



Πανεπιστήμιο Αιγαίου

# ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

## Ενότητα 2: Ο Ρόλος των Υπηρεσιών

Δρ. Ιάσων Κουφοδόνης

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



# Ο ΡΟΛΟΣ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

# Εκπαιδευτικοί Στόχοι 1/2

- Περιγραφή του κεντρικού ρόλου των υπηρεσιών σε μία οικονομία
- Συζήτηση για την εξέλιξη της οικονομίας από μία αγροτική κοινωνία σε μία κοινωνία υπηρεσιών
- Περιγραφή και αντιδιαστολή των χαρακτηριστικών της νέας οικονομίας των εμπειριών με προηγούμενες οικονομίες

# Εκπαιδευτικοί Στόχοι 2/2

- Περιγραφή των χαρακτηριστικών της νέας οικονομίας των υπηρεσιών
- Συζήτηση για το ρόλο των μάνατζερ των υπηρεσιών σε σχέση με την καινοτομία, τις κοινωνικές τάσεις, και τις διοικητικές προκλήσεις

# Τι Είναι οι Υπηρεσίες

Μία υπηρεσία είναι μία φθαρτή, άυλη εμπειρία η οποία δημιουργείται για έναν πελάτη ο οποίος ενεργεί σε ένα ρόλο συμπαραγωγού.

- James Fitzsimmons

Οι υπηρεσίες είναι πράξεις, διαδικασίες και ενέργειες.

- Valarie Zeithaml & Mary Jo Bitner

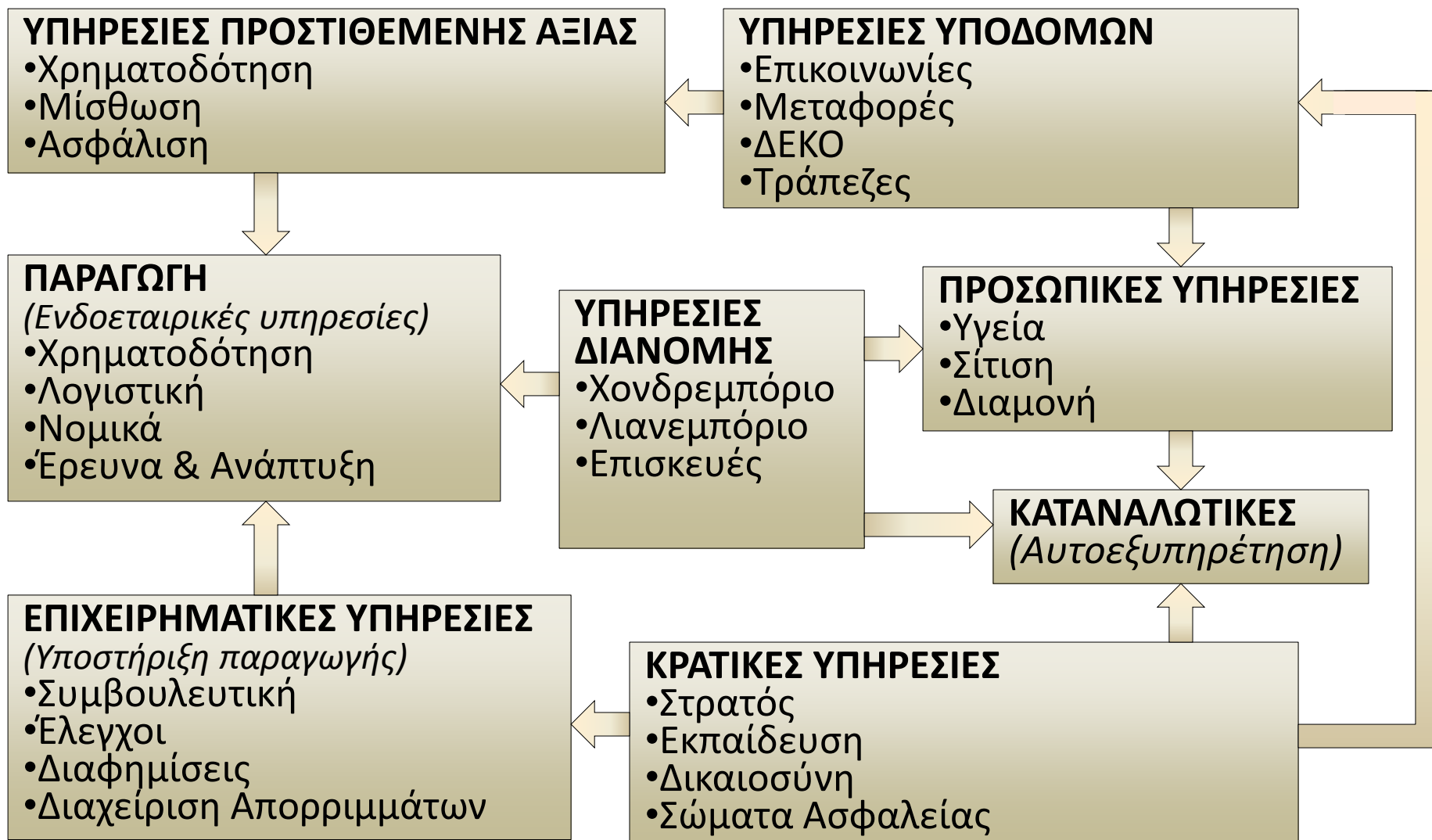
# Επιχειρήσεις Παροχής Υπηρεσιών

Επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών είναι οι οργανισμοί οι οποίοι αναλαμβάνουν την παραγωγή και διανομή αγαθών, υποστηρίζουν άλλες επιχειρήσεις στην επίτευξη των στόχων τους, και προσθέτουν αξία στην προσωπική μας ζωή.

- James Fitzsimmons



# Ο Δυναμικός Ρόλος των Υπηρεσιών



# Ο Δυναμικός Ρόλος των Υπηρεσιών

Προϊόν;



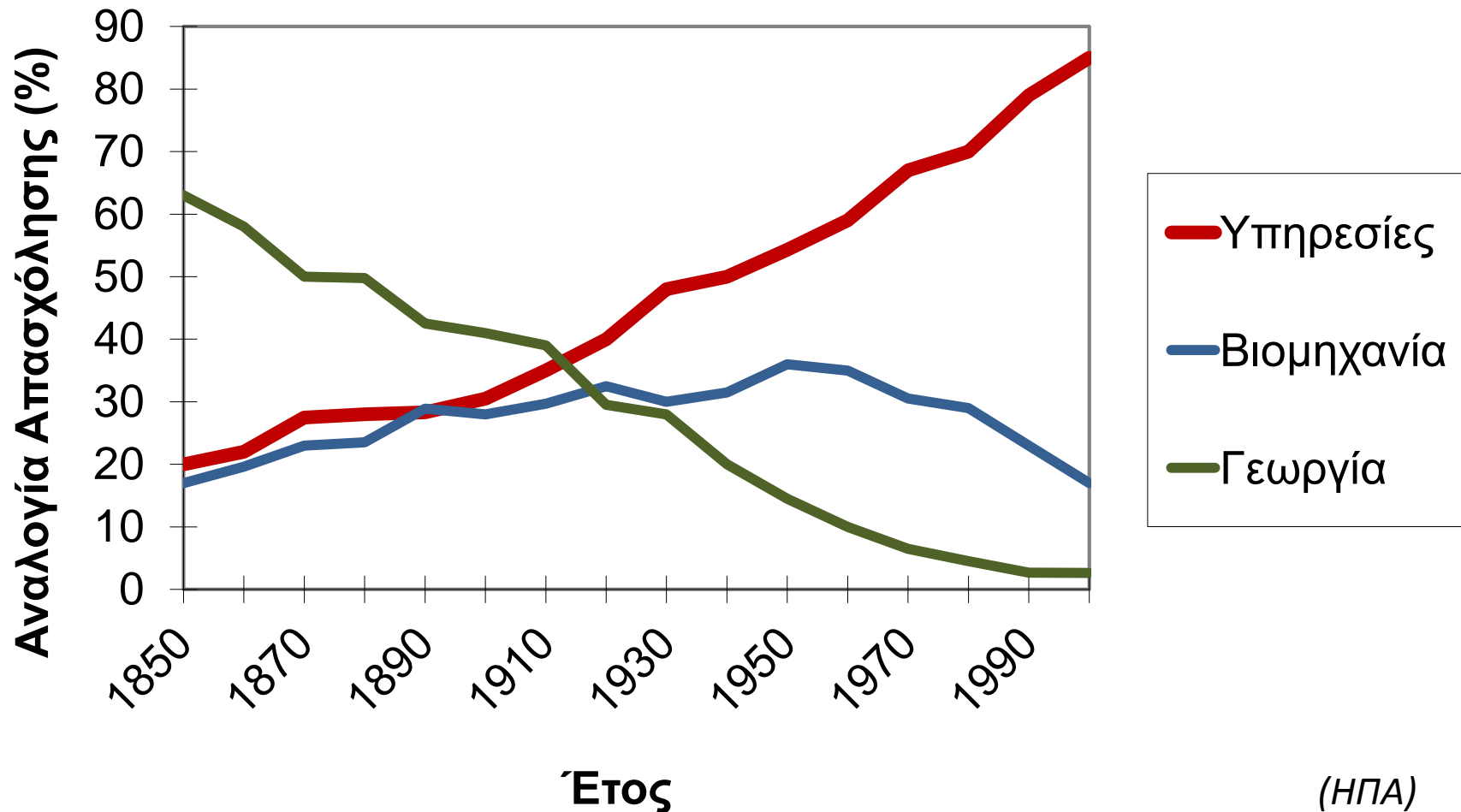
Υπηρεσία;

Έσοδα & Κέρδη;

# Στάδια της Οικονομικής Εξέλιξης

	Χαρακτηριστικά						
Κοινωνία	Αγώνας	Κύρια Δραστηριότητα	Ανθρώπινη Εργασία	Κοινωνική Κυψέλη	Πρότυπο Διαβίωσης	Οργάνωση	Τεχνολογία
<b>Προβιομηχανική</b>	Ενάντια στη Φύση	Εκμετάλλευση της γης (γεωργία, εξόρυξη)	Χειρονακτική εργασία	Εκτεταμένη οικογένεια	Επιβίωση	Τυπική Παραδοσιακή Αρχή	Απλά Εργαλεία Χειρός
<b>Βιομηχανική</b>	Ενάντια στο Τεχνητό Περιβάλλον	Παραγωγή αγαθών	Χειρισμός μηχανών	Άτομα	Ποσότητα Αγαθών	Γραφειοκρατική Ιεραρχία	Μηχανές
<b>Μεταβιομηχανική</b>	Μεταξύ Ατόμων	Υπηρεσίες	Καλλιτεχνική, Δημιουργική, Διανοητική	Κοινότητα	Ποιότητα σε όρους υγείας, εκπαίδευσης, ψυχαγωγίας	Αλληλοεξαρτημένη Παγκόσμια	Πληροφορίες

# Απασχόληση ανά Τομείς (Τάσεις)

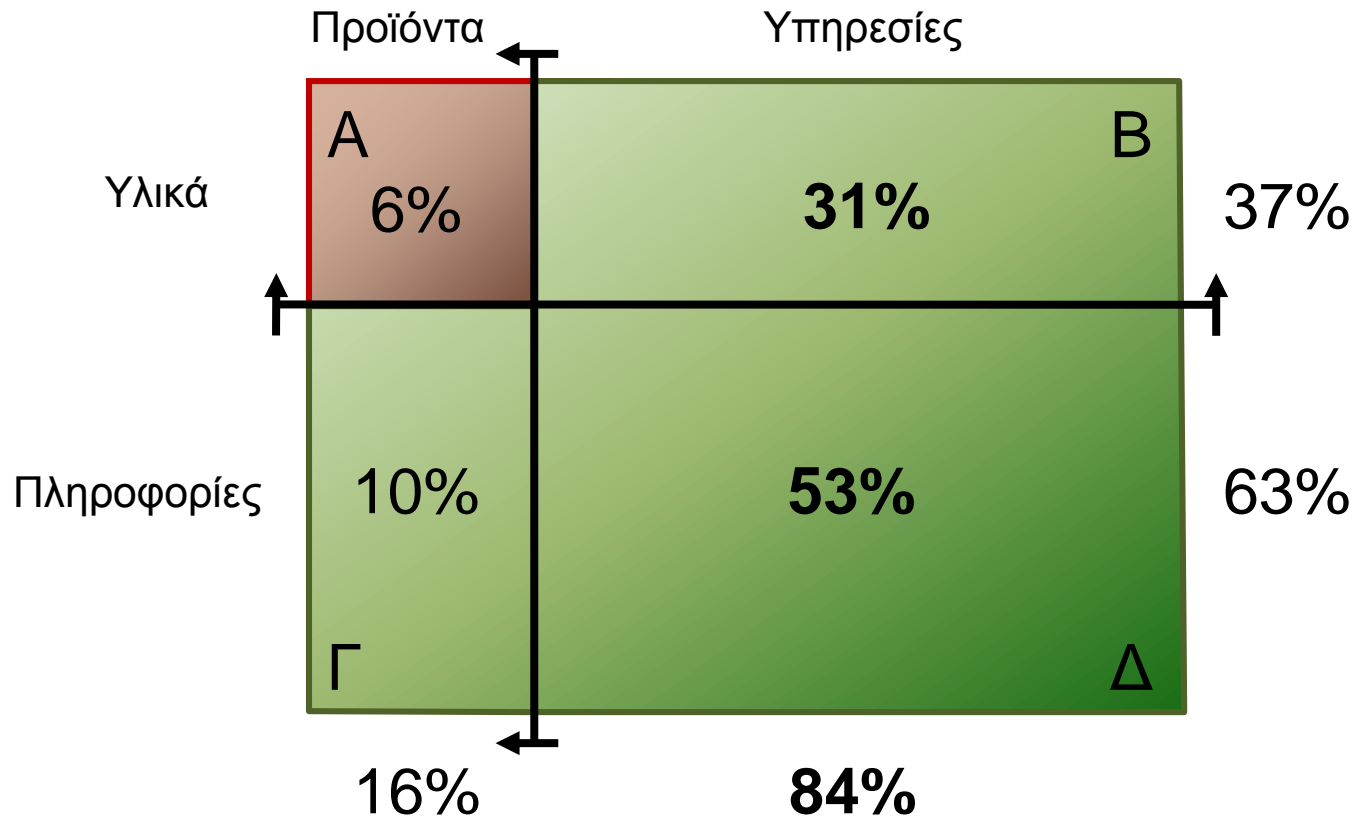


(ΗΠΑ)

# Απασχόληση στον Τομέα Υπηρεσιών

Χώρα	1965	1975	1985	1995	2005
ΗΠΑ	59.5	66.4	70.0	74.1	78.6
Μεγάλη Βρετανία	51.3	58.3	64.1	71.4	77.0
Ολλανδία	52.5	60.9	68.3	73.4	76.5
Σουηδία	46.5	57.7	66.1	71.5	76.3
Καναδάς	57.8	65.8	70.6	74.8	76.0
Αυστραλία	54.6	61.5	68.4	73.1	75.8
Γαλλία	43.9	51.9	61.4	70.0	74.8
Ιαπωνία	44.8	52.0	57.0	61.4	68.6
Γερμανία	41.8	-	51.6	60.8	68.5
Ιταλία	36.5	44.0	55.3	62.2	65.5
Ελλάδα					<b>65.1</b> ★

# Κατανομή του ΑΕΠ (ΗΠΑ)



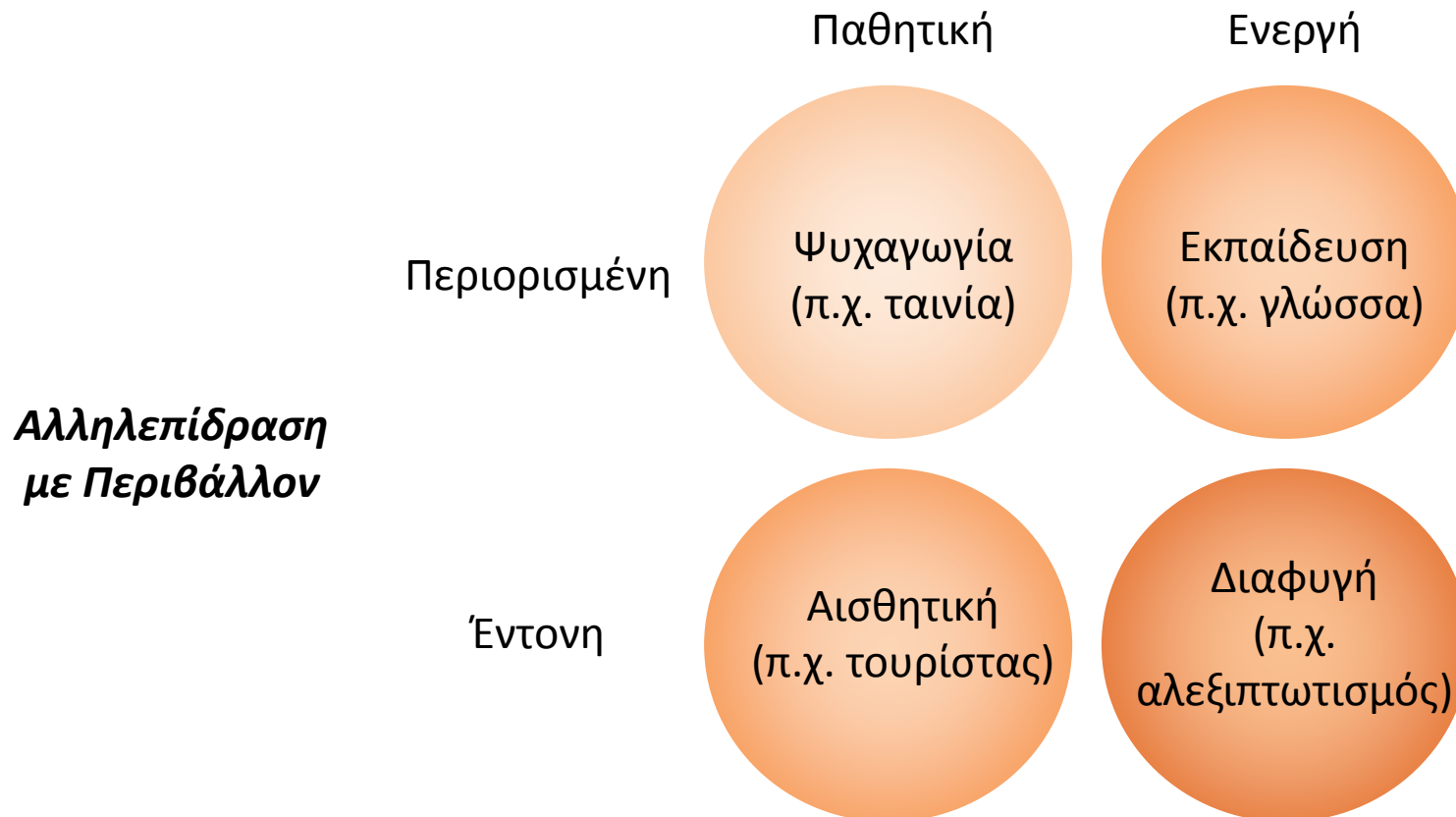
# Η Νέα Οικονομία της Εμπειρίας

## Οικονομία

	<i>Αγροτική</i>	<i>Βιομηχανική</i>	<i>Υπηρεσίες</i>	<i>Εμπειρίες</i>
<i>Λειτουργία</i>	Συλλογή	Παραγωγή	Παράδοση	Σκηνοθεσία
<i>Φύση Αγαθών</i>	Ανταλλάξιμη	Απτή	Άυλη	Αξιομνημόνευτη
<i>Χαρακτηριστικό</i>	Φυσική	Τυποποιημένη	Προσαρμοσμένη	Προσωπική
<i>Τρόπος παροχής</i>	Αποθήκευση	Αποθεματοποίηση	Παροχή κατ' απαίτηση	Σταδιακά αποκαλυπτόμενη
<i>Πωλητής</i>	Έμπορος	Παραγωγός	Πάροχος	Σκηνοθέτης
<i>Αγοραστής</i>	Αγορά	Χρήστης	Πελάτης	Φιλοξενούμενος

# Οι 4 Σφαίρες της Εμπειρίας

## Συμμετοχή Πελάτη





# Οι 4 Σφαίρες της Εμπειρίας

Σε ποια σφαίρα θα τοποθετούσατε τις παρακάτω δραστηριότητες:

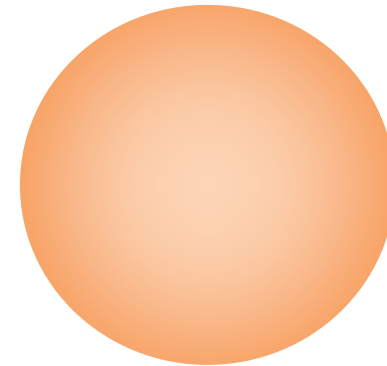
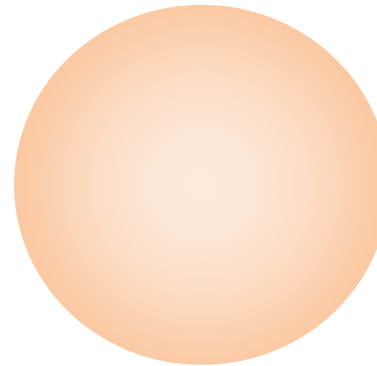
- α) Επίσκεψη σε μουσείο
- β) Παρακολούθηση αγώνα σε γήπεδο
- γ) Συναλλαγή στο γκισέ τράπεζας
- δ) Στρατιωτική άσκηση

Συμμετοχή Πελάτη

Παθητική

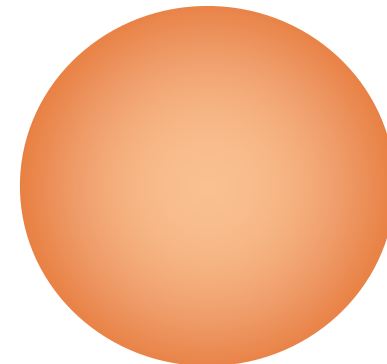
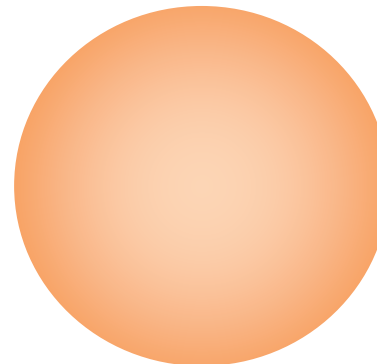
Ενεργή

Περιορισμένη



**Αλληλεπίδραση  
με Περιβάλλον**

Έντονη



# Αρχές Δημιουργίας Εμπειρίας

- Καθορισμός θεματικής  
(Καταστήματα Forum)
- Εναρμόνιση εντυπώσεων με θετικά μηνύματα  
(Χώροι στάθμευσης αεροδρομίου Ο' Hare)
- Εξάλειψη αρνητικών μηνυμάτων  
(Ομιλούντα καλάθια απορριμμάτων)
- Δημιουργία αναμνήσεων  
(Φωτογραφίες Αϊ Βασίλη)
- Περιεχόμενο για όλες τις αισθήσεις  
(Rainforest Cafe)



# Ο ρόλος του Μάνατζερ Υπηρεσιών

## Επιχειρηματική Καινοτομία

- Θεωρία Push (π.χ. Χαρτάκια Post-it)
- Θεωρία Pull (π.χ. ζήτηση για χρηματιστηριακές)
- Υπηρεσίες προερχόμενες από προϊόντα (π.χ. ενοικιάσεις DVD)
- Υπηρεσίες βασισμένες στην πληροφορία (π.χ. αξιοποίηση δεδομένων βλαβών)
- Δυσκολία δοκιμής πρωτοτύπου υπηρεσιών (π.χ. προσπάθεια Burger King)★

## Αξιοποίηση των Κοινωνικών Τάσεων

- Γήρανση του πληθυσμού
- Οικογένειες με δύο εργαζόμενους γονείς
- Αύξηση αριθμού ανύπαντρων ατόμων
- Το οικιακό άδυτο

# Διοικητικές Προκλήσεις

- Οικονομίες Κλίμακος (MRI scanner)
- Οικονομίες Φάσματος (ή Εύρους/Σκοπού/Πεδίου/Score)  
(Πολυκαταστήματα) ★<sub>3</sub>
- Πολυπλοκότητα (Yield Management) ★<sub>4</sub>
- Ασάφεια Ορίων (Τράπεζες και Χρηματιστές)
- Διεθνής Ανταγωνιστικότητα (Πολιτιστική Ποικιλομορφία)

# Θέματα προς Συζήτηση

- Περιγράψτε πώς το επάγγελμα επηρεάζει τον τρόπο ζωής ενός ατόμου.
- Μπορεί μια οικονομία να βασίζεται αποκλειστικά σε υπηρεσίες;
- Ποια μπορεί να είναι η επίδραση του διαδικτύου στην παράδοση των υπηρεσιών;
- Σχολιάστε το ρόλο του μάρκετινγκ στη διαδικασία δημιουργίας καινοτόμων υπηρεσιών.