

T.C.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ BÖLÜMÜ
2022-2023 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI BAHAR DÖNEMİ
KALİTE ELÇİSİ ÖĞRENCİ DERS DEĞERLENDİRME RAPORU

2022-2023 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

2022-2023 eğitim-öğretim yılında Afyon Kocatepe Üniversitesi’nin Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği bölümünde öğrenime devam eden öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla bahar yarıyılında 210 anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Bu

çerçeve de elde edilen veriler Tablo 1 (1. Sınıf), Tablo 2 (2. Sınıf), Tablo 3 (3. Sınıf), Tablo 4’de (4. Sınıf) ve Grafik 1’de sunulmuştur.

2022-2023 eğitim-öğretim yılının ikinci yarısında itibaren öğrenime devam eden öğrencilerin tüm derslere ilişkin toplam memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, bütün derslere duyulan memnuniyetin ortalama düzeyinin bölüm bazlı $\bar{x}=4,09$ ’un üzerinde olduğu ve dönem memnuniyet düzeylerinin ise $\bar{x}=4,05$ ’ün üzerinde olduğu belirlenmiştir. Bütün yarıyılar için en yüksek düzeyde memnuniyet duyulan ders $\bar{x}=5,00$ aritmetik ortalama ile Almanca IV dersi ve $\bar{x}=4,93$ ortalama ile Kat Hizmetleri Yönetimi dersleri olurken, diğerlerine göre daha düşük düzeyde memnuniyet duyulan ders ise $\bar{x}=2,08$ ortalama ile Rusça IV dersi olmuştur.

Ders içeriği boyutunda öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet duydukları dersler $\bar{x}=5,00$ aritmetik ortalama ile Almanca IV, Kat Hizmetleri Yönetimi ve Yiyecek İçecek Yönetimi ve Servisi dersleridir. Ders içeriği boyutunda öğrencilerin en düşük düzeyde memnuniyet gösterdikleri ders $\bar{x}=2,40$ aritmetik ortalama ile Rusça IV dersidir. Bu boyutta en olumsuz görüş bildirdikleri ifade ise Rusça IV dersine ait $\bar{x}=2,00$ aritmetik ortalama ile “Ders Konusu ve Kapsamı yeterlidir.” olmuştur.

Materyal/Öğrenme ortamı boyutu açısından incelendiğinde öğrencilerin en yüksek düzeyde olumlu görüş bildirdikleri dersler $\bar{x}=5,00$ aritmetik ortalama ile Almanca IV, Kat Hizmetleri Yönetimi ve Yiyecek İçecek Yönetimi ve Servisi dersleridir. Materyal/Öğrenme boyutunda öğrencilerin en düşük düzeyde memnuniyet gösterdikleri ders $\bar{x}=2,25$ aritmetik ortalama ile Rusça IV ve $\bar{x}=2,94$ aritmetik ortalama ile Turizmde Tanıtım ve Satış Geliştirme dersleridir. İlgili boyutta öğrencilerin en olumsuz görüş bildirdikleri ifadeler $\bar{x}=2,00$ aritmetik ortalamalar ile “Derste kullanılan anlatım teknikleri öğrenmeyi kolaylaştırır” ile “Dersin işlendiği sınıfın fiziksel özellikleri ders için uygundur” yargıları olmuştur.

Ölçme boyutunda öğrencilerin en yüksek düzeyde olumlu görüş bildirdikleri dersler $\bar{x}=5,00$ aritmetik ortalama ile Almanca IV, Kat Hizmetleri Yönetimi ve Yiyecek İçecek Yönetimi ve Servisi dersleridir. Ölçme boyutunda öğrencilerin en düşük düzeyde memnuniyet gösterdikleri ders $\bar{x}=1,75$ aritmetik ortalama ile Rusça IV dersidir. İlgili boyutta öğrencilerin en olumsuz görüş bildirdikleri ifadeler $\bar{x}=1,50$ aritmetik ortalama ile “Uygulanan sınav yöntemi başarıyı ölçmektedir” “Sınavların süresi yeterlidir” “Sınav soruları kapsam ve içerik olarak derse uygundur” “Sınava ilişkin not değerlendirmeleri adaletlidir” yargıları olmuştur.

Öğretim elemanının değerlendirilmesi boyutunda öğrencilerin en yüksek düzeyde olumlu görüş bildirdikleri dersler $\bar{x}=5,00$ aritmetik ortalama ile Almanca IV, Kat Hizmetleri

Yönetimi, Önbüro Yönetimi ve Yiyecek İçecek Yönetimi ve Servisi dersleridir. Öğretim elemanı boyutu açısından en düşük düzeyde memnuniyet gösterdikleri ders $\bar{x}= 2,29$ aritmetik ortalama ile Rusça IV dersidir. İlgili boyutta öğrencilerin en olumsuz görüş bildirdikleri ifadeler $\bar{x}= 2,00$ aritmetik ortalama ile “Dersteki bilgileri kolay anlaşılır bir şekilde aktardı” “Öğrencilerle iletişim şekli ve öğrencilere yaklaşımı olumluydu” “Derslerin mesleki ve sosyal gelişime katkısını etkin olarak açıkladı” yargıları olmuştur.

Kalite boyutu incelendiğinde öğrencilerin en yüksek düzeyde olumlu görüş bildirdikleri dersler $\bar{x}= 5,00$ aritmetik ortalama ile Almanca IV ve Yiyecek İçecek Yönetimi ve Servisi dersleridir. Kalite boyutu açısından en düşük düzeyde memnuniyet gösterdikleri ders $\bar{x}= 1,70$ aritmetik ortalama ile Rusça IV dersidir. İlgili boyutta öğrencilerin en olumsuz görüş bildirdikleri ifadeler $\bar{x}= 1,50$ aritmetik ortalama ile “Dönem boyunca dersi severek takip ettim” “Derste dönem başında belirtilen amaçlar büyük oranda ulaşıldı” “Bu ders, ders ile ilgili beklentilerimi karşılamıştır” yargıları olmuştur.

Tablo 1: Birinci Sınıf Öğrenci Memnuniyet Durumu

	Almanca II		Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi II		Genel Muhasebe		İngilizce Dinleme Okuma		İngilizce II		Pazarlamaya Giriş		Rusça II		Turizm İşletmeciliği		Türk dili II		Yönetim ve Organizasyon	
	I*	2*	I*	2*	I*	2*	I*	2*	I*	2*	I*	2	I*	2*	I*	2*	I*	2*	I*	2*
Öğrenci Sayısı	4				12		14		5		26				11				10	
İfade	I*	2*	I*	2*	I*	2*	I*	2*	I*	2*	I*	2	I*	2*	I*	2*	I*	2*	I*	2*
Dersin amaç ve hedefleri açık olarak belirtilmiştir.	4,25				4,17		4,36		4,6		4,59	2			4,73				4,4	
Derste kullanılan kaynaklar öğrenme için yeterlidir.	3,75				3,92		4,21		4,2		4,41				4,82				4	
Dersin konusu ve kapsamı yeterlidir.	4,00				4,17		4,36		4,6		4,48				4,64				4,3	
(Varsa) ders kapsamındaki uygulamalar/etkinlikler yeterlidir.	3,50	3,95			3,75	4,09	4,14	4,27	3,8	4,36	4,26	4,47			4,45	4,69			4	4,22
Ders konuları güncel bilgileri kapsamaktadır.	4,25				4,42		4,29		4,6		4,59				4,82				4,4	
Derste farklı öğrenme teknikleri kullanılmaktadır.	3,50				3,83		4,29		4,2		4,26				4,18				4,1	
Derste kullanılan anlatım teknikleri öğrenmeyi kolaylaştırır	3,75				3,83		4,07		4		4,41				4,18				4,3	
Derste powerpoint, video, vb. destek unsurları kullanılmaktadır.	3,25	3,50			3,75	3,81	4,29	4,18	4,6	4,15	4,63	4,37			4,64	4,39			4,6	4,38
Dersin işlendiği sınıfın fiziksel özellikleri ders için uygundur.	3,50				3,83		4,07		3,8		4,19				4,55				4,5	
Uygulanan sınav yöntemi başarıyı ölçmektedir.	3,75				3,92		4,14		3,6		4,33				4,55				4	
Sınavların süresi yeterlidir.	4,25	4,38			3,83	3,90	3,86	4,14	3,2	3,60	4,33	4,38			4,64	4,48			3,5	3,95
Sınav soruları kapsam ve içerik olarak derse uygundur.	4,75				3,92		4,21		3,6		4,41				4,73				4,2	
Sınava ilişkin not değerlendirmeleri adaletlidir.	4,75				3,92		4,36		4		4,44				4				4,1	
Konusunda yetkin ve bilgilydi.	4,25				4,17		4,5		4,6		4,52				4,64				4,3	
Derste bilgileri kolay anlaşılır şekilde aktardı.	4,50				4		4,36		4,6		4,52				4,55				4,4	
Öğrencilerle iletişim şekli ve öğrencilere yaklaşımı olumluydu.	4,75				3,83		4,71		4,4		4,44				4,18				4,5	
Öğrencilerin ders ile ilgili görüş ve önerilerini dikkate aldı.	4,50	4,43			4,25	4,08	4,36	4,47	4,2	4,49	4,48	4,51			4,45	4,47			4,3	4,40
Dersin mesleki ve sosyal gelişime katkısı etkin olarak açıklandı.	4,25				4,08		4,57		4,6		4,56				4,64				4,4	
Dersi öngörülen saat ve sınıfta düzenli olarak işledi.	4,50				4,08		4,36		4,4		4,59				4,64				4,6	
Öğrenmeyi pekiştirmek için yardımcı kaynaklar/teknikler kullandı	4,25				4,17		4,43		4,6		4,48				4,18				4,3	
Dönem boyunca dersi severek takip ettim.	3,25				4		4,5		4,4		4,26	4,38			4,36	4,45			4,2	
Bu derste mesleki gelişim açısından çok şey öğrendim.	4,00				3,75		4,36		4		4,37				4,45	4,45			4,3	4,18
Bu derste akademik gelişim açısından çok şey öğrendim.	4,00	3,70			3,75	3,85	4,64	4,44	3,8	4,16	4,37				4,55				4,1	
Derste dönem başında belirtilen amaçlara büyük oranda ulaşıldı.	3,75				3,92		4,36		4,2		4,52				4,36				4,1	
Bu ders, ders ile ilgili beklentilerimi karşılamıştır.	3,50				3,83		4,36		4,4		4,37				4,55				4,2	
TOPLAM MEMNUNİYET		3,99				3,95		4,30		4,05		4,42				4,50				4,23
DÖNEM MEMNUNİYETİ										4,22										
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																				

2022-2023 eğitim öğretim yılının ikinci yarısında öğretim gören öğrencilerin derslere ilişkin toplam memnuniyet düzeylerinin $\bar{x}=4,22$ 'dir. En yüksek düzeyde memnuniyet duyulan derslerin $\bar{x}=4,50$ ile Turizm İşletmeciliği ve $\bar{x}= 4,42$ ile Pazarlamaya Giriş dersleri olduğu görülmektedir. En düşük Genel Muhasebe dersi $\bar{x}= 3,95$ ile diğer derslere göre daha düşük düzeyde memnuniyet duyulan derstir. Ders içeriği boyutunda öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet $\bar{x}=4,69$ duydukları ders Turizm İşletmeciliği olurken, Almanca II $\bar{x}=3,95$ ile en düşük düzeyde memnuniyet duyulan derstir. Materyal öğrenme ortamı boyutu açısından incelendiğinde öğrencilerin en olumlu $\bar{x}=4,39$ görüş bildirdikleri ders ise Turizm İşletmeciliği iken Almanca II $\bar{x}=3,50$ en düşük düzeyde memnuniyet duyulan derstir. Ölçme boyutunda $\bar{x}=4,48$ ile öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet duydukları ders Turizm İşletmeciliği olurken en düşük düzeyde memnuniyet duyulan ders ise $\bar{x}=3,60$ İngilizce II olmuştur. Öğretim elemanının değerlendirilmesi boyutunda ise öğrencilerin en olumlu görüş $\bar{x}=4,51$ bildirdikleri ders Pazarlamaya Giriş olurken en düşük düzeyde memnuniyet duydukları ders $\bar{x}=4,08$ Genel Muhasebe dersidir. Kalite boyutu açısından incelendiğinde öğrencilerin en olumlu $\bar{x}=4,45$ görüş bildirdikleri ders ise Turizm İşletmeciliği iken en düşük düzeyde memnuniyet duyulan ders ise $\bar{x}=3,70$ ile Almanca II dersidir.

Tablo 2: İkinci Sınıf Öğrenci Memnuniyet Durumu

	Öğrenci Sayısı	Almanca IV		Kat Hizmetleri Yönetimi		Mesleki Yabancı Dil (İngilizce) II		Önbüro Yönetimi		Rusça IV		Yiyecek İçecek Yönetimi ve Servisi		Turizm İşletmeleri Muhasebesi	
		1		5		4		5		2		3		7	
		1*	2*	1*	2*	1*	2*	1*	2*	1*	2*	1*	2*	1*	2*
Ders İçeriği	Dersin amaç ve hedefleri açık olarak belirtilmiştir.	5	5,00	5	5,00	4,75	4,75	4,6	4,60	2,5	2,40	5	5	4,71	4,71
	Derste kullanılan kaynaklar öğrenme için yeterlidir.	5		5		4,75		4,4		2,5		5		4,71	
	Dersin konusu ve kapsamı yeterlidir.	5		5		4,75		4,8		2		5		4,71	
	(Varsa) ders kapsamındaki uygulamalar/etkinlikler yeterlidir.	5		5		4,75		4,6		2,5		5		4,71	
	Ders konuları güncel bilgileri kapsamaktadır.	5		5		4,75		4,6		2,5		5		4,71	
Materyal/ Öğrenme Ortamı	Derste farklı öğrenme teknikleri kullanılmaktadır.	5	5,00	5	5,00	4,75	4,75	5	4,95	2,5	2,25	5	5	4,57	4,64
	Derste kullanılan anlatım teknikleri öğrenmeyi kolaylaştırır	5		5		4,75		5		2		5		4,57	
	Derste powerpoint, video, vb. destek unsurları kullanılmaktadır.	5		5		4,75		4,8		2,5		5		4,71	
	Dersin işlendiği sınıfın fiziksel özellikleri ders için uygundur.	5		5		4,75		5		2		5		4,71	
Ölçme	Uygulanan sınav yöntemi başarıyı ölçmektedir.	5	5,00	5	5,00	4,75	4,75	4,6	4,85	1,5	1,75	5	5	4,71	4,71
	Sınavların süresi yeterlidir.	5		5		4,75		5		1,5		5		4,71	
	Sınav soruları kapsam ve içerik olarak derse uygundur.	5		5		4,75		4,8		1,5		5		4,71	
	Sınavla ilişkin not değerlendirmeleri adaletlidir.	5		5		4,75		5		2,5		5		4,71	
Öğretim Elemanı	Konusunda yetkin ve bilgiliydi.	5	5,00	5	5,00	4,75	4,75	5	5,00	2,5	2,29	5	5	4,71	4,71
	Derste bilgileri kolay anlaşılır şekilde aktardı.	5		5		4,75		5		2		5		4,71	
	Öğrencilerle iletişim şekli ve öğrencilere yaklaşımı olumluydu.	5		5		4,75		5		2		5		4,71	
	Öğrencilerin ders ile ilgili görüş ve önerilerini dikkate aldı.	5		5		4,75		5		2,5		5		4,71	
	Dersin mesleki ve sosyal gelişime katkısı etkin olarak açıkladı.	5		5		4,75		5		2		5		4,71	
	Dersi öngörülen saat ve sınıfta düzenli olarak işledi.	5		5		4,75		5		2,5		5		4,71	
	Öğrenmeyi pekiştirmek için yardımcı kaynaklar/teknikler kullandı	5		5		4,75		5		2,5		5		4,71	
Kalite	Dönem boyunca dersi severek takip ettim.	5	5,00	4,8	4,64	4,75	4,75	5	4,96	1,5	1,70	5	5	4,43	4,57
	Bu derste mesleki gelişim açısından çok şey öğrendim.	5		4,4		4,75		5		2		5		4,57	
	Bu derste akademik gelişim açısından çok şey öğrendim.	5		4,4		4,75		4,8		2		5		4,71	
	Derste dönem başında belirtilen amaçlara büyük oranda ulaşıldı.	5		4,8		4,75		5		1,5		5		4,71	
	Bu ders, ders ile ilgili beklentilerimi karşılamıştır.	5		4,8		4,75		5		1,5		5		4,43	
TOPLAM MEMNUNİYET DÖNEM MEMNUNİYETİ			5,00		4,93		4,75		4,87		2,08		5		4,67
4,47															

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

2022-2023 eğitim öğretim yılının dördüncü yarıyılında öğretim gören öğrencilerin derslere ilişkin toplam memnuniyet düzeylerinin $\bar{x}=4,47$ 'dir. En yüksek düzeyde memnuniyet duyulan derslerin $\bar{x}=5$ ile Almanca IV ve Yiyecek İçecek Yönetimi ve Servisi olduğu görülmektedir. Rusça IV dersi $\bar{x}= 2,08$ ile en düşük düzeyde memnuniyet duyulan ders olmuştur. Ders içeriği boyutunda öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet duydukları dersler $\bar{x}=5$ ile Almanca IV, Kat Hizmetleri Yönetimi ve Yiyecek İçecek Yönetimi ve Servisi olurken, Rusça IV $\bar{x}=2,40$ ile en düşük düzeyde memnuniyet duyulan derstir. Materyal öğrenme ortamı boyutu açısından incelendiğinde öğrencilerin en olumlu $\bar{x}=5$ görüş bildirdikleri ders Almanca IV, Kat Hizmetleri Yönetimi ve Yiyecek İçecek Yönetimi ve Servisi iken Rusça IV $\bar{x}=2,25$ en düşük düzeyde memnuniyet duyulan derstir. Ölçme boyutunda $\bar{x}=5$ ile öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet duydukları dersler Almanca IV, Kat Hizmetleri Yönetimi ve Yiyecek İçecek Yönetimi ve Servisi olurken en düşük düzeyde memnuniyet duyulan ders ise $\bar{x}=1,75$ Rusça IV olmuştur. Öğretim elemanının değerlendirilmesi boyutunda ise öğrencilerin en olumlu görüş $\bar{x}=5$ bildirdikleri dersler Almanca IV, Kat Hizmetleri Yönetimi ve Yiyecek İçecek Yönetimi ve Servisi olurken, en düşük düzeyde memnuniyet duydukları ders $\bar{x}=2,29$ Rusça IV dersidir. Kalite boyutu açısından incelendiğinde öğrencilerin en olumlu $\bar{x}=5$ görüş bildirdikleri ders ise Almanca IV ve Yiyecek İçecek Yönetimi ve Servisi iken en düşük düzeyde memnuniyet duyulan ders ise $\bar{x}=1,70$ ile Rusça IV dersidir.

Tablo 3: Üçüncü Sınıf Öğrenci Memnuniyet Durumu

	Gönüllülük Çalışmaları	Merkezi Rezervasyon Sistemleri Uygulamaları		Mesleki Almanca II		Mesleki Yabancı Dil (İngilizce) III		Mesleki Rusça II		Turizm İşletmelerinde E-ticaret Uygulamaları		Turizm İşletmelerinde Maliyet Kontrolü		Turizmde Tanıtım ve Satış Geliştirme			
		18		9		5		6		4		5		8		8	
		1*	2*	1*	2*	1*	2*	1*	2*	1*	2*	1*	2	1*	2*	1*	2*
	Öğrenci Sayısı	18		9		5		6		4		5		8		8	
	İfade	18		9		5		6		4		5		8		8	
Ders İçeriği	Dersin amaç ve hedefleri açık olarak belirtilmiştir.	4,33		4,33		4,5		4,67		3,25		4,6		3,88		3,38	
	Derste kullanılan kaynaklar öğrenme için yeterlidir.	4,17		4,33		4,3		4,67		3,25		4,6		3,88		3,25	
	Dersin konusu ve kapsamı yeterlidir.	4,22	4,23	4,44	4,37	4,2	4,30	4,67	4,67	3,25	3,50	4,6	4,60	3,88	3,80	3,25	3,25
	(Varsa) ders kapsamındaki uygulamalar/etkinlikler yeterlidir.	4,17		4,33		3,8		4,67		3,5		4,6		3,75		3,25	
	Ders konuları güncel bilgileri kapsamaktadır.	4,28		4,44		4,7		4,67		4,25		4,6		3,63		3,13	
Materyal/ Öğrenme Ortamı	Derste farklı öğrenme teknikleri kullanılmaktadır.	4,17		4,44		4,5		4,5		4,25		4,4		3,63		2,88	
	Derste kullanılan anlatım teknikleri öğrenmeyi kolaylaştırır	4,11	4,13	4,33	4,39	4,3	4,43	4,5	4,54	4	3,88	4,4	4,40	3,75	3,66	2,88	2,94
	Derste powerpoint, video, vb. destek unsurları kullanılmaktadır.	4,17		4,33		4,7		4,5		3,75		4,4		3,63		3,13	
	Dersin işlendiği sınıfın fiziksel özellikleri ders için uygundur.	4,06		4,44		4,2		4,67		3,5		4,4		3,63		2,88	
Ölçme	Uygulanan sınav yöntemi başarıyı ölçmektedir.	4,28		4,33		4,7		4,33		3		4,6		3,5		3,25	
	Sınavların süresi yeterlidir.	4,28	4,29	3,89	4,11	4,2	4,60	3,83	4,21	3,25	3,63	4,4	4,50	2,5	3,13	3	3,16
	Sınav soruları kapsam ve içerik olarak derse uygundur.	4,28		4,22		4,7		4,33		4,25		4,6		3,25		3,25	
	Sınava ilişkin not değerlendirmeleri adaletlidir.	4,33		4		4,8		4,33		4		4,4		3,25		3,13	
Öğretim Elemanı	Konusunda yetkin ve bilgiliydi.	4,22		4,56		4,8		4,67		4		4,4		3,88		3,63	
	Derste bilgileri kolay anlaşılır şekilde aktardı.	4,17		4,44		4,3		4,67		3,75		4,6		3,75		3,38	
	Öğrencilerle iletişim şekli ve öğrencilere yaklaşımı olumluydu.	4,22	4,24	4,56	4,47	4,5	4,51	4,67	4,67	3,5	3,89	4,6	4,51	3,88	3,84	3,38	3,45
	Öğrencilerin ders ile ilgili görüş ve önerilerini dikkate aldı.	4,22		4,44		4,5		4,67		3,75		4,6		3,75		3,5	
	Dersin mesleki ve sosyal gelişime katkısı etkin olarak açıklandı.	4,17		4,44		4,3		4,67		3,75		4,6		3,88		3,25	
	Dersi öngörülen saat ve sınıfta düzenli olarak işledi.	4,56		4,44		4,7		4,67		4,25		4,4		3,88		3,63	
	Öğrenmeyi pekiştirmek için yardımcı kaynaklar/teknikler kullandı	4,11		4,44		4,5		4,67		4,25		4,4		3,88		3,38	
Kalite	Dönem boyunca dersi seyerek takip ettim.	4,11		4,22		4		4,67		3		4,4		3,5		3,5	
	Bu derste mesleki gelişim açısından çok şey öğrendim.	4,11	4,13	4,11	4,20	4	4,04	4,67	4,67	3,25	3,05	4,4	4,40	3,63	3,65	3,5	3,43
	Bu derste akademik gelişim açısından çok şey öğrendim.	4,17		4,22		4		4,67		2,75		4,4		3,63		3,38	
	Derste dönem başında belirtilen amaçlara büyük oranda ulaşıldı.	4,17		4,22		4		4,67		3,5		4,4		3,75		3,38	
	Bu ders, ders ile ilgili beklentilerimi karşılamıştır.	4,11		4,22		4,2		4,67		2,75		4,4		3,75		3,38	
TOPLAM MEMNUNİYET			4,21		4,31		4,38		4,55		3,59		4,48		3,62		3,25
DÖNEM MEMNUNİYETİ		4,05															
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																	

2022-2023 eğitim öğretim yılının altıncı yarısında öğretim gören öğrencilerin derslere ilişkin toplam memnuniyet düzeylerinin $\bar{x}=4,05$ 'tir. En yüksek düzeyde memnuniyet duyulan derslerin $\bar{x}=4,55$ ile Mesleki Yabancı Dil (İngilizce) III ve $\bar{x}= 4,48$ ile Turizm İşletmelerinde E-Ticaret Uygulamaları olduğu görülmektedir. Turizmde Tanıtım ve Satış Geliştirme dersi $\bar{x}= 3,25$ ile en düşük düzeyde memnuniyet duyulan ders olmuştur. Ders içeriği boyutunda öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet duydukları dersler $\bar{x}=4,67$ ile Mesleki Yabancı Dil (İngilizce) III $\bar{x}=4,60$ ile Turizm İşletmelerinde E-Ticaret Uygulamaları olurken, Turizmde Tanıtım ve Satış Geliştirme $\bar{x}=3,25$ ile en düşük düzeyde memnuniyet duyulan derstir. Materyal öğrenme ortamı boyutu açısından incelendiğinde öğrencilerin en olumlu $\bar{x}=4,54$ görüş bildirdikleri ders Mesleki Yabancı Dil (İngilizce) III iken Turizmde Tanıtım ve Satış Geliştirme $\bar{x}=2,94$ en düşük düzeyde memnuniyet duyulan derstir. Ölçme boyutunda $\bar{x}=4,60$ ile öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet duydukları dersler Mesleki Almanca II olurken en düşük düzeyde memnuniyet duyulan ders ise $\bar{x}=3,13$ Turizm İşletmelerinde Maliyet Kontrolü olmuştur. Öğretim elemanının değerlendirilmesi boyutunda ise öğrencilerin en olumlu görüş $\bar{x}=4,51$ bildirdikleri dersler Mesleki Almanca II ve Turizm İşletmelerinde E-Ticaret Uygulamaları olurken, en düşük düzeyde memnuniyet duydukları ders $\bar{x}=3,45$ Turizmde Tanıtım ve Satış Geliştirme dersidir. Kalite boyutu açısından incelendiğinde öğrencilerin en olumlu $\bar{x}=4,67$ görüş bildirdikleri ders ise Mesleki Yabancı Dil (İngilizce) III iken en düşük düzeyde memnuniyet duyulan ders ise $\bar{x}=3,05$ ile Mesleki Rusça II dersidir.

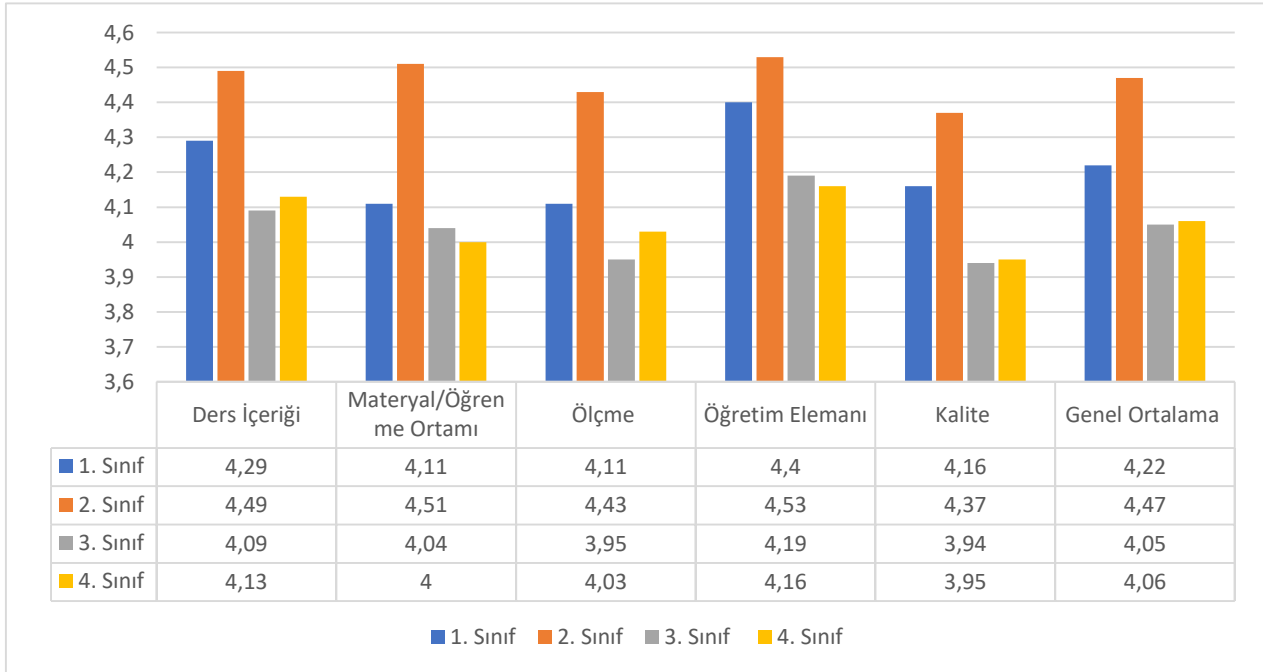
Tablo 4: Dördüncü Sınıf Öğrenci Memnuniyet Durumu

		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		7		6		8		4		4	
		1*	2*	1*	2*	1*	2*	1*	2*	1*	2*	1*	2*
Ders içeriği	Dersin amaç ve hedefleri açık olarak belirtilmiştir.	4	4,00	4	4,03	3,83	3,97	4,38	4,33	4,25	4,25	4,25	4,25
	Derste kullanılan kaynaklar öğrenme için yeterlidir.	4		4,14		4		4,13		4,25		4,25	
	Dersin konusu ve kapsamı yeterlidir.	4		4		4,17		4,38		4,25		4,25	
	(Varsa) ders kapsamındaki uygulamalar/etkinlikler yeterlidir.	4		4		4		4,38		4,25		4,25	
	Ders konuları güncel bilgileri kapsamaktadır.	4		4		3,83		4,38		4,25		4,25	
Materyal/ Öğrenme Ortamı	Derste farklı öğrenme teknikleri kullanılmaktadır.	4	4,00	4,14	4,00	3,33	3,33	4,25	4,22	4,25	4,25	4,25	4,25
	Derste kullanılan anlatım teknikleri öğrenmeyi kolaylaştırır	4		4		3,33		4,25		4,25		4,25	
	Derste powerpoint, video, vb. destek unsurları kullanılmaktadır.	4		4,14		3,33		4,25		4,25		4,25	
	Dersin işlendiği sınıfın fiziksel özellikleri ders için uygundur.	4		3,71		3,33		4,13		4,25		4,25	
Ölçme	Uygulanan sınav yöntemi başarıyı ölçmektedir.	4	4,00	4	4,07	3,33	3,46	4,25	4,28	4,25	4,13	4,25	4,25
	Sınavların süresi yeterlidir.	4		4,14		3,5		4,25		3,75		4,25	
	Sınav soruları kapsam ve içerik olarak derse uygundur.	4		4		3,5		4,38		4,25		4,25	
	Sınava ilişkin not değerlendirmeleri adaletlidir.	4		4,14		3,5		4,25		4,25		4,25	
Öğretim Elemanı	Konusunda yetkin ve bilgiliydi.	4	4,00	4,14	4,10	4	3,93	4,5	4,43	4,25	4,25	4,25	4,25
	Derste bilgileri kolay anlaşılır şekilde aktardı.	4		4		3,83		4,5		4,25		4,25	
	Öğrencilerle iletişim şekli ve öğrencilere yaklaşımı olumluuydu.	4		4,14		4		4,5		4,25		4,25	
	Öğrencilerin ders ile ilgili görüş ve önerilerini dikkate aldı.	4		4,14		4		4,38		4,25		4,25	
	Dersin mesleki ve sosyal gelişime katkısı etkin olarak açıkladı.	4		4		3,83		4,5		4,25		4,25	
	Dersi öngörülen saat ve sınıfta düzenli olarak işledi.	4		4,14		4		4,38		4,25		4,25	
	Öğrenmeyi pekiştirmek için yardımcı kaynaklar/teknikler kullandı	4		4,14		3,83		4,25		4,25		4,25	
Kalite	Dönem boyunca dersi severek takip ettim.	4	4,00	4	4,00	3,33	3,43	3,88	3,90	4,25	4,15	4,25	4,25
	Bu derste mesleki gelişim açısından çok şey öğrendim.	4		4		3,5		4		4,25		4,25	
	Bu derste akademik gelişim açısından çok şey öğrendim.	4		3,86		3,33		3,75		4,25		4,25	
	Derste dönem başında belirtilen amaçlara büyük oranda ulaşıldı.	4		4		3,5		4		4,25		4,25	
	Bu ders, ders ile ilgili beklentilerimi karşılamıştır.	4		4,14		3,5		3,88		4		4,25	
TOPLAM MEMNUNİYET			4		4,04		3,62		4,23		4,21		4,25
DÖNEM MEMNUNİYETİ		4,06											
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													

2022-2023 eğitim öğretim yılının sekizinci yarısında öğretim gören öğrencilerin derslere ilişkin toplam memnuniyet düzeylerinin $\bar{x}=4,06$ ' dır. En yüksek düzeyde memnuniyet duyulan derslerin $\bar{x}=4,25$ ile Turizmde Güncel Sorunlar ve Yaklaşımlar ve $\bar{x}= 4,23$ ile Turizm İşletmelerinde Etik **olduğu** görülmektedir. Liderlik ve Örgüt Kültürü dersi $\bar{x}= 3,62$ ile en düşük düzeyde memnuniyet duyulan ders olmuştur. Ders içeriği boyutunda öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet duydukları dersler $\bar{x}=4,33$ ile Turizm İşletmelerinde Etik $\bar{x}=4,25$ ile Turizm Politikası ve Planlaması ve Turizmde Güncel Sorunlar ve Yaklaşımlar dersleri olurken $\bar{x}=3,97$ ile Liderlik ve Örgüt Kültürü en düşük düzeyde memnuniyet duyulan derstir. Materyal/Öğrenme ortamı boyutu açısından incelendiğinde öğrencilerin en olumlu $\bar{x}=4,25$ görüş bildirdikleri dersler Turizm Politikası ve Planlaması ve Turizmde Güncel Sorunlar ve Yaklaşımlar olurken Liderlik ve Örgüt Kültürü $\bar{x}=3,33$ ile en düşük düzeyde memnuniyet duyulan derstir. Ölçme boyutunda $\bar{x}=4,28$ ile öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet duydukları ders Turizm İşletmelerinde Etik olurken en düşük düzeyde memnuniyet duyulan ders ise $\bar{x}=3,46$ Liderlik ve Örgüt Kültürü olmuştur. Öğretim elemanının değerlendirilmesi boyutunda ise öğrencilerin en olumlu görüş $\bar{x}=4,43$ bildirdikleri ders Turizm İşletmelerinde Etik olurken, en düşük düzeyde memnuniyet duydukları ders $\bar{x}=3,93$ Liderlik ve Örgüt Kültürü dersidir. Kalite boyutu açısından incelendiğinde öğrencilerin en olumlu $\bar{x}=4,25$ görüş bildirdikleri ders ise Turizmde Güncel Sorunlar ve Yaklaşımlar iken en düşük düzeyde memnuniyet duyulan ders ise $\bar{x}=3,43$ ile Liderlik ve Örgüt Kültürü dersidir.

Öğrencilerin her yarıyıldaki derslere ilişkin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi amacıyla ölçekte yer alan boyutlara ilişkin memnuniyet düzeyleri Grafik 1’de incelendiğinde; ders içeriği boyutunun aritmetik ortalamasının diğer boyutlara göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Diğer bir deyişle, öğrencilerin turizm işletmeciliği bölümünde verilen dersler kapsamında, ders içeriğinden yüksek düzeyde memnun oldukları ifade edilebilir. Bununla birlikte, ders içeriği, materyal/öğrenme ortamı, öğretim elemanı boyutlarının bütün yarıyıldarda **4,0** aritmetik ortalamadan yüksek olduğu görülmektedir. Boyutlar içerisinde en yüksek aritmetik ortalamaya sahip faktör dördüncü yarıyıldaki yer alan öğretim elemanı $\bar{x}=4,53$ olurken; en düşük ise altıncı yarıyıldaki kalite $\bar{x}=3,94$ boyutu olmuştur.

Grafik 1: Boyutlara ve Sınıflara Göre Öğrenci Ders Değerlendirmeleri



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 2020-2022 yılları arasındaki eğitim öğretim yıllarında 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. 2023 yılında ise Dördüncü sınıf öğrencilerinin program çıktılarına ilişkin görüşlerinin genel ortalamasının ($\bar{x}=3.84$) olduğu görülmüştür. Bununla birlikte, program çıktılarına ilişkin dördüncü sınıf öğrencilerinin ve mezunların görüşleri karşılaştırıldığında mezunların ($\bar{x}=4.18$) görüşlerinin dördüncü sınıf öğrencilerine göre daha yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Dördüncü sınıf öğrencilerinin program çıktıları açısından görüşleri değerlendirildiğinde, en yüksek düzeyde ($\bar{x}=4.17$) katılım gösterdikleri çıktılar “PÇ14: *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.*” olmuştur. Mezunların program çıktıları açısından görüşleri incelendiğinde ise en yüksek düzeyde ($\bar{x}=4.6$) katılım gösterdikleri çıktı “PÇ15: *Misafirlerin sağlık ve güvenliğinin sağlanması kapsamında işletme içerisinde uygun alanlarda ilgili uyarılarda ve yönlendirmelerde bulunarak gerekli teçhizat ve donanımı tedarik eder.*” olmuştur. Bununla birlikte, dördüncü sınıf öğrencileri diğer program çıktılarına göre daha düşük düzeyde katkı sağladığını düşündüğü çıktı “PÇ 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.*” iken buna karşılık mezunlar için diğer program çıktılarına göre daha düşük düzeyde katkı sağlanan çıktı ise “PÇ12: *Ana dili dışında, alanıyla ilgili bir yabancı dili B2 seviyesinde (“European Language Portfolio Global Scale”, Level B2) bilir ve kullanır*” ve “PÇ13: *Ana dili dışında, alanıyla ilgili ikinci bir yabancı dili B1 (“European Language Portfolio Global Scale”, Level B1) seviyesinde bilir ve kullanır.*” olmuştur.

Tablo 5: 4. Sınıf Öğrencilerinin Program Çıktılarına İlişkin Görüşleri

Program Çıktıları	2020	2021	2022	2023
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	3,83
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	3,67
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	3,5
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	3,67
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	4
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	3,83
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	4
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	3,83
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	3,83
10. Mesleki ve kişisel gelişimini (sosyal, kültürel ve sanatsal) sürekli kılarak beceri ve yetkinliklerini artırır.	4,43	3,54	4,14	4
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	3,83
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	3,67
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	4
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	4,17
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	3,83
GENEL ORTALAMA	4,33	3,77	4,05	3,84
\bar{X} : Aritmetik Ortalama				