

ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

(1) ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	Οικονομικών, Επιχειρηματικών και Διεθνών Σπουδών		
ΤΜΗΜΑ	Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΜΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΟΛΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΜΕ ΔΙΕΘΝΗ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟ		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΔΟΠ209	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	2 ^ο
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		
ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ <i>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</i>		ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ
Διαλέξεις		5	4
<i>Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο (δ).</i>			
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	Γενικού Υπόβαθρου		
<i>γενικού υποβάθρου, ειδικού υποβάθρου, ειδίκευσης</i> <i>γενικών γνώσεων, ανάπτυξης δεξιοτήτων</i>			
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	-		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	Ελληνικά & Αγγλικά		

ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	ΟΧΙ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)	https://mbatgm.unipi.gr/%cf%80%ce%bf%ce%b9%cf%8c%cf%84%ce%b7%cf%84%ce%b1-%cf%85%cf%80%ce%b7%cf%81%ce%b5%cf%83%ce%b9%cf%8e%ce%bd/

(2) 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 - Περληπτικός Οδηγός συγγραφής Μαθησιακών Αποτελεσμάτων											
Με την επιτυχή ολοκλήρωση αυτού του ουσιαστικού μαθήματος του προγράμματος ΠΜΣ MBA TQM, ο φοιτητής θα είναι σε θέση: - Να αντιλαμβάνεται πλήρως την έννοια και τη σημασία της Ποιότητας στον Χώρο των Υπηρεσιών. - Να διακρίνει τις διαφορετικές επιστημονικές προσεγγίσεις στην έννοια και στην μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών. - Να ταξινομεί τα διαφορετικά εργαλεία μέτρησης της ποιότητας και να σχολιάζει κριτικά την επιστημονική τους εγκυρότητα και αξιοπιστία ανά περίπτωση. - Να εφαρμόζει γνώσεις αιχμής (π.χ. Agile & Design Thinking) για τον ποιοτικό σχεδιασμό και ανασχεδιασμό λειτουργιών και 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;. <table border="0"> <tr> <td>Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών</td><td>Σχεδιασμός και διαχείριση έργων</td></tr> <tr> <td>Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις</td><td>Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα</td></tr> <tr> <td>Λήψη αποφάσεων</td><td>Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον</td></tr> <tr> <td>Αυτόνομη εργασία</td><td>Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας και ευαισθησίας σε θέματα φύλου</td></tr> <tr> <td>Ομαδική εργασία</td><td>Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής</td></tr> </table>		Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών	Σχεδιασμός και διαχείριση έργων	Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις	Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα	Λήψη αποφάσεων	Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον	Αυτόνομη εργασία	Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας και ευαισθησίας σε θέματα φύλου	Ομαδική εργασία	Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής
Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών	Σχεδιασμός και διαχείριση έργων										
Προσαρμογή σε νέες καταστάσεις	Σεβασμός στη διαφορετικότητα και στην πολυπολιτισμικότητα										
Λήψη αποφάσεων	Σεβασμός στο φυσικό περιβάλλον										
Αυτόνομη εργασία	Επίδειξη κοινωνικής, επαγγελματικής και ηθικής υπευθυνότητας και ευαισθησίας σε θέματα φύλου										
Ομαδική εργασία	Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής										

Εργασία σε διεθνές περιβάλλον	Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης
Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον	
Παράγωγή νέων ερευνητικών ιδεών	Άλλες...
	

Οι φοιτητές με την ολοκλήρωση του μαθήματος θα έχουν αποκτήσει τις ακόλουθες γενικές δεξιότητες:

- **Εξειδικευμένες γνώσεις** για τον σχεδιασμό υπηρεσιών και την μέτρηση και εξασφάλιση της ποιοτικής τους λειτουργίας.
- **Κριτικές ικανότητες αξιολόγησης** της αξιοπιστίας και της εγκυρότητας των επιστημονικών προσεγγίσεων στην ποιότητα υπηρεσιών.
- **Αυτόνομη σκέψη** και ανάπτυξη **δεξιοτήτων εφαρμογής** εργαλείων μέτρησης της ποιότητας.
- **Ατομική**- αυτόνομη εργασία.
- **Σεβασμό στη Διαφορετικότητα** μέσω της υιοθέτησης της οπτικής του πελάτη για την κατανόηση και μέτρηση της ποιότητας στις υπηρεσίες.
- **Ανάπτυξη Δημιουργικής σκέψης** σχετικά με τον ανασχεδιασμό μιας υπηρεσίας με στόχο την ποιοτικότερη εκτέλεσή της.

(3) ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Το συγκεκριμένο μάθημα αφορά στην αρχικώς στην παρουσίαση της φύσης των υπηρεσιών στην Σύγχρονη οικονομία και της σημασίας της Service Dominant Logic, και δομείται στις ακόλουθες διδακτικές ενότητες:

- Ανάλυση των αναγκών των πελατών στις υπηρεσίες
- Η μέτρηση της ποιότητας στις υπηρεσίες
- Ανάπτυξη εργαλείων μέτρησης της ικανοποίησης πελατών στις υπηρεσίες
- Συνδυασμός των εργαλείων μέτρησης στην πράξη και η ολιστική προσέγγιση
- Η βελτίωση της Ποιότητας των Υπηρεσιών και το Return on Quality
- Η ποιότητα στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες
- Η ποιοτική εξυπηρέτηση του Πελάτη και οι αντίστοιχες προκλήσεις

(4) ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.	Πρόσωπο με πρόσωπο	
ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές	Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία και στην Επικοινωνία με τους φοιτητές	
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	30
	Εργασία	30
	Μελέτη	49
	Εξετάσεις	3
	Σύνολο Μαθήματος	112
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.	Γλώσσα Αξιολόγησης: Ελληνικά & Αγγλικά Γραπτές Εξετάσεις: Η γραπτή εξέταση βασίζεται σε ένα mini case study το οποίο δημιουργεί ο διδάσκων μέσα από παραδείγματα της σύγχρονης πραγματικότητας στον χώρο των υπηρεσιών και με έμφαση στην ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης από πλευράς ποιοτικών υπηρεσιών και στην ανάπτυξη αντίστοιχων προτάσεων βελτίωσης της ποιότητας στο μέλλον. Εργασία: Η γραπτή εργασία βασίζεται σε case study προηγούμενης τελικής εξέτασης και λειτουργεί τόσο ως προσομοίωση της εξέτασης όσο και μία πολύ αποτελεσματική μέθοδο μελέτης. Η εργασία παραδίδεται στην τάξη και συζητιέται διεξοδικά κατά τη διάρκεια των διαλέξεων.	

(5) ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Προτεινόμενη Βιβλιογραφία:

Maleyeff, J. (2022). Quality Service Management: A Guide to Improving Business Processes. Routledge.

Zeithaml, V. A., & Parasuraman, A. (2004). Service quality, Marketing Science Institute (MSI) Relevant Knowledge Series.

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L., (2010). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. Simon and Schuster.

Wirtz, J., & Lovelock, C. (2021). Services Marketing: People, Technology, Strategy. 9th Ed., World Scientific.

- Συναφή επιστημονικά περιοδικά:

Journal of Marketing Research

Journal of Marketing

Journal of Retailing

International Journal of Quality and Service Sciences

Managing Service Quality

Journal of Retailing and Consumer Services

Journal of Services Marketing