



Πανεπιστήμιο Αιγαίου

# ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

## Ενότητα 9: Εγκαταστάσεις

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



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

Site Plan >

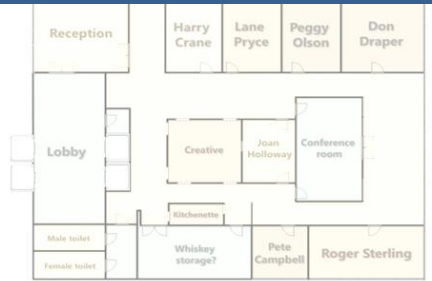
- ADA & staff parking
- ADA access to lower level
- western evergreen windbreak
- solar concentrator**  
concentrates solar thermal energy to efficiently heat water to be constructed by DCTC Welding Technology students
- cistern**  
collect rainwater to directly feed indoor hydroponic plantings
- breakout learning spaces**
- amphitheater**  
integration of outdoor learning space with other sustainable site elements provides a more engaging educational experience for visiting students
- re-use existing pergola**
- multi-stage composting system**  
compost all food scraps and non-hazardous biological material on site, allow space for potential implementation of a larger scale DCTC cafeteria composting pilot program
- re-locate vegetable plots**  
maintains existing site function of vegetable production, offers hands-on food production education for visitors

// Information

Following the design concept of Full Systems Education, we designed a site that strongly integrates the building into the landscape, maintains the existing site uses, and mimics or recreates natural ecological processes. Our design would maximize stormwater treatment, ecological restoration, and flexibility in usage. This would offer a powerful environmental education component for visiting students – being surrounded by a beautiful productive landscape aids in learning and attention, while also showcasing the environment they're working to protect. *All site features aside from those directly adjacent to the building would be volunteer-implemented by DCTC classes as time and future funding permit.*



- re-locate greenhouse material stalls
- maintain existing vegetative buffer
- ADA accessible route to lower level
- stormwater experiential learning path "the treatment train"**  
visible education of stormwater management practices
- catch basins / filtration / cisterns**  
remove suspended sediment from stormwater, retain water in cisterns and expel excess into marsh area
- photovoltaic panels**  
provide direct energy input to power building functions
- deciduous shade trees**  
prevent sun from heating atrium in summer, allow passive solar heating throughout winter
- treatment marsh**  
location on low point of site allows 100% stormwater retention, phytoremediator species improve water quality
- deck and hedge plot construction zone**  
maintain professional image as educational opportunity for Landscape Construction program
- re-align existing service drive
- landscape construction storage
- savanna restoration project**  
helps illustrate the importance of ecological sustainability and the beauty in preserving the environment
- grassland restoration project**  
secondary restoration opportunity for the Landscape Horticulture program, to compliment the existing Wildflower Prairie Restoration Area
- native grasses



8. ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

# Εκπαιδευτικοί Στόχοι

- Περιγραφή της επίδρασης του “servicescape” στη συμπεριφορά πελατών και υπαλλήλων
- Παρουσίαση των κρίσιμων παραμέτρων σχεδιασμού εγκαταστάσεων



# Εγκαταστάσεις Παροχής Υπηρεσιών

- Το περιβάλλον (“Servicescape”) επηρεάζει τόσο τους πελάτες όσο και τους υπαλλήλους
- Βασικά στοιχεία σχεδιασμού εγκαταστάσεων:
  - Συνθήκες περιβάλλοντος  
π.χ. θόρυβος, μουσική, φωτισμός, θερμοκρασία, μυρωδιές
  - Διάταξη και λειτουργικότητα  
π.χ. χώρος υποδοχής, διαδρομές εργαζομένων και πελατών, σημεία εστίασης
  - Σήματα, σύμβολα, αντικείμενα  
π.χ. επιλογή, τοποθέτηση, μέγεθος

# Τυπολογία Εγκαταστάσεων

		Φυσική Πολυπλοκότητα Εγκατάστασης	
		Ειδική Διαμόρφωση	Απλές Εγκαταστάσεις
Ποιος έχει ενεργό ρόλο	Μόνο ο πελάτης (αυτοεξυπηρέτηση)	Γήπεδο γκολφ	Ηλεκτρονικό εμπόριο
	Πελάτης & υπάλληλος (αλληλεπίδραση)	Αεροδρόμιο	Σταθμός λεωφορείων
	Μόνο ο υπάλληλος (εξ αποστάσεως)	Επιστημονικό εργαστήριο	Τηλεπωλήσεις

# Κριτήρια Σχεδιασμού Εγκαταστάσεων

- Φύση και στόχοι επιχείρησης
- Διαθεσιμότητα γης και απαιτούμενος χώρος  
π.χ. ξενοδοχεία πόλης
- Ευελιξία στην παροχή  
π.χ. θερινή λειτουργία εστιατορίου
- Ασφάλεια  
π.χ. περίμετρος αεροδρομίου
- Αισθητικοί παράγοντες  
π.χ. σχεδιασμός εστιατορίου
- Περιβάλλον και Κοινότητα  
π.χ. ζώνες περιορισμού θορύβου & διαχείριση απορριμμάτων



# Παράμετροι Σχεδιασμού Εγκαταστάσεων

- **Κύκλος:** μέσος χρόνος μεταξύ διαδοχικών παροχών
- **Περιοριστικός παράγοντας (bottleneck):** η πιο αργή λειτουργία
- **Δυναμικότητα εγκατάστασης :** παροχή ανά μονάδα χρόνου σε πλήρη ένταση
- **Αξιοποίηση εγκατάστασης:** η μετρούμενη πραγματική παροχή
- **Διεκπεραίωση:** ο χρόνος παροχής μεταξύ άφιξης και αναχώρησης
- **Άμεση εργασία:** η κατανάλωση χρόνου εργασίας για μία παροχή
- **Συνολική άμεση εργασία:** ο χρόνος για όλες τις λειτουργίες
- **Αξιοποίηση εργασίας:** ο χρόνος συνεισφοράς των εργαζομένων

# Θέματα προς Συζήτηση

1. Θεωρείτε ότι υπάρχει όριο ή περιορισμός στο πώς μπορεί κάποιος να διαμορφώσει τις εγκαταστάσεις στην επιχείρησή του;
  - Αναπτύξτε τις απόψεις σας για επιχειρήσεις στους τομείς:
    - I. Μεταφορές
    - II. Σίτιση (π.χ. εστιατόρια και ταχυφαγεία)
    - III. Διαμονή (π.χ. ξενοδοχεία)