

ÖĞRENCİ AD SOYAD:

PUAN PUAN

ENM 401 STAJ II - Hizmet

5		1. Kuruluşa ait genel bilgiler: 1.1. Örnek raporda yer alan genel bilgi kartını doldurunuz (Kuruluşun adı ve faaliyete geçiş tarihi, yeri (tam adresi), faaliyet alanı/sektörü, şirket türü, çalışan mühendis ve endüstri mühendisi sayısı vb.) 1.2. Kuruluşun misyon ve vizyonu, sunduğu hizmetler, sektördeki yeri ve sektörün ülke ekonomisi içindeki yerini belirtiniz. 1.3. Kuruluşun organizasyon şemasını örnek rapordaki formatta çizerek tanımlayınız. 1.4. Her bir departmanın temel yetki ve sorumlulukları, departmanlar arası ilişkileri (Bilgi akışı açısından) akış şeması üzerinde göstererek açıklayınız. Kuruluşa bir hizmet talebi gelmesiyle başlayan ve müşteriye hizmetin verilmesine kadar olan süreçte her bir departmanın sürece nasıl dahil olduğunu açıklayınız.
8		2. Hizmet sisteminde sunulan hizmetlerin özelliklerini detaylı olarak açıklayınız (Müşterinin aldığı bireysel hizmet ile müşterinin aldığı ürüne sunulan hizmet). Hizmet sunucularının (sistem ve personelin) seçiminde kullanılan metotları açıklayınız (mülakat: örnek durum anlatma ve cevap alma, rol yapma vb.). 3. Kuruluşun sektördeki konumu baz alındığında rakiplerine göre durumunu Swot Analizi yaparak açıklayınız. (Örnek formata göre tasarlayınız.)
5		4. Kuruluşun teknolojik altyapısı; 4.1. Kuruluşun kullandığı ofis programlarını nelerdir? 4.2. Ofis programları dışında departman bazında kullanılan yazılımları, kullanım amacıyla birlikte örnek vererek açıklayınız. (MS-Project vb.) 4.3. Kurumsal çapta kullanılan yazılımlar ve donanımlar nelerdir? Kullanım amacıyla birlikte örnek vererek açıklayınız. (SAP,KARAR DESTEK SİSTEMLERİ vb.) 4.4. Kuruluştaki veri hangi donanımlar ve/veya giriş ekranları ile elde edilmektedir? Toplanan bu veriler bilgiye nasıl dönüştürülmektedir? 4.5. Elde edilen bilgiler yönetim kararlarını ve planlamayı nasıl etkilemektedir? 4.6. Mevcut veri ve bilgileri ne şekilde saklanmakta ve ne şekilde korunmaktadır?
8		5. Hizmet sistemlerinin müşteri isteklerini dikkate alınarak tasarlanması gerektiği düşünüldüğünde, sistemin genelinde bu yapıya uyulup uyulmadığını örneklerle belirtiniz. Bir hizmet süreci için örnek şablona uygun bir süreç akış şeması oluşturunuz, şemayı açıklayınız (hata noktalarına işaret ederek) ve iyileştirme önerilerinizi belirtiniz. 6. Kuruluştaki seçeceğiniz bir sürecin benzetim modelini kurarak, süreci analiz ediniz.
5		7. Kuruluşun Tesis Planlaması; 7.1. Hizmet sisteminin konumunu tesis yer seçim kriterlerini göz önünde bulundurarak değerlendiriniz. 7.2. Kuruluş içi yerleşim planını çiziniz. 7.3. Hizmet sisteminin yerleşim planı etkin midir(bölüm, ofis, depo vb. alanlar için), detaylı değerlendiriniz. 7.4. Alternatif önerinizi yerleşim planı üzerinden kazanım ve kayıpları dikkate alarak açıklayınız.
5		8. Kuruluştaki Talep Tahmini; 8.1. Kuruluştaki kullanılan talep tahmin yöntemleri nelerdir? 8.2. Talep tahmini yapılırken veriler nasıl elde edilmektedir. Kullanılan matematiksel model ve/veya destek yazılımları nelerdir? 8.3. Kuruluştaki kullanılan talep tahmin yöntemlerinden birini örnek vererek açıklayınız. Firmada talep tahmin yöntemleri kullanılmıyor ise kuruluşa en uygun talep tahmin yönetimini belirleyiniz, bu yöntemi seçme nedeninizi açıklayarak seçtiğiniz yönteme uygun 1 yıllık verilerle bir örnek tahmin yapınız.
8		9. Kuruluştaki Hizmet Planlama; 9.1. Kuruluştaki hizmet planlaması faaliyetlerinde sürece dahil olan birimler hangileridir? Hizmet planlama sürecinde kaynak (personel, bütçe, alan, malzeme vb.) atamaları bu birimlerden hangisi tarafından ve ne şekilde yapılmaktadır? 9.2. Kuruluşun hizmet kapasitesi ne şekilde belirlenmektedir? 9.3. Hizmet kapasitesi ile talep dengelenmesi ne şekilde ve hangi yöntemlerle yapılmaktadır? 9.4. Firma yıllık ortalama hangi hizmet kapasitesi seviyesinde çalışmaktadır, yıl içinde kullanılan kapasitedeki değişimlerin nedenlerini açıklayınız.
8		10. Kuruluştaki İş Etüdü; 10.1. Kuruluştaki yapılan iş etüdü çalışmalarından örnek veriniz. (Hangi yöntem ve metodlar kullanılmaktadır.) 10.2. Seçeceğiniz bir hizmet sürecinde mevcut durum analizi yapmak için, ilgili süreçte kullanılan metod üzerinden bir zaman etüdü çalışması yapınız. 10.3. Zaman etüdü çalışmasına ve gözlemlerinize göre hizmet sürecinde iyileştirme sağlayabilecek yeni bir metod belirleyiniz ve yeni metodun standart zaman hesabını kronometraj yöntemiyle oluşturunuz. Yeni metodunuzu eski metodla karşılaştırınız. 10.4. Önerdiğiniz hizmet süreci için örnek şablona uygun bir süreç akış şeması oluşturunuz ve şemayı açıklayınız. 10.5. Kuruluştaki yapılan iş değerlendirme çalışması var mıdır? Kuruluştaki uygulanan; bireylerin, bölümlerin ve şirketin performansını ölçmeye yönelik ölçütler ve değerlendirme sistemleri ile bireysel performansı arttırmaya yönelik motivasyonel tedbirler hakkında bilgi veriniz.
4		11. Kuruluşun bir ürün/hizmet için iç ve dış tedarik sürecini verilen örnek proses akış formatına uygun şekilde oluşturunuz ve adım adım açıklayınız. 12. Basit bir norm kadro belirleme hesabını aşağıdaki şekilde dikkate alarak yapınız
8		13. Kuruluştaki Yöneylem Araştırması Teknikleri; 13.1. Kuruluştaki kullanılan Yöneylem Araştırma Teknikleri Nelerdir? 13.2. Seçeceğiniz bir işletme problemi için Yöneylem Araştırması kapsamında aylık personel planı oluşturmak için bir modelleme çalışması 14. İşletmede uygulanan kalite yöntemi sisteminin kısaca açıklayınız. Kalite planlama ve kontrol faaliyetlerini açıklayınız. İstatistiksel kalite kontrol nedir,
8		15. Kuruluştaki İş Güvenliği ve Ergonomik Çalışmalar; 15.1. Kuruluştaki İSG konusunda 6331 sayılı yasa gereği çalışmalar yapılmakta mıdır? 15.2. Bu problemlere ne tür çözüm yaklaşımları sunulmaktadır? OHSAS 18001 15.3. Kuruluşun uygulamaya koyduğu ergonomik çözümlere 2 adet örnek veriniz. RİSK DEĞ. 15.4. Kuruluştaki sağlığa zararlı ortamlarda uzun süre çalışmadan meydana gelen meslek hastalıklarına rastlanıyor mu (fazla gürültüde çalışmaktan, sırt ağrıları, tozların ya da zehirli gazların neden olduğu akciğer hastalıkları ya da zehirlenmeler gibi)? Bu gibi durumlara karşı alınan ve alınabilecek önlemler nelerdir? Belirtiniz. 15.5. Kuruluştaki fiziksel ergonomik problemler var mıdır? a. Fiziksel etmenlerden olan aydınlatma, havalandırma, ısıtma, gürültü ve nem gibi etkenler, b. Ayakta dururken, otururken, taşıma ve yükleme yaparken, ortaya çıkan çalışma pozisyonları, c. Hizmet hızı nedeniyle yorgunluk ve gerilim, d. Yapılan işin özellikleri (monotonluk, yaratıcılık, süreklilik, bedensel ve zihinsel gereklilikler vb.), e. Çalışma ve dinlenme sürelerinin düzenlenmesi, f. Devamsızlık, işgücü devir oranı, özendirme ve öneri sistemleri var mıdır?
5		16. Kuruluştaki Depo ve Stok Planlama; 16.1. Kuruluştaki tutulan stoklar ve fonksiyonları nelerdir? Bu stoklar ne amaçla tutulmaktadır? (Stok çeşitlerine göre) 16.2. Kuruluşun stok yönetim politikaları nelerdir? Mevcut uygulamalar hakkında bilgi veriniz. Eğer herhangi bir stok yönetim politikası yok ise kuruluşa uygun bir stok politikasını ve bu politikayı seçme nedeninizi açıklayınız. 16.3. Hizmet sisteminde depo yönetim sistemi kullanılmakta mı? Kullanılıyorsa sistemin etkinliğini yorumlayınız. 17. Kuruluşa bir şikayet veya olumsuz geri bildirim iletilindiğinde, bu iletiler nasıl yönetilmektedir detaylı olarak açıklayınız (şikayetin alınmasından müşteriye geri bildirimin yapılmasına kadar). 18. Hizmet ve süreç hatalarına karşı ne tür önlemler alınmıştır, oluşan hatalar müşteri ve süreç açısından ne şekilde telafi edilmektedir? (örnek birkaç hizmet hatası için kuruluşun/bölümün mevcut uygulamasını açıklayınız, hatanın tekrarlanmaması için süreçte ne gibi değişiklikler yapılması gerektiğini belirtiniz.
8		19. Müşteri ilişkileri yönetimi; 19.1. Hizmet sistemindeki müşteri ilişkileri hakkında bilgi veriniz. 19.2. Hizmet sisteminde reklam çalışmaları yapılmakta mı? Yapılmaktaysa reklam stratejileriniz açıklayınız. 19.3. Geliştirilebilir strateji önerileriniz nelerdir?
5		20. Sonuç ve Değerlendirme Bölümü; Staj raporu tamamlandıktan sonra, hazırlanan raporun sonuna "SONUÇ VE DEĞERLENDİRME" başlığı altında aşağıda sıralanan görüşlere yer verilmelidir: <input type="checkbox"/> Staj sürecinin öğrenim hayatınıza katkıda bulunduğunu düşünüyor musunuz? Varsa katkıları nelerdir? Gelecekte meslek hayatınızdaki çalışmalarınızda üretim sistemlerini daha iyi anlayabilmek için staj sürecinde öğrendiklerinizin dışında başka ne tarz bilgilere ihtiyaç duyduğunuzu düşünüyorsunuz? <input type="checkbox"/> Firmada çalışan endüstri mühendisi varsa; çalışma alanları, yetki ve sorumlulukları hakkında gözlem ve değerlendirmelerinizi yazınız. <input type="checkbox"/> Staj tecrübenize dayanarak üretim sistemlerindeki endüstri mühendisliği ve diğer mühendislik dalları arasındaki benzerlik ve farkları yetki ve sorumluluklar açısından değerlendiriniz. <input type="checkbox"/> Yönetim kademesinin bir endüstri mühendisinin sahip olduğu yetkinlik ve donanımla ilgili düşünceleri ve farkındalıkları nelerdir yazınız. <input type="checkbox"/> Aynı kuruluştaki 4 haftanız daha olsaydı, hangi konu ve problemlerle daha detaylı ilgilendiniz.
10		STAJ DEFTERİ YAZIM KURALLARINA UYGUNLUK
100		Not: 90-100 AA 85-89 BA 80-84 BB 75-79 CB 70-74 CC 60-69 DC 50-59 DD 40-49 FD 39 ve Altı FF