡΙΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ	ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ
FITNESS MARKET	4	3	3
ΠΟΙΟΤΗΤΑ	4	3	3
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	4	3	3
ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗ	4	3	3
ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ	4	3	3

IV.A.1. Η Αγορά του Fitness

Η πρώτη κατηγορία περιλαμβάνει τις απαντήσεις των θεσμικών προσώπων, των στελεχών των εκπαιδευτικών εταιριών και των επαγγελματιών του Fitness σχετικά με την αγορά του Fitness στην Ελλάδα.

Όλα τα υποκείμενα δηλώνουν ότι παρακολουθούν από πολύ κοντά τις εξελίξεις στο τομέα του Fitness λόγω της ιδιότητάς τους. Η παρουσία τους στην αγορά αγγίζει κατά μέσο όρο τα 17,8 έτη με τα θεσμικά πρόσωπα να ανεβάζουν κατά πολύ το μέσο όρο. Ταυτόχρονα όμως όλα τα υποκείμενα αποδίδουν ιδιαίτερη αξιοπιστία στην έρευνα καθώς μέσα από τη δική τους πολυετή παρουσία στο τομέα του Fitness από όλες τις θέσεις της επαγγελματικής πυραμίδας, παραθέτουν ιστορικά στοιχεία σχεδόν δυο δεκαετιών.

Συμφωνούν όλοι ότι η αγορά του Fitness βρίσκεται σε καθοδική πορεία λόγω του εξωτερικού περιβάλλοντος που επικρατεί γενικότερα στη χώρα εκτός από ένα άτομο που δηλώνει ότι η αγορά σταθεροποιείται και παρουσιάζει μια μικρή αυξητική τάση. Στο μέγεθος της συρρίκνωσης της αγοράς οι απαντήσεις κυμάνθηκαν στο ποσοστό της τάξεως του 5 με 10%, ενώ στο ερώτημα με ποια τρόπο τα γυμναστήρια αντιμετωπίζουν την οικονομική ύφεση οι απαντήσεις που δόθηκαν κυμάνθηκαν σε τρεις στρατηγικές: τη μείωση των λειτουργικών εξόδων, την πτώση των τιμών τους και την επένδυση σε ποιοτικά χαρακτηριστικά με την ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Στην πτώση των τιμών συμφώνησαν οι 5 από τους 10 ερωτώμενους, 4 από αυτούς απάντησαν ότι τα γυμναστήρια εφαρμόζουν και τις δυο στρατηγικές, της μείωσης των λειτουργικών εξόδων και της πτώσης των τιμών ενώ ένας δήλωσε ότι εφαρμόζονται και οι τρεις τακτικές «.....ένα μεγάλο μέρος των επιχειρήσεων έχει προβεί σε μείωση των συνδρομών τους και μείωση των μηνιαίων λειτουργικών τους εξόδων ενώ ένα πολύ μικρό μέρος συναδέλφων της τάξεως του 10% επενδύει για να κρατηθεί στην αγορά και στην αναβάθμιση της ποιότητας των υπηρεσιών που προσφέρει.....».

Στο πεδίο των εταιριών προμηθευτών δηλώνουν όλοι ότι, η εμπορική τους δραστηριότητα λόγω του εξωτερικού περιβάλλοντος της Ελλάδας με άμεση συνέπεια στην αγοραστική δύναμη των καταναλωτών και επομένως και των γυμναστηρίων έχει

μειωθεί σε μεγάλο βαθμό της τάξεως του 50%. Στην προσπάθεια τους αυτή αναφέρουν 4 από τους ερωτώμενους έχουν αλλάξει την τιμολογιακή τους πολιτική αρνητικά ενώ ένας από αυτούς αναφέρει ότι μια τακτική των εταιριών για να παραμείνουν και να επιβιώσουν στην αγορά είναι να επενδύσουν σε καινοτομικά προϊόντα και υπηρεσίες.

Για τους εργαζόμενους επαγγελματίες του χώρου, διαπιστώνεται από τις απαντήσεις ότι έχουν μειωθεί οι θέσεις εργασίας τους, ενώ 4 υποκείμενα δηλώνουν ότι οι εργαζόμενοι έχουν υποστεί μειώσεις στις αμοιβές τους και 3 ότι οι ίδιοι οι εργαζόμενοι στην απειλή να χάσουν την εργασία τους έχουν προβεί μόνοι τους σε μείωση των απαιτήσεων τους.

Στο θέμα της στελέχωσης των γυμναστηρίων από επαγγελματίες του Fitness σε επαρκές επίπεδο καθώς και της αναζήτησης από τα γυμναστήρια εξειδικευμένων πιστοποιημένων επαγγελματιών διαπιστώνεται μια διαφωνία ανάμεσα στα θεσμικά πρόσωπα και τους επαγγελματίες του χώρου. Οι πρώτοι αναφέρουν ότι υπάρχει επάρκεια σε εξειδικευμένους πιστοποιημένους επαγγελματίες και τους αναζητούν τα γυμναστήρια ενώ οι δεύτεροι αναφέρουν ότι δεν υπάρχει επάρκεια και δεν αναζητούν τα γυμναστήρια εξειδικευμένους και πιστοποιημένους αποτελεσματικούς επαγγελματίες. Στο σημείο αυτό διαπιστώνεται το αποτέλεσμα της ισχύουσας εκπαιδευτικής διαδικασίας, ότι δηλαδή ενώ πραγματοποιούνται εξειδικευμένες εκπαιδεύσεις στα αντικείμενα του Fitness από φορείς εκπαίδευσης, το εκπαιδευτικό αποτέλεσμα δεν ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις και προσδοκίες της αγοράς.

Για το θέμα των τυπικών προσόντων των επαγγελματιών και το αν τα γυμναστήρια ζητούν από τους επαγγελματίες να προσκομίσουν τις πιστοποιήσεις τους όλοι οι ερωτώμενοι απάντησαν ότι τα γυμναστήρια ζητούν από τους επαγγελματίες να προσκομίσουν τις πιστοποιήσεις τους και ειδικά των αποφοίτων ΤΕΦΑΑ μόνο στην περίπτωση αδειοδότησης για το γυμναστήριο ή σε περίπτωση ελέγχου. Σε άλλη περίπτωση οι εργοδότες δεν αποδίδουν την απαραίτητη σημασία στις πιστοποιήσεις εκπαιδεύσεων και τα τυπικά προσόντα των υποψήφιων συνεργατών τους (Morgan, 1998).

Σχετικά με το νομικό πλαίσιο του τομέα του Fitness όλοι είναι ενήμεροι για το Π.Δ 219/2006 το οποίο θέτει ως προϋπόθεση για την εργασία σε ένα γυμναστήριο το γεγονός ότι θα πρέπει να είναι πτυχιούχοι ΤΕΦΑΑ, ελληνικού ή ισότιμου αλλοδαπού

ΑΕΙ ή να έχουν άδεια άσκησης επαγγέλματος που έχει χορηγηθεί από αρμόδιο κρατικό φορέα. Το νομικό αυτό πλαίσιο ισχύει έως και σήμερα και θέτει ερωτηματικά για όλους τους εργαζόμενους των γυμναστηρίων που δεν είναι απόφοιτοι ΤΕΦΑΑ.

Κλείνοντας την πρώτη ομάδα των ερωτήσεων οι 9 στους 10 απαντούν ότι οι ιδιοκτήτες γυμναστηρίων αποδέχονται την άποψη ότι το εξειδικευμένο προσωπικό συμβάλλει στην ποιοτική αναβάθμιση της επιχείρησής τους αναφέροντας χαρακτηριστικά ένας εξ αυτών ότι «.....το γνωρίζει αλλά δεν δίνει την πρέπουσα σημασία σε τομείς αναβάθμισης του όπως αυτό της επιμόρφωσης και των αμοιβών του.....».

IV.A.2. Η έννοια της Ποιότητας

Η δεύτερη κατηγορία περιέχει τις απαντήσεις των προσώπων στις ερωτήσεις που τέθηκαν σε θέματα αντίληψης της ποιότητας.

Οι απαντήσεις που δόθηκαν εδώ και στο ερώτημα του πώς αντιλαμβάνονται την έννοια της ποιότητας διαφοροποιήθηκαν αρκετά. Οι 2 από τους 10 απάντησαν ότι ποιότητα για αυτούς σημαίνει όπως χαρακτηριστικά ανέφεραν «...ότι πληρώσεις παίρνεις...» ή «...η χρυσή τομή στην υπηρεσία και την τιμή...». Οι απόψεις αυτές που σχετίζονται με το κόστος προσεγγίζουν τον ορισμό της ποιότητας κατά Δερβιτσιώτη (2005) που αναφέρει ότι η ποιότητα για ένα είδος (προϊόν ή υπηρεσία) είναι η προσφερόμενη στον πελάτη αξία για τη συνολική διάρκεια χρήσης του, σε σχέση με το συνολικό οικονομικό και ψυχολογικό κόστος για τον κύκλο ζωής του είδους».

Τέσσερις από τους ερωτώμενους απάντησαν ότι ποιότητα για αυτούς σημαίνει παροχή υπηρεσιών πάνω από ένα μέσο επίπεδο, που προσεγγίζει τον ορισμό της απόλυτης ποιότητας σύμφωνα με τον Ζαβλάνο (2003) αναφέροντας ότι απόλυτη ποιότητα ορίζεται εκείνη όπου «τα προϊόντα και οι υπηρεσίες παρουσιάζουν υψηλά πρότυπα που δεν μπορούν να ξεπεραστούν» ενώ ως σχετική ποιότητα εκείνη όπου το «προϊόν ή η υπηρεσία εκπληρώνει τις προδιαγραφές που διατυπώθηκαν στην αρχή» άποψη την οποία διατυπώνουν δυο πρόσωπα. Η καταγραφή των χαρακτηριστικών των υπηρεσιών ή προϊόντων και η εκπλήρωση τους είναι η απάντησή τους στο σχετικό ερώτημα. Οι τελευταίοι δυο αναφέρουν ότι συνδέουν την έννοια της ποιότητας με το

βαθμό ικανοποίησης και τις προσδοκίες του πελάτη, απόψεις που αναφέρονται στους παράγοντες που θέτουν Crosby και Deming οι οποίοι αναφέρουν ως «ποιότητα τη συμμόρφωση του προϊόντος στις απαιτήσεις του πελάτη» και «ποιότητα είναι η ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη» αντίστοιχα.

Ενδιαφέρον παρουσίασαν οι απαντήσεις στη σύνδεση της έννοιας της ποιότητας με τους χώρους των γυμναστηρίων και των επαγγελματιών Fitness όπου τα αποτελέσματα αποτυπώνονται στους παρακάτω πίνακες:

Πίνακας IV.A.2.1.: Παράγοντες που διαμορφώνουν την έννοια της ποιότητας αναφορικά με τα γυμναστήρια.

	1 ^{ος}	2 ^{ος}	3 ^{ος}	4 ^{ος}
Θεσμικός 1	Ποικιλία υπηρεσιών	Εγκαταστάσεις	Προσωπικό	
Θεσμικός 2	Περιγραφή υπηρεσιών	Προσωπικό		
Θεσμικός 3	Παροχή υπηρεσιών	Ασφάλεια	Πρόσβαση	Εγκαταστάσεις
Θεσμικός 4	Παροχή υπηρεσιών	Προσωπικό	Εγκαταστάσεις	
Στέλεχος 1	Ανάγκες πελάτη	Βελτιώσεις		
Στέλεχος 2	Ανάγκες πελάτη	Ασφάλεια	Προσωπικό	
Στέλεχος 3	Προσωπικό	Παροχή υπηρεσιών	Ανάγκες πελάτη	
Επαγγελματίας 1	Προσωπικό	Παροχή υπηρεσιών	Εγκαταστάσεις	
Επαγγελματίας 2	Ανάγκες πελάτη	Προσωπικό	Ασφάλεια	
Επαγγελματίας 3	Εγκαταστάσεις	Προσωπικό	Παροχή υπηρεσιών	

Στον παραπάνω πίνακα παρατηρούμε τη διαφοροποίηση των απαντήσεων σε σχέση με την αντίληψη της έννοιας της ποιότητας σε ένα γυμναστήριο. Τα θεσμικά πρόσωπα αναφέρουν ως πρώτο παράγοντα την παροχή υπηρεσιών ενώ τα στελέχη και οι επαγγελματίες, τις ανάγκες του πελάτη και το προσωπικό. Αξιοσημείωτη είναι η απουσία της διοίκησης που ορίζει το σύστημα παραγωγής υπηρεσιών κατά Albrecht K. και Zemke (1985) που είναι υπεύθυνη κα για τον καθορισμό της στρατηγικής (Όραμα – Αποστολή – Στόχοι).

Πίνακας IV.A.2.2.: Παράγοντες που διαμορφώνουν την έννοια της ποιότητας αναφορικά με τους επαγγελματίες.

Θεσμικός 1	Συνεργάσιμος	Συνεπής	Κατάρτιση	
Θεσμικός 2	Ανταπόκριση στο ρόλο του και τις αρμοδιότητες του			
Θεσμικός 3	Συμπεριφορά	Επικοινωνιακή Ικανότητα	Κατάρτιση	
Θεσμικός 4	Καταρτισμένος			
Στέλεχος 1	Επαγγελματισμό	Επικοινωνιακή Ικανότητα	Σκηνική Παρουσία	Κατάρτιση
Στέλεχος 2	Κατάρτιση	Επικοινωνιακή Ικανότητα	Σκηνική Παρουσία	
Στέλεχος 3	Κατάρτιση			
Επαγγελματίας 1	Κατάρτιση	Επικοινωνιακή Ικανότητα	Σκηνική Παρουσία	
Επαγγελματίας 2	Κατάρτιση	Επικοινωνιακή Ικανότητα	Σκηνική Παρουσία	
Επαγγελματίας 3	Κατάρτιση	Επικοινωνιακή Ικανότητα	Σκηνική Παρουσία	

Στον παραπάνω πίνακα αποτυπώνεται μια διαφοροποίηση απόψεων σχετικά με το πώς αντιλαμβάνονται την έννοια της ποιότητας τα υποκείμενα αναφορικά με τους επαγγελματίες του Fitness. Οι 5 από τους 10 και κυρίως τα θεσμικά πρόσωπα και οι ιδιοκτήτες γυμναστηρίων τοποθετούν πρώτο ποιοτικό κριτήριο για τους επαγγελματίες του Fitness τον επαγγελματισμό και στη συνέχεια επικοινωνιακή ικανότητα και την εξειδίκευση του και την κατάρτιση του στα αντικείμενα του Fitness. Από την άλλη τα στελέχη και οι επαγγελματίες του Fitness, οι υπόλοιποι 5 στους 10, θεωρούν ότι το πιο σημαντικό ποιοτικό κριτήριο για τους επαγγελματίες θα πρέπει να είναι η κατάρτιση και η γνώση του αντικειμένου και στη συνέχεια η επικοινωνιακή ικανότητα και σκηνική παρουσία. Ως σκηνική παρουσία περιέγραψαν τον τρόπο εμφάνισης στο χώρο εργασίας σε σχέση με την ενδυμασία και την προσωπική περιποίηση του επαγγελματία.

Στο τελευταίο μέρος αυτής της ενότητας και τα 10 υποκείμενα συμφωνούν ότι οι διαδικασίες προτυποποίησης για τα γυμναστήρια επιχειρήσεις δεν έχουν διεισδύσει στην Ελληνική αγορά παραθέτοντας τρεις κύριους λόγους αυτούς του αποτρεπτικού κόστους, την μη γνώση της διαδικασίας και της μη απαίτησης από κάποιο κρατικό φορέα της ένταξης των γυμναστηρίων στη διαδικασία.

IV.A.3. Η εκπαίδευση στο τομέα του Fitness

Στην τρίτη ομάδα ερωτήσεων το κύριο θέμα στο οποίο εστιάστηκαν οι συνεντεύξεις αποτέλεσε η εκπαίδευση των επαγγελματιών του Fitness.

Οι 8 στους 10 συμμετέχοντες στη σύντομη συνολική ανασκόπηση που καλούνται να πραγματοποιήσουν για την εκπαίδευση των επαγγελματιών Fitness από τον ερευνητή αναφέρουν ότι αυτή πραγματοποιείται κυρίως μέσα από σεμινάρια ιδιωτικών εταιριών ή θεσμικών φορέων όπως είναι ΠΕΠΦΑ και ο ΠΑΣΥΓΥ ή παρέχεται στα πλαίσια της τυπικής εκπαίδευσης από τα ΤΕΦΑΑ στις αντίστοιχες ειδικότητες ή τα μαθήματα επιλογής και τα ΙΕΚ στις αντίστοιχες ειδικότητες προπονητής αθλήματος προπόνησης με βάρη και αεροβικής γυμναστικής. Οι αναφορές αυτές συμφωνούν με την περιγραφή της βιβλιογραφικής ανασκόπησης που πραγματοποιήθηκε από τον ερευνητή στο κεφάλαιο:

“η εκπαίδευση και πιστοποίηση των επαγγελματιών Fitness στην Ελλάδα, η παρούσα κατάσταση”.

Όλοι οι συμμετέχοντες απαριθμούν και κατονομάζουν όλες τις ιδιωτικές εταιρείες που παρέχουν εκπαιδευτικές υπηρεσίες ως οργανωμένες εκπαιδευτικές μονάδες καθώς και τους θεσμικούς φορείς που εμπλέκονται σε εκπαιδευτικές υπηρεσίες. Αναφορά στα ΙΕΚ γίνεται μόνο από ένα υποκείμενο ενώ στα ΤΕΦΑΑ δεν γίνεται καμία αναφορά. Τα στοιχεία αυτά επιβεβαιώνουν τα στοιχεία που παρατέθηκαν στην βιβλιογραφική ανασκόπηση στο κεφάλαιο, “η εκπαίδευση και πιστοποίηση των επαγγελματιών Fitness στην Ελλάδα, η παρούσα κατάσταση”.

Πίνακας IV.A.3.1.: Πλήθος εκπαιδευτικών φορέων και ιδιωτικών εταιριών που παρέχουν εκπαιδευτικές υπηρεσίες για τους επαγγελματίες του Fitness.

ΤΕΦΑΑ	5
ΙΕΚ	3
ΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ (που παρουσιάζονται ως οργανωμένες εκπαιδευτικές μονάδες)	9
ΙΔΙΩΤΙΚΕΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ που εξειδικεύουν μόνο σε ένα αντικείμενο στα πλαίσια μεμονωμένων σεμιναρίων ενός αντικειμένου	Απροσδιόριστος Αριθμός
ΘΕΣΜΙΚΟΙ ΦΟΡΕΙΣ (ΠΕΠΦΑ – ΕΓΒΕ – ΠΑΣΥΓΥ – ΣΙΓΑ)	4

Από τα 41 ΙΕΚ που είναι καταγεγραμμένα σύμφωνα με στοιχεία από την Πανελλήνια Ένωση Ιδιοκτητών ΙΕΚ μόνο τρία έχουν ενεργοποιημένες τις ειδικότητες του Προπονητή Αθλήματος Αεροβικής Γυμναστικής και Προπόνησης με Βάρη.

Στο ερώτημα αν οι παραπάνω φορείς έχουν πιστοποιημένες δομές οι 8 στους 10 απαντούν ότι οι παραπάνω φορείς δεν έχουν πιστοποιημένες δομές. Δυο πρόσωπα απαντούν ότι μόνο τα ΙΕΚ διαθέτουν πιστοποιημένες δομές και τα Πανεπιστήμια στα πλαίσια της τυπικής μάθησης.

Στο ίδιο πλαίσιο κινήθηκαν και οι απαντήσεις για τα εκπαιδευτικά προγράμματα με τους 7 από τους 10 να καταθέτουν ότι δεν υπάρχουν πιστοποιημένα εκπαιδευτικά προγράμματα για τους επαγγελματίες του Fitness στην Ελλάδα ενώ οι υπόλοιποι 3 συμφωνούν με τους προηγούμενους αλλά προσθέτουν ότι κάποιοι φορείς κυρίως ιδιωτικές εταιρίες προσπαθούν μέσω διεθνών συνεργασιών να διοχετεύσουν στην Ελληνική αγορά του Fitness πιστοποιημένα προγράμματα εκπαίδευσης του εξωτερικού αναβαθμίζοντας έτσι ποιοτικά το επίπεδο εκπαίδευσης που παρέχουν και κατά συνέπεια τη φήμη και την επωνυμία τους.

Αναφορικά με τους εκπαιδευτές και του κατά πόσο αυτοί είναι πιστοποιημένοι για να παρέχουν εκπαιδευτικές υπηρεσίες οι 8 στους 10 αναφέρουν ότι δεν υπάρχουν πιστοποιημένοι εκπαιδευτές καθώς δεν γνωρίζουν να υπάρχει διαδικασία πιστοποίησης τους, ενώ οι 2 στους 10 αναφέρουν ότι δεν υπάρχει το αντίστοιχο νομικό πλαίσιο. Χαρακτηριστική είναι η απάντηση ενός ερωτώμενου καθώς αναφέρει «.....από όσο γνωρίζω δεν έχουν πιστοποιημένους εκπαιδευτές διότι δεν υπάρχει να το νομικό πλαίσιο που να το ορίζει. Μόνο στην αναγνωρισμένη εκπαίδευση υπάρχουν πιστοποιημένοι εκπαιδευτές....»

Σχετικά με τη διεύθυνση της διαδικασίας προτυποποίησης (ISO) στους φορείς εκπαίδευσης των επαγγελματιών Fitness όλοι οι συμμετέχοντες δηλώνουν ομόφωνα ότι δεν έχει διεύθυνση. Σύμφωνα όμως την άποψη του εκπροσώπου της Πανελλήνιας Ένωση Πτυχιούχων Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού η διαδικασία της προτυποποίησης θα πρέπει να νομοθετηθεί τουλάχιστον για της ιδιωτικές εταιρίες έτσι ώστε να διασφαλιστούν ποιοτικά δεδομένα.

Η παρούσα κατάσταση εκπαίδευσης για τους 5 από τους 10 συμμετέχοντες στην έρευνα ανταποκρίνεται σε καλό επίπεδο στις απαιτήσεις των επαγγελματιών και των γυμναστηρίων ενώ οι υπόλοιποι 5 και κυρίως οι επαγγελματίες συμμετέχοντες και τα στελέχη θεωρούν ότι η παρούσα κατάσταση εκπαίδευσης δεν ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις της αγοράς καθώς δεν λειτουργεί με βάση συγκεκριμένα διεθνή πρότυπα ενώ παρουσιάζει δυνατότητες βελτίωσης και αναβάθμισης.

Στο τελευταίο ερώτημα της συγκεκριμένης ομάδας ερωτήσεων αναφορικά με το αν θεωρούν ότι υπάρχουν ποιοτικά χαρακτηριστικά στην εκπαίδευση των επαγγελματιών Fitness, οι 5 από τους 10 συμμετέχοντες τοποθετήθηκαν θετικά και οι 5 αρνητικά. Πιο

συγκεκριμένα οι θετικές απαντήσεις περιέγραψαν εκπαιδευτικά χαρακτηριστικά όπως επαρκής χρόνος εκπαίδευσης, καλό εκπαιδευτικό υλικό, κατάλληλοι εκπαιδευτές, επιμόρφωση σε νέα αντικείμενα, επαρκής χρόνος πρακτικής άσκησης, διαδικασία παρακολούθησης προόδου, διαδικασία εξέτασης και βαθμολόγησης. Από την άλλη οι αρνητικές απαντήσεις εστιάστηκαν στο γεγονός ότι το αποτέλεσμα της εκπαίδευσης δεν είναι επαρκές για τις ανάγκες της αγοράς καθώς το επιβεβαιώνει η ίδια η αγορά. Αυτό κατά την άποψη τους γίνεται γιατί οι φορείς εκπαίδευσης και πιστοποίησης στην Ελλάδα είναι οι ίδιοι φορείς και όχι διαφορετικοί. Εδώ θα πρέπει να παρουσιαστεί και η άποψη του εκπροσώπου των ΙΕΚ, ο οποίος αναφέρει συγκεκριμένα ότι «.....πρόκειται για έναν χώρο, ο οποίος λειτουργεί λίγο-πολύ άναρχα, χωρίς κάποιο συνεκτικό πλαίσιο που να εξασφαλίζει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η ποιότητα είναι πολύ σχετική έννοια, είναι πως την αντιλαμβάνεται κάποιος. Η ποιότητα στην κατάρτιση είναι σαφώς ως προς το αποτέλεσμα και τις γνώσεις και τις δεξιότητες που αποκτούν μετά το πέρας της κατάρτισης» ενώ αξιοσημείωτη είναι και η παρατήρηση στελέχους ιδιωτικής εταιρίας εκπαίδευσης Fitness ότι «.....σε επίπεδο τυπικής μάθησης το αποτέλεσμα της εκπαίδευσης απέχει πάρα πολύ από το επίπεδο των απαιτήσεων και των προσδοκιών των εκπαιδευομένων και της αγοράς....». Τέλος 3 από τους 10 και συγκεκριμένα από την κατηγορία των επαγγελματιών επισημαίνουν την άμεση ανάγκη για αναγνώριση της εκπαίδευσης μέσω πιστοποίησης από Εθνικό ή Διεθνή φορέα.

IV.A.4. Η πιστοποίηση της εκπαίδευσης στο τομέα του Fitness

Το θέμα της πιστοποίησης της εκπαίδευσης διερευνήθηκε μέσω της τέταρτης ομάδας ερωτήσεων. Στην κατηγορία αυτή των ερωτήσεων οι απαντήσεις είχαν μεγάλη ομοιογένεια καθώς το πεδίο της πιστοποίησης στην Ελλάδα σε επίπεδο μη τυπικής και άτυπης μάθησης έχει ιστορία λίγων ετών με αποτέλεσμα οι απαντήσεις να είναι ξεκάθαρες χωρίς μεγάλο πεδίο συζήτησης για την παρούσα κατάσταση ανάμεσα σε ερευνητή και συμμετέχοντα.

Στην πρώτη ερώτηση σχετικά με την κατάσταση της πιστοποίησης της εκπαίδευσης των επαγγελματιών του Fitness στην Ελλάδα όλοι οι συμμετέχοντες

συμφωνούν ότι η πιστοποίηση της εκπαίδευσης από ανεξάρτητο φορέα στην Ελλάδα δεν υπάρχει. Ο εκπρόσωπος των ΙΕΚ σημειώνει ότι «..... η μόνη πιστοποιημένη εκπαίδευση είναι αυτή που προσφέρουν τα ΙΕΚ σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα πιστοποίησης. Με πιστοποιημένες δομές, προγράμματα, εκπαιδευτές και τέλος πιστοποίηση γνώσεων και δεξιοτήτων των ωφελουμένων.....». Από την άλλη ιδιοκτήτης ιδιωτικής εταιρίας δηλώνει ότι «.....η προσπάθεια θέσπισης πιστοποίησης για τους επαγγελματίες του Fitness θα πρέπει να εναρμονιστεί με τις Ευρωπαϊκές πλαίσιο που δημιουργείται.....» ενώ ο εκπρόσωπος του ΠΑ.ΣΥ.ΓΥ δηλώνει ότι «...υπάρχει άμεση ανάγκη για θεσμοθέτηση του θέματος της πιστοποίησης....».

Η κατάσταση της πιστοποίησης της εκπαίδευσης στην Ελλάδα κρίνεται μη ικανοποιητική, ανεπαρκής και ότι δεν ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις της αγοράς από όλους τους συμμετέχοντες, ενώ 2 από τους 10 τονίζουν ότι θα πρέπει να εναρμονιστεί με τα Ευρωπαϊκά και Διεθνή πρότυπα έτσι ώστε να διασφαλιστούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες.

Στην ερώτηση αν γνωρίζουν φορείς πιστοποίησης εκπαίδευσης τα 3 από τα 4 θεσμικά πρόσωπα δήλωσαν ότι δεν υπάρχουν φορείς πιστοποίησης για το Fitness, 3 πρόσωπα δήλωσαν ότι ο ΕΟΠΕΠΠ είναι ο αρμόδιος φορέας ενώ ένας συμμετέχοντας διευκρίνισε ότι «..... οι φορείς πιστοποίησης θα πρέπει για να ακολουθήσουν τα διεθνή πρότυπα να έχουν διαπιστευτεί από τον ΕΣΥΔ και να αναγνωριστούν από τον αρμόδιο φορέα του ΕΟΠΠΕΠ....». Ένας συμμετέχοντας θεώρησε ότι ο φορέας εκπαίδευσης είναι και φορέας πιστοποίησης ενώ δυο δήλωσαν ότι δεν γνωρίζουν φορείς πιστοποίησης.

Στη συνέχεια ερωτήθηκαν από τον ερευνητή αν οι υπάρχοντες φορείς πιστοποίησης ακολουθούν διεθνή πρότυπα. Οι απαντήσεις που δόθηκαν από 2 από τους 10 ήταν ότι όχι δεν ακολουθούν σύμφωνα με τις πρόσφατες εξελίξεις στο χώρο της κατάρτισης και πιστοποίησης. Ένας συμμετέχοντας δήλωσε ότι δεν το γνωρίζουμε καθώς και αυτοί δεν έχουν αξιολογηθεί. Οι υπόλοιποι ανέφεραν ότι δεν γνωρίζουν περί του θέματος.

Το θεσμικό νομικό πλαίσιο για τους επαγγελματίες του Fitness αποτέλεσε το επόμενο θέμα προς διερεύνηση. Ανεπίκαιρο, αναχρονιστικό, ελλιπές και πρωτόγονο ήταν οι χαρακτηρισμοί που απέσπασε από όλους τους συμμετέχοντες, οι οποίοι ήταν απόλυτα αρνητικοί προς το νομικό πλαίσιο που διέπει τους επαγγελματίες του Fitness.

Στην τελευταία ερώτηση της ομάδας που αφορούσε τα ποιοτικά χαρακτηριστικά στην πιστοποίηση των επαγγελματιών Fitness, 2 από τους 10 συμμετέχοντες εστίαστηκαν στο γεγονός ότι αυτή τη στιγμή δεν εφαρμόζεται η βασική αρχή του διαχωρισμού του φορέα κατάρτισης με τον φορέα πιστοποίησης και έτσι δεν διασφαλίζεται η αδιαβλητότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Οι υπόλοιπες απαντήσεις κινήθηκαν στην κατεύθυνση της δημιουργίας φορέα πιστοποίησης άμεσα και στο γεγονός ότι δεν υπάρχουν ποιοτικά χαρακτηριστικά στη διαδικασία της πιστοποίησης στην παρούσα φάση.

IV.A.5. Η πρόθεση για αναβάθμιση στο τομέα της εκπαίδευσης και πιστοποίησης στο Fitness στην Ελλάδα

Στην πέμπτη και τελευταία κατηγορία ερωτήσεων η έρευνα μελέτησε θέματα αναβάθμισης, αναπροσαρμογής, βελτιώσεων της παρούσας κατάστασης της πιστοποίησης της εκπαίδευσης των επαγγελματιών του Fitness στην Ελλάδα αλλά και των προθέσεων που υπάρχουν καθώς και των πιθανών προβλημάτων που δύναται να προκύψουν.

Η ανάγκη για αναπροσαρμογή του συστήματος εκπαίδευσης επισημάνθηκε και από τους 10 συμμετέχοντες με 5 από αυτούς να διατυπώνουν την άποψη της επιτακτικής ανάγκης αναβάθμισης του Ελληνικού συστήματος εκπαίδευσης βάσει Διεθνών και Ευρωπαϊκών προτύπων, ή κρατών που έχουν αναπτύξει παρόμοιο σύστημα εκπαίδευσης και των απαιτήσεων της αγοράς. Στην άποψη αυτή έχουμε και την πρώτη αναφορά στην τεχνική της συγκριτικής αξιολόγησης (Benchmarking) στοιχείο της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας. Ο εκπρόσωπος της Πανελλήνιας Ένωσης Ιδιωτικών ΙΕΚ ανέφερε ότι «.....εκπροσωπώντας την επαγγελματική κατάρτιση, πιστεύω πολύ στο θεσμό της διαβίου μάθησης, της διαρκούς επιμόρφωσης σε όλους τους κλάδους της οικονομίας. Τα πιστοποιημένα προγράμματα συμπληρωματικής και συνεχιζόμενης κατάρτισης για τους επαγγελματίες του fitness είναι επιτακτική και στην συνέχεια η πιστοποίηση των γνώσεων και δεξιοτήτων από διαπιστευμένους φορείς πιστοποίησης είναι ένας μονόδρομος για την αναβάθμιση των υπηρεσιών κατάρτισης στο χώρο του fitness.....».

Άλλες απόψεις που αναφέρθηκαν κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων για το συγκεκριμένο θέμα είναι η αναπροσαρμογή προς τη κατεύθυνση που δείχνει η Ευρωπαϊκή Ένωση μέσω του συστήματος Δια βίου μάθησης που αναπτύσσεται σε όλα τα κράτη – μέλη και η αναμόρφωση του συστήματος με στόχο τη δημιουργία γυμναστών πολλαπλών ρόλων.

Στην συζήτηση της αναμόρφωσης του συστήματος εκπαίδευσης αλλά και της πιστοποίησης, κοινωνικοί εταίροι θα πρέπει να λάβουν μέρος. Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν ποιοι θεωρούν ότι θα πρέπει να είναι αυτοί. Ο παρακάτω πίνακας αποτυπώνει τις απαντήσεις των υποκειμένων στο συγκεκριμένο ζήτημα.

Πίνακας IV.A.5.1.: Φορείς που προτείνεται να λάβουν μέρος στην διαδικασία αναπροσαρμογής του συστήματος εκπαίδευσης και πιστοποίησης.

Θεσμικός 1	ΤΕΦΑΑ	Ιδιωτικοί Εκπαιδευτικοί Πάροχοι	ΠΑΣΥ ΓΥ	ΠΕΠΦΑ		Ένωση Καταναλωτών
Θεσμικός 2	ΤΕΦΑΑ	Ιδιωτικοί Εκπαιδευτικοί Πάροχοι	ΠΑΣΥ ΓΥ			Επαγγελματίες
Θεσμικός 3			ΠΑΣΥ ΓΥ	ΠΕΠΦΑ		
Θεσμικός 4	ΤΕΦΑΑ	Ιδιωτικοί Εκπαιδευτικοί Πάροχοι	ΠΑΣΥ ΓΥ		ΕΟΠΠΕ Π	ΓΓΑ
Στέλεχος 1	ΤΕΦΑΑ	Ιδιωτικοί Εκπαιδευτικοί Πάροχοι	ΠΑΣΥ ΓΥ	ΠΕΠΦΑ	ΕΟΠΠΕ Π	Επαγγελματίες
Στέλεχος 2	ΤΕΦΑΑ	Ιδιωτικοί Εκπαιδευτικοί Πάροχοι	ΠΑΣΥ ΓΥ	ΠΕΠΦΑ		ΓΓΑ
Στέλεχος 3		Ιδιωτικοί				Επαγγελ

		Εκπαιδευτικοί Πάροχοι				ματίες
Επαγγελ ματίας 1		Ιδιωτικοί Εκπαιδευτικοί Πάροχοι	ΠΑΣΥ ΓΥ	ΠΕΠΦΑ		Επαγγελ ματίες
Επαγγελ ματίας 2	ΤΕΦΑΑ	Ιδιωτικοί Εκπαιδευτικοί Πάροχοι	ΠΑΣΥ ΓΥ	ΠΕΠΦΑ		Επαγγελ ματίες
Επαγγελ ματίας 3	ΤΕΦΑΑ	Ιδιωτικοί Εκπαιδευτικοί Πάροχοι	ΠΑΣΥ ΓΥ	ΠΕΠΦΑ		Επαγγελ ματίες

Παρατηρούμε ότι 7 από αυτούς θεωρούν ότι πρέπει να συμμετέχουν εκπρόσωποι των ΤΕΦΑΑ, 9 συμφωνούν ότι οι ιδιωτικοί εκπαιδευτικοί πάροχοι θα πρέπει να είναι παρόντες όπως και ο ΠΑΣΥΓΥ, 7 προτείνουν την ΠΕΠΦΑ, 2 τον ΕΟΠΠΕΠ, 1 την Ένωση Καταναλωτών, 2 τη ΓΓΑ και 6 τους ίδιους τους επαγγελματίες.

Αναφορικά με την ανάγκη αναπροσαρμογής στο πεδίο της πιστοποίησης και οι 10 συμμετέχοντες συμφωνούν ότι υπάρχει άμεση ανάγκη για αναπροσαρμογή του συστήματος πιστοποίησης της εκπαίδευσης των επαγγελματιών Fitness. Οι 5 από αυτούς δηλώνουν ότι προτείνουν η διαδικασία αυτή να πάρει την Ευρωπαϊκή κατεύθυνση.

Σχετικά με τις παράγοντες που θα πρέπει να ληφθούν υπόψη για την ποιοτική βελτίωση των διαδικασιών πιστοποίησης και εκπαίδευσης 6 από τους 10 συμμετέχοντες δήλωσαν ότι οι ανάγκες των καταναλωτών, οι ανάγκες των επαγγελματιών και οι διεθνείς εξελίξεις αποτελούν τους κυριότερες παραμέτρους.

Στην ερώτηση για την αναπροσαρμογή του προγράμματος σπουδών των ΤΕΦΑΑ και οι 10 ερωτώμενοι συμφωνούν ότι πρέπει να υπάρξει άμεση αναπροσαρμογή. Οι 2 από τους 10 εστιάζουν στο γεγονός ότι η αναπροσαρμογή θα πρέπει να αφορά κυρίως τις κατευθύνσεις. Ένας από αυτούς προτείνει συγκεκριμένες κατευθύνσεις αυτές της προπονητικής, της υγείας – ευρωστίας και διατροφής, του μάνατζμεντ, της θεραπευτικής γυμναστικής. Οι 4 από τους 10 αναφέρουν ότι θα πρέπει να εστιάσουν τα τμήματα στις

περιοχές της υγείας και φυσικής κατάστασης καθώς και του μάνατζμεντ περισσότερο από τις περιοχές της Φυσικής Αγωγής και του Προπονητή αθλημάτων.

Στην τελευταία ερώτηση της τελευταίας ομάδας κλήθηκαν οι συμμετέχοντες να αποτυπώσουν τις απόψεις τους σχετικά με πιθανά προβλήματα που μπορεί να αναδυθούν κατά τη διαδικασία της αναπροσαρμογής. Τα συντεχνιακά συμφέροντα, η έλλειψη πολιτικής βούλησης, η έλλειψη γνώσης στον τομέα της εκπαίδευσης, της πιστοποίησης και της διοίκησης, αντιδράσεις από άλλους κλάδους όπως αυτούς των φυσιοθεραπευτών, των αισθητικών, των διαιτολόγων, ή έλλειψη αντίληψης των πραγματικών αναγκών της αγοράς και μη συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων εταίρων στη διαδικασία της διαμόρφωσης των νέων πλαισίων εκπαίδευσης και πιστοποίησης καταγράφηκαν ως πιθανά προβλήματα που αναφέρθηκαν από τους 10 συμμετέχοντες στην έρευνα.

V. ΣΥΖΗΤΗΣΗ – ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

V.I. Συζήτηση – ερμηνεία αποτελεσμάτων

Στο τελευταίο μέρος της έρευνας θα πραγματοποιηθεί η συζήτηση, η ερμηνεία των αποτελεσμάτων και τα συμπεράσματα που προέκυψαν.

Ο σκοπός της παρούσας μελέτης ήταν να διερευνήσει αν εφαρμόζονται οι αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας στην πιστοποίηση και την εκπαίδευση των επαγγελματιών Fitness στην Ελλάδα.

Το βασικό ερευνητικό ερώτημα αποτελούσε η ύπαρξη ή όχι χαρακτηριστικών διασφάλισης ποιότητας στις διαδικασίες πιστοποίησης και εκπαίδευσης των επαγγελματιών του Fitness στην Ελλάδα. Το παραπάνω ερώτημα πλαισιώθηκε για την εξυπηρέτηση του σκοπού της παρούσας μελέτης από επιμέρους ερευνητικά ερωτήματα που θεωρήθηκαν αναγκαία επίσης να διερευνηθούν.

Σχετικά με το ερώτημα μας αν γνωρίζουν οι φορείς χάραξης της πολιτικής τις ανάγκες και απαιτήσεις της κλαδικής αγοράς του Fitness, οι συμμετέχοντες στην έρευνα μας υποστήριξαν ότι η παροχή υπηρεσιών, οι ανάγκες των μελών και το εξειδικευμένο προσωπικό αποτελούν τους κύριους παράγοντες που επηρεάζουν την έννοια της ποιότητας στο συγκεκριμένο τομέα. Προέκταση της τοποθέτησης αυτής είναι και η άμεση ανάγκη για αναπροσαρμογή του Ελληνικού συστήματος εκπαίδευσης και πιστοποίησης των επαγγελματιών που θα στελεχώσουν και θα αποτελέσουν το ανθρώπινο δυναμικό των γυμναστηρίων. Η ανάγκη αυτή επιβεβαιώνετε από τα αποτελέσματα της έρευνας καθώς όλοι οι συμμετέχοντες απάντησαν θετικά στη ανάγκη για αναπροσαρμογή της εκπαίδευσης και πιστοποίησης των επαγγελματιών Fitness. Την ανάγκη αυτή τονίζει και η EHFA στην ετήσια έκθεση της του 2012 για τον κλάδο του Fitness χαρακτηρίζοντας τον δυναμικά αναπτυσσόμενο και προσκαλώντας τους υπεύθυνους φορείς χάραξης της εθνικής στρατηγικής της κάθε χώρας σχετικά με την υγεία και το Fitness, να διασφαλίσουν την αξία του, ως βασική προτεραιότητα για τη δημόσια υγεία. Η άσκηση βρίσκεται στη πρώτη γραμμή και στο επίκεντρο για την καταπολέμηση συγκεκριμένων διαδεδομένων ασθενειών του σύγχρονου τρόπου ζωής.

Οι φορείς χάραξης όμως της Εθνικής μας στρατηγικής για την υγεία και ειδικότερα για το Fitness διαπιστώνεται ότι δεν αντιλαμβάνονται τις παραπάνω ανάγκες και απαιτήσεις της κλαδικής αγοράς του Fitness καθώς τα βήματα που πραγματοποιούνται για την βελτίωση του δεν χαίρουν της καθολικότητας των εμπλεκόμενων μερών και των ταχύτατων εξελίξεων σε Ευρωπαϊκό επίπεδο. Από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στην έρευνα μας διαπιστώνουμε ότι η πλειοψηφία των θεσμικών προσώπων που διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση του εθνικού πλαισίου εκπαίδευσης και πιστοποίησης των επαγγελματιών Fitness δεν θεωρούν ότι ο ΕΟΠΕΠΠ είναι σημαντικός συνομιλητής που θα πρέπει να συμμετέχει στις προτάσεις αναβάθμισης και αναθεώρησης του παραπάνω πλαισίου ή ακόμη αγνοούν το ρόλο του συνδετικού κρίκου που έχει σε σχέση με τη Ευρωπαϊκή προσπάθεια στο πεδίο της Δια Βίου Μάθησης.

Σχετικά με το παρόν θεσμικό νομικό πλαίσιο για τους επαγγελματίες του Fitness που διέπεται κυρίως από το Π.Δ 219/2006 οι συμμετέχοντες στην έρευνα εκφράζουν την άποψη ομόφωνα ότι χρειάζεται άμεση αναπροσαρμογή. Το συγκεκριμένο νομικό πλαίσιο δίνει το δικαίωμα να εργαστούν στο χώρο του Fitness μόνο οι πτυχιούχοι ΤΕΦΑΑ, ελληνικού ή ισότιμου αλλοδαπού ΑΕΙ ή και όσοι έχουν άδεια άσκησης επαγγέλματος που έχει χορηγηθεί από αρμόδιο κρατικό φορέα. Το νομικό αυτό πλαίσιο ισχύει έως και σήμερα και θέτει ερωτηματικά για όλους τους εργαζόμενους των γυμναστηρίων που δεν είναι απόφοιτοι ΤΕΦΑΑ καθώς σύμφωνα με έρευνες που αναφέρθηκαν από τις (Ρουσάνογλου & Γούβαλη,2000) και (Σιδηρόπουλος & Κοτσιφάκης,2003) ένα ποσοστό της τάξεως του 15% με 50%, παρότι μεγάλης διακύμανσης, δεν αποτελείται από απόφοιτους ΤΕΦΑΑ αλλά από απόφοιτους άλλων σχολών ή οργανισμών εξειδίκευσης διαιτησίας. Με βάση τα στοιχεία της αγοράς του Fitness για την Ελλάδα από την IHRSA (2008) όπου αναφέρεται ότι το εκτιμώμενο μέγεθος των εργαζομένων αγγίζει τους 17640 και σε συνδυασμό με τα ποσοστά του 15 με 50% τότε διαπιστώνουμε ότι ο αριθμός δεν είναι μικρός.

Από την άλλη πλευρά τα ΤΕΦΑΑ παρόλο που έχουν πραγματοποιήσει σημαντικά βήματα στο τομέα της αναβάθμισης του προγράμματος σπουδών τους προς τις κατευθύνσεις της υγείας και φυσικής κατάστασης δεν παρέχουν στην Ελληνική αγορά του Fitness στην παρούσα φάση ανταγωνιστικούς και εξειδικευμένους σύμφωνα με τις

απαιτήσεις της αγοράς επαγγελματίες. Για το λόγο αυτό και όλοι οι συμμετέχοντες στην έρευνα θεώρησαν ότι το πρόγραμμα τους απαιτεί ακόμη περισσότερη αναπροσαρμογή προς αυτή τη κατεύθυνση. Τέλος σε συνδυασμό με το πρώτο ερώτημα οι φορείς χάραξης της Εθνικής μας στρατηγικής θα πρέπει να λάβουν άμεσα υπόψη τους τα δυο νέα δεδομένα που προέκυψαν από την έρευνα, της αναθεώρησης του νομικού πλαισίου των επαγγελματιών του Fitness και του δεδομένου ότι ένα μεγάλο ποσοστό των εργαζομένων στο τομέα αυτό δεν είναι απόφοιτοι ΤΕΦΑΑ.

Αναφορικά με το ερευνητικό ερώτημα αν υπάρχουν πιστοποιημένοι φορείς – οργανισμοί – εταιρίες στην εκπαίδευση των επαγγελματιών του Fitness, οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν ότι δεν υπάρχουν πιστοποιημένες δομές παρά μόνο αυτές που εντάσσονται στα πλαίσια της τυπικής μάθησης δηλαδή τα ΙΕΚ και τα Πανεπιστήμια. Το παραπάνω εύρημα αποτελεί σημαντικό στοιχείο καθώς οι ιδιωτικοί εκπαιδευτικοί πάροχοι που ουσιαστικά παρέχουν στην παρούσα φάση μεγάλο μέρος της εκπαίδευσης των επαγγελματιών του Fitness δε λειτουργούν βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων ή προτύπων με αποτέλεσμα να μην είναι διασφαλισμένη η ποιότητα παροχής των προσφερόμενων υπηρεσιών.

Η διείσδυση της διαδικασίας προτυποποίησης (ISO) στους φορείς εκπαίδευσης των επαγγελματιών Fitness που από την έρευνα μας προκύπτει ως εύρημα ότι ακόμη δεν έχει εισχωρήσει θα μπορούσε να αποτελέσει ένα πρώτο μέτρο βελτίωσης για τη λειτουργία των ιδιωτικών εκπαιδευτικών φορέων έτσι ώστε να διασφαλιστούν ποιοτικά δεδομένα.

Σχετικά με το ερευνητικό ερώτημα αν υπάρχουν πιστοποιημένα προγράμματα στην εκπαίδευση των επαγγελματιών του Fitness, προέκυψε το εύρημα ότι δεν υπάρχουν πιστοποιημένα εκπαιδευτικά προγράμματα για τους επαγγελματίες του Fitness στην Ελλάδα. Η διατύπωση της παρούσας κατάστασης αναφέρει ότι κάποιοι φορείς κυρίως ιδιωτικές εταιρίες προσπαθούν μέσω διεθνών συνεργασιών να διοχετεύσουν στην Ελληνική αγορά του Fitness πιστοποιημένα προγράμματα εκπαίδευσης του εξωτερικού αναβαθμίζοντας έτσι ποιοτικά το επίπεδο εκπαίδευσης που παρέχουν και κατά συνέπεια τη φήμη και την επωνυμία τους. Τα μόνα που μπορούν να θεωρηθούν πιστοποιημένα είναι στα πλαίσια της τυπικής εκπαίδευσης μέσω ΤΕΦΑΑ και ΙΕΚ που όμως δεν ανταποκρίνονται προς το παρόν στις απαιτήσεις και τις προσδοκίες της αγοράς καθώς

επαγωγικά συζητώντας ο κύριος όγκος των επαγγελματιών που αναζητούν εξειδίκευσης κατευθύνεται προς τις ιδιωτικές εταιρίες.

Το ερευνητικό εύρημα που προέκυψε από τις συνεντεύξεις των συμμετεχόντων στο ερώτημα του αν υπάρχουν πιστοποιημένοι εκπαιδευτές στην εκπαίδευση των επαγγελματιών του Fitness είναι πως δεν υπάρχουν πιστοποιημένοι εκπαιδευτές εκτός από αυτούς που εργάζονται στα πλαίσια της τυπικής εκπαίδευσης. Επίσης αναφέρθηκε ότι δεν υπάρχει το νομικό πλαίσιο που να το ορίζει, γεγονός που συμβαδίζει με τα βήματα που πραγματοποιούνται προς την κατεύθυνση της δια βίου μάθησης τα τελευταία χρόνια και συγκεκριμένα με το ΦΕΚ 2844/23 Οκτωβρίου 2012 που ορίζει το επαγγελματικό περίγραμμα και τις προϋποθέσεις του Εκπαιδευτή Ενηλίκων και του Εκπαιδευτή Εκπαιδευτών Ενηλίκων στα πλαίσια της μη τυπικής μάθησης.

Στην ερευνητική ερώτηση του αν υπάρχουν φορείς πιστοποίησης της εκπαίδευσης των επαγγελματιών του Fitness η έρευνα κατέληξε ότι πιστοποίησης της εκπαίδευσης από ανεξάρτητο φορέα δεν υπάρχει στην Ελλάδα. Σε αυτή την τοποθέτηση κατέληξαν οι συμμετέχοντες θέτοντας ως προτεραιότητα την άμεση ανάγκη για θεσμοθέτηση του. Στο σημείο αυτό θα πρέπει να σημειωθεί ένα άλλο σημαντικό σημείο της έρευνας που αποτελεί ότι ο φορέας πιστοποίησης πρέπει να είναι διαφορετικός από τους φορείς εκπαίδευσης καθώς έτσι δεν διασφαλίζεται η αποτελεσματικότητα του συνολικού συστήματος εκπαίδευσης και πιστοποίησης.

Οι φορείς πιστοποίησης της εκπαίδευσης των επαγγελματιών του Fitness δεν ακολουθούν διεθνή πρότυπα καθώς η απάντηση αυτή στο συγκεκριμένο ερευνητικό ερώτημα συνδέεται άμεσα με το προηγούμενο συμπέρασμα όπου αναφέρετε ότι δεν υπάρχει φορέας πιστοποίησης για τους επαγγελματίες του Fitness στην Ελλάδα. Θα πρέπει να αναφερθεί όμως ότι ο ΕΟΠΠΕΠ αποτελεί τη δεδομένη χρονική στιγμή το κύριο φορέα πιστοποίησης στα πλαίσια της μη τυπικής και άτυπης μάθησης.

Ο νέος οργανισμός που προήλθε από την συνένωση των ΟΒΕΚ - ΕΚΕΠΙΣ – ΕΟΠΠ βάσει της ΚΥΑ 119959/Η (ΦΕΚ 2351/20-10-2011) συμπεριλαμβάνει όλα τα αντικείμενα και τις αρμοδιότητες των τριών φορέων που συγχωνεύει. Θεωρώντας απαραίτητη για την Ελλάδα την ύπαρξη ενός καλά οργανωμένου αποτελεσματικού και ευέλικτου συστήματος επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, ο νέος οργανισμός στοχεύει στην εφαρμογή ενός Εθνικού Συστήματος Ποιότητας στο χώρο της μη τυπικής

εκπαίδευσης και άτυπης μάθησης, αξιοποιώντας την ευρωπαϊκή και διεθνή εμπειρία. Συναντούμε δηλαδή στο σημείο αυτό στοιχεία Benchmarking (συγκριτικής αξιολόγησης) που αποτελούν δείγματα Διοίκησης Ολικής Ποιότητας. Με βάση το γεγονός ότι δεν υπάρχει επαγγελματικό περίγραμμα για το επαγγελματία του Fitness και το γεγονός ότι οι αρμόδιοι φορείς χάραξης πολιτικής του τομέα δεν αναφέρονται στον ΕΟΠΠΕΠ, σε συνδυασμό ότι η EHFA βρίσκεται ήδη σε πορεία συντονισμού με τον τελευταίο κατανοούμε ότι η λύση στο πρόβλημα της πιστοποίησης της εκπαίδευσης για τους επαγγελματίες του Fitness θα προέλθει από τη συνέργεια των τριών τελευταίων αναφερόμενων παραγόντων, των θεσμικών, του ΕΟΠΠΕΠ και της EHFA.

Σχετικά με το αν υπάρχει ανάγκη για αναπροσαρμογή και αναβάθμιση της εκπαίδευσης και του πλαισίου πιστοποίησης των επαγγελματιών του Fitness το ερευνητικό εύρημα που προκύπτει είναι ότι υπάρχει άμεση ανάγκη για βελτιώσεις και αναβαθμίσεις ή του ήδη υπάρχοντος πλαισίου ή της δημιουργίας ενός νέου με βάση τη διεθνή εμπειρία της EHFA αλλά και της Ευρωπαϊκής κατεύθυνσης της δια βίου μάθησης. Η κατάσταση της πιστοποίησης της εκπαίδευσης στην Ελλάδα κρίνεται μη ικανοποιητική, ανεπαρκής και ότι δεν ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις της αγοράς από όλους τους συμμετέχοντες της έρευνας με ιδιαίτερη αναφορά στο γεγονός ότι θα πρέπει να εναρμονιστεί με τα Ευρωπαϊκά και Διεθνή πρότυπα έτσι ώστε να διασφαλιστούν οι παρεχόμενες υπηρεσίες.

Τέλος σχετικά με το αν υπάρχουν ανασταλτικοί παράγοντες ή προβλήματα που εμποδίζουν την ποιοτική αναβάθμιση της εκπαίδευσης και του πλαισίου πιστοποίησης των επαγγελματιών του Fitness η έρευνα κατέληξε μέσα από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων ότι παράγοντες όπως συντεχνιακά συμφέροντα, έλλειψη πολιτικής βούλησης, έλλειψη γνώσης στον τομέα της εκπαίδευσης, της πιστοποίησης και της διοίκησης, αντιδράσεις από άλλους κλάδους, έλλειψη αντίληψης των πραγματικών αναγκών της αγοράς και μη συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων εταίρων στη διαδικασία της διαμόρφωσης των νέων πλαισίων εκπαίδευσης και πιστοποίησης θα αποτελέσουν πιθανά μελλοντικά προβλήματα που θα δρομολογήσουν καθυστερήσεις στην ποιοτική αναβάθμιση του συστήματος εκπαίδευσης και πιστοποίησης.

V.II. Συμπεράσματα

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται τα τελικά συμπεράσματα που προέκυψαν από την ανάλυση των αποτελεσμάτων με βάση τις ερευνητικές μας υποθέσεις που τέθηκαν στην αρχή της διεξαγωγής της παρούσης έρευνας.

Υπόθεση 1^η : Υπάρχουν πιστοποιημένοι φορείς που ασκούν τη λειτουργία της εκπαίδευσης των επαγγελματιών του Fitness στην Ελλάδα.

Με βάση τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την ανάλυση των δεδομένων, οι μόνοι πιστοποιημένοι φορείς που υπάρχουν στην Ελλάδα αποτελούν στα πλαίσια της τυπικής και μη τυπικής εκπαίδευσης τα ΤΕΦΑΑ και τα ΙΕΚ, που όμως δεν ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις και προσδοκίες της αγοράς καθώς οι έρευνες σχετικά με το προφίλ των εργαζομένων που εργάζονται στο τομέα του Fitness δείχνουν την άμεση ανάγκη για επιπλέον κατάρτιση (Μουσουλή, Φλώρου, & Γούδας, 2003; Πατμάνογλου, Διγγελίδης, Παπαπέτρου, & Παπαιωάννου, 2003; Ρουσάνογλου & Γούβαλη, 2000, Σιδηρόπουλος & Κοτσιφάκης, 2003; Χαραχούσου, 2001) ενώ μέσα από τη διαδικασία των συνεντεύξεων περιγράφηκε η ίδια εικόνα της αγοράς. Από τις παραπάνω έρευνες γίνεται φανερό ότι ο κύριος εκπαιδευτικός όγκος της αγοράς βρίσκεται στις ιδιωτικές εταιρίες παροχής εκπαιδευτικών υπηρεσιών Fitness οι οποίες εξειδικεύουν όλες τις κατηγορίες ενδιαφερομένων, δηλαδή αποφοίτους ΤΕΦΑΑ, αποφοίτους ΙΕΚ, ή άλλους ενδιαφερόμενους από οποιαδήποτε βαθμίδα της τυπικής, μη τυπικής και άτυπης μάθησης. Συμπεραίνουμε λοιπόν ότι το κύριο εκπαιδευτικό έργο στο τομέα του Fitness ασκούν ιδιωτικές εταιρίες μη πιστοποιημένες, προσφέροντας στους πελάτες τους μεγάλη εξειδίκευση, ισχυρό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, μικρότερο κόστος και σε λιγότερο χρονικό διάστημα. Παρόλα αυτά όμως στην Ελληνική αγορά υπάρχουν πιστοποιημένοι φορείς με εξειδίκευση στο Fitness και κάτω από αυτό πρίσμα θα πρέπει να δεχτούμε ότι η ερευνητική μας υπόθεση ισχύει.

Υπόθεση 2^η : Υπάρχουν ενδείξεις για την βελτίωση της διαδικασίας της πιστοποίησης των επαγγελματιών του Fitness.

Βάσει των αποτελεσμάτων που προέκυψαν από τη διαδικασία της έρευνας σε επίπεδο ερευνητικό μέσω των συνεντεύξεων και σε επίπεδο βιβλιογραφικής ανασκόπησης υπάρχουν ενδείξεις για τη βελτίωση της διαδικασίας της πιστοποίησης των επαγγελματιών του Fitness και συνεπώς η υπόθεση μας ισχύει. Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας μας προέκυψε ότι υπάρχει άμεση ανάγκη και πρόθεση αναπροσαρμογής στο πεδίο της πιστοποίησης καθώς όλοι οι εμπλεκόμενοι φορείς δήλωσαν έτοιμοι μέσω των εκπροσώπων τους να συνδράμουν στη διαμόρφωση ενός νέου πλαισίου λειτουργίας με άξονα και δείκτη τις Ευρωπαϊκές εξελίξεις. Στη βιβλιογραφική ανασκόπηση η έρευνα αναγέρθηκε εκτενώς στην παρουσία της EHFPA και το ρόλο που έχει αναλάβει στη σύνδεση του Ευρωπαϊκού πλαισίου της δια βίου μάθησης και ειδικότερα στη σύνδεση του Ευρωπαϊκού πλαισίου προσόντων με την εκπαίδευση και πιστοποίηση των επαγγελματιών του Fitness. Καταλήγουμε συνεπώς ότι οι εξελίξεις στον τομέα του Fitness θα είναι ραγδαίες καθώς η αγορά το απαιτεί και ταυτόχρονα υπάρχει βούληση βελτίωσης τόσο από εσωτερικά θεσμικά κυρίως όργανα όσο και από τα αρμόδια Ευρωπαϊκά όργανα.

Υπόθεση 3^η : Εφαρμόζονται οι αρχές που διέπουν τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στην εκπαίδευση των επαγγελματιών του Fitness.

Από τα αποτελέσματα προκύπτει ότι οι βασικές αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας όπως αυτές διατυπώνονται από τον Δερβιτσίωτη (2005) δηλαδή η εστίαση της διοίκησης της εκάστοτε επιχείρησης στην ποιότητα και τις συνεχείς βελτιώσεις, η προτεραιότητα στις ανάγκες και προσδοκίες των εσωτερικών και εξωτερικών πελατών, η καθολική και συστηματική συμμετοχή εργαζομένων και η λήψη αποφάσεων με αντικειμενικά κριτήρια ως ένα ενιαίο διοικητικό σύστημα δεν βρίσκουν ανταπόκριση. Επιπρόσθετα αντικειμενικοί σκοποί της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας όπως η αύξηση της ικανοποίησης του πελάτη, η διασφάλιση αποτελεσματικότητας της επιχείρησης σε σχέση με το κόστος λειτουργίας, η εύκολη και γρήγορη προσαρμογή της επιχείρησης σε νέα δεδομένα, η ικανότητα της επιχείρησης για αφομοίωση και εφαρμογή καινοτομιών, η συμπίεση του χρόνου ικανοποίησης παραγγελιών, η βελτίωση της αποτελεσματικότητας των εργαζομένων της επιχείρησης, η εισαγωγή νέων τεχνολογιών που ενισχύει τους

στρατηγικούς στόχους επίσης δεν βρίσκουν εφαρμογή στους φορείς που διαχειρίζονται την εκπαίδευση των επαγγελματιών του Fitness.

Η εισαγωγή και εφαρμογή της Διοίκησης Ολικής ποιότητας σε ένα εκπαιδευτικό οργανισμό ή γενικότερα στο πεδίο της εκπαίδευσης προϋποθέτει ενεργοποίηση όλων των συμβαλλόμενων μερών, την αποδοχή κοινού και αποδεκτού οράματος, αποστολής και σκοπών, τη εφαρμογή ποιοτικών και ποσοτικών στοιχείων και δεδομένων τα οποία να καθορίζουν το θετικό βαθμό λειτουργίας του συστήματος παροχής υπηρεσιών με απώτερο σκοπό την μεγαλύτερη δυνατή ικανοποίηση των εσωτερικών και εξωτερικών πελατών του οργανισμού (Ζαβλάνος 2003).

Η Διοίκηση Ολικής ποιότητας στην εκπαίδευση προτείνει την εστίαση στις μετά την εκπαίδευση ανάγκες του μαθητή – σπουδαστή. Η εκπαίδευση σύμφωνα με τη νέα φιλοσοφία πρέπει να εστιάζει στην ανάπτυξη προς το σπουδαστή βασικών δεξιοτήτων, ικανοτήτων και γνώσεων απαραίτητες για την επιβίωση του στο έντονα ανταγωνιστικό επαγγελματικό στίβο (Ζαβλάνος, 2003).

Από την ποιοτική έρευνα που διεκπεραιώθηκε οι φορείς που ασκούν ουσιαστικά την κατάρτιση των επαγγελματιών Fitness δεν διαθέτουν πιστοποιημένες δομές, δεν διαθέτουν πιστοποιημένα εκπαιδευτικά προγράμματα προσπαθούν μέσω διεθνών συνεργασιών να διοχετεύσουν στην Ελληνική αγορά του Fitness πιστοποιημένα προγράμματα εκπαίδευσης του εξωτερικού αναβαθμίζοντας έτσι ποιοτικά το επίπεδο εκπαίδευσης που παρέχουν και κατά συνέπεια τη φήμη και την επωνυμία τους, δεν διαθέτουν πιστοποιημένους εκπαιδευτές, και δεν έχουν προχωρήσει σε διαδικασία προτυποποίησης (ISO) με αποτέλεσμα να μην διασφαλίζονται ποιοτικά χαρακτηριστικά αναφορικά με την ικανοποίηση των εσωτερικών και εξωτερικών πελατών, να μην γίνεται διάγνωση προβλημάτων εκπαιδευτικών και οργανωτικών έτσι ώστε να προχωρήσουν σε διαρκείς βελτιώσεις, και προφανώς να μην πραγματοποιείται η λήψη αποφάσεων με αντικειμενικά κριτήρια εφόσον δεν υπάρχουν αντικειμενικά δεδομένα.

Η αποτελεσματικότητα του εκπαιδευτικού έργου αποτυπώνεται ως μέτρια καθώς οι απόψεις δίστανται σε ποσοστό 50%- 50% αναφορικά με την ποιότητα των εκπαιδευτικών υπηρεσιών σε σχέση με τις απαιτήσεις και τις προσδοκίες της αγοράς, ενώ διατυπώθηκαν εκπαιδευτικά χαρακτηριστικά όπως επαρκής χρόνος εκπαίδευσης, καλό εκπαιδευτικό υλικό, κατάλληλοι εκπαιδευτές, επιμόρφωση σε νέα αντικείμενα,

επαρκής χρόνος πρακτικής άσκησης, διαδικασία παρακολούθησης προόδου, διαδικασία εξέτασης και βαθμολόγησης που δίνουν το στίγμα της κατεύθυνσης προς την ποιοτική διαχείριση. Η ποιότητα στην κατάρτιση είναι σαφής ως προς το αποτέλεσμα τις γνώσεις και τις δεξιότητες που αποκτούν οι εκπαιδευόμενοι μετά το πέρας της κατάρτισης.

Από την άλλη πλευρά και στα πλαίσια της τυπικής και μη τυπικής μάθησης οι πιστοποιημένοι φορείς φαίνεται ότι δεν ανταποκρίνονται καθώς δεν κατέχουν το μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς στις απαιτήσεις και τις προσδοκίες των πελατών τους που αποτελεί βασικό σημείο αναφοράς της εφαρμογής της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.

Συμπερασματικά η παρούσα ερευνητική υπόθεση δεν βρίσκει εφαρμογή και συνεπώς απορρίπτεται.

Υπόθεση 4^η : Εφαρμόζονται οι αρχές που διέπουν τη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας στην πιστοποίηση της εκπαίδευσης των επαγγελματιών του Fitness.

Οι παραπάνω αρχές δεν βρίσκουν εφαρμογή ούτε και στη διαδικασία πιστοποίησης των επαγγελματιών Fitness και συνεπώς απορρίπτεται και αυτή.

Από τα αποτελέσματα της έρευνας προκύπτει ότι δεν υπάρχει φορέας με ενεργοποιημένη διαδικασία πιστοποίησης της εκπαίδευσης των επαγγελματιών του Fitness στην Ελλάδα και η παρούσα κατάσταση δεν ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις της αγοράς. Η ΕΗΦΑ αξιοποιώντας το Ευρωπαϊκό πλαίσιο προσόντων καθώς και τις Ευρωπαϊκές οδηγίες προς τη δια βίου μάθηση φαίνεται ότι θα αποτελέσει τον οδηγό για την Ελληνική προσπάθεια θεσμοθέτησης της διαδικασίας πιστοποίησης με επίκεντρο τον ΕΟΠΠΕΠ. Ένα σημαντικό εύρημα προς την κατεύθυνση της διασφάλισης ποιότητας αποτελεί και η τοποθέτηση του διαχωρισμού για λόγους αδιαβλητότητας της διαδικασίας της πιστοποίησης του φορέα εκπαίδευσης από το φορέα πιστοποίησης.

Συμπερασματικά η παραπάνω ερευνητική υπόθεση δεν βρίσκει εφαρμογή και συνεπώς απορρίπτεται.

V.III.Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα

Έρευνες στο μέλλον θα μπορέσουν να προσθέσουν και άλλα στοιχεία στα αποτελέσματα της παρούσας μελέτης. Η εξέταση μεγαλύτερου δείγματος, άλλων μεταβλητών, με καλύτερη στατιστική ανάλυση, με βάση τη νέα ανανεωμένη βιβλιογραφία μπορούν να δώσουν επιπρόσθετα ερευνητικά ευρήματα και στοιχεία στο θέμα της διασφάλισης ποιότητας στη διαδικασία της πιστοποίησης και της εκπαίδευσης των επαγγελματιών του Fitness στην Ελλάδα.

Το επιστημονικό κενό που υπάρχει στην περιοχή που μελετήθηκε είναι μεγάλο και η παρούσα έρευνα δεν κατέστη δυνατό να το διερευνήσει προς κάθε κατεύθυνση, από κάθε επιστημονική γωνία και με κάθε λεπτομέρεια.

Οι προτάσεις του ερευνητή για το θέμα της αναβάθμισης και ποιοτικότερης διαχείρισης του συστήματος πιστοποίησης της εκπαίδευσης των επαγγελματιών του Fitness στην Ελλάδα αφορούν συγκεκριμένες εποικοδομητικές διαδικασίες που βασίζονται στις αρχές της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας.

Η πρόσκληση από τους αρμόδιους κρατικούς φορείς όλων των εμπλεκόμενων φορέων εκπαίδευσης στο Fitness με αντιπροσώπευση από όλα τα επίπεδα της δια βίου μάθησης τυπικής, μη τυπικής και άτυπης, των ίδιων των επαγγελματιών στους οποίους αποδεδειγμένα κανείς δεν απευθύνεται και αποτελεί στοιχείο εφαρμογής των αρχών της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας και των φορέων πιστοποίησης που έχουν ήδη θεσμοθετηθεί και εναρμονισθεί με τις Ευρωπαϊκές οδηγίες θα αποτελέσει το πρώτο ουσιαστικό βήμα προς την κατεύθυνση του σχεδιασμού ενός αποδεκτού και αντικειμενικού συστήματος εκπαίδευσης και πιστοποίησης που θα λειτουργήσει με βάση δυο απαιτήσεις. Τις απαιτήσεις της Εγχώριας αγοράς και τις εξελίξεις στο Ευρωπαϊκό γίγνεσθαι του οποίου είμαστε μέρος.

Η δημιουργία ενός συμβουλίου προτύπων κατά αντιστοιχία του συμβουλίου προτύπων της EHFA για την εναρμόνιση του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων με τα αντικείμενα του Fitness ή καλύτερα και αποδοτικότερα η αποδοχή του ήδη ενεργοποιημένου μοντέλου της EHFA που αυτή τη στιγμή λειτουργεί σε άλλες Ευρωπαϊκές χώρες, αποτελεί σημαντικό βήμα αναβάθμισης της διαδικασίας πιστοποίησης.

Η θεσμοθέτηση της διαδικασίας προτυποποίησης (ISO) για τους φορείς εκπαίδευσης που ανήκουν στην άτυπη μάθηση και κατέχουν το κύριο εκπαιδευτικό έργο στην παρούσα χρονική περίοδο, ή η εφαρμογή διαδικασιών διαπίστευσης των δομών, εκπαιδευτικών προγραμμάτων, εκπαιδευτών και διαδικασιών θα συνδράμει κατά ένα μεγάλο βαθμό στην ποιοτική διασφάλιση των εκπαιδευομένων.

VI.ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ξενόγλωσση

- Albrecht K. and R.Zemke, (1985). *Service America*, Warner Books.
- Alexandris, K. and Carroll, B.(1997). Motives for recreational sport participation in Greece: Implications for planning and provision of sports services. *European Physical Education Review*, 3(2), 129-43.
- Alexandris, K. (1998). Quality related aspects of public and private sport facilities/programs in Greece. Paper presented at the 6th International Conference of Physical Education and Sport Science, Komotini, Greece, 22-24 May 1998.
- Alexandris, K. & Paliailia, E. (1999). Measuring customer satisfaction in fitness centers in Greece: an exploratory study. *Managing Leisure*, 4, 218-228.
- Alexandris, K., Papadopoulos, P., Paliailia, E., & Vasiliadis, T. (1999). Customer Satisfaction: A comparison between public and private sport and fitness clubs in Greece. *European Journal for Sport Management*, 6, 40-51.
- Antoniou, C., Costa, G., & Makridou, S., (1999). The profile of the fitness clubs customers in Greece. 7th Congress of the European Association for Sport Management, 7.
- Berelson, B. (1952). *Content Analysis in Communication Research*. Glencoe, Ill: Free Press.
- B.Don Franks,Edward T.Howley (1998). *Fitness Leaders Handbook*. Second Edition. CIA World Factbook; Deloitte Analysis;IHRSA; Bureau of Labor Statistics.
- Chelladurai, P.(1994). Sport Management: Defining the field. *European Journal for Sport Management*. 1 (1): 7-21.

- Cohen, A. (1996). Caution: The acceleration of the fitness certification movement is cheering facility operators, insurance companies and end users, but has some fitness professionals calling for more uniform standards. *Athletic Business*, March, 31-37.
- Davis, C., Fox, J., Brewer, H. & Ratunsky, D.(1995) Motivations to exercise as a function of personality characteristics, age and gender. *Personality and Individual Differences*, 19, 165-74.
- Deming, W.E.(1986). *Out of the Crisis*, Cambridge University Press.
- Dept. of Commerce (NIT, ed.) *Baldrige National Quality Program*, 1999.
- Engel, J., Blackwell, R. and Miniard, P. (1995) *Consumer Behaviour*, International Edition, The Dryden Press, Harcourt Brace College Publishers, Philadelphia and Tokyo.
- EHFA, (2011). *European Health & Fitness Association, Annual Report*.
- Eickhoff-Shemek, J. (1999). Examining the benefits of professional certification. *AWHP's Worksite Health*, Fall, 18-19.
- Gayle G. Claman and Michael P. Nordvall. (2000). *Assessing the value of the Health Fitness Professional Certification*.
- Herbert, D. L. (1998). Licensing exercise professionals. *Fitness Management Magazine*, 14(2), 48.
- IHRSA, (2008). *International Health, Racquet & Sportsclub Association, European Market Report*, The size and scope of the health club industry 2008, p.46-47.
- IHRSA, (2011). *International Health, Racquet & Sportsclub Association, Global Report*.
- IHRSA, (2012). *International Health, Racquet & Sportsclub Association, Global Report*.
- Juran J.M., Juran (1988). *On planning for quality*, The Free Press.

- Kondo Y., *Quality education in Japan, Proceedings of 3rd European Quality Conference*, Rome, 9 April 1992.
- Krippendorff, K. (1980). *Content Analysis: An Introduction to Its Methodology*. Newbury Park, CA: Sage.
- Mathes, S., McGivern, A. and Schneider, C. (1992) The influence of participation and gender on employees motives for involvement in a corporate exercise program. *Journal of Sport Management*, 6, 1-14.
- Morgan, S. (1998). Questions of who should be certified, with what type of certificate and at what expected cost/benefit are faced by every club owner. *Fitness Management Magazine*, 14(6), 46-47.
- Mull, R. F., Bayless K.G. Ross, C.M., & L.M.Jamieson (1997). *Recreational Sport Management*. USA: Human Kinetics.
- Papageorgiou, P., Tzetzis, G., & Costa, G. (1999). Member's preferences and needs of private fitness clubs in provincial towns of northern Greece. 7th Congress of the European Association for Sport Management, 244.
- Parasuraman A., L.Berry and Zeithaml V., Understanding Customer Expectations, *Sloan Management Review*, Spring 1991.
- Peters Tom, *Thriving on chaos*, Parrential Library, 1987.
- Ratliff, T. (1986). Influencing the principal. What the physical educator can do, *Journal of physical education recreation and dance*, 57,(5), 86-87.
- Rodrigues Pedro, Miguel-Dávila, José Angel. (2011). Measuring deming management model in the context of sports tourism organizations. 19th Conference of the European Association for Sport Management. Madrid.
- Rovegno, I., & Bandjauer, D. (1994). Child – Designed games – Experience changes teachers' conceptions, *journal of physical education recreation and dance*, 65 (6),

60-63.

Schnirring, L. (2000). Referring patients to personal trainers: Benefits and pitfalls. *The Physician and Sports Medicine*, 28(1), 16-21

Stemler, S. (2001). An overview of content analysis. *Practical Assessment, Research & Evaluation*, 7(17).

Tharrett, S.J., & Peterson, J.A.(2006). *Fitness Management: A comprehensive resource for developing, leading, managing, and operating a successful Health/fitness club.* United States:Healthy Learning.

Thomas, H. (1990), *Education Costs and Performance. A cost- effectiveness analysis,* London, Cassel.

Tuckman, B.W. (1978). *Conducting educational research* (2nd ed.). New York: Harcourt Brace Jovanovich.

Weber, R. P. (1990). *Basic Content Analysis*, 2nd ed. Newbury Park, CA.

Ελληνόγλωσση

ASCM. (2008). *Το εγχειρίδιο του Προσωπικού Γυμναστή.* Αθλότυπο.

Cohen, L., & Manion, L. (1994). *Μεθοδολογία Εκπαιδευτικής έρευνας.* Μετάφραση: Μητσοπούλου Χ., και Φιλοπούλου Μ., Αθήνα: Μεταίχμιο

Jerry R. Thomas – Jack K.Nelson. (2003). *Μέθοδοι έρευνας στη φυσική δραστηριότητα.* Τόμος I και II. Επιμέλεια Ελληνικής Έκδοσης: Κώστας Καρτερολιώτης. Εκδόσεις Πασχαλίδης, Αθήνα.

Βαγενάς, Γ.Κ.(2002). *Στατιστικές εφαρμογές στην Αθλητική Επιστήμη.*

Γίδαρης, Δ., Αναστασιάδης, Α. (1993). *Η γυμναστική στην εκπαίδευση.* Μαϊάνδρος.

- Γιοβάνη, Χ., Νικητοπούλου, Χ., Κουστέλιος, Α. (2001). Ικανότητες που απαιτούνται για τη διοίκηση αθλητικών συλλόγων. *Άθληση και Κοινωνία*, τ.28, Μάιος.
- Γκόλτσιος, Χ., Κριεμάδης, Θ., Λυγούρη, Α. (2003). Ενδυνάμωση των εργαζομένων στα αθλητικά κέντρα. *Άθληση και Κοινωνίας*, τ.34, Μάιος.
- Δεκαριστού, Ε. (2006). Η επαγγελματική ικανοποίηση των Καθηγητών Φυσικής Αγωγής στην Ελληνική Βιομηχανία της υγείας και της άσκησης. *Φυσική Αγωγή και Αθλητισμός*, τ.59, Ιανουάριος – Φεβρουάριος – Μάρτιος.
- Δερβιτσιώτης, Κ. (2005). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*. Οικονομική Βιβλιοθήκη.
- Δημητρίου, Κ., et al. (2006). Παράγοντες που επηρεάζουν τις στάσεις των εκπαιδευτικών της Δημοτικής εκπαίδευσης απέναντι στο μάθημα της Φυσικής Αγωγής.
- Ζαβλάνος, Μ. (2003). *Η ολική ποιότητα στην εκπαίδευση*. Αθ.Σταμούλης.
- Καμπίτσης, Χ. (2004). Τεχνικές Έρευνας στις Αθλητικές Επιστήμες: Στατιστική *Ανάλυση-Αξιολόγηση*. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Τσιαρτσιάνης Αθανάσιος & ΣΙΑ Ο.Ε.
- Καρρά, Μ., Στεφανίδου, Ε., Αντωνίου, Χ., & Γιργώλας, Γ., (2005). Το προφίλ των μελών των ιδιωτικών γυμναστηρίων στην Ανατολική Μακεδονία & Θράκη. 1^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Αναψυχής – Ελεύθερου Χρόνου & Αθλητικού Τουρισμού, 97-99.
- Κόλλια-Παρασκευοπούλου, Ε. (2008). Μεθοδολογία ποιοτικής έρευνας στις κοινωνικές επιστήμες και συνεντεύξεις. *Open Education Volume 4, Number 1/ Section*.
- Κουθούρης, Χ., Γούδας, Μ., Μπαγιάτης, Β. (2001). Οι παράγοντες της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών σε προγράμματα αναψυχής. *Άθληση και Κοινωνία*, τ.28. Μάιος.

- Κουθούρης, Χ., Κατσιμάνης, Γ., Κώστα, Γ. (2001). Εκτίμηση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών σε προγράμματα αναψυχής ενεργητικών διακοπών. *Άθληση και Κοινωνία*, τ.27.
- Κουτσούκη, Δ., Σωτηριάδη, Κ., Ασωνίτου, Α., Δούκα, Α., Σκορδίλης, Ε., Χαρίτου, Σ. (2000). Ποιοτική αξιολόγηση των προγραμμάτων του μαζικού λαϊκού αθλητισμού. *Άθληση και Κοινωνία*, τ.25, Μάιος.
- Κριεμάδης, Θ., Γκόλτσιος, Ι. (2000). Μέθοδοι ανάπτυξης και ενδυνάμωσης του προσωπικού των αθλητικών οργανισμών. *Άθληση και Κοινωνία*, τ.25, Μάιος.
- Μακρίδου, Σ., Σαρογλάκης, Γ. (2003). Τακτικές διατήρησης ασκουμένων σε γυμναστήρια και αίθουσες αεροβικής γυμναστικής. *Άθληση και Κοινωνία*, τ.34, Μάιος.
- Μάντζιος, Ν., Γκόλτσος, Κ., & Μπουντόλος, Μ. (2004). Το προφίλ των μελών γυμναστηρίων της Θεσσαλίας. 5^ο Πανελλήνιο Συνέδριο Αθλητικής Διοίκησης, 152-154.
- Μήνας, Α., και Καλύβας, Ι.(2007). Η συμβολή της οικονομίας στην εκπαίδευση. Από την εκπαιδευτική ανισότητα στην ισότητα εκπαιδευτικών ευκαιριών.
- Μουσουνή, Μ., Φλώρου, Σ., Γούδας, Μ. (2003). Αξιολόγηση της ικανοποίησης των φοιτητών του τμήματος επιστήμης φυσικής αγωγής και αθλητισμού του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας. *Άθληση και Κοινωνία*, τ.34, Μάιος.
- Μπακοπούλου, Α.,Μαρίνου, Ε., Κουστέλιος, Α. (2001). Ικανότητες που απαιτούνται για τη Διοίκηση γυμναστηρίων. *Άθληση και Κοινωνία*, τ.28, Μάιος.
- Ναλμπαντίδου, Φ., Τσίντσιφα, Ε., Φαχαντίδου – Τσιλιγκίρογλου, Α. (2001). Αξιολόγηση και σύγκριση των εγκαταστάσεων μαζικής άθλησης της Ελλάδας σύμφωνα με τα διεθνή πρότυπα. *Άθληση και Κοινωνία*, τ.28, Μάιος.
- Παπαδημητρίου, Δ.(2005). *Διοίκηση αθλητικών οργανισμών και επιχειρήσεων*. Κλειδάριθμος.

- Παπαδόπουλος, Π., Αλεξανδρή, Κ., Ρηγόπουλος, Δ., Κουγιουμτζή, Ε. (2000). Ικανοποίηση συμμετεχόντων σε αθλητικά προγράμματα: συγκριτική μελέτη δημοτικών και ιδιωτικών γυμναστηρίων. *Άθληση και Κοινωνία*, τ.25, Μάιος.
- Παπαθεοχάρους, Θ., Πατρώνη, Φ., Χριστουλάκη, Ι., Κουθούρης, Χ. (2003). Καταγραφή του βαθμού ευχαρίστησης – δυσαρέσκειας διαφορετικής ηλικίας και φύλου πελατών ιδιωτικών γυμναστηρίων. *Άθληση και Κοινωνία*, τ.34, Μάιος.
- Παπανίκος, Γ., Πόζιος, Γ. (1993). *Οργάνωση & Διοίκηση Επιχειρήσεων*. Αίας.
- Πατμάνογλου, Σ., Διγγελίδης, Ν., Παπαπέτρου, Λ., Παπαϊωάννου Α. (2003). Αντιλήψεις, στάσεις και απόψεις φοιτητών του 4^{ου} έτους του Τ.Ε.Φ.Α.Α. Κομοτηνής όσον αφορά τις παρεχόμενες γνώσεις και ικανότητες του προγράμματος σπουδών. *Άθληση και Κοινωνία*, τ.34, Μάιος.
- Ρουσάνογλου, Ε., Γούβαλη, Μ. (2000). Αεροβική χορευτική γυμναστική & step: ποιοι καθοδηγούν τα μαθήματα αυτά. *Άθληση και Κοινωνία*, τ.25, Μάιος.
- Σαμαρά, Μ. (2010). Διερεύνηση των αντιλήψεων διευθυντών σχολικών μονάδων της πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης αναφορικά με την λειτουργία των σχολικών επιτροπών: Η περίπτωση της Β΄ Διεύθυνσης ΠΕ Αθήνας.
- Σιδηρόπουλος, Π., Κοτσιφάκης, Θ. (2003). Επαγγελματικό προφίλ εργαζομένων σε ιδιωτικά γυμναστήρια. *Άθληση και Κοινωνία*, τ.34, Μάιος.
- Στεργιούλας, Θ. (2008). Μεθοδολογία έρευνας με εφαρμογές στην Οργάνωση/Διαχείριση του αθλητισμού. ΤΟΔΑ.
- Στεφανίδου, Ε., Καρρά, Μ., Κουλουκουριώτης, Α., Γκουζγκούρη, Φ., Αντωνίου, Χ., Γιργώλας, Γ. (2005). Δημογραφικά χαρακτηριστικά των ασκουμένων πελατών στα ιδιωτικά γυμναστήρια στην Α. Μακεδονία –Θράκη. Παγκόσμιο συνέδριο Διοίκησης Αθλητισμού. Α΄ Πανελλήνιο Συνέδριο Διοίκησης Αθλητισμού. Σπάρτη 3-5 Ιουνίου 2005.

- Τοσουνίδης, Α., Φυλακτακίδου, Α., Ζαρώτης, Γ., Παππάς Χ. (2003). Συγκριτική ανάλυση της οργάνωσης και διοίκησης των ομοσπονδιών πανεπιστημιακού αθλητισμού της Γερμανίας Γαλλίας Μεγάλης Βρετανίας και Ελλάδας. Άθληση και Κοινωνία, τ.34, Μάιος.
- Τσαμπάζης, Β., Τζέτζης, Γ., Κώστα, Γ. (2001). Αξιολόγηση συνηθειών και προφίλ ασκούμενων σε γυμναστήρια σε σχέση με τη διάθεση παραμονής τους σε αυτά. Άθληση και Κοινωνία, τ.28, Μάιος.
- Τσίτσαρη, Ε., Τζέτης, Γ., Κώστα, Γ., Γούδας, Μ. (2001). Αξιολόγηση ποιότητας υπηρεσιών σε αθλητικές κατασκηνώσεις. Άθληση και Κοινωνία, τ.28, Μάιος.
- Χαραχούσου, Υ. (2001). Ο νέος προσανατολισμός των ΤΕΦΑΑ: Μελλοντικές κατευθύνσεις. Άθληση και Κοινωνία, τ.27.

Ενημερωτικά Δελτία:

- Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, (2005). Προς ένα Ευρωπαϊκό πλαίσιο προσόντων για τη Δια Βίου Μάθηση. Έγγραφο εργασίας των υπηρεσιών της επιτροπής.
- Δυναμική Ζωή Α.Ε., ΝΕ.Χ.Α. Ετήσιο Δελτίο 2002. Μάρτιος 2003. Σύμφωνα με τις διατάξεις του Άρθρου 16 της Απόφασης 5/204/14.12.2000 και της απόφασης 14/207/19.12.2000 της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς.
- Δυναμική Ζωή Α.Ε., ΝΕ.Χ.Α. Ετήσιο Δελτίο 2002. Μάρτιος 2004. Σύμφωνα με τις διατάξεις του Άρθρου 16 της Απόφασης 5/204/14.12.2000 και της απόφασης 14/207/19.12.2000 της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς.
- Δυναμική Ζωή Α.Ε. Η φιλοσοφία του συστήματος, Manual 1 - 10. Ιούνιος 2000.

Τράπεζα Πληροφοριών PIMS (Profit Impact of Market Strategy). «Product quality», PIMSLETTER, no.4,p.4 «Formulating a quality improvement strategy», PIMSLETTER no.31.

ΥΠΑΔΜΘ, (2011). Εθνικό πλαίσιο για τη Διασφάλιση Ποιότητας στη Δια Βίου Μάθηση.

ΤΕΦΑΑ, (2011). Οδηγός προπτυχιακών σπουδών. Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών.

ΤΕΦΑΑ, (2008). Οδηγός σπουδών. Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης. Κομοτηνή.

ΤΕΦΑΑ, (2012). Σύντομος οδηγός για το πρόγραμμα σπουδών. Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας.

ΤΕΦΑΑ (2009). Οδηγός σπουδών ακαδημαϊκού έτους 2009-2010. Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης.

Ιστοσελίδες:

Η EHFA (European Health & Fitness Association), είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός που εκπροσωπεί το σύνολο του ευρωπαϊκού τομέα της υγείας και φυσικής κατάστασης στις Βρυξέλλες. www.ehfa.eu

Η Βικιπαίδεια ή Wikipedia είναι ένα συλλογικό εγκυκλοπαιδικό εγχείρημα που έχει συσταθεί στο Διαδίκτυο, παγκόσμιο, και πολύγλωσσο. <http://el.wikipedia.org>

Το Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών είναι το πρώτο Πανεπιστήμιο όχι μόνο του ελληνικού κράτους αλλά και ολόκληρης της Βαλκανικής Χερσονήσου και της ευρύτερης περιοχής της Ανατολικής Μεσογείου. <http://www.uoa.gr>

Υπουργείο Παιδείας Θρησκευμάτων Πολιτισμού και Αθλητισμού
<http://www.minedu.gov.gr/>

Ο Ε.Ο.Π.Π.Ε.Π. είναι Νομικό Πρόσωπο Ιδιωτικού Δικαίου, εποπτευόμενο από τον Υπουργό Παιδείας και Θρησκευμάτων, Πολιτισμού και Αθλητισμού με έδρα την Αθήνα. <http://www.eoppep.gr>

Νόμοι – Εγκύκλιοι:

Νόμος 3879/21.09.2010 «Ανάπτυξη της Δια Βίου Μάθησης και λοιπές διατάξεις»

Π.Δ. 50/2001 (ΦΕΚ 39 Α') «Καθορισμός προσόντων διορισμού σε θέσεις φορέων του δημόσιου τομέα (Προσοντολόγιο)»

Π.Δ. 219 /13.10.2006 «Περί καθορισμού των όρων και των προϋποθέσεων ίδρυσης και λειτουργίας Ιδιωτικών Γυμναστηρίων ή ιδιωτικών σχολών εκμάθησης αθλημάτων»

Νόμος 3191/200 (ΦΕΚ 258 Α') «Εθνικό Σύστημα Σύνδεσης Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης με την Απασχόληση»

Σχέδιο Νόμου της 19 Ιουλίου 2005 για τη «Διασφάλιση ποιότητας στην ανώτατη εκπαίδευση Σύστημα μεταφοράς και συσσώρευσης πιστωτικών μονάδων – Παράρτημα Διπλώματος»

ΦΕΚ 2844/23 Οκτωβρίου 2012 «Σύστημα Εκπαιδευτικής Επάρκειας Ενηλίκων μη τυπικής Εκπαίδευσης»

VII. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

Ερωτήσεις συνέντευξης

A. Fitness Market

- Παρακολουθείτε τις εξελίξεις στην αγορά του Fitness στην Ελλάδα;
- Πόσο χρονικό διάστημα ασχολείστε με την συγκεκριμένη αγορά;
- Πως βλέπετε την αγορά του Fitness τα τρία τελευταία χρόνια;
- Το μέγεθος της αγοράς θεωρείτε ότι έχει μειωθεί – συντηρηθεί ή αυξηθεί κατά την παραπάνω περίοδο;
- Τα γυμναστήρια πως αντιμετωπίζουν την κατάσταση των τελευταίων ετών της οικονομικής ύφεσης;
- Με βάση τα γεγονότα που συμβαίνουν στο εξωτερικό περιβάλλον των επιχειρήσεων – γυμναστήρια, αυτά που είναι εστιασμένα; (ελαχιστοποίηση του κόστους – ποιοτική αναβάθμιση)
- Οι εταιρείες (προμηθευτές – εκπαιδευτικοί πάροχοι) που έχουν σας αντικείμενο την συγκεκριμένη αγορά και κινούνται γύρω από τον κλάδο των γυμναστηρίων θεωρείτε ότι έχουν επηρεαστεί από την παρούσα κατάσταση;
- Αν ναι σε ποιο βαθμό και προς ποια κατεύθυνση;
- Οι επαγγελματίες - εργαζόμενοι στη αγορά του Fitness θεωρείτε ότι έχουν πληγεί από την τελευταία περίοδο των τριών ετών της οικονομικής ύφεσης;
- Πως αξιολογείται το επίπεδο στελέχωσης των γυμναστηρίων από επαγγελματίες του Fitness
- Θεωρείτε ότι υπάρχει επάρκεια σε εξειδικευμένους και ποιοτικούς εργαζόμενους;
- Τα γυμναστήρια κατά τη γνώμη σας αναζητούν εξειδικευμένους – ποιοτικούς και πιστοποιημένους Fitness Trainers;
- Με ποιο τρόπο διασφαλίζουν την επιλογή του προσωπικού τους;
- Αναζητούν τυπικά προσόντα εξειδικεύσεων (πιστοποιητικά – πτυχία κλπ

- Απαιτείται από το νομικό πλαίσιο να προσλαμβάνουν προσωπικό βάσει συγκεκριμένων τίτλων σπουδών ή εξειδικεύσεων;
- Κατά την άποψη σας οι γυμναστηριούχοι θεωρούν ότι το εξειδικευμένο προσωπικό συμβάλλει στην ποιοτική αναβάθμιση της επιχείρησής τους και ουσιαστικά μέσα από την συνεισφορά αυτή έμμεσα αύξηση των εσόδων τους;

B. Ποιότητα

- Η ποιότητα είναι μια πολυσυζητημένη έννοια εσείς πως την αντιλαμβάνεστε;
- Πως αντιλαμβάνεστε την έννοια της ποιότητας σε σχέση με το γυμναστήριο επιχείρηση
- Πως αντιλαμβάνεστε την έννοια της ποιότητας σε σχέση με τον επαγγελματία του Fitness
- Σύμφωνα με τα στοιχεία που διαχειρίζεστε γνωρίζετε αν τα γυμναστήρια – επιχειρήσεις έχουν προχωρήσει τα τελευταία τρία χρόνια σε πιστοποίηση των επιχειρήσεών τους μέσω προγραμμάτων ISO ή άλλης διαδικασίας προτυποποίησης;

Γ. Εκπαίδευση

- Θα μπορούσατε να μας περιγράψετε με σύντομη αναφορά την κατάσταση σε θέματα εκπαίδευσης των επαγγελματιών του Fitness στην Ελλάδα;
- Θα μπορούσατε να μας αναφέρετε τους φορείς που γνωρίζετε και εφόσον φυσικά το επιθυμείτε, που πραγματοποιούν εκπαίδευση για τους επαγγελματίες του Fitness;
- Σύμφωνα με τα όσα γνωρίζετε όλοι αυτοί οι φορείς έχουν πιστοποιημένες δομές – υποδομές (διαδικασίες – εγκαταστάσεις)
- Σύμφωνα με τα όσα γνωρίζετε όλοι αυτοί οι φορείς έχουν πιστοποιημένα εκπαιδευτικά προγράμματα; (personal training – group fitness- yoga – pilates κλπ)
- Σύμφωνα με τα όσα γνωρίζετε όλοι αυτοί οι φορείς έχουν πιστοποιημένους εκπαιδευτές;

- Γνωρίζετε αν τα προγράμματα ISO ή άλλα προγράμματα προτυποποίησης έχουν διεισδύσει στους φορείς εκπαίδευσης των επαγγελματιών Fitness;
- Η παρούσα κατάσταση εκπαίδευσης θεωρείτε ότι ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις της αγοράς:
 - των υποψήφιων επαγγελματιών
 - των γυμναστηρίων
 Σύμφωνα με την εμπειρία σας υπάρχουν ποιοτικά δεδομένα στην εκπαίδευση των επαγγελματιών του Fitness;
- Αν ναι πείτε μας σας παρακαλώ πως τα αντιλαμβάνεστε;

Δ. Πιστοποίηση Εκπαίδευσης

- Θα μπορούσατε να μας περιγράψετε με σύντομη αναφορά την κατάσταση σε θέματα πιστοποίησης της εκπαίδευσης των επαγγελματιών του Fitness στην Ελλάδα;
- Η κατάσταση αυτή είναι κατά τη γνώμη σας ικανοποιητική για τα Ελληνικά δεδομένα; Πως την αξιολογείται; Είναι επαρκής και αποτελεσματική;
- Σύμφωνα με την άποψη σας, ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις της αγοράς; (γυμναστήρια – μέλη γυμναστηρίων - εργαζομένων)
- Οι φορείς πιστοποίησης εκπαίδευσης που υπάρχουν αυτή τη στιγμή στην Ελλάδα στον τομέα των επαγγελματιών του Fitness λειτουργούν και ακολουθούν κατά την άποψη σας διεθνή πρότυπα;
- Θα μπορούσατε να μας ενημερώσετε για τους παραπάνω φορείς; Ποιοι είναι αυτοί;
- Πως αξιολογείται το νομικό θεσμικό πλαίσιο για τους επαγγελματίες του Fitness;
- Σύμφωνα με την εμπειρία σας υπάρχουν ποιοτικά δεδομένα στην πιστοποίηση των επαγγελματιών του Fitness;
- Αν ναι πείτε μας σας παρακαλώ πως τα αντιλαμβάνεστε;

Ε. Αναπροσαρμογή – Αναβάθμιση - Βελτιώσεις

- Σύμφωνα με την εμπειρία σας χρειάζεται να υπάρξει αναπροσαρμογή του συστήματος εκπαίδευσης; Αν ναι προς ποια κατεύθυνση;

- Στην προσπάθεια αναπροσαρμογής ποιοι θα πρέπει κατά τη γνώμη σας να είναι οι εταίροι συζήτησης;
- Σύμφωνα με την εμπειρία σας χρειάζεται να υπάρξει αναπροσαρμογή του συστήματος πιστοποίησης της εκπαίδευσης;
- Προς ποια κατεύθυνση θεωρείτε ότι πρέπει να γίνουν αλλαγές ή ποιοι παράγοντες θα πρέπει να ληφθούν υπόψη; Υπάρχουν δηλαδή για τις αλλαγές αυτές κάποιες τάσεις ή ομάδες απόψεων;
- Ποιοι παράγοντες θεωρείτε ότι θα πρέπει να ληφθούν υπόψη για την ποιοτική βελτίωση των διαδικασιών πιστοποίησης και εκπαίδευσης;
- Στην προσπάθεια αναπροσαρμογής ποιοι κατά τη γνώμη σας θα πρέπει να είναι οι φορείς που θα συμμετέχουν στη διαμόρφωση του πλαισίου λειτουργίας για τις διαδικασίες πιστοποίησης και εκπαίδευσης των επαγγελματιών του Fitness.
- Θεωρείτε ότι υπάρχει ανάγκη για αναπροσαρμογή του προγράμματος σπουδών του ΤΕΦΑΑ;
- Αν ναι προς ποια κατεύθυνση; (Προπονητής – Γυμναστής – ΚΦΑ – Manager)
- Στην προσπάθεια ποιοτικής βελτίωσης και αναβάθμισης των διαδικασιών πιστοποίησης και εκπαίδευσης των επαγγελματιών ποια προβλήματα ή παράγοντες δυσκολίας θεωρείτε ότι υπάρχουν και λειτουργούν ανασταλτικά στην συγκεκριμένη προσπάθεια;