

Τίτλος Μαθήματος	Μάρκετινγκ Υπηρεσιών				
Κωδικός Μαθήματος	MAR440				
Τύπος μαθήματος	Επιλεγόμενο				
Επίπεδο	Πτυχίο (1 <sup>ος</sup> Κύκλος)				
Έτος / Εξάμηνο φοίτησης	4 <sup>ο</sup> Έτος/7 <sup>ο</sup> Εξάμηνο				
Όνομα Διδάσκοντα	Θα ανακοινωθεί				
ECTS	6	Διαλέξεις / εβδομάδα	3 Ώρες /14 Εβδομάδες	Εργαστήρια / εβδομάδα	Κανένα
Στόχος Μαθήματος	Το μάθημα εστιάζεται στον βασικό ρόλο των υπηρεσιών στην οικονομία και τα ειδικά χαρακτηριστικά των υπηρεσιών. Ως εκ τούτου, αναλύονται οι προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι παροχείς των υπηρεσιών. Δίνεται έμφαση στη σωστή στρατηγική και εκτέλεσης αυτής της στρατηγικής για τη δημιουργία αξίας.				
Μαθησιακά Αποτελέσματα	<p>Με την ολοκλήρωση του μαθήματος οι διδασκόμενοι αναμένεται να είναι σε θέση να:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Επεξηγήσουν τη διαφορετικότητα των υπηρεσιών και των προκλήσεων που απορρέουν από αυτή</li> <li>• Επεξήγηση και ανάλυση του ευρύτερου περιβάλλοντος στο οποίο εξελίσσεται το μάρκετινγκ υπηρεσιών</li> <li>• Επεξήγηση των στρατηγικών για δημιουργία αξίας</li> <li>• Ικανότητα εντόπισης των καλύτερων εφαρμογών του μάρκετινγκ των υπηρεσιών.</li> <li>• Ικανότητα επίδειξης των χρειαζόμενων δεξιοτήτων για ανάληψη σχετικών εργασιών.</li> </ul>				
Προαπαιτούμενα	Τριτοετής φοίτηση	Συναπαιτούμενα	Κανένα		
Περιεχόμενο Μαθήματος	<p>Εισαγωγή στην οικονομία των υπηρεσιών, Μέθοδοι κατηγοριοποίησης των υπηρεσιών</p> <p>Δημιουργία στρατηγικής: Πελατειακές Σχέσεις και Συν δημιουργία αξίας</p>				

	<p>Το μείγμα μάρκετινγκ των υπηρεσιών – 8Ps</p> <p>Προϊόν: Διαφορετικά μοντέλα, Δημιουργία νέων υπηρεσιών</p> <p>Τιμολόγηση και Διανομή υπηρεσιών – Πως τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών επηρεάζουν</p> <p>Προώθηση υπηρεσιών: Στόχοι και εκπαίδευση καταναλωτών</p> <p>Ανθρώπινο Δυναμικό: Ρόλοι, Κύκλοι, Εσωτερικό μάρκετινγκ</p> <p>Φυσική υποδομή: Ρόλοι και δημιουργία</p> <p>Διαδικασία παροχής υπηρεσιών: Διαγράμματα ροής, Σημαντικότητα στη δημιουργία και συν δημιουργία αξίας</p> <p>Παραγωγικότητα και ποιότητα: Διάφορα μοντέλα ποιότητας υπηρεσιών, μέτρηση ποιότητας υπηρεσιών</p> <p>Πρόσφατες εξελίξεις και σύγχρονα ζητήματα που σχετίζονται με το αντικείμενο του μαθήματος.</p>								
Μεθοδολογία Διδασκαλίας	Διδασκαλία στην τάξη								
Βιβλιογραφία	Γούναρης, Σ. Μάρκετινγκ υπηρεσιών, Rosili								
Αξιολόγηση	<table border="1" data-bbox="591 1520 1286 1713"> <tr> <td>Εξετάσεις</td> <td>60%</td> </tr> <tr> <td>Εργασία</td> <td>30%</td> </tr> <tr> <td>Παρακολούθηση και Συμμετοχή στη τάξη</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>100%</td> </tr> </table>	Εξετάσεις	60%	Εργασία	30%	Παρακολούθηση και Συμμετοχή στη τάξη	10%		100%
Εξετάσεις	60%								
Εργασία	30%								
Παρακολούθηση και Συμμετοχή στη τάξη	10%								
	100%								
Γλώσσα	Ελληνική								