

İTÜ
DERS KATALOG FORMU
(COURSE CATALOGUE FORM)

Dersin Adı				Course Name		
Hizmet Sistemleri				Service Systems		
Kodu (Code)	Yarıyılı (Semester)	Kredisi (Local Credits)	AKTS Kredisi (ECTS Credits)	Ders Uygulaması, Saat/Hafta (Course Implementation, Hours/Week)		
				Ders (Theoretical)	Uygulama (Tutorial)	Laboratuvar (Laboratory)
END 314	6	3	4	3	-	-
Bölüm / Program (Department/Program)		Endüstri Mühendisliği Bölümü (Industrial Engineering Program)				
Dersin Türü (Course Type)		Seçimli (Elective)		Dersin Türü (Course Type)		Seçimli (Elective)
Dersin Önkoşulları (Course Prerequisites)		-				
Dersin mesleki bileşene katkısı, % (Course Category by Content, %)		Temel Bilim (Basic Sciences)	Temel Mühendislik (Engineering Science)	Mühendislik Tasarım (Engineering Design)	İnsan ve Toplum Bilim (General Education)	
				70%	30%	
Dersin İçeriği (Course Description)		Hizmet sistemlerinin yetkinliklerini, yapısını ve problemlerini tanımlamak.				
		To describe qualifications of service systems, structure of service systems and problems of service systems.				
Dersin Amacı (Course Objectives)		I. Hizmet sistemlerinin niteliklerinin anlatılması II. Hizmet sistemlerinin yapılarının anlatılması III. Hizmet sistemlerinin sorunlarının anlatılması				
		I. To describe qualifications of service systems II. To describe structures of service systems III. To describe problems of service systems				
Dersin Öğrenme Çıktıları (Course Learning Outcomes) Öğrenciler şu bilgi ve becerileri kazanacaktır: (Students will be able to:)		I. Hizmet sistemleri ile ilgili temel kavramları öğrenmek II. Müşteri temasını anlamak III. Hizmet sunum planı hazırlamak IV. Potansiyel işletim etkinliğini ölçmek ve sorun analizi yapmak V. Hizmet garantisini ve kalitesini öğrenmek VI. Talep, kapasite ve müşteri yönetimi gerçekleştirmek VII. Eşleştirme analizi yapmak				
		I. Learn main terms and concepts of service systems II. Understand customer contact III. Prepare service presentation plan IV. Measure potential operating efficiency and analyze problems V. Learn service guarantee and quality VI. Implement demand, capacity and customer management VII. Make mapping analysis				

Ders Kitabı (Textbook)			
Diğer Kaynaklar (Other References)	I. Grönass, C. (1990); “ Service Management and Marketing”, Maxwell-Macmillan II. Murdick, R. (1990); „ Service Operation Management“ , Allyn and Bacon III. Öztürk, S.A. (1998); „ Hizmet Planlaması“, AÜ IV. Hope, C.(1997); Service Operations Management“, Prentice Hall V. Glyn, W.J., Barnes, J.G.(1995); „Understanding Services Management“, Wiley		
Ödevler ve Projeler (Homework & Projects)	Bir hizmet sisteminin detaylı analizi Analysis of a service system in detail		
Laboratuvar Uygulamaları (Laboratory Work)			
Bilgisayar Kullanımı (Computer Use)			
Diğer Uygulamalar (Other Activities)			
Başarı Değerlendirme Sistemi (Assessment Criteria)	Faaliyetler (Activities)	Adedi (Quantity)	Değerlendirmedeki Katkısı, % (Effects on Grading, %)
	Yıl İçi Sınavları (Midterm Exams)	1	25%
	Kısa Sınavlar (Quizzes)	3	10%
	Ödevler (Homework)		
	Projeler (Projects)	1	25%
	Dönem Ödevi/Projesi (Term Paper/Project)		
	Laboratuvar Uygulaması (Laboratory Work)		
	Diğer Uygulamalar (Other Activities)		
	Final Sınavı (Final Exam)	1	40%

DERS PLANI

Hafta	Konular	Dersin Çıktıları
1	Ders Tanıtımı	I
2	Hizmet sistemleri ile ilgili temel kavramlar	I
3	Hizmet sistemlerinin genel nitelikleri ve ayırıcı özellikleri	I
4	Hizmet sistemlerini tanımlanması, analizi ve tasarımı	II, III, IV, V
5	Müşteri temasının tanımlanması ve ölçümü: hizmet tasarımı	II, III, IV, V
6	Hizmet sunum planı	III
7	Potansiyel işletim etkinliği ve sorun analizi	II, III, IV, V
8	Hizmet garantisi	V
9	Hizmet kalitesi	II, III, IV, V
10	Talep yönetimi	VI
11	Kapasite yönetimi ve müşteri yönetimi	VI
12	Eşleştirme analizi	VII
13	Bağlaşım analizi	VII
14	Genel Değerlendirme	I,II,III,IV,V, VI,VII

COURSE PLAN

Weeks	Topics	Course Outcomes
1	Introduction of the course	I
2	Basic concepts of service systems	I
3	Common characteristics and distinctive properties of service systems	I
4	Definition, analysis and design of service systems	II, III, IV, V
5	Definition and measurement of customer contact: service blue print	II, III, IV, V
6	Service presentation plan	III
7	Potential operating efficiency and problem analysis	II, III, IV, V
8	Service guarantee	V
9	Service quality	II, III, IV, V
10	Demand management	VI
11	Capacity management and customer management	VI
12	Mapping analysis	VII
13	Coupling analysis	VII
14	General Evaluation	I,II,III,IV,V,VI ,VII

Dersin Endüstri Mühendisliği Programıyla İlişkisi

	Programın mezuna kazandıracığı bilgi ve beceriler (programa ait çıktılar)	Katkı Seviyesi		
		1	2	3
1	Matematik, fen bilimleri ve mühendislik ile ilgili bilgileri uygulama becerisi		X	
2	Deney tasarlama, uygulama ve verileri analiz edip yorumlama becerisi			
3	Ekonomik, toplumsal, politik, etik, sağlık ve güvenlik, üretilebilirlik ve sürdürülebilirlik gibi kısıtları dikkate alarak bir sistem, bir ürün veya ürün bileşeni ya da bir süreç tasarlama becerisi			X
4	Çok disiplinli takımlar içinde çalışma yapma becerisi		X	
5	Mühendislik problemlerini belirleme, formüle etme ve çözme becerisi	X		
6	Endüstri Mühendisliği mesleğinin etik ilkelerini ve getirdiği sorumlulukları anlama			
7	Etkin iletişim kurma becerisi		X	
8	Küresel anlamda mühendislik çözümlerinin ekonomik, çevresel ve toplumsal etkilerini anlayabilmek için gerekli eğitim			
9	Yaşam boyu öğrenme becerisi			
10	Çağdaş konularla ilgili bilgi			
11	Mühendislik uygulamaları için gerekli olan teknikleri, becerileri ve çağdaş mühendislik araçlarını kullanma becerisi		X	
12	İş dünyasında bilgisini uygulama becerisi			
13	Yönetim bilgi ve becerileri		X	

1: Az, 2. Kısmi, 3. Tam

Relationship between the Course and Industrial Engineering Curriculum

	Program Outcomes	Level of Contribution		
		1	2	3
1	An ability to apply knowledge of mathematics, science, and engineering		X	
2	An ability to design and conduct experiments, as well as to analyze and interpret data			
3	An ability to design a system, component, or process to meet desired needs within realistic constraints such as economic, environmental, social, political, ethical, health and safety, manufacturability, and sustainability			X
4	An ability to function on multidisciplinary teams		X	
5	An ability to identify, formulate, and solve engineering problems	X		
6	An understanding of professional and ethical responsibility			
7	An ability to communicate effectively		X	
8	The broad education necessary to understand the impact of engineering solutions in a global, economic, environmental, and societal context			
9	A recognition of the need for, and an ability to engage in life-long learning			
10	A knowledge of contemporary issues			
11	An ability to use the techniques, skills, and modern engineering tools necessary for engineering practice.		X	
12	Ability to apply his/her knowledge in business			
13	Knowledge and skills of management		X	

1: Little, 2. Partial, 3. Full

<u>Düzenleyen (Prepared by)</u>	<u>Tarih (Date)</u> Temmuz 2013	<u>İmza (Signature)</u>
--	---	--------------------------------