

Dersin Tanımı					
Adı	Kodu	Yarıyıl	T+U Saat	Kredi	AKTS
SERVİS TASARIMI	GIT3268810	Bahar Dönemi	2+2	3	4
Ön Koşul Dersleri					
Önerilen Seçmeli Dersler					
Dersin Dili	Türkçe				
Dersin Seviyesi	Lisans				
Dersin Türü	Zorunlu				
Dersin Koordinatörü	Dr.Öğr.Üye. Akgün TOKATLI				
Dersi Verenler	Dr.Öğr.Üye. Akgün TOKATLI				
Dersin Yardımcıları					
Dersin Amacı	Servis Tasarımı dersi ürün, hizmet, teknoloji, müşteri ve kültür arasındaki ilişkiyi deneyim bağlamında, disiplinlerarası anlamak için bütünsel bir yaklaşım sunar.				
Dersin İçeriği	Bu ders; Servis Tasarımı,Proje Planı,Müşteri Vizyonunu anlama,Persona,Araştırmanın tasarlanması,Araştırmanın yapılması,İçgörülerin toplanması,Servis Haritası,Müşteri Yolculukları,Optimizasyon,Aksiyon Haritaları,Çalıştay Tasarımı,Çalıştay Tasarımı ,Sunum; konularını içermektedir.				
Dersin Öğrenme Kazanımları			Öğretim Yöntemleri	Ölçme Yöntemleri	
1. Tasarım araştırmaları yardımıyla kullanıcı-müşteri ihtiyaçlarını analiz eder.			16, 19, 4, 5, 9	F	
2. Kullanıcı ile etkileşimin olduğu temas noktalarını tespit eder.			6, 9	F	
3. Varolan ve ideal kullanıcı yolculuklarını ortaya koyar.			23, 6, 9	F	
4. Araştırma sonuçları ve veriler doğrultusunda, personalara uygun servis haritaları içinde acı ve keyif noktalarını belirler.			10, 23, 9	F	
5. Daha iyi bir servis deneyimi için aksiyonları listeler.			13, 4, 9	F	
Öğretim Yöntemleri	10: Tartışma Yöntemi, 13: Örnek Olay Yöntemi, 16: Soru - Cevap Tekniği , 19: Beyin Fırtınası Tekniği, 23: Kavram Haritası Tekniği, 4: Sorgulama Temelli Öğrenme Modeli, 5: İşbirlikli Öğrenme Modeli, 6: Deneyimle Öğrenme Modeli, 9: Anlatım Yöntemi				
Ölçme Yöntemleri	F: Proje Görevi				
Ders Akışı					
Sıra	Konular	Ön Hazırlık			
1	Servis Tasarımı				
2	Proje Planı				
3	Müşteri Vizyonunu anlama				
4	Persona				
5	Araştırmanın tasarlanması				
6	Araştırmanın yapılması				
7	İçgörülerin toplanması				
8	Servis Haritası				
9	Müşteri Yolculukları				
10	Optimizasyon				
11	Aksiyon Haritaları				
12	Çalıştay Tasarımı				
13	Çalıştay Tasarımı				
14	Sunum				
Değerlendirme Yöntemleri		Sınava Katkısı			
Ara Sınav		50			
Genel Sınav		50			

Kaynaklar
Öğretim üyesi tarafından sağlanacaktır.