

---

Πρότυπα Διοίκησης  
Τεχνολογίας  
Πληροφορικής και  
Επικοινωνιών

---

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Το Κέντρο Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης (Κ.Ε.ΔΙ.ΒΙ.Μ.) του **Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών (Ε.Κ.Π.Α.)** σας καλωσορίζει στο Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης και συγκεκριμένα στο πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης με τίτλο **«Πρότυπα Διοίκησης Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνιών»**.

Η ανάγκη συνεχούς επιμόρφωσης και πιστοποίησης επαγγελματικών δεξιοτήτων οδήγησε το **Πρόγραμμα Συμπληρωματικής εξ Αποστάσεως Εκπαίδευσης (E-Learning)** του Ε.Κ.Π.Α. στο σχεδιασμό των πρωτοποριακών αυτών Προγραμμάτων Επαγγελματικής Επιμόρφωσης και Κατάρτισης, με γνώμονα τη **διασύνδεση της θεωρητικής με την πρακτική γνώση**, αναπτύσσοντας κυρίως, την εφαρμοσμένη διάσταση των επιστημών στα αντίστοιχα επαγγελματικά πεδία.

Στη συνέχεια, σας παρουσιάζουμε αναλυτικά το πρόγραμμα σπουδών για το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης: **«Πρότυπα Διοίκησης Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνιών»**, τις προϋποθέσεις συμμετοχής σας σε αυτό, καθώς και όλες τις λεπτομέρειες που πιστεύουμε ότι είναι χρήσιμες, για να έχετε μια ολοκληρωμένη εικόνα του προγράμματος.

## 2. ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Σκοπός του προγράμματος είναι η εξοικείωση των εκπαιδευόμενων με τα πρότυπα διοίκησης Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

Ειδικότερα, το πρόγραμμα φιλοδοξεί να εφοδιάσει τους/τις εκπαιδευόμενους/ες με τις απαραίτητες γνώσεις αναφορικά με την Τεχνολογία Πληροφορικής και Επικοινωνιών στις σύγχρονες επιχειρήσεις και οργανισμούς, καθώς και τις βέλτιστες πρακτικές και τα πρότυπα διοίκησης Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνιών, όπως το COBIT, το ITIL 4 και το ISO 20000.

Στο πλαίσιο αυτό, αρχικά, θα παρουσιαστεί ο ρόλος της Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνιών στους σύγχρονους οργανισμούς. Ακόμη, οι συμμετέχοντες/ουσες θα διερευνήσουν το ρόλο της μονάδας Πληροφορικής για έναν οργανισμό, τη δομή και τη λειτουργία της. Στη συνέχεια, θα ασχοληθούν με τα πιο σημαντικά τρέχοντα πρότυπα διοίκησης Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνίας: COBIT (Control Objectives for Information Technologies), ITIL 4 (Information Technology Infrastructure Library) και ISO 20000. Αναλυτικότερα, οι εκπαιδευόμενοι/ες θα μάθουν την έννοια και το περιεχόμενο του κάθε προτύπου, ποιοι το χρησιμοποιούν και γιατί. Κάνοντας μια εισαγωγή στο πλαίσιο COBIT, θα εξοικειωθούν με τις βασικές αρχές και έννοιες, καθώς και τις βασικές συνιστώσες του.

Όσον αφορά το πλαίσιο ITIL 4, εκτός από μία εισαγωγή και την παρουσίαση των βασικών εννοιών, θα ασχοληθούν με τις τέσσερις διαστάσεις της διοίκησης υπηρεσιών στο ITIL και τη διοίκηση υπηρεσιών με το ITIL 4: Service Value System. Ακολούθως, θα διδαχτούν το Πρότυπο ISO 20000 στη Διοίκηση Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνίας και τις βασικές απαιτήσεις που θέτει. Τέλος, θα γίνει παρουσίαση της εφαρμογής των παραπάνω προτύπων, όπου θα τα συγκρίνουν και θα εξετάσουν πού αλληλοσυμπληρώνονται.

### **3. ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΥΠΟΨΗΦΙΩΝ ΠΟΥ ΓΙΝΟΝΤΑΙ ΔΕΚΤΟΙ ΣΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ - ΤΡΟΠΟΣ ΕΝΤΑΞΗΣ**

Αίτηση συμμετοχής μπορούν να υποβάλλουν:

- ▶ **απόφοιτοι Πανεπιστημίου/ΤΕΙ της ημεδαπής και της αλλοδαπής**
- ▶ **απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης με συναφή στο αντικείμενο εργασιακή εμπειρία**

Ειδικότερα, το πρόγραμμα απευθύνεται:

- σε υπεύθυνους διοίκησης έργων, στελέχη επιχειρήσεων και εργαζόμενους σε ιδιωτικές εταιρείες οι οποίοι επιθυμούν να αποκτήσουν τις απαραίτητες θεωρητικές γνώσεις, αλλά και πρακτικές δεξιότητες στον τομέα της διοίκησης έργων Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνίας.
- σε επιστήμονες και επαγγελματίες συναφών σπουδών με τα αντικείμενα της Πληροφορικής και της Διοίκησης, οι οποίοι επιθυμούν να επικαιροποιήσουν τις γνώσεις τους στην διοίκηση έργων Τεχνολογίας Πληροφορικής και Επικοινωνίας.

Η αίτηση συμμετοχής υποβάλλεται ηλεκτρονικά, μέσω της ιστοσελίδας:

**<https://elearningekpa.gr/>**

### **4. ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ**

Τα προαπαιτούμενα για την παρακολούθηση του Προγράμματος από τους εκπαιδευόμενους είναι:

- ▶ Πρόσβαση στο Διαδίκτυο
- ▶ Κατοχή προσωπικού e-mail
- ▶ Βασικές γνώσεις χειρισμού ηλεκτρονικών υπολογιστών

## 5. ΤΡΟΠΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Η διδασκαλία στα προγράμματα εξ αποστάσεως επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του ΕΚΠΑ διεξάγεται μέσω του διαδικτύου, προσφέροντας στον εκπαιδευόμενο «*αυτονομία*», δηλαδή δυνατότητα μελέτης ανεξαρτήτως περιοριστικών παραγόντων, όπως η υποχρέωση της φυσικής του παρουσίας σε συγκεκριμένο χώρο και χρόνο.

Το εκπαιδευτικό υλικό του προγράμματος διατίθεται σταδιακά, ανά διδακτική ενότητα, μέσω ειδικά διαμορφωμένων ηλεκτρονικών τάξεων. Κατά την εξέλιξη κάθε θεματικής ενότητας αναρτώνται σε σχετικό link οι απαραίτητες για την ομαλή διεξαγωγή της εκπαιδευτικής διαδικασίας ανακοινώσεις.

Ο εκπαιδευόμενος, αφού ολοκληρώσει τη μελέτη της εκάστοτε διδακτικής ενότητας, καλείται να υποβάλει ηλεκτρονικά, το αντίστοιχο τεστ αξιολόγησης. Τα τεστ μπορεί να περιλαμβάνουν ερωτήσεις αντιστοίχισης ορθών απαντήσεων, πολλαπλής επιλογής, αληθούς/ψευδούς δήλωσης, ή upload, όπου ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να διατυπώσει και να επισυνάψει την απάντησή του. Η θεματική ενότητα μπορεί να συνοδεύεται από τελική εργασία, η οποία διατίθεται κατά την ολοκλήρωση της θεματικής ενότητας (εφόσον το απαιτεί η φύση της θεματικής ενότητας) και αφορά το σύνολο της διδακτέας ύλης.

Παράλληλα, παρέχεται **πλήρης εκπαιδευτική υποστήριξη** δεδομένου ότι ο εκπαιδευόμενος μπορεί να απευθύνεται ηλεκτρονικά (για το διάστημα που διαρκεί το εκάστοτε μάθημα) στον ορισμένο εκπαιδευτή του, μέσω ενσωματωμένου στην πλατφόρμα ηλεκτρονικού συστήματος επικοινωνίας, για την άμεση επίλυση αποριών σχετιζόμενων με τις θεματικές ενότητες και τις ασκήσεις αξιολόγησης ή την τελική εργασία.

## 6. ΤΡΟΠΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗΣ ΚΑΙ ΒΑΘΜΟΛΟΓΗΣΗΣ

Σε κάθε διδακτική ενότητα ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να επιλύει και να υποβάλλει ηλεκτρονικά το αντίστοιχο τεστ, τηρώντας το χρονοδιάγραμμα που έχει δοθεί από τον εκπαιδευτή του. Η κλίμακα βαθμολογίας κυμαίνεται από 0 έως 100%. Συνολικά, η βαθμολογία κάθε θεματικής ενότητας προκύπτει κατά το 60% από τις ασκήσεις αξιολόγησης και κατά το υπόλοιπο 40% από την τελική εργασία, η οποία εκπονείται στο τέλος του συγκεκριμένου μαθήματος και εφόσον το απαιτεί η φύση αυτού.

Η χορήγηση του **Πιστοποιητικού Επιμόρφωσης** πραγματοποιείται, όταν ο εκπαιδευόμενος λάβει σε όλα τα μαθήματα βαθμό μεγαλύτερο ή ίσο του 50%. Σε περίπτωση που η συνολική

βαθμολογία ενός ή περισσότερων μαθημάτων δεν ξεπερνά το 50%, ο εκπαιδευόμενος έχει τη δυνατότητα επανεξέτασης των μαθημάτων αυτών μετά την ολοκλήρωση της εκπαιδευτικής διαδικασίας του προγράμματος. Η βαθμολογία που θα συγκεντρώσει κατά τη διαδικασία επανεξέτασής του είναι και η οριστική για τα εν λόγω μαθήματα, με την προϋπόθεση ότι ξεπερνά εκείνη που συγκέντρωσε κατά την κανονική διάρκεια της εκπαιδευτικής διαδικασίας. Σε διαφορετική περίπτωση διατηρείται η αρχική βαθμολογία.

## **7. ΛΟΙΠΕΣ ΥΠΟΧΡΕΩΣΕΙΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΩΝ - ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΧΟΡΗΓΗΣΗΣ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΤΙΚΟΥ**

Πέρα από την **επιτυχή ολοκλήρωση** του προγράμματος για τη χορήγηση του Πιστοποιητικού απαιτούνται τα εξής:

► **Συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης**

Η διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης Εκπαιδευόμενου στοχεύει στη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχομένων εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, εξουσιοδοτημένο στέλεχος του Κέντρου Επιμόρφωσης και Δια Βίου Μάθησης του ΕΚΠΑ, επικοινωνεί τηλεφωνικώς με ένα τυχαίο δείγμα εκπαιδευόμενων, προκειμένου να διαπιστωθεί εάν συμμετείχαν στις εκπαιδευτικές διαδικασίες του προγράμματος, εάν αντιμετώπισαν προβλήματα σε σχέση με το εκπαιδευτικό υλικό, την επικοινωνία με τον ορισμένο εκπαιδευτή τους, καθώς και με τη γενικότερη μαθησιακή διαδικασία. Η τηλεφωνική επικοινωνία διεξάγεται με την ολοκλήρωση του εκάστοτε προγράμματος, ενώ η μέση χρονική διάρκειά της συγκεκριμένης διαδικασίας είναι περίπου 2-3 λεπτά.

Σε περίπτωση μη συμμετοχής του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Ταυτοποίησης, εφόσον κληθεί, ή μη ταυτοποίησής του κατά τη διεξαγωγή της, δεν χορηγείται το πιστοποιητικό σπουδών, ακόμα και αν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία.

► **Συμμετοχή του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Εγγράφων**

Ο δειγματοληπτικός έλεγχος εγγράφων διασφαλίζει την εγκυρότητα των στοιχείων που έχει δηλώσει ο εκπαιδευόμενος στην αίτηση συμμετοχής του στο Πρόγραμμα και βάσει των οποίων έχει αξιολογηθεί και εγκριθεί η αίτηση συμμετοχής του σε αυτό.

Κατά τη διάρκεια ή μετά το πέρας του προγράμματος, πραγματοποιείται δειγματοληπτικός έλεγχος εγγράφων από τη Γραμματεία. Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να είναι σε θέση να

προσκομίζει τα απαραίτητα δικαιολογητικά τα οποία πιστοποιούν τα στοιχεία που έχει δηλώσει στην αίτηση συμμετοχής (Αντίγραφο Πτυχίου, Αντίγραφο Απολυτήριου Λυκείου, Βεβαίωση Εργασιακής Εμπειρίας, Γνώση Ξένων Γλωσσών κ.τ.λ.).

Σε περίπτωση μη συμμετοχής του εκπαιδευόμενου στη διαδικασία Δειγματοληπτικού Ελέγχου Εγγράφων, εφόσον κληθεί, ή μη ύπαρξης των δικαιολογητικών αυτών, δεν χορηγείται το πιστοποιητικό σπουδών, ακόμα και αν έχει ολοκληρώσει επιτυχώς την εξ αποστάσεως εκπαιδευτική διαδικασία.

► **Αποπληρωμή του συνόλου των διδάκτρων**

Ο εκπαιδευόμενος θα πρέπει να μην έχει οικονομικής φύσεως εκκρεμότητες. Σε περίπτωση που υπάρχουν τέτοιες, το πιστοποιητικό σπουδών διατηρείται στο αρχείο της Γραμματείας, μέχρι την ενημέρωση της για τη διευθέτηση της εκκρεμότητας.

**Αναλυτική περιγραφή των παραπάνω υπάρχει στον Κανονισμό Σπουδών:**

**<https://elearningekpa.gr/regulation>**

## **8. ΣΥΓΓΡΑΦΕΙΣ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ**

Οι συγγραφείς του εκπαιδευτικού υλικού είναι μέλη ΔΕΠ του Εθνικού και Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών ή και ειδικοί εμπειρογνώμονες με ιδιαίτερη συγγραφική καταξίωση, οι οποίοι κατέχουν πολύ βασικό ρόλο στην υλοποίηση του προγράμματος.

## **9. ΠΩΣ ΔΙΑΜΟΡΦΩΝΕΤΑΙ Η ΥΛΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ**

Το πρόγραμμα επαγγελματικής επιμόρφωσης και κατάρτισης περιλαμβάνει **4 θεματικές ενότητες (μαθήματα)**.

### **ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΜΑΘΗΜΑΤΩΝ**

Μάθημα - Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Σύγχρονες Επιχειρήσεις και Οργανισμούς

**Διδακτική Ενότητα 1: Ο Ρόλος των ΤΠΕ στους Σύγχρονους Οργανισμούς**

**Διδακτική Ενότητα 2: Η Οργανωτική Μονάδα Πληροφορικής και ο Ρόλος της**

Μάθημα - Βέλτιστες Πρακτικές και Πρότυπα Διοίκησης ΤΠΕ: COBIT

**Διδακτική Ενότητα 1: Το Πλαίσιο COBIT: Εισαγωγή και Βασικές Έννοιες**

**Διδακτική Ενότητα 2: Βασικές Συνιστώσες του Πλαισίου COBIT I**

**Διδακτική Ενότητα 3: Βασικές Συνιστώσες του Πλαισίου COBIT II**

Μάθημα - Βέλτιστες Πρακτικές και Πρότυπα Διοίκησης ΤΠΕ: ITIL 4

**Διδακτική Ενότητα 1: Το Πλαίσιο Διοίκησης ITIL 4 : Εισαγωγή και Βασικές Έννοιες**

**Διδακτική Ενότητα 2: Οι Τέσσερις Διαστάσεις της Διοίκησης Υπηρεσιών στο ITIL**

**Διδακτική Ενότητα 3: Διοίκηση Υπηρεσιών με το ITIL 4: Service Value System**

Μάθημα - Βέλτιστες Πρακτικές και Πρότυπα Διοίκησης ΤΠΕ: ISO 20000

**Διδακτική Ενότητα 1: Πρότυπο ISO 20000: Εισαγωγή και Βασικές Έννοιες στο Service Management System (SMS)**

**Διδακτική Ενότητα 2: Βασικές Απαιτήσεις SMS (I):Context, Leadership & Planning**

**Διδακτική Ενότητα 3: Βασικές Απαιτήσεις SMS (II):Support, Operation, Performance Evaluation & Improvement**

**Διδακτική Ενότητα 4: Εφαρμογή των Προτύπων Διοίκησης ΤΠΕ και Συμπληρωματικότητα τους**