Ders İzlencesi

Ders Kodu - Ders Adı	**KYN523 - Kamu Hizmetlerinde Kalite**
Ders Türü	I.Yarıyıl
Teori + Uygulama	3+0
AKTS	**6.0**
Ders Dili	Türkçe
Ders Türü	Seçmeli Dersler
Öğretim Elemanları	PROF. DR. KÜRŞAD EMRAH YILDIRIM

Dersin Veriliş Biçimi	Yüzyüze
Önkoşullar	Yok
Önerilen Dersler	Yok
Önerilen Kaynaklar	Küçükaltan, G. (2007). Hizmet kalitesi kavramına genel bir yaklaşım ve hizmetkalitesinin önemi. Hizmet kalitesi. (Ed: P. Akan, A. Akbaba, Ş. Gümüşoğlu ve İ.Pırnar). Ankara: Detay Yayıncılık, ss.57-71.Kamu Hizmeti - Aytuğ Altın
Staj & Uygulama	Yok

Ders İzlencesi

Haftalar	Öğrenme Çıktıları	Konular	Öğretim Yöntemleri
1. hafta		Kalite kavramı	
2. hafta		Hizmet kalitesi ve modelleri	
3. hafta		Hizmet kalitesi ve modelleri	
4. hafta		Kamu hizmeti kavramı ve kamu hizmetlerinde kalite	
5. hafta		Kamu hizmeti kavramı ve kamu hizmetlerinde kalite	
6. hafta		Yerel yönetimler ve yerel yönetimlerde hizmet kalitesi	
7. hafta		Arasınav	
8. hafta		Yerel yönetimler ve yerel yönetimlerde hizmet kalitesi	
9. hafta		Hizmet kalitesinde algı belirleme yöntemleri	
10. hafta		Hizmet kalitesinde algı belirleme yöntemleri	
11. hafta		Hizmet kalitesinde algı belirleme yöntemleri	
12. hafta		Hizmet kalitesi ile ilgili çalışmaların değerlendirilmesi	
13. hafta		Hizmet kalitesi ile ilgili çalışmaların değerlendirilmesi	
14. hafta		Final sınavı	

Öğrenme Çıktıları

#	Öğrenme Çıktıları
1	Kamu hizmetlerinde kalite kavramını tanımlayabilir ve kamu hizmetleri açısından önemini açıklayabilir.

Öğrenme Çıktıları

#	Öğrenme Çıktıları
2	Kalite yönetim sistemlerinin kamu hizmetlerinde etkinlik ve verimliliği nasıl artırabileceğini tartışabilir.
3	Kalite iyileştirme süreçlerinin kamu hizmetlerine olan etkilerini analiz edebilir ve bu süreçleri uygulayabilir.
4	Vatandaş odaklı hizmet anlayışını tanımlayabilir ve bu anlayışın kamu hizmetlerinde kaliteyi nasıl artırabileceğini açıklayabilir.
5	Hizmet kalitesini ölçme ve değerlendirme yöntemlerini (Servqual, Kano Modeli vb.) tanımlayabilir.
6	Bu yöntemleri kullanarak kamu hizmetlerinde kaliteyi değerlendirebilir ve iyileştirme önerileri sunabilir.

Sürdürülebilir Kalkınma Amaçları

İçerik girilmemiştir.

Dersin Teması

İçerik girilmemiştir.

AKTS İş Yükü

Etkinlik	Süre (Saat)	Sayı	İş Yükü
Teorik Derse Katılım	0	0	0
Sınıf Dışı Çalışma (Ön Hazırlık & Pekiştirme Amaçlı)	0	0	0
Ödevler	0	0	0
Proje - Rapor - Sunum Hazırlama	0	0	0
Ara Sınav Hazırlığı (sınav süresi dahil)	0	0	0
Final Sınavı Hazırlığı (sınav süresi dahil)	0	0	0
Uygulama (Laboratuvar, Müzik/Enstrüman Uygulaması, Atölye/Saha Çalışması vb.)	0	0	0
Staj Uygulaması	0	0	0
		Hesaplanan AKTS	**0**

Ölçme ve Değerlendirme

İçerik girilmemiştir.

Değerlendirme Yöntemi ve Geçme Kriterleri	Sayısı	Yüzde (%)
1.Ara Sınav	1	40
Dönem Sonu Sınavı	1	60
	Toplam (%)	**100**