Πολιτική Ποιότητας της ακαδημαϊκής μονάδας για την ανάπτυξη και τη βελτίωση του ΠΜΣ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Έκδοση: 1.1 – Όργανο έγκρισης: Ακαδημαϊκό Συμβούλιο – Ημερομηνία απόφασης έγκρισης: 22 Σεπτεμβρίου 2026

1. Σκοπός και πλαίσιο της Πολιτικής Ποιότητας

Η Σχολή «Ανθρωπιστικών και Κοινωνικών Επιστημών» του Ν.Π.Π.Ε., στην οποία εντάσσεται το **Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών (ΠΜΣ)** στη **Διοίκηση Επιχειρήσεων** εφαρμόζει την Πολιτική Διασφάλισης Ποιότητας του Ιδρύματος και έχει ως βασική επιδίωξη τη διασφάλιση και τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας του ΠΜΣ.

Η Πολιτική Ποιότητας αποτελεί το πλαίσιο μέσα στο οποίο οργανώνονται, υλοποιούνται, παρακολουθούνται και αξιολογούνται οι εκπαιδευτικές και ακαδημαϊκές δραστηριότητες του ΠΜΣ. Συνδέεται άμεσα με τη στρατηγική (Μ1.1) και τους στρατηγικούς στόχους του The University of Keele, Greece – Νομικό Πρόσωπο Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης (εφεξής Ν.Π.Π.Ε.), της Ακαδημαϊκής Μονάδας (Σχολής) του Ν.Π.Π.Ε. και του μητρικού Πανεπιστημίου The University of Keele. Εξειδικεύεται σε επίπεδο ΠΜΣ μέσω της ετήσιας στοχοθεσίας ποιότητας, καθώς και μέσω συγκεκριμένων διαδικασιών παρακολούθησης, αξιολόγησης και αναθεώρησης**.** Αποσκοπεί στη διαμόρφωση μιας σταθερής κουλτούρας ποιότητας, διαφάνειας, δημόσιας λογοδοσίας και συνεχούς βελτίωσης.

Η εφαρμογή της Πολιτικής Ποιότητας βασίζεται στις θεμελιώδεις αρχές της ακαδημαϊκής ελευθερίας, της ισότητας και της ίσης μεταχείρισης, της αξιοκρατίας, της διαφάνειας, της ακαδημαϊκής και επαγγελματικής συμπεριφοράς και δεοντολογίας, του σεβασμού των δικαιωμάτων όλων των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας και της λογοδοσίας. Οι αρχές αυτές ενσωματώνονται στον σχεδιασμό, στην υλοποίηση και στην αξιολόγηση του ΠΜΣ και διέπουν τις σχέσεις μεταξύ φοιτητών/τριών, διδακτικού και διοικητικού προσωπικού, διοίκησης και λοιπών ενδιαφερόμενων μερών.

Παράλληλα, λαμβάνονται υπόψη οι Αρχές και Κατευθυντήριες Οδηγίες για τη Διασφάλιση της Ποιότητας στον Ευρωπαϊκό Χώρο Ανώτατης Εκπαίδευσης (ESG), και ειδικότερα το Ευρωπαϊκό Πρότυπο ESG 1.1, καθώς και το ισχύον θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο για τη λειτουργία των Παραρτημάτων Ν.Π.Π.Ε. και την πιστοποίηση της ποιότητας των προγραμμάτων σπουδών τους (ν. 4653/2020 και ν. 5094/2024, όπως ισχύουν).

Η παρούσα Δήλωση Πολιτικής Ποιότητας έχει εγκριθεί την 22η Σεπτεμβρίου 2026 από το Ακαδημαϊκό Συμβούλιο ως το ανώτατο ακαδημαϊκό όργανο του Ιδρύματος, κατόπιν εισήγησης της Συγκλήτου. Η Σύγκλητος στην οποία συμμετέχει ο Κοσμήτορας της Σχολής του Ν.Π.Π.Ε. παρακολουθεί την εφαρμογή της Πολιτικής Ποιότητας και εξετάζει τα αποτελέσματα της σχετικής αξιολόγησης, διατυπώνοντας, όπου απαιτείται, προτάσεις βελτίωσης προς το Ακαδημαϊκό Συμβούλιο. Η Δήλωση Πολιτικής δημοσιοποιείται μέσω της επίσημης ιστοσελίδας της Σχολής και εφαρμόζεται στο πλαίσιο του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) του Ν.Π.Π.Ε. και των αντίστοιχων διαδικασιών του μητρικού Πανεπιστημίου The University of Keele. Η Πολιτική Ποιότητας εφαρμόζεται με τη συμμετοχή όλων των

ενδιαφερόμενων μερών του ΠΜΣ και αποτελεί βασικό εργαλείο για τη συστηματική αποτίμηση της λειτουργίας του, την τεκμηριωμένη λήψη αποφάσεων και την υλοποίηση δράσεων βελτίωσης.

Η εφαρμογή της βασίζεται στην αξιοποίηση αξιόπιστων δεδομένων, στην ανατροφοδότηση από τα ενδιαφερόμενα μέρη και στην περιοδική επανεξέταση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών ποιότητας.

Στο πλαίσιο της Πολιτικής Ποιότητας, η Σχολή «Ανθρωπιστικών και Κοινωνικών Επιστημών» του Ν.Π.Π.Ε. δεσμεύεται:

- να διασφαλίζει ότι ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη του ΠΜΣ ανταποκρίνονται στη φυσιογνωμία, στην αποστολή και στους στρατηγικούς στόχους του Ιδρύματος, καθώς και στις τεκμηριωμένες ανάγκες του επιστημονικού πεδίου και της αγοράς εργασίας,
- να διασφαλίζει την τεκμηρίωση των αποφάσεων ποιότητας και την παρακολούθηση της υλοποίησης των εγκεκριμένων ενεργειών βελτίωσης σύμφωνα με το εκάστοτε Πρότυπο Ποιότητας της ΕΘ.Α.Α.Ε.,
- να πραγματοποιεί συστηματικά και περιοδικά τις προβλεπόμενες εσωτερικές και εξωτερικές αξιολογήσεις και να εφαρμόζει τον κύκλο συνεχούς βελτίωσης του ΠΜΣ βάσει των αποτελεσμάτων τους,
- να διασφαλίζει τη διάθεση επαρκών και κατάλληλων πόρων για την αποτελεσματική λειτουργία του ΠΜΣ, την επάρκεια και καταλληλότητα του διδακτικού και ακαδημαϊκού προσωπικού, την ποιότητα και καταλληλότητα του μαθησιακού περιβάλλοντος, καθώς και την ποιότητα και επάρκεια των υποστηρικτικών υπηρεσιών και της στελέχωσής τους,
- να προωθεί τη συμμετοχή των φοιτητών/τριών, του διδακτικού και διοικητικού προσωπικού, του μητρικού Πανεπιστημίου και, όπου ενδείκνυται, εξωτερικών ενδιαφερόμενων μερών στις διαδικασίες αξιολόγησης και βελτίωσης του ΠΜΣ,
- να επιδιώκει μαθησιακά αποτελέσματα και προσόντα σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό και το Εθνικό Πλαίσιο Προσόντων, επιπέδου 7,(Μ1.4)
- να προωθεί την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα του διδακτικού έργου, (Μ1.4)
- να συντάσσει, να εφαρμόζει και να ανασκοπεί ετήσιους στόχους ποιότητας για τη βελτίωση του ΠΜΣ (Μ1.4),
- να παρακολουθεί τη ζήτηση των προσόντων των αποφοίτων στην αγορά εργασίας, (Μ1.4)
- να αξιοποιεί αποδοτικά τους οικονομικούς πόρους του ΠΜΣ που προέρχονται από δίδακτρα (Μ5.4),
- να διενεργεί ετήσια εσωτερική αξιολόγηση και ανασκόπηση του συστήματος διασφάλισης ποιότητας του ΠΜΣ.

Η επάρκεια των πόρων, του προσωπικού, των υποδομών και των υπηρεσιών παρακολουθείται και αξιολογείται στο πλαίσιο των προβλεπόμενων διαδικασιών ποιότητας και τα αποτελέσματα αξιοποιούνται για τη λήψη, όπου απαιτείται, διορθωτικών ή βελτιωτικών ενεργειών. Οι διαδικασίες ποιότητας εξειδικεύονται σύμφωνα με τα Κριτήρια 1–6 του Προτύπου της ΕΘ.Α.Α.Ε. για την πιστοποίηση της ποιότητας νέων ΠΜΣ Παραρτημάτων Ν.Π.Π.Ε.

2. Στρατηγική σύνδεση και στόχοι ποιότητας

Η Πολιτική Ποιότητας του ΠΜΣ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων είναι άμεσα συνδεδεμένη με τη στρατηγική του Ιδρύματος και της Σχολής. Η σύνδεση αυτή αποτυπώνεται στον στρατηγικό σχεδιασμό του

Ιδρύματος και εξειδικεύεται στην ετήσια στοχοθεσία ποιότητας του ΠΜΣ, η οποία περιλαμβάνει συγκεκριμένους, μετρήσιμους, εφικτούς, συναφείς και χρονικά προσδιορισμένους στόχους, σύμφωνα με τη μεθοδολογία S.M.A.R.T.

Η στοχοθεσία λαμβάνει υπόψη τη φυσιογνωμία και τον προσανατολισμό του ΠΜΣ, τα επιδιωκόμενα μαθησιακά αποτελέσματα, τις ανάγκες των φοιτητών/τριών, τις εξελίξεις στο πεδίο της Διοίκησης Επιχειρήσεων και τις απαιτήσεις του επαγγελματικού περιβάλλοντος.

Το ΠΜΣ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων έχει εφαρμοσμένο και φοιτητοκεντρικό προσανατολισμό και αποσκοπεί στην ανάπτυξη προχωρημένων γνώσεων και δεξιοτήτων στη διοίκηση, την ηγεσία, τη στρατηγική και τον οργανωσιακό μετασχηματισμό, αξιοποιώντας τις υφιστάμενες γνώσεις και την επαγγελματική εμπειρία των φοιτητών/τριών. Επιδιώκει τη σύνδεση της ακαδημαϊκής γνώσης με την επαγγελματική πράξη και την αντιμετώπιση πραγματικών οργανωσιακών και επιχειρησιακών ζητημάτων, καλλιεργώντας την κριτική και στρατηγική σκέψη, την υπεύθυνη λήψη αποφάσεων και την ικανότητα ανταπόκρισης σε σύνθετα και μεταβαλλόμενα περιβάλλοντα. Στο πλαίσιο αυτό, η Πολιτική Ποιότητας δίνει έμφαση στην ποιότητα και την εφαρμοσμένη διάσταση του περιεχομένου σπουδών, στην αποτελεσματικότητα των μαθησιακών και αξιολογικών δραστηριοτήτων, στη συνεχή ανατροφοδότηση και ακαδημαϊκή καθοδήγηση των φοιτητών/τριών, καθώς και στην ανάπτυξη δεξιοτήτων που υποστηρίζουν την επαγγελματική τους εξέλιξη και την ανάληψη θέσεων αυξημένης ευθύνης στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα.

Παράλληλα, συνεκτιμώνται τα αποτελέσματα της αξιολόγησης του ΠΜΣ, οι διαθέσιμοι πόροι, οι ενδεχόμενοι κίνδυνοι και οι προτεραιότητες που προκύπτουν από τον στρατηγικό σχεδιασμό του Ιδρύματος.

Για κάθε στόχο προσδιορίζονται:

- ο συγκεκριμένος μετρήσιμος ποιοτικός στόχος του ΠΜΣ, όπως αυτός αριθμείται και περιγράφεται στο Μ1.4
- ο δείκτης μέτρησης,
- η τιμή βάσης,
- η τιμή-στόχος,
- ο χρονικός ορίζοντας επίτευξης,
- τα ενδιάμεσα ετήσια ορόσημα,
- το αρμόδιο όργανο ή πρόσωπο για την υλοποίηση και παρακολούθησή του.

Η πρόοδος υλοποίησης των στόχων αποτιμάται τουλάχιστον ετησίως, βάσει των διαθέσιμων δεδομένων και της σύγκρισης των επιτευχθέντων αποτελεσμάτων με τις καθορισμένες τιμές-στόχους. Όταν διαπιστώνονται σημαντικές αποκλίσεις, διερευνώνται οι αιτίες τους και προσδιορίζονται οι κατάλληλες διορθωτικές ή βελτιωτικές ενέργειες. Τα συμπεράσματα της αποτίμησης λαμβάνονται υπόψη κατά τον επόμενο κύκλο σχεδιασμού.

Η εξειδίκευση των επιμέρους στόχων, των δεικτών, των τιμών βάσης και των τιμών-στόχων αποτυπώνεται στην αντίστοιχη Στοχοθεσία Ποιότητας του ΠΜΣ (Μ1.4), η οποία αποτελεί το λειτουργικό εργαλείο εφαρμογής της παρούσας Πολιτικής. Η ετήσια στοχοθεσία ποιότητας του ΠΜΣ περιλαμβάνει 10 στρατηγικούς στόχους και 31 μετρήσιμους στόχους ποιότητας.

3. Δείκτες Ποιότητας και παρακολούθηση της επίτευξης των στόχων

Στο πλαίσιο της ετήσιας στοχοθεσίας ποιότητας, το ΠΜΣ παρακολουθεί ένα σύνολο ποσοτικών και ποιοτικών Δεικτών Ποιότητας (Key Performance Indicators – KPIs), οι οποίοι συνδέονται με τους στρατηγικούς στόχους του Ιδρύματος και αποτυπώνουν επιμέρους διαστάσεις της ποιότητας, της αποτελεσματικότητας, της εκπαιδευτικής λειτουργίας και της φοιτητικής εμπειρίας. Οι δείκτες αποτελούν εργαλεία μέτρησης και αξιολόγησης των επιδόσεων του ΠΜΣ και διακρίνονται από τους στόχους, οι οποίοι προσδιορίζουν τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα.

Οι βασικές θεματικές κατηγορίες των Δεικτών Ποιότητας του ΠΜΣ περιλαμβάνουν:

- Δείκτες εκπαιδευτικού έργου και μαθησιακών αποτελεσμάτων, όπως η επίδοση και η επιτυχία στα μαθήματα, η ακαδημαϊκή πρόοδος των φοιτητών/τριών, η επίτευξη των προβλεπόμενων μαθησιακών αποτελεσμάτων, η ανάπτυξη ακαδημαϊκών, οριζόντιων και επαγγελματικών δεξιοτήτων, η ολοκλήρωση και η έγκαιρη αποφοίτηση, καθώς και η διακοπή ή μη ολοκλήρωση των σπουδών.
- Δείκτες φοιτητικής συμμετοχής, εμπλοκής και φοιτητικής εμπειρίας, όπως η συμμετοχή στις διαδικασίες αξιολόγησης, η συμμετοχή σε εκπαιδευτικές, κοινωνικές και εξωστρεφείς δράσεις, η αξιοποίηση των εκπαιδευτικών και υποστηρικτικών υπηρεσιών, καθώς και η ικανοποίηση των φοιτητών/τριών από το εκπαιδευτικό έργο και τη συνολική φοιτητική εμπειρία.
- Δείκτες σύνδεσης με την αγορά εργασίας και επαγγελματικής ανάπτυξης, όπως οι συνεργασίες με επαγγελματικούς, δημόσιους και θεσμικούς φορείς, η συμμετοχή σε δράσεις επαγγελματικής ανάπτυξης, η καλλιέργεια επαγγελματικών δεξιοτήτων και η ανταπόκριση του περιεχομένου του ΠΜΣ στις μεταβαλλόμενες ανάγκες της αγοράς εργασίας.
- Δείκτες διεθνοποίησης και ακαδημαϊκής εξωστρέφειας, όπως οι διεθνείς ακαδημαϊκές συνεργασίες, η συμμετοχή φοιτητών/τριών και διδασκόντων/ουσών σε δράσεις κινητικότητας, οι διεθνείς εκπαιδευτικές και ερευνητικές δραστηριότητες και η συμμετοχή σε διεθνή δίκτυα.
- Δείκτες εκπαιδευτικού υλικού, ψηφιακού μετασχηματισμού και μαθησιακού περιβάλλοντος, όπως η επικαιροποίηση των μαθημάτων και της βιβλιογραφίας, η διαθεσιμότητα και χρήση ψηφιακού εκπαιδευτικού υλικού, η αξιοποίηση ψηφιακών και διαδραστικών εργαλείων, η χρήση των ψηφιακών εκπαιδευτικών πλατφορμών και η ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων.
- Δείκτες ανθρώπινου δυναμικού και ακαδημαϊκής ανάπτυξης, όπως η συμμετοχή του διδακτικού και διοικητικού προσωπικού σε δράσεις επιμόρφωσης, η ερευνητική δραστηριότητα, η διεπιστημονική συνεργασία και η ενεργή συμμετοχή του προσωπικού στην ακαδημαϊκή ανάπτυξη του ΠΜΣ.
- Δείκτες κοινωνικής σύνδεσης και κοινωνικής υπευθυνότητας, όπως οι συνεργασίες με δημόσιους, κοινωνικούς και θεσμικούς φορείς, η συμμετοχή σε δράσεις κοινωνικής προσφοράς και εθελοντισμού, καθώς και η διάχυση της επιστημονικής γνώσης στην κοινωνία.
- Δείκτες αποτελεσματικότητας των δράσεων διασφάλισης ποιότητας και συνεχούς βελτίωσης, όπως το ποσοστό υλοποίησης των εγκεκριμένων δράσεων βελτίωσης, η αξιοποίηση των αποτελεσμάτων αξιολόγησης για τη λήψη μέτρων και η συμμετοχή φοιτητών/τριών, αποφοίτων, εργοδοτών και λοιπών ενδιαφερόμενων μερών στις διαδικασίες διαβούλευσης.

Η επιλογή των δεικτών που χρησιμοποιούνται για την αξιολόγηση του ΠΜΣ γίνεται με βάση τις στρατηγικές προτεραιότητες, τις ανάγκες και τους εγκεκριμένους στόχους ποιότητας. Για κάθε δείκτη

προσδιορίζονται ο τρόπος υπολογισμού ή μέτρησης, η πηγή των δεδομένων, η συχνότητα συλλογής και παρακολούθησης, καθώς και το αρμόδιο όργανο ή πρόσωπο για την επεξεργασία και αξιοποίησή του. Τα στοιχεία αυτά καταγράφονται στην ετήσια Στοχοθεσία Ποιότητας του ΠΜΣ (Μ1.4), ώστε να διασφαλίζονται η συνέπεια των μετρήσεων, η δυνατότητα διαχρονικής σύγκρισης και η αξιοπιστία των αποτελεσμάτων.

Η ετήσια στοχοθεσία εξειδικεύει την πορεία υλοποίησής τους μέσω συγκεκριμένων ετήσιων οροσήμων και δράσεων. Η συστηματική αξιοποίηση των αποτελεσμάτων της παρακολούθησης υποστηρίζει την τεκμηριωμένη λήψη αποφάσεων, την ιεράρχηση των αναγκών και την προσαρμογή των δράσεων, όπου απαιτείται, διασφαλίζοντας τη σύνδεση της στοχοθεσίας με τη συνεχή βελτίωση του ΠΜΣ.

4. Αρμόδια όργανα και δομές Διασφάλισης Ποιότητας

Η διασφάλιση και η συνεχής βελτίωση της ποιότητας του ΠΜΣ υλοποιούνται μέσω του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας του Ν.Π.Π.Ε. και των αρμόδιων οργάνων και δομών της Σχολής.

Σύμφωνα με το άρθρο 152 του ν. 5094/2024, η Σύγκλητος του Ν.Π.Π.Ε. έχει αρμοδιότητες εποπτείας της ακαδημαϊκής ποιότητας και παρακολούθησης της εφαρμογής της Πολιτικής Ποιότητας, καθώς και εποπτείας των αρμόδιων επιτροπών και δομών ποιότητας, σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο. Συγκεκριμένα εποπτεύει την Επιτροπή Ποιότητας και Ακαδημαϊκών Προτύπων, την Επιτροπή Διδασκαλίας και Μάθησης, τις Επιτροπές Ακαδημαϊκών Σχολών και τις Επιτροπές Ακαδημαϊκών Προγραμμάτων. Το μητρικό Πανεπιστήμιο διατηρεί τον αποφασιστικό του ρόλο επί όλων των ακαδημαϊκών ζητημάτων.

Σε επίπεδο Ν.Π.Π.Ε., αρμόδιο όργανο για τη διασφάλιση και παρακολούθηση της ποιότητας αποτελεί η Επιτροπή Ποιότητας και Ακαδημαϊκών Προτύπων (Quality & Academic Standards Committee), η οποία έχει ως βασική αρμοδιότητα την παρακολούθηση της υλοποίησης του Εσωτερικού Συστήματος Διασφάλισης Ποιότητας (ΕΣΔΠ) εντός του Ν.Π.Π.Ε., σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες και σε εναρμόνιση με το σύστημα διασφάλισης ποιότητας του μητρικού Πανεπιστημίου The University of Keele και τις απαιτήσεις και κατευθύνσεις της ΕΘ.Α.Α.Ε. Η Επιτροπή προεδρεύεται από τον/την Κοσμήτορα Ποιότητας και Ακαδημαϊκών Προτύπων και σε αυτή συμμετέχουν ο Γενικός Εκτελεστικός Διευθυντής, ο Αντιπρύτανης Ακαδημαϊκών Υποθέσεων, ο Αντιπρύτανης Έρευνας & Καινοτομίας και στελέχη του Τμήματος Διασφάλισης Ποιότητας και Ακαδημαϊκών Προτύπων. Η Επιτροπή εποπτεύει επίσης τις διαδικασίες εσωτερικής και εξωτερικής αξιολόγησης.

Η Επιτροπή Ποιότητας και Ακαδημαϊκών Προτύπων συνεργάζεται με την Επιτροπή Διδασκαλίας και Μάθησης για την ανάπτυξη και εφαρμογή στρατηγικών και πολιτικών που αφορούν τη φοιτητική εμπειρία, τη διδασκαλία και τη μαθησιακή διαδικασία στις ακαδημαϊκές μονάδες του Ν.Π.Π.Ε.

Η Επιτροπή Ποιότητας και Ακαδημαϊκών Προτύπων υποστηρίζεται από το Τμήμα Διασφάλισης Ποιότητας και Ακαδημαϊκών Προτύπων, το οποίο παρέχει την απαιτούμενη διοικητική, οργανωτική και τεχνική υποστήριξη για την εφαρμογή, παρακολούθηση και τεκμηρίωση των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας. Οι ενέργειες και τα αποτελέσματα των εργασιών της Επιτροπής Ποιότητας και Ακαδημαϊκών Προτύπων γνωστοποιούνται και αναφέρονται στα αρμόδια όργανα του Ν.Π.Π.Ε., συμπεριλαμβανομένης της Επιτροπής Διδασκαλίας και Μάθησης και, όπου κρίνεται σκόπιμο, των Επιτροπών των Σχολών.

Σε επίπεδο Σχολής, η εφαρμογή της Πολιτικής Ποιότητας υποστηρίζεται από την Επιτροπή Ακαδημαϊκής Σχολής. Η Επιτροπή προεδρεύεται από τον/την Κοσμήτορα της Σχολής, συνεδριάζει τουλάχιστον δύο (2) φορές τον χρόνο και περιλαμβάνει μεταξύ των μελών της τους/τις Επικεφαλής Προγραμμάτων Σπουδών και στελέχη του Τμήματος Διασφάλισης Ποιότητας και Ακαδημαϊκών Προτύπων. Εποπτεύει την εφαρμογή των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας σε συνεργασία με το Τμήμα αυτό, με τα αρμόδια όργανα του ΠΜΣ και με την Επιτροπή Ποιότητας και Ακαδημαϊκών Προτύπων.

Ειδικότερα, σε επίπεδο ΠΜΣ, βασικό όργανο παρακολούθησης και εποπτείας της ποιότητας αποτελεί η Επιτροπή Ακαδημαϊκού Προγράμματος (Programme Committee), η οποία προεδρεύεται από τον/την Επικεφαλής Προγράμματος Σπουδών, συνεδριάζει κάθε ακαδημαϊκό εξάμηνο και περιλαμβάνει τα μέλη του διδακτικού προσωπικού που διδάσκουν στο ΠΜΣ, τον/την Συντονιστή/τρια Πρακτικής Άσκησης (όπου υπάρχει), την Ακαδημαϊκή Γραμματεία του Προγράμματος και εκπροσώπους των φοιτητών/τριών ανά έτος σπουδών. Η Επιτροπή συνεργάζεται με την Επιτροπή Ποιότητας και Ακαδημαϊκών Προτύπων, τα πρακτικά της εγκρίνονται από τον/την Κοσμήτορα της Σχολής και διαβιβάζονται στο Τμήμα Διασφάλισης Ποιότητας και Ακαδημαϊκών Προτύπων (Μ3.1 Εσωτερικός Κανονισμός Ν.Π.Π.Ε.). Στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, η Επιτροπή εξετάζει τα αποτελέσματα της αξιολόγησης του ΠΜΣ και εισηγείται, όπου απαιτείται, ενέργειες βελτίωσης.

Η λειτουργία των οργάνων και η κατανομή των αρμοδιοτήτων τους διέπονται από το ισχύον θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο του Ν.Π.Π.Ε. και του μητρικού Πανεπιστημίου, ώστε να διασφαλίζεται σαφής κατανομή ευθύνης, τεκμηριωμένη λήψη αποφάσεων και αποτελεσματική παρακολούθηση των διαδικασιών ποιότητας.

Οι αρμοδιότητες των οργάνων περιλαμβάνουν ενδεικτικά:

- την παρακολούθηση της εφαρμογής της Πολιτικής Ποιότητας,
- την παρακολούθηση των δεικτών και στόχων ποιότητας του ΠΜΣ,
- την αξιοποίηση των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης,
- την καταγραφή προβλημάτων και αποκλίσεων,
- τον σχεδιασμό και την παρακολούθηση διορθωτικών και βελτιωτικών ενεργειών,
- τη σύνταξη και επικαιροποίηση της στοχοθεσίας ποιότητας,
- την προετοιμασία των απαιτούμενων στοιχείων για τις διαδικασίες εσωτερικής και εξωτερικής αξιολόγησης και πιστοποίησης.

Τα αποτελέσματα της παρακολούθησης και οι προτεινόμενες ενέργειες τεκμηριώνονται στα σχετικά πρακτικά και αξιοποιούνται στον επόμενο κύκλο αξιολόγησης και στοχοθεσίας. Η κατανομή των αρμοδιοτήτων πραγματοποιείται σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο του Ιδρύματος.

5. Διαδικασίες Διασφάλισης και Συνεχούς Βελτίωσης της Ποιότητας

Η εφαρμογή της Πολιτικής Ποιότητας βασίζεται σε οργανωμένες και τεκμηριωμένες διαδικασίες, οι οποίες περιλαμβάνουν:

- **Συλλογή και ανάλυση δεδομένων ποιότητας** από τις διαθέσιμες πληροφοριακές υποδομές και τις διαδικασίες αξιολόγησης. (Ανάλυση και επεξεργασία: Τμήμα Διασφάλισης Ποιότητας και Ακαδημαϊκών Προτύπων / Άντληση δεδομένων: Υπηρεσία Πληροφοριακών Συστημάτων και Ακαδημαϊκή Γραμματεία).

- **Ετήσια αξιολόγηση** της εκπαιδευτικής διαδικασίας και των μαθημάτων, με αξιοποίηση των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης από τους/τις φοιτητές/τριες και των λοιπών διαθέσιμων στοιχείων. (Εποπτεία: Αντιπρύτανης Ακαδημαϊκών Υποθέσεων / Συντονισμός: Επιτροπή Διδασκαλίας και Μάθησης και Επικεφαλής Προγράμματος Σπουδών).
- **Παρακολούθηση των δεικτών ποιότητας** του ΠΜΣ, συμπεριλαμβανομένων δεικτών που αφορούν τη φοίτηση, την επίδοση, την αποφοίτηση, τη φοιτητική εμπειρία, τη διεθνοποίηση και τη σύνδεση με την αγορά εργασίας. (Ακαδημαϊκοί δείκτες: Επικεφαλής Προγράμματος Σπουδών / αρμόδια όργανα της Σχολής· Διασύνδεση με την αγορά εργασίας και επαγγελματική ανάπτυξη: Κέντρο Απασχολησιμότητας και Καριέρας· Κινητικότητα: Αντιπρύτανης Διεθνοποίησης / Γραφείο Διεθνών Σχέσεων).
- **Κατάρτιση και παρακολούθηση ετήσιας στοχοθεσίας ποιότητας**, με εφαρμογή της μεθοδολογίας S.M.A.R.T. και σύνδεση των επιμέρους στόχων με τους στρατηγικούς στόχους του Ιδρύματος. (Κατάρτιση: Επιτροπή Ποιότητας και Ακαδημαϊκών Προτύπων / αρμόδια Επιτροπή Ακαδημαϊκού Προγράμματος· Έγκριση: το αρμόδιο όργανο σύμφωνα με τον Εσωτερικό Κανονισμό του Ν.Π.Π.Ε.).
- **Ετήσια αποτίμηση της επίτευξης των στόχων,** με σύγκριση της πραγματικής επίδοσης με την τιμή βάσης και την αντίστοιχη τιμή-στόχο. (Οικονομικά στοιχεία και υποτροφίες: Επιτροπή Υποτροφιών / Τμήμα Οικονομικών Υπηρεσιών· Ακαδημαϊκοί στόχοι: αρμόδια όργανα του Ν.Π.Π.Ε. και της Σχολής, σύμφωνα με τις αρμοδιότητές τους).
- **Εντοπισμός αποκλίσεων και προβλημάτων,** με τεκμηριωμένη διερεύνηση των αιτιών. (Διερεύνηση: Επικεφαλής Προγράμματος Σπουδών / αρμόδια όργανα της Σχολής· Παρακολούθηση και λήψη αποφάσεων: Επιτροπή Ποιότητας και Ακαδημαϊκών Προτύπων / αρμόδια όργανα του Ν.Π.Π.Ε.).
- **Σχεδιασμός και υλοποίηση διορθωτικών και βελτιωτικών ενεργειών**, όπου απαιτείται. (Σχεδιασμός: Επικεφαλής Προγράμματος Σπουδών / Επιτροπή Ακαδημαϊκού Προγράμματος· Υποστήριξη ψηφιακών και μαθησιακών δράσεων: Κέντρο Ψηφιακής Εκπαίδευσης /Κε.Δι.Ε.Τ. / Επιτροπή Διδασκαλίας και Μάθησης).
- **Παρακολούθηση της αποτελεσματικότητας των ενεργειών** βελτίωσης και αξιοποίηση των αποτελεσμάτων στον επόμενο κύκλο στοχοθεσίας. (Παρακολούθηση: Επικεφαλής Προγράμματος Σπουδών / Τμήμα Διασφάλισης Ποιότητας και Ακαδημαϊκών Προτύπων / Επιτροπή Ακαδημαϊκού Προγράμματος / Επιτροπή Διδασκαλίας και Μάθησης).
- **Εσωτερική και εξωτερική αξιολόγηση και πιστοποίηση,** σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο και τις εγκεκριμένες διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας του Ν.Π.Π.Ε. (Συντονισμός διαδικασιών: αρμόδια όργανα του Ν.Π.Π.Ε., σε συνεργασία με το Τμήμα Διασφάλισης Ποιότητας και Ακαδημαϊκών Προτύπων και την ΕΘ.Α.Α.Ε.).

Οι διαδικασίες αυτές εφαρμόζονται με σαφή κατανομή αρμοδιοτήτων μεταξύ των αρμόδιων οργάνων και υπηρεσιών και με την προβλεπόμενη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών.

Στο πλαίσιο της παρακολούθησης της ποιότητας, τα διαθέσιμα ποσοτικά και ποιοτικά δεδομένα αξιοποιούνται για τη διαχρονική παρακολούθηση των επιδόσεων του ΠΜΣ και, όπου είναι εφικτό, για τη σύγκριση της πραγματικής επίδοσης με τις τιμές βάσης και τους καθορισμένους στόχους. Ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην αξιοποίηση των αποτελεσμάτων για τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων και την προτεραιοποίηση δράσεων βελτίωσης.

Οι παραπάνω διαδικασίες συνθέτουν έναν κύκλο συνεχούς βελτίωσης σύμφωνα με τη λογική:

Σχεδιασμός → Υλοποίηση → Παρακολούθηση → Αξιολόγηση → Βελτίωση → Νέος σχεδιασμός.

Με τον τρόπο αυτό η διασφάλιση ποιότητας δεν αντιμετωπίζεται ως αποσπασματική διαδικασία, αλλά ως συνεχής και οργανωμένη λειτουργία ενσωματωμένη στην καθημερινή ακαδημαϊκή λειτουργία του ΠΜΣ.

6. Διαχείριση και καταγραφή δεδομένων ποιότητας – ΟΠΕΣΠ

Το Ν.Π.Π.Ε., με τη συνδρομή της Σχολής, δεσμεύεται για τη συστηματική, έγκαιρη και πλήρη συλλογή, έλεγχο και καταχώριση των απαιτούμενων δεδομένων ποιότητας στο Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Εθνικό Σύστημα Ποιότητας (ΟΠΕΣΠ) της ΕΘ.Α.Α.Ε., σε ετήσια βάση, σύμφωνα με το εκάστοτε ισχύον θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο και τις σχετικές οδηγίες της ΕΘ.Α.Α.Ε.

Τα δεδομένα ποιότητας περιλαμβάνουν, κατά περίπτωση, στοιχεία που αφορούν τους/τις φοιτητές/τριες, όπως εγγραφές, μετεγγραφές, αποφοιτήσεις και διακοπές ή διαρροή φοίτησης, καθώς και στοιχεία διδακτικού και διοικητικού προσωπικού, προγραμμάτων σπουδών, υποδομών, χρηματοδότησης και ερευνητικής δραστηριότητας, σύμφωνα με τις εκάστοτε οδηγίες της ΕΘ.Α.Α.Ε. και τα σχετικά εγχειρίδια δεδομένων και δεικτών ποιότητας.

Η διαδικασία καταχώρισης περιλαμβάνει τη συλλογή των απαιτούμενων στοιχείων από τις αρμόδιες υπηρεσίες, τον έλεγχο της πληρότητας και της συνέπειας των δεδομένων, την καταχώριση στο ΟΠΕΣΠ από την αρμόδια υπηρεσία και την οριστική υποβολή από το αρμόδιο όργανο ή εξουσιοδοτημένο πρόσωπο, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες αρμοδιότητες και τα ισχύοντα χρονοδιαγράμματα της ΕΘ.Α.Α.Ε.

Ιδιαίτερη δέσμευση της Σχολής αποτελεί η πλήρης καταχώριση των υποχρεωτικών δεδομένων ποιότητας. Κατά την αρχική πιστοποίηση του ΠΜΣ, κατά την οποία καταγράφονται μόνο τα στοιχεία ταυτότητας του ΠΜΣ, η Σχολή διασφαλίζει την πλήρη και ορθή καταχώριση των στοιχείων αυτών στο υποσύστημα «Μητρώο Ιδρυμάτων» του ΟΠΕΣΠ, σύμφωνα με τις εκάστοτε οδηγίες της ΕΘ.Α.Α.Ε. Στόχος είναι η πλήρης καταχώριση, σε ποσοστό 100%, των απαιτούμενων πεδίων του Μητρώου Ιδρυμάτων κατά την αρχική πιστοποίηση.

Η πληρότητα της καταχώρισης ελέγχεται πριν από την οριστικοποίηση της υποβολής και τυχόν ελλείψεις ή ασυμφωνίες αντιμετωπίζονται σε συνεργασία με τις αρμόδιες υπηρεσίες και τα όργανα του Ιδρύματος.

Τα δεδομένα του ΟΠΕΣΠ αξιοποιούνται επιπλέον ως πηγή τεκμηρίωσης για την παρακολούθηση της επίδοσης του ΠΜΣ, την αποτίμηση των στόχων ποιότητας και τον σχεδιασμό δράσεων συνεχούς βελτίωσης.

7. Συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών

Η Σχολή θεωρεί τη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών βασική προϋπόθεση για την αποτελεσματική εφαρμογή της Πολιτικής Ποιότητας.

Στις διαδικασίες διασφάλισης και βελτίωσης της ποιότητας συμμετέχουν, σύμφωνα με το θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο του Ν.Π.Π.Ε. και του μητρικού Πανεπιστημίου, εκπρόσωποι:

- του διδακτικού και ακαδημαϊκού προσωπικού,
- των φοιτητών/τριών,
- του διοικητικού προσωπικού,
- των αποφοίτων (όταν υπάρξουν απόφοιτοι του ΠΜΣ),
- του μητρικού Ιδρύματος μέσω των προβλεπόμενων εκπροσώπων,
- επαγγελματικών, κοινωνικών ή άλλων συναφών φορέων, όπου προβλέπεται ή κρίνεται σκόπιμο.

Στα αρμόδια όργανα και στις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας του ΠΜΣ διασφαλίζεται, σύμφωνα με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, η συμμετοχή τουλάχιστον ενός (1) εκπροσώπου του μητρικού Ιδρύματος The University of Keele και δύο (2) εκπροσώπων των φοιτητών/τριών.

Ειδικότερα, σε επίπεδο Ν.Π.Π.Ε., το Ακαδημαϊκό Συμβούλιο αποτελεί το ανώτατο ακαδημαϊκό όργανο του Ιδρύματος, εγκρίνει την Πολιτική Ποιότητας και ασκεί τις λοιπές ακαδημαϊκές αρμοδιότητες που προβλέπονται από το ισχύον θεσμικό και κανονιστικό πλαίσιο. Στο Ακαδημαϊκό Συμβούλιο συμμετέχουν δύο (2) εκπρόσωποι του μητρικού Ιδρύματος.

Η Σύγκλητος εισηγείται την Πολιτική Ποιότητας προς το Ακαδημαϊκό Συμβούλιο, παρακολουθεί την εφαρμογή της και εξετάζει τα αποτελέσματα των διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της. Στη Σύγκλητο συμμετέχουν δύο (2) εκπρόσωποι των μεταπτυχιακών φοιτητών/τριών.

Η συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών πραγματοποιείται, κατά περίπτωση, μέσω της εκπροσώπησής τους στα αρμόδια όργανα, της συμμετοχής τους σε διαδικασίες διαβούλευσης και αξιολόγησης, καθώς και μέσω της υποβολής τεκμηριωμένων προτάσεων και ανατροφοδότησης. Τα αποτελέσματα της συμμετοχής και της διαβούλευσης αξιοποιούνται στον σχεδιασμό και στην επικαιροποίηση των δράσεων συνεχούς βελτίωσης.

Η συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών συμβάλλει στη συλλογή διαφορετικών οπτικών, στην αναγνώριση αναγκών και προβλημάτων και στη διαμόρφωση τεκμηριωμένων προτάσεων βελτίωσης.

8. Διαφάνεια και δημοσιοποίηση

Η Σχολή δεσμεύεται για τη δημοσιοποίηση της παρούσας Δήλωσης Πολιτικής Ποιότητας και των σχετικών διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας στην επίσημη ιστοσελίδα της.

Η δημοσιοποίηση περιλαμβάνει, κατά περίπτωση:

- τη Δήλωση Πολιτικής Ποιότητας,
- τις βασικές διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας,
- την ετήσια στοχοθεσία ποιότητας του ΠΜΣ,
- στοιχεία και αποτελέσματα που προβλέπεται να δημοσιοποιούνται,
- πληροφορίες σχετικά με τις διαδικασίες αξιολόγησης και συνεχούς βελτίωσης.

Η δημοσιευμένη έκδοση της Πολιτικής Ποιότητας είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Σχολής, εντός της επίσημης ιστοσελίδας του The University of Keele, Greece – Ν.Π.Π.Ε., στην ελληνική και αγγλική γλώσσα:

- **Ελληνική έκδοση::** https://keelegreece.gr/metaptyxiaka/mba-dioikisi-epixeiriseon/
- **Αγγλική έκδοση:** https://keelegreece.gr/en/masters/MBA/

Η δημοσιοποίηση εξασφαλίζει τη διαφάνεια και την ενημέρωση των μελών της ακαδημαϊκής κοινότητας και των λοιπών ενδιαφερόμενων μερών και ενισχύει τη δημόσια λογοδοσία της Σχολής του Ν.Π.Π.Ε.

9. Δέσμευση για συνεχή βελτίωση

Η Σχολή και το ΠΜΣ δεσμεύονται για τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας της εκπαίδευσης και των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους/τις φοιτητές/τριες.

Η δέσμευση αυτή υλοποιείται μέσω της συστηματικής παρακολούθησης των ποιοτικών και ποσοτικών δεικτών, της ετήσιας στοχοθεσίας, της αξιοποίησης των αποτελεσμάτων των εσωτερικών και εξωτερικών αξιολογήσεων, της συμμετοχής των ενδιαφερόμενων μερών και της εφαρμογής διορθωτικών και βελτιωτικών ενεργειών.

Οι Δείκτες Ποιότητας (KPIs) που συνδέονται με το εκπαιδευτικό έργο, τις υποδομές και υπηρεσίες και το ανθρώπινο δυναμικό αξιοποιούνται, σε συνδυασμό με τους δείκτες που προβλέπονται από το θεσμικό πλαίσιο και το ΕΣΔΠ, για την τεκμηριωμένη αποτίμηση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας του ΠΜΣ. Τα αποτελέσματα της παρακολούθησης των KPIs αξιοποιούνται στον επόμενο κύκλο στοχοθεσίας και, όπου εντοπίζονται σημαντικές αποκλίσεις, για τον σχεδιασμό και την παρακολούθηση διορθωτικών ή βελτιωτικών ενεργειών.

Η αποτελεσματικότητα της Πολιτικής Ποιότητας επανεξετάζεται περιοδικά, τουλάχιστον σε ετήσια βάση από τη Σύγκλητο του Ν.Π.Π.Ε., με βάση σχετική εισήγηση της Επιτροπής Ποιότητας και Ακαδημαϊκών Προτύπων και τα αποτελέσματα της εσωτερικής αξιολόγησης. Η Σύγκλητος παρακολουθεί την εφαρμογή της Πολιτικής, αξιολογεί την ανάγκη τροποποίησής της και, εφόσον απαιτούνται αλλαγές, εισηγείται την αναθεωρημένη Πολιτική στο Ακαδημαϊκό Συμβούλιο προς έγκριση. Το Ακαδημαϊκό Συμβούλιο εγκρίνει τις αναθεωρήσεις της Πολιτικής Ποιότητας, σύμφωνα με τις αρμοδιότητές του.

Η επανεξέταση βασίζεται στα διαθέσιμα δεδομένα ποιότητας, στα αποτελέσματα της αξιολόγησης, στην επίτευξη ή μη των στόχων, στην ανατροφοδότηση των ενδιαφερόμενων μερών και στα συμπεράσματα των διαδικασιών εσωτερικής και εξωτερικής αξιολόγησης.

Με τον τρόπο αυτό διασφαλίζεται η σύνδεση της Πολιτικής Ποιότητας με την καθημερινή λειτουργία του ΠΜΣ, τη στρατηγική του Ιδρύματος και τον κύκλο συνεχούς βελτίωσης.

10. Τεκμηρίωση συμμόρφωσης με τους δείκτες του κριτηρίου 1 για την Πολιτική Ποιότητας

Δείκτης	**Τεκμηρίωση της Πολιτικής Ποιότητας**
Δ1.4 – Δημοσιοποίηση της Δήλωσης Πολιτικής Ποιότητας και των σχετικών διαδικασιών	Προβλέπεται η δημοσιοποίηση της Πολιτικής Ποιότητας και των σχετικών διαδικασιών διασφάλισης ποιότητας στην επίσημη ιστοσελίδα της Σχολής, στην ελληνική και αγγλική γλώσσα (ενότητα 8).
Δ1.5 – Πληρότητα της Πολιτικής Ποιότητας του ΠΜΣ	Η Πολιτική Ποιότητας συνδέεται με τη στρατηγική του Ιδρύματος και του ΠΜΣ και περιλαμβάνει τα αρμόδια όργανα και τις διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας, τη συμμετοχή των ενδιαφερόμενων μερών, τη στοχοθεσία και την παρακολούθηση των δεικτών, καθώς και τις διαδικασίες συνεχούς βελτίωσης (ενότητες 1–9).
Δ1.6 – Επάρκεια στοχοθεσίας ποιότητας και διαδικασιών παρακολούθησης και απόκρισης	Η Πολιτική ορίζει τα στοιχεία κάθε στόχου, τη σύνδεσή του με την ευρύτερη στρατηγική του Ν.Π.Π.Ε. (Μ1.1), την ετήσια αποτίμηση και τη διαδικασία διορθωτικών ενεργειών (ενότητες 2, 3 και 5). Για κάθε δείκτη προβλέπεται ο προσδιορισμός της πηγής δεδομένων και του τρόπου υπολογισμού ή μέτρησής του. Η εξειδίκευση των στόχων και των σχετικών στοιχείων αποτυπώνεται στην ετήσια Στοχοθεσία Ποιότητας (Μ1.4).
Δ1.7 – Πλήθος μετρήσιμων στόχων στην ετήσια στοχοθεσία ποιότητας	Η ετήσια στοχοθεσία περιλαμβάνει 10 στρατηγικούς στόχους και 31 μετρήσιμους στόχους ποιότητας (ενότητα 2 και Μ1.4).
Δ1.8 – Πληρότητα καταχώρισης των υποχρεωτικών δεδομένων ποιότητας στο ΟΠΕΣΠ	Προβλέπεται η έγκαιρη, πλήρης και ορθή καταχώριση των απαιτούμενων δεδομένων ποιότητας στο ΟΠΕΣΠ, σύμφωνα με τις εκάστοτε οδηγίες της ΕΘ.Α.Α.Ε. Κατά την αρχική πιστοποίηση, στόχος είναι η καταχώριση του 100% των απαιτούμενων πεδίων του υποσυστήματος «Μητρώο Ιδρυμάτων» (ενότητα 6).

Η παρούσα Δήλωση αποτελεί το βασικό κείμενο αναφοράς για την εφαρμογή της Πολιτικής Ποιότητας του ΠΜΣ και συνδέεται λειτουργικά με την ετήσια στοχοθεσία ποιότητας, την παρακολούθηση των δεικτών ποιότητας, την καταχώριση και αξιοποίηση των δεδομένων στο ΟΠΕΣΠ, καθώς και με τις διαδικασίες αξιολόγησης και συνεχούς βελτίωσης του ΠΜΣ. Η παρακολούθηση της επίτευξης των στόχων και η αξιοποίηση των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης τροφοδοτούν τον επόμενο κύκλο σχεδιασμού και συμβάλλουν στη διαρκή βελτίωση του εκπαιδευτικού έργου, της φοιτητικής εμπειρίας και της συνολικής λειτουργίας του ΠΜΣ.