



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΨΥΧΙΚΗΣ & ΚΟΙΝΟΤΙΚΗΣ ΥΓΕΙΑΣ

Επιστημονικά Υπεύθυνος: Ευστράτιος Παπάνης,
Μόνιμος Επίκουρος Καθηγητής Πανεπιστημίου Αιγαίου

ΠΡΟΚΗΡΥΞΗ

ΕΝΝΕΑΜΗΝΟΥ ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΜΕ ΤΙΤΛΟ: «**ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ**» (450 ΩΡΩΝ)

Τα Προγράμματα Ψυχικής και Κοινωνικής Υγείας του Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ. του Πανεπιστημίου Αιγαίου σε συνεργασία με τη Vellum Global Educational Services ανακοινώνουν την έναρξη υποβολής αιτήσεων για το Εννεάμηνο Επιμορφωτικό Πρόγραμμα με τίτλο: «**Εξυπηρέτηση Πελατών/ Customer Service**», διάρκειας 450 ωρών.

Το Πρόγραμμα συνδιοργανώνεται από τα Προγράμματα Ψυχικής και Κοινωνικής Υγείας του Πανεπιστημίου Αιγαίου και τη Vellum Global Educational Services.

Τα χαρακτηριστικά της διοργάνωσης είναι τα ακόλουθα:

1. Η επιστημονική εποπτεία του σεμιναρίου γίνεται από τα Προγράμματα Ψυχικής και Κοινωνικής Υγείας. Αυτή περιλαμβάνει αξιολόγηση της στοχοθεσίας, του ψηφιακού

υλικού, των μεθόδων διδασκαλίας, την επάρκεια των διδασκόντων και την τελική απονομή των τίτλων σπουδών. Ο ακαδημαϊκά υπεύθυνος του Προγράμματος είναι μέλος ΔΕΠ του Πανεπιστημίου Αιγαίου.

2. Η γραμματειακή, διοικητική, οικονομική και εκπαιδευτική οργάνωση του σεμιναρίου έχει ανατεθεί εξ ολοκλήρου στη Vellum.

3. Συνοπτικά: ο τίτλος σπουδών απονέμεται από το ΚΕΔΙΒΙΜ του πανεπιστημίου Αιγαίου

4. Η αξιολόγηση του προγράμματος γίνεται από τα προγράμματα ψυχικής και κοινοτικής υγείας του πανεπιστημίου Αιγαίου.

Πιθανές μοριοδοτήσεις μπορεί να ισχύουν ανάλογα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Έναρξη μαθημάτων: 20/09/2020

Λήξη μαθημάτων: 20/06/2021

Εγγραφές έως: 19/09/2020

Πληροφορίες: [Vellum Global Educational Services](http://vellum.global.educational.services)

<https://aegean.vellum.org.gr/>

Τηλέφωνα: 210-7101894, 2310-501895 (Εργάσιμες μέρες και ώρες 9.00-20.30)

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: aegean.freestudies@gmail.com

Υπεύθυνες επικοινωνίας: Διαμαντοπούλου Γεωργία, Κουρπαγιαννίδου Νόπη

Αρχικές πληροφορίες για τα Προγράμματα Ψυχικής και Κοινοτικής Υγείας:

Psychologia.gr / Ppy.aegean.gr

Τηλέφωνα: 22510-36520, 22510-36580 (Εργάσιμες μέρες και ώρες 9.00-21.00)

Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο: ppy@aegean.gr, grafeioppy@aegean.gr

grammateiapppy@aegean.gr

Σύνδεσμος Εγγραφής: <https://freestudies.gr/formagn.php?infid=customers>

ΣΕ ΠΟΙΟΥΣ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ

Το πρόγραμμα απευθύνεται σε συνειδητοποιημένους επιμορφούμενους, που μπορούν να εργαστούν αυτόνομα και εντατικά, με τους δικούς τους ρυθμούς μάθησης, ώστε να ανταπεξέλθουν σε ασύγχρονη διδασκαλία με εμπλουτισμένο και απαιτητικό περιεχόμενο. Τα προγράμματα έχουν σχεδιαστεί για το ευρύ κοινό με τη φιλοσοφία και τις αρχές της διά βίου μάθησης, στοχεύοντας στον εφοδιασμό των επιμορφούμενων με ένα ισχυρό συγκριτικό πλεονέκτημα στην αγορά εργασίας.

ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Η παροχή άριστης εξυπηρέτησης στους πελάτες σας είναι απαραίτητη για τη μακροχρόνια βιωσιμότητα της επιχείρησής σας. Το πρόγραμμα παρουσιάζει τα θεμελιώδη στοιχεία που αφορούν την εξυπηρέτηση πελατών και εξηγεί πώς μπορούν να εφαρμοστούν σε οποιαδήποτε επιχείρηση. Επιπλέον, περιγράφει πώς μια επιχείρηση μπορεί να αναπτύξει το πρόγραμμα εξυπηρέτησης των πελατών της στο υψηλότερο επίπεδο. Επίσης, περιγράφει το ρόλο της εξυπηρέτησης πελατών στη βιομηχανία της φιλοξενίας, στον κλάδο του λιανικού εμπορίου και του δημόσιου τομέα. Επίσης, τα τμήματα αυτά εξηγούν τα στοιχεία της εξυπηρέτησης πελατών, στα οποία θα πρέπει να επικεντρωθούν σχετικά με αυτούς τους τομείς.

Τα μαθήματα είναι ιδανικά για διευθυντές επιχειρήσεων, ιδιοκτήτες επιχειρήσεων και επιχειρηματίες που επιθυμούν να μάθουν πώς να εφαρμόσουν ένα αποτελεσματικό πρόγραμμα εξυπηρέτησης πελατών στην επιχείρησή τους. Ενδιαφέρουν επίσης το προσωπικό λιανικής πώλησης, τους εργαζόμενους στον τομέα της φιλοξενίας και τους δημόσιους υπαλλήλους που θέλουν να γίνουν ειδικοί στην άριστη και αποτελεσματικότερη παροχή εξυπηρέτησης πελατών.

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΥ ΚΑΛΛΙΕΡΓΟΥΝΤΑΙ ΣΤΟΥΣ ΕΠΙΜΟΡΦΟΥΜΕΝΟΥΣ

Με την ολοκλήρωση του προγράμματος, ο/η επιμορφούμενος/η θα είναι σε θέση:

- Να εφαρμόσει τα θεμελιώδη στοιχεία της εξυπηρέτησης πελατών σε μια επιχείρηση.
- Να προωθήσει ένα πρόγραμμα εξυπηρέτησης πελατών από το βασικό επίπεδο σε προχωρημένο.
- Να επικοινωνεί και να συνεργάζεται με τους πελάτες του χρησιμοποιώντας αποτελεσματικές μεθόδους επικοινωνίας.
- Να λαμβάνει σχόλια πελατών για να έχει τη δυνατότητα να βελτιώνει το πρόγραμμα εξυπηρέτησης πελατών του.
- Να εφαρμόσει ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα εξυπηρέτησης πελατών στον κλάδο της φιλοξενίας, του λιανικού εμπορίου και του δημόσιου τομέα.

ΜΕΘΟΔΟΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ

Το παρόν επιμορφωτικό πρόγραμμα αποτελείται συνολικά από εννιά (9) διδακτικές μηνιαίες ενότητες. Κάθε μηνιαία ενότητα περιλαμβάνει ασύγχρονη διαδικτυακή

διδασκαλία μέσω πλατφόρμας τηλεκπαίδευσης. Η ασύγχρονη διαδικτυακή διδασκαλία δεν απαιτεί την ταυτόχρονη αλληλεπίδραση των επιμορφούμενων και των διδασκόντων. Οι επιμορφούμενοι δεν είναι αναγκαίο να συνδέονται στην πλατφόρμα τηλεκπαίδευσης την ίδια χρονική στιγμή. Αντίθετα, μπορούν να επιλέγουν μόνοι τους το προσωπικό τους εκπαιδευτικό χρονικό πλαίσιο και να μελετούν το εκπαιδευτικό υλικό.

ΔΙΑΡΚΕΙΑ (ΑΡΧΗ - ΤΕΛΟΣ)

Το πρόγραμμα είναι εννεάμηνο και πιστώνει 450 διδακτικές ώρες.

Έναρξη μαθημάτων: 20/09/2020

Λήξη μαθημάτων: 20/06/2021

ΤΡΟΠΟΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

- Συμπλήρωση ενός τεστ πολλαπλών επιλογών στο τέλος κάθε μηνιαίας θεματικής ενότητας
- Συμπλήρωση τελικού τεστ επί του συνόλου της ύλης κατά την ολοκλήρωση του προγράμματος

ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ

Το παρόν πρόγραμμα διοργανώνεται από τη Vellum Global Educational Services με επιστημονική εποπτεία των Προγραμμάτων Ψυχικής Υγείας του Πανεπιστημίου Αιγαίου.

Συνεπώς, ο επιμορφούμενος, έπειτα από επιτυχή παρακολούθηση θα λάβει ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ από το Κέντρο Διά Βίου Μάθησης του Πανεπιστημίου Αιγαίου ΚΑΙ επιπρόσθετη βεβαίωση από το ΕΛΚΕΔΙΒΙΜ της Vellum Global Educational Services.

Η διοικητική, οικονομική και διδακτική διαχείριση του προγράμματος γίνεται από τη Vellum Global Educational Services.

ΜΟΡΙΟΔΟΤΗΣΕΙΣ

Όλα μας τα Προγράμματα προσφέρουν Ευρωπαϊκές Πιστωτικές Μονάδες Επαγγελματικής Κατάρτισης ECVET. Ενδεικτικά, ένα πρόγραμμα 450 ωρών πιστώνει 22,5 ECVET (<https://www.iky.gr/el/ecvet>).

Τα περισσότερα Προγράμματά μας μοριοδοτούνται ως σεμινάρια, που οργανώθηκαν από δημόσιο Πανεπιστήμιο, αλλά το πλεονέκτημα αυτό:

- Εξαρτάται από την ισχύουσα νομοθεσία.
- Διαφοροποιείται ανάλογα με την ειδικότητα του επιμορφούμενου.
- Δεν αφορά το Πανεπιστήμιο, το οποίο διοργανώνει το σεμινάριο ΜΟΝΟ για τη γνώση και την επαγγελματική ενδυνάμωση.

Το Πανεπιστήμιο στέκεται αρωγός σε κάθε προσπάθεια επαγγελματικής αποκατάστασης και ανέλιξης των επιμορφούμενων.

ΕΝΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Το πρόγραμμα επικεντρώνεται, αλλά δεν περιορίζεται στις παρακάτω ενότητες:

Διδακτική Ενότητα 1

Τίτλος: Βασικά Στοιχεία Εξυπηρέτησης Πελατών

Περιγραφή

Στην εισαγωγική αυτή ενότητα εξετάζεται η διαδικασία παροχής Ποιοτικής εξυπηρέτησης πελατών όπου πρέπει να κυριαρχεί η αποτελεσματικότητα. Αυτό ερμηνεύεται ως κατανόηση εις βάθος των θεμελιωδών αρχών και κανόνων ως προϋποθέσεις για την υλοποίηση της υποσχόμενης ποιότητας υπηρεσιών, σύμφωνα με τα κριτήρια όλων όσων τις λαμβάνουν.

Διδακτική Ενότητα 2

Τίτλος: Παρέχοντας Άριστη Εξυπηρέτηση

Περιγραφή

Στη δεύτερη διδακτική ενότητα η εκπαίδευση αφορά τις τεχνικές άριστης εξυπηρέτησης πελατών. Το Facebook ανήκει στην κατηγορία των Social Media, ή αλλιώς των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης. Είναι το δημοφιλέστερο στο είδος του με τους περισσότερους ενεργούς χρήστες. Μία από τις δυνατότητες που παρέχει είναι η δημιουργία σελίδων, τις οποίες μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι επιχειρήσεις για να επικοινωνούν με τους πελάτες τους μέσω αυτού του Μέσου Κοινωνικής Δικτύωσης.

Διδακτική Ενότητα 3

Τίτλος: Ποιότητα και Εξυπηρέτηση

Περιγραφή

Στην τρίτη διδακτική ενότητα παρουσιάζεται ο όρος της ποιότητας στην εξυπηρέτηση. Η ποιότητα εξυπηρέτησης του πελάτη αποτελεί βασική προϋπόθεση για την επιτυχία της ίδιας της επιχείρησης, στα πλαίσια μιας στρατηγικής επιλογής προσανατολισμένης στις ανάγκες και επιθυμίες του πελάτη.

Η διαμόρφωση ενός συνολικού πακέτου εξυπηρέτησης με βάση τις προσδοκίες των πελατών, καθώς η ποιότητα στις υπηρεσίες είναι μια υποκειμενική έννοια που ερμηνεύεται από τον κάθε πελάτη διαφορετικά.

Διδακτική Ενότητα 4

Τίτλος: Τηλεφωνική Εξυπηρέτηση (telemarketing)

Περιγραφή

Στην τέταρτη διδακτική ενότητα διδάσκονται οι τεχνικές της τηλεφωνικής εξυπηρέτησης. Η χρήση του τηλεφώνου αποτελεί σημαντικό εργαλείο επικοινωνίας για την παροχή υπηρεσιών εξ αποστάσεως, για τη διεκπεραίωση έρευνας αγοράς- συλλογής πληροφοριών, εξ αποστάσεως πωλήσεων, εισπράξεων – διευθέτηση οικονομικών εκκρεμοτήτων, εξυπηρέτησης, δημοσίων σχέσεων με πελάτες και εν γένει ικανοποίηση των αναγκών εξ αποστάσεως εταιρικής επικοινωνίας.

Σκοπός της ενότητας αυτής είναι η παρουσίαση βασικών τεχνικών εφαρμογής της τηλεφωνικής επικοινωνίας, με συγκεκριμένες τεχνικές και τρόπους τηλεφωνικής συμπεριφοράς.

Διδακτική Ενότητα 5

Τίτλος: Εξυπηρέτηση Πελατών στην Ξενοδοχειακή και Επισιτιστική Βιομηχανία

Περιγραφή

Στην πέμπτη διδακτική ενότητα παρουσιάζεται η εξυπηρέτηση πελατών στην επισιτιστική βιομηχανία και στις ξενοδοχειακές μονάδες. Η εξυπηρέτηση πελατών αποτελεί ακρογωνιαίο λίθο κάθε ξενοδοχειακής μονάδας, καθώς η διαμόρφωση προϋποθέσεων για επαναληπτικές κρατήσεις – επαναλαμβανόμενων πελατών. Αυτή η προϋπόθεση είναι σημαντική ιδιαίτερα για τις μικρού μεγέθους ξενοδοχειακές μονάδες.

Η αφοσίωση αυτή δημιουργείται όταν βελτιώνεται η εμπειρία τους, παρέχοντας προστιθέμενη αξία στις υπηρεσίες τους σε κάθε τους επίσκεψη.

Διδακτική Ενότητα 6

Τίτλος: Εξυπηρέτηση Πελατών στο Λιανικό Εμπόριο

Περιγραφή

Στην έκτη διδακτική ενότητα διδάσκεται η εξυπηρέτηση πελατών στο λιανικό εμπόριο. Η λιανική επιχείρηση που έχει αναπτύξει ένα πρόγραμμα εξυπηρέτησης αρεστό για τους πελάτες της, παρουσιάζει αύξηση στο ποσοστό θετικών εντυπώσεων, την πρόθεση πραγματοποίησης αγορών και στη αφοσίωση των πελατών της.

Έτσι, ένας ικανοποιημένος πελάτης παραμένει, κατά κανόνα, πιστός για περισσότερο χρόνο και κάνει περισσότερες αγορές, όταν η επιχείρηση λιανικής εισάγει καινούρια προϊόντα ή αναβαθμίζει τα υπάρχοντα.

Διδακτική Ενότητα 7

Τίτλος: Εξυπηρέτηση Πελατών στον Δημόσιο Τομέα

Περιγραφή

Στην έβδομη διδακτική ενότητα ο επιμορφούμενος θα αποκτήσει δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών στον δημόσιο τομέα. Η επικοινωνία στα πλαίσια της Δημόσιας Διοίκησης, αποτελεί έναν από τους βασικούς πυλώνες επιτέλεσης του έργου της. Εξασφαλίζει την ομαλή συνεργασία και αποδοτική λειτουργία των δημόσιων δομών συμβάλλοντας έτσι στην ποιότητα εξυπηρέτησης των πολιτών.

Ο παραδοσιακός τρόπος επικοινωνίας των δημόσιων υπηρεσιών μεταξύ τους, αλλά με τους πολίτες συχνά εμφανίζουν δυσλειτουργίες οι οποίες υποβαθμίζουν την ποιότητα της καθημερινής ζωής.

Διδακτική Ενότητα 8

Τίτλος: Εισαγωγή στη μεθοδολογία έρευνας των κοινωνικών επιστημών

Περιγραφή

Η όγδοη διδακτική ενότητα φέρει εισαγωγικό χαρακτήρα στη μελέτη των δύο ρευμάτων ερευνητικής μεθοδολογίας που έχουν κυριαρχήσει στις κοινωνικές επιστήμες. Μετά το πέρας αυτού, οι συμμετέχουσες και συμμετέχοντες θα πρέπει να είναι σε θέση να κατανοήσουν τη διαφοροποίηση της ποσοτικής στρατηγικής έρευνας από την ποιοτική στρατηγική στη βάση τριών κεντρικών σημείων: α. τη σχέση μεταξύ θεωρίας και έρευνας, β. τα επιστημολογικά ζητήματα και γ. τα οντολογικά ζητήματα, όπως αυτά ανακύπτουν στη μελέτη του κοινωνικού κόσμου.

Διδακτική Ενότητα 9

Τίτλος: Τελική αξιολόγηση προγράμματος

Περιγραφή

Με τον όρο αξιολόγηση των Επιμορφούμενων εννοούμε τη διαδικασία ελέγχου του βαθμού με τον οποίο κατέκτησαν τους σκοπούς και τους στόχους, που επιδίωκε το πρόγραμμα. Σκοπός της αξιολόγησης είναι η αποτίμηση του μαθησιακού αποτελέσματος και ο έλεγχος του βαθμού κατάκτησης των γνωστικών αντικειμένων.

ΠΡΟΣΟΧΗ:

1. Τα δίδακτρα δεν επιστρέφονται σε καμία περίπτωση παρά μόνο εάν ακυρωθεί ή δεν πραγματοποιηθεί το πρόγραμμα με υπαιτιότητα του Πανεπιστημίου Αιγαίου. Με την υποβολή της αίτησης παραιτείστε από κάθε απαίτηση για επιστροφή διδάκτρων ή για οποιαδήποτε άλλη αλλαγή.

2. Ένα μεγάλο μέρος της επικοινωνίας γίνεται μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Τα e-mail που είναι διαθέσιμα είναι τα ακόλουθα *ppy@aegean.gr*, *grafeiopyy@aegean.gr* και *grammateiappy@aegean.gr*, *aegean.freestudies@gmail.com*

3. Το πρόγραμμα μαθημάτων είναι ενδεικτικό και μπορεί να αλλάζει ανάλογα με τη διαθεσιμότητα των διδασκόντων, την ανάρτηση υλικού και τις εκπαιδευτικές ανάγκες.

4. Τα νέα πιστοποιητικά του Πανεπιστημίου Αιγαίου απονέμονται ηλεκτρονικά από το Κέντρο Διά Βίου Μάθησης. Συνήθως αποδίδουν Ευρωπαϊκές Επαγγελματικές Πιστωτικές Μονάδες (Ecvet) και ο χρόνος αποστολής τους στους υποψηφίους εξαρτάται από την ολοκλήρωση των ακαδημαϊκών και οικονομικών ελέγχων. Κατά μέσο όρο τα πιστοποιητικά αποστέλλονται μέσα σε διάστημα 1 έως 3 μηνών από την ολοκλήρωση του προγράμματος.

5. Το Πανεπιστήμιο Αιγαίου διατηρεί το δικαίωμα αλλαγής οποιουδήποτε σημείου της προκήρυξης ανάλογα με τις εκπαιδευτικές και διοικητικές ανάγκες. Η παρούσα προκήρυξη δεν είναι κατ' ουδένα τρόπο δεσμευτική για τα Προγράμματα του Πανεπιστημίου Αιγαίου.

6. Πληροφορίες για πιθανές μοριοδοτήσεις ανάλογα με την ισχύουσα νομοθεσία μπορούν να ληφθούν από τους αρμόδιους φορείς και όχι από το Πανεπιστήμιο Αιγαίου.

7. Η εγγραφή στα Προγράμματα του Πανεπιστημίου Αιγαίου συνεπάγεται την αποδοχή της διατήρησης των προσωπικών δεδομένων και της αξιοποίησής τους για εκπαιδευτικούς και διαφημιστικούς σκοπούς.

8. Η εγγραφή στα Προγράμματα συνεπάγεται τήρηση της ακαδημαϊκής δεοντολογίας και των κανόνων καλής συμπεριφοράς. Οποιαδήποτε παρέκκλιση από τους κανόνες του Πανεπιστημίου και της ευγένειας μπορεί να αποκλείσει τον επιμορφούμενο από τα Προγράμματα, χωρίς επιστροφή διδάκτρων ή απονομή οποιασδήποτε βεβαίωσης.

9. Η λογοκλοπή ή ο λογοδανεισμός οδηγούν στην αποβολή του επιμορφούμενου από το πρόγραμμα χωρίς κανένα δικαίωμα επιστροφής διδάκτρων.

10. Το Πανεπιστήμιο αποκτά το copyright του υλικού που παραδίδουν οι επιμορφούμενοι στα πλαίσια των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων. Επίσης, όλο το υλικό του Πανεπιστημίου προστατεύεται από copyright και η με οποιαδήποτε μορφή αναπαραγωγής του έχει νομικές κυρώσεις.

11. Οι αξιολογικές κρίσεις για το πρόγραμμα και άλλες προτάσεις απαγορεύεται ρητά να αναρτώνται υπό μορφή σχολίων ή άλλων μέσων στην πλατφόρμα τηλεεκπαίδευσης ή σε άλλες ομάδες δικτύωσης. Προτάσεις, κριτικές και σχόλια γίνονται μόνο στο ειδικό έντυπο αξιολόγησης και λαμβάνονται σοβαρά υπόψη. Τα έγγραφα αιτήματα των επιμορφούμενων απαντώνται μέσα σε 7 εργάσιμες μέρες.

12. Η κατανόηση των όρων «σύγχρονος» και «ασύγχρονος» ως μεθόδων διδασκαλίας θεωρείται αυτονόητη και το ίδιο ισχύει για την άριστη γνώση υπολογιστών, που είναι εκ των ουκ άνευ προϋπόθεση για την παρακολούθηση των προγραμμάτων. Αδυναμία των επιμορφούμενων να κατανοούν τις μεθόδους διδασκαλίας ή προβλήματα που απορρέουν από την ελλιπή γνώση υπολογιστών, δεν θα επιτραπεί να επηρεάσουν την ποιότητα των προγραμμάτων. Το Πανεπιστήμιο διατηρεί το δικαίωμα να σταματήσει τη φοίτηση οποιουδήποτε αποτυγχάνει στους δύο παραπάνω τομείς, χωρίς καμιά αποζημίωση.

13. Η απουσία από τα μαθήματα και τις δράσεις των προγραμμάτων, όπως αυτές κάθε φορά καθορίζονται, μπορεί να οδηγήσει στον αποκλεισμό από τα Προγράμματα χωρίς επιστροφή διδάκτρων ή απονομή βεβαίωσης.

14. Τα Προγράμματα Ψυχικής και Κοινωνικής Υγείας είναι πρόθυμα να επιλύσουν κάθε πρόβλημα, που φυσιολογικό είναι να προκύψει κατά τη διάρκεια της μαθησιακής διαδικασίας, αρκεί:

α. Να μη γίνεται υπέρβαση ιεραρχίας.

β. Να απευθύνονται εγγράφως και με ακριβή τρόπο στη γραμματεία των Προγραμμάτων.
