

DERS İZLENESİ

Dersin Adı:	Dersin Kodu	Zorunlu/ Seçmeli	AKTS Kredi	Ulusal Kredi	T	U
Servis Yönetimi ve Organizasyonu	OTO 1111	Seçmeli	4	3	3	0

- Yüz yüze/Uzaktan: Yüz yüze
- Ders Yürütücüsü: Öğr. Gör. Ahmet ÇELİK
- Dersin Amacı: Öğrencilere otomotiv servis yönetimi, organizasyonu ve müşteri hizmetleri süreçleri hakkında temel bilgi kazandırmak.
- Dersin Hedefi: Öğrencilerin servis iş akışını planlayabilmesi, müşteri ilişkilerini yönetebilmesi ve servis verimliliğini artıracak uygulamaları değerlendirebilmesi hedeflenmektedir.

Dersin İçeriği: Servis Yönetimi ve Organizasyonu dersi, otomotiv sektöründe servis hizmetlerinin planlanması, yönetilmesi ve verimli bir şekilde organize edilmesini inceleyen bir derstir. Bu dersin temel amacı, otomotiv servislerinde müşteri ilişkileri, iş süreçleri, servis organizasyonu, stok yönetimi, bakım ve onarım planlaması gibi konuları öğretmektir. Servis içi iş akışı, teknik personel yönetimi, maliyet analizi, garanti ve sigorta işlemleri, kalite kontrol süreçleri ve yasal düzenlemeler de ders kapsamında ele alınır. Ayrıca, modern servislerde kullanılan dijital randevu sistemleri, müşteri memnuniyeti yönetimi ve satış sonrası hizmetler gibi konulara da değinilir. Bu ders, otomotiv alanında çalışacak öğrencilere, servis süreçlerini etkin bir şekilde yönetme, müşteri memnuniyetini artırma ve işletme verimliliğini sağlama konularında bilgi ve beceri kazandırmayı amaçlar.

- Dersin Öğrenim çıktıları (DÖÇ):
DÖÇ1- Otomotiv servis işletmelerindeki iş akışı ve organizasyon süreçlerini açıklayabilir.
DÖÇ2- Müşteri ilişkileri, stok yönetimi ve servis planlama uygulamalarını değerlendirebilir.
DÖÇ3- Servis yönetiminde kalite, verimlilik ve müşteri memnuniyetini artırmaya yönelik uygulamaları analiz edebilir.
DÖÇ4-
DÖÇ5-
Dersin Mesleğe Katkısı (bilgi beceri ve yetkinlik): Bu ders, öğrencilerin otomotiv servis süreçlerini profesyonel şekilde yönetebilme ve müşteri odaklı çalışma becerisi kazanmalarına katkı sağlar.
- Öğretim yöntem ve teknikleri: Bilgisayar destekli sunum
- Ölçme Değerlendirme:

Sınav Adı	Metot	Sayı	Ağırlık Yüzdesi
Ara Sınav	8. Hafta içinde 1 tane yüz yüze sınav	1	%40
Genel Sınav	Dönem sonunda 1 adet yüz yüze sınav	1	%60

- Kaynaklar (Yazılı, görsel vs.): Güç aktarma organları ders kitabı ve ders notları
- Ön koşul dersler ve Koşullar: Ders için gerekli materyallerin temini ders ortamlarında zamanında bulunma sorumluluğu öğrenciye aittir.
- Dersin öğrenim çıktılarının program çıktıları ile olan ilişkileri:

Program çıktıları (PÇ)	Dersin Öğrenim Çıktılarının Program Çıktılarıyla İlişkisi				
	DÖÇ1	DÖÇ2	DÖÇ3	DÖÇ4	DÖÇ5
PÇ 1. Otomotiv teknolojisi alanına ilişkin temel, güncel ve uygulamalı bilgilere sahiptir; motor, güç aktarma organları, elektrik-elektronik sistemler ve araç mekaniği hakkında teknik bilgi kullanır.	4				
PÇ 2. Otomotiv sektöründe iş sağlığı ve güvenliği kurallarını, çevre bilincini ve kalite süreçlerini bilir; bu süreçleri uygulamalarda etkin şekilde kullanır.			4		
PÇ 3. Otomotiv teknolojisindeki güncel gelişmeleri, yeni teknolojileri (elektrikli ve hibrit araçlar, ADAS, emisyon sistemleri vb.) takip eder ve mesleki uygulamalarda etkin biçimde kullanır.					
PÇ 4. Otomotiv alanına yönelik bilişim ve dijital teknolojileri (diagnostik cihazlar, arıza tespit yazılımları, simülasyon programları, teknik çizim yazılımları vb.) etkin ve doğru bir şekilde kullanır.					
PÇ 5. Otomotiv alanındaki mesleki problemleri bağımsız şekilde analiz eder; neden-sonuç ilişkisi kurarak çözüm önerileri geliştirir ve uygulamaya aktarır.					
PÇ 6. Alanındaki bilgi ve becerileri yazılı ve sözlü iletişim yoluyla açık, anlaşılır ve etkili biçimde ifade eder; teknik rapor hazırlayabilir ve sunum yapabilir.					
PÇ 7. Otomotiv uygulamalarında karşılaşılan öngörülemez teknik sorunların çözümünde ekip üyesi olarak etkin rol alır ve sorumluluk üstlenir.					
PÇ 8. Kariyer gelişimi, sektörel yenilikler ve yaşam boyu öğrenme konusunda farkındalığa sahiptir; mesleki gelişimini sürekli sürdürür.		3			

PÇ 9. Otomotiv alanındaki veri toplama, uygulama ve sonuçların raporlanması aşamalarında toplumsal, bilimsel, kültürel ve etik değerlere uygun davranır.					
PÇ 10. Bir yabancı dili (tercihen İngilizce) kullanarak otomotiv alanındaki teknik bilgileri takip eder; meslektaşları ve sektör temsilcileriyle iletişim kurabilir.					
PÇ 11. Otto - Dizel motor teknolojileri, güç aktarma organlarını , hibrit ve elektrikli taşıt teknolojilerini açıklar ve alanı ile ilgili matematiksel hesaplamaları yapar					
PÇ 12. İtten yanmalı motorların montaj ve demontaj işlemlerini teknik prosedürlere ve iş güvenliği kurallarına uygun olarak gerçekleştirir.					
PÇ 13. Otomotiv elektriği ve elektroniği sistemlerinin yapı ve çalışma prensiplerini açıklar ve ilgili ölçüm–test ekipmanlarını etkin biçimde kullanır.					
PÇ 14. Otomotiv parçalarının bilgisayar destekli tasarımını yapar ve teknik çizim kurallarını CAD yazılımlarında etkin şekilde uygular.					

(*Katkı oranı: 1:%20, 2: %40, 3: %60, 4: %80, 5: %100)

- Güncelleme Tarihi: 15.03.2026

Haftalık İşlenen Konular (14 Hafta)

Hafta	Başlık	E-Doküman	Video	Kısa Ses Dosyaları
1	Servis yönetimi ve organizasyonuna giriş, temel kavramlar			
2	Otomotiv servis işletmelerinin yapısı ve çalışma süreçleri			
3	Müşteri ilişkileri yönetimi ve müşteri memnuniyeti uygulamaları			
4	Servis içi iş akışı ve iş planlama yöntemleri.			
5	Teknik personel yönetimi ve görev dağılımı.			
6	Yedek parça ve stok yönetimi uygulamaları			
7	Bakım ve onarım süreçlerinin planlanması.			
8	Ara sınav			
9	Servis maliyet analizi ve fiyatlandırma yöntemleri.			
10	Garanti işlemleri ve sigorta süreçlerinin yönetimi.			
11	Kalite kontrol sistemleri ve servis denetimleri.			
12	Otomotiv servislerinde iş sağlığı ve güvenliği uygulamaları.			
13	Dijital servis yönetim sistemleri ve randevu uygulamalar			
14	Satış sonrası hizmetler ve müşteri takip süreçleri.			
15	Hafta: Genel değerlendirme, örnek servis uygulamaları ve dönem tekrarı.			

Dersin Gün ve Saati	Program web sayfasında ilan edilecektir.
Ders Görüşme Gün ve Saatleri	Hocaların kapılarında bulunan haftalık ders programlarında ilan edilmiştir.
İletişim Bilgileri	acelik@firat.edu.tr