

DERS BİLGİLERİ FORMU	
Dersi Açan Fakülte/ Enstitü	Mühendislik Fakültesi
Dersi Açan Bölüm/ Ana Bilim Dalı	Endüstri Mühendisliği
Dersin Kodu	END 396
Dersin Adı	Servis Sistemleri Tasarımı ve Planlama
Öğretim Dili	İngilizce
Dersi Alan Programlar	Mühendislik Fakültesi ve İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi'nde bulunan programlar
Ders Türü	Zorunlu Ders
Dersin Seviyesi	Lisans
AKTS Kredisi	6
Ön Koşullar	END 214
Dersin İçeriği	Servis sistemlerinin rolü ve doğası. Servis stratejisi. Veri Zarflama Analizi. Çok Kriterli Karar Verme. Hedef Programlama. Servis Envanterinin Yönetimi. Kaynak ve Talep Planlama. Kapasite ve Talep Planlama. Araç Rotalama. Proje Yönetimi.
Dersin Amacı	1. Öğrencilerin, servis sistemlerinin ekonomideki rolünü, farklı özelliklerini, yapısını ve stratejik önemini kavramalarını sağlamak ve servis sistemleri ile üretim sistemleri arasındaki benzerlikleri ve farklılıkları anlamalarını sağlamak 2. Öğrencilerin, servis sistemlerindeki global trendleri vaka analizleri ile kavramalarını sağlamak 3.Servis operasyonlarını daha etkin ve verimli yönetmek için gerekli teknik ve yöntemleri öğrencilere tanıtmak
Dersin Kazanımları	Ders sonunda öğrencilerin aşağıdaki alanlardaki problemleri modelleyip çözmeleri beklenmektedir: a.Servis üretkenliğinde veri zarflama analizi b.Kapasite ve talep yönetimi c.Hedef programlama d.Araç rotalama
Ders Kitabı ve/veya Kaynaklar	1. J. A. Fitzsimmons, M.J. Fitzsimmons, Bordoloi S.K., Service Management Operations, Strategy, Information Technology. McGraw-Hill, 8th Edition , 2014 (Text Book). 2. C. Haksever, B. Render, R. S. Russell, R. G. Murdick. Service Management and Operations. Prentice Hall, 2nd Edition, 2000.
Değerlendirme Ölçütleri	Katkı Payı
Devam	
Laboratuvar	
Uygulama	
Alan Çalışması	
Ödev	15
Sunum	
Projeler	
Seminer	
Ara Sınavlar	30
Quiz	15
Final	40
Toplam	100

Ders Planı	İslenen Konular
1. Hafta	Servis Sistemleri ve Ekonomi Servis Sistemlerinin Doğası
2. Hafta	Servis Stratejisi Vaka Analizi: Village Volvo Vaka Analizi: The Alamo Drafthouse
3. Hafta	Veri Zarflama Analizi Lab: Veri Zarflama Analizi
4. Hafta	Veri Zarflama Analizi Lab: Veri Zarflama Analizi
5. Hafta	Cok Kriterli Karar Verme Lab: Cok Kriterli Karar Verme
6. Hafta	Hedef Programlama
7. Hafta	Servis Envanterinin Yonetimi Lab: Envanter Yonetimi
8. Hafta	Tedarik Zinciri Yonetimi Lab: Tedarik Zinciri Yonetimi
9. Hafta	Kapasite ve Talep Yonetimi Lab: Kapasite ve Talep Yonetimi
10. Hafta	Servis Projelerinin Yonetimi Lab: Proje Yonetimi
11. Hafta	Araç Rotalama Ve Çizelgeleme
12. Hafta	Lab: Araç Rotalama Ve Çizelgeleme