

Ders Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	Kredi	AKTS
Servis Sistemleri Yönetimi	ENM 420	8	3 + 0	3	5

Ön Koşul Dersleri	
Önerilen Seçmeli Dersler	
Dersin Dili	Türkçe
Dersin Seviyesi	Lisans
Dersin Türü	Seçmeli
Dersin Koordinatörü	Prof.Dr. EMİN GÜNDOĞAR
Dersi Verenler	
Dersin Yardımcıları	
Dersin Kategorisi	
Dersin Amacı	Hizmet sektöründe de geniş çalışma olanaklarına sahip Endüstri mühendisliği öğrencilerinin servis sektöründeki süreçler, problemler ve çözüm yaklaşımları konusunda bilgi sahibi olmalarını sağlamak.
Dersin İçeriği	Giriş ve Temel Kavramalar, Tasarım ve İnovasyon, Planlama, Çizelgeleme ve Kontrol, Mali Yönetim, Yer Seçimi ve Yerleşim, Maliyet Kontrol, Gelir Yönetimi ve Fiyatlandırma, Performans Yönetimi, Verimlilik ve Kalite Yönetimi, Bilgi Yönetimi, İnsan Kaynakları Yönetimi, Pazarlrmr Yönetimi

#	Ders Öğrenme Çıktıları	Öğretim Yöntemleri	Ölçme Yöntemleri
1	Servis sistemlerinin karakteristiklerini tanıma	Anlatım, Tartışma, Örnek Olay,	Ödev,
2	Farklı servis sistemleri tasarım ve inovasyon yeteneği kazanır	Anlatım, Tartışma, Örnek Olay,	Proje / Tasarım,
3	Servis sektöründe planlama, çizelgeleme teknikleri konusunda bilgi sahibi olur	Anlatım, Alıştırma ve Uygulama, Gösterip Yaptırma, Grup Çalışması,	Sınav , Proje / Tasarım,
4	Servis sistemlerinin Yer seçimi ve yerleşimi metodlarını kavrar	Alıştırma ve Uygulama, Gösteri, Örnek Olay,	Sınav , Proje / Tasarım,
5	Servis sistemlerinde Maliyet Yönetimi ve Kontrol konusundaki farklıları anlar	Tartışma, Rol Oynama, Benzetim, Deney / Laboratuvar,	Sınav , Proje / Tasarım, Performans Görevi,
6	Servis sektöründe Gelir Yönetimi ve Fiyatlandırma hakkında yaklaşımları öğrenir	Gösteri, Grup Çalışması, Altı Şapka, Proje Temelli Öğrenme ,	Sınav , Proje / Tasarım,
7	Servis sistemlerinde Performans Yönetimi tekniklerini öğrenir	Soru-Cevap, Alıştırma ve Uygulama, Rol Oynama, Örnek Olay,	Sınav , Proje / Tasarım, Performans Görevi,
8	Servis sistemlerinde Kalite, Bilgi, İnsan Kaynakları ve Pazarlama Yönetimi farklılıklarını kavrar	Alıştırma ve Uygulama, Benzetim, Örnek Olay, Proje Temelli Öğrenme ,	Sınav , Proje / Tasarım,

Hafta	Ders Konuları	Ön Hazırlık
1	Giriş ve Temel Kavramalar	
2	Servis sistemlerinin karakteristikleri	
3	Servis sistemlerinde Tasarım ve İnovasyon	
4	Servis Sistemlerinde Planlama	
5	Servis sistemlerinde Çizelgeleme ve Kontrol	
6	Servis sistemlerinde Yer seçimi ve yerleşim	
7	Servis sistemlerinde Mali Yönetimi	
8	Servis sistemlerinde Maliyet Yönetimi ve Kontrol	
9	Servis sistemlerinde Gelir Yönetimi ve Fiyatlandırma	
10	Servis sistemlerinde Performans Yönetimi	
11	Servis sistemlerinde Verimlilik ve Kalite Yönetimi	
12	Servis sistemlerinde Bilgi Yönetimi	
13	Servis sistemlerinde İnsan Kaynakları Yönetimi	
14	Servis sistemlerinde iş güvenliği ve çevre	

Kaynaklar

Ders Notu

Ders Kaynakları

Service Management for Competitive Advantage, James A. Fitzsimmons, Mc Graw Hill, 2004
Service Systems Implementation, Haluk Demirkan, Springer Verlag, 2009.



Aslı Gökçü
Veysel Yılmaz
Fakülte Sekreteri

Sıra Program Çıktıları

Katkı Düzeyi

1 2 3 4 5

Sıra	Program Çıktıları	Katkı Düzeyi				
		1	2	3	4	5
1	Matematik, fen bilimleri ve kendi dalları ile ilgili mühendislik konularında yeterli bilgi birikimi; bu alanlardaki kuramsal ve uygulamalı bilgilerini kullanarak karmaşık Endüstri Mühendisliği problemlerini modelleyebilme ve çözebilme becerisi				X	
2	Karmaşık Endüstri Mühendisliği problemlerini saptama, tanımlama, formüle etme ve çözüme becerisi; bu amaçla uygun analitik yöntemler ile modelleme tekniklerini seçme ve uygulama becerisi					X
3	Endüstri Mühendisliği alanında karmaşık bir sistemi, süreci, cihazı veya ürünü gerçekçi kısıtlar ve koşullar altında, belirli gereksinimleri karşılayacak şekilde tasarlama becerisi; bu amaçla modern tasarım yöntemlerini uygulama becerisi				X	
4	Endüstri Mühendisliği uygulamalarında karşılaşılan karmaşık problemlerin çözümü için gerekli olan modern teknik ve araçları geliştirme, seçme ve kullanma becerisi; bilişim teknolojilerini etkin bir şekilde kullanma becerisi				X	
5	Endüstri Mühendisliği alanındaki karmaşık problemlerinin, araştırma konularının incelenmesi amacıyla deney tasarlama, deney yapma, veri toplama, sonuçları analiz etme ve yorumlama becerisi				X	
6	Disiplin içi ve çok disiplinli takımlarda etkin biçimde çalışabilme becerisi; bireysel çalışma becerisi					X
7	Türkçe sözlü ve yazılı etkin iletişim kurma becerisi; en az bir yabancı dil bilgisi; etkin rapor yazma ve yazılı raporları anlama, tasarım ve üretim raporları hazırlayabilme, etkin sunum yapabilme, açık ve anlaşılır talimat verme ve alma becerisi					
8	Yaşam boyu öğrenmenin gerekliliği bilinci; bilgiye erişebilme, bilim ve teknolojideki gelişmeleri izleme ve kendini sürekli yenileme becerisi					X
9	Etik ilkelerine uygun davranma, mesleki ve etik sorumluluk bilinci; mühendislik uygulamalarında kullanılan standartlar hakkında bilgi				X	
10	Proje yönetimi, risk yönetimi ve değişiklik yönetimi gibi, iş hayatındaki uygulamalar hakkında bilgi; girişimcilik, yenilikçilik hakkında farkındalık; sürdürülebilir kalkınma hakkında bilgi				X	
11	Endüstri Mühendisliği alanındaki uygulamaların evrensel ve toplumsal boyutlarda sağlık, çevre ve güvenlik üzerindeki etkileri ve çağın mühendislik alanına yansıyan sorunları hakkında bilgi; mühendislik çözümlerinin hukuksal sonuçları konusunda farkındalık					X

Değerlendirme Sistemi

Yarıyıl Çalışmaları	Katkı Oranı
1. Ara Sınav	65
1. Kısa Sınav	5
1. Ödev	25
2. Kısa Sınav	5
	Toplam
	100
1. Yıl İçinin Başarıya	50
1. Final	50
	Toplam
	100

AKTS - İş Yükü Etkinlik

	Sayı	Süre (Saat)	Toplam İş Yükü (Saat)
Ders Süresi (Sınav haftası dahildir: 16x toplam ders saati)	16	2	32
Sınıf Dışı Ders Çalışma Süresi(Ön çalışma, pekiştirme)	16	3	48
Ara Sınav	1	10	10
Kısa Sınav	2	6	12
Performans Görevi (Laboratuvar)	1	10	10
Final	1	16	16
		Toplam İş Yükü	128
		Toplam İş Yükü / 25 (Saat)	5,12
		Dersin AKTS Kredisi	5



Aslı Gibidir
Veyse AY
Fakülte Sekreteri