

ΠΕΡΙΓΡΑΜΜΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

1. ΓΕΝΙΚΑ

| | | | |
|---|--|---------------------------|----------------------|
| ΣΧΟΛΗ | ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ | | |
| ΤΜΗΜΑ | ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΣΧΕΔΙΑΣΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ | | |
| ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ | Προπτυχιακό | | |
| ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ | 4309 | ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ | 9^ο |
| ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ | Σχεδιασμός υπηρεσιών | | |
| 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 | |
| <i>Διαλέξεις,</i> | 3 | 6 | |
| <i>Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο 4.</i> | | | |
| ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ <i>Υποβάθρου , Γενικών Γνώσεων, Επιστημονικής Περιοχής, Ανάπτυξης Δεξιοτήτων</i> | Επιστημονικής Περιοχής | | |
| ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ: | Για την κατανόηση των μαθημάτων, οι φοιτητές δεν απαιτείται να έχουν προηγούμενες γνώσεις. | | |
| ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ: | Ελληνική/Αγγλική | | |
| ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS | ΝΑΙ | | |
| ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL) | https://eclass.uowm.gr/ | | |

2. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

| |
|---|
| Μαθησιακά Αποτελέσματα |
| <p>Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος οι φοιτητές θα πρέπει να :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Κατανοήσουν την σημασία των υπηρεσιών στην σύγχρονη οικονομία, τα πεδία εφαρμογής και νέες κατευθύνσεις • Μάθουν την ιστορία της σχεδίασης υπηρεσιών, της επιστήμης των υπηρεσιών και την συνεισφορά της θεωρίας συστημάτων στα παραπάνω • Αποκτήσουν μια βαθιά κατανόηση των υφιστάμενων μοντέλων και θεωριών που χρησιμοποιούνται για την σχεδίαση υπηρεσιών. • Χρησιμοποιούν άνετα σχεδιαστικές μεθόδους και εργαλεία της σχεδίασης υπηρεσιών • Ευαισθητοποιηθούν στις υφιστάμενες και αναδυόμενες διαστάσεις της σχεδίασης υπηρεσιών, όπως η σχεδίαση για τοις δημόσιες υπηρεσίες, κοινωνικών καινοτομία και κοινωνική επιχειρηματικότητα. |
| Γενικές Ικανότητες |
| <ul style="list-style-type: none"> • Θεωρητικό και πρακτικό υπόβαθρο που αφορά το γνωστικό πεδίο του Σχεδιαστή Προϊόντων και Συστημάτων, • Δυνατότητα δημιουργικής αξιοποίησης των επιστημονικών γνώσεων για την κατανόηση, ανάλυση και επίλυση προβλημάτων. |

- Δυνατότητα εφαρμογής ενός ευρύ πεδίου επιστημονικών και τεχνικών γνώσεων που αφορά το σχεδιασμό και την ανάπτυξη βιομηχανικών προϊόντων και συστημάτων.

3. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

Το μάθημα προσφέρει στους φοιτητές ένα ευρύ περιβάλλον στην σχεδίαση υπηρεσιών καθώς το τοποθετεί γύρω από αλλά πεδία όπως η επιστήμη του management και η επιχειρησιακή έρευνα μεταξύ άλλων. Το μάθημα έχει σαν σκοπό να εκπαιδεύσει τους φοιτητές στην χρήση εργαλείων και τεχνικών της σχεδίασης υπηρεσιών σε συνδυασμό με την βελτίωση της εμπειρίας του χρήστη (UX) και δημιουργία παραγωγικότερων οργανισμών. Οι φοιτητές διδάσκονται θεωρητικούς κανόνες και μοντέλα που ενισχύουν την καλή κατανόηση των αναδυόμενων τάσεων στο πεδίο όπως η σχεδίαση υπηρεσιών για τον δημόσιο τομέα, η κοινοτική σχεδίαση, η κοινωνική καινοτομία και η κοινωνική επιχειρηματικότητα. Μέσω αυτής της ευαισθητοποίησης οι φοιτητές θα είναι ικανοί να αναγνωρίσουν νέες προσεγγίσεις ενώ αυτές εμφανίζονται και να κατανοήσουν ποια εργαλεία υπάρχουν για την δημιουργία υπηρεσιών.

4. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

| <p>ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.</p> | <p>Στην τάξη (πρόσωπο με πρόσωπο) διαλέξεις.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---------------|--------------------------|-----------|----|------------------|----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|------------|--|
| <p>ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές</p> | <p>Υποστήριξη Μαθησιακής διαδικασίας μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας e-class. Επικοινωνία με τους φοιτητές</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>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 ώστε ο συνολικός φόρτος εργασίας σε επίπεδο εξαμήνου να αντιστοιχεί στα standards του ECTS</p> | <table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="675 1137 1011 1196">Δραστηριότητα</th> <th data-bbox="1011 1137 1345 1196">Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="675 1196 1011 1232">Διαλέξεις</td> <td data-bbox="1011 1196 1345 1232">90</td> </tr> <tr> <td data-bbox="675 1232 1011 1267">Αυτοτελής Μελέτη</td> <td data-bbox="1011 1232 1345 1267">60</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="675 1464 1011 1559">Σύνολο Μαθήματος (25 ώρες φόρτου εργασίας ανά πιστωτική μονάδα)</td> <td data-bbox="1011 1464 1345 1559">150</td> </tr> </tbody> </table> | Δραστηριότητα | Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου | Διαλέξεις | 90 | Αυτοτελής Μελέτη | 60 | | | | | | | | | | | | | Σύνολο Μαθήματος (25 ώρες φόρτου εργασίας ανά πιστωτική μονάδα) | 150 | |
| Δραστηριότητα | Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Διαλέξεις | 90 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Αυτοτελής Μελέτη | 60 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Σύνολο Μαθήματος (25 ώρες φόρτου εργασίας ανά πιστωτική μονάδα) | 150 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>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.</p> | <p>Γραπτή τελική εξέταση που περιλαμβάνει:</p> <ol style="list-style-type: none"> Ερωτήσεις Σύντομης Απάντησης Επίλυση Προβλημάτων Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

5. ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

-Προτεινόμενη Βιβλιογραφία :

- Randall, D., Harper, R., Rouncefield, M. *Fieldwork for Design Theory and Practice*, Springer Verlag, 2007
- Fitzsimmons, J, Fitzsimmons, M. *Service Management* McGraw-Hill, 2013:
- Meroni, A.Sangiorgi, D. *Design for Services*, Gower, 2011
- Schneider, J. Stickdorn, M. *This is Service Design Thinking* Bispublishers 2013
- Flood, R.L. & Jackson, M.: *Creative Problem Solving: Total Systems Intervention*, Wiley, 1991
- Bitner, M.J., Ostrom, A.L., Morgan, F.N. (2008) *Service Blueprinting: A Practical Technique for Service Innovation* in California Management Review 50: 9 (3): 66-94
- Polaine, A., Reason, B., Løvlie, L. *Service Design: from insight to implementation* Rosenfeld, 2013