



# ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

26 Φεβρουαρίου 2024

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 1295

## ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. 1572

**Επικαιροποίηση Κανονισμού Λειτουργίας του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (Π.Μ.Σ.) με τίτλο: «Διοίκηση Υπηρεσιών» του Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων της Σχολής Διοίκησης Επιχειρήσεων του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.**

Η ΣΥΓΚΛΗΤΟΣ ΤΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΑΘΗΝΩΝ  
(συνεδρίαση 10η/15.02.2024/5α)

Έχοντας υπόψη:

1. Τις διατάξεις του ν. 4957/2022 «Νέοι Ορίζοντες στα Ανώτατα Εκπαιδευτικά Ιδρύματα: Ενίσχυση της ποιότητας, της λειτουργικότητας και της σύνδεσης των Α.Ε.Ι. με την κοινωνία και λοιπές διατάξεις» (Α' 141), ιδίως την παρ. 4κγ του άρθρου 16, την παρ. 2γ του άρθρου 79 και το άρθρο 80.

2. Την περ. (θ) της παρ. 2 του άρθρου 5 του ν. 3469/2006 «Εθνικό Τυπογραφείο, Εφημερίς της Κυβερνήσεως και λοιπές διατάξεις» (Α' 131).

3. Το άρθρο 90 του Κώδικα της νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα (π.δ. 63/2005, Α' 98), σε συνδυασμό με την περ. 22 του άρθρου 119 του ν. 4622/2019 (Α' 133).

4. Την υπ' αρ. 1284/12.02.2024 (ΑΔΑ: 6ΙΖΤ469Β4Μ-Ρ9Μ.) πράξη Πρύτανη περί ανασυγκρότησης της Συγκλήτου του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών από 12.02.2024.

5. Την υπ' αρ. 4522/22.06.2018 (Β' 2878) απόφαση της Συγκλήτου του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (συνεδρίαση 12η/24.04.2018) που αφορά στην επανίδρυση του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (Π.Μ.Σ.) με τίτλο: «Διοίκηση Υπηρεσιών» του Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων της Σχολής Διοίκησης Επιχειρήσεων του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.

6. Την υπ' αρ. 5556/25.07.2018 (Β' 3775) απόφαση της 16ης/05.07.2018 συνεδρίασης της Συγκλήτου Ο.Π.Α. περί

Κανονισμού Μεταπτυχιακών Σπουδών του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (Π.Μ.Σ.) με τίτλο: «Διοίκηση Υπηρεσιών» του Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων της Σχολής Διοίκησης Επιχειρήσεων του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.

7. Την υπ' αρ. 6706/08.05.2023 (Β' 3140) απόφαση της Συγκλήτου του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (συνεδρίαση 11η/06.04.2023/5) που αφορά στον Κανονισμό Προγραμμάτων Μεταπτυχιακών και Διδακτορικών Σπουδών του Ο.Π.Α.

8. Την από 26.06.2023 απόφαση της Επιτροπής Μεταπτυχιακών Σπουδών που αφορά στην εκπόνηση πρότυπου σχεδίου Κανονισμού λειτουργίας προγράμματος μεταπτυχιακών σπουδών.

9. Την απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων (συνεδρίαση 5η/20.12.2023) σχετικά με την επικαιροποίηση του Κανονισμού του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (Π.Μ.Σ.) με τίτλο: «Διοίκηση Υπηρεσιών» του Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων της Σχολής Διοίκησης Επιχειρήσεων του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, όπως διαβιβάστηκε με το ΥΣ 1450/21.12.2023 έγγραφο της Αν. Προϊσταμένης της Γραμματείας Μεταπτυχιακών και Διδακτορικών Σπουδών της Σχολής Διοίκησης Επιχειρήσεων.

10. Την ΥΣ 105/09.02.2024 εισήγηση του Αντιπρύτανη Ακαδημαϊκών Υποθέσεων και Προσωπικού.

11. Το γεγονός ότι, σύμφωνα με το άρθρο 90 του Κώδικα Νομοθεσίας για την Κυβέρνηση και τα κυβερνητικά όργανα (π.δ. 63/2005, Α' 98), όπως διατηρήθηκε σε ισχύ με την περ. 22 του άρθρου 119 του ν. 4622/2019 (Α' 133), με την εφαρμογή της παρούσας απόφασης, δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού ή του Προϋπολογισμού του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, αποφασίζει:

Α. Την επικαιροποίηση του Κανονισμού του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (Π.Μ.Σ.) με τίτλο: «Διοίκηση Υπηρεσιών» του Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων της Σχολής Διοίκησης Επιχειρήσεων του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, ως ακολούθως:

**ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ «ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ» ΤΟΥ ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΗΣ ΣΧΟΛΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΤΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ ΑΘΗΝΩΝ**

**ΓΕΝΙΚΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ**

Το Π.Μ.Σ. με τίτλο: «Διοίκηση Υπηρεσιών» του Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών, επανιδρύθηκε με την υπ' αρ. 4522/22-06-2018 (Β' 2878) απόφαση της Συγκλήτου του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών. Η λειτουργία του διέπεται από τις διατάξεις του ν. 4957/2022, του παρόντος Κανονισμού, του Κανονισμού Προγραμμάτων Μεταπτυχιακών και Διδακτορικών Σπουδών του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (Β' 3140/2023) και από τις σχετικές αποφάσεις της Συγκλήτου του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών.

Ο Κανονισμός Λειτουργίας του Π.Μ.Σ. «Διοίκηση Υπηρεσιών» καταρτίζεται με απόφαση των αρμοδίων οργάνων του, εγκρίνεται από τη Σύγκλητο, δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως και αναρτάται στον διαδικτυακό τόπο του Π.Μ.Σ. Ο Κανονισμός Λειτουργίας, δύναται να τροποποιείται και να αναθεωρείται περιοδικά χωρίς να χάνει τη βασική δομή του και το περιεχόμενο, ακολουθώντας την ανωτέρω διαδικασία.

**Άρθρο 1**

**Γνωστικό Αντικείμενο - Σκοπός**

1. Το Π.Μ.Σ. με τίτλο: «Διοίκηση Υπηρεσιών», έχει ως αντικείμενο και στοχεύει στην παροχή των πλέον σύγχρονων και εξειδικευμένων σπουδών μεταπτυχιακού επιπέδου και την ανάπτυξη των απαραίτητων ικανοτήτων - δεξιοτήτων για την αποτελεσματικότερη διοίκηση υπηρεσιών, εστιάζοντας στα ακόλουθα γνωστικά πεδία:

α) Διοίκηση Εμπειρίας Πελάτη (Customer Experience Management)

β) Διοικητική Συμβουλευτική (Management Consulting)

2. Σκοπός του Π.Μ.Σ. είναι η προαγωγή της γνώσης και η ανάπτυξη της έρευνας στον ευρύτερο χώρο της επιστήμης της Οργάνωσης και Διοίκησης Υπηρεσιών και συγκεκριμένα ο συνδυασμός και η ενσωμάτωση των τομέων της οργάνωσης και της διοίκησης, της οικονομικής και της τεχνολογίας μέσω μιας διεπιστημονικής προσέγγισης. Συγκεκριμένα, στοχεύει: στη (ν): α) Δημιουργία εξειδικευμένων επιστημόνων στη διοίκηση υπηρεσιών και β) Επιμόρφωση ανωτέρων στελεχών επιχειρήσεων και οργανισμών για την κάλυψη των αναγκών του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα της οικονομίας.

3. Το Π.Μ.Σ. μπορεί να συνεργάζεται με αντίστοιχα μεταπτυχιακά προγράμματα αναγνωρισμένων Α.Ε.Ι. της ημεδαπής ή/και της αλλοδαπής. Η Συντονιστική Επιτροπή (Σ.Ε.) του Π.Μ.Σ. διαμέσου της Συνέλευσης του Τμήματος, γνωστοποιεί στη Σύγκλητο την απόφαση κάθε τέτοιας συνεργασίας.

**Άρθρο 2**

**Μεταπτυχιακό Τίτλο**

Το Π.Μ.Σ. απονέμει Δίπλωμα Μεταπτυχιακών Σπουδών (Δ.Μ.Σ.) στη «Διοίκηση Υπηρεσιών» με τις εξής ειδικεύσεις:

Α) Διοίκηση Εμπειρίας Πελάτη (Customer Experience Management)

Β) Διοικητική Συμβουλευτική (Management Consulting)

Η ειδίκευση αναγράφεται στην αναλυτική βαθμολογία και στο Παράρτημα Διπλώματος των φοιτητών/τριών που την έχουν παρακολουθήσει και όχι στο πτυχίο.

**Άρθρο 3**

**Όργανα Διοίκησης του Προγράμματος**

Αρμόδια όργανα για την οργάνωση και λειτουργία του Π.Μ.Σ. σύμφωνα με τον ν. 4957/2022 είναι:

α) Η Σύγκλητος του Ιδρύματος, η οποία ασκεί τις αρμοδιότητες της παρ. 1 του άρθρου 82 του ν. 4957/2022.

β) η Συνέλευση του Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων η οποία ασκεί τις αρμοδιότητες της παρ. 2 του άρθρου 82 του ν. 4957/2022,

γ) η Συντονιστική Επιτροπή (Σ.Ε.) του Π.Μ.Σ., η οποία ασκεί τις αρμοδιότητες της παρ. 3 του άρθρου 82 του ν. 4957/2022,

δ) ο/η Διευθυντής/ντρια του Π.Μ.Σ. ο οποίος ασκεί τις αρμοδιότητες της παρ. 4 του άρθρου 82 του ν. 4957/2022.

**Άρθρο 4**

**Αριθμός εισακτέων - Κατηγορίες Υποψηφίων**

1. Ο αριθμός των εισακτέων στο Π.Μ.Σ. κατ' έτος ορίζεται κατ' ανώτατο όριο σε πενήντα πέντε (55) για το τμήμα πλήρους φοίτησης και σε σαράντα πέντε (45) για το τμήμα μερικής φοίτησης.

2. Στο Π.Μ.Σ. γίνονται δεκτοί κάτοχοι τίτλου του πρώτου κύκλου σπουδών Α.Ε.Ι. της ημεδαπής ή ομοταγών αναγνωρισμένων Ιδρυμάτων της αλλοδαπής (επίπεδο έξι (6) του Εθνικού και Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων σύμφωνα με το άρθρο 47 του ν. 4763/2020).

3. Σε περίπτωση που η διδασκαλία γίνεται στην ελληνική γλώσσα, οι αλλοδαποί φοιτητές/τριες, πρέπει να αποδεικνύουν την επαρκή γνώση της ελληνικής γλώσσας με την προσκόμιση:

- Τίτλου απόλυσης από ελληνικό ή κυπριακό σχολείο δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, ή

- τίτλου απόλυσης από σχολείο της αλλοδαπής από τον οποίο να προκύπτει η διδασκαλία και επιτυχής εξέταση στο μάθημα της ελληνικής γλώσσας, ή

- βεβαίωση επιπέδου Β2 του Διδασκαλείου Νέας Ελληνικής Γλώσσας του Πανεπιστημίου Αθήνας ή Πιστοποιητικό επάρκειας επιπέδου Β2 του Σχολείου Ελληνικής Γλώσσας του Πανεπιστημίου Θεσσαλονίκης ή Πιστοποιητικό επιπέδου Β2 του Κέντρου Ελληνικής Γλώσσας).

**Άρθρο 5**

**Κριτήρια και Διαδικασία Επιλογής Υποψηφίων**

1. Η επιλογή των εισακτέων γίνεται σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις και τις προβλέψεις του παρόντος Κανονισμού.

2. Με απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος δημοσιεύεται και αναρτάται στην ιστοσελίδα του Π.Μ.Σ. και του Ιδρύματος προκήρυξη για την εισαγωγή μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών στο Π.Μ.Σ. Στην προκήρυξη αναγράφονται όλες τις σχετικές λεπτομέρειες (ημερομηνίες και τόπος κατάθεσης της αίτησης, απαραίτητα δικαιολογη-

τικά που πρέπει να τη συνοδεύουν, τα κριτήρια επιλογής κ.ά.). Οι αιτήσεις μαζί με τα απαραίτητα δικαιολογητικά υποβάλλονται ηλεκτρονικά ή κατατίθενται στην Γραμματεία του Π.Μ.Σ., σε προθεσμία που ορίζεται κατά την προκήρυξη και δύναται να παραταθεί με απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος.

3. Τα απαιτούμενα δικαιολογητικά που υποβάλλονται από κάθε υποψήφιο/α είναι τα εξής:

α) Αίτηση με μία πρόσφατη φωτογραφία.

β) Αντίγραφο πτυχίου.

γ) Αντίγραφο πτυχίου με αναλυτική βαθμολογία ή βεβαίωση περάτωσης σπουδών. Οι τελειόφοιτοι/τες πρέπει να υποβάλουν δήλωση του ν. 1599/1986 ότι η αποδοχή τους γίνεται με την αίρεση της απόκτησης πτυχίου μέχρι και την εξεταστική περίοδο του Σεπτεμβρίου που ακολουθεί.

δ) Αποδεικτικά καλής γνώσης της Αγγλικής γλώσσας. Όσοι/ες δεν κατέχουν τον απαιτούμενο τίτλο κατά την περίοδο υποβολής αιτήσεων πρέπει να υποβάλουν δήλωση του ν. 1599/1986 ότι η αποδοχή τους γίνεται με την αίρεση της απόκτησης του απαιτούμενου αποδεικτικού γνώσης της αγγλικής.

ε) Δύο συστατικές επιστολές από καθηγητές (για τους υποψηφίους για το τμήμα πλήρους φοίτησης) ή/και εργοδότες (για τους υποψηφίους για το τμήμα μερικής φοίτησης).

στ) Αποδεικτικά επαγγελματικής εμπειρίας (όπου απαιτείται).

ζ) Αναλυτικό βιογραφικό σημείωμα, με αναφορές σε τυχόν δημοσιευμένες επιστημονικές εργασίες και σε ενδεχόμενη σχετική επαγγελματική εμπειρία.

η) Σύνοψη έκθεσης ενδιαφερόντων, στην οποία να αναφέρονται οι λόγοι για τους οποίους ενδιαφέρεται ο υποψήφιος για το συγκεκριμένο Π.Μ.Σ.

4. Οι υποψήφιοι/ες με τίτλους σπουδών από ιδρύματα της αλλοδαπής, θα πρέπει να υποβάλλουν σχετικές βεβαιώσεις ισοτιμίας από το ΔΙΚΑΤΣΑ ή τον ΔΟΑΤΑΠ. Δεν απαιτείται βεβαίωση ισοτιμίας, εάν το ίδρυμα αποφοίτησης και ο τίτλος σπουδών περιλαμβάνονται στα δημοσιευμένα Μητρώα του ΔΟΑΤΑΠ (Εθνικό Μητρώο Αναγνωρισμένων Ιδρυμάτων Ανώτατης Εκπαίδευσης της αλλοδαπής και Εθνικό Μητρώο Τύπων Τίτλων Σπουδών Αναγνωρισμένων Ιδρυμάτων Ανώτατης Εκπαίδευσης), σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

5. Τα κριτήρια επιλογής των υποψηφίων είναι:

α) Βαθμό πτυχίου/ων.

β) Βαθμολογία στα προπτυχιακά μαθήματα, τα οποία είναι σχετικά με τα μαθήματα του Π.Μ.Σ.

γ) Επίδοση σε διπλωματική εργασία, όπου αυτή προβλέπεται στο προπτυχιακό επίπεδο.

δ) Ελάχιστο βαθμός εξετάσεων (π.χ. GMAT, GRE, εσωτερικών εξετάσεων, κ.λπ.).

ε) Διάρκεια και είδος εργασιακής εμπειρίας.

στ) Πανεπιστήμιο και Τμήμα προέλευσης.

ζ) Είδος ερευνητικής εμπειρίας.

η) Γνώση της Αγγλικής γλώσσας στο επίπεδο τουλάχιστον Β2.

θ) Γνώση άλλης ξένης γλώσσας, που απαιτείται από το συγκεκριμένο Πρόγραμμα.

ι) Συνέντευξη.

ια) Συστατικές επιστολές από Καθηγητές ή εργοδότες.  
6. Οι λεπτομέρειες εφαρμογής των κριτηρίων (π.χ. μόρια, συντελεστές) αποφασίζονται από τη Συνέλευση του Τμήματος.

7. Η διαδικασία επιλογής είναι η ακόλουθη:

α) Η Γραμματεία του Π.Μ.Σ. καταρτίζει κατ' αρχήν έναν πλήρη κατάλογο όσων έχουν υποβάλει αίτηση.

β) Η Επιτροπή Αξιολόγησης Υποψηφίων:

βα) Απορρίπτει τους/τις υποψηφίους/υποψήφιας που δεν πληρούν τα κριτήρια επιλογής.

ββ) Μοριοδοτεί τους/τις υποψηφίους/υποψήφιας σύμφωνα με τα κριτήρια που έχουν αποφασισθεί.

βγ) Ιεραρχεί βαθμολογικά τους/τις υποψηφίους/υποψήφιας και προβαίνει στην έκδοση προσωρινού πίνακα επιλογής.

βδ) Καλεί σε συνέντευξη (εφόσον προβλέπεται) όσους υποψηφίους/υποψήφιας αποφασιστεί να κληθούν.

βε) Με βάση την τελική βαθμολογία των υποψηφίων καταρτίζει τον τελικό πίνακα επιλογής.

8. Ο τελικός πίνακας των επιτυχόντων και τυχόν επιλαχόντων επικυρώνεται από τη Συνέλευση του Τμήματος.

9. Οι επιτυχόντες, ύστερα από ενημέρωσή τους από τη Γραμματεία, καλούνται να απαντήσουν εγγράφως εντός (5) πέντε εργάσιμων ημερών, για το αν αποδέχονται την ένταξή τους στο Π.Μ.Σ. Η άπρακτη πάροδος της ανωτέρω προθεσμίας ισοδυναμεί με άρνηση αποδοχής μετά την οποία η Γραμματεία του Π.Μ.Σ. ενημερώνει τον/την αμέσως επόμενο/η στη σειρά αξιολόγησης από το σχετικό πίνακα επιτυχόντων. Για την ένταξη στο Π.Μ.Σ. είναι απαραίτητη η κατάθεση ποσού 500,00 € ως έναντι της 1ης δόσης των τελών φοίτησης εντός 4 ημερών από την εκ μέρους τους έγγραφη αποδοχή.

#### Άρθρο 6

#### Εγγραφή

1. Η εγγραφή των εισακτέων μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών κάθε έτους γίνεται από 10 Μαΐου έως 31 Αυγούστου σε προθεσμίες που ορίζονται από τον/την Διευθυντή/ντρια κατόπιν έγκρισης της Σ.Ε. του Π.Μ.Σ.

2. Ο/Η υποψήφιος/α, πριν εγγραφεί, λαμβάνει γνώση του παρόντος Κανονισμού Λειτουργίας του Π.Μ.Σ., του Κανονισμού Προγραμμάτων Μεταπτυχιακών και Διδακτορικών Σπουδών του ΟΠΑ (Β' 3140/2023), του Κώδικα Δεοντολογίας και Καλής Πρακτικής του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών (Β' 7257/2022) και δηλώνει εγγράφως ότι τους αποδέχεται. Για λόγους εξαιρετικής ανάγκης, η Συνέλευση του Τμήματος δύναται μετά από αιτιολογημένη αίτηση του/της ενδιαφερομένου/νης, να αποφασίζει ότι μπορεί να πραγματοποιηθεί η εγγραφή εντός μηνός από τη λήξη της προθεσμίας.

3. Οι υποψήφιοι/ες που δεν θα μπορέσουν να ικανοποιήσουν τις προϋποθέσεις υπό τις οποίες γίνονται δεκτοί/ες ή αποχωρήσουν από το Π.Μ.Σ., οποτεδήποτε μετά την εκ μέρους τους αποδοχή της θέσης που τους προσφέρθηκε, δεν δικαιούνται επιστροφής των χρηματικών ποσών που κατέβαλαν. Κατ' εξαίρεση, με απόφαση του αρμοδίου οργάνου επιστρέφεται το ποσό που είχε καταβληθεί ως έναντι 1ης δόσης, εφόσον ο/η υποψήφιος/α

γίνει δεκτός/η και εγγραφεί σε μεταγενέστερο χρόνο σε άλλο Π.Μ.Σ. του Ο.Π.Α. Η δυνατότητα αυτή εξαντλείται μέχρι την 31/8 του έτους αρχικής εγγραφής ή του έτους εισαγωγής ή του έτους που έγινε δεκτός/η ο υποψήφιος/α στο οικείο Π.Μ.Σ. (Π.Μ.Σ. στη Διοίκηση Υπηρεσιών).

Με αιτιολογημένη απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος μπορεί να γίνει δεκτή αίτηση για το Τμήμα Μερικής Φοίτησης υποψήφιου, που αδυνατεί να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις της πλήρους φοίτησης για διάφορους λόγους, όπως ενδεικτικά υγείας ή οικογενειακούς.

#### Άρθρο 7

##### Διάρκεια Σπουδών - Όροι Φοίτησης

1. Η χρονική διάρκεια για το Πρόγραμμα Πλήρους Φοίτησης είναι δώδεκα (12) μήνες, στην οποία περιλαμβάνονται δύο (2) εξάμηνα σπουδών και ο χρόνος εκπόνησης της διπλωματικής εργασίας. Η χρονική διάρκεια για το Πρόγραμμα Μερικής Φοίτησης προσαυξάνεται εκείνης του Προγράμματος Πλήρους Φοίτησης κατά ένα (1) εξάμηνο σπουδών. Τα εξάμηνα σπουδών νοούνται σύμφωνα με την παρ. 5 του άρθρου 33 του ν. 4009/2011.

2. Ο ανώτατος επιτρεπόμενος χρόνος ολοκλήρωσης των σπουδών, ορίζεται σε τέσσερα (4) εξάμηνα για το τμήμα πλήρους φοίτησης και σε πέντε (5) εξάμηνα για το τμήμα μερικής φοίτησης.

3. Ο/Η μεταπτυχιακός/η φοιτητής/τρια με αίτησή του/της μπορεί να ζητήσει αιτιολογημένα προσωρινή αναστολή φοίτησης η οποία δεν υπερβαίνει τα δύο εξάμηνα συνολικά. Τα εξάμηνα αναστολής της φοιτητικής ιδιότητας δεν προσμετρούνται στην προβλεπόμενη ανώτατη διάρκεια κανονικής φοίτησης. Ο/Η φοιτητής/τρια με την επάνοδό του/της στη φοίτηση εξακολουθεί να υπάγεται στο καθεστώς φοίτησης του χρόνου εγγραφής του/της ως μεταπτυχιακού/ης φοιτητή/τριας (πλήρους ή μερικής φοίτησης). Η συνέχιση των σπουδών μετά την αναστολή γίνεται με τους όρους και τους κανόνες λειτουργίας του προγράμματος κατά την επάνοδό του.

4. Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές/τριες έχουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις όπως ορίζονται στον Κανονισμό Προγραμμάτων Μεταπτυχιακών και Διδακτορικών Σπουδών του Ιδρύματος (άρθρο 11, Β' 3140/2023).

5. Για τη βελτίωση της λειτουργίας του Π.Μ.Σ. στο πλαίσιο της φοιτητοκεντρικής προσέγγισης, έχει τεθεί σε λειτουργία ο μηχανισμός διαχείρισης των παραπόνων και ενστάσεων των μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών του Π.Μ.Σ., έτσι ώστε να διασφαλίζεται η ποιότητα των παρεχόμενων εκπαιδευτικών και διοικητικών υπηρεσιών. (Απόφαση Πρυτανικού Συμβουλίου 19η συνεδρίαση/23-05-2023).

1. Μαθήματα Κορμού -Υποχρεωτικά και για τις δύο ειδικεύσεις και Διπλωματική Εργασία

Α ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ			
ΚΩΔΙΚΟΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ECTS
m21101..	Ηγεσία και Διαπραγματεύσεις σε Οργανισμούς (Leadership and Negotiations in Organizations)	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ	6
m21102..	Σχεδιασμός και Στρατηγική Μάρκετινγκ (Marketing Planning and Strategy)	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ	6

#### Άρθρο 8

##### Πρόγραμμα Μαθημάτων

1. Το Π.Μ.Σ. ξεκινά το χειμερινό εξάμηνο εκάστου ακαδημαϊκού έτους. Το σύνολο των πιστωτικών μονάδων του προγράμματος είναι εβδομήντα πέντε (75) πιστωτικές μονάδες (Π.Μ.).

2. Κατά τη διάρκεια των σπουδών, οι μεταπτυχιακοί φοιτητές/τριες υποχρεούνται σε π.χ. παρακολούθηση και επιτυχή εξέταση μεταπτυχιακών μαθημάτων, ερευνητική απασχόληση και συγγραφή επιστημονικών εργασιών, εκπόνηση διπλωματικής εργασίας κ.ά.

3. Η διδασκαλία των μαθημάτων γίνεται διά ζώσης ή δια ζώσης και με μέσα εξ αποστάσεως εκπαίδευσης ή εξ αποστάσεως σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις. Η οργάνωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας με μεθόδους εξ αποστάσεως εκπαίδευσης εξασφαλίζει την προσβασιμότητα των ατόμων με αναπηρία και ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες.

4. Τα μαθήματα πραγματοποιούνται σε εβδομαδιαία βάση και διεξάγονται στην ελληνική γλώσσα. Η γλώσσα εκπόνησης διπλωματικής εργασίας είναι η ελληνική ή η αγγλική.

Η διδασκαλία και οι εξετάσεις των μαθημάτων του Προγράμματος Σπουδών μπορεί να διεξάγονται και στην αγγλική γλώσσα και στις δύο προσφερόμενες ειδικεύσεις.

5. Για την απόκτηση του Διπλώματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (Δ.Μ.Σ.), απαιτείται:

α) Υποχρεωτική παρακολούθηση και επιτυχής εξέταση σε μαθήματα τα οποία αντιστοιχούν σε 65 Πιστωτικές Μονάδες.

β) Εκπόνηση διπλωματικής εργασίας η οποία αντιστοιχεί σε 10 Πιστωτικές Μονάδες.

6. Το πρόγραμμα μαθημάτων, ορίζεται ως εξής:

Το πρόγραμμα σπουδών για την απονομή του Δ.Μ.Σ. περιλαμβάνει 12 μαθήματα κορμού και ειδίκευσης. Για την απόκτηση του Δ.Μ.Σ. απαιτείται η επιτυχής ολοκλήρωση 75 πιστωτικών μονάδων (ECTS) από τα μαθήματα αλλά και από τη διπλωματική εργασία. Από τις 75 πιστωτικές μονάδες, οι 50 πιστωτικές μονάδες καλύπτονται από τα μαθήματα κορμού και τη διπλωματική εργασία, ενώ οι υπόλοιπες 25 πιστωτικές μονάδες από μαθήματα ειδίκευσης. Τα μαθήματα κορμού του Α' εξαμήνου λαμβάνουν 6 πιστωτικές μονάδες (ECTS) έκαστο, ενώ κάθε μάθημα του Β' λαμβάνει 5 πιστωτικές μονάδες (ECTS). Κατά τους θερινούς μήνες προσφέρεται το μάθημα Μεθοδολογία Έρευνας με 5 πιστωτικές μονάδες (ECTS) και εκπονείται η διπλωματική εργασία που λαμβάνει 10 πιστωτικές μονάδες (ECTS). Το σύνολο των πιστωτικών μονάδων κάθε εξαμήνου ανέρχεται σε 30. β) Το πρόγραμμα των διδασκόμενων και εξεταζόμενων μαθημάτων ορίζεται ως εξής:

m21103..	Επιχειρησιακή Αναλυτική και Λήψη Αποφάσεων (Business Analytics and Decision Making)	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ	6
m21104..	Λογιστική και Χρηματοοικονομική Ανάλυση (Accounting and Financial Analysis)	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ	6
m21105..	Διακυβέρνηση Τεχνολογίας της Πληροφορίας και Ψηφιακός Μετασχηματισμός (IT Governance and Digital Transformation)	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ	6
ΣΥΝΟΛΟ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΕΞΑΜΗΝΟΥ			30
ΘΕΡΙΝΟΙ ΜΗΝΕΣ			
m21117..	Μεθοδολογία Έρευνας (Research Methodology) - Μάθημα Κορμού και για τις 2 ειδικεύσεις		5
m21118..	Διπλωματική Εργασία (Master Thesis - Industry Project)		10
ΣΥΝΟΛΟ			15

## 2. Ειδίκευση: «Διοίκηση Εμπειρίας Πελάτη»

Β ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ			
ΚΩΔΙΚΟΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ECTS
m21106..	Ανταγωνιστική Στρατηγική και Επιχειρησιακή Πολιτική (Competitive Strategy and Business Policy) Μάθημα Κορμού και για τις 2 ειδικεύσεις	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ	5
m21107..	Κατανοώντας τον Πελάτη: Μετρικές και Ανάλυση (Understanding the Customer: Metrics and Analysis)	ΕΠΙΛΟΓΗΣ	5
m21108..	Βασικές Αρχές και Μετρικές Εμπειρίας του Πελάτη (Fundamentals of CX and CX Metrics)	ΕΠΙΛΟΓΗΣ	5
m21109..	Αναπτύσσοντας τη Μάρκα (Brand Building)	ΕΠΙΛΟΓΗΣ	5
m21110..	Η Εμπειρία του Αγοραστή (The Shopping Experience)	ΕΠΙΛΟΓΗΣ	5
m21111..	Σχεδιάζοντας το Ταξίδι και τις Εμπειρίες του Πελάτη (The Customer Journey and the Design of Experiences)	ΕΠΙΛΟΓΗΣ	5
ΣΥΝΟΛΟ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΕΞΑΜΗΝΟΥ			30

## 2. Ειδίκευση: «Διοικητική Συμβουλευτική»

Β ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ			
ΚΩΔΙΚΟΣ	ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ECTS
m21106..	Ανταγωνιστική Στρατηγική και Επιχειρησιακή Πολιτική (Competitive Strategy and Business Policy) Μάθημα Κορμού και για τις 2 ειδικεύσεις	ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ	5
m21112..	Διοικητική Συμβουλευτική: Κανόνες, Βέλτιστες Πρακτικές και Εργαλειοθήκες (Management Consulting Industry Standards, Best Practices and Toolkits)	ΕΠΙΛΟΓΗΣ	5
m21113..	Διοίκηση Έργων και Προγραμμάτων (Project and Program Management)	ΕΠΙΛΟΓΗΣ	5
m21114..	Ειδικά Θέματα Χρηματοοικονομικής (Specialty Finance)	ΕΠΙΛΟΓΗΣ	5
m21115..	Επιχειρησιακός Σχεδιασμός και Καινοτομία (Business Planning and Innovation)	ΕΠΙΛΟΓΗΣ	5
m21116..	Διοίκηση Απόδοσης (Performance Management)	ΕΠΙΛΟΓΗΣ	5
ΣΥΝΟΛΟ ΠΙΣΤΩΤΙΚΩΝ ΜΟΝΑΔΩΝ ΕΞΑΜΗΝΟΥ			30

Σε παράρτημα του παρόντος κανονισμού παρουσιάζονται το περιεχόμενο των μεταπτυχιακών μαθημάτων καθώς και οι ελάχιστες διδακτικές ώρες ανά μάθημα.

Το πρόγραμμα των μαθημάτων δύναται να περιλαμβάνει σειρά εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων που αποσκοπούν στην εμπάθυνση και εμπέδωση σε υψηλό επίπεδο γνώσεων των φοιτητών σε επιστημονικές περιοχές του γνωστικού αντικείμενου του προγράμματος σπουδών. Οι εκπαιδευτικές δραστηριότητες δύναται να περιλαμβάνουν, σεμιναριακές διαλέξεις-ομιλίες από εξειδικευμένα φυσικά πρόσωπα, επιχειρήσεις-οργανισμούς ή/και διακεκριμένους ακαδημαϊκούς με σχετική εμπειρία στο γνωστικό αντικείμενο του Π.Μ.Σ., βιωματικές δραστηριότητες, εκπαιδευτικά ταξίδια, φροντιστηριακή εκπαίδευση/ασκήσεις στο πλαίσιο μαθημάτων του προγράμματος σπουδών, εργαστήρια, ανάλυση επιχειρηματικών μελετών περιπτώσεων (case studies), εκπαιδευτικά προγράμματα προσομοίωσης, εκπαιδευτικές εκδηλώσεις, προετοιμασία και απόκτηση επαγγελματικών πιστοποιήσεων, εκπαιδύσεις-trainings, ημερίδες διακεκριμένων ακαδημαϊκών και προσκεκλημένων ομιλητών, ανάπτυξη και διεξαγωγή επιχειρηματικών παιχνιδιών.

7. Το ωρολόγιο πρόγραμμα μαθημάτων/ασκήσεων και εξετάσεων καταρτίζεται και ανακοινώνεται τουλάχιστον ένα δεκάημερο πριν από την έναρξη της διδακτικής περιόδου.

8. Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές/τριες δηλώνουν τα μαθήματα που θα παρακολουθήσουν κατά την έναρξη κάθε διδακτικής περιόδου σε ημερομηνίες που ανακοινώνονται από τη Γραμματεία του Π.Μ.Σ.

9. Σε περίπτωση κωλύματος διεξαγωγής διάλεξης, ο/η διδάσκων/ουσα ενημερώνει άμεσα τον/την Διευθυντή/τρια του Π.Μ.Σ. και τη Γραμματεία και προγραμματίζεται η αναπλήρωση της διάλεξης. Οι φοιτητές/τριες του Π.Μ.Σ. ενημερώνονται με κατάλληλο τρόπο και σε εύλογο χρονικό διάστημα για την ημερομηνία αναπλήρωσης της διάλεξης.

10. Η παρακολούθηση των μαθημάτων είναι υποχρεωτική. Σε περίπτωση που οι απουσίες σε ένα μάθημα ξεπερνούν το 1/3 των ωρών φοίτησης των ωρών διδασκαλίας, ο/η φοιτητής/τρια θεωρείται αποτυχών στο μάθημα αυτό.

#### Άρθρο 9

##### Κανόνες Εξετάσεων και Αξιολόγησης Επιδόσεων

1. Η αξιολόγηση των μαθημάτων γίνεται με γραπτή ή προφορική εξέταση, εργασία, απαλλακτική εργασία ή συνδυασμό των παραπάνω, δια ζώσης ή με μεθόδους ψηφιακής αξιολόγησης.

2. Ο καθορισμός του τρόπου και της διαδικασίας αξιολόγησης των φοιτητών σε ένα μάθημα, αποτελεί αποκλειστική ευθύνη του διδάσκοντος στον οποίο έχει ανατεθεί η διδασκαλία του μαθήματος από τη Συνέλευση του Τμήματος.

3. Η διαμόρφωση του τελικού βαθμού του κάθε μαθήματος καθορίζεται από τους εκάστοτε διδάσκοντες. Σε αυτόν μπορούν να συνεισφέρουν οι ατομικές και ομαδικές εργασίες των φοιτητών.

4. Η συμμετοχή στις εξετάσεις στη συγκεκριμένη ημερομηνία που έχει ανακοινωθεί σύμφωνα με το Πρόγραμμα

είναι υποχρεωτική. Στην περίπτωση που κάποιος φοιτητής/τρια δεν προσέλθει τη συγκεκριμένη ημερομηνία εξέτασης ενός μαθήματος, χάνει την εξεταστική περίοδο και θεωρείται αποτυχών στο μάθημα.

5. Η βαθμολογική κλίμακα ορίζεται από μηδέν (0) μέχρι δέκα (10) με διαβαθμίσεις της ακέραιης ή μισής μονάδας. Προβιβάσιμοι βαθμοί είναι το 5 και οι μεγαλύτεροί του.

6. Δεν επιτρέπεται αναβαθμολόγηση εξέτασης προκειμένου ο/η φοιτητής/τρια να λάβει προβιβάσιμο βαθμό ή να βελτιώσει τη βαθμολογία του/της. Διόρθωση βαθμού μετά την ανακοίνωσή του από τη Γραμματεία, επιτρέπεται, εφόσον έχει εμφίλοχωρήσει δικαιολογημένη παραδρομή ή αθροιστικό σφάλμα (επισυνάπτεται γραπτό), ύστερα από έγγραφο του/της διδάσκοντος/ουσας και απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος.

7. Όποιος φοιτητής αποτύχει σε ένα μάθημα οιοδήποτε εξαμήνου, υποχρεούται να επανεξεταστεί σ' αυτό το μάθημα στις καθορισμένες ημερομηνίες επανεξέτασης κατά τον μήνα Σεπτέμβριο. Η μη συμμετοχή στην επαναληπτική εξεταστική Σεπτεμβρίου συνεπάγεται αποτυχία στην εξέταση.

Σε περίπτωση εκ νέου αποτυχίας δικαιούται να επαναλάβει την εξέταση του μαθήματος για μια ακόμη φορά συμμετέχοντας στη προγραμματισμένη εξέταση του μαθήματος του τμήματος του Π.Μ.Σ. στο οποίο ανήκει. Σε περίπτωση και τρίτης αποτυχίας διαγράφεται από το Π.Μ.Σ.

8. Κάθε μεταπτυχιακός/κη φοιτητής/τρια δύναται να αποτύχει σε έως δύο (2) μαθήματα ανά εξάμηνο. Στο μέγιστο αυτό επιτρεπτό αριθμό αποτυχιών σε μαθήματα περιλαμβάνονται τα μαθήματα στις εξετάσεις των οποίων δεν προσήλθε αδικαιολογήτως ο φοιτητής. Αποτυχία του φοιτητή σε τρία (3) μαθήματα σε ένα εξάμηνο συνεπάγεται διαγραφή του από το Π.Μ.Σ. μετά από απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος. Με απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος καθορίζονται ειδικές περιπτώσεις ανωτέρας βίας (ασθένεια, φόρτος εργασίας, κ.λπ.) κατά τις οποίες δύναται να επιτρέπεται αποτυχία σε μεγαλύτερο αριθμό μαθημάτων.

9. Με τον εσωτερικό κανονισμό λειτουργίας του Α.Ε.Ι. ρυθμίζονται: α) οι εναλλακτικές μέθοδοι για την αξιολόγηση φοιτητών με αναπηρία και ειδικές εκπαιδευτικές ανάγκες β) τα μέτρα πρόνοιας για την αξιολόγηση φοιτητών που αποδεδειγμένα είναι ασθενείς ή αναρρώνουν από βαριά ασθένεια κατά τη διάρκεια της εξεταστικής περιόδου. Μέχρι την έκδοση του Εσωτερικού Κανονισμού Λειτουργίας θα ρυθμίζονται με απόφαση της Συγκλήτου.

10. Η Συνέλευση του Τμήματος, μετά από εισήγηση της ΣΕ, δύναται να αποφασίσει τη διαγραφή μεταπτυχιακών φοιτητών (πέρα από τις περιπτώσεις που προβλέπονται στις σχετικές νομοθετικές ρυθμίσεις) στις παρακάτω περιπτώσεις:

- α) Η μη επαρκής πρόοδος του μεταπτυχιακού φοιτητή,
- β) η μη εκπλήρωση των οικονομικών υποχρεώσεων μέχρι τον ανώτατο επιτρεπόμενο χρόνο ολοκλήρωσης των σπουδών συμπεριλαμβανομένης και της ολοκλήρωσης της Διπλωματικής Εργασίας εφόσον προβλέπεται, που έχει οριστεί στον Κανονισμό Λειτουργίας του Π.Μ.Σ,
- γ) η πλημμελής εκπλήρωση λοιπών υποχρεώσεων που ορίζονται από τον οικείο Κανονισμό.

δ) Συμπεριφορά που προσβάλλει την ακαδημαϊκή δεοντολογία κατά την κείμενη νομοθεσία. ε) Αίτηση του/της ίδιου/ας του μεταπτυχιακού/κής φοιτητή/τριας.

11. Σε περίπτωση διαγραφής του/της μεταπτυχιακού/κής φοιτητή/τριας κατά τα ανωτέρω δεν είναι δυνατή η επιστροφή τυχόν καταβληθέντων τελών φοίτησης, εκτός και εάν συντρέχουν ειδικοί λόγοι και αποφασίσει αιτιολογημένα η Συνέλευση του Τμήματος μετά από πρόταση της Σ.Ε. του Π.Μ.Σ.

#### Άρθρο 10

##### Διπλωματική Εργασία (Δ.Ε.)

1. Η διπλωματική εργασία (ΔΕ) είναι υποχρεωτική και πραγματοποιείται για τους/τις μεν φοιτητές/τριες πλήρους φοίτησης κατά τη θερινή περίοδο του έτους σπουδών τους, ενώ για τους/τις φοιτητές/τριες μερικής φοίτησης κατά το γ' εξαμήνο σπουδών τους.

Οι προϋποθέσεις και η διαδικασία εκπόνησης της διπλωματικής εργασίας ορίζονται στον οδηγό σπουδών του προγράμματος και στον Οδηγό Εκπόνησης ΔΕ.

α) Ο κάθε φοιτητής υποβάλλει αίτηση (έντυπο δήλωσης θέματος ΔΕ) στη Συντονιστική Επιτροπή στην οποία αναγράφεται ο προτεινόμενος τίτλος της ΔΕ, ο προτεινόμενος επιβλέπων και επισυνάπτεται περίληψη της προτεινόμενης εργασίας.

β) Το αργότερο έως τα τέλη Μαΐου, για το Τμήμα Πλήρους Φοίτησης, και τα τέλη Σεπτεμβρίου για το Τμήμα Μερικής Φοίτησης, ο φοιτητής είναι υποχρεωμένος να καταθέσει στον επιβλέποντα καθηγητή συμπληρωμένο το σχετικό έντυπο της ΔΕ. Σε αυτό αναφέρονται το θέμα, ο στόχος, το περιεχόμενο και η μεθοδολογία της εργασίας.

γ) Η ΔΕ πρέπει να διακρίνεται από έκταση και ποιότητα μεταπτυχιακού επιπέδου. Αυτό σημαίνει ότι μέσω αυτής ο φοιτητής αποδεικνύει ότι κατέχει πλήρως τη γνώση του επιστημονικού πεδίου της εργασίας.

δ) Η ΔΕ θα πρέπει να έχει παραδοθεί μέχρι τα τέλη Σεπτεμβρίου για το Τμήμα Πλήρους Φοίτησης και μέχρι τα τέλη Ιανουαρίου για το Τμήμα Μερικής Φοίτησης.

2. Δικαίωμα επίβλεψης διπλωματικών εργασιών έχουν οι διδάσκοντες/ουσες των περ. α) έως στ) της παρ. 1 του άρθρου 83 του ν. 4957/2022 υπό την προϋπόθεση ότι είναι κάτοχοι διδακτορικού διπλώματος. Με απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος δύναται να ανατίθεται η επίβλεψη διπλωματικών εργασιών και σε μέλη Δ.Ε.Π., Ε.Ε.Π. και Ε.ΔΙ.Π. του Τμήματος, που δεν έχουν αναλάβει διδακτικό έργο στο Π.Μ.Σ (παρ. 3. του άρθρου 83 του ν. 4957/2022). Σε εξαιρετικές περιπτώσεις αντικειμενικής αδυναμίας άσκησης καθηκόντων επίβλεψης επί μακρό χρονικό διάστημα ή ύπαρξη άλλου σπουδαίου λόγου, η Συνέλευση του Τμήματος δύναται να προβεί, κατόπιν αιτιολόγησης της απόφασής της, στην αντικατάσταση του/της επιβλέποντα/ουσας ή Μέλους της Τριμελούς Εξεταστικής Επιτροπής.

3. Ειδικότερα θέματα που αφορούν στη συγγραφή της Δ.Ε., ορίζονται στον Οδηγό Εκπόνησης Διπλωματικής Εργασίας ο οποίος εκδίδεται κάθε έτος με απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος και αναρτάται στην ιστοσελίδα του Π.Μ.Σ.

4. Η γλώσσα συγγραφής της διπλωματικής εργασίας είναι η ελληνική ή η αγγλική.

5. Για να αξιολογηθεί η διπλωματική εργασία, ο/η μεταπτυχιακός/κη φοιτητής/τρια οφείλει να την υποστηρίξει ενώπιον της Τριμελούς Εξεταστικής Επιτροπής. Η παρουσίαση και εξέταση της διπλωματικής εργασίας μπορεί να γίνει δια ζώσης ή με μεθόδους ψηφιακής αξιολόγησης.

6. Στην περίπτωση που ο φοιτητής δεν ολοκληρώσει τη ΔΕ μέσα στα ανωτέρω προβλεπόμενα χρονικά όρια, δικαιούται παράταση ενός ακαδημαϊκού εξαμήνου μετά από αιτιολογημένη εισήγηση του επιβλέποντα καθηγητή, η οποία υποβάλλεται στη Γραμματεία του ΠΜΣ και προωθείται στα αποφασίζοντα αρμόδια όργανα. Στην περίπτωση αυτή ο/η φοιτητής/τρια υποχρεούται στην καταβολή διδάκτρων ύψους 500 €. Διευκρινίζεται ότι οι φοιτητές που έχουν πάρει παράταση δεν επιτρέπεται να αξιολογηθούν με βαθμό άνω του 6 (έξι).

7. ΜΟΝΗ εξαίρεση της παρ. 6 αποτελεί η περίπτωση να συντρέχει σοβαρό πρόβλημα υγείας, το οποίο θα πρέπει να αποδεικνύεται από σχετικά ιατρικά έγγραφα. Στην οποία ο/η φοιτητής/τρια δικαιούται παράταση στο χρόνο παράδοσης της Δ.Ε., ενώ η Δ.Ε. του δεν επιτρέπεται να αξιολογηθεί με βαθμό άνω του έξι (6).

8. Σε περίπτωση αποτυχίας στην εξέταση της διπλωματικής εργασίας ή μη εμπρόθεσμης υποβολής της (η μη εμπρόθεσμη υποβολή της Δ.Ε. συνεπάγεται «πρώτη» αποτυχία), ο/η φοιτητής/τρια μπορεί να (επαν) υποβάλει τη Δ.Ε. για μια ακόμη φορά, όχι νωρίτερα από 5 μήνες, ούτε αργότερα από 7. Σε περίπτωση δεύτερης αποτυχίας ο/η φοιτητής/τρια διαγράφεται από το Πρόγραμμα μετά από απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος. Ο διαγραφείς φοιτητής λαμβάνει ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ του Μεταπτυχιακού Προγράμματος (εφόσον έχει ολοκληρώσει με επιτυχία την παρακολούθηση ΟΛΩΝ των μαθημάτων του Προγράμματος), το οποίο βέβαια δεν αντιπροσωπεύει μεταπτυχιακό τίτλο.

#### Άρθρο 11

##### Απονομή και Βαθμός Διπλώματος Μεταπτυχιακών Σπουδών

1. Ο/Η μεταπτυχιακός/κη φοιτητής/τρια ολοκληρώνει τις σπουδές του/της και λαμβάνει το Δίπλωμα Μεταπτυχιακών Σπουδών (Δ.Μ.Σ.), όταν εκπληρώσει όλες τις, υπό του Προγράμματος, προβλεπόμενες υποχρεώσεις, δηλαδή επιτυχή εξέταση στα μαθήματα του προγράμματος, έγκριση της διπλωματικής εργασίας και εξόφληση των τελών φοίτησης, εφόσον προβλέπονται. Αν δεν επιτευχθούν τα ανωτέρω στις προβλεπόμενες προθεσμίες, ο/η μεταπτυχιακός/κη φοιτητής/τρια δικαιούται μόνο απλού πιστοποιητικού επιτυχούς παρακολούθησης των μαθημάτων όπου έλαβε προαγωγικό βαθμό, και η φοίτηση του/της στο Πρόγραμμα λήγει.

2. Ο τελικός βαθμός του Διπλώματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (Δ.Μ.Σ.) προκύπτει από τον βαθμό των μεταπτυχιακών μαθημάτων και τον βαθμό της ΔΕ, ως ακολούθως:

Κάθε μάθημα του ΠΜΣ συμπεριλαμβανομένης της Διπλωματικής Εργασίας, αξιολογείται σε βαθμολογική

κλίμακα που ορίζεται από μηδέν (0) μέχρι δέκα (10) με διαβαθμίσεις της ακεραίας ή μισής μονάδας. Προβιβάσιμοι βαθμοί είναι το 5 και οι μεγαλύτεροί του.

Ο τελικός βαθμός του Δ.Μ.Σ. προκύπτει ως το πηλίκο του αθροίσματος του γινομένου των βαθμών των μαθημάτων επί τον αντίστοιχο συντελεστή βαρύτητα εκάστου μαθήματος προς το άθροισμα των συντελεστών βαρύτητας όλων των μαθημάτων συμπεριλαμβανομένης της Δ.Ε. Αναφέρεται ότι οι συντελεστές βαρύτητας είναι ένα (1) για τα μαθήματά του ΠΜΣ και δύο (2) για τη Δ.Ε.

3. Ο βαθμός του Διπλώματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (Δ.Μ.Σ) πιστοποιεί την επιτυχή περάτωση των σπουδών του/της μεταπτυχιακού/κής φοιτητή/τριας. Στα απονεμόμενα Δ.Μ.Σ. αναγράφεται χαρακτηρισμός Καλώς, Λίαν Καλώς, Άριστα που αντιστοιχεί σε:

- «Άριστα» από 8,51 έως 10
- «Λίαν Καλώς» από 6,51 έως 8,50
- «Καλώς» από 5 έως 6,50

4. Μέχρι την απονομή του διπλώματος, δύναται να χορηγείται από τη Γραμματεία του ΠΜΣ, πιστοποιητικό ολοκλήρωσης των σπουδών στο οποίο αναφέρεται η ημερομηνία αποφοίτησης.

#### Άρθρο 12

Σύμβουλος Καθηγητής  
Μεταπτυχιακών Φοιτητών

Για κάθε μεταπτυχιακό/κή φοιτητή/τρια ορίζεται από τη Συνέλευση του Τμήματος, ένα μέλος ΔΕΠ ως Σύμβουλος Καθηγητής, με στόχο την υποστήριξη του κατά τη διάρκεια των σπουδών του/της σύμφωνα με την απόφαση της Συγκλήτου του ΟΠΑ (6η συνεδρίαση/12-01-2023) και τον Κανονισμό Προγραμμάτων Μεταπτυχιακών και Διδακτορικών Σπουδών του Ιδρύματος (άρθρο 12, Β' 3140/2023).

#### Άρθρο 13

Πηγές Χρηματοδότησης - Τέλη φοίτησης

1. Η χρηματοδότηση του Π.Μ.Σ. μπορεί να προέρχεται από: δωρεές, παροχές, κληροδοτήματα, χορηγίες, ερευνητικά προγράμματα, προγράμματα της Ε.Ε. ή άλλων διεθνών οργανισμών, τέλη φοίτησης και άλλες πηγές, όπως προβλέπεται από την κείμενη νομοθεσία.

2. Τα τέλη φοίτησης για την παρακολούθηση του Π.Μ.Σ. ορίζονται σε πέντε χιλιάδες πεντακόσια (€ 5.500) για το Τμήμα Πλήρους Φοίτησης και για το Τμήμα Μερικής Φοίτησης σε έξι χιλιάδες οκτακόσια (€ 6.800) και παρέχεται δυνατότητα τμηματικής καταβολής τους. Τα τέλη φοίτησης μπορούν να καταβληθούν σε προτεινόμενες δόσεις με καθορισμένες ημερομηνίες, προς διευκόλυνσή, οι οποίες κοινοποιούνται στους μεταπτυχιακούς φοιτητές, κατά την έναρξη των μαθημάτων τους.

Οι μεταπτυχιακοί φοιτητές οφείλουν να εξοφλούν εγκαίρως όλες τις οικονομικές τους υποχρεώσεις.

3. Σε περίπτωση μη τήρησης των οικονομικών υποχρεώσεων είναι δυνατή η προσωρινή αναστολή φοίτησης ή η διαγραφή του/της φοιτητή/τριας από το Πρόγραμμα, μετά από απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος.

4. Εγγεγραμμένοι φοιτητές/τριες του Π.Μ.Σ. δύναται να φοιτούν ατελώς σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

#### Άρθρο 14

Υποτροφίες - Βραβεία

1. Το Π.Μ.Σ. δύναται να παρέχει έναν αριθμό υποτροφιών βάσει αντικειμενικών, ακαδημαϊκών, οικονομικών και κοινωνικών κριτηρίων σε φοιτητές/τριες, σύμφωνα με απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος, στην οποία καθορίζεται, το ύψος και ο αριθμός των υποτροφιών, τα κριτήρια και τα σχετικά δικαιολογητικά, η διαδικασία χορήγησης των υποτροφιών, καθώς και οι υποχρεώσεις και τα δικαιώματα των υποτρόφων. Σε περίπτωση που ένας υπότροφος/η φοιτητής/τρια δεν είναι συνεπής με τις υποχρεώσεις του/της, η Συνέλευση του Τμήματος προβαίνει στην αφαίρεση της υποτροφίας του/της.

2. Το Π.Μ.Σ. δύναται επίσης να χορηγεί βραβεία σε φοιτητές/τριες με εξαιρετικές επιδόσεις, σύμφωνα με κριτήρια και διαδικασία που καθορίζεται με απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος.

3. Επιπλέον, το Π.Μ.Σ. δύναται, μετά από αιτιολογημένη απόφαση της Συνέλευσης του Τμήματος να απαλλάσσει φοιτητές/τριες εν όλω ή εν μέρει από την υποχρέωση καταβολής τελών φοίτησης, υπό την προϋπόθεση παροχής έργου προς το Πρόγραμμα ή το Ίδρυμα.

#### Άρθρο 15

Διδάσκοντες στο Π.Μ.Σ.- Ανάθεση διδασκαλίας

1. Κάθε μάθημα διδάσκεται από έναν ή περισσότερους διδάσκοντες. Η ανάθεση διδακτικού έργου στο Π.Μ.Σ. γίνεται σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.

2. Στις υποχρεώσεις των διδασκόντων περιλαμβάνονται μεταξύ άλλων η παροχή πληροφοριών στους/στις φοιτητές/τριες σχετικά με την περιγραφή του μαθήματος, του συνοπτικού περιεχομένου και τίτλου των διαλέξεων με παράθεση σχετικής βιβλιογραφίας, του τρόπου εξέτασης του μαθήματος, η επίβλεψη της διπλωματικής εργασίας, η επικοινωνία με τους μεταπτυχιακούς φοιτητές. Οι διδάσκοντες ενδείκνυται να χρησιμοποιούν την ψηφιακή πλατφόρμα του Πανεπιστημίου ή του ΠΜΣ ή του μαθήματος το οποίο διδάσκουν, στην οποία θα περιλαμβάνουν σημειώσεις, παρουσιάσεις, βοηθήματα κ.λπ.

#### Άρθρο 16

Ορκωμοσία

1. Φοιτητής/τρια που ολοκλήρωσε επιτυχώς τις μεταπτυχιακές σπουδές του/της, ορκίζεται σε τελετή ορκωμοσίας, ενώπιον του Πρύτανη ή του Αντιπρύτανη ως εκπροσώπου του Πρύτανη, του Κοσμήτορα της Σχολής, του Προέδρου του Τμήματος και του Διευθυντή του ΠΜΣ. Η ορκωμοσία δεν αποτελεί συστατικό τύπο της επιτυχούς περάτωσης των σπουδών, είναι όμως αναγκαία προϋπόθεση για τη χορήγηση του μεταπτυχιακού διπλώματος.

2. Για λόγους ανωτέρας βίας και με αίτησή του/της προς τη Γραμματεία του Π.Μ.Σ./Δ.Π.Μ.Σ. ο/η απόφοιτος/τη μπορεί να ζητήσει τη χορήγηση του τίτλου σπουδών χωρίς να συμμετάσχει στην τελετή ορκωμοσίας ή να ζητήσει να συμμετάσχει σε επόμενη τελετή ορκωμοσίας. Πριν από την ορκωμοσία ή την απαλλαγή τους από αυτή μπορεί να δίδεται στους αποφοίτους σχετικό πιστοποιητικό για την επιτυχή περάτωση των σπουδών τους.



3. Στους απόφοιτους που δεν επιθυμούν να δώσουν όρκο θρησκευτικού τύπου επιτρέπεται απλή επίκληση της τιμής και συνείδησής τους.

#### Άρθρο 17

##### Διοικητική - Οικονομική Υποστήριξη

1. Το Π.Μ.Σ. υποστηρίζεται από το Τμήμα Γραμματείας Μεταπτυχιακών και Διδακτορικών Σπουδών της Σχολής Διοίκησης Επιχειρήσεων του Ο.Π.Α., κατά τα διαλαμβανόμενα στην υπ' αρ. 6094/27-09-2019 απόφαση της Συγκλήτου του Ο.Π.Α. (Β' 3803).

2. Στο Π.Μ.Σ. λειτουργεί επιπλέον ειδική γραμματεία, η οποία εξυπηρετεί τους/τις φοιτητές/τριες και τους/τις διδάσκοντες/ουσες του Προγράμματος και συνεπικουρεί το έργο της Σ.Ε. και του/της Διευθυντή/ντριας.

3. Η οικονομική διαχείριση και εκτέλεση του προϋπολογισμού του Π.Μ.Σ. εκτελείται από τον Ε.Λ.Κ.Ε./Ο.Π.Α., σύμφωνα με τις εκάστοτε ισχύουσες διατάξεις.

#### Άρθρο 18

##### Διάρκεια ισχύος

Το Π.Μ.Σ. «Διοίκηση Υπηρεσιών» με την παρούσα μορφή θα λειτουργήσει ως το ακαδημαϊκό έτος 2028-2029 σύμφωνα με τις ισχύουσες διατάξεις.

#### Άρθρο 19

##### Μεταβατικές διατάξεις

1. Ο παρών Κανονισμός εφαρμόζεται σε φοιτητές/τριες που έχουν ήδη εγγραφεί κατά την έναρξη ισχύος του παρόντος, καθώς και σε φοιτητές/τριες που εγγράφονται και αρχίζουν τη φοίτηση τους το ακαδημαϊκό έτος 2023-2024.

2. Όσα θέματα δεν ρυθμίζονται στον παρόντα Κανονισμό, θα ρυθμίζονται με αποφάσεις των αρμοδίων οργάνων σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

#### ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ - Περιεχόμενο Μαθημάτων -

##### Ελάχιστες Διδακτικές Ώρες

#### ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ - ΕΛΑΧΙΣΤΕΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΏΡΕΣ

Όλα τα μαθήματα του Προγράμματος είναι υποχρεωτικά, ενώ οι ελάχιστες διδακτικές ώρες είναι είκοσι μία (21) ώρες για τα μαθήματα των 5 Πιστωτικών Μονάδων και είκοσι τέσσερις (24) ώρες για τα μαθήματα των 6 Πιστωτικών Μονάδων.

#### ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ

Ηγεσία και Διαπραγματεύσεις σε Οργανισμούς (Leadership and Negotiations in Organizations) - Μάθημα Κορμού (6 ECTS)

Το μάθημα αυτό περιλαμβάνει βασικές ενότητες του μάντζμεντ, της ηγεσίας και των διαπραγματεύσεων στις σύγχρονες επιχειρήσεις. Οι ενότητες αυτές περιλαμβάνουν ανάμεσα σε άλλα: Προσεγγίσεις ηγεσίας και βέλτιστες διεθνείς πρακτικές, ηθική ηγεσία και δημιουργία περιβάλλοντος εμπιστοσύνης, η οποία αποτελεί θεμέλιο της ηγεσίας. Ηγεσία με βάση την ακεραιότητα. Χαρακτηριστικά ηγετικής συμπεριφοράς. Ανάπτυξη ηγετικών ικανοτήτων και ανάπτυξη μετασχηματιστικής ηγεσίας. Αποτελεσματική εκχώρηση εξουσίας. Διαχείριση κύκλου απόδοσης. Βέλτιστες πρακτικές διαχείρισης πολυγενεϊκού και πολυπολιτισμικού εργασιακού περιβάλλοντος.

Αρχές και διαδικασίες διαπραγμάτευσης. Εσωτερικός σχεδιασμός, ανάπτυξη, υλοποίηση προγραμμάτων και βέλτιστες πρακτικές διαπραγμάτευσης με ομάδες ενδιαφερομένων (stakeholder groups), εσωτερικές ομάδες και εσωτερικές επιτροπές, καθώς και διαπραγμάτευση σε πολυπολιτισμικό εργασιακό περιβάλλον.

Σχεδιασμός και Στρατηγική Μάρκετινγκ (Marketing Planning and Strategy) - Μάθημα Κορμού (6 ECTS)

Το μάθημα είναι προσανατολισμένο στην εφαρμογή των αρχών, θεωριών και εργαλείων του Μάρκετινγκ (ΜΚΤ) για την ανάλυση και την επίλυση στρατηγικών προβλημάτων ΜΚΤ. Ο κύριος άξονάς του είναι ο στρατηγικός σχεδιασμός ΜΚΤ, ενώ τα θέματα που παρουσιάζονται περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων: διαδικασία στρατηγικού σχεδιασμού ΜΚΤ και το σχέδιο ΜΚΤ, ανάλυση ελκυστικότητας βιομηχανίας, ανάλυση ανταγωνισμού και ανταγωνιστών, ανάλυση καταναλωτών-πελατών, ανάλυση χαρτοφυλακίου προϊόντων, τεχνικές πολέμου ΜΚΤ, καθώς και διάφορες επιμέρους στρατηγικές ΜΚΤ που αφορούν στη διοίκηση προϊόντος και μάρκας, στην ανάπτυξη μεριδίου αγοράς, αλλά και σε στρατηγικές ΜΚΤ που εφαρμόζονται σε ώριμες και φθίνουσες αγορές. Κύριος σκοπός του μαθήματος είναι να βοηθήσει το φοιτητή να αποκτήσει την εμπειρία της δημιουργικής και της συστηματικής χρήσης των αρχών, μεθόδων και στρατηγικών του ΜΚΤ στο σχεδιασμό και την αξιολόγηση στρατηγικών και τακτικών σχεδίων της επιχείρησης.

Επιχειρησιακή Αναλυτική και Λήψη Αποφάσεων (Business Analytics and Decision Making) -

#### Μάθημα Κορμού (6 ECTS)

Το μάθημα επικεντρώνεται στην απόκτηση γνώσης και των απαραίτητων δεξιοτήτων ώστε ο φοιτητής να έχει την ικανότητα να σχεδιάζει και να αναπτύσσει συστήματα υποστήριξης αποφάσεων για την αντιμετώπιση επιχειρηματικών προβλημάτων. Ο φοιτητής με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος θα είναι σε θέση να χρησιμοποιεί τεχνικές ποσοτικής ανάλυσης βασισμένες στις τεχνολογίες λήψης αποφάσεων και εργαλεία ανάλυσης δεδομένων. Ενότητες του μαθήματος περιλαμβάνουν: διαδικασία και κρίση στη λήψη αποφάσεων, δόμηση προβλήματος και επίλυση, αρχιτεκτονική συστήματος υποστήριξης αποφάσεων, μέθοδοι περιγραφικής και επαγωγικής στατιστικής, μελέτες περιπτώσεων με ανάλυση δεδομένων και εφαρμογές στη λήψη αποφάσεων με SPSS, MATLAB και Microsoft Excel.

Λογιστική και Χρηματοοικονομική Ανάλυση (Accounting and Financial Analysis) - Μάθημα Κορμού (6 ECTS)

Το μάθημα αποσκοπεί στη δημιουργία των απαραίτητων θεμελίων για την κατανόηση της χρηματοοικονομικής λογιστικής και της λειτουργικότητάς της στο πλαίσιο της σύγχρονης οικονομίας και των επιχειρήσεων. Επίκεντρο του μαθήματος αποτελεί η κατανόηση της διαδικασίας σύνταξης των χρηματοοικονομικών καταστάσεων (Ισολογισμός, Κατάσταση Αποτελεσμάτων και Κατάσταση Ταμειακών Ροών) και της μεθοδολογίας ανάλυσής τους με σκοπό την παροχή των απαραίτητων πληροφοριών για τη λήψη ορθολογικών επιχειρηματικών αποφάσεων. Στο τέλος του μαθήματος, οι φοιτητές θα έχουν εξοικειωθεί με θεμελιώδεις έννοιες και όρους, θα

έχουν κατανοήσει τον τρόπο λειτουργίας του διπλογραφικού λογιστικού συστήματος, θα είναι σε θέση να αναπαράστησουν το λογιστικό κύκλωμα μιας επιχείρησης παροχής υπηρεσιών ή μιας εμπορικής επιχείρησης και να προετοιμάσουν τις βασικές λογιστικές της καταστάσεις, ενώ θα είναι σε θέση να κατανοήσουν τη σημασία των διαφόρων λογιστικών μεγεθών στις οικονομικές καταστάσεις των επιχειρήσεων.

Διακυβέρνηση Τεχνολογίας της Πληροφορίας και Ψηφιακός Μετασχηματισμός (IT Governance and Digital Transformation) - Μάθημα Κορμού (6 ECTS)

Η Διακυβέρνηση Τεχνολογιών Πληροφορικής αφορά στην ανάπτυξη και τη χρήση μοντέλων και μεθόδων ώστε οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί να εξασφαλίζουν ότι οι επενδύσεις τους σε τεχνολογίες πληροφορικής είναι ευθυγραμμισμένες με την επιχειρησιακή στρατηγική αλλά συμβάλλουν και στον προσδιορισμό νέων δυνατοτήτων ανάπτυξης. Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός αναφέρεται στη στρατηγική ανάπτυξη των εταιρικών δυνατοτήτων στις ψηφιακές τεχνολογίες και την εφαρμογή αυτών σε διαδικασίες, προϊόντα, κ.λπ. ώστε να βελτιωθεί η επιχειρησιακή απόδοση, να διευρυνθεί η αντιλαμβανόμενη από τους πελάτες αξία και εμπειρία, να γίνεται διαχείριση κινδύνου αλλά και να εξετάζονται νέες ευκαιρίες δημιουργίας αξίας από καινοτόμες υπηρεσίες και προϊόντα. Το μάθημα δίνει έμφαση στα διεθνή IT Governance frameworks, όπως το COBIT, CMMI, ITIL, κ.ά., στην ανάλυση της τρέχουσας κατάστασης μιας επιχείρησης από την οπτική των τεχνολογικών δυνατοτήτων της, της φιλοσοφίας μάντζιμεντ, των επιχειρηματικών διαδικασιών, και στον τρόπο με τον οποίο επιχειρείται ο ψηφιακός μετασχηματισμός, η ανάπτυξη καινοτομικών υπηρεσιών και συστημάτων και ο επανασχεδιασμός των επιχειρηματικών διαδικασιών.

Ανταγωνιστική Στρατηγική και Επιχειρησιακή Πολιτική (Competitive Strategy and Business Policy) - Μάθημα Κορμού (5 ECTS)

Το μάθημα αυτό περιλαμβάνει θεματικές ενότητες όπως: Το Στρατηγικό Σχέδιο (Strategic Plan). Στοχοθεσία, σχεδιασμός, υλοποίηση, και αξιολόγηση επιχειρησιακών στρατηγικών. Εταιρική Διακυβέρνηση. Βιώσιμη ανάπτυξη (sustainability) και εταιρική υπευθυνότητα.

Εξωστρέφεια και ανάπτυξη. Εργαλεία και μεθοδολογίες του ψηφιακού μετασχηματισμού. Ανατρεπτικά και ανοικτά επιχειρηματικά μοντέλα (disruptive and open innovation). Διαχείριση στρατηγικών αλλαγών (strategic change and transformation).

Κατανοώντας τον Πελάτη: Μετρικές και Ανάλυση (Understanding the Customer: Metrics and Analysis) - Μάθημα Ειδικότητας «Διοίκηση Εμπειρίας Πελάτη» (5 ECTS)

Το μάθημα μελετά και αναλύει τον καταναλωτή ως αποφασίζοντα. Μετράει επίσης τις στρατηγικές επιπτώσεις των ψυχολογικών, κοινωνικών και λοιπών επιδράσεων που δέχεται ο καταναλωτής στη διάρκεια της διαδικασίας λήψης αποφάσεων. Αφού το μάθημα πρώτα χτίζει ένα θεωρητικό περίγραμμα της συμπεριφοράς του καταναλωτή, βοηθάει στην καλύτερη κατανόηση του σύγχρονου καταναλωτή και της συμπεριφοράς του.

Η κατανόηση αυτή χρησιμοποιείται από τα σύγχρονα στελέχη του Μάρκετινγκ (ΜΚΤ) στη σύνδεση μεταξύ συμπεριφοράς καταναλωτή και στρατηγικής ΜΚΤ για την ανάπτυξη αποτελεσματικών και αποδοτικών στρατηγικών και προγραμμάτων ΜΚΤ για προϊόντα/υπηρεσίες.

Θέματα που καλύπτονται στο μάθημα περιλαμβάνουν: διαδικασία λήψης αποφάσεων, επεξεργασία πληροφοριών, αντιλήψεις, προσήλωση στη μάρκα, ανάμειξη με το προϊόν, μέτρηση και αλλαγή στάσεων, διαπροσωπικές επιδράσεις στη συμπεριφορά του καταναλωτή, αγοραστική συμπεριφορά και επιλογή καταστήματος, μέθοδοι έρευνας αγοράς και ανάλυσης καταναλωτή, μετρικές ικανοποίησης πελάτη, μετρικές αγοράς, μετρικές εμπειρίας πελάτη, και τέλος, εφαρμογές στην τμηματοποίηση της αγοράς, την τοποθέτηση και την προβολή προϊόντων/υπηρεσιών.

Βασικές Αρχές και Μετρικές Εμπειρίας του Πελάτη (Fundamentals of CX and CX Metrics) - Μάθημα Ειδικότητας «Διοίκηση Εμπειρίας Πελάτη» (5 ECTS)

Σκοπός του παρόντος μαθήματος είναι η κατανόηση των βασικών εισαγωγικών εννοιών της «εμπειρίας πελάτη» (CX), αλλά και των τρόπων μέτρησης, αποτύπωσης και παρακολούθησής της. Το μάθημα απαρτίζεται από δυο κύριες ενότητες - (1) Βασικές αρχές της «εμπειρίας πελάτη» και (2) Μετρικές «εμπειρίας πελάτη». Αντίστοιχα, παρουσιάζονται θέματα όπως: (1) τι συνιστά και τι όχι «εμπειρία πελάτη -CX», ποιους αφορά, ποια τα οφέλη για τις επιχειρήσεις/οργανισμούς, διάφορα μεθοδολογικά εργαλεία και τρόποι χρήσης αυτών (personas, empathy maps, pain/gain points κ.ά.), βέλτιστες πρακτικές και τα αποτελέσματα αυτών, καθώς και τρόποι ευθυγράμμισης της επιχείρησης/οργανισμού με την προσέγγιση της CX. (2) εργαλεία μέτρησης σχετικά με τη CX (NPS, CSAT, CES κ.ά.) καθώς και ο τρόπος επιλογής, χρήσης και παρουσίασης αυτών έτσι ώστε να επιτευχθεί η ορθή παρακολούθηση και διοίκηση των διάφορων ενεργειών, που λαμβάνουν χώρα στο πλαίσιο βελτιστοποίησης της «εμπειρίας πελάτη».

Αναπτύσσοντας τη Μάρκα (Brand Building) - Μάθημα Ειδικότητας «Διοίκηση Εμπειρίας Πελάτη» (5 ECTS)

Το μάθημα είναι οργανωμένο πάνω σε τέσσερις πυλώνες αναφορικά με την έννοια "μάρκα": κατανόηση, μέτρηση, διαμόρφωση και διοίκηση. Πιο συγκεκριμένα, εξετάζει τον ρόλο που έχει η μάρκα στη διαδικασία λήψης καταναλωτικών αποφάσεων και τη συμβολή της στον σχεδιασμό μιας εξατομικευμένης εμπειρίας για τον πελάτη. Παρουσιάζει σύγχρονα ερευνητικά εργαλεία για την αποτίμηση της ισχύος και της αξίας της μάρκας (brand analytics) καθώς και μεθόδους για την ενίσχυσή της. Το μάθημα καλλιεργεί την κριτική και δημιουργική σκέψη αναφορικά με τις στρατηγικές και τις τακτικές που χρησιμοποιούνται για το σχεδιασμό, την επικοινωνία, την αξιοποίηση και τη διατήρηση μιας ξεχωριστής και διαχρονικά επιτυχημένης μάρκας. Μεταξύ αυτών, το αισθητηριακό μάρκετινγκ (sensory marketing), η προσέγγιση μη δομημένων προβλημάτων Design Thinking, η επικοινωνιακή προσέγγιση Storytelling και στοιχεία brand DNA και personal branding.

Η Εμπειρία του Αγοραστή (The Shopping Experience) - Μάθημα Ειδίκευσης «Διοίκηση Εμπειρίας Πελάτη» (5 ECTS)

Το μάθημα εστιάζει στην ηδονική φύση της αγοραστικής εμπειρίας και την εφαρμογή της στο σχεδιασμό και την οργάνωση επώνυμων λιανεμπορικών σημείων πώλησης (branded retail venues) προκειμένου να συμβάλλουν στη δημιουργία μιας εξατομικευμένης εμπειρίας πελάτη. Σημείο αναφοράς για τη δημιουργία μιας τέτοιας εμπειρίας είναι η αποτύπωση των διαφορετικών προσωπικοτήτων αγοραστών (Shopper Personas).

Το μάθημα καλύπτει θέματα, όπως τα καταναλωτικά κίνητρα (consumer motivations), το βιωματικό μάρκετινγκ (experiential marketing) και η ατμόσφαιρα του καταστήματος (store atmospherics). Ειδικότερα, για το χώρο των υπηρεσιών, δίδεται μεγαλύτερη έμφαση στον ανθρώπινο παράγοντα (face-to-face experience) που είναι καθοριστικής σημασίας, όχι μόνον για τη συνολική αγοραστική εμπειρία αλλά και για την ίδια την υπηρεσία που τελικά λαμβάνει ο πελάτης. Ιδιαίτερη αναφορά γίνεται στην ατμόσφαιρα των ηλεκτρονικών καταστημάτων (στο web και στο mobile), τα οποία αποτελούν σημαντικό και συνεχώς ενισχυόμενο κομμάτι της παγκόσμιας αγοράς.

Σχεδιάζοντας το Ταξίδι και τις Εμπειρίες του Πελάτη (The Customer Journey and the Design of Experiences) - Μάθημα Ειδίκευσης «Διοίκηση Εμπειρίας Πελάτη» (5 ECTS)

Αντικείμενο του μαθήματος είναι η αναλυτική παρουσίαση των μεθόδων έρευνας και χαρτογράφησης της «εμπειρίας πελάτη», με τη χρήση ποσοτικών και ποιοτικών αναλύσεων και άλλων μεθοδολογικών εργαλείων, όπως τα Ταξίδια Πελάτη (Customer Journeys), με σκοπό την κατανόηση των προσδοκιών του πελάτη αλλά και των τρόπων αλληλοεπίδρασής του με την επιχείρηση/οργανισμό. Παρουσιάζονται τρόποι προτεραιοποίησης, επιλογής, χαρτογράφησης και παρουσίασης των Customer Journeys καθώς και τρόποι συλλογής και ανάλυσης ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων, απαραίτητων για την ορθή αποτύπωση και σχεδιασμό τους. Σε συνέχεια των Customer Journeys, και με γνώμονα την προσέγγιση του Design Thinking, επίσης παρουσιάζονται τρόποι για την ανάπτυξη συγκεκριμένων σχεδίων βελτίωσης της «εμπειρίας πελάτη» και σύνδεσής τους με το όραμα, τα οικονομικά αποτελέσματα και τους γενικότερους στόχους της επιχείρησης/οργανισμού.

Διοικητική Συμβουλευτική: Κανόνες, Βέλτιστες Πρακτικές και Εργαλειοθήκες (Management Consulting Industry Standards, Best Practices and Toolkits) - Μάθημα Ειδίκευσης «Διοικητική Συμβουλευτική» (5 ECTS)

Θεματικές ενότητες του μαθήματος περιλαμβάνουν τις εξής: Τμηματοποίηση της αγοράς συμβούλων επιχειρήσεων στην Ελλάδα και διεθνώς. Λειτουργία, διαχείριση, διοίκηση και αξιολόγηση αποτελεσματικότητας συμβουλευτικών εταιρειών. Βέλτιστες διεθνείς πρακτικές στον κλάδο των συμβούλων επιχειρήσεων. Εργαλεία και μεθοδολογίες στον κλάδο των συμβούλων επιχειρήσεων. Το έργο του συμβούλου επιχειρήσεων. Στρατηγική καριέρας στον κλάδο των συμβούλων επιχειρήσεων.

Διοίκηση Έργων και Προγραμμάτων (Project and Program Management) - Μάθημα Ειδίκευσης «Διοικητική Συμβουλευτική» (5 ECTS)

Στο μάθημα αυτό εξετάζονται οι θεματικές ενότητες: Ανίχνευση και αξιολόγηση υποδομών, πόρων και χρονικών συγκυριών για την έναρξη ενός έργου/προγράμματος. Προετοιμασία έναρξης έργου/προγράμματος και αποτύπωση εργασιών, ρόλων, χρονοδιαγραμμάτων, επιπτώσεων. Ανάπτυξη χρονοδιαγράμματος. Εκτίμηση κόστους, προϋπολογισμού, τρόπου χρηματοδότησης. Διαχείριση ποιότητας, στελέχωση, επικοινωνία. Ανάλυση κινδύνων και επιπτώσεων. Προετοιμασία σχεδίου προμηθειών έργου/προγράμματος. Υλοποίηση και έλεγχος έργου/προγράμματος. Περάτωση, πιστοποίηση καλής εκτέλεσης Έργου/Προγράμματος.

Ειδικά Θέματα Χρηματοοικονομικής (Specialty Finance) - Μάθημα Ειδίκευσης «Διοικητική Συμβουλευτική» (5 ECTS)

Το μάθημα περιλαμβάνει αναλυτική μελέτη των παρακάτω εννοιών: Εσωτερική αξιολόγηση και ελεγκτικοί μηχανισμοί. Εσωτερικός και εξωτερικός χρηματοοικονομικός έλεγχος - διεθνή πρότυπα (internal & external financial auditing). Διαχείριση επενδυτικών σχέσεων. Ψηφιακή επανάσταση και επιπτώσεις στα χρηματοοικονομικά των επιχειρήσεων (digital finance). Διαχείριση χρηματοοικονομικού κινδύνου (financial risk management). Διαφθορά και μηχανισμοί-διαδικασίες-μεθοδολογίες πρότυπα διαχείρισης και αντιμετώπισης της απάτης και της διαφθοράς (fraud & corruption management).

Επιχειρησιακός Σχεδιασμός και Καινοτομία (Business Planning and Innovation) - Μάθημα Ειδίκευσης «Διοικητική Συμβουλευτική» (5 ECTS)

Θεματικές περιοχές του μαθήματος που παρουσιάζονται αναλυτικά, περιλαμβάνουν τις εξής: Ανάπτυξη επιχειρηματικών μοντέλων. Καμβάς επιχειρηματικού μοντέλου. Νέα Οικονομία και ψηφιακές πλατφόρμες. Ανάπτυξη προϊόντων/υπηρεσιών και διαχείριση κύκλου ζωής. Επιχειρηματικό Σχέδιο (Business Plan). Χρηματοδότηση επιχειρηματικού σχεδίου και αποτίμηση της επιχειρηματικής πρότασης. Κεφάλαια επιχειρηματικών συμμετοχών. Δημιουργία και ανάπτυξη νέας επιχείρησης. Στρατηγικές εξόδου.

Διοίκηση Απόδοσης (Performance Management) - Μάθημα Ειδίκευσης «Διοικητική Συμβουλευτική» (5 ECTS)

Στο μάθημα αυτό εξετάζονται, μεταξύ άλλων, οι έννοιες: Κρίσιμοι δείκτες απόδοσης (KPIs). Σχεδιασμός συστημάτων μέτρησης απόδοσης, προϋπολογισμοί, προβλέψεις (planning, budgeting & forecasting). Διοικητική Λογοδοσία και ανάλυση διοικητικών δεδομένων. Διαχείριση και αξιολόγηση κέντρων κόστους και κέρδους. Διαχείριση σύναψης και υλοποίησης στρατηγικών συνεργασιών.

Μεθοδολογία Έρευνας (Research Methodology) - Μάθημα Κορμού και για τις 2 ειδικεύσεις (5 ECTS)

Το μάθημα παρουσιάζει τα βασικά στάδια εκπόνησης μιας επιστημονικής έρευνας στο πλαίσιο των διοικητικών επιστημών. Διακρίνει μεταξύ των διαφορετικών επιλογών που υπάρχουν (βιβλιογραφική, πρωτογενής έρευνα, μελέτη περίπτωσης, κ.τ.λ.), των χαρακτηριστικών και των

απαιτήσεων κάθε μιας. Παρέχει το τεχνικό υπόβαθρο για τη διεξαγωγή μιας ολοκληρωμένης πρωτογενούς έρευνας, από την επισκόπηση της σχετικής βιβλιογραφίας και τη διατύπωση ερευνητικών υποθέσεων μέχρι τον σχεδιασμό ερωτηματολογίου και τη στατιστική επεξεργασία των απαντήσεων. Μέσα από συγκεκριμένα παραδείγματα, παρουσιάζει την ερμηνεία των στατιστικών συντελεστών και αποτελεσμάτων. Ιδιαίτερη βαρύτητα δίδεται στην πρακτική αξιοποίησή τους και στο πώς αυτά μπορούν να οδηγήσουν σε συγκεκριμένες προτάσεις υλοποίησης, στο πλαίσιο της λήψης αποφάσεων. Τέλος, αναφέρει τις βασικές αρχές συγγραφής και παρουσίασης μιας επιστημονικής εργασίας και θίγει ζητήματα ερευνητικής και επιστημονικής δεοντολογίας.

Β. Από τη δημοσίευση της παρούσας παύει να ισχύει η 5556/25.07.2018 (Β' 3775) απόφαση της 16ης/05.07.2018 συνεδρίασης της Συγκλήτου Ο.Π.Α. περί Κανονισμού Μεταπτυχιακών Σπουδών του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών (Π.Μ.Σ.) με τίτλο: «Διοίκηση Υπηρεσιών» του Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων της Σχολής Διοίκησης Επιχειρήσεων του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών όπως έχει τροποποιηθεί και ισχύει. Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Αθήνα, 19 Φεβρουαρίου 2024

Ο Πρύτανης

ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΜΠΟΥΡΑΝΤΩΝΗΣ