



Πανεπιστήμιο Αιγαίου

ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ενότητα 0: Εισαγωγή – Πλαίσιο Μαθήματος

Δρ. Ιάσων Κουφοδόντης

MBA



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Άδειες Χρήσης

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό υπόκειται σε άδειες χρήσης Creative Commons.
- Για εκπαιδευτικό υλικό, όπως εικόνες, που υπόκειται σε άλλου τύπου άδειας χρήσης, η άδεια χρήσης αναφέρεται ρητώς.



Χρηματοδότηση

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό έχει αναπτυχθεί στα πλαίσια του εκπαιδευτικού έργου του διδάσκοντα.
- Το έργο «**Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο Πανεπιστήμιο Αιγαίου**» έχει χρηματοδοτήσει μόνο τη αναδιαμόρφωση του εκπαιδευτικού υλικού.
- Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από εθνικούς πόρους.



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ, ΠΟΛΙΤΙΣΜΟΥ & ΑΘΛΗΤΙΣΜΟΥ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

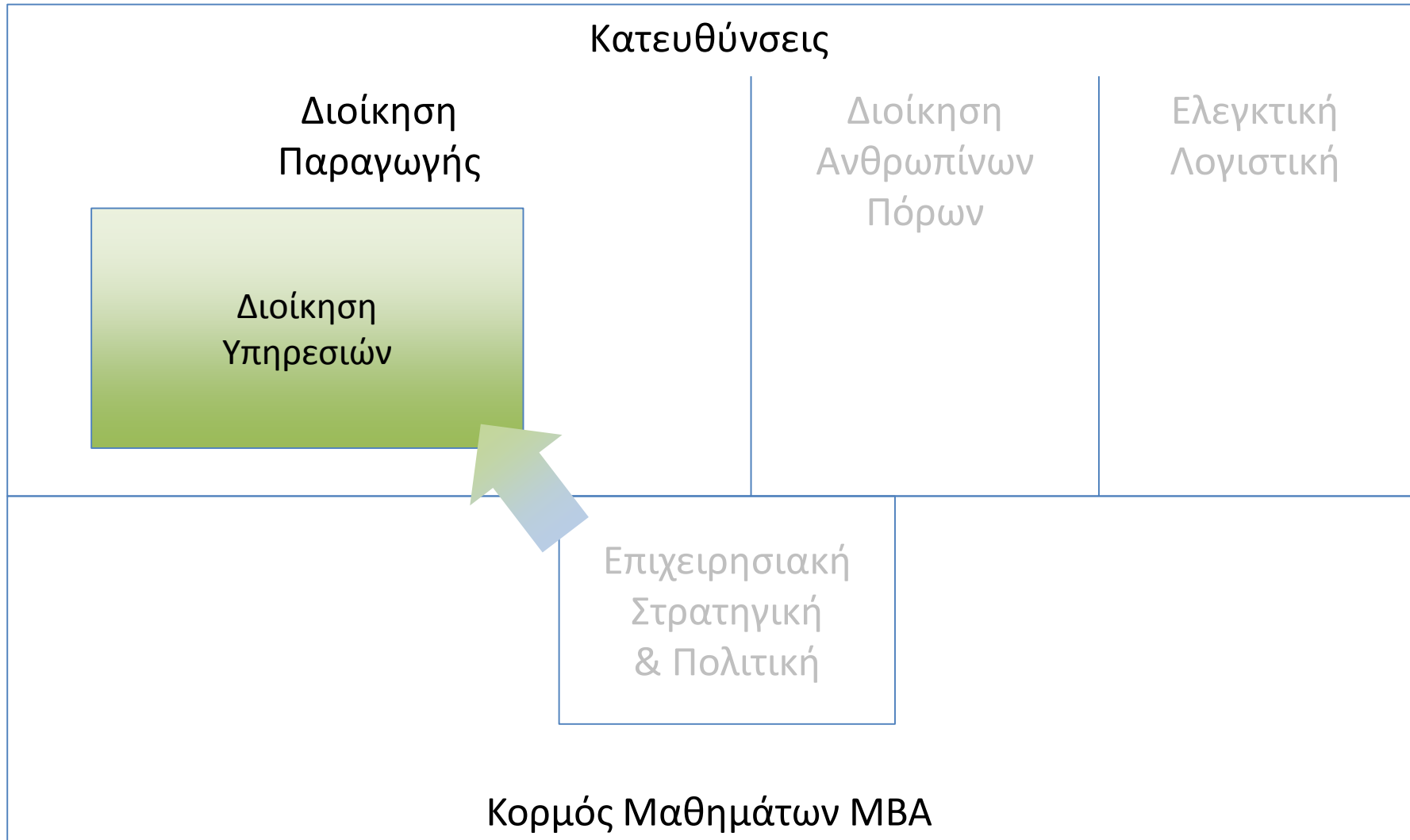
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



Στόχοι του Μαθήματος

- Κατανόηση των εξελίξεων και της επέκτασης του τομέα των υπηρεσιών διεθνώς
- Απόκτηση γνώσης για τις δυνατότητες που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες
- Αναγνώριση πολυπλοκότητας και αλληλεπιδράσεων στην εισαγωγή αλλαγών
- Μελέτη καινοτόμων υπηρεσιών προκειμένου να κατανοηθούν οι λειτουργίες επιτυχημένων υπηρεσιών και να χρησιμεύσουν ως σημείο αναφοράς στο μέλλον
- Αναγνώριση επιχειρηματικών ευκαιριών στις υπηρεσίες
- Ανάπτυξη συγκροτημένης επιχειρηματικής σκέψης στον τομέα των υπηρεσιών

Αντικείμενο & ΜΒΑ



Αξιολόγηση (1/2)

Ατομικές Εργασίες Προετοιμασίας:		0% (+ προσπάθεια)
(εξάσκηση)	5 x 0% =	0%
Οδηγίες: 1-2 σελίδες το πολύ, εντός της διάλεξης		
Ομαδικές Μελέτες Περιπτώσεων:		20%
έντυπη εργασία:	4 x 2,5% =	10%
παρουσίαση:	4 x 2,5% =	10%
Οδηγίες: 5 σελίδες το πολύ, 1 εβδομάδα προετοιμασίας		
Ομαδική Εργασία (έρευνα ή πρόταση):		20%
έντυπη εργασία:		10%
παρουσίαση:		10%
Οδηγίες: 20 σελίδες το πολύ, 4 εβδομάδες προετοιμασίας		
Ατομικές Εργασίες Διαλέξεων:		20%
έντυπη εργασία:	5 x 4% =	20%
Οδηγίες: 1-2 σελίδες το πολύ, εντός της διάλεξης		
Ατομική Εργασία (έρευνα ή πρόταση):		20%
έντυπη εργασία:		10%
παρουσίαση:		10%
Οδηγίες: 10 σελίδες το πολύ, 4 εβδομάδες προετοιμασίας		
Συμμετοχή στις Διαλέξεις και Παρουσιάσεις:		20%
(& μικρά tasks)		

Αξιολόγηση (2/2)

Συνολικά η εκπαιδευτική διαδικασία για κάθε φοιτητή περιλαμβάνει τις ακόλουθες εργασίες:

- 5 ατομικές εργασίες προετοιμασίας
(χωρίς αξιολόγηση πλην προσπάθειας – ενσωματώνονται στην «συνολική συμμετοχή»)
- 4 ομαδικές μελέτες περίπτωσης
- 1 ομαδική εργασία
- 5 ατομικές εργασίες διαλέξεων
- 1 ατομική εργασία

Απαίτηση	Αξιολόγηση
Ομαδική μελέτη περίπτωσης #1-4	4x 5%
Ατομική εργασία διάλεξης #1-5	5x 4%
Ομαδική εργασία	20%
Ατομική εργασία	5x 4%
Συνολική συμμετοχή	20%
Σύνολο	100%

Ειδικές Ρυθμίσεις 2014-15

Το μάθημα είναι κάθε χρόνο προσαρμοσμένο τόσο στο πλήθος όσο και στις ατομικές δεξιότητες* των φοιτητών της κατεύθυνσης

Φέτος, λόγω του συγκεκριμένου πλήθους, υπάρχουν οι εξής διαφοροποιήσεις:

α) Δεν είναι εφικτή η ταυτόχρονη εκπόνηση περισσότερων από μίας ομαδικών εργασιών σε κάθε φάση. Για το λόγο αυτό:

- Θα υπάρχει μόνο μία τελική ομαδική εργασία στην οποία θα συμμετέχουν όλοι
- Στις εβδομαδιαίες μελέτες περίπτωσης, η σύνθεση της (μοναδικής) ομάδας θα είναι κυλιόμενη και η ομάδα θα είναι κάθε φορά διμελής
- Ο κάθε φοιτητής θα συμμετέχει σε διπλάσιο αριθμό μελετών περίπτωσης από ό,τι συνήθως (4 αντί 2 σε όλο το εξάμηνο)

** Θα επεξηγηθεί στη συνέχεια*

Ενότητες & Διαλέξεις του Μαθήματος

1^η ΕΝΟΤΗΤΑ

ΚΑΤΑΝΟΩΝΤΑΣ ΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- 1 Εισαγωγή
Περίγραμμα Μαθήματος
Περιγραφή Αξιολόγησης
Εισαγωγή - Καταγραφή Δεξιοτήτων
Σύνδεση με Προηγούμενο Μάθημα
Καταγραφή Γνώσεων - Φρεσκάρισμα
K1: Ο ρόλος των υπηρεσιών στην οικονομία
Συζήτηση K1
Ατομική Εργασία Ατ0.1 Fortune 100
Ανάθεση Ομαδικής Εργασίας Ομ1
- 2 Παρουσίαση Ομ1
Συζήτηση Ομ1 - Αξιολόγηση
K2: Η φύση των υπηρεσιών
Συζήτηση K2
Ατομική Εργασία Ατ0.2
Ανάθεση Ομαδικής Εργασίας Ομ2
- 3 Παρουσίαση Ομ2
Συζήτηση Ομ2 - Αξιολόγηση
K3: Στρατηγικές παροχής υπηρεσιών
Συζήτηση K3
Ατομική Εργασία Ατ0.3
Ανάθεση Ομαδικής Εργασίας Ομ3

Ενότητες & Διαλέξεις του Μαθήματος

2^η ΕΝΟΤΗΤΑ

ΣΧΕΔΙΑΖΟΝΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

- 4 Παρουσίαση Ομ3
Συζήτηση Ομ3 - Αξιολόγηση
K4: Ανάπτυξη Νέων Υπηρεσιών
Συζήτηση K4
Ατομική Εργασία Ατ0.4
Ανάθεση Ομαδικής Εργασίας Ομ4
- 5 Παρουσίαση Ομ4
Συζήτηση Ομ4 - Αξιολόγηση
K5: Αξιοποίηση Νέων Τεχνολογιών
Συζήτηση K5
Ατομική Εργασία Ατ0.5
Ανάθεση Ομαδικής Εργασίας Ομ5
- 6 Παρουσίαση Ομ5
Συζήτηση Ομ5 - Αξιολόγηση
K6: Ποιότητα Υπηρεσιών & Οι Υπηρεσίες ως Εμπειρίες
Συζήτηση K6
Ατομική Εργασία Ατ1
Ανάθεση Ομαδικής Εργασίας Ομ6

Ενότητες & Διαλέξεις του Μαθήματος

(συνέχεια 2^{ης} ενότητας)

- 7 Παρουσίαση Ομ6
Συζήτηση Ομ6 - Αξιολόγηση
K7A: Βελτιστοποίηση Υπηρεσιών
Συζήτηση K7A
K7B: Εγκαταστάσεις Παροχής Υπηρεσιών
Συζήτηση K7B
Ατομική Εργασία Ατ2 Περιγραφή Εμπειρίας
- 8 **K8: Χωροθέτηση Παροχής Υπηρεσιών**
Συζήτηση K8
Ατομική Εργασία Ατ3
Ανάθεση Ομαδικής Εργασίας ΟΕ1
- 9 **K9: Διαχείριση Προσφοράς και Ζήτησης**
Συζήτηση K9
Ατομική Εργασία Ατ4
Ανάθεση Ατομικών Εργασιών ΑΕ1-ΑΕ3

3^η ΕΝΟΤΗΤΑ
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ενότητες & Διαλέξεις του Μαθήματος

3^η ΕΝΟΤΗΤΑ

ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

- 10 **K10: Ουρές και Μοντέλα Ουρών**
Συζήτηση K10
Ατομική Εργασία Ατ5
- 11 **K11: Υπηρεσίες και Παγκοσμιοποίηση**
Συζήτηση K11
Ειδικά Θέματα και Επανάληψη
- 12 Παρουσίαση ΟΕ1
Συζητήσεις - Αξιολόγηση
- 13 Παρουσίαση ΑΕ1-ΑΕ3
Συζητήσεις - Αξιολόγηση
Γενική Επανάληψη - Συζήτηση

Βιβλιογραφία

Βασικά εγχειρίδια

- Rust, R. and Kannan, P. (2002). E-Service: New directions in theory and practice. M.E. Sharpe: NY
- Normann, R. (2002). Service Management: strategy and leadership in service business. Wiley: London
- Heineke, D. (2003). Managing services: using technology to create value. McGraw Hill: NY
- Voss, C., Armistead, C., Johnston, B. and Morris, B. (1985). Operations Management in Service industries and the public sector. Wiley: NY
- Looy, B., Gemmel, P. and Dierdonck, R. (2003). Services management: an integrated approach. Prentice Hall: London
- Ingold, A., McMahon, U. and Yeoman, I. (2000). Yield Management: strategies for the service sector. Continuum: NY
- Fitzsimmons, J. (2010). Service Management: Operations, Strategy, Information Technology. McGraw Hill International Editions, NY

Άλλη βιβλιογραφία

- Διαφάνειες και σημειώσεις διαλέξεων
- Άλλο υλικό διαλέξεων (άρθρα κ.λπ.)

Καταγραφή Γνώσεων & Δεξιοτήτων

Βασικές πληροφορίες

- Ανάγκες και απαιτήσεις του ακροατηρίου
- Καταγραφή βασικών δεξιοτήτων
- Απόψεις και προσδοκίες
- Χρησιμότητα και απαιτήσεις του μαθήματος

Αξιοποίηση

- Δημιουργία του αναγκαίου προφίλ της τάξης, των ομάδων και των ατόμων
- Πολύτιμο για την προσαρμογή των διαλέξεων βελτιστοποίηση εκπαιδευτικής διαδικασίας (σύγχρονη παροχή υπηρεσιών: εξατομίκευση, υψηλή ποιότητα)
- Θα συνδυαστεί στο τέλος του εξαμήνου με το «ερωτηματολόγιο αξιολόγησης μαθήματος»

Στόχος

- *Για να ξέρουμε στο τέλος πού φθάσαμε
πρέπει να ξέρουμε καταρχήν από πού ξεκινήσαμε*