

ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ: α) ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΈΡΕΥΝΑΣ β) ΜΑΡΚΕΤΙΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

ΣΧΟΛΗ	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ		
ΤΜΗΜΑ	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	Μεταπτυχιακό		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ		ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	2
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ: α) ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΈΡΕΥΝΑΣ β) ΜΑΡΚΕΤΙΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ		
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
		3	10
<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>			
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	ΟΧΙ		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	Ελληνική		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	ΟΧΙ		
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)			

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 Πλαίσιο Προσόντων του Ευρωπαϊκού Χώρου Ανώτατης Εκπαίδευσης
- Περιγραφικοί Δείκτες Επιπέδων 6, 7 & 8 του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Προσόντων Διά Βίου Μάθησης
- και Παράρτημα Β
- Περιληπτικός Οδηγός συγγραφής Μαθησιακών Αποτελεσμάτων

Σκοπός του μαθήματος της μεθοδολογία έρευνας είναι η εισαγωγή στη βασική προσέγγιση, στις μεθόδους, στις τεχνικές και στις διαδικασίες διεξαγωγής της έρευνας καθώς και η παρουσίαση των βασικών εννοιών των πληροφοριακών συστημάτων που σχετίζονται με την υποδομή και το ρόλο τους σε δημόσιους οργανισμούς. Το μάθημα αποτελεί το βασικό εργαλείο για κάθε επιστήμονα που διεξάγει έρευνα και προσφέρει γνώσεις που απαιτούνται για την επίλυση ενός ερευνητικού προβλήματος.

Σκοπός του μαθήματος του μάρκετινγκ υπηρεσιών είναι η εισαγωγή στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών και στις διαστάσεις της εικόνας της υπηρεσίας, αλλά και στο πώς αυτές επηρεάζουν

τις προσεγγίσεις μάρκετινγκ που χρησιμοποιούνται από τους οργανισμούς. Το μάθημα αποτελεί το βασικό εργαλείο για την κατανόηση των προκλήσεων, ευκαιριών και στρατηγικών στο χώρο του μάρκετινγκ υπηρεσιών.

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος μεθοδολογίας έρευνας ο φοιτητής / τρια θα είναι σε θέση να:

- Αναζητά πηγές για τη συλλογή δεδομένων ανάλογα με το τύπο της μεθοδολογίας έρευνας
- Σχεδιάζει, να οργανώνει και να εκπονεί μια βιβλιογραφική ανασκόπηση
- Εξετάζει και να αξιολογεί τις βιβλιογραφικές πηγές, να ταξινομεί να και να συνθέτει τα συμπεράσματα τους
- Χρησιμοποιεί και να συνδυάζει τα κατάλληλα ερευνητικά εργαλεία ανάλογα με τις απαιτήσεις και τους σκοπούς της έρευνας στη Δημόσια Διοίκηση
- Εφαρμόζει τις κατάλληλες τεχνικές παρουσίασης της ακαδημαϊκής εργασίας
- Κάνει χρήση λογισμικών πακέτων για τη στατιστική ανάλυση και επεξεργασία δεδομένων
- Κάνει χρήση κατάλληλων ποσοτικών και ποιοτικών μεθόδων ανάλυσης δειγματοληπτικών δεδομένων

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος μάρκετινγκ υπηρεσιών οι φοιτητές / τριες θα είναι σε θέση να:

- αναγνωρίζουν και να κατανοούν τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών στον δημόσιο τομέα και πώς αυτά επηρεάζουν την αντίληψη της ποιότητας από τους πολίτες και τους ενδιαφερόμενους φορείς.
- σχεδιάζουν και να εφαρμόζουν στρατηγικές μάρκετινγκ που βελτιώνουν την απόδοση, την παραγωγικότητα και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών σε δημόσιους οργανισμούς.
- αξιολογούν την αντιληπτή ποιότητα των υπηρεσιών και την ικανοποίηση των πολιτών μέσω ποσοτικών και ποιοτικών μεθόδων έρευνας.
- προβούν στη συλλογή, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων που αφορούν συστήματα παροχής υπηρεσιών, ώστε να εξάγουν έγκυρα και αξιοποιήσιμα συμπεράσματα για τη βελτίωση των υπηρεσιών.
- χρησιμοποιούν θεωρητικά μοντέλα και πρακτικές διαχείρισης της εμπειρίας των πολιτών για την αύξηση της αφοσίωσης και εμπιστοσύνης στις δημόσιες υπηρεσίες.

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

- Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών
- Λήψη αποφάσεων
- Αυτόνομη εργασία
- Ομαδική εργασία
- Εργασία σε διεπιστημονικό περιβάλλον
- Παραγωγή νέων ερευνητικών ιδεών
- Σχεδιασμός και διαχείριση έργων
- Άσκηση κριτικής και αυτοκριτικής
- Προαγωγή της ελεύθερης, δημιουργικής και επαγωγικής σκέψης

3. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

- Εννοιολογικοί προσδιορισμοί στην έρευνα- χαρακτηριστικά γνωρίσματα-βασικά στάδια σχεδιασμού-είδη ακαδημαϊκών εργασιών
- Παρουσίαση βασικών ζητημάτων ηθικής και δεοντολογίας στην έρευνα-χορήγηση άδειας συγκατάθεσης-πνευματική ιδιοκτησία, επιτροπές ηθικής και δεοντολογίας στα ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα
- Κριτήρια διαμόρφωσης ενός ερευνητικού ερωτήματος- σκοπός και στόχος της έρευνας
- Στόχοι και στάδια της βιβλιογραφικής ανασκόπησης-τεχνικές και πηγές άντλησης βιβλιογραφικών πηγών και εισαγωγής παραπομπών (με χρήση Mendeley)
- Λογοκλοπή-οδηγίες αποφυγής-νομική προστασία
- Ερευνητικά εργαλεία συλλογής δεδομένων-Διαδικασία σχεδίασης ερωτηματολογίου-ερωτήσεις ανοιχτού/κλειστού τύπου- πιλοτική εφαρμογή ερωτηματολογίου (με χρήση google forms)
- Ερευνητικά εργαλεία ανάλυσης δεδομένων- ανάλυση απλής παλινδρόμησης- ανάλυση πολλαπλής παλινδρόμησης-στατιστικός έλεγχος υποδείγματος (με χρήση SPSS)

Μάρκετινγκ υπηρεσιών

- Εισαγωγή στο Μάρκετινγκ Υπηρεσιών
- Αντιληπτή Ποιότητα Υπηρεσιών
- Στρατηγικές Μάρκετινγκ Υπηρεσιών
- Διαχείριση Σχέσεων με Πολίτες
- Έρευνα Παροχής Υπηρεσιών
- Εμπειρία Πολίτη
- Καινοτομία και Παραγωγικότητα
- Σύγχρονες Τάσεις

4. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ <i>Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.</i>	Εξ αποστάσεως εκπαίδευση	
ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ <i>Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές</i>	Δυναμικές διαφάνειες power point Υποστήριξη Μαθησιακής διαδικασίας μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας e-class Χρήση στατιστικού πακέτου SPSS Χρήση google forms Χρήση μεθόδου εισαγωγής παραπομπών Mendeley	
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ <i>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.</i> <i>Αναγράφονται οι ώρες μελέτης του φοιτητή για κάθε μαθησιακή δραστηριότητα καθώς και οι ώρες μη καθοδηγούμενης μελέτης ώστε ο συνολικός φόρτος εργασίας σε</i>	Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου
	Διαλέξεις	39
	Ατομικές εργασίες	80
	Αυτοτελής Μελέτη	131
	Σύνολο Μαθήματος (25 ώρες φόρτου εργασίας ανά πιστωτική μονάδα)	250

επίπεδο εξαμήνου να αντιστοιχεί στα standards του ECTS	
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.	• Ατομικές ή ομαδικές γραπτές εργασίες στη μεθοδολογία έρευνας (50%) • Ομαδική γραπτή εργασία στο μάρκετινγκ υπηρεσιών (50%)

5. ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

-Προτεινόμενη Βιβλιογραφία:

- Λιαρκόβας Παναγιώτης, Δερμάτης Ζαχαρίας, Κομνηνός Δημήτριος (2021). Μεθοδολογία της Έρευνας και Συγγραφή Επιστημονικών Εργασιών, ISBN: 978-960-418-830-7, ΕΚΔΟΣΕΙΣ Α. ΤΖΙΟΛΑ & ΥΙΟΙ Α.Ε.
- David E. Gray (2021). Ερευνητική Μεθοδολογία στον πραγματικό κόσμο, ISBN: 978-960-418-787-4, ΕΚΔΟΣΕΙΣ Α. ΤΖΙΟΛΑ & ΥΙΟΙ Α.Ε
- ΓΟΥΝΑΡΗΣ ΣΠΥΡΟΣ & ΚΑΡΑΝΤΙΝΟΥ ΚΑΛΥΨΩ (2015) ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ, Γ' έκδοση ΕΚΔΟΣΕΙΣ ROSILI, ISBN: 978-960-7745-39-2
- Γούναρης Σπύρος, Αυλωνίτης Γεώργιος, Ροδούλα Τσίτσου (2017) Μάρκετινγκ Υπηρεσιών. Εκδότης Πασχαλίδης ISBN:978-9963-258-56-7
- Wirtz Jochen and Christofer Lovelock (2018) ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ. – Ανθρωποι, Τεχνολογία, Στρατηγική. Εκδόσεις Δίσιγμα, ISBN:978-618-5242-29-9

Journals:

- Marshall IJ, Wallace BC. Toward systematic review automation: a practical guide to using machine learning tools in research synthesis. Syst Rev2019;8:163. . doi:10.1186/s13643-019-1074-9 pmid:31296265
- Government Information Quarterly (GIQ), Elsevier, <https://www.sciencedirect.com/journal/government-information-quarterly>
- Page MJ, Moher D, Bossuyt PM, et al. PRISMA 2020 explanation and elaboration: updated guidance and exemplars for reporting systematic reviews. BMJ2021;372:n160. doi:10.1136/bmj.n160.

Journal of Services Marketing
Journal of Interactive Marketing
Journal of Marketing
Journal of Business Research