

ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΟ ΝΕΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ

1. ΓΕΝΙΚΑ

ΣΧΟΛΗ	ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΟΣ, ΓΕΩΓΡΑΦΙΑΣ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ		
ΤΜΗΜΑ	ΟΙΚΙΑΚΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΛΟΓΙΑΣ		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	ΠΡΟΠΤΥΧΙΑΚΟ		
ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	OK1901	ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ	Ε
ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	ΕΦΟΔΙΑΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΣΤΟ ΝΕΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ		
ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ	ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ	
Διαλέξεις	3	5	
ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ	Γενικού υπόβαθρου		
ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΑ ΜΑΘΗΜΑΤΑ:	-		
ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:	Ελληνική		
ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS	ΝΑΙ (στην Αγγλική)		
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)	http://www.dhee.hua.gr/index.php/el/proptyxiakes-spoudes/programma-spoudon-pps/e-examino-ooko/2017-06-14-11-12-40		

2. ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Μαθησιακά Αποτελέσματα
Σκοπός του μαθήματος είναι η κατανόηση των αρχών της Εφοδιαστικής και της Εξυπηρέτησης των Πελατών, με ανάλυση στα θέματα οργάνωσης της φυσικής ροής των αγαθών από τον τόπο παραγωγής στα νοικοκυριά στο πλαίσιο της ποιοτικής τους εξυπηρέτησης, σε όρους χρόνου και ποιότητας αγαθών και υπηρεσιών. Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος ο φοιτητής / τρια θα είναι σε θέση να: • πληροφορηθεί για το περιεχόμενο της εφοδιαστικής αλυσίδας σε σχέση με τους καταναλωτές και την ποιότητα ζωής τους • αναγνωρίζει τη σημασία των Logistics στο σύγχρονο επιχειρηματικό γίγνεσθαι • γνωρίζει τους γενικούς και επιμέρους στόχους της εφοδιαστικής • αναγνωρίζει τις διάφορες λειτουργίες του κυκλώματος εφοδιασμού και τα βασικά

σημεία αλληλεξάρτησης τους • κατανοεί τη διαφορά του φυσικού με το εμπορικό κανάλι διακίνησης, αλλά και τη σημασία συνεργασίας και συντονισμού τους • μάθει για τις ιδιαιτερότητες στις διαδικασίες μεταφοράς και αποθήκευσης • αντιλαμβάνεται την έννοια και σημασία του αποθέματος και να γνωρίζει τις βασικές αρχές και πρακτικές αγορών • γνωρίζει την έννοια της ιχνηλασιμότητας στην εφοδιαστική αλυσίδα, τα είδη και υλικά συσκευασίας τροφίμων και τις (δυνητικές) πληροφορίες πάνω σε αυτές • κατανοεί την άρρηκτη σχέση της Εφοδιαστικής Αλυσίδας με την Ποιοτική Εξυπηρέτηση των πελατών • αντιλαμβάνεται τη σημασία της Πολιτικής Εξυπηρέτησης των Πελατών και τις σχετικές πρακτικές των επιχειρήσεων.
Γενικές Ικανότητες
• Αναζήτηση, ανάλυση και σύνθεση δεδομένων και πληροφοριών, με τη χρήση και των απαραίτητων τεχνολογιών • Εργασία σε διεθνές περιβάλλον • Παραγωγή νέων ερευνητικών ιδεών

3. ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ

• Βασικές Έννοιες της Εφοδιαστικής Αλυσίδας • Ιστορική επισκόπηση της ανάπτυξης της Εφοδιαστικής • Στοιχεία και Συνιστώσες της Διαχείρισης της Εφοδιαστικής • Συνεισφορά Εφοδιαστικής στην Οικιακή Οικονομία : η Αξία του Καταναλωτή στην Αλυσίδα Παραγωγή – Διακίνηση Αγαθών • Έννοιες Εξυπηρέτησης Πελατών • Πολιτικές Εξυπηρέτησης Πελατών • Εμπορικό και Φυσικό Κανάλι Διακίνησης
• Ανάθεση Υπηρεσιών σε τρίτους (outsourcing) • Επιλογή Προμηθευτών • Σύγχρονη Διαχείριση Αποθεμάτων • Πληροφοριακή Τεχνολογία και Εφοδιαστική Αλυσίδα • Κόστος και Έλεγχος Αποδοτικότητας Δικτύων Διανομής

4. ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ	Πρόσωπο με πρόσωπο στην τάξη	
ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ	Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία Υποστήριξη Μαθησιακής διαδικασίας μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας e-class	
ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ	Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου
	Διαλέξεις	30
	Διαδραστική διδασκαλία-αλληλεπίδραση	20

	Ομαδική εργασία σε μελέτη περίπτωσης	20
	Μελέτη και ανάλυση βιβλιογραφίας	10
	Αυτόνομη/μη καθοδηγούμενη μελέτη-	45
	Σύνολο Μαθήματος	125
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ	Γλώσσα αξιολόγησης: Ελληνική Γραπτή τελική εξέταση (100%) που περιλαμβάνει • θέματα ανάπτυξης βασιζόμενα στις διάφορες θεωρίες • κριτική ανάλυση σε μελέτες περίπτωσης μέσω της μελέτης έγκυρων εκπαιδευτικών πηγών που σχετίζονται άμεσα με τις διδακτικές ενότητες που μελετήθηκαν στο πλαίσιο διδασκαλίας του μαθήματος. Τα βασικά κριτήρια αξιολόγησης των γραπτών απαντήσεων των φοιτητών/τριών είναι: - Ορθότητα και επιστημονική τεκμηρίωση απαντήσεων - Ικανότητα ορθής αξιοποίησης και χρήσης εννοιών και όρων που μελετήθηκαν στο πλαίσιο διδασκαλίας του μαθήματος - Κριτική και συνθετική ικανότητα ως προς την εξέταση των προσφερόμενων πηγών - Εκφραστική ικανότητα, σαφήνεια και περιεκτικότητα απαντήσεων - Οργάνωση σκέψης-Δομή γραπτού λόγου Όλα τα παραπάνω κριτήρια αξιολόγησης γίνονται γνωστά στους φοιτητές στο πρώτο μάθημα και είναι αναρτημένα στην ιστοσελίδα του μαθήματος της ηλεκτρονικής τάξης καθ' όλη τη διάρκεια του εξαμήνου.	

5. ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Προτεινόμενη Βιβλιογραφία:

- Μαλινδρέτος, Γ. (2015), Εφοδιαστική Αλυσίδα, Logistics και Εξυπηρέτηση Πελατών, Κάλλιπος, ISBN 978-960-603-486-2
- Σιφνιώτης, Κ. (1997). Logistics Management, Θεωρία και Πράξη, Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Chopra, S. and Meindl, P. (2001), Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Organization., Prentice-Hall Inc. New Jersey, USA. ISBN 0-13026465-2
- Christopher, M. (1998), Logistics and Supply Chain Management: Creating Value-Adding

Networks, Second Edition. Prentice Hall – Financial Times-Pearson Education Ltd.
ISBN-13: 978-0-273-681176-2

- Lambert, D. (2004), The Eight Essential Supply Chain Management Processes. Supply Chain Management Review
- Roberts C.M. (2006), Radio Frequency identification (RFID), Computers and security, Vol 25, p. 18-26
- Rushton, A. & Oxley, J. (1998), Handbook of Logistics and Distribution Management, Cranfield Institute of Technology, London: Kogan Page Ltd. ISBN 0 74 94 0588-

- *Συναφή επιστημονικά περιοδικά:*

- Journal of Business Logistics
- The International Journal of Logistics Management
- Logistics Research