



Ders Bilgi Formu

Ders Adı	Kodu	Yerel Kredi	AKTS	Ders (saat/hafta)	Uygulama (saat/hafta)	Laboratuvar (saat/hafta)
Toplu Taşımada Hizmet Kalitesi	INS5515	3	7.5	3	0	0

Önkoşullar	Yok
------------	-----

Yarıyıl	Güz
---------	-----

Dersin Dili	İngilizce, Türkçe
-------------	-------------------

Dersin Seviyesi	Yüksek Lisans Seviyesi
-----------------	------------------------

Ders Kategorisi	Uzmanlık/Alan Dersleri
-----------------	------------------------

Dersin Veriliş Şekli	Yüz yüze
----------------------	----------

Dersi Sunan Akademik Birim	İnşaat Mühendisliği Bölümü
----------------------------	----------------------------

Dersin Koordinatörü	Atanmamış
---------------------	-----------

Dersi Veren(ler)	Güzin AKYILDIZ ALÇURA
------------------	-----------------------

Asistan(lar)ı	
---------------	--

Dersin Amacı	Toplu Taşıma Sistemlerinde sunulması gereken hizmet kalitesinin genel prensiplerini öğretmek
--------------	--

Dersin İçeriği	Toplu taşımada hizmet planlaması Ulaştırma sistemlerinde hizmet kalitesi, performans ve yolcu memnuniyeti ölçütleri Hizmet kalitesi, performans ve yolcu memnuniyeti ölçümü için veri toplama yöntemleri Hizmet kalitesi, performans ve yolcu memnuniyeti analiz/ölçüm yöntemleri
----------------	---

Opsiyonel Program Bileşenleri	Yok
-------------------------------	-----

Ders Öğrenim Çıktıları

1	Öğrenciler ulaştırma sistemlerinde Hizmet Kalitesi, Performans ve Yolcu Memnuniyeti ölçütleri ile ilgili bilgi edinecektir. Öğrenciler veri toplama, Hizmet Kalitesi, Performans ve Yolcu Memnuniyeti ölçüm yöntemleri ile ilgili bilgi edinecektir.
---	--

Haftalık Konular ve İlgili Ön Hazırlık Çalışmaları

Hafta	Konular	Ön Hazırlık
1	Ulaştırma sistemlerinin tanımı ve sınıflandırılması, Toplu taşıma türleri	Vuchic V. R., 2005, Transportation For Livable Cities, USA, Center for Urban Policy Research.
2	Toplu taşımada hizmet planlaması	Ceder, Avishai, 2007, Public Transit Planning and Operation-Theory, Modelling and Practice, Elsevier Ltd.
3	Hizmet ve kalite kavramlarının tanımı, hizmet kalitesi ölçütleri	Parasuraman A., Zeithaml V. A., Berry L. L. 1985. "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", The Journal of Marketing, 49(4), 41-50

4	Ulaştırma sistemlerinde hizmet kalitesi, performans ve yolcu memnuniyeti ölçütleri	TCRP Report 100 – Transit Capacity and Quality of Service Manual 2nd Edition, Kittelson & Associates, Inc., et al., Transit Cooperative Research Program, Transportation Research Board, Washington, D.C., 2003.
5	Otobüsle taşımacılıkta kalite ve performans ölçütleri	TCRP Report 88 – A Guidebook for Developing Transit Performance-Measurement System, Kittelson & Associates, Inc., et al., Transit Cooperative Research Program, Transportation Research Board, Washington, D.C., 2003.
6	Raylı sistemlerde kalite ve performans ölçütleri	TCRP Report 100 – Transit Capacity and Quality of Service Manual 2nd Edition, Kittelson & Associates, Inc., et al., Transit Cooperative Research Program, Transportation Research Board, Washington, D.C., 2003.
7	Denizyolu sistemlerinde kalite ve performans ölçütleri	TCRP Report 100 – Transit Capacity and Quality of Service Manual 2nd Edition, Kittelson & Associates, Inc., et al., Transit Cooperative Research Program, Transportation Research Board, Washington, D.C., 2003.
8	Midterm 1	
9	Havayolu sistemlerinde kalite ve performans ölçütleri	Chen C. 2008. "Investigating structural relationships between service quality, perceived value, satisfaction, and behavioral intentions for air passengers: Evidence from Taiwan", Transportation Research Part A, 42(4), 709-717.
10	İstasyonlarda kalite ve performans ölçütleri	TCRP Report 88 – A Guidebook for Developing Transit Performance-Measurement System, Kittelson & Associates, Inc., et al., Transit Cooperative Research Program, Transportation Research Board, Washington, D.C., 2003.
11	Hizmet kalitesi, performans ve yolcu memnuniyeti ölçümü için veri toplama yöntemleri	Ceder, Avishai, 2007, Public Transit Planning and Operation-Theory, Modelling and Practice, Elsevier Ltd.
12	Hizmet kalitesi, performans ve yolcu memnuniyeti analiz/ölçüm yöntemleri	Randheer K., AL-Motawa A. A., Vijay. J P., Measuring Commuters' Perception on Service Quality Using SERVQUAL in Public Transportation, International Journal of Marketing Studies Vol. 3, No. 1; February 2011.

13	Ödev sunumları	
14	Ödev sunumları	
15	Final	

Değerlendirme Sistemi

Etkinlikler	Sayı	Katkı Payı
Devam/Katılım		
Laboratuvar		
Uygulama		
Arazi Çalışması		
Derse Özgü Staj		
Küçük Sınavlar/Stüdyo Kritiği		
Ödev	1	20
Sunum/Jüri	1	10
Projeler		
Seminer/Workshop		
Ara Sınavlar	1	30
Final	1	40
Dönem İçi Çalışmaların Başarı Notuna Katkısı		60
Final Sınavının Başarı Notuna Katkısı		40
TOPLAM		100

AKTS İşyükü Tablosu

Etkinlikler	Sayı	Süresi (Saat)	Toplam İşyükü
Ders Saati	13	3	39
Laboratuvar			
Uygulama			
Arazi Çalışması	1	25	25
Sınıf Dışı Ders Çalışması	13	6	78
Derse Özgü Staj			
Ödev	4	15	60
Küçük Sınavlar/Stüdyo Kritiği			
Projeler			
Sunum / Seminer			
Ara Sınavlar (Sınav Süresi + Sınav Hazırlık Süresi)	1	10	10
Final (Sınav Süresi + Sınav Hazırlık Süresi)	1	10	10
Toplam İşyükü			222
Toplam İşyükü / 30(s)			7.40
AKTS Kredisi			7.5

Diğer Notlar	Yok
--------------	-----