

Dersin Adı	Kodu	Yarıyılı	T+U	Kredisi	AKTS
Hizmet Sistemleri	0516710	VII	3+0	3	4
Ön koşul Dersler					
Dersin Dili	Türkçe				
Dersin Türü	Seçmeli				
Dersin Koordinatörü					
Dersi Veren					
Dersin Yardımcıları					
Dersin Amacı	Hizmet sistemlerinin nasıl dizayn edilebileceğini, nasıl etkin şekilde yönetilebileceğini, sistemin performansının nasıl ölçülebileceğini ve gerekli iyileştirmelerin nasıl yapılabileceğini öğrencilere aktarmak dersin amacında yer alır.				
Dersin Öğrenme Çıktıları	Bu dersin sonunda öğrenci, 1. Etkin bir hizmet sisteminin nasıl tasarlanacağını kavrar, 2. Hizmet sistemlerinin performansının nasıl ölçüleceğini ve iyileştirilebileceğini öğrenir, 3. Hizmet sistemlerinin etkin ve etkili nasıl yönetilebileceğini kavrar.				
Dersin İçeriği	Ders kapsamında, hizmet sistemlerinin temel kavramları, hizmet sistemlerinin dizayn edilme süreci, süreç yönetimine giriş, süreçlerin tanımlanması, sürecin girdilerinin ve çıktılarının belirlenmesi, süreç akış şemalarının hazırlanması, süreç performansının ölçümü, konuları incelenecektir.				
Haftalar	Konular				
1	Hizmet sistemlerinin temel kavramları				
2	Hizmet sistemlerinin dizayn edilme süreci				
3	Hizmet yönetiminin odak noktası: müşteriler				
4	Hizmet stratejisi ve rekabetçilik				
5	Hizmet sistemlerinde insan kaynakları yönetimi				
6	Hizmet sistemlerinde iş ölçümü, tesis planlama				
7	Ara sınav				
8	Hizmet sistemlerinde talep ve arz yönetimi				
9	Kuyruk sistemleri ve simülasyon				
10	Hizmet kalitesi				
11	Hizmet sistemlerinde verimlilik ve performans ölçümü				
12	Hizmet sistemlerinde talep tahmini ve çizelgeleme				
13	Proje yönetimi				
14	Hizmet sistemlerinde doğrusal programlama ve hedef programlama				
Genel Yeterlilikler					
Öğrenciler, hizmet sistemlerini anlar, tasarlayıp kuracak bilgiye sahip olur. Hizmet sistemlerinin performansını ölçme yöntemlerini öğrenir.					
Kaynaklar					
Cardoso, J., Lopes, R., Poels, G., (2014), <i>Service Systems</i> , Springer, Berlin.					
Değerlendirme Sistemi					
Ara sınav: % 40					
Final: % 60					
Bütünleme:					

PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI İLE											
DERS ÖĞRENİM ÇIKTILARI İLİŞKİSİ TABLOSU											
	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11
ÖÇ1	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
ÖÇ2	3			3	4		3				4
ÖÇ3	3	3	3	3	4		3				4
ÖÇ: Öğrenme Çıktıları						PÇ: Program Çıktıları					
Katkı Düzeyi	1 Çok Düşük		2 Düşük		3 Orta		4 Yüksek		5 Çok Yüksek		

Program Çıktıları ve İlgili Dersin İlişkisi

Ders	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11
Hizmet Sistemleri	3	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4