

Doc. 300.1.2

Date: 30/08/2024

Higher Education Institution's Response

- **Higher Education Institution:**
C.D.A COLLEGE

- **Town:** Pafos

- **Programme of study**
Name (Duration, ECTS, Cycle)

In Greek:

Γραμματειακές Σπουδές (1 ακαδημαϊκό έτος, 60 ECTS, Πιστοποιητικό)

In English:

Secretarial Studies (1 Academic Year. 60 ECTS, Certificate)

- **Language(s) of instruction:** Greek
- **Programme's status:** Currently Operating
- **Concentrations (if any):**

In Greek: Concentrations

In English: Concentrations



The present document has been prepared within the framework of the authority and competencies of the Cyprus Agency of Quality Assurance and Accreditation in Higher Education, according to the provisions of the “Quality Assurance and Accreditation of Higher Education and the Establishment and Operation of an Agency on Related Matters Laws” of 2015 to 2021 [L.136(I)/2015 – L.132(I)/2021].

A. Guidelines on content and structure of the report

- *The Higher Education Institution (HEI) based on the External Evaluation Committee's (EEC's) evaluation report (Doc.300.1.1 or 300.1.1/1 or 300.1.1/2 or 300.1.1/3 or 300.1.1/4) must justify whether actions have been taken in improving the quality of the programme of study in each assessment area. The answers' documentation should be brief and accurate and supported by the relevant documentation. Referral to annexes should be made only when necessary.*
- *In particular, under each assessment area and by using the 2nd column of each table, the HEI must respond on the following:*
 - *the areas of improvement and recommendations of the EEC*
 - *the conclusions and final remarks noted by the EEC*
- *The institution should respond to the EEC comments, in the designated area next each comment. The comments of the EEC should be copied from the EEC report **without any interference** in the content.*
- *In case of annexes, those should be attached and sent on separate document(s). Each document should be in *.pdf format and named as annex1, annex2, etc.*

1. Study programme and study programme's design and development

(ESG 1.1, 1.2, 1.7, 1.8, 1.9)

Response of the Higher Education Institution (HEI)

The comments of the EEC are very positive and the **1st section** (ESG 1.1, 1.2, 1.7, 1.8, 1.9) **Study programme and study programme's design and development** are evaluated as **Compliant** by the EEC.

Areas of improvement and recommendations by EEC	Actions Taken by the Institution	For Official Use ONLY
All the branches should create an overarching document that demonstrates how each unit on the program contributes to the intended learning outcomes of the overall program. This is a requirement of CYQAA.	As per the EEC committee's recommendations and as per the requirements of the CYQAAA an overarching document that demonstrates how each unit on the program contributes to the intended learning outcomes of the overall program is created. See Annex 1	Choose level of compliance:
The leadership and the program directors across all branches need to reassess the structure of the program and consider the following changes / suggestions. The ECC strongly believes that these will significantly improve the program: Considering its practical nature and importance, the unit "Office Automation" should be a core unit and not an elective. The EEC recommends that these should be merged with the unit of "Intro to Computers" Considering that the graduates of the program need to have a holistic understanding of how a business is run (hence, the introductory units on Accounting and Marketing) the unit of "Intro to Management / Business" is missing from the core units of the program. Considering the niche/specialized nature of the	As per the EEC committees' recommendations the structure of the program is reassessed and the changes / suggestions of the EEC were implemented. The Elective Module "SEC 113 - Office Automation" is merged with the core module "SEC 101 – Introduction to Computers" and it is renamed to "SEC 101 - Εισαγωγή στους Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές & Αυτοματισμός Γραφείου (Introduction to Computers & Office Automation)". In addition to the comments of the EEC, the Internal Committee of the College decided to add a core module "SEC 111 – Εισαγωγή στις Επιχειρήσεις (Introduction to Business)" so as for the students of the certificate to have a holistic understanding of how a firm / business is run. Moreover, the module "SEC 111 – Intro to Logistics" from core becomes elective and the course	Choose level of compliance:

unit “Intro to Logistics”, this could be an elective and not core unit. The EEC suggests that the basic theory of supply chain and (inbound and outbound) logistics is covered with the units of “Intro to Management” and “Intro to Marketing.” Finally, the EEC suggests incorporating basic theory of consumer psychology in the unit of “Customer Service” and rename the unit “Customer Psychology and Service Excellence”	syllabus of the module “Intro to Marketing” was revised so as to refer to the basic theory of supply chain and logistics. Finally, as per the suggestions of the EEC, the course syllabus of the core module “SEC 112 – Customer Service” is reviewed and renamed to “SEC 112 – Customer Psychology and Service Excellence”. It important to note that the syllabus was enriched and incorporated with the basic theory of consumer psychology which is an essential element of a successful customer service. See Annex 2 & 3	
Analyze whether students are being over assessed as it appears that every course in the same semester, across all branches, has multiple assessment methods.	The multiple assessment methods seen on the course syllabuses / outlines serve as a guide to the lecturers on the methods they can select to use through their module. The lecturer can choose from a list of assessment methods and adjust them to their course. The assessment of a course will be consisted of two parts. The assessment which will represent the continuous evaluation of a student’s progress and the result of the final written examination at the end of an academic semester. In the specific program of study, a system of continuous assessment and Final Examination is applied. The continuous assessment of each module varies depending on the nature of the module and it corresponds to the 40% of the overall grade. The Final examination weighs 60% and the Passing mark is 50%.	Choose level of compliance:

	During the semester, the instructor has the opportunity to evaluate the students through various methods assessments. Not all assessment methods correspond to each module but the instructors can choose which methods corresponds best to the nature of their module. The instructor informs the students of his/her assessment methods on the course outline which is given to the students in the beginning of each semester and it is explained in detailed in class. For example: Continuous Assessment – 40% Class Participation: 5% Mid – Term: 20% Assignment: 15% Continuous Assessment can consist of tests / quizzes, assignments written or oral, individual or group project, mid-term exams. The final examination is carried out at the end of the semester. The average of the scores is the continuous assessment score. See Annex 1 & 4	
EEC also encourages some differentiation in terms of assessment methods so that students are exposed to different assessments and their combinations. It will be useful to map assessment against courses and learning outcomes (similar to the course mapping against learning outcomes). This will help the programme team, across all branches, to formulate a coherent assessment strategy	There is differentiation in terms of assessment methods depending on the culture of each module but there is also room for improvement and that is why we have asked the opinion of all lectures so as to revise and refresh the assessment methods of their course. Also, we as management and Internal Committee we encourage our Academic Staff to mingle and have frequent meetings so as to discuss and share ideas on their taught courses. These frequent	Choose level of compliance:

	meetings, given the opportunity to all academic staff to improve their teaching skills and make their lessons more interesting. As a college, and due to the peculiarity of our organization – 4 branches across the island- we have a policy that all of our Academic Staff and especially academic staff of the same field to meet up with colleagues in the beginning of the academic year and exchange and share ideas on their field of expertise.	
--	--	--

2. Student – centred learning, teaching and assessment (ESG 1.3)

Response of the Higher Education Institution (HEI)

The comments of the EEC are very positive and the **second section, Student – centred learning, teaching and assessment (ESG 1.3)** is evaluated as Compliant by the EEC.

Areas of improvement and recommendations by EEC	Actions Taken by the Institution	For Official Use ONLY
The college needs to disassociate the Year 1 program from those of Year 2 and 3; even though the foundation year is the stepping stone for Year 2 & 3 it needs to be treated as a stand-alone program. It appears that the decisions are taken with the 1+2 years of the program in mind rather than the 1-year program alone.	The Program is autonomous and at graduation the students receive a Certificate. Students who graduate from “Secretarial Studies” (1 Year, 60 ECTS, Certificate) would have a holistic understanding of how a business is run and more specialized knowledge on secretarial - related subject areas. With the addition of the modules “Intro to Business” and the restructuring of the modules “Intro to marketing”, “Customer Psychology and Service Excellence” and “Intro to Computers & Office Automation” the program would offer an overall learning to candidates and it would also be more competitive. Students who graduate from the 1 Year Certificate can further continue their studies if they wish, into a Diploma or Higher Diploma level.	Choose level of compliance:
The structure of the program as it stands is adequate; however, for future viability it needs to be reconsidered / restructured. The college needs to ensure that the students that only complete the first year of the program have a holistic understanding of how a	As per the EEC committees’ recommendations the structure of the program is reassessed and the changes / suggestions of the EEC were implemented. The Elective Module “SEC 113 - Office Automation” is merged with the core module “SEC 101 –	Choose level of compliance:

business is run and more specialised knowledge on secretarial-related subject areas. A detailed list of recommendations has been provided in section 1.	Introduction to Computers” and it is renamed to “SEC 101 - Εισαγωγή στους Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές & Αυτοματισμός Γραφείου (Introduction to Computers & Office Automation)”. In addition to the comments of the EEC, the Internal Committee of the College decided to add a core module “SEC 111 – Εισαγωγή στις Επιχειρήσεις (Introduction to Business)” so as for the students of the certificate to have a holistic understanding of how a firm / business is run. Moreover, the module “SEC 111 – Intro to Logistics” from core becomes elective and the course syllabus of the module “Intro to Marketing” was revised so as to refer to the basic theory of supply chain and logistics. Finally, as per the suggestions of the EEC, the course syllabus of the core module “SEC 112 – Customer Service” is reviewed and renamed to “SEC 112 – Customer Psychology and Service Excellence”. It important to note that the syllabus was enriched and incorporated with the basic theory of consumer psychology which is an essential element of a successful customer service. See Annex 2 & 3	
The college needs to account how each unit taught on the program contributes to the intended outcomes of the program and apply changes if units are not fully contributing to the delivery of the intended learning outcomes of the overall program. A requirement of CYQAA is a mapping exercise	As per the EEC committee’s recommendations and as per the requirements of the CYQAAA an overarching document that demonstrates how each unit on the program contributes to the intended learning outcomes of the overall program is created. See Annex 1	Choose level of compliance:

that demonstrates this contribution. This exercise should be performed collectively by the academic staff and the program director.		
An external advisory board with external stakeholders for the continuous development of the program is recommended; this is consistent with best practice.	The management of the College as well as the Internal Committee before deciding whether to evaluate or reevaluate a program of study proceeds with market research and takes into consideration the opinion and suggestions of various stakeholders that the College cooperates with. For example, for the specific program of study, the opinion of well-established lawyers was asked and they pointed out the importance of secretarial staff who is aware not only of secretarial duties but also to have a basic knowledge of legal terms and thus we have decided to include an elective course “Γραμματέας Νομικών Επαγγελματιών (“Secretary for legal matters”). Moreover, we have also asked the opinion of entrepreneurs and they have also pointed out the importance of a strong secretarial team especially in the front office. For them, it is very important to have a perfectly organized administration office. Although, lately secretaries were replaced with more qualified staff such BA holders etc., they have made it very clear that the role of a proper secretary is irreplaceable and very important for a company. A good secretary is the foundation of the whole organization and if the foundations are put together	Choose level of compliance:

	correctly then the result is undoubtable. Furthermore, the 1 Year Program is the first accredited program of the College and it's been running successfully for over 2 decades. However, we always try to ensure the continuous update and development of the program and that's why we have decided to make it more attractive to the needs of today's market. It is also important to note that in Pafos we are the only College that offers a certificate in the Secretarial Studies.	
The academic staff should reconsider the way the students are assessed on this program and ensure: (a) that they are not over assessed; and (b) various assessment methods are applied for building various soft and hard skills.	See Annex 1 & 4	Choose level of compliance:

3. Teaching staff (ESG 1.5)

Response of the Higher Education Institution (HEI)

The comments of the EEC concerning the **Teaching staff (ESG 1.5)** were evaluated as compliant except the point 3.3 Synergies of teaching and research which was evaluated as Compliant.

Areas of improvement and recommendations by EEC	Actions Taken by the Institution	For Official Use ONLY
The secretarial studies tend to attract students with lower-than-average aspirations, and as a result the students are usually not high performers. The low number of students enrolled if continued will be threatening the sustainability of the program. The management and the public relations of C.D.A will need to explore ways to increase the student and parent interest in the market. If there is a trend of disinterest in secretarial studies in the market, the program may need to be abandoned.	The Management and the Public Relations Department of the college uses various marketing methods so as to promote its programs. All of our programs of study are feasible although in some cases some programs enrolments are reduced. See Annex 5 Program of Studies Promotion Strategies	Choose level of compliance:
There is space for improvement in teaching mobility among the staff through the Erasmus program. There is room for expanding the number of agreements with other tertiary education institutions from abroad.	C.D.A. College Pafos, holds the Erasmus Charter with the code CY PAFOS02 since 2021, has been actively engaged in the Erasmus+ program, promoting international education and cooperation. 1 Year Programs (Certificate level) are not entitled to take part in Erasmus mobilities but our academic staff because they teach in other programs, they are encouraged to take part in Erasmus mobilities. In other words, all academic staff is given the opportunity to take part in Erasmus programs so as to improve their teaching as well as learning skills. See Annex 6	Choose level of compliance:

The monitoring of the careers of alumni and the continuous contact with them is something that will help the college to formulate its strategies and ultimately increase student intake	All CDA College graduates automatically become members of the CDA College Alumni Association (C.D.A.AL.A.). The aim of the Alumni Association is to maintain contact with the College graduates by inviting them to attend College activities and by communicating to them the College's news. The association is designed so that it may receive information from graduates concerning their employment and career development. The graduate alumni survey is conducted every five years. The purpose of this survey is to track the career development of CDA College graduates two and five years after graduation as well as to solicit feedback on the quality of educational and broader CDA College experience that they went through. All graduates consent to GDPR policies so as for the College to keep their personal details.	Choose level of compliance:
--	---	------------------------------------

4. Student admission, progression, recognition and certification (ESG 1.4)

Response of the Higher Education Institution (HEI)

The comments of the EEC are very positive and the **student admission, progression, recognition and certification (ESG 1.4)** is evaluated as Compliant by the EEC.

Areas of improvement and recommendations by EEC	Actions Taken by the Institution	For Official Use ONLY
Small enrolment poses a threat to program sustainability. The College may need to promote the program more aggressively or adapt to market changes favouring longer education programs.	As explained to the EEC, the program of study is feasible although the small enrollment numbers. Moreover, the specific program of study is considered feasible with 5 students, a number which is achieved in all campuses with Larnaca & Paphos campus having bigger numbers of enrollments because of lack of competition in these cities. Limassol and especially Nicosia are the two campuses who face the most competition but fortunately we fulfil our target goal which is registering at least 5 students per academic year at the certificate level. Some of our promotion strategies are depicted in Annex 5	Choose level of compliance:
One-year programs have inherent limitations, such as the need for more specific courses for certain careers. Knowledge acquired in one job may become less useful if the student changes careers	After the suggestions of the EEC, we believe that the program of study would be even more competitive and holistic. The Certificate would give the students the opportunity to broaden their horizons and decide whether they want to continue their studies into a higher level.	Choose level of compliance:

5. Learning resources and student support (ESG 1.6)

Response of the Higher Education Institution (HEI)

The comments of the EEC are very positive and the **Learning resources and student support (ESG 1.6)** is evaluated as Compliant by the EEC.

Areas of improvement and recommendations by EEC	Actions Taken by the Institution	For Official Use ONLY
Encourage more teacher participation in mobility programs, training seminars, and conferences.	C.D.A College encourages all academic and administrative staff to take part in mobility programs. Also, it is very important us the continuous personal development of our staff and that's why we encourage them to participate training seminars, conferences related to their subjects. The management of the college also organizes in house seminars so as to improve the skills and knowledge of our staff. For example, in July 2024 all administrative staff of Nicosia, Limassol and Larnaca branch had the opportunity to take part to the following EU funded programs: "Green growth and environment" - The Program analyzes environmental challenges (climate change, depletion of natural resources, environmental pollution), and their impact on our lives, and explains the concepts of sustainable development, green development and circular economy as a response to these challenges. The main environmental indicators of Cyprus are presented and advice	Choose level of compliance:

	is given on environmentally friendly practices for individuals and businesses. Green occupations and skills are outlined and further training opportunities in the subject are presented. “Health and Safety” - The Program explains the importance of safety and health at work for a modern professional. The various types of occupational hazards are presented and numerous examples of hazards and measures to protect against them are given. The basic principles of risk management are explained and opportunities for further training and information on the subject are presented.	
Increase the involvement of teachers with extensive professional experience to enhance practical knowledge transfer.	The management of the College wants its students and future graduates to have a direct involvement with the market and that is why we have frequent visits from professionals, such as accountants, HR managers, Typists, marketers etc. The purpose of these guest lecturing visits is for the students and future secretaries to have a direct contact with these expertise so as to understand better the market. Moreover, the College is also member of the International Management Assistants (IMA), a global network for management support professionals since 1974 and members of IMA visit our colleges and gives lectures to the future secretaries. Their goal and vision are to connect and engage peers within and across borders	Choose level of compliance:

	and empower our members to excel. Furthermore, except from in house guest lectures and professional visits, the students accompanied with their lecturers, have educational visits to courthouses, the Parliament so as to experience the professional of a stenographer (shorthand) and/or typists. Also, they have the opportunity to visit local post offices, or private courier firms, and see the importance of logistics (an elective course). In addition, through their non – credited practice (2 weeks non - credited practice between the two semesters) they are given the opportunity to work as secretaries either at a doctor's office, lawyer's office, school reception etc. and apply some of the knowledge and skills they gained through their first semester of study.	
Strengthen student exchange programs (e.g., ERASMUS+) to include more EU countries. Increase the College's international collaborations.	Our Erasmus team, coordinated by Ms. Christina Agathangelou works towards new agreements and collaborations in Europe and internationally. Each campus has an Erasmus officer responsible to inform students of any mobility possibilities and encourage them to be a part of these programs. There has been a transformation of the Erasmus since 2021 and has been integrated with our "Aristotle" Research Center. These two offices work together perfectly and have already submitted several programs through Erasmus + and we await responses. See Annex 6	Choose level of compliance:

6. Additional for doctoral programmes

(ALL ESG)

Not applicable

Areas of improvement and recommendations by EEC	Actions Taken by the Institution	For Official Use ONLY
Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.	Choose level of compliance:
Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.	Choose level of compliance:
Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.	Choose level of compliance:
Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.	Choose level of compliance:
Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.	Choose level of compliance:

7. Eligibility (Joint programme)

(ALL ESG)

Not applicable

Areas of improvement and recommendations by EEC	Actions Taken by the Institution	For Official Use ONLY
Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.	Choose level of compliance:
Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.	Choose level of compliance:
Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.	Choose level of compliance:
Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.	Choose level of compliance:
Click or tap here to enter text.	Click or tap here to enter text.	Choose level of compliance:

B. Conclusions and final remarks

Finally, CDA College firmly believes that all the observations/suggestions raised by the EEC have been fulfilled and actions The College is grateful for the constructive criticism and suggestions of the EEC for the further improvement of the program.

Conclusions and final remarks by EEC	Actions Taken by the Institution	For Official Use ONLY
Better promotion of the organization's strengths. Adapting to competitive pressures, changing labor market conditions, and technological advancements. Conducting further analysis of labor market trends and prospects. Aligning program content with emerging professional changes; Implementing certain course changes or mergers to make the program more attractive. Developing a more comprehensive business plan and conducting a thorough viability study.	The Management and the Public Relations Department of the college uses various marketing methods so as to promote its programs. All of our programs of study are feasible although in some cases some programs enrolments are reduced. As explained to the EEC, the program of study is feasible although the small enrollment numbers. Moreover, the specific program of study is considered feasible with 5 students, a number which is achieved in all campuses with Larnaca & Paphos campus having bigger numbers of enrollments because of lack of competition in these cities. Limassol and especially Nicosia are the two campuses who face the most competition but fortunately we fulfil our target goal which is registering at least 5 students per academic year at the certificate level. Larnaca and Pafos are the branches with the least competition. After the suggestions of the EEC, we believe that the program of study would be even more competitive and holistic. The Certificate would give the students the opportunity to broaden their horizons and	Choose level of compliance:
		Choose level of compliance:
		Choose level of compliance:
		Choose level of compliance:

	decide whether they want to continue their studies into a higher level. The management of the College as well as the Internal Committee before deciding whether to evaluate or reevaluate a program of study proceeds with market research and takes into consideration the opinion and suggestions of various stakeholders that the College cooperates with. For example, for the specific program of study, the opinion of well-established lawyers was asked and they pointed out the importance of secretarial staff who is aware not only of secretarial duties but also to have a basic knowledge of legal terms and thus we have decided to include an elective course “Γραμματέας Νομικών Επαγγελματιών (“Secretary for legal matters”). Moreover, we have also asked the opinion of entrepreneurs and they have also pointed out the importance of a strong secretarial team especially in the front office. For them, it is very important to have a perfectly organized administration office. Although, lately secretaries were replaced with more qualified staff such BA holders etc., they have made it very clear that the role of a proper secretary is irreplaceable and very important for a company. A good secretary is the foundation of the whole organization and if the foundations are put together correctly then the result is undoubtable.	
--	---	--

	Furthermore, the 1 Year Program is the first accredited program of the College and it's been running successfully for over 2 decades. However, we always try to ensure the continuous update and development of the program and that's why we have decided to make it more attractive to the needs of today's market. See As per the EEC committee's recommendations and as per the requirements of the CYQAAA an overarching document that demonstrates how each unit on the program contributes to the intended learning outcomes of the overall program is created. Annex 1 & 5 & 7	
--	--	--

C. Higher Education Institution academic representatives

<i>Name</i>	<i>Position</i>	<i>Signature</i>
Dr. Pavlos Panayi	General Director of C.D.A. College, Head of ICT Department & Chairman of IQC	
Dr. Andreas Tofaris	Director of Research Centre «Aristotle» Member of IQC	
Mr. Efstathios Michael	General Director of C.D.A. College Pafos Member of IQC	
Mrs. Athena Koliandri	Director of International Affairs Member of IQC	
Mrs. Katerina Kyriakidou	Director of C.D.A. College Nicosia Member of IQC	

Date: 30/08/2024

ANNEX 1

No.	Learning Outcomes	Course Code	Methodology	Assessment
1	Παρέχει στους φοιτητές/φοιτήτριες υψηλής ποιότητας εκπαίδευση σχετικά με τις ευθύνες και τα καθήκοντα μιας σύγχρονης γραμματέας.	SEC 100 SEC 107 SEC 101 SEC 108 SEC 102 SEC 103 SEC 104 SEC 106 SEC 109 SEC 110 SEC 111 SEC 112 SEC 113	Διαλέξεις, υβριδική διδασκαλία, Παρουσιάσεις, Εργασίες (ομαδικές ή /και ατομικές), Πρακτική εξάσκηση, Ενδιάμεση Εξέταση, Τελική Εξέταση	Student Examination and Grading Modes - Grades and Passing Grade of Students A system of continuous evaluation (course work) which is 40% and final Examinations which is 60% and the Passing mark is 50% , as follows: During the semester, the instructor evaluates the students through various assessment methods such as a) Course Work which consists of: Tests, assignments, individual or group project, mid-term exams and / or other tests, The average of
2	Εκπαιδεύει τους σπουδαστές/ριες ώστε ν' ανταποκρίνονται αποτελεσματικά ως γραμματείς στις υψηλές απαιτήσεις των σύγχρονων επιχειρήσεων, τραπεζών, ημικρατικών και κρατικών οργανισμών.	SEC 100 SEC 107 SEC 101 SEC 108 SEC 102 SEC 103 SEC 104 SEC 106 SEC 109 SEC 110 SEC 111 SEC 112 SEC 113		
3	Προσφέρει στους φοιτητές/φοιτήτριες /φοιτήτριες τόσο θεωρητική όσο και πρακτική κατάρτιση ώστε να είναι σε θέση να ανταποκριθούν με επιτυχία σε θέματα διοίκησης γραφείων και υψηλών τεχνολογικών απαιτήσεων μιας σύγχρονης αγοράς εργασίας.	SEC 100 SEC 107 SEC 101 SEC 108 SEC 102 SEC 103 SEC 104 SEC 106 SEC 109 SEC 110 SEC 111 SEC 112 SEC 113		

4	Προετοιμάζει τους φοιτητές/φοιτήτριες /φοιτήτριες για να πετύχουν σε κυβερνητικές και εξωτερικές επαγγελματικές εξετάσεις στη Δακτυλογραφία και την ελληνική στενογραφία.	SEC 100 SEC 107		the scores is the continuous assessment score. - The final examination is carried out at the end of the semester and the type of the final exam depends on the module.
5	παρέχει τις βασικές γνώσεις Λογιστικής (Book Keeping) και ηλεκτρονικών υπολογιστών και να τους προετοιμάσει να πετύχουν σε εξωτερικές εξετάσεις (Ucert).	SEC 104 SEC 101 SEC 108		

ANNEX 2

Α/Α	Τύπος Μαθήματος	Όνομα Μαθήματος	Κωδικός Μαθήματος	Περίοδοι ανά εβδομάδα		Διάρκεια περιόδου	Αριθμός εβδομάδων/ ακαδημαϊκό εξάμηνο	Σύνολο περιόδων/ ακαδημαϊκό εξάμηνο	Αριθμός Πιστωτικών Μονάδων (ECTS)
				Θεωρία	Εργαστ.				
1 ^{ος} Χρόνος, Α΄ Εξάμηνο									
1.	Πρακτική	Δακτυλογραφία Ι	SEC 100			50	14	42	4
2.	Μεικτό	Εισαγωγή στους Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές & Αυτοματισμός Γραφείου	SEC 101		5	50	14	42	6
3.	Θεωρία	Αγγλικά για επιχειρήσεις	SEC 102	3		50	14	42	
4.	Θεωρία	Οργάνωση Γραφείου	SEC 103			50	14	42	
5.	Θεωρία	Λογιστική	SEC 104	6		50	14	42	7
6.	Θεωρία	Ελληνικά για Επιχειρήσεις	SEC 105			50	14	28	2
7.	Θεωρία	Επικοινωνιακές Δεξιότητες & Συμπεριφορά	SEC 106			50	14	28	3
1 ^{ος} Χρόνος, Β΄ Εξάμηνο									
1.	Πρακτική	Δακτυλογραφία ΙΙ	SEC 107		3	50	14	42	5
2.	Μεικτό	Επεξεργασία Κειμένου	SEC 108		4	50	14	42	6
3.	Μεικτό	Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης	SEC 109	1		50	14	42	4
4.	Θεωρία	Εισαγωγή στο Μάρκετινγκ	SEC 110			50	14	28	3
6.	Θεωρία	Εισαγωγή στις Επιχειρήσεις	S	2		50	14	28	4
7	Θεωρία	Εξυπηρέτηση και Ψυχολογία του πελάτη	S	2		50	14	28	4
8	Θεωρία	Επιλεγόμενο				50	14	28	4

Επιλεγόμενα Μαθήματα

A/A	Κωδικός Μαθήματος	Όνομα Μαθήματος	Περίοδοι ανά εβδομάδα	Διάρκεια περιόδου σε λεπτά	Αριθμός διδακτικ. περιόδων ανά ακαδ. εξάμηνο	Αριθμός πιστωτικών μονάδων ανά ακαδ. Εξάμηνο E.C.T.S
1	SEC 113	Διαχείριση Logistics (αποθήκευση, διαχείριση, διανομή)	2	50	28	4
2	SEC 113	Γραμματέας Νομικών Επαγγελματιών	2	50	28	4
3	SEC 113	Μηχανογραφημένη Λογιστική	2	50	28	4
4	SEC 113	Ελληνική Στενογραφία	2	50	28	4

Σημείωση: Σε περίπτωση που υπάρξουν φοιτητές / φοιτήτριες (πάνω από 5 άτομα) που επιθυμούν να παρακολουθήσουν περισσότερες ώρες ελληνικής στενογραφίας τότε μπορούν να δημιουργηθούν εξειδικευμένα εργαστήρια ελληνικής στενογραφίας και θα δοθεί πιστοποιητικό

π
α
ρ
α
κ
ο
λ
ο
ύ
θ
η
σ
η

ANNEX 3

Τίτλος Μαθήματος	Εισαγωγή στους Ηλεκτρονικούς Υπολογιστές & Αυτοματισμός Γραφείου				
Κωδικός Μαθήματος	SEC 101				
Τύπος μαθήματος	Υποχρεωτικό				
Επίπεδο	Πιστοποιητικό				
Έτος / Εξάμηνο φοίτησης	1 ^ο Χρόνο, Α Εξάμηνο				
Όνομα Διδάσκοντα					
ECTS	6	Διαλέξεις / εβδομάδα		Εργαστήρια / εβδομάδα	5
Στόχοι Μαθήματος	Η ενότητα αυτή θέτει το υπόβαθρο των βασικών εννοιών και δεξιοτήτων σχετικά με τη χρήση συσκευών (devices), τη δημιουργία και διαχείριση αρχείων, τη χρήση δικτύων (networks) και την ασφάλεια δεδομένων (data security).				
Μαθησιακά Αποτελέσματα	- Κατανοεί βασικούς όρους και έννοιες που σχετίζονται με την Τεχνολογία - Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), τους υπολογιστές, τις συσκευές και το λογισμικό. - Ξεκινά και να τερματίζει τη λειτουργία ενός υπολογιστή. - Εργάζεται αποδοτικά και αποτελεσματικά στην επιφάνεια εργασίας του υπολογιστή χρησιμοποιώντας εικονίδια και παράθυρα. - Προσαρμόζει τις βασικές ρυθμίσεις του λειτουργικού συστήματος και να χρησιμοποιεί την ενσωματωμένη λειτουργία Βοήθειας. - Δημιουργεί ένα απλό έγγραφο και να εκτυπώνει το αποτέλεσμα. - Γνωρίζει τις βασικές έννοιες διαχείρισης αρχείων και να είναι σε θέση να οργανώνει αποτελεσματικά τα αρχεία και τους φακέλους του υπολογιστή. - Κατανοεί βασικές έννοιες αποθήκευσης και χρήσης βοηθητικού λογισμικού για τη συμπίεση και αποσυμπίεση μεγάλων σε μέγεθος αρχείων.				

	- Κατανοεί έννοιες που σχετίζονται με τα δίκτυα καθώς και τις διαθέσιμες επιλογές δικτύωσης και είναι σε θέση να συνδεθεί σ' ένα δίκτυο. - Κατανοεί τη σημασία προστασίας δεδομένων και συσκευών από κακόβουλο λογισμικό (malware) καθώς και τη σημασία δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας των δεδομένων (backing up data). - Αναγνωρίζει τα θέματα που σχετίζονται με την οικολογική χρήση ΤΠΕ (green IT), την προσβασιμότητα (accessibility) καθώς και της υγείας και ασφάλειας του χρήστη. Αυτό το μάθημα προετοιμάζει τους φοιτητές για να πετύχουν στην εξέταση UCERT		
Προαπαιτούμενα	Κανένα	Συναπαιτούμενα	
Περιεχόμενο Μαθήματος	Εβδομάδες	Μαθησιακά Αποτελέσματα και Περιεχόμενο Μαθήματος	
	1	1 Υπολογιστές και Συσκευές 1.1 ΤΠΕ (ICT) 1.1.1 Κατανόηση του όρου Τεχνολογία Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) (Information and Communication Technology -ICT). 1.1.2 Γνώση διάφορων υπηρεσιών/χρήσεων ΤΠΕ (ICT) όπως: Διαδικτυακές υπηρεσίες (Internet services), κινητή τεχνολογία (mobile technology), εφαρμογές παραγωγικότητας γραφείου (office productivity applications). 1.2 Υλικό (Hardware) 1.2.1 Κατανόηση του όρου Υλικό (hardware). 1.2.2 Κατανόηση των όρων επεξεργαστής (processor), Μνήμη Τυχαίας Προσπέλασης (Random Access Memory - RAM), αποθηκευτικός χώρος (storage). 1.2.3 Αναγνώριση των κύριων τύπων ενσωματωμένων και εξωτερικών συσκευών όπως: 1.2.4 Αναγνώριση σύννηθων θυρών εισόδου/εξόδου όπως: USB, HDMI. 1.3 1.3.1 Λογισμικό και Αδειοδότηση Κατανόηση του όρου Λογισμικό (Software) και διάκριση μεταξύ των διαφορετικών τύπων λογισμικού	

		1.3.2 Κατανόηση του τι είναι ένα λειτουργικό σύστημα (operating system) 1.3.3 Αναγνώριση και κατανόηση συνήθων εφαρμογών λογισμικού και των χρήσεών τους 1.4 Εκκίνηση, Τερματισμός 1.4.1 Εκκίνηση του Ηλεκτρονικού Υπολογιστή (Η/Υ) και ασφαλής σύνδεση (log on)
	2	2 Επιφάνεια Εργασίας, Εικονίδια, Ρυθμίσεις 2.1 Επιφάνεια εργασίας και Εικονίδια 2.1.1 Περιγραφή του σκοπού της επιφάνειας εργασίας (desktop) και της γραμμής εργασιών (task bar). 2.1.2 Αναγνώριση συνήθων εικονιδίων, όπως αυτών που αναπαριστούν αρχεία, φακέλους/καταλόγους, εφαρμογές, εκτυπωτές, μονάδες δίσκων, συντομεύσεις, τον κάδο ανακύκλωσης/σκουπιδοτενεκέ. 2.1.3 Επιλογή και μετακίνηση εικονιδίων. 2.1.4 Δημιουργία, μετονομασία, μετακίνηση, διαγραφή εικονιδίου συντόμευσης προς/από την επιφάνεια εργασίας. 2.2 Χρήση των Παραθύρων 2.2.1 Αναγνώριση των διαφόρων στοιχείων ενός παραθύρου: γραμμή τίτλου, γραμμή μενού εντολών, γραμμή εργαλείων ή κορδέλα (ribbon), γραμμή κατάστασης, ράβδοι κύλισης. 2.2.2 Άνοιγμα, ελαχιστοποίηση, επέκταση, επαναφορά κάτω, μεγιστοποίηση, αλλαγή μεγέθους, μετακίνηση, κλείσιμο παραθύρου. 2.2.3 Εναλλαγή μεταξύ ανοικτών παραθύρων. 2.3 Εργαλεία και Ρυθμίσεις 2.3.1 Χρήση διαθέσιμων λειτουργιών της Βοήθειας. 2.3.2 Προβολή των βασικών πληροφοριών του υπολογιστικού συστήματος: ονομασία και έκδοση του λειτουργικού συστήματος, εγκατεστημένη RAM (μνήμη τυχαίας προσπέλασης). 2.3.3 Αλλαγή των ρυθμίσεων της επιφάνειας εργασίας: ημερομηνία & ώρα, ρυθμίσεις έντασης ήχου, επιλογές εμφάνισης επιφάνειας εργασίας (ρυθμίσεις χρωμάτων,

		φόντο επιφάνειας εργασίας, επιλογές προστασίας οθόνης), ανάλυση οθόνης. 2.3.4 Αλλαγή, προσθήκη και διαγραφή γλώσσας πληκτρολογίου. Αλλαγή της προεπιλεγμένης γλώσσας πληκτρολογίου. 2.3.5 Τερματισμός εφαρμογής που δεν ανταποκρίνεται. 2.3.6 Εγκατάσταση, απεγκατάσταση εφαρμογών (applications). 2.3.7 Σύνδεση συσκευής (δίσκος USB flash, ψηφιακή κάμερα/digital camera, συσκευή αναπαραγωγής πολυμέσων/media player) σ' έναν υπολογιστή. Αποσύνδεση συσκευής χρησιμοποιώντας την κατάλληλη διαδικασία. 2.3.8 Χρήση της δυνατότητας της σύλληψης (print screen) όλων των περιεχομένων της οθόνης, του ενεργού παραθύρου.
	3	3 Αποτελέσματα 3.1 Εργασία με Κείμενο 3.1.1 Άνοιγμα, κλείσιμο μιας εφαρμογής επεξεργασίας κειμένου. Άνοιγμα, κλείσιμο αρχείων. 3.1.2 Εισαγωγή κειμένου σ' ένα έγγραφο. 3.1.3 Αντιγραφή, μετακίνηση κειμένου σ' ένα έγγραφο, μεταξύ εγγράφων. Επικόλληση μιας σύλληψης οθόνης (screen capture) σ' ένα έγγραφο. 3.1.4 Αποθήκευση εγγράφου με συγκεκριμένο όνομα. 3.2 Εκτύπωση 3.2.1 Εγκατάσταση, απεγκατάσταση νέου εκτυπωτή. Εκτύπωση δοκιμαστικής σελίδας. 3.2.2 Ορισμός του προεπιλεγμένου εκτυπωτή στη λίστα των εγκατεστημένων εκτυπωτών. 3.2.3 Εκτύπωση αρχείου από έναν κειμενογράφο/εφαρμογή επεξεργασίας κειμένου. 3.2.4 Προβολή, προσωρινή διακοπή/παύση, επανεκκίνηση, διαγραφή εργασίας εκτύπωσης από το παράθυρο διαχείρισης της ουράς εκτυπώσεων του εκτυπωτή. 4 Διαχείριση Αρχείων 4.1 Εισαγωγή στα Αρχεία και τους Φακέλους

		4.1.1 Κατανόηση του τρόπου με τον οποίο ένα λειτουργικό σύστημα οργανώνει τις μονάδες δίσκων, τους φακέλους και τα αρχεία σε με ιεραρχική δομή. Πλοήγηση μεταξύ μονάδων δίσκων, φακέλων, υποφακέλων και αρχείων. 4.1.2 Προβολή ιδιοτήτων αρχείου, φακέλου όπως: όνομα, μέγεθος, θέση. 4.1.3 Αλλαγή προβολής απεικόνισης αρχείων και φακέλων όπως: τίτλοι/πλακίδια (tiles), εικονίδια (icons), λίστα (list), λεπτομέρειες (details). 4.1.4 Αναγνώριση συνήθων τύπων/μορφότυπων αρχείων, όπως: αρχεία επεξεργασίας κειμένου, υπολογιστικών φύλλων, παρουσιάσεων, αρχεία σε φορητό μορφότυπο εγγράφου (.pdf - portable document format files), εικόνες, ήχου, βίντεο, συμπιεσμένα αρχεία, εκτελέσιμα αρχεία. 4.1.5 Άνοιγμα αρχείου, φακέλου, μονάδας δίσκου. 4.1.6 Αναγνώριση καλών πρακτικών ονομασίας αρχείων και φακέλων: χρήση ονομάτων με νόημα που διευκολύνουν την ανάκληση/αναζήτηση και την οργάνωση τους, διατήρηση των σωστών επεκτάσεών τους. 4.1.7 Δημιουργία φακέλου και περαιτέρω υποφακέλων. 4.1.8 Μετονομασία αρχείου, φακέλου. 4.1.9 Αναζήτηση αρχείων βάση ιδιοτήτων: ολόκληρο ή μέρος του ονόματός χρησιμοποιώντας ειδικούς χαρακτήρες μπαλαντέρ (wildcards) εφόσον χρειαστεί, περιεχόμενο, ημερομηνία τροποποίησης. 4.1.10 Προβολή λίστας πρόσφατα χρησιμοποιημένων αρχείων.
	4	4.2 Οργάνωση Αρχείων και Φακέλων 4.2.1 Επιλογή ενός αρχείου ή/και φακέλου μεμονωμένα ή ως ομάδα γειτονικών ή μηγειτονικών αρχείων και φακέλων. 4.2.2 Ταξινόμηση αρχείων σε αύξουσα, φθίνουσα ταξινόμηση κατά όνομα, μέγεθος, τύπο και ημερομηνία τροποποίησης. 4.2.3 Αντιγραφή, μετακίνηση αρχείων, φακέλων μεταξύ φακέλων, μονάδων δίσκων. 4.2.4 Διαγραφή αρχείων, φακέλων μέσω του Κάδου Ανακύκλωσης/Σκουπιδοτενεκέ και επαναφορά διαγραμμένων αρχείων και φακέλων στην αρχική τους θέση.

		4.2.5 Άδειασμα Κάδου Ανακύκλωσης/Σκουπιδοτενεκέ 4.2 Αποθήκευση και Συμπίεση 4.3.1 Αναγνώριση των κύριων τύπων συσκευών – μέσων αποθήκευσης δεδομένων όπως: Εσωτερικός σκληρός δίσκος, εξωτερικός σκληρός δίσκος, δίσκος δικτύου, CD, DVD, Blu-ray, οδηγός USB flash, κάρτα μνήμης, δικτυακός (online) χώρος αποθήκευσης. 4.3.2 Γνώση των μονάδων μέτρησης μεγέθους αρχείων, φακέλων, χωρητικότητας αποθήκευσης όπως: KB, MB, GB, TB. 4.3.3 Προβολή διαθέσιμου χώρου σε μια συσκευή/μονάδα αποθήκευσης. 4.3.4 Κατανόηση του σκοπού συμπίεσης ενός αρχείου, φακέλου. 4.3.5 Συμπίεση αρχείων, φακέλων. 4.3.6 Αποσυμπίεση συμπιεσμένων αρχείων, φακέλων σε συγκεκριμένη θέση μιας μονάδας δίσκου
	5	5 Δίκτυα 5.1 Έννοιες Δικτύων 5.1.1 Κατανόηση του όρου δίκτυο (network). Περιγραφή του σκοπού ενός δικτύου: διαμοιρασμός, πρόσβαση δεδομένων και συσκευών με ασφάλεια 5.1.2 Κατανόηση του όρου Διαδίκτυο (Internet). Γνώση κύριων χρήσεων του όπως: Παγκόσμιος Ιστός (World Wide Web - WWW), Τηλεφωνία μέσω Διαδικτύου (Voice over Internet Protocol - VoIP), ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (email), Λειτουργία άμεσων μηνυμάτων (Instant Messaging - IM). 5.1.3 Κατανόηση των όρων Ενδοδίκτυο (Intranet), και Εικονικό Ιδιωτικό Δίκτυο (VPN) και αναγνώριση κύριων χρήσεων τους. 5.1.4 Κατανόηση του όρου ρυθμός μεταφοράς δεδομένων (transfer rate) υπολογιζόμενος σε: bits ανά δευτερόλεπτο (bits per second, bps), kilobits ανά δευτερόλεπτο (kilobits per second, kbps), megabits ανά δευτερόλεπτο (megabits per second, mbps), gigabits ανά δευτερόλεπτο (gigabits per second, gbps). 5.1.5 Κατανόηση των εννοιών λήψη /κατέβασμα από (downloading from) και ανέβασμα σε (uploading to) ένα δίκτυο

		5.2 Πρόσβαση Δικτύου 5.2.1 Γνώση των διάφορων επιλογών σύνδεσης στο Διαδίκτυο όπως: Μέσω τηλεφωνικής γραμμής, κινητού τηλεφώνου, καλωδιακά, ασύρματα (wi-fi, wi-max), δορυφορικά. 5.2.2 Ορισμός και κατανόηση του όρου Πάροχος Υπηρεσιών Διαδικτύου (Internet Service Provider - ISP). Αναγνώριση σημαντικών ζητημάτων κατά την επιλογή συνδρομής στο Διαδίκτυο, όπως: ταχύτητα λήψης (upload speed) και κατεβάσματος (download speed) και ποσοστώσεις (quota), κόστος. 5.2.3 Αναγνώριση κατάστασης ασύρματου δικτύου: προστατευμένο/με κωδικό ασφαλείας, ελεύθερο/ανοικτό 5.2.4 Σύνδεση σε ασύρματο δίκτυο (wireless network).
	6	6 Ασφάλεια και Ευεξία 6.1 Προστασία Δεδομένων και Συσκευών 6.1.1 Αναγνώριση καλών πολιτικών διαχείρισης κωδικών πρόσβασης όπως: μη κοινοποίηση του κωδικού πρόσβασης και τακτική αλλαγή του, χρήση κωδικού πρόσβασης με ικανό μέγεθος/πλήθος ψηφίων, επαρκής ανάμειξη γραμμάτων και αριθμών. 6.1.2 Κατανόηση του όρου Τείχος Προστασίας (firewall) και περιγραφή του σκοπού του. 6.1.3 Κατανόησης του σκοπού της τακτικής δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας (backup) σε μια απομακρυσμένη περιοχή (εκτός του χώρου όπου υπάρχουν τα αρχικά αρχεία). 6.1.4 Κατανόηση της σημασίας της τακτικής ενημέρωσης προγραμμάτων/εφαρμογών, όπως: αντιικών (anti-virus), εφαρμογών (application), λειτουργικού συστήματος. 6.2 Κακόβουλο Λογισμικό (Malware) 6.2.1 Κατανόηση του όρου κακόβουλο λογισμικό (malware). Αναγνώριση συνήθων τύπων κακόβουλου λογισμικού, όπως: ιός (virus), σκουλίκι (worm), Δούρειος Ίππος (Trojan), λογισμικό παρακολούθησης (spyware). 6.2.2 Επίγνωση του πώς μπορεί ένα κακόβουλο λογισμικό να μολύνει έναν υπολογιστή ή μια συσκευή.

		6.2.3 Χρήση ανττικής εφαρμογής για τη σάρωση (scan) ενός υπολογιστή. 6.3 Υγεία και Οικολογική Χρήση ΤΠΕ (Green IT) 6.3.1 Αναγνώριση τρόπων εξασφάλισης της ευεξίας ενός χρήστη υπολογιστή ή συσκευής κατά τη χρήση του όπως: να κάνει συχνά διαλείμματα, διατήρηση κατάλληλου φωτισμού και σωστής στάσης σώματος. 6.3.2 Γνώση των επιλογών και ρυθμίσεων εξοικονόμησης ενέργειας ενός υπολογιστή ή μιας συσκευής: αυτόματο κλείσιμο, αυτόματη αναστολή λειτουργίας, μείωση φωτισμού (backlight), λειτουργία sleep. 6.3.3 Γνώση της δυνατότητας ανακύκλωσης υπολογιστών, συσκευών, μπαταριών, μελανοδοχείων εκτυπωτών και χαρτιού. 6.3.4 Αναγνώριση διαθέσιμων επιλογών για την ενίσχυση της προσβασιμότητας όπως: Λογισμικό αναγνώρισης φωνής (voice recognition), αναγνώστης οθόνης (screen reader), μεγέθυνση οθόνης (screen magnifier), απεικόνιση πληκτρολογίου στην οθόνη (onscreen keyboard), υψηλή αντίθεση (high contrast).
	7	Αναγνώριση ότι οι ΤΠΕ (Πληροφορίες και Τεχνολογία Επικοινωνιών) μπορεί να υποστηρίξει και να προωθήσει συνεργασία στο διαδίκτυο συνεργασία. 1.1.2 Προσδιορίζει τους κύριους τύπους υπηρεσιών υποστήριξη της διαδικτυακής συνεργασίας όπως: cloud computing, κινητό τεχνολογία. Προσδιορίζει τα κύρια είδη εργαλείων που υποστηρίζουν διαδικτυακά συνεργασία όπως: κοινές εφαρμογές παραγωγικότητας, κοινωνικές μέσα ενημέρωσης, διαδικτυακά ημερολόγια, διαδικτυακές συναντήσεις, διαδικτυακή μάθηση περιβάλλοντα.
	8	MIDTERM EXAM UCERT Demo Test 1 & 2
	9	Online Calendars Share a calendar. Μοιραστείτε ένα ημερολόγιο. Χορήγηση άδεια προβολής, επεξεργασίας ενός κοινόχρηστου Ημερολογίου. 3.2.2 Εμφάνιση, απόκρυψη κοινόχρηστων ημερολογίων.

		3.2.3 Χρήση ενός κοινόχρηστου ημερολόγιου για δημιουργία ενός γεγονότος (Event), ή επαναλαμβανόμενου γεγονός (Event). 3.2.4 Ορίστε μια υπενθύμιση για ένα συμβάν. UCERT Demo Test 3 & 4 3.4 Online meetings Άνοιγμα, κλείσιμο διαδικτυακής συνάντησης εφαρμογή. Δημιουργήστε μια συνάντηση: ώρα, ημερομηνία, θέμα. Ακυρώστε το συνάντηση. 3.4.2 Πρόσκληση, κατάργηση πρόσκλησης συμμετεχόντων, σερτ δικαιώματα πρόσβασης. 3.4.3 Έναρξη, τερματισμός συνάντησης UCERT Demo Test 5
	10	Mobile Collaboration: Προσδιορίστε τους τύπους κινητών συσκευών όπως: smartphone, tablet. 4.1.2 Κατανόηση ότι οι κινητές συσκευές χρησιμοποιήστε λειτουργικό σύστημα. Αναγνωρίσει Κοινών λειτουργικών συστημάτων για κινητές συσκευές. 4.1.3 Κατανόηση του όρου Bluetooth και τη χρήση του. 4.1.4 Κατανόηση της σύνδεσης στο διαδίκτυο διαθέσιμες επιλογές για κινητά συσκευές: ασύρματη (WLAN), φορητή internet (3G, 4G, 5G). 4.1.5 Κατανόηση της ασφάλειας κλειδιών ζητήματα για κινητές συσκευές όπως: χρήση PIN, αντίγραφο ασφαλείας περιεχομένου,
	11	Data Protection: Κατανοήστε τον όρο απόρρητο και τον σχετικό δικαιώματα. Να γνωρίζετε ότι το απόρρητο δεν είναι απόλυτο δικαίωμα και άλλα δικαιώματα μπορεί να έχουν προτεραιότητα. Ορίστε τον όρο προσωπικά δεδομένα. Κατανόηση του όρου επεξεργασία δεδομένων. Διάκριση μεταξύ αυτοματοποιημένων και μη αυτόματων δεδομένων επεξεργασία. Remote Work Κατανόηση του όρου απομακρυσμένη εργασία, διαφορετικά μοντέλα τηλεργασίας και τα οφέλη και

		προκλήσεις της εξ αποστάσεως εργασίας για κοινωνίες, οργανισμούς και εργαζόμενους. • Κατανοήστε τη σημασία της αυτοδιαχείρισης και της ομαδικής εργασίας σε απομακρυσμένα περιβάλλοντα εργασίας, όπως καθώς και τις βασικές δεξιότητες για να είσαι αποτελεσματικός όταν εργάζεσαι ανεξάρτητα και σε ομάδα. • Αναγνωρίστε τα κύρια ζητήματα ρύθμισης κατά την έναρξη της απομακρυσμένης εργασίας, όπως η υγεία και απαιτήσεις ασφάλειας, τεχνικές και ασφάλεια. • Προσδιορίστε τους κύριους τύπους εργαλείων που υποστηρίζουν την απομακρυσμένη εργασία και τα βασικά ζητήματα για τη χρήση τους αποτελεσματικά
	12	ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ 2. GOV.CY Δημιουργία λογαριασμού στην Κυβερνητική Πύλη Gov.cy. Τρόποι ταυτοποίησης. Εγγραφή στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες. Επεξήγηση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών. 3. Χορηγίες, Επιδόματα και Πρόσδος Αιτημάτων Σχέδια Χορηγιών Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου και Βιομηχανίας. Επίδομα Τέκνου. Επίδομα Ασθενείας. Αίτηση ΕΕΕ. Αίτηση για Ανεργιακό Επίδομα
	13	ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ 4. Εργασία, Κοινωνικές Ασφαλίσεις και Συνταξιοδότηση Εγγραφή εργοδοτούμενων στο Σύστημα ΕΡΓΑΝΗ. Πληρωμή Εισφορών Κοινωνικών Ασφαλίσεων για εργοδοτούμενους και αυτοεργοδοτούμενους. Υπολογισμός ποσού θεσμοθετημένης σύνταξης, κ.τ.λ. Κατάσταση Ασφαλιστικού Λογαριασμού. 5. Γη και Κατοικία – Κτηματολόγιο 6. Γενικό Σύστημα Υγείας – ΓεΣΥ 7. Φορολογικά
	14.	Επαναληψη για Final Exam
Μεθοδολογία Διδασκαλίας	Διαλέξεις, υβριδική διδασκαλία, Παρουσιάσεις, Εργασίες (ομαδικές ή /και ατομικές), Πρακτική Εξάσκηση, Ενδιάμεση Εξέταση, Τελική Εξέταση	

Βιβλιογραφία	ΚΥΡΙΟ ΔΙΔΑΚΤΙΚΟ ΒΙΒΛΙΟ Title: Ανάπτυξε τις Γνώσεις σου στην Πληροφορική Author(s): Γαβριήλ Γαβριήλ Publisher: General Education Resource Publisher Edition: 1st Year: 2017 ISBN: 978-9963-2838-3-5 ΕΠΙΠΡΟΣΘΕΤΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ Τίτλος: Ανάπτυξε τις γνώσεις σου στην Πληροφορική (1), Βασικές έννοιες, Windows, Word Εκδότης: UCERT Cyprus Τίτλος: Χρήση Η/Υ και Διαχείριση Αρχείων – computer essentials Συγγραφέας: Προδρομή, Α. & Ηλία, Μ. Τίτλος: Τα ολοκληρωμένα βιβλία διδασκαλίας ECDL: Βασικά Ηλεκτρονικού Υπολογιστή – Βασικά Διαδικτύου Συγγραφέας: Χρήστου, Χρήστος Εκδότης: eduCYBER Ημ.έκδ.:2022 ISBN: 978-9925-7466-0-6 ICDL e-book
Αξιολόγηση	Assessment method and weight: 40% continuous assessment coursework 60% final examination Passing mark: 50% Course Work continuous assessment consists of: Tests, assignments, individual or group project, mid-term exams and / or other tests, The average of the scores is the continuous assessment score. The final examination is carried out at the end of the semester and the type of the final exam depends on the module.
Γλώσσα	Ελληνικά

Τίτλος Μαθήματος	Εισαγωγή στο Μάρκετινγκ				
Κωδικός Μαθήματος	SEC 110				
Τύπος μαθήματος	Υποχρεωτικό				
Επίπεδο	Πιστοποιητικό				
Έτος / Εξάμηνο φοίτησης	1 ^ο Χρόνο, Β Εξάμηνο				
Όνομα Διδάσκοντα					
ECTS	3	Διαλέξεις / εβδομάδα	2	Εργαστήρια / εβδομάδα	-
Στόχοι Μαθήματος	Το μάθημα αυτό σχεδιάστηκε για να διερευνήσει τις πτυχές του μάρκετινγκ οι οποίες είναι απαραίτητες για την επιτυχημένη είσοδο στην αγορά. Έμφαση δίνεται επίσης, στην ανάλυση των εξωτερικών παραγόντων του επιχειρηματικού περιβάλλοντος που επηρεάζουν τις αποφάσεις και στρατηγικές μάρκετινγκ καθώς και στην κατανόηση του πελάτη και της συμπεριφοράς του για παροχή προϊόντων και υπηρεσιών.				
Μαθησιακά Αποτελέσματα	- Κατανοήσουν τι είναι το Μάρκετινγκ και τη διαδικασία της εμπορίας και πώληση - Να αξιολογήσουν τον τρόπο μάρκετινγκ που θα συμβάλλει στην επιτυχία της επιχείρησης - Να είναι σε θέση να κατανοήσουν και αναπτύξουν τις αρχές του μάρκετινγκ - Να αναπτύξουν τις ευκαιρίες και διαφορές στρατηγικές μάρκετινγκ - Να αναπτύξουν τις δυνατότητες για επιτυχημένη λειτουργία σε επίπεδο παροχής υπηρεσιών αλλά και πώλησης προϊόντων. Να κατανοήσουν τις βασικές έννοιες της Εφοδιαστικής/Logistics και την ενδυνάμωση των δραστηριοτήτων της Εφοδιαστικής/Logistics Να γνωρίσουν τις μελλοντικές προκλήσεις και ευκαιρίες στην Εφοδιαστική/Logistics				
Προαπαιτούμενα	Κανένα		Συναπαιτούμενα		

Περιεχόμενο Μαθήματος	Εβδομάδες	Αναλυτική ύλη
	1	Τι είναι Μάρκετινγκ? Η σημασία του μάρκετινγκ Η έννοια του μάρκετινγκ και η εξέλιξή του Περιβάλλον του μάρκετινγκ
		Η έννοια της Αγοράς Τύποι και συμπεριφορές αγορών Η Διεθνής αγορά και η παγκοσμιοποίηση
		Τμηματοποίηση της αγοράς Οφέλη από την τμηματοποίηση και διάφορες στρατηγικές τμηματοποίησης
		Η συμπεριφορά του καταναλωτή και παράγοντες που την επηρεάζουν Στρατηγικές μάρκετινγκ για ικανοποίηση των καταναλωτών
		Η έρευνα αγοράς και οι στόχοι της Συνθήκες αγοράς Μέθοδοι έρευνας αγοράς-Πρωτογενής και Δευτερογενής έρευνα
		Ο κύκλος ζωής του προϊόντος Ανάπτυξη νέων προϊόντων και στρατηγικές Το εμπορικό σήμα και η σημασία της Τυποποίηση και συσκευασία προϊόντος
		Ενδιάμεση Εξέταση
		Διανομή προϊόντος και δίκτυο πωλήσεων Επιλογή δικτύου διανομής Στρατηγικές και πολιτικές τιμολόγησης Προσδιορισμός άριστης τιμής
		Επικοινωνιακή πολιτική Διαφήμιση, Προώθηση πωλήσεων και δημόσιες σχέσεις
		Μάρκετινγκ υπηρεσιών Στρατηγικές μάρκετινγκ για επιχειρήσεις Παροχή υπηρεσιών Εξυπηρέτηση παραπόνων πελατών
		Τεχνικές ανάλυσης- SWOT analysis Ο Στρατηγικός Σχεδιασμός (Marketing Plan), Έννοια, σημασία και ανάπτυξη ενός Στρατηγικού Σχεδιασμού
		Ηθική και Μάρκετινγκ Τρόποι αντιμετώπισης και επίλυσης ηθικών ερωτημάτων

		Επιχειρηματική ηθική ως στρατηγικός παράγοντας επιτυχίας
		Βασικές έννοιες της Εφοδιαστικής/Logistics Στόχοι και βασικές λειτουργίες της Εφοδιαστικής/Logistics Εισερχόμενη και Εξερχόμενη εφοδιαστική (Inbound και O Μελλοντικές προκλήσεις και ευκαιρίες στην Εφοδιαστική/Logistics
		Επανάληψη για τελικές εξετάσεις
Μεθοδολογία Διδασκαλίας	Διαλέξεις, υβριδική διδασκαλία, Παρουσιάσεις, Εργασίες (ομαδικές ή /και ατομικές), Ενδιάμεση Εξέταση, Τελική Εξέταση	
Βιβλιογραφία	Απαιτούμενη Βιβλιογραφία 1. Τίτλος: Αρχές μάρκετινγκ Συγγραφέας (είς): John Fahy, David Jobber / μετ.: Βαρβάρα Μυλώνη, Ηρώ Νικολάου Εκδότης: Κριτική Έκδοση: 1^η έκδ. Χρονιά: 2014 ISBN13: 978-960-218-929-0 2. Τίτλος: Σύγχρονο marketing Συγγραφέας (είς): Παναγιώτης Κυριαζόπουλος, Ειρήνη Σαμαντά Εκδότης: Μπένου Ε. Χρονιά: 2019 ISBN13: 978-960-359-152-8 Επιπρόσθετη Βιβλιογραφία 1. Τίτλος: Principles of marketing Συγγραφέας (είς): Philip Kotler, Gary Armstrong Εκδότης: Pearson Έκδοση: 16th ed. Χρονιά: 2016 ISBN13: 978-129-209-248-5 2. Τίτλος: Η μάχη για την ψηφιακή αγορά: η στρατηγική και τα εργαλεία του ψηφιακού μάρκετινγκ Συγγραφέας (είς): Γιώργος Πετκάκης Εκδότης: Έσοπτρον Χρονιά: 2021	

	ISBN13: 978-618-557-901-2 3. Τίτλος: Μάρκετινγκ: περιλαμβάνει και digital μάρκετινγκ: η ελληνική πρακτική προσέγγιση Συγγραφέας (είς): Κωνσταντίνος Μ. Τζωρτζάκης, Alan Charlesworth Εκδότης: Rosili Χρονιά: 2020 ISBN-13: 978-618-5131-73-9 4. Τίτλος: Αρχές του μάρκετινγκ Συγγραφέας (είς): Philip Kotler, μετ.: Ανδρέας Σοκοδήμος Εκδότης: Κλειδάριθμος Χρονιά: 2001 ISBN13: 978-960-209-468-6 5. Τίτλος: Εφοδιαστική Αλυσίδα, Logisitcs & Εξυπηρέτηση Πελατών Συγγραφέας: Γεώργιος Μαλινδρέτος Εκδότης: ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΕΛΛΗΝΙΚΩΝ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΩΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΩΝ Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο Έτος έκδ.: 2015 ISBN: 978-960-603-486-2
Αξιολόγηση	Assessment method and weight: 40% continuous assessment coursework 60% final examination Passing mark: 50% Course Work continuous assessment consists of: Tests, assignments, individual or group project, mid-term exams and / or other tests, The average of the scores is the continuous assessment score. The final examination is carried out at the end of the semester and the type of the final exam depends on the module.
Γλώσσα	Ελληνικά

Τίτλος Μαθήματος	Εισαγωγή στις Επιχειρήσεις				
Κωδικός Μαθήματος	SEC 111				
Τύπος μαθήματος	Υποχρεωτικό				
Επίπεδο	Πιστοποιητικό				
Έτος / Εξάμηνο φοίτησης	1 ^ο Χρόνο, Β Εξάμηνο				
Όνομα Διδάσκοντα					
ECTS	4	Διαλέξεις / εβδομάδα	2	Εργαστήρια / εβδομάδα	-
Στόχοι Μαθήματος	Στόχος του μαθήματος είναι να δοθεί έμφαση στην αυξανόμενη σημασία των αλλαγών του επιχειρηματικού περιβάλλοντος παγκοσμίως, των χαρακτηριστικών της αγοράς και των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι επιχειρηματίες και οι επιχειρήσεις γενικότερα.				
Μαθησιακά Αποτελέσματα	- Να είναι σε θέση να κατανοήσουν τον ρόλο των επιχειρήσεων και τις προκλήσεις της αγοράς. - Να αναλύουν το επιχειρηματικό περιβάλλον. - Να είναι σε θέση να διαχειρίζονται τις επιχειρηματικές δραστηριότητες. - Να αναγνωρίζουν να ικανοποιούν τις ανάγκες και τις επιθυμίες των πελατών. - Να επιδεικνύουν ικανότητα χειρισμού θεμάτων που σχετίζονται με τις επιχειρήσεις, τη διαχείριση, το μάρκετινγκ				
Προαπαιτούμενα	Κανένα		Συναπαιτούμενα		

Περιεχόμενο Μαθήματος	Εβδομάδες	Μαθησιακά Αποτελέσματα και Περιεχόμενο Μαθήματος
	1-2	Τι είναι Επιχείρηση; Εισαγωγή στις Επιχειρήσεις, το Επιχειρηματικό Σύστημα αποτελείται από: εμπόριο – προσφορά, ζήτηση και αγορά, ανθρώπινο δυναμικό (άνθρωποι, εργαζόμενοι), οργάνωση – δομή, στόχοι, στρατηγικές και πολιτικές, Οι τέσσερις παραγωγικοί παράγοντες (πόροι) που χρησιμοποιεί μια εταιρεία για να παράγει αγαθά και υπηρεσίες: Γη, Εργασία, Κεφάλαιο, Επιχείρηση., Προσανατολισμός στην αγορά, Δυνατότητες, Δημιουργία Αξίας για Πελάτες, Όραμα αγοράς, αποστολή, στόχοι και στρατηγικές.
	3	Η Εξέλιξη των Επιχειρήσεων. Η Βιομηχανική Επανάσταση – Νέες Ευκαιρίες, Ζητήματα και Αλλαγές για την Εξέλιξη των Επιχειρήσεων, Από την ανταλλαγή στο χρήμα και το κεφάλαιο, Τμηματοποίηση της αγοράς, Προσδιορισμός τμημάτων αγοράς.
	4	Λήψη ηθικών αποφάσεων και διαχείριση μιας κοινωνικά υπεύθυνης επιχείρησης Κατανόηση της Επιχειρηματικής Ηθικής, Πώς οι Οργανισμοί επηρεάζουν την ηθική συμπεριφορά, Διαχείριση μιας Κοινωνικά Υπεύθυνης Επιχείρησης, Ευθύνες προς τα ενδιαφερόμενα μέρη, Τάσεις Δεοντολογίας και Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης
	5	Διοίκηση και Ηγεσία στους σημερινούς οργανισμούς Ο Ρόλος της Διοίκησης; Σχεδιασμός; Οργάνωση, Καθοδήγηση, Έλεγχος; Διευθυντικοί ρόλοι; Διοικητικά προσόντα, Τάσεις στη Διοίκηση και την Ηγεσία
	6	Κίνητρα Εργαζομένων Πρώιμες θεωρίες κινήτρων Οι Μελέτες του Hawthorne Η Ιεραρχία των Αναγκών του Maslow Οι Θεωρίες X και Y του McGregor Θεωρία κινήτρων-υγιεινής του Herzberg Σύγχρονες απόψεις για τα κίνητρα Από τη θεωρία κινήτρων στην εφαρμογή Τάσεις στο κίνητρα των εργαζομένων

	7	Ενδιάμεση Εξέταση
	8	Ηγεσία, επιρροή και επικοινωνία στην επιχείρηση, Χαρακτηριστικά και δεξιότητες ηγεσίας, Προσωπικά χαρακτηριστικά, Διευθυντικές δεξιότητες, Στυλ ηγεσίας: Συναλλακτική ηγεσία και μετασχηματιστική ηγεσία, Άλλοι τύποι ηγεσίας: Οδηγίες, Υποστηρικτικές, Συμμετοχικές, Προσανατολισμένες στα επιτεύγματα, Επικοινωνία, Μίγμα Προώθησης, Προώθηση πωλήσεων, προσωπικές πωλήσεις, Στρατηγικές δημοσίων σχέσεων
	9	Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού: Απόκτηση και ανάπτυξη δεξιοτήτων και ικανοτήτων των εργαζομένων, πέντε συνιστώσες του συστήματος ανθρώπινου δυναμικού: πρόσληψη και επιλογή, εκπαίδευση και ανάπτυξη, αξιολόγηση απόδοσης και ανατροφοδότηση, Αμοιβές και Παροχές και Εργασιακές Σχέσεις
	10	Σχεδιασμός Οργανωτικών Δομών Κατασκευή Οργανωτικών Δομών Σύγχρονες Δομές Χρήση ομάδων για ενίσχυση του κινήτρου και της απόδοσης Εξουσία—Δημιουργία Οργανωτικών Σχέσεων Βαθμός Συγκεντρωτισμού Θεωρήσεις Οργανωτικού Σχεδιασμού Η Άτυπη Οργάνωση Τάσεις στην Οργανωτική Δομή
	11	Τεχνολογία Πληροφορικής και ηλεκτρονικό εμπόριο: Διαχείριση πληροφοριών, γνώσης και επιχειρηματικών σχέσεων, πληροφορική, γνώση και ηγεσία προς το πλήρες πλεονέκτημα, σύστημα MIS – Σύστημα γνώσης, Ηλεκτρονικό εμπόριο, Διαδίκτυο, Συνεχής μάθηση για τις αγορές, Έρευνα μάρκετινγκ, Η πρόκληση του Διαδικτύου, αυξανόμενη χρήση και ανησυχία www, Internet, intranets, extranets
	12	Πολυεθνικές και το Παγκόσμιο Περιβάλλον Επιχειρήσεων, Πολυεθνικές Εταιρείες (MNCs), Το Παγκόσμιο Περιβάλλον, Πολυεθνικές Δυνάμεις: PESTEL: Πολιτικό, Οικονομικό, Κοινωνικό, Τεχνολογικό, Περιβαλλοντικό, Νομικό.
	13	Παρουσιάσεις

	14	Επανάληψη για τις Τελικές Εξετάσεις
Μεθοδολογία Διδασκαλίας	Διαλέξεις, υβριδική διδασκαλία, Παρουσιάσεις, Εργασίες (ομαδικές ή /και ατομικές), Ενδιάμεση Εξέταση, Τελική Εξέταση	
Βιβλιογραφία	Απαιτούμενο Βιβλίο: Δημήτριος Μπουραντάς (2015) Μάνατζμεντ Εκδόσεις Μπένου ISBN 9789603591177 Επιπρόσθετη Βιβλιογραφία Μαντζάρης Γιάννης (2003) Σύγχρονη οργάνωση και διοίκηση επιχειρήσεων, Εκδόσεις Γκιούρδας Τζωρτζάκης, Κ, Τζωρτζάκη, Α (1999) Οργάνωση και Διοίκηση, Εκδόσεις Rosili Χολέβας Δ (2004) Αρχές Οργάνωσης και Διοίκησης, Εκδόσεις Interbooks Ξένη Βιβλιογραφία Michael A., Hitt, Stewart, Black, Lyman W., Porter (2008) Management, Pearson Education (US) Gary, Dessler (2003) Management, Pearson Education (US) Stephen P., Robbins, Mary, Coulter (2007) Management, Pearson Education (US)	
Αξιολόγηση	Assessment method and weight: 40% continuous assessment coursework 60% final examination Passing mark: 50% Course Work continuous assessment consists of: Tests, assignments, individual or group project, mid-term exams and / or other tests, The average of the scores is the continuous assessment score. The final examination is carried out at the end of the semester and the type of the final exam depends on the module.	
Γλώσσα	Ελληνικά	

Τίτλος Μαθήματος	Εξυπηρέτηση και Ψυχολογία του πελάτη				
Κωδικός Μαθήματος	SEC 112				
Τύπος μαθήματος	Υποχρεωτικό				
Επίπεδο	Πιστοποιητικό				
Έτος / Εξάμηνο φοίτησης	1 ^ο Χρόνο, Β Εξάμηνο				
Όνομα Διδάσκοντα	Ευανθία Παπαχριστοφόρου				
ECTS	4	Διαλέξεις / εβδομάδα	2	Εργαστήρια / εβδομάδα	
Στόχοι Μαθήματος	Η συμπεριφορά του πελάτη αποτελεί ένα από τα βασικότερα και σύνθετα ζητήματα στο μάρκετινγκ και γενικότερα στην επιχειρηματικότητα. Γνωρίζοντας τη συμπεριφορά και την ψυχολογία του πελάτη σας, μπορείτε να αντιληφθείτε πώς λαμβάνει τις αγοραστικές του αποφάσεις, ποιοι παράγοντες τις επηρεάζουν και πώς λειτουργεί μετά την αγορά. Το γνωσιακό πεδίο της συμπεριφοράς του καταναλωτή αγγίζει θεωρία και πρακτικές από το μάρκετινγκ, την ψυχολογία, τα οικονομικά, τη στατιστική, την κοινωνιολογία και τη μελέτη της συμπεριφοράς ατόμων και ομάδων. 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.				

Μαθησιακά Αποτελέσματα	- Τα δεδομένα, τα οφέλη από την αφοσίωση και σεβασμό στον πελάτη - Εξακριβώστε τι θέλουν οι πελάτες σας - Ανάλυσης και εφαρμογή των «4 P» (Product, Price, Place, - ανάδειξη και αντιμετώπιση παραπόνων των πελατών σας, - Η σημασία της ηγεσίας στην εξυπηρέτηση και ικανοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού ψυχολογία του πελάτη και η σημασία της		
Προαπαιτούμενα	Κανένα	Συναπαιτούμενα	
Περιεχόμενο Μαθήματος	Εβδομάδες	Αναλυτική ύλη	
	1	Γιατί η εξυπηρέτηση έχει σημασία; Τα δεδομένα, τα οφέλη από την αφοσίωση Τα χαρακτηριστικά της επιτυχίας Η σημασία της ηγεσίας στην εξυπηρέτηση – ποιοτική ηγεσία, τι είναι ηγεσία;, ενισχύοντας τις ηγετικές σας ικανότητες, ομαδική εργασία, το όραμα εξυπηρέτησης του πελάτη.	
	3-4	Ψυχολογία του πελάτη: - Γιατί αναζητά ένα προϊόν/μία υπηρεσία; - Πώς αποφασίζει για την αγορά του; - Με ποια μέθοδο το αγοράζει; - Πώς, σε τι ποσότητες, πόσο συχνά και για πόσο διάστημα το καταναλώνει/χρησιμοποιεί; - Πώς το αξιολογεί μετά την αγορά του;	
	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	Θέτοντας και μετρώντας πρότυπα εξυπηρέτησης	
	1	Αξιοποιώντας τα παράπονα. – ανάδειξη παραπόνων των πελατών σας, αντιμετώπιση παραπόνων με θετικότητα, διαχείριση παραπόνων	

	1	Ενιαία κουλτούρα της εταιρείας – τα χαρακτηριστικά μιας αυθεντικής εταιρείας εξυπηρέτησης, πρόσληψη και προαγωγή, δεδομένα και έρευνα, μετρώντας και αξιολογώντας την απόδοση. Παρουσιάσεις
	14	Επανάληψη για τελικές εξετάσεις
Μεθοδολογία Διδασκαλίας	Διαλέξεις, υβριδική διδασκαλία, Παρουσιάσεις, Εργασίες (ομαδικές ή /και ατομικές), Ενδιάμεση Εξέταση, Τελική Εξέταση	
Βιβλιογραφία	Απαιτούμενο Βιβλίο Τίτλος: Υποδειγματική Εξυπηρέτηση Πελατών Συγγραφέας: Πρωτοπαπαδάκης Ιωάννης Ν. Εκδότης: Σταμούλης Έτος έκδ.: 2015 ISBN: 9789603519867	
Αξιολόγηση	Assessment method and weight: 40% continuous assessment coursework 60% final examination Passing mark: 50% Course Work continuous assessment consists of: Tests, assignments, individual or group project, mid-term exams and / or other tests, The average of the scores is the continuous assessment score. The final examination is carried out at the end of the semester and the type of the final exam depends on the module.	
Γλώσσα	Ελληνικά	

ANNEX 4

SECRETARIAL STUDIES SEC103 OFFICE ORGANISATION COURSE OUTLINE (SAMPLE)

SEMESTER:

Faculty Member's Details:

Name:

Office Hours:

Email:

Web Site:

Course Description

This course deals with the role and responsibilities of secretaries, as well as the systems, methods and equipment they use in the performance of their duties. The correct organization of the office has to do mainly with how one works, but also with where one works. The office, as a physical place where most tasks are performed, is a "starting point" for making successful decisions. The efficiency of these tasks is directly related to the organization of the office.

Learning Outcomes

By the end of the course, students will be able to:

- To prepare business executives in the field of secretarial duties
- To develop the necessary skills of proper communication in their work environment,
- To understand the importance of proper time management that will lead to the achievement of their goals
- To train secretaries who will respond effectively to the demands of modern business
- To respond to the growing needs of businesses, adapting the courses appropriately, so that they meet the demands of the labor market

Prerequisites: None or Consent of Instructor

Type of Course: Compulsory for Certificate in Secretarial Studies

Teaching Methods: Lectures, blended teaching, flipped learning presentations, articles discussion, independent and private study, preparation of projects, fieldwork and group work. Preparation for mid-term and final examinations

Course Teaching Hours: 42 hours a semester. The course is delivered during a 14 -week semester.

Assessment method and weight:

40% continuous assessment coursework

60% final examination

Passing mark: 50%

Course Work continuous assessment consists of: Tests, assignments, individual or group project, mid-term exams and / or other tests, The average of the scores is the continuous assessment score.

The final examination is carried out at the end of the semester and the type of the final exam depends on the module.

Continuous Assessment Breakdown for SEC 103

Class Participation: 5%

Mid – Term: 20%

Assignment: 15%

Assignments: At his level (certificate) the students are often asked to carry out a short research essay on thematic topics covered throughout the semester.

Students also encourage to present their assignment in class using audiovisual methods and follow a business-like format. The students are requested to deliver their assignments on an individual or group basis and on time.

Mid-term examination: The mid-term examination will be of one hour and thirty minutes. It will mostly be ess questions and/or multiple-choice questions.

Final Examination: The final examination will be of two hours. It will be comprehensive and it will test the students on the material covered during the semester.

Secretarial Studies Grading System

% Grade	Grade	Grade Meaning	Grade Points
90-100	A	Excellent	4.00
80-89	B+	Very Good	3.50
75-79	B	Good	3.00
65-74	C+	Above Average	2.50
60-64	C	Average	2.00
55-59	D+	Below Average	1.50
50-54	D	Poor	1.00
Below 50	F	Failure	0.00

REQUIRED TEXTBOOK

Τίτλος: Οργάνωση γραφείου
Συγγραφέας: Θεοδωράτος, Ευάγγελος
Εκδότης: Σταμούλης
Έτος έκδ.: 1999
ISBN: 960-351-270-7

Τίτλος: Οργάνωση και διεύθυνση γραφείου
Συγγραφέας: Φαναριώτης, Παναγιώτης
Εκδότης: Σταμούλης
Έτος έκδ.: 2000
ISBN: 9603510645

ADDITIONAL NOTES

SCHEDULE

Weeks	Topics	Activities
1	Basic principles of office organization Daily work planning -Setting priorities	Discussion - Questions
2	Office equipment: / Office machines / Means of communication Guided tour and information from the College Secretarial staff on the correct use of various machines such as facsimile, photocopier, filing, etc.	Discussion - Questions

3	File concept, file creation, filing systems, filing rules, classification - arrangement	Discussion - Questions
4	Confidential Information File - Information management	Discussion - Questions
5	Correspondence: Drafting, management, sorting/filing of correspondence	Discussion - Questions
6	Telephone communication: Efficient phone use Correct way to use phone Voice box Plural of politeness Correct use of Greek or English phraseology	Discussion - Questions
7	The Diary of the Secretariat: Useful tips for keeping diaries Security and confidentiality in the office / Precautions taken by the company / Precautions of the secretary	Discussion - Questions Guidelines for the mid-term exam
8	Midterm Examination	
9	Organization of business meetings, business meals, seminars, etc. Travel arrangements Reception of visitors – Recommendations, Chat with visitors without an appointment	Discussion - Questions Guidelines for the assignments
10	Time and stress management: techniques to deal with procrastination and the role of multitasking Managing the important & urgent: delineating the relationship between urgent & important versus urgent & NOT important.	Discussion - Questions
11	What distinguishes a secretary from other staff members, what additional qualifications are required, what behaviors are required? / Professional success factors / -personal appearance / the knowledge / appropriate behavior A visit from a professional beautician to demonstrate proper makeup in the workplace	Discussion - Questions
12	Learning how to write cover letters for a job application (what to include, suggested layout, what to say, how to say it, format, etc.) - Sample Cover Letters Filling out a job application – the purpose of the application, what employers are looking for, possible questions – sample job applications	

13	Resume / CV: THEORY - Learn how to write a successful resume - Resume samples Resume: PRACTICE – Create a resume / CV on the computer.	Deliver the assignments
14	Revision for final examination	Discussion - Questions

OTHER INFORMATION:

Class attendance: Students are expected to attend the classes regularly and be punctual.

Office hours: Students are encouraged and advised to visit regularly their instructor during the office hours and discuss promptly any issue that seems to be important for the student and his/her success.

Humane matters: Inform your faculty member for any un-expectancies that may occur, thus not allowing you to carry out your responsibilities.

Library: You are advised to visit regularly the library of our College and read articles published in academic journals. I recommend you studying regularly among others, articles of your interest, published in international journals.

Courses Notes: All course notes are uploaded on Moodle. CDA College website allows students to easily download courses notes. For more information contact any faculty member.

NOTES:

- Class attendance and participation in class discussion is expected and **absences will affect your final grade.**
- The due dates for assignments are non-negotiable and late work will be penalized.
- All assignments are to be professional in appearance and type.

ANNEX 5

Program of Studies Promotion Strategies

a) Advertising

- Jun – end Sep TV Advertising for all our CDA programmes, one Advertisement for each programme separately on a specified time period.
- Jun – end Sep Radio Advertising
- Advertisements development by Upright Ad. Agency
- Publications on Paideia News
- Targeted Paid Advertising on Facebook

b) Personal Selling

- PR officers & Director of Campus participate in Educational Fairs giving information on our programs. visits to all higher education schools to inform them about the College programmes and scholarships
- Presentations in Police Academy, Technical Schools
- Career Days organised by the College which target parents, students, professional etc.
- Participate in Educational Fair in Greece
- College Associate program

c) Public Relations

- Charity events & Fashion shows organised by CDA College
- Participation in Education Fairs
- Educational visits to some secondary schools
- Presentation of the College programs of study to potential students (Schools, government, police, military etc
- Reinforcement of the College relationships with related associations: IMA, OEB, LLP – ERASMUS (Life Learning Programs).
- Reinforcing relationships with all the members of the Cyprus Association of Private Tertiary Education Institutions
- Reinforcing relationships with the Community Authority officials (Nicosia, Limassol & Larnaca)
- Reinforcing relationships with Youth Centres (e.g. Οργανισμός Νεολαίας)

d) Sales Promotion

- Special Offers
- Scholarship Scheme (early registration, academic performance, low-income families,
- To offer special reduced fee packages to families with financial problems

e) Direct Marketing

f) E-Marketing – Social Media

- Launching the College innovative web site
- Reinforcing the College e-presence and communication through all social media e.g. the College web site, Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn
- Tik Tok, email.
- Uploading all the College advertisements and events on the College social media
- Strengthen CDA College presence in LinkedIn professional network
- Organizing targeted Facebook competitions through the Social media

ANNEX 6



ERASMUS+ and International Agreements

This is overall information of the activities that our office had in the year 2015 – 2018. This Erasmus period it has been an excellent year for the College, we had an increase number of Students mobilities.

CDA College had a number of professors from all over Europe visiting for teaching and training in the areas of Business, Accounting, Computing Languages and other areas.

Herebelow are the CDA Instructors and Students visited foreign Universities:

- 23 CDA Instructors as visiting professors and
- 30 CDA Students participating in foreign universities lectures

Herebelow are the Foreign instructors and students visited CDA College:

- 120 foreign instructors visited CDA College the last 4 years as visiting professors.
- 150 foreign students from France, Lithuania, Poland, Romania, Hungary and Portugal participating in CDA College lectures.

The Erasmus office of CDA College expecting better results and more success next year due to several programs that we applied, we hope that all will be accepted.

CDA College Erasmus Office consists of:

Christina Agathangelou: Erasmus Coordinator

Officers: Dr. (c) Tonia Georgiou
Mrs Stella Michaelidou
Mrs Alexia Antoniou
Mrs Katerina Ioannou

In our College, there is an Erasmus office, whose coordinator is Ms. Christina Agathangelou and there are Erasmus officers in all our branches. There has been a transformation of the Erasmus since 2021 and has been integrated with our "Aristotle" Research Center. These two offices work together perfectly and have already submitted several programs through Erasmus + and we await responses.

C.D.A College took part in the "Social Entrepreneurship to battle Youth Social Exclusion - SENEET (2019-1-EL02-KA205-004798)".

According to the EU SPC's (2017), there has been no improvement in the social conditions in the EU since 2008, when a lot of member states went through a financial crisis. A particularly vulnerable group in today's economic environment are NEETs, people aged 18-30 who are socially excluded due to low skills, lack of education and unemployment. The aim of the Erasmus+ program entitled "Social Entrepreneurship to battle Youth Social Exclusion" and code 2019-1-EL02-KA205-004798, is to empower young people who face social exclusion due to unemployment, giving them the opportunity to acquire the necessary skills and knowledge in social entrepreneurship, the development of their business ideas, as well as the Internet and social media to promote their businesses. The coordinator of the program was E-School (Greece), and partners were CDA College (Cyprus), KVK (Lithuania), CJRAE Arad (Romania) and Business Incubator - Gotse Delchev. (Bulgaria). The program included 5 LTTAs in each country, and a total of 84 people have participated. The participants, guided by the teachers, created their own virtual social enterprises.

For the Academic year 2021-2022:

- Dr Katalin Kukorelli of University of Dunaujvaros visited our college and had the opportunity to deliver lectures to our students. (STA). The Erasmus office in cooperation with Aristotle Research Centre organized a seminar entitled "Communication & Negotiation Skills". Lead Speaker Dr. Kukorelli (6/5/2022)
- 6 (STT) from Radom Academy of Economics in May to Nicosia.
- 6 κατάρτιση (STT) From University of Oradea in May in Larnaca.
- Host LTTA 3 "Business Start-Up and Development" 25 -29 October
- partner LTTA 4 "Digital marketing and Social Media in Business Development" Arad, Rumania 22-28 May
- partner LTTA 5 "Presentations of Virtual Businesses" in Karditsa, Greece 17-23 July.

For the Academic year 2022-23:

Host: "Find a job you love and you will never have to work again!" (2020-1-HU01-KA116-078380). Training of students from the department of aesthetics of Szegedi SZC Móravárosi Szakképző Iskola Hungary. (10-21/10/2022).

We have welcomed:

- a student from (SMS) Universite de Bretagne Sud France in the program of study BA Business Administration.
- 2 training mobilities (STT) από το University of Oradea in October in Nicosia

For the Academic year 2023-24:

C.D.A. College hosted an Erasmus+ mobility program from Hungary for 2 weeks. The students participated in courses and workshops organized by the college.

An Erasmus+ project titled "ICT Skills for Educators" took place at C.D.A. College in Cyprus from April 27th to May 8th, 2024. This program aimed to equip teachers from a Vocational upper secondary school with the skills needed to digitally transform their classrooms. Experts led sessions on integrating technology into teaching, using AI tools like ChatGPT for engaging content and personalized learning, and ensuring digital safety in educational settings. This project helps educators prepare VET schools for the digital age.

As part of a Higher Education project, two outgoing staff training mobilities were organized to the Center for Mental and Psychological Support in Koridallós, Greece, and two staff members participated in a training mobility at HumaCapiAct in Turin, Italy. One of the main objectives of the outgoing staff training mobilities was to explore opportunities for collaboration and partnership, enhance staff skills, and exchange specialized knowledge between C.D.A. College and the receiving organizations.

C.D.A. College sent 27 students to Heraklion, Crete for a 2-week Erasmus+ VET mobility program focused on employability skills. Students participated in seminars on topics like Youth Entrepreneurship, Customer Relations, Crisis Management, Marketing & Communication. These seminars were complemented by hands-on internships at local businesses. The program also offered cultural immersion and networking opportunities. Students returned with enhanced skills, confidence, and a global perspective. C.D.A. College highlights this program's success and commitment to providing international learning opportunities for its students.

We have welcomed:

- 2 students from Newton University in Czech Republic in the program of study BA Business Administration
- 18 academic and non-academic staff for training

European and International Collaborations

C.D.A. College has recently signed a memorandum of understanding with several esteemed European and international institutions and organizations, marking a significant step in enhancing its academic and research collaborations. These partners include:

1. HumaCapiAct in Italy, JOIST in Greece
2. Learning Detrous V.A. in Cyprus
3. Erasmus Learn in Crete
4. Kutaisi University in Georgia
5. European Nations Campus, a higher institution in Sri Lanka

These agreements aim to foster cooperation in education, research, and cultural exchange, thereby enriching the academic experiences and opportunities for students and faculty across all participating institutions.

Inter-Institutional Agreements

No	Academic Institution	Institution Code	Subject Area (ISCED-F)	Website	Country	Valid Until
1	UNIVERSITE DE BRETAGNE SUD	F VANNES04	Business and administration, Accounting	univ-ubs.fr	France	2028/29
2	Polytechnic of Guarda	P GUARDA01	Business and administration, Accounting and taxation, Travel, tourism and leisure	https://www.ipg.pt/	Portugal	2028/29
3	Vysoka Skola Newton, A. S.	CZ BRNO08	Business and administration	https://www.newton.university	Czech Republic	2028/29
4	Klaipėdos Valstybinė Kolegija	LT KLAIPED09	Management and administration, Finance, banking and insurance, Accounting and taxation, Travel, tourism and leisure, Health	https://www.kvk.lt/en/	Lithuania	2028/29
5	University of Dunaújváros	HU DUNAUJ01	Business and administration, Information and Communication Technologies	www.uniduna.hu	Hungary	2028/29
6	Starptautiskās Kosmetoloģijas koledžas	LV RIGA53	Hair and beauty services	https://skk.lv/	Latvia	2028/29
7	PWSTE Jarosław	PL JAROSLA02	Hair and beauty services	https://www.pwste.edu.pl/	Poland	2028/29
8	BVK	LV RIGA57	Business and administration	https://www.bvk.lv/	Latvia	2028/29

9	UNIVERSITATEA ALEXANDRU IOAN CUZA DIN IASI	RO IASI02	Business and administration	https://www.uaic.ro/	Romania	2028/29
10	Radom Academy of Economics	PL RADOM04	Business and administration, Information and Communication Technologies, Security Studies	https://ahns.pl	Poland	2028/29
11	Kutaisi University		Business and administration, Information and Communication Technologies	https://www.kiu.edu.ge/	Georgia	2028/29
12	University of Social Sciences in Lodz	PL LODZ09	Cosmetology	san.edu.pl	Poland	2028/29
13	Akademia Nauk Stosowanych Angelusa Silesiusa	PL WALBRZY04	Business and administration	ans.edu.pl	Poland	2028/29
14	Malopolska Wyzsza Szkoła Ekonomiczna	PL TARNOW01	Business and administration	mwse.edu.pl	Poland	2028/29
15	University of Oradea	RO ORADEA01	Business and administration	https://www.uoradea.ro	Romania	2028/29

ANNEX 7

ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΑ ΕΣΟΔΑ		2023-24	2024/25	2025/26	2026/27	2027/28
ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΟΙ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ΦΘΙΝΟΠΩΡΙΝΟ ΕΞΑΜΗΝΟ		11	12	10	15	18
ΑΝΑΜΕΝΟΜΕΝΟΙ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ΕΑΡΙΝΟ ΕΞΑΜΗΝΟ		0	0	0	0	0
ΤΕΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΗΣ ΕΙΣΔΟΧΗ ΦΘΙΝΟΠΩΡΙΝΟ ΕΞΑΜΗΝΟ	100	1100	1200	1000	1500	1800
ΤΕΛΟΣ ΕΓΓΡΑΦΗΣ ΕΙΣΔΟΧΗ ΕΑΡΙΝΟ ΕΞΑΜΗΝΟ	100	0	0	0	0	0
ΔΙΔΑΚΤΡΑ (ΕΙΣΔΟΧΗ ΦΘΙΝΟΠΩΡΙΝΟ ΕΞΑΜΗΝΟ)	4200	46200	50400	42000	63000	75600
ΔΙΔΑΚΤΡΑ (ΕΙΣΔΟΧΗ ΕΑΡΙΝΟ ΕΞΑΜΗΝΟ)	4200	0	0	0	0	0
ΑΥΞΗΣΗ / ΜΕΙΩΣΗ ΔΙΔΑΚΤΡΩΝ		-	-	-	-	-
Προβλεπόμενα Έσοδα		47300	51600	43000	64500	77400
ΠΡΟΒΛΕΠΟΜΕΝΑ ΕΞΟΔΑ		2023-24	2024/25	2025/26	2026/27	2027/28
ΜΙΣΘΟΙ (6 ΑΤΟΜΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ)		33600	33600	36000	36000	36000
ΠΕΡΙΘΩΡΙΑΚΑ ΟΦΕΛΗ		3864	3864	4140	4140	4140
ΚΟΣΤΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ (ΗΛΕΚΤΡΙΣΜΟΣ, ΤΥΠΩΜΑ ΚΤΛ.)		500	500	500	500	500
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΒΟΗΘΕΙΑ ΦΟΙΤΗΤΩΝ		1000	800	800	1000	2000
ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ		1000	1500	1000	1500	2000
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ		500	500	500	1000	1000
ΒΕΛΤΙΩΣΕΙΣ ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΕΙΣ ΚΤΗΡΙΩΝ ΚΑΙ ΑΙΘΟΥΣΩΝ		2000	1000	1000	1000	1000
ΕΠΙΠΛΑ, ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ, ΟΠΤΙΚΟΑΚΟΥΣΤΙΚΑ ΜΕΣΑ, ΓΡΑΦΕΙΑ		500	500	500	1000	1000
ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΕΣ / Servers / Software		500	500	1000	1000	1000
ΑΠΟΦΟΙΤΗΣΗ / ΒΡΑΒΕΙΑ		500	500	700	700	700
Προβλεπόμενα Έξοδα		43964	43264	46140	47840	49340
Προβλεπόμενα Κέρδη / Έλλειμμα		3336	8336	-3140	16660	28060

ANNEX 8

Student-centered Learning, Teaching and Assessment (ESG 1.3)

Ενεργητική Διδασκαλία, Μάθηση και Αξιολόγηση με Επίκεντρο το Φοιτητή (Innovative Teaching Methodologies)

1. Maximum number is 20 students per class which allows for constructive teaching and communication.
2. Organization of the Educational process:
 - Implementation of a specific academic calendar and its publication
 - Disclosure of the program's curricula to the students through Course Outlines of each course in the first week with every detail of their course.
 - The course web-pages, updated with the relevant supplementary material via the website and the Moodle e-learning platform which are fully updated for all the accredited programs.
3. Adequate and modern learning resources are available to the students, including: Infrastructure, Facilities, Library, Classrooms, IT Labs.
4. Academic mentoring - The academic staff is responsible for the academic mentoring of students welfare, counselling and success of their students:
 - Guide, counsel and manage the integration at the College, their student life and achieve their personal goals.
 - Address the issues and concerns of their student life and find solutions that work for them.
5. There is a policy for regular and effective communication between the teaching personnel and the students through the following means:
 - Course Outline,
 - Lecturer and student email,
 - faculty office hours,
 - through Secretarial,
 - College Website,
 - Moodle platform between lecturer and students.
6. The teaching personnel provides effective feedback to the students through:
 - after each assignment or examination the lecturer provides feedback to students for their results and improvement
 - lecturer and student email,
 - faculty office hours,
 - through the Secretarial,
 - College Website,
 - Moodle platform
7. The mechanisms, for the support of students and the communication with the teaching personnel, are effective through Email, Moodle, Students in Committees, Students Welfare Services.
8. Control mechanisms for student performance are effective.
 - a) Course work 50%: Mid-term exam, tests, individual or group assignments, b) Final Examinations 50%. Passing Mark: 60%
 - CDA College has established a plethora of control mechanisms to evaluate students' performance.

- Students are assessed through the following mechanisms:
 - Theoretical knowledge (Lectures) and the practical application of theories
 - Participation in the classroom
 - Contests, Tests, Quizzes
 - 1-2 Written assignments either individually or in groups
 - Analysis and discussion of case studies
 - Assignments and discussion and critical thinking in class
 - Study, analysis and critical review of scientific articles
 - Mid-Term Examination
 - Final Examination
 - For practical courses, the final examination is divided into 2 parts. Part A: Theory and Part B: Practice
 - Study and critical review of scientific or business work (e.g. Business Plan)
 - Professional development and training in organizations
 - Case studies analysis, critical thinking and decision-making
 - Graduate or Postgraduate Thesis
 - The Peer Review mechanism by evaluating the final examination paper by another instructor before the final delivery to the students.
- 9. Support mechanisms for students with problematic academic performance are effective.
 - Before each semester all faculty and administrative staff are aware if there are any students with learning problems.
 - Through the academic mentoring all faculty and administrative staff provide support to students with problematic performance.
 - There are academic meetings after exams discussing any problematic academic performance.
 - Additionally, the College follows specific instructions set by the Ministry of Education for students who have certain learning problems/disabilities by offering them other educational methods such as different written examination paper, oral examination if needed, additional examination time and flexibility.
- 10. The College applies an effective plagiarism detection policy through the Urkund plagiarism software.
- 11. At CDA College there are satisfactory mechanisms for complaint management and for dispute resolution such as:
 - Students Complaint Form
 - Complaint Management & Dispute Resolution policy
- 12. The academic staff applies an innovative teaching methodology with a plethora of teaching methods to achieve the objectives of the module such as:
 - All the teaching staff clarifies to the students from the first week of classes the teaching methodology, the course content and student's assessment methods through the course outline of each module and Moodle.
 - Lecture presentations through PowerPoint
 - Class discussion conducted by teacher
 - Recitation oral questions by teacher answered orally by students
 - Lecture presentations by another instructor(s) from a special field (guest speaker)
 - Debate on current issues by students from class
 - Practical exercises, Laboratory experiments performed by more than two students
 - Problem solving or case studies
 - Supervised individual/group project work
 - Reading assignments in journals, periodicals etc
 - Assignments, tests, quizzes

13. The methodology of each course is suitable for adults.
 - All lecturers follow a seminar on the Principles of Adult Learning Strategies such as the Adults:
 - Bring prior experience and knowledge with them.
 - Validate where people are. Create allies, not pupils.
 - Want to know what's in it for them (WIFM)
 - Enjoy speaking to one another, not just listening to the sound of your voice
 - Have preference and prejudices that may not be overcome in a one-shot training
 - Like to assist you and feel like an active part of the learning process
 - Expect to be respected
 - Enjoy active learning, small group exercise and moving around the room. Vary training activities
 - Expect to be able to use what they learn immediately. Make information applicable
 - Learn at different speeds and through different methods. Be flexible
 - Need feedback and constructive criticism. The emphasis is on building the person not tearing them down
 - Like to laugh
14. Continuous-formative assessment and feedback are provided to the students regularly through Course Outline, Revisions, Answers of tests and exams, Mid-term & Final Exams.
15. The assessment system and criteria of student performance are clear, adequate and known to students. All the teaching staff clarifies to the students from the first week the teaching methodology, the course content and the assessment system through the course outline of each module and Moodle. E.g. for the particular program of study, the assessment system is:
 - Course Work 50% which consist of: midterm exam, tests, assignments, participation,
 - Final Exam 50% and
 - Passing mark 60%
16. Educational activities which encourage students' active participation in the learning process, are implemented through:
 - Case Studies analysis
 - Discussion & decision making,
 - Role Playing,
 - Critical thinking and
 - Project presentation
17. Teaching materials (books, manuals, journals, databases, and teaching notes) meet the requirements set by the methodology of the program's individual.
 - CDA College has four (4) libraries in Limassol, Nicosia, Larnaca and Pafos capitalizing on interlibrary loans and VPN services.
 - The College is a member of electronic libraries and databases, EBSCO and Emerald.
18. Students are adequately trained in the research process through the Assignment/project guidelines and Final Research Thesis Guidelines given and explained by the tutors. Additionally, Bachelors and Masters students are also trained through internships in various organizations.

19. It is ensured that teaching and learning have been enlightened by research.

- CDA College is fully committed to developing and promoting research activity.
- CDA College strongly supports and encourages faculty staff's research activities.
- In 2016, the College has established the Research Centre "Aristotelis" so as to provide an independent platform for researchers and to promote the College research culture.
- There is also a research policy where the College encourages and supports faculty research activities, publications, attend conferences, seminars, workshops through financial support, reduction of teaching load, and other means as per the research incentives policy.

Additionally, the results of research in teaching in practice:

- Listen to lectures and read texts that present the outcomes from current research.
- Engage in tasks that develop understanding and application of research methodologies, skills and techniques
- Write, peer review and discuss essays or papers on research topics and processes
- Complete small-scale independent research assignments, collaborate with researchers as research assistants or participate in research placements
- Undertake small-scale (group) enquiry into specific learning and teaching activities
- Engage students in data collection, analyzing raw data or peer reviewing conference papers or draft journal articles that are emerging out of ongoing or recently completed research

Innovative Teaching Methodologies

1. Lecture presentations by teacher
2. Use of PowerPoint presentations
3. Class discussion conducted by teacher
4. Recitation oral questions by teacher answered orally by students
5. Lecture presentations by another instructor(s) from a special field (guest speaker)
6. Debate on current issues by students from class
7. Practical exercises, Laboratory experiments performed by more than two students
8. Mid-term and Final Exams
9. Audio-visual lectures
10. Role Playing and Interviews
11. Problem solving or case studies
12. Supervised individual/group project work
13. Textbook assignments
14. Reading assignments in journals, periodicals etc.
15. Assignments, tests, quizzes
16. Library research on topics or problems
17. Field trips
18. Open textbook tests, take home tests
19. Group and Individual projects
20. Use of interactive board as aid in teaching
21. Use of diagrams, tables, graphs, and charts by instructor in teaching
22. Conduct Surveys
23. Coaching: assistance provided for students having difficulty in the course
24. Oral reports Presentations by students
25. Students Reading aloud
26. Brainstorming small group, students identify a list of techniques and strategies to solve the problems found in a case study.
27. Problem Base Learning (PBL)
28. Flipped learning
29. E-learning through the Moodle e-platform where students upload their assignments and tutors can do electronic evaluation.

