

## ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

### 1. ΓΕΝΙΚΑ

<b>ΣΧΟΛΗ</b>	ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ		
<b>ΤΜΗΜΑ</b>	ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΓΕΩΡΓΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΕΦΟΔΙΑΣΜΟΥ		
<b>ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ</b>	Προπτυχιακό		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b>	LOG906	<b>ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ</b>	9ο
<b>ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b>	ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗΣ ΑΛΥΣΙΔΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		
<b>ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ</b>	<b>ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ</b>	<b>ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ/ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ</b>	
Διαλέξεις	4	5	
<b>ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b>	Ειδίκευσης		
<b>ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:</b>	ΟΧΙ		
<b>ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:</b>	Ελληνική		
<b>ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS</b>	ΝΑΙ (στην Αγγλική)		
<b>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)</b>	<a href="https://oeclass.aua.gr/eclass/">https://oeclass.aua.gr/eclass/</a>		

### 2. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

<b>Μαθησιακά Αποτελέσματα</b>
<p><b>Σκοπός του μαθήματος είναι να:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• αναδείξει τα οφέλη της υιοθέτησης πρακτικών που εφαρμόζονται στις παραδοσιακές εφοδιαστικές αλυσίδες αγαθών στον κλάδο της παροχής υπηρεσιών.</li> <li>• εξηγήσει πώς η υιοθέτηση λιτών ή ευέλικτων προσεγγίσεων στην παροχή υπηρεσιών μπορεί να συμβάλει καθοριστικά στην αναδιαμόρφωση των παραμέτρων που τις χαρακτηρίζουν (κόστος, ποιότητα, ταχύτητα, κλπ).</li> <li>• εξετάσει ποιες πρακτικές είναι κατάλληλες, ανάλογα με τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών.</li> </ul> <p><b>Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος ο/η φοιτητής/τρια θα είναι σε θέση να:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• εξηγήει τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών</li> <li>• αναλύει τις επιχειρησιακές λειτουργίες στον κλάδο της παροχής υπηρεσιών</li> <li>• διακρίνει τις εναλλακτικές στρατηγικές στις εφοδιαστικές αλυσίδες υπηρεσιών</li> <li>• αναπτύσσει συγκεκριμένες προτάσεις σχετικά με τον τρόπο βελτίωσης της αποτελεσματικότητας και της απόδοσης της εφοδιαστικής αλυσίδας υπηρεσιών</li> <li>• συνθέτει τις απαιτήσεις εφοδιαστικών αλυσίδων προϊόντων που περιλαμβάνουν στοιχεία αγαθού και υπηρεσιών (υβριδικά προϊόντα).</li> </ul>
<b>Γενικές Ικανότητες</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις</li> <li>• Λήψη αποφάσεων</li> <li>• Αυτόνομη εργασία</li> <li>• Ομαδική εργασία</li> <li>• Εργασία σε διεθνές περιβάλλον</li> <li>• Παράγωγή νέων ερευνητικών ιδεών</li> <li>• Σχεδιασμός και διαχείριση έργων</li> </ul>

- Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας και ευαισθησίας σε θέματα φύλου
- Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης

### 3. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

1. Εισαγωγή στις βασικές έννοιες
2. Δημιουργία αξίας στον κλάδο των υπηρεσιών
3. Ανάγκες των πελατών
4. Ανάπτυξη υπηρεσιών
5. Διανομή υπηρεσιών και κανάλια διανομής
6. Μάρκετινγκ υπηρεσιών
7. Τα παραγωγικά συστήματα παροχής υπηρεσιών
8. Σχεδιασμός διαδικασιών εξυπηρέτησης
9. Εξισορρόπηση ζήτησης και παραγωγικής δυνατότητας
10. Πηγές ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος
11. Λιτές και ευέλικτες προσεγγίσεις
12. Μελέτες περίπτωσης
13. Ειδικά θέματα

Θα χρησιμοποιηθεί συνδυασμός διδακτικών και μαθησιακών μεθόδων με στόχο την ενεργή συμμετοχή των φοιτητών/τριών και την πρακτική εφαρμογή των υπό εξέταση θεματικών ενοτήτων: διαλέξεις με τη χρήση οπτικοακουστικών μέσων, ανάλυση και συζήτηση μελετών περίπτωσης σε πραγματικά επιχειρησιακά ζητήματα, βιωματικές (ομαδικές) ασκήσεις, καθώς και προβολή σχετικών video. Επίσης, οι φοιτητές/τριες θα εκπονήσουν ατομική ή ομαδική εργασία.

Επιπλέον, στο eclass αναρτώνται σε ηλεκτρονική μορφή άρθρα, οπτικοακουστικό υλικό διαλέξεων, διαδικτυακές διευθύνσεις, χρήσιμες πληροφορίες, μελέτες περίπτωσης και ασκήσεις για την εξάσκηση των φοιτητών/τριών.

### 4. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

<b>ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ</b>	Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση	
<b>ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Υποστήριξη μαθησιακής διαδικασίας μέσω της πλατφόρμας AUA Open eClass του Πανεπιστημίου (ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Ηλεκτρονικών Μαθημάτων)</li> <li>• Υποστήριξη των διαλέξεων με τη χρήση λογισμικού παρουσίασης</li> <li>• Χρήση οπτικοακουστικού υλικού</li> <li>• Χρήση εφαρμογών διαδικτύου</li> <li>• Διαδραστική Διδασκαλία</li> <li>• Συγγραφή Εργασίας / Εργασιών</li> </ul> <p><b>Επικοινωνία με τους φοιτητές:</b> πρόσωπο με πρόσωπο σε ώρες γραφείου, email, πλατφόρμα eclass</p>	
<b>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ</b>	<b>Δραστηριότητα</b>	<b>Φόρτος Εργασίας</b>

	<i><b>Εξαμήνου</b></i>
Διαλέξεις	52
Συγγραφή εργασίας / εργασιών	32
Αυτοτελής Μελέτη	39
Συμβουλευτική υποστήριξη	0,5
Εξετάσεις	2
<b>Σύνολο Μαθήματος (περίπου 25 ώρες φόρτου εργασίας ανά πιστωτική μονάδα)</b>	<b>125,5</b>
<b>ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ</b>	<p>Η διαδικασία αξιολόγησης γίνεται στη γλώσσα που προσφέρεται το μάθημα (ελληνική ή αγγλική) και αποτελείται από:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>i. <u>Υποχρεωτική γραπτή τελική εξέταση</u> στο τέλος του εξαμήνου (συντελεστής βαρύτητας τουλάχιστον 70%), η οποία περιλαμβάνει Δοκιμασία πολλαπλής επιλογής ή/και Ερωτήσεις ανάπτυξης δοκιμίων ή/και Επίλυση προβλημάτων. Κριτήρια αξιολόγησης: ορθότητα, πληρότητα, σαφήνεια</li> <li>ii. <u>Υποχρεωτική γραπτή εργασία</u> (συντελεστής βαρύτητας 30%) Κριτήρια αξιολόγησης: ορθότητα, πληρότητα, σαφήνεια</li> </ol> <p>Η εξεταστέα ύλη παρατίθεται στην ηλεκτρονική σελίδα του μαθήματος. Οι φοιτητές/τριες με ειδικές μαθησιακές δυσκολίες στην γραφή και στην ανάγνωση (όπως αυτές πιστοποιούνται και χαρακτηρίζονται από αρμόδιο φορέα) εξετάζονται βάσει της προβλεπόμενης από το Τμήμα διαδικασίας.</p> <p><b>Γνωστοποίηση κριτηρίων αξιολόγησης:</b> Τα κριτήρια αξιολόγησης γίνονται γνωστά κατά τη διάρκεια του πρώτου μαθήματος και είναι σαφώς διατυπωμένα στην ιστοσελίδα του μαθήματος και στο e-class. Οι απαντήσεις των θεμάτων των εξετάσεων αναρτώνται στο eclass μετά τη διεξαγωγή των εξετάσεων. Οι φοιτητές/τριες έχουν τη δυνατότητα να δουν το γραπτό τους μετά τη βαθμολόγηση του μαθήματος (στις ανακοινωμένες ώρες γραφείου) και να λάβουν εξηγήσεις σχετικά με τη βαθμολογία την οποία έλαβαν.</p>

## 5. ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Προτεινόμενη Βιβλιογραφία:

*Ελληνική*

- Lovelock, C. & Wirtz, J. (2018). *Μάρκετινγκ Υπηρεσιών*. Θεσσαλονίκη: Δίσιγμα.
- Slack, N., Chambers, S. & Johnston, R. (2010). *Διοίκηση παραγωγής προϊόντων και υπηρεσιών*. Αθήνα: Κλειδάριθμος.
- Κουλουριώτης, Δ. & Ξανθόπουλος, Α. (2017). *Διοίκηση Παραγωγής και Επιχειρησιακών Λειτουργιών: Σχεδιασμός, Προγραμματισμός και Έλεγχος σε Συστήματα Παραγωγής και Υπηρεσιών*. Θεσσαλονίκη: Τζιόλα.

- Συναφή επιστημονικά περιοδικά:

- Journal of Service Research
- Journal of Services Marketing
- The Service Industries Journal

-Σημειώσεις Διδάσκουσας/Διδάσκοντα