İçerik

Ders Kodu	Dersin Adı	Yarıyıl	Teori	Uygulama	Lab	Kredisi	AKTS
IND365	Hizmet Sistemleri Yönetimi	6	3	0	0	4	4

Ön Koşul	IND373
Derse Kabul Koşulları	IND373

Dersin Dili	Fransızca
Türü	Seçmeli
Dersin Düzeyi	Lisans
Dersin Amacı	Ulusal ve uluslar arası ekonomilerde hizmet sektörünün payı gün geçtikçe artmaktadır. Programda seçmeli olarak sunulan bu ders de, öğrencilere imalatçı firmaların hizmet yönü de dahil olmak üzere, hizmet sistemlerinin tasarımı, denetimi, planlaması ve değerlendirilmesi konusunda yardımcı olacaktır. Bu kapsamda dersin amaçları şu şekilde belirlenmiştir: • Hizmet sistemlerinin tasarımı, denetimi, planlaması ve değerlendirilmesi konusunda bilgi birikimi sağlamak • Hizmet sistemlerinde yer seçimi, tesis planlama konularında uygulama stratejileri göstermek • Hizmet sistemlerinin kalitesinin ve verimliliğinin ölçülüp iyileştirilmesini sağlamak • Hizmette tedarik zinciri yönetiminin işlevlerini belirlemek • Hizmette talep yönetimi ve kapasite planlaması konularında yardımcı olmak
İçerik	1. Hafta: Hizmet Sistemlerinin Tanımı, Temel Elemanları; Hizmet sistemlerinin özellikleri ve hizmetlerin sınıflandırılması 2. Hafta: Hizmetlerin planlanması (Ürün ve süreç planlaması) 3. Hafta: Hizmette tesisi yer seçimi için nicel yöntemler 4. Hafta: Hizmette fazladan rezervasyon stratejileri 5. Hafta: 1. Ara Sınav 6. Hafta: Hizmette benzetim uygulamaları ve kuyruk modelleri 7. Hafta: Hizmette talep tahmini ve hizmet sistemleri için kapasite planlama 8. Hafta: 2. Ara Sınav 9. Hafta: Hizmette stok yönetimi 10. Hafta: Hizmet projelerinin yönetimi 11. Hafta: Hizmette rotalama yöntemleri 12. Hafta: 3. Ara Sınav 13. Hafta: Hizmette çizelgeleme yöntemleri 14. Hafta: Hizmette atama ve sıralama yöntemleri
Kaynaklar	1. Fitzsimmons, J.A., Fitzsimmons, M.J., “Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology”, 6th Edition McGraw-Hill/Irwin, 2007. 2. Murdick, B.R., Russell, S.R., “Service Operations Management”, Prentice Hall, 2nd edition, 1999. 3. Johnston, R., Clark, G., “Service Operations Management”, Prentice Hall, 3rd edition, 2008.

Teori Konu Başlıkları

Hafta	Konu Başlıkları
1	Hizmet Sistemlerinin Tanımı, Temel Elemanları; Hizmet sistemlerinin özellikleri ve hizmetlerin sınıflandırılması
2	Hizmetlerin Planlanması (Ürün ve Süreç Planlaması)
3	Hizmette tesis seçimi için nicel yöntemler
4	Hizmette fazladan rezervasyon stratejileri
5	1. Ara Sınav
6	Hizmette benzetim uygulamaları ve kuyruk modelleri
7	Hizmette talep tahmini ve hizmet sistemleri için kapasite planlama
8	2. Ara Sınav
9	Hizmette stok yönetimi
10	Hizmet projelerinin yönetimi
11	Hizmette rotalama yöntemleri

Hafta	Konu Başlıkları
12	3. Ara Sınav
13	Hizmette çizelgeleme yöntemleri
14	Hizmette atama ve sıralama yöntemleri