

Dersin Adı:	Kodu	Yarıyılı	T+U	Kredisi	AKTS
Hizmet Sistemleri Analizi	5120212	Bahar	3+0	3	6
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 öğrenir, 3. Hizmet sistemlerinin etkin etkili nasıl yönetilebileceğini kavrar, 4. Hizmet sistemlerinin performansının nasıl iyileştirilebileceğini öğrenir.				
Dersin İçeriği	Ders kapsamında, hizmet sistemlerinin temel kavramları, hizmet sistemlerinin dizayn edilme süreci, süreç yönetimine giriş, süreçlerin tanımlanması, sürecin girdilerinin belirlenmesi, sürecin tedarikçilerinin belirlenmesi, sürecin çıktılarının belirlenmesi süreç akış şemalarının hazırlanması, örnek olay -1, süreç performansının ölçümü, örnek olay -2, süreç iyileştirmeye yönelik faaliyetler, örnek olay -3 gibi konular incelenir.				
Haftalar	Konular				
1	Hizmet sistemlerinin Temel Kavramları				
2	Hizmet sistemlerinin Dizayn Edilme Süreci				
3	Süreç Yönetimine Giriş				
4	Süreçlerin Tanımlanması				
5	Sürecin Girdilerinin Belirlenmesi				
6	Sürecin Tedarikçilerinin Belirlenmesi				
7	Ara sınav				
8	Sürecin Çıktılarının Belirlenmesi				
9	Süreç Akış Şemalarının Hazırlanması				
10	Örnek Olay -1				
11	Süreç Performansının Ölçümü(1)				
12	Süreç Performansının Ölçümü(2)				
13	Örnek Olay -2				
14	Süreç İyileştirmeye Yönelik Faaliyetler				
Genel Yeterlilikler					
1. Bir işin sürecini değerlendirebilir. 2. Bir sistemin süreç analizini yapabilir. 3. Bir iş için süreç önerebilir.					
Kaynaklar					

Ramaswamy, R., (1996), *Design and management of service processes: keeping customers for life*, Addison-Wesley.

Thomas E.. Vollmann, William L.. Berry, Whybark, D. C., (1997), *Manufacturing planning and control systems*, Irwin/McGraw-Hill.

Değerlendirme Sistemi

Ara sınav: % 40

Final: % 60

Bütünleme:

PROGRAM ÖĞRENME ÇIKTILARI İLE

DERS ÖĞRENİM ÇIKTILARI İLİSKİSİ TABLOSU

	PÇ1	PÇ2	PÇ3	PÇ4	PÇ5	PÇ6	PÇ7	PÇ8	PÇ9	PÇ10	PÇ11	PÇ12	PÇ13
ÖÇ1	4	4	5	4	5	3	3	4	3	4	5	4	5
ÖÇ2	3	4	5	3	4	5	3	5	5	5	4	5	4
ÖÇ3	3	4	5	3	4	5	3	5	5	5	4	5	4
ÖÇ4	4	4	3	3	4	3	3	4	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	PÇ12	PÇ13
Hizmet Sistemleri Analizi	4	4	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	4