

1.

Τίτλος Μαθήματος	Διοίκηση Γραφείου και Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων				
Κωδικός Μαθήματος	OFMA100				
Τύπος μαθήματος	Θεωρητικό				
Επίπεδο	Δίπλωμα				
Έτος / Εξάμηνο φοίτησης	1 ^ο Έτος / 1 ^ο Εξάμηνο				
Όνομα Διδάσκοντα	Μαρίνα Κωνσταντίνου, Σοφία Κύριλλου				
ECTS	10	Διαλέξεις / εβδομάδα	5	Εργαστήρια / εβδομάδα	
Στόχοι Μαθήματος	<p>Στόχος του μαθήματος είναι να διδάξει στους φοιτητές τις βασικές αρχές οργάνωσης και διοίκησης γραφείου ενώ παράλληλα επεκτείνεται και σε θέματα επαγγελματικής συμπεριφοράς, εργασιακού περιβάλλοντος και της ανάγκης για προστασία προσωπικών δεδομένων. Παράλληλα, τονίζεται η αξία της “πελατοκεντρικής” νοοτροπίας μέσα από τη διδασκαλία της Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων.</p>				
Μαθησιακά Αποτελέσματα	<p>Με την ολοκλήρωση του μαθήματος, οι φοιτητές αναμένεται να:</p> <p>Γνώσεις:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Γνωρίζουν τη βασική δομή και οργανόγραμμα μιας επιχείρησης και τα επιμέρους τμήματα μιας επιχείρησης • Γνωρίζουν βασικές αρχές επαγγελματικής συμπεριφοράς και εμφάνισης • Κατανοούν τη συμβολή του θετικού εργασιακού περιβάλλοντος στη διεκπεραίωση της καθημερινής εργασίας • Αναγνωρίζουν την οργανωτική ανάγκη, τα οφέλη και τη διαδικασία δημιουργίας μακροπρόθεσμης πελατειακής σχέσης • Εξηγούν διαδικασίες για την αποτελεσματικότερη διοίκηση γραφείου, όπως για παράδειγμα μεθόδους ταξινόμησης, αρχειοθέτησης και ανάκτησης αρχείων και φακέλων, έχοντας κατά νου τις αρχές της προστασίας προσωπικών δεδομένων. 				

	<p>Δεξιότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Επιδεικνύουν μια στάση και συμπεριφορά επικεντρωμένη στον πελάτη • Διαχειρίζονται αποτελεσματικά την καθημερινή γραφειακή επικοινωνία • Χειρίζονται κατάλληλα τον τυπικό εξοπλισμό γραφείου • Εφαρμόζουν διαδικασίες αρχειοθέτησης και ανάκτησης επιχειρησιακών αρχείων και εγγράφων <p>Ικανότητες:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Είναι σε θέση να οργανώσουν διάφορες εργασίες που ένας διοικητικός λειτουργός γραφείου εκτελεί στην καθημερινή επαγγελματική του ζωή επιδεικνύοντας κάποια ικανότητα ιεράρχησης εργασιών. 	
<p>Προαπαιτούμενα</p>		<p>Συναπαιτούμενα</p>
<p>Περιεχόμενο Μαθήματος</p>	<p>I Διοίκηση Γραφείου</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ο ρόλος και τα καθήκοντα διοικητικού λειτουργού γραφείου • Διαχείριση εισερχόμενων και εξερχόμενων κλήσεων • Τύποι αλληλογραφίας και τρόποι διαχείρισης <ul style="list-style-type: none"> A. Συμβατική Αλληλογραφία B. Ηλεκτρονική Αλληλογραφία • Διαχείριση αρχειοθέτησης <ul style="list-style-type: none"> • Μέθοδοι ταξινόμησης • Υλικά ταξινόμησης • Τύποι αρχειοθηκών • Προστασία προσωπικών δεδομένων και διαχείριση αρχειοθέτησης: Τι είναι προσωπικά δεδομένα και γιατί πρέπει να προστατεύονται • Πότε εφαρμόζεται ο γενικός κανονισμός για την προστασία δεδομένων (ΓΚΠΔ); • Τι υποχρεώσεις έχουν οι επιχειρήσεις για συλλογή, αποθήκευση και διαχείριση προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ; 	
	<ul style="list-style-type: none"> • Τυπικός εξοπλισμός γραφείου • Γλώσσα του σώματος στην επικοινωνία • Επαγγελματική συμπεριφορά • Επαγγελματική εμφάνιση • Βασικές έννοιες του εργασιακού περιβάλλοντος: <ul style="list-style-type: none"> A. Διαρρύθμιση του προσωπικού χώρου B. Εργασιακές σχέσεις Γ. Ο ρόλος της διοίκησης Δ. Εργονομία στην εργασία <p>II Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων</p> <ul style="list-style-type: none"> • Προσδιορισμός των πελατών μιας επιχείρησης • Αξία των Πελατών 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Δέσμευση-Εμπιστοσύνη-Ικανοποίηση • Διαχείριση του κύκλου ζωής των πελατών • Η αξία της αφοσίωσης πελατών • Η σημασία της εξυπηρέτησης των πελατών • Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων (CRM)– Ερμηνεία, στρατηγικοί στόχοι CRM και χρησιμότητα • Το μοντέλο S.C.O.P.E. • Συστατικά ενός μοντέλου CRM, χρησιμότητα, και πλεονεκτήματα • Η διαχείριση των πελατειακών σχέσεων ως μια συνεχής διαδικασία
<p>Μεθοδολογία Διδασκαλίας</p>	<p>Η διδασκαλία γίνεται μέσω διαλέξεων, παρουσιάσεων, προβολή βίντεο, συζητήσεων εντός της τάξης και επίδειξη πρακτικών εφαρμογών.</p>
<p>Βιβλιογραφία</p>	<p>Ελληνική Βιβλιογραφία:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Κυριακή-Μανέση, Δ., και Κουλούρης, Α. (2015). <i>Διαχείριση Ψηφιακού Περιεχομένου</i>. http://hdl.handle.net/11419/2496. Kallipos, Open Academic Editions. • Γιαννακόπουλος, Γ., Βουντούρη, Β. (2016). <i>Εισαγωγή στην Αρχειονομία</i>. Kallipos, Open Academic Editions. https://hdl.handle.net/11419/6320 • Βακόλα, Μ. και Νικολάου, Ι. (2019). <i>Οργανωσιακή Ψυχολογία & Συμπεριφορά</i>. 2^η Έκδοση. Rosili. ISBN: 978-618-5131-59-3 • Φιτσιλής, Π. (2015). Σύγχρονα Πληροφοριακά Συστήματα Επιχειρήσεων ERP-CRM-BPRCRM. https://hdl.handle.net/11419/2256. Kallipos, Open Academic Editions. • Φιτσιλής, Π. (2015). Συστήματα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων. In P. Fitsilis. <i>Σύγχρονα Πληροφοριακά Συστήματα Επιχειρήσεων</i>. Kallipos, Open Academic Editions. http://hdl.handle.net/11419/2260 • Αβραμούλη, Δ., Καραγεωργός Α., Ντιντάκης, Ι., και Ράπτη, Ε. (2015). Συστήματα Διαχείρισης Πελατειακών Σχέσεων (Customer Relationship Management – CRM). In D., Avramouli, A., Karageorgos, I., Ntintakis, & E. Rapti. <i>Εφαρμογές Η/Υ στην επιπλοποιία</i>. Kallipos, Open Academic Editions. http://hdl.handle.net/11419/1486 • Πρωτοπαπαδάκης, Ι. (2015). <i>Υποδειγματική εξυπηρέτηση πελατών : 60 τρόποι για να δημιουργήσετε πιστούς πελάτες</i>. Εκδόσεις Αθ. Σταμούλης. ISBN: 9789603519867 • Γεωργιάδου, Ζ., Κλωνιζάκης, Α., Μοίρα, Μ., Φράγκου, Δ. (2015). <i>Χώροι γραφείων: Μια ιστορία αρχιτεκτονικής εσωτερικών χώρων</i>. https://hdl.handle.net/11419/1786. Kallipos, Open Academic Editions. • Solomon, M. R.(2020). <i>Συμπεριφορά Καταναλωτή : Αγοράζοντας, Έχοντας και Ζώντας</i>. 11^η Έκδοση. Εκδόσεις Τζιόλας. ISBN:978-960-418-811-6. • Μπαλτάς, Γ., και Παπασταθοπούλου, Π. (2013). <i>Συμπεριφορά καταναλωτή</i>. 2^η Έκδοση. Εκδόσεις Rosili. ISBN: 9789607745309.

	<p>Αγγλική Βιβλιογραφία:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Knox, S. (2003). <i>Customer relationship management: Perspectives from the marketplace</i>. Butterworth & Heinemann. ISBN: 0-7506-5677-8 • Buttle, F. and Maklan, S. (2019). <i>Customer Relationship Management: Concepts and technologies</i>. 4th Edition. New York: Routledge. ISBN: 9781138498259 • Kasavana, M. L. (2013). <i>Managing front office operation</i>. 9th Edition. American Hotel & Lodging Educational Institute. ISBN: 9780866124126 • Bussmann, U., Schweighofer, S., and Panz, R., M. (2014). <i>Organisational Cultures: Networks, Clusters, Alliances</i>. Hamburg, Germany: Anchor. EBSCO Host. ISBN: 9783954896219 • Salome Van Coller, P. (2016). <i>Coaching Leadership Teams: Getting Organisational Culture Aligned</i>. Randburg: KR Publishing. EBSCO Host. ISBN: 9781869225797 • Brandes, U., and Erloff, M. (2011). <i>My Desk Is My Castle: Exploring Personalization Cultures</i>. Basel: Birkhäuser. EBSCO Host. ISBN: 9783034607742 • Perrine, J. (2017). <i>Become A Procedures Pro: The Admin's Guide to Developing Effective Office Systems and Procedures</i>. Julie Perrine International LLC. ISBN: 978-0982943090. <p>Διαδικτυακοί Τόποι</p> <ul style="list-style-type: none"> • https://customerthink.com/ • https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/data-protection/data-protection-gdpr/index_en.htm
<p>Αξιολόγηση</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Παρουσία και συμμετοχή στην τάξη 10% • Γραπτή εργασία στη θεματική “Διαχείριση Πελατειακών Σχέσεων” 15% • Γραπτή εργασία στη θεματική “Διοίκηση Γραφείου” 15% • Πρακτική άσκηση στη θεματική “Διοίκηση Γραφείου” 10% • Τελική Γραπτή Εξέταση 50%
<p>Γλώσσα</p>	<p>Ελληνικά ή Αγγλικά</p>