

**T.C.**  
**AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ**  
**TURİZM İŞLETMECİLİĞİ BÖLÜMÜ**  
**2021-2022 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI BAHAR DÖNEMİ**  
**KALİTE KOMİSYONU ÖĞRENCİ DERS DEĞERLENDİRME RAPORU**

2021-2022 Eğitim-Öğretim yılının bahar döneminde Google formlar aracılığıyla oluşturulan ölçekler uzaktan öğretim sistemine 12. Haftada 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 ölçeğine ilişkin elde edilen bulgular aşağıda sunulmuştur.

**1. Öğrenci Memnuniyeti Ölçeğine İlişkin Bulgular**

Öğrenci memnuniyetini belirlemek amacıyla oluşturulan anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde öğrencilerin bahar dönemine ilişkin ders değerlendirmelerine yönelik memnuniyet ölçeği 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 2021-2022 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 aşağıda verilmiştir.

**1.1 Dönem Derslerine İlişkin Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bulgular**

2021-2022 eğitim-öğretim yılında Afyon Kocatepe Üniversitesi’nin Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği bölümünde öğrenime devam eden öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin

belirlenmesi amacıyla bahar yarıyılında 1205 anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Bu çerçevede elde edilen veriler Tablo 1, Tablo 2, Tablo 3, Tablo 4’de ve Grafik 1’de sunulmuştur.

2021-2022 eğitim-öğretim yılının ikinci yarıyılında itibaren öğrenime devam eden öğrencilerin tüm derslere ilişkin toplam memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, bütün derslere duyulan memnuniyetin  $\bar{x}=3,73$ ’ün üzerinde olduğu ve dönem memnuniyet düzeylerinin ise  $\bar{x}=4,24$ ’ün üzerinde olduğu belirlenmiştir. Bütün yarıyıllar için en yüksek düzeyde memnuniyet duyulan ders 4,85 aritmetik ortalama ile gönüllülük çalışmaları dersi olurken, diğerlerine göre daha düşük düzeyde memnuniyet duyulan ders ise 3,73 ortalama ile Mesleki Almanca II dersi olmuştur. Ders içeriği boyutunda öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet ( $\bar{x}=5,00$ ) duydukları ders Gönüllülük Çalışmaları olurken, diğerlerine göre daha az memnun ( $\bar{x}=3,75$ ) oldukları ders ise Mesleki Almanca II dersi olmuştur. Bu boyutta en olumsuz görüş ( $\bar{x}=3,73$ ) bildirdikleri ifadeler ise “(Varsa) ders kapsamındaki uygulamalar/etkinlikler yeterlidir.”, “Derste kullanılan kaynaklar öğrenme için yeterlidir.”, ve “Ders Konusu ve Kapsamı yeterlidir.” olmuştur.

Materyal öğrenme ortamı boyutu açısından incelendiğinde en olumlu ( $\bar{x}=4,55$ ) görüş bildirdikleri ders Yiyecek İçecek Servisi olurken, diğerlerine göre daha az olumlu ( $\bar{x}=3,64$ ) görüş bildirdikleri ders ise Mesleki Almanca II olmuştur. Bununla birlikte, ilgili boyutta en olumsuz görüş ( $\bar{x}=3,59$ ) bildirdikleri ifade “Derste powerpoint, video, vb. destek unsurları kullanılmaktadır” ve “Derste kullanılan anlatım teknikleri öğrenmeyi kolaylaştırır” yargısı olmuştur.

Ölçme boyutunda öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet ( $\bar{x}=5,00$ ) duydukları ders Gönüllülük Çalışmaları olurken, bu boyutta diğer derslere göre daha az ( $\bar{x}=3,76$ ) olumlu görüş bildirdikleri dersin ise Mesleki Almanca II olduğu tespit edilmiştir.

Öğretim elemanının değerlendirilmesi boyutunda öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet ( $\bar{x}=5,00$ ) duydukları ders Gönüllülük Çalışmaları olurken, bu boyutta diğer derslere göre daha az ( $\bar{x}=3,81$ ) olumlu görüş bildirdikleri dersin ise Mesleki Almanca II olduğu tespit edilmiştir.

Kalite boyutu açısından değerlendirilmesi boyutunda ise öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet ( $\bar{x}=5,00$ ) duydukları ders Gönüllülük Çalışmaları olurken, bu boyutta diğer derslere göre daha az ( $\bar{x}=3,68$ ) olumlu görüş bildirdikleri derslerin ise Mesleki Almanca II ve ( $\bar{x}=3,70$ ) ile Almanca IV olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 1: Birinci Sınıf Öğrenci Memnuniyet Durumu**

	Dersler	Almanca II		Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi		Genel Muhasebe		İngilizce Dinleme Okuma		İngilizce II		Pazarlamaya Giriş		Rusça II		Turizm İşletmeciliği		Türk dili II		Yönetim ve Organizasyon			
		Öğrenci Sayısı		22		3		4		4		6		6		3		3		3		9	
		1*	2*	1*	2*	1*	2*	1*	2*	1*	2*	1*	2	1*	2*	1*	2*	1*	2*	1*	2*		
Ders içeriği	İfade	4,11		4,56		4,23		4,25		4,56		4,28		3,93		4,30		4,13		4,35			
	Dersin amaç ve hedefleri açık olarak belirtilmiştir.	4,11		4,56		4,23		4,25		4,56		4,28		3,93		4,30		4,13		4,35			
	Derste kullanılan kaynaklar öğrenme için yeterlidir.	4,17	4,14	4,48	4,50	4,15	4,18	4,25	4,25	4,59	4,55	4,21	4,24	3,93	3,97	4,07	4,15	4,13	4,19	4,29	4,33		
	Dersin konusu ve kapsamı yeterlidir. (Varsa) ders kapsamındaki uygulamalar/etkinlikler yeterlidir.	4,09		4,56		4,27		4,25		4,63		4,33		4,13		4,26		4,19		4,41			
	Ders konuları güncel bilgileri kapsamaktadır.	4,11		4,32		4,04		4,25		4,41		4,10		3,80		3,89		4,25		4,24			
		4,22		4,60		4,23		4,25		4,56		4,26		4,07		4,22		4,25		4,35			
Materyal/ Öğrenme Ortamı	Derste farklı öğrenme teknikleri kullanılmaktadır.	4,11		4,32		4,04		4,25		4,52		4,21		3,87		4,07		4,13		4,18			
	Derste kullanılan anlatım teknikleri öğrenmeyi kolaylaştırır.	4,05	4,04	4,60	4,46	4,08	4,02	4,25	4,25	4,63	4,52	4,23	4,15	3,87	3,90	4,00	4,01	4,00	4,13	4,35	4,26		
	Derste powerpoint, video, vb. destek unsurları kullanılmaktadır.	4,17		4,48		3,92		4,25		4,56		4,10		3,87		3,93		4,19		4,35			
	Dersin işlendiği sınıfın fiziksel özellikleri ders için uygundur.	3,84		4,44		4,04		4,25		4,37		4,05		4,00		4,04		4,19		4,18			
Ölçme	Uygulanan sınav yöntemi başarıyı ölçmektedir.	4,00		4,64		4,23		4,25		4,59		4,23		4,13		4,15		4,38		3,94			
	Sınavların süresi yeterlidir.	3,78		4,28		3,92		4,25		4,44		4,15		4,07		3,78		4,38		4,06			
	Sınav soruları kapsam ve içerik olarak derse uygundur.	4,03	3,98	4,60	4,53	4,35	4,19	4,25	4,25	4,56	4,56	4,28	4,24	4,27	4,22	4,15	4,06	4,50	4,44	4,35	4,13		
	Sınava ilişkin not değerlendirmeleri adaletlidir.	4,09		4,60		4,27		4,25		4,67		4,28		4,40		4,15		4,50		4,18			
Öğretim Elemanı	Konusunda yetkin ve bilgiliydi.	4,20		4,68		4,38		4,25		4,63		4,41		4,33		4,33		4,31		4,71			
	Derste bilgileri kolay anlaşılır şekilde aktardı.	4,00		4,64		4,35		4,25		4,52		4,46		4,27		4,33		4,50		4,59			
	Öğrencilerle iletişim şekli ve öğrencilere yaklaşımı olumluydu.	4,14		4,64		4,46		4,25		4,52		4,38		3,93		4,37		4,44		4,65			
	Öğrencilerin ders ile ilgili görüş ve önerilerini dikkate aldı.	4,22	4,17	4,56	4,58	4,46	4,41	4,25	4,32	4,52	4,53	4,41	4,40	4,07	4,17	4,30	4,29	4,50	4,45	4,59	4,64		
	Dersin mesleki ve sosyal gelişime katkısı etkin olarak açıkladı.	4,23		4,56		4,38		4,25		4,41		4,41		3,93		4,30		4,44		4,65			
	Dersi öngörülen saat ve sınıfta düzenli olarak işledi.	4,30		4,56		4,46		4,50		4,59		4,38		4,47		4,26		4,50		4,71			
	Öğrenmeyi pekiştirmek için yardımcı kaynaklar/teknikler kullandı	4,09		4,40		4,35		4,50		4,52		4,33		4,20		4,11		4,44		4,59			
	Dönem boyunca dersi severek takip ettim.	3,78		4,48		4,08		4,25		4,37		4,13		3,87		4,22		3,81		4,24			
Kalite	Bu derste mesleki gelişim açısından çok şey öğrendim.	3,89		4,20		4,08		4,50		4,30		4,18		3,80		4,26		4,00		4,47			
	Bu derste akademik gelişim açısından çok şey öğrendim.	3,78	3,81	4,28	4,42	4,15	4,10	4,25	4,30	4,41	4,39	4,08	4,13	3,73	3,80	4,26	4,25	4,13	4,01	4,35	4,38		
	Derste dönem başında belirtilen amaçlara büyük oranda ulaşıldı.	3,88		4,56		4,08		4,25		4,44		4,15		3,80		4,30		4,00		4,35			
	Bu ders, ders ile ilgili beklentilerimi karşılamıştır.	3,73		4,56		4,12		4,25		4,44		4,13		3,80		4,22		4,13		4,47			
	<b>TOPLAM MEMNUNİYET</b>		4,03		4,50		4,18		4,27		4,51		4,23		4,01		4,15		4,24		4,35		
<b>DÖNEM MEMNUNİYETİ</b>		<b>4,25</b>																					
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																							

2021-2022 eğitim öğretim yılının ikinci yarısında eğitim gören öğrencilerin derslere ilişkin toplam memnuniyet düzeylerinin  $\bar{x}=4,01$ 'in üzerinde, dönem memnuniyet düzeylerinin ise  $\bar{x}=4,25$  olduğu belirlenmiştir. En yüksek düzeyde memnuniyet duyulan derslerin 4,51 ile İngilizce II ve 4,50 ile Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi olduğu, diğerlerine göre daha düşük düzeyde memnuniyet duyulan derslerin ise 4,01 ortalama ile Rusça II ve 4,03 ile Almanca II derslerinin olduğu görülmüştür. Ders içeriği boyutunda öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet ( $\bar{x}=4,55$ ) duydukları ders İngilizce II olurken, Materyal öğrenme ortamı boyutu açısından incelendiğinde öğrencilerin en olumlu ( $\bar{x}=4,46$ ) görüş bildirdikleri ders ise Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi olmuştur. Bununla birlikte, Ölçme boyutunda ( $\bar{x}=4,56$ ) ile öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet duydukları derslerin, İngilizce II, öğretim elemanının değerlendirilmesi boyutunda ise öğrencilerin en olumlu görüş ( $\bar{x}=4,64$ ) bildirdikleri ders Yönetim ve Organizasyon olmuştur. Kalite boyutu açısından incelendiğinde öğrencilerin en olumlu ( $\bar{x}=4,42$ ) görüş bildirdikleri ders ise Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi olmuştur.

**Tablo 2: İkinci Sınıf Öğrenci Memnuniyet Durumu**

	Dersler	Almanca IV		Kat Hizmetleri Yönetimi		Mesleki İngilizce II		Önbüro Yönetimi		Rusça IV		Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü		Yiyecek İçecek Servisi	
	Öğrenci Sayısı	7		9		9		12		3		12		3	
	İfade	1*	2*	1*	2*	1*	2*	1*	2*	1*	2*	1*	2	1*	2*
Ders İçeriği	Dersin amaç ve hedefleri açık olarak belirtilmiştir.	3,96	3,96	4,45	4,46	4,19	4,13	4,23	4,26	4,38	4,30	4,30	4,32	4,67	4,69
	Derste kullanılan kaynaklar öğrenme için yeterlidir.	3,93		4,40		4,04		4,25		4,27					
	Dersin konusu ve kapsamı yeterlidir.	3,96		4,50		4,12		4,23		4,38					
	(Varsa) ders kapsamındaki uygulamalar/etkinlikler yeterlidir.	3,85		4,48		4,12		4,27		4,22					
	Ders konuları güncel bilgileri kapsamaktadır.	4,11		4,48		4,19		4,34		4,24		4,43		4,67	
Materyal/ Öğrenme Ortamı	Derste farklı öğrenme teknikleri kullanılmaktadır.	3,85	3,85	4,31	4,36	3,88	3,96	4,16	4,21	4,03	4,20	4,24	4,26	4,47	4,55
	Derste kullanılan anlatım teknikleri öğrenmeyi kolaylaştırır	3,74		4,36		4,08		4,20		4,27					
	Derste powerpoint, video, vb. destek unsurları kullanılmaktadır.	3,96		4,33		3,88		4,23		4,30					
	Dersin işlendiği sınıfın fiziksel özellikleri ders için uygundur.	3,85		4,43		4,00		4,25		4,17		4,22		4,60	
Ölçme	Uygulanan sınav yöntemi başarıyı ölçmektedir.	3,93	3,99	4,45	4,41	4,08	4,15	4,11	4,19	4,31	4,26	4,22	4,28	4,47	4,38
	Sınavların süresi yeterlidir.	3,89		4,43		4,08		4,02		4,22					
	Sınav soruları kapsam ve içerik olarak derse uygundur.	4,07		4,40		4,19		4,30		4,35					
	Sınava ilişkin not değerlendirmeleri adaletlidir.	4,07		4,36		4,27		4,34		4,32		4,47			
Öğretim Elemanı	Konusunda yetkin ve bilgilydi.	4,04	4,11	4,38	4,43	4,35	4,31	4,34	4,43	4,45	4,40	4,46	4,37	4,60	4,58
	Derste bilgileri kolay anlaşılır şekilde aktardı.	3,93		4,43		4,27		4,48		4,41		4,41			
	Öğrencilerle iletişim şekli ve öğrencilere yaklaşımı olumluydu.	4,11		4,40		4,38		4,45		4,38		4,27			
	Öğrencilerin ders ile ilgili görüş ve önerilerini dikkate aldı.	4,19		4,45		4,35		4,39		4,41		4,35			
	Dersin mesleki ve sosyal gelişime katkısı etkin olarak açıkladı.	4,22		4,45		4,31		4,45		4,31		4,35			
	Dersi öngörülen saat ve sınıfta düzenli olarak işledi.	4,11		4,48		4,31		4,45		4,52		4,41			
	Öğrenmeyi pekiştirmek için yardımcı kaynaklar/teknikler kullandı	4,15		4,43		4,23		4,45		4,34		4,38		4,60	
Kalite	Dönem boyunca dersi severek takip ettim.	3,67	3,70	4,29	4,35	3,88	3,82	4,27	4,35	4,17	4,17	4,30	4,33	4,40	4,43
	Bu derste mesleki gelişim açısından çok şey öğrendim.	3,74		4,36		3,73		4,41		4,10		4,30			
	Bu derste akademik gelişim açısından çok şey öğrendim.	3,67		4,33		3,69		4,41		4,21		4,32			
	Derste dönem başında belirtilen amaçlara büyük oranda ulaşıldı.	3,74		4,38		3,96		4,30		4,17		4,35			
	Bu ders, ders ile ilgili beklentilerimi karşılamıştır.	3,67		4,38		3,85		4,34		4,17		4,38		4,47	
<b>TOPLAM MEMNUNİYET</b>			3,92	4,40	4,08	<b>4,26</b>		4,29	4,27	4,31	4,53				
<b>DÖNEM MEMNUNİYETİ</b>															
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															

2021-2022 eğitim öğretim yılının dördüncü yarıyılında eğitim gören öğrencilerin derslere ilişkin toplam memnuniyet düzeylerinin  $\bar{x}=3,92$ 'nin üzerinde, dönem memnuniyet düzeylerinin ise  $\bar{x}=4,26$  olduğu belirlenmiştir. En yüksek düzeyde memnuniyet duyulan ders  $\bar{x}=4,53$  ortalama ile Yiyecek İçecek Servisi dersi olurken, diğerlerine göre daha düşük düzeyde memnuniyet duyulan ders ise  $\bar{x}=3,92$  ortalama Almanca IV dersi olmuştur.

Boyutlarına göre öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet duydukları dersler incelendiğinde sırasıyla; ders içeriği boyutunda  $\bar{x}=4,69$  ile Yiyecek İçecek Servisi, materyal öğrenme ortamı boyutunda  $\bar{x}=4,55$  ile Yiyecek İçecek Servisi, ölçme boyutunda  $\bar{x}=4,41$  ile Kat Hizmetleri Yönetimi, öğretim elemanı boyutunda  $\bar{x}=4,58$  ile Yiyecek İçecek Servisi ve son olarak kalite boyutunda  $\bar{x}=4,43$  ile Yiyecek İçecek Servisi dersinin yer aldığı görülmektedir.

**Tablo 3: Üçüncü Sınıf Öğrenci Memnuniyet Durumu**

	Dersler	Gönüllülük Çalışmaları		Merkezi Rezervasyon Sistemleri Uygulamaları		Mesleki Almanca II		Mesleki İngilizce II		Mesleki Rusça II		Turizm İşletmelerinde E-ticaret Uygulamaları (Yanıtlar)			Turizm İşletmelerinde Maliyet Kontrolü		Turizmde Tanıtım ve Satış Geliştirme	
		Öğrenci Sayısı		14		14		8		3		7			4		6	
		İfade	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.	5,00		4,60		3,77		4,21		4,23		4,18		4,40		4,32		
	Derste kullanılan kaynaklar öğrenme için yeterlidir.	5,00		4,46		3,73		4,21		4,12		4,00		4,08		4,28		
	Dersin konusu ve kapsamı yeterlidir. (Varsa) ders kapsamındaki uygulamalar/etkinlikler yeterlidir.	5,00	5,00	4,56	4,49	3,73	3,75	4,24	4,22	4,15		4,03	4,08	4,32	4,30	4,32	4,30	
	Ders konuları güncel bilgileri kapsamaktadır.	5,00		4,40		3,73		4,21		3,88		3,97		4,24		4,20		
		5,00		4,42		3,77		4,21		4,35		4,21		4,44		4,36		
Materyal/ Öğrenme Ortamı	Derste farklı öğrenme teknikleri kullanılmaktadır.	4,25		4,35		3,73		4,21		3,96		4,00		4,04		4,24		
	Derste kullanılan anlatım teknikleri öğrenmeyi kolaylaştırır.	4,25	4,25	4,44	4,36	3,59	3,64	4,21	4,19	4,08		4,00	3,97	4,16	4,15	4,28	4,36	
	Derste powerpoint, video, vb. destek unsurları kullanılmaktadır.	4,25		4,56		3,59		4,18		4,12		3,94		4,16		4,44		
	Dersin işlendiği sınıfın fiziksel özellikleri ders için uygundur.	4,25		4,10		3,64		4,15		4,12		3,94		4,24		4,48		
Ölçme	Uygulanan sınav yöntemi başarıyı ölçmektedir.	5,00		4,38		3,68		4,36		4,15		4,06		4,40		4,28		
	Sınavların süresi yeterlidir.	5,00		4,21		3,82		4,30		4,00		4,03		3,96		4,36		
	Sınav soruları kapsam ve içerik olarak derse uygundur.	5,00	5,00	4,48	4,40	3,73	3,76	4,39	4,36	4,27		4,00	4,05	4,44	4,36	4,32	4,34	
	Sınavla ilişkin not değerlendirmeleri adaletlidir.	5,00		4,52		3,82		4,39		4,31		4,12		4,64		4,40		
Öğretim Elemanı	Konusunda yetkin ve bilgiliydi.	5,00		4,71		3,82		4,42		4,58		4,15		4,76		4,40		
	Derste bilgileri kolay anlaşılır şekilde aktardı.	5,00		4,58		3,64		4,39		4,42		4,15		4,56		4,20		
	Öğrencilerle iletişim şekli ve öğrencilere yaklaşımı olumluydu.	5,00		4,81		3,82		4,45		4,38		4,24		4,72		4,36		
	Öğrencilerin ders ile ilgili görüş ve önerilerini dikkate aldı.	5,00	5,00	4,71	4,71	3,82	3,81	4,42	4,42	4,38	4,45	4,29	4,20	4,64	4,63	4,24	4,33	
	Dersin mesleki ve sosyal gelişime katkısını etkin olarak açıkladı.	5,00		4,79		3,82		4,42		4,42		4,15		4,56		4,32		
	Dersi öngörülen saat ve sınıfta düzenli olarak işledi.	5,00		4,71		3,91		4,45		4,62		4,26		4,72		4,48		
	Öğrenmeyi pekiştirmek için yardımcı kaynaklar/teknikler kullandı	5,00		4,65		3,86		4,33		4,35		4,18		4,44		4,28		
Kalite	Dönem boyunca dersi severek takip ettim.	5,00		4,48		3,73		4,36		4,08		3,88		4,24		4,12		
	Bu derste mesleki gelişim açısından çok şey öğrendim.	5,00		4,42		3,59		4,33		4,15		3,91		4,32		4,08		
	Bu derste akademik gelişim açısından çok şey öğrendim.	5,00	5,00	4,35	4,42	3,64	3,68	4,21	4,27	4,00	4,12	4,00	3,92	4,08	4,27	4,08	4,07	
	Derste dönem başında belirtilen amaçlara büyük oranda ulaşıldı.	5,00		4,42		3,68		4,21		4,19		3,85		4,36		4,08		
	Bu ders, ders ile ilgili beklentilerimi karşılamıştır.	5,00		4,44		3,77		4,24		4,19		3,94		4,36		4,00		
<b>TOPLAM MEMNUNİYET</b>			4,85		4,48		3,73		4,29		4,19		4,04		4,34		4,28	
<b>DÖNEM MEMNUNİYETİ</b>		<b>4,28</b>																
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																		

2021-2022 eğitim öğretim yılının altıncı yarısında eğitim gören öğrencilerin derslere ilişkin toplam memnuniyet düzeylerinin  $\bar{x}=3,73$  ün üzerinde, dönem memnuniyet düzeylerinin ise  $\bar{x}=4,28$  olduğu belirlenmiştir. En yüksek düzeyde memnuniyet duyulan ders 4,85 ortalama ile Gönüllülük Çalışmaları dersi olurken, diğerlerine göre daha düşük düzeyde memnuniyet duyulan ders ise 3,73 ortalama ile Mesleki Almanca II dersi olmuştur. Ders içeriği boyutunda öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet ( $\bar{x}=5,00$ ) duydukları dersin Gönüllülük Çalışmaları olduğu tespit edilmiştir. Materyal öğrenme ortamı boyutu açısından incelendiğinde en olumlu görüş bildirdikleri dersler  $\bar{x}=4,36$  ile Merkezi Rezervasyon Sistemleri Uygulamaları ve Turizmde Tanıtım ve Satış Geliştirme dersleri olurken, diğerlerine göre daha az olumlu ( $\bar{x}=3,64$ ) görüş bildirdikleri ders ise Mesleki Almanca II olmuştur. Mesleki Almanca II dersine ilişkin materyal öğrenme ortamı boyutu açısından öğrencilerin daha az olumlu görüş bildirdikleri ifadeler ise 3,59 aritmetik ortalama ile “Derste powerpoint, video, vb. destek unsurları kullanılmaktadır.” ve “Derste kullanılan anlatım teknikleri öğrenmeyi kolaylaştırır” yargılarının olduğu tespit edilmiştir.

Bununla birlikte, Ölçme boyutunda öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet ( $\bar{x}=5,00$ ) duydukları dersin Gönüllülük Çalışmaları olduğu tespit edilmiştir. Öğretim elemanının değerlendirilmesi boyutunda en olumlu görüş ( $\bar{x}=5,00$ ) bildirdikleri ders Gönüllülük Çalışmaları olurken, diğerlerine göre daha az memnun ( $\bar{x}=3,81$ ) oldukları dersin ise Mesleki Almanca II olduğu görülmüştür. Kalite boyutu açısından değerlendirildiğinde ise, öğrencilerin 5,00 aritmetik ortalama ile Gönüllülük Çalışmaları dersi için en olumlu görüş bildirdikleri, diğer derslere göre ise 3,68 ortalama ile Mesleki Almanca II dersi için daha az olumlu görüş bildirdikleri tespit edilmiştir. İlgili derse ilişkin öğrencilerin daha düşük düzeyde memnuniyet duydukları ifade 3,59 ortalama ile “Bu derste mesleki gelişim açısından çok şey öğrendim.” yargısı olduğu belirlenmiştir



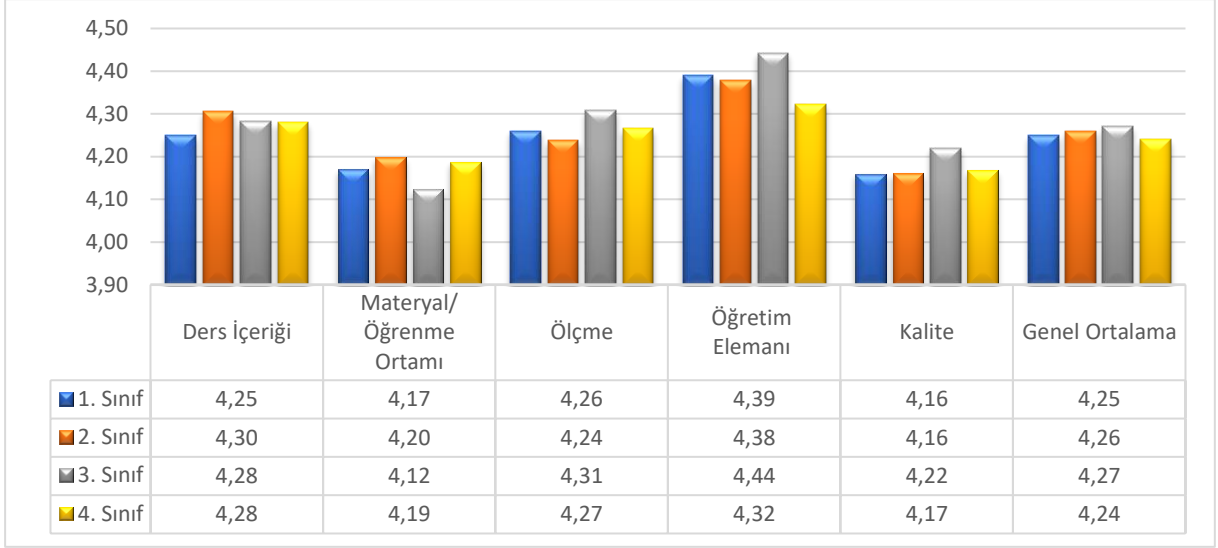
**Tablo 4: Dördüncü Sınıf Öğrenci Memnuniyet Durumu**

	Dersler	Akademik ve Mesleki Gelişim Projesi		İş Hayatı için İngilizce		Liderlik ve Örgüt Kültürü		Turizm İşletmelerinde Etik		Turizm Politikası ve Planlanması		Turizmde Güncel Sorunlar ve Yaklaşımlar			
		Öğrenci Sayısı		6		6		8		4		6		5	
		İfade	1*	2*	1*	2*	1*	2*	1*	2*	1*	2*	1*	2	
Ders İçeriği	Dersin amaç ve hedefleri açık olarak belirtilmiştir.	3,92	3,82	4,47	4,42	4,50	4,46	4,63	4,55	4,35	4,30	4,16	4,13		
	Derste kullanılan kaynaklar öğrenme için yeterlidir.	3,77		4,42		4,48		4,48		4,29		4,07			
	Dersin konusu ve kapsamı yeterlidir.	3,81		4,42		4,45		4,58		4,35		4,16			
	(Varsa) ders kapsamındaki uygulamalar/etkinlikler yeterlidir.	3,74		4,37		4,37		4,46		4,14		3,96			
	Ders konuları güncel bilgileri kapsamaktadır.	3,88		4,42		4,49		4,61		4,37		4,29			
Materyal/ Öğrenme Ortamı	Derste farklı öğrenme teknikleri kullanılmaktadır.	3,61	3,73	4,31	4,33	4,33	4,35	4,38	4,44	4,14	4,20	3,94	4,08		
	Derste kullanılan anlatım teknikleri öğrenmeyi kolaylaştırır	3,73		4,32		4,35		4,45		4,06		3,94			
	Derste powerpoint, video, vb. destek unsurları kullanılmaktadır.	3,74		4,37		4,39		4,50		4,36		4,16			
	Dersin işlendiği sınıfın fiziksel özellikleri ders için uygundur.	3,82		4,32		4,32		4,45		4,23		4,26			
Ölçme	Uygulanan sınav yöntemi başarıyı ölçmektedir.	3,78	3,86	4,46	4,34	4,33	4,30	4,50	4,52	4,36	4,33	4,22	4,25		
	Sınavların süresi yeterlidir.	3,88		4,22		4,09		4,43		4,23		4,07			
	Sınav soruları kapsam ve içerik olarak derse uygundur.	3,86		4,36		4,34		4,56		4,38		4,30			
	Sınava ilişkin not değerlendirmeleri adaletlidir.	3,90		4,34		4,44		4,58		4,37		4,39			
Öğretim Elemanı	Konusunda yetkin ve bilgiliydi.	4,08	3,88	4,58	4,50	4,50	4,53	4,56	4,56	4,46	4,32	4,28	4,14		
	Dersteki bilgileri kolay anlaşılır şekilde aktardı.	3,88		4,46		4,52		4,53		4,18		3,99			
	Öğrencilerle iletişim şekli ve öğrencilere yaklaşımı olumlu oldu.	3,83		4,47		4,57		4,58		4,27		4,12			
	Öğrencilerin ders ile ilgili görüş ve önerilerini dikkate aldı.	3,84		4,49		4,61		4,54		4,23		4,03			
	Dersin mesleki ve sosyal gelişime katkısı etkin olarak açıkladı.	3,85		4,51		4,50		4,59		4,29		4,10			
	Dersi öngörülen saat ve sınıfta düzenli olarak işledi.	3,81		4,56		4,54		4,60		4,52		4,38			
	Öğrenmeyi pekiştirmek için yardımcı kaynaklar/teknikler kullandı	3,85		4,46		4,44		4,56		4,29		4,07			
Kalite	Dönem boyunca dersi severek takip ettim.	3,75	3,75	4,24	4,21	4,35	4,36	4,41	4,46	4,15	4,17	4,00	4,06		
	Bu derste mesleki gelişim açısından çok şey öğrendim.	3,77		4,19		4,30		4,48		4,14		4,06			
	Bu derste akademik gelişim açısından çok şey öğrendim.	3,72		4,17		4,32		4,45		4,13		4,03			
	Derste dönem başında belirtilen amaçlara büyük oranda ulaşıldı.	3,81		4,22		4,40		4,48		4,25		4,13			
	Bu ders, ders ile ilgili beklentilerimi karşılamıştır.	3,72		4,24		4,41		4,48		4,15		4,09			
<b>TOPLAM MEMNUNİYET</b>			3,81		4,36		4,40		4,51		4,26		4,13		
<b>DÖNEM MEMNUNİYETİ</b>		<b>4,24</b>													
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															

2021-2022 eğitim öğretim yılının sekizinci yarıyılında eğitim gören öğrencilerin derslere ilişkin toplam memnuniyet düzeylerinin  $\bar{x}=3,81$ 'in üzerinde, dönem memnuniyet düzeylerinin ise  $\bar{x}=4,24$  olduğu belirlenmiştir. En yüksek düzeyde memnuniyet duyulan ders  $\bar{x}=4,51$  ortalama ile Turizm İşletmelerinde Etik dersi olurken, diğerlerine göre daha düşük düzeyde memnuniyet duyulan ders ise  $\bar{x}=3,81$  ortalama ile Akademik ve Mesleki Gelişim Projesi dersi olmuştur.

Boyutlarına göre öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet duydukları dersler incelendiğinde sırasıyla; ders içeriği boyutunda  $\bar{x}=4,55$  ile Turizm İşletmelerinde Etik, materyal öğrenme ortamı boyutunda  $\bar{x}=4,44$  ile Turizm İşletmelerinde Etik, ölçme boyutunda  $\bar{x}=4,52$  ile Turizm İşletmelerinde Etik, öğretim elemanı boyutunda  $\bar{x}=4,56$  ile Turizm İşletmelerinde Etik ve  $\bar{x}=4,53$  ile Liderlik ve Örgüt Kültürü ve son olarak kalite boyutunda  $\bar{x}=4,46$  ile Turizm İşletmelerinde Etik dersinin yer aldığı görülmektedir.

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 değişle, öğrencilerin turizm işletmeciliği bölümünde yer alan öğretim elemanlarından yüksek düzeyde memnun oldukları ifade edilebilir. Bununla birlikte, derslerin kalite düzeyinin bütün yarıyıldarda 4,16 aritmetik ortalamadan yüksek olduğu görülmektedir. Boyutlar içerisinde en yüksek aritmetik ortalamaya sahip faktör altıncı yarıyıldada yer alan öğretim elemanı ( $\bar{x}=4,44$ ) olurken; en düşük ise yedinci yarıyıldada Materyal/ Öğrenme Ortamı ( $\bar{x}=4,16$ ) boyutu olmuştur.



**Grafik 1:** Boyutlara ve Sınıflara Göre Öğrenci Ders Değerlendirmeleri

## 1.2.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 2021-2022 eğitim öğretim yılı mezuniyet aşamasına gelmiş olan öğrencilere uygulanan anket sonuçlarına Tablo 5’de yer verilmiştir. Program çıktılarına ilişkin dördüncü sınıf öğrencilerinin görüşleri karşılaştırıldığında genel ortalamanın 2020 yılında ( $\bar{x}=4,33$ ) 2021 yılında ( $\bar{x}=3,77$ ) 2022 yılında ise ( $\bar{x}=4,05$ ) olduğu belirlenmiştir. 2022 yılı verileri incelendiğinde Program çıktısı açısından 2021 yılına göre hiçbir PÇ’nin düşüş yaşanmadığı tespit edilmiştir.

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

Program Çıktıları	2020	2021	2022
1. Turizm ve turizm işletmeciliği ile ilgili temel kavramlar ve kuramlar ile alana özgü araştırma yöntemleri konusunda bilgi sahibidir.	4,23	4,00	4,09
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	4,08
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	4,05
4. Turizm işletmeciliği alanında öğrendiği bilgileri kullanarak organizasyon yapabilir, proje yönetebilir, iş yeri uygulamalarını yürütebilir, denetleyebilir; gerektiğinde hizmet süreçlerini geliştirebilir.	4,26	3,85	4,08
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	4,05
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	4,14
7. Turizm işletmeciliği alanındaki sorunların çözümüne yönelik ve mesleğin gelişimi için araştırmalar yaparak bunları açık ve anlaşılır bir şekilde sunar.	4,51	3,77	4,09
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	4,12
9. Bireysel ve ekip değerlendirmesi ile sorumluluğu altında çalışanların mesleki gelişimine katkı sağlar, kriz durumunda inisiyatif olarak çözüm bulur.	4,37	3,85	4,05
10. Mesleki ve kişisel gelişimini (sosyal, kültürel ve sanatsal) sürekli kılarak beceri ve yetkinliklerini artırır.	4,43	3,54	4,14
11. Mesleğini icra ederken misafirler ile yazılı, sözlü, sözsüz ve görsel olarak etkili iletişim kurar ve sunum becerileri gösterir.	4,49	3,69	3,87
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	3,77
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	4,08
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	4,06
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	4,06
<b>GENEL ORTALAMA</b>	<b>4,33</b>	<b>3,77</b>	<b>4,05</b>
$\bar{X}$ : Aritmetik Ortalama			

