

T.C.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
TURİZM FAKÜLTESİ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ BÖLÜMÜ
2020-2021 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI BAHAR DÖNEMİ
KALİTE KOMİSYONU ÖĞRENCİ DERS DEĞERLENDİRME RAPORU

2020-2021 Eğitim-Öğretim yılının bahar döneminde korona virüs nedeniyle derslerin yüz yüze yapılamaması sebebiyle, uzaktan eğitim sistemine Google formlar aracılığıyla oluşturulan ölçekler çeşitli haftalara yüklenmiştir. Bu ölçekler, Türkiye’de turizm alanında lisans eğitimi veren fakültelerin internet sayfalarında yer alan anketlerin incelenmesinden sonra, bölüm öğretim üyeleri tarafından içerik olarak geliştirilerek “*Afyon Kocatepe Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu*” tarafından da onaylanmıştır. Dönem derslerinin öğrenci memnuniyetini ölçөгüne ilişkin elde edilen bulgular aşağıda sunulmuştur.

1. Öğrenci Memnuniyeti Ölçөгüne İlişkin Bulgular

Öğrenci memnuniyetini belirlemek amacıyla oluşturulan anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde öğrencilerin bahar dönemine ilişkin ders değerlendirmelerine yönelik memnuniyet ölçөгü yer almaktadır. Bu ölçek, ders içeriği (5 ifade), Materyal/öğrenme ortamı (4 ifade), Ölçme (4 ifade), Öğretim elemanı (7 ifade), Ders kalitesi (5 ifade) olmak üzere toplam beş boyuttan ve 25 (yirmi beş) ifadeden oluşmuştur. Anketin ikinci bölümünde 2020-2021 eğitim öğretim yılında fakülte ve bölüm hizmetlerinden öğrencilerin memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik ölçek yer almıştır. İlgili ölçek Öğrenci işleri hizmetleri (5 ifade), Altyapı/üstyapı, Fiziksel ve sosyal olanaklar (11 ifade), Mobilite (4 ifade) ve Üst yönetim: Bölüm başkanlığı ve Dekanlık (5 ifade) olmak üzere toplam dört boyuttan ve 25 (yirmi beş) ifadeden oluşmuştur. Bununla birlikte, anketin üçüncü bölümünde ise üniversite hizmetlerinin değerlendirilmesine yönelik bilimsel boyut (4 ifade), sosyal boyut (5 ifade), kültürel boyut (3 ifade) olmak üzere üç boyuttan ve 12 ifade yer almıştır. Buna ilişkin elde edilen bulgular şu şekilde sunulmuştur.

1.1 Dönem Derslerine İlişkin Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bulgular

2020-2021 eğitim-öğretim yılında Afyon Kocatepe Üniversitesi’nin Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği bölümünde öğrenime devam eden birinci öğretim öğrencilerinin

memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla bahar yarıyılında 734 anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Bu çerçevede elde edilen veriler Tablo 1, Tablo 2, Tablo 3, Tablo 4’de ve Grafik 1’de sunulmuştur.

2020-2021 eğitim-öğretim yılının bahar döneminde öğrenime devam eden öğrencilerin tüm derslere ilişkin toplam memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, bütün derslere duyulan memnuniyetin yaklaşık $\bar{x}=3$ ve üzerinde olduğu ve dönem memnuniyet düzeylerinin ise $\bar{x}=3.89$ ’ın üzerinde olduğu belirlenmiştir. En yüksek düzeyde memnuniyet duyulan ders 4,57 ortalama ile Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi II dersi olurken, en düşük düzeyde memnuniyet duyulan ders ise Akademik ve Mesleki Gelişim Projesi ($\bar{x}=2,99$) olmuştur.

2020-2021 eğitim-öğretim yılının ikinci yarıyılında öğrenim gören öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet duydukları ders 4,57 ortalama ile Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi II dersi olurken, diğerlerine göre daha düşük düzeyde memnuniyet duydukları ders ise 3,22 ortalama ile Rusça II dersi olmuştur. Ders içeriği boyutunda öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet ($\bar{x}=4,60$) duydukları ders Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi II olurken, diğerlerine göre daha az memnun ($\bar{x}=3,33$) oldukları ders ise Rusça II olmuştur. Bu boyutta en olumsuz görüş ($\bar{x}=3,00$) bildirdikleri ifade ise “Derste kullanılan kaynaklar öğrenme için yeterlidir.” olmuştur.

Materyal öğrenme ortamı boyutu açısından incelendiğinde en olumlu ($\bar{x}=4,53$) görüş bildirdikleri ders Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi II olurken, diğerlerine göre daha az olumlu ($\bar{x}=3,17$) görüş bildirdikleri ders ise Rusça II olmuştur. Bununla birlikte, ilgili boyutta en olumsuz görüş ($\bar{x}=3,00$) bildirdikleri ifadeler ise “Derste kullanılan anlatım teknikleri öğrenmeyi kolaylaştırır” yargısı ve “Derste farklı öğrenme teknikleri kullanılmaktadır” yargısı olmuştur.

Ölçme boyutunda öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet ($\bar{x}=4,60$) duydukları ders Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi II olurken, bu boyutta diğer derslere göre daha az ($\bar{x}=3,33$) olumlu görüş bildirdikleri dersin ise Rusça II olduğu tespit edilmiştir.

Öğretim elemanının değerlendirilmesi boyutunda ise öğrencilerin en olumlu görüş ($\bar{x}=4,69$) bildirdikleri ders Pazarlamaya Giriş olurken, diğerlerine göre daha az memnun ($\bar{x}=3,29$) oldukları dersin ise Rusça II olduğu görülmüştür. İlgili boyutta en olumsuz görüş ($\bar{x}=3,00$) bildirdikleri ifadeler ise “Dersteki bilgileri kolay anlaşılır şekilde aktardı.” ve “Öğrencilerle iletişim şekli ve öğrencilere yaklaşımı olumluydu.” olmuştur.

Kalite boyutu açısından değerlendirilmesi boyutunda ise öğrencilerin en olumlu görüş ($\bar{x}=4,45$) bildirdikleri ders Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi II olurken, diğerlerine göre daha az memnun ($\bar{x}=3,00$) oldukları dersin ise Rusça II olduğu görülmüştür.

Tablo 1: Birinci Sınıf Öğrenci Memnuniyet Durumu

	Dersler	Almanca II		Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi II		Genel Muhasebe		İngilizce II		Pazarlamaya Giriş		Rusça II		Turizm İşletmeciliği		Yönetim ve Organizasyon		Türk Dili		
	Öğrenci Sayıları	28		22		9		9		14		4		10		14		14		
	İfade	1*	2*	1*	2*	1*	2*	1*	2*	1*	2*	1*	2*	1*	2*	1*	2*	1*	2*	
Ders İçeriği	Dersin amaç ve hedefleri açık olarak belirtilmiştir.	4,07		4,70		4,44		4,33		4,53		3,33		4,40		4,09		4,55		
	Derste kullanılan kaynaklar öğrenme için yeterlidir.	4,11		4,55		4,11		4,44		4,33		3,00		4,10		4,13		4,41		
	Dersin konusu ve kapsamı yeterlidir.	4,04	4,08	4,70	4,60	4,44	4,24	4,44	4,29	4,60	4,41	4,00	3,33	4,40	4,16	4,27	4,10	4,64	4,55	
	(Varsa) ders kapsamındaki uygulamalar/etkinlikler yeterlidir.	4,00		4,35		4,00		3,89		4,07		3,00		3,50		3,91		4,53		
	Ders konuları güncel bilgileri kapsamaktadır.	4,19		4,70		4,22		4,33		4,53		3,33		4,40		4,09		4,64		
Materyal/ Öğrenme Ortamı	Derste farklı öğrenme teknikleri kullanılmaktadır.	4,22		4,40		4,00		4,56		4,47		3,00		3,90		3,89		4,27		
	Derste kullanılan anlatım teknikleri öğrenmeyi kolaylaştırır	4,04	4,05	4,65	4,53	4,22	3,97	4,56	4,44	4,53	4,37	3,00	3,17	3,70	3,78	3,80	3,93	4,23	4,28	
	Derste powerpoint, video, vb. destek unsurları kullanılmaktadır.	4,22		4,55		3,67		4,56		4,33		3,67		3,70		4,00		4,32		
	Dersin işlendiği sınıfın fiziksel özellikleri ders için uygundur.	3,70		4,50		4,00		4,11		4,13		3,00		3,80		4,02		4,32		
Ölçme	Uygulanan sınav yöntemi başarıyla ölçmektedir.	3,96		4,70		4,44		4,56		4,60		3,00		4,40		3,96		4,59		
	Sınavların süresi yeterlidir.	3,70	3,95	4,30	4,60	3,44	4,19	4,00	4,42	4,20	4,52	3,00	3,33	3,50	4,10	2,80	3,78	3,95	4,45	
	Sınav soruları kapsam ve içerik olarak derse uygundur.	4,07		4,70		4,56		4,44		4,60		3,00		4,20		4,07		4,59		
	Sınava ilişkin not değerlendirmeleri adaletlidir.	4,07		4,70		4,33		4,67		4,67		4,33		4,30		4,31		4,68		
Öğretim Elemanı	Konusunda yetkin ve bilgiliydi.	4,30		4,75		4,33		4,78		4,73		3,33		4,40		4,22		4,64		
	Derste bilgileri kolay anlaşılır şekilde aktardı.	4,04		4,75		4,22		4,33		4,80		3,00		4,40		3,78		4,32		
	Öğrencilerle iletişim şekli ve öğrencilere yaklaşımı olumluydu.	4,26		4,75		4,56		4,22		4,67		3,00		4,50		3,78		4,55		
	Öğrencilerin ders ile ilgili görüş ve önerilerini dikkate aldı.	4,30	4,22	4,75	4,66	4,56	4,40	4,33	4,38	4,67	4,69	3,33	3,29	4,50	4,39	3,87	4,05	4,36	4,46	
	Dersin mesleki ve sosyal gelişime katkısı etkin olarak açıkladı.	4,19		4,65		4,33		4,00		4,73		3,00		4,50		3,84		4,45		
	Dersi öngörülen saat ve sınıfta düzenli olarak işledi.	4,37		4,55		4,56		4,67		4,67		4,00		4,40		4,53		4,59		
Kalite	Öğrenmeyi pekiştirmek için yardımcı kaynaklar/teknikler kullandı	4,07		4,40		4,22		4,33		4,53		3,33		4,00		4,31		4,32		
	Dönem boyunca dersi severek takip ettim.	3,56		4,55		4,11		4,11		4,47		3,00		4,00		3,51		4,27		
	Bu derste mesleki gelişim açısından çok şey öğrendim.	3,67	3,59	4,15	4,45	4,00	4,02	4,00	4,16	4,47	4,37	3,00	3,00	4,10	4,12	3,78	3,80	4,32	4,33	
	Bu derste akademik gelişim açısından çok şey öğrendim.	3,52		4,30		4,00		4,11		4,33		3,00		4,30		3,91		4,18		
	Derste dönem başında belirtilen amaçlara büyük oranda ulaşıldı.	3,74		4,60		4,00		4,33		4,33		3,00		4,20		3,89		4,45		
Bu ders, ders ile ilgili beklentilerimi karşılamıştır.	3,48		4,65		4,00		4,22		4,27		3,00		4,00		3,89		4,41			
TOPLAM MEMNUNİYET		3,98		4,57		4,17		4,34		4,47		3,22		4,11		3,93		4,42		
DÖNEM MEMNUNİYETİ		4,13																		
1: İfade ortalaması, 2: Boyut ortalaması																				
*: İfadeler 1 ile 5 arası derecelendirilmiştir. 1: Hiç Katılmıyorum, 2: Az katılıyorum, 3: Orta Düzeyde Katılıyorum, 4: Çok Katılıyorum, 5: Tamamen Katılıyorum																				

2020-2021 eğitim öğretim yılının dördüncü yarıyılında eğitim gören öğrencilerin derslere ilişkin toplam memnuniyet düzeylerinin $\bar{x}=3,85$ 'in üzerinde, dönem memnuniyet düzeylerinin ise $\bar{x}=4,22$ olduğu belirlenmiştir. En yüksek düzeyde memnuniyet duyulan dersin 4,55 ortalama ile Yiyecek İçecek Servisi olduğu, diğerlerine göre daha düşük düzeyde memnuniyet duyulan dersin ise 3,85 ortalama ile Mesleki İngilizce II dersinin olduğu görülmüştür. Ders içeriği boyutunda öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet ($\bar{x}=4,60$) duydukları ders Yiyecek İçecek Servisi olurken, Materyal öğrenme ortamı boyutu açısından incelendiğinde öğrencilerin en olumlu ($\bar{x}=4,50$) görüş bildirdikleri ders ise yine Yiyecek İçecek Servisi olmuştur. Bununla birlikte, Ölçme boyutunda ($\bar{x}=4,42$) öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet duydukları derslerin, Kat Hizmetleri Yönetimi ve Yiyecek İçecek Servisi, Öğretim elemanının değerlendirilmesi boyutunda ise öğrencilerin en olumlu görüş ($\bar{x}=4,67$) bildirdikleri ders Yiyecek İçecek Servisi olmuştur. Kalite boyutu açısından incelendiğinde öğrencilerin en olumlu ($\bar{x}=4,56$) görüş bildirdikleri ders ise Yiyecek İçecek Servisi olmuştur.

Tablo 2: İkinci Sınıf Öğrenci Memnuniyet Durumu

	Dersler	Kat Hizmetleri Yönetimi		Mesleki İngilizce I		Önbüro Yönetimi		Rusça IV		Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü		Yiyecek İçecek Servisi		Almanca IV	
	Öğrenci Sayıları	22		8		14		14		14		10		14	
	İfade	I*	2*	I*	2*	I*	2*	I*	2*	I*	2*	I*	2	I*	2
Ders İçeriği	Dersin amaç ve hedefleri açık olarak belirtilmiştir.	4,53	4,51	3,88	3,88	4,29	4,31	4,38	4,29	4,21	4,14	4,56	4,60	4,39	4,22
	Derste kullanılan kaynaklar öğrenme için yeterlidir.	4,53		3,88		4,29		4,31		4,21		4,56		4,07	
	Dersin konusu ve kapsamı yeterlidir.	4,53		3,88		4,36		4,31		4,21		4,67		4,15	
	(Varsa) ders kapsamındaki uygulamalar/etkinlikler yeterlidir.	4,47		3,88		4,29		4,23		3,86		4,67		4,22	
	Ders konuları güncel bilgileri kapsamaktadır.	4,47		3,88		4,36		4,23		4,21		4,56		4,29	
Materyal/ Öğrenme Ortamı	Derste farklı öğrenme teknikleri kullanılmaktadır.	4,37	4,38	3,75	3,75	4,21	4,18	3,69	3,98	4,36	4,29	4,44	4,50	4,22	4,09
	Derste kullanılan anlatım teknikleri öğrenmeyi kolaylaştırır	4,42		3,75		4,14		4,08		4,36		4,56		4,00	
	Derste powerpoint, video, vb. destek unsurları kullanılmaktadır.	4,37		3,75		4,14		4,15		4,36		4,44		4,17	
	Dersin işlendiği sınıfın fiziksel özellikleri ders için uygundur.	4,37		3,75		4,21		4,00		4,07		4,56		3,95	
Ölçme	Uygulanan sınav yöntemi başarıyı ölçmektedir.	4,42	4,42	4,00	4,00	4,21	4,23	4,31	4,08	4,14	4,13	4,56	4,42	4,12	4,17
	Sınavların süresi yeterlidir.	4,42		4,00		4,00		3,62		4,14		4,00		3,88	
	Sınav soruları kapsam ve içerik olarak derse uygundur.	4,42		4,00		4,36		4,15		4,14		4,56		4,41	
	Sınava ilişkin not değerlendirmeleri adaletlidir.	4,42		4,00		4,36		4,23		4,07		4,56		4,27	
Öğretim Elemanı	Konusunda yetkin ve bilgiliydi.	4,47	4,47	4,00	4,00	4,36	4,35	4,31	4,30	4,29	4,29	4,67	4,67	4,34	4,38
	Derste bilgileri kolay anlaşılır şekilde aktardı.	4,47		4,00		4,36		4,23		4,29		4,67		4,27	
	Öğrencilerle iletişim şekli ve öğrencilere yaklaşımı olumluydu.	4,47		4,00		4,36		4,23		4,29		4,67		4,49	
	Öğrencilerin ders ile ilgili görüş ve önerilerini dikkate aldı.	4,47		4,00		4,36		4,38		4,29		4,67		4,39	
	Dersin mesleki ve sosyal gelişime katkısı etkin olarak açıkladı.	4,47		4,00		4,36		4,15		4,29		4,67		4,32	
	Dersi öngörülen saat ve sınıfta düzenli olarak işledi.	4,47		4,00		4,36		4,54		4,29		4,67		4,56	
	Öğrenmeyi pekiştirmek için yardımcı kaynaklar/teknikler kullandı	4,47		4,00		4,29		4,23		4,29		4,67		4,29	
Kalite	Dönem boyunca dersi severek takip ettim.	4,37	4,37	3,63	3,63	4,21	4,26	3,92	3,95	4,21	4,17	4,56	4,56	3,71	3,81
	Bu derste mesleki gelişim açısından çok şey öğrendim.	4,37		3,63		4,21		3,92		4,14		4,56		3,78	
	Bu derste akademik gelişim açısından çok şey öğrendim.	4,37		3,63		4,29		4,00		4,14		4,56		3,83	
	Derste dönem başında belirtilen amaçlara büyük oranda ulaşıldı.	4,37		3,63		4,29		3,92		4,21		4,56		3,90	
	Bu ders, ders ile ilgili beklentilerimi karşılamıştır.	4,37		3,63		4,29		4,00		4,14		4,56		3,83	
TOPLAM MEMNUNİYET		4,43		3,85		4,27		4,12		4,20		4,55		4,13	
DÖNEM MEMNUNİYETİ		4,22													

2020-2021 eğitim öğretim yılının beşinci yarıyılında eğitim gören öğrencilerin derslere ilişkin toplam memnuniyet düzeylerinin $\bar{x}=3,91$ 'in üzerinde, dönem memnuniyet düzeylerinin ise $\bar{x}=4,24$ olduğu belirlenmiştir. En yüksek düzeyde memnuniyet duyulan ders 4,52 ortalama ile Türkiye Turizm Coğrafyası dersi olurken, diğerlerine göre daha düşük düzeyde memnuniyet duyulan ders ise $\bar{x}=3,91$ ile Mesleki Rusça II dersi olmuştur.

Boyutlarına göre öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet duydukları dersler incelendiğinde sırasıyla; ders içeriği boyutunda $\bar{x}=4,58$ ile Merkezi Rezervasyon Sistemleri Uygulamaları, materyal öğrenme ortamı boyutunda $\bar{x}=4,48$ ile Türkiye Turizm Coğrafyası, ölçme boyutunda $\bar{x}=4,39$ ile Türkiye Turizm Coğrafyası Uygulamaları, öğretim elemanı boyutunda $\bar{x}=4,75$ ile Merkezi Rezervasyon Sistemleri ve son olarak kalite boyutunda $\bar{x}=4,63$ ile Merkezi Rezervasyon Sistemleri Uygulamaları dersinin yer aldığı görülmektedir.

Tablo 3: Üçüncü Sınıf Öğrenci Memnuniyet Durumu

	Dersler	Merkezi Rezervasyon Sistemleri Uygulamaları		Mesleki İngilizce III		Mesleki Rusça II		Almanca II		Türkiye Turizm Coğrafyası		Turizm İşletmelerinde E-ticaret Uygulamaları		Turizmde Tanıtım ve Satış Güçlendirme	
	Öğrenci Sayıları	8		8		12		8		28		8		8	
	İfade	I*	2*	I*	2*	I*	2*	I*	2*	I*	2*	I*	2*	I*	2*
Ders İçeriği	Dersin amaç ve hedefleri açık olarak belirtilmiştir.	4,50	4,58	4,38	4,30	3,91	3,85	4,59	4,38	4,73	4,63	4,29	3,97	4,52	4,48
	Derste kullanılan kaynaklar öğrenme için yeterlidir.	4,50		4,25		3,82		4,26		4,48		4,00		4,20	
	Dersin konusu ve kapsamı yeterlidir.	4,63		4,38		3,91		4,29		4,60		3,71		4,56	
	(Varsa) ders kapsamındaki uygulamalar/etkinlikler yeterlidir.	4,63		4,25		3,55		4,30		4,55		3,86		4,47	
	Ders konuları güncel bilgileri kapsamaktadır.	4,63		4,25		4,09		4,44		4,81		4,00		4,64	
Materyal/ Öğrenme Ortamı	Derste farklı öğrenme teknikleri kullanılmaktadır.	4,38	4,19	4,13	4,06	3,91	4,02	4,06	4,29	4,58	4,48	4,00	4,04	4,28	4,19
	Derste kullanılan anlatım teknikleri öğrenmeyi kolaylaştırır	4,38		4,13		3,73		4,15		4,50		4,14		4,12	
	Derste powerpoint, video, vb. destek unsurları kullanılmaktadır.	4,38		4,25		4,27		4,35		4,63		4,14		4,04	
	Dersin işlendiği sınıfın fiziksel özellikleri ders için uygundur.	3,63		3,75		4,18		4,59		4,23		3,86		4,32	
Ölçme	Uygulanan sınav yöntemi başarıyı ölçmektedir.	4,25	4,06	4,25	3,94	3,82	3,89	4,29	4,34	4,44	4,39	4,00	3,89	4,08	4,31
	Sınavların süresi yeterlidir.	3,38		3,50		3,55		3,94		3,14		4,00		4,44	
	Sınav soruları kapsam ve içerik olarak derse uygundur.	4,25		4,00		4,18		4,56		4,50		4,00		4,44	
	Sınava ilişkin not değerlendirmeleri adaletlidir.	4,38		4,00		4,00		4,56		4,65		4,43		4,72	
Öğretim Elemanı	Konusunda yetkin ve bilgiliydi.	4,75	4,75	4,50	4,48	4,18	4,21	4,71	4,52	4,73	4,64	4,29	4,31	4,68	4,60
	Dersteki bilgileri kolay anlaşılır şekilde aktardı.	4,75		4,50		4,09		4,47		4,58		4,29		4,56	
	Öğrencilerle iletişim şekli ve öğrencilere yaklaşımı olumluuydu.	4,75		4,50		4,27		4,59		4,56		4,29		4,52	
	Öğrencilerin ders ile ilgili görüş ve önerilerini dikkate aldı.	4,75		4,50		4,09		4,47		4,56		4,43		4,60	
	Dersin mesleki ve sosyal gelişime katkısı etkin olarak açıkladı.	4,75		4,50		4,18		4,38		4,60		4,29		4,56	
	Dersi öngörülen saat ve sınıfta düzenli olarak işledi.	4,75		4,50		4,55		4,68		4,79		4,29		4,68	
	Öğrenmeyi pekiştirmek için yardımcı kaynaklar/teknikler kullandı	4,75		4,38		4,09		4,32		4,63		4,29		4,60	
Kalite	Dönem boyunca dersi seyerek takip ettim.	4,63	4,63	4,13	4,08	3,45	3,58	4,12	4,02	4,50	4,47	3,57	3,83	4,24	4,29
	Bu derste mesleki gelişim açısından çok şey öğrendim.	4,63		4,13		3,55		4,00		4,50		4,00		4,08	
	Bu derste akademik gelişim açısından çok şey öğrendim.	4,75		4,00		3,45		3,91		4,38		3,86		4,24	
	Derste dönem başında belirtilen amaçlara büyük oranda ulaşıldı.	4,50		4,13		3,82		4,15		4,54		3,71		4,52	
	Bu ders, ders ile ilgili beklentilerimi karşılamıştır.	4,63		4,00		3,64		3,94		4,42		4,00		4,36	
TOPLAM MEMNUNİYET		4,44		4,17		3,91		4,31		4,52		4,01		4,37	
DÖNEM MEMNUNİYETİ		4,24													

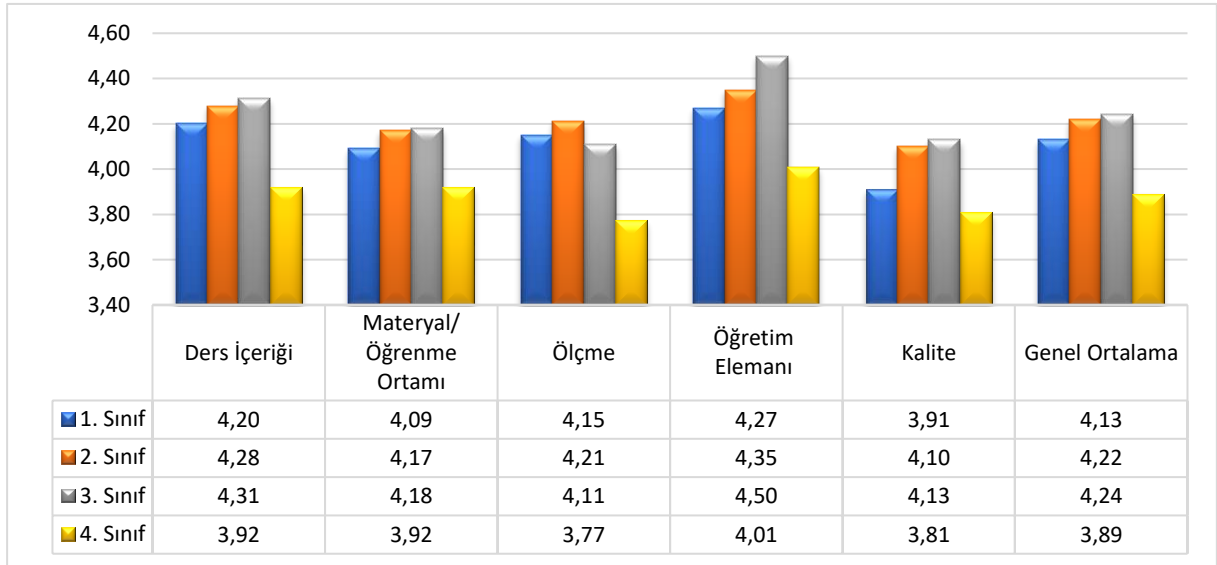
2020-2021 eğitim öğretim yılının sekizinci yarısında eğitim gören öğrencilerin derslere ilişkin toplam memnuniyet düzeylerinin $\bar{x}=2,99$ ' un üzerinde, dönem memnuniyet düzeylerinin ise $\bar{x}= 3,89$ olduğu belirlenmiştir. En yüksek düzeyde memnuniyet duyulan ders 4,34 ortalama ile İş Hayatı İçin İngilizce dersi olurken, diğerlerine göre daha düşük düzeyde memnuniyet duyulan ders ise 2,99 ortalama ile Akademik ve Mesleki Gelişim Projesi dersi olmuştur. Ders içeriği boyutunda öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet ($\bar{x}=4,37$) duydukları dersin İş Hayatı İçin İngilizce olduğu tespit edilmiştir. Materyal öğrenme ortamı boyutu açısından incelendiğinde en olumlu ($\bar{x}=4,42$) görüş bildirdikleri ders İş Hayatı İçin İngilizce dersi olmuştur.

Bununla birlikte, Ölçme boyutunda öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet ($\bar{x}=4,23$) duydukları dersin İş Hayatı için İngilizce olduğu tespit edilmiştir. Öğretim elemanının değerlendirilmesi boyutunda en olumlu görüş ($\bar{x}=4,56$) bildirdikleri ders İş Hayatı için İngilizce olduğu görülmüştür. Kalite boyutu açısından değerlendirildiğinde ise, öğrencilerin 4,09 ortalama ile İş Hayatı İçin İngilizce dersi için en olumlu görüş bildirdikleri ders olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4: Dördüncü Sınıf Öğrenci Memnuniyet Durumu

	Dersler	Akademik ve Mesleki Gelişim Projesi		İş Hayatı İçin İngilizce		Liderlik ve Örgüt Kültürü		Turizm İşletmelerinde Etik		Turizm Politikası ve Planlaması		Turizmde Güncel Sorunlar ve Yaklaşımlar	
	Öğrenci Sayıları	57		18		20		15		27		20	
	İfade	I*	2*	I*	2*	I*	2*	I*	2*	I*	2*	I*	2
Ders İçeriği	Dersin amaç ve hedefleri açık olarak belirtilmiştir.	2,88	2,96	4,53	4,37	4,13	4,13	4,23	4,17	4,00	3,98	3,85	3,94
	Derste kullanılan kaynaklar öğrenme için yeterlidir.	3,00		4,47		4,19		4,00		3,85			
	Dersin konusu ve kapsamı yeterlidir.	2,94		4,27		4,13		4,15		4,05		3,95	
	(Varsa) ders kapsamındaki uygulamalar/etkinlikler yeterlidir.	3,00		4,27		4,06		4,15		3,85		3,70	
	Ders konuları güncel bilgileri kapsamaktadır.	3,00		4,33		4,13		4,31		4,15		4,35	
Materyal/ Öğrenme Ortamı	Derste farklı öğrenme teknikleri kullanılmaktadır.	3,06	3,08	4,47	4,42	4,06	4,06	4,08	4,08	3,70	3,84	3,85	4,05
	Derste kullanılan anlatım teknikleri öğrenmeyi kolaylaştırır	3,00		4,33		4,06		4,00		3,40		3,80	
	Derste powerpoint, video, vb. destek unsurları kullanılmaktadır.	3,13		4,60		4,06		4,08		4,10		4,25	
	Dersin işlendiği sınıfın fiziksel özellikleri ders için uygundur.	3,13		4,27		4,06		4,15		4,15		4,30	
Ölçme	Uygulanan sınav yöntemi başarıyı ölçmektedir.	3,13	3,00	4,47	4,23	3,94	3,69	4,08	3,96	4,00	3,80	4,05	3,95
	Sınavların süresi yeterlidir.	3,06		3,73		3,00		3,85		3,35			
	Sınav soruları kapsam ve içerik olarak derse uygundur.	2,94		4,33		3,88		3,92		3,95		4,15	
	Sınava ilişkin not değerlendirmeleri adaletlidir.	2,88		4,40		3,94		4,00		3,90		4,25	
Öğretim Elemanı	Konusunda yetkin ve bilgiliydi.	3,19	2,95	4,73	4,56	4,31	4,40	4,15	4,05	4,25	3,97	4,30	4,11
	Dersteki bilgileri kolay anlaşılır şekilde aktardı.	3,06		4,60		4,38		4,08		3,65		3,95	
	Öğrencilerle iletişim şekli ve öğrencilere yaklaşımı olumlu oldu.	2,81		4,47		4,44		4,00		3,90		4,10	
	Öğrencilerin ders ile ilgili görüş ve önerilerini dikkate aldı.	2,88		4,53		4,50		4,00		3,70		4,00	
	Dersin mesleki ve sosyal gelişime katkısı etkin olarak açıkladı.	2,88		4,53		4,38		4,08		4,05		3,95	
	Dersi öngörülen saat ve sınıfta düzenli olarak işledi.	2,88		4,53		4,44		4,00		4,35		4,40	
	Öğrenmeyi pekiştirmek için yardımcı kaynaklar/teknikler kullandı	2,94		4,53		4,38		4,08		3,90		4,05	
Kalite	Dönem boyunca dersi severek takip ettim.	2,94	2,96	4,13	4,09	4,06	4,05	3,85	3,98	3,60	3,81	3,85	3,95
	Bu derste mesleki gelişim açısından çok şey öğrendim.	3,00		4,13		4,00		4,15		3,80		3,85	
	Bu derste akademik gelişim açısından çok şey öğrendim.	3,00		3,93		3,94		3,92		3,75		3,85	
	Derste dönem başında belirtilen amaçlara büyük oranda ulaşıldı.	3,00		4,07		4,13		4,00		4,00		4,20	
	Bu ders, ders ile ilgili beklentilerimi karşılamıştır.	2,88		4,20		4,13		4,00		3,90		4,00	
TOPLAM MEMNUNİYET		2,99		4,34		4,07		4,05		3,88		4,00	
DÖNEM MEMNUNİYETİ		3,89											

Öğrencilerin her yarıyıldaki derslere ilişkin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla ölçekte yer alan boyutlara ilişkin memnuniyet düzeyleri incelendiğinde (Grafik 1), öğretim elemanı boyutunun aritmetik ortalamasının diğer boyutlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Diğer bir deyişle, öğrencilerin turizm işletmeciliği bölümünde yer alan öğretim elemanlarından yüksek düzeyde memnun oldukları ifade edilebilir. Bununla birlikte, derslerin kalite düzeyinin bütün yarıyıldarda 3,81 aritmetik ortalamadan yüksek olduğu görülmektedir. Boyutlar içerisinde en yüksek aritmetik ortalamaya sahip boyut altıncı dönem için öğretim elemanı ($\bar{x}=4,50$) olurken; en düşük ise aritmetik ortalamaya sahip boyut ise sekizinci dönem için ölçme ($\bar{x}=3,77$) boyutu olmuştur.



Grafik 1: Boyutlara ve Sınıflara Göre Öğrenci Ders Değerlendirmeleri

Dördüncü Sınıf Öğrencilerinin Program Çıktılarına İlişkin Görüşlerini Belirlemeye Yönelik Bulgular

Mezuniyet aşamasına gelmiş olan öğrencilere uygulanan, program çıktılarına ulaşma düzeyini belirlemeye yönelik anket ile elde edilen veriler doğrultusunda ölçülmektedir. Bu kapsamda 2020-2021 eğitim öğretim yılı mezuniyet aşamasına gelmiş olan öğrencilere uygulanan anket sonuçları Tablo 5’de yer almaktadır. Program çıktılarına ilişkin dördüncü sınıf öğrencilerinin görüşleri karşılaştırıldığında genel ortalamanın 2020 yılında ($\bar{x}=4,33$) 2021’e ($\bar{x}=3,77$) göre daha yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Program çıktısı PÇ7-PÇ8-PÇ10-PÇ11-PÇ15 en fazla düşüşün yaşandığı çıktılardır. İlgili çıktılar değerlendirildiğinde uygulama ağırlıklı eğitimle ilgili oldukları görülmektedir. Koronavirüs salgını nedeniyle eğitim ve

öğretim faaliyetlerinin 2019-2020 Bahar yarıyılı itibariyle uzaktan eğitim yoluyla gerçekleştirilmesi ve uygulamalı eğitimlerin istenen verimlilikte yapılamaması bu düşüşteki en büyük neden olarak ifade edilebilir. Diğer program çıktılarında da düşüş olmakla birlikte genel olarak değerlendirildiğinde 3,77 (%75,4) program çıktılarına ulaşma seviyesi iyi düzeydedir.

Tablo 5: Bölüm 4. Sınıf Öğrencilerinin Program Çıktılarına İlişkin Görüşleri

Program Çıktıları	2020	2021
1. Turizm ve turizm işletmeciliği ile ilgili temel kavramlar ve kuramlar ile alana özgü araştırma yöntemleri konusunda bilgi sahibidir.	4,23	4,00
2. Turizm sektörü ve alt işletme kolları (konaklama, yiyecek-içecek, ulaştırma, rekreasyon, seyahat işletmeleri) ile Dünyada ve Türkiye’de turizm işletmeciliğine ilişkin uygulamaların evrensel ve toplumsal boyutlardaki etkileri hakkında bilgi sahibidir.	4,31	4,00
3. Turizm ile ilgili yerel, ulusal ve uluslararası örgütlenmeleri ve birbirleri ile olan ilişkileri, politika ve stratejiler, yasal düzenlemeler, meslek standartları ve uygulamalar hakkında bilgi sahibi olur.	4,40	3,77
4. Turizm işletmeciliği alanında öğrendiği bilgileri kullanarak organizasyon yapabilir, proje yönetebilir, iş yeri uygulamalarını yürütebilir, denetleyebilir; gerektiğinde hizmet süreçlerini geliştirebilir.	4,26	3,85
5. Turizm işletmeciliği ile ilgili güncel gelişmeleri takip eder, bunları analiz ederek yorumlar ve kendisine yönelik çıkarımlarda bulunarak kişisel gelişimine katkıda bulunur.	4,34	3,69
6. Turizm işletmelerinde kullanılan bilgisayar yazılımları (ön büro otomasyon, rezervasyon, biletleme ve satış vb.) ve bilişim teknolojilerini etkin bir şekilde kullanma becerisine sahiptir.	4,20	3,92
7. Turizm işletmeciliği alanındaki sorunların çözümüne yönelik ve mesleğin gelişimi için araştırmalar yaparak bunları açık ve anlaşılır bir şekilde sunar.	4,51	3,77
8. Hem bağımsız hem de takım üyesi olarak etkin bir şekilde sorumluluk alır, takımı yönetir ve diğer alanlardaki uzmanlarla iletişim kurabilir.	4,51	3,69
9. Bireysel ve ekip değerlendirmesi ile sorumluluğu altında çalışanların mesleki gelişimine katkı sağlar, kriz durumunda inisiyatif olarak çözüm bulur.	4,37	3,85
10. Mesleki ve kişisel gelişimini (sosyal, kültürel ve sanatsal) sürekli kılarak beceri ve yetkinliklerini artırır.	4,43	3,54
11. Mesleğini icra ederken misafirler ile yazılı, sözlü, sözsüz ve görsel olarak etkili iletişim kurar ve sunum becerileri gösterir.	4,49	3,69
12. Ana dili dışında, alanıyla ilgili <u>bir yabancı dili</u> B2 seviyesinde (“European Language Portfolio Global Scale”, Level B2) bilir ve kullanır.	4,11	3,69
13. Ana dili dışında, alanıyla ilgili <u>ikinci bir yabancı dili</u> B1 (“European Language Portfolio Global Scale”, Level B1) seviyesinde bilir ve kullanır.	4,03	3,54
14. Turizm işletmeciliği ile ilgili ulusal ve uluslararası yasal düzenlemeleri ve mesleki standartları uygular; toplumsal, bilimsel, kültürel değerlere ve küresel turizm etik kodlarına bağlı kalarak sorumluluk bilinci ile hareket eder.	4,34	3,92
15. Misafirlerin sağlık ve güvenliğinin sağlanması kapsamında işletme içerisinde uygun alanlarda ilgili uyarılarda ve yönlendirmelerde bulunarak gerekli teçhizat ve donanımı tedarik eder.	4,37	3,69
GENEL ORTALAMA	4,33	3,77
<i>\bar{X}: Aritmetik Ortalama</i>		