

İTÜ
DERS KATALOG FORMU
(COURSE CATALOGUE FORM)

Dersin Adı:				Course Name:		
Hizmet Yönetimi ve Yenilik				Service Management and Innovation		
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)
GYG	2	3	7,5	3	-	-
Bölüm / Program (Department/Program)		Sosyal Bilimler Enstitüsü – Girişimcilik ve Yenilik Yönetimi Tezsiz Yüksek Lisans Programı (Social Sciences Institute Entrepreneurship and Innovation Management Masters Program)				
Dersin Türü (Course Type)		Zorunlu (Compulsory)	Dersin Dili (Course Language)		Türkçe (Turkish)	
Dersin İçeriği (Course Description)		Yenilik, hizmet sektöründeki şirketlerin yükselen rekabet ortamında var olabilmek ve yeniden büyümeyi sağlayabilmek için yararlanabileceği önemli bir araçtır. Bu ders hizmet sektöründeki şirketler için yenilik süreçlerini kavram, yöntem ve teknikleri anlatmakta, yeni hizmet geliştirme sürecini bu bağlamda açıklamaktadır.				
<u>30-60 kelime arası</u>		Innovation is an important tool for companies in service sector to sustain in a competitive environment and new growth to This course covers the innovation management concepts and methods for the service sector and introduces new service development process in this framework.				
Dersin Amacı (Course Objectives)		1. Hizmet sektöründe yenilik süreçlerinin kavramsal olarak anlaşılmasını sağlamak 2. Hizmet sektöründe yenilik temelli organizasyon yapısı oluşturabilmek 3. Hizmet sektöründe farklı yenilik modelleri ve stratejilerini kavratmak 4. Yeni hizmet geliştirme süreç yönetimini kavratmak				
<u>Maddeler halinde 2-5 adet</u>		1. To provide conceptual understanding of innovation processes in service sector 2. Building organization structure in the service sector for innovation 3. Introducing the different innovation models and strategies in service sector 4. Understanding the new service development process management				
Dersin Öğrenme Çıktıları (Course Learning Outcomes)		1. Hizmet yönetiminde yenilik süreçlerini anlama becerisi 2. Hizmet sektöründe yenilik stratejileri geliştirme ve uygulama becerisi 3. Hizmet sektöründe yenilik süreçleri ile organizasyonel değişimi sağlayabilme becerisi 4. Yeni hizmet geliştirme süreçlerini yönetebilme becerisi				
		1. Ability to understand the innovation processes in service management 2. Ability to develop and implement innovation strategies in service sector 3. To provide organizational change using innovation in service sector 4. The ability to manage the new product development processes				

Ders Kitabı (Textbook)	Managing Service Innovation – Steve Conway Service Management: An integrated approach, 3/E - Van Looy, Gemmel & Van Dierdonck
Diğer Kaynaklar (Other References) <u>Maddeler halinde en çok 5 adet</u>	Harvard Business Review makale ve durum çalışmaları
Ödevler ve Projeler (Homework & Projects)	Kişisel ödev ve vaka analizleri
Laboratuvar Uygulamaları (Laboratory Work)	
Bilgisayar Kullanımı (Computer Use)	
Diğer Uygulamalar (Other Activities)	

DERS PLANI

Hafta	Konular	Dersin Çıktıları
1	Hizmet Süreçlerinde Yenilik:Giriş – temel konular ve tanımlar	2,3
2	Hizmet Sektörlerinde Benzerlik ve Farklılıkları Keşfetmek	1,3,4
3	Hizmet Süreçlerinde Yenilik Yaklaşım ve Örnekleri	1,2,3
4	Hizmet Sektöründe Yenilik Stratejileri	1,3,4
5	Yenilik Ağları: Hizmet Sektöründe ilgili Kaynaklar	1,3,4
6	Organizasyonel Yapı, Kültür ve Çalışma Alanı Tasarımı	1,3,4
7	Yeni Hizmet Geliştirme Süreci	1,3,4
8	Hizmet Sektöründe Öğrenme ve Bilgi	4,5
9	Hizmet Süreçlerinde Yenilik için Dış Kaynaklar	4,5,6
10	Sanal Dünyada Yenilik	3,4,5
11	Hizmet Sektörü için Yenilik Politika ve Sistemleri	3,4,5

COURSE PLAN

Weeks	Topics	Course Outcomes
1	An Introduction to Service Innovation. Key themes and definitions	2,3
2	Exploring Similarity and Difference Across the Service Sector	1,3,4
3	Patterns of Service Innovation	1,2,3
4	Innovation Strategy in the Service Sector	1,3,4
5	Innovation Networks: Relational Resources in the Service Sector	1,3,4
6	Organizational Structure, Culture and Workspace Design	1,3,4
7	The New Service Development (NSD) Process	1,3,4
8	Learning and Knowledge in the Service Sector	4,5
9	The External Sources of Service Innovation	4,5,6
10	Service Innovation in the Virtual World	3,4,5
11	Innovation Policy and Systems for the Service Sector	3,4,5

Dersin Girişimcilik ve Yenilik Yönetimi Tezsiz Yüksek Lisans Programıyla İlişkisi

	Programın mezuna kazandıracığı bilgi ve beceriler (programa ait çıktılar)	Katkı Seviyesi		
		1	2	3
I	Lisans düzeyi yeterliliklerine dayalı olarak, kuramsal ve uygulamalı Girişimcilik ve Yenilik yönetimi bilgilerini kullanabilme (beceri III); uzmanlık düzeyinde geliştirebilme ve derinleştirilebilme (bilgi I); farklı disiplin alanlarından gelen bilgilerle bütünleştirerek yorumlayabilme ve yeni bilgiler oluşturabilme (beceri IV).		X	
II	Girişimcilik ve Yenilik yönetimi ile ilişkili olan bilgiyi, problem çözme ve/veya uygulama becerilerini, disiplinlerarası çalışmalarda kullanabilme (Alana Özgü Yetkinlik XVI); ve disiplinler arası etkileşimi kavrayabilme (bilgi II).		X	
III	Girişimcilik ve Yenilik yönetimi ile ilişkili karmaşık sorunları araştırma yöntemlerini kullanarak, yeni stratejik yaklaşımlar geliştirerek ve sorumluluk alarak çözümleyebilme (beceri V) (Bağımsız Çalışabilme ve Sorumluluk Alabilme Yetkinliği VII); bilgi ve becerileri eleştirel bir yaklaşımla değerlendirebilme ve öğrenmesini yönlendirebilme (Öğrenme Yetkinliği IX); uzmanlık gerektiren bir çalışmayı bağımsız olarak yürütebilme (Bağımsız Çalışabilme ve Sorumluluk Alabilme Yetkinliği VI).			X
IV	Girişimcilik ve Yenilik yönetimi ile ilgili sorunların çözümlenmesini gerektiren ortamlarda liderlik yapabilme (Bağımsız Çalışabilme ve Sorumluluk Alabilme Yetkinliği VIII); sosyal ilişkileri ve bu ilişkileri yönlendiren normları eleştirel bir bakış açısı ile inceleyebilme, geliştirebilme ve gerektiğinde değiştirmek üzere harekete geçebilme (İletişim ve Sosyal Yetkinlik XI).		X	
V	Girişimcilik ve Yenilik yönetimi ile ilgili verilerin toplanması, yorumlanması, uygulanması ve duyurulması aşamalarını toplumsal, bilimsel, kültürel ve etik değerleri gözeterek denetleyebilme ve bu değerleri öğretebilme (Alana Özgü Yetkinlik XIV); strateji, politika ve uygulama planları geliştirebilme ve elde edilen sonuçları, kalite süreçleri çerçevesinde değerlendirebilme (Alana Özgü Yetkinlik XV).		X	
VI	Girişimcilik ve Yenilik yönetimi ile ilişkili olan güncel gelişmeleri ve kendi çalışmalarını, nicel ve nitel veriler ile destekleyerek, alanındaki ve alan dışındaki gruplara uluslararası platformlarda bir yabancı dili ileri düzeyde ve girişimcilik projeleri yönetiminin gerektirdiği düzeyde bilgisayar yazılımı ile birlikte bilişim ve iletişim teknolojilerini (İletişim ve Sosyal Yetkinlik XIII) kullanarak (İletişim ve Sosyal Yetkinlik XII) yazılı, sözlü ve/veya görsel olarak sistemli biçimde aktarabilme (Alana özgü yetkinlik XVII) (İletişim ve Sosyal Yetkinlik X),	X		

1: Az, 2. Kısmi, 3. Tam

Relationship between the Course and Master in Entrepreneurship and Innovation Management

	Program Outcomes	Level of Contribution		
		1	2	3
I	The ability to use the theoretical and practical knowledge acquired in the Entrepreneurship and Innovation management area (skill), developing and intensifying those knowledge, based upon the competency gained in the undergraduate level (knowledge), Interpreting and forming new types of knowledge by combining the knowledge from the PCM area and knowledge from various other disciplines (skill)		X	
II	Using the knowledge and the skills for problem solving and/or application (which are processed within the Entrepreneurship and Innovation management area) in inter-disciplinary studies (Area specific competency), grasping the inter-disciplinary interaction related to the Entrepreneurship and Innovation management area (knowledge)		X	
III	Solving the problems faced in the Entrepreneurship and Innovation management area by making use of the research methods (skill), developing new strategic approaches to solve the unforeseen and complex problems arising in the practical processes of the Entrepreneurship and Innovation management area and coming up with solutions while taking responsibility (Competence to work independently and take responsibility), assessing the specialistic knowledge and skill gained through the study with a critical view and directing one's own learning process (Learning competence), the ability to carry out a specialistic study related to the Entrepreneurship and Innovation management area independently (Competence to work independently and take responsibility)			X
IV	Fulfilling the leader role in the environments where solutions are sought for the problems related to the Entrepreneurship and Innovation management area (Competence to work independently and take responsibility), ability to see and develop social relationships and the norms directing these relationships with a critical look and the ability to take action to change these when necessary (Communication and social competency)		X	
V	Paying regard to social, scientific, cultural and ethical values during the collecting, interpreting, practicing and announcing processes of the Entrepreneurship and Innovation management area related data and the ability to teach these values to others (Area specific competency), developing strategy, policy and application plans concerning the subjects related to the PCM area and the ability to evaluate the end results of these plans within the frame of quality processes (Area specific competency)		X	
VI	Using the computer software together with the information and communication technologies efficiently and according to the needs of the Entrepreneurship and Innovation management area (Communication and social competency), proficiency in a foreign language and establishing written and oral communication with that language (Communication and social competency), the ability to present one's own work within the international environments orally, visually and in written forms (Area specific competency), systematically transferring the current developments in the Entrepreneurship and Innovation management area and one's own work to other groups in and out the Entrepreneurship and Innovation management area; in written, oral and visual forms (Communication and social competency)	X		

1: Little, 2. Partial, 3. Full

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

