

## Διάταξη Θεματικής Ενότητας ΠΔΕ303 - Αρχές Διοίκησης Υπηρεσιών

|   |                                    |   |                          |
|---|------------------------------------|---|--------------------------|
| <b>Σχολή</b>  | ΣΟΕΔ                               | Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης               |                          |
| <b>Πρόγραμμα Σπουδών</b>                            | ΠΔΕ                                | Προπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων |                          |
| <b>Θεματική Ενότητα</b>                             | ΠΔΕ303                             | Αρχές Διοίκησης Υπηρεσιών                               |                          |
| <b>Επίπεδο</b>                                      | <b>Προπτυχιακό</b>                 | <b>Μεταπτυχιακό</b>                                     |                          |
|   | ✓                                  | <b>Μάστερ</b>   | <b>Διδακτορικό</b>       |
| <b>Γλώσσα Διδασκαλίας</b>                           | Ελληνική                           |   |                          |
| <b>Τύπος Διδασκαλίας</b>                            | Εξ αποστάσεως                      |   |                          |
| <b>Τύπος Θεματικής Ενότητας</b>                     | <b>Υποχρεωτική</b>                 | <b>Επιλογής</b>   |                          |
|   | ✓                                  |   |                          |
| <b>Αριθμός Ομαδικών Συμβουλευτικών Συναντήσεων</b>  | <b>Σύνολο</b>                      | <b>Φυσική Παρουσία</b>                                  | <b>Τηλεσυναντήσεις</b>   |
|   | 4                                  | 0   | 4                        |
| <b>Αριθμός Εργασιών</b>                             | 2                                  |   |                          |
| <b>Υπολογισμός Τελικής Βαθμολογίας</b>              | <b>Διαδραστικές Δραστηριότητες</b> | <b>Εργασίες</b>   | <b>Τελικές Εξετάσεις</b> |
|   | 10 %                               | 30 %  | 60 %                     |
| <b>Αριθμός Ευρωπαϊκών Πιστωτικών Μονάδων (ECTS)</b> | 10                                 |   |                          |

### Περιγραφή Θεματικής Ενότητας

Η αναλογία του εθνικού μας εισοδήματος η οποία προέρχεται από οργανισμούς υπηρεσιών αυξάνεται συνεχώς. Σήμερα, περίπου 75% του εθνικού μας εισοδήματος μπορεί να αποδοθεί στις υπηρεσίες (εκπαίδευση, τουρισμό, επικοινωνίες, συγκοινωνίες, κλπ). Παρόμοια εικόνα παρατηρείται σε αρκετές αναπτυγμένες και αναπτυσσόμενες οικονομίες. Επιπλέον, τα περισσότερα συστήματα μεταποίησης συμπεριλαμβάνουν λειτουργίες με έμφαση στην παροχή υπηρεσιών. Σαν αποτέλεσμα η κατανόηση των ειδικών προβλημάτων που εμφανίζονται στο σχεδιασμό, παραγωγή, μάρκετινγκ και παράδοση υπηρεσιών, αποκτά τεράστια σημασία.

Η Θεματική Ενότητα ΠΔΕ303 – Αρχές Διοίκησης Υπηρεσιών στοχεύει να σας εισαγάγει στην έννοια και τις ιδιαιτερότητες της διοίκησης υπηρεσιών και να εξετάσει τις δραστηριότητες και δυσκολίες που αντιμετωπίζουν τα διοικητικά στελέχη σε διάφορους οργανισμούς υπηρεσιών.

Στα πλαίσια του μαθήματος παρουσιάζονται μεθοδολογικά εργαλεία που μπορούν να βοηθήσουν τη λήψη αποφάσεων για τον σχεδιασμό και υλοποίηση του συστήματος παράδοσης υπηρεσιών. Έμφαση δίνεται επίσης σε θέματα που αφορούν την ποιότητα υπηρεσιών και την ικανοποίηση του πελάτη, τη διοίκηση συστημάτων αναμονής, τη διοίκηση και τον σχεδιασμό εγγυήσεων υπηρεσιών καθώς και τον σχεδιασμό και τη διοίκηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

### Προ-απαιτούμενες Θεματικές Ενότητες

Καμία

**Συν-απαιτούμενες Θεματικές Ενότητες**

Καμία

**Σύνθεση Βαθμολογίας**

| Τρόπος Αξιολόγησης          | Βαρύτητα στον<br>Τελικό Βαθμό | Φόρτος Εργασίας |           |
|-----------------------------|-------------------------------|-----------------|-----------|
|                             |                               | Ώρες            | ECTS      |
| Εβδομαδιαία Μελέτη          | 0%                            | 125-150         | 5         |
| Εργασία 1                   | 15%                           | 37.5-45         | 1.5       |
| Εργασία 2                   | 15%                           | 37.5-45         | 1.5       |
| Διαδραστικές Δραστηριότητες | 10%                           | 12.5-15         | 0.5       |
| Τελική/Επαναληπτική Εξέταση | 60%                           | 37.5-45         | 1.5       |
| <b>Σύνολο</b>               | <b>100%</b>                   | <b>250-300</b>  | <b>10</b> |

**Κανονισμοί Βαθμολογίας και Τρόποι Αξιολόγησης**

- 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)
  - 40% Εργασιών και διαδραστικών δραστηριοτήτων, Δικαίωμα συμμετοχής στις τελικές εξετάσεις μιας Θεματικής Ενότητας έχουν οι φοιτητές/-τριες που κατοχύρωσαν αθροιστικά τον ελάχιστο απαιτούμενο βαθμό ( $\geq 50\%$ ) στις γραπτές εργασίες και διαδραστικές δραστηριότητες.
  - 60% Τελικής εξέτασης
- Αν ένας/μια φοιτητής/-τρια συγκεντρώσει βαθμολογία με δεκαδικό ψηφίο, τότε αυτό στρογγυλοποιείται στην πλησιέστερη μισή μονάδα. Επιτυχής θεωρείται η ολοκλήρωση της Θεματικής Ενότητας όταν ο βαθμός είναι μεγαλύτερος ή ίσος του 5.