



EDUNIVERSAL
RANKING 2024
BEST MASTERS



HIGHEST SCORE OF EXCELLENCE 10/10
Hellenic Authority of Higher Education

ΠΜΣ στη Διοίκηση Υπηρεσιών

Εκδηλώσεις/Δράσεις του ΠΜΣ που έγιναν μέσα στο 2023-2024

Ορκωμοσία MSM 20 | Δευτέρα 09.12.2024, Αίθουσα Τελετών ΟΠΑ

Είμαστε ΕΝΘΟΥΣΙΑΣΜΕΝΟΙ & ΥΠΕΡΗΦΑΝΟΙ για την αποφοίτηση των μεταπτυχιακών φοιτητών του προγράμματος MSM – Master in Services Management, MSM 20!

Congratulations!!! We are very proud of you all!!!





Εθνικά Βραβεία Εξυπηρέτησης Πελατών 2024 – Επιστημονικός υποστηρικτής

Την Τρίτη 10 Δεκεμβρίου 2024, πραγματοποιήθηκε με απόλυτη επιτυχία στο Μέγαρο Μουσικής Αθηνών η 15η Τελετή Απονομής των Εθνικών Βραβείων Εξυπηρέτησης Πελατών, που διοργάνωσε το [ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ \(ΕΙΕΠ\) - Hellenic Institute of Customer Service](#). Στην εκδήλωση συμμετείχαν 600 στελέχη επιχειρήσεων και εκπρόσωποι φορέων από όλους τους κλάδους της ελληνικής οικονομίας. Το [MSM - Master in Services Management, Athens University of Economics & Business](#), ήταν και φέτος ο Επιστημονικός Υποστηρικτής των CS AWARDS.

Η φετινή τελετή, με θεματική "Great 15", ανέδειξε την αριστεία, την καινοτομία και τη δέσμευση στον τομέα της εξυπηρέτησης πελατών, ενώ είχε και συμβολική σημασία καθώς το ΕΙΕΠ γιορτάζει φέτος 20 χρόνια δράσης και προσφοράς στην ελληνική επιχειρηματική κοινότητα.

Στην Κριτική Επιτροπή των Βραβείων συμμετείχαν επιφανείς προσωπικότητες του ακαδημαϊκού και επιχειρηματικού χώρου, με επικεφαλής τον Γιώργο Σιώμκο [George J. Siomkos](#), Καθηγητή Μάρκετινγκ και Πρόεδρο του [Department of Business Administration | Athens University of Economics and Business](#) στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών. Μέλη της Κριτικής Επιτροπής των Βραβείων, ήταν, ανάμεσα σε άλλους, εξαιρετους συναδέλφους από διάφορα ΑΕΙ της Ελλάδος, και οι συνάδελφοι καθηγητές από το [Department of Business Administration | Athens University of Economics and Business](#): [Dimitris Kardaras](#), [Yiannis Verginadis](#), και [Aikaterini Vassilikopoulou](#).

Οικοδεσπότης της βραδιάς ήταν ο Κωνσταντίνος Μαρκουλάκης, που με το χιούμορ του και τον επαγγελματισμό του κράτησε αμείωτο το ενδιαφέρον καθ' όλη τη διάρκεια της βραδιάς.

Η νέα Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου του ΕΙΕΠ, [Elina Nikaki](#), κατά την ομιλία της ανέφερε: "Η εξυπηρέτηση πελατών δεν είναι απλώς μια λειτουργία. Είναι μια κουλτούρα που βασίζεται στον σεβασμό, την επικοινωνία και τη δέσμευση για συνεχή βελτίωση. Απόψε, γιορτάζουμε όλους εσάς που καθημερινά αποδεικνύετε ότι η αριστεία στην εξυπηρέτηση πελατών δεν είναι απλώς στόχος, αλλά τρόπος σκέψης και δράσης".

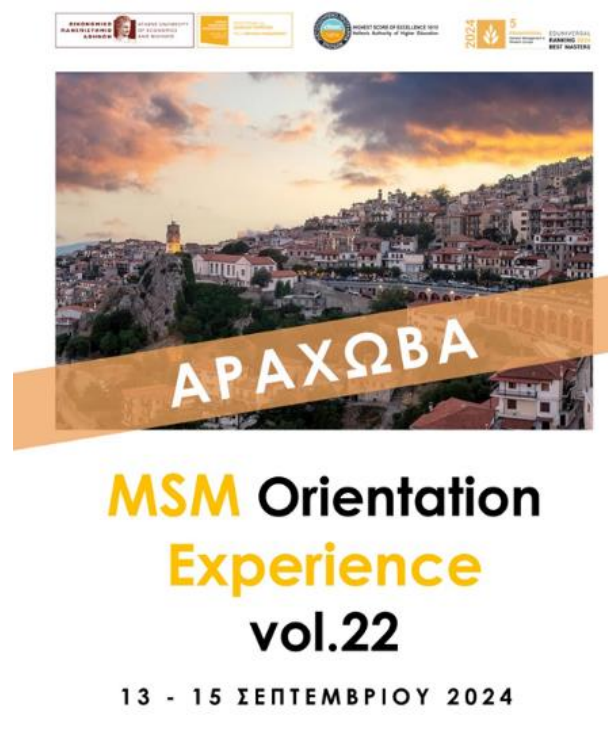




Νέα σειρά MSM 22

Εισαγωγή της νέας σειράς msm-22 πολύ μεγάλη η επιτυχία του Mystery Orientation στην Αράχωβα Βοιωτίας, 13.09.2024 – 15.09.2024 (<https://msm.aueb.gr/ekdiloseis/%ce%bforientation-22/>)

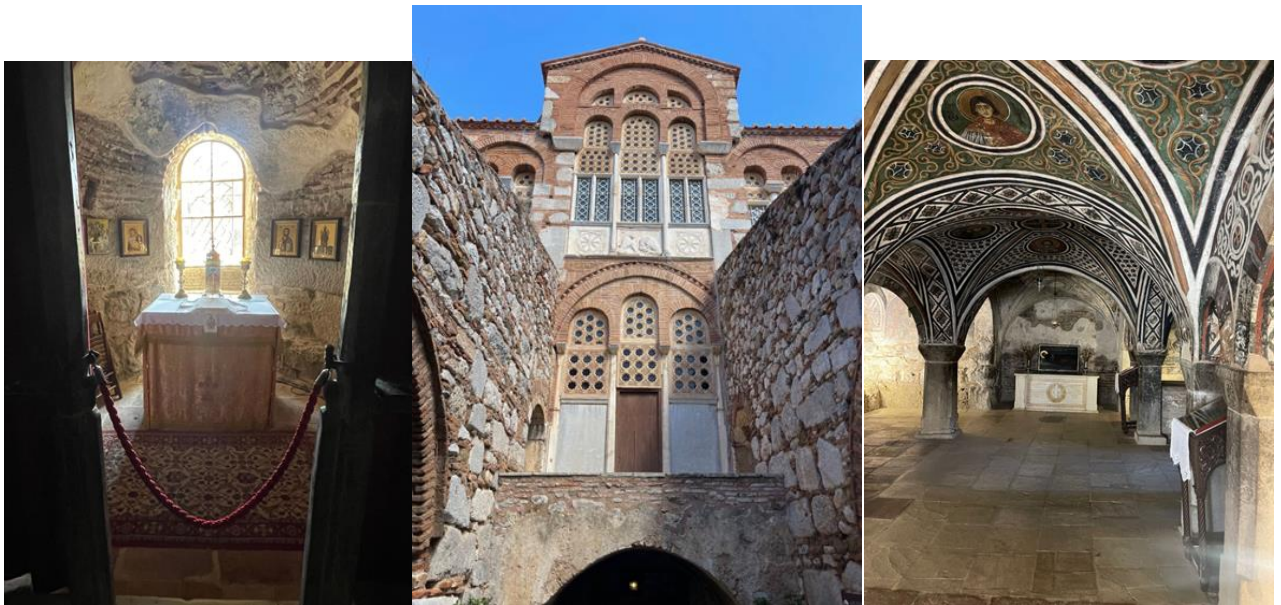
Η 22η σειρά του MSM part-time αποτελείται κατά 65% από γυναίκες και κατά 35% από άνδρες. Ο ηλικιακός μέσος όρος των φοιτητών του ρ/τ τμήματος είναι τα 27 έτη, ενώ ο μέσος όρος προϋπηρεσίας τους είναι τα 3,5 έτη.



The poster features a scenic view of the town of Arachova at sunset, with a prominent church spire. The word 'ΑΡΑΧΩΒΑ' is written in large white letters on a dark orange banner across the middle of the image. Below the image, the text 'MSM Orientation Experience vol.22' is displayed in bold, with 'MSM' in yellow and 'Orientation Experience vol.22' in black. At the bottom, the dates '13 - 15 ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΥ 2024' are listed. The top of the poster includes logos for the Ministry of Education and Religious Affairs, the Ministry of Higher Education and Scientific Research, and the University of Athens.







<https://msm.aueb.gr/ekdiloseis/%ce%bfriention-22/>

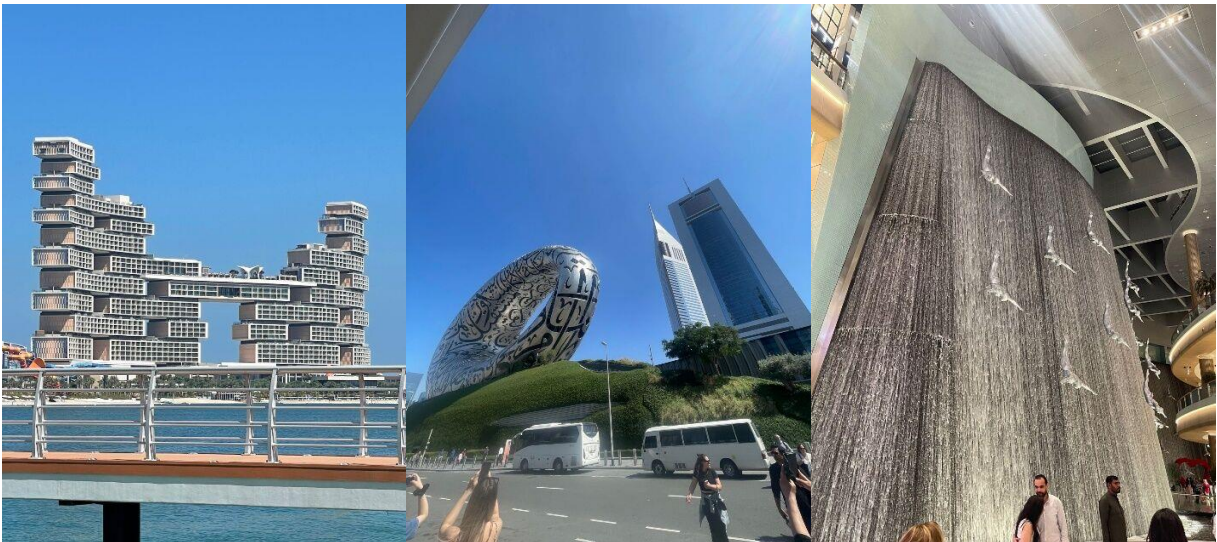
Εκπαιδευτικές Εκδρομές

Το MSM κατά παράδοση έχει θεσμοθετήσει την πραγματοποίηση Εκπαιδευτικών Εκδρομών (Study Tours) σε πανεπιστήμια και Business Schools της Ευρώπης. Οι εκδρομές έχουν επιμορφωτικό χαρακτήρα και περιλαμβάνουν ταξίδια σε διάφορες πόλεις και χώρες του εξωτερικού, ενώ ο βασικός άξονας είναι η παρακολούθηση executive σεμιναρίων από τους φοιτητές της εκάστοτε σειράς του Προγράμματος.

Η Σειρά MSM-21, «πέταξε» για το Ντουμπάι, το Αμπού Ντάμπι στα ΗΑΕ και το Μουσκάτ στο Ομάν . Έτσι, ξεκίνησε το **18^ο** MSM Study Tour... MSM – Master in Services Management, Athens University of Economics & Business.

Από το αεροδρόμιο κατευθείαν στο Dubai city tour με πρώτη στάση στο παλάτι Zabeel Palace όπου διαμένει ο Σείχη Rashid, πρώην πρωθυπουργός των ΗΑΕ.





Dubai's traditional market and shopping experience, the good old fashion way!



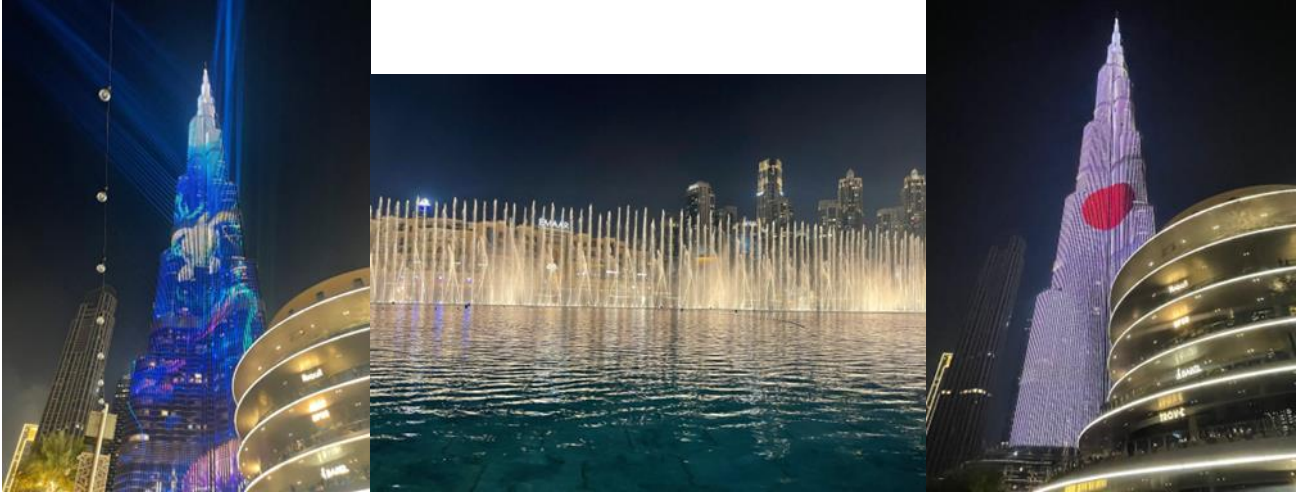
Το ξενοδοχείο μας, Park Inn by Radisson Dubai Motor City, είναι το μοναδικό θεματικό ξενοδοχείο στο Ντουμπάι για τον μηχανοκίνητο ερασιτεχνικό αθλητισμό. Βρίσκεται ακριβώς στο αυτοκινητοδρόμιο-πίστα του Ντουμπάι, το Dubai Autodrome Racetrack. Από τα δωμάτιά μας είχαμε συνεχές θέαμα με κόντρες και αγώνες αυτοκινήτων αρκετές ώρες κατά τη διάρκεια της ημέρας (αλλά και μέχρι τα μεσάνυχτα ορισμένες φορές...). Ήταν λες και βρισκόμασταν σε VIP σουίτες στις κερκίδες του racetrack! Αυτά για τα δωμάτια. Το λόμπι του ξενοδοχείου ήταν ανάλογα σχεδιασμένο και διακοσμημένο, όπως βλέπουμε στις τελευταίες φωτογραφίες. Σε αυτό δέσποζε μια κρεμασμένη από την οροφή παλιά μονοθέσια Ferrari!



Το MSM στο υψηλότερο κτίριο του κόσμου, τον Πύργο Khalifa στο κέντρο του Ντουμπάι. Φωτορεπορτάζ από τον 125 όροφο (βλ. monitor του ασανσέρ). Επίσης, απολαύστε λήψεις από το show με τα σιντριβάνια και τα νερά. Breathtaking views, amazing show from the TOP!! Στην επόμενη ανάρτηση, το φωτορεπορτάζ με το show με τα νερά, από κάτω...



Φαντασμαγορικό το φημισμένο σόου με τα σιντριβάνια στον πύργο Burj Khalifa



MSM Safari Experience @ Dubai





MSM @ Ferrari World Branded Theme Park

Ferrari - Technology - Speed - Shopping Experiences & Memories!!



Abu Dhabi – The UAE CAPITAL EXPERIENCE

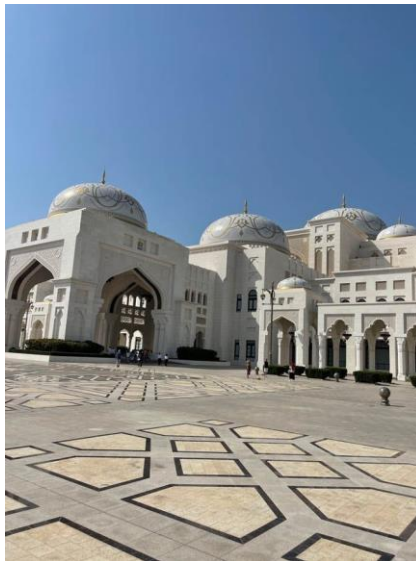
Το MSM στην εντυπωσιακή πρωτεύουσα των Ηνωμένων Αραβικών Εμιράτων!



The Presidential Palace Experience – Qasr Al Watan Abu Dhabi

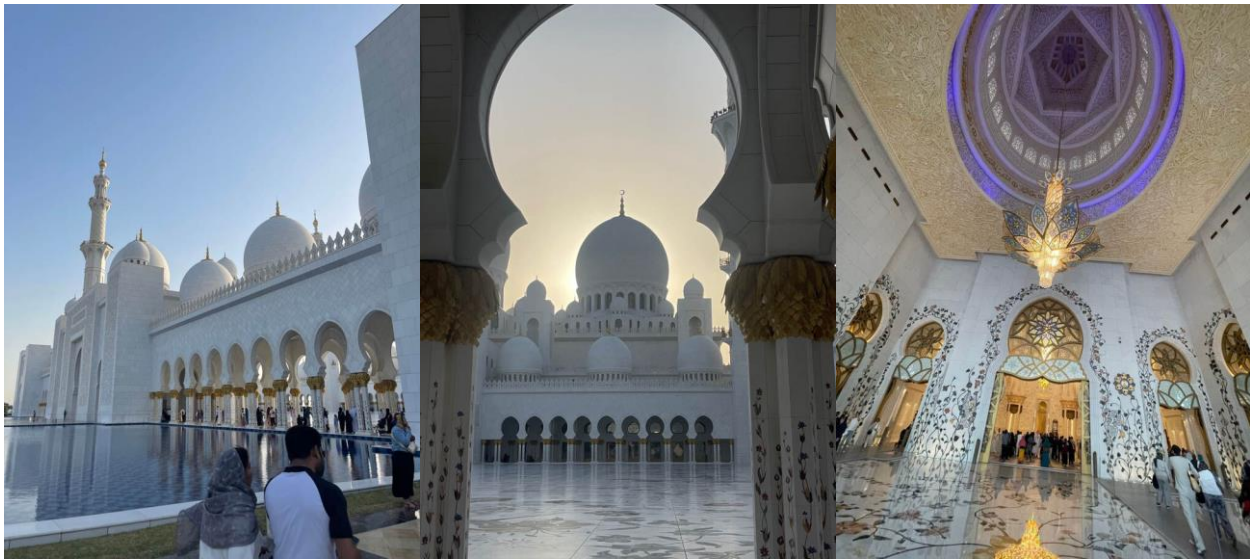
Το MSM στο Προεδρικό Παλάτι των ΗΑΕ στο Άμπου Ντάμπι!

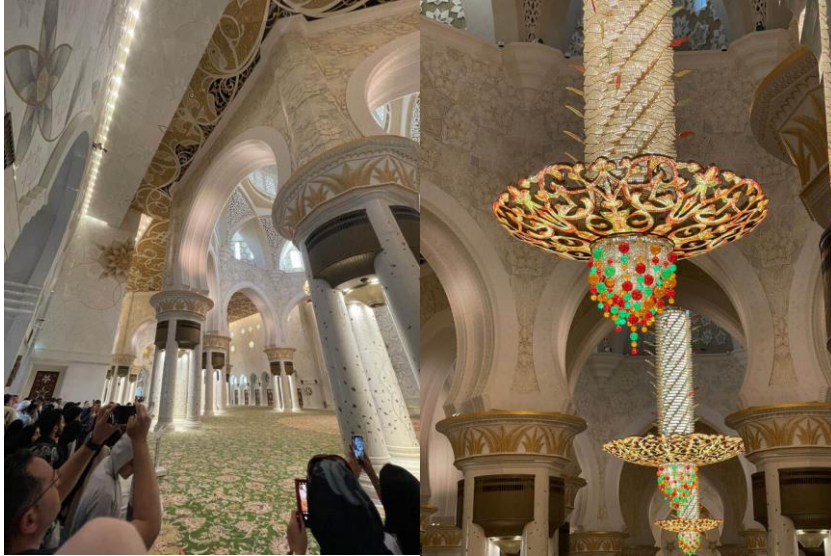
Στις τελευταίες φωτογραφίες δείτε και τα δώρα της Ελληνικής Δημοκρατίας προς τον Πρόεδρο των ΗΑΕ.





Το MSM επισκέφθηκε το μεγαλύτερο τζαμί των ΗΑΕ στο Αμπου Ντάμπι, το Μέγα Τζαμί του Σεΐχη Zayed. Δείτε MSMίτισες όπως δεν τις έχετε ξαναδεί..!! Αξιοσημείωτο είναι ότι το εντυπωσιακό Grand Mosque είναι χωρητικότητας 50.000 προσκυνητών!





Dubai (UAE) – Muscat (Oman) Travel Experience

Απ' τον βορά μέχρι τον νότο ή, καλύτερα, από το Ντουμπάι (ΗΑΕ) στη Μουσκάτ, την πρωτεύουσα του Σουλτανάτου του Ομάν.

Μετά από μέρες, είδαμε και πάλι βουνό... Βουνό και έρημο, μόλις περάσαμε τα σύνορα των δύο χωρών και ύστερα από διαδικασίες και διατυπώσεις που διήρκεσαν σχεδόν 2 ώρες. Δείτε επίσης στις φωτογραφίες ορισμένα πρώτα πλάνα από τη Μουσκάτ, καθώς και την επιβλητική και υπερπολυτελή θαλαμηγό/γιωτ του Σουλτάνου του Ομάν στο λιμάνι.



Executive Seminar Experience At Gcet (Global College Of Engineering & Technology)

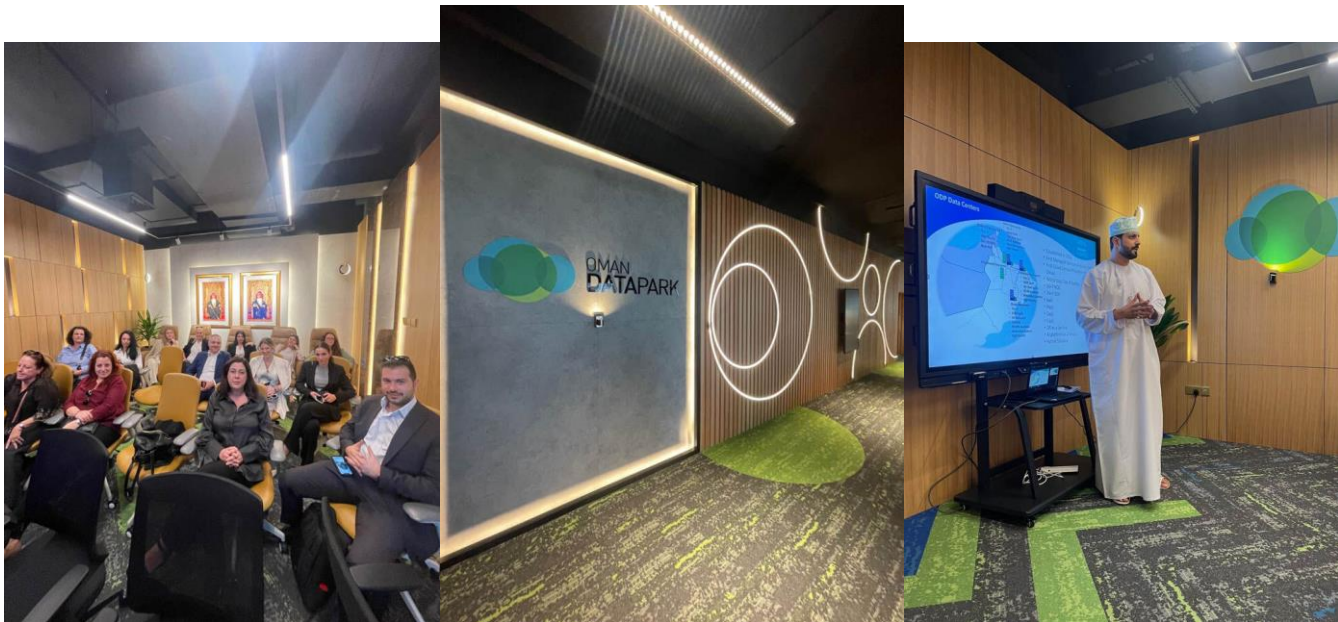
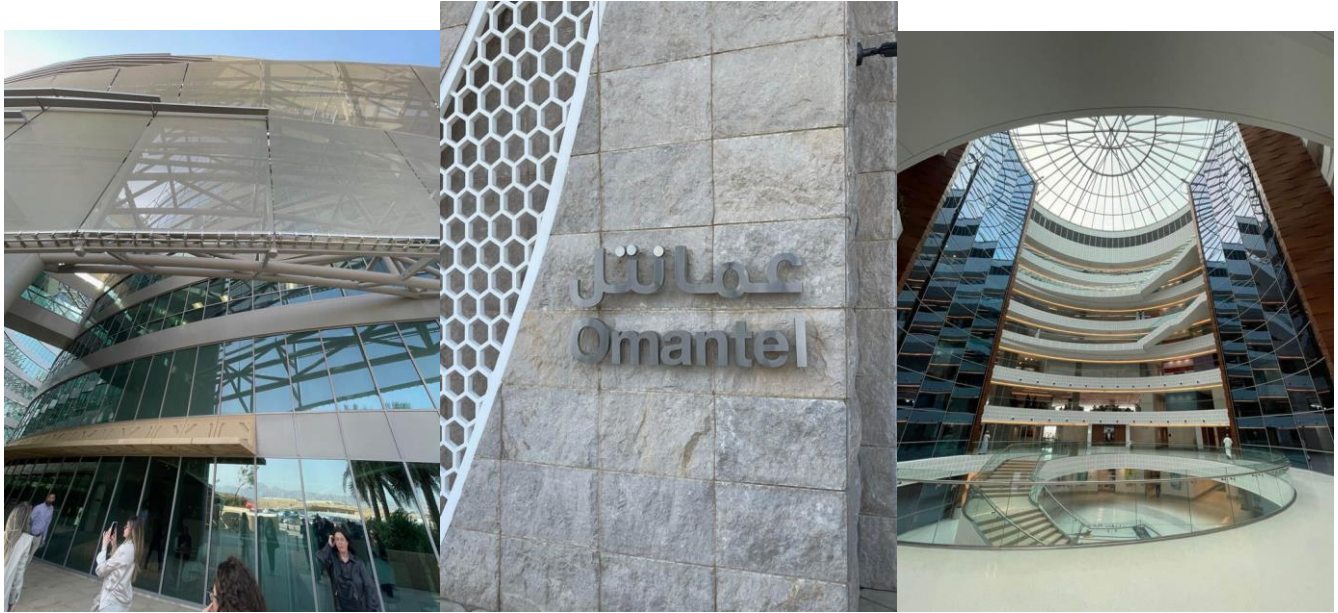
What a fantastic educational experience at the Global College of Engineering and Technology, Muscat, Oman!!
Title of the workshop: “Business Intelligence: AI Applications and Tools for Business, a Cross-Cultural Perspective”.
Special thanks to Dean and President Professor Geoffrey Elliott, Professor Dr. Khoula Al Harthy and their amazing team for their hospitality, kindness and the insightful learning experience they offered to us and our students!
Looking forward for the next time!



Omantel & Oman Data Park Telecommunications, Technology and Data Center Experiences!!

MSM’s visit to Oman Data Park, the first and largest, award winning, Managed IT, Cyber Security, Hosting, Cloud Services, and Virtual Data Center provider in Oman, was a fascinating, engaging and insightful experience!

Thank you Dawood Al Manthari, Mazin Al Zakwani and your team for the very interesting presentation and the Data Park’s facilities/ infrastructure tour!



Qasr Al Alam Royal Palace – A Royal Experience!

Το MSM στο βασιλικό παλάτι του Σουλτάνου του Ομάν στη Μουσκάτ. Παρέα με τους εξαιρετικούς και πολύ ευγενικούς ξεναγούς-οδηγούς μας.



Royal Opera House Muscat (ROHM)

MSM visited ROHM, Oman's premier venue for musical arts and culture. ROHM is built on the royal orders of Sultan Qaboos of Oman, and reflects unique contemporary Omani architecture. The ROHM has a capacity to accommodate up to 1100 people. The Opera House complex consists of a concert theater, an auditorium, gardens, a cultural market with luxury retail stores and restaurants, and an art center for musical, theatrical and operatic productions.



Muttrah Souk @ Muscat: A Traditional Old Market Experience

Tradition, Intercultural, Trade, Sensorial Experiences!!

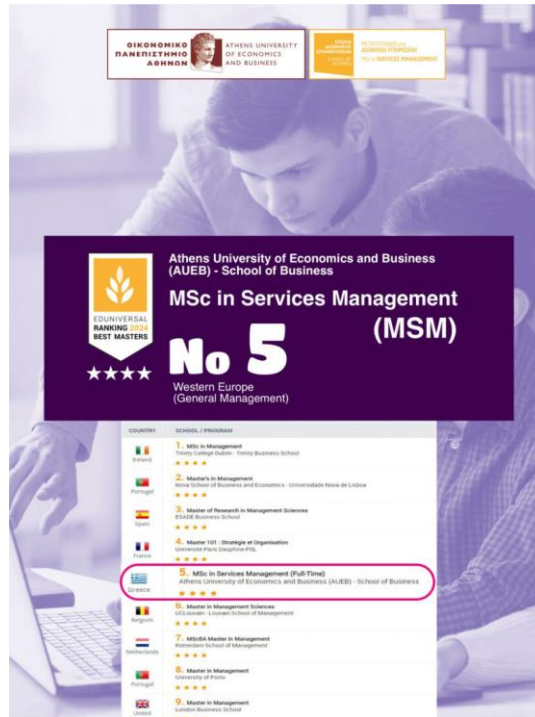
Η παλαιότερη (200 ετών) αραβική αγορά – παζάρι στη Μουσκάτ, δίπλα στο λιμάνι της πόλης. Λειτουργεί καθημερινά πλην Παρασκευής, ενώ τα μαγαζάκια της κλείνουν τις θερμότερες ώρες της ημέρας (13.00-16.30). Ο επισκέπτης μπορεί να βρει εκεί τα πάντα (ως και χρυσοχορεία) και μάλιστα μπορεί να κάνει “παζάρια” για τις τιμές. Επίσης, έχει μικρά εστιατόρια και καφενεία.



Relaxing with ... Shisha, tea, Omani coffee, short last-moment sightseeing, (more) shopping, and dinner with good friends and colleagues, during our last day in Muscat.

<https://msm.aueb.gr/study-tours/msm-study-tour-2024/>

Το MSM ακόμη ψηλότερα στην Ευρώπη!



Το MSM κατέκτησε την 5η θέση στη Δ. Ευρώπη (κατηγορία General Management), σύμφωνα με την έγκυρη διεθνή κατάταξη του Οργανισμού Eduniversal “Best Masters Rankings” για το 2024. Η Eduniversal αξιολόγησε και κατέταξε, το τρέχον έτος, συνολικά 5.820 Προγράμματα Μεταπτυχιακών Σπουδών από 153 χώρες παγκοσμίως.

Το MSM κατατάσσεται ανάμεσα στα κορυφαία Μεταπτυχιακά Προγράμματα στην κατηγορία του (5η θέση), έχοντας ξεπεράσει (αξιολογούμενο πιο ψηλά στη λίστα κατάταξης) αντίστοιχα και ανταγωνιστικά Μεταπτυχιακά Προγράμματα εμβληματικών Business Schools όπως: το Rotterdam School of Management (7η θέση), το London Business School (9η θέση), το Warwick Business School (12η θέση), το Vienna University of Economics and Business (21η θέση), IESE Business School (22η θέση), University of Oxford, Said Business School (23η θέση), Imperial College London (28η θέση), κ.ά.

Θερμά συγχαρητήρια για τη σημαντική αυτή επιτυχία αξίζουν σε όλο το ακαδημαϊκό και διοικητικό προσωπικό του Προγράμματος, στα μέλη της Συμβουλευτικής Επιτροπής Στρατηγικής, στις φοιτήτριες, φοιτητές και στους αποφοίτους του MSM. Συνεχίζουμε δυναμικά με αισιοδοξία και αίσθημα ευθύνης για την κατάκτηση και άλλων κορυφών αριστείας!

<https://www.aueb.gr/el/content/monadiki-diethnis-diakrisi-gia-ta-metaptyhiaka-programmata-toy-opa>

Πιστοποίηση του MSM από την ΕΘΑΑΕ με τον μέγιστο βαθμό 10/10



Πιστοποίηση του MSM – Master in Services Management, Athens University of Economics & Business από την Εθνική Αρχή Ανώτατης Εκπαίδευσης (ΕΘΑΑΕ) με Άριστα!

Με μεγάλη χαρά ανακοινώνουμε την πιστοποίηση του MSM από την ΕΘΑΑΕ με τον μέγιστο βαθμό 10/10. Για τη συλλογική αυτή επιτυχία ευχαριστούμε ιδιαίτερα για την καταλυτική συνεισφορά τους σε ακαδημαϊκό και διοικητικό επίπεδο τους κκ. αξιολογητές της Επιτροπής, τον Πρόεδρο του Τμήματος ΟΔΕ, τη Διεύθυνση και τα μέλη της ΣΕ του MSM, τη Γραμματεία του Προγράμματος, τη ΣΕΣ του MSM, τους διδάσκοντες, τους ενεργούς φοιτητές και αποφοίτους του Προγράμματος.

Η επίδοση αυτή μας γεμίζει ικανοποίηση αλλά και ενισχύει το αίσθημα ευθύνης μας για την προσφορά μας στην ακαδημαϊκή κοινότητα και την κοινωνία με γνώμονα πάντα τους υψηλότερους στόχους και την αριστεία.

Προσκεκλημένοι ομιλητές, επισκέψεις, σεμινάρια και πιστοποιήσεις σε μαθήματα του MSM

Στο πλαίσιο του μαθήματος «Σχεδιάζοντας το Ταξίδι και τις Εμπειρίες του Πελάτη» με διδάσκοντα τον Καθηγητή κ. Γ. Σιώμκο, πραγματοποιήθηκε από τους:

- [Alexandros Veros](#), EY wavespace Leader (an MSM alumnus of whom we are very proud)

- [Christina Papachristou](#), Talent Attraction & Acquisition Supervising Associate
- [Mark Lindop](#), Partner, Creative Director – Innovation & Experience Design
- [Dimitrios Konstantakatos](#), CX & Service Design – Senior Manager
- [Aggeliki \(Flora\) Thanopoulou](#), Supervising Associate, Digital Content & Social Media (also, an MSM Alumna of whom we are very proud)
- [Elisavet Vlachopoulou](#), Senior Consultant – Business Transformation
- [Io Kyriakati](#), Senior UX/CX Designer
- [Emmanouil Pyrgarousis](#), Employer Branding Associate

μα σειρά διαφωτιστικών παρουσιάσεων-διαλέξεων στους φοιτητές του MSM, στις εγκαταστάσεις EY Wavespace, με θεματικές στο Management Consulting, Design Thinking, Service Design, Customer Experience, ενώ οι φοιτητές συμμετείχαν σε CX design workshop πραγματικών περιπτώσεων. Η επίσκεψή μας στο EY wavespace ολοκληρώθηκε το βράδυ... Οι «αστέρες» φοιτητές μας αποκόμισαν μια μοναδική και ανεκτίμητη εμπειρία, και δώσαμε μια αμοιβαία υπόσχεση: η συνεργασία του MSM με την EY να συνεχιστεί και να γίνει βαθύτερη, ισχυρότερη και πιο πολυδιάστατη.



The MSM CX Workshop

Για 7η συνεχή χρονιά, πραγματοποιήθηκε το Workshop-Θεσμός του [MSM – Master in Services Management, Athens University of Economics & Business](#) που αποτελεί την τελευταία δοκιμασία των φοιτητών μας της ειδίκευσης CXM (Customer Experience Management). Στο πλαίσιο του μαθήματος “Σχεδιάζοντας τις Εμπειρίες και το Ταξίδι του Πελάτη”, τα αστέρια μας δημιούργησαν buyer personas και σχεδίασαν αντίστοιχους Χάρτες Ταξιδιού του Πελάτη για κάθε μια persona. Ιδιαίτερες ευχαριστίες στον [Alexandros Veros](#). Έτσι, ακόμη μια σειρά άριστα καταρτισμένων στελεχών CX, με εξειδικευμένη μεταπτυχιακή εκπαίδευση, είναι έτοιμη να προσφέρει τις γνώσεις και ικανότητές της στην υπηρεσία των επιχειρήσεων, των οργανισμών, της εθνικής οικονομίας και της κοινωνίας.



Στο πλαίσιο του μαθήματος «Επιχειρησιακός Σχεδιασμός και Καινοτομία» με διδάσκοντα τον Επικ. Καθηγητή κ. Αντ. Ιωαννίδη, πραγματοποιήθηκε από:

- τον κ Γιάννη Σπυρόπουλο, Διευθύνων Σύμβουλος της OCTANE Σύμβουλοι Επιχειρήσεων, μια εξαιρετικά ενδιαφέρουσα παρουσίαση στους φοιτητές του MSM, με θέμα «Applied Strategy/ Fact Based Decision Making»
- τον κ Κώστα Γιουλούντα, από την KPMG, μια εξαιρετικά ενδιαφέρουσα παρουσίαση στους φοιτητές του MSM, με θέμα «Αναδιάρθρωση & Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού»
- την κα Κωνσταντίνα Ορφανίδου, Senior Manager LDK, μια εξαιρετικά ενδιαφέρουσα παρουσίαση στους φοιτητές του MSM, με θέμα «Ολοκληρωμένος Στρατηγικός και Επιχειρησιακός Σχεδιασμός»
- τους κκ Σωτήριο Σκαπέρδα, Chief Executive Partner, Γεωργία Μπούγλα, Chief Operational Partner και Στέφανο Κιουλαφά, Executive Partner BPN, μια εξαιρετικά ενδιαφέρουσα παρουσίαση στους φοιτητές του MSM, με θέμα «Ηγεσία και Διαπραγματεύσεις σε Οργανισμούς. Διοίκηση Έργων και Προγραμμάτων».

Συνεργασία με τον Σύνδεσμο Εταιρειών Συμβούλων Μάνατζμεντ Ελλάδος



Στο πλαίσιο της συνεργασίας του [Σύνδεσμος Εταιρειών Συμβούλων Μάνατζμεντ Ελλάδος](#) με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, και συγκεκριμένα με το [MSM – Master in Services Management, Athens University of Economics & Business](#) (ειδίκευση: Διοικητική Συμβουλευτική), ολοκληρώθηκαν με επιτυχία οι παρουσιάσεις των εταιρειών – μελών του Συνδέσμου στους μεταπτυχιακούς φοιτητές της ειδίκευσης, με στόχο την καλύτερη ενημέρωσή τους για τους τομείς των συμβουλευτικών υπηρεσιών που παρέχουν οι εταιρείες – μέλη.

Στο εαρινό εξάμηνο 2024, πραγματοποιήθηκαν οι ακόλουθες παρουσιάσεις, στο πλαίσιο του μαθήματος ειδίκευσης «Επιχειρησιακός Σχεδιασμός και Καινοτομία»:

- Applied Strategy/ Fact Based Decision Making, από την [OCTANE Management Consultants](#)
- Αναδιάρθρωση & Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού, από την [KPMG Greece](#)
- Ολοκληρωμένος Στρατηγικός και Επιχειρησιακός Σχεδιασμός, από την [LDK Consultants](#)
- Ηγεσία και Διαπραγματεύσεις σε Οργανισμούς. Διοίκηση Έργων και Προγραμμάτων, από την BPN

Επίσης, η Πρόεδρος ΔΣ ΣΕΣΜΑ, κυρία Κάθη Χριστίδου, παρουσίασε συνοπτικά το έργο του Συνδέσμου και τα μέλη του.

Το Διοικητικό Συμβούλιο του ΣΕΣΜΑ θα ήθελε να ευχαριστήσει τα στελέχη και τις εταιρείες – μέλη του για την προσφορά τους αυτή, καθώς και τον Καθηγητή κ. [George J. Siomkos](#) και τον Επίκουρο Καθηγητή κ. Anthony Ioannidis για την συνεργασία.