

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 | <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none">Hizmet sistemlerinin tasarımı, denetimi, planlaması ve değerlendirilmesi konusunda bilgi birikimi sağlamakHizmet sistemlerinde yer seçimi, tesis planlama konularında uygulama stratejileri göstermekHizmet sistemlerinin kalitesinin ve verimliliğinin ölçülüp iyileştirilmesini sağlamakHizmette tedarik zinciri yönetiminin işlevlerini belirlemekHizmette talep yönetimi ve kapasite planlaması konularında yardımcı olmak |
| İçerik | <ol style="list-style-type: none">Hafta: Hizmet Sistemlerinin Tanımı, Temel Elemanları; Hizmet sistemlerinin özellikleri ve hizmetlerin sınıflandırılmasıHafta: Hizmetlerin planlanması (Ürün ve süreç planlaması)Hafta: Hizmette tesisi yer seçimi için nicel yöntemlerHafta: Hizmette fazladan rezervasyon stratejileriHafta: 1. Ara SınavHafta: Hizmette benzetim uygulamaları ve kuyruk modelleriHafta: Hizmette talep tahmini ve hizmet sistemleri için kapasite planlamaHafta: 2. Ara SınavHafta: Hizmette stok yönetimiHafta: Hizmet projelerinin yönetimiHafta: Hizmette rotalama yöntemleriHafta: 3. Ara SınavHafta: Hizmette çizelgeleme yöntemleriHafta: Hizmette atama ve sıralama yöntemleri |
| Kaynaklar | <ol style="list-style-type: none">Fitzsimmons, J.A., Fitzsimmons, M.J., "Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology", 6th Edition McGraw-Hill/Irwin, 2007.Murdick, B.R., Russell, S.R., "Service Operations Management", Prentice Hall, 2nd edition, 1999.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 |

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