



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΑΤΡΩΝ
UNIVERSITY OF PATRAS



UNIVERSITY
of NICOSIA

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΑΤΡΩΝ**

Σε συνεργασία με Πανεπιστήμιο Λευκωσίας

ΠΜΣ «Διοίκηση Φιλοξενίας και Υπηρεσιών»

Παράρτημα D6.5

Δημοσιοποιημένη πολιτική και προγράμματα υποστήριξης και
ανάπτυξης του προσωπικού του ΠΜΣ σε θέματα εξ αποστάσεως
εκπαίδευσης

Ιανουάριος 2026

1. Εισαγωγή

Η παρούσα πολιτική καθορίζει το πλαίσιο, τις δομές και τα προγράμματα υποστήριξης και επαγγελματικής ανάπτυξης του προσωπικού (ακαδημαϊκού και διοικητικού) που εμπλέκεται στον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και την υλοποίηση μαθημάτων/ενοτήτων του ΠΜΣ σε εξ αποστάσεως (σύγχρονη, ασύγχρονη ή υβριδική) μορφή. Στόχος είναι η διασφάλιση ποιότητας, συνέπειας και αποτελεσματικότητας στη διδασκαλία, τη μάθηση και την αξιολόγηση στο ψηφιακό περιβάλλον.

Η πολιτική ευθυγραμμίζεται με το εσωτερικό πλαίσιο διασφάλισης ποιότητας του Πανεπιστημίου, τις ευρωπαϊκές κατευθυντήριες γραμμές (ESG) και το κυπριακό ρυθμιστικό πλαίσιο για την ποιότητα στην ανώτερη εκπαίδευση.

2. Πεδίο Εφαρμογής

Η πολιτική εφαρμόζεται σε:

- Μέλη ΔΕΠ/ΣΕΠ, ακαδημαϊκούς συνεργάτες και επισκέπτες διδάσκοντες που διδάσκουν ή/και επιβλέπουν στο ΠΜΣ.
- Συντονιστές μαθημάτων/ενοτήτων, σχεδιαστές μαθημάτων (instructional design) και βοηθούς διδασκαλίας.
- Διοικητικό/τεχνικό προσωπικό που υποστηρίζει την εξ αποστάσεως λειτουργία (π.χ. Moodle/LMS, Webex, helpdesk).
- Νέα και υφιστάμενα στελέχη που εμπλέκονται σε διαδικασίες αξιολόγησης/διασφάλισης ποιότητας της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης.

3. Βασικές Αρχές

- **Φοιτητοκεντρική προσέγγιση:** ο σχεδιασμός μαθημάτων και υπηρεσιών εστιάζει στη μάθηση, την αλληλεπίδραση και την υποστήριξη των φοιτητών.
- **Παιδαγωγική τεκμηρίωση:** οι διδακτικές πρακτικές βασίζονται σε σύγχρονες θεωρίες μάθησης και σε αποδεδειγμένες πρακτικές της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης.
- **Ισοτιμία - προσβασιμότητα - συμπερίληψη:** όλοι οι φοιτητές και τα μέλη προσωπικού έχουν πρόσβαση σε εκπαιδευτικό υλικό και υπηρεσίες, με πρόνοιες προσβασιμότητας.
- **Ακαδημαϊκή ακεραιότητα και δεοντολογία:** υιοθετούνται διαδικασίες πρόληψης λογοκλοπής, διαφάνειας αξιολόγησης και προστασίας δεδομένων.
- **Συνεχής βελτίωση:** η υποστήριξη και η ανάπτυξη προσωπικού βασίζονται σε ανατροφοδότηση, αξιολόγηση και δείκτες ποιότητας.

4. Δομές Υποστήριξης και Ρόλοι

Το Πανεπιστήμιο Λευκωσίας διαθέτει δομές που υποστηρίζουν συστηματικά την επιμόρφωση και την παιδαγωγική/τεχνική υποστήριξη της διδασκαλίας, συμπεριλαμβανομένης της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης.

Ενδεικτικά, για τις ανάγκες του ΠΜΣ αξιοποιούνται:

- **Faculty Training and Development Unit (FTDU):** Συντονίζει τις προσπάθειες εκπαίδευσης και ανάπτυξης διδακτικού προσωπικού σε επίπεδο Πανεπιστημίου, σχεδιάζει στρατηγική, εντοπίζει ανάγκες, υλοποιεί δράσεις και αξιολογεί την αποτελεσματικότητά τους.
- **e-Learning and Pedagogical Support Unit (ePSU):** Υποστηρίζει όλα τα μέλη ΔΕΠ σε παιδαγωγικά ζητήματα διδασκαλίας τόσο σε συμβατικά όσο και σε εξ αποστάσεως μαθήματα, προσφέροντας τακτικά σεμινάρια και εξατομικευμένη συμβουλευτική για ανάπτυξη/βελτίωση μαθημάτων.
- **Online Learning Support Unit (OLSU) - IT Department:** Παρέχει τεχνική υποστήριξη για πρόσβαση και λειτουργία της πλατφόρμας Moodle και των τηλεδιασκέψεων Webex, μέσω ticketing, τηλεφώνου και email.
- **Δομές Διασφάλισης Ποιότητας (UNIQAC/SIQAC/DIQAC):** Παρακολουθούν δείκτες ποιότητας και διαδικασίες αξιολόγησης, συμπεριλαμβανομένων των Distance Learning λειτουργιών.
- **Βιβλιοθήκη Πανεπιστημίου & υποστηρικτικές μονάδες:** Παρέχουν εκπαιδεύσεις σε εργαλεία, υπηρεσίες βιβλιοθήκης και λογισμικά (π.χ. διαχείριση βιβλιογραφίας) και υποστηρίζουν τον ψηφιακό γραμματισμό.

5. Προγράμματα Υποστήριξης & Ανάπτυξης Προσωπικού

Τα προγράμματα οργανώνονται σε τέσσερις άξονες: (α) εισαγωγική επιμόρφωση, (β) συνεχή ανάπτυξη, (γ) άμεση παιδαγωγική/τεχνική υποστήριξη στην πράξη, (δ) μηχανισμοί αναγνώρισης και βελτίωσης.

5.1 Εισαγωγική επιμόρφωση νέων διδασκόντων (Onboarding)

Κάθε νέο μέλος που αναλαμβάνει διδασκαλία σε εξ αποστάσεως ενότητα του ΠΜΣ ολοκληρώνει:

- Εισαγωγική ενημέρωση για το παιδαγωγικό μοντέλο του Πανεπιστημίου και τις προσδοκίες αλληλεπίδρασης στο online περιβάλλον.
- Βασική εκπαίδευση στη χρήση Moodle (διαχείριση μαθήματος, φόρουμ, δραστηριότητες, εργασίες, ρουμπρίκες, βαθμολόγηση).
- Βασική εκπαίδευση στη χρήση Webex για σύγχρονες συνεδρίες (διαχείριση τάξης, συμμετοχή, καταγραφή, breakout rooms).
- Καθοδήγηση για σχεδιασμό αξιολόγησης στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση (διαφάνεια κριτηρίων, ακεραιότητα, ανατροφοδότηση).
- Εισαγωγή σε εργαλεία ακαδημαϊκής ακεραιότητας (π.χ. Turnitin) και σε πολιτικές προστασίας δεδομένων.

5.2 Συνεχής επαγγελματική ανάπτυξη

Η συνεχής ανάπτυξη προσφέρεται μέσω τακτικών εργαστηρίων/σεμιναρίων και πιστοποιούμενων προγραμμάτων. Ενδεικτικά, το Πανεπιστήμιο προσφέρει 36ωρο σεμινάριο επαγγελματικής ανάπτυξης που οδηγεί σε Πιστοποιητικό, με θεματικές σε σύγχρονες διδακτικές μεθόδους, νέες τεχνολογίες μάθησης και online εκπαίδευση.

Για το ΠΜΣ, ετησίως σχεδιάζεται πρόγραμμα που περιλαμβάνει ενδεικτικά:

- Σχεδιασμός μαθημάτων για αλληλεπίδραση και ενεργή μάθηση (active learning) στο online περιβάλλον.
- Σύγχρονες πρακτικές αξιολόγησης και ανατροφοδότησης στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση.

- Καθολικός Σχεδιασμός για Μάθηση (UDL) και προσβασιμότητα ψηφιακού περιεχομένου (υπότιτλοι, δομημένα έγγραφα, εναλλακτικά κείμενα).
- Χρήση εκπαιδευτικής τεχνητής νοημοσύνης με δεοντολογία και διαφάνεια.
- Σχεδιασμός εκπαιδευτικού υλικού (βίντεο, μικρο-μαθήματα, διαδραστικό περιεχόμενο).
- Ανάλυση μαθησιακών δεδομένων (learning analytics) για στοχευμένη υποστήριξη φοιτητών.

5.3 Παιδαγωγική/διδακτική υποστήριξη στην πράξη (Course design support)

Παρέχονται υπηρεσίες one-to-one και ομαδικές, όπως:

- Συμβουλευτική σχεδιασμού ή ανασχεδιασμού μαθήματος από την ePSU (δομή ενότητας, δραστηριότητες, ροή μάθησης).
- Παροχή προτύπων (templates) στο Moodle, οδηγών αξιολόγησης και checklists ποιότητας για εξ αποστάσεως μαθήματα.
- Υποστήριξη ανάπτυξης πολυμεσικού υλικού (audio/video, διαδραστικές εφαρμογές, VR όπου ενδείκνυται).
- Peer review μαθημάτων πριν την έναρξη εξαμήνου, με βάση συμφωνημένα κριτήρια ποιότητας.

5.4 Τεχνική υποστήριξη και ψηφιακές υπηρεσίες

Η τεχνική υποστήριξη παρέχεται κεντρικά μέσω της Online Learning Support Unit (OLSU) του IT Department. Το προσωπικό του ΠΜΣ ενημερώνεται για τα διαθέσιμα κανάλια υποστήριξης (ticketing portal, email, τηλέφωνα) και για διαθέσιμους οδηγούς/βίντεο εκπαίδευσης στη χρήση της πλατφόρμας.

Ελάχιστα επίπεδα υπηρεσιών (ενδεικτικά):

- Ωράριο helpdesk και χρόνοι απόκρισης ανά κατηγορία αιτήματος (κρίσιμα/μη κρίσιμα).
- Καταγραφή και παρακολούθηση αιτημάτων μέσω ticketing για διασφάλιση διαφάνειας και βελτίωσης.
- Βάση γνώσης (knowledge base) και σύντομοι οδηγοί (quick guides) για συχνά προβλήματα Moodle/Webex.

5.5 Υποστήριξη αξιολόγησης, ακεραιότητας και ποιότητας

Το ΠΜΣ εφαρμόζει:

- Διαφανή κριτήρια αξιολόγησης (ρουμπρίκες, ανακοινωμένα κριτήρια) και ισότιμη εφαρμογή τους.
- Εργαλεία ακαδημαϊκής ακεραιότητας (π.χ. Turnitin) όπου προβλέπεται, και καθοδήγηση διδασκόντων στη χρήση τους.
- Συστηματική συλλογή ανατροφοδότησης φοιτητών για τη διδακτική εμπειρία και την ποιότητα του online μαθήματος.
- Εσωτερικούς ελέγχους/ανασκοπήσεις (audits) για τα εξ αποστάσεως μαθήματα στο πλαίσιο των επιτροπών διασφάλισης ποιότητας.

5.6 Κοινότητες πρακτικής και mentoring

Για την ενίσχυση κουλτούρας ποιότητας και αλληλοϋποστήριξης:

- Συστήνονται μικρές κοινότητες πρακτικής (communities of practice) ανά γνωστικό πεδίο ή/και ανά εργαλείο/μέθοδο.

- Υλοποιείται σύστημα mentoring: νέοι διδάσκοντες αντιστοιχίζονται με έμπειρους διδάσκοντες στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση.
- Διοργανώνονται μηνιαίες σύντομες συναντήσεις ανταλλαγής πρακτικών (showcase sessions).

5.7 Κίνητρα, αναγνώριση και υποστήριξη εξωστρέφειας

Το ΠΜΣ, σε συνεργασία με τις κεντρικές δομές του Πανεπιστημίου, προβλέπει:

- Αναγνώριση συμμετοχής σε επιμορφώσεις (π.χ. βεβαιώσεις/πιστοποιητικά) και ενσωμάτωσή τους στον ακαδημαϊκό φάκελο.
- Προτεραιοποίηση/διευκόλυνση συμμετοχής σε συνέδρια και σεμινάρια με θεματική την εξ αποστάσεως εκπαίδευση.
- Εσωτερικά βραβεία/διακρίσεις για καινοτόμες πρακτικές online διδασκαλίας (όπου εφαρμόζεται).

6. Παρακολούθηση και Δείκτες

Η αποτελεσματικότητα της πολιτικής παρακολουθείται με ποσοτικούς και ποιοτικούς δείκτες, όπως:

- Ποσοστό συμμετοχής προσωπικού σε onboarding και ετήσιες επιμορφώσεις.
- Ικανοποίηση διδασκόντων από την παιδαγωγική/τεχνική υποστήριξη (στοχευμένα ερωτηματολόγια).
- Ικανοποίηση φοιτητών από την online μαθησιακή εμπειρία και την αλληλεπίδραση.
- Χρόνοι απόκρισης helpdesk και επίλυσης αιτημάτων.
- Αποτελέσματα peer review μαθημάτων και διορθωτικών ενεργειών.
- Συμμόρφωση με βασικές απαιτήσεις προσβασιμότητας ψηφιακού περιεχομένου.

7. Διαδικασία Αιτημάτων Υποστήριξης

Τα αιτήματα υποστήριξης υποβάλλονται ως εξής:

1. Τεχνικά ζητήματα (Moodle/Webex): μέσω του ticketing portal της OLSU ή των διαθέσιμων καναλιών επικοινωνίας.
2. Παιδαγωγικά ζητήματα/σχεδιασμός μαθήματος: αίτημα προς την ePSU για ραντεβού ή συμμετοχή σε εργαστήριο.
3. Θέματα διασφάλισης ποιότητας: αναφορά στη Συντονιστική Επιτροπή του ΠΜΣ και στα όργανα QA του Τμήματος/Σχολής.

8. Δημοσιοποίηση και Αναθεώρηση

Η πολιτική αναρτάται στην ιστοσελίδα του ΠΜΣ και σε σχετικούς χώρους πληροφόρησης προσωπικού. Αναθεωρείται ανά δύο (2) έτη ή νωρίτερα, εφόσον υπάρξουν αλλαγές σε πλατφόρμες, κανονισμούς ή διαδικασίες ποιότητας.

Παράρτημα Α: Ενδεικτικός Πίνακας Δράσεων

Δράση	Στόχος	Συχνότητα	Υπεύθυνος/Μονάδα	Τεκμήρια
-------	--------	-----------	------------------	----------

Onboarding νέων διδασκόντων DL	Κοινό επίπεδο ελάχιστων δεξιοτήτων	Πριν την ανάληψη διδασκαλίας	ΠΜΣ + ePSU + OLSU	Λίστες συμμετοχής, checklist ολοκλήρωσης
Workshop Moodle/Webex (hands-on)	Λειτουργική επάρκεια εργαλείων	Ανά εξάμηνο	OLSU	Παρουσιολόγιο, υλικό
Πιστοποιητικό 36 ωρών Teaching & Learning	Βαθιά παιδαγωγική κατάρτιση	Ετήσια προσφορά	ePSU/συνεργαζόμενες μονάδες	Πιστοποιητικά, αξιολόγηση σεμιναρίου
1:1 παιδαγωγική συμβουλευτική	Βελτίωση μαθημάτων	Κατόπιν αιτήματος	ePSU	Σχέδιο δράσης, ανασκόπηση μαθήματος
Peer review online μαθημάτων	Διασφάλιση ποιότητας	Πριν την έναρξη εξαμήνου	Συντονιστές + QA	Φόρμα αξιολόγησης, διορθωτικές ενέργειες
Αξιολόγηση διδασκόντων από φοιτητές	Ανατροφοδότηση και βελτίωση	Τέλος εξαμήνου	ΠΜΣ/QA	Αναφορές, πλάνο βελτίωσης