

## Contenus

| Nom du Cours |                                  | Semestre du Cours | Cours Théoriques | Travaux Dirigés (TD) | Travaux Pratiques (TP) | Crédit du Cours | ECTS |
|--------------|----------------------------------|-------------------|------------------|----------------------|------------------------|-----------------|------|
| IND365       | Gestion des systèmes de services | 6                 | 3                | 0                    | 0                      | 4               | 4    |

|                                 |        |
|---------------------------------|--------|
| Cours Pré-Requis                | IND373 |
| Conditions d'Admission au Cours | IND373 |

|                   |  |
|-------------------|--|
| Langue du Cours   | Français   |
| Type de Cours     | Électif  |
| Niveau du Cours   | Licence  |
| Objectif du Cours | Ce cours a comme objectif de présenter à l'étudiant le rôle des services dans la société.  |
| Contenus          | Concept et les caractéristiques des services, Classification des types de service, Qualité de service, Stratégie de service, Processus de la production des services, le développement de nouveau produit, La planification des services, Les modèles quantitatives pour la sélection de location des services, Estimation de la demande pour les services (Utilisation d'analyse de régression et les séries de temps pour l'estimation), L'importance de capacité pour les systèmes de services et les techniques (les modèles de queue), Le mesurement de travail dans les services, Chaine d'approvisionnement de service, Management des produits de service, Management des projets de service, Applications de programmation linéaire pour les services |
| Ressources        | Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology. James A. Fitzsimmons, Mona J. Fitzsimmons<br>Service Operations Management: Murdick, Barry Render, Roberta S. Russell  |

## Intitulés des Sujets Théoriques

| Semaine | Intitulés des Sujets  |
|---------|---|
| 1       | Concept et les caractéristiques des services  |
| 2       | Classification des types de service   |
| 3       | Qualité de service  |
| 4       | Stratégie de service, Processus de la production des services, le développement de nouveau produit  |
| 5       | Examen Partiel 1  |
| 6       | La planification des services   |
| 7       | Les modèles quantitatives pour la sélection de location des services  |
| 8       | Examen Partiel 2  |
| 9       | L'importance de capacité pour les systèmes de services et les techniques (les modèles de queue)   |
| 10      | Le mesurement de travail dans les services, Estimation de la demande pour les services (Utilisation d'analyse de régression et les séries de temps pour l'estimation) |
| 11      | Chaine d'approvisionnement de service   |
| 12      | Management des produits de service  |
| 13      | Management des projets de service   |
| 14      | Applications de programmation linéaire pour les services  |