



## طرح درس مدیریت عملیات پیشرفته خدماتی

تعداد واحد: ۳

مدرس: رحیم دباغ

اطلاعات تماس: R.Dabbagh@uut.ac.ir

لینک ورود به گروه کلاسی

### الف - اهداف دوره:

آشنایی دانشجویان کارشناسی ارشد با اصول پایه و پیشرفته مدیریت عملیات خدماتی

### ب - طرح درس:

شماره	عنوان	شماره	عنوان
۱	نقش خدمات در اقتصاد	۱۱	مدیریت خطوط انتظار
۲	ماهیت خدمات	۱۲	برنامه ریزی ظرفیت
۳	کیفیت خدمات	۱۳	مدیریت تقاضا و ظرفیت
۴	استراتژی خدمات	۱۴	مدیریت کالاهای تسهیل کننده
۵	توسعه خدمات جدید و طرح فرآیند	۱۵	مدیریت زنجیره عرضه خدمات
۶	تسهیلات حمایت کننده خدمات	۱۶	مدیریت پروژه های خدماتی
۷	محل تسهیلات خدمات	۱۷	کاربرد برنامه ریزی خطی در خدمات
۸	مواجهه خدماتی	۱۸	بهره وری و بهبود کیفیت
۹	خدمات اینترنتی	۱۹	رشد و گسترش
۱۰	پیش بینی تقاضای خدمات		

### ج - منابع:

- Bordoloi, S., Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. *Service management: operations, strategy, information technology*. McGraw-Hill.

- مدیریت خدمات، استراتژی، عملیات و تکنولوژی اطلاعات. جیمز ای. فیتز سیمون و موناچی. فیتز سیمون. ترجمه دکتر سید اعرابی و داود ایزدی، جلد اول و دوم، چاپ پنجم. ناشر: دفتر پژوهشهای فرهنگی  
-مدیریت عملیات خدمات، دکتر امیر محمد فکور ثقیه، سعید نصرتی، انتشارات سمت

### د - نرم افزار:

نرم افزارهای کاربردی این درس از جمله: CRM (مدیریت ارتباط با مشتری)، نرم افزار محاسبه SWOT، نرم افزار مدیریت گردش کار (WMS)

### و - نحوه ارزشیابی:

نوع ارزشیابی	امتحان پایان ترم	آزمون / کوییز	تکالیف	پروژه	ارزشیابی شفاهی
بارم	۹	۲	۲	۶	۱

ی - شرح مختصری از پروژه پایانی: پروژه این درس با موضوع مرتبط درس انجام خواهد شد.