

Διάταξη Θεματικής Ενότητας ΜΔΕ613/ Διοίκηση Υπηρεσιών

Σχολή	ΣΟΕΔ	Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης	
Πρόγραμμα Σπουδών	ΜΔΕ	Το Ανοικτό MBA - Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων (MBA)	
Θεματική Ενότητα	ΜΔΕ613	Διοίκηση Υπηρεσιών	
Επίπεδο	Προπτυχιακό	Μεταπτυχιακό	
		Μάστερ	Διδακτορικό
		✓	
Γλώσσα Διδασκαλίας	Ελληνική		
Τύπος Διδασκαλίας	Εξ αποστάσεως		
Τύπος Θεματικής Ενότητας	Υποχρεωτική		Επιλογής
			✓
Αριθμός Ομαδικών Συμβουλευτικών Συναντήσεων	Σύνολο	Φυσική Παρουσία	Τηλεσυναντήσεις
	5	0	5
Αριθμός Εργασιών	2		
Υπολογισμός Τελικής Βαθμολογίας	Διαδραστικές Δραστηριότητες	Εργασίες	Τελικές Εξετάσεις
	10 %	40 %	50 %
Αριθμός Ευρωπαϊκών Πιστωτικών Μονάδων (ECTS)	10		

Περιγραφή Θεματικής Ενότητας

Η Θεματική Ενότητα ΜΔΕ613 «Διοίκηση Υπηρεσιών» έχει σχεδιαστεί για να διερευνήσει τις διαστάσεις της διοίκησης των υπηρεσιών και τη διαδικασία της συνεχούς βελτίωσης. Προετοιμάζει τους φοιτητές για τις προκλήσεις στον τομέα των υπηρεσιών και προτείνει δημιουργικές επιχειρηματικές ευκαιρίες σε διάφορες υπηρεσίες. Η διοίκηση των οργανισμών παροχής υπηρεσιών είναι διαφορετική από τις αντίστοιχες βιομηχανικές εταιρείες. Τα αποτελέσματα δείχνουν όχι μόνο την άποψη των συμβατικών μέτρων απόδοσης, αλλά και τον ενθουσιασμό των εργαζομένων και του βαθμού ικανοποίησης των πελατών. Ξεκινώντας από τη πρώτη επαφή στις υπηρεσίες, τα επιτυχημένα στελέχη υπηρεσιών πρέπει να ενσωματώσουν την παραγωγή, μάρκετινγκ, τεχνολογία, ανθρώπινους πόρους και πληροφορίες για να επιτύχουν ένα ξεχωριστό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Προ-απαιτούμενες Θεματικές Ενότητες

Καμία

Συν-απαιτούμενες Θεματικές Ενότητες

Καμία

Σύνθεση Βαθμολογίας			
Τρόπος Αξιολόγησης	Βαρύτητα στον τελικό βαθμό	Φόρτος εργασίας	
		Ωρες	ECTS
Εβδομαδιαία Μελέτη	0 %	125-150	5
Εργασία 1	20 %	50-60	2
Εργασία 2	20 %	50-60	2
Διαδραστικές δραστηριότητες	10 %	25-30	1
Τελική/Επαναληπτική Εξέταση	50 %	3-6	-
Σύνολο	100%	250-300	10

Κανονισμοί Βαθμολογίας και Τρόποι Αξιολόγησης
<ul style="list-style-type: none"> • Διαδραστικές δραστηριότητες, με βαρύτητα 10% του τελικού βαθμού, οι οποίες βαθμολογούνται με επιτυχία ή αποτυχία. Κάθε επιτυχημένη δραστηριότητα αυξάνει τον τελικό βαθμό αναλογικά. • Ένας/Μια φοιτητής/-τρια βαθμολογείται με 9, εάν συγκεντρώσει το 90% της πιθανής βαθμολόγησης, δηλαδή, $90\% \cdot 10 = 9$, και ούτω καθεξής. • Βαθμός επιτυχίας (Passing rate) <ul style="list-style-type: none"> ○ 50% Εργασιών και διαδραστικών δραστηριοτήτων, Δικαίωμα συμμετοχής στις τελικές εξετάσεις μιας Θ.Ε. έχουν οι φοιτητές/-τριες που κατοχύρωσαν αθροιστικά τον ελάχιστο απαιτούμενο βαθμό ($\geq 50\%$) στις γραπτές εργασίες και διαδραστικές δραστηριότητες. ○ 50% Τελικής εξέτασης <p>Αν ένας/μια φοιτητής/-τρια συγκεντρώσει βαθμολογία με δεκαδικό ψηφίο, τότε αυτό στρογγυλοποιείται στην πλησιέστερη μισή μονάδα. Επιτυχής θεωρείται η ολοκλήρωση της Θ.Ε. όταν ο βαθμός είναι μεγαλύτερος ή ίσος του 5.</p>