Contenus

Code du Cours	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	IND271
Conditions d'Admission au Cours	IND271

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 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