



ΔΙΕΘΝΕΣ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
(MBA) - ΔΙΠΑΕ

ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ, ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΑ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥΠΟΛΗ

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ, ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΚΑΙ

ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ

Α10. ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΤΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Π.Μ.Σ.ΜΒΑ ΔΙ.ΠΑ.Ε. (Αλεξάνδρεια Πανεπιστημιούπολη)

Θεσσαλονίκη ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2023

Με το παρόν έντυπο αναφέρεται ότι το Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση των Επιχειρήσεων με έδρα την Αλεξάνδρεια Πανεπιστημιούπολη στη Σίνδο, υιοθετεί και εφαρμόζει πλήρως τον κανονισμό διαχείρισης παραπόνων του Τμήματος Διοίκησης Οργανισμών, Μάρκετινγκ και Τουρισμού χρησιμοποιώντας τις διαδικασίες και τα έντυπα όπως αυτά υπάρχουν στο website του Τμήματος και ακολουθούν εδώ επισυναπτόμενα. Ο κανονισμός διαχείρισης παραπόνων απορρέει από τον εσωτερικό Κανονισμό του ΔΠΠΑΕ (Συνήγορος του Φοιτητή, άρθρο.52, ΦΕΚ 4889 τΒ' 6-11-2020) όπως και τη σχετική απόφαση της Διοικούσας του ΔΠΠΑΕ που επισυνάπτεται στο παρόν. Επιπρόσθετα, το Τμήμα Διοίκησης Οργανισμών, Μάρκετινγκ και Τουρισμού, διαθέτει τεκμηριωμένη διαδικασία (Δ03-01: Διαδικασία Ανατροφοδότησης και Αντιμετώπισης Παραπόνων) για τη λήψη και επίλυση των παραπόνων των ενδιαφερομένων μερών, την ανάληψη των κατά περίπτωση αναγκαίων διορθωτικών ενεργειών και την τήρηση των σχετικών αρχείων. (http://ommt.ihu.gr/wp-content/uploads/Dioikhsh/B17_Kanonismos-leitourgias-paraponwn.pdf)

Συγκεκριμένα:

Ο σκοπός αυτής της διαδικασίας είναι να υλοποιήσει την πολιτική του Τμήματος όσον αφορά στην ανατροφοδότηση για το βαθμό ικανοποίησης των φοιτητών του από τις υπηρεσίες που τους παρέχει και τον τρόπο αντιμετώπισης των παραπόνων που εκφράζονται από τους παραπάνω, όπως αυτή περιγράφεται παρακάτω.

Πιο συγκεκριμένα, το τμήμα αναζητά σε τακτά χρονικά διαστήματα ανατροφοδότηση από τους φοιτητές του τόσο θετική, όσο και αρνητική. Η ανατροφοδότηση αυτή χρησιμοποιείται και αναλύεται με σκοπό τη βελτίωση των διαδικασιών του Τμήματος, της εξυπηρέτησης των φοιτητών του, καθώς και τη βελτίωση των διαδικασιών που διενεργούνται μέσα στο παραπάνω πλαίσιο και αφορά όλα τα εμπλεκόμενα μέρη. Η πολιτική αποσκοπεί στην επίλυση διαφωνίας, παραπόνου ή προβλήματος όπως ενδεικτικά αναφέρονται:

- Διαφωνία σε θέματα σπουδών και φοίτησης
- Ανάρμοστη συμπεριφορά από μέλος ακαδημαϊκού ή διοικητικού προσωπικού
- Ελλιπής καθοδήγηση από τον καθηγητή σύμβουλο
- Συμπεριφορά από ακαδημαϊκό ή διοικητικό προσωπικό που δεν συνάδει με τις αρχές της ισότητας και της καταπολέμησης των διακρίσεων

Επιπρόσθετα, το Τμήμα διαθέτει τεκμηριωμένη διαδικασία (Δ02-02: Διαδικασία Ανατροφοδότησης και Αντιμετώπισης Παραπόνων) για τη λήψη και επίλυση των παραπόνων των ενδιαφερομένων μερών, την ανάληψη των κατά περίπτωση αναγκαίων διορθωτικών ενεργειών και την τήρηση των σχετικών αρχείων.

Τα βήματα της διαδικασίας παρουσιάζονται παρακάτω:

Ανατροφοδότηση (ενθάρρυνση φοιτητών)



Λήψη παραπόνων (συμπλήρωση ερωτηματολογίων)



Εξέταση παραπόνων (εξέταση και ενέργειες)



Τήρηση αρχείου (στην ΟΜΕΑ)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

1. Έντυπο καταγραφής παραπόνων
2. Έντυπο για την αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών από το τμήμα διοίκησης οργανισμών, μάρκετινγκ και τουρισμού
3. Κανονισμός διαχείρισης παραπόνων του Τμήματος Διοίκησης Οργανισμών, Μάρκετινγκ και Τουρισμού
4. Απόσπασμα Διοικούσας Συνήγορος Φοιτητή

