

## ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ

### ΓΕΝΙΚΑ

<b>ΣΧΟΛΗ</b>	ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ		
<b>ΤΜΗΜΑ</b>	ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ		
<b>ΕΠΙΠΕΔΟ ΣΠΟΥΔΩΝ</b>	ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ/ΜΒΑ Κατευθύνσεις: Διοίκησης		
<b>ΚΩΔΙΚΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b>	M1-2020	<b>ΕΞΑΜΗΝΟ ΣΠΟΥΔΩΝ</b>	3ο
<b>ΤΙΤΛΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b>	ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ (Operations Management)		
<b>ΑΥΤΟΤΕΛΕΙΣ ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ</b> <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>		<b>ΕΒΔΟΜΑΔΙΑΙΕΣ ΩΡΕΣ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ</b>	<b>ΠΙΣΤΩΤΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ</b>
Διαλέξεις και Ασκήσεις Πράξης		<b>3</b>	<b>6</b>
<i>Προσθέστε σειρές αν χρειαστεί. Η οργάνωση διδασκαλίας και οι διδακτικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται περιγράφονται αναλυτικά στο 4.</i>			
<b>ΘΕΩΡΙΑ – ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΟ</b>			
<b>ΦΟΡΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ</b>			
<b>ΤΥΠΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ</b> <i>Υποβάθρου, Γενικών Γνώσεων, Επιστημονικής Περιοχής, Ανάπτυξης Δεξιοτήτων</i>	Επιστημονικής Περιοχής και Ανάπτυξης Δεξιοτήτων		
<b>ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΟ/ ΚΑΤ' ΕΠΙΛΟΓΗΣ</b>	Υποχρεωτικό		
<b>ΓΛΩΣΣΑ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ και ΕΞΕΤΑΣΕΩΝ:</b>	Ελληνική		
<b>ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΤΑΙ ΣΕ ΦΟΙΤΗΤΕΣ ERASMUS</b>			
<b>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ (URL)</b>	<a href="https://eclass.uniwa.gr/courses/DE179/">https://eclass.uniwa.gr/courses/DE179/</a>		

### 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

Η Διοίκηση Λειτουργιών (Operations Management) περιλαμβάνει έννοιες, τεχνικές και εργαλεία για το σχεδιασμό, ανάλυση και βελτίωση των επιχειρησιακών δυνατοτήτων μια επιχείρησης. Το μάθημα σχετίζεται με μια ευρεία περιοχή διοικητικών εφαρμογών και κλάδων οικονομικής δραστηριότητας που σχετίζονται με την παραγωγή αγαθών και την παροχή υπηρεσιών. Τα θέματα που καλύπτονται είναι οργανωμένα σε τρεις βασικές κατηγορίες: (α) διασύνδεση της διοίκησης των λειτουργιών με την στρατηγική της επιχείρησης και την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος (β) θέματα διοίκησης λειτουργιών προϊόντων / υπηρεσιών που αφορούν μια επιχείρηση (πχ πρόβλεψη της ζήτησης, επιλογή τοποθεσίας, διαχείριση αποθεμάτων) και (γ) θέματα διοίκησης λειτουργιών σε

επίπεδο εφοδιαστικής αλυσίδας. Το μάθημα υποστηρίζεται από μελέτες περίπτωσης της βιομηχανίας και της παροχής υπηρεσιών (δημόσιων και ιδιωτικών οργανισμών).

Με την επιτυχή ολοκλήρωση του μαθήματος, ο φοιτητής θα είναι ικανός:

- να κατανοεί τη σημασία της λειτουργίας της παραγωγής προϊόντων ή/και της παροχής υπηρεσιών στο πλαίσιο της αλυσίδας αξίας της επιχείρησης
- να κατανοεί την ανάγκη του προγραμματισμού στη διοίκηση λειτουργιών
- να περιγράφει και να εφαρμόζει τις τεχνικές βραχυπρόθεσμου, μεσοπρόθεσμου και μακροπρόθεσμου προγραμματισμού για τη στη διοίκηση λειτουργιών
- να αποτυπώνει μια διαδικασία και να την ενδυναμώνει με ποσοτικές παραμέτρους ώστε να μπορεί να την αναλύει και να λαμβάνει αποφάσεις
- να αντιλαμβάνεται την σημασία της διοίκησης των λειτουργιών στα πλαίσια της εφοδιαστικής αλυσίδας και να αναλύει συστηματικά το ρόλο των εμπλεκόμενων
- να αναλύει και να αξιολογεί τα στοιχεία συγκεκριμένων συστημάτων λειτουργιών και να παρουσιάζει τα ευρήματά του γραπτώς, αυτοδύναμα ή μέσα από τη συμμετοχή και τη συνεργασία με συμφοιτητές του σε ολιγομελές ομάδες

#### **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
- Ομαδική Εργασία
- Αυτόνομη εργασία

#### **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ**

Το μάθημα Διοίκησης Λειτουργιών ακολουθεί την επόμενη δομή

##### **Μέρος I: Διοίκηση Λειτουργιών και Στρατηγική**

- Βασικές έννοιες της διοίκησης λειτουργιών
- Διάκριση προϊόντων και υπηρεσιών
- Επιμέρους στόχοι στη Διοίκηση Λειτουργιών (Ποιότητα, Ταχύτητα κλπ)

##### **Μέρος II: Διοίκηση Λειτουργιών για μια επιχείρηση**

- Σχεδιασμός προϊόντων / υπηρεσιών
- Πρόβλεψη της ζήτησης
- Επιλογή τοποθεσίας
- Προγραμματισμός παραγωγής
- Διαχείριση Αποθεμάτων
- Σχεδιασμός Απαιτήσεων Υλικών & Συστήματα MRP
- Ο ρόλος της Ποιότητας στις λειτουργίες

- Διοίκηση Έργου
- Σχεδιασμός διαδικασιών με BPMN και προσομοίωση
- Ο ρόλος της τεχνολογίας στην διοίκηση των λειτουργιών

### Μέρος III: Διοίκηση Λειτουργιών στην εφοδιαστική αλυσίδα

- Σχεδιασμός εφοδιαστικής αλυσίδας – Lean supply chain
- Ο ρόλος της τεχνολογίας στην αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη λειτουργία της εφοδιαστικής αλυσίδας
- Συστήματα ERP

Έμφαση δίνεται στην παρουσίαση συναφών μελετών περίπτωσης για την εμπειρική προσέγγιση προβληματικών καταστάσεων που ενδιαφέρουν την διοικητική επιστήμη.

### ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ και ΜΑΘΗΣΙΑΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΙ - ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

<b>ΤΡΟΠΟΣ ΠΑΡΑΔΟΣΗΣ</b> Πρόσωπο με πρόσωπο, Εξ αποστάσεως εκπαίδευση κ.λπ.	Πρόσωπο με πρόσωπο																	
<b>ΧΡΗΣΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ</b> Χρήση Τ.Π.Ε. στη Διδασκαλία, στην Εργαστηριακή Εκπαίδευση, στην Επικοινωνία με τους φοιτητές																		
<b>ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΔΙΔΑΣΚΑΛΙΑΣ</b> 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	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="663 999 995 1052">Δραστηριότητα</th> <th data-bbox="1008 999 1334 1052">Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="663 1061 995 1088">Διαλέξεις</td> <td data-bbox="1008 1061 1334 1088">33</td> </tr> <tr> <td data-bbox="663 1093 995 1146">Προετοιμασία Μελετών Περίπτωσης</td> <td data-bbox="1008 1093 1334 1146">12</td> </tr> <tr> <td data-bbox="663 1155 995 1182">Ασκήσεις Πράξης</td> <td data-bbox="1008 1155 1334 1182">6</td> </tr> <tr> <td data-bbox="663 1191 995 1245">Ομαδική Εργασία σε μελέτη περίπτωσης.</td> <td data-bbox="1008 1191 1334 1245">40</td> </tr> <tr> <td data-bbox="663 1254 995 1308">Μικρές ατομικές εργασίες εξάσκησης</td> <td data-bbox="1008 1254 1334 1308">25</td> </tr> <tr> <td data-bbox="663 1317 995 1344">Αυτοτελής Μελέτη</td> <td data-bbox="1008 1317 1334 1344">40</td> </tr> <tr> <td data-bbox="663 1352 995 1478"><b>Σύνολο Μαθήματος (25 ώρες φόρτου εργασίας ανά πιστωτική μονάδα)</b></td> <td data-bbox="1008 1352 1334 1478"><b>156</b></td> </tr> </tbody> </table>	Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου	Διαλέξεις	33	Προετοιμασία Μελετών Περίπτωσης	12	Ασκήσεις Πράξης	6	Ομαδική Εργασία σε μελέτη περίπτωσης.	40	Μικρές ατομικές εργασίες εξάσκησης	25	Αυτοτελής Μελέτη	40	<b>Σύνολο Μαθήματος (25 ώρες φόρτου εργασίας ανά πιστωτική μονάδα)</b>	<b>156</b>	
Δραστηριότητα	Φόρτος Εργασίας Εξαμήνου																	
Διαλέξεις	33																	
Προετοιμασία Μελετών Περίπτωσης	12																	
Ασκήσεις Πράξης	6																	
Ομαδική Εργασία σε μελέτη περίπτωσης.	40																	
Μικρές ατομικές εργασίες εξάσκησης	25																	
Αυτοτελής Μελέτη	40																	
<b>Σύνολο Μαθήματος (25 ώρες φόρτου εργασίας ανά πιστωτική μονάδα)</b>	<b>156</b>																	
<b>ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΦΟΙΤΗΤΩΝ</b> 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.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Γραπτή τελική εξέταση (60%) που περιλαμβάνει:           <ul style="list-style-type: none"> <li>• ερωτήσεις σε μελέτη περίπτωσης</li> <li>• επίλυση προβλημάτων με συγκεκριμένες τεχνικές</li> </ul> </li> <li>2. Ομαδικής εργασίας (20%) και</li> <li>3. Ατομικές Εργασίες (20%)</li> </ol>																	

### ΣΥΝΙΣΤΩΜΕΝΗ-ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

#### Προτεινόμενη Βιβλιογραφία :

1. Ιωάννου, Γ. (2005). *Διοίκηση Παραγωγής & Υπηρεσιών*, Εκδ. ΣΤΑΜΟΥΛΗ, ISBN: 9603516287

2. Slack, N., Chambers, S., & Johnston R. (2010), *Διοίκηση παραγωγής προϊόντων και υπηρεσιών*, Εκδ. ΚΛΕΙΔΑΡΙΘΜΟΣ, ISBN : 9789604613151
3. Πολλάλης, Γ. & Βοζίκης, Α. (2009). *Πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων : Στρατηγικές και εφαρμογές ERP-1η έκδ.* - Αθήνα : Utopia.
4. Russell, R.S., & Taylor, B.W. (2001). *Operations Management, 7th Edition*, Wiley
5. Schroeder, R.G. (1993). *Operations Management: Decision Making in the Operations Function*. McGraw-Hill.
6. Gaither, N. (2001). *Operations Management with POM Software CD-ROM*. South Western Educational Publishing

**Περιοδικά:**

1. Journal of Operations Management
2. International Journal of Operations & Production Management
3. Journal of Supply Chain Management
4. Management Science
5. Harvard Business Review