

Doc. 300.1.2

Date: 06/04/2021

Απάντηση Ιδρύματος Ανώτερης Εκπαίδευσης

- **Ίδρυμα Ανώτερης Εκπαίδευσης:**
CDA College
- **Πόλη:** Πάφος
- **Πρόγραμμα σπουδών**
Επωνυμία(Διάρκεια, ECTS, Κύκλος Σπουδών)

Στα Ελληνικά:

Ανώτερες Γραμματειακές Σπουδές (2 Έτη, Δίπλωμα/120 ECTS)

Στα Αγγλικά:

Executive Secretarial Studies (2 Years, Diploma/120 ECTS)

- **Γλώσσα(ες) διδασκαλίας:** Ελληνική
- **Καθεστώς Προγράμματος:** Υφιστάμενο



Το παρόν έντυπο έχει ετοιμαστεί στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων του Φορέα Διασφάλισης και Πιστοποίησης της Ποιότητας της Ανώτερης Εκπαίδευσης, σύμφωνα με τις πρόνοιες των “περί της Διασφάλισης και Πιστοποίησης της Ποιότητας της Ανώτερης Εκπαίδευσης και της Ίδρυσης και Λειτουργίας Φορέα για Συναφή Θέματα Νόμων» του 2015 έως 2019” [N. 136 (I)/2015 έως N. 35(I)/2019].

A. Οδηγίες για το περιεχόμενο και τη δομή της έκθεσης

- Το Ίδρυμα Ανώτερης Εκπαίδευσης βασισμένο στην Έκθεση Εξωτερικής Αξιολόγησης της Επιτροπής Εξωτερικής Αξιολόγησης (ΕΕΑ) (Έντυπο.300.1.1) πρέπει να τεκμηριώσει κατά πόσον έχουν γίνει οι δέουσες ενέργειες για τη βελτίωση της ποιότητας του υπό αξιολόγηση προγράμματος σπουδών σε κάθε τομέα αξιολόγησης.
- Συγκεκριμένα, κάτω από κάθε ενότητα αξιολόγησης, το Ίδρυμα Ανώτερης Εκπαίδευσης, πρέπει να απαντήσει, χωρίς να αλλάξει τη δομή της έκθεσης, στα εξής:
 - Ευρήματα, δυνατά σημεία, σημεία που χρήζουν βελτίωσης και συστάσεις της ΕΕΑ
 - Αδυναμίες που καταγράφηκαν κάτω από τους ποιοτικούς δείκτες (κριτήρια)
 - Συμπεράσματα και καταληκτικά σχόλια της ΕΕΑ
- Η απάντηση του Ιδρύματος Ανώτερης Εκπαίδευσης θα πρέπει να βρίσκεται κάτω από τα αντίστοιχα σχόλια της ΕΕΑ, τα οποία θα πρέπει να αντιγράφονται από την Έκθεση Εξωτερικής Αξιολόγησης (Έντυπο.300.1.1).
- Αν υπάρχουν παραρτήματα, αυτά θα πρέπει να επισυνάπτονται και να αποστέλλονται ως ξεχωριστά έγγραφα.

1. Σχεδιασμός και ανάπτυξη του προγράμματος σπουδών (ESG 1.1, 1.2, 1.8, 1.9) Study programme and study programme's design and development

Ευρήματα:

Θετικό είναι ότι υπάρχει η δυνατότητα εισδοχής των αποφοίτων του σε επόμενο σχετικό τριετές πρόγραμμα σπουδών (π.χ., ανώτερο δίπλωμα στη Διοίκηση Γραφείου).

Συνολικά η δομή του προγράμματος εξασφαλίζει την επίτευξη των προσδοκώμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων και την δυνατότητα των αποφοίτων να διεκδικήσουν μια θέση εργασίας.

Το πρόγραμμα σπουδών συμμορφώνεται με το Ευρωπαϊκό Σύστημα Μεταφοράς Πιστωτικών Μονάδων (ECTS) και η επιτυχής ολοκλήρωσή του αντιστοιχεί συνολικά σε 120 ECTS. Η αντιστοίχιση των ECTS ανά μάθημα με το φόρτο εργασίας είναι ικανοποιητική.

Το Κολλέγιο έχει αναπτύξει εσωτερικούς κανόνες, στους οποίους καθορίζεται η διαδικασία εισαγωγής, ανάπτυξης, παρακολούθησης, αξιολόγησης και αναθεώρησης των προγραμμάτων σπουδών.

Με βάση τα μαθήματα του προγράμματος σπουδών, το υπό αξιολόγηση πρόγραμμα απευθύνεται σε μια συγκεκριμένη αγορά υποψήφιων φοιτητών/τριών που προσδοκούν να εργοδοτηθούν σε θέσεις όπου χρειάζεται εξειδικευμένη γνώση και δεξιότητες πέραν μιας απλής γραφείας.

Δυνατά Σημεία:

1. Η πολυετής παρουσία του προγράμματος και η εμπειρία του Κολλεγίου στην Κυπριακή αγορά του προσδίδουν κύρος και φήμη και ενισχύουν το προφίλ των αποφοίτων του.
2. Ο σχεδιασμός του προγράμματος και το περιεχόμενο των μαθημάτων είναι ικανοποιητικός και αντικατοπτρίζει τις σύγχρονες τάσεις στον κλάδο.
3. Το πρόγραμμα καλύπτει τις ανάγκες της τοπικής αγοράς εργασίας. Οι απόφοιτοι μετά την περάτωση των σπουδών τους μπορούν να εργοδοτηθούν άμεσα ή και να συνεχίσουν ομαλά τις σπουδές τους σε πτυχίο ανώτερης βαθμίδας.
4. Στο πρόγραμμα περιλαμβάνεται Πρακτική Άσκηση σε επιχειρήσεις και οργανισμούς. Θα πρέπει να σημειωθεί πως μεγάλο μέρος των ασκούμενων φοιτητριών εργοδοτείται στην εταιρία στην οποία πραγματοποιήθηκε η Πρακτική τους Άσκηση.

Σημεία που χρήζουν βελτίωσης και συστάσεις της ΕΕΑ:

1. Ενώ φαίνεται πως οι υπάρχουσες υποδομές της βιβλιοθήκης βελτιώνονται, θα πρέπει να ενθαρρυνθούν οι φοιτητές να χρησιμοποιούν την βιβλιοθήκη και κυρίως την δυνατότητα για εξ αποστάσεως πρόσβαση.
2. Τα μαθήματα επιλογής θα μπορούσαν να επιλέγονται από μεγαλύτερη προσφερόμενη δεξαμενή μαθημάτων.
3. Απαραίτητη θεωρείται η επικαιροποίηση της εκάστοτε προτεινόμενης βιβλιογραφίας με την επιπλέον προτροπή να αντιστοιχεί στο επίπεδο σπουδών (και όχι κατωτέρου επιπέδου).

Απάντηση του Ιδρύματος Ανώτερης Εκπαίδευσης.

1. Μια από τις κύριες πολιτικές του Κολεγίου για την αναβάθμιση της ποιότητας των προγραμμάτων σπουδών είναι η συνεχής βελτίωση των υποδομών της βιβλιοθήκης. Συνεχώς, το Κολλέγιο και οι διδάσκοντες ενθαρρύνουν τους φοιτητές να χρησιμοποιούν την βιβλιοθήκη και επιπλέον το Κολλέγιο έχει εφαρμόσει την απομακρυσμένη υπηρεσία (VPN) έτσι ώστε όλοι οι φοιτητές έχουν την δυνατότητα εξ αποστάσεως πρόσβαση με το να συνδέονται διαδικτυακά με την βιβλιοθήκη ή τις διαδικτυακές πλατφόρμες (βιβλιοθήκες) EBSCO και Emerald και να επιλέγουν βιβλία ή άρθρα για μελέτη ή ετοιμασία των εργασιών τους. (Παράρτημα 1).
2. Σύμφωνα με την εισήγηση της ΕΕΑ, τα μαθήματα επιλογής έχουν αυξηθεί. Έχουν προστεθεί ακόμη τέσσερα επιλεγόμενα. (Παράρτημα 2).
 - a. CUS 104 Εξυπηρέτηση του Πελάτη (Παράρτημα 3)
 - b. SOM103 Διαχείριση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης (Social Media) (Παράρτημα 4)
 - c. PS 203 Επικοινωνιακές Δεξιότητες & Ικανότητες (Presentation Skills) (Παράρτημα 5)
 - d. LOG 204 Διαχείριση Logistics (αποθήκευση, διαχείριση, διανομή) (Παράρτημα 6)
3. Το Κολλέγιο έχει ως πολιτική, η βιβλιοθήκη να εμπλουτίζεται σε τακτά χρονικά διαστήματα. Το πρόγραμμα σπουδών επικαιροποιείται κάθε τέλος της ακαδημαϊκής χρονιάς και αντιστοιχεί στο επίπεδο σπουδών του συγκεκριμένου προγράμματος. Όλα τα μαθήματα του προγράμματος έχουν εμπλουτιστεί με νεότερες εκδόσεις (εκτός από την Στενογραφία που δεν υπάρχουν στην αγορά νεότερες εκδόσεις). Στα μαθήματα που δεν υπάρχουν νεότερες εκδόσεις στην Ελληνική γλώσσα, τα μαθήματα έχουν εμπλουτιστεί με εκδόσεις στην Αγγλική και με ηλεκτρονικές εκδόσεις. Επίσης οι καθηγητές ετοιμάζουν και επιπλέον σημειώσεις για κάθε μάθημα. Μετά τον εμπλουτισμό του εκπαιδευτικού υλικού, όλες οι εκδόσεις των βιβλίων του προγράμματος είναι από το 2005 - 2019. (Παράρτημα 1).

Τα σχόλια της ΕΕΑ είναι πολύ θετικά και η ενότητα 1 Σχεδιασμός και ανάπτυξη του προγράμματος σπουδών κρίνεται από την ΕΕΑ συμβατή (Compliant).

2. Διδασκαλία, μάθηση και αξιολόγηση φοιτητών (ESG 1.3) **Student – centred learning, teaching and assessment (ESG 1.3)**

Ευρήματα:

1. Η διδασκαλία ενσωματώνει σύγχρονες εκπαιδευτικές μεθόδους και τεχνολογίες όπως π.χ. την χρήση της πλατφόρμας Moodle οι οποίες χρησιμοποιούνται από όλα τα μαθήματα του προγράμματος.
2. Με δεδομένο ότι το πρόγραμμα αφορά επαγγελματική κατάρτιση και το πτυχίο που προσφέρει είναι επαγγελματικό, η ενασχόληση και συμμετοχή των φοιτητριών στην έρευνα δε θεωρείται απαραίτητη, ενώ η δυνατότητα διερεύνησης της βιβλιογραφίας με απώτερο στόχο την συγγραφή εκθέσεων κ.λπ. είναι αναγκαία.

Δυνατά Σημεία:

1. Σαφές σύστημα αξιολόγησης και κριτηρίων επίδοσης των φοιτητών
2. Σύγχρονες εκπαιδευτικές μέθοδοι και τεχνολογίες.
3. Μαθησιακές δραστηριότητες που ενθαρρύνουν την συμμετοχή στη διαδικασία της μάθησης.
4. Οι φοιτήτριες δείχνουν εμπιστοσύνη τόσο στην ποιότητα των γνώσεων που θα αποκτήσουν, όσο και στην εύρεση της εργασίας από το Κολλέγιο.

Σημεία που χρήζουν βελτίωσης και συστάσεις της ΕΕΑ:

1. Οι φοιτήτριες να ενθαρρυνθούν να χρησιμοποιούν την βιβλιοθήκη καθώς και την δυνατότητα για εξ' αποστάσεως πρόσβαση.
2. Προτείνεται ο εμπλουτισμός και η ανανέωση του εκπαιδευτικού υλικού και της βιβλιογραφίας σε τακτά χρονικά διαστήματα.

Απάντηση του Ιδρύματος Ανώτερης Εκπαίδευσης.

1. Συνεχώς το Κολέγιο και οι διδάσκοντες ενθαρρύνουν τους φοιτητές να χρησιμοποιούν την βιβλιοθήκη και επιπλέον, το Κολέγιο έχει εφαρμόσει την απομακρυσμένη υπηρεσία (VPN) έτσι ώστε όλοι οι φοιτητές έχουν την δυνατότητα εξ αποστάσεως πρόσβαση με το να συνδέονται διαδικτυακά με την βιβλιοθήκη ή τις διαδικτυακές πλατφόρμες (EBSCO και Emerald) και να επιλέγουν βιβλία ή άρθρα για μελέτη ή ετοιμασία των εργασιών τους. Μια από τις κύριες πολιτικές του Κολεγίου για την αναβάθμιση της ποιότητας των προγραμμάτων σπουδών είναι η συνεχής βελτίωση των υποδομών της βιβλιοθήκης.
2. Το Κολέγιο έχει ως πολιτική, η βιβλιοθήκη να εμπλουτίζεται σε τακτά χρονικά διαστήματα. Το πρόγραμμα σπουδών επικαιροποιείται κάθε τέλος της ακαδημαϊκής χρονιά και αντιστοιχεί στο επίπεδο σπουδών του συγκεκριμένου προγράμματος. Όλα τα μαθήματα του προγράμματος έχουν εμπλουτιστεί με νεότερες εκδόσεις (εκτός από την Στενογραφία που δεν υπάρχουν στην αγορά νεότερες εκδόσεις). Στα μαθήματα που δεν υπάρχουν νεότερες εκδόσεις στην Ελληνική γλώσσα, τα μαθήματα έχουν εμπλουτιστεί με εκδόσεις στην Αγγλική και με ηλεκτρονικές εκδόσεις. Επίσης οι καθηγητές ετοιμάζουν και επιπλέον σημειώσεις για κάθε μάθημα. Μετά τον εμπλουτισμό του εκπαιδευτικού υλικού, όλες οι εκδόσεις των βιβλίων του προγράμματος είναι από το 2005 - 2019. (Παράρτημα 1).

Τα σχόλια της ΕΕΑ από τα ευρήματα, τα δυνατά σημεία είναι θετικά και η ενότητα 2 Διδασκαλία, μάθηση και αξιολόγηση φοιτητών του προγράμματος σπουδών κρίνεται από την ΕΕΑ συμβατή (Compliant).

3. Διδακτικό Προσωπικό (ESG 1.5) Teaching staff

Ευρήματα:

1. Στο διδακτικό προσωπικό περιλαμβάνονται έμπειροι διδάσκοντες όλων των επιπέδων εκπαίδευσης, σε κάθε περίπτωση τουλάχιστον μια βαθμίδα πάνω από το επίπεδο του πτυχίου που προσφέρει το πρόγραμμα.
2. Τα γνωστικά και ερευνητικά αντικείμενα καθώς και η εμπειρία των διδασκόντων είναι συναφή και σε αντιστοιχία με τις αναθέσεις των μαθημάτων τους στο πρόγραμμα σπουδών.

Δυνατά Σημεία:

1. Συνάφεια των γνωστικών και ερευνητικών αντικειμένων των διδασκόντων με το πρόγραμμα
2. Ο χαμηλός δείκτης αριθμού φοιτητών προς αριθμό διδασκόντων
3. Εργασιακή αφοσίωση και δέσμευση των διδασκόντων.
4. Καλό εργασιακό κλίμα.

Σημεία που χρήζουν βελτίωσης και συστάσεις της ΕΕΑ:

1. Προτείνεται η ενθάρρυνση και η παροχή κινήτρων στους διδάσκοντες, προκειμένου να συμμετέχουν πιο ενεργά σε προγράμματα κινητικότητας και έρευνας.

Απάντηση του Ιδρύματος Ανώτερης Εκπαίδευσης.

Τα προγράμματα με διάρκεια 1,2,3 έτη δεν έχουν ερευνητικό προσανατολισμό. Το πρόγραμμα έχει κυρίως διδακτικό προσανατολισμό και το δίπλωμα που προσφέρει είναι για επαγγελματικό προσανατολισμό στα Γραμματειακά. Το Κολέγιο ενθαρρύνει όλους τους διδάσκοντες να συμμετέχουν σε προγράμματα κινητικότητας (Erasmus). Για αυτό και το Κολέγιο CDA έχει συνάψει συνεργασίες με 25 Ευρωπαϊκά Πανεπιστήμια για ανταλλαγή/ κινητικότητα αριθμού φοιτητών και διδασκόντων μεταξύ των Πανεπιστημιακών Ιδρυμάτων για σπουδές και διδασκαλία αντίστοιχα σε όλα τα γνωστικά αντικείμενα. Ήδη 30 καθηγητές του Κολεγίου CDA επισκέφτηκαν ξένα πανεπιστήμια για διαλέξεις μέσω του προγράμματος Erasmus+. Επίσης 40 φοιτητές του Κολεγίου CDA συμμετείχαν σε προγράμματα ανταλλαγής φοιτητών με ξένα πανεπιστήμια. (Παράρτημα 7)

Η ενότητα 3 Διδακτικό προσωπικό του προγράμματος σπουδών κρίνεται από την ΕΕΑ συμβατή (Compliant).

4. Φοιτητές (ESG 1.4, 1.6, 1.7)

Student admission, progression, recognition and certification

Ευρήματα:

1. Η εισδοχή των φοιτητών, οι σχετικές διαδικασίες και τα κριτήρια εισδοχών είναι σε συμφωνία με τα κριτήρια του Φορέα Πιστοποίησης.
2. Τα κριτήρια επίδοσης των φοιτητών είναι σαφή και επικοινωνούνται εκ των προτέρων στους φοιτητές.
3. Διαπιστώθηκε υψηλό ποσοστό ικανοποίησης των φοιτητριών από το πρόγραμμα και τις παρεχόμενες υπηρεσίες σε όλα τα επίπεδα.

Δυνατά Σημεία:

1. Ποιοτική εξυπηρέτηση των φοιτητών του προγράμματος σε όλα τα παραπάνω επίπεδα
2. Ειδική μέριμνα για ΑΜΕΑ
3. Διευκόλυνση των εργαζόμενων φοιτητών
4. Διευκόλυνση των φοιτητών που ανήκουν σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες (μονογονεϊκές οικογένειες)

Σημεία που χρήζουν βελτίωσης και συστάσεις της ΕΕΑ:

Ενίσχυση της κινητικότητας των φοιτητών μέσω προγραμμάτων (π.χ. ERASMUS) σε περισσότερες χώρες της ΕΕ., πέραν της Ελλάδος.

Απάντηση του Ιδρύματος Ανώτερης Εκπαίδευσης.

Το Κολέγιο ενθαρρύνει όλους τους φοιτητές να συμμετέχουν σε προγράμματα κινητικότητας (Erasmus). Το Κολέγιο CDA έχει συνάψει συνεργασίες με 25 Ευρωπαϊκά Πανεπιστήμια για ανταλλαγή/κινητικότητα αριθμού φοιτητών και διδασκόντων μεταξύ των Πανεπιστημιακών Ιδρυμάτων για σπουδές και διδασκαλία αντίστοιχα σε όλα τα γνωστικά αντικείμενα. Ήδη 40 φοιτητές του Κολεγίου CDA συμμετείχαν σε προγράμματα ανταλλαγής φοιτητών με ξένα πανεπιστήμια. (Παράρτημα 7).

Η ενότητα 4 Φοιτητές κρίνεται από την ΕΕΑ συμβατή (Compliant).

5. Πόροι (ESG 1.6)

Learning resources and student support

Ευρήματα:

Όλοι οι πόροι και υποδομές του κολλεγίου εξυπηρετούν πολύ ικανοποιητικά τις ανάγκες του προγράμματος, των φοιτητών και των διδασκόντων. Αυτό ενισχύεται με την κοινή χρήση των εγκαταστάσεων όπως βιβλιοθήκη, καφετέρια κ.λπ.

Δυνατά Σημεία:

1. Πολύ καλή εργαστηριακή υποδομή
2. Πολύ καλές υποδομές και δομές στήριξης φοιτητών

Σημεία που χρήζουν βελτίωσης και συστάσεις της ΕΕΑ:

1. Περιθώρια βελτίωσης υπάρχουν στις υποδομές στήριξης με προτεραιότητα στη βιβλιοθήκη και στην εξ αποστάσεως πρόσβαση των φοιτητών.

Απάντηση του Ιδρύματος Ανώτερης Εκπαίδευσης.

1. Το Κολέγιο έχει ως πολιτική, η βιβλιοθήκη να εμπλουτίζεται σε τακτά χρονικά διαστήματα. Το πρόγραμμα σπουδών επικαιροποιείται κάθε τέλος της ακαδημαϊκής χρονιά και αντιστοιχεί στο επίπεδο σπουδών του συγκεκριμένου προγράμματος. Όλα τα μαθήματα του προγράμματος έχουν εμπλουτιστεί με νεότερες εκδόσεις (εκτός από την Στενογραφία που δεν υπάρχουν στην αγορά νεότερες εκδόσεις). Στα μαθήματα που δεν υπάρχουν νεότερες εκδόσεις στην Ελληνική γλώσσα, τα μαθήματα έχουν εμπλουτιστεί με εκδόσεις στην Αγγλική και με ηλεκτρονικές εκδόσεις. Επίσης οι καθηγητές ετοιμάζουν και επιπλέον σημειώσεις για κάθε μάθημα. Μετά τον εμπλουτισμό του εκπαιδευτικού υλικού, όλες οι εκδόσεις των βιβλίων του προγράμματος είναι από το 2005 - 2019. Το Κολέγιο έχει εφαρμόσει την απομακρυσμένη υπηρεσία (VPN) έτσι ώστε όλοι οι φοιτητές να μπορούν να συνδέονται διαδικτυακά με την βιβλιοθήκη και να επιλέγουν βιβλία ή άρθρα για μελέτη ή ετοιμασία των εργασιών τους. (Παράρτημα 1).

Τα σχόλια της ΕΕΑ από τα ευρήματα, τα δυνατά σημεία είναι θετικά και η ενότητα 5 Πόροι του προγράμματος σπουδών κρίνεται από την ΕΕΑ συμβατή (Compliant).



6. Επιπρόσθετα στοιχεία για τα εξ αποστάσεως προγράμματα
(Όλα τα ESG)

Δ/Ε - Δεν Εφαρμόζεται



7. Επιπρόσθετα στοιχεία για τα διδακτορικά προγράμματα (Όλα τα ESG)

Δ/Ε - Δεν Εφαρμόζεται

B. Συμπεράσματα και καταληκτικά σχόλια

Η εικόνα που σχημάτισε η επιτροπή εξωτερικής αξιολόγησης για το προτεινόμενο πρόγραμμα σπουδών, με δεδομένο το επίπεδο του πιστοποιητικού που προσφέρει (δίπλωμα), από την εξέταση της αίτησης, του συνοδευτικού υλικού και από την εξ αποστάσεως επίσκεψη, είναι θετική και κρίνεται ικανοποιητική.

1. Το υπό αξιολόγηση πρόγραμμα προσφέρεται από έναν εκπαιδευτικό οργανισμό με πολυετή εμπειρία στο συγκεκριμένο τομέα σπουδών.
2. Καταβάλλεται σημαντική προσπάθεια για τη σύνδεση με την τοπική αγορά εργασίας, μέσα από επαφές με δίκτυα που θα μπορούσαν να λειτουργήσουν ως εργοδοσία.
3. Επένδυση για το πρόγραμμα αποτελεί το ανθρώπινο δυναμικό του, τόσο το εκπαιδευτικό όσο και το διοικητικό.
4. Η υλικοτεχνική υποδομή είναι εξαιρετικά ικανοποιητική σε ότι αφορά την εργαστηριακή και τεχνολογική υποδομή, ενώ χρήζουν άμεσης βελτίωσης τα σημεία που αφορούν την ηλεκτρονική αξιοποίηση και προσβασιμότητα της βιβλιοθήκης.
5. Απαραίτητη θεωρείται η επικαιροποίηση της εκάστοτε προτεινόμενης βιβλιογραφίας με την επιπλέον προτροπή να αντιστοιχεί στο επίπεδο σπουδών (και όχι κατωτέρου επιπέδου).
6. Οι διοικητικοί μηχανισμοί είναι σαφείς και καθορισμένοι.
7. Η βιωσιμότητα του προγράμματος, μπορεί να ενισχυθεί περαιτέρω με καλύτερη προβολή των δυνατών σημείων του οργανισμού και προσαρμογή στον ανταγωνισμό, στις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς εργασίας και στις εξελίξεις της τεχνολογίας.

Η επιτροπή κρίνει ότι η αξιοποίηση των ευρημάτων της έκθεσης θα ενισχύσει την θέση του οργανισμού στην αγορά της εκπαίδευσης, βελτιώνοντας περαιτέρω τις δυνατότητες επαγγελματικής αποκατάστασης των αποφοίτων του.

Σημ: Οι ενότητες 6 και 7 δεν αφορούν το συγκεκριμένο πρόγραμμα και ως εκ τούτου δεν αξιολογήθηκαν.

Απάντηση του Ιδρύματος Ανώτερης Εκπαίδευσης.

Η Εξωτερική Επιτροπή Αξιολόγησης (ΕΕΑ) βαθμολόγησε όλες τις ενότητες του προγράμματος πολύ θετικά και τις έκρινε όλες συμβατές (Compliant). Υπάρχει πλήρης συμμόρφωση στις αδυναμίες που εγέρθηκαν από τη ΕΕΑ. Στο πιο πάνω πρόγραμμα το Κολέγιο εφαρμόζει υψηλά κριτήρια ποιότητας και συνεχώς αναβαθμίζεται σύμφωνα με τους κανονισμούς του Φορέα Διασφάλισης και Πιστοποίησης της Ποιότητας της Ανώτερης Εκπαίδευσης (ΔΙ.Π.Α.Ε.).

Όπως διαφαίνεται στην απάντησή μας, έχουμε προβεί άμεσα σε όλες τις δέουσες ενέργειες υιοθετώντας τις εισηγήσεις και συστάσεις της ΕΕΑ για την περαιτέρω βελτίωση του προγράμματος. Η βιβλιοθήκη εμπλουτίζεται σε τακτά χρονικά διαστήματα και το πρόγραμμα σπουδών επικαιροποιείται κάθε τέλος της ακαδημαϊκής χρονιάς. Επίσης οι καθηγητές ετοιμάζουν και επιπλέον σημειώσεις για κάθε μάθημα.

Επιπλέον, το Κολέγιο έχει εφαρμόσει την απομακρυσμένη υπηρεσία (VPN) έτσι ώστε όλοι οι φοιτητές να μπορούν να συνδέονται διαδικτυακά με την βιβλιοθήκη και ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες (EBSCO και Emerald) και να επιλέγουν βιβλία ή άρθρα για μελέτη ή ετοιμασία των εργασιών τους. Επίσης σύμφωνα με την εισήγηση της ΕΕΑ, τα μαθήματα επιλογής έχουν αυξηθεί και έχουν προστεθεί ακόμη τέσσερα επιλεγόμενα.

Το Κολέγιο CDA θα ενισχύσει τη θέση του στην αγορά της εκπαίδευσης με περαιτέρω προβολή των δυνατών σημείων του Κολεγίου και του προγράμματος σπουδών. Το Κολέγιο πιστεύει ακράδαντα ότι το πρόγραμμα «Ανώτερες Γραμματειακές Σπουδές, 2 Έτη, Δίπλωμα» έχει να προσφέρει πάρα πολλά στην Ανώτερη Εκπαίδευση και στον επαγγελματικό τομέα της Διοίκησης Γραφείου. Ήδη εδώ και 18 χρόνια λειτουργίας του προγράμματος, έχουμε αναδείξει αξιόλογους απόφοιτους επαγγελματίες Γραμματείς οι οποίοι θα βοηθήσουν περαιτέρω στην βελτίωση και αναβάθμιση του τομέα της Διοίκησης γραφείου και επιχειρήσεων προσφέροντας υψηλής ποιότητας υπηρεσίες στις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς εργασίας και στις εξελίξεις της τεχνολογίας.

Επισημαίνουμε και πάλι την θετική αξιολόγηση από την ΕΕΑ του προγράμματος “Ανώτερες Γραμματειακές Σπουδές” (2 Έτη, Δίπλωμα (συμβατό/ Compliant) σε όλες τις ενότητες, την πλήρη συμμόρφωση στις αδυναμίες που εγέρθηκαν από τη ΕΕΑ και προσβλέπουμε στην θετική σας απάντηση.

Γ. Ακαδημαϊκοί εκπρόσωποι Ιδρύματος Ανώτερης Εκπαίδευσης

Όνομα	Θέση	Υπογραφή
Δρ. Παντελής Ιωάννου (Πρόεδρος)	Γενικός Διευθυντής, Πρόεδρος Εσωτερικής Επιτροπής Ποιότητας (ΕΕΠ)	
Δρ. Νίκος Ροδοσθένους	Υπεύθυνος Ερευνητικού Κέντρου "Αριστοτέλης", Μέλος ΕΕΠ	
Δρ. Παύλος Παναγή	Υπεύθυνος Προγράμματος ICT, Μέλος ΕΕΠ	
Κος. Ευστάθιος Μιχαήλ	Διευθυντής Κολεγίου CDA Πάφος, Μέλος ΕΕΠ	
Κα. Αθηνά Κολιαντρή	Διευθύντρια Κολεγίου CDA Λευκωσία, Μέλος ΕΕΠ	
Κα. Κατερίνα Κυριακίδου	Διευθύντρια Διεθνών Σχέσεων, Μέλος ΕΕΠ	

Ημερομηνία: 06/04/2021

Παράρτημα 1 Εμπλουτισμός Και Επικαιροποίηση Διδακτικού Υλικού Βιβλιοθήκης

Το CDA College έχει εξοπλισθεί και εμπλουτίσει πλήρως τη βιβλιοθήκη με ενημερωμένες εκδόσεις και επιστημονικά περιοδικά, νέες ηλεκτρονικές πλατφόρμες, Databanks, Infotrack, αναβαθμισμένες υπηρεσίες VPN για φοιτητές και ακαδημαϊκό προσωπικό. Μετά από το εμπλουτισμό και επικαιροποίηση του διδακτικού υλικού της βιβλιοθήκης, σας παρατίθεται λεπτομερής ανάλυση των συγγραμμάτων στις βιβλιοθήκες του Κολεγίου και έχει ως εξής:

- Ο αριθμός των βιβλίων στη βιβλιοθήκη Λευκωσίας είναι: 3717
- Ο αριθμός των βιβλίων στη βιβλιοθήκη Λάρνακας είναι: 2018
- Ο αριθμός των συγγραμμάτων στον τομέα των Γραμματειακών σπουδών στην Λευκωσία και Λάρνακα είναι 700 βιβλία.
- Τώρα οι περισσότερες εκδόσεις βιβλίων των Γραμματειακών σπουδών είναι από το 2007 έως το 2019.

- Επίσης, ο αριθμός των βιβλίων στη βιβλιοθήκη Λεμεσού 3660
- Ο αριθμός των βιβλίων στη βιβλιοθήκη Πάφου είναι: 1291
- Ο συνολικός αριθμός των βιβλίων στις 4 βιβλιοθήκες του Κολεγίου: Λευκωσίας, Λάρνακας, Λεμεσού και Πάφου είναι: 9860

- το CDA College διαθέτει τέσσερις (4) βιβλιοθήκες στη Λευκωσία, τη Λεμεσό, τη Λάρνακα και την Πάφο, αξιοποιώντας το σύστημα διαδανεισμού. Οι φοιτητές μπορούν να δανειστούν άμεσα βιβλία από τη μία βιβλιοθήκη στο άλλο.,
- η βιβλιοθήκη αναβαθμίζεται τακτικά με νέες εκδόσεις βιβλίων, περιοδικών και ηλεκτρονικών βάσεων δεδομένων.
- Περιοδικά-Άρθρα: 72, Ηλεκτρονικά βιβλία: 26, Βάσεις δεδομένων: 25, Γενικές ιστοσελίδες πληροφοριών: 15, Ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες: 8.
- Ο συνολικός αριθμός βιβλίων στις άλλες 3 βιβλιοθήκες του Κολεγίου (Λεμεσός, Λάρνακα και Πάφος) είναι 6.143.
- Το Κολλέγιο είναι μέλος ηλεκτρονικών βιβλιοθηκών και βάσεων δεδομένων.
- Το Κολλέγιο διαθέτει υπηρεσία διαδανεισμού με το Πανεπιστήμιο Κύπρου, το Τεχνολογικό Πανεπιστήμιο Κύπρου και διάφορες τράπεζες δεδομένων.
- Η βιβλιοθήκη χρησιμοποιεί το DEWEY ένα παγκοσμίως γνωστό σύστημα ταξινόμησης βιβλιοθηκών για την οργάνωση των συλλογών της βιβλιοθήκης,
- OpenAbekt, ένα βασικό σύστημα cloud για την καταλογογράφηση, φόρτωση και αναζήτηση βιβλίων.
- Υπάρχουν 6 υπολογιστές με σύνδεση στο Internet και λογισμικό αναζήτησης
- Εύκολη πρόσβαση σε βιβλία, περιοδικά, επιστημονικά περιοδικά και άλλο υλικό αναφοράς
- Συνδέεται με το Διαδίκτυο έτσι ώστε οι μαθητές να έχουν ελεύθερη πρόσβαση.
- Η ηλεκτρονική πλατφόρμα Moodle του CDA College έχει όλες τις σημειώσεις των καθηγητών σε όλα τα μαθήματα.
- Η βιβλιοθήκη CDA έχει συμφωνίες με ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες όπως το EBSCO και Emerald και επίσης οι σπουδαστές έχουν υπηρεσίες σύνδεσης εξ αποστάσεως (VPN) με την βιβλιοθήκη μέσω αυτών των πλατφορμών ηλεκτρονικής μάθησης.

Παράρτημα 2

Ανώτερες Γραμματειακές Σπουδές,
(2 Χρόνια Δίπλωμα/120 ECTS)

Κωδικός Μαθήματος	Όνομα Μαθήματος	Περίοδοι ανά εβδομάδα	Διάρκεια	Σύνολο Διδακτικών Περιόδων ανά Εξάμηνο	ECTS
1^{ος} Χρόνος, Α Εξάμηνο					
TYP 101	Δακτυλογραφία I	5	50	70	5
COM 101	Πληροφορική & Επεξεργασία Κειμένων I	4	50	56	4
ENG 101	Αγγλικά I	4	50	56	6
SEC 101	Γραμματειακά Καθήκοντα I	3	50	42	3
OFO 101	Οργάνωση Γραφείου I	3	50	42	3
ACC 101	Κατώτερο Επίπεδο Λογιστικής I	3	50	42	5
	Επιλεγόμενο	3	50	42	4
ΣΥΝΟΛΟ		25			30
Κωδικός Μαθήματος	Όνομα Μαθήματος	Περίοδοι ανά εβδομάδα	Διάρκεια	Σύνολο Διδακτικών Περιόδων ανά Εξάμηνο	ECTS
1^{ος} Χρόνος, Β Εξάμηνο					
TYP 102	Δακτυλογραφία II	5	50	70	5
COM 102	Πληροφορική & Επεξεργασία Κειμένων II	4	50	56	4
ENG 102	Αγγλικά II	4	50	56	4
SEC 102	Γραμματειακά Καθήκοντα II	3	50	42	3
OFO 102	Οργάνωση Γραφείου II	3	50	42	3
ACC 102	Κατώτερο Επίπεδο Λογιστικής II	3	50	42	5
	Επιλεγόμενο	3	50	42	4
	Επιλεγόμενο	2	50	28	2
ΣΥΝΟΛΟ		27			30

ΕΠΙΛΕΓΟΜΕΝΑ ΕΛΕΥΘΕΡΗ ΕΠΙΛΟΓΗΣ 1ου χρόνου

Κωδικός Μαθήματος	Όνομα Μαθήματος	Περίοδοι ανά εβδομάδα	Διάρκεια	Σύνολο Διδακτικών Περιόδων ανά Εξάμηνο	ECTS
GSH 101	Ελληνική Στενογραφία I	3	50	42	4
GSH 102	Ελληνική Στενογραφία II	3	50	42	3
GRE 101	Ελληνική Εμπορική Αλληλογραφία I	3	50	42	4
GRE 102	Ελληνική Εμπορική Αλληλογραφία II	3	50	42	4
SOM 103	Διαχείριση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης ΜΚΔ (Social Media)	2	50	28	2
CUS 104	Εξυπηρέτηση του Πελάτη	2	50	28	2

Κωδικός Μαθήματος	Όνομα Μαθήματος	Περίοδοι ανά εβδομάδα	Διάρκεια	Σύνολο Διδακτικών Περιόδων ανά Εξάμηνο	ECTS
2^{ος} Χρόνος, Γ Εξάμηνο					
TYP 201	Δακτυλογραφία III	4	50	84	4
COM 201	Πληροφορική III	6	50	84	6
ENG 201	Αγγλικά III	3	50	42	4
SEC 201	Γραμματειακά Καθήκοντα III	3	50	42	4
PR 201	Δημόσιες Σχέσεις I	2	50	28	3
ACC 201	Μέσο Επίπεδο Λογιστικής I	4	50	56	4
	Επιλεγόμενο	3	50	42	3
	Επιλεγόμενο	2	50	28	2
ΣΥΝΟΛΟ		27			30

Κωδικός Μαθήματος	Όνομα Μαθήματος	Περίοδοι ανά εβδομάδα	Διάρκεια	Σύνολο Διδακτικών Περιόδων ανά Εξάμηνο	ECTS
2^{ος} Χρόνος, Δ Εξάμηνο					
TYP 202	Δακτυλογραφία IV	6	50	84	6
COM 202	Πληροφορική IV	6	50	84	6
ENG 202	Αγγλικά IV	3	50	42	4
SEC 202	Γραμματειακά Καθήκοντα IV	3	50	42	4
PR 202	Δημόσιες Σχέσεις II	2	50	28	3
ACC 202	Μέσο Επίπεδο Λογιστικής II	4	50	56	4
	Επιλεγόμενο	3	50	42	3
ΣΥΝΟΛΟ		27			30

ΕΠΙΛΕΓΟΜΕΝΑ ΕΛΕΥΘΕΡΗ ΕΠΙΛΟΓΗΣ 2ου χρόνου

Κωδικός Μαθήματος	Όνομα Μαθήματος	Περίοδοι ανά εβδομάδα	Διάρκεια	Σύνολο Διδακτικών Περιόδων ανά Εξάμηνο	ECTS
GSH 201	Ελληνική Στενογραφία III	3	50	42	3
RUS 101	Ρωσικά I	3	50	42	3
GSH 202	Ελληνική Στενογραφία IV	3	50	42	3
RUS 102	Ρωσικά II	3	50	42	3
PRS 203	Επικοινωνιακές Δεξιότητες & Ικανότητες (Presentation Skills)	2	50	28	2
LOG 204	Διαχείριση Logistics (αποθήκευση, διαχείριση, διανομή)	2	50	28	2

Παράρτημα 3

SOM 103 Διαχείριση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης (Social Media)

Τίτλος Μαθήματος:	Διαχείριση Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης ΜΚΔ (Social Media)				
Κωδικός Μαθήματος:	SOM 103				
Τύπος Μαθήματος:	Επιλεγόμενο				
Κλάδος:	Ανώτερες Γραμματειακές Σπουδές.				
Εξάμηνο Διδασκαλίας:	1 ^{ος} Χρόνος, Β Εξάμηνο				
Όνομα Διδάσκοντα:	Δήμητρα Κωνσταντινίδου				
ECTS	2	Μάθημα/ Εβδομάδα		Εργαστήρια / Εβδομάδα	2
Στόχοι Μαθήματος:	<p>Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης αλλάζουν τον τρόπο λειτουργίας μιας επιχείρησης σε όλο τον κόσμο σε μια βιομηχανία. Ο στόχος του μαθήματος είναι να εισάγει τους μαθητές στον κόσμο των κοινωνικών μέσων μαζικής ενημέρωσης και στη διαχείρισή τους. Πιο συγκεκριμένα, ο μαθητής θα κατανοήσει τις κύριες πλατφόρμες κοινωνικών μέσων, πώς λειτουργούν και τι ρόλο παίζουν στο μάρκετινγκ. Θα μάθουν επίσης τις βασικές δυνατότητες κάθε πλατφόρμας (Facebook, Twitter, YouTube, Instagram, LinkedIn κ.λπ.) και θα μπορούν να επιλέξουν τις σωστές πλατφόρμες κοινωνικών μέσων για μια επιχείρηση.</p> <p>Επιπλέον, ο μαθητής θα μάθει ποιοι είναι οι κίνδυνοι συμμετοχής στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και πώς να προστατεύεται από αυτούς τους κινδύνους.</p> <p>Τέλος, το μάθημα θα δώσει την ευκαιρία στους μαθητές να δημιουργήσουν και να προωθήσουν μια σελίδα στην πλατφόρμα κοινωνικών μέσων σύμφωνα με τους κανόνες κοινωνικών μέσων και να μάθουν πώς να διαχειρίζονται τη δική τους σελίδα κοινωνικών μέσων.</p>				
Μαθησιακά Αποτελέσματα	<p>Με την ολοκλήρωση του μαθήματος, ο φοιτητής αναμένεται να:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Γνωρίζει τους τύπους κοινωνικών μέσων. - Γνωρίζει τις βασικές πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης και την σημασία τους στο μάρκετινγκ. - Διαχειρίζεται τις βασικές υπηρεσίες και δυνατότητες του κάθε κοινωνικού μέσου. - Να δημιουργεί και προωθεί σελίδα ή διαφήμιση σε πλατφόρμα κοινωνικής δικτύωσης και να μάθει να την διαχειρίζεται. - Γνωρίσει τους κινδύνους συμμετοχής στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και μέτρα για την προστασία από τους κινδύνους. 				

Προ απαιτούμενα	Κανένα		
Περιεχόμενο Μαθήματος	Εβδομάδες	Αναλυτική Ύλη	
	1	Εισαγωγή στη διαχείριση των Κοινωνικών Μέσων Δικτύωσης <ul style="list-style-type: none"> • Ιστορία των κοινωνικών μέσων • Τύποι κοινωνικών μέσων • Πώς οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν τα ΜΚΔ • Επισκόπηση των βασικών πλατφορμών κοινωνικών μέσων. 	
	2	Facebook Platform – Προσωπική Χρήση <ul style="list-style-type: none"> • Ιστορία του Facebook • Βασικά χαρακτηριστικά και δυνατότητες του Facebook • Newsfeeds, Messenger, Pages, Groups, Privacy, Apps και Παιχνίδια 	
	3	Facebook Platform – Χρήση για Επιχειρήσεις <ul style="list-style-type: none"> • Facebook Marketing και Διαφημίσεις • Βασικοί κανόνες μιας επιχείρησης και σωστή χρήση κείμενο και εικόνες αποτελεσματικά. • Πώς χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις το Facebook για να προωθήσουν την εταιρεία τους • Τα πιο συνηθισμένα λάθη στο Facebook 	
	4	Twitter & Pinterest Platforms <ul style="list-style-type: none"> • Ιστορία των πλατφορμών • Δυνατότητες Twitter & Pinterest • Tweets, Followers, Δημιουργία προφίλ • Βασικοί όροι του Twitter • Twitter για επιχειρήσεις • Βασικοί όροι του Pinterest • Pinterest Επιχειρήσεις και Μάρκετινγκ 	
	5	Instagram & LinkedIn Platforms <ul style="list-style-type: none"> • Ιστορία των πλατφορμών • Δυνατότητες Instagram & LinkedIn • Δημιουργήστε tags και events στο Instagram. • Καλές πρακτικές για επιχειρήσεις στο Instagram • Πώς να δημιουργήσετε μια σελίδα LinkedIn 	
	6	Επανάληψη για Ενδιάμεση Εξέταση	
	7	Ενδιάμεση Εξέταση	
	8	YouTube Platform <ul style="list-style-type: none"> • Ιστορικό της πλατφόρμας YouTube • Βασικές γνώσεις σχετικά με τους όρους και τις πολιτικές • Youtube και GoogleAdWords • Μάρκετινγκ στο Youtube • Δημιουργία λογαριασμού και upload επαγγελματικών 	

		<p>βίντεο.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Τρόποι για να αυξήσετε τους επισκέπτες της σελίδας σας. 	
	9 - 10	<p>Project Week - Πρακτική Δημιουργία σελίδας κοινωνικών μέσων με ανάρτηση, εικόνες, βίντεο. Δημιουργία μιας διαφήμισης για τη σελίδα της εταιρείας</p>	
	11	<p>Κίνδυνοι Κοινωνικών Μέσων Δικτύωσης Τύποι Κινδύνων Κακές επιπτώσεις των κινδύνων σε μια επιχείρηση</p>	
	12	<p>Προστασία πιθανών κινδύνων κοινωνικών μέσων Τρόποι προστασίας από κινδύνους. Safety & Security - Συμβουλές Αντιμετώπισης</p>	
	13 - 14	Επαναλήψεις για τις Τελικές Εξετάσεις	
Μεθοδολογία	Διαλέξεις, παρουσιάσεις, συζήτηση άρθρων, ανεξάρτητη και ιδιωτική μελέτη, προετοιμασία έργων και ομαδική εργασία. Προετοιμασία για ενδιάμεσες και τελικές εξετάσεις		
Βιβλιογραφία	<p>Απαιτούμενο Βιβλίο: Νέα Μέσα – Social Media Marketing 2010 Αρσένης Πασχόπουλος ISBN : 978-960-461-319-9 Εκδόσεις: Κλειδάριθμος</p> <p>Σημειώσεις Καθηγητή</p>		
Αξιολόγηση	40% Συνεχής Αξιολόγηση (Ενδιάμεση εξέταση , εργασίες, διαγωνίσματα , συμμετοχή) και 60% Τελική Εξέταση. Προβιβάσιμος Βαθμός: 50%		
Γλώσσα	Ελληνική		

Παράρτημα 4

CUS 104 Εξυπηρέτηση Πελατών

Τίτλος Μαθήματος	Εξυπηρέτηση Πελατών				
Κωδικός Μαθήματος	CUS 104				
Τύπος μαθήματος	Επιλεγόμενο				
Επίπεδο	Δίπλωμα				
Έτος / Εξάμηνο φοίτησης	1 ^{ος} Χρόνος, Β Εξάμηνο				
Όνομα Διδάσκοντα	Δήμητρα Κωνσταντινίδου				
ECTS	2	Διαλέξεις / εβδομάδα	2	Εργαστήρια / εβδομάδα	
Στόχοι Μαθήματος	<p>Ανεξάρτητα από το μέγεθος της επιχείρησης και το είδος του προϊόντος/ υπηρεσίας που αυτή προσφέρει, οι πελάτες της πρέπει να ξέρουν ότι τους επιφυλάσσεται μια εξαιρετική μεταχείριση, όχι μόνο ως προς την ποιότητα του προϊόντος, αλλά και ως προς τον σεβασμό στον καταναλωτή. Μόνον έτσι η επιχείρηση θα έχει το προβάδισμα στις πωλήσεις, κερδίζοντας και διασφαλίζοντας σημαντικό μερίδιο στην αγορά που απευθύνεται. Αυτό απαιτεί μια φιλοσοφία που να διαπερνά όλη την επιχείρηση, μια εταιρική κουλτούρα που να στοχεύει πάντα και να εμμένει στη διατήρηση μιας άψογης εξυπηρέτησης. Οι επικεφαλής της επιχείρησης επωμίζονται τη διαμόρφωση μιας τέτοιας κουλτούρας και φροντίζουν για τη σωστή διάχυσή της στα στελέχη. Διότι η φροντίδα του πελάτη έχει άμεσο αντίκτυπο στην κερδοφορία και στη μακροβιότητα της επιχείρησης αλλά και στην ικανοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού της.</p>				
Μαθησιακά Αποτελέσματα					
Προ απαιτούμενα	Κανένα	Συν απαιτούμενα			
Περιεχόμενο Μαθήματος	Εβδομάδες	Αναλυτική ύλη			
	1-2	Γιατί η εξυπηρέτηση έχει σημασία; Τα δεδομένα, τα οφέλη από την αφοσίωση Τα χαρακτηριστικά της επιτυχίας			
	3-4	Η σημασία της ηγεσίας στην εξυπηρέτηση – ποιοτική ηγεσία, τι είναι ηγεσία;, ενισχύοντας τις ηγετικές σας ικανότητες, ομαδική εργασία, το όραμα εξυπηρέτησης του πελάτη.			
	5-6	Εστιάστε στους πελάτες σας – η αλυσίδα εξυπηρέτησης του πελάτη, εξακριβώστε τι θέλουν οι πελάτες σας, δημιουργώντας κλίμα εξυπηρέτησης Επανάληψη για ενδιάμεση εξέταση			
	7	Ενδιάμεση Εξέταση			

	8-9	Πως ο πελάτης βιώνει τη σχέση του μαζί μας – διαχείριση της εμπειρίας του πελάτη – Τα «4 Π».
	10-11	Θέτοντας και μετρώντας πρότυπα εξυπηρέτησης Επανάληψη για ενδιάμεση εξέταση
	12	Αξιοποιώντας τα παράπονα. – ανάδειξη παραπόνων των πελατών σας, αντιμετώπιση παραπόνων με θετικότητα, διαχείριση παραπόνων
	13	Ενιαία κουλτούρα της εταιρείας – τα χαρακτηριστικά μιας αυθεντικής εταιρείας εξυπηρέτησης, πρόσληψη και προαγωγή, δεδομένα και έρευνα, μετρώντας και αξιολογώντας την απόδοση.
	14	Επανάληψη για τελικές εξετάσεις
Μεθοδολογία Διδασκαλίας	Διαλέξεις, Μελέτη και έρευνα, Γραπτές μελέτες ή εκθέσεις, εργασία στο σπίτι, προφορικές παρουσιάσεις, ενδιάμεση εξέταση, Προετοιμασία για τελική εξέταση	
Βιβλιογραφία	Απαιτούμενο Βιβλίο «Πρώτοι στην εξυπηρέτηση του πελάτη», ISBN: 9789602182901 Μετάφραση: Βαρβάρα Μουζοπούλου,	
Αξιολόγηση	40% συνεχής αξιολόγηση(ενδιάμεση εξέταση, εργασίες, διαγωνίσματα, συμμετοχή) και 60% τελική εξέταση. Προβιβάσιμος βαθμός: 50%	
Γλώσσα	Ελληνικά	
Εκτιμημένος Φόρτος Εργασίας	CUS 104: Εξυπηρέτηση Πελατών	
	2 ECTS	
	Δραστηριότητα	Ώρες
	Παρακολούθηση Εργαστηρίου	28
	Ανεξάρτητη Μελέτη	11
	Προετοιμασία Ενδιάμεσης Εξέτασης	4
	Ενδιάμεση Εξέταση	1
	Προετοιμασία Γραπτών Εξετάσεων	4
Γραπτή Εξέταση	2	
	Σύνολο	50

Παράρτημα 5 Επικοινωνιακές Δεξιότητες & Ικανότητες (Presentation Skills)

Τίτλος Μαθήματος	Επικοινωνιακές δεξιότητες και ικανότητες				
Κωδικός Μαθήματος	PRS 203				
Τύπος μαθήματος	Επιλεγόμενο				
Επίπεδο	Δίπλωμα				
Έτος / Εξάμηνο φοίτησης	2 ^{ος} Χρόνος, Γ Εξάμηνο				
Όνομα Διδάσκοντα	Δήμητρα Κωνσταντινίδου				
ECTS	2	Διαλέξεις / εβδομάδα		Εργαστήρια / εβδομάδα	2
Στόχοι Μαθήματος	Η σωστή επικοινωνία αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την επιχειρηματική επιτυχία. Από την εκπαίδευση νέων στελεχών, έως την καλλιέργεια σωστών σχέσεων με μελλοντικούς πελάτες, η ικανότητα τού να μπορεί κανείς να προσφέρει σωστά και αποτελεσματικά τη γνώση είναι ιδιαίτερα σημαντική στον επιχειρηματικό χώρο.				
Μαθησιακά Αποτελέσματα	<ul style="list-style-type: none"> • Να ενισχύσετε την αυτοπεποίθησή σας • Να είστε σαφείς και συνοπτικοί • Να κατανοείτε τη γλώσσα του σώματος • Να αξιοποιείτε αποτελεσματικά τα οπτικά βοηθήματα 				
Προ απαιτούμενα	Κανένα	Συν απαιτούμενα			
Περιεχόμενο Μαθήματος	Εβδομάδες	Αναλυτική ύλη			
	1 - 2	Τι είναι οι επικοινωνιακές δεξιότητες; Ανάπτυξη Επικοινωνιακών δεξιοτήτων και ικανοτήτων.			
	3-4	Στόχοι της παρουσιάσεως - Διαχείριση επικοινωνιακού άγχους: Κατανοήστε τον φόβο σας Προετοιμαστείτε επαρκώς, Απλοποιήστε τα νοήματα, Συμπεριφερθείτε φυσιολογικά			
	5 -6	Βασικά tips παρουσιάσεων: Ο κανόνας 10-20-30, Κόψτε ταχύτητα, Διατηρήστε οπτική επαφή, Μη διαβάσετε, Αξιοποιήστε τη φωνή σας, Απλοποιήστε τη δομή, (Εννοείται) προετοιμαστείτε			
	7	Ενδιάμεση Εξέταση			
	8 -10	Χρησιμοποιώντας οπτικοακουστικά μέσα			
	11	Εξωτερική Εμφάνιση – κατάλληλα ρούχα – μαλλιά - βάψιμο			
	12	Κερδίστε το κοινό σας, Ερωτήσεις – συζήτηση, Η εξέλιξη της παρουσίασης, Τέλος της παρουσίασης			
	13	Παρουσιάσεις			

	14	Επανάληψη για τελική εξέταση																
Μεθοδολογία Διδασκαλίας	Διαλέξεις, Μελέτη και έρευνα, Γραπτές μελέτες ή εκθέσεις, εργασία στο σπίτι, προφορικές παρουσιάσεις, ενδιάμεση εξέταση, Προετοιμασία για τελική εξέταση																	
Βιβλιογραφία	<p>Απαιτούμενο Βιβλίο «Πώς να ετοιμάσετε μια επιτυχημένη παρουσίαση» Andrew Bradbury, Μεταφραστής: Νέλλο Παρασκευοπούλου Αθήνα, Ελευθερουδάκης, Αριθμός Έκδοσης: 1, 2007 ISBN: 978-960-200-113-4</p> <p>Προτεινόμενο Βιβλίο</p>																	
Αξιολόγηση	40% συνεχής αξιολόγηση(ενδιάμεση εξέταση, εργασίες, διαγωνίσματα, συμμετοχή) και 60% τελική εξέταση. Προβιβάσιμος βαθμός: 50%																	
Γλώσσα	Ελληνικά																	
Εκτιμημένος Φόρτος Εργασίας	<p>PRS 203: Επικοινωνιακές δεξιότητες και ικανότητες 2 ECTS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Δραστηριότητα</th> <th>Ώρες</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Παρακολούθηση Διάλεξης</td> <td>28</td> </tr> <tr> <td>Ανεξάρτητη Μελέτη</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Προετοιμασία Ενδιάμεσης Εξέτασης</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Ενδιάμεση Εξέταση</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Προετοιμασία Γραπτών Εξετάσεων</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Γραπτή Εξέταση</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Σύνολο</td> <td>50</td> </tr> </tbody> </table>		Δραστηριότητα	Ώρες	Παρακολούθηση Διάλεξης	28	Ανεξάρτητη Μελέτη	11	Προετοιμασία Ενδιάμεσης Εξέτασης	4	Ενδιάμεση Εξέταση	1	Προετοιμασία Γραπτών Εξετάσεων	4	Γραπτή Εξέταση	2	Σύνολο	50
Δραστηριότητα	Ώρες																	
Παρακολούθηση Διάλεξης	28																	
Ανεξάρτητη Μελέτη	11																	
Προετοιμασία Ενδιάμεσης Εξέτασης	4																	
Ενδιάμεση Εξέταση	1																	
Προετοιμασία Γραπτών Εξετάσεων	4																	
Γραπτή Εξέταση	2																	
Σύνολο	50																	

Παράρτημα 6

Διαχείριση Logistics (αποθήκευση, διαχείριση, διανομή)

Τίτλος Μαθήματος	Διαχείριση Logistics (αποθήκευση, διαχείριση, διανομή)				
Κωδικός Μαθήματος	LOG 204				
Τύπος μαθήματος	Επιλεγόμενο				
Επίπεδο	Δίπλωμα				
Έτος / Εξάμηνο φοίτησης	2 ^{ος} Χρόνος, Α Εξάμηνο				
Όνομα Διδάσκοντα	Δωρίτα Χρυσάνθου				
ECTS	2	Διαλέξεις / εβδομάδα	2	Εργαστήρια / εβδομάδα	
Στόχοι Μαθήματος	Το μάθημα αυτό ασχολείται με την διαχείριση αποθηκών – Logistics περιλαμβάνει την οργάνωση, την κίνηση και την αποθήκευση υλικών και των ατόμων που σχετίζονται με αυτά. Είναι, ένα σύνολο εργαλείων, τεχνικών και στρατηγικών που συνοδεύουν αγαθά και υπηρεσίες από την αρχή της διαδικασίας έως την παραγωγή, αποθήκευση και αποστολή και διανομή στους τελικούς καταναλωτές. Επικεντρώνεται στην Επεξεργασία παραγγελιών, Χειρισμός υλικών, Αποθήκευση, Έλεγχος αποθέματος, Μεταφορά και Συσκευασία				
Μαθησιακά Αποτελέσματα	<ul style="list-style-type: none"> να δώσει στους φοιτητές μια σταθερή θεωρητική κατανόηση των βασικών τομέων της διαχείρισης και των επιχειρήσεων. Να κατανοήσουν τις πρακτικές δεξιότητες σε όλους τους τομείς της αλυσίδας εφοδιασμού. Να κατανοήσουν την Επεξεργασία παραγγελιών, Χειρισμός υλικών, Αποθήκευση, Έλεγχος αποθέματος, Μεταφορά και Συσκευασία 				
Προ απαιτούμενα	Κανένα	Συν απαιτούμενα			
Περιεχόμενο Μαθήματος	Εβδομάδες	Αναλυτική ύλη			
	1-2	Κατανόηση της εφοδιαστικής αλυσίδας			
	3-4	Σχεδιασμός δικτύου εφοδιαστικής αλυσίδας			
	5-6	Πρόβλεψη της ζήτησης σε μια εφοδιαστική αλυσίδα			
	7	Ενδιάμεση Εξέταση			
	8	Συγκεντρωτικός προγραμματισμός στην εφοδιαστική αλυσίδα			
	9	Διαχείριση αποθεμάτων εφοδιαστικής αλυσίδας χωρίς αβεβαιότητα			
	10	Συγκεντρωτικός προγραμματισμός στην εφοδιαστική αλυσίδα			
	11	Οι μεταφορές στην εφοδιαστική αλυσίδα			

	12	Ο πληροφορίες στην εφοδιαστική αλυσίδα
	13	Συντονισμός της εφοδιαστικής αλυσίδας
	14	Επανάληψη για τελικές εξετάσεις
Μεθοδολογία Διδασκαλίας	Διαλέξεις, Μελέτη και έρευνα, Γραπτές μελέτες ή εκθέσεις, εργασία στο σπίτι, προφορικές παρουσιάσεις, ενδιάμεση εξέταση, Προετοιμασία για τελική εξέταση	
Βιβλιογραφία	Απαιτούμενο Βιβλίο “Εφοδιαστική – Logistics” Βιδάλης Μιχάλης ISBN: 9789604617692 2017	
Αξιολόγηση	40% συνεχής αξιολόγηση(ενδιάμεση εξέταση, εργασίες, διαγωνίσματα, συμμετοχή) και 60% τελική εξέταση. Προβιβάσιμος βαθμός: 50%	
Γλώσσα	Ελληνικά	
Εκτιμημένος Φόρτος Εργασίας	LOG 204: Διαχείριση Logistics	
	2 ECTS	
	Δραστηριότητα	Ώρες
	Παρακολούθηση Εργαστηρίου	28
	Ανεξάρτητη Μελέτη	11
	Προετοιμασία Ενδιάμεσης Εξέτασης	4
	Ενδιάμεση Εξέταση	1
	Προετοιμασία Γραπτών Εξετάσεων	4
Γραπτή Εξέταση	2	
	Σύνολο	50



Παράρτημα 7 Συνεργασίες CDA College με Ευρωπαϊκά Ανώτερα Ιδρύματα στο πλαίσιο του ERASMUS+

International Agreements with CDA College						
No	University Name	Institution Code	Coordinators Name	Coordinators E-Mail	Website	Country
1	Guarda Polytechnic Institute	P GUARDA01	Av. Dr. Francisco Sá Carneiro, 50	E-mail: gmc@ipg.pt	www.ipg.pt	Portugal
2	DUNAÚJVÁROSI FŐISKOLA /COLLEGE OF DUNAÚJVÁROS/	HU DUNAUJ01	Dániel Árpád KISS	kissdaniel@mail.duf.hu	www.duf.hu	Hungary
3	zege di Tudományegyetem - University of Szeged	HU SZEGED01	Dr. habil. Jozsef	galj@mk.u-szeged.hu	www.u-szeged.hu	Hungary
4	Alexandru Ioan Cuza University of Iasi Faculty of Economics and Business Administration	RO IASI02	Prof.dr. Henri Luchian or Dorina Moisa	erasmus@uaic.ro dorina.moisa@uaic.ro	www.uaic.rom	Romania
5	Klaipeda University	LT KLAIPED01	Dalia Želvytė-Mockuvienė	Dalia.Zelvyte-Mockuviene@ku.lt	www.ku.lt	Lithuania
6	Klaipeda State University of Applied Sciences	LT KLAIPED09	Mrs Jurate Danieliene	j.danieliene@kvk.lt	www.kvk.lt	Lithuania



7	WYKSZA SZKOŁA HANDLOWA W RADOMIU (Radom Academy of Economics)	PL RADOM04	MA Izabela Kopycka	ikopycka@wsh.pl	www.wsh.pl	Poland
8	Małopolska Wyższa Szkoła Ekonomiczna w Tarnowie (Malopolska School of Economics in Tarnow)	PL TARNOW01	MSc Radoslaw Pyrek MSc Anna Mikos	iro.mwse@mwse.edu.pl anna.mikos@mwse.edu.pl	www.mwse.edu.pl	Poland
9	Universitatea din Oradea	RO ORADEA01	Ms Carmen Buran	cburan@uoradea.ro	www.uoradea.ro	Romania
10	Vilnius College of Technologies and Design	LT VILNIUS14	Nijole Popoviene	n.popoviene@vtdko.lt	www.vtdko.lt	Lithuania
11	WEST LITHUANIA UNIVERSITY OF SCIENCE		Angele Illeikiene	angele.lileikiene@ltvk.lt	www.ltvk.lt	Lithuania
12	UNIVERSITE DE BRETAGNE-SUD	FR VANNES04	FR VANNES04	sandra.vessier@univ-ubs.fr	www.univ-ubs.fr	France
13	University Of Craiova	RO CRAIOVA01	Vice-rector of International Relations and Academic Image Professor Cristiana Teodorescu, PhD	cteoroscu05@yahoo.fr	www.ucv.ro/en/	Romania



14	Vytautas Magnus University	LT KAUNAS01	Greta Brazaitytė Position International relations coordinator	greta.brazaityte@vdu.lt	<u>K. Donelaičio g. 58, LT-44248, Kaunas, Lithuania</u>	Lithuania
15	Newton College	CZ BRNO08	Jan Orava, Mgr	ja.orava@newtoncollege.cz	WWW.NEWTONCOLLEGE.CZ	czech republic
16	Georg-August-Universität Göttingen	D GOTTIN01	Dr Uwe Muuss Karen Denecke	karen.denecke@zvw.uni-goettingen.de	https://www.uni-goettingen.de/en/	Germany
17	Kaunas University of Applied science	LT KAUNAS02	Jolanta Valiaugiene Head of the Department of International Relations	jolanta.valiaugiene@go.kauko.lt	www.kaunokolegija.lt	Lithuania
18	Jade University of Applied Sciences	D WILHELM02	Dr. phil. Julia Blandfort	julia.blandfort@jade-hs.de	https://www.jade-hs.de/en/	Germany
19	Freie Universität Berlin	D BERLIN01	Student Exchange Office / SSC Nicole SCHINDLER ERASMUS Programme Administrator	incoming@fu-berlin.de	https://www.fu-berlin.de/en/index.html	Germany
20	Università degli Studi di Foggia	I FOGGIA03	Giulio Esposito	giulio.esposito@unifg.it	https://en.unifg.it/	Italy
21	Glyndwr University	UK DEESIDE01	Stewart Milne Head of Research Services Glyndwr University	"Stewart Milne" <S.Milne@glyndwr.ac.uk>	www.glyndwr.ac.uk	UK
22	Szent Istvan University	HU GODOLLO01	Dr. Kiss Csilla / Csilla Kiss, PhD Head of Department of Foreign Languages Erasmus Coordinator	"Csilla Kiss" <Kiss.Csilla@gk.szie.hu>	http://gk.sziu.hu/	Hungary



23	TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES	SF TURKU05	Anniina Jaranne	TEBinternational@turkuamk.fi	www.tuas.fi	Finland
24	UNIVERSIDAD DE ALMERIA	E ALMERIA01	University of AlmeriaINTERNATIONAL OFFICE Erasmus coordinator MARÍA SAGRARIO SALABERRI RAMIRO	erasmusual@ual.es	http://cms.ual.es/UAL/buscar/index.htm?q=erasmus&hl=en	Spain
25	UNIVERSITAET GRAZ A	GRAZ01	Mag. Sabine Pendl	international@uni-graz.at	www.uni-graz.at	Austria



ΦΟΡΕΑΣ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΑΝΩΤΕΡΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ
CYPRUS AGENCY OF QUALITY ASSURANCE AND ACCREDITATION IN HIGHER EDUCATION



