

ENM 300 STAJ II (HİZMET STAJI)

Bu staj, staj yaptığınız kuruma uygun, aşağıdaki sorulara cevap içerecek şekilde rapor formatında hazırlanmalıdır. Bu stajı yapacak adaylara ENM 452 Hizmet Sistemleri Seçmeli Dersinin almaları önerilir.

1. Kuruluşa ait genel bilgiler nelerdir? (Kuruluş un adı ve faaliyete geçiş tarihi, yeri (tam adresi), şirket türü, ürettiği ürünler, kuruluşun içinde bulunduğu sektörün ülke ekonomisi içindeki yeri ve ilgili sektörlerle olan ilişkileri, kuruluşun organizasyon şeması, her bir birimin temel yetki ve sorumlulukları)
2. Hizmet sistemin de sunulan hizmetin özelliklerini tartışarak yazınız (insanın kendisine sunulan hizmet, insanın sahip olduğu varlığa sunulan hizmet)
3. Hizmet sisteminde hizmet karşılaşmalarını belirleyiniz, hizmet sunucuların seçiminde kullanılan metot var mıdır (mülakat: örnek durum anlatma ve cevap alma, rol yapma vs)
4. Kuruluştaki Bilgi teknolojileri aktiviteleri kullanılmakta mıdır ve bu kararlar yönetim kararlarını ve planlamayı nasıl etkilemektedir? Kuruluştaki kullanılan teknolojinin hizmete katkısı ne durumdadır?
5. Hizmet sisteminin, müşteri istekleri dikkate alınarak tasarlandığını düşünüyor musunuz? Sistemde ele aldığınız bir hizmet sürecini süreç şemasıyla analiz ediniz (hata noktalarına işaret ederek) ve mümkünse yeni bir süreç öneriniz
6. Ele aldığınız herhangi bir sürecin benzetim modelini kurarak, süreci analiz ediniz.
7. Hizmet sisteminin yer seçimin inde göz önünde tutulması gereken faktörlere uygunluğunu tartışınız, hizmet tesisinin düzenlemesi (bölüm, ofis vb hizmet alanları) uygun mudur? Olması gereken yeni düzenlemeyi yöntem kullanarak belirleyiniz
8. Hizmet sisteminde arz ve talep nasıl yönetilmektedir, stratejilerini yazınız. Sizce nasıl olmalıdır, kendi önerilerinizi de katarak tartışınız.
9. Yalın üretim prensiplerinin firmada uygulanıp uygulanmadığını tartışınız, uygulanmıyorsa, uygulama önerilerinizi tartışarak yazınız.
10. Kuruluştaki İş Etüdü çalışmaları hakkında bilgi veriniz.
11. Bir hizmet istasyonunu seçerek iş etüdü çalışması yapınız.
12. Kuruluştaki standart zamanlama var mıdır? Varsa nasıl hesaplandıklarını anlatınız. Bir hizmeti oluşturan operasyonların standart zamanlarını hesaplayarak veriniz.
13. Firmada Norm kadro çalışmaları yapılmış mıdır? Yapılmışsa nasıl hesaplandıklarını anlatınız.

14. Firmanın yazılım ve donanım alt yapısını ayrıntılı bir şekilde tartışınız. Kurumsal çapta kullanılan ERP ya da Stok takibi, muhasebe vb programlarının ismini veriniz
15. Kuruluşun maliyet analizi alt yapısını inceleyiniz. hizmetlerin birim üretim maliyetleri hesaplanmış mıdır? Hesaplanmışsa ne şekilde hesaplandığını anlatınız. Bir hizmetin birim üretim maliyetini bildiğiniz herhangi bir yöntemle hesaplayınız.
16. Kuruluşta yöneylem araştırması teknikleri kullanılıyor mu? Açıklayınız. Herhangi bir yöneylem araştırması tekniğini kullanarak aylık personel planı hazırlayınız.
17. Kuruluşun alt sistemleri arasındaki bilgi akış sürecini inceleyiniz, anlatınız.
18. Kuruluşta uygulanan kalite planlama ve kontrol faaliyetleri ve istatistiksel kalite kontrol faaliyetleri hakkında bilgi veriniz. Hizmet kalitesi ölçülüyor mu? Küçük bir müşteri grubu üzerinde kalite ölçümünü metot kullanarak gerçekleştirin
19. Kuruluşta yapılmış olan iş değerlendirme çalışması var mıdır? Eğer varsa sonuçlarının nasıl uygulandığını araştırınız.
20. Aşağıdaki ergonomik hususlardan en az üç tanesini kuruluş üzerinde ya da kuruluşun belirli bir bölümünde inceleyiniz ve sonuçlarını tartışarak anlatınız.
 - a. Aydınlatma, havalandırma, ısıtma, gürültü ve nem gibi etkenler,
 - b. Ayakta dururken, otururken, hizmet operasyonunu gerçekleştirirken, ortaya çıkan çalışma pozisyonları,
 - c. Hizmet hızı nedeniyle yorgunluk ve gerilim,
 - d. Yapılan işin özellikleri (monotonluk, yaratıcılık, süreklilik, bedensel ve zihinsel gerekleri vb.),
 - e. Çalışma ve dinlenme sürelerinin düzenlenmesi,
 - f. Yaşın, tecrübenin ve vardiyada çalışanların üretime etkisi,
 - g. Özendirme çalışmaları.
21. Firmada sağlığa zararlı ortamlarda uzun süre çalışmadan meydana gelen meslek hastalıklarına rastlanıyor mu? Bu gibi durumlara karşı alınan ve alınabilecek önlemler nelerdir? Belirtiniz.
22. Kuruluşa bir şikayet bildirildiğinde nasıl yönetilmektedir yazınız (şikayetin alınmasından, müşteriye geri bildirim yapılmasına kadar). Nasıl olması gerektiğiyle ilgili önerilerinizi tartışarak yazınız.
23. Hizmet hatalarına karşı ne tür önlemler alınmıştır, nasıl telafi edilmektedir ?(örnek birkaç hizmet hatası için Kuruluşun/bölümün mevcut uygulamasını açıklayınız), daha iyi nasıl olması gerektiğiyle ilgili önerilerinizi tartışarak yazınız.

24. Müşteri ilişkileri yönetimiyle ilgili yapılanları anlatınız. Daha iyi nasıl olması gerektiğiyle ilgili önerilerinizi tartışarak yazınız.

25. Hizmetin girdi ve çıktı stokları nelerdir? Stoklara ilişkin olarak firmada uygulanan stok planlama ve denetim faaliyetlerini tartışınız.

SONUÇ

Staj raporu tamamlandıktan sonra, hazırlanan raporun sonuna **"SONUÇ VE DEĞERLENDİRME"** başlığı altında aşağıda sıralanan görüşlere yer verilmelidir:

- Stajınızda takip ettiğiniz yol ve uyguladığınız yöntemleri kapsam ve genel yaklaşım açısından yeterli buluyor musunuz? Yeterli bulmuyorsanız aksaklıklarını belirtiniz. Daha iyi bir yöntem için önerileriniz varsa yazınız.
- Gelecekte endüstri mühendisliği çalışmalarınızda üretim sistemlerini daha iyi anlayabilmek için başka ne tarz bilgilere ihtiyaç duyduğunuzu düşünüyorsunuz?
- Staj tecrübenize dayanarak üretim sistemlerindeki endüstri mühendisliği ve diğer mühendislik dalları arasındaki farkları yetki ve sorumluluklar açısından tartışınız.
- Firmada çalışan endüstri mühendisi varsa gerçekleştirdikleri işlerle ilgili düşünceleriniz yazınız.
- Üst yönetim kademesinin endüstri mühendisliğinin faaliyetleriyle ilgili tutum ve davranışları nelerdir, tartışınız.