

**LİSANS DÜZEYİNDE
TURİZM EĞİTİMİ VERİLEN KURUMLARDAKİ
HİZMET KALİTESİNE
YÖNELİK BİR DEĞERLENDİRME**

Bircan ERGÜN

Yüksek Lisans Tezi

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Elbeyi PELİT

Eylül, 2013

Afyonkarahisar

T.C.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİM DALI
YÜKSEK LİSANS TEZİ

LİSANS DÜZEYİNDE TURİZM EĞİTİMİ VERİLEN KURUMLARDAKİ
HİZMET KALİTESİNE YÖNELİK BİR DEĞERLENDİRME

Hazırlayan
Bircan ERGÜN

Danışman
Yrd. Doç. Dr. Elbeyi PELİT

AFYONKARAHİSAR
2013

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “**Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Verilen Kurumlardaki Hizmet Kalitesine Yönelik Bir Değerlendirme**” adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin Kaynakça’da gösterilen eserlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanmış olduğumu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

10/09/2013

Bircan ERGÜN

TEZ JÜRİSİ KARARI VE ENSTİTÜ ONAYI

JÜRİ ÜYELERİ

Tez Danışmanı :Yrd.Doç.Dr. Elbeyi PELİT

Jüri Üyeleri :Prof.Dr. Şuayıp ÖZDEMİR

:Doç.Dr. Mustafa HOTAMIŞLI

İmza



Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı tezli yüksek lisans öğrencisi Bircan ERGÜN'ün "Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Verilen Kurumlardaki Hizmet Kalitesine Yönelik Bir Değerlendirme" başlıklı tezini değerlendirmek üzere 10.09.2013 günü saat 10:00'da Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Sınav Yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca yukarıda isim ve imzaları bulunan jüri üyeleri tarafından değerlendirilerek kabul edilmiştir

**Prof.Dr.Selçuk AKÇAY
MÜDÜR**

ÖZET
LİSANS DÜZEYİNDE TURİZM EĞİTİMİ VERİLEN KURUMLARDAKİ
HİZMET KALİTESİNE YÖNELİK BİR DEĞERLENDİRME

Bircan ERGÜN

AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİM DALI

Eylül 2013

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Elbeyi PELİT

Önceki yıllarda Türkiye'de lisans düzeyinde turizm eğitimi büyük ölçüde yükseköğretim bazında verilmekteyken, son yıllarda fakülteleşme sürecine girilmiştir. Bu yaşanan gelişmelerin turizm eğitimi ve bu alandaki eğitim veren okulların hizmet kalitesini nasıl etkileyeceği noktasını da içerecek şekilde gerçekleştirilecek çalışmaları önemli hale getirmektedir. Bu doğrultuda, bu tezin amacı lisans düzeyinde turizm eğitimi verilen okullardaki hizmet kalitesinin, söz konusu kurumlarda okuyan öğrenci görüşleri kapsamında değerlendirilmesidir. Böylelikle turizm sektörüne kalifiye iş gücü yetiştirmede önemli bir yeri olan bu okulların eksik yönleri ortaya konularak bu kurumların hizmet kalitelerini geliştirmesi için önerilerde bulunulmuştur. Hizmet kalitesi öğrenci algılamaları kapsamında değerlendirildiği için, söz konusu kurumlara devam eden öğrenciler araştırmanın evrenini oluşturmuştur. Bu doğrultuda Türkiye'de bulunan 7 farklı üniversiteden 725 farklı öğrenciye anket uygulanmıştır.

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Söz konusu anket iki bölümden oluşturulmuştur. Birinci bölümde katılımcıların bazı bireysel özelliklerinin ve öğrenim gördükleri kurumların tespitine yönelik sorular yer almaktadır. Anketin ikinci bölümünde ise araştırma kapsamındaki okullardaki hizmet kalitesini ortaya koymaya yönelik SERVQUAL (Service Quality) ölçeğinden faydalanılmıştır. Elde edilen veriler araştırmanın amacına uygun olarak çözümlenmiştir. Araştırmanın sonucunda araştırmanın uygulandığı üniversitelerdeki hizmet kalitesinin öğrencilerin beklentilerini karşılayamadığı görülmüştür. Fakülte düzeyinde öğrenim gören öğrencilerin beklentileri yükseköğretimde okuyan öğrencilerden daha yüksek çıkmış bu doğrultuda, fakültede öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet dereceleri yükseköğretimde öğrenim gören öğrencilerden daha düşük çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Turizm Eğitimi, Hizmet Kalitesi, Servqual Ölçeği.

ABSTRACT
AN EVALUATION ON SERVICE QUALITY OF GRADUATE-LEVEL
TOURISM EDUCATION INSTITUTES

Bircan ERGÜN

AFYON KOCATEPE UNIVERSITY

THE INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES

DEPARTMENT OF TOURISM AND HOTEL MANAGEMENT

September 2013

Advisor: Asst. Prof. Dr. Elbeyi Pelit

In previous years higher tourism education in Turkey was given largely at the academy level, but recently it is started to be given in faculties. These developments make the studies about tourism education and service quality in these institutions important. In this respect, this study aims to evaluate service quality in institutes of tourism education at the graduate level in the scope of the perceptions of students studying in these institutions. Thus, shortcomings of these institutions which have an important place in the tourism sector to train skilled labor force is given and recommendations about improving the service quality of these institutions is offered. To evaluate the students' perceptions of service quality, the study universe consists of students who were attending these institutions. In this respect the survey was given to 725 students in seven different universities in Turkey.

The survey method is used as a method of data collection technique. The survey consists of two parts. The first part consists of questions aimed at identifying participants' some personal characteristics and institutions' information. In the second part of the survey, SERVQUAL (Service Quality) scale is utilized in order to reveal the service qualities of the institutions. The data obtained from survey is resolved in accordance with the purpose of study. As a result of the study; the institutions cannot satisfy the students' expectations. According to the study, expectations of the students of faculties is higher than academy students. In this respect satisfaction of the students of faculties is lower than academy students.

Keywords: Tourism Education, Service Quality, SERVQUAL Scale

ÖNSÖZ

Turizm sektörü dünyadaki gelişmeler sonucu uluslararası bir pazar haline gelmiştir. Türkiye’de bu pazardan büyük bir pay alan ülkeler arasındadır. Ancak rekabetin iyice arttığı turizm sektöründe Türkiye’nin en büyük problemlerinden birisi hizmet kalitesinin düşüklüğüdür. Turizm çalışan ve müşterinin sürekli iletişimde olduğu bir sektör olduğu için çalışanların kalitesi direk olarak hizmet kalitesini ve dolayısıyla müşteri memnuniyetini arttırabilecektir. Kısacası turizmde hizmet kalitesini geliştirebilmek için çalışanların kalitesini yükseltmek gerekmektedir. Bunu yapmanın tek yolu da eğitimden geçmektedir. Turizm sektörü için kaliteli eleman yetiştirebilmek için eğitim kurumlarında kaliteli olması gerekmektedir.

Bu araştırmada, turizm sektörü için işgücü yetiştirmeyi planlayan lisans düzeyindeki eğitim kurumlarının hizmet kalitesine ilişkin değerlendirmeler yapılmıştır. Çalışma 7 farklı üniversitede yürütülmüştür. Hizmet kalitesinin ölçümü için SERVQUAL ölçeği kullanılmıştır. Araştırma sonucu öğrencilerin hizmet kalitesine ilişkin değerlendirmeleri verilmiş ve bu konu hakkında bazı önerilerde bulunulmuştur.

Çalışmanın hazırlama sürecinde bana yol gösteren ve yardımlarını esirgemeyen tez danışmanım Sayın Yrd. Doç. Dr. Elbeyi PELİT’e ve emeği olan diğer Öğretim Üyeleri ve arkadaşlarıma teşekkürlerimi sunarım.

Diğer taraftan bütün eğitim hayatım boyunca eksikliklerini bir an bile hissetmediğim eşime ve aileme sonsuz şükranlarımı sunarım.

Bircan ERGÜN

İÇİNDEKİLER

YEMİN METNİ	i
TEZ JÜRİSİ KARARI VE ENSTİTÜ ONAYI.....	ii
ÖZET.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
ÖNSÖZ.....	v
TABLolar LİSTESİ.....	iError! Bookmark not defined.
KISALTMALAR DİZİNİ	xi
GİRİŞ	Error! Bookmark not defined.

BİRİNCİ BÖLÜM YÜKSEKÖĞRETİMDE TURİZM EĞİTİMİ

1. TURİZM EĞİTİMİ VE SEKTÖR AÇISINDAN ÖNEMİ.....	4
2.DÜNYA'DA YÜKSEKÖĞRETİM DÜZEYİNDE TURİZM EĞİTİMİ.....	7
2.1. AMERİKA BİRLEŞİK DEVLETLERİNDE TURİZM EĞİTİMİ.....	8
2.2. İNGİLTERE'DE TURİZM EĞİTİMİ.....	8
2.3. FRANSA'DA TURİZM EĞİTİMİ.....	10
2.4. İTALYA'DA TURİZM EĞİTİMİ.....	11
2.5. YUNANİSTAN'DA TURİZM EĞİTİMİ.....	13
2.5. İSPANYA'DA TURİZM EĞİTİMİ.....	14
3. TURİZM EĞİTİMİNİN TÜRKİYE'DEKİ YAPISINA GENEL BİR BAKIŞ.....	16
4. DÜNYA'DA VE TÜRKİYE'DE TURİZM EĞİTİMİ SORUNLARI.....	23

İKİNCİ BÖLÜM

HİZMET KALİTESİ VE HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜ

1. HİZMET KALİTESİ.....	27
2. HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜ.....	29
3.KONUyla İLGİLİ ÇALIŞMALAR.....	34

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

LİSANS DÜZEYİNDE TURİZM EĞİTİMİ VERİLEN KURUMLARDAKİ HİZMET KALİTESİNE YÖNELİK BİR DEĞERLENDİRME

1. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ, AMACI, HİPOTEZLERİ VE VARSAYIMLARI	39
2. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI	43
3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	43
3.1. VERİLERİN TOPLANMASI.....	43
3.2. EVREN VE ÖRNEKLEM.....	48
3.3. VERİLERİN ANALIZI.....	49
4. BULGULAR VE TARTIŞMA	49
4.1. KATILIMCILARIN BİREYSEL ÖZELLİKLERİ.....	50
4.2. KATILIMCILARIN LİSANS DÜZEYİNDE TURİZM EĞİTİMİ VEREN KURUMLARDAKİ HİZMET KALİTESİ ALGILARINA YÖNELİK BULGULAR.....	53
4.3. KATILIMCILARIN HİZMET KALİTESİ ALGILARININ BİREYSEL ÖZELLİKLERİNE GÖRE KARŞILAŞTIRILMASI.....	71
4.4. HİZMET KALİTESİ BOYUTLARININ DEĞERLENDİRİLMESİ	84
SONUÇ VE ÖNERİLER	89
KAYNAKÇA	96
EKLER	

TABLolar LİSTESİ

	sayfa
Tablo 1. Türkiye’de Turizm Eğitiminin Genel Görünümü.....	18
Tablo 2. Öğrencilerin Staj Dönemlerinde Yaşadıkları Sorunlar.....	23
Tablo 3. Hizmet Kalitesi Boyutlarına İlişkin Geçerlik ve Güvenirlilik Analizi Sonuçları.....	48
Tablo 4. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Dağılımları.....	50
Tablo 5. Katılımcıların Bölümlerine Göre Dağılımları.....	50
Tablo 6. Katılımcıların Sınıflarına Göre Dağılımları.....	51
Tablo 7. Katılımcıların Aile İkametgah Yerlerine Göre Dağılımları.....	51
Tablo 8. Katılımcıların Yaşadığı Yere Göre Dağılımları.....	52
Tablo 9. Bölümlerin Bağlı Olduğu Fakülte/Yüksekokul.....	52
Tablo 10. Okul Binasının Bulunduğu Yere Göre Dağılımları.....	53
Tablo 11. Okul Binasının Bulunduğu Kampüs Alanının Yerine Göre Dağılımları.....	53
Tablo 12. Hizmet Kalitesi Fiziki Olanaklar Boyutu.....	55
Tablo 13. Hizmet Kalitesi Güvenirlilik Boyutu.....	59
Tablo 14. Hizmet Kalitesi İlgi/Heveslilik Boyutu.....	61
Tablo 15. Hizmet Kalitesi Güvence Boyutu.....	64
Tablo 16. Hizmet Kalitesi Empati Boyutu.....	67
Tablo 17. Hizmet Kalitesi Boyutları.....	70
Tablo 18. Hizmet Kalitesi Boyutlarının Cinsiyete Göre Değerlendirilmesi.....	71
Tablo 19. Hizmet Kalitesinin Aile İkametgah Yerine Göre Değerlendirilmesi.....	72
Tablo 20. Hizmet Kalitesinin Bölümlere Göre Değerlendirilmesi.....	74
Tablo 21. Hizmet Kalitesinin Okul Binasının Bulunduğu Alana Göre Değerlendirilmesi.....	77
Tablo 22. Hizmet Kalitesinin Okul Binasının Bulunduğu Kampüs Alanına Göre Değerlendirilmesi.....	78

Tablo 23. Hizmet Kalitesinin Öğrencilerin Bulunduğu Sınıflara Göre Değerlendirilmesi.....	80
Tablo 24. Hizmet Kalitesinin Öğrencilerin Yaşadığı Yere Göre Değerlendirilmesi	82
Tablo 25. Hizmet Kalitesi Boyutlarının Bölümün Bağlı Olduğu Fakülte/Yüksekokula Göre Değerlendirilmesi.....	86
Tablo 26. Öğrencilerin Hizmet Kalitesine İlişkin Bulgular.....	87

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Türkiye’de Turizm Eğitimi	17
---	-----------

KISALTMALAR DİZİNİ

Akt	: Aktaran
ANOVA	: Analysis of Variance (ANOVA)
F	: Varyans analizine (ANOVA) ilişkin parametre
f	: Frekans
MBA	: Master of Business Administration
P	: Önemlilik testlerine ilişkin olasılık değeri
r	: Korelasyon katsayısı
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences
s.	: Sayfa
s.s.	: Standart sapma
t	: t testine ilişkin parametre
vb.	: Ve benzeri
vd.	: Ve diğerleri
\bar{x}	: Aritmetik Ortalama
%	: Yüzde

GİRİŞ

Günümüzde turizm büyük ve dinamik bir sektör halini almıştır. Uluslararası iletişimin ve seyahatin artmasıyla ve insanların turizmin önemini kavramasıyla bu alanda rekabet giderek artmıştır. Artık turizm işletmeleri, sadece yurtiçi değil, küresel alanda tüm işletmelerle rekabet içerisine girmişlerdir. Diğer taraftan, hayat standardının giderek yükselmesiyle insanların turizm işletmelerinden beklentileri de giderek artmıştır. Her işletmenin amacı müşterisini arttırmak ve kâr sağlamaktır. Bütün işletmeler açısından kâr sağlamak ancak müşteri memnuniyeti ile olabilmektedir. Turizm işletmeleri hizmet yoğun bir sektör oldukları ve ürün müşterilere üretildiği yerde çalışanlar tarafından sunulduğu için, en büyük görev işgörenlere düşmektedir. Hizmetin ön planda olduğu daha doğrusu hizmetin pazarlandığı turizm sektöründe işgörenlerin müşterilere sunduğu hizmet kalitesi turizmin en önemli girdisidir.

Hizmet kalitesinin önemli olduğu turizm işletmelerinde çalışanların eğitimi büyük önem taşımaktadır. Çünkü hizmet kalitesini arttırmak için öncelikle eğitilmiş ve sorumluluk sahibi çalışanların olması gereklidir. Diğer sektörlerde müşteri ile çalışanlar bu denli yakın ilişki içinde olmadıkları için turizm eğitimi çok daha önemli bir boyuttadır. Öte yandan, her geçen dönemde iletişim teknolojisinde yaşanan gelişmeler doğal olarak eğitim alanına da yansımakta ve ülkeler eğitim politikalarına yön verirken söz konusu bu teknolojilerden azami ölçüde faydalanma gayreti içerisinde olmaktadır. Söz konusu bu eğitim politikaları doğal olarak o ülkelerin gerek genel olarak, gerekse sektörel olarak gelişmesinde son derece önemli role sahiptirler. Bu kapsamda, özellikle yarattığı istihdam hacmi ve ülke ekonomisine sağladığı katkıyla turizm sektöründeki gerek gelirin artması, gerekse sektörde verilen hizmet kalitesinin artması bu sektörde istihdam edilenlerin eğitim düzeylerinin yüksekliğiyle doğrudan ilgilidir. Bunun için, söz konusu sektöre eğitilmiş iş gücü yetiştiren sistemin iyileştirilmesi, bu konuda yapılan/yapılacak çalışmalarla doğrudan ilgilidir. Özellikle turizm sektörüne eleman yetiştiren kurumların hizmet kalitesi doğrudan turizm hizmet kalitesini etkilemektedir. Daha iyi elemanların çalıştığı bir sektör doğrudan büyüme ve iyileşme gösterecektir. Turizm sektörünün büyümesi ve gelişmesi için turizm eğitimi verilen kurumların hizmet kalitelerinin artırılması daha büyük bir önem kazanmaktadır. Önceki yıllarda Türkiye'de lisans düzeyinde turizm

eğitimi büyük ölçüde yüksekokul bazında verilmekteyken son yıllarda fakülteleşme sürecine girilmiştir. Bu yaşanan gelişmelerin turizm eğitimini ve bu alandaki hizmet kalitesini nasıl etkileyeceği noktasında yapılacak çalışmalar turizm sektörü açısından büyük önem taşıtmaktadır. Lisans düzeyinde turizm eğitimi veren kurumların hizmet kalitesinin ölçülmesi bu araştırmanın temel amacıdır. Bu temel amaçlar çerçevesinde gerçekleştirilen bu çalışmada aşağıdaki bölümler ve başlıklar altında konular analiz edilerek incelenmiştir.

Çalışmanın ilk bölümünde turizm ve turizm eğitimi kavramları tanımlanmıştır. Turizm sektörünün önemi ayrıca turizm eğitiminin sektör açısından önemi irdelenmiştir. Amerika Birleşik Devletleri, İngiltere, Fransa, İtalya, Yunanistan ve İspanya'daki turizm eğitimi kısaca gözden geçirilmiş, Türkiye'de verilen turizm eğitiminin yapısı incelenmiştir. Son olarak turizm eğitiminde karşılaşılan sorunlar irdelenmiştir.

Çalışmanın ikinci bölümünde hizmet ve hizmet kalitesi kavramları tanımlanmıştır. Hizmet kalitesinin ölçülmesi gözden geçirilmiş, çalışmada da kullanılan SERVQUAL modeli incelenmiştir.

Çalışmanın nc bölümünde ise yöntem başlığı altında, verilerin toplanması, evren-örneklem ve verilerin analizine ilişkin bilgiler yer almaktadır. Lisans düzeyinde turizm eğitimi veren 7 üniversitede yapılan uygulamaya ilişkin geçerlik-güvenirlik analizi de bu bölümde yer almaktadır. Bulgular bölümünde öğrencilerin demografik özellikleri, yüksekokul/fakültenin bulunduğu alan, yüksekokul/fakülte'de öğrenim gören öğrencilerin hizmet kalitesine ilişkin verilen cevapların analizleri bulunmaktadır. Araştırmanın son bölümünde sonuç ve önerilere yer verilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

YÜKSEKÖĞRETİMDE TURİZM EĞİTİMİ

Turizm ve seyahat endüstrisinin dünya ekonomisinde giderek artan bir önem kazanması; iş amaçlı yapılan seyahatler ve turistik organizasyonlardan, tatil amaçlı turistik gezilere, insanların değişik ülkelerdeki kültürel etkinlikleri ve değerleri görmek amacıyla yapmış oldukları seyahatlere ve daha birçok alternatif aktivitelere katılımlarından ortaya çıkan türlü etkileşimlere kadar çok büyük bir sektör olduğu ortadadır. Ulaşım, konaklama, tur operatörlüğü ve direkt ilişkisi olan sektörlerle hizmet veren tüm ekonomik ögeler bu faaliyetler sonucunda, büyük bir talep yaratarak, yüksek gelirlerin ortaya çıkmasına ve önemli sayıda istihdam sağlanmasına neden olmaktadır. Bu durumda sağlanan istihdamın kalitesi önemlidir. İstihdam da sağlanacak kalite artışı ile o sektöre yönelik mesleki eğitim veren okul, kurslar ve benzeri gibi eğitim kurumlarının niceliği ve niteliği ile ilgilidir (Demirkol ve Pelit, 2002).

Genel tanımıyla eğitim insanların toplumsal yaşamda yerlerini almalarına, gerekli bilgi, beceri ve anlayışlar elde etmelerine ve kişiliklerini geliştirmelerine yardımcı olan bir etkinliktir (Ergün, 2011). Çağımızda, özellikle mesleki ve teknik bir özellik taşıyan, yaygın ve örgün eğitim yoluyla insanlar eğitilip nitelikli kişiler haline gelirler. Ayrıca toplumun kültürel ve teknolojik düzeyine yani yaşam kalitesine de etkide bulunur. Kısacası bir ülkenin refah ve mutluluğu; o ülke insanların nitelikli ve sürekli bir eğitim almalarına bağlıdır. Kazanılan bilgi ve beceriler ülkenin gelişmesi açısından hayati önem taşır. Eğitim düzeyini ileri noktalara taşıyan ülkeler her alanda bunun olumlu sonuçlarını görmüşlerdir (Ergün, 2011).

Toyluoğlu (2003) eğitimin işlevlerini ekonomik, toplumsal ve politik işlevler olarak üç grupta toplamıştır. Söz konusu bu işlevleri şu şekilde belirtmek olasıdır:

- Eğitim, var olan kültürel birikimin bireylere aktarılmasını sağlar ve kültürü geliştirir. Var olan kültürel birikimi eğitim gören kişilere kazandırarak eğitim toplumsallaştırma amacına hizmet eder.
- Eğitim bireylerin politik sisteme bağlı olarak yetiştirilmesini sağlar, bir başka deyişle düzenin yeniden üretimini sağlar. Yani eğitim sistemin işleyişini

kolaylaştıran, yardımcı olan bir alt sistemdir ve liderlerin de yetişmesini sağlar.

- Eğitim ekonomik sistemin istediği niteliklerde birey yetiştirilmesi sağlar. Birey için ise bir mesleğin gerektirdiği belli nitelikleri kazandırarak onu üretici yapar. Eğitime bu şekilde bakıldığında, eğitim kesimini üretim sisteminin istemlerine bağlayarak onu edilgenleştiren bir bakış açısı hâkim olmakla birlikte, eğitim sürecinde kazandırılan toplumsal rolleri benimseme, liderlik, yetiştirilebilirlik gibi, başka bazı niteliklerle de işgücü piyasaları etkilenebilmektedir.

Turizm eğitimi geleneksel eğitim anlayışına göre bakıldığında tarih, hukuk vb. gibi alanlara göre daha kısa bir geçmişi vardır. Buna rağmen turizm eğitiminin temelleri 18. yüzyıla kadar dayanmaktadır. 1870'lerin sonrasında özellikle Almanya'da aktif olarak turizm eğitimi başlamıştır. İlk olarak 1893 yılında Lausanne Otel Okulu kurulmuştur ve 20. yüzyılın başlarında birçok yeni okul bu yeniliği izlemiştir (Gillespie ve Baum, 2001). Günümüzde turizm eğitiminin önemi anlaşılmış ve turizm alanında çok sayıda eğitim kurumu ve programı eğitim vermeye başlamıştır. Turizm de diğer alanlar gibi ciddi bir önem görmeye başlamıştır. Bu kapsamda turizmde hizmet kalitesinin önemi nitelikli işgücü gereksinimini ortaya çıkartmış ve bu alanda eğitim kurumları kurulmuştur. Bunun yanı sıra turizm eğitimi veren kurumların hizmet kalitesi de ön plana çıkmıştır. Bu kurumlar hizmet sektöründe çalışacak işgücü yetiştirdikleri için hizmet kaliteleri yüksek olmalıdır. Bunun için öncelikle turizm eğitiminin sektör açısından neden önemli olduğu bilinmelidir. Bu bağlamda sıradaki bölümde turizm eğitiminin sektör açısından önemine değinilecektir.

1. Turizm Eğitimi ve Sektör Açısından Önemi

Turizm sektörü bir ülkenin ekonomisinin lokomotifini oluşturan, döviz girdisi sağlayan, bulunduğu bölgede gelişme sağlayan, insanlara iş sağlayan kısacası halkın refah düzeyini artıran bir sektördür. Bu sektörde tutunmak ise çok uğraş gerektirir. Çünkü turizm sektöründe diğer ülkelerle rekabet içerisinde olunur. Bir Akdeniz ülkesi olan Türkiye, çevresindeki diğer Akdeniz ülkeleri ile rekabet içerisinde. Özellikle Yunanistan, İtalya, İspanya gibi ülkeler bu pastadan Türkiye ile birlikte pay

almaktadırlar. Turizm sektöründe başarılı olmak için müşteriye memnun etmek, meydana gelebilecek aksaklıkları en aza indirmek gerekir. Türkiye ancak bu şekilde diğer ülkeler karşısında rekabet edebilir. Bir turizm işletmesinde meydana gelebilecek bir aksaklık sadece o işletmenin imajını değil bütün ülkenin imajını etkileyebilir hale gelebilir (Olçay, 2008). Heskett vd. (1994) belirttiği gibi, turizm servislerinin çoğu insan performansına dayanmaktadır ve servisler üretildiği anda yüzyüze değişim ile tüketilir.

Türkiye’de turizm gittikçe büyüyen bir sektör halini almıştır. Collins’e (2007: 40) göre; Dünya Seyahat ve Turizm Konseyi’nin 2006 yılında yayınladığı Türkiye Raporu’nda ülkemizde turizm ve seyahat ekonomisinin 1.710.000 kişiye iş yarattığı ve bu rakamların tüm çalışanların %7.8’ini oluşturduğu belirtilmiştir. Buna göre her 13 işten birinin turizm ve seyahat ekonomisi ile ilgili olduğu görülmektedir.

Turizm sektöründeki gelişmeler, aynı zamanda sektörde eğitimli personel ihtiyacını arttırmaktadır. Dünyada turizm eğitimi çeşitli düzeylerde verilebilmektedir. Bu eğitimler, turizme katılan ve sektörde doğrudan ve dolaylı arz sunan kişilere yönelik düzenlenebilmektedir. Sektörün gelişmesine paralel olarak toplumların turizm eğitimi bilincinin ve turizm eğitim düzeyinin de geliştiği gözlemlenebilmektedir. Geleceğin Türkiye’sinde ekonominin itici gücü olarak kabul edilen turizm sektörünün kendisine yönelen talebin ihtiyaçlarına cevap vermesi ve umulan hedeflere ulaşırken ulusal yararları en üst düzeyde gerçekleştirmesi için, var olan sorunların çözümüne odaklanması gerekmektedir. Bu sorunlar alt yapı ve üst yapı sorunlarının yanı sıra, sektörde yer alacak nitelikli insan kaynağıdır (Ünlüöner, 2000). Bu nedenle bu alanda hizmet veren işgücünün, hizmet içi eğitimi alması gerekliliği yanında, turizm alanına henüz adım atmamış olan işgücünün (öğrencinin) mesleki eğitim almış nitelikli bir işgücü olarak, sektörde yerini alması gerekmektedir. Turizm sektöründe mümkün olan en kaliteli hizmetin, emek gücünden ekonomik ve sosyal bakımdan en yüksek düzeyde yararlanılarak verilmesi esas olduğundan, kullanılan işgücünün istenilen düzeyde ve yeterli bir eğitim almış olması gerekmektedir (Sarı, 2007: 9).

Bu nedenler göz önüne alındığında turizm eğitiminin ne kadar önemli olduğunu anlaşılmaktadır. Çünkü hizmet yoğun bir sektör olan turizmde ancak

eğitimle hizmet kalitesi arttırılabilir. Ayrıca toplumda turizm bilincini yaratmak ta ancak iyi bir eğitimle m¼mk¼n olabilmektedir. Sadece temel bir turizm eğitimi de yeterli olmamaktadır. Boylu'nun (2007: 266) yaptığı araştırmaya g¼re lisans d¼zeyi mezunlarını işletme içinde yapılan oryantasyon programlarına orta ¼đretim mezunlarından daha olumlu bir tutum içinde oldukları sonucuna varılmıştır. Kısacası sadece eğitimin verilmesi değil o eğitimin d¼zeyi de etkili bir rol oynamaktadır. Ayrıca uluslararası turizm piyasasında, çok etin bir rekabet yaşanmaktadır. Bu nedenle, ¼zellikle gelişmekte olan ¼lkelerin mesleki ve teknik bilgilerinin yetersiz kalması, turizm hizmetlerinin istenilen standartları yakalayamaması, tur operat¼rlerinin bu ¼lkelere seyahat d¼zenlemekte isteksiz ve çekimser davranmasına neden olmaktadır (Olalı, 1982:63).

Turizm eğitimini gerektiren nedenler, aşağıda ¼zetlenmiřtir (Olalı, 1982:212):

- Turizmin insancıl bir y¼n¼ vardır. Turizmin bu insancıl ¼zelliđini geliştirmek için turizm eğitimi gereklidir.
- Turizm eğitimi, turizmin ana fakt¼rleri olan doğal ve tarihi eserlerin korunması gerektiğini insanlara ¼đretir.
- Turizm eğitimi, bireylere işbirliği için gerekli olan bilgi ve tecr¼beyi kazandırır.
- Turizmin esas kaynaklarını korumak, bu sayede turizme s¼reklilik kazandırabilmek turizm eğitimini gerektirir.
- Turizmle ilgili faaliyetlerde bulunanların turizm end¼strisinde karşılaştıkları olayları değerlendirmek, sorunlara objektif öz¼m getirmek, sonuçları kontrol etme yeteneğini kazandırabilmek için turizm eğitimi gereklidir.

Turizm eğitim kurumlarının temel amacı, turizm sekt¼r¼nde iş g¼recek elemanları temel eğitimden geçirerek t¼m eğitim alanlara turizm bilinci ve felsefesini kazandırılmasıyla turizm sekt¼r¼n¼n gelişmesine katkıda bulunarak turizm sekt¼r¼ne yetişmiş kalifiye personel sağlamak (Mısırlı, 2002: 42), y¼netim tekniklerini ¼đreterek d¼nyada hakim, kabul g¼rm¼ř anlayışa uyum sağlatmak, yeni kavram, fikir ve teknolojileri kavrayabilecek ¼st d¼zey turizm profesyonellerini yetiştirmektir (¼z¼mc¼ ve Bayraktar, 2004: 80). Sezgin (2001)'e g¼re, turizm eğitiminin amaçlarını aşağıdaki gibi sıralamak m¼mk¼nd¼r:

- Eğitim yoluyla teorik ve pratik ilişki kurmak, turizm sektörünün gelişmesine katkıda bulunmak.
- Turizm sektörüne yetişmiş kalifiye personel sağlamak, turizmin ekonomik kalkınmadaki yerini ve önemini anlatmak, vatandaşta olumlu bir turizm bilinci yaratmak, turizm sektöründe çalışanlara mesleki bir formasyon kazandırmak.
- Turistik işletmelerde çalışanların bilgi ve becerilerini artırmak, insanların turizme ilgisini çekmek.
- Nitelikli turizm eğitmenleri yetiştirmek.
- Turizm sektörüne yetişmiş kalifiye eleman sağlamak,
- Eğitim yoluyla teorik ve pratik arasında bağlantı kurmak,
- Turizm endüstrisinin gelişmesine katkıda bulunmak,
- Doğa ve insan sevgisinin geliştirmek suretiyle kişiler arasında dostluk ve kardeşliği pekiştirmek,
- Turistik işletmelerde çalışanların bilgi ve becerilerini arttırmak,
- Turizmin ekonomik kalkınmadaki yerini ve önemini ortaya koymak,
- Toplumun turizme olan ilgisini çekmek,
- Vatandaşlarda olumlu bir turizm bilinci yaratmak ve turizm sektöründe çalışanlara mesleki bir formasyon kazandırmaktır.

Bu nedenlerden dolayı sektörde çalışacak kişilerin alanıyla ilgili eğitim almaları, sektördeki kalitenin artırılması için gerekli bir unsurdur (Pelit ve Güçer, 2006). Bu denli önem arz eden turizm eğitiminin, dünyanın belli başlı ülkelerinde ve Türkiye'deki mevcut durumuna ilişkin genel bilgilere izleyen bölümde yer verilmiştir.

2. Dünya'da Yükseköğretim Düzeyinde Turizm Eğitimi

Turizm ve eğitim sadece ulusal değil uluslararası nitelik taşıyan bir olgudur. Bu olguların uluslararası düzeyde ele alınması ve dünyanın bu konuları nasıl işlediğinin bilinmesi gerekmektedir. Bu bölümde diğer ülkelerdeki turizm eğitim sistemleri incelenecektir.

2.1. Amerika Birleşik Devletlerinde Turizm Eğitimi

ABD’de, yaşamın neredeyse % 50’si için meslekteki çalışmalara giden yol, mesleki eğitim öğretiminden geçmektedir. Sınırlı işlevlerle ilgili bu öğretim, endüstriyel çalışmaların bir sonucu olarak normal durumlar için geçerlidir. Aktif olanlar ve yetenekli olanlar için mesleki eğitime yönelik hizmet içi eğitimler sunulmaktadır (Ültanur, 2000:83).

ABD’de otelcilik ve turizm eğitimi veren programlar genelde üç seviyede karşımıza çıkmaktadır. Birinci seviyede, yardımcı derece diploma ve sertifika veren programlar bulunmaktadır. Bu programlarda genellikle bir aydan iki yıla kadar süren mesleki turizm eğitimi verilmektedir. Ancak söz konusu programlarda ağırlığın iki yıllık programlarda olduğunu söylemek mümkündür. İkinci seviyede, dört yıllık turizm programları bulunmaktadır. Üçüncü seviye ise, master ve doktora şeklindeki lisansüstü turizm programlarından oluşmaktadır. ABD’deki bir çok üniversitede turizm sektörünün bir dalında uzmanlaşmaya yönelik temel ana bilim dalları oluşturulmuştur. Bu anabilim dalları; Turizm Finansmanı, Turizm Pazarlaması, Turizmde Teknoloji Gelişimi, Turizm Planlaması ve Gelişim Projeleri, Turizm Mimarisi ve Tasarımı, Turizm Ekonomisi gibi alanlardır (Ültanur, 2000:83).

2.2. İngiltere’de Turizm Eğitimi

İngiltere’de, turizmin son 30 yıl içerisinde göstermiş olduğu gelişmeler, okullardan üniversitelere kadar her seviyedeki eğitim kurumlarında turizm alanında eğitimi verilmesini ve öğrencilerin bu alan olan ilgilerin artmasına sağlamıştır (Airey ve Johnson, 1999:229). Öyle ki, turizm eğitimi son 10 yıl içerisinde ortaya çıkan medya ve iletişim alanlarıyla birlikte geleneksel disiplin olarak gösterilen coğrafya, İngiliz dili ve tarih alanlarının önüne geçmektedir (Stuart, 2002:5).

İngiltere’de turizm eğitimi kapsamlıdır ve teknik kolejlerde ve yüksek eğitim olarak üniversitelerde verilmektedir (Cooper vd, 1994, akt. Baum, 2006). Programlar çıraklık düzeyinden başlayarak üniversite diploması, yüksek lisans ve doktora eğitimine kadar yaygınlık göstermektedir. Ayrıca endüstride staj yapma bütün eğitim programlarında mevcuttur. Ayrıca ilk ve orta okullarda çeşitli derslerle öğrencilere turizm konusu öğretilmektedir. İngiltere’de turizm eğitimi 5 seviyelik bir çerçeve içerisinde yürütülmektedir (Baum, 2006).

- 1. seviye öğrencilere rutin ve tahmin edilebilir olan mesleki faaliyetleri yerine getirme etkinliği sağlar. (Temel becerilere ihtiyaç duyulan yarı vasıflı işler)
- 2. seviye öğrencilere meslekle alakalı rutin olmayan, karışık, sorumluluk ve özerklik gerektiren önemli faaliyetleri yerine getirme etkinliği sağlar. Bu seviyede özellikle takım halinde çalışabilme istenen önemli özelliklerden biridir. 1. ve 2. seviye bu alanda çalışabilme yetkinliği kazandırmaktadır ve sertifika ile ödüllendirilir. İngiltere’de temel düzeyde turizm eğitimi kurslar düzeyinde verilmektedir. Zorunlu eğitimlerini tamamladıktan sonra, bir üst seviyede eğitimlerine devam etmek istemeyen kişilere işbaşı eğitimler verilerek yetiştirilmeleri amaçlanmaktadır. Sektörde çalışan bu düzeydeki kişilerin katıldığı kurslar haftada bir gün şeklinde devam etmektedir (yarı vasıflı işler).
- 3. seviye uzman yeterliliğidir ve diploma ile ödüllendirilir. 3. seviye öğrencilere çok çeşitli profesyonel eğitim gerektiren işleri ve rutin olmayan karışık durumlarla başa çıkabilmeyi öğretir. Hatırı sayılır miktarda sorumluluk ve özerklik gereklidir ve takım yönetimi, diğer çalışanların denetimi gibi konuları da içerir. Orta düzeyde turizm eğitimi; teknik kolejler olarak adlandırılan okullarda verilmektedir. Otelcilik ve yiyecek hizmetleri alanında eğitim veren okullardan mezun olanlar, alanlarında uzman olarak çalışma imkanı kazanırlar. Mesleki eğitimlerini bu okullarda tamamlayan öğrenciler, sektörde çalışma hakkını elde etmenin yanı sıra eğitimlerini bir üst seviyede devam etme hakkını elde etmektedirler (teknisyenlik, el sanatları, amirlik işleri).
- 4. seviye ileri seviye uzmanlık eğitimidir ve derece ile ödüllendirilir. 4. seviye öğrencilere değişik durumlarda karışık, teknik ve profesyonel işlerle başa çıkabilme becerisini öğretir. Önemli miktarda sorumluluk ve özerklik gerektirir. Diğerlerinin yaptığı işlerin sorumluluğu ve kaynak yönetimi de genellikle konular arasındadır. (Teknisyenlik ve küçük çaplı yönetsel işler)
- 5. seviye mezunların yüksek öğretimi için tasarlanmıştır ve işletme mastırı ile ödüllendirilir. 5. seviye geniş ve genellikle tahmin edilemeyen bağlamlarda bir seri önemli ilkeyi uygulamayı öğretir. Çok önemli düzeyde sorumluluk ve özerklik gerektirir. Başkalarının sorumluluğu ve kaynak yönetimi bu seviyede

önemli bir olgudur. Ayrıca bu seviyede uygulama, yönetim, analiz, dizayn ve planlamada kişisel sorumluluk olgusu verilir. (Profesyonel ve üst düzey yönetsel işler)

İngiliz turizm eğitiminin farklılığı; eğitimin alınacağı yerin sadece okullar olmamasından gelmektedir. Bu seviyeler ve eğitimler okulda veya endüstride çalışarak alınabilmektedir. Seviyeler bir üniversitede alınabilirken aynı zamanda şirkette oluşturulan eğitim şeması dahilinde veya endüstride uzun süre çalışmanın ardından da alınabilmektedir. İngiliz turizm eğitim sistemi esnek ve ilerleyen bir süreci dikkate almaktadır. Bu 5 seviye çeşitli öğretim kurumlarında alınabiliyorken, aynı zamanda sektörde çalışıp profesyonelleşerek de alınabilmektedir (Baum, 2006)

2.3. Fransa'da Turizm Eğitimi

Fransa'da uygulanmakta olan turizm eğitimi sistemi, verilen eğitimin derecesine veya turizm eğitimi almış kişilerin sahip oldukları niteliklere göre dört grupta incelenebilmektedir. Birinci seviyedeki turizm eğitimi, temel seviye olarak adlandırılabilir, ikinci seviyedeki turizm eğitimi, orta seviye olarak adlandırılabilir, üçüncü seviyedeki turizm eğitimi, ileri seviyede turizm eğitimi ve dördüncü düzeyde turizm eğitimi ise, üniversite düzeyindeki turizm eğitimidir (Boylu, 2004).

Fransa'da turizm eğitimi ulusal program dahilinde yapılmakta ve ülke çapında 200 enstitü tarafından verilmektedir. Bu ulusal programda eğitim alan ve profesyonelleşmek isteyenler için popüler 2 yıllık bir eğitim verilmekte ve senede 5000 öğrenci programa alınmaktadır. 2001 yılından bu yana öğrenciler 2 farklı alan seçebilmektedir. Bu alanlar satış ve üretim ile servis ve organizasyondur. 30 kişilik sınıflarda haftada 33 saatlik programlar görmektedirler. Bu program 2 saat Fransızca, 3 saat İngilizce, 3 saat ikinci yabancı dil, 2 saat gelenek analizi, 3 saat coğrafya analizi, 4 saat ekonomi ve hukuk, 4 saat pazarlama, 4 saat turizm teknikleri ve 8 saat profesyonel alan dersleri ile oluşmaktadır (Lomine, 2003)

Eğitim ulusal anlamda tek bir programlar teknik kolejler ve liselerde verilmektedir. Bunun yanında üniversiteler turizm yönetimi alanında dersler vermektedir (Lomine, 2003):

- 2 yıllık özel turizm alanları eğitimi; örneğin Limoges'da kültürel turizm bölümü veya Lille'de eko-turizm rehberliği bölümü.
- Turizm mesleki dereceler. Aix'de kültürel miras veya doğal kaynaklar bölümleri, Marne-la-Vallee'de bilişim teknolojileri veya büyük ölçekli catering yönetimi
- Mastır programları; örneğin Lyon'da Avrupa mirası ve kültür turizmi programı, Montpellier'de kırsal turizm programı, Corte'de Korsika turizmi programı.
- Mastır alan öğrenciler için DESS (turizm alanı için en yüksek eğitim) programları; örneğin küçük eko-turizm işletme yönetimi (Paris), Fransa ve Avrupa turizm ve ticaret hukuku (Montpellier)
- Bu programların yanı sıra özel okullarda turizm konusunda eğitimler vermektedirler. Bu eğitimler 6 aylık sertifika eğitiminden 3 yıllık eğitime kadar çeşitlilik göstermektedir.

2.4. İtalya'da Turizm Eğitimi

İtalya eğitim sisteminde, 2003-2004 yılından geçerli olmak üzere büyük değişiklikler meydana gelmiştir. İtalya'da 2003 yılı itibariyle uygulamaya geçirilen iki yeni kanun, eğitim sisteminde radikal değişiklikleri de beraberinde getirmişlerdir. Eğitim sisteminin reformlarını düzenleyen 53/03 ve iş hayatını ve istihdamı düzenleyen 30/03 numaralı Kanun'lar İtalyan Hükümeti'nin gelişim stratejilerini uygulamaya geçirmişlerdir (Boylu, 2004)

İtalya'da uygulanmakta olan turizm eğitimi sistemi, verilen eğitimin derecesine veya turizm eğitimi almış kişilerin sahip oldukları niteliklere göre 3 grupta incelenebilmektedir. Birinci seviyedeki turizm eğitimi, temel seviye olarak adlandırılabilir; ikinci seviyedeki turizm eğitimi ise, üniversite düzeyindeki turizm eğitimidir (Boylu, 2004).

Temel düzeyde turizm eğitimi veren programların temel amacı, kalifiye işçi olarak nitelendirilebilecek çalışanları yetiştirmektir. Bu programlarda turizm sektöründe çalışabilecek alt kademe personel yetiştirilmektedir (Menu vd, 2001:99).

Temel düzeyde turizm eğitimi veren programlarda; temel mutfak eğitimi, restorancılık, konaklama ve otelcilik alanlarında eğitim verilmektedir. Bu programlar hem devlet hem de özel okullarda bulunabilmektedir. Bu programların eğitim süresi 3 yıldır. 3 yıllık bu eğitim süresi içerisinde öğrencilere programın % 40'ı oranında uygulamalı eğitim ve %60'ı oranında teorik eğitim verilmektedir. Öğrencilerin programları tamamlayabilmeleri için 18 ay süre ile staj yapmaları gerekmektedir (Menu vd, 2001: 99).

Orta düzeyde turizm eğitimi veren okulların amacı sektörde görev alabilecek uzmanları yetiştirmektir. Orta düzeyde turizm eğitimi veren programlarda eğitim süresi 4 yıldır ve bu eğitim süresi sonunda başarılı olan öğrenciler operasyon yöneticisi seviyesinde uzmanlığa hak kazanmaktadırlar. Orta düzeyde eğitim veren sayısız program mevcuttur. Chefs de partie, chef de de rang, somallier, pazarlama, barmenlik gibi alanlarda eğitim programları bulunmaktadır (Menu vd, 2001: 99).

İtalya'da üniversite düzeyinde turizm eğitiminin amacı turizm sektöründe çalışacak yöneticileri yetiştirmektir. Bu programların eğitim süresi 3 yıldır. Mezunları "Laurea" derecesi alarak mezun olmaktadır (Menu vd, 2001: 99). Üniversitelerde, "otel işletmeciliği" ve "turizm" adları altında turizm eğitimi verilmektedir.

İtalya'da resmi okulların yanında özel ve özerk öğretim kurumları da önemli bir yer teşkil etmektedir. İtalya'da kaliteli turizm personeli yetiştirmek işini E.N.A.L.C (*Ente Nazionale Addestramento Lavatory Comercio*) üstlenmiştir (Sezgin, 2001:142). Bu özerk kuruluşun yönetimi Eğitim Bakanlığı'ndan iki, Turizm Bakanlığı'ndan bir, İl yönetim teşkilatından bir Merkezi Turizm Teşkilatından bir, Ticaret odalarından bir ve Turizm ve Seyahat Acentaları Derneğinden bir kişi olmak üzere yedi kişiden oluşmaktadır İtalya'da otelcilik eğitim sisteminin belirgin özellikleri aşağıdaki gibidir (Sezgin, 1984:47):

- Otelcilik Eğitiminin uygulamaya yönelik şekilde yapılması,
- Otelcilik Eğitiminin eğitim otellerinde yapılması,
- Mesleğe yönelik lisan eğitim sisteminin uygulanması,

- Mesleki yayıncılığın ve ders kitaplarının basım işinin en iyi şekilde yapılması, okutulan her dersin en az iki veya daha fazla yardımcı ders kitabının bulunması,
- Öğrencilerin seçecekleri mesleği bilinçli bir şekilde seçmesi,
- Eğitim ve öğretim programlarının içerik ve süre bakımından amaca uygun bir şekilde düzenlenmiş olması,
- Otelcilik eğitiminin modern bir şekilde yapılması, gereksiz derslerin öğrencilere okutulmaması,
- İhtisaslaşmaya birinci sınıftan başlanarak öğrencilerin seçtikleri branşta yoğun şekilde eğitilmesi,
- Bölüm kontenjanlarının, sektörün ihtiyaçları doğrultusunda tespit edilmesi
- İtalya'da temel seviyede turizm eğitimi veren programların temel amacı, kalifiye işçi olarak nitelendirilebilecek çalışanları yetiştirmektir. Bu programlarda turizm sektöründe çalışabilecek en alt seviye personel yetiştirilmektedir.

Temel seviyede turizm eğitimi veren programlarda, temel mutfak eğitimi, restorancılık, konaklama ve otelcilik alanlarında eğitim verilmektedir. Bu programlar hem devlet hem de özel okullarda bulunabilmektedir. Bu programların eğitim süresi 3 yıldır. 3 yıllık bu eğitim süresi içerisinde öğrencilere programın % 40'ı oranında uygulamalı eğitim ve %60'ı oranında teorik eğitim verilmektedir. 2001 yılından itibaren öğrencilerin programları tamamlayabilmeleri için 18 ay süre ile staj yapmaları gerekmektedir (Menu vd, 2001: 83).

2.5. Yunanistan'da Turizm Eğitimi

Yunanistan'da eğitim sistemi Eğitim Bakanlığı tarafından yürütülmektedir. Eğitim Bakanlığı ilk ve orta öğretimde merkez durumdadır ayrıca yüksek öğretimde genel kararlarda söz sahibidir ve finansal destek sağlar. İlk ve orta eğitim kısmında özel okullar bulunmaktadır ancak yüksek öğretim sadece devlet okulları tarafından verilmektedir. Yunanistan'da yüksek öğretim iki şekildedir (Güzeller vd, 2009):

- Üniversitelerdeki 4-6 yıllık bölümler

- Teknolojik Eğitim Enstitüsünde (TEI) 3-4 yıllık bölümler

Yunanistan'da turizm eğitimi Teknolojik Eğitim Enstitülerinde verilmektedir. 6 tane Teknolojik Eğitim Enstitüsü turizm eğitimi vermektedir (Güzeller vd, 2009). Bu enstitüler dışında Turizm Bakanlığına bağlı Turizm Uzmanlığı okulları bulunmaktadır. Ayrıca Konaklama ve Turizm İşletmeciliği alanında eğitim veren biri Rodos diğeri Chios adasında olmak üzere iki tane İleri Araştırmalar İçin Eğitim Merkezi bulunmaktadır. Bu turizm eğitimi veren yerlerden yılda 1000 öğrenci mezun olmaktadır (Güzeller vd, 2009).

Bunlara ek olarak Ulusal Turizm Birliği'ne bağlı iki tane Turist Rehberliği okulu bulunmaktadır (Theopistou, 1992).

2.6. İspanya'da Turizm Eğitimi

İspanya'da uygulanmakta olan turizm eğitimi sistemi, verilen eğitimin derecesine veya turizm eğitimi almış kişilerin sahip oldukları niteliklere göre 4 grupta incelenebilmektedir. Birinci seviyedeki turizm eğitimi, temel seviye olarak adlandırılabilir. İkinci seviyedeki turizm eğitimi, orta seviye olarak adlandırılabilir, üçüncü seviyedeki turizm eğitimi ise, ileri seviyede turizm eğitimi ve dördüncü yani en üst düzeydeki turizm eğitimi ise, üniversite düzeyindeki turizm eğitimidir (Boylu, 2004).

İspanya'da temel seviyede turizm eğitimi veren programların temel amacı, nitelikli yani kalifiye işçi olarak nitelendirilebilecek çalışanları yetiştirmektir. Bu programlarda turizm sektöründe çalışabilecek en alt seviye personel yetiştirilmektedir. Bu programlara, orta öğrenimlerini tamamlayamamış veya tamamlamamış öğrenciler kayıt yaptırabilirler. Mesleki Eğitim Merkezlerinde yürütülmekte olan bu programlarda eğitimin 1000 saatlik bölümü teorik eğitimin alındığı okulda ve 400 saatlik bölümü, ise iş başı eğitim şeklinde özel sektörde yapılmaktadır (Menu vd, 2001).

Orta Derecedeki Mesleki Eğitim programlarında turizm eğitimi üst sınır olan 200 saatlik yani 2 yıllık bir eğitim programında verilmektedir. Öğrenciler bu 200 saatlik programın 1600 saatini akademik eğitim olarak okullarda ve geri kalan 200 saatlik bölümünü de özel sektörde çalışarak tamamlamaktadırlar (Menu vd, 2001:

86). Belirli programlar çerçevesinde teorik eğitim süresi içinde ya da bitiminde uygulamalı staj imkanları eğitim kurumlarınca sağlanmaktadır (Aykaç, 2002:4).

İleri düzeyde turizm eğitimi alabilmek için ise iki yol bulunmaktadır. Birincisi; orta düzey mesleki turizm eğitimi diplomasını A derecesi ile alarak doğrudan bu okula devam etmek, ikincisi ise; bakalorya sahibi öğrencilerin yapılacak sınavdan sonra bu dallara yerleştirilmesidir. İspanya’da İleri Seviyede Turizm Eğitimi 4 farklı programda devam etmektedir (Menu vd, 2001):

- Aşçılık Programı: Aşçılık programı toplam 2000 saat eğitimi kapsamaktadır. Bu programın 1600 saatlik bölümü okullarda akademik olarak alınan teorik eğitim ile 400 saatlik bölümü ise, sektörde çalışarak tamamlanmaktadır. Bu bölümü başarıyla bitiren öğrenciler, aşçılık alanında ileri uzmanlık derecesi almaktadırlar.
- Otel İşletmeciliği Programı: Eğitim süresi 1400 saat olan programın, ilk 1000 saatlik bölümünde öğrencilere teorik olarak otel işletmeciliği ile ilgili derslerini vermektedir. Geri kalan 400 saatlik bölümde ise, öğrenciler işletmelerde çalışarak uygulamalı eğitim almaktadırlar. Programı tamamlayan öğrenciler, otel işletmeciliği alanında ileri uzmanlık derecesine sahip olmaktadır.
- Seyahat Acentacılığı Programı: Bu program da otel işletmeciliği programı ile aynı eğitim süresine sahiptir. Bu program da otel işletmeciliği programında olduğu gibi 1000 saatlik teorik eğitimi ve 400 saatlik işletmelerde çalışmayı kapsamaktadır. Doğal olarak, otel işletmeciliği bölümünden farkı, eğitim süresince alınan derslerin seyahat acentacılığı ile ilgili dersler olmasıdır. Bu program mezunları da, seyahat acentacılığı alanında ileri uzmanlık derecesi almaktadırlar.
- Turistik Ticaret: Bu program ise otel işletmeciliği ve seyahat acentacılığı programlarında olduğu gibi 100 saati teorik ve 400 saati işletmelerde uygulama ile toplam 2000 saatlik bir eğitim programıdır. Bu program mezunları da ileri derecede uzmanlık derecesi sahibi olmaktadır.

İspanya’da üniversite düzeyinde turizm eğitimi tek bir diploma (Turistik İşletmeler ve Aktifeler Diploması) vermeye yöneliktir. 3 yıl süren bu yükseköğretim programı ile tüm turizm sektörü tek başlık altında toplanmaya çalışılmıştır. Bu program 3 yıl süren bir yükseköğretim programıdır (Menu vd, 2001:102). Bu programa devam etmek isteyen öğrencilerin, merkezi sistemle gerçekleştirilen üniversite sınavında başarılı olmaları ve aynı zamanda mezun oldukları okullardan da A derecesi almış olmaları gerekmektedir. Üniversite programlarını başarıyla tamamlayan öğrenciler, aldıkları “*Turistik İşletmeler ve Aktifeler Diploması*” ile kıdemli yönetici derecesini de almaktadırlar. Çeşitli dünya ülkelerindeki turizm eğitim yapısı incelendikten sonra sıradaki bölümde turizm eğitiminin Türkiye’deki yapısı incelenecektir.

3. Turizm Eğitiminin Türkiye’deki Yapısına Genel Bir Bakış

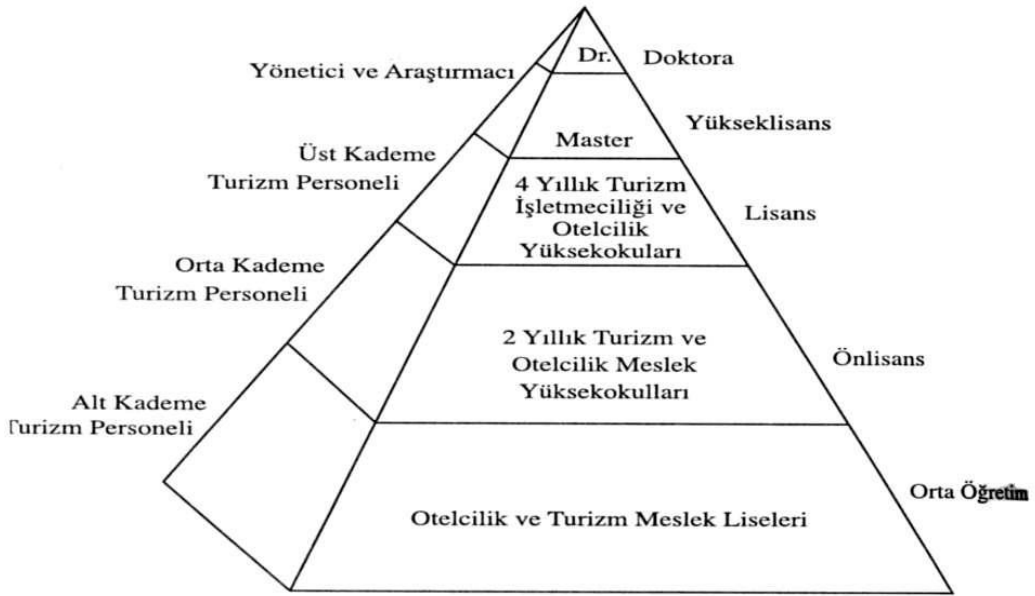
Turizm eğitiminin temel amacı, turizm endüstrisinin gelişmesine katkı sağlamak, gereksinim duyulan niteliklerde işgörenler yetiştirmektir (Çimen, 2008). Türkiye’de turizm eğitimi, 1953 yılında Milli Eğitim Gençlik ve Spor Bakanlığı ile Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın işbirliği yapması sonucu Ankara ve İzmir Ticaret Liselerinde Turizm Meslek Kurslarının açılmasıyla, bazı turizm derneklerinin de tercüman rehberlik kurslarını düzenlemeleriyle başlamış ve 30 yıllık bir dönem içinde de kademeli olarak gelişme göstermiştir (Ağaoğlu, 1991: 76).

Türkiye’de farklı pek çok turizm eğitim programları bulunmaktadır ve pek çok farklı sınıflandırma yapılmaktadır. Bu sınıflandırma ve programların amaçlarını yukarıdaki şekilde görebiliriz. Genellikle Türkiye’de turizm eğitiminin yapısı dört gruba ayrılarak incelenmektedir.

Halk Turizm Eğitimi; Televizyon, radyo ve yazılı basın, düzenlenen çeşitli kurs, seminer, konferans ve faaliyetlerle halka turizm bilincinin aşılması olayına “halk turizm eğitimi” denilmektedir (Ağaoğlu, 1991). Toplum düzeyinde verilen bu eğitimin amacı; toplum bireylerinde turizm bilincini yerleştirmek, turizmin yaratıcı kaynaklarını koruyarak, sevgiyi ve anlayışı geliştirmek, turiste karşı eşit ve dürüst hizmet etmenin ahlâk ve terbiyesini vermek, gerçek sevgiye ve konukseverliğe dayalı davranış biçimini oluşturmaktır. Türk eğitim sistemi içerisinde halkın eğitimi, çıraklık eğitimi gibi branşlarda yaygın eğitimin bir dalı olarak değerlendirilebilir. Bu

çerçeve de 3308 sayılı Meslek Eğitimi Kanunu çıraklık ve meslek edindirme konusunda üç önemli yaklaşım ortaya koymuştur.

- Çıraklık eğitimi; en az ilköğretim mezunlarının katılabildiği meslek çeşitlerine göre 3-4 yıllık bir sürede haftanın belirli bir gününde çıraklık eğitim merkezinde alınan teorik ders ve geri kalan zamanda çalışmakta olduğu işletmedeki pratik eğitim ile devam eden, eğitim süresi sonunda kalfalık sınavı ile son bulan eğitimidir.
- Kanunun 50 veya daha fazla personel çalıştıran işletmelerin meslek liselerinde okuyan öğrencilere pratik eğitim yaptırma zorunluluğu getirmesi sonucunda, haftanın 2 günü okula giden öğrenci 3 günde pratik eğitim alma amaçlı işletmelerde çalışmaktadır.
- Kanunun 38. maddesi çalışanların verimliliklerini artırılması ve yeniliklere uyum sağlaması amacıyla, işletmelere geliştirme ve uyum kurslarının açılmasını zorunlu kılmıştır.



Şekil 1: Türkiye’de Turizm Eğitimi

Kaynak: Milli Eğitim Bakanlığı, <http://ttogm.meb.gov.tr/slides/turizm.pdf7ab.pdf>

Tablo 1: Türkiye 'de Turizm Eğitiminin Genel Görünümü

ÖRGÜN TURİZM EĞİTİMİ		YAYGIN TURİZM EĞİTİMİ
MEB Bünyesinde	YÖK Bünyesinde	Farklı Kurumlar
Anadolu Tic. Meslek Liseleri	Önlisans	Kültür ve Turizm Bakanlığı (TUREM vb.)
Anadolu Otelcilik ve Turizm M.L.	Lisans	MEB (Çıracılık Eğt. Merkezleri)
Anadolu Meslek Liseleri	Yüksek Lisans	İŞKUR (Çeşitli kurslar)
Özel Mesleki Ortaöğretim Okulları		Meslek Kuruluşları (TOBB vb.)
		AÖF (Uzaktan eğitim)
		Sosyal Kuruluşlar (TUGEV vb.)
		Üniversiteler (Sertifika Programları)
		Belediyeler
		Sendikalar (TOLEYİS vb.)
		Özel Eğitim Kurumları (Kurslar)
		Halk Eğitim Merkezleri
		İşletmeler (Hizmet İçi Eğitim)
		Diğer

Kaynak: Ünlüöner ve Boylu, 2005, s.12

Genel Turizm Eğitimi; Turizm meslek okullarını dışında kalan meslek okullarında veya diğer genel eğitim veren okullarda, ders programına konulan haftada birkaç saatlik turizm dersiyle yapılan genel turizm eğitimine denir (Ağaoğlu, 1991).

Mesleki ve Teknik Turizm Eğitimi; kamuoyunda turizm denilince genellikle otelcilik iş kolunun anlaşıldığı gözlemlenmektedir. Oysa günümüzde, diğer ülkelerdeki uygulamalar da dikkate alınarak belirtilecek olursa, mesleki turizm eğitimi; otelcilik, seyahat (ve rehberlik), yiyecek-içecek olarak branşlaşmıştır.

a) Milli Eğitim Bakanlığına Bağlı Okullar 2011-2012 eğitim ve öğretim yılı itibariyle sayıları 116'ya, öğrenim gören öğrenci sayısı 32.000'e ulaşmıştır (MEB, 2011).

- Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri; ilköğretim sonrası 4 yıllık turizm mesleki eğimi, uygulama ve staj ağırlıklıdır.
- Anadolu Kız Meslek ve Anadolu Meslek Lisesi; turizm programları ilköğretim sonrası 4 yıllık turizm mesleki eğimi, uygulama ve staj ağırlıklıdır..
- Anadolu Aşçılık Meslek Liseleri: ilköğretim sonrası 4 yıllık turizm mesleki eğimi, uygulama ve staj ağırlıklıdır.
- Özel Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri: ilköğretim sonrası 4 yıllık turizm mesleki eğitimi, uygulama ve staj ağırlıklıdır.

b) YÖK'e Bağlı Okullar:

- Ön Lisans Eğitimi: Meslek yüksekokullarında Turizm-otelcilik programı, seyahat programı-rehberlik programlarında verilen ara kademe yönetici ve meslek elemanı yetiştirmeye yönelik turizm eğitimi. Türkiye'de değişik üniversitelere bağlı Meslek Yüksek Okullarında Turizm Rehberliği, Turizm Animasyonu, Turizm ve Seyahat İşletmeciliği, Aşçılık, Turizm ve Otel İşletmeciliği isimleri altındaki programlarda Turizm Eğitimi verilmektedir.
- Lisans Eğitimi (Akademik Turizm Eğitimi): Turizm sektörünün yönetim kadrosuna eleman yetiştirmeyi amaçlayan okul türleridir. Akademik turizm eğitimi almış kişiler resmi kurumlarda daha çok araştırma, geliştirme, planlama dallarında istihdam edilmekte, üniversitelerde eğitimci ve sektörde yönetici olabilmektedir. Devlet Üniversiteleri, Vakıf Üniversiteleri ve ÖSYM tercih rehberinde bulunan KKTC Üniversiteleri de dâhil olmak üzere, toplam 47 üniversitede turizm ile ilgili lisans eğitimi programları mevcuttur. Lisans Düzeyinde dört yıllık eğitim veren turizm programlarının 26'sı Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulları bünyesinde toplanmıştır (ÖSYM, 2011).

- Lisansüstü Eğitim; Turizm eğitmenleri ya da turizm alanında kariyer yapmak isteyenlerin aldıkları turizm eğitimidir. Turizmde yüksek lisans ve doktora programları üniversitelere bağlı enstitülerde bulunmaktadır. 2547 sayılı Yüksek Öğretim Kanuna göre enstitü, üniversitelerde ve fakültelerde birden fazla benzer ve ilgili bilim dallarında lisansüstü, eğitim-öğretim, bilimsel araştırma ve uygulama yapan bir yükseköğretim kurumudur. Yüksek lisans; en az 2 yıllık eğitim olup, 1 yıl teorik ve 1 yıl tez döneminden oluşmaktadır. Doktora ise; en az 2.5 yıllık eğitim olup, 1 yıl ders, 6 ay yeterlilik ve 1 yıl tez döneminden oluşmaktadır.

c) Turizm Bakanlığına Bağlı Eğitimler:

- Rehberlik Kursları; Bakanlığın gözetimi ve denetimi altında birlikler tarafından düzenlenen en az önlisans mezunu olan, genel kültürü ve yabancı dili çok iyi kişilere verilen Bölgesel ve Ulusal Profesyonel Turist Rehberliği kokart eğitimidir (Turist Rehberliği Meslek Kanunu).
- TUREM (Turizm Eğitim Merkezleri); Teorik ve uygulamalı eğitim veren, ilköğretim mezunlarının katılabileceği programlardır. Örneğin, Ön büro-servis-kat-mutfak bölümleri vardır. Süresi yaklaşık 7 aydır.
- Sektöre Düzenlenen Kurslar: Sektörde çalışan yöneticileri eğitici olarak yetiştirmeye yönelik ve çalışanlar için Turizm Bakanlığı tarafından düzenlenen 3-6-9 günlük kurslar olup, katılımcılara “katılma belgesi” verilmektedir. (İşbaşı Eğitimi-Eğiticilerin Eğitimi-Sosyal Davranışlar Semineri gibi) (Tutan, 2002).

d) Diğer Sertifika Programları:

- OTEM (Otelcilik-Turizm Eğitim Merkezi); Kısa adı TUGEV olan Turizm Geliştirme ve Eğitim Vakfı yönetiminde teorik ve uygulamalı eğitim veren, süresi 5.5 ay ilköğretim ve lise mezunları katılabilmektedir.
- Halk Eğitim Kursları: Halk Eğitim tarafından verilen en az 400 saatlik eğitimi kapsayan turizm eğitimleri. Örneğin; Ev pansiyonculuğu, aşçılık vb.
- Özel Kurslar; Milli Eğitim Bakanlığından alınan izin ile kamu ve özel sektördeki çeşitli kuruluşlar tarafından yürütülen eğitim programları.

e) Hizmet İçi Eğitim Programları: Üniversiteler ve çeşitli resmi kuruluşlarda verilen kısa süreli turizm eğitim programları. Örneğin; MEB tarafından verilen; yemek pişirme teknikleri, Turizm Bakanlığı tarafından verilen sosyal davranışlar semineri vb. eğitim programları hizmet içi eğitim programlarını oluşturmaktadır.

Türkiye'de turizm eğitiminin genel yapısı yukarıda anlatıldığı gibidir. Eğitim yapısında en önemli olan yüksek öğrenim yani üniversite eğitimidir. Bunun başlıca sebebi yüksek eğitim, eğitim sisteminin en üst kademesidir. Ülke kalkınmasında gereksinim duyulan mesleklere en yüksek düzeyde öğrenci hazırlar. Dünya'da yüksek eğitimin amacı; öğretim, araştırma ve ülke sorunlarının çözümüne katkıda bulunmaktadır. Türkiye'de 2547 sayılı yüksek eğitim yasasına göre yüksek eğitimin amacı; yüksek öğretim kurumları olarak yüksek düzeyde bilimsel çalışma, araştırma yapmak, bilgi ve teknoloji üretmek, bilim verilerini yaymak, ulusal alanda gelişme ve kalkınmaya destek olmak, yurt içi ve yurt dışı kurumlarla işbirliği yapmak suretiyle bilim dünyasının seçkin bir üyesi haline gelmek, evrensel ve çağdaş gelişmeye katkıda bulunmaktır. Üzümcü (2004) Türkiye'de yüksek öğrenim turizm konusunda ayrıntılı bir sınıflandırmayı şu şekilde ifade etmiştir;

a) Ön Lisans Eğitimi: Meslek yüksekokullarında Turizm-otelcilik programı, seyahat programı rehberlik programı ve yeni açılan animasyon ve yatçılık programlarında verilen eğitimle ara kademe yönetici ve meslek elemanı yetiştirmek amaçlanmaktadır.

b) Lisans Eğitimi (Akademik Turizm Eğitimi): Turizm işletmeciliği ve otelcilik alanlarında yönetici düzeyinde eleman yetiştirmektedir. Yönetici düzeyinde elemanların yetişmesi için, çağdaş turizm anlayışına göre müşterilerin her türlü gereksinimini karşılayabilmek, çok yönlü hizmet verebilmek amacı ile nelerin yapılması gerektiği konularında eğitim verilir. Eğitim süresi 4 yıl olup dersler teorik ve uygulamalı olarak verilir. Üniversitelerde eğitimci veya kurumlarda araştırmacı olabilmektedir. Turizm-otelcilik programı, seyahat programı-rehberlik programlarında branşlaşabilmektedirler.

c) Lisansüstü Eğitim (Yüksek lisans-Doktora); Turizm eğitmenleri ya da turizm alanında kariyer yapmak isteyenlerin aldıkları turizm eğitimidir. Turizm

işletmeciliği ya da turizm ile ilişkili bili dallarından birisinden uzmanlık derecesi alabilmektedirler.

Türkiye’de turizm eğitimi iyi yapılanmıştır ve bunun yanında hizmet kalitesini yükseltmek ve dolayısıyla tatmin düzeyi yüksek öğrenciler yaratmak turizm bölümlerinin en önemli hedefi olmalıdır. Türkiye’de ve dünyada turizm eğitimi yapısı incelendikten sonra sıradaki bölümde dünyada ve Türkiye’de turizm eğitiminde karşılaşılan sorunlar incelenecektir.

4. Dünya’da ve Türkiye’de Turizm Eğitimi Sorunları

Türkiye’de mesleki turizm eğitimi, ilk defa 1953 yılında Milli Eğitim Bakanlığı ile Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın işbirliği ile Ankara ve İzmir Ticaret Liseleri’nde “Garsonluk, Aşçılık ve Komilik” kurslarının açılmasıyla, bazı turizm derneklerinin de rehberlik kursları düzenlemeleri ile başlamış, yaklaşık 50 yıllık bir dönem içinde de kademeli ve farklı bir eğitim şeklinde gelişme göstermiştir (Olalı, 1983:215).

Türkiye’de turizmin 1980’ler itibariyle hızla büyümesi beraberinde birçok sorun doğurmuştur. Hızlı ve plansız turizm gelişimi sonucu çevresel bozulma, yetersiz altyapı, Türkiye’nin negatif imajı ve pazarlama faaliyetleri gibi problemlerin yanı sıra en önemli problem turizm endüstrisi için eğitimli, yetenekli, istekli ve kararlı bir işgücü akışının sağlanamamasıdır (Kusluvan ve Kusluvan, 2000).

Timur’a göre (1992:50), Türkiye’deki turizm eğitiminin genel sorunları; turizm eğitim politikası ve planlamasındaki yetersizlikler, turizm sektörü ile turizm eğitimi veren kurumlar arasındaki koordinasyon bozukluğu, turizm eğitiminde entegrasyon ve koordinasyon bozukluğu, eğitilmiş personelin yasal himaye altına alınmaması, ders programlarındaki yetersizlikler, eğitim araç ve gereç yetersizlikleri, yabancı dil öğretim yetersizlikleri, eğitici personel yetersizlikleri ile öğrenci sayılarının fazlalığı şeklinindedir. Konuyla ilgili bir araştırmaya göre genellikle üniversite düzeyinde turizm eğitimi almış kişilerin az bir kısmının kendine turizmi istihdam alanı olarak gördüğünü ve mezuniyet sonrası turizm sektöründe çalışmaya başlayanların birkaç yıl sonra sektörü bırakıp başka alanlara yöneltildiği belirtilmiştir (Pelit ve Güçer, 2006). Bir başka nokta ise turizm eğitimi mesleki bir eğitimdir. Öğrencilerin sektörde başarılı olabilmeleri için uygulamalı eğitim şarttır.

Uygulamanın yapılabilmesi için, donanımlı laboratuvarlara ve deneyimli öğretim elemanlarına ihtiyaç duyulmaktadır. Eğitim ve öğretim kurumlarıyla turizm işletmeleri arasında istenen koordinasyon tam olarak sağlanamamıştır (Ehtiyar ve Üngüren, 2008). Kozak (2005) öğrencilerin staj dönemlerinde yaşadıkları sorunları ise şu şekilde özetlemiştir;

Tablo 2: Öğrencilerin Staj Dönemlerinde Yaşadıkları Sorunlar

Turizm sektöründe yöneticilik yapanların stajlara ve stajyerlere ilişkin görüşleri	Akademik turizm ve otelcilik programları yöneticilerinin konu ile ilgili görüşleri
<p>1. Pek çok öğrenci stajı yerine getirilmesi zorunlu olan bir formalite olarak görüyor. Bu nedenle bir bölüm öğrenci “naylon staj” yapma yolunu seçerken, diğerlerinin de yapılan stajın önemini algılamadıkları anlaşılıyor.</p> <p>2. Stajyerler, turizm ve otelcilik programları tarafından yeterince denetlenmiyor. Birkaç turizm ve otelcilik programı bir yana bırakılırsa stajyerlerin bildirdikleri veya gönderildikleri tesislerde staj yapıp yapmadıkları ile ilgili bir araştırma yapılmıyor. Tesadüfen yapılan bazı gözlemlerde öğrencilerinin ancak % 15-20’sinin bildirilen işletmelerde staj yaptığını rastlanıyor.</p> <p>3. Staj uygulamalarının turizm ve otelcilik programları tarafından daha ciddiyetle uygulanması gerekiyor. Pek çok programda staj uygulamaları ya bir memura ya da bir asistana veya sektörel uygulamalarla ilgisi sınırlı olan görevlilerin sorumluluğuna bırakılmış.</p> <p>4. Öğrencilerin genellikle sektörel uygulamaların gerisinde bilgi ve uygulama birikimine sahip olmaları dolayısıyla stajlarda sıkıntı oluşuyor. Öğrencilerin sektörel uygulamalarla ilgili pek çok kavramı bile doğru dürüst öğrenmeden staja gönderilmesi pek çok yönetici tarafından doğru bulunmuyor.</p> <p>5. Staj süresi yetersiz. Staj sürelerinin en az üç aylık çalışma süresi olacak şekilde düzenlenmesi gerekiyor. Bu konuda sektörün görüşleri de alınmalı.</p> <p>6. Pek çok turizm ve otelcilik programında stajla ilgili yeterli doküman (staj defteri, staj izleme dokümanı, vb.) bulunmuyor. Bu da stajların bu programlar tarafından baştan ciddiye alınmadığını gösteriyor.</p> <p>7. Stajlar bu haliyle ne sektöre ve ne de öğrenciler açısından yararlı sonuçları oluyor. Staj uygulamalarının sektör yetkilerinin de katılımıyla baştan düzenlenmesi gerekiyor.</p> <p>8. Turizm eğitim-öğretim programlarında öğrencilerin yanlış yönlendirilmesi ciddi sıkıntılara yol açabiliyor. Akademik turizm ve otelcilik programlarının doğrudan “yönetici” değil, “yönetici adayı” yetiştirdiği göz önüne alınarak öğrencilerin buna göre yönlendirilmeleri gerektiği konusu üzerinde pek çok yönetici özellikle duruyor.</p>	<p>1. Otelcilik ve turizm meslek liselerinden mezun olan öğrenciler akademik programlarda tekrar staj yapmakta isteksiz davranıyorlar. Bu öğrencilere yönelik olarak staj uygulamasının tekrar gözden geçirilmesi gerekiyor.</p> <p>2. Öğrencilerin işe alıştırma ve rotasyona tabi tutulmamasından dolayı çeşitli sorunlar çıkabiliyor.</p> <p>3. Özellikle kamu üniversiteleri bünyesindeki programlarda öğrencilerin stajlarda izlenmesi konusunda kaynak sorunu dolayısıyla sıkıntılar ortaya çıkıyor.</p> <p>4. Turizm sektörünün staj dönemi istekleri ile programlarda derslerin sona erdiği dönemlerin genellikle örtüşmemesi bir sorun olarak ortaya çıkıyor. Özellikle, yan dal uygulamasına giden üniversiteler ile kampuslarda bulunan programlarda bu yönde sıkıntılar daha fazla gözleniyor.</p>

Kaynak: Kozak, 2005

(<http://www.turizm gazetesi.com/articles/article.aspx?id=25083>)

Bir başka çalışmada Kozak (2009) turizm eğitiminde yaşanan sorunları şu şekilde sıralamıştır:

- 2001 yılına kadar Meslek Yüksekokullarına giren öğrencilerin yaklaşık % 40'ı meslek ve teknik lise mezunu, geri kalan büyük çoğunluğu ise lise kökenli öğrencilerden oluşmaktaydı. Bu dönemde yaşanan en önemli sıkıntı, bu iki farklı öğrenci grubuna aynı müfredat programının uygulanması olmuştur. Bu uygulama, orta öğretimde turizmle ilgili mesleki eğitim olarak bu okullara gelen öğrencileri olumsuz yönde etkilemiş, zamanla derslere olan ilgilerini azaltmış ve MYO'lunda eğitim almak bu öğrenci grubu için bir şey ifade etmemeye başlamıştır. Çünkü dersler adeta, meslek lisesi mezunu olmayan öğrencilerin sektöre kazandırılması yönünde düzenlenmişti. Bu durum öğrencilerin haklı olarak şöyle bir ikileme düşmesine neden olmuştur: Ya iki yıl okuyarak öğrenilebilen bu meslek için dört yıllık orta eğitime ihtiyaç yok, ya da yüksekokul düzeyinde bir eğitimin anlamı yok.
- 2002 yılı itibariyle uygulanmaya başlayan 4702 sayılı kanun gereği, meslekî ve teknik eğitim alanında orta öğretimle yüksek öğretim programları arasında bütünlüğü ve devamlılığın sağlanıp yüksek nitelikli insan gücü yetiştirilmesi amacıyla yapılan düzenlemelere bağlı olarak bu görüntü değişmeye başlamıştır. Sınavsız geçiş olarak da bilinen bu uygulamayla, aslında orta eğitimde belli bir düzeyde mesleki eğitim almış öğrencilere yüksek okul düzeyinde daha üst düzey bilgiler ve dersler verileceği düşünülürken, yine bu okullarda açık kalan kontenjanların düz lise mezunları tarafından tercih edilmesiyle, yukarıda açıklanan durum tekrar yaşanmaya başlamıştır. Öğrenci yoğunluğu meslek lisesi çıkışlı ama müfredat halen bu eğitimi hiç almamış öğrencileri de kapsayacak şekilde (oluşturulan standart ders programları yardımıyla) yürütüldüğünden okula ve alana ilgisiz öğrenci grubu sorunu devam etmiştir. Sonuç, örgün bir eğitim programında olduğu halde sektörde çalışıp okula gelmek istemeyen ya da derslere gelen ama sıkılan ve dinlemek istemeyen öğrenciler.... Bu durum, maalesef lisans eğitimi veren turizm okullarında da yaşanan sorunlar arasındadır.
- 2009 yılında ortadan kaldırılan katsayı adaletsizliği de bu tartışmada ele alınması gereken yap-boz uygulamalarından biridir. Bu arada, bu yıl Turizm ve Otel İşletmeciliği Programlarının isimlerinin ani bir kararla ağırlama hizmetleri olarak değiştirilmesi de unutulmamalıdır. Bu isim, programın

içeriğini ve amacını yeteri kadar temsil etmediğinden bu yılki öğrenci başvurularında önemli bir azalma gözlenmiştir.

- Meslek yüksekokullarında yaşanan diğer bir sorun ise sektörle ilişkilerin bir türlü yasal bir zeminde düzenlenememesidir. Stajlar ve uygulamalı derslerin yapılacağı iş yerleri, buradaki eğitimlerle ilgili kontroller, uzman öğretim elemanı bulmada yaşanan zorluklar endüstriyel ilişkiler kapsamında ilk akla gelenler arasında yer alır. Bu konuda 2002 yılında Mesleki Teknik Eğitim Bölgesi İçindeki Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin İş Yerlerindeki Eğitim, Uygulama ve Stajlarına İlişkin Esas ve Usuller Hakkında Yönetmelikle çözüm bulunmaya çalışılmış; 2008 yılına gelindiğinde ise 5510 sayılı yasa kapsamında staja giden öğrencilere iş kazası ve meslek hastalıkları ile ilgili sigorta uygulamasına başlanabilmiştir. Halen, kalıcı, öğrenciyi besleyen, onlara işlerini sevdiren işyerlerini de bu bağlamda koruyan uygulamalara gidilmemiştir.

Aksu ve Köksal'ın (2005) yaptığı bir çalışmada Türkiye'deki öğrencilerin yurtdışı staj imkanı olarak genellikle Avrupa Birliği ülkelerini seçtikleri ki bu öğrenci sayısı araştırmaya katılanların sadece %12.3'ünü oluşturmaktadır, özellikle 11 Eylül saldırılarından sonra güvenliği arttıran Amerika Birleşik Devletleri'ne öğrencilerin gidemediklerinden bahsedilmiştir. Yine aynı çalışmada staj sorunu olarak turizm eğitimi olmayan çalışanların turizm öğrencilerini kıskandığı belirtilmiştir.

Yabancı araştırmacıların yaptıkları çalışmalara bakıldığında Türkiye nezdindeki sorunlara paralellik gösterdiği görülmektedir. Haywood ve Maki'nin (1991) Kanada'da yaptığı araştırmada öğrencilerin turizm endüstrisinde işe alınmalarının zorlaştığı, onları işte tutmanın zor olduğu, çalışma şartlarının kötü olduğu ve işgören devir hızının yüksek olduğu belirtilmiştir. McGrinn ve Binder'in (1991) yaptığı bir diğer çalışmada ise turizm işgörenlerinin profesyonel olmadığı inancının bulunduğu ve işlerin fazla becerisi olmayan insanlar tarafından yapıldığı görüşünün hakim olduğu belirtilmiştir. Bu görüşleri destekler nitelikte olarak O'Mahony ve Sillitoe'nin (2001) yaptığı çalışmada endüstrideki çoğu pozisyonun düşük nitelikli elemanlarla dolu olduğu ve düşük bilgi ve tecrübeye sahip kişilerin işe alınmalarının kolay olduğundan bahsedilmiştir. Bu araştırmalara bakıldığında turizm

endüstrisinde çalıştırılan kişilerin yeterli bilgi ve tecrübeye sahip olmadıkları sonucu ortaya çıkmakta ve turizm eğitiminin gerekliliği daha iyi anlaşılmaktadır.

ABD'den Ehlers'in (2005) yaptığı bir çalışmada ise derleri çok iyi olan ve hocaları tarafından güvenilir referanslar alan bir öğrenci ile dersleri ortalama düzeyde olan çok sosyal bir öğrencinin iş başvurusunda karşılaştıkları durumlar ele alınmış. Sonuç olarak sosyal olan öğrenci işe alınmış ve buda turizm eğitiminin iyi verilmesinin neden işletmeler için belirleyici etken olmadığı sorusunu ortaya çıkarmıştır. Türkiye'de ve Dünya'da turizm eğitimi ve sektör açısından önemi incelendikten sonra araştırmanın diğer bir kapsamını oluşturan hizmet kalitesi konusundan sıradaki bölümde bahsedilecektir.

İKİNCİ BÖLÜM

HİZMET KALİTESİ VE HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜ

Hizmet ve hizmet kalitesi ile ilgili birçok araştırma bulunmaktadır. Bu bölümde bu alanla ilgili literatürden faydalanarak genel bir bilgi verilmesi amaçlanmıştır. İlk olarak hizmet ve hizmet kalitesi kavramı tartışılmıştır. Daha sonra hizmet kalitesinin ölçümünden bahsedilmiştir.

1. HİZMET KALİTESİ

Günümüzde dünya üzerinde hizmet sektörü gayri safi hasılanın %70'ini oluşturmaktadır. Aynı şekilde hizmet sektörü dünya üzerinde işgücünün %70'ini karşılamaktadır (Grzanic, 2007). Bu denli önemli olan hizmet konusuyla ilgili birçok araştırma ve tanım bulunmaktadır. Genel olarak bakıldığında, hizmet soyut ve depolanamaz bir aktivitedir; örneğin bir okula gidip orada eğitim almak gibi. Elimizde somut bir ürün yoktur, ama o okuldan soyut bir ürün yani eğitim almışızdır. Kısacası hizmet çıktısı fiziksel bir ürün yada yapı olmayan ve genellikle üretildiği yerde tüketilen mallar demektir (Tolpa, 2012). Grzanic'e (2007) göre hizmeti somut üründen ayıran en önemli özellikler; üretim ile tüketimin aynı anda olması, hizmetin depolanamaz olması ve ölçülebilecek bir materyal kalitesinin olmamasıdır.

Hizmet kalitesi müşterinin bir hizmetten beklentisi ile o hizmetin sunumundan sonraki algısı arasındaki fark olarak tanımlanabilir (Parasuraman vd, 1985) Buna ek olarak hizmet kalitesi aldığı hizmete karşı pozitif bir düşünce oluşturması için müşteriyi memnun etme şeklinde bir düşünce olarak da tanımlanabilir (Ostrowski vd., 1993).

Hizmet kalitesi müşterinin beklentisi ile başlar ve müşterinin aldığı hizmetin pozitif veya negatif algısıyla son bulur. Hizmetin yaratılması ve sunulmasında hem müşteri hem de hizmet sağlayıcı rol almaktadır. Bu yüzden hizmet heterojendir (Canny, 2012). Basitçe hizmet kalitesi müşterinin sunulan ürünle ilgili genel yargısıdır (Kang, 2004). Ama daha genel olarak hizmet kalitesi şu şekilde tanımlanabilir (Lovelock, 2002): Bir firmanın hizmet sunumunun müşteri tarafından uzun vadeli bilişsel değerlendirmesidir. Bunun anlamı, müşteri hizmeti kullanmadan önce o hizmete dair aklında bazı standartlara sahiptir (beklenti). Müşteri aldığı

hizmeti değerlendirir, kafasındaki standartlarıyla karşılaştırır ve son olarak bu karşılaştırma sonucu memnuniyet veya memnuniyetsizlik ortaya çıkar.

Kalitenin tanımı şunları içermektedir (Chelladurai ve Chang, 2000):

- a) Müşteriyi memnun etmek veya beklentiyi aşmak;
- b) Memnun edici veya ihtiyaçları karşılayıcı ürün hizmeti;
- c) Gereksinimler konusunda anlaşmak
- d) Kullanıma uygunluk, ürünün müşterinin ihtiyaçlarını karşılaması.

Hizmet kalitesinin birçok tanımı olmasına rağmen hepsi aynı temele dayanmaktadır: Hizmet kalitesi müşterinin hizmetin sunumuyla ilgili kişisel yargılamasıdır ve müşterinin beklentisi ile gerçekte algıladığı arasındaki farktır (Canny, 2012).

Hizmet ve hizmet kalitesinin tanımı ne olursa olsun, rekabetin iyice arttığı turizm sektöründe başarılı olabilmek için iyi bir eğitim zorunlu hale gelmiştir. Turizm işletmelerindeki hizmet kalitesi kadar turizm eğitimi veren kurumlardaki hizmet kalitesi de turizm sektörünü etkileyecek bir olgu olarak ön plana çıkmaktadır. Hizmet kalitesi, işletmelerin tüm yönleriyle tam müşteri memnuniyeti (hem iç hem dış müşteri) sağlamalarını destekleyen bir yaklaşımdır. Bu yaklaşım şirketin rekabet gücünü, etkinliğini ve esnekliğini arttırmaya çalışır (Grzinic, 2007).

Hizmet kalitesini yükseltmek ve dolayısıyla tatmin düzeyi yüksek öğrenciler yaratmak, turizm bölümlerinin en önemli hedefi olmalıdır. Bunun için Toplam Kalite Yönetimi, ISO 9000 Kalite Güvence sistemi, Müşteri Odaklı Pazarlama, İlişki Pazarlaması, İç pazarlama, Benchmarking, Akreditasyon, QFD Teknolojisi gibi hizmet kalitesini iyileştiren ve geliştiren yaklaşımların yüksek öğretim kurumları tarafından uygulamaya geçirilmesi ve bu konudaki çabaların sürekliliğinin sağlanması da hizmet kalitesini arttıracaktır. Yüksek öğretim kurumlarının turizm eğitimi veren lisans programlarında, hizmet kalitesini artırıcı çabalar sonucunda; turizm sektörünün de hizmet kalitesi artacaktır (Güzel, 2006).

Turizm endüstrisinde hizmet kalitesi yine insan gücüyle sağlanmaktadır. Yani sunulan ürün insan hizmeti olmaktadır. Bu nedenle turizmde öğrencilere verilen eğitim direk olarak sektörü etkilemektedir. Bu yüzden eğitim hatayı affetmeyen bir

olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu konuyla ilgili yapılan çalışmalar; yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesinin düşük olduğunu ve öğrencilerin beklentilerini karşılayamadığını göstermektedir (Güzel, 2006). Türkiye'nin bel kemiğini oluşturan turizm sektörünün eleman ihtiyacını karşılayan en önemli eğitim kurumu olan turizm yükseköğretim kurumlarının hizmet kalitesinin artırılması bu sektörün gelişmesi için hayati önem taşımaktadır. Yüksek öğretim kurumlarının turizm eğitimi veren lisans programlarında hizmet kalitesini arttırıcı çabalar sonucunda; turizm sektörünün de hizmet kalitesi artacaktır. Yukarıda tanımlandığı gibi hizmet kalitesi ölçülmesi zor bir olgudur. Sıradaki bölümde hizmet kalitesinin ölçülmesini sağlayan modellerden bahsedilecektir.

2. HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜ

Hizmet kalitesini belli bir standarta oturtmak veya sunulan hizmetin kalitesinin iyi veya kötü olduğunu belirlemek somut bir ürünün kalitesini belirlemek kadar kolay değildir. Çünkü somut bir üründe kaliteyi dayanıklılık, işlevsellik, görsellik gibi kavramlarla belirleyebilirken, bunu hizmet için yapmak kolay değildir. Hizmet kalitesinin ölçümü hizmet olmayan bir ürünün kalitesinin ölçümünden daha zordur. Müşteriler bir ürün alırken genellikle onun stiline, dayanıklılığına, rengine, markasına, paketine, uygunluğuna vb. bakarlar. Ancak hizmet satın alırken daha az etken ön plandadır. Bunlar genellikle hizmeti sağlayanın fiziksel şartlarına, ekipmanlarına ve personeline bağlıdır. Servisin soyutluğundan dolayı bunun ölçümü de çok zor olmaktadır (Parasuraman vd., 1985). Aynı doğrultuda Grzanic (2007) yaptığı çalışmada, hizmet kalitesinin ölçümünde kalitenin belirlenmesi için kullanılan parametrelerin açık olmamasından dolayı problemler olduğunu belirtmiştir. Araştırmacı ayrıca, fiziksel ürün ile hizmet ürününün ölçümünün, hizmet kalitesinin ölçülmesinde somut veriler olmadığından dolayı aynı olmadığını vurgulamıştır.

Parasuman vd'lerine (1985) göre hizmet kalitesinin ölçümüne etki eden bazı karakteristik özellikler vardır. Bunlar:

- **Soyutluk (Intangibility):** Hizmet soyut bir aktivite olduğu için, hizmet kalitesini ölçmek ürün kalitesini ölçmek gibi kolay değildir.

- **Çeşitlilik (Heterogeneity):** Hizmet zamandan zamana, müşteriden müşteriye ve üreticiden üreticiye değişkenlik gösterir. Bu yüzden hizmet sunumunu standartlaştırmak zordur.
- **Ayrılmazlık (Inseparability):** Hizmetin üretimi ve tüketimi birbirinden ayrılamaz. Bu yüzden kalite hizmetin sunumu sırasında meydana gelir. Bu nedenden dolayı hizmet kalitesini yönetmek zordur ve müşteri girdisi hizmet kalitesini belirler.

Yukarıdaki karakteristik özelliklerinden dolayı hizmet kalitesinin ölçümünü yapmak zordur. Bunu yapabilmek için çalışan eğitimi, müşteri-çalışan, çalışan-çalışan ilişkisi gibi hizmet üretiminin tüm yönlerini anlamak gerekmektedir (Tolpa, 2012).

Hizmet kalitesinin ölçümünde birkaç model bulunmaktadır. En çok bilinen ve kullanılan modeller SERVQUAL, SERVPERF, TQS ve ISQM'dir (Eraqi, 2006). Bu modeller arasında en sık kullanılanı ise Parasuraman vd. (1988) geliştirdiği SERVQUAL modelidir. Bu model hizmet sağlayıcılarının güçlü ve zayıf yönlerini görebilmeleri için geliştirilmiştir ve bu model hizmet özelliklerini kapsayan 22 maddeden oluşmaktadır. Bu maddeler fiziki olanaklar, güvenilirlik, ilgi/heveslilik, güvence ve empati adı altında 5 boyuta ayrılmıştır. Bu boyutların hepsinin birbirinden farklı özellikleri vardır. Boyutlar hizmet kalitesini etkileyen değişik yönleri ölçmek için oluşturulmuştur (Yu, 2006). SERVQUAL modelinde sonuçlar beklenti ile mevcut (algılanan) durum arasındaki farka göre yorumlanmaktadır. Parasuraman vd.'lerine (1988) göre;

- a) Beklenen hizmet > algılanan hizmet ise, hizmet kalitesi düşüktür ve kabul edilemez.
- b) Beklenen hizmet = algılanan hizmet ise, hizmet kalitesi kabul edilebilir ölçüdedir.
- c) Beklenen hizmet < algılanan hizmet ise, hizmet kalitesi yüksektir yani idealdir.

SERVQUAL modeli hizmet kalitesinin ölçülmesi ve hizmet sektörü üzerine yapılan çalışmalar için uygun bir kavramsal çerçeve sunmaktadır. Model temel

olarak müşteri tarafından beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin arasındaki farkı hesaplamaktadır. Kısacası SERVQUAL müşterinin hizmeti değerlendirmesi esasına dayanmaktadır (Grzinić, 2007). Araştırmacılar hizmet kalitesinin ölçülebilmesinde 5 adet boşluk (gap) ortaya koymuşlardır (Parasuraman vd., 1985):

- Boşluk 1: Müşterinin beklentisi ile yöneticinin bu beklentiye algılaması arasındaki boşluktur.
- Boşluk 2: Yöneticinin müşterinin beklentisini algılaması ile hizmet kalitesi standartları arasındaki boşluktur.
- Boşluk 3: Hizmet kalitesi standartları ile hizmetin sunumu arasındaki boşluktur.
- Boşluk 4: Hizmetin sunumu ile hizmeti alan müşterinin daha önceden hizmet hakkında duydukları arasındaki boşluktur.
- Boşluk 5: Beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasındaki boşluktur.

Beşinci boşluk daha önceki dört boşluğun sonucudur. SERVQUAL modeli bu boşluğu ölçmek için tasarlanmıştır. Parasuraman vd.'lerinin (1985) yaptıkları ilk çalışmada şirket yöneticileri ile açık uçlu sorularla görüşmeler yapmışlardır, ayrıca dört sektördeki (kredi kartları, bankacılık, komisyonculuk ve tamir) tüketicilerle grup tartışması yapmışlardır. Bu çalışma sonucu 10 adet boyut ortaya koymuşlardır (Saat, 1999). Bu boyutlar:

- **Güvenilirlik (Reliability):** İşletmenin hizmeti ilk seferde doğru yapması ve sözünü tutmasıdır.
- **Heveslilik (Responsiveness):** Hizmeti sunan personelin istekli ve her zaman hazır olmasıdır.
- **Yeterlilik (Competence):** Personelin hizmeti sunmak için gereken bilgi ve beceriye sahip olmasıdır.
- **Ulaşılabilirlik (Access):** Personelin ve hizmetin kolay ulaşılabilir olmasıdır.
- **Nezaket (Courtesy):** İletişimde bulunan personelin kibarlığı, saygısı, karşısındakini dikkate alması ve arkadaş canlılığıdır.

- **İletişim (Communication):** Müşterinin anlayacağı dilde onu bilgilendirmek, onu dinlemek ve şirketin farklı müşteriler için dilini ayarlamasıdır. Bunun anlamı iyi eğitilmiş müşteri için sofistike bir dil kullanımı bunun yanında dili az bilen müşteri için basit dil kullanımı demektir.
- **İnanılrlık (Credibility):** Personelin inandırıcı ve güvenilir olması ve müşteriye güven duygusu vermesidir.
- **Güvenlik (Security):** Tehlikenin, riskin ve şüphenin olmamasıdır.
- **Müşteriyi Anlama (Understanding/Knowing the Customer):** Müşterinin ihtiyaçlarını anlamak için çaba sarfetmektir.
- **Fiziksel Görünüm/Uygunluk (Tangibles):** Hizmetin fiziksel noktalarıdır. Tesisler, personelin dış görünümü, hizmet sunarken kullanılan ekipmanlar vb.

Parasuraman vd. 1988'de yaptıklarını başka bir çalışmayla faktör analizi kullanarak bu 10 boyutu 5 boyuta düşürmüşlerdir. Fiziksel Görünüm, Güvenilirlik ve Heveslilik boyutları aynen kalmıştır. Yeterlilik, Nezaket, İnanılrlık ve Güvenlik boyutları Güvence boyutu içinde toplanmıştır. Ayrıca Ulaşılabilirlik, İletişim ve Müşteriyi Anlama boyutu Empati boyutu içinde toplanmıştır. Bu boyutları açıklamak gerekirse:

- **Fiziksel Görünüm/Uygunluk (Tangibles):** Fiziksel tesislerin, ekipmanların, personelin ve iletişim materyallerinin dış görünümüdür.
- **Güvenilirlik (Reliability):** Söz verilen hizmeti güvenilir ve doğru şekilde sunma özelliğidir.
- **Heveslilik (Responsiveness):** Gönüllü bir şekilde müşteriye yardım etmek ve istenilen hizmeti sunmaktır.
- **Güvence (Assurance):** Personelin bilgili ve nazik olması ve güven duygusu uyandırmasıdır.
- **Empati (Empaty):** Müşterileri önemsemek ve kişisel dikkat göstermektir.

SERVQUAL ölçeğinde bu beş boyutta 22 adet madde bulunmaktadır. Güvenilirlik boyutunda 4 madde, Güvence boyutunda 5 madde, Fiziksel Görünüm

boyutunda 4 madde, Empati boyutunda 5 madde ve Heveslilik boyutunda 4 madde bulunmaktadır.

Güzel'e (2006) göre SERVQUAL ölçeği hizmet sektöründe bulunan birçok alana ufak değişikliklerle veya değiştirmeden uygulanabilir. İncelenen birçok çalışmada SERVQUAL ölçeğinin güvenilirlik katsayısı yüksek çıkmış ve beş boyutun geçerliliği yüksek çıkmıştır.

Cronin ve Taylor'a (1994) göre ise, hizmet kalitesini ölçerken SERVQUAL'in kullandığı beklenen ve algılanan hizmet kalitesini kullanmak gereksizdir. SERVPERF modelini ortaya koyan araştırmacılar hizmet kalitesinin sadece algılanan hizmet kalitesi ise ölçülebileceğini söylemişlerdir. SERVPERF modelinde SERVQUAL modelindeki gibi beklenti için 22 algılanan hizmet için 22 madde kullanılmamış, sadece algıyı ölçmek için 22 madde kullanılmıştır. Araştırmacılara göre SERVPERF modeli ile hizmetin kalitesi sadece hizmetin müşteri üzerinde bıraktığı etkiyle, kısacası müşteri memnuniyeti ile ölçülebilmektedir. Müşteri memnuniyeti en önemli unsur olduğu için araştırmacılar sadece bunun ölçümünü yapmışlardır.

Masoud vd.'lerinin (1994) ortaya attığı önem-performans (importance-performance) analizine göre ise müşteri algılamalarına ek olarak önem olgusu eklenmiştir. SERVQUAL modelinde kullanılan müşteri beklentisi her zaman yüksek çıkacağına altı çizilmiş bunun yerine müşterilere hizmet konusunda önemlilik sorulmuştur. Bu analiz SERVQUAL modelinden çok fazla bir farklılık göstermemektedir.

Bir başka çalışmada SERVQUAL ölçeği ile teknik kalite boyutlarının ölçülemediği eleştirisi yapılmıştır. Buna göre SERVQUAL sadece hizmet kalitesini ölçmekte, hizmette kullanılan teknik kaliteyi ölçmemektedir (Kang ve James, 2004). Cronin ve Taylor'ın (1994) ortaya attığı başka bir eleştiriye göre ise SERVQUAL modeli hizmet sektörünün her alanında kullanılmasının zor olduğudur. Ayrıca araştırmacılar müşteri beklentisinin ölçülmesinin gereksiz olduğunu, bunun nedeni olarakta beklentiyi ölçerken ilk önce müşterinin o hizmet ve işletmeyle daha önce tecrübesi olup olmadığına bakılması gerektiğini söylemişlerdir. Güzel'e (2006) göre ise SERVQUAL ölçeği küçük değişikliklerle hizmet sektörünün değişik

alanlarında kullanılabilceğini belirtmiştir. Sıradaki bölümde hizmet kalitesi ve turizm eğitiminde hizmet kalitesi konularında yapılan çalışmalar incelenecektir.

3. KONUYLA İLGİLİ ÇALIŞMALAR

Yükseköğretim öğrencilerinin, kurumların sunduğu servis hizmetleriyle ilgili beklenti ve algıları üzerine yapılmış birçok uluslararası çalışma bulunmaktadır (Russel, 2005; Aldridge ve Rowley, 1998; Athiyaman, 1997; Clemens vd., 2001; Gatfield, 2000; Kuo ve Chang, 2011). Eğitimde yükseköğretim kurumları iyi bir ün yaparak gerek yerli gerekse uluslararası en kaliteli öğrencileri çekmeye çalışıyorlar. Ayrıca mükemmel hizmet sunularak yetiştirilen öğrenciler daha sonra çalışacakları kurumlarda da aynı yüksek hizmet kalitesini sunmaya gayret ediyorlar. Yükseköğretimde çok sayıda eğitim kurumunun açılması da aday öğrenciler arasından en kaliteli olanları çekmeyi zorlaştırıyor. Bu nedenle yükseköğretim kurumları öğrenim şartlarını ve öğretim kalitesini en yüksek düzeye çıkarmayı, öğrencileri memnun etmeyi amaçlıyorlar.

Öğrencilerin beğenerek öğrenim gördükleri, her türlü ihtiyaçlarının karşılandığı yükseköğretim kurumları oluşturmak için yapılan çalışmalara güzel bir örnek Şahin'in Ankara'daki 3 büyük üniversitede yaptığı çalışmadır (Şahin, 2011). Şahin bu çalışmada 5 boyutlu SERVQUAL ölçeğinden faydalanarak üniversitelerdeki turizm eğitimi veren kurumların hizmet kalitesini ölçmüştür. Araştırmacının edindiği sonuçlara göre 3 üniversitede öğrencilerin hizmet kalitesi beklentilerini karşılamada başarısız olmuştur. Şahin bu aradaki boşluğun ana sebeplerini şu şekilde açıklamıştır. İlk olarak üniversiteler turizm yönetimi bölümlerine gelen öğrencilerin beklentileri açısından eksik veya yanlış bilgiye sahiptirler. Bunun sebebi de beklentilerle ilgili yetersiz araştırma ve akademik, idari personel ile öğrenciler arasındaki yetersiz iletişimin olmasıdır. İkinci olarak akademik ve yönetim personeli öğrenci beklentilerini algılasada, bunu gerçekleştirmek için isteksiz olmaları veya bunun imkansız olduğunu düşünmeleridir. Son olarak da bunun sebebi rol çakışması, teknoloji yetersizliği, grup çalışması ve kontrol mekanizmasıdır (Şahin, 2011).

Bu konudaki çalışmalara başka bir örnek Sakarya'nın (2006), Akdeniz Üniversitesi'nde yaptığı "*Yükseköğretimde Öğrenciye Yönelik Hizmet Kalitesinin*

Ölçülmesi: Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma” adlı yüksek lisans tezidir. Çalışma yurtdışında hazırlanmış ölçeklerden yararlanarak Türkiye’de bir öğrenci tatmin ölçeği geliştirmeyi amaçlamıştır. Burada üniversitenin öğrencilere sağladığı olanakların kalitesi değerlendirilmektedir. Ölçeğin esası Parasuman, Zeithalm ve Berry’nin geliştirdiği SERVQUAL ölçeği ve ondan hareketle Cronin ve Taylor’ın geliştirdiği SERVPERF ölçeğidir. Bu ölçeklerin yükseköğretim alanına uyarlanmış Holdford ve Reinders ölçeği temel alınmıştır. Akdeniz Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesinin İşletme, İktisat, Maliye, Uluslararası İlişkiler ve Kamu Yönetimi bölümleri 2. ve 4. sınıf öğrencilerine uygulama yapılmıştır. Geliştirilen ölçeğe faktör analizi uygulanmış ve ölçekte öğretim elemanlarının, yönetim ve bölüm ofislerindeki personelin, eğitim-öğretim kalitesinin, üniversite destek hizmetlerinin değerlendirildiği beş faktör tespit edilmiştir. Araştırmacı bu tür ölçekler uygulanarak üniversitelerde öğrencilere sunulan hizmetlerin kalitesinin artırılacağı kanaatindedir (Sakarya, 2006).

Hizmet kalitesinin SERVQUAL ölçeğiyle ölçülmesi konusunda Hotamışlı ve Eleren (2011) tarafından Afyonkarahisar’daki GSM operatörleri üzerinde yapılan çalışmada üç GSM operatörünün müşterilerin beklentilerini tam olarak karşılayamadığı ortaya konulmuştur. En iyi hizmet boyutunun fiziksel özellikler boyutu, en olumsuz boyutun ise anlayış boyutu olduğu görülmüştür (Hotamışlı ve Eleren, 2011).

Bu alandaki başka bir çalışma Gazi Üniversitesi Turizm İşletmeciliği alanında Güzel’in (2006) hazırladığı “*Yüksek Öğretimde Turizm Eğitimi ve Hizmet Kalitesi*” adlı doktora tezidir. Üniversitelerde hizmet kalitesini ölçmek için -“Hizmet Kalitesi = Beklenen Hizmet – Algılanan Hizmet” formülüne dayalı- SERVQUAL modeli kullanılmış; turizm eğitiminde öğrenci beklentilerini ne derecede karşıladığını ölçülmüş, hangi boyutlarda hizmet kalitesinin önemli olduğu araştırılmıştır. SERVQUAL’da hizmet kalitesi beş boyutta ölçülmeye çalışılır. Bu boyutlar Fiziki Görünüm (Maddi Değerler), Güvenilirlik, İlgi / Heveslilik, Güvence ve Empatidir. Araştırma Gazi, Bilkent ve Başkent Üniversitelerinde 187 öğrenciye uygulanan bir ankete dayalı olarak yapılmıştır. Yukarıdaki beş boyutta öğrencilerin üniversiteleri, cinsiyetleri ve yaşlarının etkili olup olmadığına bakılmıştır. Buna göre; Gazi Üniversitesi, Bilkent Üniversitesi ve Başkent Üniversitesi öğrencilerinin “Fiziksel

Görünüm”, “Güvenilirlik”, “İlgi/Heveslilik”, “Güvence” ile ilgili kalite boyutundan beklentileri arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ancak öğrencilerin “Fiziksel Görünüm”le ilgili kalite boyutunda tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur (Güzel, 2006).

Hizmet kalitesi üzerine bir başka çalışma Aymankey’un (2005), Balıkesir Üniversitesi’nde hazırladığı “*Turizm Sektöründe Sendikalaşma Ve Hizmet Kalitesi İlişkisi (Otel İşletmelerinde Bir Uygulama)*” adlı doktora çalışmasıdır. Çalışmada sendikal hareketin turizm sektöründeki gelişimi ele alınmakta ve sendikalaşmanın hizmet kalitesine yansımaları irdelenmektedir. Varsayım olarak işletmelerdeki hizmet kalitesini arttırmada sendikaların önemli roller üslenebilecekleri ve verimliliği arttırabilecekleri görüşü kabul edilmiştir. Hizmet Kalitesi Ölçümünde müşterilerin hizmetten beledikleri ile yararlandıkları gerçek hizmet arasında farklılıkları ölçmeye dayalı Servqual Modeli (Fark Analizi Modeli) kullanılmıştır. Araştırmada Parasuraman, Zeithaml ve Berry’nin geliştirdiği Servqual Ölçeği kullanılmıştır. Servqual ölçeğinde, hizmet kalitesinin belirleyicisi 5 kriter de dikkate alınmıştır: Somut unsurlar, Güvenilirlik, Anlayış (empati), Yetkinlik ve Duyarlılık. Sendikalı otel işletmelerinin sendikasız otel işletmelerinden daha kaliteli hizmet sunduğu hipotezini araştıran çalışma; sendikasız otel işletmesinde de algılanan kalite performansı beklenenin altında kaldığını, sendikalı otel işletmesinin güvenilirlik, duyarlılık, yetkinlik ve anlayış kalite ölçütlerinde müşterileri beklentilerini daha iyi karşıladığını ortaya koymuştur. Ayrıca tüm ölçütlerde algılanan hizmet kalitesi performansı beklentilerin altında kalmaktadır (Aymankey, 2005).

Taşkın ve Büyük’ün (2002) “Hizmet Pazarlaması Açısından Eğitim Hizmetlerinde Kalite (Kütahya’daki Özel Dershane Öğrencileri İle İlgili Bir Saha Araştırması)”; hizmet kalitesini etkileyen önemli faktörlerden birinin insan olduğuna değinmekte ve eğitim hizmeti pazarlamasında etkili olan unsurları incelemektedir. Burada öğrenci ihtiyaçlarının eğitim kurumları tarafından tam olarak karşılanması durumunda ürünün de kaliteli olacağı vurgulanmaktadır. Araştırma sonucu “öğrencilerin aldıkları eğitim hizmetinin kalitesi konusundaki algılarıyla üniversite sınavını kazanmada dershanenin etki düzeyi hakkındaki görüşleri arasında önemli düzeyde, doğrusal bir ilişki vardır” sonucu ortaya çıkmıştır.

Biçici ve Hançer'in (2008), "Kuşadası ve Didim'deki Üniversite Öğrencilerinin Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Sunulan Hizmetlerle İlgili Beklentileri ve Bu Hizmetlerin Kalite Ölçümü" adlı çalışması üniversite öğrencilerinin yiyecek-içecek işletmelerindeki hizmet kalitesiyle ilgili beklenti düzeylerinin farklılık gösterip göstermediğini ve yiyecek-içecek işletmelerinde sunulan hizmetlerin kalite ölçümünü yapmayı amaçlamıştır. Araştırma Kuşadası Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu ile Didim Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu öğrencileri üzerinde bir anket uygulanarak yapılmıştır. Araştırma sonunda, üniversite öğrencilerinin, hizmet satın aldıkları yiyecek-içecek işletmelerindeki beklentilerinin karşılanmadığı ortaya çıkmıştır. Öğrenci beklentilerinin, işletme tipine ve öğrencilerin buldukları sınıf düzeyine göre farklılık gösterdiği; yemek yeme sıklığı, cinsiyet ve işletme tercih nedenlerine göre ise bir farklılık göstermediği ortaya çıkmıştır.

Salahoğlu'nun (2010) Gazi Üniversitesinde hazırladığı yüksek lisans tezi olan "Spor Turizminde Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi: Antalya'daki Futbol Kampları Üzerine Bir Araştırma" adlı çalışması Antalya'ya gelen yabancı profesyonel futbol kulüplerinin konakladıkları otellerdeki ve bu otellere ait futbol tesislerden aldıkları hizmete yönelik memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi ve karşılaştırılmasını amaçlamaktadır. Antalya'ya futbol kampı yapmak için değişik ülkelerden gelen toplam 124 gönüllüye bir anket uygulanmıştır. Ölçek, "*Otelin Standart Turizme Yönelik Servis Kalitesi ve Otelin Futbol Turizmine Yönelik Hizmet Kalitesi*" faktörleri üzerine şekillendirilmiştir. Yapılan analizler sonucunda, yöneticilik tecrübesi yüksek olan katılımcıların "otelin futbol turizmine yönelik hizmet kalitesi" alanında memnuniyetlerinin fazla olduğu, diğer değişkenlerin memnuniyet üzerinde anlamlı farklılık yaratmadığı tespit edilmiştir.

Hizmet kalitesi üzerine başka bir çalışma Çelik'in (2007), Zonguldak Karaelmas Üniversitesi'nde yaptığı "*Bartın İli'nde Faaliyet Gösteren Turizm İşletme Belgeli Üç Yıldızlı Otel İşletmelerinin Hizmet Kalitesi Açısından Analitik Hiyerarşi Süreci Yöntemi İle Karşılaştırılması*" adlı yüksek lisans tezidir. Araştırma, oteller arasında hizmet kalitesi açısından fark olup olmadığını ortaya koymayı amaçlamıştır. Bartın'da faaliyet gösteren turizm işletme belgeli üç yıldızlı oteller hizmet kalitesi açısından detaylı olarak incelenmiştir. Araştırmada çok ölçmeli bir değerlendirme

metodu olan Analitik Hiyerarşi Süreci (AHS) kullanılmıştır. Bunun için Seyahat Acenteleri, Kültür Müdürlüğü, Meslek Yüksek Okulu Turizm Bölümü ve Anadolu Turizm Meslek Lisesi'ndeki ilgili kişilerle yüz yüze görüşülerek veriler elde edilmiştir. Hizmet kalitesi ölçütlerinden müşteri memnuniyeti anketle ölçülmüştür. Bu çalışmada, hizmet kalitesini belirleyen ölçütlerin öncelik değerleri belirlenmiş ve konaklama sektöründe faaliyet gösteren turizm işletmelerine gelişim stratejileri sunulmuştur.

Ayrıca Dünya'da yükseköğretimde yabancı öğrenci sektöründe giderek büyümektedir. Özellikle İngiltere, Amerika ve Avusturalya gibi ülkeler her yıl yabancı öğrenci sayısını yükselterek ülke ekonomisine katkı sağlamaktadırlar (Russell, 2005). Bu konuyla ilgili Asya ülkelerinde de yapılmış çalışmalar bulunmaktadır. Malezya'da yapılan çalışmada da aynı sonuç çıkmış ve yabancı öğrencilerin öneminden bahsedilmiştir (Hanaysha vd., 2012).

Yukarıdaki bölümlerde incelendiği gibi turizm eğitimi sektör açısından çok büyük bir önem taşımaktadır. Sektörün kalitesini yükseltmek için turizm eğitiminin hizmet kalitesini geliştirmek gerekmektedir. Hizmet kalitesi soyut bir ürün olduğu için ölçülmeside çok zor olmaktadır. Hizmet kalitesinin ölçülmesinde en çok kullanılan model SERVQUAL modelidir. Ayrıca yapılan çalışmalara göre turizm eğitiminde hizmet kalitesinin öğrencilerin beklentilerini karşılayamadığı görülmüştür. Bir sonraki bölümde araştırmanın yöntem ve sonuçları incelenecektir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

LİSANS DÜZEYİNDE TURİZM EĞİTİMİ VERİLEN KURUMLARDAKİ HİZMET KALİTESİNE YÖNELİK BİR DEĞERLENDİRME

Araştırmanın bu bölümünde uygulaması gerçekleştirilen çalışmayla ilgili amaç, önem, varsayımlar ve bu doğrultuda geliştirilen hipotezler, araştırmanın sınırlılıkları, araştırmanın yöntemi (evren ve örneklem, veri toplama tekniği, verilerin analizi) üzerinde durularak, lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrenciler üzerinde gerçekleştirilen anket sonucunda elde edilen bulgulara ve bu doğrultuda tartışmalara yer verilmiş olup, konuyla ilgili öneriler geliştirilerek çalışma sonlandırılmıştır.

1. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ, AMACI, HİPOTEZLERİ VE VARSAYIMLARI

Bu araştırmanın amacı lisans düzeyinde turizm eğitimi verilen kurumlardaki hizmet kalitesinin söz konusu kurumlarda okuyan öğrenci görüşleri doğrultusunda değerlendirilmesidir. Turizm sektörüne iş gücü yetiştiren kurumların eksik yönleri nelerdir, bu kurumların hizmet kaliteleri nasıl geliştirebilir? Bu konuda kurumlarda eğitim gören ve hizmet alan öğrencilerin görüşlerinden yararlanabilir miyiz? Bu çerçevede araştırmada şu sorulara cevap aranmıştır:

- Öğrencilerin, turizm eğitim kurumlarına ilişkin hizmet kalitesi boyutlarından "fiziki olanaklar"a ilişkin kalite algılamaları nedir?
- Öğrencilerin, turizm eğitim kurumlarına ilişkin hizmet kalitesi boyutlarından "güvenilirlik"e ilişkin kalite algılamaları nedir?
- Öğrencilerin, turizm eğitim kurumlarına ilişkin hizmet kalitesi boyutlarından "ilgi/heveslilik"e ilişkin kalite algılamaları nedir?
- Öğrencilerin, turizm eğitim kurumlarına ilişkin hizmet kalitesi boyutlarından "güvenlik"e ilişkin kalite algılamaları nedir?
- Öğrencilerin, turizm eğitim kurumlarına ilişkin hizmet kalitesi boyutlarından "empati"ye ilişkin kalite algılamaları nedir?
- Öğrencilerin, hizmet kalitesi ve boyutlarına ilişkin kalite algılamaları bölümlerin fakülte ve yüksekokul bünyesinde olma durumu, cinsiyetleri, sınıfları, aile ikametgah yerleri, öğrencilerin kaldıkları yerler,

fakülte/yüksekokulun ana kampüste olması, kampüsün il veya ilçe sınırları içerisinde olmasına göre farklılık göstermekte midir?

Bu sorulara cevap aramak üzere aşağıdaki hipotezler (H_0) oluşturulmuştur.

- Öğrencilerin fakülte ve yüksekokul bünyesinde olma durumu, bölümleri, cinsiyeti, sınıfı, aile ikametgah yeri, öğrencilerin kaldıkları yer, fakülte/yüksekokulun ana kampüste olması, kampüsün il veya ilçede olması ile turizm eğitim kurumlarına ilişkin hizmet kalitesi boyutlarından "fiziki olanaklar"a ilişkin kalite algılamaları arasında bir fark yoktur.
- Öğrencilerin fakülte ve yüksekokul bünyesinde olma durumu, bölümleri, cinsiyeti, sınıfı, aile ikametgah yeri, öğrencilerin kaldıkları yer, fakülte/yüksekokulun ana kampüste olması, kampüsün il veya ilçede olması ile turizm eğitim kurumlarına ilişkin hizmet kalitesi boyutlarından "güvenilirlik"e ilişkin kalite algılamaları arasında bir fark yoktur.
- Öğrencilerin fakülte ve yüksekokul bünyesinde olma durumu, bölümleri, cinsiyeti, sınıfı, aile ikametgah yeri, öğrencilerin kaldıkları yer, fakülte/yüksekokulun ana kampüste olması, kampüsün il veya ilçede olması ile turizm eğitim kurumlarına ilişkin hizmet kalitesi boyutlarından "ilgi/heveslilik"e ilişkin kalite algılamaları arasında bir fark yoktur.
- Öğrencilerin fakülte ve yüksekokul bünyesinde olma durumu, bölümleri, cinsiyeti, sınıfı, aile ikametgah yeri, öğrencilerin kaldıkları yer, fakülte/yüksekokulun ana kampüste olması, kampüsün il veya ilçede olması ile turizm eğitim kurumlarına ilişkin hizmet kalitesi boyutlarından "güvenlik"e ilişkin kalite algılamaları arasında bir fark yoktur.
- Öğrencilerin fakülte ve yüksekokul bünyesinde olma durumu, bölümleri, cinsiyeti, sınıfı, aile ikametgah yeri, öğrencilerin kaldıkları yer, fakülte/yüksekokulun ana kampüste olması, kampüsün il veya ilçede olması ile turizm eğitim kurumlarına ilişkin hizmet kalitesi boyutlarından "empati"e ilişkin kalite algılamaları arasında bir fark yoktur.

Teze ilişkin yukarıda verilen amaç ve hipotezler doğrultusunda araştırmanın sınırlılıklarına aşağıda kapsamlı olarak yer verilmektedir.

Günümüzde turizm büyük ve dinamik bir sektör halini almıştır. Uluslararası iletişimin ve seyahatin artmasıyla ve insanların turizmin önemini kavramasıyla bu alanda rekabet giderek artmıştır. Artık turizm işletmeleri, sadece yurtiçi değil, küresel alanda tüm işletmelerle rekabet içerisine girmişlerdir. Diğer taraftan, hayat standardının giderek yükselmesiyle insanların turizm işletmelerinden beklentileri de giderek artmıştır. Her işletmenin amacı müşterisini arttırmak ve kâr sağlamaktır. Bütün işletmeler açısından kâr sağlamak ancak müşteri memnuniyeti ile olabilmektedir. Turizm işletmeleri hizmet yoğun bir sektör oldukları ve ürün müşterilere üretildiği yerde çalışanlar tarafından sunulduğu için, en büyük görev işgörenlere düşmektedir. Hizmetin ön planda olduğu daha doğrusu hizmetin pazarlandığı turizm sektöründe işgörenlerin müşterilere sunduğu hizmet kalitesi turizmin en önemli girdisidir.

Hizmet kalitesinin önemli olduğu turizm işletmelerinde çalışanların eğitimi büyük önem taşımaktadır. Çünkü hizmet kalitesini arttırmak için öncelikle eğitilmiş ve sorumluluk sahibi çalışanların olması gereklidir. Diğer sektörlerde müşteri ile çalışanlar bu denli yakın ilişki içinde olmadıkları için turizm eğitimi çok daha önemli bir boyuttadır. Öte yandan, her geçen dönemde iletişim teknolojisinde yaşanan gelişmeler doğal olarak eğitim alanına da yansımakta ve ülkeler eğitim politikalarına yön verirken söz konusu bu teknolojilerden azami ölçüde faydalanma gayreti içerisinde olmaktadır. Söz konusu bu eğitim politikaları doğal olarak o ülkelerin gerek genel olarak gerekse sektörel olarak gelişmesinde son derece önemli role sahiptirler. Bu kapsamda, özellikle yarattığı istihdam hacmi ve ülke ekonomisine sağladığı katkıyla turizm sektöründeki gerek gelirin artması gerekse sektörde verilen hizmet kalitesinin artması bu sektörde istihdam edilenlerin eğitim düzeylerinin yüksekliğiyle doğrudan ilgilidir. Bunun için, söz konusu sektöre eğitilmiş iş gücü yetiştiren sistemin iyileştirilmesi, bu konuda yapılan/yapılacak çalışmalarla doğrudan ilgilidir. Özellikle turizm sektörüne eleman yetiştiren kurumların hizmet kalitesi doğrudan turizm hizmet kalitesini etkilemektedir. Daha iyi elemanların çalıştığı bir sektör doğrudan büyüme ve iyileşme gösterecektir. Önceki yıllarda Türkiye'de lisans düzeyinde turizm eğitimi büyük ölçüde yükseköğretim bazında verilmekteyken son yıllarda fakülteleşme sürecine girilmiştir. Bu yaşanan gelişmelerin turizm eğitimini

ve bu alandaki hizmet kalitesini nasıl etkileyeceği noktasında da bu tez önemli ölçüde kaynak teşkil edecektir.

Bu çalışma üniversitelerin turizm bölümlerinde öğrenim gören öğrencilerin üniversite eğitiminden beklentileri, üniversitelerin bu beklentileri karşılamadaki etkinliği, yüksekokul ve fakültelerin öğrenci beklentilerini karşılamadaki etkinliği ve turizm bölümlerinde sunulan eğitimin kalitesi konularında bilgiler elde edilecektir. Bu bilgiler turizm eğitimi sunan üniversiteler için önemli bir veri kaynağı olacaktır.

Türkiye’de lisans düzeyinde turizm eğitimi veren kurumların hizmet kalitesine ilişkin yapılmış çok fazla çalışma olmaması literatürde önemli bir eksiklik olarak ortaya çıkmaktadır. Hizmet kalitesi ile ilgili sektörel çok sayıda yapılmış olmasına rağmen turizm eğitimi üzerine yapılmış çok fazla çalışma bulunmamaktadır. Daha önce yapılan çalışmalara ek olarak bu tez Türkiye’nin değişik bölgelerinden 7 farklı üniversitede yapılmıştır. Söz konusu bu tez Türkiye’de lisans düzeyinde turizm eğitimi veren kurumların hizmet kalitesini inceleyerek literatürün benzer konulardaki eksikliğin giderilmesi için bir katkı oluşturacak ve daha sonra yapılacak çalışmalar için önemli bir kaynak olacaktır.

Bu çalışma hazırlanırken aşağıda sunulan varsayımlar doğrultusunda hareket edilmiştir. Söz konusu bu varsayımlar aşağıda sunulmuştur:

- Araştırmada kullanılan öğrencilerin bireysel özellikleri, hizmet kalitesine ilişkin beklenti ve mevcut durum algılarını kapsayan anketlerin, katılımcılar (öğrenciler) tarafından ölçeklerde bulunan her bir ifadeyle ilgili gerçek durumu yansıtacak şekilde cevaplar verdiği, bu yanıtların geçerli ve güvenilir olduğu, verilerin çözümlenmesinde kullanılan istatistiki yöntemlerin ise amaca uygun olarak seçildiği varsayılmıştır.
- Veri toplama aracı olarak belirlenen ölçeklerde yer alan sorularla araştırma konusunun test edilmesi açısından sayı ve anlam bakımından yeterli olacağı, söz konusu olgularla ilgili tüm detayları kapsadığı varsayılmıştır.

2. ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI

Araştırmada elde edilecek verilerdeki güvenilirlik ve geçerlik, veri toplama amacıyla kullanılacak anketin kapsamı/özellikleriyle sınırlı olmuştur. Özellikle veri toplama aracı olarak anket seçildiğinden bu durumda bazı sorunlarla da karşılaşmak olasıdır. Bu kapsamda karşılaşılabilecek sorunlardan birisi olan, çeşitli nedenlerden dolayı (örneğin; anketi doldurulanların isteksiz davranması, eksik kodlama vb) anketin geri dönme güçlüğüdür. Bunu göz önüne alarak ankete katılım sayısının artmasına katkı sağlaması açısından ilgili anketlerde özellikle “isim belirtilmesine ihtiyaç bulunmadığı ve anketi cevaplayanların kimlik bilgileri kesinlikle açıklanmayacaktır” şeklinde açıklanma eklenmiştir.

Araştırmaya ilişkin diğer bir sınırlılık ölçütü de zaman, maliyet ve imkânlarla ilgilidir. Gerçekleştirilecek olan araştırma turizm eğitimi verilen yükseköğretim kurumlarıyla sınırlandırılmış ve söz konusu bu kurumlarda kendi içinde gruplara (fakülte ve yüksekokul) ayrılarak Türkiye'nin her bölgesinden en az bir tane eğitim kurumu kapsama dâhil edilmeye çalışılmıştır. Kapsamda yer alan turizm eğitim kurumlarında okuyan öğrencilerin ilgili kurumlara ilişkin hizmet kalitesi algılamalarının incelenmesi araştırmanın konu açısından da sınırını oluşturmaktadır.

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmanın yöntemi kapsamında; sırası ile verilerin toplanması, evren, örneklem ve verilerin analizine yer verilmiştir.

3.1. VERİLERİN TOPLANMASI

Lisans düzeyinde turizm eğitimi veren kurumlardaki hizmet kalitesini belirlemek amacıyla, verilerin toplanmasında anket tekniğinden faydalanılmıştır. Söz konusu anket çalışması Aralık 2012–Mart 2013 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Anket iki bölümden oluşturulmuştur. İlk bölümde öğrenciler ve kurumla ilgili bazı özellikler (cinsiyet, bölüm, sınıf, aile ikametgah yeri, öğrencinin öğrenim görürken yaşadığı yer, bölümün fakülte/yüksekokul bünyesinde olması, okul binasının merkez kampüste olup olmaması, kampüsün il/ilçe sınırları içinde olması) sorulmuştur. İkinci bölümde ise yükseköğretim kurumlarındaki hizmet kalitesini ölçmek için en geçerli ve en kabul görmüş yöntem olan SERVQUAL modeli kullanılmıştır. Araştırmada kullanılacak olan Servqual Ölçeği; 1988 yılında Parasuraman, Zeithaml

ve Berry (Parasuraman vd, 1988) tarafından geliştirilen kapsamlı modeldir. Modelde “kaliteli” olarak tanımlanabilen hizmetler için bir hizmette bulunması gereken olası özellikler araştırılmış ve 22 değişken elde edilmiştir. Modele göre; tüketicilerin hizmeti almadan önce belirlenen bu değişkenler hakkında çeşitli beklentileri bulunmakta, hizmeti aldıktan sonra, beklentileri ile aldıkları hizmeti kıyaslamaktadırlar. Alınan hizmet beklentilerini karşılıyor ise hizmetin “kaliteli” olduğu sonucuna varılmaktadır. Buna göre; “Hizmet Kalitesi = Beklenen Hizmet – Algılanan Hizmet”dir. Servqual’da hizmet kalitesi ölçümünde beş boyut esas alınmaktadır. Bunlar: Fiziki Olanaklar (Maddi Değerler), Güvenilirlik, İlgi/Heveslilik, Güvence ve Empatidir. Servqual ölçeği, bu beş boyuta dayanarak hizmet kalitesini ölçmektedir (Güzel, 2006). Bu çalışmada yukarıda genel olarak bilgi verilen Servqual ölçeğinden yararlanan Güzel’in (2006) doktora tezinde kullandığı anketten faydalanılmıştır. Bu ölçekte Fiziki Olanaklar, Güvenilirlik, İlgi/Heveslilik, Güvence ve Empati adı altında beş adet boyut kullanılmıştır. Bu beş boyuta ait 49 önerme ile anket formu hazırlanmıştır. Anketler beklenti ve mevcut durum algısı adı altında çift taraflı olarak hazırlanmıştır. Bu 49 önerme öğrenciler tarafından 5’li likert ölçeğine göre (beklenti için: 1-oldukça az, 2-az, 3-orta, 4-çok, 5-oldukça çok ve mevcut durum için: 1- çok kötü, 2-kötü, 3-orta, 4-iyi, 5-çok iyi) cevaplandırılmıştır.

Bu çalışmada Servqual ölçeğine uygun olarak Güzel (2006) tarafından hazırlanan anket örnek alınarak boyutlar ve bu boyutlara ait önermeler aşağıda verilmiştir:

1. Fiziki Olanaklar: Üniversitede kullanılan binaların, araç-gereçlerini personelin ve hizmet verilen yerin fiziki olanaklarıyla ilgili ifadeler (1-17):

1. Dersliklerde modern donanım ve ileri teknolojinin olması.
2. Binanın görsel olarak çekici olması.
3. Üniversite personelinin (öğretim elemanları ve memurlar) düzgün görünüşlü olması.
4. Öğretim elemanlarının derslerde, öğrencilere konuyla ilgili materyalleri (ders notu, kitap, dergi) yeterli düzeyde sağlaması.

5. Öğrencilerin konuları daha iyi anlayabilmesi için projektör, tepegöz, bilgisayar vb. gereçlerin kullanılması.
6. Modern donanım ve teknolojiye sahip kütüphanelerde bilgi kaynaklarına (kitap, dergi, software, network, vs.) rahatlıkla ulaşılabilir olması.
7. Kampüs/Okul içerisinde etkin bir ulaşım sisteminin olması.
8. Kantin, yemekhane gibi yiyecek-içecek alanlarının ihtiyaçlara cevap vermesi.
9. Öğrenci işlerinin modern donanım ve teknolojiye sahip olması.
10. Yeterli otopark alanlarının olması.
11. Öğrenciler için düzenlenmiş açık-kapalı spor alanlarının olması.
12. Öğrenciler için, teorik derslerin uygulamalarını yapabileceği uygulama alanlarının (mutfak, restaurant, otel vb.) olması.
13. Hazırlık eğitiminin (Yabancı Dil sınıflarının) olması.
14. Öğrencilerin rahatlıkla kullanabileceği internet erişimli bilgisayar laboratuvarlarının olması.
15. Öğrenci sayısına uygun kapasitede, modern donanımlı yurtların olması.
16. Kampüs/okul içi kırtasiye imkanlarının olması.
17. Boş zaman/ara zaman imkanlarının (Kafeterya vb.) olması.

2. Güvenilirlik: Üniversiteinin hizmetlerinde kusursuzluki verilen sözleri zamanın ve her zaman yerine getirmesiyle ilgili ifadeler (18-24)

18. Öğretim elemanlarının dersin konularını ve içeriklerini dönem başında öğrencilere açıklaması.
19. Öğrencinin bir problemi olduğunda üniversite personelinin (öğretim elamanları ve memurlar) bunu çözmek için gerekli ilgiyi göstermesi.
20. Öğretim elemanlarının konuları dönem başında öğrencilere açıkladığı programa uygun sürede anlatması.
21. Öğretim elemanlarının verdikleri sözü (sınavların açıklanması, dersle ilgili not dağıtılması vb) tutması.

22. Öğrenci işlerinin hizmetlerinin hızlı ve etkin olması.

23. Öğrenci işlerinin, öğrencinin bilgilerini tam ve doğru bir şekilde kayıt tutması.

24. Yabancı dil öğrenimini geliştirici derslerin olması.

3. İlgı / Heveslilik: Üniversitenin zamanında ve hızlı hizmet sunması, yardımseverlik, hizmet sunmaya gösterilen heveslilikle ilgili ifadeler (25-32)

25. Öğretim elemanlarının ve danışmanların, öğrencinin derslerle ilgili problemlerinin çözümünde yardımcı olup, özel ilgi göstermesi.

26. Öğretim elemanlarının, ders saatlerini, sınav günlerini, ödev teslim tarihlerini önceden öğrencilere açıklaması.

27. Öğretim elemanlarının derslerin başlangıç ve bitiş saatleri konusunda titizlik göstermesi.

28. Öğretim elemanlarının derslere düzenli olarak katılması.

29. Öğretim elemanlarının ve danışmanların ofis saatlerinde (çalışma saatlerinde) öğrencilerle ilgilenmesi.

30. Öğretim elemanlarının ders içeriğini titizlikle geliştirmesi.

31. Öğretim elemanlarının derslerin anlatımında konuyu örnek ve uygulamalarla desteklemesi.

32. Öğrenci işlerinde çalışanların öğrencilerin kayıt, kayıt yenileme, vs. işleriyle ilgilenmesi.

4. Güvence: Üniversitede çalışanların bilgisi, saygılı olması ve öğrencilerde güven duygusu uyandırma becerileri, anlayış, dürüstlük, tehlikelere karşı teminat vermesiyle ilgili ifadeler (33-41):

33. Öğretim elemanlarının öğrencilere karşı hoşgörülü ve nazik olması.

34. Öğretim elemanlarının sınav, ödev ve benzeri konuları âdil değerlendirmesi.

35. Öğretim elemanlarının hem teorik hem de pratik açıdan olarak konularına hâkim olması.

36. Öğretim elemanlarının konusuyla ilgili bilgilerini hem teorik hem de pratik açıdan sürekli yenilemesi.
37. Öğrenci işlerinde çalışanların, öğrencilerle ilişkilerinde hoşgörülü ve nazik olması.
38. “Staj Koordinatörlüğünün” olması ve etkin olarak çalışması.
39. Üniversite personelinin (öğretim elamanları ve memurlar) öğrencilerde güven duygusu uyandırması.
40. Öğrencilerin okula ilişkin işlemlerde güven hissetmesi.
41. Üniversite personelinin (öğretim elamanları ve memurlar) öğrencilere karşı devamlı saygılı olması.

5. Empati: Üniversitenin ve çalışanlarının öğrencilere kişisel ilgi göstermesi ve duyarlılığı, ulaşılabilirlik, öğrenciyi anlama, dinleme, ihtiyaçlarına cevap verebilmekle ilgili ifadeler (42-49):

42. Üniversite personelinin (öğretim elamanları ve memurlar), öğrencilerin sorunlarıyla özel olarak ilgilenmesi.
43. Danışmanların, seçmeli ders seçiminde öğrencileri, yetenekleri ve mesleki hedefleri doğrultusunda yönlendirmesi.
44. Öğrencilerin staj yerleri ve bölümleri gelecekteki hedefleri göz önüne alınarak belirlenmesi.
45. Üniversite personelinin (öğretim elamanları ve memurlar) öğrenciler için uygun çalışma saatlerinin olması.
46. Okulda öğrencilerle özel ilgilenen üniversite personelinin (öğretim elamanları ve memurlar) olması.
47. Üniversite personelinin (öğretim elamanları ve memurlar) öğrencilerin çıkarları ile içtenlikle ilgilenmesi.
48. Üniversite personelinin (öğretim elamanları ve memurlar) öğrencilerin özel ihtiyaçlarını anlaması.
49. Üniversitenin öğrencinin sosyal gelişimine olumlu katkı yapması.

Ölçeğimizin güvenilirliği için her boyutta ve genel olarak Cronbach's Alpha katsayıları hesaplanmıştır. Yapılan güvenilirlik analizi sonucu beklenti için Cronbach's Alpha değeri 0.97, mevcut durum için ise 0.95 çıkmıştır (Tablo 3).

Tablo 3. Hizmet Kalitesi Boyutlarına İlişkin Geçerlik ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

Ölçek	Beklenti			Mevcut Durum		
	Boyutlar	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha	Boyutlar	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha
Hizmet Kalitesi	Fiziki Olanaklar	17	0.916	Fiziki Olanaklar	17	0.839
	Güvenilirlik	7	0.872	Güvenilirlik	7	0.805
	İlgi/Heveslilik	8	0.900	İlgi/Heveslilik	8	0.827
	Güvence	9	0.932	Güvence	9	0.873
	Empati	8	0.916	Empati	8	0.888
	Genel	49	0.974	Genel	49	0.952

3.2. EVREN VE ÖRNEKLEM

Araştırmanın evrenini Türkiye’de lisans düzeyinde turizm eğitimi veren kurumlarda eğitim-öğretim gören öğrenciler oluşturmaktadır. İlgili kurumlara ilişkin hizmet kalitesi, öğrenci algılamaları kapsamında değerlendirildiği için, söz konusu kurumlara devam eden öğrenciler araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Araştırmanın evreninin geniş olması, ulaşılabilirlik ve zaman ölçütleri dikkate alınarak örneklem alınma yoluna gidilmiştir. Bu doğrultuda araştırmada tabakalı ve küme örnekleme yöntemini içeren aşamalı örnekleme yönteminden yararlanılmış olup, evren hacminin büyüklüğü ($N > 10.000$ veya $N < 10.000$), değişkenlerin türü (nitel veya nicel) ve güven düzeyinin $(1-\alpha)$ göz önünde bulundurulup bulundurulmayacağı gibi belirleyiciler dikkate alınarak örneklem belirlenmiştir (Özdamar, 2001). Bu doğrultuda Türkiye’de lisans düzeyinde turizm eğitimi verilen okullar listelenerek, Türkiye’nin yedi coğrafi bölgesi baz alınarak tabakalandırılmış ve bu bölgelerdeki okullar (en az bir okul olmak üzere) da küme olarak ele alınmıştır. Söz konusu bu kümeler belirlenirken özellikle Türkiye’nin coğrafi bölgelerinde turizm alanında eğitim verilen okul sayıları esas alınmış ve bölgelerdeki

okul sayısına bağlı olarak bazı kümelerden birden fazla okul araştırma kapsamına dahil edilmiştir. Bu doğrultuda, tabakalı ve küme örnekleme yönteminin birlikte kullanıldığı (aşamalı örnekleme) araştırmada, kümelerde yere alan 7 bölgedeki 9 okul (Pamukkale Üniversitesi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Akdeniz Üniversitesi, Gazi Üniversitesi, İstanbul Üniversitesi, Mardin Artuklu niversitesi ve Balıkesir Üniversitesi, Atatürk Üniversitesi, Gazi Osman Paşa niversitesi) yetkilileriyle görüşülerek ğrenci sayıları öğrenilmiş ve tam ğrenci sayıları kadar gönderilen anketlere iki niversitenin cevap vermemesi üzerine toplam 7 niversiteden (Pamukkale Üniversitesi:91, Afyon Kocatepe Üniversitesi:224, Akdeniz Üniversitesi:123, Gazi Üniversitesi:96, İstanbul Üniversitesi:43, Mardin Artuklu niversitesi:41 ve Balıkesir niversitesi:127) lisans düzeyinde öğrenim gören toplam 745 anket geri dönmüş, ancak eksik ve hatalı kodlanan anketler kartılarak toplam 725 anket değerlendirmeye alınmıştır

3.3. VERİLERİN ANALİZİ

Toplanan verilerin SPSS 17.0 paket programı ile zmlenmiştir. Araştırmada, ğrencilerin demografik ve bazı bireysel özelliklerine göre dağılımı frekans ve yzdeliklerle verilmiştir. Katılımcıların yüksekokul ve fakülte ğrencisi olarak öğrenim gördükleri eğitim kurumlarındaki hizmet kalite boyutlarında beklentileri ve mevcut durumu değerlendirmeleri ile bazı kişisel özellikleri ve içinde buldukları durum arasında fark olup olmadığı, parametrik testlerden bağımsız örneklemler için t testi (independent samples t test) ve tek faktörlü varyans analizi (One Way ANOVA) ile zmlenmiştir. Hangi gruplar arasında fark olduğununun tespiti için Tukey testinden yararlanılmıştır.

4. BULGULAR VE TARTIşMA

Çalışmanın izleyen bölümünde, Türkiye’de lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin bireysel özellikleri ve öğrenim gördükleri kurumlardaki hizmet kalitesine yönelik görüşlerine ilişkin bulgular verilmiştir. Burada bir yandan öğrencilerin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve mevcut durum değerlendirmeleri ortaya konulmuş, bir yandan da katılımcıların söz konusu görüşlerinin bireysel özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığı hakkındaki hipotezlerimiz test edilmiştir.

4.1. Katılımcıların Bireysel Özellikleri

Bu bölümde anket uygulanan katılımcıların bireysel özellikleri verilmiştir.

Tablo 4. Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Dağılımları

Gruplar	Sayı (f)	Yüzde (%)
Bayan	371	51.2
Bay	354	48.8
Toplam	725	100.0

Tablo 4'e göre, araştırmaya katılan öğrencilerin %51.2'si (f=371) bayan, ~~iken~~ %48.8'i (f=354) de baydır.

Tablo 5. Katılımcıların Bölümlerine Göre Dağılımları

Bölümler	Sayı (f)	Yüzde (%)
Yiyecek İçecek İşletmeciliği	37	5.1
Konaklama İşletmeciliği	325	44.8
Seyahat İşletmeciliği	239	33.0
Rekreasyon Yönetimi	54	7.4
Turizm Rehberliği	8	1.1
Gastronomi ve Mutfak Sanatları	34	4.7
Turizm İşletmeciliği	28	3.9
Toplam	725	100.0

Tablo 5'de araştırmaya katılan öğrencilerin bölümlerine göre dağılımı sunulmuştur. Tabloya göre konaklama işletmeciliği 325 kişi ve %44.8 ile katılımcıların yarısına yakınına oluşturmaktadır. İkinci büyük oran 239 kişi ve %33 ile seyahat işletmeciliği olmuştur. Tabloya bakıldığında rekreasyon yönetimi 54 kişi ve %7.4 oranıyla üçüncü, yiyecek içecek işletmeciliği 37 kişi ve %5.1 oranıyla dördüncü, gastronomi ve mutfak sanatları 34 kişi ve %4.7 ile beşinci, turizm işletmeciliği 28 kişi ve %3.9 oranıyla altıncı olmuştur. Tabloya göre en küçük grup 8 kişi ve %1.1 oranıyla turizm rehberliği olmuştur.

Tablo 6. Katılımcıların Sınıflarına Göre Dağılımları

Sınıflar	Sayı (f)	Yüzde (%)
1	199	27.4
2	271	37.4
3	192	26.5
4	63	8.7
Toplam	725	100.0

Tablo 6’da katılımcıların sınıflarına ilişkin yüzde ve frekans dağılımları verilmiştir. Buna göre 2. Sınıf 271 kişi ve %37.4 oranıyla en büyük grup olmuştur. 1. Sınıf 199 kişi ve %27.4 oranla ikinci, 3. Sınıf 192 kişi ve %26.5 oranıyla üçüncü ve son olarak 4. Sınıf 63 kişi ve %8.7 oranıyla sonuncu olmuştur.

Tablo 7. Katılımcıların Aile İkametgah Yerlerine Göre Dağılımları

Gruplar	Sayı (f)	Yüzde (%)
Şehir Merkezi	442	61.0
İlçe Merkezi	199	27.4
Köy	83	11.4
Toplam	725	100.0

Katılımcıların Aile İkametgah Yerlerini gösteren Tablo 7 incelendiğinde en fazla dağılımın 442 kişi ve %61 oranıyla şehir merkezi olduğu görülmektedir. İlçe Merkezi 199 kişi ve %27.4 oranıyla ikinci, köy ise 83 kişi ve %11.4 oranıyla üçüncü sıradadır. Üniversite’de öğrenim gören öğrencilerin çoğunluğunun şehir merkezinden geldiği görülmektedir.

Tablo 8. Katılımcıların Yaşadığı Yere Göre Dağılımları

Gruplar	Sayı (f)	Yüzde (%)
Ailenizin Yanında	119	16.4
Ortak Öğrenci Evinde	233	32.1
Pansiyonda	11	1.5
Öğrenci Yurdunda	316	43.6
Evde Tek Başına	45	6.2
Toplam	725	100.0

Tablo 8’de öğrencilerin yaşadığı yerler incelendiğinde öğrenci yurdu 316 kişi ve %43.6 oranıyla en büyük grup olmuştur. Ortak öğrenci evi 233 kişi ve %32.1 oranıyla ikinci ailenin yanında 119 kişi ve %16.4 oranıyla üçüncü, evde tek başına 45 kişi ve %6.2 oranıyla dördüncü ve son olarak pansiyonda 11 kişi ve %1.5 oranıyla beşinci olmuştur. Buradan hareketle öğrencilerin büyük çoğunluğunun öğrenci yurdunda ve ortak öğrenci evinde yaşadığı görülmektedir.

Tablo 9. Bölümlerin Bağlı Olduğu Fakülte/Yüksekokul

Gruplar	Sayı (f)	Yüzde (%)
Turizm Fakültesi Bünyesinde	218	30.1
İşletme, İİBF veya İktisat Fakültesi Bünyesinde	28	3.9
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Bünyesinde	479	66.1
Toplam	725	100.0

Tablo 9 incelendiğinde ankete katılanların çoğunun 479 kişi ve %66.1 oranında turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokulu öğrencisi olduğu görülmektedir. Turizm Fakültesi bünyesinde ankete katılan 218 öğrenci (%30.1) bulunmaktadır. Üçüncü olarak 28 öğrenci (%3.9) işletme İİBF veya İktisat Fakültesi bünyesinde bulunmaktadır.

Tablo 10. Okul Binasının Bulunduğu Yere Göre Dağılımları

Gruplar	Sayı (f)	Yüzde (%)
Üniversite Merkez Kampüsü Yerleşkesinde	503	69.4
Üniversite Merkez Kampüsü Dışında	222	30.6
Toplam	725	100.0

Okul binasının bulduğu yer Tablo 10’de incelendiğinde verileri oluşturan öğrencilerin büyük çoğunluğunun (503 kişi ve %69.4 oranıyla) üniversite merkez kampüsü yerleşkesinde eğitim gördüğü anlaşılmaktadır. Üniversite merkez kampüsü dışında öğrenim gören öğrencilerin sayısı ile 222 kişidir (%30.6).

Tablo 11. Okul Binasının Bulunduğu Kampüs Alanının Yerine Göre Dağılımları

Gruplar	Sayı (f)	Yüzde (%)
İl’de	619	85.4
İlçe’de	106	14.6
Toplam	725	100.0

Tablo 11’de okul binasının bulunduğu kampüs alanının yeri incelendiğinde İl 619 kişi %85.4 oranında ve ilçe ise 106 kişi ve %14.6 çıkmıştır.

4.2. Katılımcıların Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Veren Kurumlardaki Hizmet Kalitesi Algılarına Yönelik Bulgular

Bu bölümde araştırmanın uygulandığı lisans düzeyinde turizm eğitimi verilen kurumlardaki öğrencilerin bu kurumlardaki hizmet kalitesine yönelik bulgulara yer verilmiştir. Tablo 12’de hizmet kalitesinin fiziki olanaklar boyutlarında “Dersliklerde modern donanım ve ileri teknolojinin olması” ifadesi beklenti düzeyinde en çok 340 kişi (%46.9), çok 239 kişi (%33.0), orta 102 kişi (%14.1), az 25 kişi (%3.4), en az 14 kişi (%1.9) çıkmıştır. Mevcut durum düzeyinde ise çok iyi 37 kişi (%5.1), iyi 156 kişi (%21.5), orta 342 kişi (%47.2), kötü 131 kişi (%18.1), çok 53 kişi (%7.3) çıkmıştır. İfadeye ilişkin aritmetik ortalama beklenti için $\bar{x}=4.20$, mevcut durum için $\bar{x}=2.99$ çıkmıştır. “Binanın görsel olarak çekici olması” ifadesine

öğrenciler beklenti düzeyinde en çok %44.8 ve çok %31.7 cevabını vermişlerdir. Mevcut durum düzeyinde ise orta %34.3 ve kötü %26.5 cevabı verilmiştir. Aritmetik ortalama değeri beklenti için $\bar{x}=4.06$, mevcut durum için $\bar{x}=2.55$ çıkmıştır. “Üniversite personelinin (öğretim elemanları ve memurlar) düzgün görünüşlü olması” ifadesine öğrencilerin verdikleri cevapların yoğunluğu beklenti düzeyinde en çok %44.0 ve çok %36.7 cevaplarında toplanmıştır. Mevcut durumda ise iyi %44.1 ve orta %25.9 cevaplarında toplanmıştır. Aritmetik ortalama değeri beklenti için $\bar{x}=4.19$, mevcut durum için $\bar{x}=3.70$ çıkmıştır.

Öğrenciler “öğretim elemanlarının derslerde, öğrencilere konuyla ilgili materyalleri (ders notu, kitap, dergi) yeterli düzeyde sağlaması” ifadesine verilen cevaplar beklenti düzeyinde en çok %50.3, çok %34.5, orta %11.3, az %2.5, en az %1.2 olmuştur. Mevcut durum düzeyinde ise verilen cevaplar çok iyi %12.3, iyi %36.1, orta %35.6, kötü %10.2, çok kötü %5.0 olmuştur. Aritmetik ortalama değeri beklenti için $\bar{x}=4.30$, mevcut durum için $\bar{x}=3.41$ çıkmıştır.

“Öğrencilerin konuları daha iyi anlayabilmesi için projektör, tepegöz, bilgisayar vb. gereçler kullanılması” ifadesine öğrenciler beklenti düzeyinde en çok %61.1 ve çok %26.2 cevabını verirken, mevcut durum düzeyinde çok iyi %35.3 ve iyi %37.8 cevaplarını vermişlerdir. Aritmetik ortalama değeri beklenti için $\bar{x}=4.44$, mevcut durum için $\bar{x}=3.98$ çıkmıştır.

“Modern donanım ve teknolojiye sahip kütüphanelerde bilgi kaynaklarına (kitap, dergi, software, network vs.) rahatlıkla ulaşılabilir olması” ifadesine beklenti düzeyinde en çok %57.4 ve çok %28.1 cevabı verilirken, mevcut durum düzeyinde iyi %25.9 ve orta %30.9 cevabı verilmiştir. Aritmetik ortalama değeri beklenti için $\bar{x}=4.38$, mevcut durum için $\bar{x}=3.23$ çıkmıştır.

Tablo 12. Hizmet Kalitesi - Fiziki Olanaklar Boyutu -

Sıra No	İfadeler	Beklenti Düzeyi						Mevcut Durumu								
		Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)	\bar{X}	s.s.	Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)	\bar{X}	s.s.	
1	Dersliklerde modern donanım ve ileri teknolojinin olması.	f	14	25	102	239	340	4.20	0.94	53	131	342	156	37	2.99	0.95
		%	1.9	3.4	14.1	33.0	46.9			7.3	18.1	47.2	21.5	5.1		
2	Binanın görsel olarak çekici olması.	f	38	32	100	230	325	4.06	1.11	147	192	249	101	31	2.55	1.09
		%	5.2	4.4	13.8	31.7	44.8			20.3	26.5	34.3	13.9	4.3		
3	Üniversite personelinin (öğretim elamanları ve memurlar) düzgün görünüşlü olması.	f	18	15	100	266	319	4.19	0.93	24	49	188	320	140	3.70	0.97
		%	2.5	2.1	13.8	36.7	44.0			3.3	6.8	25.9	44.1	19.3		
4	Öğretim elemanlarının derslerde, öğrencilere konuyla ilgili materyalleri (ders notu, kitap, dergi) yeterli düzeyde sağlaması.	f	9	18	82	250	365	4.30	0.86	36	74	258	262	89	3.41	0.99
		%	1.2	2.5	11.3	34.5	50.3			5.0	10.2	35.6	36.1	12.3		
5	Öğrencilerin konuları daha iyi anlayabilmesi için projektör, tepegöz, bilgisayar vb. gereçler kullanılması.	f	11	14	63	190	443	4.44	0.85	20	40	132	274	256	3.98	1.00
		%	1.5	1.9	8.7	26.2	61.1			2.8	5.5	18.2	37.8	35.3		
6	Modern donanım ve teknolojiye sahip kütüphanelerde bilgi kaynaklarına (kitap, dergi, software, network, vs.) rahatlıkla ulaşılabilir olması.	f	9	23	70	204	416	4.38	0.88	65	127	224	188	119	3.23	1.18
		%	1.2	3.2	9.7	28.1	57.4			9.0	17.5	30.9	25.9	16.4		
7	Kampüs/Okul içerisinde etkin bir ulaşım sisteminin olması.	f	25	26	52	183	433	4.35	1.00	185	147	178	133	76	2.68	1.32
		%	3.4	3.6	7.2	25.2	59.7			25.5	20.3	24.6	18.3	10.5		
8	Kantin, yemekhane gibi yiyecek-İçecek alanlarının ihtiyaçlara cevap vermesi.	f	13	11	65	202	432	4.42	0.86	111	139	214	183	75	2.96	1.21
		%	1.8	1.5	9.0	27.9	59.6			15.3	19.2	29.5	25.2	10.3		
9	Öğrenci işlerinin modern donanım ve teknolojiye sahip olması.	f	7	20	90	252	346	4.27	0.86	91	103	307	176	41	2.96	1.06
		%	1.0	2.8	12.4	34.8	47.7			12.6	14.2	42.3	24.3	5.7		
10	Yeterli otopark alanlarının olması.	f	35	48	137	228	271	3.91	1.12	53	75	217	211	166	3.50	1.17
		%	4.8	6.6	18.9	31.4	37.4			7.3	10.3	29.9	29.1	22.9		
11	Öğrenciler için düzenlenmiş açık-kapalı spor alanlarının olması.	f	20	32	63	191	412	4.31	0.99	225	151	173	110	60	2.48	1.30
		%	2.8	4.4	8.7	26.3	56.8			31.0	20.8	23.9	15.2	8.3		
12	Öğrenciler için, teorik derslerin uygulamalarını yapabileceği uygulama alanlarının (mutfak, restaurant, otel vb.) olması.	f	19	24	72	174	434	4.36	0.97	186	178	195	114	49	2.53	1.22
		%	2.6	3.3	9.9	24.0	59.9			25.7	24.6	26.9	15.7	6.8		
13	Hazırlık eğitiminin (Yabancı Dil sınıflarının) olması.	f	42	18	68	172	413	4.26	1.11	175	71	151	167	149	3.06	1.47
		%	5.8	2.5	9.4	23.7	57.0			24.1	9.8	20.8	23.0	20.6		
14	Öğrencilerin rahatlıkla kullanabileceği internet erişimli bilgisayar laboratuvarlarının olması.	f	17	24	51	189	440	4.40	0.93	110	170	180	161	100	2.96	1.27
		%	2.3	3.3	7.0	26.1	60.7			15.2	23.4	24.8	22.2	13.8		
15	Öğrenci sayısına uygun kapasitede, modern donanımlı yurtların olması.	f	24	22	88	183	401	4.27	1.01	118	108	231	167	88	3.00	1.24
		%	3.3	3.0	12.1	25.2	55.3			16.3	14.9	31.9	23.0	12.1		
16	Kampüs/okul içi kırtasiye imkânlarının olması.	f	16	23	83	238	362	4.26	0.94	155	137	203	150	75	2.80	1.28
		%	2.2	3.2	11.4	32.8	49.9			21.4	18.9	28.0	20.7	10.3		
17	Boş zaman/ara zaman imkânlarının (Kafeterya vb.) olması.	f	20	16	49	200	434	4.41	0.92	137	125	190	170	102	2.97	1.31
		%	2.8	2.2	6.8	27.6	59.9			18.9	17.2	26.2	23.4	14.1		

Öğrencilerin “kampüs/okul içerisinde etkin bir ulaşım sisteminin olması” ifadesine verdikleri cevapların ağırlığı beklenti düzeyinde en çok %59.7 ve çok %25.2 cevaplarında olmuştur. Mevcut durum düzeyinde ise ağırlık orta %24.6 ve çok kötü 25.5 cevaplarında olmuştur. Aritmetik ortalama değeri beklenti için $\bar{x}=4.35$, mevcut durum için $\bar{x}=2.68$ çıkmıştır.

“Kantin, yemekhane gibi yiyecek-içecek alanlarının ihtiyaçlara cevap vermesi” ifadesine öğrenciler beklenti düzeyinde en çok %59.6, çok %27.9, orta %9.0, az 1.5, en az 1.8 cevabını vermişlerdir. Mevcut durum düzeyinde çok iyi %10.3, iyi %25.2, orta %29.5, kötü %19.2, çok kötü %15.3 cevabı verilmiştir. Beklenti için aritmetik ortalama değeri $\bar{x}=4.42$, mevcut durum için ise $\bar{x}=2.96$ çıkmıştır.

Öğrenciler “öğrenci işlerinin modern donanım ve teknolojiye sahip olması” ifadesine beklenti düzeyinde en çok %47.7, çok %34.8, orta %12.4, az %2.8, çok az %1.0 cevabını vermişlerdir. Mevcut durum düzeyinde ise ağırlık iyi %24.3 ve orta %42.3 cevaplarında olmuştur. Aritmetik ortalama değeri beklenti için $\bar{x}=4.27$, mevcut durum için $\bar{x}=2.96$ çıkmıştır.

“Yeterli otopark alanlarının olması” ifadesi beklenti düzeyinde en çok %37.4, çok %31.4, orta %18.9, az %6.6, çok az %4.8 ve mevcut durum düzeyinde çok iyi %22.9, iyi %29.1, orta %29.9, kötü %10.3, çok kötü %7.3 cevapları almıştır. Aritmetik ortalama değerleri birbirine yakın çıkmış; beklenti için $\bar{x}=3.91$, mevcut durum için $\bar{x}=3.50$ olmuştur.

“Öğrenciler için düzenlenmiş açık-kapalı spor alanlarının olması” ifadesi yoğun olarak beklenti düzeyinde en çok %56.8 ve çok %26.3 cevabını almış. Mevcut durum düzeyinde ise orta %23.9 ve çok kötü %31.0 cevabı ağırlıklı olarak verilmiştir. Aritmetik ortalama değeri beklenti için $\bar{x}=4.31$, mevcut durum için $\bar{x}=2.48$ çıkmıştır.

“Öğrenciler için, teorik derslerin uygulamalarını yapabileceği uygulama alanlarının (mutfak, restaurant, otel vb.) olması” ifadesi incelendiğinde ise öğrenciler beklenti düzeyinde en çok %59.9, çok %24.0, orta %9.9, az %3.3, çok az %2.6 cevabını vermişlerdir. Mevcut durum düzeyinde ise çok iyi %6.8, iyi %15.7, orta

%26.9, kötü %24.6, çok kötü %25.7 cevabı verilmiştir. Beklenti için aritmetik ortalama değeri $\bar{x}=4.36$, mevcut durum için $\bar{x}=2.53$ çıkmıştır.

“Hazırlık eğitiminin (Yabancı Dil sınıflarının) olması” ifadesi öğrenciler tarafından beklenti düzeyinde en çok %57.0 ve çok %23.7 cevapları ile önemli görülürken, mevcut durum düzeyinde çok iyi %20.6, iyi %23.0, orta %20.8 ve çok kötü %24.1 cevapları birbirine yakın çıkmıştır. Aritmetik ortalama değeri beklenti için $\bar{x}=4.26$, mevcut durum için $\bar{x}=3.06$ çıkmıştır.

“Öğrencilerin rahatlıkla kullanabileceği internet erişimli bilgisayar laboratuvarlarının olması” ifadesine öğrenciler beklenti düzeyinde en çok %60.7, çok %26.1, orta %7.0, az %3.3, çok az %2.3 cevabını vermişlerdir. Mevcut durum düzeyinde çok iyi %13.8, iyi %22.2, orta %24.8, kötü %23.4, çok kötü %15.2 cevabı verilmiştir. Aritmetik ortalama değeri beklenti için $\bar{x}=4.40$, mevcut durum için $\bar{x}=2.96$ çıkmıştır.

“Öğrenci sayısına uygun kapasitede, modern donanımlı yurtların olması” ifadesine verilen beklenti düzeyindeki cevaplar incelendiğinde en çok %55.3, çok %25.2, orta %12.1, az %3.0, çok az %3.3 değerleri kaydedilmiş, mevcut durum düzeyinde ise çok iyi %12.1, iyi %23.0, orta %31.9, kötü %14.9, çok kötü %16.3 cevapları verilmiştir. Aritmetik ortalama değeri beklenti için $\bar{x}=4.27$, mevcut durum için $\bar{x}=3.00$ çıkmıştır.

Öğrencilerin “kampüs/okul içi kırtasiye imkanlarının olması” ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde beklenti düzeyinde en çok %49.9, çok %32.8, orta %11.4, az %3.2, çok az %2.2, mevcut durum düzeyinde ise çok iyi %10.3, iyi %20.7, orta %28.0, kötü %18.9, çok kötü %21.4 oranları bulunmuştur. Aritmetik ortalama değeri beklenti için $\bar{x}=4.26$, mevcut durum için $\bar{x}=2.80$ çıkmıştır.

“Boş zaman/ara zaman imkanlarının (Kafeterya vb.) olması” ifadesinde aritmetik ortalama değeri beklenti için $\bar{x}=4.41$, mevcut durum için $\bar{x}=2.97$ çıkmıştır.

Hizmet kalitesinin “fiziki olanaklar” boyutuyla ilgili en yüksek beklenti “*öğrencilerin konuları daha iyi anlayabilmesi için projektör, tepegöz, bilgisayar vb. gereçler kullanılması*” önermesinde çıkmıştır. Genel olarak bakıldığında öğrencilerin bu boyuta ilişkin beklentileri çok yüksektir. Öğrencilerin beklentileri ile mevcut

durum karşılaştırıldığında üniversitelerin bu boyutta öğrencileri tatmin etmedikleri anlaşılmaktadır. En yüksek mevcut durum algısı ise yine “*öğrencilerin konuları daha iyi anlayabilmesi için projektör, tepegöz, bilgisayar vb. gereçler kullanılması*” önermesinde çıkmıştır. Öğrencilerin fiziki olanaklar boyutunda sorulara verdiği bütün cevaplarda öğrencilerin beklentilerinin karşılanmadığı görülmüştür.

Tablo 13’de hizmet kalitesi güvenilirlik boyutunda “Öğretim elemanlarının dersin konularını ve içeriklerini dönem başında öğrencilere açıklaması” ifadesine öğrenciler beklenti düzeyinde en çok %51.3, çok %33.7, orta %9.4, az %2.9, çok az %2.5 cevabını vermişlerdir. Mevcut durum düzeyinde çok iyi %21.7, iyi %35.0, orta %25.1, kötü %11.2, çok kötü %6.8 cevabı verilmiştir. Aritmetik ortalama değeri beklenti için ($\bar{x}=4.29$), mevcut durum için ($\bar{x}=3.54$) çıkmıştır.

“Öğrencinin bir problemi olduğunda üniversite personelinin (öğretim elemanları ve memurlar) bunu çözmek için gerekli ilgiliyi göstermesi” ifadesine öğrenciler beklenti düzeyinde ağırlıklı olarak en çok %58.2 ve çok %27.6 cevaplarını vermişlerdir. Mevcut durum düzeyinde ise cevaplar iyi %28.0 ve orta %27.4 üzerinde toplanmıştır. Aritmetik ortalama değeri beklenti için $\bar{x}=4.37$, mevcut durum için $\bar{x}=3.16$ çıkmıştır.

“Öğretim elemanlarının konuları dönem başında öğrencilere açıkladığı programa uygun sürede anlatması” ifadesinde beklenti düzeyinde en çok %43.4 ve çok %39.7 cevapları çoğunlukla verilmişken, mevcut durum düzeyinde iyi %40.3 ve orta %30.2 cevapları çoğunlukla verilmiştir. Aritmetik ortalama değeri beklenti için $\bar{x}=4.22$, mevcut durum için $\bar{x}=3.58$ çıkmıştır.

“Öğretim elemanlarının verdikleri sözü (sınavların açıklanması, dersle ilgili not dağıtılması vb) tutması” ifadesinde beklenti düzeyinde en çok %54.2 cevabı öğrencilerin yarısından fazlası tarafından verilmiştir. Mevcut durum düzeyinde ise iyi %34.8 ve orta %31.6 cevapları çoğunlukla verilmiştir. Beklenti için aritmetik ortalama değeri $\bar{x}=4.39$, mevcut durum için $\bar{x}=3.53$ çıkmıştır.

Tablo 13. Hizmet Kalitesi - Güvenilirlik Boyutu -

Sıra No	İfadeler	Beklenti Düzeyi							Mevcut Durumu							
		En az (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	En çok (5)	\bar{X}	s.s.	Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)	\bar{X}	s.s.	
18	Öğretim elemanlarının dersin konularını ve içeriklerini dönem başında öğrencilere açıklaması.	f	18	21	68	244	372	4.29	0.93	49	81	182	254	157	3.54	1.15
		%	2.5	2.9	9.4	33.7	51.3			6.8	11.2	25.1	35.0	21.7		
19	Öğrencinin bir problemi olduğunda üniversite personelinin (öğretim elamanları ve memurlar) bunu çözmek için gerekli ilgiyi göstermesi.	f	15	21	66	200	422	4.37	0.92	101	109	199	203	112	3.16	1.26
		%	2.1	2.9	9.1	27.6	58.2			13.9	15.0	27.4	28.0	15.4		
20	Öğretim elemanlarının konuları dönem başında öğrencilere açıkladığı programa uygun sürede anlatması.	f	9	16	96	288	315	4.22	0.85	25	66	219	292	122	3.58	0.99
		%	1.2	2.2	13.2	39.7	43.4			3.4	9.1	30.2	40.3	16.8		
21	Öğretim elemanlarının verdikleri sözü (sınavların açıklanması, dersle ilgili not dağıtılması vb) tutması.	f	10	8	67	245	393	4.39	0.81	44	60	229	252	138	3.53	1.08
		%	1.4	1.1	9.2	33.8	54.2			6.1	8.3	31.6	34.8	19.0		
22	Öğrenci işlerinin hizmetlerinin hızlı ve etkin olması.	f	12	16	69	213	412	4.38	0.87	119	115	204	196	87	3.02	1.25
		%	1.7	2.2	9.5	29.4	56.8			16.4	15.9	28.1	27.0	12.0		
23	Öğrenci işlerinin, öğrencinin bilgilerini tam ve doğru bir şekilde kayıt tutması.	f	14	9	65	192	440	4.44	0.86	69	52	178	240	180	3.57	1.21
		%	1.9	1.2	9.0	26.5	60.7			9.5	7.2	24.6	33.1	24.8		
24	Yabancı dil öğrenimini geliştirici derslerin olması.	f	14	17	51	127	514	4.54	0.87	139	136	220	148	80	2.85	1.26
		%	1.9	2.3	7.0	17.5	70.9			19.2	18.8	30.3	20.4	11.0		

Öğrenciler “öğrenci işlerinin hizmetlerinin hızlı ve etkin olması” ifadesine beklenti düzeyinde en çok %56.8, çok %29.4 cevaplarını çoğunlukla verirlerken, mevcut durum düzeyinde cevaplar çok iyi %12.0, iyi %27.0, orta %28.1, kötü %15.9, çok kötü %16.4 olarak dağılmıştır. Aritmetik ortalama değeri ise beklenti için daha yüksek ($\bar{x}=4.38$), mevcut durum için ise daha düşük ($\bar{x}=3.02$) çıkmıştır.

“Öğrenci işlerinin, öğrencinin bilgilerini tam ve doğru bir şekilde kayıt tutması” ifadesine beklenti düzeyinde öğrencilerin çoğu en çok %60.7 cevabını vermişlerdir. Mevcut durum düzeyinde ise cevaplar çoğunlukla çok iyi %24.8, iyi %33.1, orta %24.6 olarak dağılmıştır. Aritmetik ortalama değeri beklenti için $\bar{x}=4.44$, mevcut durum için $\bar{x}=3.57$ çıkmıştır.

“Yabancı dil öğrenimini geliştirici derslerin olması” ifadesine beklenti düzeyinde öğrencilerin çoğu en çok %70.9 cevabını vermişlerdir. Mevcut durum düzeyinde ise cevaplar yine çok iyi %11.0, iyi %20.4, orta %30.3, kötü %18.8, çok kötü %19.2 olarak dağılmıştır. Aritmetik ortalama değeri beklenti için $\bar{x}=4.54$, mevcut durum için $\bar{x}=2.85$ çıkmıştır.

Hizmet kalitesi boyutlarından “Güvenilirlik” boyutuyla ilgili en yüksek beklenti “*yabancı dil öğrenimini geliştirici derslerin olması*” ifadesinde ortaya çıkmıştır. Öğrencilerin beklentileri ile mevcut duruma verdikleri cevaplara bakarsak beklentilerin mevcut duruma göre çok yüksek olduğunu söyleyebiliriz. Bu boyutla ilgili en yüksek mevcut durum algısı “*öğretim elemanlarının konuları dönem başında öğrencilere açıkladığı programa uygun sürede anlatması*” önermesinde çıkmıştır. Güvenilirlik boyutunda sorular sorulara öğrencilerin verdiği cevaplara göre üniversiteler öğrencilerin beklentilerini karşılayamamaktadırlar.

Tablo 14. Hizmet Kalitesi - Heveslilik Boyutu-

Sıra No	İfadeler	Beklenti Düzeyi							Mevcut Durumu							
		En az (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	En çok (5)	\bar{X}	s.s.	Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)	\bar{X}	s.s.	
25	Öğretim elemanlarının ve danışmanların, öğrencinin derslerle ilgili problemlerinin çözümünde yardımcı olup, özel ilgi göstermesi.	f	12	15	82	218	394	4.34	0.88	71	107	244	199	98	3.20	1.15
		%	1.7	2.1	11.3	30.1	54.3			9.8	14.8	33.7	27.4	13.5		
26	Öğretim elemanlarının, ders saatlerini, sınav günlerini, ödev teslim tarihlerini önceden öğrencilere açıklaması.	f	15	12	58	204	431	4.42	0.87	13	41	134	266	263	4.01	0.97
		%	2.1	1.7	6.0	28.1	59.4			1.8	5.7	18.5	36.7	36.3		
27	Öğretim elemanlarının derslerin başlangıç ve bitiş saatleri konusunda titizlik göstermesi.	f	21	16	96	211	379	4.26	0.97	43	72	193	246	169	3.59	1.13
		%	2.9	2.2	13.2	29.1	52.3			5.9	9.9	26.6	33.9	23.3		
28	Öğretim elemanlarının derslere düzenli olarak katılması.	f	16	16	54	192	442	4.43	0.89	18	29	109	252	314	4.13	0.98
		%	2.2	2.2	7.4	26.5	61.0			2.5	4.0	15.0	34.8	43.3		
29	Öğretim elemanlarının ve danışmanların ofis saatlerinde (çalışma saatlerinde) öğrencilerle ilgilenmesi.	f	13	14	81	221	394	4.34	0.88	41	77	208	242	155	3.54	1.11
		%	1.8	1.9	11.2	30.5	54.3			5.7	10.6	28.7	33.4	21.4		
30	Öğretim elemanlarının ders içeriğini titizlikle geliştirmesi.	f	12	11	81	229	383	4.34	0.86	23	62	250	261	121	3.55	0.98
		%	1.7	1.5	11.2	31.6	52.8			3.2	8.6	34.5	36.0	16.7		
31	Öğretim elemanlarının derslerin anlatımında konuyu örnek ve uygulamalarla desteklemesi.	f	8	10	62	227	415	4.43	0.79	19	50	232	252	169	3.70	0.99
		%	1.1	1.4	8.6	31.3	57.2			2.6	6.9	32.0	34.8	23.3		
32	Öğrenci işlerinde çalışanların öğrencilerin kayıt, kayıt yenileme, vs. işleriyle ilgilenmesi.	f	11	12	76	220	402	4.37	0.85	66	81	197	241	137	3.42	1.18
		%	1.5	1.7	10.5	30.3	55.4			9.1	11.2	27.2	33.2	18.9		

Tablo 14’de hizmet kalitesi ilgi/heveslilik boyutunda “öğretim elemanlarının ve danışmanların, öğrencinin derslerle ilgili problemlerinin çözümünde yardımcı olup, özel ilgi göstermesi” ifadesine öğrenciler beklenti düzeyinde en çok %54.3, çok %30.1, orta %11.3, az %2.1, çok az %1.7 cevabını vermişlerdir. Mevcut durum düzeyinde çok iyi %13.5, iyi %27.4, orta %33.7, kötü %14.8, çok kötü %9.8 cevabı verilmiştir. Aritmetik ortalama değeri beklenti için $\bar{x}=4.34$, mevcut durum için $\bar{x}=3.20$ çıkmıştır.

Öğrenciler “öğretim elemanlarının, ders saatlerini, sınav günlerini, ödev teslim tarihlerini önceden öğrencilere açıklaması” ifadesine beklenti düzeyinde en çok %59.4 ve çok %28.1 cevabını vermişlerdir. Mevcut durum düzeyinde ise çok iyi %36.3, iyi %36.7 ve orta %18.5 cevapları verilmiştir. Aritmetik ortalama değeri beklenti için $\bar{x}=4.42$, mevcut durum için $\bar{x}=4.01$ çıkmıştır.

“Öğretim elemanlarının derslerin başlangıç ve bitiş saatleri konusunda titizlik göstermesi” ifadesine öğrencilerin verdikleri cevaplar beklenti düzeyinde en çok %52.3 ve çok %29.1 cevaplarında toplanırken, mevcut durum düzeyinde çok iyi %23.3, iyi %33.9 ve orta %26.6 cevaplarında toplanmıştır. Beklenti için aritmetik ortalama değeri $\bar{x}=4.26$, mevcut durum için $\bar{x}=3.59$ çıkmıştır.

“Öğretim elemanlarının derslere düzenli olarak katılması” ifadesine verilen cevaplar incelendiğinde beklenti düzeyi için en çok %61.0 ve çok %26.5 cevabı, mevcut durum düzeyinde ise çok iyi %43.3, iyi %34.8, orta %15.0 cevabı görülmüştür. Aritmetik ortalama değerleri birbirine yakın çıkmış beklenti için $\bar{x}=4.43$, mevcut durum için $\bar{x}=4.13$ olmuştur.

“Öğretim elemanlarının ve danışmanların ofis saatlerinde (çalışma saatlerinde) öğrencilerle ilgilenmesi” ifadesinde cevaplar beklenti düzeyinde en çok %54.3, çok %30.5 cevaplarında, mevcut durum düzeyinde ise çok iyi %21.4, iyi %33.4, orta %28.7 cevaplarında toplanmıştır. Aritmetik ortalama değeri beklenti için $\bar{x}=4.34$, mevcut durum için $\bar{x}=3.54$ çıkmıştır.

“Öğretim elemanlarının ders içeriğini titizlikle geliştirmesi” ifadesine öğrenciler beklenti düzeyinde en çok %52.8, çok %31.6 cevabını vermişlerdir. Mevcut durum düzeyinde çok iyi %16.7, iyi %36.0, orta %34.5 cevabı verilmiştir.

Aritmetik ortalama değeri beklenti için $\bar{x}=4.34$, mevcut durum için $\bar{x}=3.55$ çıkmıştır.

“Öğretim elemanlarının derslerin anlatımında konuyu örnek ve uygulamalarla desteklemesi” ifadesine öğrenciler beklenti düzeyinde en çok %57.2, çok %31.3, orta %8.6, az %1.4, çok az %1.1 cevabını vermişlerdir. Mevcut durum düzeyinde çok iyi %23.3, iyi %34.8, orta %32.0, kötü %6.9, çok kötü %2.6 cevabı verilmiştir. Aritmetik ortalama değeri beklenti için ($\bar{x}=4.43$), mevcut durum için ($\bar{x}=3.70$) çıkmıştır.

Öğrenciler “öğrenci işlerinde çalışanların öğrencilerin kayıt, kayıt yenileme vb. işleriyle ilgilenmesi” ifadesine beklenti düzeyinde en çok %55.4, çok %30.3 cevaplarını verirken, mevcut durum düzeyinde çok iyi %18.9, iyi %33.2, orta %27.2, cevabını vermişlerdir. Beklenti için aritmetik ortalama değeri $\bar{x}=4.37$, mevcut durum için ise $\bar{x}=3.42$ çıkmıştır.

Hizmet kalitesi “İlgi / Heveslilik” boyutuyla ilgili en yüksek beklenti “*öğretim elemanlarının derslere düzenli olarak katılması*” ve “*öğretim elemanlarının derslerin anlatımında konuyu örnek ve uygulamalarla desteklemesi*” ifadelerinde ortaya çıkmıştır. Üniversitelerin bu boyutla ilgili öğrencilerin beklentilerini karşılamakta yetersiz kaldıklarını söyleyebiliriz. Mevcut durum algısında en yüksek “*öğretim elemanlarının derslere düzenli olarak katılması*” önermesi çıkmıştır. Öğrencilerin bu boyuta ilişkin cevapları incelendiğinde üniversitelerin hizmet kalitesinin öğrencilerin beklentilerinin altında kaldığı görülmektedir.

Tablo 15. Hizmet Kalitesi - Güvence Boyutu -

Sıra No	İfadeler	Beklenti Düzeyi							Mevcut Durumu							
		En az (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	En çok (5)	\bar{X}	s.s.	Hiç (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)	\bar{X}	s.s.	
33	Öğretim elemanlarının öğrencilere karşı hoşgörülü ve nazik olması.	f	10	9	49	209	444	4.48	0.79	34	58	184	256	188	3.70	1.08
		%	1.4	1.2	6.8	28.8	61.2			4.7	8.0	25.4	35.3	25.9		
34	Öğretim elemanlarının sınav, ödev ve benzeri konuları âdil değerlendirmesi.	f	9	12	52	152	490	4.54	0.80	64	86	198	214	145	3.41	1.20
		%	1.2	1.7	7.2	21.0	67.6			8.8	11.9	27.3	29.5	20.0		
35	Öğretim elemanlarının hem teorik hem de pratik açıdan konularına hâkim olması.	f	7	10	62	186	451	4.49	0.79	31	50	211	278	148	3.64	1.02
		%	1.0	1.4	8.6	25.7	62.2			4.3	6.9	29.1	38.3	20.4		
36	Öğretim elemanlarının konusuyla ilgili bilgilerini hem teorik hem de pratik açıdan sürekli yenilemesi.	f	7	12	66	217	419	4.43	0.80	22	72	253	274	101	3.50	0.96
		%	1.0	1.7	9.1	29.9	57.8			3.0	9.9	34.9	37.8	13.9		
37	Öğrenci işlerinde çalışanların, öğrencilerle ilişkilerinde hoşgörülü ve nazik olması.	f	11	16	54	189	451	4.46	0.85	74	76	195	233	139	3.40	1.21
		%	1.5	2.2	7.4	26.1	62.2			10.2	10.5	26.9	32.1	19.2		
38	“Staj Koordinatörlüğünün” olması ve etkin olarak çalışması.	f	11	18	76	169	441	4.41	0.89	81	98	198	205	120	3.26	1.23
		%	1.5	2.5	10.5	23.3	60.8			11.2	13.5	27.3	28.3	16.6		
39	Üniversite personelinin (öğretim elamanları ve memurlar) öğrencilerde güven duygusu uyandırması.	f	9	18	75	192	427	4.40	0.86	59	81	246	221	113	3.34	1.12
		%	1.2	2.5	10.3	26.5	58.9			8.1	11.2	33.9	30.5	15.6		
40	Öğrencilerin okula ilişkin işlemlerde güven hissetmesi.	f	7	13	54	187	458	4.50	0.79	65	100	232	227	92	3.25	1.13
		%	1.0	1.8	7.4	25.8	63.2			9.0	13.8	32.0	31.3	12.7		
41	Üniversite personelinin (öğretim elamanları ve memurlar) öğrencilere karşı devamlı saygılı olması.	f	10	13	57	211	433	4.44	0.82	29	68	223	252	148	3.59	1.04
		%	1.4	1.8	7.9	29.1	59.7			4.0	9.4	30.8	34.9	20.4		

Tablo 15’de hizmet kalitesi güvence boyutunda “Öğretim elemanlarının öğrencilere karşı hoşgörülü ve nazik olması” ifadesine öğrenciler beklenti düzeyinde en çok %61.2, çok %28.8, orta %6.8, az %1.2, çok az %1.4 cevabını vermişlerdir. Mevcut durum düzeyinde çok iyi %25.9, iyi %35.3, orta %25.4, kötü %8.0, çok kötü %4.7 cevabı verilmiştir. Aritmetik ortalama değeri beklenti için $\bar{x}=4.48$, mevcut durum için $\bar{x}=3.70$ çıkmıştır.

Öğrencilerin “öğretim elemanlarının sınav, ödev ve benzeri konuları âdil değerlendirmesi” ifadesine verdikleri cevaplar incelendiğinde beklenti düzeyinde en çok %67.6, çok %21.0 cevapları en fazla verilmişken, mevcut durum düzeyinde çok iyi %20.0, iyi %29.5, orta %27.3 cevapları en fazla verilmiştir. Aritmetik ortalama değeri beklenti için $\bar{x}=4.54$, mevcut durum için $\bar{x}=3.41$ çıkmıştır.

“Öğretim elemanlarının hem teorik hem de pratik açıdan konularına hakim olması” ifadesine verilen cevaplar incelendiğinde yoğunluğun beklenti düzeyinde en çok %62.2, çok %25.7 cevaplarında, mevcut durum düzeyinde ise çok iyi %20.4, iyi %38.3, orta %29.1 cevaplarında olduğu görülmektedir. Aritmetik ortalama değeri beklenti için $\bar{x}=4.49$, mevcut durum için $\bar{x}=3.64$ çıkmıştır.

“Öğretim elemanlarının konusuyla ilgili bilgilerini hem teorik hem de pratik açıdan sürekli yenilemesi” ifadesine öğrenciler beklenti düzeyinde en çok %57.8, çok %29.9 cevaplarını, mevcut durum düzeyinde ise iyi %37.8, orta %34.9 cevaplarını en fazla işaretlemişlerdir. Beklenti düzeyinde aritmetik ortalama $\bar{x}=4.43$, mevcut durum için $\bar{x}=3.50$ çıkmıştır.

“Öğrenci işlerinde çalışanların, öğrencilerle ilişkilerinde hoşgörülü ve nazik olması” ifadesine verilen cevaplar beklenti düzeyinde çoğunlukla en çok %62.2 ve çok %26.1 cevaplarında toplanmış, mevcut durum düzeyinde ise çok iyi %19.2, iyi %32.1, orta %26.9, kötü %10.5, çok kötü %10.2 cevaplarına dağılmıştır. Aritmetik ortalama değeri beklenti için $\bar{x}=4.46$ çıkmışken, mevcut durum için $\bar{x}=3.40$ çıkmıştır.

“Staj koordinatörlüğünün olması ve etkin olarak çalışması” ifadesine öğrenciler çoğu beklenti düzeyinde en çok %60.8 cevabını vermiş, mevcut durum düzeyinde ise çok iyi %16.6, iyi %28.3, orta %27.3, kötü %13.5, çok kötü %11.2

cevapları verilmiştir. Aritmetik ortalama değeri beklenti için $\bar{x}=4.41$, mevcut durum için $\bar{x}=3.26$ çıkmıştır.

“Üniversite personelinin (öğretim elemanları ve memurlar) öğrencilerde güven duygusu uyandırması” ifadesine öğrenciler beklenti düzeyinde en çok %58.9, çok %28.5, orta %10.3, az %2.5, çok az %1.2 cevabını vermişlerdir. Mevcut durum düzeyinde çok iyi %15.6, iyi %30.5, orta %33.9, kötü %11.2, çok kötü %8.1 cevabı verilmiştir. Aritmetik ortalama değeri beklenti için $\bar{x}=4.40$, mevcut durum için $\bar{x}=3.34$ çıkmıştır.

“Öğrencilerin okula ilişkin işlemlerde güven hissetmesi” ifadesine öğrencilerin verdikleri cevaplar beklenti düzeyinde en çok %63.2 ve çok %25.8, mevcut durum düzeyinde ise çok iyi %12.7, iyi %31.3, orta %32.0, kötü %13.8 cevaplarında toplanmıştır. Beklenti için aritmetik ortalama değeri $\bar{x}=4.50$, mevcut durum için $\bar{x}=3.25$ çıkmıştır.

“Üniversite personelinin (öğretim elemanları ve memurlar) öğrencilere karşı devamlı saygılı olması” ifadesinde beklenti düzeyinde en çok %59.7 ve çok %29.1 cevapları çoğunlukla verilmiş, mevcut durum düzeyinde iyi %34.9 ve orta %30.8 cevapların yarısından fazlasını oluşturmuştur. Aritmetik ortalama değeri beklenti için $\bar{x}=4.44$, mevcut durum için $\bar{x}=3.59$ çıkmıştır.

Hizmet kalitesi boyutlarından “Güvence” boyutuyla ilgili en yüksek beklenti “*Öğretim elemanlarının sınav, ödev ve benzeri konuları adil değerlendirmesi*” ifadesinde görülmüştür. Öğrencilerin bu boyuta ilişkin beklentileri çok yüksek çıkmıştır, ancak mevcut durumla karşılaştırıldığında tatmin düzeyleri çok daha düşüktür. Mevcut durum algısında en yüksek “*Öğretim elemanlarının hem teorik hem de pratik açıdan konularına hâkim olması*” önermesinde ortaya çıkmıştır. Ankete verilen cevaplara bakıldığında öğrencilerin beklentilerinin sunulan hizmet kalitesinin çok üstünde olduğu gözlenmiştir.

Tablo 16. Hizmet Kalitesi - Empati Boyutu -

Sıra No	İfadeler	Beklenti Düzeyi							Mevcut Durumu							
		En az	Az	Orta	Çok	En çok	\bar{X}	s.s.	Hiç	Az	Orta	Çok	Tam	\bar{X}	s.s.	
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)			
42	Üniversite personelinin (öğretim elamanları ve memurlar), öğrencilerin sorunlarıyla özel olarak ilgilenmesi.	f	12	22	82	221	382	4.31	0.91	67	130	253	192	79	3.12	1.11
		%	1.7	3.0	11.3	30.5	52.7			9.2	17.9	34.9	26.5	10.9		
43	Danışmanların, seçmeli ders seçiminde öğrencileri, yetenekleri ve mesleki hedefleri doğrultusunda yönlendirmesi.	f	13	18	64	196	434	4.41	0.88	134	139	211	164	74	2.87	1.25
		%	1.8	2.5	8.8	27.0	59.9			18.5	19.2	29.1	22.6	10.2		
44	Öğrencilerin staj yerleri ve bölümleri gelecekteki hedefleri göz önüne alınarak belirlenmesi.	f	13	15	57	169	465	4.47	0.87	112	110	258	159	73	2.96	1.19
		%	1.8	2.1	7.9	23.3	64.1			15.4	15.2	35.6	21.9	10.1		
45	Üniversite personelinin (öğretim elamanları ve memurlar) öğrenciler için uygun çalışma saatlerinin olması.	f	9	17	76	209	413	4.38	0.86	88	109	243	206	78	3.11	1.16
		%	1.2	2.3	10.5	28.8	57.0			12.1	15.0	33.5	28.4	1.8		
46	Okulda öğrencilerle özel olarak ilgilenen üniversite personelinin (öğretim elamanları ve memurlar) olması.	f	16	24	82	201	401	4.31	0.95	125	146	248	136	67	2.83	1.19
		%	2.2	3.3	11.3	27.7	55.3			17.2	20.1	34.2	18.8	9.2		
47	Üniversite personelinin (öğretim elamanları ve memurlar) öğrencilerin çıkarları ile içtenlikle ilgilenmesi.	f	21	22	86	224	367	4.24	0.98	99	135	275	164	48	2.90	1.10
		%	2.9	3.0	11.9	30.9	50.6			13.7	18.6	37.9	22.6	6.6		
48	Üniversite personelinin (öğretim elamanları ve memurlar) öğrencilerin özel ihtiyaçlarını anlaması.	f	19	28	77	211	388	4.27	0.98	123	144	234	163	56	2.84	1.18
		%	2.6	3.9	10.6	29.1	53.5			17.0	19.9	32.3	22.5	7.7		
49	Üniversitenin öğrencinin sosyal gelişimine olumlu katkı yapması.	f	13	8	53	141	505	4.55	0.82	129	124	213	153	101	2.96	1.29
		%	1.8	1.1	7.3	19.4	69.7			17.8	17.1	29.4	21.1	13.9		

Tablo 16’de hizmet kalitesi empati boyutunda “Üniversite personelinin (öğretim elemanları ve memurlar) öğrencilerin sorunlarıyla özel olarak ilgilenmesi” ifadesine öğrenciler beklenti düzeyinde en çok %52.7, çok %30.5, orta %11.3, az %3.0, çok az %1.7 cevabını vermişlerdir. Mevcut durum düzeyinde çok iyi %10.9, iyi %26.5, orta %34.9, kötü %17.9, çok kötü %9.2 cevabı verilmiştir. Aritmetik ortalama değeri beklenti için ($\bar{X}=4.31$), mevcut durum için ($\bar{X}=3.12$) çıkmıştır.

“Danışmanların, seçmeli ders seçiminde öğrencileri, yetenekleri ve mesleki hedefleri doğrultusunda yönlendirmesi” ifadesine öğrenciler beklenti düzeyinde en çok %59.9, çok %27.0, orta %8.8, az %2.5, çok az %1.8 cevabını vermişlerdir. Mevcut durum düzeyinde çok iyi %10.2, iyi %22.6, orta %29.1, kötü %19.2, çok kötü %18.5 cevabı verilmiştir. Aritmetik ortalama değeri beklenti için ($\bar{X}=4.41$), mevcut durum için ($\bar{X}=2.87$) çıkmıştır.

“Öğrencilerin staj yerleri ve bölümleri gelecekteki hedefleri göz önüne alınarak belirlenmesi” ifadesine öğrenciler beklenti düzeyinde en çok %64.1, çok %23.3, orta %7.9, az %2.1, çok az %1.8 cevabını vermişlerdir. Mevcut durum düzeyinde çok iyi %10.1, iyi %21.9, orta %35.6, kötü %15.2, çok kötü %15.4 cevabı verilmiştir. Aritmetik ortalama değeri beklenti için ($\bar{X}=4.47$), mevcut durum için ($\bar{X}=2.96$) çıkmıştır.

“Üniversite personelinin (öğretim elemanları ve memurlar) öğrenciler için uygun çalışma saatlerinin olması” ifadesine öğrenciler beklenti düzeyinde en çok %57.0, çok %28.8, orta %10.5, az %2.3, çok az %1.2 cevabını vermişlerdir. Mevcut durum düzeyinde çok iyi %10.8, iyi %28.4, orta %33.5, kötü %15.0, çok kötü %12.1 cevabı verilmiştir. Aritmetik ortalama değeri beklenti için ($\bar{X}=4.38$), mevcut durum için ($\bar{X}=3.11$) çıkmıştır.

“Okulda öğrencilerle özel olarak ilgilenen üniversite personelinin (öğretim elemanları ve memurlar) olması” ifadesine öğrenciler beklenti düzeyinde en çok %55.3, çok %27.7, orta %11.3, az %3.3, çok az %2.2 cevabını vermişlerdir. Mevcut durum düzeyinde çok iyi %9.2, iyi %18.8, orta %34.2, kötü %20.1, çok kötü %17.2 cevabı verilmiştir. Aritmetik ortalama değeri beklenti için $\bar{X}=4.31$, mevcut durum için $\bar{X}=2.83$ çıkmıştır.

“Üniversite personelinin (öğretim elemanları ve memurlar) öğrencilerin çıkarları ile içtenlikle ilgilenmesi” ifadesine öğrenciler beklenti düzeyinde en çok %50.6, çok %30.9, orta %11.9, az %3.0, çok az %2.9 cevabını vermişlerdir. Mevcut durum düzeyinde çok iyi %6.6, iyi %22.6, orta %37.9, kötü %18.6, çok kötü %13.7 cevabı verilmiştir. Aritmetik ortalama değeri beklenti için $\bar{x}=4.24$, mevcut durum için $\bar{x}=2.90$ çıkmıştır.

“Üniversite personelinin (öğretim elemanları ve memurlar) öğrencilerin özel ihtiyaçlarını anlaması” ifadesine öğrenciler beklenti düzeyinde en çok %53.5, çok %29.1, orta %10.6, az %3.9, çok az %2.6 cevabını vermişlerdir. Mevcut durum düzeyinde çok iyi %7.7, iyi %22.5, orta %32.3, kötü %19.9, çok kötü %17.0 cevabı verilmiştir. Aritmetik ortalama değeri beklenti için $\bar{x}=4.27$, mevcut durum için $\bar{x}=2.96$ çıkmıştır.

“Üniversitenin öğrencinin sosyal gelişimine olumlu katkı yapması” ifadesine öğrenciler beklenti düzeyinde en çok %69.7, çok %19.4, orta %7.3, az %1.1, çok az %1.8 cevabını vermişlerdir. Mevcut durum düzeyinde çok iyi %13.9, iyi %21.1, orta %29.4, kötü %17.1, çok kötü %17.8 cevabı verilmiştir. Aritmetik ortalama değeri beklenti için $\bar{x}=4.55$, mevcut durum için $\bar{x}=2.96$ çıkmıştır.

Hizmet kalitesi “Empati” boyutuyla ilgili en yüksek beklenti “*üniversitenin öğrencinin sosyal gelişimine olumlu katkı yapması*” ifadesinde ortaya çıkmıştır. Beklenti ve mevcut durum cevaplarına bakıldığında üniversitelerin öğrencilerin bu konudaki beklentilerini karşılamada çok yetersiz kaldıklarını söyleyebiliriz. Bu boyuta ilişkin mevcut durumda en yüksek “*üniversite personelinin (öğretim elemanları ve memurlar), öğrencilerin sorunlarıyla özel olarak ilgilenmesi*” ifadesi çıkmıştır. Sorulara verilen cevaplara bakıldığında öğrencilerin beklentilerinin üniversiteler tarafından karşılanamadığı görülmektedir.

Tablo 17. Hizmet Kalitesi Boyutları

Boyutlar	n	BEKLENTİ		MEVCUT	
		\bar{X}	s.s.	\bar{X}	s.s.
Fiziki Olanaklar	725	4.28	0.63	3.05	0.63
Güvenilirlik	725	4.37	0.66	3.32	0.80
Heveslilik	725	4.36	0.67	3.64	0.72
Güvence	725	4.46	0.65	3.45	0.78
Empati	725	4.37	0.72	2.95	0.89
GENEL	725	4.36	0.58	3.24	0.63

Tablo 17 incelendiğinde hizmet kalitesi boyutlarından fiziki olanaklar boyutunun aritmetik ortalaması beklenti düzeyinde $\bar{X}=4.28$, mevcut durumda ise $\bar{X}=3.05$ çıkmıştır. Güvenilirlik boyutunda aritmetik ortalama beklenti düzeyinde $\bar{X}=4.37$, mevcut durumda ise $\bar{X}=3.32$ çıkmıştır. Heveslilik boyutunda aritmetik ortalama beklenti düzeyinde $\bar{X}=4.36$, mevcut durumda ise $\bar{X}=3.64$ çıkmıştır. Güvence boyutunda aritmetik ortalama beklenti düzeyinde $\bar{X}=4.46$, mevcut durumda ise $\bar{X}=3.45$ çıkmıştır. Son olarak empati boyutunda aritmetik ortalama beklenti düzeyinde $\bar{X}=4.37$, mevcut durumda ise $\bar{X}=2.95$ çıkmıştır. Genel olarak aritmetik ortalama beklenti düzeyinde $\bar{X}=4.36$, mevcut durumda ise $\bar{X}=3.24$ çıkmıştır.

Öğrencilerin beklenti düzeyinde verdiği cevaplar genel olarak incelendiğinde en yüksek boyut “Güvence” olmuştur. İkinci sırada “Güvenilirlik” ve “Empati”, onun arkasından “Heveslilik” çıkmış; en düşük boyut ise “Fiziki Olanaklar” olmuştur. Ancak boyutlar arasında çok ufak farklılıklar bulunmaktadır.

Öğrencilerin mevcut duruma ilişkin verdiği cevaplar genel olarak incelendiğinde ise en yüksek boyut “Heveslilik” olmuştur. İkinci sırada “Güvence”, sonrasında “Güvenilirlik” ve “Fiziki Olanaklar” çıkmıştır. En düşük boyut ise “Empati” olmuştur.

Genel olarak öğrencilerden hizmet kalitesine ilişkin toplanan veriler incelendiğinde; beklenti düzeyinde aritmetik ortalama 4.35 çıkmışken mevcut durum

3.24 çıkmıştır. Buradan hareketle, öğrencilerin beklentileri ile kurumların hizmet kaliteleri arasında büyük bir boşluk olduğunu söyleyebiliriz. Bu sonuçlara göre tüm boyutlarda mevcut durumun beklentileri karşılayamadığı açıkça görülmektedir. Hizmet kalitesi boyutları genel olarak incelendikten sonra sıradaki bölümde öğrencilerin hizmet kalitesi algılarının bireysel özelliklere göre karşılaştırılması sunulacaktır.

4.3. Katılımcıların Hizmet Kalitesi Algılarının Bireysel Özelliklerine Göre Karşılaştırılması

Tablo 18. Hizmet Kalitesi boyutlarının cinsiyete göre değerlendirilmesi

Hizmet Kalitesi Boyutları	Beklenti						Mevcut Durum					
	Cinsiyet	n	\bar{X}	s.s	t	p	Cinsiyet	N	\bar{X}	s.s	t	p
Fiziki Olanaklar	Bayan	371	4.30	0.61	0.96	0.34	Bayan	371	3.03	0.63	-0.88	0.38
	Bay	354	4.26	0.65			Bay	354	3.07	0.63		
Güvenilirlik	Bayan	371	4.40	0.67	1.26	0.21	Bayan	371	3.31	0.82	-0.23	0.82
	Bay	354	4.34	0.65			Bay	354	3.33	0.78		
Heveslilik	Bayan	371	4.40	0.69	1.38	0.17	Bayan	371	3.67	0.72	1.13	0.26
	Bay	354	4.33	0.66			Bay	354	3.61	0.72		
Güvence	Bayan	371	4.51	0.66	2.11	0.04	Bayan	371	3.52	0.78	2.24	0.25
	Bay	354	4.41	0.65			Bay	354	3.39	0.78		
Empati	Bayan	371	4.41	0.68	1.67	0.95	Bayan	371	2.95	0.86	0.08	0.94
	Bay	354	4.32	0.76			Bay	354	2.94	0.91		
Genel	Bayan	371	4.39	0.57	1.61	0.11	Bayan	371	3.25	0.64	0.39	0.70
	Bay	354	4.32	0.59			Bay	354	3.23	0.63		

Tablo 18’da öğrencilerin cinsiyetlerinin hizmet kalitesi boyutlarına göre bulguları incelendiğinde; beklenti düzeyinde fiziki olanaklar, güvenilirlik, heveslilik, empati boyutlarında anlamlı bir farklılık görülmezken; güvence boyutunda bayan ve bay arasında anlamlı bir farklılık görülmektedir. Güvence boyutunda bayanlar (4.51) baylardan (4.41) daha fazla beklenti içindedirler. Mevcut durumda boyutlar arasında

bayan ve baylar arasında anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Her iki grupta mevcut durumu aynı olarak değerlendirmektedir.

Öğrencilerin demografik özelliklerinin hizmet kalitesine etkilerine bakıldığında, cinsiyetin sadece güvence boyutunda beklenti kısmında etkili olduğu gözlenmiştir; bayanların güvence boyutunda beklentileri daha fazladır. Hipoteze göre incelendiğinde ise beklenti düzeyinde güvence boyutunda fark bulunmuştur. Bu konuyla ilgili Güzel'in (2006) yaptığı çalışmada farklı sonuçlara ulaşılmış beklenti düzeyinde bayanlar fiziksel görünüm, ilgi/heveslilik boyutlarına daha çok önem verdiklerini belirtmişlerdir.

Tablo 19. Hizmet Kalitesinin Aile İkametgah Yerine Göre Değerlendirilmesi

Hizmet Kalitesi Boyutları	Beklenti						Mevcut Durum					
	Aile İkametgah Yeri	n	\bar{X}	s.s	F	p	Aile İkametgah Yeri	n	\bar{X}	s.s	F	p
Fiziki Olanaklar	Şehir Merkezi	442	4.29	0.61	0.15	0.85	Şehir Merkezi	442	3.05	0.64	0.51	0.59
	İlçe Merkezi	199	4.29	0.64			İlçe Merkezi	199	3.02	0.61		
	Köy	83	4.24	0.68			Köy	83	3.10	0.63		
Güvenilirlik	Şehir Merkezi	442	4.37	0.66	0.01	0.98	Şehir Merkezi	442	3.32	0.80	1.05	0.35
	İlçe Merkezi	199	4.37	0.63			İlçe Merkezi	199	3.29	0.82		
	Köy	83	4.39	0.72			Köy	83	3.43	0.75		
Heveslilik	Şehir Merkezi	442	4.35	0.68	0.78	0.46	Şehir Merkezi	442	3.64	0.71	1.23	0.29
	İlçe Merkezi	199	4.41	0.59			İlçe Merkezi	199	3.61	0.73		
	Köy	83	4.32	0.79			Köy	83	3.75	0.72		
Güvence	Şehir Merkezi	442	4.45	0.65	0.36	0.70	Şehir Merkezi	442	3.45	0.80	0.20	0.82
	İlçe Merkezi	199	4.49	0.60			İlçe Merkezi	199	3.45	0.77		
	Köy	83	4.43	0.78			Köy	83	3.50	0.73		
Empati	Şehir Merkezi	442	4.35	0.73	0.25	0.78	Şehir Merkezi	442	2.94	0.88	0.53	0.59
	İlçe Merkezi	199	4.40	0.68			İlçe Merkezi	199	2.92	0.90		
	Köy	83	4.37	0.74			Köy	83	3.04	0.88		
Genel	Şehir Merkezi	442	4.35	0.58	0.19	0.83	Şehir Merkezi	442	3.24	0.64	0.78	0.46
	İlçe Merkezi	199	4.37	0.55			İlçe Merkezi	199	3.21	0.63		
	Köy	83	4.33	0.66			Köy	83	3.32	0.61		

Tablo 19’da öğrencilerin ailelerinin ikametgah yerleri ile hizmet kalitesi boyutları algıları arasındaki ilişki incelendiğinde beklenti ve mevcut durum düzeyinde anlamlı bir farklılık görülmemektedir. Sonuçlar hipoteze göre incelendiğinde öğrencilerin aile ikametgah yerleri hizmet kalitesi algılarını etkilememektedir sonucu çıkmıştır.

Tablo 20’de öğrencilerin okudukları bölüm ile hizmet kalitesi boyutları algıları arasındaki ilişki incelendiğinde beklenti düzeyinde önemli bir farklılık kaydedilmemiştir. Ancak mevcut durum algılarında bütün boyutlarda ve genel olarak çok büyük bir farklılık görülmüştür ($p=0.00$).

Fiziki olanaklar boyutunda mevcut durum ölçeğinde en büyük oran 3.26 aritmetik ortalamayla seyahat işletmeciliğinde görülmekteyken en küçük oran 2.36 aritmetik ortalamayla turizm işletmeciliğinde kaydedilmiştir. Güvenilirlik boyutunda mevcut durum algılarında en büyük oran 3.46 aritmetik ortalama ile seyahat işletmeciliğinde görülmüştür, en küçük oran ise 2.40 aritmetik ortalama ile turizm işletmeciliğinde kaydedilmiştir. Heveslilik boyutunda mevcut durum ölçeğinde en büyük oran 3.79 aritmetik ortalamayla yiyecek içecek işletmeciliğinde görülmekteyken, en küçük oran ise 3.02 ile turizm işletmeciliğinde kaydedilmiştir. Güvence boyutunda mevcut durum algısı en büyük oranla 3.57 ile seyahat işletmeciliğinde kaydedilmiş olup, en küçük oran 2.68 ile turizm işletmeciliğinde görülmüştür. Empati boyutunda mevcut durum algısında en büyük oran 3.08 ile seyahat işletmeciliğinde görülmüştür, en küçük oran ise 2.36 ile turizm rehberliğinde kaydedilmiştir. Genel olarak bakıldığında ise 3.38 ile seyahat işletmeciliği mevcut durumdan en memnun olan bölüm olarak görülmektedir. 2.54 oranıyla turizm işletmeciliği ise mevcut durumdan en fazla memnun olmayan bölüm çıkmıştır.

Tablo 20. Hizmet Kalitesinin Bölümlere Göre Değerlendirilmesi

Boyutlar	Beklenti					Mevcut Durum						
	Bölüm	N	\bar{X}	s.s	F	p	Bölüm	n	\bar{X}	s.s	F	p
Fiziki Olanaklar	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	37	4.23	0.54	1.21	0.29	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	37	2.70	0.48	15.76	0.00
	Konaklama İşletmeciliği	325	4.31	0.64			Konaklama İşletmeciliği	325	3.05	0.62		
	Seyahat İşletmeciliği	239	4.28	0.63			Seyahat İşletmeciliği	239	3.26	0.59		
	Rekreasyon Yönetimi	54	4.12	0.63			Rekreasyon Yönetimi	54	2.76	0.49		
	Turizm Rehberliği	8	4.46	0.60			Turizm Rehberliği	8	2.80	0.52		
	Gastronomi ve Mutfak Sanatları	34	4.12	0.69			Gastronomi ve Mutfak Sanatları	34	2.95	0.58		
	Turizm İşletmeciliği	28	4.42	0.47			Turizm İşletmeciliği	28	2.36	0.60		
Güvenilirlik	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	37	4.37	0.47	0.71	0.63	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	37	3.36	0.63	9.51	0.00
	Konaklama İşletmeciliği	325	4.36	0.66			Konaklama İşletmeciliği	325	3.34	0.79		
	Seyahat İşletmeciliği	239	4.38	0.71			Seyahat İşletmeciliği	239	3.46	0.79		
	Rekreasyon Yönetimi	54	4.31	0.58			Rekreasyon Yönetimi	54	3.05	0.70		
	Turizm Rehberliği	8	4.46	0.66			Turizm Rehberliği	8	2.95	0.71		
	Gastronomi ve Mutfak Sanatları	34	4.31	0.69			Gastronomi ve Mutfak Sanatları	34	3.39	0.65		
	Turizm İşletmeciliği	28	4.60	0.42			Turizm İşletmeciliği	28	2.40	0.78		
Heveslilik	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	37	4.43	0.44	0.51	0.79	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	37	3.79	0.64	5.10	0.00
	Konaklama İşletmeciliği	325	4.38	0.66			Konaklama İşletmeciliği	325	3.65	0.71		
	Seyahat İşletmeciliği	239	4.35	0.74			Seyahat İşletmeciliği	239	3.68	0.73		
	Rekreasyon Yönetimi	54	4.27	0.58			Rekreasyon Yönetimi	54	3.51	0.62		
	Turizm Rehberliği	8	4.49	0.64			Turizm Rehberliği	8	3.41	0.77		
	Gastronomi ve Mutfak Sanatları	34	4.28	0.76			Gastronomi ve Mutfak Sanatları	34	3.67	0.66		
	Turizm İşletmeciliği	28	4.47	0.54			Turizm İşletmeciliği	28	3.02	0.78		
Güvence	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	37	4.49	0.51	0.77	0.58	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	37	3.53	0.63	7.80	0.00
	Konaklama İşletmeciliği	325	4.47	0.64			Konaklama İşletmeciliği	325	3.47	0.76		
	Seyahat İşletmeciliği	239	4.45	0.72			Seyahat İşletmeciliği	239	3.57	0.81		
	Rekreasyon Yönetimi	54	4.30	0.64			Rekreasyon Yönetimi	54	3.17	0.67		
	Turizm Rehberliği	8	4.56	0.42			Turizm Rehberliği	8	2.94	0.90		
	Gastronomi ve Mutfak Sanatları	34	4.54	0.57			Gastronomi ve Mutfak Sanatları	34	3.55	0.76		
	Turizm İşletmeciliği	28	4.56	0.53			Turizm İşletmeciliği	28	2.68	0.71		
Empati	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	37	4.28	0.61	1.21	0.29	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	37	2.92	0.75	4.43	0.00
	Konaklama İşletmeciliği	325	4.37	0.70			Konaklama İşletmeciliği	325	2.96	0.88		
	Seyahat İşletmeciliği	239	4.37	0.79			Seyahat İşletmeciliği	239	3.08	0.92		
	Rekreasyon Yönetimi	54	4.19	0.82			Rekreasyon Yönetimi	54	2.68	0.75		
	Turizm Rehberliği	8	4.61	0.47			Turizm Rehberliği	8	2.36	0.63		
	Gastronomi ve Mutfak Sanatları	34	4.48	0.55			Gastronomi ve Mutfak Sanatları	34	2.96	0.88		
	Turizm İşletmeciliği	28	4.54	0.40			Turizm İşletmeciliği	28	2.37	0.81		
Genel	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	37	4.34	0.45	0.92	0.47	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	37	3.16	0.50	10.67	0.00
	Konaklama İşletmeciliği	325	4.37	0.58			Konaklama İşletmeciliği	325	3.25	0.61		
	Seyahat İşletmeciliği	239	4.35	0.63			Seyahat İşletmeciliği	239	3.38	0.65		
	Rekreasyon Yönetimi	54	4.22	0.57			Rekreasyon Yönetimi	54	2.99	0.54		
	Turizm Rehberliği	8	4.51	0.51			Turizm Rehberliği	8	2.88	0.61		
	Gastronomi ve Mutfak Sanatları	34	4.34	0.53			Gastronomi ve Mutfak Sanatları	34	3.27	0.58		
	Turizm İşletmeciliği	28	4.50	0.41			Turizm İşletmeciliği	28	2.54	0.55		

Öğrencilerin okudukları bölüm ile hizmet kalitesi boyutları mevcut durum algıları arasındaki anlamlı farklılıklar TUKEY testi ile incelendiğinde (Ek-1) fiziki olanaklar boyutunda yiyecek içecek işletmeciliği bölümünün hizmet kalitesi algısı konaklama işletmeciliği ve seyahat işletmeciliği bölümlerinden daha düşük çıkmıştır. Konaklama işletmeciliği bölümü seyahat işletmeciliği bölümünden daha düşük çıkmış, rekreasyon yönetimi ve turizm işletmeciliği bölümünden daha yüksek çıkmıştır. Seyahat işletmeciliği bölümü rekreasyon yönetimi ve turizm işletmeciliğinden daha yüksek çıkmıştır. Gastronomi ve mutfak sanatları bölümü turizm işletmeciliğinden daha yüksek çıkmıştır.

Öğrencilerin mevcut kalite algılamaları güvenilirlik boyutunda incelendiğinde yiyecek içecek işletmeciliği bölümünün kalite algılamaları turizm işletmeciliği bölümünden daha yüksek çıkmıştır. Konaklama işletmeciliği bölümü turizm işletmeciliği bölümünden daha yüksek çıkmıştır. Seyahat işletmeciliği bölümü rekreasyon yönetimi ve turizm işletmeciliği bölümünden daha yüksek çıkmıştır. Rekreasyon yönetimi bölümü turizm işletmeciliği bölümünden daha yüksek çıkmıştır. Gastronomi ve mutfak sanatları bölümü turizm işletmeciliği bölümünden daha yüksek çıkmıştır.

Öğrencilerin mevcut kalite algılamaları ilgi/heveslilik boyutunda incelendiğinde turizm işletmeciliği bölümünün mevcut kalite algılamaları yiyecek içecek işletmeciliği, konaklama işletmeciliği, seyahat işletmeciliği ve gastronomi ve mutfak sanatları bölümlerinden daha düşük çıkmıştır. Diğer bölümler arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir.

Öğrencilerin mevcut kalite algılamaları güvenilirlik boyutunda incelendiğinde seyahat işletmeciliği bölümü mevcut kalite algılamaları rekreasyon yönetimi bölümünden daha yüksek çıkmıştır. Turizm işletmeciliği bölümü kalite algılamaları ise yiyecek içecek işletmeciliği, konaklama işletmeciliği, seyahat işletmeciliği ve gastronomi ve mutfak sanatları bölümlerinden daha düşük çıkmıştır.

Öğrencilerin mevcut kalite algılamaları empati boyutunda incelendiğinde seyahat işletmeciliği bölümünün kalite algılamaları rekreasyon yönetimi bölümünden daha yüksek çıkmıştır. Turizm işletmeciliği bölümünün kalite algılamaları ise konaklama işletmeciliği ve seyahat işletmeciliği bölümlerinden daha düşük çıkmıştır.

Öğrencilerin mevcut kalite algılamaları genel anlamda incelendiğinde seyahat işletmeciliği bölümünün kalite algılamaları rekreasyon yönetimi bölümünden daha yüksek çıkmıştır. Turizm işletmeciliği bölümünün kalite algılamaları ise yiyecek içecek işletmeciliği, konaklama işletmeciliği, seyahat işletmeciliği, rekreasyon yönetimi ve gastronomi ve mutfak sanatları bölümlerinden daha düşük çıkmıştır.

Hipoteze göre sonuçlar yorumlandığında fark yoktur ifadesi desteklenmemiştir. Ancak Sakarya'nın (2006) İİBF fakültesinde bulunan bölümler arasında yaptığı çalışmada öğrencilerin kalite algılamalarının bölümlere göre değişmediği sonucu bulunmuştur.

Hizmet kalitesinin okul binasının bulunduğu alana göre değerlendirilmesinde beklenti düzeyinde sadece fiziki olanaklar boyutunda anlamlı bir farklılık görülmüştür ($p < 0.05$). Beklenti düzeyinde fiziki olanaklar boyutunda merkez kampüste cevabı aritmetik ortalaması 4.31 iken, merkez kampüs dışında cevabı aritmetik ortalaması 4.21 olmuştur. Beklenti düzeyinde diğer boyutlar arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir ($p > 0.05$). Beklenti düzeyinde fiziki olanaklar boyutunda merkez kampüste okuyan öğrenciler merkez kampüs dışında okuyan öğrencilerden daha fazla beklenti içindedirler.

Mevcut durum incelendiğinde ise fiziki olanaklar ve güvenilirlik boyutlarında anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Ayrıca genel anlamda da anlamlı bir farklılık görülmüştür ($p < 0.05$). Fiziki olanaklar boyutunda aritmetik ortalamalar merkez kampüste cevabı 3.16, merkez kampüs dışında cevabı 2.80 olmuştur. Güvenilirlik boyutunda aritmetik ortalamalar merkez kampüste cevabı için 3.37, merkez kampüs dışında cevabı için 3.22 çıkmıştır. Ayrıca mevcut durumda genel anlamda aritmetik ortalama merkez kampüste cevabı için 3.30, merkez kampüs dışında ise 3.11 olmuştur. Mevcut durum düzeyinde merkez kampüste okuyan öğrenciler merkez kampüs dışında okuyan öğrencilerden daha memnun oldukları cevabını vermişlerdir.

Tablo 21. Hizmet Kalitesinin Okul Binasının Bulunduğu Alana Göre Değerlendirilmesi

Boyutlar	Beklenti						Mevcut Durum					
	Binanın Bulunduğu Yer	N	\bar{X}	s.s	t	p	Binanın Bulunduğu yer	n	\bar{X}	s.s	t	p
Fiziki Olanaklar	Merkez Kampüste	503	4.31	0.60	2.07	0.04	Merkez Kampüste	503	3.16	0.63	7.12	0.00
	Merkez Kampüs Dışında	222	4.21	0.68			Merkez Kampüs Dışında	222	2.80	0.55		
Güvenilirlik	Merkez Kampüste	503	4.39	0.67	1.01	0.31	Merkez Kampüste	503	3.37	0.83	2.27	0.02
	Merkez Kampüs Dışında	222	4.34	0.63			Merkez Kampüs Dışında	222	3.22	0.71		
Heveslilik	Merkez Kampüste	503	4.37	0.68	0.50	0.62	Merkez Kampüste	503	3.67	0.73	1.53	0.13
	Merkez Kampüs Dışında	222	4.35	0.65			Merkez Kampüs Dışında	222	3.58	0.69		
Güvence	Merkez Kampüste	503	4.46	0.67	0.30	0.77	Merkez Kampüste	503	3.49	0.80	1.85	0.07
	Merkez Kampüs Dışında	222	4.45	0.63			Merkez Kampüs Dışında	222	3.37	0.74		
Empati	Merkez Kampüste	503	4.39	0.71	1.20	0.23	Merkez Kampüste	503	2.96	0.92	0.71	0.48
	Merkez Kampüs Dışında	222	4.32	0.74			Merkez Kampüs Dışında	222	2.91	0.80		
Genel	Merkez Kampüste	503	4.37	0.58	1.33	0.19	Merkez Kampüste	503	3.30	0.65	3.68	0.00
	Merkez Kampüs Dışında	222	4.31	0.59			Merkez Kampüs Dışında	222	3.11	0.57		

Okul binasının merkez kampüste ve ya merkez kampüs dışında bulunmasının hizmet kalitesine etkilerine bakıldığında, fiziki olanaklar boyutunda beklenti ve mevcut durum düzeyinde anlamlı bir farklılık gözlenmiştir. Merkez kampüste beklenti daha fazla çıkmış ve mevcut durumda da merkez kampüs cevabı daha yüksek çıkmıştır. Bu beklenen bir sonuçtur; çünkü okul binasının merkez kampüs alanında olması ulaşım, idari, boş vakit gibi imkanların daha iyi olması anlamına gelebilmektedir. Güvenilirlik boyutunda da öğrenciler mevcut durumda merkez kampüsün daha iyi olduğuna karar vermişlerdir. Genel anlamda bakıldığında ankete katılan ve merkez kampüste bulunan öğrencilerin hizmet kalitesi açısından daha memnun olduğunu söyleyebiliriz.

Sonuçları hipoteze göre değerlendirdiğimizde ise fark yoktur ifadesi desteklenmemiştir. Merkez kampüste öğrenim gören öğrenciler merkez kampüs dışında öğrenim gören öğrencilerden daha memnun oldukları cevabını vermişlerdir.

Tablo 22.Hizmet Kalitesinin Okul Binasının Bulunduğu Kampüs Alanına Göre Değerlendirilmesi

Boyutlar	Beklenti						Mevcut Durum					
	Kampüsün Bulunduğu Yer	N	\bar{X}	s.s	t	p	Kampüsün Bulunduğu Yer	n	\bar{X}	s.s	t	p
Fiziki Olanaklar	İl	619	4.30	0.62	2.40	0.02	İl	619	3.08	0.64	3.79	0.00
	İlçe	106	4.15	0.65			İlçe	106	2.83	0.51		
Güvenilirlik	İl	619	4.39	0.66	1.11	0.27	İl	619	3.35	0.82	2.11	0.04
	İlçe	106	4.31	0.62			İlçe	106	3.17	0.68		
Heveslilik	İl	619	4.38	0.68	1.63	0.10	İl	619	3.64	0.73	0.23	0.82
	İlçe	106	4.27	0.63			İlçe	106	3.63	0.64		
Güvence	İl	619	4.47	0.66	1.07	0.29	İl	619	3.48	0.79	2.15	0.03
	İlçe	106	4.40	0.61			İlçe	106	3.30	0.73		
Empati	İl	619	4.38	0.72	1.31	0.19	İl	619	2.97	0.90	1.97	0.04
	İlçe	106	4.28	0.74			İlçe	106	2.79	0.80		
Genel	İl	619	4.37	0.59	1.85	0.06	İl	619	3.27	0.64	2.66	0.01
	İlçe	106	4.26	0.56			İlçe	106	3.09	0.55		

Tablo 23’de hizmet kalitesinin okul binasının bulunduğu kampüs alanına göre değerlendirilmesi konusu incelendiğinde; beklenti düzeyinde sadece fiziki olanaklar boyutunda anlamlı bir farklılık görülmüştür. Fiziki olanaklar boyutu beklenti düzeyinde aritmetik ortalama İl’de 4.30, İlçe’de ise 4.15 çıkmıştır. Beklenti düzeyinde diğer boyutlarda anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Beklenti düzeyinde

fiziki olanaklar boyutunda ilde okuyan öğrenciler ilçede okuyan öğrencilerden daha fazla beklenti içinde olmuşlardır.

Mevcut durumda ise sadece heveslilik boyutunda anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Diğer boyutlar arasında anlamlı bir farklılık saptanmıştır. Fiziki olanaklar boyutunda aritmetik ortalama İl'de 3.08, İlçe'de ise 2.83 çıkmıştır. Güvenilirlik boyutunda aritmetik ortalama İl'de 3.35, İlçe'de 3.17 çıkmıştır. Güvence boyutunda ise aritmetik ortalama İl'de 3.48, İlçe'de ise 3.30 çıkmıştır. Empati boyutunda aritmetik ortalama İl'de 2.97, İlçe'de 2.79 çıkmıştır. Genel olarak bakıldığında mevcut durumda aritmetik ortalama İl'de cevabı için 3.27, İlçe'de cevabı için 3.09 çıkmıştır. Mevcut durumda ise heveslilik boyutu hariç diğer boyutlarda ve genel olarak ilde öğrenim gören öğrenciler ilçede öğrenim gören öğrencilerden daha memnun oldukları cevabını vermişlerdir.

Hipotezde yer alan fark yoktur ifadesi yukarıdaki sonuçlara göre reddedilmiş, öğrencilerin öğrenim gördükleri kampüsün il'de olması memnuniyet derecelerini arttırdığı gözlenmiştir.

Tablo 23'de hizmet kalitesinin öğrencilerin bulunduğu sınıflara göre verdiği cevaplar incelendiğinde beklenti düzeyinde boyutlar arasında anlamlı bir farklılık görülmemiştir.

Mevcut durumda ise bütün boyutlar arasında ve genel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmiştir. Fiziki olanaklar boyutunda aritmetik ortalama 1. sınıf için 3.18, 2. sınıf için 2.97, 3. sınıf için 3.06, 4. sınıf için 2.92 çıkmıştır. Güvenilirlik boyutunda 1. sınıf 3.56, 2. sınıf 3.26, 3. sınıf 3.29, 4. sınıf 2.91 çıkmıştır. Heveslilik boyutunda 1. sınıf 3.75, 2. sınıf 3.62, 3. sınıf 3.65, 4. sınıf 3.34 çıkmıştır. Güvence boyutunda aritmetik ortalama 1. sınıf 3.67, 2. sınıf 3.37, 3. sınıf 3.42, 4. sınıf 3.22 çıkmıştır. Empati boyutunda aritmetik ortalamalar 1. sınıf 3.23, 2. sınıf 2.81, 3. sınıf 2.91, 4. sınıf 2.72 çıkmıştır. Genel olarak bakıldığında ise aritmetik ortalamalar 1. sınıf 3.42, 2. sınıf 3.16, 3. sınıf 3.23, 4. sınıf 3.01 çıkmıştır.

Tablo 23. Hizmet Kalitesinin Öğrencilerin Bulunduğu Sınıflara Göre Değerlendirilmesi

Boyutlar	Beklenti						Mevcut Durum					
	Sınıf	N	\bar{X}	s.s	F	p	Sınıf	n	\bar{X}	s.s	f	p
Fiziki Olanaklar	1	199	4.26	0.63	1.43	0.23	1	199	3.18	0.65	5.12	0.00
	2	271	4.25	0.66			2	271	2.97	0.58		
	3	192	4.36	0.55			3	192	3.06	0.65		
	4	63	4.27	0.67			4	63	2.92	0.64		
Güvenilirlik	1	199	4.39	0.67	0.21	0.89	1	199	3.56	0.75	12.55	0.00
	2	271	4.36	0.66			2	271	3.26	0.75		
	3	192	4.39	0.60			3	192	3.29	0.81		
	4	63	4.34	0.76			4	63	2.91	0.90		
Heveslilik	1	199	4.39	0.68	0.18	0.91	1	199	3.75	0.69	5.45	0.00
	2	271	4.35	0.68			2	271	3.62	0.70		
	3	192	4.36	0.65			3	192	3.65	0.73		
	4	63	4.33	0.67			4	63	3.34	0.79		
Güvence	1	199	4.46	0.68	0.04	0.99	1	199	3.67	0.71	8.70	0.00
	2	271	4.45	0.66			2	271	3.37	0.77		
	3	192	4.47	0.62			3	192	3.42	0.79		
	4	63	4.45	0.64			4	63	3.22	0.85		
Empati	1	199	4.34	0.74	0.16	0.92	1	199	3.23	0.80	10.79	0.00
	2	271	4.37	0.72			2	271	2.81	0.87		
	3	192	4.38	0.69			3	192	2.91	0.90		
	4	63	4.40	0.77			4	63	2.72	0.96		
Genel	1	199	4.35	0.61	0.32	0.81	1	199	3.42	0.62	10.10	0.00
	2	271	4.34	0.59			2	271	3.16	0.60		
	3	192	4.39	0.52			3	192	3.23	0.65		
	4	63	4.34	0.63			4	63	3.01	0.66		

Öğrencilerin mevcut hizmet kalitesi algılamaları bulunduğu sınıflara göre TUKEY analizi ile incelendiğinde (Ek-2) fiziki olanaklar boyutunda 1. Sınıfların kalite algılamaları 2. ve 4. Sınıflara göre daha yüksek çıkmıştır.

Güvenilirlik boyutunda 1. Sınıfların kalite algılamaları diğer bütün sınıflardan daha yüksek çıkmıştır. 4. Sınıfların kalite algılamaları ise diğer bütün sınıflardan daha düşük çıkmıştır.

İlgi/heveslilik boyutunda 4. Sınıfların kalite algılamaları diğer sınıflardan daha düşük çıkmıştır. Güvence boyutunda ise 1. Sınıfların kalite algılamaları diğer sınıflardan daha yüksek çıkmıştır. Empati boyutunda ve genel anlamda da aynı şekilde 1. Sınıfların kalite algılamaları diğer sınıflardan daha yüksek çıkmıştır. Bu boyutlarda 2., 3. Ve 4. Sınıflarda anlamlı bir farklılık görülmemiştir.

Öğrencilerin öğrenim gördüğü sınıflar öğrencilerin hizmet kalitesi beklentilerine etki etmezken, hizmet kalitesi algılarına etkide bulunduğu gözlenmiştir. Bütün boyutlar için 1. sınıfta okuyan öğrencilerin mevcut durum algıları 4. sınıfta okuyan öğrencilerden daha yüksek çıkmıştır. Buradan hareketle öğrencilerin ilk geldiğinde okuldan daha memnun olduğu, ama 4. sınıfa geldiklerinde bu durumun azaldığını söyleyebiliriz.

Sonuçlar hipoteze göre incelendiğinde hipotezde yer alan fark yoktur ifadesi reddedilmiş, sınıflar arasında hizmet kalitesi boyutlarında farklılıklar ortaya çıkmıştır. Aynı doğrultuda Sakarya (2006) tarafından yapılan çalışmada da aynı şekilde 2. sınıfta okuyan öğrencilerin tatmin düzeyleri 4. sınıfta okuyan öğrencilerden yüksek çıkmıştır.

Tablo 24'de hizmet kalitesi boyutlarının öğrencilerin yaşadıkları yere göre değerlendirilmesine bakıldığında; beklenti düzeyinde önemli bir farklılık saptanmamıştır. Ancak mevcut durumda öğrencilerin yaşadıkları yerler ile boyutlar arasında anlamlı bir farklılık saptanmıştır.

Tablo 24. Hizmet Kalitesinin Öğrencilerin Yaşadığı Yere Göre Değerlendirilmesi

Boyutlar	Beklenti						Mevcut Durum					
	Yaşadığı Yer	N	\bar{X}	s.s	F	p	Yaşadığı Yer	n	\bar{X}	s.s	f	p
Fiziki Olanaklar	Ailen Yanında	119	4.26	0.64	0.80	0.52	Ailen Yanında	119	2.86	0.67	3.39	0.01
	Ortak Öğrenci Evi	233	4.29	0.58			Ortak Öğrenci Evi	233	3.06	0.64		
	Pansiyon	11	4.55	0.39			Pansiyon	11	3.05	0.50		
	Öğrenci Yurdu	316	4.26	0.66			Öğrenci Yurdu	316	3.10	0.62		
	Evde Tek Başına	45	4.35	0.67			Evde Tek Başına	45	3.12	0.45		
Güvenilirlik	Ailen Yanında	119	4.36	0.61	0.87	0.48	Ailen Yanında	119	2.97	0.82	8.49	0.00
	Ortak Öğrenci Evi	233	4.41	0.59			Ortak Öğrenci Evi	233	3.33	0.80		
	Pansiyon	11	4.61	0.41			Pansiyon	11	3.21	0.68		
	Öğrenci Yurdu	316	4.34	0.72			Öğrenci Yurdu	316	3.46	0.76		
	Evde Tek Başına	45	4.40	0.66			Evde Tek Başına	45	3.29	0.77		
Heveslilik	Ailen Yanında	119	4.36	0.62	0.74	0.57	Ailen Yanında	119	3.46	0.75	3.64	0.01
	Ortak Öğrenci Evi	233	4.42	0.57			Ortak Öğrenci Evi	233	3.62	0.70		
	Pansiyon	11	4.43	0.53			Pansiyon	11	3.65	0.65		
	Öğrenci Yurdu	316	4.32	0.76			Öğrenci Yurdu	316	3.74	0.71		
	Evde Tek Başına	45	4.38	0.65			Evde Tek Başına	45	3.58	0.68		
Güvence	Ailen Yanında	119	4.46	0.60	1.32	0.26	Ailen Yanında	119	3.23	0.81	4.37	0.00
	Ortak Öğrenci Evi	233	4.50	0.56			Ortak Öğrenci Evi	233	3.43	0.77		
	Pansiyon	11	4.65	0.67			Pansiyon	11	3.46	0.80		
	Öğrenci Yurdu	316	4.41	0.74			Öğrenci Yurdu	316	3.57	0.75		
	Evde Tek Başına	45	4.58	0.54			Evde Tek Başına	45	3.37	0.86		
Empati	Ailen Yanında	119	4.37	0.66	0.97	0.43	Ailen Yanında	119	2.72	0.84	3.80	0.01
	Ortak Öğrenci Evi	233	4.39	0.67			Ortak Öğrenci Evi	233	2.94	0.92		
	Pansiyon	11	4.60	0.60			Pansiyon	11	3.05	0.65		
	Öğrenci Yurdu	316	4.32	0.78			Öğrenci Yurdu	316	3.06	0.87		
	Evde Tek Başına	45	4.49	0.68			Evde Tek Başına	45	2.77	0.88		
Genel	Ailen Yanında	119	4.35	0.56	0.99	0.41	Ailen Yanında	119	3.02	0.64	5.57	0.00
	Ortak Öğrenci Evi	233	4.38	0.52			Ortak Öğrenci Evi	233	3.23	0.64		
	Pansiyon	11	4.57	0.36			Pansiyon	11	3.24	0.49		
	Öğrenci Yurdu	316	4.32	0.64			Öğrenci Yurdu	316	3.33	0.62		
	Evde Tek Başına	45	4.43	0.57			Evde Tek Başına	45	3.21	0.55		

Mevcut durum fiziki olanaklar boyutunda aritmetik ortalamalar ailenizin yanında cevabı için 2.86, ortak öğrenci evinde cevabı için 3.06, pansiyonda cevabı için 3.05, öğrenci yurdunda cevabı için 3.10, evde tek başına cevabı için 3.12 çıkmıştır. Güvenilirlik boyutunda aritmetik ortalamalar ailenizin yanında cevabı için 2.97, ortak öğrenci evinde cevabı için 3.33, pansiyonda cevabı için 3.21, öğrenci yurdunda cevabı için 3.46, evde tek başına cevabı için 3.29 çıkmıştır. Heveslilik boyutunda aritmetik ortalamalar ailenizin yanında cevabı için 3.46, ortak öğrenci evinde cevabı için 3.62, pansiyonda cevabı için 3.65, öğrenci yurdunda cevabı için 3.74, evde tek başına cevabı için 3.58 çıkmıştır. Güvence boyutunda aritmetik ortalamalar ailenizin yanında cevabı için 3.23, ortak öğrenci evinde cevabı için 3.43, pansiyonda cevabı için 3.46, öğrenci yurdunda cevabı için 3.57, evde tek başına cevabı için 3.37 çıkmıştır. Empati boyutunda aritmetik ortalamalar ailenizin yanında cevabı için 2.72, ortak öğrenci evinde cevabı için 2.94, pansiyonda cevabı için 3.05, öğrenci yurdunda cevabı için 3.06, evde tek başına cevabı için 2.77 çıkmıştır. Son olarak genel anlamda aritmetik ortalamalara bakıldığında ailenizin yanında cevabı için 3.02, ortak öğrenci evinde cevabı için 3.23, pansiyonda cevabı için 3.24, öğrenci yurdunda cevabı için 3.33, evde tek başına cevabı için 3.21 çıkmıştır.

Öğrencilerin mevcut kalite algılamalarının yaşadıkları yere göre TUKEY testi ile değerlendirildiğinde (Ek-3) fiziki olanaklar boyutunda ailesinin yanında yaşayan öğrencilerin kalite algılamaları ortak öğrenci evinde ve öğrenci yurdunda yaşayanlardan daha düşük çıkmıştır. Diğer gruplar arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir. Güvenilirlik boyutunda ve genel anlamda da aynı şekilde ailesinin yanında yaşayan öğrencilerin kalite algılamaları ortak öğrenci evinde ve öğrenci yurdunda yaşayanlardan daha düşük çıkmıştır.

İlgi/heveslilik boyutunda tek anlamlı farklılık ailesinin yanında yaşayan öğrenciler ile öğrenci yurdunda yaşayan öğrenciler arasında görülmüştür. Ailesinin yanında yaşayan öğrencilerin kalite algılamaları öğrenci yurdunda yaşayanlardan daha düşük çıkmıştır. Aynı durum güvence ve empati boyutlarında da gözlenmiş, ailesinin yanında yaşayan öğrencilerin kalite algılamaları öğrenci yurdunda yaşayanlardan daha düşük çıkmış, diğer gruplar arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir.

Genel olarak öğrencilerin kaldıkları yere göre hizmet kalitesi algılarının değişip değişmediğine bakıldığında, beklentilerinde anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Ancak mevcut durum algılarında farklılık bulunması şaşırtıcıdır. Yurtta kalan öğrenciler okuldan ailelerinin yanında kalan öğrencilerden daha memnun oldukları cevabını vermişlerdir.

Araştırmada vurgulanan hipoteze göre sonuçlar değerlendirildiğinde fark yoktur ifadesi reddilmiş, öğrencilerin öğrenim gördükleri şehirde kaldıkları yere göre kalite algılamalarının değiştiği gözlenmiştir.

3.4.4. Hizmet Kalitesi Boyutlarının Değerlendirilmesi

Tablo 25’de hizmet kalitesi boyutlarının bölümün bağlı olduğu fakülte/yüksekokula göre değerlendirilmesine baktığımızda beklenti düzeyinde önemli bir farklılık görülmezken, mevcut durumda bütün boyutlarda ve genel anlamda anlamlı bir farklılık görülmektedir.

Mevcut durumda fiziki olanaklar boyutunda aritmetik ortalama turizm fakültesi için 3.02, İİBF için 2.36, turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokulu için 3.10 çıkmıştır. Güvenilirlik boyutunda aritmetik ortalama turizm fakültesi için 3.06, İİBF için 2.40, turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokulu için 3.49 çıkmıştır. Heveslilik boyutunda aritmetik ortalama turizm fakültesi için 3.52, İİBF için 3.02, turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokulu için 3.73 çıkmıştır. Güvence boyutunda aritmetik ortalama turizm fakültesi için 3.25, İİBF için 2.68, turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokulu için 3.59 çıkmıştır. Empati boyutunda aritmetik ortalama turizm fakültesi için 2.68, İİBF için 2.37, turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokulu için 3.10 çıkmıştır. Genel anlamda bakıldığında ise aritmetik ortalama turizm fakültesi için 3.10, İİBF için 2.54, turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokulu için 3.35 çıkmıştır.

Bölümlerin bağlı olduğu fakülte/yüksekokula göre hizmet kalitesi mevcut durum algılamaları Tukey testi ile incelendiğinde (Ek-4); fiziki olanaklar boyutunda İşletme, İİBF veya İktisat Fakültesi bünyesinde öğrenim gören öğrencilerin kalite algılamaları Turizm Fakültesi ve Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu bünyesinde okuyan öğrencilerden daha düşük çıkmıştır.

Güvenilirlik, ilgi/heveslilik, güvence boyutlarında ve genel anlamda İşletme, İİBF veya İktisat Fakültesi bünyesinde öğrenim gören öğrencilerin kalite algılamaları Turizm Fakültesi ve Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu bünyesinde okuyan öğrencilerden daha düşük çıkmıştır. Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulunda öğrenim gören öğrencilerin kalite algılamaları Turizm Fakültesinde öğrenim gören öğrencilerden daha yüksek çıkmıştır.

Empati boyutunda ise Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulunda öğrenim gören öğrencilerin hizmet kalitesi algılamaları Turizm Fakültesi ve İşletme, İİBF veya İktisat Fakültesi bünyesinde öğrenim gören öğrencilerden daha yüksek çıkmıştır. Turizm Fakültesi ve İşletme, İİBF veya İktisat Fakültesi bünyesinde öğrenim gören öğrencilerin hizmet kalitesi algılamaları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Araştırmanın ana konusunu oluşturan *öğrencilerin okuduğu fakülte/ yüksekokula göre hizmet kalitesi algılarına* bakıldığında, beklenti düzeyinde anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir. Hem fakülte hem de yüksekokulda öğrenim gören öğrenciler yüksek seviyede beklenti içerisindedirler. Mevcut durum düzeyinde bakıldığında ise şaşırtıcı bir sonuç elde edilmiştir. Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu çatısı altında öğrenim gören öğrencilerin hizmet kalitesi algıları Turizm ve İİBF Fakültesinde okuyan öğrencilere göre daha yüksek çıkmıştır. Kısacası yüksekokulda öğrenim gören öğrenciler, fakülteye göre okullarından daha memnun oldukları cevabını vermişlerdir.

Tablo 25. Hizmet Kalitesi Boyutlarının Bölümün Bağlı Olduğu Fakülte/Yüksekokula Göre Değerlendirilmesi

Boyutlar	Beklenti						Mevcut Durum					
	Bölümün Bağlı Olduğu Fakülte/YO	N	\bar{X}	s.s	f	p	Bölümün Bağlı Olduğu Fakülte/YO	N	\bar{X}	s.s	f	p
Fiziki Olanaklar	Turizm Fakültesi	218	4.29	0.60	0.79	0.45	Turizm Fakültesi	218	3.02	0.57	19.14	0.00
	İİBF	28	4.42	0.47			İİBF	28	2.36	0.60		
	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	479	4.27	0.65			Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	479	3.10	0.63		
Güvenilirlik	Turizm Fakültesi	218	4.38	0.63	1.71	0.18	Turizm Fakültesi	218	3.06	0.73	46.71	0.00
	İİBF	28	4.60	0.42			İİBF	28	2.40	0.78		
	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	479	4.36	0.68			Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	479	3.49	0.76		
Heveslilik	Turizm Fakültesi	218	4.37	0.65	0.42	0.66	Turizm Fakültesi	218	3.52	0.70	17.90	0.00
	İİBF	28	4.47	0.54			İİBF	28	3.02	0.78		
	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	479	4.36	0.69			Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	479	3.73	0.70		
Güvence	Turizm Fakültesi	218	4.48	0.61	0.51	0.60	Turizm Fakültesi	218	3.25	0.81	30.39	0.00
	İİBF	28	4.56	0.53			İİBF	28	2.68	0.71		
	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	479	4.45	0.68			Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	479	3.59	0.73		
Empati	Turizm Fakültesi	218	4.41	0.72	1.79	0.17	Turizm Fakültesi	218	2.68	0.88	24.08	0.00
	İİBF	28	4.54	0.40			İİBF	28	2.37	0.81		
	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	479	4.33	0.73			Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	479	3.10	0.85		
Genel	Turizm Fakültesi	218	4.37	0.54	1.12	0.33	Turizm Fakültesi	218	3.10	0.61	32.51	0.00
	İİBF	28	4.50	0.41			İİBF	28	2.54	0.55		
	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	479	4.34	0.61			Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	479	3.35	0.61		

Tablo 26. Öğrencilerin Hizmet Kalitesi Boyutlarına İlişkin Bulgular

Boyutlar	Beklenti		Mevcut Durum		$\bar{X}_M = \bar{X}_A - \bar{X}_B$	t	P
	\bar{X}	s.s.	\bar{X}	s.s.			
Fiziki Olanaklar	4.28	0.63	3.05	0.63	1.24	37.44	0.00
Güvenilirlik	4.37	0.66	3.32	0.80	1.05	27.54	0.00
İlgi/Heveslilik	4.36	0.67	3.64	0.72	0.72	20.85	0.00
Güvence	4.46	0.65	3.45	0.78	1.01	26.81	0.00
Empati	4.37	0.72	2.95	0.89	1.42	33.72	0.00

M=Memnuniyet, A=Mevcut Durum (Algı), B=Beklenti

Tablo 26’da öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarına ilişkin bulgular incelendiğinde; bütün boyutlarda beklenti ile mevcut durum arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Fiziki olanaklar boyutunda aritmetik ortalama beklenti için 4.28 çıkmışken; mevcut durumda 3.05 çıkmıştır. Güvenilirlik boyutunda aritmetik ortalama beklenti için 4.37 çıkmışken; mevcut durumda 3.32 çıkmıştır. İlgi/Heveslilik boyutunda aritmetik ortalama beklenti için 4.36 çıkmışken; mevcut durumda 3.64 çıkmıştır. Güvence boyutunda aritmetik ortalama beklenti için 4.46 çıkmışken; mevcut durumda 3.45 çıkmıştır. Empati boyutunda aritmetik ortalama beklenti için 4.37 çıkmışken; mevcut durumda 2.95 çıkmıştır.

Tablo 26’deki sonuçlara göre öğrencilerin beklentilerinin boyutların tamamında mevcut algılarından daha yüksek çıktığı görülmüştür. Öğrenciler okudukları kurumlarda memnun olmadıklarını dile getirmişlerdir. En yüksek beklenti 4.46 ile güvence boyutunda çıkmıştır. En düşük beklenti ise 4.28 ile fiziki olanaklar boyutunda ortaya çıkmıştır. Öğrencilerin beklentileri arasında büyük bir farklılık gözlenmezken bütün boyutlarda beklentiler yüksek çıkmıştır. Mevcut durum algılarında ise en yüksek 3.64 ile ilgi/heveslilik boyutunda, en düşük 2.95 ile empati boyutunda ortaya çıkmıştır. Öğrencilerin mevcut durum algıları arasında fark bulunmuştur ancak bütün boyutlarda öğrencilerin beklentileri karşılanamamıştır.

Araştırma bulguları genel olarak değerlendirildiğinde lisans düzeyinde turizm eğitimi veren kurumların öğrencilerin beklentilerini karşılayamadığı ve öğrencilerin

mevcut durum algılarının beklentilerinden daha düşük çıktığı gözlenmiştir. Bu araştırmada elde edilen verileri destekler nitelikte Güzel (2006) tarafından yapılan çalışmada da üniversitelerin öğrencilerin beklentilerini karşılamada yetersiz kaldığı gözlemlenmiştir. Taşkın ve Büyük (2002) tarafından dersane öğrencileri üzerine yapılan çalışmada da aynı sonuçlara rastlanmıştır ve öğrencilerin beklentilerinin algılarından daha yüksek olduğu sonucu bulunmuştur. Bu bugulara göre sıradaki bölümde araştırmanın sonuç ve önerileri sunulacaktır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Son yıllarda turizm sadece ulusal bir sektör olmaktan çıkıp uluslararası bir olgu haline gelmiştir. Turizm sektörü, Türkiye gibi zengin bir tarihi ve kültürel olanakları ve doğal kaynaklara sahip olan ülkelerin başlıca kazancı haline gelmeye başlamıştır. Bu gelişmelerle birlikte tabiki müşterilerin, yani turistlerin beklentileri de artmaya başlamıştır. Bu beklentiyi karşılamak için, sektörde turizm eğitimi almış işgörenlerin bulunması hayati önem taşımaktadır. Eğitimli işgörenlerin çalıştığı bir turizm işletmesinin hizmet kalitesi de doğru orantıda artmaktadır.

Tabi ki, turizm işletmelerinin hizmet kalitesini arttırmak için buralara eleman yetiştiren turizm eğitimi kurumlarının hizmet kalitesi de büyük bir önem arz etmektedir. Turizm eğitimi veren kurumların hizmet kaliteleri doğrudan öğrencileri etkileyecek, öğrencilerin aldığı eğitim de turizm işletmelerini yani bütün turizm sektörünü etkileyecektir. Uluslararası arenada ayakta kalabilmek için tüm ülkelerin buna dikkat etmesi gerekmektedir. Bu doğrultuda, konuyla ilgili olarak lisans düzeyinde turizm eğitimi veren kurumlar üzerinde gerçekleştirilen bu araştırmada elde edilen bulguları, genel olarak şu şekilde özetlemek mümkündür:

Araştırmanın gerçekleştirildiği Pamukkale, Afyon Kocatepe, Akdeniz, Gazi, İstanbul, Mardin Artuklu ve Balıkesir Üniversitelerinde ankete katılan 725 öğrencinin %66.1'i turizm işletmeciliği ve otelcilik yükseköğretimlerinde, geriye kalanı ise turizm ve İİBF fakültelerinde öğrenim görmektedir. Ankete katılanların çoğu bayan olan öğrencilerin, büyük çoğunluğu öğrenci yurdunda yaşamaktadır. Öğrencilerin ailelerinin ikamet ettiği yer %61 oranıyla en çok şehir merkezidir.

Araştırmanın hipotezleri doğrultusunda öğrencilerin demografik özelliklerinin hizmet kalitesine etkilerine bakıldığında, cinsiyetin sadece güvence boyutunda beklenti kısmında etkili olduğu gözlenmiştir; bayanların güvence boyutunda beklentileri daha fazladır. Öğrencilerin ailelerinin ikametgah yerlerinin araştırmada anlamlı bir etkisi olduğu gözlenmemiştir. Öğrencilerin bulunduğu bölümler beklenti düzeyinde anlamlı bir farklılık göstermezken, mevcut durumda anlamlı farklılıklar göstermiştir.

Okul binasının merkez kampüste ve ya merkez kampüs dışında bulunmasının hizmet kalitesine etkilerine bakıldığında, fiziki olanaklar boyutunda beklenti ve

mevcut durum düzeyinde anlamlı bir farklılık gözlenmiştir. Merkez kampüste beklenti daha fazla çıkmış ve mevcut durumda da merkez kampüs cevabı daha yüksek çıkmıştır. Bu beklenen bir sonuçtur; çünkü okul binasının merkez kampüs alanında olması ulaşım, idari, boş vakit gibi imkanların daha iyi olması anlamına gelebilmektedir. Güvenilirlik boyutunda da öğrenciler mevcut durumda merkez kampüsün daha iyi olduğuna karar vermişlerdir. Genel anlamda bakıldığında ankete katılan ve merkez kampüste bulunan öğrencilerin hizmet kalitesi açısından daha memnun olduğunu söyleyebiliriz.

Ayrıca kampüsün bulunduğu yerin il sınırları veya ilçe sınırları içinde olması özellikle fiziki olanaklar boyutu hem beklenti hem de mevcut durum düzeyinde etkilemektedir. Beklendiği gibi il sınırları içinde eğitim gören öğrencilerin hem beklentileri hem de mevcut durum algıları ilçede eğitim gören öğrencilerden daha yüksek çıkmıştır.

Öğrencilerin öğrenim gördüğü sınıflar öğrencilerin hizmet kalitesi beklentilerine etki etmezken, hizmet kalitesi algılarına etkide bulunduğu gözlenmiştir. Bütün boyutlar için 1. sınıfta okuyan öğrencilerin mevcut durum algıları 4. sınıfta okuyan öğrencilerden daha yüksek çıkmıştır. Buradan hareketle öğrencilerin ilk geldiğinde okuldan daha memnun olduğu, ama 4. sınıfa geldiklerinde bu durumun azaldığını söyleyebiliriz.

Öğrencilerin kaldıkları yere göre hizmet kalitesi algılarının değişip değişmediğine bakıldığında, beklentilerinde anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Ancak mevcut durum algılarında farklılık bulunması şaşırtıcıdır. Yurtta kalan öğrenciler okuldan ailelerinin yanında kalan öğrencilerden daha memnun oldukları cevabını vermişlerdir.

Araştırmanın ana konusunu oluşturan *öğrencilerin okuduğu fakülte/ yüksekokula göre hizmet kalitesi algılarına* bakıldığında, beklenti düzeyinde anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir. Hem fakülte hem de yüksekokulda öğrenim gören öğrenciler yüksek seviyede beklenti içerisindedirler. Mevcut durum düzeyinde bakıldığında ise şaşırtıcı bir sonuç elde edilmiştir. Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu çatısı altında öğrenim gören öğrencilerin hizmet kalitesi algıları Turizm ve İİBF Fakültesinde okuyan öğrencilere göre daha yüksek çıkmıştır. Kısacası

yüksekokulda öğrenim gören öğrenciler, fakültedekilere göre okullarından daha memnun oldukları cevabını vermişlerdir.

Bu konuyla alakalı çıkarılabilecek birkaç sonuç bulunmaktadır. İlk olarak fakülteleşme süreci Türkiye’de daha yenidir. Yani yüksekokulların daha yerleşmiş bir yapısı bulunmaktadır. İkincisi fakülte çatısı altında öğrenim gören öğrencilerin beklentilerinin daha yüksek olması okulların onların beklentilerini karşılamaını güçleştirdiği söylenebilir. Özellikle İİBF çatısı altında okuyan öğrencilerin mevcut durum algıları diğerlerine göre çok düşük çıkmıştır. Ancak İİBF’den alınan örneklemin diğer iki gruba göre çok düşük olması bu konuyla ilgili yorum yapılmasını güçleştirmektedir.

Araştırma sonuçlarına göre, üniversiteler hizmet kalitesi bakımından öğrencilerin beklentilerini karşılayamamaktadırlar. Üniversitelerimizin lisans düzeyinde turizm eğitimi veren kurumlarının en önemli hedeflerinden biri “*hizmet kalitesini yükseltmek*” olmalıdır. Öğrencilerin aldıkları hizmetten beklentilerini ve algılarını bilmek, eğitimin kalitesini sürekli geliştirmek için önemli bir veri kaynağı olacaktır. Bu çalışmada hizmet kalitesinin beş adet boyutu incelenmiştir. Bütün boyutlar için öğrencilerin beklentileri çok yüksek, mevcut durum algıları ise beklentilere göre düşük çıkmıştır.

Şahin (2011) yaptığı çalışmada da aynı sonuca rastlanmış; araştırmacı bunun nedenlerini şu şekilde sıralamıştır:

- Üniversiteler turizm yönetimi bölümlerine gelen öğrencilerin beklentileri açısından eksik veya yanlış bilgiye sahiptirler. Bunun sebebi de beklentilerle ilgili yetersiz araştırma ve akademik, idari personel ile öğrenciler arasındaki yetersiz iletişimin olmasıdır.
- Akademik ve yönetim personeli öğrenci beklentilerini algılasada, bunu gerçekleştirmek için isteksiz olmaları veya bunun imkansız olduğunu düşünmeleridir.
- Diğer sebepler ise rol çakışması, teknoloji yetersizliği, grup çalışması ve kontrol mekanizmasıdır.

Beş boyuttan ilki olan fiziki olanaklar boyutuna baktığımızda; bunun ilk akla gelen nedeni maddi olarak üniversitelerin kaynaklarının az olmasıdır. Ancak Güzel'in (2006) yaptığı çalışmada maddi açıdan yeterli kaynağı olduğu düşünülen Ankara'daki Bilkent ve Başkent Üniversitelerinde de durum farklı çıkmamıştır. Bu iki üniversitede de öğrencilerin fiziksel boyuta ilişkin tatmin düzeyleri düşük çıkmıştır. Kısacası, üniversitelerdeki kalite düşüklüğünün tek nedeninin maddi imkansızlıklar olmadığı söylenebilir. Fiziki olanaklar boyutu dışındaki hizmet kalitesi boyutlarında ise, maddi bir çözümden ziyade üniversite yönetiminin ve personelinin (öğretim elemanları ve memurlar) değiştirebileceği durumlar bulunmaktadır.

“Güvenilirlik” kalite boyutunda hizmet kalitesini yükseltmek için;

- Öğretim elemanları dönem başında ayrıntılı bir program hazırlayarak dersin içeriklerini öğrencilere açıklayabilir. Bu içeriklerin öğrencilerin her zaman kolaylıkla ulaşabilecekleri internet sitesi gibi bir yere konulması öğrencilerin bu konuda bir sorun yaşamalarını engelleyebilir.
- Üniversite personeli öğrencilerin problemleriyle daha içtenlikle ilgilenilebilir.
- Öğrenci işleri hizmetleri daha hızlı ve etkin sunabilir ve kayıtların birkaç tane yedek alarak tutabilir yada kullanılan bilgi işlem sistemi eğer eskiyse yenilenebilir. Personelin eksik bilgisi varsa bunun için hizmet-içi eğitim verilebilir.
- Yabancı dil eğitimini geliştirici dersler arttırılabilir veya içerikleri geliştirilebilir. Öğrencilerin yabancı dil konusunda farkındalığını arttırmak için çabalanabilir.

İlgi / Heveslilik boyutunda hizmet kalitesini yükseltebilmek için:

- Öğretim elemanları ve danışmanlar öğrencilerin derslerle ilgili karşılaşacağı problemlere özel ilgi gösterebilir.
- Öğretim elemanları dersle ilgili ödev, sınav gibi tarihleri daha titizlikle öğrencilere açıklayabilir ve ders giriş çıkış saatlerine özen gösterebilir. Üniversitenin internet sitesinde her ders için bilgilerin bulunduğu ve devamlı güncellendiği sayfalar yer alabilir.

- Öğretim elemanları derslere düzenli olarak girip ofis saatlerinde öğrencilerle ilgilenebilir.
- Öğretim elemanları ders içeriklerini her sene teknoloji ve güncel durumlara göre geliştirebilir ve öğrencilerin daha kolay anlayabileceği şekilde örnek ve uygulamalar kullanabilir.
- Öğrenci işleri öğrencilerle ilgilenirken daha özenli olabilir.

Güvence boyutunda hizmet kalitesini geliştirebilmek için:

- Öğretim elemanları öğrencilere karşı daha nazik ve hoşgörülü olabilir.
- Öğretim elemanları sınav, ödev gibi konularda âdil olabilir. Öğrencilere bu gibi durumlarda değerlendirme yapılırken şeffaf olunması öğrencilerin bu konuda memnuniyetlerini arttırabilir.
- Öğretim elemanları konulara teorik ve pratik açıdan daha hakim olabilir ve sürekli kendilerini yenileyebilirler. Bunun için öğretim elemanlarının yüksek lisans ve doktora yapabilmesi için imkanlar sağlanabilir. Kendilerini geliştirebilmeleri için çeşitli teşvik programları açılabilir.
- Öğrenci işlerinde çalışanlar öğrencilerle ilişkilerinde hoşgörülü ve nazik olabilir. Üniversiteler personelin gelişimi için hizmet içi programlar açılabilir.
- Üniversitede staj koordinatörlüğü yoksa, açılabilir ve staj koordinatörlüğüne bu konuda eğitim almış veya tecrübesi bulunan bir personel getirilebilir.
- Üniversite personeli öğrencilere karşı devamlı saygılı olabilir. Bu sayede öğrenciler okula ilişkin güven hissetmeleri de sağlanabilir.

Empati boyutunda hizmet kalitesinin geliştirilebilmesi için:

- Öğrencilerin sorunlarıyla özel olarak ilgilenebilecek personel görevlendirilebilir. Günün belli bir saati arasında öğrencilerle ilgilenebilecek bu kişi, bu konuda eğitim almış bir kişi olabilir.

- Danışmanlar seçmeli ders seçiminde öğrencilere onların yeteneklerini ve mesleki hedeflerini dikkate alarak yönlendirme yapılabilir. Bunun için danışmanların öğrencileri hakkında daha fazla bilgi sahibi olmaları sağlanabilir. Onlarla yüzyüze görüşme veya çeşitli formları doldurmaları yoluyla bu sağlanabilir.
- Turizm öğrencilerinin staj yerleri ve bölümleri belirlenirken, onların gelecekteki hedeflerine göre bunların ayarlanması sağlanabilir. Bu konuda yine öğrencilerle iletişime geçilmeli ve staj yerleriyle anlaşılırken bu durum göz önünde bulundurulmalıdır.
- Üniversite personelinin çalışma saatleri ayarlanırken öğrenciler için uygunluğunun olup olmadığına bakılabilir.
- Üniversitenin öğrencinin sosyal gelişimine olumlu katkı yapması için dersler ve bölümle alakalı konular dışında sosyal konularda etkinlik veya konferanslar düzenlenebilir. Öğrencilerin ilgi alanlarına göre değişik etkinliklere yönlendirilebilirler.

Yukarıdaki önerilere bakıldığında genel olarak değiştirilebilecek noktaların üniversite personeli hakkında olduğu görülmektedir. Bunun için öncelikle üniversite personelinin bu konu hakkında bilgilendirilmesi, hizmet içi eğitim alması veya psikolojik rehberlik ve danışmanlık gibi bu konu üzerinde eğitilmiş personelden yardım alınabilir. Ayrıca Hanaysha vd.'nin (2012) araştırmalarında belirttiği gibi üniversite personeli öğrencilerden gelecek olumsuz eleştirilere karşı açık olmalı ve bunları düzeltebilmek için adım atmalıdır. Eğer bu eleştirilere kapalı olunursa üniversitelerin hizmet kalitesinin artırılması zorlaşır.

Araştırma boyunca vurgulandığı ve araştırma sonucu ortaya konulduğu üzere Türkiye’de lisans düzeyinde turizm eğitimi veren kurumlardaki hizmet kalitesinin öğrencilerin beklentilerini karşılamakta yetersiz olduğu görülmüştür. Türkiye’nin uluslararası düzeyde turizm sektöründe rekabet gücünü arttırmasını istiyorsak, turizm için eleman yetiştiren kurumların hizmet kalitesinin beklentileri karşılamasını hatta aşmasını sağlayabilmeliyiz.

Bu tez ortaya konan eksik noktalar ve öneriler ile hem eğitim kurumları hem de bu konu üzerinde araştırma yapacak bilim adamları için katkı sağlayacaktır. Türkiye’de özellikle yükseköğretimde hizmet kalitesi üzerine yapılmış çok fazla çalışma bulunmamaktadır. Gelecekteki araştırmacılar değişik yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesinin durumuna yönelik araştırmalar yapmaları Türkiye’de bu kurumların kalitelerini yükseltebilmek için yapılması gereken şeylere daha fazla ışık tutabilecektir.

Ayrıca Dünya’da yükseköğretimde yabancı öğrenci sektöründe giderek büyümektedir. Özellikle İngiltere, Amerika ve Avusturalya gibi ülkeler her yıl yabancı öğrenci sayısını yükselterek ülke ekonomisine katkı sağlamaktadırlar (Russell, 2005). Bu konuyla ilgili Asya ülkelerinde de yapılmış çalışmalar bulunmaktadır. Malezya’da yapılan çalışmada da aynı sonuç çıkmış ve yabancı öğrencilerin öneminden bahsedilmiştir. (Hanaysha vd., 2012). Türkiye’de de son yıllarda yabancı öğrenci hareketliliği artmaya başlamıştır. Özellikle çeşitli Asya ülkelerinden öğrenciler gelmektedir. Yabancı öğrencilerin hizmet kalitesi algılarına yönelik yapılacak çalışmalar Türkiye’de bu pazarın büyümesine yardımcı olacaktır.

Diğer tüm sektörlerde olduğu gibi turizm sektöründe de müşterilerin memnuniyeti çok önemlidir. Hizmet sunan turizm sektöründe çalışanlara çok büyük iş düşmektedir. Bu çalışanları yetiştiren eğitim kurumlarının hizmet kaliteleride sektörü etkilemektedir. Bu nedenlerden dolayı turizm eğitimi sunan kurumların hizmet kalitelerinin artırılması en önemli hedef olmalıdır. Bu hedefe ulaşmak için bu yönde araştırmaların yapılması muhakkak kalitenin geliştirilmesi için katkı sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Ağaoğlu, O. K. (1991). *Türkiye’de Turizm Eğitimi ve Etkenliği*. Ankara: Milli Prodükktivite Merkezi Yay:439.
- Airey, D., ve Johnson, S. (1999). The content of Tourism Degree Courses in the UK. *Tourism Management*, Sayı 20 , 229-235.
- Aksu, A. A., ve Köksal, C. D. (2005). Perceptions and attitudes of tourism students in Turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Sayı 17, 436-447.
- Aldridge, S. ve Rowley, J. (1998). Measuring Customers’ Satisfaction in Higher Education. *Quality Assurance in Education*, Sayı 6, 197-204.
- Athiyaman, A. (1997). Linking Student Satisfaction and Service Quality Perceptions: The Case of University Education. *European Journal of Marketing*, Sayı 31, 528-540.
- Aykaç, N. (2002). Türkiye’de ve Bazı Avrupa Birliği Ülkelerinde Mesleki Teknik Eğitim. *Milli Eğitim Dergisi*. 155-156. (http://dhgm.meb.gov.tr/yayimlar/dergiler/Milli_Egitim_Dergisi/155-156/aykac.htm)
- Aymankuy, Ş. Y. (2005). *Turizm Sektöründe Sendikalaşma ve Hizmet Kalitesi İlişkisi (Otel İşletmelerinde Bir Uygulama)*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Baum, T. (2006). Global Tourism Higher Education—The British Isles Experience. *Journal of Teaching in Travel & Tourism* , 27-38.
- Biçici, F., Hançer, M. (2008). Kuşadası ve Didim’deki Üniversite Öğrencilerinin Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Sunulan Hizmetlerle İlgili Beklentileri ve Bu Hizmetlerin Kalite Ölçümü. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* Cilt: 10, Sayı: 3.
- Boylu, Y. (2004). Anadolu Otelcilik Ve Turizm Meslek Liselerinde Okuyan Öğrencilerin Okul Amacına Yönelik Beklentilerinin Değerlendirilmesi. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, Sayı 7, 933-954.

- Boylu, Y. (2007). Turizm Eğitimi Almış Yeni Mezunların Oryantasyon Programlarına Yönelik Tutumlarındaki Değişimler. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi* , Cilt 6 Sayı 22, 259-269.
- Canny, I. (2012). The Influence of Service Quality and Tourist Satisfaction on Future Behavioral Intentions: The Case Study of Borobudur Temple as a UNESCO World Culture Heritage Destination. *The 3rd International Conference on Business, Economics and Tourism Management*. Sayı 50, 89-97.
- Chelladurai, P., Chang, K. (2000). Targets and Standards of Quality in Sport Services. *Sport Management Review*, Sayı 3, 1-22.
- Clemes, M., Ozanne, L. ve Tram, L. (2001). An Examination of Students' Perceptions of Service Quality in Higher Education. *Journal of Marketing for Higher Education*, Sayı 10, 1-19.
- Collins, A. B. (2007). Dosya: Turizm Eğitimi. *TÜROFED Dergisi*, Sayı 8 , 38-54.
- Cooper, C., Shepard, R., ve Westlake, J. (1994). *Tourism and hospitality education*. Guildford: The University of Surrey.
- Cronin, J. J., Taylor, S. A. (1994). SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, Sayı: 58, 125-131.
- Çelik, N. (2007). *Bartın İli'nde Faaliyet Gösteren Turizm İşletme Belgeli Üç Yıldızlı Otel İşletmelerinin Hizmet Kalitesi Açısından Analitik Hiyerarşi Süreci Yöntemi ile Karşılaştırılması*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Çimen, H. (2008). Turizm Lisans Eğitiminde Etkinliğin Artırılmasına Yönelik Öneriler. *3. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı (17-19 Nisan)* , 267-269.
- Ehlers, A. S. (2005). A Study Of Recruitment Competency Indicators For Potential Hospitality Employees. *The Consortium Journal* Sayı 9, 59-68.
- Ehtiyar, R., Üngüren, E. (2008). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Umutsuzluk ve Kaygı Seviyeleriyle Eğitime Yönelik Tutumları Arasındaki İlişkinin

- Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*. Sayı 1/4, 159-181.
- Eraqi, M. I., (2006). Tourism Services Quality (TourServQual) in Egypt: The Viewpoints of External and Internal Customers. *Benchmarking: An International Journal*, Sayı 13/4, 469-492.
- Ergün, M. (2011). *Eğitim Felsefesi*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Gatfield, T. (2000). A Scale for Measuring Student Perception of Quality: an Australian Asian Perspective. *Journal of Marketing for Higher Education*, Sayı 10, 27-41
- Gatfield, T., Bakker, M. ve Graham, P. (1999). Measuring Student Quality Variables and the Implications for Management Practices in Higher Education Institutions: an Australian and International Perspective. *Journal of Higher Education and Management*, Sayı 21, 239-252
- Gillespie, C. H., ve Baum, T. (2001). Developing a CD-ROM as a teaching and learning tool in food and beverage management: A case study in hospitality education. *Journal of Teaching in Travel and Tourism*, Sayı 2, 41-61.
- Gržinić, J (2007). Concepts Of Service Quality Measurement İn Hotel İndustry. *Ekonomisao Praksa Dbk*, Sayı 16, 81 - 98.
- Güzel, N. G.(2006). *Yüksek Öğretimde Turizm Eğitimi ve Hizmet Kalitesi*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Güzeller, C. O., Yıldız, S., ve Sonuç, N. (2009). Comparison of Tourism Education Comparison of Tourism Education Future Challenges. *TURIZAM*, Sayı 13, 5-16.
- Hanaysha, J. R. M., Kumar, D., Hilman, H. (2012). Service Quality and Satisfaction: Study on International Students in Universities of North Malaysia. *International Journal of Research in Management*, Sayı 2, 116-133.
- Haywood, M., ve Maki, K. (1991). A conceptual model of the education/employment interface for the tourism industry. *New Horizons-Proc Conference, University of Calgary* , 105-118.

- Heskett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., ve Sasser, W. E. (1994). Putting the service-profit chain to work. *Harvard Business Review*, Sayı 72, 164-174.
- Hotamışlı, M., Eleren, A. (2011). GSM Operatörlerinde Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Ölçeği ile Ölçülmesi: Afyonkarahisar Örneği. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 7, Sayı 13, 221-238.
- Kang, G. ve James, J., 2004. Service Quality Dimensions: an Examination of Grönroos's Service Quality Model. *Managing Service Quality*, Sayı 14, 266-277.
- Kozak, M. (2009). Turizm Eğitimi ve Meslek Yüksekokulları. *Turizmde Bu Sabah* .
- Kozak, N. (2005). Staj Dosyası (II) : Sektörün ve Turizm Programlarının Görüşleri. <http://www.turizm gazetesi.com/articles/article.aspx?id=25083> .
- Karasar, N. (1999). *Bilimsel Araştırma Yöntemi: Kavramlar, İlkeler, Teknikler*. Nobel Yayınevi. Ankara
- Kuo, N., Chang, K., Lai, C. (2011) Identifying Critical Service Quality Attributes for Higher Education in Hospitality and Tourism: Applications of the Kano Model and Importance-Performance Analysis. *African Journal of Business Management*, Sayı 5, 12016-12024.
- Kuşluyan, S., ve Kuşluyan, Z. (2000). Perceptions And Attitudes Of Undergraduate Tourism Students Towards Working In The Tourism Industry In Turkey. *Tourism Management*, Sayı 21 , 251-269.
- Kuşluyan, S. (2000). Turizm İşletmeciliği Öğrencilerinin ve Turizm İşletmeleri Yöneticilerinin Birbirinden Beklentileri. *Kapadokya Toplantıları VII, 18 Nisan* .
- Kültür ve Turizm Bakanlığı (2011). Turizm Belgeli Tesisler, <http://www.ktbyatirimisletmeler.gov.tr/belge/1-63769/tesis-istatistikleri.html> (Erişim Tarihi: 10.07.2011)
- Lominé, L. L. (2003). Hospitality, Leisure, Sport and Tourism in Higher Education in France. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, Sayı 2, 105-113.

- Lovelock, C. ve Wright, L. (2002). *Principles of Service Marketing and Management*. 2. Baskı. New Jersey: Prentice Hall.
- Marilyn Russell (2005). Marketing Education: A Review of Service Quality Perceptions Among International Students, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Sayı 17, 65-77.
- McGinn, A., ve Binder, D. (1991). Meeting the Needs: Tourism in Secondary Schools. *New Horizons-Proc. Conference University of Calgary* .
- Menu, R., Müller, M., Perrot, S., ve Sebban, A. (2001). Euroformation White Paper. *Belgique Eurhodip* .
- Mısırlı, İ. (2002). Turizm Sektöründe Meslek Standartları ve Mesleki Belgelendirme Sistemi. *Anatolia Turizm Araştırma Dergisi*, Cilt 13 Sayı 1 , 39-55.
- Olalı, H. (1982). *Turizm Politikası ve Planlaması*. İzmir: Ege Üniversitesi Matbaası.
- Olalı, H., Nazilli, S., Kırıcıoğlu, N., & Sümer, M. (1983). *Dış Tanıtım ve Turizm*. İstanbul: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.
- Olçay, A. (2008). Türk Turizminde Eğitimin Önemi. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 383-390.
- O'Mahony, B., ve Sillitoe, J. (2001). Identifying the perceived barriers to participation in tertiary education among hospitality employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Sayı 13 , 21-9.
- Ostrowski, P. L., O'Brien T. V., Gordon, G. L. (1993) Service Quality and Customer Loyalty in the Commercial Airline Industry, *Journal of Marketing*. Sayı 22, 16-24.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1985), A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research, *Journal of Marketing*, Sayı 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Sayı 64, 12-37.

- Pelit, E., ve Güçer, E. (2006). Turizm Alanında Öğretmenlik Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm İşletmelerinde Yaptıkları Stajları Değerlendirmeleri Üzerine Bir Araştırma. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 139-164.
- Russell, M. (2005). A review of Service Quality Perceptions Among International Students. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Sayı 17, 65-77.
- Saat, M. (1999). Kavramsal Hizmet Modeli ve Hizmet Kalitesini Ölçme Aracı Olarak Servqual Analizi. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Sayı 3, 107-118.
- Sakarya, M. C. (2006). *Yükseköğretimde Öğrenciye Yönelik Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Salahoğlu, H. P. (2010). *Spor Turizmde Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi: Antalya'daki Futbol Kampları Üzerine Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Sarı, F. (2007). *Türkiye'deki Turizm Eğitiminin Turizm Sektöründeki İstihdama Etkisi ve Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri Üzerine Bir Araştırma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İzmir Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Sezgin, O. M. (2001). *Genel Turizm ve Turizm Mevzuatı*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sezgin, O. M. (1984). İtalya'da Otelcilik Eğitim Sistemi ve Türkiye'de Turizm Eğitimi. *Turizm Eğitimi Kongresi: Tebliğ ve Tartışmalar*.
- Stuart, M. (2002). Critical Influences on Tourism as a Subject in UK Higher Education: Lecturer Perspective. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, Sayı 1, 5-18.
- Şahin, G. G. (2011). A Research on Expectation and Perception of Service Quality in Tourism Education at University Level in Ankara. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, Sayı 3/4, 49-65.

- Taşkın, E., Büyük, K. (2002). Hizmet Pazarlaması Açısından Eğitim Hizmetlerinde Kalite (Kütahya'daki Özel Dershane Öğrencileri ile İlgili Bir Saha Araştırması). *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı: 7, 203-224.
- Theopistou, A. (1992). Kurumlar ve Düzeyler Açısından Turizm Eğitimi. *Balkan Ülkeleri Turizm Eğitim Semineri 26-29 Mayıs* , 42-43.
- Timur, A. (1992). Türkiye'de Turizm Eğitiminin Yapısı, Uygulanan Politikalar ve Sonuçları, *Turizm Eğitimi Konferansı Ankara*.
- Tolpa, E. (2012). *Measuring Customer Expectations of Service Quality: Case Airline Industry*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Aalto University School of Economics.
- Toyluoğlu, T. (2003). *Türkiye'de Turizm Eğitiminin Niteliği*. (Yüksek Lisans Tezi). Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı.
- Tutan, N. (2002). Geleceğin Turizm Eğitimi. *Turizm Bakanlığı, Turizm Eğitimi Genel Md .*
- Ural, A., ve Pelit, E. (2002). Türkiye'de Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Veren Yüksek Öğretim Örgütlerinin Örgütleniş Biçimleri. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 218-228.
- Ültanur, G. (2000). *Karşılaştırmalı Eğitim Bilimi, Kuram ve Teknikler*. Ankara: Eylül Kitap ve Yayınevi.
- Ünlüönen, K. (2000). Turizm İşletmeciliği Öğretmenlik Programlarının Öğrenci Beklentileri ve Algılamaları Açısından Değerlendirmesi. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 218-238.
- Ünlüönen, K., ve Boylu, Y. (2005). Türkiye'de Yüksek Öğretim Düzeyinde Turizm Eğitimindeki Gelişmelerin Değerlendirilmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 11-32.
- Üzümcü, T., ve Bayraktar, S. (2004). Türkiye'de Turizm Otel İşletmeciliği Alanında Eğitim Veren Yükseköğretim Kuruluşlarındaki Eğitimcilerin Turizm Mesleki

Eğitiminin Etiksel Açıdan İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması.
<http://iibf.ogu.edu.tr/kongre/bildiriler/02-05.pdf> (02.01.2011) .

Yu, A. H.; Morais, D.; Chick, G. (2006). Service Quality in Tourism: a Case Study of the 2001 Study Tour of Taiwan. *Proceedings of the 2005 northeastern recreation research symposium; 2005 April 10-12; Bolton Landing, NY. Gen. Tech. Rep. NE-341. Newtown Square, PA: U.S. Forest Service, Northeastern Research Station. 318-215.*

EKLER

EK-1 Hizmet Kalitesinin Bölümlere Göre Değerlendirilmesi (TUKEY testi)

Boyut	(I) bölüm	(J) bölüm	Ortalama Fark (I-J)	S. Hata	Sig.
Mevcut Fiziki Olanaklar	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	Konaklama İşletmeciliği	-,34753*	,10291	,014
		Seyahat İşletmeciliği	-,55431*	,10479	,000
		Rekreasyon Yönetimi	-,05627	,12658	,999
		Turizm Rehberliği	-,09877	,23127	1.000
		Gastronomi ve Mutfak Sanatları	-,25134	,14091	,560
		Turizm İşletmeciliği	,33926	,14857	,253
	Konaklama İşletmeciliği	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	,34753*	,10291	,014
		Seyahat İşletmeciliği	-,20678*	,05054	,001
		Rekreasyon Yönetimi	,29125*	,08716	,015
		Turizm Rehberliği	,24876	,21227	,905
		Gastronomi ve Mutfak Sanatları	,09619	,10691	,973
		Turizm İşletmeciliği	,68679*	,11682	,000
	Seyahat İşletmeciliği	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	,55431*	,10479	,000
		Konaklama İşletmeciliği	,20678*	,05054	,001
		Rekreasyon Yönetimi	,49804*	,08937	,000
		Turizm Rehberliği	,45555	,21319	,332
		Gastronomi ve Mutfak Sanatları	,30297	,10872	,080
		Turizm İşletmeciliği	,89357*	,11848	,000
	Rekreasyon Yönetimi	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	,05627	,12658	,999
		Konaklama İşletmeciliği	-,29125*	,08716	,015
		Seyahat İşletmeciliği	-,49804*	,08937	,000
		Turizm Rehberliği	-,04249	,22470	1.000
		Gastronomi ve Mutfak Sanatları	-,19507	,12985	,744
		Turizm İşletmeciliği	,39553	,13813	,065
	Turizm Rehberliği	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	,09877	,23127	1.000
		Konaklama İşletmeciliği	-,24876	,21227	,905
		Seyahat İşletmeciliği	-,45555	,21319	,332
		Rekreasyon Yönetimi	,04249	,22470	1.000
		Gastronomi ve Mutfak Sanatları	-,15257	,23307	,995
		Turizm İşletmeciliği	,43803	,23778	,520
	Gastronomi ve Mutfak Sanatları	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	,25134	,14091	,560
		Konaklama İşletmeciliği	-,09619	,10691	,973
		Seyahat İşletmeciliği	-,30297	,10872	,080
		Rekreasyon Yönetimi	,19507	,12985	,744
		Turizm Rehberliği	,15257	,23307	,995
		Turizm İşletmeciliği	,59060*	,15137	,002
	Turizm İşletmeciliği	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	-,33926	,14857	,253
		Konaklama İşletmeciliği	-,68679*	,11682	,000
		Seyahat İşletmeciliği	-,89357*	,11848	,000
		Rekreasyon Yönetimi	-,39553	,13813	,065

		Turizm Rehberliği	-,43803	,23778	,520
		Gastronomi ve Mutfak Sanatları	-,59060*	,15137	,002
Mevcut Güvenilirlik	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	Konaklama İşletmeciliği	,02528	,13395	1.000
		Seyahat İşletmeciliği	-,10090	,13639	,990
		Rekreasyon Yönetimi	,31135	,16476	,488
		Turizm Rehberliği	,41353	,30102	,816
		Gastronomi ve Mutfak Sanatları	-,02572	,18341	1.000
		Turizm İşletmeciliği	,96668*	,19338	,000
		Konaklama İşletmeciliği	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	-,02528	,13395
	Seyahat İşletmeciliği		-,12618	,06579	,469
	Rekreasyon Yönetimi		,28607	,11345	,153
	Turizm Rehberliği		,38825	,27630	,799
	Gastronomi ve Mutfak Sanatları		-,05100	,13916	1.000
	Turizm İşletmeciliği		,94140*	,15206	,000
	Seyahat İşletmeciliği	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	,10090	,13639	,990
		Konaklama İşletmeciliği	,12618	,06579	,469
		Rekreasyon Yönetimi	,41225*	,11633	,008
		Turizm Rehberliği	,51443	,27749	,512
		Gastronomi ve Mutfak Sanatları	,07518	,14151	,998
		Turizm İşletmeciliği	1.06758*	,15421	,000
	Rekreasyon Yönetimi	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	-,31135	,16476	,488
		Konaklama İşletmeciliği	-,28607	,11345	,153
		Seyahat İşletmeciliği	-,41225*	,11633	,008
		Turizm Rehberliği	,10218	,29248	1.000
		Gastronomi ve Mutfak Sanatları	-,33707	,16902	,419
		Turizm İşletmeciliği	,65533*	,17979	,005
	Turizm Rehberliği	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	-,41353	,30102	,816
		Konaklama İşletmeciliği	-,38825	,27630	,799
		Seyahat İşletmeciliği	-,51443	,27749	,512
		Rekreasyon Yönetimi	-,10218	,29248	1.000
Gastronomi ve Mutfak Sanatları		-,43925	,30337	,775	
Turizm İşletmeciliği		,55315	,30950	,557	
Gastronomi ve Mutfak Sanatları	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	,02572	,18341	1.000	
	Konaklama İşletmeciliği	,05100	,13916	1.000	
	Seyahat İşletmeciliği	-,07518	,14151	,998	
	Rekreasyon Yönetimi	,33707	,16902	,419	
	Turizm Rehberliği	,43925	,30337	,775	
	Turizm İşletmeciliği	,99240*	,19702	,000	
Turizm İşletmeciliği	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	-,96668*	,19338	,000	
	Konaklama İşletmeciliği	-,94140*	,15206	,000	
	Seyahat İşletmeciliği	-1.06758*	,15421	,000	
	Rekreasyon Yönetimi	-,65533*	,17979	,005	
	Turizm Rehberliği	-,55315	,30950	,557	
	Gastronomi ve Mutfak Sanatları	-,99240*	,19702	,000	
Mevcut İlgi-Heveslilik	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	Konaklama İşletmeciliği	,14388	,12257	,904
		Seyahat İşletmeciliği	,10919	,12480	,976
		Rekreasyon Yönetimi	,28682	,15076	,479
		Turizm Rehberliği	,38719	,27544	,799

		Gastronomi ve Mutfak Sanatları	-,07841	,16782	,999
		Turizm İşletmeciliği	,77175*	,17695	,000
	Konaklama İşletmeciliği	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	-,14388	,12257	,904
		Seyahat İşletmeciliği	-,03469	,06020	,997
		Rekreasyon Yönetimi	,14295	,10381	,814
		Turizm Rehberliği	,24331	,25281	,962
		Gastronomi ve Mutfak Sanatları	-,22229	,12733	,585
		Turizm İşletmeciliği	,62788*	,13913	,000
		Seyahat İşletmeciliği	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	-,10919	,12480
	Konaklama İşletmeciliği		,03469	,06020	,997
	Rekreasyon Yönetimi		,17764	,10644	,637
	Turizm Rehberliği		,27800	,25390	,930
	Gastronomi ve Mutfak Sanatları		-,18760	,12948	,775
	Turizm İşletmeciliği		,66257*	,14111	,000
	Rekreasyon Yönetimi	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	-,28682	,15076	,479
		Konaklama İşletmeciliği	-,14295	,10381	,814
		Seyahat İşletmeciliği	-,17764	,10644	,637
		Turizm Rehberliği	,10036	,26762	1.000
		Gastronomi ve Mutfak Sanatları	-,36523	,15466	,217
		Turizm İşletmeciliği	,48493	,16451	,051
	Turizm Rehberliği	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	-,38719	,27544	,799
		Konaklama İşletmeciliği	-,24331	,25281	,962
		Seyahat İşletmeciliği	-,27800	,25390	,930
		Rekreasyon Yönetimi	-,10036	,26762	1.000
		Gastronomi ve Mutfak Sanatları	-,46560	,27759	,632
		Turizm İşletmeciliği	,38457	,28320	,824
	Gastronomi ve Mutfak Sanatları	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	,07841	,16782	,999
		Konaklama İşletmeciliği	,22229	,12733	,585
		Seyahat İşletmeciliği	,18760	,12948	,775
		Rekreasyon Yönetimi	,36523	,15466	,217
		Turizm Rehberliği	,46560	,27759	,632
		Turizm İşletmeciliği	,85017*	,18028	,000
	Turizm İşletmeciliği	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	-,77175*	,17695	,000
		Konaklama İşletmeciliği	-,62788*	,13913	,000
		Seyahat İşletmeciliği	-,66257*	,14111	,000
		Rekreasyon Yönetimi	-,48493	,16451	,051
		Turizm Rehberliği	-,38457	,28320	,824
		Gastronomi ve Mutfak Sanatları	-,85017*	,18028	,000
Mevcut Güvence	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	Konaklama İşletmeciliği	,05392	,13206	1.000
		Seyahat İşletmeciliği	-,04049	,13447	1.000
		Rekreasyon Yönetimi	,35819	,16244	,294
		Turizm Rehberliği	,58904	,29677	,425
		Gastronomi ve Mutfak Sanatları	-,01845	,18082	1.000
		Turizm İşletmeciliği	,85095*	,19065	,000
	Konaklama İşletmeciliği	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	-,05392	,13206	1.000
		Seyahat İşletmeciliği	-,09441	,06486	,771
		Rekreasyon Yönetimi	,30427	,11185	,095
		Turizm Rehberliği	,53513	,27239	,438

		Gastronomi ve Mutfak Sanatları	-,07237	,13719	,998
		Turizm İşletmeciliği	,79703*	,14991	,000
	Seyahat İşletmeciliği	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	,04049	,13447	1.000
		Konaklama İşletmeciliği	,09441	,06486	,771
		Rekreasyon Yönetimi	,39868*	,11468	,010
		Turizm Rehberliği	,62954	,27357	,245
		Gastronomi ve Mutfak Sanatları	,02204	,13951	1.000
		Turizm İşletmeciliği	,89144*	,15203	,000
		Rekreasyon Yönetimi	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	-,35819	,16244
	Konaklama İşletmeciliği		-,30427	,11185	,095
	Seyahat İşletmeciliği		-,39868*	,11468	,010
	Turizm Rehberliği		,23086	,28834	,985
	Gastronomi ve Mutfak Sanatları		-,37664	,16663	,265
	Turizm İşletmeciliği		,49276	,17725	,081
	Turizm Rehberliği	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	-,58904	,29677	,425
		Konaklama İşletmeciliği	-,53513	,27239	,438
		Seyahat İşletmeciliği	-,62954	,27357	,245
		Rekreasyon Yönetimi	-,23086	,28834	,985
		Gastronomi ve Mutfak Sanatları	-,60749	,29909	,396
		Turizm İşletmeciliği	,26190	,30513	,978
	Gastronomi ve Mutfak Sanatları	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	,01845	,18082	1.000
		Konaklama İşletmeciliği	,07237	,13719	,998
		Seyahat İşletmeciliği	-,02204	,13951	1.000
		Rekreasyon Yönetimi	,37664	,16663	,265
		Turizm Rehberliği	,60749	,29909	,396
		Turizm İşletmeciliği	,86940*	,19424	,000
	Turizm İşletmeciliği	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	-,85095*	,19065	,000
		Konaklama İşletmeciliği	-,79703*	,14991	,000
		Seyahat İşletmeciliği	-,89144*	,15203	,000
		Rekreasyon Yönetimi	-,49276	,17725	,081
		Turizm Rehberliği	-,26190	,30513	,978
		Gastronomi ve Mutfak Sanatları	-,86940*	,19424	,000
Mevcut Empati	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	Konaklama İşletmeciliği	-,03302	,15171	1.000
		Seyahat İşletmeciliği	-,15972	,15448	,946
		Rekreasyon Yönetimi	,23837	,18661	,862
		Turizm Rehberliği	,56292	,34094	,649
		Gastronomi ve Mutfak Sanatları	-,03359	,20773	1.000
		Turizm İşletmeciliği	,55623	,21902	,147
	Konaklama İşletmeciliği	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	,03302	,15171	1.000
		Seyahat İşletmeciliği	-,12670	,07451	,616
		Rekreasyon Yönetimi	,27139	,12850	,347
		Turizm Rehberliği	,59594	,31293	,478
		Gastronomi ve Mutfak Sanatları	-,00057	,15761	1.000
		Turizm İşletmeciliği	,58924*	,17222	,012
	Seyahat İşletmeciliği	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	,15972	,15448	,946
		Konaklama İşletmeciliği	,12670	,07451	,616
		Rekreasyon Yönetimi	,39808*	,13175	,041
		Turizm Rehberliği	,72264	,31428	,246

		Gastronomi ve Mutfak Sanatları	,12613	,16027	,986
		Turizm İşletmeciliği	,71594*	,17466	,001
	Rekreasyon Yönetimi	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	-,23837	,18661	,862
		Konaklama İşletmeciliği	-,27139	,12850	,347
		Seyahat İşletmeciliği	-,39808*	,13175	,041
		Turizm Rehberliği	,32455	,33126	,958
		Gastronomi ve Mutfak Sanatları	-,27195	,19143	,791
		Turizm İşletmeciliği	,31786	,20363	,707
		Turizm Rehberliği	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	-,56292	,34094
	Konaklama İşletmeciliği		-,59594	,31293	,478
	Seyahat İşletmeciliği		-,72264	,31428	,246
	Rekreasyon Yönetimi		-,32455	,33126	,958
	Gastronomi ve Mutfak Sanatları		-,59651	,34360	,592
	Turizm İşletmeciliği		-,00670	,35054	1.000
	Gastronomi ve Mutfak Sanatları	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	,03359	,20773	1.000
		Konaklama İşletmeciliği	,00057	,15761	1.000
		Seyahat İşletmeciliği	-,12613	,16027	,986
		Rekreasyon Yönetimi	,27195	,19143	,791
		Turizm Rehberliği	,59651	,34360	,592
		Turizm İşletmeciliği	,58981	,22315	,115
	Turizm İşletmeciliği	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	-,55623	,21902	,147
		Konaklama İşletmeciliği	-,58924*	,17222	,012
		Seyahat İşletmeciliği	-,71594*	,17466	,001
		Rekreasyon Yönetimi	-,31786	,20363	,707
		Turizm Rehberliği	,00670	,35054	1.000
		Gastronomi ve Mutfak Sanatları	-,58981	,22315	,115
Mevcut Genel	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	Konaklama İşletmeciliği	-,08951	,10568	,980
		Seyahat İşletmeciliği	-,22290	,10760	,371
		Rekreasyon Yönetimi	,17512	,12999	,829
		Turizm Rehberliği	,28588	,23748	,893
		Gastronomi ve Mutfak Sanatları	-,11264	,14470	,987
		Turizm İşletmeciliği	,62665*	,15256	,001
	Konaklama İşletmeciliği	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	,08951	,10568	,980
		Seyahat İşletmeciliği	-,13339	,05190	,137
		Rekreasyon Yönetimi	,26463	,08951	,050
		Turizm Rehberliği	,37539	,21798	,601
		Gastronomi ve Mutfak Sanatları	-,02313	,10978	1.000
		Turizm İşletmeciliği	,71616*	,11996	,000
	Seyahat İşletmeciliği	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	,22290	,10760	,371
		Konaklama İşletmeciliği	,13339	,05190	,137
		Rekreasyon Yönetimi	,39803*	,09177	,000
		Turizm Rehberliği	,50879	,21892	,234
		Gastronomi ve Mutfak Sanatları	,11026	,11164	,957
		Turizm İşletmeciliği	,84955*	,12166	,000
	Rekreasyon Yönetimi	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	-,17512	,12999	,829
		Konaklama İşletmeciliği	-,26463	,08951	,050
		Seyahat İşletmeciliği	-,39803*	,09177	,000
		Turizm Rehberliği	,11076	,23074	,999

		Gastronomi ve Mutfak Sanatları	-,28776	,13335	,320
		Turizm İşletmeciliği	,45153*	,14184	,025
	Turizm Rehberliği	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	-,28588	,23748	,893
		Konaklama İşletmeciliği	-,37539	,21798	,601
		Seyahat İşletmeciliği	-,50879	,21892	,234
		Rekreasyon Yönetimi	-,11076	,23074	,999
		Gastronomi ve Mutfak Sanatları	-,39853	,23934	,640
		Turizm İşletmeciliği	,34077	,24417	,804
		Gastronomi ve Mutfak Sanatları	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	,11264	,14470
	Konaklama İşletmeciliği		,02313	,10978	1.000
	Seyahat İşletmeciliği		-,11026	,11164	,957
	Rekreasyon Yönetimi		,28776	,13335	,320
	Turizm Rehberliği		,39853	,23934	,640
	Turizm İşletmeciliği		,73929*	,15544	,000
	Turizm İşletmeciliği	Yiyecek İçecek İşletmeciliği	-,62665*	,15256	,001
		Konaklama İşletmeciliği	-,71616*	,11996	,000
		Seyahat İşletmeciliği	-,84955*	,12166	,000
		Rekreasyon Yönetimi	-,45153*	,14184	,025
		Turizm Rehberliği	-,34077	,24417	,804
		Gastronomi ve Mutfak Sanatları	-,73929*	,15544	,000

EK-2 Hizmet Kalitesinin Öğrencilerin Bulunduğu Sınıflara Göre Değerlendirilmesi (TUKEY testi)

Boyutlar	(I) sınıf	(J) sınıf	Ortalama Fark (I-J)	S. Hata	Sig.
Mevcut Fiziki Olanaklar	1	2	,20688*	,05817	,002
		3	,11748	,06303	,245
		4	,25357*	,09007	,026
	2	1	-,20688*	,05817	,002
		3	-,08940	,05878	,425
		4	,04669	,08715	,950
	3	1	-,11748	,06303	,245
		2	,08940	,05878	,425
		4	,13609	,09047	,435
	4	1	-,25357*	,09007	,026
		2	-,04669	,08715	,950
		3	-,13609	,09047	,435
Mevcut Güvenilirlik	1	2	,29497*	,07286	,000
		3	,26292*	,07895	,005
		4	,64953*	,11283	,000
	2	1	-,29497*	,07286	,000
		3	-,03205	,07362	,972
		4	,35456*	,10916	,007
	3	1	-,26292*	,07895	,005
		2	,03205	,07362	,972
		4	,38661*	,11332	,004
	4	1	-,64953*	,11283	,000
		2	-,35456*	,10916	,007
		3	-,38661*	,11332	,004
Mevcut İlgili Heveslilik	1	2	,13602	,06645	,172
		3	,09928	,07201	,513
		4	,41003*	,10290	,000
	2	1	-,13602	,06645	,172
		3	-,03674	,06715	,947
		4	,27401*	,09956	,031
	3	1	-,09928	,07201	,513
		2	,03674	,06715	,947
		4	,31075*	,10335	,014
	4	1	-,41003*	,10290	,000
		2	-,27401*	,09956	,031
		3	-,31075*	,10335	,014
Mevcut Güvence	1	2	,30828*	,07189	,000
		3	,24956*	,07791	,008
		4	,45805*	,11133	,000
	2	1	-,30828*	,07189	,000

		3	-,05872	,07265	,851
		4	,14976	,10771	,506
	3	1	-,24956*	,07791	,008
		2	,05872	,07265	,851
		4	,20849	,11182	,244
	4	1	-,45805*	,11133	,000
		2	-,14976	,10771	,506
3		-,20849	,11182	,244	
Mevcut Empati	1	2	,41855*	,08116	,000
		3	,31784*	,08794	,002
		4	,51219*	,12567	,000
	2	1	-,41855*	,08116	,000
		3	-,10071	,08200	,609
		4	,09364	,12159	,868
	3	1	-,31784*	,08794	,002
		2	,10071	,08200	,609
		4	,19435	,12622	,414
	4	1	-,51219*	,12567	,000
		2	-,09364	,12159	,868
		3	-,19435	,12622	,414
Mevcut Genel	1	2	,26104*	,05801	,000
		3	,19122*	,06286	,013
		4	,41452*	,08983	,000
	2	1	-,26104*	,05801	,000
		3	-,06982	,05862	,633
		4	,15348	,08691	,291
	3	1	-,19122*	,06286	,013
		2	,06982	,05862	,633
		4	,22330	,09022	,065
	4	1	-,41452*	,08983	,000
		2	-,15348	,08691	,291
		3	-,22330	,09022	,065

EK-3 Hizmet Kalitesinin Öğrencilerin Yaşadığı Yere Göre Değerlendirilmesi (TUKEY testi)

Boyutlar	(I) Öğrencinin Yaşadığı Yer	(J) Öğrencinin Yaşadığı Yer	Ortalama Fark (I-J)	S. Hata	Sig.
Mevcut Fiziki Olanaklar	Ailenizin Yanında	Ortak Öğrenci Evinde	-,19808*	,07038	,040
		Pansiyonda	-,19243	,19685	,865
		Öğrenci Yurdunda	-,23934*	,06718	,004
		Evde Tek Başına	-,25881	,10932	,125
	Ortak Öğrenci Evinde	Ailenizin Yanında	,19808*	,07038	,040
		Pansiyonda	,00565	,19274	1.000
		Öğrenci Yurdunda	-,04126	,05394	,941
		Evde Tek Başına	-,06073	,10171	,976
	Pansiyonda	Ailenizin Yanında	,19243	,19685	,865
		Ortak Öğrenci Evinde	-,00565	,19274	1.000
		Öğrenci Yurdunda	-,04691	,19159	,999
		Evde Tek Başına	-,06638	,21010	,998
	Öğrenci Yurdunda	Ailenizin Yanında	,23934*	,06718	,004
		Ortak Öğrenci Evinde	,04126	,05394	,941
		Pansiyonda	,04691	,19159	,999
		Evde Tek Başına	-,01947	,09953	1.000
	Evde Tek Başına	Ailenizin Yanında	,25881	,10932	,125
		Ortak Öğrenci Evinde	,06073	,10171	,976
		Pansiyonda	,06638	,21010	,998
		Öğrenci Yurdunda	,01947	,09953	1.000
Mevcut Güvenilirlik	Ailenizin Yanında	Ortak Öğrenci Evinde	-,35450*	,08814	,001
		Pansiyonda	-,23560	,24651	,875
		Öğrenci Yurdunda	-,48788*	,08413	,000
		Evde Tek Başına	-,31882	,13689	,137
	Ortak Öğrenci Evinde	Ailenizin Yanında	,35450*	,08814	,001
		Pansiyonda	,11890	,24136	,988
		Öğrenci Yurdunda	-,13338	,06755	,280
		Evde Tek Başına	,03569	,12737	,999
	Pansiyonda	Ailenizin Yanında	,23560	,24651	,875
		Ortak Öğrenci Evinde	-,11890	,24136	,988
		Öğrenci Yurdunda	-,25227	,23992	,831
		Evde Tek Başına	-,08321	,26310	,998
	Öğrenci Yurdunda	Ailenizin Yanında	,48788*	,08413	,000
		Ortak Öğrenci Evinde	,13338	,06755	,280
		Pansiyonda	,25227	,23992	,831
		Evde Tek Başına	,16906	,12464	,656
	Evde Tek Başına	Ailenizin Yanında	,31882	,13689	,137
		Ortak Öğrenci Evinde	-,03569	,12737	,999
		Pansiyonda	,08321	,26310	,998
		Öğrenci Yurdunda	-,16906	,12464	,656
Mevcut İlgili-Heveslilik	Ailenizin Yanında	Ortak Öğrenci Evinde	-,15754	,08038	,287
		Pansiyonda	-,18989	,22482	,917

		Öğrenci Yurdunda	-,28192*	,07673	,002
		Evde Tek Başına	-,11955	,12485	,874
	Ortak Öğrenci Evinde	Ailenizin Yanında	,15754	,08038	,287
		Pansiyonda	-,03236	,22012	1.000
		Öğrenci Yurdunda	-,12438	,06160	,258
	Pansiyonda	Evde Tek Başına	,03799	,11616	,998
		Ailenizin Yanında	,18989	,22482	,917
		Ortak Öğrenci Evinde	,03236	,22012	1.000
		Öğrenci Yurdunda	-,09203	,21881	,993
	Öğrenci Yurdunda	Evde Tek Başına	,07035	,23995	,998
		Ailenizin Yanında	,28192*	,07673	,002
		Ortak Öğrenci Evinde	,12438	,06160	,258
		Pansiyonda	,09203	,21881	,993
	Evde Tek Başına	Evde Tek Başına	,16237	,11367	,609
		Ailenizin Yanında	,11955	,12485	,874
		Ortak Öğrenci Evinde	-,03799	,11616	,998
Pansiyonda		-,07035	,23995	,998	
Mevcut Güvence	Ailenizin Yanında	Öğrenci Yurdunda	-,16237	,11367	,609
		Evde Tek Başına	-,20063	,08738	,147
		Pansiyonda	-,22856	,24441	,883
		Öğrenci Yurdunda	-,33812*	,08341	,001
	Ortak Öğrenci Evinde	Evde Tek Başına	-,14279	,13572	,831
		Ailenizin Yanında	,20063	,08738	,147
		Pansiyonda	-,02793	,23929	1.000
		Öğrenci Yurdunda	-,13748	,06697	,242
	Pansiyonda	Evde Tek Başına	,05785	,12628	,991
		Ailenizin Yanında	,22856	,24441	,883
		Ortak Öğrenci Evinde	,02793	,23929	1.000
		Öğrenci Yurdunda	-,10955	,23787	,991
	Öğrenci Yurdunda	Evde Tek Başına	,08577	,26086	,997
		Ailenizin Yanında	,33812*	,08341	,001
		Ortak Öğrenci Evinde	,13748	,06697	,242
		Pansiyonda	,10955	,23787	,991
Evde Tek Başına	Evde Tek Başına	,19533	,12357	,510	
	Ailenizin Yanında	,14279	,13572	,831	
	Ortak Öğrenci Evinde	-,05785	,12628	,991	
	Pansiyonda	-,08577	,26086	,997	
Mevcut Empati	Ailenizin Yanında	Öğrenci Yurdunda	-,19533	,12357	,510
		Evde Tek Başına	-,34119*	,09457	,003
		Pansiyonda	-,32514	,27708	,767
		Ortak Öğrenci Evinde	-,21840	,09907	,179
	Ortak Öğrenci Evinde	Ortak Öğrenci Evinde	-,21840	,09907	,179
		Pansiyonda	-,10674	,27129	,995
		Öğrenci Yurdunda	-,12279	,07592	,487
		Evde Tek Başına	,16623	,14317	,774
	Pansiyonda	Ailenizin Yanında	,32514	,27708	,767
		Ortak Öğrenci Evinde	,10674	,27129	,995

		Öğrenci Yurdunda	-,01605	,26968	1.000	
		Evde Tek Başına	,27297	,29573	,888	
	Öğrenci Yurdunda	Ailenizin Yanında	,34119*	,09457	,003	
		Ortak Öğrenci Evinde	,12279	,07592	,487	
		Pansiyonda	,01605	,26968	1.000	
	Evde Tek Başına	Evde Tek Başına	,28902	,14009	,237	
		Ailenizin Yanında	,05217	,15387	,997	
		Ortak Öğrenci Evinde	-,16623	,14317	,774	
		Pansiyonda	-,27297	,29573	,888	
	Mevcut Genel	Ailenizin Yanında	Öğrenci Yurdunda	-,28902	,14009	,237
			Ortak Öğrenci Evinde	-,21644*	,07044	,019
			Pansiyonda	-,22630	,19703	,780
Evde Tek Başına			-,18902	,10941	,418	
Ortak Öğrenci Evinde		Ailenizin Yanında	,21644*	,07044	,019	
		Pansiyonda	-,00986	,19291	1.000	
		Öğrenci Yurdunda	-,09958	,05399	,349	
		Evde Tek Başına	,02743	,10180	,999	
Pansiyonda		Ailenizin Yanında	,22630	,19703	,780	
		Ortak Öğrenci Evinde	,00986	,19291	1.000	
		Öğrenci Yurdunda	-,08972	,19176	,990	
		Evde Tek Başına	,03729	,21029	1.000	
Öğrenci Yurdunda		Ailenizin Yanında	,31602*	,06724	,000	
		Ortak Öğrenci Evinde	,09958	,05399	,349	
		Pansiyonda	,08972	,19176	,990	
		Evde Tek Başına	,12701	,09962	,707	
Evde Tek Başına		Ailenizin Yanında	,18902	,10941	,418	
		Ortak Öğrenci Evinde	-,02743	,10180	,999	
		Pansiyonda	-,03729	,21029	1.000	
		Öğrenci Yurdunda	-,12701	,09962	,707	

EK-4 Hizmet Kalitesi Boyutlarının Bölümün Bağlı Olduğu Fakülte/Yüksekokula Göre Değerlendirilmesi(TUKEY testi)

Boyutlar	(I) fakulteyuksekokul	(J) fakulteyuksekokul	Ortalama Fark (I-J)	S. Hata	Sig.
Mevcut Fiziki Olanaklar	Turizm Fakültesi Bünyesinde	İşletme, İİBF veya İktisat Fakültesi Bünyesinde	,65716*	,12310	,000
		Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Bünyesinde	-,07562	,05010	,287
	İşletme, İİBF veya İktisat Fakültesi Bünyesinde	Turizm Fakültesi Bünyesinde	-,65716*	,12310	,000
		Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Bünyesinde	-,73278*	,11922	,000
	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Bünyesinde	Turizm Fakültesi Bünyesinde	,07562	,05010	,287
		İşletme, İİBF veya İktisat Fakültesi Bünyesinde	,73278*	,11922	,000
Mevcut Güvenilirlik	Turizm Fakültesi Bünyesinde	İşletme, İİBF veya İktisat Fakültesi Bünyesinde	,66458*	,15113	,000
		Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Bünyesinde	-,43260*	,06150	,000
	İşletme, İİBF veya İktisat Fakültesi Bünyesinde	Turizm Fakültesi Bünyesinde	-,66458*	,15113	,000
		Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Bünyesinde	-1.09718*	,14637	,000
	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Bünyesinde	Turizm Fakültesi Bünyesinde	,43260*	,06150	,000
		İşletme, İİBF veya İktisat Fakültesi Bünyesinde	1.09718*	,14637	,000
Mevcut İlgi-Heveslilik	Turizm Fakültesi Bünyesinde	İşletme, İİBF veya İktisat Fakültesi Bünyesinde	,50158*	,14096	,001
		Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Bünyesinde	-,20780*	,05737	,001
	İşletme, İİBF veya İktisat Fakültesi Bünyesinde	Turizm Fakültesi Bünyesinde	-,50158*	,14096	,001
		Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Bünyesinde	-,70938*	,13652	,000
	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Bünyesinde	Turizm Fakültesi Bünyesinde	,20780*	,05737	,001
		İşletme, İİBF veya İktisat Fakültesi Bünyesinde	,70938*	,13652	,000
Mevcut Güvence	Turizm Fakültesi Bünyesinde	İşletme, İİBF veya İktisat Fakültesi Bünyesinde	,57519*	,15104	,000
		Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Bünyesinde	-,33598*	,06147	,000
	İşletme, İİBF veya İktisat Fakültesi Bünyesinde	Turizm Fakültesi Bünyesinde	-,57519*	,15104	,000

		Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Bünyesinde	-,91116*	,14628	,000
	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Bünyesinde	Turizm Fakültesi Bünyesinde	,33598*	,06147	,000
		İşletme, İİBF veya İktisat Fakültesi Bünyesinde	,91116*	,14628	,000
Mevcut Empati	Turizm Fakültesi Bünyesinde	İşletme, İİBF veya İktisat Fakültesi Bünyesinde	,31787	,17261	,157
		Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Bünyesinde	-,41503*	,07024	,000
	İşletme, İİBF veya İktisat Fakültesi Bünyesinde	Turizm Fakültesi Bünyesinde	-,31787	,17261	,157
		Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Bünyesinde	-,73291*	,16717	,000
	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Bünyesinde	Turizm Fakültesi Bünyesinde	,41503*	,07024	,000
		İşletme, İİBF veya İktisat Fakültesi Bünyesinde	,73291*	,16717	,000
Mevcut Genel	Turizm Fakültesi Bünyesinde	İşletme, İİBF veya İktisat Fakültesi Bünyesinde	,56053*	,12188	,000
		Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Bünyesinde	-,25164*	,04960	,000
	İşletme, İİBF veya İktisat Fakültesi Bünyesinde	Turizm Fakültesi Bünyesinde	-,56053*	,12188	,000
		Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Bünyesinde	-,81217*	,11804	,000
	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Bünyesinde	Turizm Fakültesi Bünyesinde	,25164*	,04960	,000
		İşletme, İİBF veya İktisat Fakültesi Bünyesinde	,81217*	,11804	,000

EK-5. Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Veren Kurumlardaki Hizmet Kalitesini Ölçmek İçin Amacıyla Kullanılan Anket Formu

Sayın Katılımcı,

Bu anket formu, “Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Verilen Kurumlardaki Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi” amacıyla hazırlanan bir yüksek lisans tez çalışmasına veri toplamak için hazırlanmıştır. Elde edilen veriler, bilimsel amacı dışında kesinlikle kullanılmayacaktır. Katkılarınızdan dolayı teşekkür ederiz.

Saygılarımızla.

Okt. Bircan ERGÜN

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Elbeyi PELİT

Afyon Kocatepe Üniversitesi

İletişim: b_ergunm@yahoo.com

1. **Cinsiyetiniz :** () Bayan () Bay
2. **Bölümünüz :**
3. **Sınıfınız :** () 1 () 2 () 3 () 4
4. **Ailenizin İkametgah Yeri:** () Şehir merkezi () İlçe merkezi () Köy
5. **Yaşadığınız Yer :** () Ailenizin yanında () Ortak Öğrenci Evinde
() Pansiyonda () Öğrenci Yurdunda () Evde Tek başına
6. **Bölümünüzün Bağlı Olduğu Fakülte/YO:** () Turizm Fakültesi Bünyesinde
() İşletme, İİBF veya İktisat Fakültesi bünyesinde
() Turizm İşlt. ve Otlc.Yüksekokulu Bünyesinde
() Diğer belirtiniz:.....
7. **Okul Binaanızın Bulunduğu Alan/Yer:** () Üniversite Merkez Kampüsü (Yerleşkesinde) () Üniversite Merkez Kampüsü Dışında
8. **Okul Binaanızın Bulunduğu Kampüs Alanı:** () İl’de () İlçe’de

BEKLENTİ DÜZEYİNİZ (ÖNEMLİLİK)					Aşağıda öğrenim görmekte olduğunuz okuldaki hizmetlere ilişkin bazı ifadeler verilerek değerlendirmeniz istenmektedir. Söz konusu ifadeleri cevaplarken öncelikle ifadeyle ilgili okuldaki beklentiniz (sol tarafta) sonrada söz konusu ifadeye ilişkin okuldaki mevcut durumu (sağ tarafta) kendi algılamınıza göre size en yakın gelen katılım derecesini X işareti koyarak işaretleyiniz.	MEVCUT ŞİMDİKİ (ALGILANAN) DURUM				
1	2	3	4	5		1=Çok Kötü	2= Kötü	3=Orta (Ne Kötü Ne İyi)	4=İyi	5=Çok İyi
1	2	3	4	5	1. Dersliklerde modern donanım ve ileri teknolojinin olması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	2. Binaanın görsel olarak çekici olması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	3. Üniversite personelinin (öğretim elamanları ve memurlar) düzgün görünüşlü olması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	4. Öğretim elemanlarının derslerde, öğrencilere konuyla ilgili materyalleri (ders notu, kitap, dergi) yeterli düzeyde sağlaması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	5. Öğrencilerin konuları daha iyi anlayabilmesi için projektör, tepegöz, bilgisayar vb. gereçler kullanılması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	6. Modern donanım ve teknolojiye sahip kütüphanelerde bilgi kaynaklarına (kitap, dergi, software, network, vs.) rahatlıkla ulaşılabilir olması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	7. Kampüs/Okul içerisinde etkin bir ulaşım sisteminin olması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	8. Kantin, yemekhane gibi yiyecek-içecek alanlarının ihtiyaçlara cevap vermesi	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	9. Öğrenci işlerinin modern donanım ve teknolojiye sahip olması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	10. Yeterli otopark alanlarının olması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	11. Öğrenciler için düzenlenmiş açık-kapalı spor alanlarının olması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	12. Öğrenciler için, teorik derslerin uygulamalarını yapabileceği uygulama alanlarının (mutfak, restaurant, otel vb.) olması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	13. Hazırlık eğitiminin (Yabancı Dil sınıflarının) olması.	1	2	3	4	5

1	2	3	4	5	14. Öğrencilerin rahatlıkla kullanabileceği internet erişimli bilgisayar laboratuvarlarının olması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	15. Öğrenci sayısına uygun kapasitede, modern donanımlı yurtların olması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	16. Kampüs/okul içi kırtasiye imkânlarının olması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	17. Boş zaman/ara zaman imkânlarının (Kafeterya vb.) olması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	18. Öğretim elemanlarının dersin konularını ve içeriklerini dönem başında öğrencilere açıklaması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	19. Öğrencinin bir problemi olduğunda üniversite personelinin (öğretim elamanları ve memurlar) bunu çözmek için gerekli ilgiyi göstermesi.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	20. Öğretim elemanlarının konuları dönem başında öğrencilere açıkladığı programa uygun sürede anlatması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	21. Öğretim elemanlarının verdikleri sözü (sınavların açıklanması, dersle ilgili not dağıtılması vb) tutması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	22. Öğrenci işlerinin hizmetlerinin hızlı ve etkin olması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	23. Öğrenci işlerinin, öğrencinin bilgilerini tam ve doğru bir şekilde kayıt tutması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	24. Yabancı dil öğrenimini geliştirici derslerin olması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	25. Öğretim elemanlarının ve danışmanların, öğrencinin derslerle ilgili problemlerinin çözümünde yardımcı olup, özel ilgi göstermesi.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	26. Öğretim elemanlarının, ders saatlerini, sınav günlerini, ödev teslim tarihlerini önceden öğrencilere açıklaması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	27. Öğretim elemanlarının derslerin başlangıç ve bitiş saatleri konusunda titizlik göstermesi.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	28. Öğretim elemanlarının derslere düzenli olarak katılması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	29. Öğretim elemanlarının ve danışmanların ofis saatlerinde (çalışma saatlerinde) öğrencilerle ilgilenmesi.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	30. Öğretim elemanlarının ders içeriğini titizlikle geliştirmesi.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	31. Öğretim elemanlarının derslerin anlatımında konuyu örnek ve uygulamalarla desteklemesi.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	32. Öğrenci işlerinde çalışanların öğrencilerin kayıt, kayıt yenileme, vs. işleriyle ilgilenmesi.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	33. Öğretim elemanlarının öğrencilere karşı hoşgörülü ve nazik olması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	34. Öğretim elemanlarının sınav, ödev ve benzeri konuları adil değerlendirmesi.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	35. Öğretim elemanlarının hem teorik hem de pratik açıdan konularına hâkim olması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	36. Öğretim elemanlarının konusuyla ilgili bilgilerini hem teorik hem de pratik açıdan sürekli yenilemesi.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	37. Öğrenci işlerinde çalışanların, öğrencilerle ilişkilerinde hoşgörülü ve nazik olması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	38. "Staj Koordinatörlüğünün" olması ve etkin olarak çalışması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	39. Üniversite personelinin (öğretim elamanları ve memurlar) öğrencilerde güven duygusu uyandırması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	40. Öğrencilerin okula ilişkin işlemlerde güven hissetmesi.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	41. Üniversite personelinin (öğretim elamanları ve memurlar) öğrencilere karşı devamlı saygılı olması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	42. Üniversite personelinin (öğretim elamanları ve memurlar), öğrencilerin sorunlarıyla özel olarak ilgilenmesi.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	43. Danışmanların, seçmeli ders seçiminde öğrencileri, yetenekleri ve mesleki hedefleri doğrultusunda yönlendirmesi.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	44. Öğrencilerin staj yerleri ve bölümleri gelecekteki hedefleri göz önüne alınarak belirlenmesi.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	45. Üniversite personelinin (öğretim elamanları ve memurlar) öğrenciler için uygun çalışma saatlerinin olması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	46. Okulda öğrencilerle özel olarak ilgilenen üniversite personelinin (öğretim elamanları ve memurlar) olması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	47. Üniversite personelinin (öğretim elamanları ve memurlar) öğrencilerin çıkarları ile içtenlikle ilgilenmesi.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	48. Üniversite personelinin (öğretim elamanları ve memurlar) öğrencilerin özel ihtiyaçlarını anlaması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	49. Üniversitenin öğrencinin sosyal gelişimine olumlu katkı yapması.	1	2	3	4	5

KATILIMINIZ İÇİN TEŞEKKÜR EDERİZ...