



ΚΟΛΛΕΓΙΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ



ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ (QAM-01)  
«COLLEGE OF BUSINESS STUDIES (CBS)»

**ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ**

<b>1. ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΛΛΑΓΩΝ .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΚΟΛΛΕΓΙΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΚΥΠΡΟΥ .....</b>	<b>4</b>
<b>3. ΔΗΛΩΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ .....</b>	<b>10</b>
<b>4. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....</b>	<b>12</b>
<b>5. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....</b>	<b>14</b>
5.1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ .....	14
5.2. ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	14
<b>6. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.....</b>	<b>17</b>
6.1. Δέσμευση της Διοίκησης .....	17
6.2. Εστίαση στον πελάτη .....	17
6.3. Δήλωση Πολιτικής Ποιότητας.....	17
6.4. Σχεδιασμός.....	18
6.5. Ευθύνες, εξουσίες και επικοινωνία.....	19
6.6. Ανασκόπηση της διοίκησης.....	21
<b>7. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΠΟΡΩΝ .....</b>	<b>23</b>
7.1. Διαθεσιμότητα πόρων.....	23
7.2. Ανθρώπινο Δυναμικό.....	23
<b>8. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....</b>	<b>25</b>
8.1. Σχεδιασμός και υλοποίηση υπηρεσιών .....	25
8.2. Επανεξέταση των απαιτήσεων των φοιτητών .....	25
8.3. Σχεδιασμός και ανάπτυξη νέων υπηρεσιών .....	25
8.4. Διαδικασία προμηθειών.....	26
8.5. Παροχή υπηρεσιών.....	27
<b>9. ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ.....</b>	<b>30</b>
9.1. Γενικά .....	30
9.2. Παρακολούθηση και μέτρηση .....	30
9.3. Έλεγχος μη συμμορφώσεων .....	31
9.4. Ανάλυση δεδομένων .....	31
9.5. Συνεχής βελτίωση .....	31
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ .....</b>	<b>33</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ .....</b>	<b>34</b>

# 1. ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΑΛΛΑΓΩΝ

ΑΝΑΘΕΩΡΗΣΗ	ΚΕΦΑΛΑΙΟ	ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΑΛΛΑΓΗΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ
0	Όλα	Αρχική έκδοση του εγχειριδίου	30/10/2017
1	Όλα	Αλλαγή στην οργανωτική δομή	04/10/2022
2	Όλα	Ενημερώσεις σε ολόκληρο το έγγραφο - Διαδικασία θεσμικής επανεκτίμησης (2025)	20/10/2025
3	2	Δηλώσεις Οράματος και Αποστολής / Δείκτες Επιδόσεων (KPIs) – Εφαρμογή στρατηγικών στόχων	28/4/2026

Έκδοση:<sup>3η</sup> Αναθ. 3

Ημερομηνία έκδοσης: Μάιος 2026

Εγκρίθηκε από: Επιτροπή Εσωτερικής Ποιότητας

*Το παρόν εγχειρίδιο αποτελεί ιδιοκτησία του Κολλεγίου Επιχειρηματικών Σπουδών Κύπρου (C.B.S.). Απαγορεύεται η χρήση του για εμπορικούς ή άλλους σκοπούς χωρίς την προηγούμενη έγκριση του Διευθυντή του Κολλεγίου.*

## 2. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΟΥ ΚΟΛΛΕΓΙΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΚΥΠΡΟΥ

### Γενικές πληροφορίες για το Κολλέγιο Επιχειρηματικών Σπουδών

Το Κολλέγιο Επιχειρηματικών Σπουδών Κύπρου (CBS) είναι ένα ίδρυμα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης που ιδρύθηκε με στόχο την προώθηση της αριστείας στη διδασκαλία, τη μάθηση και την έρευνα στους τομείς των επιχειρήσεων και της διοίκησης. Το CBS προσφέρει ακαδημαϊκά αυστηρά προγράμματα που έχουν σχεδιαστεί σύμφωνα με τις αρχές του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης (EHEA) και του Κυπριακού Πλαισίου Προσόντων. Το Κολλέγιο έχει δεσμευτεί να προάγει την καινοτομία, την επιχειρηματικότητα και την κοινωνική ευθύνη, διασφαλίζοντας ότι οι απόφοιτοι είναι καλά προετοιμασμένοι να συνεισφέρουν αποτελεσματικά στο τοπικό και διεθνές επιχειρηματικό περιβάλλον. Μέσω υψηλής ποιότητας εκπαίδευσης, της εφαρμοσμένης έρευνας και της στενής συνεργασίας με τη βιομηχανία και την κοινωνία, το CBS υποστηρίζει ενεργά την οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη της Κύπρου και προάγει τις αξίες της ακεραιότητας, της ένταξης και της δια βίου μάθησης.

Το CBS φιλοδοξεί να καταστεί ένα από τα κορυφαία εκπαιδευτικά ιδρύματα στην Κύπρο, προσφέροντας υψηλής ποιότητας εκπαίδευση και έρευνα στον τομέα των επιχειρήσεων, τόσο σε τοπικό όσο και σε διεθνές επίπεδο.

Κεντρικός μας στόχος είναι η προώθηση της καινοτομίας στην εκπαίδευση, την έρευνα, τη δημιουργικότητα και την επιχειρηματικότητα. Δεσμευόμαστε να παρέχουμε στους φοιτητές μας δεξιότητες και γνώσεις υψηλής ποιότητας, ενώ μέσω των ερευνητικών μας δραστηριοτήτων στοχεύουμε να συμβάλουμε ουσιαστικά στην αντιμετώπιση κρίσιμων κοινωνικών προκλήσεων.

### Όραμα και Αποστολή

Το όραμά μας είναι το CBS να αναγνωριστεί ως ένα από τα κορυφαία ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης στην Κύπρο στον τομέα των Επιχειρηματικών Σπουδών, που διακρίνεται για την ακαδημαϊκή αριστεία, την καινοτομία και τη σημαντική συμβολή του στην κοινωνία και την οικονομία.

Το CBS έχει ως αποστολή την παροχή εκπαίδευσης υψηλής ποιότητας και την προώθηση της εφαρμοσμένης έρευνας στον τομέα των επιχειρήσεων και της διοίκησης. Το Κολλέγιο στοχεύει στην ανάπτυξη των γνώσεων, των δεξιοτήτων και των ικανοτήτων των φοιτητών, ώστε να μπορούν να αντιμετωπίζουν τις σύγχρονες προκλήσεις σε ένα παγκοσμιοποιημένο περιβάλλον. Το CBS επιδιώκει να προάγει την κριτική σκέψη, την καινοτομία και την επιχειρηματικότητα, ενώ παράλληλα καλλιεργεί τις ηθικές αξίες και την κοινωνική ευθύνη στο πλαίσιο μιας πολυπολιτισμικής μαθησιακής κοινότητας.

### Κύριοι στόχοι

Η επίτευξη αυτών των στόχων παρακολουθείται συστηματικά μέσω καθορισμένων διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας και μετρήσιμων δεικτών απόδοσης.

Πρωταρχικός μας στόχος είναι να διασφαλίσουμε ότι οι φοιτητές μας αποκτούν τις γνώσεις και τις δεξιότητες που απαιτούνται για την ανάπτυξη της κριτικής σκέψης. Τελικός μας στόχος είναι η ουσιαστική κατανόηση και αφομοίωση της γνώσης, καθώς και η ενθάρρυνση των φοιτητών να ενσωματώνουν σταδιακά αυτές τις αρχές όχι μόνο στην ακαδημαϊκή τους πορεία, αλλά και στη μελλοντική επαγγελματική τους σταδιοδρομία.

- **Παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης** – Σχεδιασμός και εφαρμογή ακαδημαϊκά αυστηρών προγραμμάτων σπουδών σύμφωνα με τα ευρωπαϊκά και διεθνή πρότυπα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.
- **Πρωώθηση της ερευνητικής αριστείας** – Πρωώθηση της επιστημονικής έρευνας και της καινοτομίας που συμβάλλουν στην αντιμετώπιση των τρεχόντων κοινωνικών και οικονομικών ζητημάτων.
- **Συνεργασία με τη βιομηχανία και την κοινωνία** – Καθιέρωση και διατήρηση αποτελεσματικής συνεργασίας με τον επιχειρηματικό τομέα, τους δημόσιους φορείς και την ευρύτερη κοινότητα.
- **Ανάπτυξη κριτικών και αναλυτικών δεξιοτήτων** – Καλλιέργεια ανεξάρτητης σκέψης,
- **Δέσμευση σε ηθικές και χωρίς αποκλεισμούς πρακτικές** – Τήρηση των αρχών της ακεραιότητας, της ισότητας, της ένταξης και της δια βίου μάθησης σε όλες τις λειτουργίες του ιδρύματος.

Το Κολλέγιο έχει αναπτύξει ένα δομημένο πλαίσιο Βασικών Δεικτών Απόδοσης (KPI) για την υλοποίηση της αποστολής και των στρατηγικών στόχων του, σύμφωνα με τα Πρότυπα και τις Κατευθυντήριες Γραμμές για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στον Ευρωπαϊκό Χώρο Ανώτατης Εκπαίδευσης (ESG 2015) και τις απαιτήσεις της CYQAA.

Το πλαίσιο KPI εντάσσεται στο Εσωτερικό Σύστημα Διασφάλισης Ποιότητας και υπόκειται σε συστηματική παρακολούθηση, ετήσια αναθεώρηση και διαδικασίες συνεχούς βελτίωσης.

Περιγραφή	KPI	Ελάχιστη τιμή	Στόχος	Παρακολούθηση	Ευθύνη
Διδασκαλία & Μάθηση	Ποσοστό ακαδημαϊκού προσωπικού που κατέχει διδακτορικό ή ισοδύναμο τίτλο	60%	≥70%	Ετήσια αξιολόγηση	Ακαδημαϊκή Επιτροπή
Διδασκαλία και μάθηση	Αξιολόγηση της διδασκαλίας από τους φοιτητές (μέσος όρος βαθμολογίας)	3,8/5	≥4,2/5	Ανά εξάμηνο	Εσωτερική Επιτροπή Ποιότητας
Μαθητοκεντρική μάθηση	Αναλογία φοιτητών-προσωπικού	25:1	≤20:1	Ετήσια	Εσωτερική Επιτροπή Ποιότητας
Πρόσδος φοιτητών	Ποσοστό αποφοίτησης εντός της ονομαστικής διάρκειας	60%	≥70%	Ετήσια	Διοίκηση
Διεθνοποίηση του προφίλ των φοιτητών	Ποσοστό διεθνών φοιτητών	85%	Διατήρηση της πολυμορφίας	Ετήσια	Διοίκηση
Έρευνα	Δημοσιεύσεις ανά μέλος του ακαδημαϊκού προσωπικού/Συμμετοχή σε ερευνητικά προγράμματα	1/έτος	≥1/έτος	Ετήσια	Ερευνητικό Κέντρο
Εμπλοκή της κοινότητας	Αριθμός ενεργών συνεργασιών με τοπικούς οργανισμούς	3	≥6	Ετήσια	Ακαδημαϊκή Επιτροπή & Διοίκηση
Συμμετοχή φοιτητών	Ποσοστό συμμετοχής σε δραστηριότητες	30%	≥60%	Ετήσια	Συντονιστές προγραμμάτων

### Τμήματα / Υπηρεσίες

Στο CBS έχουν συσταθεί τα ακόλουθα τμήματα/υπηρεσίες, τα οποία λειτουργούν υπό την

εποπτεία του Ακαδημαϊκού Διευθυντή και του Διευθυντή Διοίκησης και Οικονομικών (βλ. συνημμένη οργανωτική δομή του CBS).

#### Ακαδημαϊκός Διευθυντής

Τμήμα Επιχειρήσεων

Υπηρεσίες Έρευνας

Βιβλιοθήκη

#### Διευθυντής Διοίκησης και Οικονομικών

Γραφείο Διοίκησης

- Αρχείο και Μητρώα
- Λογιστήριο
- Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού
- Επικοινωνία και Δημόσιες Σχέσεις
- Υπηρεσίες φοιτητικής μέριμνας
- Υπηρεσίες Συμβουλευτικής
- Τεχνική υποστήριξη
- Ινστιτούτο Τραπεζικών Σπουδών Κύπρου

#### **Διοίκηση**

Το CBS, ως νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου, διοικείται από το Συμβούλιο του Κολλεγίου, το οποίο είναι υπεύθυνο για τη διαχείριση και τον έλεγχο των διοικητικών και οικονομικών υποθέσεων του, καθώς και της περιουσίας του. Τα ακαδημαϊκά τμήματα διοικούνται από τον Ακαδημαϊκό Διευθυντή και τα διοικητικά τμήματα από τον Διευθυντή Διοίκησης και Οικονομικών.

#### **Συμβούλιο του Κολλεγίου**

Το Συμβούλιο του Κολλεγίου είναι το ανώτατο συμβουλευτικό και συντονιστικό όργανο του CBS College, υπεύθυνο για την παροχή στρατηγικής κατεύθυνσης και εποπτείας σε ακαδημαϊκά, διοικητικά και πολιτικά θέματα. Το Συμβούλιο λειτουργεί σύμφωνα με τους εσωτερικούς κανονισμούς του Κολλεγίου και στο πλαίσιο της εθνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας για την τριτοβάθμια εκπαίδευση.

Σύνθεση:

Το Συμβούλιο του Κολλεγίου αποτελείται από τα ακόλουθα μέλη:

- Τον ιδιοκτήτη του Κολλεγίου ή τον διορισμένο εκπρόσωπο του
- Τον Ακαδημαϊκό Διευθυντή, ο οποίος ασκεί καθήκοντα επικεφαλής ακαδημαϊκού λειτουργού.
- Τους Συντονιστές Προγραμμάτων των ακαδημαϊκών προγραμμάτων του Κολλεγίου.
- Δύο (2) εκπροσώπους του διδακτικού προσωπικού, εκλεγμένοι από το ακαδημαϊκό προσωπικό.
- Ένα (1) μέλος του Διοικητικού Γραφείου.
- Ένα (1) εκπρόσωπο των φοιτητών, ο οποίος διορίζεται από την Ένωση Φοιτητών.

Επιπλέον εξωτερικά μέλη μπορούν να προσκληθούν να συμμετάσχουν, όπου κρίνεται σκόπιμο, για να προσφέρουν εξειδικευμένη εμπειρογνωμοσύνη σε ακαδημαϊκά, επαγγελματικά ή στρατηγικά θέματα.

### Ρόλος και αρμοδιότητες του Συμβουλίου του Κολλεγίου

Το Συμβούλιο του Κολλεγίου συμβουλεύει τον Ιδιοκτήτη και τον Ακαδημαϊκό Διευθυντή σε όλα τα θέματα που σχετίζονται με την ακαδημαϊκή, διοικητική και στρατηγική λειτουργία του CBS College. Οι αρμοδιότητές του περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τα εξής:

- Επίβλεψη της ανάπτυξης, της αξιολόγησης και της συνεχούς βελτίωσης των εκπαιδευτικών προγραμμάτων σε όλες τις επιστημονικές ειδικότητες.
- Καθορισμός και παρακολούθηση των κριτηρίων εισαγωγής, ακαδημαϊκής προόδου και αποφοίτησης για όλους τους φοιτητές.
- Προτάσεις τροποποιήσεων και βελτιώσεων στους εσωτερικούς κανόνες και τις λειτουργικές διαδικασίες του Κολλεγίου.
- Επίβλεψη της διοικητικής διακυβέρνησης, συμπεριλαμβανομένης της σύστασης και του διορισμού επιτροπών του Κολλεγίου ( ).
- Ανάπτυξη και παροχή συμβουλών σχετικά με την πολιτική του ιδρύματος σε θέματα ακαδημαϊκά, διοικητικά και λειτουργικά.
- Συμβολή στη διαμόρφωση, την εφαρμογή και την παρακολούθηση του στρατηγικού σχεδίου του Κολλεγίου, εξασφαλίζοντας την ανταπόκριση στις αλλαγές στο εθνικό και διεθνές λειτουργικό περιβάλλον.
- Αντιμετώπιση οποιωνδήποτε άλλων θεμάτων που του παραπέμπονται από τον ιδιοκτήτη ή την ανώτερη διοίκηση του Κολλεγίου.

Το Συμβούλιο διασφαλίζει ότι όλες οι αποφάσεις σέβονται την ακαδημαϊκή ελευθερία, την ελευθερία της σκέψης και τη διατήρηση υψηλής ακαδημαϊκής και υπηρεσιακής ποιότητας, δίνοντας πάντα προτεραιότητα στο βέλτιστο συμφέρον των φοιτητών. Εξασφαλίζει επίσης την πλήρη συμμόρφωση με τον Νόμο περί Διασφάλισης Ποιότητας και Πιστοποίησης της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης και της Ίδρυσης και Λειτουργίας Οργανισμού για Συναφή Θέματα (Αρ. 136(I)/2015, όπως τροποποιήθηκε), τον Νόμο περί Ίδρυσης και Λειτουργίας Ιδρυμάτων Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης στην Κύπρο, τα κανονιστικά πλαίσια του Υπουργείου Παιδείας, Πολιτισμού, Αθλητισμού και Νεολαίας, καθώς και τις σχετικές οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

### Κατανομή αρμοδιοτήτων του Συμβουλίου

Το Συμβούλιο του Κολλεγίου συνεδριάζει τουλάχιστον μία φορά κάθε έξι μήνες και σύμφωνα με την απόφαση του ιδιοκτήτη. Οι προτάσεις του Συμβουλίου αποτελούν σημαντική καθοδήγηση για τον ιδιοκτήτη του Κολλεγίου, τον Ακαδημαϊκό Διευθυντή και το Διοικητικό Προσωπικό. Το Συμβούλιο προεδρεύεται από τον Ακαδημαϊκό Διευθυντή. Οι συνεδριάσεις συγκαλούνται από τον ιδιοκτήτη. Το Συμβούλιο αποφασίζει με πλειοψηφία. Για την επίτευξη απαρτίας και τη λήψη νόμιμων αποφάσεων, πρέπει να είναι παρόντα τουλάχιστον τρία μέλη. Σε περίπτωση ισοψηφίας, ο εκπρόσωπος του ιδιοκτήτη έχει τη νικώσα ψήφο.

Εκτός από το Συμβούλιο, το CBS College έχει συστήσει τις ακόλουθες επιτροπές, των οποίων οι αρμοδιότητες, η σύνθεση και ο τρόπος λειτουργίας καθορίζονται στη συνέχεια:

1. Η Ακαδημαϊκή Επιτροπή
2. Η Διοικητική Επιτροπή
3. Η πειθαρχική επιτροπή
4. Η Επιτροπή Εσωτερικής Διασφάλισης Ποιότητας

### **Επιτροπή Εσωτερικής Διασφάλισης Ποιότητας**

Η Επιτροπή Εσωτερικής Διασφάλισης Ποιότητας είναι υπεύθυνη για την εφαρμογή των προτύπων και τη διασφάλιση της εσωτερικής ποιότητας σύμφωνα με το άρθρο 12 του Νόμου 136 (I) 2015. Αυτά περιλαμβάνουν:

- Δέσμευση για την καλλιέργεια αντιλήψεων και συμπεριφορών που αναγνωρίζουν τη σημασία της ποιότητας και της διασφάλισης για την εκτέλεση του έργου της.
- Εφαρμογή πολιτικών και αντίστοιχων διαδικασιών για τη διασφάλιση της ποιότητας και του ακαδημαϊκού επιπέδου των προσφερόμενων Προγραμμάτων Σπουδών και των απονεμηθέντων διπλωμάτων.
- Λειτουργία επίσημων μηχανισμών για την έγκριση, την παρακολούθηση και την περιοδική επανεξέταση και, όπου είναι απαραίτητο, την αναθεώρηση των προσφερόμενων Προγραμμάτων Σπουδών και των απονεμηθέντων διπλωμάτων.
- Διασφάλιση ότι οι φοιτητές αξιολογούνται με βάση τα δημοσιευμένα κριτήρια, κανονισμούς και διαδικασίες που εφαρμόζονται με συνέπεια.
- Απόκτηση των απαραίτητων προσόντων και δεξιοτήτων που απαιτούνται από το διδακτικό προσωπικό σε σχέση με το διδακτικό έργο που καλείται να αναλάβει το Κολλέγιο, καθώς και τεκμηρίωση του βαθμού επάρκειας του εμπλεκόμενου διδακτικού προσωπικού.
- Επάρκεια των μαθησιακών πόρων και καταλληλότητα για κάθε προσφερόμενο πρόγραμμα σπουδών με σκοπό την υποστήριξη της διαδικασίας μάθησης των φοιτητών.
- Συλλογή, ανάλυση και χρήση όλων των δεδομένων που σχετίζονται με την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα της διαχείρισης των προσφερόμενων Προγραμμάτων Σπουδών και άλλων εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων.
- Η τακτική δημοσίευση, σε επίσημη και ηλεκτρονική μορφή, μιας ενημερωμένης, αμερόληπτης και αντικειμενικής έκθεσης σχετικά με τα προσφερόμενα προγράμματα σπουδών, καθώς και με άλλες εκπαιδευτικές δραστηριότητες και τα απονεμόμενα πτυχία, για σκοπούς εσωτερικής διασφάλισης ποιότητας.

**Η Επιτροπή Εσωτερικής Διασφάλισης Ποιότητας συνεργάζεται με το Συμβούλιο και το Γραφείο Έρευνας του Κολλεγίου, όπου κρίνεται σκόπιμο.**

### **Ευθύνες της Επιτροπής Εσωτερικής Διασφάλισης Ποιότητας**

Η Επιτροπή Εσωτερικής Διασφάλισης Ποιότητας συντονίζει την προετοιμασία των συγκεκριμένων εκθέσεων αυτοαξιολόγησης σε σχέση με τις εξωτερικές αξιολογήσεις του Κολλεγίου, σύμφωνα με τα πρότυπα που ισχύουν για αυτού του είδους τις εκθέσεις, τα οποία ορίζονται και εκδίδονται από τον Οργανισμό με βάση τα κριτήρια και τους δείκτες ποιότητας που προβλέπονται στις διατάξεις του άρθρου 6 και σύμφωνα με τις διατάξεις του Νόμου 136 (I) του 2015 περί εξωτερικών αξιολογήσεων. Συνεδριάζει τακτικά, στην αρχή και στο τέλος κάθε ακαδημαϊκού εξαμήνου, για να εξασφαλίζει τη συνεχή παρακολούθηση των σχετικών θεμάτων.

### **Η σύνθεση της Επιτροπής Εσωτερικής Διασφάλισης Ποιότητας**

Ο Ακαδημαϊκός Διευθυντής του Κολλεγίου προεδρεύει της Επιτροπής Εσωτερικής Διασφάλισης Ποιότητας.

Το Συμβούλιο διορίζει τρία (3) μέλη από το διδακτικό προσωπικό που διαθέτουν σημαντικό ακαδημαϊκό έργο και εκτεταμένη ακαδημαϊκή εμπειρία, κατά προτίμηση και όπου είναι δυνατόν, συμπεριλαμβανομένης εμπειρίας σε διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας. Εξίσου σημαντικό είναι να υπάρχουν έως δύο (2) μέλη με εμπειρογνωμοσύνη στη διασφάλιση ποιότητας, ένας (1)

εκπρόσωπος από το διοικητικό προσωπικό που εκλέγεται από τα μέλη του διοικητικού προσωπικού και ένας (1) εκπρόσωπος των φοιτητών που εκλέγεται από τους προπτυχιακούς φοιτητές.

Η θητεία της Επιτροπής Εσωτερικής Διασφάλισης Ποιότητας είναι τετραετής (4 έτη).

### **Διασφάλιση της διαφάνειας στη λήψη αποφάσεων του ιδρύματος**

Το CBS τηρεί την αρχή της διαφάνειας ως ακρογωνιαίο λίθο της διακυβέρνησης και της λειτουργικής ακεραιότητάς του. Η διαφάνεια διασφαλίζεται μέσω της συστηματικής τεκμηρίωσης και της διαθεσιμότητας όλων των αποφάσεων που λαμβάνονται από το Συμβούλιο του Κολλεγίου και τις επιτροπές του ιδρύματος.

Όλες οι αποφάσεις καταγράφονται, αρχειοθετούνται και διατίθενται στους αρμόδιους ρυθμιστικούς και πιστοποιητικούς φορείς για σκοπούς ελέγχου, διασφάλισης ποιότητας και συμμόρφωσης. Οι αποφάσεις που έχουν επιπτώσεις στη διακυβέρνηση, τις ακαδημαϊκές λειτουργίες ή τη διοίκηση του Κολλεγίου κοινοποιούνται στους κατάλληλους εσωτερικούς ενδιαφερόμενους, συμπεριλαμβανομένων των φοιτητών, του διδακτικού προσωπικού και του διοικητικού προσωπικού, προκειμένου να διασφαλιστεί η σαφήνεια, η λογοδοσία και η συλλογική κατανόηση.

Μέσω αυτής της δομημένης προσέγγισης, το CBS ενισχύει τη δέσμευσή του για ορθή διακυβέρνηση, θεσμική διαφάνεια και υπεύθυνη διάδοση πληροφοριών σύμφωνα με τους εθνικούς κανονισμούς και τα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας.

### **Ακαδημαϊκό προσωπικό**

Το CBS College διασφαλίζει τα υψηλότερα ακαδημαϊκά πρότυπα στην υλοποίηση των προγραμμάτων του, απασχολώντας εξειδικευμένο και έμπειρο ακαδημαϊκό προσωπικό σε όλους τους κλάδους. Το Κολλέγιο στελεχώνεται από διακεκριμένους ακαδημαϊκούς που ειδικεύονται κυρίως στους τομείς της Οικονομίας, των Χρηματοοικονομικών, της Λογιστικής, της Διοίκησης Επιχειρήσεων, του Δικαίου και του Μάρκετινγκ.

Τα μέλη του ακαδημαϊκού προσωπικού διαθέτουν ανώτατα ακαδημαϊκά προσόντα, εκτεταμένη διδακτική εμπειρία σε πανεπιστήμια και ιδρύματα τριτοβάθμιας εκπαίδευσης τόσο στην Κύπρο όσο και στο εξωτερικό, και είναι αναγνωρισμένα για την ερευνητική τους αριστεία και τα επαγγελματικά τους επιτεύγματα. Πολλοί κατέχουν σημαντικές διακρίσεις και έχουν δημοσιεύσει έργα με μεγάλη επιρροή στους αντίστοιχους τομείς εξειδίκευσής τους, συμβάλλοντας σημαντικά τόσο στον ακαδημαϊκό όσο και στον επαγγελματικό χώρο.

Για να εμπλουτίσει περαιτέρω την ακαδημαϊκή εμπειρία, το Κολλέγιο προσλαμβάνει επίσης επισκέπτες λέκτορες, εξειδικευμένους ερευνητές και βοηθητικό διδακτικό προσωπικό που φέρνουν διαφορετικές οπτικές, πρακτική εμπειρία και διεθνείς γνώσεις στην τάξη.

Επιπλέον, το CBS College προωθεί ενεργά τη συνεχή επαγγελματική ανάπτυξη του ακαδημαϊκού προσωπικού του, υποστηρίζοντας τη συμμετοχή του σε ερευνητικά προγράμματα, συνέδρια, σεμινάρια και εξειδικευμένα προγράμματα κατάρτισης. Αυτή η δέσμευση διασφαλίζει ότι τα μέλη του διδακτικού προσωπικού παραμένουν ενημερωμένα σχετικά με τις αναδυόμενες ακαδημαϊκές τάσεις, τις καινοτόμες μεθοδολογίες διδασκαλίας και τις εξελίξεις στον κλάδο, ενισχύοντας έτσι τη συνολική ποιότητα της παρεχόμενης εκπαίδευσης.

### 3. ΔΗΛΩΣΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

Η πολιτική ποιότητας του CBS είναι να προσφέρει εκπαίδευση και έρευνα υψηλού επιπέδου σε πρωτοποριακούς κλάδους και να εξελιχθεί σε ένα σύγχρονο και καινοτόμο Κολλέγιο.

Η δέσμευση του CBS σε αυτή την πολιτική επιτυγχάνεται με τα εξής:

- Δέσμευση της διοίκησης να καλλιεργεί προοπτικές και συμπεριφορές που αναγνωρίζουν τη σημασία της διασφάλισης ποιότητας, προκειμένου να εκπληρωθεί η αποστολή του Κολλεγίου.
- Εφαρμογή συστημάτων που εγγυώνται, μέσω συνεχώς βελτιούμενων διαδικασιών, την παροχή ποιοτικής εκπαίδευσης στους φοιτητές μας και τη διασφάλιση της ποιότητας όσον αφορά τα προσφερόμενα προγράμματα και τα απονέμοντα πτυχία.
- Πρόσληψη ικανών και καταρτισμένων υπαλλήλων με την απαραίτητη εκπαίδευση για την εκτέλεση του έργου τους.
- Ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού του κολεγίου μέσω κατάλληλων προγραμμάτων κατάρτισης για την απόκτηση νέων δεξιοτήτων και μιας κουλτούρας επικεντρωμένης στις διαδικασίες.
- Συνεχής παρακολούθηση των διεθνών εξελίξεων στην εκπαίδευση και εισαγωγή νέων σύγχρονων μεθόδων διδασκαλίας, λαμβάνοντας υπόψη τις τεχνολογίες αιχμής.
- Διατήρηση υψηλού επιπέδου μαθησιακών πόρων και υποδομών.
- Διασφάλιση ότι η αξιολόγηση των φοιτητών βασίζεται σε δημοσιευμένα κριτήρια και κανονισμούς.
- Η διοίκηση και οι καταστατικές επιτροπές αξιολογούν συνεχώς τις ανάγκες και παρέχουν όλους τους απαραίτητους πόρους για τη συνεχή αναβάθμιση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας
- Η βασική αρχή και δέσμευση των διοικητικών οργάνων είναι να παρέχουν στους φοιτητές τους αξιόπιστες υπηρεσίες που ανταποκρίνονται πλήρως στις ανάγκες και τις απαιτήσεις τους.
- Προώθηση της ακαδημαϊκής αναγνώρισης των προγραμμάτων σπουδών και των προσφερόμενων τίτλων σπουδών.
- Συμμόρφωση με τις νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις που αφορούν το κολέγιο, λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις όλων των ενδιαφερόμενων μερών.
- Ο διορισμός μιας Εσωτερικής Επιτροπής Ποιότητας για την εφαρμογή των ανωτέρω και της σχετικής νομοθεσίας για τη διασφάλιση της ποιότητας.
- Συμμετοχή όλων των υπαλλήλων και του βασικού προσωπικού του ιδρύματος στη λήψη πρωτοβουλιών.

Προκειμένου να ενημερώσουμε καλύτερα και να ευαισθητοποιήσουμε το προσωπικό, τους συνεργάτες και τους φοιτητές μας, η παρούσα Πολιτική, καθώς και η ανάλυση των επιδόσεών μας σε θέματα ποιότητας, κοινοποιούνται και διατίθενται σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη μέσω της ανάρτησής τους στον ιστότοπό μας και εντός των εγκαταστάσεων του κολεγίου.

Επιπλέον, συλλέγονται πληροφορίες μέσω ερωτηματολογίων για την αξιολόγηση των αντιλήψεών τους σχετικά με την απόδοση του Κολεγίου στους προαναφερθέντες τομείς.

Παράλληλα, η Διοίκηση, μέσω των τακτικών και έκτακτων συναντήσεων που έχουν θεσπιστεί για την αναθεώρηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, ελέγχει τη συνεχή καταλληλότητα της Πολιτικής Ποιότητας και θέτει ρεαλιστικούς, μετρήσιμους και αντικειμενικούς στόχους για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, οι οποίοι παρακολουθούνται συνεχώς, προκειμένου να διασφαλίζεται η καταλληλότητα και η συνάφειά τους.

**Το CBS εφαρμόζει ένα Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας βασισμένο στο διεθνές Πρότυπο Ποιότητας ISO 9001 και την τελευταία νομοθεσία για τη διασφάλιση της ποιότητας της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης.**

## 4. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### Σκοπός και πεδίο εφαρμογής

Οι πολιτικές και οι διαδικασίες που καθορίζονται ή αναφέρονται στο παρόν εγχειρίδιο ισχύουν για το Ιδιωτικό Κολλέγιο Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης CBS. Το πεδίο εφαρμογής καλύπτει όλες τις δραστηριότητες και τις διαδικασίες του CBS.

Το παρόν εγχειρίδιο αποσκοπεί στην περιγραφή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας που εφαρμόζει το CBS και το οποίο είναι σύμφωνο με τη δηλωμένη Πολιτική Ποιότητας του και τη Νομοθεσία για τη «Διασφάλιση Ποιότητας και Πιστοποίηση της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης και τη Σύσταση και Λειτουργία Οργανισμού για συναφή θέματα - Νόμοι του 2015 και του 2016» [Ν. 136 (I)/2015 και Ν. 47(I)/2016].

Το παρόν εγχειρίδιο αποτελεί το βασικό έγγραφο αναφοράς για θέματα που σχετίζονται με τις δραστηριότητες του CBS και αφορούν την ποιότητα των παρεχόμενων προγραμμάτων σπουδών. Το εγχειρίδιο αυτό χρησιμοποιείται επίσης για τον έλεγχο της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, καθώς και ως εργαλείο κατάρτισης για το ακαδημαϊκό και διοικητικό προσωπικό.

### Όροι και ορισμοί

Σε όλο το κείμενο του παρόντος εγχειριδίου, όπου εμφανίζεται ο όρος:

- «Σύστημα Διαχείρισης» ή απλά «Σύστημα» σημαίνει το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας
- «Πελάτης» σημαίνει τους χρήστες των παρεχόμενων υπηρεσιών, π.χ. φοιτητές

### Οργάνωση του Εγχειριδίου

Το κεφάλαιο «Απαιτήσεις» του Εγχειριδίου Διασφάλισης Ποιότητας είναι οργανωμένο σε πέντε ενότητες, που αντιστοιχούν στις απαιτήσεις του συστήματος ποιότητας του προτύπου ISO 9001. Κάθε ενότητα περιγράφει τις γενικές πολιτικές και τους στόχους διαχείρισης του κολεγίου, τη δέσμευση για την εκπλήρωση των απαιτήσεων, καθώς και τις ευθύνες, τις αρμοδιότητες και τις αλληλεξαρτήσεις του προσωπικού, την εσωτερική επικοινωνία και την ευθύνη για την εκτέλεση των διαφόρων διαδικασιών. Όπου είναι απαραίτητο, γίνεται αναφορά σε πιο λεπτομερή εγχειρίδια, διαδικασίες και οδηγίες εργασίας.

### Αναθεώρηση και έλεγχος του εγχειριδίου

Το παρόν εγχειρίδιο θα εξεταστεί ως προς την καταλληλότητά του από μέλος της Εσωτερικής Επιτροπής Ποιότητας, το οποίο είναι αρμόδιο για θέματα ποιότητας, και θα εγκριθεί από τον Πρόεδρο της Εσωτερικής Επιτροπής Ποιότητας.

Ο Εκπρόσωπος της Διοίκησης θα εξετάσει το παρόν εγχειρίδιο προκειμένου να διασφαλίσει ότι συμμορφώνεται επαρκώς με τις ανάγκες και τις προσδοκίες όλων των ενδιαφερομένων μερών και τις καθορισμένες απαιτήσεις του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και θα εγκρίνει όλες τις αναθεωρήσεις ή τις νέες εκδόσεις.

Κάθε σελίδα του αναθεωρημένου εγχειριδίου θα φέρει έναν νέο αριθμό αναθεώρησης και μια νέα ημερομηνία αναθεώρησης. Όλες οι αναθεωρήσεις θα καταγράφονται στην ενότητα «Ιστορικό αλλαγών», η οποία θα παρέχει μια σύντομη περιγραφή της αλλαγής.

1. Οι αναθεωρήσεις του παρόντος εγχειριδίου θα αριθμούνται (Αναθ. 0, 1, 2 κ.λπ.) έως ότου

αποφασιστεί η έκδοση νέου εγχειριδίου.

2. Η Εσωτερική Επιτροπή Ποιότητας θα αποφασίσει πότε θα επανεκδοθεί ολόκληρο το εγχειρίδιο μετά από έναν αριθμό αναθεωρήσεων. Όλες οι νέες εκδόσεις θα καταγράφονται στο «Ιστορικό αλλαγών».
3. Οι νέες εκδόσεις του εγχειριδίου θα αριθμούνται διαδοχικά (έκδοση 1, 2, 3 κ.λπ.). Όλοι οι προηγούμενοι αριθμοί αναθεώρησης θα επαναρυθμίζονται αυτόματα στη νέα έκδοση του εγχειριδίου.

## 5. ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

### 5.1. ΓΕΝΙΚΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ

Το Κολλέγιο έχει τεκμηριώσει και εφαρμόσει ένα Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας και στοχεύει στη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητάς του σύμφωνα με τις απαιτήσεις της νομοθεσίας και όλων των ενδιαφερόμενων μερών.

Η Διοίκηση του CBS έχει:

- Καθορίσει τις διαδικασίες που απαιτούνται για το σύστημα διαχείρισης ποιότητας
- Προσδιορίσει την ακολουθία και την αλληλεπίδραση αυτών των διαδικασιών (βλ. Παράρτημα II)
- Ορίσει τα κριτήρια και τις μεθόδους που απαιτούνται για την αποτελεσματική λειτουργία και τον έλεγχο του (Δείκτες Βασικής Απόδοσης - KPI)
- Διασφαλίσει/ εξασφαλίσει τη διαθεσιμότητα των πόρων και των πληροφοριών που απαιτούνται για τη λειτουργία και την παρακολούθηση αυτών των διαδικασιών
- Εξασφαλίσει την παρακολούθηση, τη μέτρηση και την ανάλυση αυτών των διαδικασιών, όπου αυτό ήταν εφικτό
- Εφαρμόσει τις ενέργειες που απαιτούνται για την επίτευξη των προγραμματισμένων αποτελεσμάτων και τη συνεχή βελτίωση αυτών των διαδικασιών

Οι διαδικασίες αυτές πρέπει να διαχειρίζονται σύμφωνα με τις απαιτήσεις των διεθνών προτύπων ποιότητας και τις ισχύουσες νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις.

Η Εσωτερική Επιτροπή Ποιότητας έχει την ευθύνη να συντονίζει, να παρακολουθεί και να ελέγχει την εφαρμογή του συστήματος.

### 5.2. ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ

#### **ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ**

Η Εσωτερική Επιτροπή Ποιότητας είναι υπεύθυνη για τη θέσπιση και τη διατήρηση του συστήματος διαχείρισης ποιότητας, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι οι υπηρεσίες που παρέχει το κολέγιο είναι σύμφωνες με τις καθορισμένες απαιτήσεις.

Η τεκμηρίωση του συστήματος διαχείρισης περιλαμβάνει τα εξής:

#### **Δήλωση Πολιτικής Ποιότητας**

Η Πολιτική Ποιότητας που περιέχεται στο παρόν εγχειρίδιο καθορίζει τη δέσμευση του Κολλεγίου για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Η γνωστοποίηση της παρούσας Πολιτικής αποτελεί μέρος της εισαγωγικής εκπαίδευσης των νέων υπαλλήλων. Η παρούσα Πολιτική αναρτάται στον ιστότοπο και εκτίθεται στο κολλέγιο.

## Εγχειρίδιο Διασφάλισης Ποιότητας

Το Εγχειρίδιο Διασφάλισης Ποιότητας, το οποίο αποτελεί το κύριο έγγραφο αναφοράς για το σύστημα διαχείρισης ποιότητας, τεκμηριώνει τις πολιτικές, τους στόχους και τους σκοπούς του κολεγίου, καθώς και τις αρμοδιότητες και τις ευθύνες για την εκπλήρωση των απαιτήσεων όλων των ενδιαφερόμενων μερών.

## Εγχειρίδια Διαδικασιών

Τα Εγχειρίδια Διαδικασιών είναι έγγραφα που ορίζουν τον σκοπό και το πεδίο εφαρμογής των δραστηριοτήτων ενός τμήματος ή μιας υπηρεσίας και περιγράφουν λεπτομερώς ποιος είναι υπεύθυνος και πότε πραγματοποιείται μια δραστηριότητα, τα απαιτούμενα υλικά και τον εξοπλισμό, την απαιτούμενη τεκμηρίωση και τον απαιτούμενο έλεγχο (παρακολούθηση και μέτρηση), σύμφωνα με την πολιτική και τους στόχους που ορίζονται στο Εγχειρίδιο Διασφάλισης Ποιότητας.

## Εσωτερικοί κανονισμοί / Οδηγίες εργασίας

Εκδίδονται από την ανώτατη διοίκηση ή τους διευθυντές των τμημάτων και αποσκοπούν στην καθοδήγηση του προσωπικού κατά την εκτέλεση συγκεκριμένων εργασιών.

## Εξωτερικά έγγραφα (πρότυπα, νομοθεσία, κανονισμοί, οδηγοί ορθής πρακτικής)

Όλα τα εξωτερικά έγγραφα που απαιτούνται από το κολέγιο για τη διασφάλιση του αποτελεσματικού σχεδιασμού, της λειτουργίας και του ελέγχου της διαδικασίας ελέγχονται και αποτελούν αναπόσπαστο μέρος του συστήματος. Τα έγγραφα αυτά μπορεί να περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, νόμους, κανονισμούς, πρότυπα, διεθνείς συμβάσεις, κώδικες ορθής πρακτικής κ.λπ.

## Άλλα έγγραφα

Άλλα έγγραφα που απαιτούνται από το κολέγιο για τη διασφάλιση του αποτελεσματικού σχεδιασμού, της λειτουργίας και του ελέγχου των διαδικασιών του, όπως έντυπα, περιγραφές θέσεων εργασίας κ.λπ.

## Αρχεία

Τα αρχεία τηρούνται όπως περιγράφεται στην ενότητα «Έλεγχος αρχείων».

## ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΡΧΕΙΩΝ

### Γενικά

Το Κολλέγιο έχει θεσπίσει και τηρεί τεκμηριωμένες διαδικασίες ελέγχου για όλα τα έγγραφα και τα δεδομένα που σχετίζονται με το σύστημα διαχείρισης ποιότητας.

### Έλεγχος της τεκμηρίωσης του συστήματος

Η Εσωτερική Επιτροπή Ποιότητας διασφαλίζει ότι τα έγγραφα που χρησιμοποιούνται για τη λειτουργία του συστήματος έχουν προσδιοριστεί και ότι ελέγχονται. Διασφαλίζει επίσης ότι τα εξωτερικά έγγραφα προσδιορίζονται και ότι ελέγχεται η διανομή τους.

Οι Προϊστάμενοι των Τμημάτων, σε συνεργασία με την Εσωτερική Επιτροπή Ποιότητας, εξετάζουν και εγκρίνουν τα έγγραφα του συστήματος, στους τομείς αρμοδιότητάς τους, ως προς την επάρκεια και την καταλληλότητά τους πριν από την έκδοση ή την επανέκδοσή τους. Το πρωτότυπο έγγραφο διαβιβάζεται στην Εσωτερική Επιτροπή Ποιότητας, η οποία διασφαλίζει ότι τα σχετικά τεύχη των εφαρμοστέων εγγράφων είναι διαθέσιμα όπου η εργασία είναι

απαραίτητη για την αποτελεσματική εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης ποιότητας.

Η Εσωτερική Επιτροπή Ποιότητας διασφαλίζει ότι τα παρωχημένα (παλιά) έγγραφα που τηρούνται για νομικούς ή γνωστικούς σκοπούς απομακρύνονται από όλα τα σημεία έκδοσης ή χρήσης, ώστε να μην μπορούν να χρησιμοποιηθούν καταχρηστικά. Τα έγγραφα αυτά επισημαίνονται κατάλληλα ως άκυρα ή παρωχημένα.

Οι αλλαγές προσδιορίζονται, όπου είναι δυνατόν, στο κείμενο του εγγράφου ή σε κατάλληλα συνημμένα (π.χ. προσδιορισμός αλλαγών και τρέχουσα κατάσταση αναθεώρησης).

Καταρτίζεται και τηρείται κατάλογος εγγράφων που προσδιορίζει την τρέχουσα έκδοση κάθε εγγράφου, προκειμένου να αποκλείεται η χρήση άκυρων και/ή παλαιών εγγράφων, καθώς και η διανομή κάθε εγγράφου στο εμπλεκόμενο προσωπικό και τμήμα.

**Τα έγγραφα και τα δεδομένα μπορούν να έχουν οποιαδήποτε μορφή ή τύπο μέσου, συμπεριλαμβανομένων των έντυπων ή ηλεκτρονικών εκδόσεων.**

### **Έλεγχος αρχείων**

Η Εσωτερική Επιτροπή Ποιότητας διασφαλίζει ότι τα αρχεία που απαιτούνται για τη λειτουργία του συστήματος διαχείρισης ποιότητας δημιουργούνται και διατηρούνται. Το υπεύθυνο προσωπικό εντοπίζει, συλλέγει, ταξινομεί, αρχειοθετεί, αποθηκεύει, συντηρεί και τηρεί τα αρχεία του τομέα ευθύνης του σύμφωνα με τις τεκμηριωμένες διαδικασίες. Στο πλαίσιο της παρούσας διαδικασίας καθορίζονται οι υπεύθυνοι για τη συντήρηση των αρχείων, καθώς και ο τόπος και ο χρόνος αποθήκευσής τους.

Τα αρχεία δημιουργούνται και τηρούνται για να τεκμηριώνουν την αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος του ιδρύματος και ως απόδειξη συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις του συστήματος. Τα αρχεία μπορούν να έχουν οποιαδήποτε μορφή ή τύπο μέσου, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που καταγράφονται και παρουσιάζονται σε ηλεκτρονική μορφή/μέσο.

**Τα αρχεία που διατηρούνται είναι ευανάγνωστα και μπορούν να αναγνωριστούν, να εντοπιστούν και να ανακτηθούν εύκολα. Φυλάσσονται με τρόπους που αποτρέπουν την απώλεια, τη φθορά ή την καταστροφή τους.**

Ο ελάχιστος χρόνος διατήρησης των αρχείων καθορίζεται από κάθε τμήμα σε συνεννόηση με την Εσωτερική Επιτροπή Ποιότητας. Αυτές οι περίοδοι διατήρησης καθορίζονται από τη σημασία του αρχείου και τις νομικές υποχρεώσεις και/ή απαιτήσεις της νομοθεσίας.

Οι χώροι αποθήκευσης των αρχείων είναι ασφαλείς για τη διαφύλαξη των προσωπικών δεδομένων των φοιτητών και άλλων ενδιαφερόμενων μερών. Σε κάθε περίπτωση, η φυσική υποδομή πληροί τις απαραίτητες απαιτήσεις ασφάλειας, παρέχοντας παράλληλα έγκυρες πληροφορίες και άμεση προσβασιμότητα όποτε απαιτείται.

Η μεθοδολογία, οι αρμοδιότητες και τα απαιτούμενα έγγραφα περιγράφονται λεπτομερέστερα σε τεκμηριωμένα εγχειρίδια, διαδικασίες και οδηγίες εργασίας.

## 6. ΕΥΘΥΝΗ ΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

### 6.1. Δέσμευση της Διοίκησης

Η ανώτατη διοίκηση αποδεικνύει τη δέσμευσή της για την ανάπτυξη και την εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης ποιότητας και για τη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητάς του μέσω:

- Της ενημέρωσης του προσωπικού σχετικά με τη σημασία της ικανοποίησης των απαιτήσεων όλων των ενδιαφερόμενων μερών, καθώς και των νομικών και κανονιστικών απαιτήσεων
- Της θέσπισης πολιτικής ποιότητας
- Της διασφάλισης ότι έχουν τεθεί στόχοι και επιδιώξεις για την ποιότητα και την ασφάλεια του προσωπικού και των φοιτητών
- Της διεξαγωγής ανασκοπήσεων της διοίκησης
- Της διασφάλισης της διαθεσιμότητας των μαθησιακών πόρων.

### 6.2. Εστίαση στον πελάτη

Το ίδρυμα διαθέτει τη δυνατότητα να ικανοποιεί, πέραν των δηλωμένων αναγκών των φοιτητών, μια σειρά από άλλες απαιτήσεις που ενδέχεται να προκύψουν κατά την παροχή των υπηρεσιών του. Η ικανοποίηση των αναγκών και των προσδοκιών των φοιτητών αποτελεί βασικό στόχο του CBS. Οι επιμέρους διαδικασίες έχουν σχεδιαστεί με σκοπό να συμβάλλουν στην επίτευξη του προαναφερθέντος στόχου. Η παροχή ακαδημαϊκής εκπαίδευσης πραγματοποιείται σύμφωνα με τις σχετικές διαδικασίες και τις ισχύουσες νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις, καθώς και σύμφωνα με τα εγκεκριμένα ακαδημαϊκά προγράμματα και τον Εσωτερικό Κανονισμό της Σχολής.

### 6.3. Δήλωση Πολιτικής Ποιότητας

Η δήλωση πολιτικής ποιότητας τεκμηριώνεται στο παρόν εγχειρίδιο και έχει εγκριθεί από τον Διευθυντή Διοίκησης και Οικονομικών του Κολλεγίου. Η ανώτατη διοίκηση του Κολλεγίου επανεξετάζει την παρούσα πολιτική προκειμένου να διασφαλίσει τη συνεχή συνάφεια και αποτελεσματικότητά της.

Η πολιτική ποιότητας παρέχει ένα πλαίσιο για τον καθορισμό και την αναθεώρηση των στόχων ποιότητας και είναι σύμφωνη με τους στόχους του Κολλεγίου, τις απαιτήσεις όλων των ενδιαφερόμενων μερών, τη νομοθεσία και τις αρμόδιες αρχές.

Η πολιτική αυτή περιλαμβάνει τη δέσμευση για συμμόρφωση με τις απαιτήσεις και για συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του συστήματος διαχείρισης ποιότητας.

Η Εσωτερική Επιτροπή Ποιότητας διασφαλίζει ότι η παρούσα πολιτική κοινοποιείται εντός του Κολλεγίου, γίνεται κατανοητή, εφαρμόζεται και διατηρείται σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού.

## 6.4. Σχεδιασμός

### Θέσπιση μετρήσιμων στόχων

Η Διοίκηση της CBS έχει καθορίσει τους γενικούς στόχους ποιότητας στη Δήλωση Πολιτικής Ποιότητας. Λαμβάνοντας υπόψη τους στόχους αυτούς καθώς και τους δείκτες μέτρησης των διαδικασιών, καθορίζει συγκεκριμένους, μετρήσιμους στόχους οι οποίοι συνάδουν πάντοτε με την Πολιτική Ποιότητας και παρέχουν ένα βασικό πλαίσιο για την αξιολόγηση της απόδοσης του ιδρύματος, των επιμέρους οργανωτικών μονάδων και των διαδικασιών του.

Οι μετρήσιμοι στόχοι καθορίζονται, παρακολουθούνται και αναθεωρούνται στο πλαίσιο της Αναθεώρησης Διαχείρισης Ποιότητας από τη Διοίκηση. Οι δείκτες μέτρησης περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τους ακόλουθους δείκτες:

Δείκτες Βασικής Απόδοσης (KPI)	Μέτρηση
Εγγεγραμμένοι φοιτητές	Αριθμός φοιτητών
Αριθμός διδασκόντων	Αναλογία φοιτητών/καθηγητών
Επίπεδο ικανοποίησης φοιτητών	Μέση βαθμολογία για το μάθημα συνολικά
Αξιολόγηση διδασκόντων	Μέση ικανοποίηση φοιτητών με βάση τις απαντήσεις των φοιτητών
Αξιολόγηση μαθήματος	Μέση ικανοποίηση των φοιτητών με βάση τις απαντήσεις τους
Αξιολόγηση υποδομών	Μέση ικανοποίηση των φοιτητών με βάση τις απαντήσεις τους
Συνολική ικανοποίηση των φοιτητών	Συνολικό επίπεδο ικανοποίησης με βάση τις απαντήσεις των φοιτητών
Συμμετοχή των φοιτητών στις εξετάσεις	Ποσοστό (%) συμμετοχής σε σύγκριση με τον συνολικό αριθμό εγγεγραμμένων φοιτητών ανά μάθημα
Συμμετοχή των φοιτητών στις παραδόσεις	Ποσοστό (%) συμμετοχής σε σχέση με τον συνολικό αριθμό εγγεγραμμένων φοιτητών ανά μάθημα
Επιτυχία στις εξετάσεις	Ποσοστό (%) εγγεγραμμένων φοιτητών ανά μάθημα που έλαβαν βαθμό επιτυχίας
Διαχείριση παραπόνων	Αριθμός παραπόνων
Διάρκεια σπουδών	Μέση διάρκεια σπουδών για την απόκτηση πτυχίου (αριθμός εξαμήνων)
Αποχώρηση	Ποσοστό (%) εγκατάλειψης των φοιτητών και λόγοι (ανά εξάμηνο)

Η ποιότητα των προγραμμάτων του κολεγίου παρακολουθείται από την Εσωτερική Επιτροπή Ποιότητας του Κολεγίου, η οποία είναι υπεύθυνη για την ετήσια και τετραετή αξιολόγηση κάθε προγράμματος.

### Σχεδιασμός του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας

Η Διοίκηση της CBS διασφαλίζει ότι:

- Προσδιορίζει τις βασικές διαδικασίες, τη σειρά και την αλληλεπίδρασή τους.
- Εφαρμόζει τις προαναφερθείσες διαδικασίες και τις ελέγχει με βάση προκαθορισμένα κριτήρια.

- Εξασφαλίζει τη διαθεσιμότητα των μαθησιακών πόρων που είναι απαραίτητοι για την υποστήριξη, τη λειτουργία και την παρακολούθηση των διαδικασιών του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Η επάρκεια των πόρων επανεξετάζεται στο πλαίσιο της Αναθεώρησης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας από τη Διοίκηση.
- Παρακολουθεί, μετρά και αναλύει τις διαδικασίες μέσω της μέτρησης των στόχων ποιότητας και εφαρμόζει δράσεις για την επίτευξη και τη συνεχή βελτίωσή τους.
- Διατηρεί την ακεραιότητα του Συστήματος κατά το σχεδιασμό και την εφαρμογή αλλαγών, παρέχοντας τους απαραίτητους πόρους, ενημερώνοντας το προσωπικό και παρακολουθώντας στενά την αποτελεσματικότητα κάθε αλλαγής.

Η εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης αξιολογείται τακτικά κατά τη διάρκεια εσωτερικών και εξωτερικών ελέγχων και ανασκοπήσεων της διοίκησης. Η Εσωτερική Επιτροπή Ποιότητας έχει τη συνολική ευθύνη για τον σχεδιασμό του συστήματος.

## 6.5. Ευθύνες, εξουσίες και επικοινωνία

### Ευθύνες και αρμοδιότητες

Η διοίκηση μεριμνά ώστε οι αρμοδιότητες και οι εξουσίες του προσωπικού να καθορίζονται, να τεκμηριώνονται και να κοινοποιούνται εντός του κολεγίου, με σκοπό τη διασφάλιση της αποτελεσματικής λειτουργίας του συστήματος διαχείρισης ποιότητας.

Οι ευθύνες, η λογοδοσία και οι αρμοδιότητες του προσωπικού καθορίζονται στα εγχειρίδια, τις διαδικασίες, τους κανονισμούς και τις περιγραφές θέσεων εργασίας του προσωπικού, τα οποία υπόκεινται στη σχετική νομοθεσία.

Το προσωπικό του κολεγίου ενημερώνεται για την ανοιχτή πολιτική του κολεγίου σχετικά με θέματα επικοινωνίας εντός και μεταξύ των τμημάτων, καθώς και για την ευθύνη για την αντιμετώπιση τυχόν διαπιστωμένων περιπτώσεων μη συμμόρφωσης. Σε περίπτωση διαφωνίας μεταξύ των μελών του προσωπικού, η διαφωνία παραπέμπεται στον άμεσο προϊστάμενό τους για τη λήψη απόφασης.

Η οργανωτική δομή του κολεγίου, στην οποία ορίζονται οι σχέσεις του προσωπικού, παρουσιάζεται στο Παράρτημα Ι του παρόντος εγχειριδίου.

Σε περίπτωση απουσίας εξουσιοδοτημένου προσωπικού, οι αρμοδιότητες μεταβιβάζονται προς τα πάνω σύμφωνα με την οργανωτική δομή και ο υπεύθυνος αποφασίζει την εκτέλεση των καθηκόντων ή/και την ανάθεση των καθηκόντων σε άλλο μέλος του προσωπικού.

Ο Διευθυντής Διοίκησης και Οικονομικών, σε συνεργασία με τον Ακαδημαϊκό Διευθυντή:

- α. Προσδιορίζει και διαθέτει τους απαραίτητους πόρους και την εποπτεία του προσωπικού, προκειμένου να εκτελεί τα καθήκοντά του
- β. Διασφαλίζει ότι εφαρμόζονται και τηρούνται οι προκαθορισμένες απαιτήσεις για τη λειτουργία του συστήματος διαχείρισης ποιότητας, συμπεριλαμβανομένων των απαιτήσεων για τη διαχείριση των ανθρώπινων πόρων.
- γ. Εξετάζει και λαμβάνει αποφάσεις σχετικά με ζητήματα που αφορούν τις απαιτήσεις των φοιτητών και άλλων ενδιαφερόμενων μερών
- δ. Να διασφαλίζεται ότι το προσωπικό του κολεγίου δεν υπόκειται σε αδικαιολόγητες εσωτερικές και εξωτερικές εμπορικές, οικονομικές ή άλλες πιέσεις και επιρροές που θα μπορούσαν να επηρεάσουν αρνητικά την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

### Εκπρόσωπος Διοίκησης

Η Διοίκηση έχει ορίσει ως Εκπρόσωπο της Διοίκησης για το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας τον Πρόεδρο της Εσωτερικής Επιτροπής Ποιότητας. Σε περίπτωση απουσίας του, τον αντικαθιστά ο Διευθυντής Διοίκησης και Οικονομικών.

Στον Εκπρόσωπο της Διοίκησης έχει ανατεθεί η ευθύνη και η εξουσία να διασφαλίζει ότι οι διαδικασίες που απαιτούνται για την αποτελεσματική λειτουργία του συστήματος έχουν καθιερωθεί, εφαρμοστεί και διατηρηθεί με επιτυχία.

Ο Εκπρόσωπος της Διοίκησης υποβάλλει εκθέσεις στην Ανώτατη Διοίκηση σχετικά με την αποτελεσματικότητα, την καταλληλότητα (απόδοση του συστήματος) και τις απαραίτητες βελτιώσεις του συστήματος.

Ο Εκπρόσωπος της Διοίκησης έχει την ευθύνη να διασφαλίζει ότι όλο το προσωπικό είναι ενημερωμένο για τις απαιτήσεις όλων των ενδιαφερόμενων μερών.

Ο Εκπρόσωπος της Διοίκησης έχει την ευθύνη να διασφαλίζει την αποτελεσματική εσωτερική επικοινωνία σε θέματα που σχετίζονται με την αποτελεσματικότητα του συστήματος.

Εκτός από τις ευθύνες και τις εξουσίες που αναφέρονται σε άλλα τμήματα του παρόντος εγχειριδίου, ο Εκπρόσωπος της Διοίκησης της έχει την εξουσία και την αρμοδιότητα να:

- α. Λαμβάνει μέτρα για την πρόληψη της εμφάνισης μη συμμορφώσεων που σχετίζονται με το σύστημα διαχείρισης,
- β. Αναγνωρίζει και καταγράφει τυχόν προβλήματα που σχετίζονται με το σύστημα διαχείρισης,
- γ. Προτείνει και παρέχει λύσεις σε ζητήματα που σχετίζονται με το σύστημα διαχείρισης μέσω των διαθέσιμων καναλιών επικοινωνίας στο κολέγιο,
- δ. Να επαληθεύει την εφαρμογή των προτεινόμενων δράσεων,
- ε. Εποπτεύει και παρακολουθεί τη συνολική διαχείριση των μη συμμορφώσεων καθώς και την αποτελεσματική αντιμετώπιση και επίλυσή τους.

### Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία

Με την έναρξη λειτουργίας του κολεγίου, θα συσταθεί Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας στο πλαίσιο των Νόμων για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία 1996 έως 2015 και των σχετικών κανονισμών.

Η Επιτροπή θα έχει συμβουλευτικό ρόλο και θα παρέχει στον εργοδότη προτάσεις και συμβουλές, γραπτώς ή προφορικά, για θέματα που σχετίζονται με την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία και την πρόληψη των εργατικών ατυχημάτων. Συγκεκριμένα, η Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας:

- συνεδριάζει ανά εξάμηνο ή έκτακτα μετά από εργατικό ατύχημα ή σοβαρό συμβάν και εξετάζει τα γεγονότα και τις αιτίες που σχετίζονται με αυτό.
- υποβάλλει προτάσεις στη διοίκηση του κολεγίου για μέτρα που πρέπει να ληφθούν προκειμένου να βελτιωθούν οι συνθήκες εργασίας και να προληφθούν τα εργατικά ατυχήματα και οι ασθένειες στην εργασία.
- χειρίζεται παράπονα σχετικά με την υγεία, την ασφάλεια και την ευημερία των εργαζομένων και των φοιτητών.
- προωθεί τη συνεργασία για την εφαρμογή μέτρων υγείας και ασφάλειας και τρόπων ασφαλούς εκτέλεσης της εργασίας.

- συμμετέχει στην προετοιμασία οδηγιών ασφάλειας για το κολέγιο.
- διασφαλίζει ότι τα μέλη του και οι εργαζόμενοι στο κολέγιο λαμβάνουν τις απαραίτητες πληροφορίες, εκπαίδευση και καθοδήγηση σχετικά με τα μέτρα που απαιτούνται για την προστασία της ασφάλειας και της υγείας τους.
- συνεργάζεται με τον Επιθεωρητή Υγείας και Ασφάλειας και άλλες αρμόδιες αρχές σε θέματα υγείας και ασφάλειας.

### Εσωτερική επικοινωνία

Το Συμβούλιο του Κολλεγίου διασφαλίζει τη θέσπιση κατάλληλων διαδικασιών επικοινωνίας εντός του κολλεγίου και την ύπαρξη καναλιών επικοινωνίας σχετικά με την αποτελεσματικότητα του συστήματος διαχείρισης ποιότητας.

Η Επιτροπή Εσωτερικής Ποιότητας και οι Προϊστάμενοι των Τμημάτων διασφαλίζουν ότι οι απαραίτητες πληροφορίες προωθούνται και κοινοποιούνται αποτελεσματικά, τόσο εντός των τμημάτων όσο και μεταξύ των τμημάτων.

Οι πληροφορίες αυτές μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Πολιτικές, στόχους και σκοπούς του Κολλεγίου
- Διαδικασίες και οδηγίες εργασίας
- Αρχεία και δεδομένα
- Απαιτήσεις νομοθεσίας κ.λπ.

Για τη διαβίβαση των απαραίτητων πληροφοριών μπορούν να χρησιμοποιηθούν διάφορες μέθοδοι, όπως:

- Έγγραφα και αρχεία
- Συναντήσεις και ανασκοπήσεις της διοίκησης
- Εκπαιδευτικές και ενημερωτικές συναντήσεις
- Ηλεκτρονική ενημέρωση
- Πινακίδες, γραπτά εσωτερικά υπομνήματα και ανακοινώσεις κ.λπ.

## 6.6. Ανασκόπηση της Διοίκησης

### Γενικά

Η ανώτατη διοίκηση αναθεωρεί το σύστημα διαχείρισης ποιότητας σε προγραμματισμένα χρονικά διαστήματα, προκειμένου να διασφαλίσει τη συνεχή καταλληλότητα, επάρκεια και αποτελεσματικότητά του. Η αναθεώρηση περιλαμβάνει επίσης την αξιολόγηση των ευκαιριών βελτίωσης και της ανάγκης για αλλαγές στο σύστημα, συμπεριλαμβανομένης της πολιτικής ποιότητας και των στόχων για την ποιότητα και την ασφάλεια των εργαζομένων και των φοιτητών. Τα αρχεία των αναθεωρήσεων της διοίκησης τηρούνται σύμφωνα με τις οδηγίες που αναφέρονται στο παρόν εγχειρίδιο.

### Στοιχεία για την αναθεώρηση της διοίκησης

Τα στοιχεία (θέματα προς συζήτηση) για την αναθεώρηση από τη Διοίκηση μπορεί να περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα:

- α. Αναθεώρηση της πολιτικής ποιότητας και της επίτευξης των στόχων και των

- επιδιώξεων.
- β. Γενικότερα ζητήματα σχετικά με τους δείκτες μέτρησης της ποιότητας και της απόδοσης.
  - γ. Ανάλυση των μη συμμορφώσεων, συμπεριλαμβανομένων των παραπόνων των φοιτητών και των σχολίων των ενδιαφερόμενων μερών.
  - δ. Αποτελεσματικότητα των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών.
  - ε. Αποτελέσματα εσωτερικών και εξωτερικών ελέγχων και ανασκόπηση των αποτελεσμάτων ελέγχου ποιότητας / παρακολούθησης και μέτρησης.
  - στ. Αξιολόγηση της συνεχιζόμενης καταλληλότητας του Συστήματος Διαχείρισης, της απόδοσης των διαδικασιών και της παροχής υπηρεσιών.
  - ζ. Αξιολόγηση προμηθευτών / υπεργολάβων.
  - η. Επάρκεια των πόρων μάθησης (υποδομές και ανθρώπινο δυναμικό).
  - θ. Εκπαιδευτικές ανάγκες του ακαδημαϊκού και διοικητικού προσωπικού.
  - ι. Διαχείριση κινδύνων.
  - ια. Θέματα ασφάλειας, εργασιακό περιβάλλον και τεχνολογικές εξελίξεις.
  - ιβ. Αλλαγές στο εξωτερικό περιβάλλον του οργανισμού που θα μπορούσαν να επηρεάσουν το σύστημα διαχείρισης ποιότητας (π.χ. οικονομικές, τεχνολογικές, κοινωνικές, κανονιστικές κ.λπ.)
  - ιγ. Συστάσεις για βελτίωση και ενέργειες παρακολούθησης από προηγούμενες αξιολογήσεις.

#### **Αποτελέσματα της ανασκόπησης της διοίκησης**

Τα αποτελέσματα της αναθεώρησης της διοίκησης θα περιλαμβάνουν αποφάσεις και δράσεις που σχετίζονται (μεταξύ άλλων) με:

- Τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του Συστήματος Διαχείρισης και των διαδικασιών του.
- Τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Τις ανάγκες για μαθησιακούς πόρους.

Η Εσωτερική Επιτροπή Ποιότητας είναι υπεύθυνη για την επαλήθευση των διορθωτικών ενεργειών και/ή άλλων ενεργειών που προκύπτουν από την ανασκόπηση της διοίκησης, καθώς και για τη διασφάλιση της τήρησης των σχετικών χρονοδιαγραμμάτων.

Οι αποφάσεις, τα αποτελέσματα και άλλα θέματα γενικά θα κοινοποιούνται στο προσωπικό και στους φοιτητές του κολεγίου.

Η μεθοδολογία, οι αρμοδιότητες και τα απαιτούμενα έγγραφα καλύπτονται λεπτομερέστερα σε τεκμηριωμένα εγχειρίδια, κανονισμούς, διαδικασίες, πολιτικές και οδηγούς.

## 7. ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΠΟΡΩΝ

### 7.1. Διαθεσιμότητα πόρων

Η ανώτατη διοίκηση διασφαλίζει την παροχή επαρκών και κατάλληλων εκπαιδευτικών πόρων, οι οποίοι συνάδουν με τα ευρωπαϊκά και διεθνή πρότυπα ή/και τις διεθνείς πρακτικές και είναι απαραίτητοι για:

- α. την εφαρμογή και τη διατήρηση του συστήματος διαχείρισης ποιότητας και τη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητάς του, καθώς και
- β. την αύξηση της ικανοποίησης των φοιτητών μέσω της ικανοποίησης των απαιτήσεών τους.

### 7.2. Ανθρώπινο Δυναμικό

#### Γενικά

Η Ανώτατη Διοίκηση αναγνωρίζει ότι όλο το προσωπικό εκτελεί καθήκοντα που ενδέχεται να επηρεάσουν τη λειτουργία του συστήματος ποιότητας, καθώς και την ποιότητα των υπηρεσιών και την ασφάλεια των εργαζομένων. Ως εκ τούτου, όλοι πρέπει να διαθέτουν τις απαραίτητες ικανότητες, βασισμένες στην κατάλληλη εκπαίδευση, κατάρτιση, δεξιότητες και εμπειρία.

Ο Διευθυντής Διοίκησης και Οικονομικών, σε συνεργασία με τον Ακαδημαϊκό Διευθυντή, εξετάζει σε μόνιμη βάση και κατά τη διάρκεια της διοικητικής ανασκόπησης τις εκπαιδευτικές ανάγκες του προσωπικού και παρέχει τους απαραίτητους πόρους για να διασφαλίσει την κάλυψη των καθορισμένων απαιτήσεων.

#### Εκπαίδευση

Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών εξαρτάται άμεσα από το επίπεδο και την άριστη κατάρτιση του προσωπικού. Έτσι, το κολέγιο έχει αναπτύξει διαδικασίες για τον προσδιορισμό των εκπαιδευτικών αναγκών του προσωπικού, με στόχο τη συνεχή ενημέρωση και ανάπτυξη του προσωπικού του.

Το προσωπικό εκπαιδεύεται τουλάχιστον:

- α. κατά τη διάρκεια της διαδικασίας ένταξης, ώστε να εξοικειωθεί με την πολιτική ποιότητας και τις διαδικασίες που εφαρμόζει το κολέγιο,
- β. σε περίπτωση αλλαγής καθηκόντων, προκειμένου να κατανοήσει πλήρως τις απαιτήσεις και τις ευθύνες της νέας θέσης, ή
- γ. όταν εισάγεται νέα τεχνολογία ή εξοπλισμός, προκειμένου να αποκτήσει τις απαιτούμενες δεξιότητες.

Το κολέγιο τηρεί αρχεία που αποδεικνύουν την εμπειρία και την κατάρτιση του προσωπικού. Οι εκπαιδευτικές ανάγκες του προσωπικού καθορίζονται στη συνεδρίαση της Διοικητικής Επιτροπής, σύμφωνα με την περιγραφή των καθηκόντων. Σε αυτό το πλαίσιο, το ίδρυμα έχει εφαρμόσει τη διαδικασία Εκπαίδευσης Προσωπικού. Επιπλέον, διασφαλίζεται η επάρκεια των ακαδημαϊκών και άλλων προσόντων του διδακτικού προσωπικού (μόνιμου και μερικής απασχόλησης) τόσο κατά τη διαδικασία πρόσληψης όσο και μέσω της συμμετοχής του

διδακτικού προσωπικού σε συνέδρια, εργαστήρια, δημοσιεύσεις και άλλες δραστηριότητες ανάπτυξης που πραγματοποιούνται τόσο στην Κύπρο όσο και στο εξωτερικό.

Το Κολλέγιο ενθαρρύνει επίσης το διδακτικό και το διοικητικό προσωπικό να προτείνει θέματα και τομείς ενδιαφέροντος για μελλοντικά σεμινάρια και εργαστήρια, διασφαλίζοντας ότι οι εκπαιδευτικές πρωτοβουλίες παραμένουν σχετικές, ανταποκρίνονται στις ανάγκες και ευθυγραμμίζονται με τις εξελισσόμενες ανάγκες τόσο των εκπαιδευτικών όσο και των φοιτητών. Αυτή η συμμετοχική προσέγγιση ενισχύει τη δέσμευση του Κολλεγίου στην ακαδημαϊκή αριστεία, την καινοτομία και τη συνεχή βελτίωση στη διδασκαλία και τη μάθηση.

### Υποδομή

Η ανώτατη διοίκηση προσδιορίζει, κατανέμει και συντηρεί την υποδομή που απαιτείται για την επίτευξη συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις των υπηρεσιών. Η υποδομή περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων:

- α. Κτιριακές εγκαταστάσεις, χώρους εργασίας και βοηθητικές εγκαταστάσεις.
- β. Αίθουσες διδασκαλίας για θεωρητικά και πρακτικά μαθήματα.
- γ. Βιβλιοθήκη με επαρκές προσωπικό.
- δ. Τεχνολογική υποδομή (υλικό και λογισμικό).
- ε. Υποδομή υποστήριξης για φοιτητές με αναπηρία και φοιτητές με μαθησιακές δυσκολίες.
- στ. Υπηρεσίες υποστήριξης (όπως φροντίδα φοιτητών και ακαδημαϊκή υποστήριξη).

Η συλλογή της βιβλιοθήκης περιλαμβάνει βιβλία, περιοδικά και υλικό αναφοράς (λεξικά, εγκυκλοπαίδειες κ.λπ.). Επιπλέον, διαθέτει μεγάλο αριθμό πηγών πληροφοριών σε διάφορες μορφές, έντυπο, ηλεκτρονικό και οπτικοακουστικό υλικό.

Οι προαναφερθείσες εγκαταστάσεις υποστηρίζονται τεχνικά είτε εσωτερικά είτε εξωτερικά μέσω εξωτερικής ανάθεσης, σε περίπτωση που το κολέγιο δεν διαθέτει την απαραίτητη τεχνογνωσία και τον εξοπλισμό. Σε κάθε περίπτωση, το κολέγιο εφαρμόζει μια συστηματική προσέγγιση για:

- τη δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας και τη διαχείριση του δικτύου του κολεγίου
- εκτέλεση εργασιών επισκευής και συντήρησης των διαφόρων εγκαταστάσεων/εξοπλισμού

### Εργασιακό περιβάλλον

Η Ανώτατη Διοίκηση παρέχει ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον, όπως απαιτείται για την επίτευξη συμμόρφωσης με τις απαιτήσεις της υπηρεσίας.

Η επάρκεια και η συνεχής καταλληλότητα του εργασιακού περιβάλλοντος παρακολουθείται μέσω προγραμματισμένων επιθεωρήσεων και αξιολογείται στη συνεδρίαση της Διοικητικής Επιτροπής.

Η μεθοδολογία, οι ευθύνες και τα απαιτούμενα έγγραφα καλύπτονται λεπτομερέστερα σε τεκμηριωμένα εγχειρίδια, κανονισμούς, διαδικασίες, πολιτικές και οδηγούς.

## 8. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

### 8.1. Σχεδιασμός και υλοποίηση υπηρεσιών

Το Κολλέγιο σχεδιάζει και αναπτύσσει τις διαδικασίες που απαιτούνται για την παροχή των υπηρεσιών του στους φοιτητές. Ο σχεδιασμός της υλοποίησης των προσφερόμενων υπηρεσιών είναι σύμφωνος με τις απαιτήσεις των άλλων διαδικασιών του συστήματος διαχείρισης.

Κατά τον σχεδιασμό της υλοποίησης των παρεχόμενων υπηρεσιών, το Κολλέγιο καθορίζει, κατά περίπτωση, τα εξής:

- α. τους στόχους ποιότητας και τις απαιτήσεις για τα προγράμματα σπουδών.
- β. την ανάγκη καθιέρωσης διαδικασιών, εγγράφων και κατανομής πόρων.
- γ. τις απαιτούμενες δραστηριότητες επαλήθευσης, επικύρωσης, παρακολούθησης και ελέγχου, καθώς και τα κριτήρια και τις διαδικασίες για την εισαγωγή φοιτητών.
- δ. τα αρχεία που απαιτούνται για την παροχή αποδεικτικών στοιχείων ό ότι οι διαδικασίες εφαρμογής πληρούν τις απαιτήσεις.

Τα αποτελέσματα αυτού του σχεδιασμού έχουν μορφή κατάλληλη για τον τρόπο λειτουργίας του κολεγίου.

### 8.2. Επανεξέταση των απαιτήσεων των φοιτητών

Η επανεξέταση των απαιτήσεων των φοιτητών πραγματοποιείται μέσω συγκεκριμένων διαδικασιών, οι οποίες σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών από το κολλέγιο προς τους φοιτητές κατά την έναρξη των σπουδών τους στο κολλέγιο. Για τον σκοπό αυτό, το κολλέγιο δημοσιοποιεί τόσο τα προγράμματα σπουδών και τους εσωτερικούς κανονισμούς του όσο και οποιαδήποτε άλλη πληροφορία απαιτείται για τον πλήρη καθορισμό του πλαισίου σπουδών στο CBS (π.χ. υπηρεσίες προς τους φοιτητές).

Κατά τον καθορισμό και την επανεξέταση των απαιτήσεων αυτών λαμβάνονται υπόψη οι απαιτήσεις της ισχύουσας νομοθεσίας, καθώς και οι σχετικές διατάξεις του Υπουργείου Παιδείας και του ίδιου του ιδρύματος.

Στο πλαίσιο των ανωτέρω, η εγγραφή του φοιτητή σε τμήμα του κολεγίου θεωρείται ότι έχει επιτύχει την αρχική συμφωνία μεταξύ του ιδρύματος και του φοιτητή σχετικά με τις απαιτήσεις του τελευταίου.

Καθ' όλη τη διάρκεια της παροχής των υπηρεσιών από το κολλέγιο στους φοιτητές, η συνεχής επικοινωνία του ιδρύματος με τους φοιτητές διασφαλίζεται μέσω συγκεκριμένων διαδικασιών και δομών, συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης των παραπόνων των φοιτητών.

### 8.3. Σχεδιασμός και ανάπτυξη νέων υπηρεσιών

Το πλαίσιο για την παροχή υπηρεσιών ακαδημαϊκής εκπαίδευσης από το CBS στους φοιτητές του καθορίζεται κυρίως από την ισχύουσα νομοθεσία και τους κανονισμούς, οι οποίοι λαμβάνονται υπόψη για τον σχεδιασμό αυτών των υπηρεσιών από τις αρμόδιες επιτροπές και τα συλλογικά όργανα του ιδρύματος. Επιπλέον, οποιαδήποτε αλλαγή στο νομικό και

κανονιστικό πλαίσιο συνεπάγεται την ανάγκη επανασχεδιασμού της παρεχόμενης εκπαιδευτικής υπηρεσίας.

Ωστόσο, το CBS μπορεί να σχεδιάσει νέες υπηρεσίες για τους φοιτητές του, προκειμένου να βελτιώσει το επίπεδο των ακαδημαϊκών σπουδών. Σε αυτή την περίπτωση, οι αρμόδιες επιτροπές σχεδιάζουν τη συγκεκριμένη υπηρεσία και, μέσω των αποφάσεων των συλλογικών οργάνων, ο σχεδιασμός της επικυρώνεται και υλοποιείται.

## 8.4. Διαδικασία προμηθειών

### Διαδικασία προμηθειών

Το Κολλέγιο διασφαλίζει ότι τα προϊόντα/υπηρεσίες που προμηθεύεται συμμορφώνονται με τις καθορισμένες απαιτήσεις για τις προμήθειες. Ο τύπος και το εύρος του ελέγχου που ασκείται στον προμηθευτή και στα προϊόντα/υπηρεσίες που προμηθεύονται εξαρτάται από:

- α. τη σημασία της υπεργολαβίας / προμήθειας για τη συμμόρφωση του προϊόντος με τις απαιτήσεις
- β. την επίδραση του αγορασμένου προϊόντος / των υπηρεσιών στην υλοποίηση των υπηρεσιών του κολεγίου
- γ. την απόδοση του προμηθευτή,
- δ. τις απαιτήσεις των ενδιαφερόμενων μερών

Οι προμηθευτές / υπεργολάβοι αξιολογούνται πριν από την ένταξή τους στον κατάλογο εγκεκριμένων προμηθευτών / υπεργολάβων. Ο κατάλογος εγκρίνεται από τον Διευθυντή Διοίκησης και Οικονομικών.

Η επιλογή των προμηθευτών / υπεργολάβων γίνεται με τη μορφή αρχικής αξιολόγησης και στη συνέχεια επαναξιολογούνται περιοδικά. Όπου κρίνεται σκόπιμο, καθορίζονται κριτήρια επιλογής, αξιολόγησης και επαναξιολόγησης.

Τα αρχεία των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης και των τυχόν αναγκαίων ενεργειών που προκύπτουν από την αξιολόγηση τηρούνται σύμφωνα με τις απαιτήσεις που αναφέρονται στο παρόν εγχειρίδιο.

Το κολέγιο διασφαλίζει την καταλληλότητα των καθορισμένων απαιτήσεων αγοράς πριν από την κοινοποίησή τους στον προμηθευτή.

Τα έγγραφα αγοράς ελέγχονται και εγκρίνονται πριν από την αποστολή τους στον προμηθευτή.

### Υπηρεσίες που παρέχονται από εξωτερικούς συνεργάτες

Για την παροχή υπηρεσιών ακαδημαϊκής εκπαίδευσης, το κολέγιο μπορεί να χρησιμοποιεί υπηρεσίες εξωτερικών συνεργατών, δηλαδή προσωρινού εκπαιδευτικού και τεχνικού προσωπικού. Τα προσόντα αυτού του προσωπικού ορίζονται σαφώς στις περιγραφές θέσεων εργασίας και αποτελούν τα κριτήρια για την επιλογή και την αξιολόγηση των εξωτερικών συνεργατών μέσω μιας σχετικής διαδικασίας προμήθειας που έχει αναπτυχθεί και περιλαμβάνεται στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας.

Εφόσον ακολουθείται κάθε φορά η διαδικασία επιλογής και αξιολόγησης των εξωτερικών συνεργατών, όταν απαιτείται τέτοια συνεργασία, δεν υπάρχει ανάγκη για καθεστώς εγκεκριμένου εξωτερικού συνεργάτη.

### Έλεγχος προϊόντων και υπηρεσιών

Το κολέγιο έχει θεσπίσει και εφαρμόσει τους ελέγχους ή άλλες δραστηριότητες που είναι απαραίτητες για να διασφαλιστεί ότι το προϊόν ή η υπηρεσία που αγοράζεται πληροί τις καθορισμένες απαιτήσεις.

Το εξουσιοδοτημένο προσωπικό θα διενεργεί τους καθορισμένους ελέγχους σε όλα τα εισερχόμενα προϊόντα/υπηρεσίες πριν από τη χρήση/αποδοχή τους, σύμφωνα με τις τεκμηριωμένες διαδικασίες.

Τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που διατίθενται πριν από τη διενέργεια των καθορισμένων ελέγχων πρέπει να προσδιορίζονται και να καταγράφονται κατά τρόπο που να επιτρέπει την αναγνώρισή τους σε περίπτωση μη συμμόρφωσης με τις καθορισμένες απαιτήσεις του .

Ο τύπος και η έκταση του ελέγχου που διενεργείται στα προϊόντα ή τις υπηρεσίες που αγοράζονται εξαρτάται από την απόδοση του προμηθευτή, από τα αποδεικτικά στοιχεία που παρέχονται (π.χ. πιστοποιητικά καταλληλότητας) καθώς και από τον πιθανό αντίκτυπο στην ποιότητα και την ασφάλεια του προϊόντος.

Πρέπει να τηρούνται αρχεία των αποτελεσμάτων των επιθεωρήσεων που αποδεικνύουν τη συμμόρφωση με τις καθορισμένες απαιτήσεις.

## 8.5. Παροχή υπηρεσιών

### Υλοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Το CBS έχει θεσπίσει ρυθμίσεις για αυτές τις διαδικασίες, οι οποίες περιλαμβάνουν:

- α. τα κριτήρια για την εξέταση και την έγκριση των διαδικασιών.
- β. τα κριτήρια αξιολόγησης του συστήματος και των φοιτητών.
- γ. τη διαδικασία και τα κριτήρια εισαγωγής των φοιτητών.
- δ. μια διαδικασία υποβολής παραπόνων.
- ε. μια πολιτική και μια διαδικασία για την πρόληψη και την αντιμετώπιση της λογοκλοπής.
- στ. μια διαδικασία αξιολόγησης του προγράμματος σπουδών.
- ζ. μια διαδικασία για τη διασφάλιση της ποιότητας της μαθησιακής διαδικασίας.
- η. μια διαδικασία που εξασφαλίζει τη διαφάνεια στη λήψη αποφάσεων.
- θ. μια διαδικασία αξιολόγησης του προσωπικού.
- ι. χρήση συγκεκριμένων μεθόδων και διαδικασιών.
- ια. απαιτήσεις τήρησης αρχείων κ.λπ.

Οι Διευθυντές και οι Προϊστάμενοι των Τμημάτων είναι υπεύθυνοι για την τοποθέτηση ικανού και αξιολογημένου προσωπικού για την παροχή των υπηρεσιών που προσφέρει το κολέγιο.

Όλα τα στάδια της παροχής υπηρεσιών που επηρεάζουν άμεσα ή έμμεσα την ποιότητα έχουν προσδιοριστεί και καλύπτονται από τεκμηριωμένες διαδικασίες, κανονισμούς και οδηγίες εργασίας. Η ορθή εφαρμογή των διαδικασιών και των οδηγιών εργασίας αποτελεί ευθύνη όλου του προσωπικού, ενώ η παρακολούθηση από τη διοίκηση είναι συνεχής.

Συγκεκριμένα, οι διαδικασίες περιγράφουν τον τρόπο εκτέλεσης της εργασίας, καθώς και τις ευθύνες και τις αρμοδιότητες του εμπλεκόμενου προσωπικού. Οι διαδικασίες αυτές καθορίζουν

το πλαίσιο για την πλήρη και έγκαιρη παροχή των αναμενόμενων υπηρεσιών στους φοιτητές, με στόχο τη δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης και αξιοπιστίας για το κολέγιο.

Έχει καταβληθεί κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε τα έγγραφα και τα έντυπα που χρησιμοποιούνται να είναι απλά και εύκολα στην εφαρμογή.

### **Ιχνηλασιμότητα των υπηρεσιών.**

Για τη διατήρηση της ιχνηλασιμότητας, χρησιμοποιείται ένας συνδυασμός στοιχείων και κωδικών αριθμών, όπως, ενδεικτικά:

- Όνομα φοιτητή.
- Αριθμός μητρώου φοιτητή, κ.λπ.

Επιπλέον, προκειμένου να διασφαλιστεί η ορθότητα της εφαρμογής του σχεδιασμού των εκπαιδευτικών προγραμμάτων, ο αριθμός έγκρισης των προγραμμάτων σπουδών αναγράφεται σε όλα τα έγγραφα προγραμματισμού (π.χ. ωρολόγια προγράμματα, προγράμματα σπουδών των εκπαιδευτικών κ.λπ.).

### **Διαχείριση περιουσιακών στοιχείων και προσωπικών δεδομένων φοιτητών/**

Το κολέγιο λαμβάνει από τον φοιτητή προσωπικά δεδομένα και άλλα στοιχεία που χρησιμοποιούνται για τη διασφάλιση της ιχνηλασιμότητας και για την παροχή υπηρεσιών του κολεγίου, όπως, ενδεικτικά, έγγραφα εγγραφής, πιστοποιητικά ιατρικής εξέτασης, διατριβές κ.λπ.

Στην περίπτωση αυτή, τα δεδομένα και τα έγγραφα που παρέχονται από τον φοιτητή ελέγχονται προκειμένου να διασφαλιστεί η καταλληλότητα και η ορθότητά τους, καθώς και η επάρκεια των δεδομένων για την εκτέλεση της ζητούμενης εργασίας. Εάν εντοπιστούν προβλήματα, ο φοιτητής ενημερώνεται αμέσως ώστε να λάβει τα κατάλληλα διορθωτικά μέτρα.

Οποιαδήποτε έγγραφα και ~~κα~~ δεδομένα που λαμβάνει το κολέγιο από τον φοιτητή καταγράφονται σε αρχεία ή ηλεκτρονικά αρχεία και φυλάσσονται με ασφάλεια, όπως προβλέπεται από τις διαδικασίες του κολεγίου και τη νομοθεσία.

Πρέπει να αναφερθεί σε αυτό το σημείο ότι τα προσωπικά δεδομένα των φοιτητών του κολεγίου δεν αποκαλύπτονται σε τρίτους και σε καμία περίπτωση δεν δημοσιοποιούνται ούτε αποτελούν αντικείμενο εκμετάλλευσης με οποιονδήποτε τρόπο. Αυτές οι πληροφορίες χρησιμοποιούνται μόνο στο βαθμό που είναι απολύτως απαραίτητο για το κολέγιο προκειμένου να εκπληρώσει τους όρους και τις προϋποθέσεις των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Το κολέγιο διασφαλίζει με τα κατάλληλα μέτρα την αποφυγή απώλειας, ζημίας ή καταστροφής δεδομένων και περιουσιακών στοιχείων των φοιτητών που βρίσκονται υπό την επιμέλεια ή την κατοχή του. Σε περίπτωση καταστροφής ή απώλειας υλικού ή δεδομένων υπό την ευθύνη του κολεγίου ή κοινοποίησής τους χωρίς τη συγκατάθεση του ενδιαφερόμενου, η διοίκηση, μέσω των αρμόδιων οργάνων της, ενημερώνει τον ενδιαφερόμενο και μεριμνά για την αποζημίωση τυχόν ζημίας που ενδέχεται να έχει προκληθεί.

Επιπλέον, το κολέγιο, μέσω της λειτουργίας της βιβλιοθήκης και ιδίως της διαδικασίας δανεισμού, διαχειρίζεται επίσης το υλικό άλλων βιβλιοθηκών.

### **Χειρισμός, αποθήκευση, διατήρηση και παράδοση**

Όλα τα δεδομένα που σχετίζονται με τις υπηρεσίες που παρέχει το κολέγιο στους φοιτητές του και αφορούν άμεσα το πρόγραμμα σπουδών κάθε φοιτητή (π.χ. βαθμοί) διαχειρίζονται και διατηρούνται με ασφάλεια, τόσο σε βάσεις δεδομένων όσο και σε φυσικά αρχεία, και πριν παραδοθούν στους φοιτητές, πραγματοποιούνται οι απαραίτητοι έλεγχοι σύμφωνα με τις

διαδικασίες που περιλαμβάνονται στο Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας

Οι διευθυντές και οι επικεφαλής των τμημάτων διασφαλίζουν ότι οι παραπάνω πρακτικές τηρούνται από όλο το προσωπικό στον τομέα ευθύνης τους. Όλο το προσωπικό του κολεγίου ακολουθεί τους κανόνες και τις βέλτιστες πρακτικές για τη διαχείριση και την ασφαλή διατήρηση των δεδομένων κατά την εφαρμογή των διαδικασιών.

Η μεθοδολογία, οι αρμοδιότητες και τα απαιτούμενα έγγραφα καλύπτονται λεπτομερέστερα σε τεκμηριωμένα εγχειρίδια, κανονισμούς, διαδικασίες, πολιτικές και οδηγούς.

## 9. ΜΕΤΡΗΣΗ, ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙ ΒΕΛΤΙΩΣΗ

### 9.1. Γενικά

Το Κολλέγιο έχει καθορίσει τα απαραίτητα μέτρα και δείκτες προκειμένου να:

- α. Αποδείξει ότι οι υπηρεσίες του συμμορφώνονται με τις καθορισμένες απαιτήσεις.
- β. Εξασφαλίσει ότι το σύστημα διαχείρισης ποιότητας είναι πάντα ενημερωμένο και σχεδιασμένο ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες των φοιτητών, καθώς και στις απαιτήσεις της νομοθεσίας.
- γ. Εξασφαλίσει τη συνεχή βελτίωση της αποτελεσματικότητας του συστήματος διαχείρισης ποιότητας.

### 9.2. Παρακολούθηση και μέτρηση

#### Μέτρηση της ικανοποίησης των φοιτητών.

Το Κολλέγιο συλλέγει πληροφορίες σχετικά με την ικανοποίηση των φοιτητών του, ώστε να βελτιώνει συνεχώς την ποιότητα των προγραμμάτων σπουδών που παρέχει και να προσαρμόζει το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με τις μεταβαλλόμενες ανάγκες τους.

Οι πληροφορίες καταγράφονται σε ερωτηματολόγια, τα οποία διανέμονται στους φοιτητές μετά την ολοκλήρωση κάθε μαθήματος (συμπεριλαμβανομένης της πρακτικής άσκησης), σύμφωνα με τις διατάξεις του Κυπριακού Οργανισμού Διασφάλισης Ποιότητας και Πιστοποίησης στην Τριτοβάθμια Εκπαίδευση.

Επιπλέον, για να διασφαλιστεί η ικανοποίηση των φοιτητών, το ίδρυμα έχει θεσπίσει μια διαδικασία Διαχείρισης Παραπόνων, μέσω της οποίας διαχειρίζεται όλα τα παράπονα των φοιτητών του.

#### Μέτρηση της απόδοσης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας

Προκειμένου να ελέγχεται συστηματικά η συμμόρφωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, διενεργούνται εσωτερικοί έλεγχοι από την Επιτροπή Εσωτερικής Ποιότητας σε προγραμματισμένα χρονικά διαστήματα. Οι έλεγχοι αυτοί διασφαλίζουν την ορθή εφαρμογή του Συστήματος και εντοπίζουν πιθανές αδυναμίες, ώστε να μπορεί να βελτιώνεται συνεχώς.

Η συχνότητα των ελέγχων καθορίζεται λαμβάνοντας υπόψη την κατάσταση και τη σημασία των διαδικασιών και των τομέων που πρόκειται να ελεγχθούν, καθώς και τα αποτελέσματα προηγούμενων ελέγχων. Ανεξάρτητα από αυτό, κάθε πτυχή του συστήματος διαχείρισης ελέγχεται τουλάχιστον μία φορά το χρόνο.

Οι εσωτερικοί έλεγχοι διενεργούνται από κατάλληλα εκπαιδευμένο προσωπικό, ανεξάρτητο από τη δραστηριότητα που ελέγχεται, σύμφωνα με τις τεκμηριωμένες διαδικασίες.

Τα αποτελέσματα των ελέγχων καταγράφονται και κοινοποιούνται από την Εσωτερική Επιτροπή Ποιότητας στο Συμβούλιο του Κολλεγίου και στο προσωπικό που είναι άμεσα υπεύθυνο για την αναθεώρηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας και την εφαρμογή των κατάλληλων διορθωτικών και προληπτικών μέτρων. Η εφαρμογή και η αποτελεσματικότητα των διορθωτικών και προληπτικών μέτρων επαληθεύεται και καταγράφεται στο πλαίσιο των

ελέγχων επιτήρησης. Το ίδρυμα διατηρεί τεκμηριωμένη διαδικασία για τη διεξαγωγή εσωτερικών ελέγχων.

#### **Μέτρηση της απόδοσης των διαδικασιών**

Το Κολλέγιο καθορίζει συστηματικά κατάλληλους δείκτες για τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών που συνθέτουν το Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας. Οι δείκτες αυτοί παρακολουθούνται και συζητούνται από τη Διοίκηση κατά τη διάρκεια των συνεδριάσεων αναθεώρησης της διοίκησης και υπόκεινται σε αναθεώρηση κατά την επόμενη αναθεώρηση του συστήματος.

#### **Έλεγχος της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών**

Κατά τη διάρκεια της υλοποίησης της μελέτης στο ίδρυμα, ο φοιτητής, μέσω της τακτικής συμπλήρωσης ερωτηματολογίων ικανοποίησης ανά μάθημα, επιτρέπει στη διοίκηση του Κολλεγίου να ελέγχει την ποιότητα των προγραμμάτων σπουδών που παρέχονται σε τακτά χρονικά διαστήματα.

### 9.3. Έλεγχος μη συμμορφώσεων

Αναπόφευκτα, κατά τη διάρκεια οποιασδήποτε διαδικασίας, υπάρχει η πιθανότητα παροχής υπηρεσιών που δεν συμμορφώνονται πλήρως με τις καθορισμένες απαιτήσεις τόσο των φοιτητών όσο και του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, καθώς και με τις ισχύουσες νομικές και κανονιστικές απαιτήσεις. Σε τέτοιες περιπτώσεις, συντάσσεται έκθεση μη συμμόρφωσης και διαχειρίζεται με τέτοιο τρόπο ώστε να μειωθούν ή να αποφευχθούν, στο μέτρο του δυνατού, οι επιπτώσεις της μη συμμόρφωσης.

Τα παραπάνω αναλύονται περαιτέρω σε μια σχετική τεκμηριωμένη διαδικασία του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας για τη διαχείριση των μη συμμορφώσεων. Οι σχετικές μη συμμορφώσεις καταγράφονται στα αρχεία ποιότητας σύμφωνα με την τεκμηριωμένη διαδικασία για τον έλεγχο των αρχείων.

### 9.4. Ανάλυση δεδομένων

Το CBS έχει καθορίσει μια σειρά δεδομένων που συλλέγονται κατά την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας, τα οποία στη συνέχεια αναλύονται και αξιολογούνται στο πλαίσιο της Αναθεώρησης Διαχείρισης του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Τα στοιχεία αυτά παρέχουν, μεταξύ άλλων, πληροφορίες σχετικά με την ικανοποίηση των φοιτητών, τα χαρακτηριστικά και τις τάσεις των διαδικασιών, την απόδοση των προμηθευτών κ.λπ.

### 9.5. Συνεχής βελτίωση

#### **Υποβολή προτάσεων βελτίωσης.**

Κατά τη διάρκεια των ανασκοπήσεων της διοίκησης, αξιολογείται η απόδοση του Συστήματος, προτείνονται μέτρα για τη βελτίωσή του και, εάν είναι απαραίτητο, επαναπροσδιορίζονται η πολιτική και οι στόχοι ποιότητας.

Το CBS βελτιώνει συνεχώς την αποτελεσματικότητα του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας μέσω της εφαρμογής της Πολιτικής Ποιότητας, των Στόχων Ποιότητας, των Εσωτερικών και

Εξωτερικών Ελέγχων, της Ανάλυσης Δεδομένων, των Διορθωτικών και Προληπτικών και την Αναθεώρηση από τη Διοίκηση. Επιπλέον, κάθε υπάλληλος μπορεί να υποβάλει προτάσεις για τη βελτίωση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας ή της συνολικής λειτουργίας του CBS.

### **Εφαρμογή διορθωτικών και/ή προληπτικών ενεργειών**

Η αποτελεσματική εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας εξαρτάται άμεσα από μηχανισμούς που παρακολουθούν και αξιολογούν την απόδοσή του. Σε αυτό το πλαίσιο, το CBS έχει αναπτύξει συστήματα για την ανάλυση και την επίλυση υφιστάμενων και αναμενόμενων προβλημάτων σχετικά με την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας. Επιπλέον, το CBS έχει θεσπίσει διαδικασίες για την καταγραφή, τη διερεύνηση, την αξιολόγηση και την αποτελεσματική επίλυση όλων των παραπόνων των φοιτητών της.

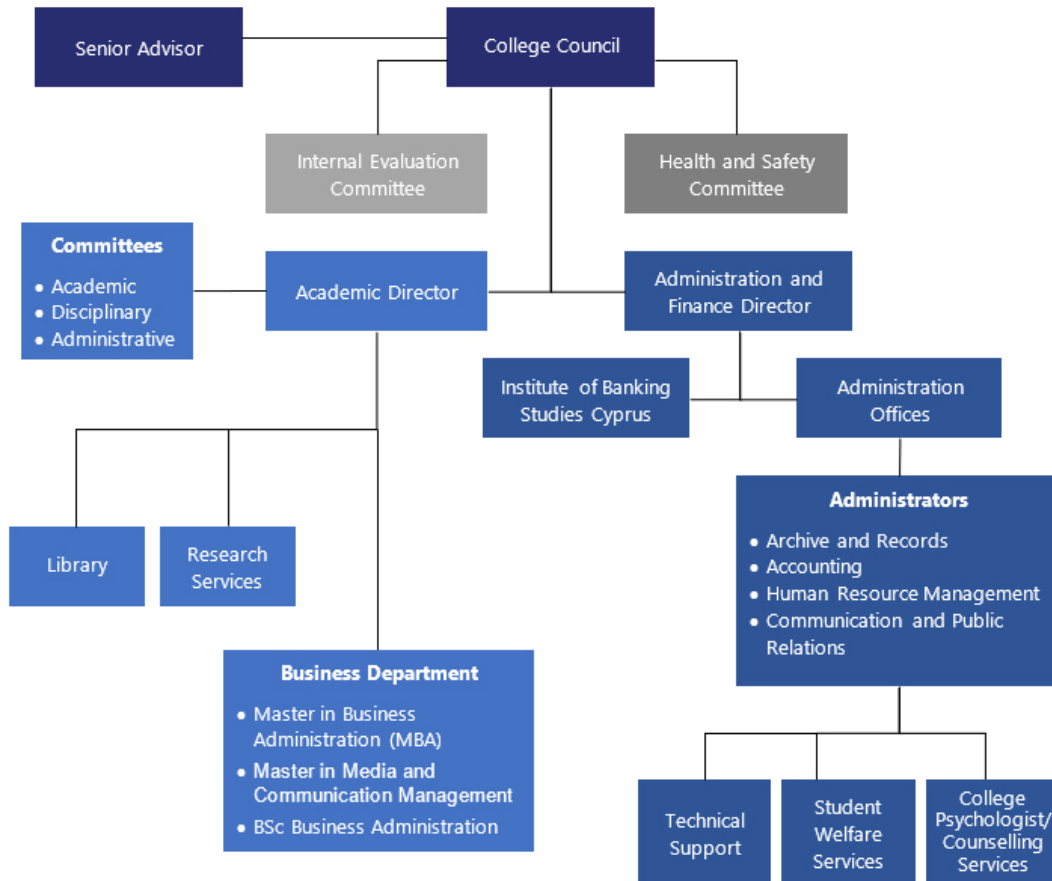
Η αρχή του ιδρύματος είναι να εντοπίζει και να εξαλείφει τις βαθιές αιτίες των προβλημάτων και όχι να εφαρμόζει επιφανειακές λύσεις για την αντιμετώπιση των συμπτωμάτων. Η εφαρμογή και η αποτελεσματικότητα των διορθωτικών και προληπτικών ενεργειών παρακολουθείται στενά από την Εσωτερική Επιτροπή Ποιότητας, ενώ τα σχετικά στοιχεία υποβάλλονται περιοδικά στο Σχολικό Συμβούλιο για την αξιολόγηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας.

Τα βήματα για την υποβολή προτάσεων βελτίωσης και την εφαρμογή διορθωτικών και/ή προληπτικών δράσεων περιγράφονται λεπτομερώς στην τεκμηριωμένη διαδικασία Διορθωτικών και Προληπτικών Δράσεων.

Η μεθοδολογία, οι αρμοδιότητες και τα απαιτούμενα έγγραφα καλύπτονται λεπτομερέστερα σε τεκμηριωμένα εγχειρίδια, κανονισμούς, διαδικασίες, πολιτικές και οδηγούς.

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗ ΔΟΜΗ

### Organizational Structure of CBS College



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ ΡΟΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

