**ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

1. **ΓΕΝΙΚΑ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ΣΧΟΛΗ** | ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ |
| **ΤΜΗΜΑ** | ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ |
| **ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ**  | Προπτυχιακό |
| **ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ** | Γ06 | **ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ** | Χειμερινό (επιλογής) |
| **ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ** | ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ  |
| **ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ** *σε περίπτωση που οι πιστωτικές μονάδες απονέμονται σε διακριτά μέρη του μαθήματος π.χ. Διαλέξεις, Εργαστηριακές Ασκήσεις κ.λπ. Αν οι πιστωτικές μονάδες απονέμονται ενιαία για το σύνολο του μαθήματος αναγράψτε τις εβδομαδιαίες ώρες διδασκαλίας και το σύνολο των πιστωτικών μονάδων* | **ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ** | **ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ** |
| Διαλέξεις και Ασκήσεις Πράξης | 3 | 5 |
| *Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο (δ).* |  |  |
| **ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ***γενικού υποβάθρου, ειδικού υποβάθρου, ειδίκευσης* *γενικών γνώσεων, ανάπτυξης δεξιοτήτων* | Μάθημα ειδίκευσης  |
| **ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:** | - |
| **ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:** | Ελληνικά  |
| **ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS**  | Ναι |
| **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)** | Νέο μάθημα – θα αναπτυχθεί προσεχώς  |

ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

|  |
| --- |
| **Μαθησιακά Αποτελέσματα** |
| *Περιγράφονται τα μαθησιακά αποτελέσματα του μαθήματος οι συγκεκριμένες γνώσεις, δεξιότητες και ικανότητες καταλλήλου επιπέδου που θα αποκτήσουν οι φοιτητές μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος.**Συμβουλευτείτε το Παράρτημα Α* * *Περιγραφή του Επιπέδου των Μαθησιακών Αποτελεσμάτων για κάθε ένα κύκλο σπουδών σύμφωνα με το Πλαίσιο Προσόντων του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης*
* *Περιγραφικοί Δείκτες Επιπέδων 6, 7 & 8 του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων Διά Βίου Μάθησης και το Παράρτημα Β*
* *Περιληπτικός Οδηγός συγγραφής Μαθησιακών Αποτελεσμάτων*
 |
| Οι στόχοι αυτού του μαθήματος είναι:* Να αναδείξει τη σημασία των υπηρεσιών ως κλάδο της οικονομίας και ως πρωτεύον ή συμπληρωματικό στοιχείο της επιχειρηματικής στρατηγικής για την ανάπτυξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.
* Να παρουσιάσει τις έννοιες και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των συστημάτων υπηρεσιών και να τονίσει τις προκλήσεις του σχεδιασμού συστημάτων υπηρεσιών.
* Να αναδείξει τις κύριες μεθόδους και τις σύγχρονες προσεγγίσεις στο σχεδιασμό και τη διαχείριση συστημάτων υπηρεσιών.

Με την συμπλήρωση του μαθήματος οι φοιτητές θα πρέπει να είναι σε θέση:* Να γνωρίζουν τις σύγχρονες έννοιες και τις τάσεις σε σχέση με το σχεδιασμό και τη διαχείριση συστημάτων υπηρεσιών.
* Να κατανοούν τις σύγχρονες προσεγγίσεις στο σχεδιασμό συστημάτων υπηρεσιών, ιδίως σε σχέση με το ρόλο του πελάτη, τη συνδημιουργία αξίας και τη σημασία της εμπειρίας του πελάτη.
* Να διαφοροποιούν τις ανάγκες του παρόχου και του πελάτη στο σχεδιασμό συστημάτων υπηρεσιών και να ολοκληρώνουν τις διαφορετικές οπτικές μέσα από ένα συνεκτικό πλαίσιο σχεδιασμού.
* Να εφαρμόζουν εναλλακτικά εργαλεία και τεχνικές για το σχεδιασμό συστημάτων υπηρεσιών που καλύπτουν διαφορετικές οπτικές και ανάγκες.
* Να εντοπίζουν προβλήματα στο σχεδιασμό συστημάτων υπηρεσιών και να αναζητούν και να προτείνουν λύσεις.
* Να αντιλαμβάνονται και να αξιολογούν τις ευκαιρίες που προσφέρει η πληροφορική τεχνολογία στο σχεδιασμό συστημάτων υπηρεσιών.
 |
| **Γενικές Ικανότητες** |
| *Λαμβάνοντας υπόψη τις γενικές ικανότητες που πρέπει να έχει αποκτήσει ο πτυχιούχος (όπως αυτές αναγράφονται στο Παράρτημα Διπλώματος και παρατίθενται ακολούθως) σε ποια / ποιες από αυτές αποσκοπεί το μάθημα;.* |
| *Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών* *Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις* *Λήψη αποφάσεων* *Αυτόνομη εργασία* *Ομαδική εργασία* *Εργασία σε διεθνές περιβάλλον* *Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον* *Παράγωγή νέων ερευνητικών ιδεών*  | *Σχεδιασμός και διαχείριση έργων* *Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα* *Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον* *Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας και ευαισθησίας σε θέματα φύλου* *Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής* *Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης**……**Άλλες…**…….* |
| * Λήψη αποφάσεων
* Αυτόνομη εργασία / Ομαδική εργασία
* Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον
* Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης
* Σχεδιασμός και διαχείριση έργων
* Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής
* ‘Άλλες: Δημιουργική σκέψη
* ‘Άλλες: Ανάλυση απαιτήσεων και σχεδιασμός νέων υπηρεσιών
 |

1. **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

|  |
| --- |
| 1. Εισαγωγή στην Οικονομία των Υπηρεσιών
2. Η έννοια της υπηρεσίας και τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών
3. Σύγχρονες θεωρίες Διοίκησης και Συστημάτων Υπηρεσιών
4. Ο ρόλος του πελάτη στα συστήματα Υπηρεσιών
5. Η έννοια της συνδημιουργίας αξίας στα Συστήματα Υπηρεσιών
6. Η σημασία της εμπειρίας του πελάτη στα Συστήματα Υπηρεσιών
7. Συστήματα προϊόντων-υπηρεσιών
8. Η συμβολή των υπηρεσιών στη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος
9. Η σημασία του φυσικού περιβάλλοντος στο σχεδιασμό υπηρεσιών (servicescape)
10. Σχεδιασμός υπηρεσιών από την πλευρά του παρόχου: η μέθοδος service blueprinting
11. Σχεδιασμός υπηρεσιών από την πλευρά του πελάτη: ο σχεδιασμός της εμπειρίας του πελάτη και της χρήσης της υπηρεσίας από την πελάτη.
12. Ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο Σχεδιασμού υπηρεσιών
13. Ο ρόλος της πληροφορικής τεχνολογίας στο σχεδιασμό και την παροχή υπηρεσιών: έξυπνες υπηρεσίες.
 |

1. **ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ***Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.* | Πρόσωπο με πρόσωπο διδασκαλία στην αίθουσα |
| **ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ***Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές* | * Παρουσίαση διαφανειών στην αίθουσα.
* Παρουσίαση περιεχομένου από το διαδίκτυο.
* Χρήση του συστήματος ηλεκτρονικής εκπαίδευσης
* Επικοινωνία μέσω ηλ. ταχυδρομείου και μέσω των εργαλείων διαδραστικής επικοινωνίας του συστήματος ηλεκτρονικής εκπαίδευσης.
* Χρήση ειδικού λογισμικού σχεδιασμού συστημάτων υπηρεσιών που προφέρεται δωρεάν στο διαδίκτυο (services blueprinting, storyboard, customer journey – οι συγκεκριμένες εφαρμογές μπορεί να αλλάζουν από χρόνο σε χρόνο).
 |
| **ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ***Περιγράφονται αναλυτικά ο τρόπος και μέθοδοι διδασκαλίας.**Διαλέξεις, Σεμινάρια, Εργαστηριακή Άσκηση, Άσκηση Πεδίου, Μελέτη & ανάλυση βιβλιογραφίας, Φροντιστήριο, Πρακτική (Τοποθέτηση), Κλινική Άσκηση, Καλλιτεχνικό Εργαστήριο, Διαδραστική διδασκαλία, Εκπαιδευτικές επισκέψεις, Εκπόνηση μελέτης (project), Συγγραφή εργασίας / εργασιών, Καλλιτεχνική δημιουργία, κ.λπ.**Αναγράφονται οι ώρες μελέτης του φοιτητή για κάθε μαθησιακή δραστηριότητα καθώς και οι ώρες μη καθοδηγούμενης μελέτης σύμφωνα με τις αρχές του ECTS* |

|  |  |
| --- | --- |
| ***Δραστηριότητα*** | ***Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου*** |
| Διαλέξεις | 39 |
| Εκπόνηση εργασίας (project)  | 32 |
| Αυτοτελής μελέτη (προετοιμασία για διαλέξεις: 18προετοιμασία για εξετάσεις: 36) | 54 |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| Σύνολο Μαθήματος  | ***125*** |

 |
| **ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ** *Περιγραφή της διαδικασίας αξιολόγησης**Γλώσσα Αξιολόγησης, Μέθοδοι αξιολόγησης, Διαμορφωτική ή Συμπερασματική, Δοκιμασία Πολλαπλής Επιλογής, Ερωτήσεις Σύντομης Απάντησης, Ερωτήσεις Ανάπτυξης Δοκιμίων, Επίλυση Προβλημάτων, Γραπτή Εργασία, Έκθεση / Αναφορά, Προφορική Εξέταση, Δημόσια Παρουσίαση, Εργαστηριακή Εργασία, Κλινική Εξέταση Ασθενούς, Καλλιτεχνική Ερμηνεία, Άλλη / Άλλες**Αναφέρονται ρητά προσδιορισμένα κριτήρια αξιολόγησης και εάν και που είναι προσβάσιμα από τους φοιτητές.* | **Ι. Γραπτή τελική εξέταση (10 μονάδες)** Γραπτή εξέταση στο τέλος του μαθήματος που είναι υποχρεωτική για όλους τους φοιτητές και περιλαμβάνει: * Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής
* Ερωτήσεις σύντομης απάντησης
* Ερωτήσεις εφαρμογής γνώσεων στο σχεδιασμό σχεδιασμού συστημάτων υπηρεσιών
* Μελέτη περίπτωσης (αντίληψη κρίσιμου ζητήματος, ανάπτυξη πιθανών λύσεων, τεκμηρίωση απάντησης)

Τα κριτήρια αξιολόγησης της τελικής γραπτής εξέτασης γίνονται γνωστά στους φοιτητές κατά τη διάρκεια των μαθημάτων και περιγράφονται στο φύλλο των θεμάτων. **ΙΙ. Εργασία (2-3 μονάδες, συμπληρωματικά στο βαθμό εξέτασης)**Η εργασία είναι προαιρετική, προστίθεται στον βαθμό των εξετάσεων με σκοπό να βελτιώσει την επίδοση των φοιτητών και μπορεί να έχει ως θέμα: α) το σχεδιασμό ενός συστήματος υπηρεσιών με χρήση λογισμικού κατάλληλου (συμπεριλαμβανομένης της προτυποποίησης του συστήματος)β) την ανάλυση μελέτης περίπτωσης σε σχέση με το σχεδιασμό συστημάτων υπηρεσιών. γ) τη βιβλιογραφική μελέτη ενός καίριου επιστημονικού ζητήματος σε σχέση με τη θεματολογία του μαθήματος. Η εργασία θα πρέπει να παρουσιαστεί στην αίθουσα ώστε να εμπλουτιστεί το περιεχόμενο της διδασκαλίας και να προκύψει διάλογος με την τάξη. Η βαθμολογία της εργασίας μπορεί να είναι 2-3 μονάδες (ανάλογα με το θέμα και την έκτασή της) και προστίθεται στον βαθμό των εξετάσεων. Τα κριτήρια αξιολόγησης των εργασιών εξηγούνται στους φοιτητές κατά την παροχή οδηγιών και επεξηγήσεων και αναγράφονται στο σύστημα ηλεκτρονικής εκπαίδευσης. |

1. **ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

|  |
| --- |
| ***- Προτεινόμενη Βιβλιογραφία:**** Μάρκετινγκ Υπηρεσιών, Αυλωνίτης Γ.,Τσιότσου Ρ.,Γούναρης Σ., Εκδόσεις Broken Hill, 2015. Κωδικός Βιβλίου στον Εύδοξο: 50657960
* Μάρκετινγκ Υπηρεσιών, Jochen Wirtz, Christopher Lovelock, Εκδόσεις Δίσιγμα, 2018. Κωδικός Βιβλίου στον Εύδοξο: 77118262
* This is Service Design Thinking: Basics, Tools, Cases, by Marc Stickdorn and Jakob Schneide, Wiley, 1st ed., 2012.
* Service Design: From Insight to Implementation, Andy Polaine, Lavrans Løvlie, Ben Reason, Rosenfeld Media, 1st edition, 2013.

***Υποστηρικτική βιβλιογραφία**** Ανάπτυξη Νέων Υπηρεσιών: Τουρισμός - Υγεία - Επιχειρηματικότητα – Καινοτομία, Φώτης Χ. Κίτσιος, Κωνσταντίνος Ζοπουνιδης, Εκδόσεις Κλειδάριθμος, 2008. Κωδικός Βιβλίου στον Εύδοξο: 13595
* Διοίκηση Παραγωγής Προϊόντων και Υπηρεσιών, Nigel Slack, Stuart Chambers, Robert Johnston, Έκδοση: 5η/2010, Εκδόσεις Κλειδάριθμος [13655]

***- Συναφή επιστημονικά περιοδικά:**** Journal of Service Research
* Journal of Service Management
* Journal of Services Marketing
* Journal of Service Management information
* International Journal of Design
* The Service Industries Journal
* e-Service Journal
* Journal of Service Science and Management
* Ecosystem Services
* Touchpoint - The Journal of Service Design
* Journal of Design Research
* International Journal of Design
* Journal of Internet Services and Applications
* Customer Services
* System Analysis and Design
 |