

**T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ VE
YILDIZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜNÜN
ORTAK YÜRÜTTÜĞÜ ÇALIŞMA**



TURİZM EĞİTİMİNDE HİZMET KALİTESİNİN İNCELENMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Özlem KIŞLALI

**Eğitim Yönetimi ve Denetimi Ana Bilim Dalı
Eğitim Yönetimi ve Denetimi Bilim Dalı**

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Somayyeh RADMARD

Temmuz, 2019

**T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ VE
YILDIZ TEKNİK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜNÜN
ORTAK YÜRÜTTÜĞÜ ÇALIŞMA**



TURİZM EĞİTİMİNDE HİZMET KALİTESİNİN İNCELENMESİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

**Özlem KIŞLALI
(Y1412.290010)**

**Eğitim Yönetimi ve Denetimi Ana Bilim Dalı
Eğitim Yönetimi ve Denetimi Bilim Dalı**

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Somayyeh RADMARD

Temmuz, 2019

T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ



YÜKSEK LİSANS TEZ ONAY FORMU

Enstitümüz Eğitim Yönetimi ve Denetimi Anabilim Dalı Eğitim Yönetimi ve Denetimi Tezli Yüksek Lisans Programı **Y1412.290010** numaralı öğrencisi Özlem KIŞLALI'nın "TURİZM EĞİTİMİNDE HİZMET KALİTESİNİN İNCELENMESİ" adlı tez çalışması Enstitümüz Yönetim Kurulunun 19.06.2019 tarih ve 2019/14 sayılı kararıyla oluşturulan jüri tarafından oybirliği/oyçokluğu ile Tezli Yüksek Lisans tezi 10.07.2019 tarihinde kabul edilmiştir.

	<u>Unvan</u>	<u>Adı Soyadı</u>	<u>Üniversite</u>	<u>İmza</u>
ASIL ÜYELER				
Danışman	Doç. Dr.	Somayyeh RADMARD	İstanbul Aydın Üniversitesi	
1. Üye	Dr. Öğr. Üyesi	M. Akif DEMİR	İstanbul Aydın Üniversitesi	
2. Üye	Prof. Dr.	Ahmet ŞİRİN	Marmara Üniversitesi	
YEDEK ÜYELER				
1. Üye	Prof. Dr.	Selami GÖZENÇ	İstanbul Aydın Üniversitesi	
2. Üye	Doç.Dr.	Aydın BALYER	Yıldız Teknik Üniversitesi	

ONAY

Prof. Dr. Ragıp Kutay KARACA
Enstitü Müdürü

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans tezi olarak sunduğum “Turizm Eğitiminde Hizmet Kalitesinin İncelenmesi” adlı çalışmanın, tezin proje safhasından sonuçlanmasına kadar ki bütün süreçlerde bilimsel ahlak ve etik geleneklere aykırı düşecek bir davranışımın olmadığını, tezdeki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, bu tez çalışmasıyla elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlara kaynak gösterdiğimi ve yararlandığım eserlerin bibliyografyada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yaparak yararlanmış olduğumu belirtir ve onurumla beyan ederim. (10/...07.../2019)

Özlem KIŞLALI

ÖNSÖZ

Bu çalışmanın tamamlanmasında emeği geçen danışman hocam Doç. Dr. Somayyeh RADMARD'a ve bana bu süreçte destek olan bütün hocalarıma teşekkür ederim. Bu çalışmam sırasında desteğini ve yardımını esirgemeyen Prof. Dr. Recep Cengiz AKÇAY 'a teşekkürü borç bilirim.

Temmuz, 2019

Özlem KISLALI

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖNSÖZ.....	iv
İÇİNDEKİLER	v
KISALTMALAR	vii
ÇİZELGE LİSTESİ.....	viii
ÖZET.....	x
ABSTRACT	viii
1. GİRİŞ	1
1.1 Problem Durumu	1
1.2 Araştırmanın Amacı	2
1.3 Araştırmanın Önemi	3
1.4 Sınırlılıklar	4
2. ARAŞTIRMANIN KURAMSAL ÇERÇEVESİ.....	5
2.1 Turizm Kavramı	5
2.2 Turizm Çeşitleri.....	6
2.2.1 Katılanların sayısına göre turizm	7
2.2.1.1 Bireysel turizm	7
2.2.1.2 Grup turizmi	7
2.2.1.3 Kitle turizmi	7
2.2.2 Katılanların yaşlarına göre turizm.....	8
2.2.2.1 Gençlik turizmi.....	8
2.2.2.2 Yetişkin turizmi.....	8
2.2.2.3 Üçüncü yaş turizmi	8
2.2.3 Ziyaret edilen yere göre turizm	8
2.2.3.1 İç turizm	8
2.2.3.2 Dış turizm.....	9
2.2.4 Katılanların sosyo-ekonomik koşullarına göre turizm.....	9
2.2.4.1 Sosyal turizm.....	9
2.2.4.2 Lüks turizm	9
2.2.5 Katılanların amaçlarına göre turizm	9
2.3 Turizm Tarihsel Gelişimi	10
2.4 Turizm Alanındaki Hizmetler	12
2.5 Eğitim ve Hizmet Kalitesi İlişkisi	14
2.5.1 Hizmet kalitesi	14
2.5.2 Hizmet kalitesinin ölçümü	14
2.5.3 Hizmet kalitesi boyutları	15
2.6 Turizm Eğitimi	15
2.6.1 Eğitime genel bir yaklaşım	15
2.6.2 Örgün eğitim	16
2.6.3 Yaygın eğitim.....	16
2.6.4 Turizm eğitimi.....	16

2.6.5 Turizm eğitiminin amaçları.....	18
2.6.6 Türkiye’de turizm eğitimi	18
2.7 Turizm Yönetimi ve Denetimi	20
2.7.1 Turizm politikaları	21
2.7.2 Turizmde rol alan aktörler.....	21
2.7.3 Turizm yönetiminin örgütlenmesi.....	22
2.7.4 Turizmde kurumsal yönetim anlayışı ve denetim süreci	23
3. YÖNTEM.....	25
3.1 Araştırmanın Modeli	25
3.2 Evren ve Örneklem.....	25
3.3 Veri Toplama Araçları	25
3.4 Verilerin Analizi.....	27
4. BULGULAR VE YORUM.....	29
4.1 Kişisel Özelliklere İlişkin Bulgular.....	29
4.2 Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerine İlişkin Bulgular	32
4.3 Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerine İlişkin Katılımcı Görüşlerinin Kişisel Özelliklere Göre Ne Düzeyde Farklılaştığına İlişkin Analizler	35
4.3.1 Cinsiyet – beklenen hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kalitesi.....	36
4.3.2 Bölüm – beklenen hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kalitesi	38
4.3.3 Sınıf düzeyi – beklenen hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kalitesi.....	41
4.3.4 Aile ikamet yeri – beklenen hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kalitesi .	45
4.3.5 Birlikte yaşanan kişiler – beklenen hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kalitesi	49
5. SONUÇ , TARTIŞMA VE ÖNERİLER	54
5.1 Sonuç ve Tartışma	54
5.2 Öneriler.....	57
EKLER.....	62
ÖZGEÇMİŞ.....	67

KISALTMALAR

SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences
TÜBİTAK	: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu
BDT	: Bağımsız Devletler Topluluğu'ndaki (BDT)
CPC	: Central Product Classification
İAÜ	: İstanbul Aydın Üniversitesi
ABMYO	: Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu
TÜRSAB	: Türkiye Seyahat Acentaları Birliği
TUREB	: Turist Rehberleri Birliği

ÇİZELGE LİSTESİ

Sayfa

Çizelge 3.1: İstatistiksel İşlemlere İlişkin Detaylı Alt Başlıklarsonuçları	26
Çizelge 3.2.: Araştırmada Kullanılan Veri Çözümleme Teknikleri ve Araştırmanın Değişkenleri	28
Çizelge 4.2: Katılımcıların Kişisel Özelliklerinin Bölümlerine Göre Dağılımı	30
Çizelge 4.3: Katılımcıların Kişisel Özelliklerinin Sınıf Düzeyine Göre Dağılımı	30
Çizelge 4.4: Katılımcıların Kişisel Özelliklerinin Ailenin İkamet Ettiği Yere Göre Dağılımı	30
Çizelge 4.5: Katılımcıların Kişisel Özelliklerinin Birlikte Yaşadıkları Kişilere Göre Dağılımı	31
Çizelge 4.6: Katılımcıların Kişisel Özelliklerinin Okul Türüne Göre Dağılımı.....	31
Çizelge 4.7: Katılımcıların Kişisel Özelliklerinin Okullarının Bulunduğu Yere Göre Dağılımı	31
Çizelge 4.8: Katılımcıların Kişisel Özelliklerinin Okul Binalarının Bulunduğu Alana Göre Dağılımı	32
Çizelge 4.9: Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerine İlişkin Görüşleri	33
Çizelge 4.10: Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerine İlişkin Görüşleri	34
Çizelge 4.11: Cinsiyetlerine Göre Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerine İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklar	36
Çizelge 4.12: Cinsiyetlerine Göre Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerine İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklar	37
Çizelge 4.13: Bölümlerine Göre Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerine İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklar	38
Çizelge 4.14: Bölümlerine Göre Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerine İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklar	39
Çizelge 4.15: Araştırmada Kullanılan Veri Çözümleme Teknikleri ve Araştırmanın Değişkenleri	40
Çizelge 4.16: Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerinden Elde Ettikleri Puanların Sınıf Düzeylerine Göre Dağılımı	41
Çizelge 4.17: Sınıf Düzeylerine Göre Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerine İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklar	42
Çizelge 4.18: Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerinden Elde Ettikleri Puanların Sınıf Düzeylerine Göre Dağılımı	43
Çizelge 4.19: Sınıf Düzeylerine Göre Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerine İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklar	44
Çizelge 4.20: Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerinden Elde Ettikleri Puanların Ailelerinin İkamet Yerlerine Göre Dağılımı ..	45

Çizelge 4.21: Ailenin İkamet Yerine Göre Katılımcı Öğrencilerin Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerine İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklar	46
Çizelge 4.22: Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerinden Elde Ettikleri Puanların Aile İkamet Yerine Göre Dağılımı.....	47
Çizelge 4.23: Ailenin İkamet Yerine Göre Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerine İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklar	48
Çizelge 4.23: Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerinden Elde Ettikleri Puanların Birlikte Yaşadıkları Kişilere Göre Dağılımı ..	50
Çizelge 4.24: Birlikte Yaşanılan Kişilere Göre Katılımcı Öğrencilerin Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerine İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklar	51

TURİZM EĞİTİMİNDE HİZMET KALİTESİNİN İNCELENMESİ

ÖZET

Bu çalışmada, ön-lisans düzeyinde turizm eğitimi verilen kurumlardaki hizmet kalitesinin söz konusu kurumlarda okuyan öğrenci görüşleri doğrultusunda değerlendirilmesi yapılmıştır. Bu çerçevede turizm alanı ve hizmeti, turizm eğitimi ve turizm yönetim ve denetimi gibi konular alt başlıklarıyla incelenmiştir. Çalışma nicel araştırma yöntemlerinden tarama yöntemi kullanılarak yürütülmüştür. İlişkisel modele uygun olarak tasarlanan bu çalışmada turizm alanında eğitim gören üniversite öğrencilerinin demografik özellikleri ile eğitim gördükleri kurumun hizmet kalitesine ilişkin beklentileri ve algıları arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışmanın sonucunda ise cinsiyetlerine göre öğrencilerin beklenti ve algılarının farklılaşmadığı anlaşılmıştır. Eğitim gördükleri bölümlerine göre öğrencilerin beklentilerinin farklılaşmadığı fakat kurumlarındaki eğitimin kalitesinin çeşitli alanlarda farklılaştığı sonucuna ulaşılmıştır. Turizm Otelcilik ve Turizm Rehberliği öğrencilerinin okullarındaki eğitime ilişkin hizmet kalitesi açısından ise öğrenim gördükleri sınıf düzeylerine, ailenin ikamet ettiği yerleşim yerine, birlikte ve aynı yerde yaşanan kişilere göre farklılaşmadığı sonucuna varılmıştır. Sonuç olarak; turizm eğitimi alanında yükseköğrenim gören katılımcı öğrencilerin kurumlarındaki hizmet kalitesine ilişkin beklentileri ile mevcut hizmetin kalite düzeyine ilişkin algıları arasında bölümlerine göre farklılaşma olmuştur.

Anahtar Kelimeler: *Turizm ve eğitimi, Turizm yönetim ve denetimi, Hizmet kalitesi*

AN INVESTIGATION OF SERVICE QUALITY IN TOURISM EDUCATION

ABSTRACT

In this study, the quality of service in the institutions that have been given tourism education at the undergraduate level has been evaluated according to the opinions of the students who study in the related institutions. In this framework, tourism field and service, tourism education and tourism management and supervision have examined with their sub topics. The study was conducted using survey model from quantitative research methods. In this research designed as a relational model, the relationship between the demographic characteristics of the university students studying in the tourism field and the expectations and perceptions about the service quality of the institution they are trained is examined. As a result of the study, it was understood that the expectations and perceptions of the students did not differ according to their genders.

According to the sections where they have been trained, the expectations of the students are not differentiated but the quality of the education in their institutions are differentiated in various fields. Tourism Hotel Management and Tourism Guidance students' views on the quality of education services in schools are not differentiated according to the level of the school they attended, the place where the family resides, and the people living in the same place. As a result; it can be said that there is a difference between the perceptions about the quality of service of the participating students who have higher education in the field of tourism education and the perceptions about the quality level of existing service.

Keywords: Tourism, Tourism Education, Service Quality, Tourism Management and Supervision

1. GİRİŞ

Eğitim insan yaşamının her aşamasında bulunmaktadır. Toplumda her bireyin, yaşamını sŸrdŸrmek, toplumsal gŸrevlerini yerine getirmek, toplum içinde kendine bir konum sağlamak maksadıyla gerekli olan davranışları Ÿđrenmesi Ÿnemlidir (Başaran, 1996: 11). Bu açıdan da eğitim kurumları bireylerin ortaya çıkan gereksinimlerini karşılama Ÿzerine odaklanmaktadır. Bireyler eğitim yoluyla kendilerine gereken toplumsal davranışları Ÿđrenmektedirler. Bireylerin kişisel gelişimi açısından ise, birbirleriyle iletişimi ve toplumsal dŸzen eğitimle sağlanmaktadır. Bu sebeple toplumların kalkınmasında eğitim Ÿnemli etkenlerdendir. ŸnkŸ eğitimi almış birey, toplumda “sosyal, kŸltŸrel ve ekonomik” gelişmeye katkı sağlamaktadır. Ÿzellikle yŸksekŸđretim ve mesleki eğitim almış bireyler, ekonomik gelişmenin temel unsurlarından sayılmaktadır (Parlak, 2005: 12).

Eğitim, Ÿzellikle sanayi ve hizmet sektŸrŸnŸn gereksinme duyduğu bilgi ve beceriye sahip nitelikli iřgŸcŸnŸ geliştirilmesi ve çalışanları daha verimli kılarak ekonomik bŸyŸmeye Ÿnemli katkılarda bulunulması hareketi olarak ifade edilebilir (Woodhall, 1979: 34). Mesleki eğitime bakıldığında ise; uzmanlaşmamış ya da yarı uzman iřgŸcŸnŸ, uzmanlık gerektiren ve Ÿzel nitelikteki gŸrevlere hazırlamak amacıyla yapılan çalışmaların bŸtŸnŸ kabul edilmektedir. Turizm mesleki eğitimi ise; turizm alanında uzmanlığı olan ya da olmayan bireyleri, turizm sektŸrŸne hazırlamak, sektŸrŸn beklentilerine cevap verecek bilgi ve beceri ile donatılarak turizm sektŸrŸne kazandırmaktır (Ağaoğlu,1991; akt. ŸzŸmcŸ ve Bayraktar, 2004: 80).

1.1 Problem Durumu

TŸrkiye turizm potansiyeli oldukça yŸksek bir Ÿlkedir. TŸrkiye’de turizm hizmeti ve gelişiminin karşısındaki en bŸyŸk sorun olarak kalifiye eleman eksikliği olarak karşımıza çıkmaktadır .

Son yıllarda milyonlarca insan gündelik hayatlarını sürdürdükleri mekânlardan süreli olarak farklı yerlere gitme ihtiyacı hissetmektedirler. Özellikle “iş, eğlence, gezi, değişik yerleri görme” maksadıyla yapılan bu davranışlar bu yüzyıla ait bir olay olarak değerlendirilse de bu seyahatlerin aslında insanlık tarihi kadar eski olduğu bilinmektedir.

Turizm eğitimi ; toplumda biliçli turizm hizmeti sunacak servis elemanı yetiştirmek, turizm kaynaklarını koruyarak bilinci geliştirmek, turistin dil, din, ırk, milliyet, ekonomik gücü, toplumdaki statüsü, ahlak ve namus düzeyi, siyasal ideolojisine göre ayırım ve ayrıcalık yapmadan eşit, dürüst ve kaliteli bir eğitim terbiyesi vermek, saygı ve konukseverliğe dayalı bir davranış ve üslup düzeni geliştirmeyi hedeflemektedir (Ağaoğlu, Kemal, 1991)

Türkiye Cumhuriyeti Kültür ve Turizm Bakanlığı ve İLO işbirliği ile 1989 yılında yapılan bir araştırmaya göre Türk Turizm ve Otelcilik sektöründe çalışan toplam personelin % 87.4 ‘ü mesleki eğitimden yoksun idi. Fakat günümüzde mesleki eğitimin öneminin artırılması, turizm kalkınma teşvikleri ile yükseköğretim varlığı kapsamında bu eksiklik % 49.3 civarına kadar düşüş göstermiştir.

1.2 Araştırmanın Amacı

Bu araştırmada ön-lisans düzeyinde turizm ve turizm rehberliği eğitimi verilen kurumlardaki hizmet kalitesinin söz konusu kurumlarda okuyan öğrenci görüşleri doğrultusunda değerlendirilmesi ele alınmıştır. Bu konu çerçevesinde 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 çalışma nicel araştırma yöntemlerinden tarama yöntemi kullanılarak yürütülmüştür. İlişkisel modele uygun olarak tasarlanan bu çalışmada turizm alanında eğitim gören üniversite öğrencilerinin demografik özellikleri ile eğitim gördükleri kurumun hizmet kalitesine ilişkin görüşleri (beklentileri ve algıları) arasındaki ilişki düzeyi incelenmiştir.

İlişkisel modelle yapılmış araştırmalar, araştırmanın değişkenleri arasındaki ilişkiyi açıklamak ve sonuçları tahmin etmeye çalışırlar. İki ya da daha fazla değişken veya puanlar arasındaki ilişki derecesini ölçmek ve istatistiksel olarak test etmek amacıyla kullanılmaktadır.

Araştırma kapsamında, İstanbul Aydın Üniversitesi, ABMYO Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı ve Turist Rehberliği Programı, 1., 2. ve 3. Sınıf öğrencileri arasından random örnekleme yoluyla seçilen 110 kişi örneklem grubunu oluşturmuştur. Araştırmaya katılan kişilere “Kişisel Bilgiler Formu”, “Hizmet Kalitesi-Beklentiler Ölçeği” ve “Hizmet Kalitesi-Algılanan Durum Ölçeği” uygulanmış ve elde edilen veriler elektronik ortamda kayıt altına alınarak SPSS 25 istatistiksel çözümleme programı aracılığıyla çözümlenmiştir. Yapılan işlemlerle ilgili tarihsel bilgiler, kullanılan ölçme aracı ile yapılan istatistiksel işlemlere ilişkin detaylar alt başlıklarda verilmiştir.

1.3 Araştırmanın Önemi

Turizm sektöründe hizmet kalitesinin önemi, verilen hizmet kalitesi ile örtüşmektedir. Hizmet kalitesi, turizm kuruluşlarının gerçekleştirdikleri başarıları ve yakalamış oldukları kalıcılıkları hayati bir önem teşkil etmektedir ve önemi günden güne yükselme göstermektedir. Turizm endüstrisinin yapısı hızla gelişme arz etmekte ve turistlerin turizm kuruluşlarından beklentileri

devamlı olarak yükselme göstermektedir. Turistlerin beklentilerinin fazlalık teşkil etmesi ve rekabetin yükselme eğiliminde olması, turizm endüstrisinde hizmet kalitesine yönelik sarf edilen çabaların değeri oldukça yükseltmektedir.

Ayrıca turizm sektöründe hizmet kalitesinin önemi, hizmet kalitesinde görülen gelişmeler, turizm kuruluşlarına yeni müşteri portföyü kazandıracak, var olan müşteriyle iş kapasitesinde artış sağlayacak, turizm kuruluşu fiyata endeksli rekabet ortamından kurtarabilecek ve noksanlıkları telafi etmek adına harcanan emek ve masrafları indirgeyecektir. Hizmet kalitesi ile alakalı yapılan araştırmacılarda değişik açıklamalarda bulunulmuştur. Hizmet kalitesini, turizm kuruluşlarının müşteri hedeflerini tedarik etme ya da bu talepleri aşma kabiliyeti şeklinde tanımlanmaktadır. Hizmet kalitesini, müşteri beklentilerini tedarik etmek için üstün veya mükemmel hizmetin sağlanması şeklinde tanımlanmıştır. Hizmet kalitesi kavramının daha doğru bir şekilde anlaşılması için arzu edilen ve algılanan hizmet kalitesi kavramları üzerinde durmak yararlı olacaktır.

1.4 Sınırlılıklar

Araştırmanın sınırlılıkları , 15. 05. 2018 ile 01. 07. 2018 tarih aralığında İstanbul Aydın Üniversitesi Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu, Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı öğrencileri ile Turist Rehberliği Programı öğrencilerine uygulanan anket çalışması ile sınırlanmıştır.

2. ARAŞTIRMANIN KURAMSAL ÇERÇEVESİ

Bu bölümde, tezin içeriğini oluşturan turizm hizmet kalitesi ve okul iklimiyle ilgili literatürden taranmış araştırmalar yer almaktadır.

2.1 Turizm Kavramı

Turizm kavramı, modern dünyada lüksü ve eliti ifade etse de toplumların alışkanlıklarının modern anlamda deęiŐmesi sanayi devrimine kadar gitmektedir. Turizmin kapsamı ve içeriği bu zamandan itibaren değişmeye başlamıştır. Bu anlamda insan gücü ve emeğiyle iş görülen sektörlerde ve endüstrilerde makineleşme başlamış, insanların yükü hafiflemiŐ ve otomatikleŐme toplumların hayatını kolaylaŐtırmıŐtır. Makineler insanlara kıyasla daha hızlı ve çabuk üretim yaptığı için çalışanlara daha fazla zaman kalmaya başlamıştır. Bu boş zamanlarını değerlendirmek isteyen insanlar çeşitli eğlence ve dinlence faaliyetlerinde bulunmak için buldukları yerlerden başka yerlere gitmeye başlamışlardır.

Günümüzde yüzbinlerce insan gündelik hayatlarını sürdürdükları yerlerden geçici süreler için farklı yerlere seyahat amaçlı gitmektedirler. Bu seyahat ve yer deęiŐtirme faaliyetleri içerisinde “deniz, hava, kara ve demiryolu” ulaşım hizmetlerinden faydalanmakta, gittikleri yerlerde konaklama amaçlı kalmaktadırlar. Ayrıca; iş, eğlence, gezi, değişik yerleri görmek maksadıyla yapılan bu hareket ve davranışlar, aslında insanlık tarihi kadar eskilere dayanmaktadır.

İnsanlar çağlar boyunca değişik sebeplerle seyahat içinde olmuŐlardır. Bu hareketli ve dinamik olayların gelişimi ve birçok kavramın meydana getirmiş ve bir bu durum bir kavramla ifade edilmiştir. Bu sözcük “*Turizm*”dir. Turizm kelimesi insanlık tarihi boyunca var olmuş bu hareketlerin modern anlamda karşılığı sayılmaktadır.

1910 yılında Avusturyalı ekonomist Hermann Von Schullar turizmin ekonomik yönüyle ilgili tartışmaları başlatmıştır. Herman Von Schullar; *“başka bir ülkeden şehir veya bölgeden yabancıların gelmesi ve geçici bir süre kalmalarıyla ortaya çıkan hareketin ekonomik yönünü ilgilendiren faaliyetlerin tümü”* şeklinde turizmi ifade etmiş ve bu kavramın sosyokültürel boyutundan bahsettiği görülmüştür (Kozak ve dv., 2015: 2). Tüm bu tanımlamalar doğrultusunda turizm kavramı hakkında üç temel sonuç ortaya konabilir. Bunlar:

- Devamlı ikametgah edilen yer dışına çıkarak yapılan seyahatler söz konusu olmalıdır.
- Bu seyahatler geçici süreliğine gerçekleştirilmiş olmalıdır.
- Seyahatler zaman olarak 24 saatten fazla 12 aydan az olmalıdır.

Turizm ve turizmin diğer tüm bileşenleri sürekli gelişim ve değişim halindedir. Bu durum turizm tanımının günden güne değiştiğini göstermektedir. Bu da turizmin dinamik bir yapıya ve değişikliğe, değişime açık olduğunu ortaya koymaktadır.

Bu çerçevede turizm kavramı aslında toplumların alışkanlıklarının modern anlamda değişmesidir ve bu da ilk olarak sanayi devrimiyle başlamıştır. Bu tarihten itibaren de turizmin kapsamı ve içeriği değişmiştir. Bu anlamda insan gücü ve emeğiyle iş görülen sektörlerde ve endüstrilerde makineleşme başlamış, böylece her şey kolay hale gelmiştir. Buradan arta kalan boş zamanlarını değerlendirmek isteyen insanlar çeşitli eğlence ve dinlence faaliyetlerinde bulunmak için buldukları yerlerden başka yerlere seyahat etmeye başlamışlardır.

2.2 Turizm Çeşitleri

Dinlenmek, gezmek, yeni yerler görmek, eğlenmek, değişik yiyecek-içecek kültürleriyle tanışmak gibi faaliyetleri bünyesinde barındıran turizmde, kişiden kişiye, toplumdaki topluma, kültürden kültüre değişiklik gösterebilen olgular bulunmaktadır. Bu değişiklik ve farklılaşma isteği turizm çeşitlerinin ortaya çıkmasını sağlamıştır. Bu çeşitlilik şu maddelerle ifade edilebilir;

- Katılanların sayısına göre turizm,
- Katılanların amacına göre turizm,
- Katılanların yaşına göre turizm,
- Seyahat süresine göre turizm,
- Katılanların sosyoekonomik koşullarına göre turizm,
- Kullanılan ulaşım araçlarının türüne göre turizm,
- Seyahat zamanına göre turizm olarak sıralanmaktadır.

2.2.1 Katılanların sayısına göre turizm

Katılanların sayısına göre bakıldığında eğer kişi tek başına yani münferit şekilde turizm faaliyetine katılırsa buna “*bireysel turizm*”, benzer niteliklere sahip birden fazla kişinin turizm faaliyetine katılmasına “*grup turizmi*” ve kendi aralarında bir ilişki bulunmayan grupların turizm faaliyetine katılmasına “*kitle turizmi*” denildiği bilinmektedir.

2.2.1.1 Bireysel turizm

Bu sınıflandırmanın temel çıkış noktası, turizme kişisel katılımın esas alınmasından meydana gelmektedir. İnsanlar, yeni yerler görme, macera arama veya buna benzer nedenlerle turizm faaliyetlerine kişisel olarak katılmaktadır. Kişisel olarak turizme katılanların çoğunluğunu Batı Avrupa ülkelerinde yaşayan insanlar oluşturmakla birlikte, Amerikalı, Kanadalı ve Avusturyalı vatandaşların sayısı da gün geçtikçe artmaktadır (Kozak ve dv., 2015: 21)

2.2.1.2 Grup turizmi

Grup turizmi, birden fazla insanın birden fazla insanın turizm faaliyetinde bulunma isteği bulunmaktadır. Bunlar turist grubu olarak üçüncü yaş turist grubunu ve okul çağındaki çocuklardır. Ayrıca dernek üyeleri, meslek grupları ve diğer öğrenci grupları da sayılabilir.

2.2.1.3 Kitle turizmi

İnsanların büyük kitleler halinde katıldıkları turizm aktivitesi “kitle turizmi” olarak adlandırılmaktadır. Bu turizmde insanlar daha çok paket turları satın almaktadırlar (Kozak ve dv., 2015: 22).

2.2.2 Katılanların yaşlarına göre turizm

Turizm faaliyetine her yaşta insan katılmaktadır. İnsanların yaşları ile turizm faaliyetinde bulunmaları arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Turizme katılanlar yaşlarına göre üç başlık altında incelenmektedir. Bunlar;

- Gençlik Turizmi,
- Yetişkin Turizmi,
- Üçüncü Yaş Turizmi olarak sıralanmaktadır.

2.2.2.1 Gençlik turizmi

15-24 yaş grubundaki insanların aile ve diğer aile yakınları olmaksızın turizme katılmalarına gençlik turizmi adı verilmektedir. Yeni yerler görmeye ve maceraya açık olan bu toplumsal grup, düşük standartlarda tatil yapmayı tercih edebilmektedir (Kozak, 2015: 24).

2.2.2.2 Yetişkin Turizmi

25-60 arası yaş arasındakilerin dahil oldukları turizm hareketlerine yetişkin turizmi adı verilmektedir. Bu yaş grubundaki insanlar hali hazırda iş hayatı içinde bulunmaktadır ve çalışma hayatına devam etmektedir (Kozak, 2015: 25).

2.2.2.3 Üçüncü yaş turizmi

60 yaş ve üzeri yaş grubunda yer alan insanların gerçekleştirdikleri turizm etkinliklerine üçüncü yaş turizmi adı verilmektedir. Gelişmiş ülkelerde yaşam süreleri gelişmekte olan ve gelişmemiş ülkelere kıyasla daha uzundur. Sosyal sorumluluklarından (çocuklarını evlendirme, çalışma zorunluluğu vb. gibi) kurtulmuş bu insanlar, dünyanın pek çok ülkesinde tur operatörleri tarafından hedef pazar olarak görülmektedir (Kozak, 2015: 26).

2.2.3 Ziyaret edilen yere göre turizm

2.2.3.1 İç turizm

Bir ülkede yaşayan vatandaşlar eğer ülke içerisinde turizm faaliyetine katılmayı tercih ediyorsa buna “*iç turizm*” denilmektedir. Türkiye’de iç turizmi geliştirme politikaları “*ikinci beş yıllık planı (1968-1972)*” ile başlamıştır. Ülkemizde son

on yıl içerisinde yerli turist sayısında artış görülmekte ve iç turizme verilen değer yıldan yıla artış göstermektedir ((Kozak, 2015: 23).

2.2.3.2 Dış turizm

Bir ülkede yaşayan insanların ülke dışına, bireysel ya da grup olarak gitmesini ifade etmektedir. İç turizme göre çok daha masraflı olan bu turizm çeşidi, turiste pasaport ve vize ücreti gibi ek masraflar çıkarmaktadır (Kozak, 2015: 24).

2.2.4 Katılanların sosyo-ekonomik koşullarına göre turizm

Katılanlar açısından ekonomik anlamda zayıf olan insanların katıldıkları turizm faaliyetleri “*Sosyal Turizm*”, ekonomik gücü yüksek insanlar tarafından gerçekleştirilen turizm ise “*Lüks Turizm*” diye ifade edilmektedir.

2.2.4.1 Sosyal turizm

Bu turizm çeşidi, birçok kamu, özel sektör ve üçüncü sektör paydaşını ve birçok farklı girişimi birleştirmektedir (Minnaert vd., 2012: 19). Sosyal turizm, iktisadi güçleri zayıf olanların katıldığı bir turizm çeşididir (Usta, 1982: 7). Sosyal Turizm bağlamında işçi, memur, emekli, esnaf, çiftçi vs. gibi kesimler bu turizmi oluşturmaktadır.

2.2.4.2 Lüks turizm

Bu turizm, ülke ortalamasının çok üzerinde bir gelire sahip olan ve pahalı alışkanlıklara sahip insanların turizm faaliyetinde bulunmasını ifade etmektedir. Türkiye’de bu kesime “*sosyete*” de denmektedir. Toplum tarafından değer ve saygı gören bu kişiler en fazla golf turizmini, kurvaziyer turizmini ve kumar turizmini tercih etmektedir (Kozak ve dv., 2015: 28).

2.2.5 Katılanların amaçlarına göre turizm

Günümüzde insanlar turizm faaliyetlerine birçok sebepten dolayı katılım göstermektedirler. Özellikle Türkiye’de turizm çeşitlendirmesi, katılanların amaçlarına göre farklılık göstermektedir. Turizm ve Kültür Bakanlığı’nın araştırmalarında katılanların amaçlarına göre turizme bakıldığında deniz, kongre, termal, yat, mağara, dağ ve kış, av, golf, inanç, yayla, akarsu turizmi gibi çeşitler yer almaktadır (Kozak ve dv., 2015).

2.3 Turizm Tarihsel Gelişimi

Zamanla sosyal çevrenin, ekonominin, sanayi ve teknolojinin, psikolojinin geçirdiği etkileşimler sonucu birçok değişimler meydana geldiği gibi turizm tarihinin de gösterdiği değişimler ilk çağlardan bugüne ulaşmıştır (Deniz, 2014: 5). Turizmin başlangıcı olarak ise *“yazıyı, parayı ve tekerleği ilk bulan ve kullanan Sümerlere, yani M.Ö. 4000 yıllarına kadar”* geriye götürülebilmektedir. İlk çağların ilk seyahatlerinden biri de Güneydoğu Asya'dan yola çıkan Polinezyalıların 10-15 metrelik küçük sandallarla 2000 milin üzerinde yol aşarak Tahiti ve Hawaii adalarına varmaları olarak kabul edilebilir (Barutçugil, 1982: 28).

Mısır'da M.Ö. 3000 yıllarında piramitler ve tapınaklar nedeniyle, gezginlerin merakını cezbeden bir yer olmuştur. Eski Mısır'da ve Babil krallığında gezginler için yollar güvenlik altına alınıp konaklama dinlenme amacıyla evler ve bahçeler yapılmıştır. Eski Yunan'da M.Ö. 700 Yıllarında Olimpiyat Oyunlarının başlaması, dünya turizm tarihi içerisinde önemli bir olay kabul edilmektedir. Fakat zevk amacıyla ilk seyahatler Romalılar tarafından yapılmıştır (Barutçugil, 1982: 29). İnsanlar seyahatlerinde *“ulaşım ve konaklama”* için para ile veya malla ödeme yolunu seçmektedirler. Fenikeliler modern anlamda, bir yerden diğerine tüccar olarak giden ilk gerçek turistler olarak bilinirler (Aksoy, 1998: 2).

Ayrıca ilk çağların en ilginç seyahatlerinden biri de Güneydoğu Asya'dan yola çıkan Polinezyalıların 1-15 metrelik küçük sandallarla 2000 milin üzerinde yol kat ederek Tahiti ve Hawaii adalarına ulaşmaları olmuştur. Modern anlamda turizm olayı ise Eski Yunanda görülmeye başlanmıştır. Mesela M.Ö. 700 yıllarında Olimpiyat yarışmaları ile sportif turizm olayı gerçekleştirildiği bilinmektedir (Gürson, 2004: 16-17). Daha sonraları; Romalılar, önce İtalya'yı, sonra Yunanistan, Akdeniz'in tamamına yakınına Mısır ve Büyük Britanya adasına kadar olan toprakları ele geçirerek, büyük bir imparatorluk kurmuşlar ve bunun sonucunda da Akdeniz kültürü, Kuzey Avrupa'ya kadar yayılmıştır (İhsanoğlu ve Yörükoğulları, 2013: 57).

Marco Polo'nun seyahatine bakıldığında, yıllar süren ve çeşitli din ve dilleri konuşan yerel toplulukları da aşarak geçen ve binlerce kilometre tutan

yolculukta can ve mal güvenliğinin sağlandığı uluslararası bir düzenin, etkin biçimde varlığını sürdürdüğünü kanıtlamaktadır (Gürson, 2004: 18). 20. yüzyılın başlarında demir yolu başta olmak üzere ulaştırma alanı ve diğer alanlarda gelişmeler olmuştur. Deniz yolu, motorlu taşıtlar ve sivil havacılıkta büyük gelişme ve ilerleme kaydedilmiştir. Bu ilerleme ve gelişme turizm ve turizm acentelerinde de kendini göstermiştir (Sarı, 2010: 7).

Son zamanlarda turizmin sağladığı “*ekonomik, sosyal, kültürel ve politik etkiler, özellikle uluslararası ekonomik ve politik ilişkilerde oynadığı rol*” hızla artmaktadır. Bu açıdan bakıldığında turizm, uluslararası arenada geniş olanaklar sağlayan bir sektördür ve dünyada yaklaşık 300 milyon insanı istihdam ettirmektedir. Bu açıdan bakıldığında dünyada ve Türkiye’de turizme verilen önem giderek artmaktadır (Emekli, 2005: 100). Bu durum ilerleyen zamanlardaki temel yönelimler ve tüketici profillerine bakıldığında “Dünya Turizm Örgütü’nün çeşitli araştırma sonuçları değerlendirilerek aşağıdaki tespitler ortaya konulmaktadır (TÜBİTAK, 2003: 22-23):

- Gelecekte (2000’li seneler) uzun mesafeli seyahatlerin artacak ve yeni destinasyonlar önem kazanabilecektir,
- Rezervasyon süreçlerinde elektronik teknolojinin önemi gün geçtikçe artabilecektir,
- Kişilerin eğitim ve refah düzeyindeki yükselme artacaktır,
- İnsan ömrü artacak ve emeklilik süresi uzayacaktır. Bunun sonucunda insanlar tatile zaman ayıracaklardır,
- Mesainin kısalması ve tatile ayrılan sürenin artması,
- Tüketicinin bilgilendirilmesi ve korunması sağlanacak.

Bu belirtilen gelişmelerde büyüme ve gelişim gösteren dünya bölgeleri içinde 2012 yılında yaşanan ekonomik krizler ve bazı siyasi ve sosyal sebeplerden dolayı neredeyse 6 yıllık bir süreç içinde değişim zaman içinde bazı ülkelerde azalma bile göstermiştir. Bağımsız Devletler Topluluğu’ndaki (BDT) artış önem kazanmaktadır. BDT üyeleri; “*Azerbaycan, Belarus, Ermenistan, Moldova, Kazakistan, Kırgızistan, Tacikistan, Türkmenistan, Özbekistan, Rusya ve Ukrayna*”dır (Türkiye Otelciler Federasyonu, 2013: 9).

Türkiye'nin yaşadığı ekonomik krizlere karşı tepki veren bir turizme sahip olduğu görülmektedir. 2001 ekonomik krizinden sonraki yıllarda bir yükselme yaşanırken 2008 krizinden sonra yükselişine ara verip durağan bir hale girdiği görülmektedir. Bir sonraki yıllar için kendini toparlarken 2012 krizine giren Dünya ve Türkiye tekrar olduğu yeri korumaya çalıştıktan sonra tekrar bir yükselişe geçmiştir (Deniz, 2014: 20). Özellikle son zamanlarda turizm alanının birçok açıdan gelişip artması ve artarak cazip hale gelmesi, büyük sermaye şirketlerini turizm işletmelerini satın almaya yönelttiği görülmektedir (Klein ve Werthner, 1999: 13).

2.4 Turizm Alanındaki Hizmetler

Bu alanda yapılan hizmetler yerini modern dünyada “Bilgi Devrimi” ile birlikte teknolojiye, toplum yaşamında ve ekonomide meydana gelen değişimler, sanayi toplumlarını, sanayi ötesi toplumlara dönüştürmekte ve sanayi çağı da yerini “bilgi çağına” bıraktığı anlaşılmaktadır. Bu çağın bazı kaynaklarda “hizmet çağı” olarak tanımlanmasının temel nedeni, ekonominin odağında meydana gelen bu değişimler olarak ifade edilmektedir (Özer ve Özdemir, 2007: 2). Grönroos'a göre hizmet; normal olarak az ya da çok soyut bir yapıya sahip, müşteri ve hizmet personeli veya hizmeti sağlayanın fiziksel kaynakları arasında oluşan ve müşteri sorunlarına çözüm olarak sunulan bir faaliyet ya da faaliyetler olarak ifade edilmektedir (Gidhagen, 1998: 3).

Eğitim faaliyetlerinin hizmet sağlama çerçevesinde değerlendirilmesi bağlamında Birleşmiş Milletler tarafından hazırlanan Merkezi Ürün Sınıflandırması (Central Product Classification - CPC) hizmet sektörlerini aşağıdaki şekilde 12 başlık altında toplandığı anlaşılmaktadır (Central Product Classification; Aktaran: Küçükaltan; 2007);

- Mesleki Hizmetler
 - Uzmanlık gerektiren meslekler (hukuk, muhasebecilik, danışmanlık, mimarlık, hekimlik gibi hizmetler)
 - Bilgisayar ve bilgisayar ile ilgili hizmetler
 - Araştırma ve geliştirme hizmetleri

- Emlakçılık hizmetleri
- Kiralama ve uzun dönem finansal kiralama hizmetleri
- Diğer mesleki hizmetler (üretim sektörüne ilişkin meslekler, tarıma dayanan hizmetler, enerji ve enerji dağıtımına yönelik hizmetler, güvenlik hizmetleri, vb.)
- İletişim hizmetleri
- Yüklenici firma ve ilgili mühendislik hizmetleri
- Dağıtım hizmetleri
- Eğitim hizmetleri
- Çevre hizmetleri
- Finansman hizmetleri
- Sağlık hizmetleri ve sosyal hizmetler
- Turizm ve seyahat ile ilgili hizmetler
- Eğlence, kültür ve spor hizmetleri
- Ulaştırma hizmetleri
- ruplamaya dâhil edilmemiş diğer hizmetler

Turizm ve turizm eğitimi bir biriyle iç içe geçmiş olduğundan Markovic'e (2006) göre neyi kapsayıp neyi kapsamadığı hakkında çok az bir fikir birliği olduğu için turizm ve turizm eğitiminin boyutunu ve kapsamını keskin hatlarla tanımlamak son derece zordur. Bu anlamda, bu boyutu ve kapsamı belirlemek amacıyla turizm ve turizm eğitiminin ne olduğu konusunda yapılan tanımlardan biri Carl Riegel (1995) tarafından ifade edilmiştir. Ona göre özellikle sosyal bilimlerde bulunan turizmin, özel uygulama ve pratik alanlarla ilişki kurmak için birçok disiplin perspektifini bir araya getiren çoklu bir disiplin alanı olduğu vurgulanmıştır (Arslantürk, 2010: 14).

2.5 Eğitim ve Hizmet Kalitesi İlişkisi

2.5.1 Hizmet kalitesi

Hizmet kalitesi, öznel bir kavram olarak bilinmekte ve müşterilerin özellikle hizmet kalitesi hakkında nasıl düşündüklerini anlamak, etkili yönetim ve üretimin ana noktasını meydana getirmektedir. Hizmet kalitesinin, hizmetin üstünlüğü ile ilgili bir tutum veya bütünsel bir yargı olduğu hakkında genel bir düşünce bulunmaktadır fakat bu tutumun doğası ya da yapısı hakkında uzlaşmaya varılamamıştır. Hizmetin “*soyutluk, türdeş olmamak ve eş zamanlı üretim ve tüketim*” gibi sahip oldukları önemli özellikler yönetimlerin çabalarını, geçmişe göre büyük oranda, müşteri algılarına yönelik olarak uyarlamaları gerektiğini göstermektedir (Gençer, Demir ve Aycan, 2008: 441).

Bu anlamda hizmetler, özellikle yüksek emek-yoğun özelliğine sahip olanlar, heterojen bir özelliktedir. Başka bir ifadeyle, hizmet sunum performansları “*üreticiden üreticiye, müşteriden müşteriye ve gündün güne*” değişiklik göstermektedir. Mala oranla hizmetin üretimine insan unsuru daha yoğun olarak katılmaktadır. İnsan faktörünün herhangi bir mal veya hizmetin üretimine yoğun olarak katılması, üretilen her birim mal veya hizmetin aynı özelliklere tam anlamıyla sahip olması beklentisini oldukça azaltan bir unsur olarak görülmektedir (Üner,1994: 13). Son olarak ise birçok hizmetin sunumu ve tüketimi aynı anda gerçekleştiği bilinmektedir (Grönroos,1994). Özetle hizmetin tüketicisi alıcısı olduğu hizmetin üretim sürecinde bulunmaktadır. Hizmet edilen tüketicinin dışında hizmetten yararlanacak diğer tüketiciler de üretim sürecine bir tanık olarak dâhil olmuş olacaktadırlar (Öztürk,1998: 9).

2.5.2 Hizmet kalitesinin ölçümü

Hizmetin kalitesinin ölçümü meselesinde hizmet işletmeleri, müşteri tatminini artırmada iki büyük engelle bulunmaktadır. Bunlardan birincisi, müşterilerin ürünü değerlendirirken hangi faktörlere önem verdiğinin kesin olarak bilinmemesi, ikincisi ise, bu faktörleri ölçebilecek güvenilir ve geçerli yöntemlere net olarak sahip olunamaması olarak bilinmektedir (Parasuraman vd., 1985: 50). Bu anlamda algılanan hizmet kalitesi, müşterinin hizmeti almadan önceki beklentileri ile yararlandığı gerçek hizmet deneyimini karşılaştırmanın bir sonucu olmakta ve müşterilerin beklentileri ile algılanan

performans arasındaki farklılığın yönü ve derecesi olarak değerlendirilmektedir böylece beklentiler ise, müşterilerin hizmete yönelik istek ya da arzularını ifade etmektedir. Kısaca, hizmet kalitesi formülü olarak “algılamalar-beklenti” denklemini sunmaktadır (Tütüncü; 2001).

2.5.3 Hizmet kalitesi boyutları

Hizmet kalitesinin boyutlarını açıklamaya çalışan çeşitli çalışmalar bulunmaktadır. Christian Grönroos (1984: 41) bir hizmetin toplam kalitesinin iki bileşenden oluştuğunu ifade etmiştir. Bu bileşenlere bakıldığında teknik kalite ve işlevsel kalite olarak ayrılmaktadır. Bu anlamda teknik kalite; müşterinin hizmetten ne elde ettiği ve işlevsel kalite ise, müşteriye nasıl hizmet edildiği anlamına gelmektedir.

Buradan hareketle teknik kalitenin ölçülmesi, işlevsel kaliteye göre, daha kolay meydana gelmektedir. Teknik kalite; kaliteyi güvence sistemine bağlı olarak prosedürlerin, iş ve görev tanımlarının, talimatların ve bunun sonucunda yöntem ve tekniklerin uygulanması olarak bilinmektedir (Tütüncü; 2001).

2.6 Turizm Eğitimi

2.6.1 Eğitime genel bir yaklaşım

Eğitim insan yaşamının her aşamasında bulunmaktadır. Toplumda her bireyin, yaşamını sürdürmek, toplumsal görevlerini yerine getirmek, toplum içinde kendine bir konum sağlamak amacıyla gerekli olan davranışları öğrenmesi önemlidir (Başaran, 1996: 11). Bu açıdan da eğitim kurumları bireylerin ortaya çıkan gereksinimlerini karşılama üzerine odaklanmaktadır. Bireyler eğitim yoluyla kendilerine gereken toplumsal davranışları öğrenmektedirler. Bireylerin kişisel gelişimi açısından ise, birbirleriyle iletişimi ve toplumsal düzen eğitimi sağlanmaktadır. Bu sebeple toplumların kalkınmasında eğitim önemli etkenlerdendir. Çünkü eğitilmiş birey, toplumda “sosyal, kültürel ve ekonomik” gelişmeye katkı sağlamaktadır. Özellikle yükseköğretim ve mesleki eğitim almış bireyler, ekonomik gelişmenin temel unsurlarından sayılmaktadır (Parlak, 2005: 12).

Bireysel ve toplumsal ortamda yaşamını sürdürebilmek için çevresiyle etkileşim halinde olan insan birtakım “bilgi, beceri, tutum ve değerler” edinmiş; bunları toplumdaki öteki bireylere de aktarmaktadır. Böylelikle ilkel toplumlarda bile bireylerin, bu etkileşim sonucunda ailelerinden, çevrelerinden birçok şey öğrendikleri görülmüştür. Bu aktarım da eğitim aracılığıyla olmuştur. Bu açıdan bakıldığında eğitim, biyo-kültürel ve sosyal bir varlık olan insanın varoluşundan bu yana olagelmiş ve insanoğlu var olduğu sürece de sürmeye devam edecektir (Gürkan, 2006a: 4). Eğitim anlamında bu aktarımda toplumlar, varlığını sürdürebilmek için kendi kültürünün özelliklerini yeni kuşaklara aktarmada eğitimi bir araç olarak görmektedirler (Erden, 1998, s.2).

2.6.2 Örgün eğitim

Eğitim içerisinde çeşitli alanlar bulunmaktadır. Örgün eğitim de bunlardan biridir. Bu eğitim, belli bir yaş grubunda ve birbirine yakın seviyedeki bireylere yönelik, belli bir amaca göre hazırlanmış programlarla, okul çatısı altında yapılan düzenli eğitim şeklinde tanımlanabilmektedir (Sezgin, 1998: 28).

2.6.3 Yaygın eğitim

Yaygın eğitim ise değişik yaş gruplarındaki ve seviyelerindeki bireylere amaçlara uygun olarak hazırlanmış programlarla, programların gerektirdiği ortam ve sürelerde verilen eğitim olarak bilinmektedir (Hacıoğlu ve dv., 2008: 4). Yaygın eğitimin faydaları gözden geçirildiğinde; meslek gruplarında branşlaşma ve uzmanlaşmaya neden olması, teknolojik gelişmeleri daha yakından takip edebilme imkânı sağlaması, atıl işgücüne yeni imkânlar sağlaması gibi pek çok olumlu etkisi sayılabilir (Öncüer, 2006: 52).

2.6.4 Turizm eğitimi

Eğitim, özellikle sanayi ve hizmet sektörünün gereksinme duyduğu bilgi ve beceriye sahip nitelikli işgücünü geliştirilmesi ve çalışanları daha verimli kılarak ekonomik büyümeye önemli katkılarda bulunulması hareketi olarak ifade edilebilir (Woodhall, 1979: 34). Mesleki eğitime bakıldığında ise; uzmanlaşmamış ya da yarı uzman işgücünü, uzmanlık gerektiren ve özel nitelikteki görevlere hazırlamak amacıyla yapılan çalışmaların bütünü kabul edilmektedir. Turizm mesleki eğitimi ise; turizm alanında uzmanlığı olan ya da

olmayan bireyleri, turizm sektörüne hazırlamak, sektörün beklentilerine cevap verecek bilgi ve beceri ile donatılarak turizm sektörüne kazandırmaktır (Ağaoğlu,1991; akt. Üzümcü ve Bayraktar, 2004: 80).

Bu noktada mesleki eğitim, bireye bir mesleğin gerektirdiği “bilgi, beceri ve tutumları” kazandırarak onu çeşitli yönlerden geliştirmeye yönelik bir eğitim türü olarak ifade edilebilir. Mesleki eğitimde bireyin yeteneklerini zihinsel, duygusal, sosyal ve ekonomik yönlerden geliştirme en önemli esaslardandır (Alkan ve dv., 1998: 3; akt, Tayfun, 2001: 2).

Bu açıdan da mesleki eğitimin temel amacı, bireye mesleğin gerektirdiği niteliği kazandırmaktır (Çimen 2006: 46). Bunun sonucunda sektörün beklentileri doğrultusunda potansiyel iş gücü eğitilerek istihdam edilebilir hale gelmesi mümkün olacaktır. Mesleki eğitimin amaç ve hedeflerine bakıldığında ise; mesleki eğitimin uygulamaya dayalı olduğu ve eğitim-öğretim ortamının iş ortamının kendisi olduğu da bilinmektedir. Bundan dolayı mesleki eğitimde; ortaya çıkan değişim ve gelişmelere göre eğitim-öğretim programlarının güncellenmesi de önemli olmaktadır (Aymankey ve Aymankey, 2002: 29). Bütün bunlara bakıldığında ise aslında eğitimin temel amacının, insanların bilgi ve becerilerinin artırılması, onların topluma iyi bir vatandaş olarak kazandırılması olduğu da ortaya çıkmış olmaktadır (Maviş ve Kozak, 1992:169). Tüm bunlara bakıldığında bu eğitimin gerekli olduğu anlaşılmaktadır. Turizm eğitimini gerektiren sebepler ise şu şekildedir (Olalı, 1982:212):

- İnsancıldır.
- Korunması önemlidir.
- İşbirliği şarttır.
- Süreklilik gereklidir.
- Objektif çözümler gereklidir.
- Lobicilik önemlidir.

2.6.5 Turizm eğitiminin amaçları

Asıl amaçlar çerçevesinden bakıldığında günümüzde eğitimin amacı; toplumsal, kişisel ve ekonomik hayatın gereksinim duyduğu çeşitli becerilere, bilgilere, düşünme, sorun çözme, aradığı bilgileri kendisi bulma yetilerine sahip insanı yetiştirmek olarak ifade edilebilir (Soysal, 1989: 11) Eğitimin işlevleri “ekonomik, toplumsal ve politik işlevler” olmak üzere üç grupta toplanmaktadır. Bu noktalarda eğitim, toplumsal işlevi ile var olan kültürel birikimi bireylere aktarmakta ve bu kültürü geliştirmektedir. Böylece var olan kültürel birikimi öğrencilere (çocuk, genç ve yetişkin) kazandıran eğitim, toplumsallaştırma amacını da yerine getirmiş olmaktadır. Eğitimin politik işlevi ise bireyin var olan politik sisteme bağlı olarak yetişmesini öngörmekte, diğer bir ifadeyle düzenin yeniden üretimini sağlamaktadır.

Üzümcü ve Bayraktar’a (2004: 80) göre, turizm eğitiminin amaçlarını aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

- 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 biçimlenme kazandırmak.
- Turistik işletmelerde çalışanların bilgi ve becerilerini artırmak, insanların turizme ilgisini çekmek.
- Nitelikli turizm eğitmenleri yetiştirmek.

Bu açılardan da eğitim aslında hem genel anlamda eğitim hem de turizm açısından okullar başta olmak üzere sistemin işleyişini kolaylaştıran, yardımcı olan bir alt sistem olarak işlev görmektedir (Tural, 2002: 3).

2.6.6 Türkiye’de turizm eğitimi

Türkiye’de turizm eğitim programlarına bakıldığında, 1960’ların sonları ve 1970’lerin başlarında turizm alanında yapılan akademik çalışma sayısının artması ile ticaret eğitiminden ayrı derece veren eğitim programları olarak ortaya çıkmaya başladığı görülmüştür (Jenkins, 1996: 216). Özellikle

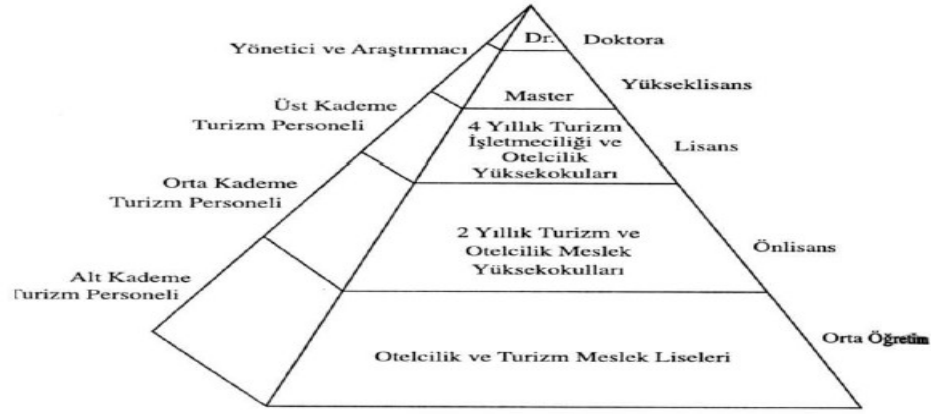
uygulamalı alanların çoğunda eğitim öğretim programlarının birden fazla akademik disipline bağlı olduğu anlaşılmaktadır. Turizm eğitiminde öğrenciler birçok disiplin aracılığıyla bilgi kazanmaktadırlar. Hiçbir disiplin tek başına turizm ve turizmle ilgili konuların karmaşık yapısını anlamaya yeterli olamamaktadır. Bu açıdan bakıldığında müfredat planlayıcılar öğrencilerin ilgili birçok disiplinden beslenmeleri gerektiğini düşünmektedirler (Leiper, 2000:179-180).

Bu çerçevede Mayoka ve Akama (2007: 299) yaptıkları çalışmada toplumsal ve ekonomik bir olgu olan turizmin “sistem yaklaşımı” ile ele alınması gerektiğini ifade etmişlerdir. Turizm eğitimi genel olarak milli eğitim plan ve politikalarından ve insan kaynakları gelişiminden ayrı tutulmamaktadır. Kamu ve özel sektör, turizmin olumlu toplumsal ve ekonomik etkilerini görmüş ve profesyonel ve iyi eğitilmiş işgücünün hizmetin kalitesini artırma ve kaliteli hizmet sağlamada vazgeçilmez olduğunu fark etmişlerdir. Kamu ve özel sektör tarafından orta öğretimden lisansüstü düzeye kadar her düzeyde turizm eğitimi verilmektedir. Ayrıca sertifika programları ile de sektörün ihtiyacı karşılanmaya çalışılmıştır (Mayoka ve Akama, 2007:299). Bu noktada da teorik ve uygulamalı eğitim, arz ve talebinin dengelenmesi işletmeler, öğrenciler, eğitim kurumları ve devlet kurumları gibi konuyla ilgili bütün paydaşlar için faydalı olacaktır.

Türkiye’deki “Turizm Eğitimi” Milli Eğitim sisteminden ayrı değildir. İlköğretim, 6-14 yaş grubundaki çocukların eğitim ve öğretimini kapsamaktadır. Bu anlamda zaten ilköğretim kız ve erkek bütün yurttaşlar için zorunludur ve Devlet okulları da parasızdır. İlköğretim kurumları sekiz yıllık okullardan meydana gelmektedir (Gharamaleki, 2011: 49).

Üniversitelerdeki turizm eğitimi açısından bakıldığında ise öğrencilerin gelecek kariyerlerini sektörde sağlamaya odaklanma eğiliminde oldukları görülmektedir. Turizm eğitiminin manasına çok az dikkat edilmektedir. Turizmle ilgili ilk akademik çalışmalar ekonomik etkilerini konu alan çalışmalar olarak bilinmektedir. Fakat 1970’lerden sonra turizmin sadece ekonomik değil aynı zamanda “toplumsal, kültürel, siyasi ve çevresel” etkileşimlerinin de olduğu daha fazla görülmeye başlanmıştır (Inui vd., 2006: 26).

Yükseköğretim, ortaöğretime dayalı en az iki yıllık yükseköğrenim veren, en üst seviyeli insan gücünün ve bilimsel araştırma alanlarının istediği elemanları yetiştiren eğitim kurumlarının tümünü kapsamaktadır (MEB, 2010). Genel veya mesleki ve teknik olsun orta öğretimden mezun olanlar yükseköğretime devam etme hakkında sahip olmaktadır. Türkiye’de üniversiteye girmek isteyen bütün öğrenciler üniversite giriş sınavına girmek ve başarılı olmak zorundadır. Mesleki ve teknik orta öğretimden mezun olanların üniversitede kendi alanları ile ilgili bölümleri tercih etmeleri durumunda ek puan almalarına rağmen farklı bölüm ve alanları tercih ettiklerinde genel orta öğretim kurumlarından mezun olanlardan daha fazla puan almaları gerekmektedir (Yeşiltaş, vd., 2010: 57). Turizm eğitimi ise başlı başına bu sürecin daha çok fakülte boyutuyla da ortaya konmaktadır.



Şekil 2.1: Türkiye’de Turizm Eğitimi

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

2.7 Turizm Yönetimi ve Denetimi

Genel olarak turizm, özel sektör tarafından işletilen bir hizmet alanı olarak görülmektedir (Arslan, 2013: 32). Turizm yönetiminin incelemesinde ele alınması gereken üç ana başlığın olduğu görülmektedir. Bu başlıklar;

- Turizm politikalarının içeriği,
- Turizmde yer alan aktörler ve rolleri,
- Turizm yönetiminin örgütlenmesidir.

- Bahsedilen bu konuların hepsi turizm yönetiminin alt başlıkları olarak birbiriyle ilgilidir. Turizmin örgütlenmesi, yönetimde yer alan aktörlerden bağımsız olamayacağı için bu rollerin belirlenmesi aşamasında kamu politikalarının belirlediği hedefler olması gerekmekte ve bunun dışındaki turizm örgütlenmesinin eksik olacağı anlaşılmaktadır (Kara ve Çavuş, 2014: 476).

2.7.1 Turizm politikaları

Turizm politikası çerçevesinde ortaya konan kamu politikası, genel bir tanımla, bir sorun ya da ihtiyaç karşısında hükümetler ve kamu kuruluşları tarafından karar alma ve bu kararları bir program dâhilinde uygulama süreci olarak adlandırılabilir. Kamu politikası, genel bir tanımla, bir sorun ya da ihtiyaç karşısında hükümetler ve kamu kuruluşları tarafından karar alma ve bu kararları bir program dâhilinde uygulama süreci olarak adlandırılabilir (Öcal, 1993: 192).

2.7.2 Turizmde rol alan aktörler

Turizm sektöründe rol oynayan üç temel aktör bulunmaktadır. Bunlar devlet, özel sektör ve hükümet dışı kuruluşlar olarak sıralanabilir. Fakat 1930 yılından önce devlet, turizmde bir aktör olarak yer almamıştır. Bu dönemde kimi hükümet dışı kuruluşlarca yönetilen turizm alanında devletin söz sahibi olmasıyla yeni kuruluşların kurulmasında bir durgunluk yaşandığı da gözlenmiştir (Bilgen, 2009: 73).

Sonraki yıllarda özellikle de 1940'larda her üç aktörün turizm yönetiminde yoğun olarak faaliyette bulunduğu görülmektedir. Bu dönem, turizm alanındaki sendikaların oluşma evrelerini de içermektedir. 1950 yılında teşvik kanunlarının çıkarıldığı ve devletin turizmde bir bakanlık şeklinde örgütlendiği anlaşılmaktadır. 1970'li yıllarda hükümet dışı kuruluşların turizmdeki rolü açısından önemli bir gelişme yaşanmış ve seyahat acenteleri kamu kurumu niteliğinde bir birlik çatısı altında toplandığı görülmüştür. 1980'li yıllardan itibaren günümüzde turizm sektöründe önde gelen hükümet dışı kuruluşlardan birçoğunun örgütlendiği bilinmektedir. 1990'lı yıllarda dikkat çeken önemli gelişmelerden biri de, işverenlerin de tıpkı işçiler gibi örgütlenerek bir sendika kurmasıdır. 2000'li yıllar Türk turizmde çağa göre gelişmelerin devamlı

olarak gelişmeye ve değişmeye devam ettiği yıllar olarak bilinmektedir (Bilgen, 2009: 74).

2.7.3 Turizm yönetiminin örgütlenmesi

Yönetimin örgütlenmesi kamu örgütleri açısından yönetsel düşüncenin gelişim süreci içerisinde sürekli değişmiştir. Bu süreçte 1980'ler sonrasında yeni-sağ ideolojilerinin de etkisiyle, yerini esnek yapılara bırakmaya başlamıştır. 1980'lere kadar kamu yönetimi örgütlenmesinin temelini oluşturan tümleşik yapı, merkeziyetçi sistemlerin bir gereği olarak ifade edilmektedir. Tümleşik kamu yönetimi örgütlenmesinin temeli kabul edilen bakanlıklar kamu politikalarının belirlenmesinin yanı sıra, farklı işlevleri yerine getirerek kamu hizmetlerinin yürütülmesinden de sorumlu tutulduğu görülmüştür. Bakanlıklar, devletin iktisadi ve ticari alanda yeni işlevler üstlenmesi ile sayıca artmış ve turizm gibi kimi özel hizmet alanlarını da düzenler hale gelmiştir (Karasu, 2004: 209).

Bu açıdan bakıldığında; personel ile ilgili düzenlemeleri merkezi yönetimden bağımsız olarak gerçekleştirme, kamu örgütlerinin tabi olduğu kimi denetim usullerinden bağımsız olma veya mali özerklik (bütçe birliği ilkesinin aksine, kendilerine ait bir bütçeye sahip olma, gelir elde etme ve harcama yapabilme) gibi özelliklerin yanı sıra örgütlenme alanında da bir ayrışmayı da beraberinde getirmektedir. Yönetsel amaçlı bir esnekleşme, kamu örgütlerine belirli alanlarda özerklik sağlasa da, devletin rolünün yeniden tanımlanmasını ve kamu iktidarının yeniden paylaşılmasını amaçlamadığı görülmüştür (Bilgen, 2009: 104).

Turizm yönetimindeki değişim, özetle, tümleşik yapının "idaresi"ne dayalı bir örgütlenme biçiminden "yönetişim"e dayalı özerk bir örgütlenme biçimine geçilmesi olarak ifade edilebilir. Ulusal turizm idareleri de denilen tümleşik yapının esnekleştirilmesi yoluyla oluşturulan yeni örgütlenme biçimine, bu nedenle, İngilizce "organization" kelimesinin karşılığı olan "örgüt" denilmiştir. Turizm idaresi ve turizm örgütü kavramları arasındaki ayrımı ifade edilmek için, iki yaklaşım arasındaki fark ise şöyle ortaya konabilir:

TURİZM İDARESİ	TURİZM ÖRGÜTÜ
Bakanlık tipi örgütlenme	Özerk ya da yarı-özerk örgütlenme
Merkezi yönetim	Yerinden yönetim
Hiyerarşi ve yetki genişliği	Karar alma sürecine ve yönetime katılım
Devletin (mutlak) egemenliği	Özel sektörden daha fazla yararlanma çabası
Kalkınma planları	Stratejik plan
Plan Program Bütçe Sistemi	Performans bütçe sisteminin yanı sıra özel sektör ve yerel yönetimlerden alınan katkı payı
Denetim	Yönlendirme
Doğrudan ya da emanet usulü hizmet sunumu	Kamu-özel sektör ortaklığı
Hukuksal-yönetsel-içsel denetim	Mali-performansal-dış denetim

Şekil 2.2: Turizm İdaresi ve Turizm Örgütü Farkı

Kaynak: Birgül Ayman Güler, Türkiye'nin Yönetimi..., s. 319; Demokan Demirel, "Kamusal Retorikte Moda Trend: Yeni Kamu Yönetimi", Sayıştay Dergisi (Sayı: 58), s. 117, <http://www.sayistay.gov.tr/yayin/dergi/icerik/der58m6.pdf>, (13.12.2008).

2.7.4 Turizmde kurumsal yönetim anlayışı ve denetim süreci

Türkiye'de turizm sektörünün, özellikle 1980 yılından sonra büyük bir gelişme göstermiş ve ülkenin ekonomik sıkıntılar yaşadığı dönemlerde büyük bir döviz girdisi sağlayarak dış açıkların giderilmesinde, işsizliğin azaltılmasında, ödemeler bilançosunun iyileştirilmesinde önemli bir payı bulunmaktadır. Türkiye'de turizm sektörü özellikle son 25 yılda çok büyük gelişme göstermiş ve bu alana yatırımlar yapılmıştır. Fakat son yıllarda özellikle sınır komşularımızda yaşanan yönetim sıkıntıları, bu ülkelerdeki iç savaşlar, kalifiye eleman eksikliği, altyapı ve planlama sorunları vb. nedenlerle turizmin istenilen düzeye ulaşamadığı görülmektedir (Akyol ve Zengin, 2014: 5).

Kurumsal yönetim anlayışı (KYA) ile ilgili bu ilkeler şu şekilde özetlenebilir (Pamukçu, 2011: 135-136):

- Eşitlik
- Şeffaflık
- Hesap Verebilirlik
- Sorumluluk

- Bütün bunlar dikkate alındığında kurumsal yönetim anlayışının bir bütün olarak uygulamaya konması, işletmelerin, aynı sektörde faaliyette bulunan diğer işletmelere karşı rekabet üstünlüğü elde etmesinde en temel unsurlardandır (Koroğlu ve Aktaş, 2014: 285). Turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin performanslarını artırabilmek, finansal kaynaklara ve piyasalara etkin bir şekilde erişebilmek için kurumsal yönetim uygulamalarının ve iç denetim olgusunun büyük önem taşıdığı bilinmektedir.

İç denetimin değişen rolü ve tanımından da anlaşıldığına göre bu denetim türü, iç kontrol, denetim riski ve denetim çabalarını etkileyen bir denetim türü olarak bilinmektedir (Voeller vd., 2013: 206). Bu nedenle, özellikle turizm denetim sürecinden geriden gelip bir şeyler olduktan sonra tespitite bulunmasından çok, öne geçip öngörülerde bulunarak sadece riskleri değil fırsatları da ortaya koyması beklenmektedir.

3. YÖNTEM

3.1 Araştırmanın Modeli

Bu çalışma nicel araştırma yöntemlerinden tarama yöntemi kullanılarak yürütülmüştür. İlişkisel modele uygun olarak tasarlanan bu araştırmada turizm alanında eğitim gören üniversite öğrencilerinin demografik özellikleri ile eğitim gördükleri kurumun hizmet kalitesine ilişkin görüşleri (beklentileri ve algıları) arasındaki ilişki düzeyi incelenmiştir.

İlişkisel modelle yapılmış araştırmalar, araştırmanın değişkenleri arasındaki ilişkiyi açıklamak ve sonuçları tahmin etmeye çalışırlar. İki ya da daha fazla değişken veya puanlar arasındaki ilişki derecesini ölçmek ve istatistiksel olarak test etmek amacıyla kullanılmaktadır.

3.2 Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, İstanbul Aydın Üniversitesi, ABMYO Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı ve Turist Rehberliği Programı, 1., 2. ve 3. Sınıf öğrencileri arasından random örnekleme yoluyla seçilen 110 kişi örneklem grubunu oluşturmaktadır. Araştırmaya katılan kişilere “Kişisel Bilgiler Formu”, “Hizmet Kalitesi-Beklentiler Ölçeği” ve “Hizmet Kalitesi-Algılanan Durum Ölçeği” uygulanmış ve elde edilen veriler elektronik ortamda kayıt altına alınarak SPSS 25 istatistiksel çözümleme programı aracılığıyla çözümlenmiştir. Yapılan işlemlerle ilgili tarihsel bilgiler, kullanılan ölçme aracı ile yapılan istatistiksel işlemlere ilişkin detaylar alt başlıklarda verilmiştir.

3.3 Veri Toplama Araçları

Araştırmaya katılan kişilere “Kişisel Bilgiler Formu”, “Hizmet Kalitesi-Beklentiler Ölçeği” ve “Hizmet Kalitesi-Algılanan Durum Ölçeği” uygulanmış ve elde edilen veriler elektronik ortamda kayıt altına alınarak SPSS 25 istatistiksel çözümleme programı aracılığıyla çözümlenmiştir. Yapılan işlemlerle ilgili

tarihsel bilgiler, kullanılan ölçme aracı ile yapılan istatistiksel işlemlere ilişkin detaylar alt başlıklarda verilmiştir.

Çizelge 3.1: İstatistiksel İşlemlere İlişkin Detaylı Alt Başlıklarsonuçları

BEKLENTİLER			ALGILANAN DURUM		
Alt Ölçek	Madde Sayısı	Güvenilirlik	Alt Ölçek	Madde Sayısı	Güvenilirlik
Fiziksel Olanaklar	17	.944	Fiziksel Olanaklar	17	.935
Güvenilirlik	7	.917	Güvenilirlik	7	.912
İlgi/Heveslilik	8	.924	İlgi/Heveslilik	8	.928
Güvence	9	.934	Güvence	9	.953
Empati	8	.933	Empati	8	.955
Genel	49	.981	Genel	49	.981

Araştırmada turizm alanındaki yükseköğretim kurumlarındaki hizmet kalitesini ölçmek için en geçerli ve en kabul görmüş veri toplama yöntemi olan SERVQUAL modeli kullanılmıştır. 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 araştırmada kullanılan Servqual ölçeği, Güzel (2006) tarafından geliştirilen ölçeğin, Ergün (2013) tarafından kendi çalışmasına uyarlanmış yeni biçimidir.

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.

- *Fiziki Olanaklar:* Üniversitede kullanılan binaların, araç-gereçlerini personelin ve hizmet verilen yerin fiziki olanaklarıyla ilgili ifadeler (Madde 1-17)
- *Güvenilirlik:* Üniversitenin hizmetlerinde kusursuzluk verilen sözleri zamanın ve her zaman yerine getirmesiyle ilgili ifadeler (Madde 18-24)
- *İlgi / Heveslilik:* Üniversitenin zamanında ve hızlı hizmet sunması, yardımseverlik, hizmet sunmaya gösterilen heveslilikle ilgili ifadeler (Madde 25-32)
- *Güvence:* Üniversitede çalışanların bilgisi, saygılı olması ve öğrencilerde güven duygusu uyandırma becerileri, anlayış, dürüstlük, tehlikelere karşı teminat vermesiyle ilgili ifadeler (Madde 33-41)
- *Empati:* Üniversitenin ve çalışanlarının öğrencilere kişisel ilgi göstermesi ve duyarlılığı, ulaşılabilirlik, öğrenciyi anlama, dinleme, ihtiyaçlarına cevap verebilmeyeyle ilgili ifadeler (Madde 42-49)

3.4 Verilerin Analizi

Araştırmada veriler, 15. 05. 2018 ile 01. 07. 2018 tarih aralığında İstanbul Aydın Üniversitesi Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu, Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı öğrencileri ile Turist Rehberliği Programı öğrencilerine uygulanan anket çalışması ile toplanmıştır.

Araştırmada, turizm eğitimi öğrencilerinin okullarında görmüş oldukları eğitime ilişkin beklentileri ile eğitimin kalitesine ilişkin görüşleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Bu konuda katılımcıların görüşlerini belirleyici veriler yukarıda detaylı bir biçimde anlatılan ölçekler uygulanarak toplanmıştır. Katılımcılardan elde edilen veriler üzerinde SPSS 25 paket programında betimsel analizler yapılmıştır. Öncelikle uygulanan ölçeklerden elde edilen veriler üzerinde güvenilirlik testleri yapılmış ve Cronbach-alfa değeri, Beklentiler Ölçeği için **.981** ve Algılanan Durum Ölçeği için **.981** olarak bulunmuştur. Devamında

katılımcıların kişisel bilgilerine yönelik tanımlayıcı istatistiksel bilgiler frekans, yüzde, kümülatif yüzde değerleri hesaplanarak incelenmiştir.

Araştırmanın amaçları doğrultusunda ölçek verileri üzerinde araştırmanın bağımlı değişkenleri (beklenen kalite ölçeğinin alt ölçekleri ve algılanan kalite ölçeğinin alt ölçekleri) ile bağımsız değişkenler (*cinsiyet, bölüm, sınıf düzeyi, aile ikametgâh yeri, yaşanılan yer, okul tipi, okulun bulunduğu yer, okul binasının bulunduğu alan*) arasında neden sonuç ilişkisinin varlığını test etmek üzere; öncelikle alt ölçeklerden elde edilen madde puanlarının normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla ölçek maddelerinin basıklık (kurtosis) - çarpıklık (skewness) değerleri incelenmiş ve beklentiler ile algılanan durum ölçeğinin alt ölçeklerinin maddelerinin (-1,96 ile +1,96 arasında) normal dağılım sergiledikleri gözlenmiş ve ölçekler üzerinde parametrik testler yapılması kararlaştırılmıştır. Devamında birbirinden bağımsız iki grubun bağımlı bir değişkene göre ortalamalarının karşılaştırılarak ortalamalar arasındaki farkın belirli bir anlamlılık düzeyinde (.05), istatistiksel olarak anlamlı, önemli olup olmadığını test etmek amacıyla; ikili küme karşılaştırmalarında bağımsız örneklem t-testi ile ikiden çok küme karşılaştırmalarında tek yönlü varyans çözümlemesinden (ANOVA) yararlanılmıştır.

Çizelge 3.2:. Araştırmada Kullanılan Veri Çözümleme Teknikleri ve Araştırmanın Değişkenleri

Araştırmanın Değişkenleri	Kullanılan Veri Çözümleme Teknikleri
Araştırma sorularını yanıtlamak amacıyla bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki farklılaşma incelenmiştir.	- Aritmetik ortalama (\bar{X}) Frekans (f), Yüzde (%)
<u>Bağımlı değişkenler:</u> Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeği: <i>Fiziksel Olanaklar, güvenilirlik, ilgi/Heveslilik, güvence, empati</i>	- Standart sapma (SS) - Normallik testleri - Kolmogorov-Smirnov - Shapiro-Wilk
Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği: <i>Fiziksel Olanaklar, güvenilirlik, ilgi/Heveslilik, güvence, empati</i>	- Madde varyans homojenlik testleri - Levene's test
<u>Bağımsız Değişkenler:</u> <i>(cinsiyet, bölüm, sınıf düzeyi, aile ikametgâh yeri, yaşanılan yer, okul tipi, okulun bulunduğu yer, okul binasının bulunduğu alan)</i>	- Cronbach's Alpha - Bağımsız örneklem t testi - Tek yönlü varyans çözümlemesi ANOVA

4. BULGULAR VE YORUM

Bu bölümde katılımcı öğrencilerden elde edilen veriler istatistiksel analiz teknikleriyle çözümlenmiş ve üç başlık altında gruplanmıştır: kişisel özelliklere ilişkin bulgular, ölçeklere ilişkin temel bulgular ve ölçekler-kişisel özellikler değişkenleri arasındaki ilişkilere yönelik bulgular.

4.1 Kişisel Özelliklere İlişkin Bulgular

Bu kısımda araştırmaya katılan kişilere ait demografik özellikler sıklık tablolarıyla verilmiştir. Katılımcılara ait sayıların *cinsiyet, bölüm, sınıf düzeyi, aile ikametgâh yeri, yaşanılan yer, okul tipi, okulun bulunduğu yer, okul binasının bulunduğu alana* göre dağılımları sırasıyla verilmiştir.

Çizelge 4.1: Katılımcıların Kişisel Özelliklerinin Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	Frekans	Yüzde %	Kümülatif Yüzde %
Kadın	52	47,3	47,3
Erkek	58	52,7	100,0
Toplam	110	100,0	

Tablo 3'e göre araştırmaya katılanların yaklaşık yarısını (%52,7) erkekler ve yaklaşık diğer yarısını da (%47,3) kız öğrenciler oluşturmaktadır.

Çizelge 4.2: Katılımcıların Kişisel Özelliklerinin Bölümlerine Göre Dağılımı

Bölüm	Frekans	Yüzde %	Kümülatif Yüzde %
Turizm Otelcilik	78	70,9	70,9
Turizm Rehberliği	32	29,1	100,0
Toplam	110	100,0	

Tablo 4'e göre araştırmaya katılanların yaklaşık onda yedisini (%70,9) turizm otelcilik bölümü öğrencileri oluştururken, yaklaşık üçte birini de (%29,1) turizm rehberliği bölümünde okuyan öğrenciler oluşturmaktadır.

Çizelge 4.3: Katılımcıların Kişisel Özelliklerinin Sınıf Düzeyine Göre Dağılımı

Sınıf Düzeyi	Frekans	Yüzde %	Kümülatif Yüzde %
1. sınıf	43	39,1	39,1
2. sınıf	62	56,4	95,5
3. sınıf	5	4,5	100,0
Toplam	110	100,0	

Sınıf düzeyleri incelendiğinde katılımcıların %56,4'ünü ikinci sınıf öğrencileri, %39,1'ini birinci sınıf öğrencileri ve %3,5'ini de üçüncü sınıf öğrencileri oluşturduğu görülmektedir.

Çizelge 4.4: Katılımcıların Kişisel Özelliklerinin Ailenin İkamet Ettiği Yere Göre Dağılımı

Ailenin İkamet Ettiği Yer	Frekans	Yüzde %	Kümülatif Yüzde %
Şehir Merkezi	86	78,2	78,2
İlçe Merkezi	22	20,0	98,2
Köy	2	1,8	100,0
Toplam	110	100,0	

Ailelerinin ikamet ettikleri yer incelendiğinde katılımcıların yaklaşık onda sekizinin (%78,2) ailelerinin şehir merkezinde ikamet ettikleri görülmektedir. Ailesi ilçe merkezinde ikamet edenlerin oranı %20 iken, ailesi köyde yaşayan öğrencilerin oranı %1,8'dir.

Çizelge 4.5: Katılımcıların Kişisel Özelliklerinin Birlikte Yaşadıkları Kişilere Göre Dağılımı

Yaşanılan Yer	Frekans	Yüzde %	Kümülatif Yüzde %
Ailenin yanında	98	89,1	89,1
Ortak öğrenci evinde	4	3,6	92,7
Öğrenci yurdunda	2	1,8	94,5
Evde tek başına	6	5,5	100,0
Toplam	110	100,0	

Tablo 7’de araştırmaya katılan öğrencilerin birlikte yaşadıkları kişilere göre sınıflaması verilmiştir. Tabloye göre katılımcı öğrencilerin yaklaşık onda dokuzu (%89,1) ailelerinin yanında yaşamaktadırlar. Oran olarak onları, evde tek başına yaşayan öğrenciler (%5,5), ortak öğrenci evinde yaşayanlar (%3,6) ve öğrenci yurdunda kalanlar (%1,8) takip etmektedir.

Çizelge 4.6: Katılımcıların Kişisel Özelliklerinin Okul Türüne Göre Dağılımı

Okul Türü	Frekans	Yüzde %	Kümülatif Yüzde %
ABMYO	110	100,0	100,0
Toplam	110	100,0	

Tablo 8 incelendiğinde araştırmaya katılan turizm eğitimi öğrencilerinin tamamı (%100,0) okul türü olarak ABMYO alanını seçmişlerdir. Bu durum araştırmaya katılan öğrencilerin tek bir okul çevresinden geldiğini göstermektedir.

Çizelge 4.7: Katılımcıların Kişisel Özelliklerinin Okullarının Bulunduğu Yere Göre Dağılımı

Okulun Bulunduğu Yer	Frekans	Yüzde %	Kümülatif Yüzde %
Merkez İçinde	110	100,0	100,0
Toplam	110	100,0	

Tablo 9'a göre araştırmaya katılan öğrencilerin tamamının (%100,0) öğrenim gördükleri okul, üniversitenin merkez kampüsü içerisinde yer almaktadır.

Çizelge 4.8: Katılımcıların Kişisel Özelliklerinin Okul Binalarının Bulunduğu Alana Göre Dağılımı

Okulun Bulunduğu Alan	Binasının	Frekans	Yüzde %	Kümülatif Yüzde %
İl İçinde		110	100,0	100,0
Toplam		110	100,0	

Katılımcıların tümünün okul binalarının il içinde olduğunu gösteren Tablo 10, aynı zamanda, öğrencilerin okul türünü ve okullarının bulunduğu yeri gösteren Tablo 8 ve Tablo 9 ile aynı durumu göstermektedir: Araştırmanın katılımcıları aynı okulda öğrenim gören öğrenciler arasından seçilmiştir.

4.2 Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerine İlişkin Bulgular

Bu araştırmada yanıtı aranan ikinci temel soru turizm eğitimi gören yükseköğretim öğrencilerinin okullarındaki hizmet kalitesine ilişkin görüşlerinin (beklenti ve algılanan durum) belirlenmesine yöneliktir. Bu amaçla katılımcı öğrencilerin “Hizmet Kalitesi-Beklentiler (Beklenen hizmet kalitesi) ölçeği ile Hizmet Kalitesi-Algılanan Durum (Algılanan hizmet kalitesi) ölçeğinden elde ettikleri puan ortalamaları hesaplanmıştır. Yanı sıra her bir alt ölçeğın puan ortalaması madde sayısına bölünerek standardize edilmiş puanlar hesaplanarak, ilgili ölçeğın altına eklenmiştir. Katılımcıların alt ölçeklerden aldıkları puan ortalamaları, puan dağılımlarının standart sapmaları ile her bir alt ölçekteki madde sayısı Tablo 11’de ve Tablo 12’de gösterilmiştir.

Çizelge 4.9: Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerine İlişkin Görüşleri

Madde Sayısı	Beklenen Hizmet Kalitesi Alt Ölçekler	\bar{X}	S.S.
17	Fiziksel Olanaklar	4,3663	,61919
7	Güvenilirlik	4,3727	,70494
8	İlgi/Heveslilik	4,4364	,64847
9	Güvence	4,4071	,63771
8	Empati	4,4193	,65130

Tablo 11'e göre, araştırmaya katılan öğrencilerin beklenen hizmet ölçeğinin alt ölçeklerinden elde etmiş oldukları standardize puanlar incelendiğinde en yüksek puan ortalamasını ($\bar{X}=4.44$ SS=.65) *ilgi/heveslilik* adlı alt ölçekten elde ettikleri görülmektedir. Katılımcı öğrencilerin diğer alt ölçeklerden elde ettikleri puan ortalamaları sırasıyla; *empati* ölçeğinde ($\bar{X}=4.42$, SS=.65), *güvence* ölçeğinde ($\bar{X}=4.41$, SS= .64), *güvenilirlik* ölçeğinde ($\bar{X}=3.37$, SS=.70) ve fiziksel olanaklar ölçeğinde ($\bar{X}=4.37$, SS= .62) şeklindedir.

Beklenen hizmet kalitesi ölçeğindeki 49 maddenin toplamı “Öğrencilerin aldıkları eğitim hizmetine ilişkin beklentileri” puanını, alt ölçeklerin toplamı ise her bir alt ölçeğe ilişkin beklentiler puanını vermektedir. Puanın yüksekliği, beklenti düzeyinin yüksekliğini ifade etmektedir. Bulgular incelendiğinde katılımcıların en yüksek puan ortalamasını ilgi/heveslilik alt ölçeğinde elde ettiği en düşük puan ortalamasını ise fiziksel olanaklar alt ölçeğinden elde ettiği gözlenmiştir. Bununla birlikte öğrencilerin her bir alt ölçeğe ilişkin puanlarının ortadan çok yükseğe yakın olduğu dolayısıyla katılımcı öğrencilerin beklenti boyutlarının yüksek düzeyde olduğunu, okullarında görmüş oldukları eğitimden daha fazla beklenti içerisinde olduklarını söylemek olanaklıdır. Beklentiler ölçeğinin alt ölçeklerinde elde edilen puan ortalamalarının katılımcıların kişisel özellikleriyle ilişkilendiren istatistiksel çözümler bir sonraki başlıkta detaylı olarak çözümlenmiştir.

Çizelge 4.10: Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerine İlişkin Görüşleri

Madde Sayısı	Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçekler	Alt \bar{X}	S.S.
17	Fiziksel Olanaklar	3,9417	,77714
7	Güvenilirlik	3,8883	,92205
8	İlgi/Heveslilik	4,0602	,86615
9	Güvence	4,0354	,93895
8	Empati	3,9830	,97994

Tablo 12'ye göre, araştırmaya katılan öğrencilerin kurumlarındaki hizmet kalitesine ilişkin görüşlerini belirlemek için uygulanan Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin alt ölçeklerinden elde etmiş oldukları standardize puanlar incelendiğinde en yüksek puan ortalamasını ($\bar{X}=4.06$ $SS=.87$) *ilgi/heveslilik* adlı alt ölçekten elde ettikleri görülmektedir. Katılımcıların diğer alt ölçeklerden elde ettikleri puan ortalamaları sırasıyla; *güvence* ölçeğinde ($\bar{X}=4.04$, $SS=.94$), *empati* ölçeğinde ($\bar{X}=3.98$, $SS=.97$), *fiziksel olanaklar* ölçeğinde ($\bar{X}=3.94$, $SS=.78$) ve *güvenilirlik* ölçeğinde ($\bar{X}=3.89$, $SS=.92$) biçimindedir.

Katılımcıların Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin alt ölçeklerinden elde ettikleri puanların orta ve yüksek değerler arasında yer alması onların gözlerinde, okullarındaki hizmet kalitesinin orta ve yüksek düzeylerde değiştiğini göstermektedir. Bulgular incelendiğinde katılımcıların en düşük puan ortalamasını güvenilirlik ölçeğinde elde ettikleri, en yüksek ortalamayı ise ilgi/Heveslilik ölçeğinde elde ettikleri görülmektedir.

Öğrencilerin beklenen hizmet kalitesi ölçeği ile Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinden elde etmiş oldukları puan ortalamaları karşılaştırıldığında, öğrencilerin okullarından almış oldukları hizmeti genel olarak orta-yüksek düzeyde bulurken, okullarından bekledikleri hizmet kalitesinin ise yüksek olduğu gözlenmiştir. Bu durumun eğitim kurumları ile öğrenciler arasındaki etkileşimin doğasına uygun olduğu söylenebilir.

Diğer taraftan öğrencilerin hem beklenen hizmet kalitesi hem de algılanan hizmet kalitesi ölçeklerinden en yüksek puan ortalamasını ilgi/Heveslilik ölçeklerinden elde etmiş olmaları, eğitim gördükleri kurumun çalışanlarının

ilgili ve hevesli olduğunu düşündüklerini göstermektedir. Yanı sıra öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi bağlamında en düşük puanı güvenilirlik alt ölçeğinde elde etmiş olmaları öğrencilerin gözünde diğer alanlara göre eğitim kurumunda güvenilir olma durumun bir miktar daha düşük olmasını, kurumun öğrencilerin güvenini daha fazla kazanması için gayret göstermesi gerektiğini düşündürmektedir. Beklenen hizmet kalitesi ölçeğinden fiziksel olanakların en düşük puanı elde etmiş olmaları da öğrencilerin üniversitenin fiziksel olanaklarını diğer alanlara göre daha az önemli gördüklerini düşündürebilir. Her ne kadar öğrencilerin puan ortalamaları arasında hem algılanan hizmet kalitesi hem de beklenen hizmet kalitesi ölçeklerinde farklılıklar gözlense de bu farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemek için takip eden bölümde, öğrencilerin hizmet kalitesine ilişkin görüşleri ile kişisel özellikleri ilişkilendirilerek çözümlenmiştir.

Genel olarak katılımcı öğrencilerin öğrenim gördükleri kuruma ilişkin beledikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesinin orta ve yüksek düzeylerde olduğu söylenebilir. Hizmet kalitesi beklentiler ve algılanan durum ölçeğinin alt ölçeklerinde elde edilen puan ortalamalarının katılımcıların kişisel özellikleriyle ilişkilendiren istatistiksel çözümler bir sonraki başlıkta detaylı olarak incelenmiştir.

4.3 Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerine İlişkin Katılımcı Görüşlerinin Kişisel Özelliklere Göre Ne Düzeyde Farklılaştığına İlişkin Analizler

Yanıtı aranan diğer temel soru, katılımcıların Beklenen hizmet kalitesi ölçeği ile Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin alt ölçeklerine ilişkin görüşlerinin onların demografik özelliklerine göre farklılaşıp farklılaşmadığını, farklılaşıyorsa hangi düzeyde farklılaştığı ve farklılığın kaynağının hangi gruplar arası farklardan kaynaklandığını ortaya koymaya yöneliktir. Katılımcıların alt ölçeklere ilişkin görüşlerinin; “*cinsiyet, bölüm, sınıf düzeyi, aile ikametgâh yeri, yaşanılan yer, okul tipi, okulun bulunduğu yer, okul binasının bulunduğu alan*” değişkenlerine göre farklılaşma durumunu ortaya koymak amacıyla, katılımcıların “Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeği ile Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği”nin alt ölçeklerinden elde ettikleri puan ortalamalarının standart sapmaları onların; *cinsiyet, bölüm, sınıf düzeyi, aile ikametgâh yeri, yaşanılan yer, okul tipi,*

okulun bulunduğu yer, okul binasının bulunduğu alan değişkenlerine göre hesaplanmıştır. Hesaplanan değerler birbirleriyle karşılaştırılmış, bir farklılık gözlenmesi durumunda ise söz konusu farkın istatistiksel olarak taşıdığı anlamı belirlemek için ikili küme karşılaştırmalarında t testinden, ikiden çok küme karşılaştırmalarında ise; “tek yönlü varyans çözümlemesi” ile “tek faktörlü varyans çözümlemesinden” (ANOVA) yararlanılmıştır.

4.3.1 Cinsiyet – beklenen hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kalitesi

Tablo 11’de ve 12’de gösterilen dağılımın cinsiyete göre değişkenlik gösterip göstermediğini irdelemek için yapılan 2 (cinsiyet) x 5 (beklenen hizmet kalitesi) ile 2 (cinsiyet) x 5 (algılanan hizmet kalitesi) istatistiksel analiz sonucunda faktörlerin geneli bağlamında cinsiyete göre farklılık gözlemlenmiştir. Katılımcıların beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesine ilişkin görüşlerinin cinsiyetlerine göre farklılaşma durumunun anlamlı olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t-testi çözümlemesinde elde edilen değerler Tablo 13 ve Tablo 14’te verilmiştir.

Çizelge 4.11: Cinsiyetlerine Göre Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerine İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklar
(N=110)

Ölçek	Küme	(N)	(\bar{X})	(SS)	(t)	(SD)	(p)
	Cinsiyet						
Fiziksel Olanaklar	Kadın	52	4,3869	,67265	.33	108	.74
	Erkek	58	4,3479	,57236			
Güvenilirlik	Kadın	52	4,4011	,71738	.40	108	.69
	Erkek	58	4,3473	,69889			
İlgi/Heveslilik	Kadın	52	4,4087	,71148	-.42	108	.67
	Erkek	58	4,4612	,59152			
Güvence	Kadın	52	4,3782	,66676	-.45	108	.66
	Erkek	58	4,4330	,61520			
Empati	Kadın	52	4,4375	,67632	.28	108	.78
	Erkek	58	4,4030	,63351			

Kız ve erkek öğrencilerin, beklenen hizmet kalitesi ölçeğinin alt ölçekleri ile ilgili olarak elde ettikleri puan ortalamaları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan t testi sınavında elde edilen değerler şunlardır: *fiziksel olanaklar* ($t_{(110)} = .33$, $p > .05$), *güvenilirlik*

($t_{(110)} = .40$, $p > .05$), *ilgi/heveslilik* ($t_{(110)} = -.42$, $p > .05$), *güvence* ($t_{(110)} = -.45$, $p > .05$) ve *empati* ($t_{(110)} = .28$, $p > .05$),

Bulgular, katılımcı öğrencilerin beklenen hizmet kalitesi ölçeğinin alt ölçeklerinden elde ettikleri puan ortalamaları arasında fiziksel olanaklar, güvenilirlik, ilgi/heveslilik, güvence ve empati alanlarındaki farkların istatistiksel olarak önemli olmadığı gözlenmiştir. Bulgulara dayalı olarak katılımcıların cinsiyetlerinin onların bekledikleri hizmet kalitesi düzeyleri üzerinde etkili olmadığı, kız ve erkek öğrencilerin öğrenim gördükleri eğitim kurumunun hizmet kalitesine ilişkin benzer düzeylerde beklenti içerisinde oldukları söylenebilir.

Çizelge 4.12: Cinsiyetlerine Göre Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerine İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklar

(N=110)

Ölçek	Küme Cinsiyet	(N)	(\bar{X})	(SS)	(t)	(SD)	(p)
Fiziksel Olanaklar	Kadın	52	3,8676	,82984	-.95	108	.35
	Erkek	58	4,0081	,72752			
Güvenilirlik	Kadın	52	3,7473	,99885	-	108	.12
	Erkek	58	4,0148	,83586	1.53		
İlgi/Heveslilik	Kadın	52	3,9495	,95687	-	108	.21
	Erkek	58	4,1595	,77083	1.27		
Güvence	Kadın	52	3,8953	1,07398	-	108	.14
	Erkek	58	4,1609	,78737	1.49		
Empati	Kadın	52	3,8173	1,17272	-	108	.09
	Erkek	58	4,1315	,74723	1.69		

Tablo 14'e göre, kız ve erkek öğrencilerin, algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin alt ölçekleri ile ilgili olarak elde ettikleri puan ortalamaları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan t testi sınavında elde edilen değerler şunlardır: *fiziksel olanaklar* ($t_{(110)} = -.95$, $p > .05$), *güvenilirlik* ($t_{(110)} = -1.53$, $p > .05$), *ilgi/heveslilik* ($t_{(110)} = -1.27$, $p > .05$), *güvence* ($t_{(110)} = -1.49$, $p > .05$) ve *empati* ($t_{(110)} = -1.69$, $p > .05$),

Bulgular, katılımcı öğrencilerin algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin alt ölçeklerinden elde ettikleri puan ortalamaları arasında fiziksel olanaklar, güvenilirlik, ilgi/heveslilik, güvence ve empati alanlarındaki farkların istatistiksel olarak önemli olmadığı gözlenmiştir.

Bulgulara dayalı olarak katılımcıların cinsiyetlerinin onların kurumlarında gördüğü eğitim hizmetinin kalitesine ilişkin görüşleri üzerinde etkili olmadığı, kız ve erkek öğrencilerin öğrenim gördükleri eğitim kurumunun hizmet kalitesine ilişkin benzer görüşe sahip oldukları söylenebilir.

4.3.2 Bölüm – beklenen hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kalitesi

Tablo 11’de ve 12’de gösterilen dağılımın cinsiyete göre değişkenlik gösterip göstermediğini irdelemek için yapılan 2 (bölüm) x 5 (beklenen hizmet kalitesi) ile 2 (bölüm) x 5 (algılanan hizmet kalitesi) istatistiksel analiz sonucunda faktörlerin geneli bağlamında öğrenim görülen bölüme göre farklılık gözlemlenmiştir. Katılımcıların beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesine ilişkin görüşlerinin öğrenim gördükleri bölümlere göre farklılaşma durumunun anlamlı olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan bağımsız örneklem t-testi çözümlemesinde elde edilen değerler Tablo 15 ve Tablo 16’da verilmiştir.

Çizelge 4.13: Bölümlerine Göre Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerine İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklar

(N=110)

Ölçek	Küme Bölüm	(N)	(\bar{X})	(SS)	(t)	(SD)	(p)
Fiziksel Olanaklar	Turizm	78	4,2979	,65120	-1.83	108	.07
	Otelcilik	32	4,5331	,50424			
Güvenilirlik	Turizm Rehberliği	78	4,3077	,74430	-1.52	108	.13
	Otelcilik	32	4,5313	,57857			
İlgi/Heveslilik	Turizm	78	4,3878	,68097	-1.23	108	.22
	Otelcilik	32	4,5547	,55352			
Güvence	Turizm Rehberliği	78	4,3533	,67805	-1.39	108	.17
	Otelcilik	32	4,5382	,51277			
Empati	Turizm	78	4,3542	,69507	-1.65	108	.10
	Otelcilik	32	4,5781	,50477			

Tablo 15'e göre, Turizm Otelcilik ve Turizm Rehberliği bölümü öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi ölçeğinin alt ölçekleri ile ilgili olarak elde ettikleri puan ortalamaları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan t testi sınavında elde edilen değerler şunlardır: *fiziksel olanaklar* ($t_{(110)} = -1.83$, $p > .05$), *güvenilirlik* ($t_{(110)} = -1.52$, $p > .05$), *ilgi/heveslilik* ($t_{(110)} = -1.23$, $p > .05$), *güvence* ($t_{(110)} = -1.39$, $p > .05$) ve *empati* ($t_{(110)} = -1.65$, $p > .05$),

Bulgular, katılımcı öğrencilerin beklenen hizmet kalitesi ölçeğinin alt ölçeklerinden elde ettikleri puan ortalamaları arasında fiziksel olanaklar, güvenilirlik, ilgi/heveslilik, güvence ve empati alanlarındaki farkların öğrenim gördükleri bölüme göre istatistiksel olarak anlamlı olmadığı gözlenmiştir. Bulgulara dayalı olarak katılımcı öğrencilerin öğrenim gördükleri bölümün onların hizmet kalitesine ilişkin beklenti düzeyleri üzerinde etkili olmadığı, diğer bir deyişle turizm otelcilik ve turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin öğrenim gördükleri eğitim kurumunun hizmet kalitesine ilişkin beklenti düzeylerinin bölümlerine göre farklılaşmadığı söylenebilir.

Çizelge 4.14: Bölümlerine Göre Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerine İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklar

Ölçek	Küme Bölüm	(N)	(\bar{X})	(SS)	(t)	(SD)	(p)
Fiziksel Olanaklar	Turizm Otelcilik	78	3,8017	,79669	-3.06	108	.00
	Turizm Rehberliği	32	4,2831	,61431			
Güvenilirlik	Turizm Otelcilik	78	3,7747	,95721	-2.05	108	.04
	Turizm Rehberliği	32	4,1652	,77579			
İlgi/Heveslilik	Turizm Otelcilik	78	3,9471	,94502	-2.18	108	.03
	Turizm Rehberliği	32	4,3359	,55580			
Güvence	Turizm Otelcilik	78	3,8761	1,02118	-2.87	108	.00
	Turizm Rehberliği	32	4,4236	,53877			
Empati	Turizm Otelcilik	78	3,8269	1,05917	-2.68	108	.00
	Turizm Rehberliği	32	4,3633	,61595			

Tablo 16'ya göre, Turizm Otelcilik ve Turizm Rehberliği bölümü öğrencilerinin algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin alt ölçekleri ile ilgili olarak elde ettikleri puan ortalamaları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan t testi sınavında elde edilen değerler şunlardır: *fiziksel olanaklar* ($t_{(110)} = -3.06$, $p < .05$), *güvenilirlik* ($t_{(110)} = -2.05$, $p < .05$), *ilgi/heveslilik* ($t_{(110)} = -2.18$, $p < .05$), *güvence* ($t_{(110)} = -2.87$, $p < .05$) ve *empati* ($t_{(110)} = -2.68$, $p < .05$),

Bulgular, katılımcı öğrencilerin algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin alt ölçeklerinden elde ettikleri puan ortalamaları arasında fiziksel olanaklar, güvenilirlik, ilgi/heveslilik, güvence ve empati alanlarındaki farkların öğrenim gördükleri bölüme göre istatistiksel olarak anlamlı olduğu gözlenmiştir. Bulgulara dayalı olarak katılımcı öğrencilerin öğrenim gördükleri bölümün, onların aldıkların eğitim hizmetinin kalitesine ilişkin görüş düzeyleri üzerinde etkili olduğu, diğer bir deyişle turizm otelcilik ve turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin öğrenim gördükleri eğitim kurumunun verdiği hizmetin kalitesine ilişkin bölümlerine göre farklı düşündükleri söylenebilir.

Çizelge 4.15: Araştırmada Kullanılan Veri Çözümleme Teknikleri ve Araştırmanın Değişkenleri

Araştırmanın Değişkenleri	Kullanılan Veri Çözümleme Teknikleri
Araştırma sorularını yanıtlamak amacıyla bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki farklılaşma incelenmiştir.	- Aritmetik ortalama (\bar{X}) - Frekans (f), - Yüzde (%)
<u>Bağımlı değişkenler:</u> Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeği:..... <i>Fiziksel Olanaklar, güvenilirlik, ilgi/Heveslilik, güvence, empati</i>	- Standart sapma (SS) - Normallik testleri - Kolmogorov-Smirnov - Shapiro-Wilk
Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği: <i>Fiziksel Olanaklar, güvenilirlik, ilgi/Heveslilik, güvence, empati</i>	- Madde varyans homojenlik testleri - Levene's test
<u>Bağımsız Değişkenler:</u> <i>(cinsiyet, bölüm, sınıf düzeyi, aile ikametgâh yeri, yaşanılan yer, okul tipi, okulun bulunduğu yer, okul binasının bulunduğu alan)</i>	- Cronbach's Alpha - Bağımsız örneklem t testi - Tek yönlü varyans çözümlemesi ANOVA

4.3.3 Sınıf düzeyi – beklenen hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kalitesi

Tablo 11’de ve Tablo 12’de gösterilen dağılımın öğrencilerin sınıf düzeylerine göre değişkenlik gösterip göstermediğini irdelemek için yapılan 3 (sınıf düzeyi) x 5 (beklenen hizmet kalitesi) ile 3 (sınıf düzeyi) x 5 (algılanan hizmet kalitesi) istatistiksel analiz sonucunda faktörlerin geneli bağlamında sınıf düzeyine göre farklılık gözlemlenmiştir. (Tablo 17 ve Tablo 19). Sınıf düzeyi değişkeni için ölçeklerin normal dağılım testleri yapılmış, basıklık ve çarpıklık değerleri incelenmiş ve ölçek maddelerinin normal dağılım gösterdiği gözlenmiştir. Katılımcıların beklenen hizmet kalitesine ilişkin görüşleri ile algıladıkları hizmet kalitesine ilişkin görüşlerinin onların sınıf düzeylerine göre göre farklılaşma durumunun anlamlı olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans çözümlemesinde (ANOVA) elde edilen değerler Tablo 18 ve Tablo 20’de verilmiştir.

Çizelge 4.16: Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerinden Elde Ettikleri Puanların Sınıf Düzeylerine Göre Dağılımı

Sınıf Düzeyi	Fiziksel Olanaklar	Güvenilirlik	İlgi/Heveslilik	Güvence	Empati
1. sınıf	\bar{X} 4,4063 N 43 Std. ,58145	4,5116 43 ,57502	4,4738 43 ,57058	4,5245 43 ,47285	4,4971 43 ,55668
2. sınıf	\bar{X} 4,3150 N 62 Std. ,64623	4,2650 62 ,77206	4,3770 62 ,70801	4,3208 62 ,72264	4,3286 62 ,71619
3. sınıf	\bar{X} 4,6588 N 5 Std. ,60334	4,5143 5 ,75322	4,8500 5 ,33541	4,4667 5 ,70885	4,8750 5 ,17678
Total	\bar{X} 4,3663 N 110 Std. ,61919	4,3727 110 ,70494	4,4364 110 ,64847	4,4071 110 ,63771	4,4193 110 ,65130

Katılımcı öğrenciler sınıf düzeylerine göre, beklenen hizmet kalitesi ölçeğinin alt alanlarına ilişkin birbirlerine yakın değerler elde etmişlerdir. Katılımcıların sınıf düzeylerine göre alt ölçeklerden en yüksek puan ortalamalarını fiziksel

olanaklar, güvenilirlik, ilgi/Heveslilik ve empati alanlarında 3. Sınıf öğrencileri, güvence alanında ise 1. Sınıf öğrencileri elde etmişlerdir. Bu bulgulara göre; farklı sınıf düzeylerindeki öğrencilerin beklenen hizmet kalitesi ölçeğinin boyutlarında farklı puan ortalamaları elde ettikleri gözlenmiştir. Ulaşılan bu sonuçların istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemek için tek yönlü varyans çözümlemesi yapılmış ve ulaşılan bulgular Tablo 18’de sunulmuştur:

Çizelge 4.17: Sınıf Düzeylerine Göre Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerine İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklar

(N=110)

Alt Ölçek	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	df-Serbestlik derecesi	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık Düzeyi
Fiziksel Olanaklar	Gruplar arası	,660	2	,330	,858	,427
	Grup-İçi	41,130	107	,384		
	Toplam	41,790	109			
Güvenilirlik	Gruplar arası	1,650	2	,825	1,680	,191
	Grup-İçi	52,518	107	,491		
	Toplam	54,167	109			
İlgi/Heveslilik	Gruplar arası	1,134	2	,567	1,357	,262
	Grup-İçi	44,702	107	,418		
	Toplam	45,836	109			
Güvence	Gruplar arası	1,073	2	,536	1,327	,270
	Grup-İçi	43,255	107	,404		
	Toplam	44,328	109			
Empati	Gruplar arası	1,808	2	,904	2,177	,118
	Grup-İçi	44,429	107	,415		
	Toplam	46,237	109			

Sınıf düzeylerine göre katılımcıların beklenen hizmet kalitesi ölçeği alanları ile ilgili olarak elde ettikleri sayısal değerler arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans sınavında (ANOVA) elde edilen değerler incelendiğinde: katılımcıların sınıf düzeylerine göre fiziksel olanaklar, güvenilirlik, ilgi/heveslilik, güvence ve empati alanlarına ilişkin görüşleri arasında anlamlı düzeyde farklılıklar söz konusu değildir. Diğer bir deyişle katılımcılar arasında kurumlarından bekledikleri hizmetin kalitesi sınıf düzeylerinden etkilenmemektedir.

Çizelge 4.18: Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerinden Elde Ettikleri Puanların Sınıf Düzeylerine Göre Dağılımı

Sınıf Düzeyi		Fiziksel Olanaklar	Güvenilirlik	İlgi/Heveslilik	Güvence	Empati
1. sınıf	\bar{X}	3,8933	3,8239	3,9041	3,8889	3,9215
	N	43	43	43	43	43
	Std.	,85737	1,02203	1,02202	1,05353	1,09654
2. sınıf	\bar{X}	3,9554	3,8825	4,1633	4,1398	4,0363
	N	62	62	62	62	62
	Std.	,72965	,86046	,71632	,83438	,83020
3. sınıf	\bar{X}	4,1882	4,5143	4,1250	4,0000	3,8500
	N	5	5	5	5	5
	Std.	,71851	,61112	1,10397	1,16269	1,71026
Total	\bar{X}	3,9417	3,8883	4,0602	4,0354	3,9830
	N	110	110	110	110	110
	Std.	,77714	,92205	,86615	,93895	,97994

Katılımcı öğrenciler sınıf düzeylerine göre, algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin alt alanlarına ilişkin birbirlerine yakın değerler elde etmişlerdir. Katılımcıların sınıf düzeylerine göre alt ölçeklerden en yüksek puan ortalamalarını fiziksel olanaklar ve güvenilirlik alanında 3. Sınıf öğrencileri, ilgi/Heveslilik, güvence ve empati alanlarında ise 2. Sınıf öğrencileri elde etmişlerdir. Bu bulgulara göre; farklı sınıf düzeylerindeki öğrencilerin algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin boyutlarında farklı puan ortalamaları elde ettikleri gözlenmiştir. Ulaşılan bu sonuçların istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemek için tek yönlü varyans çözümlemesi yapılmış ve ulaşılan bulgular Tablo 20’de sunulmuştur:

Çizelge 4.19: Sınıf Düzeylerine Göre Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerine İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklar

(N=110)

Alt Ölçek	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	df-Serbestlik derecesi	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık Düzeyi
Fiziksel	Gruplar arası	,416	2	,208	,340	,712
Olanaklar	Grup-İçi Toplam	65,414 65,830	107 109	,611		
Güvenilirlik	Gruplar arası	2,140	2	1,070	1,264	,287
	Grup-İçi Toplam	90,529 92,669	107 109	,846		
İlgi/Heveslilik	Gruplar arası	1,728	2	,864	1,155	,319
	Grup-İçi Toplam	80,045 81,773	107 109	,748		
Güvence	Gruplar arası	1,605	2	,802	,909	,406
	Grup-İçi Toplam	94,492 96,097	107 109	,883		
Empati	Gruplar arası	,427	2	,214	,219	,804
	Grup-İçi Toplam	104,244 104,671	107 109	,974		

Sınıf düzeylerine göre katılımcıların algılanan hizmet kalitesi ölçeği alanları ile ilgili olarak elde ettikleri sayısal değerler arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans sınavında (ANOVA) elde edilen değerler incelendiğinde: katılımcıların sınıf düzeylerine göre fiziksel olanaklar, güvenilirlik, ilgi/heveslilik, güvence ve empati alanlarına ilişkin görüşleri arasında anlamlı düzeyde farklılıklar söz konusu değildir. Diğer bir deyişle katılımcılar arasında kurumlarından almış oldukları hizmetin kalitesine ilişkin görüşleri onların sınıf düzeylerinden etkilenmemektedir.

4.3.4 Aile ikamet yeri – beklenen hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kalitesi

Tablo 11’de ve Tablo 12’de gösterilen dağılımın öğrencilerin ailelerinin ikamet ettikleri yere göre değişkenlik gösterip göstermediğini irdelemek için yapılan 3 (aile ikamet yeri) x 5 (beklenen hizmet kalitesi) ile 3 (aile ikamet yeri) x 5 (algılanan hizmet kalitesi) istatistiksel analiz sonucunda faktörlerin geneli bağlamında aile ikamet yerine göre farklılık gözlemlenmiştir. (Tablo 21 ve Tablo 23). Aile ikamet yeri değişkeni için ölçeklerin normal dağılım testleri yapılmış, basıklık ve çarpıklık değerleri incelenmiş ve ölçek maddelerinin normal dağılım gösterdiği gözlemlenmiştir. Katılımcıların beklenen hizmet kalitesine ilişkin görüşleri ile algıladıkları hizmet kalitesine ilişkin görüşlerinin onların ailelerinin ikamet yerlerine göre farklılaşma durumunun anlamlı olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans çözümlemesinde (ANOVA) elde edilen değerler Tablo 22 ve Tablo 24’te verilmiştir.

Çizelge 4.20: Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerinden Elde Ettikleri Puanların Ailelerinin İkamet Yerlerine Göre Dağılımı

Aile Yeri	İkamet	Fiziksel Olanaklar	Güvenilirlik	İlgi/Heveslilik	Güvence	Empati
Şehir Merkezi	\bar{X}	4,3646	4,3688	4,4477	4,4173	4,4317
	N	86	86	86	86	86
	Std.	,64702	,74488	,67695	,66926	,68106
İlçe Merkezi	\bar{X}	4,3610	4,3506	4,3920	4,3737	4,3920
	N	22	22	22	22	22
	Std.	,52466	,55892	,56206	,53402	,56074
Köy	\bar{X}	4,5000	4,7857	4,4375	4,3333	4,1875
	N	2	2	2	2	2
	Std.	,62392	,30305	,44194	,47140	,26517
Total	\bar{X}	4,3663	4,3727	4,4364	4,4071	4,4193
	N	110	110	110	110	110
	Std.	,61919	,70494	,64847	,63771	,65130

Katılımcı öğrenciler ailelerinin ikamet yerlerine göre, beklenen hizmet kalitesi ölçeğinin alt alanlarına ilişkin birbirlerine yakın değerler elde etmişlerdir.

Katılımcıların aile ikamet yerlerine göre alt ölçeklerden en yüksek puan ortalamalarını fiziksel olanaklar ve güvenilirlik alanlarında ailesi köyde yaşayanlar, ilgi/heveslilik, güvence ve empati alanlarında ise ailesi şehir merkezinde yaşayan öğrenciler elde etmişlerdir. Bu bulgulara göre; ailesi farklı yerleşim yerlerinde yaşayan öğrencilerin beklenen hizmet kalitesi ölçeğinin boyutlarında farklı puan ortalamaları elde ettikleri gözlenmiştir. Ulaşılan bu sonuçların istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemek için tek yönlü varyans çözümlemesi yapılmış ve ulaşılan bulgular Tablo 22’de sunulmuştur:

Çizelge 4.21: Ailenin İkamet Yerine Göre Katılımcı Öğrencilerin Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerine İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklar (N=110)

Alt Ölçek	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	df-Serbestlik derecesi	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık Düzeyi
Fiziksel Olanaklar	Gruplar arası	,037	2	,018	,047	,954
	Grup-içi	41,753	107	,390		
	Toplam	41,790	109			
Güvenilirlik	Gruplar arası	,353	2	,177	,351	,705
	Grup-içi	53,814	107	,503		
	Toplam ...	54,167	109			
İlgi/Heveslilik	Gruplar arası	,054	2	,027	,063	,939
	Grup-içi	45,782	107	,428		
	Toplam	45,836	109			
Güvence	Gruplar arası	,044	2	,022	,054	,948
	Grup-içi	44,283	107	,414		
	Toplam	44,328	109			
Empati	Gruplar arası	,137	2	,068	,159	,853
	Grup-içi	46,100	107	,431		
	Toplam	46,237	109			

Ailesinin ikamet ettiği yere göre katılımcı öğrencilerin beklenen hizmet kalitesi ölçeği alanları ile ilgili olarak elde ettikleri sayısal değerler arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans sınamasında (ANOVA) elde edilen değerler incelendiğinde:

katılımcıların aile ikamet yerlerine göre fiziksel olanaklar, güvenilirlik, ilgi/heveslilik, güvence ve empati alanlarına ilişkin görüşleri arasında anlamlı düzeyde farklılıklar söz konusu değildir. Diğer bir deyişle katılımcılar arasında kurumlarından bekledikleri hizmetin kalitesi onların ailelerinin ikamet ettikleri yerleşim yerine göre değişmemektedir.

Çizelge 4.22: Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerinden Elde Ettikleri Puanların Aile İkamet Yerine Göre Dağılımı

Aile Yeri	İkamet	Fiziksel Olanaklar	Güvenilirlik	İlgi/Heveslilik	Güvence	Empati
Şehir Merkezi	\bar{X}	3,9692	3,8937	4,0916	4,0388	4,0189
	N	86	86	86	86	86
	Std.	,78052	,90780	,83675	,95167	,96053
İlçe Merkezi	\bar{X}	3,8476	3,9805	4,0170	4,0303	3,8409
	N	22	22	22	22	22
	Std.	,78620	,95912	,90410	,91828	1,06219
Köy	\bar{X}	3,7941	2,6429	3,1875	3,9444	4,0000
	N	2	2	2	2	2
	Std.	,87348	,10102	1,85616	1,17851	1,41421
Total	\bar{X}	3,9417	3,8883	4,0602	4,0354	3,9830
	N	110	110	110	110	110
	Std.	,77714	,92205	,86615	,93895	,97994

Katılımcı öğrenciler ailelerinin ikamet ettikleri yerlere göre, algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin alt alanlarına ilişkin birbirlerine yakın değerler elde etmişlerdir. Katılımcıların ailelerinin ikamet ettiği yerleşim yerinin türüne göre alt ölçeklerden en yüksek puan ortalamalarını fiziksel olanaklar, ilgi/heveslilik, güvence ve empati alanlarında ailesi şehir merkezinde ikamet edenler, güvenilirlik alanında ise ailesi ilçe merkezinde yaşayanların elde ettikleri gözlenmiştir. Ulaşılan bu sonuçların istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını

belirlemek için tek yönlü varyans çözümlemesi yapılmış ve ulaşılan bulgular Tablo 24’te sunulmuştur:

Çizelge 4.23: Ailenin İkamet Yerine Göre Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerine İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklar

(N=110)

Alt Ölçek	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	df-Serbestlik derecesi	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık Düzeyi
Fiziksel Olanaklar	Gruplar arası	,304	2	,152	,248	,781
	Grup-içi	65,527	107	,612		
	Toplam	65,830	109			
Güvenilirlik	Gruplar arası	3,292	2	1,646	1,970	,144
	Grup-içi	89,377	107	,835		
	Toplam.....	92,669	109			
İlgi/Heveslilik	Gruplar arası	1,649	2	,824	1,101	,336
	Grup-içi	80,124	107	,749		
	Toplam	81,773	109			
Güvence	Gruplar arası	,018	2	,009	,010	,990
	Grup-içi	96,079	107	,898		
	Toplam	96,097	109			
Empati	Gruplar arası	,556	2	,278	,285	,752
	Grup-içi	104,116	107	,973		
	Toplam	104,671	109			

Ailelerinin ikamet yerine göre katılımcı öğrencilerin algılanan hizmet kalitesi ölçeği alanları ile ilgili olarak elde ettikleri sayısal değerler arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans sınamasında (ANOVA) elde edilen değerler incelendiğinde:

katılımcıların ailelerinin ikamet ettikleri yerleşim yerinin türüne göre fiziksel olanaklar, güvenilirlik, ilgi/heveslilik, güvence ve empati alanlarına ilişkin görüşleri arasında anlamlı düzeyde farklılıklar söz konusu değildir. Diğer bir deyişle katılımcılar arasında kurumlarından almış oldukları eğitim hizmetinin kalitesine ilişkin görüşleri onların ailelerinin hangi yerleşim türünde ikamet ettiklerine göre değişmemektedir.

4.3.5 Birlikte yaşanan kişiler – beklenen hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kalitesi

Tablo 11’de ve Tablo 12’de gösterilen dağılımın öğrencilerin birlikte yaşadıkları kişilere göre değişkenlik gösterip göstermediğini irdelemek için yapılan 4 (birlikte yaşanan kişiler) x 5 (beklenen hizmet kalitesi) ile 4 (birlikte yaşanan kişiler) x 5 (algılanan hizmet kalitesi) istatistiksel analiz sonucunda faktörlerin geneli bağlamında birlikte yaşanan kişilere göre farklılık gözlemlenmiştir. (Tablo 25 ve Tablo 27). Birlikte yaşanan kişiler değişkeni için ölçeklerin normal dağılım testleri yapılmış, basıklık ve çarpıklık değerleri incelenmiş ve ölçek maddelerinin normal dağılım gösterdiği gözlemlenmiştir. Katılımcıların beklenen hizmet kalitesine ilişkin görüşleri ile algıladıkları hizmet kalitesine ilişkin görüşlerinin onların birlikte yaşadıkları kişilere göre farklılaşma durumunun anlamlı olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans çözümlemesinde (ANOVA) elde edilen değerler Tablo 26 ve Tablo 28’de verilmiştir.

Çizelge 4.23: Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerinden Elde Ettikleri Puanların Birlikte Yaşadıkları Kişilere Göre Dağılımı

Birlikte Yaşanılan Kişiler		Fiziksel Olanaklar	Güvenilirlik	İlgi/Heveslilik	Güvence	Empati
Ailenin yanında	\bar{X}	4,3962	4,3717	4,4541	4,4365	4,4401
	N	98	98	98	98	98
	Std.	,60613	,71229	,63240	,62023	,64121
Ortak öğrenci evinde	\bar{X}	3,9559	4,1786	4,1250	4,1667	4,0000
	N	4	4	4	4	4
	Std.	,97296	,80284	1,03582	1,02840	,95197
Öğrenci yurdunda	\bar{X}	3,8529	4,5000	4,1250	4,1111	4,5000
	N	2	2	2	2	2
	Std.	,29116	,50508	,70711	,78567	,35355
Evde tek başına	\bar{X}	4,3235	4,4762	4,4583	4,1852	4,3333
	N	6	6	6	6	6
	Std.	,62114	,70951	,73598	,69803	,73598
Toplam	\bar{X}	4,3663	4,3727	4,4364	4,4071	4,4193
	N	110	110	110	110	110
	Std.	,61919	,70494	,64847	,63771	,65130

Katılımcı öğrenciler birlikte yaşadıkları kişilere göre, beklenen hizmet kalitesi ölçeğinin alt alanlarına ilişkin birbirlerine yakın değerler elde etmişlerdir. Katılımcıların birlikte yaşadıkları kişilere göre alt ölçeklerden en yüksek puan ortalamalarını fiziksel olanaklar, güvenilirlik, ilgi/heveslilik, güvence ve empati alanlarında ailesinin yanında yaşayan öğrenciler elde etmişlerdir. Bu bulgulara göre; farklı yer ve kişilerle birlikte yaşayan öğrencilerin beklenen hizmet kalitesi ölçeğinin boyutlarında farklı puan ortalamaları elde ettikleri gözlenmiştir. Ulaşılan bu sonuçların istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemek için tek yönlü varyans çözümlemesi yapılmış ve ulaşılan bulgular Tablo 26’te sunulmuştur:

Çizelge 4.24: Birlikte Yaşanılan Kişilere Göre Katılımcı Öğrencilerin Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerine İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklar (N=110)

Alt Ölçek	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	df-Serbestlik derecesi	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık Düzeyi
Fiziksel Olanaklar	Gruplar arası	1,299	3	,433	1,134	,339
	Grup-içi	40,491	106	,382		
	Toplam	41,790	109			
Güvenilirlik	Gruplar arası	,248	3	,083	,162	,922
	Grup-içi	53,920	106	,509		
	Toplam ...	54,167	109			
İlgi/Heveslilik	Gruplar arası	,615	3	,205	,481	,696
	Grup-içi	45,220	106	,427		
	Toplam	45,836	109			
Güvence	Gruplar arası	,787	3	,262	,638	,592
	Grup-içi	43,541	106	,411		
	Toplam	44,328	109			
Empati	Gruplar arası	,803	3	,268	,624	,601
	Grup-içi	45,434	106	,429		
	Toplam	46,237	109			

Birlikte yaşanılan kişilere göre katılımcı öğrencilerin beklenen hizmet kalitesi ölçeği alanları ile ilgili olarak elde ettikleri sayısal değerler arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans sınavında (ANOVA) elde edilen değerler incelendiğinde: katılımcıların birlikte yaşadıkları kişilere göre fiziksel olanaklar, güvenilirlik, ilgi/heveslilik, güvence ve empati alanlarına ilişkin görüşleri arasında anlamlı düzeyde farklılıklar söz konusu değildir. Diğer bir deyişle katılımcı öğrencilerin kurumlarından bekledikleri hizmetin kalitesi onların birlikte yaşadıkları kişilere göre değişmemektedir.

Çizelge 4.25: Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerinden Elde Ettikleri Puanların Birlikte Yaşadıkları Kişilere Göre Dağılımı

Birlikte Yaşanılan Kişiler		Fiziksel Olanaklar	Güvenilirlik	İlgi/Heveslilik	Güvence	Empati
Ailenin yanında	\bar{X}	3,9358	3,8878	4,0421	4,0091	3,9592
	N	98	98	98	98	98
	Std.	,77672	,91835	,86694	,95697	,99738
Ortak öğrenci evinde	\bar{X}	3,8529	4,1071	4,1563	4,0000	3,6250
	N	4	4	4	4	4
	Std.	1,01375	,75930	1,15188	,98131	,96825
Öğrenci yurdunda	\bar{X}	3,5000	3,3571	3,5000	4,1111	4,3750
	N	2	2	2	2	2
	Std.	,95667	1,71726	,35355	,47140	,00000
Evde tek başına	\bar{X}	4,2451	3,9286	4,4792	4,4630	4,4792
	N	6	6	6	6	6
	Std.	,68338	1,04100	,77628	,77114	,77628
Toplam	\bar{X}	3,9417	3,8883	4,0602	4,0354	3,9830
	N	110	110	110	110	110
	Std.	,77714	,92205	,86615	,93895	,97994

Katılımcı öğrenciler birlikte yaşadıkları kişilere göre, algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin alt alanlarına ilişkin birbirlerine yakın değerler elde etmişlerdir. Katılımcıların birlikte yaşadıkları kişilere göre alt ölçeklerden en yüksek puan ortalamalarını fiziksel olanaklar, güvenilirlik, ilgi/heveslilik, güvence ve empati alanlarında ailesinin yanında kalan öğrencilerin elde ettikleri gözlenmiştir. Ulaşılan bu sonuçların istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemek için tek yönlü varyans çözümlemesi yapılmış ve ulaşılan bulgular Tablo 28’de sunulmuştur:

Çizelge 4.26: Birlikte Yaşanılan Kişilere Göre Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerine İlişkin Görüşleri Arasındaki Farklar

(N=110)

Alt Ölçek	Varyans Kaynağı	Kareler Toplamı	df-Serbestlik derecesi	Kareler Ortalaması	F	Anlamlılık Düzeyi
Fiziksel Olanaklar	Gruplar arası	,977	3	,326	,533	,661
	Grup-İçi Toplam	64,853	106	,612		
		65,830	109			
Güvenilirlik	Gruplar arası	,766	3	,255	,294	,829
	Grup-İçi Toplam ...	91,903	106	,867		
		92,669	109			
İlgi/Heveslilik	Gruplar arası	1,750	3	,583	,773	,512
	Grup-İçi Toplam	80,023	106	,755		
		81,773	109			
Güvence	Gruplar arası	1,181	3	,394	,440	,725
	Grup-İçi Toplam	94,916	106	,895		
		96,097	109			
Empati	Gruplar arası	2,353	3	,784	,812	,490
	Grup-İçi Toplam	102,319	106	,965		
		104,671	109			

Birlikte yaşadıkları kişilere göre katılımcı öğrencilerin algılanan hizmet kalitesi ölçeği alanları ile ilgili olarak elde ettikleri sayısal değerler arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans sınamasında (ANOVA) elde edilen değerler incelendiğinde: katılımcı öğrencilerin birlikte yaşadıkları kişilere göre fiziksel olanaklar, güvenilirlik, ilgi/heveslilik, güvence ve empati alanlarına ilişkin görüşleri arasında anlamlı düzeyde farklılıklar söz konusu değildir. Diğer bir deyişle katılımcılar arasında kurumlarından almış olduklarının eğitim hizmetinin kalitesine ilişkin görüşleri onların birlikte yaşadıkları kişilere göre değişmemektedir.

5. SONUÇ , TARTIŞMA VE ÖNERİLER

5.1 Sonuç ve Tartışma

Bu araştırmada, İstanbul Aydın Üniversitesi, Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otel İşletmeciliği bölümü ve Turist Rehberliği bölümü öğrencilerinin kurumlarındaki eğitimin kalitesine ilişkin görüşleri kişisel özellikleri bağlamında betimlenmiştir.

Araştırmada veri toplamak amacıyla; 49 maddelik “Beklenen hizmet kalitesi ölçeği” ve 49 maddelik “Algılanan hizmet kalitesi ölçeği” ile kişisel bilgiler formu kullanılmıştır. İlk veri toplama aracı olan servqual ölçeği, kurumun hizmet kalitesini ölçmek amacıyla beklenen ve algılanan hizmet kalitesini belirlemeye ve ikisi arasındaki farkın bulunmasıyla kurumun hizmet kalitesini ortaya çıkarmaya çalışan bir ölçektir. Ölçeğin her iki boyutu da beş alt boyut içermektedir: fiziksel olanaklar, güvenilirlik, ilgi/heveslilik, güvence ve empati. Her bir alt ölçek 1’den 5’e kadar derecelendirilmiş yapıya sahiptir. Ölçeğin alt boyutlarından elde edilen puan ortalamalarının yüksekliği o boyuttaki yüksek beklenti ve algı düzeyini, düşük puanlar ise düşük beklenti ve algı düzeyini göstermektedir. Diğer bir deyişle puanlar yükseldikçe beklenti ve algı düzeyleri artarken, tersi durumda beklenti ve algı düzeyleri azalmaktadır. Ölçekler nihai uygulama öncesi iç tutarlılık testine tabi tutulmuş ve güvenilirlik değeri (Cronbach’s Alpha) her iki ölçek için de .981 olarak ölçülmüştür. Ölçeklerin uygulanmasından elde edilen veriler elektronik ortamda kayıt altına alınarak, ilgili istatistiksel tekniklerle çözümlenmiş ve ulaşılan bulgular yorumlanmıştır.

Araştırmada amaç doğrultusunda üç temel sorunun yanıtı aranmıştır. İlk soru katılımcı öğrencilerin kurumlarındaki hizmet kalitesine yönelik beklenti düzeylerini belirlemeye dönüktür. Araştırmanın için temel sorusu turizm eğitimi öğrencilerinin kurumlarında algıladıkları hizmet kalitesinin öğrenci görüşleri doğrultusunda betimlenmesini amaçlamaktadır. Araştırmanın üçüncü temel sorusu, katılımcı öğrencilerin kurumlarının hizmet kalitesine ilişkin beklenti ve

algı durumlarını onların kişisel özellikleri (*cinsiyet, bölüm, sınıf düzeyi, aile ikametgâh yeri, yaşanılan yer, okul tipi, okulun bulunduğu yer, okul binasının bulunduğu alan*) bağlamında belirlemeyi amaçlamaktadır.

Araştırma sorularına yanıt bulmak üzere elde edilen veriler; aritmetik ortalama (\bar{X}), Frekans (f), Yüzde (%), Standart sapma (std), bağımsız örneklem t testi, tek yönlü varyans çözümlemesi, Levene's test yardımıyla çözümlenerek yorumlanmıştır. Yanı sıra araştırmada kullanılan ölçekler gerek kendi aralarındaki ilişki ve farklılık sınamalarında gerekse demografik özellikleri test etmek amacıyla yürütülecek istatistik çözümlenmeler öncesi, madde gruplarına ait puanların normal dağılım gösterip göstermemesini incelemek amacıyla basıklık ve çarpıklık değerleri incelenmiş ve adı geçen ölçek puanlarının demografik özelliklerin tüm bileşenlerinde normal dağılımlar göstermesi nedeniyle gruplar üzerinde parametrik testler uygulanmıştır.

Elde edilen verilerin çözümlenmesi sonucunda; katılımcıların demografik-özelliklerinin, cinsiyet olarak "erkek", bölüm bağlamında "Turizm Otelcilik", sınıf düzeylerine göre "2. Sınıf", ailenin ikamet ettiği yere göre "şehir merkezi", birlikte yaşanılan kişilere göre "ailenin yanında", okul türüne göre "ABMYO", okulun bulunduğu yere göre "merkez kampüs içerisinde", okul binasının bulunduğu alana göre "il içinde" gruplarında toplanmaktadır.

Turizm eğitimi öğrencilerinin beklenen hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kalitesi ölçeklerine ilişkin elde ettikleri değerler incelendiğinde, beklenen hizmet kalitesi ölçeğinin alt ölçeklerinde öğrenciler en yüksek puan ortalamasını ($\bar{X}=4,44$) ilgi/heveslilik boyutunda, en düşük puan ortalamasını ($\bar{X}=4,37$) fiziksel olanaklar boyutunda elde ederken, algılanan kalite ölçeğinde ise, ilgi/heveslilik ($\bar{X}=4,06$) boyutunda en yüksek puan ortalamasını, en düşük puan ortalamasını da güvenilirlik ($\bar{X}=3,89$) boyutunda elde etmişlerdir.

Katılımcı öğrencilerin kişisel özelliklerine göre kurumlarından bekledikleri hizmet kalitesi ile kurumlarına ilişkin algıladıkları hizmet kalitesi arasındaki ilişkileri test etmek amacıyla farklı testler yapılmış ve demografik özelliklerin kiminde anlamlı düzeyde ilişkiler bulunurken kimilerinde ise anlamlı düzeyde ilişkinin varlığına rastlanmamıştır. Araştırmaya katılan kişilerin kurumlarından bekledikleri hizmet kalitesi ile mevcut hizmet kalitesine ilişkin görüşlerinin onların kişisel özelliklerine (*cinsiyet, bölüm, sınıf düzeyi, aile ikametgâh yeri,*

yaşanılan yer, okul tipi, okulun bulunduğu yer, okul binasının bulunduğu alan) göre farklılaşıp farklılaşmadığı incelenmiş ve aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

- Cinsiyetlerine göre katılımcıların kurumlarındaki eğitim hizmetinin kalitesine ilişkin beklentileri ile mevcut hizmetin kalitesine yönelik algı düzeylerini belirlemek için bağımsız örneklem t testi yapılmış ve cinsiyetlerine göre öğrencilerin beklentilerinin ya da algılarının farklılaşmadığı görülmüştür.
- Eğitim gördükleri bölümlere göre katılımcı öğrencilerin kurumlarındaki eğitim hizmetinin kalitesine ilişkin beklentileri ile mevcut hizmetin kalitesine yönelik algı düzeylerini belirlemek için bağımsız örneklem t testi yapılmış ve bölümlerine göre öğrencilerin beklentilerinin farklılaşmaz iken kurumlarındaki eğitimin kalitesinin fiziksel olanaklar, güvenlilik, ilgi/heveslilik, güvence ve empati alanlarında farklılaştığı gözlenmiştir.
- Sınıf düzeyine göre katılımcı öğrencilerin kurumlarındaki eğitimin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algı düzeylerini belirlemek için tek yönlü varyans çözümlemesi (ANOVA) yapılmış ve Turizm Otelcilik ve Turizm Rehberliği öğrencilerinin okullarındaki eğitime ilişkin hizmet kalitesi beklentileri ile hizmet kalitesi algılarının onların öğrenim gördükleri sınıf düzeylerine göre farklılaşmadığı görülmüştür.
- Ailenin ikamet ettiği yerleşim yerine göre katılımcı öğrencilerin kurumlarındaki eğitimin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algı düzeylerini belirlemek için tek yönlü varyans çözümlemesi (ANOVA) yapılmış ve öğrencilerin okullarındaki eğitime ilişkin hizmet kalitesi beklentileri ile hizmet kalitesi algılarının onların ailelerinin ikamet ettiği yerleşim yerlerine göre farklılaşmadığı görülmüştür.
- Birlikte yaşanılan/Aynı yerde yaşanılan kişilere göre katılımcı öğrencilerin kurumlarındaki eğitimin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algı düzeylerini belirlemek için tek yönlü varyans çözümlemesi (ANOVA) yapılmış ve Turizm eğitimi öğrencilerinin okullarındaki eğitime ilişkin hizmet kalitesi beklentileri ile hizmet kalitesi algılarının onların birlikte yaşadıkları kişilere göre farklılaşmadığı görülmüştür.

Sonuç olarak; turizm eğitimi alanında yükseköğrenim gören katılımcı öğrencilerin kurumlarındaki hizmet kalitesine ilişkin beklentileri ile mevcut hizmetin kalite düzeyine ilişkin algıları arasında bölümlerine göre farklılaşma olduğuna yönelik bulgulardan hareketle, araştırmanın ilgili alan yazın için önemli sayılabilecek doğrulara sahip olduğu ve yapılacak ilgili araştırmalara yol gösterici olabileceği söylenebilir.

5.2 Öneriler

Bunların dışında öneri olarak şunlar yapılabilir:

- AB uyum çerçevesinde yeniden yapılandırma ile ilgili, turizm eğitimi veren yüksekokul ve fakültedeki akademisyenlerin görüşleri doğrultusunda ortak müfredat geliştirilebilir.
- Yüksekokul ve fakültelerde alan uzmanları görevlendirilebilir.
- Sektör ve eğitim kurumları temsilcilerine belirli periyotlarla hizmet içi eğitim verilebilir.
- Turizm sektörüne göre turizm eğitiminin yapılandırılması yapılabilir.
- Yöneticilerin yönetim ve organizasyon alanlarında uluslararası turizm işletmeciliği deneyimi olan profesyonellerden seçilebilir.
- Ders kitapları güncellenebilir.

KAYNAKLAR

- Ağaoğlu, O. K.** (1991). *Türkiye’de Turizm Eğitimi ve Etkenliği*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, Yayın No:439.
- Aksoy, M.** (1998). *Türkiye’de İnanç Turizmi ve Seyahat Acentelerinin İnanç Turizmine Olan İlgilerine Yönelik Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara
- Akyol, C., ve Zengin, B.** (2014). Turizmde Kurumsallaşma Sorunları Aile İşletmeleri Örneği. *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, (41), 1-22.
- Alkan, C. Doğan H. ve Sezgin, İ.** (1998). *Mesleki ve Teknik Eğitimin Esasları*. İstanbul: Alkım Yayınları.
- Arslan, M.** (2013). *Yönetim ve Organizasyon Yayınlanmamış Ders Notları*, Harran Üniversitesi Birecik Meslek Yüksekokulu, Ş.Urfa
- Arslantürk, Y.** (2010). *Yükseköğretim Düzeyinde Turist Rehberliği Eğitimi Veren Öğretim Kurumlarında Uygulanan Eğitime Yönelik Öğrenci Algılamaları*. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı
- Aymankuy, Y. ve Aymankuy, S.,** (2002). *Önlisans ve Lisans Düzeyindeki Turizm Eğitimi Veren Yüksek Öğretim Kurumlarının Buldukları Yerlerin Analizi ve Turizm Eğitimi İçin Bir Model*, Turizm Eğitim Konferansı-Workshop, s.29-41, Ankara.
- Barutçugil, İ. S.** (1982). *Turizm İşletmeciliği*. Bursa: Uludağ Üniversitesi Basımevi Yayın
- Başaran, İ. E.** (1996). *Eğitime Giriş*. Ankara: Yargıcı Matbası.
- Bilgen, P.** (2009). *Turizm Yönetimi ve Yeniden Yapılanması*. Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Siyaset Bilimi Ve Kamu Yönetimi Anabilim Dalı, Yönetim Bilimleri Bilim Dalı.
- Çimen, H.** (2006). *Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Almış İşgörenleri İle İlgili Değerlendirmeleri: Ankara'daki Dört ve Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı. Bolu.
- Deniz, F. G.** (2014). *Türkiye’de Faaliyet Gösteren Seyahat Acentelerinde Kullanılan Turistik Ürünlerin 2000-2013 Dönemindeki Gelişimi*. Haliç Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İşletme Programı. Yüksek Lisans Tezi.
- Derneği, T. Y.** (1992). *Turizm Yatırımlarının Ekonomiye Katkıları*. İstanbul, Nisan.
- Emekli, G.** (2005). Avrupa Birliği’nde Turizm Politikaları ve Türkiye’de Kültürel Turizm. İzmir: *Ege Coğrafya Dergisi*.14, 99-107
- Erden, M.** (1998). *Öğretmenlik Mesleğine Giriş*. İstanbul: Alkım Yayınları.
- Erdoğan, İ.** (2005). *Yeni Bir Binyıla Doğru Türk Eğitim Sistemi II- Sorunlar ve Çözümler*, Sistem Yayıncılık, İstanbul, 2005, s.9.

- Gençer, R. T. , Demir, C. ve Aycan, A.** (2008). *Kayak Merkezlerindeki Spor Turistlerinin Hizmet Kalitesi Algularını Etkileyen Değişkenler*. Ege Akademik Bakış. Cilt.8. No.2. s.437-450.
- Gharamaleki, M. R. E.** (2011). *Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm Eğitimi Veren Kurumları Değerlendirmeleri; İran Türkiye Karşılaştırması*. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı,(Yayınlanmış Doktora Tezi), Ankara.
- Gidhagen, M.** (1988/4). *Insurance Marketing –Service and Relationships*, Departman of Business Studies Uppsala University, Working Paper.
- Grönross, C.** (1984). A Service Quality Model and its Market Implications. *European Journal of Marketing*. Vol.18. No.4, 36-44.
- Gürkan, T.** (2006a). *Öğretmenlik Mesleği ile ilgili Temel Kavramlar, Öğretmenlik Mesleğine Giriş*. (Editör: M. Gültekin). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayın, ss. 1-14.
- Gürson, A. P.** (2004). *Dış Turizm Amaçlı Tanıtımda İl Bazlı Pazarlamanın Önemi, Halkla İlişkilerin Rolü ve Karşılaştırmalı Örnek Çalışma*, Doktora Tezi, Ege Üniversitesi, İzmir.
- Hacıoğlu, N., Kaşlı, M., Şahin, S. ve Tetik, N.,** (2008). *Türkiye’de Turizm Eğitimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- İhsanoğlu, E. ve E. Yörükoğulları (Ed.).** (2013). *Bilim Teknoloji Tarihi (57)*. Eskişehir: T.C Anadolu Üniversitesi Yayını No: 2749. Açıköğretim Fakültesi Yayını No:1707
- Jenkins, C.I.** (1996). *Tourism Educational Systems, Institutions and Curricula: Standardisations and Certification. Proceedings of International Conferance Tourism Industry, The Human Capital in the Tourism Industry in the XXI Century Conferance Papers*. Madrid.
- Kara, E., & Çavuş, M. F.** (2014). Turizmde Modern Yönetim Uygulamaları. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, Yıl: 2, Sayı: 1, Mart 2014, s. 473-485*
- Karasu, K.** (2004). *Kuram ve Uygulamada Kamu Örgütleri* (Ankara: Ankara Üniversitesi Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Klein, S. , ve Werthner, H.** (1999). *Information Technology and Tourism A Challenging Relationship. Austria: Springer- Verlag Wien*
- Kozak, N, M. A. Kozak Ve M. Kozak** (2015). *Genel Turizm İlkeler-Kavramlar*.18. Baskı. Eskişehir: Detay Yayıncılık
- Köroğlu, Ç., & Aktaş, R.** (2014). Turizm Sektöründe Kurumsal Yönetim Anlayışı ve İç Denetim İlişkisi: Marmaris Bölgesinde Bir Uygulama. *Journal of Business Research Turk*, 6(3), 273-290.
- KTB.** (2018).Kültür ve Turizm Bakanlığı İç Denetim Birimi Başkanlığı Yönergesi. <http://teftis.kulturturizm.gov.tr/TR,14745/kultur-ve-turizm-bakanligi-ic-denetim-birimi-baskanligi-.html>, E.T: 29.05.2018
- Kurul-Tural, N.** (2002). *Eğitim Finansmanı*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Küçükaltan, D.** (2007). *Turizm Endüstrisinde Hizmet Kavramı.*, İ. Gümüsoğlu, İ.Pınar, P. Akan, ve A. Akbaba. (Editörler). Hizmet Kalitesi: Kavramlar, Yaklaşımlar ve Uygulamalar. Ankara: Detay Yayıncılık, ss.29-37.
- Leiper, N.** (2000). *Education, Multidisciplinary in (Eds) Jafar Jafari*, Encyclopedia of Tourism. Routledge, New York.

- Markovic, S.** (2006). Expected Service Quality Measurement in Tourism Higher Education. *Our Economy*. 1-2, 86-95.
- Maviş, F. , Kozak S.** (1992). *Meslek Yüksekokullarında Turizm Programı ve Anadolu Üniversitesi Eskişehir Meslek Yüksekokulu Turizm Otelcilik Ders Programı*. Turizm Eğitimi Konferansı-Workshop. Yorum Basım Yayın, Ankara, ss.169-172.
- Mayoka, M, and Akama, J, S.** (2007). Systems Approach to Tourism Training and Education: The Kenyan Case Study: *Tourism Management*, 28, 298–306.
- MEB** (2010). Türk Milli Eğitim Sistemi. Web: http://www.meb.gov.tr/duyurular/duyurular2006/takvim/egitim_sistemi.html adresinden 01.12.2010 tarihinde alınmıştır.
- Minnaert, L., Diekmann, A., McCabe, S.** (2012). *Defining Social Tourism and its Historical Context*. Social Tourism In Europe: Theory and Practice (s. 18-30). Toronto: Channel View Publications
- Olalı, H.** (1982). *Turizm Politikası ve Planlaması*. Ege Üniversitesi Matbaası, İzmir.
- Öcal U.** (1993). *Turizm*, İstanbul: Altın Kitaplar Yayınevi.
- Öncüer, M. E.** (2006). *Avrupa Birliği Eğitim Politikasında Mesleki Turizm Eğitimi Yaklaşımı ve Türk Turizm Eğitimine Uygulanabilirliği*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Özer, P. ve Özdemir, Ö.** (2007). *Hizmet Kavramı, Ekonomideki Yeri, Tanımı ve Özellikleri*, (Editörler: Ş. Gümüsoğlu, İ. Pınar, P. Akan ve A. Akbaba), Hizmet Kalitesi: Kavramlar, Yaklaşımlar ve Uygulamalar, Ankara, Detay Yayıncılık.
- Öztürk, A. S.**(1998). *Hizmet Pazarlaması*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Pamukçu, F.** (2011) “Finansal Raporlama ile Kamuyu Aydınlatma ve Şeffaflıkta Kurumsal Yönetimin Önemi”, Muhasebe ve Finansman Dergisi, Nisan, s.50, ss.133-148.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry L.L.** (1985, Fall). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. Vol.49, 41-50.
- Parlak, B.** (2005). *Eğitimde Kaçınıcı Sınıftayız*, TC Hayat Dergisi, sayı 6, , ss. 12- 14.
- Sarı, G.** (2010). *Seyahat Acentelerinin İç Turizme Yönelik Uyguladıkları Halkla İlişkiler Faaliyetlerinin Tanıtımadaki Yeri ve Manavgat A Grubu Seyahat Acenteleri Örneği*. Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı, Araştırma Yöntemleri Bilim Dalı. Yüksek Lisans Tezi.
- Sezgin, İ.** (1998). *Turizm Meslek Eğitimi, Turizm Eğitimi Danışma Toplantısı: I. Tebliğler*, Turizm Geliştirme ve Eğitim Vakfı Yayını No:5, İstanbul.
- Soysal, Ö.** (1989). *Çağdaş Eğitim ve Türkiye’de Okul Kütüphanesi*, Güven Matbaası, Ankara.
- Tayfun, A.** (2001). *G.Ü. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi’nden Mezun Olan Öğretmenlerin Fakülte Hakkındaki Değerlendirmeleri*, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, s: 5, ss. 1-12.

- Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu [TÜBİTAK].** (2003-Temmuz). Vizyon 2023. *Teknoloji Öngörüsü Projesi Raporu*. Ulaştırma ve Turizm Paneli. Erişim Tarihi: 18 Aralık 2013
- Türkiye Otelciler Federasyonu [TÜROFED].** Erişim Tarihi: 20 Aralık 2013, [http://www.turofed.org.tr/PDF/DergiTr/Turizm_Raporu TUR%C4%B0ZM%20RAPORU%20%C5%9EUBAT%202014.pdf](http://www.turofed.org.tr/PDF/DergiTr/Turizm_Raporu_TUR%C4%B0ZM%20RAPORU%20%C5%9EUBAT%202014.pdf)
- Tütüncü, Ö.** (2001). *Yiyecek İçecek İşletmelerinde Müşteri Tatmininin Ölçülmesi*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Usta, Ö.** (1982). *Sosyal Turizm*. İzmir: İstiklal Matbaası.
- Uzun, A. K.** (2008) *İşletmelerde İç Denetim Faaliyetinin Rolü ve Katma Değeri*, Deloitte İç Denetim Makaleleri, ss.1-2 <http://www.denetimnet.net> (Erişim Tarihi: 26.08.2014)
- Üner, M. M.** (1994). Hizmet Pazarlamasında Pazarlama Karması Elemanları Değişiklik Gösterir mi? *Pazarlama Dünyası*. (43) 6-9.
- Üzümcü, T. , Bayraktar, S.** (2004). *Türkiye’de Turizm Otel İşletmeciliği Alanında Eğitim Veren Yükseköğretim Kuruluşlarındaki Eğitimcilerin Turizm Mesleki Eğitiminin Etiksel Açısından İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması*. <http://iibf.ogu.edu.tr/kongre/bildiriler/02-05.pdf>. (16.12.2007).
- Voeller, D., Bremert, M. ve Zein, N.** (2013) “Interdependencies Between Auditing and Corporate Governance-Evidence From Germany”, *Auditing and Corporate Governance*, no.65, July, pp.198-226.
- Woodhall, M.** (1979). Education, Work And Employment: A Summary Review. *Manuscript Reports/IDRC*; 5.
- Yeşiltaş, M., Öztürk, Y. and Hemmington N.,** (2010). Tourism Education in Turkey and Implications for Human Resources. *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research Volume 21*, Number 1, pp. 55-71

İnternet Kaynakları

- <http://bilgimekaani.blogcu.com/magara-turizmi-nedir-hakkindabilgi/6866389>
- http://www.denizticaretodasi.org.tr/Shared%20Documents/Deniz%20Ticareti%20Dergisi/nisan_ek_15.pdf, 2015
- https://tr.wikipedia.org/wiki/Kongre_turizmi, E.T: 10.06.2018
- <https://www.kultur.gov.tr>, E.T: 02.06.2018
- Inui, Y., Wheeler, D. and Lankford, S. (2006). Rethinking Tourism Education: What Should Schools Teach?: *Journal of Hospitality, Leisure, Sport and Tourism Education*, 5(2), 25-35.

EKLER

Ek 1:Anket

Ek2: Etik Kurul Kararı

Ek 1:Anket

Sayın Katılımcı,

Bu anket formu, “ Önlisans 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.

Öğr. Gör. Özlem KIŞLALI

Danışman: Dr.

Somayyeh RADMARD

İstanbul Aydın Üniversitesi

ozlemkislali@aydin.edu.tr

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 Otle.Yüksekokulu Bünyesinde

() Diğer belirtiniz:.....

7.Okul Binanızın Bulunduğu Alan/Yer: () Üniversite Merkez Kampüsü (Yerleşkesinde) () Üniversite Merkez Kampüsü Dışında

8. Okul Binanızın 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 <u>okuldaki beklentiniz (sol tarafta)</u> sonrada söz konusu ifadeye ilişkin <u>okuldaki mevcut durumu (sağ tarafta)</u> kendi algılamınıza göre size en yakın gelen katılım derecesini X işareti koyarak işaretleyiniz.	MEVCUT ŞİMDİKİ (ALGILANAN) DURUM				
1=Oldukça Az	2= Az	3=Orta (Ne Az Ne Çok)	4=Çok	5=Oldukça Çok		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. Binanın görsel olarak çekici olması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	3. Üniversite personelinin (öğretim elemanları 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 ulaşılabılır 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 elemanları 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 elemanları 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 elemanları ve memurlar) öğrencilere karşı devamlı saygılı olması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	42. Üniversite personelinin (öğretim elemanları ve memurlar), öğrencilerin sorunlarıyla özel olarak ilgilenmesi.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	43. Danışmanların, seçmişleri 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 elemanları 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 elemanları ve memurlar) olması.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	47. Üniversite personelinin (öğretim elemanları ve memurlar) öğrencilerin çıkarları ile içtenlikle ilgilenmesi.	1	2	3	4	5
1	2	3	4	5	48. Üniversite personelinin (öğretim elemanları 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

Ek2: Etik Kurul Kararı

Evrak Tarih ve Sayısı: 13/06/2019-3313



T.C.
İSTANBUL AYDIN ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü

Sayı : 88083623-044
Konu : Özlem KIŞLALI'nın Etik Onayı Hk.

Sayın Özlem KIŞLALI

Tez çalışmanızda kullanmak üzere yapmayı talep ettiğiniz anketiniz İstanbul Aydın Üniversitesi Etik Komisyonu'nun 13.09.2018 tarihli ve 2018/17 sayılı kararıyla uygun bulunmuştur.

Bilgilerinize rica ederim.

e-imzalıdır
Prof. Dr. Ragıp Kutay KARACA
Müdür

Evrakı Doğrulamak için : <https://evrakdogrula.aydin.edu.tr/enVision.Dogrula/BelgeDogrulama.aspx?V=BE6E348AF>

Adres:Beşyol Mah. İnönü Cad. No:38 Sefaköy , 34295 Küçükçekmece / İSTANBUL
Telefon:444 1 428
Elektronik Ağ:<http://www.aydin.edu.tr/>

Bilgi için: NESLİHAN KUBAL
Unvanı: Enstitü Sekreteri



Bu belge, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununa göre Güvenli Elektronik İmza ile imzalanmıştır

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı: Özlem Kışlalı

Doğum Yeri ve Tarihi: Zonguldak, 1981

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi:Erciyes Üniversitesi, Turist Rehberliği

Yüksek Lisans Öğrenimi:Aydın&Yıldız Üniversitesi, Eğitim Yönetimi ve Denetimi

Bildiği Yabancı Diller:İngilizce

İş Deneyimi

Çalıştığı Kurumlar ve Tarihleri:Bülent Ecevit Üniversitesi, Devrek Meslek Yüksekokulu, Otel ve Lokanta Hizmetleri Öğretim Görevlisi

İstanbul Aydın Üniversitesi, Turist Rehberliği, Öğretim Görevlisi (2013-devam)

İletişim

Telefon: 5325484735

E-posta Adresi:ozlemkislali@aydin.edu.tr