

İTÜ
DERS KATALOG FORMU
(COURSE CATALOGUE FORM)

Dersin Adı:			Course Name:	
Hizmet Yönetimi			Service Management	
Kodu (Code)	Yarıyılı (Semester)	Kredisi (Local Credits)	AKTS Kredisi (ECTS Credits)	Ders Seviyesi (Course Level)
DCZ5XX		3	7.5	Yüksek Lisans (M.Sc)
Lisansüstü Program (Graduate Program)	Denizcilik Çalışmaları Anabilim Dalı / Denizcilik Çalışmaları Programı Department of Maritime Studies/ Maritime Studies Program			
Dersin Türü (Course Type)	Seçmeli (Elective)	Dersin Dili (Course Language)	Türkçe (Turkish)	
Dersin İçeriği (Course Description)	<p>Hizmet süreçlerinde liman işletmeciliğine giriş – temel konular ve tanımlar, Hizmet sektörlerinde benzerlik ve farklılıkları keşfetmek, Hizmet süreçlerinde yenilikçilik yaklaşım ve örnekleri, Hizmet sektöründe stratejiler, Hizmet sektöründe ilgili kaynaklar, Organizasyonel yapı, kültür ve çalışma alanı tasarımı, Yeni hizmet geliştirme süreci, Hizmet sektöründe öğrenme ve bilgi, Hizmet süreçlerinde dış kaynaklar, Sanal dünyada yenilikçilik, Hizmet sektörü için yenilikçilik politika ve sistemleri, Kapasite planlama, İş yeri düzenleme, İnsan kaynakları</p> <p>An introduction to service management. key themes and definitions, Exploring similarity and difference across the service sector, Patterns of service innovation and management, Strategy in the service sector, Networks: relational resources in the service sector, Organizational structure, culture and workspace design, The new service development (nsd) process, Learning and knowledge in the service sector, The external sources of service innovation, Service innovation in the virtual World, Innovation policy and systems for the service sector, Capacity planning, Layout planning, Human resources management</p>			
Dersin Amacı (Course Objectives)	<ol style="list-style-type: none">1. Hizmet sektöründe süreçlerinin kavramsal olarak anlaşılmasını sağlamak2. Hizmet sektöründe yenilikçilik temelli organizasyon yapısı oluşturabilmek3. Hizmet sektöründe farklı yenilikçilik modelleri ve stratejilerini kavratmak4. Yeni hizmet geliştirme süreç yönetimini kavratmak <ol style="list-style-type: none">1. To provide conceptual understanding of innovation processes in service sector2. Building organization structure in the service sector for innovation3. Introducing the different innovation models and strategies in service sector4. Understanding the new service development process management			
Dersin Öğrenme Çıktıları (Course Learning Outcomes)	<ol style="list-style-type: none">I. Hizmet yönetiminde süreçleri anlama becerisiII. Hizmet sektöründe stratejileri geliştirme ve uygulama becerisiIII. Hizmet sektöründe yenilikçilik süreçleri ile organizasyonel değişimi sağlayabilme becerisiIV. Yeni hizmet geliştirme süreçlerini yönetebilme becerisi <ol style="list-style-type: none">I. Ability to understand the processes in service managementII. Ability to develop and implement strategies in service sectorIII. To provide organizational change using innovation in service sectorIV. The ability to manage the new servicet development processes			

Kaynaklar (References)	James A. Fitzsimmons & Mona J. Fitzsimmons, Mc. Grav-Hill (2004). Service Management Operations, Strategy and Information Technology. Robert Johnston and Graham Clark, Prentice Hall (2004). Service Operations Management. Krajewski, Ritzman, Malhotra, Çeviri Editörü Prof. Dr. Semra Birgün (2014). Üretim Yönetimi Süreçleri ve Tedarik Zinciri, Nobel Yayın Evi.
Ödevler ve Projeler (Homework & Projects)	Kişisel ödev ve vaka analizleri Homework and Case Study
Laboratuvar Uygulamaları (Laboratory Work)	
Bilgisayar Kullanımı (Computer Use)	
Diğer Uygulamalar (Other Activities)	

DERS PLANI

Hafta	Konular	Dersin Çıktıları
1	Hizmet süreçlerinde liman işletmeciliğine giriş – temel konular ve tanımlar	II,III
2	Hizmet sektörlerinde benzerlik ve farklılıkları keşfetmek	I,III,IV
3	Hizmet süreçlerinde yenilikçilik yaklaşım ve örnekleri	I,II,III
4	Hizmet sektöründe stratejiler	I,III,IV
5	Hizmet sektöründe ilgili kaynaklar	I,III,IV
6	Organizasyonel yapı, kültür ve çalışma alanı tasarımı	I,III,IV
7	Yeni hizmet geliştirme süreci	I,III,IV
8	Hizmet sektöründe öğrenme ve bilgi	IV
9	Hizmet süreçlerinde dış kaynaklar	IV
10	Sanal dünyada yenilikçilik	III, IV
11	Hizmet sektörü için yenilikçilik politika ve sistemleri	III, IV

12	Kapasite planlama	III, IV
13	İş yeri düzenleme	III, IV
14	İnsan kaynakları	III, IV

COURSE PLAN

Weeks	Topics	Course Outcomes
1	An introduction to service management. key themes and definitions	II,III
2	Exploring similarity and difference across the service sector	I,III,IV
3	Patterns of service innovation and management	I,II,III
4	Strategy in the service sector	I,III,IV
5	Networks: relational resources in the service sector	I,III,IV
6	Organizational structure, culture and workspace design	I,III,IV
7	The new service development (NSD) process	I,III,IV
8	Learning and knowledge in the service sector	IV
9	The external sources of service innovation	IV
10	Service innovation in the virtual world	III, IV
11	Innovation policy and systems for the service sector	III, IV
12	Capacity planning	III, IV
13	Layout planning	III, IV
14	Human resources management	III, IV

Dersin Denizcilik Çalışmaları Yüksek Lisans Programıyla İlişkisi

	Programın mezuna kazandıracığı bilgi, beceri ve yetkinlikler (İTÜ SBE YL programları ortak çıktıları)	Katkı Seviyesi		
		1	2	3
I.	Alanının ilişkili olduğu disiplinler arası etkileşimi kavrayabilme (<i>bilgi</i>).		x	
II.	Alanında edindiği bilgileri farklı disiplin alanlarından gelen bilgilerle bütünleştirerek yorumlayabilme ve yeni bilgiler oluşturabilme (<i>beceri</i>).	x		
III.	Alanı ile ilgili uygulamalarda karşılaşılan ve öngörülemeyen karmaşık sorunların çözümü için yeni stratejik yaklaşımlar geliştirebilme ve sorumluluk alarak çözüm üretebilme (<i>Bağımsız Çalışabilme ve Sorumluluk Alabilme Yetkinliği</i>).		x	
IV.	Alanında edindiği uzmanlık düzeyindeki bilgi ve becerileri eleştirel bir yaklaşımla değerlendirebilme ve öğrenmesini yönlendirebilme (<i>Öğrenme Yetkinliği</i>).		x	
V.	Alanındaki güncel gelişmeleri ve kendi çalışmalarını, nicel ve nitel veriler ile destekleyerek, alanındaki ve alan dışındaki gruplara, yazılı, sözlü ve görsel olarak sistemli biçimde aktarabilme (<i>İletişim ve Sosyal Yetkinlik</i>).		x	
VI.	Alanı ile ilgili verilerin toplanması, yorumlanması, uygulanması ve duyurulması aşamalarında toplumsal, bilimsel, kültürel ve etik değerleri gözeterek denetleyebilme ve bu değerleri öğretebilme (<i>Alana Özgü Yetkinlik</i>).	x		

1: Az, 2. Kısmi, 3. Tam

Relationship Between the Maritime Studies Program

	Maritime Studies Program Outcomes	Level of Contribution		
		1	2	3
I.	Grasping the inter-disciplinary interaction related to one's area (<i>knowledge</i>).		x	
II.	Interpreting and forming new types of knowledge by combining the knowledge from the area and the knowledge from various other disciplines (<i>skill</i>).	x		
III.	Developing new strategic approaches to solve the unforeseen and complex problems arising in the practical processes of one's area and coming up with solutions while taking responsibility (<i>Competence to work independently and take responsibility</i>).		x	
IV.	Assessing the specialistic knowledge and skill gained through the study with a critical view and directing one's own learning process (<i>Learning Competence</i>).		x	
V.	Systematically transferring the current developments in the area and one's own work to other groups in and out of the area; in written, oral and visual forms (<i>Communication and Social Competency</i>).		x	
VI.	Paying regard to social, scientific, cultural and ethical values during the collecting, interpreting, practicing and announcing processes of the area related data and the ability to teach these values to others (<i>Area Specific Competency</i>).	x		

1: Little, 2. Partial, 3. Full

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

