

AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ TURİZM FAKÜLTESİ

TURİZM REHBERLİĞİ BÖLÜMÜ

2022-2023 EĞİTİM-ÖĞRETİM YILI BAHAR DÖNEMİ

ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKET SONUÇLARI

DEĞERLENDİRME RAPORU

Turizm Rehberliği Bölümü öğrencilerine her yarıyıl sonunda öğrenci memnuniyet anketleri yapılmaktadır. Bu anketlerde, öğrencilerin fakülte ve üniversite hizmetlerinden memnuniyeti, dersler bazında ders içeriği, materyal/öğrenme ortamı, öğretim elemanı, ölçme ve kaliteden memnuniyet düzeyleri belirlenmektedir. 2022-2023 Eğitim-Öğretim yılı Bahar dönemi dersleri yaşanan deprem felaketi nedeniyle senatonun aldığı karar gereği uzaktan eğitim sistemi üzerinden yürütülmüştür. Dönemin bitimine yakın tarihlerde memnuniyet ölçümü için anketler oluşturularak linkleri öğrenciler ile paylaşılmıştır. Linklerin paylaşımı için canlı derslerde öğretim üyeleri tarafından yapılan hatırlatmalar ve konunun kalite açısından önemini vurgulanması, whats app vb. sosyal medya araçları üzerinden hatırlatmalar, uzaktan eğitim sistemi forumlarında konunun birkaç hafta üst üste hatırlatılması gibi birçok teknik kullanılmasına rağmen öğrencilerin anketlere katılımı önceki yıllara kıyasla oldukça düşük olmuştur. Katılımın düşüklüğünün diğer bir nedeni ise Kalite Koordinatörlüğü tarafından da ders bazında memnuniyet ölçümünün yapılmasıdır.

Anketleri yanıtlayan öğrencilerin memnuniyetleri değerlendirildiğinde, öğrencilerin dersler bazında genel olarak memnun oldukları tespit edilmiştir. Öğrencilerin memnuniyetleri sınıf bazında değerlendirildiğinde birinci sınıfların genel ortalaması 4,24, ikinci sınıfların genel ortalaması 4,13, üçüncü sınıfların genel ortalaması 4,22 ve dördüncü sınıfların genel ortalaması ise 4,20 olarak ölçülmüştür. Öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin oldukça yüksek bir ortalamaya sahip olduğu ilgili sonuçtan izlenebilmektedir. Ders bazında bir değerlendirme yapıldığında, tüm dersler için birbirine yakın ortalama sonuçlarının olduğu görülmektedir. Bununla birlikte birinci sınıflar için “Rusça II”, ikinci sınıflar için “Mesleki Yabancı Dil II (İngilizce)”, üçüncü sınıflar için “Mesleki Rusça II” ve dördüncü sınıflar için “Mesleki Rusça IV” dersleri en düşük ortalamaya sahip dersler olmuştur. Uygulamalı derslerin ve yabancı dil derslerinin teorik derslere kıyasla uzaktan eğitim üzerinden sürdürülmesinin daha zor olması, uzaktan eğitiminin konuşma pratiği konusunda yetersiz kalması ve aynı zamanda öğrencilerin internet bağlantısı, mikrofon ve kamera özelliği olmayan cihazlar kullanmasının bu sonuca neden olduğu söylenebilir.

Boyutlar itibariyle daha detaylı bir inceleme yapıldığında, genel olarak tüm boyutlar itibariyle dengeli bir dağılım olduğu görülmektedir. Bununla birlikte diğer boyutlara kıyasla “materyal ve öğrenme”

ve “Ölçme” boyutları daha düşük ortalamalara sahiptir. “Ders içeriği”, “Öğretim elemanı” ve “Kalite” boyutlarının ortalamalarının ise daha yüksek olduğu görülmüştür. Bu durum da bir önceki paragrafta elde edilen sonucu destekler niteliktedir. Sınavların uzaktan yapılmış olması ölçme noktasında bazı sıkıntıları da beraberinde getirmiştir. Aynı zamanda uzaktan eğitim sistemi aracılığıyla öğrenme ortamının sosyal açıdan eksik kaldığı ve her öğretim tekniğinin uzaktan eğitim sistemine uygun olmadığı, büyük boyutlu materyallerin yüklenmesine ilişkin sıkıntılar yaşandığı bilinen bir gerçektir. Buna bağlı olarak memnuniyet ortalamalarının bu boyutlarda düşük olması beklenen bir sonuç olarak değerlendirilebilir.

Öğrencilerin üniversite hizmetlerine ilişkin değerlendirmelere bakıldığında genel olarak yüksek ortalamalar elde edilmekle birlikte özellikle sosyal etkinliklerin sayı ve niteliğine ilişkin ifadelerin diğerlerine kıyasla daha düşük puanlandığı görülmektedir. Bu durumun uzaktan eğitim sistemi ile ilgili olduğu düşünülmekle birlikte çevrimiçi olarak da etkinlikler planlanabileceği göz önünde bulundurulmalıdır. Üniversite tarafından sadece eğitim odaklı olmayan, öğrencilerin sosyal ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik ve farklı fakülteden öğrencilerin buluşmasını sağlayacak gerek yüz yüze gerek çevrimiçi etkinliklerin sayısının artırılması ve çeşitlilik sağlanması önerilmektedir.

Öğrencilerin fakülte hizmetlerine ilişkin değerlendirmelere bakıldığında genel ortalamanın 3,48 olduğu görülmektedir. İfadeler tek tek değerlendirildiğinde web sayfasının güncel olması, akademik danışmanlık hizmetleri, öğrenci işlemlerinin zamanında yapılmasına ilişkin ifadelerin en çok memnun olunan konular olduğu görülmektedir. Bununla birlikte sınıfların teknik altyapısı ve sosyal faaliyetlerin yeterliliği en az memnuniyet duyulan alanlardır. Bu bağlamda uzaktan eğitim sisteminin geliştirilmesine yönelik çalışmaların yapılması ve düzenlenecek sosyal faaliyetlerin sayısının artırılması önerilebilir.

Öğrencilerin memnuniyetlerinin değerlendirilmesi için 28 Nisan 2023 tarihinde saat 14:00’da Zoom uygulaması üzerinden Turizm Rehberliği Bölümü öğrencilerine yönelik olarak “Öğrenci Eğitim Süreçleri Değerlendirme Toplantısı” yapılmıştır. Bu toplantıda da genel olarak memnuniyet seviyesinin yüksek olduğu yönünde ifadeler anketlerden elde edilen sonuçlarla paralellik göstermektedir. İlgili toplantıda öğrenciler akademik danışma ulaşma, iletişim, kayıt yenileme gibi konularda bir sıkıntı yaşamadıklarını ifade etmişlerdir. Bu bağlamda bahar dönemi genel olarak değerlendirildiğinde tüm faaliyetler uzaktan eğitim şartlarında sürdürülmesine rağmen yüksek memnuniyet seviyesinin yakalandığı görülmektedir.

Kalite koordinatörlüğü tarafından gerçekleştirilen memnuniyet anketi sonuçlarında Fakülte bazında değerlendirmeler yapılmıştır. Akademik danışmanlık memnuniyet anketi sonuçlarına göre fakülte öğrencilerinin akademik danışmanlık hizmetlerinden memnuniyetinin yüksek olduğu görülmektedir ($\bar{x} = 3,96$). Aynı zamanda elde edilen ortalama üniversite genel ortalamasının üzerindedir. Dolayısıyla fakülte öğrencilerinin diğer fakültelere kıyasla daha etkin akademik danışmanlık hizmeti aldıkları söylenebilir. Turizm fakültesi öğrencilerinin uzaktan eğitim sistemine ilişkin memnuniyetleri ortalama 3,28 olarak

belirlenmiştir. Bu ortalama ise üniversite ortalamasından daha düşüktür. Bu sonucun ortaya çıkmasında fakültenin akademik takviminin farklı olmasından kaynaklı diğer fakültelerin sınav haftası nedeniyle canlı derslerin aksaması vb. etkili olduğu söylenebilir.

Yine kalite koordinatörlüğü tarafından gerçekleştirilen eğitsel performans ölçęi sonuçlarına göre tüm derslerde en düşüğü 3,51 olmak üzere 4 ve üzeri ortalamanın elde edildiği görölmektedir. Derslerin büyük bir kısmında elde edilen ortalama üniversite genel ortalamasının üzerindedir. Rehberlik bölümü tarafından gerçekleştirilen memnuniyet anketlerine paralel bir şekilde yabancı dil dersleri ve uygulamaya yönelik derslerin daha düşük ortalamalara sahip olduğu gözlenmiştir. Uzaktan eğitim sisteminin getirmiş olduğu kısıtlar nedeniyle bu sonuçların elde edildiği söylenebilir. Depremden kaynaklı yaşanan olumsuz koşullara rağmen belirli bir kalite seviyesinin korunduğu tespit edilmiştir.

14.07.2023

Dr. Öğr. Üyesi Esra GÜL YILMAZ
Turizm Rehberliği Bölümü Kalite Sorumlusu

Dr. Öğr. Üyesi Engin AYTEKİN
Turizm Rehberliği Bölümü Kalite Sorumlusu

Bahar Dönemi Öğrenci Memnuniyet Durumları

	Dersler	Ders içeriği			Materyal/ öğrenme ortamı			Ölçme			Öğretim elemanı			Kalite			Genel ortalama		
		1*	2**	3***	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
II. Yarıyıl	Turizm Rehberliğine Giriş	4,63	4,52	4,22	4,67	4,19	4,14	4,60	3,63	4,29	4,75	4,62	4,36	4,68	4,07	4,09	4,67	4,21	4,22
	Turizm İşletmeleri ve Yönetimi	4,04	3,96	3,61	3,76	3,83	3,42	3,81	3,85	3,57	3,94	4,11	3,42	3,47	3,69	3,41	3,81	3,89	3,48
	Genel Türk Tarihi ve Kültürü	4,05	4,04	3,35	3,91	4,12	3,31	3,98	3,34	3,61	4,24	4,07	3,39	4,05	3,13	3,14	4,05	3,74	3,35
	Turizm Pazarlaması	4,48	4,76	4,30	4,42	4,65	4,21	4,35	4,68	4,22	4,59	4,83	4,42	4,43	4,29	4,07	4,45	4,64	4,26
	Türk Dili II	4,37	4,20	4,15	4,21	4,30	3,81	4,28	4,50	4,19	4,51	4,00	3,75	4,15	3,56	3,40	4,30	4,11	3,87
	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi II	4,56	4,40	4,07	4,40	4,35	3,75	4,44	3,90	4,17	4,56	4,49	3,76	4,48	3,68	3,07	4,49	4,16	3,75
	Yabancı Dil II (İngilizce)	4,49	4,90	4,88	4,45	5,00	4,80	4,43	5,00	4,45	4,42	5,00	4,91	4,45	5,00	4,70	4,45	4,98	4,78
	Seçmeli Yabancı Dil Almanca II	4,59	4,37	4,50	4,20	4,18	4,22	4,41	4,55	4,78	4,39	4,67	4,89	4,27	4,46	4,64	4,37	4,44	4,64
	Seçmeli Yabancı Dil Rusça II	3,23	3,67	3,48	2,69	3,50	3,25	2,96	3,59	3,50	3,25	3,48	3,54	2,52	2,53	3,05	2,93	3,35	3,38
	İngilizce Dinleme, Okuma ve Konuşma II	4,69	4,48	4,44	4,73	4,40	4,53	4,63	3,78	4,22	4,76	4,55	4,68	4,63	4,22	4,37	4,69	4,29	4,47
	Yönetim ve Organizasyon	-	5,00	-	-	5,00	-	-	4,25	-	-	5,00	-	-	5,00	-	-	4,85	-
DÖNEM ORTALAMASI																4,22	4,24	4,02	
IV. Yarıyıl	Sanat Tarihi	3,70	4,40	3,73	3,76	4,00	3,84	4,09	4,75	3,87	3,73	4,29	3,84	3,42	4,60	3,54	3,74	4,41	3,76
	Türkiye Turizm Coğrafyası	3,99	5,00	5,00	3,80	5,00	4,75	2,80	4,00	5,00	3,69	5,00	4,43	3,69	5,00	5,00	3,60	4,80	4,80
	Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü	4,27	4,23	3,81	4,25	3,83	3,55	4,58	3,83	3,74	4,15	4,67	3,97	3,98	4,40	3,73	4,25	4,19	3,78
	Dinler Tarihi	-	4,63	4,73	-	4,44	4,73	-	4,06	4,71	-	4,93	4,85	-	4,65	4,64	-	4,54	4,74
	Mesleki Yabancı Dil I (İngilizce)	4,46	3,50	5,00	4,36	2,88	5,00	4,79	2,38	4,00	4,54	4,07	5,00	4,26	3,90	5,00	4,48	3,34	4,83
	Mesleki Yabancı Dil II (İngilizce)	-	-	4,90	-	-	4,78	-	-	4,83	-	-	4,97	-	-	4,66	-	-	4,84
	Turizmde İnsan Kaynakları Yönetimi	4,07	3,80	4,40	4,08	3,44	4,23	3,79	3,81	4,48	3,69	3,71	4,33	3,33	3,70	3,99	3,79	3,69	4,28
	Seçmeli Yabancı Dil Almanca IV	4,35	4,60	3,65	4,18	4,38	3,62	4,51	4,56	4,19	4,44	4,75	3,61	4,30	4,70	4,05	4,36	4,60	3,0
	Seçmeli Yabancı Dil Rusça IV	4,64	3,64	4,73	4,64	3,65	4,70	4,64	3,45	4,61	4,76	4,06	4,92	4,18	3,56	4,51	4,57	3,67	4,72
	Alan Dışı Seçmeli Ders II	4,27	4,00	-	4,19	4,00	-	4,46	4,00	-	4,36	4,00	-	4,23	4,00	-	4,30	4,00	-
	Türkiye Yiyecek İçecek ve Mutfak Kültürü	4,67	-	-	4,50	-	-	4,64	-	-	4,65	-	-	4,58	-	-	4,61	-	-
DÖNEM ORTALAMASI																4,19	4,13	4,23	
VI.	Turizm Hukuku	4,59	-	4,07	4,31	-	3,88	4,10	-	4,15	4,55	-	3,62	4,33	-	3,57	4,38	-	3,82
	Türk Halk Bilimi ve Geleneksel El Sanatları	4,93	5,00	-	5,00	4,50	-	5,00	4,50	-	5,00	5,00	-	4,93	5,00	-	4,97	4,80	-
	Anadolu Medeniyetleri Tarihi	4,87	4,68	4,73	4,75	4,25	4,63	3,50	3,80	4,28	4,86	4,77	4,67	4,67	4,62	4,52	4,53	4,42	4,58

	Mesleki Yabancı Dil III (İngilizce)	4,74	-	3,35	4,25	-	3,44	4,86	-	3,00	4,92	-	3,32	4,97	-	3,00	4,75	-	3,23
	Mesleki Almanca II	4,63	-	2,73	4,55	-	2,75	4,50	-	4,00	4,66	-	3,19	4,58	-	2,80	4,58	-	3,08
	Mesleki Rusça II	4,88	1,80	4,86	4,60	1,88	4,79	4,88	2,06	4,46	4,93	1,93	4,84	4,92	1,45	4,80	4,84	1,82	4,77
	Sağlık Turizmi	4,85	4,60	3,10	4,78	2,75	3,20	4,82	3,50	2,60	4,84	5,00	3,30	4,66	3,80	2,30	4,79	3,93	2,90
	Gönüllülük Çalışmaları	4,67	4,67	4,08	4,50	4,67	3,75	4,67	4,75	4,05	4,62	4,67	3,69	4,60	4,67	3,68	4,61	4,69	3,83
	Rehberlikte Liderlik	5,00	5,00	4,48	4,73	5,00	4,25	4,86	5,00	4,28	4,98	5,00	4,32	4,99	5,00	4,23	4,91	5,00	4,32
	Seyahat İşletmelerinde Merkezi Rezervasyon Sistemleri	-	4,67	-	-	4,67	-	-	4,34	-	-	4,67	-	-	4,60	-	-	4,59	-
		DÖNEM ORTALAMASI															4,71	4,22	3,81
VIII. Yarıyıl	Akademik ve Mesleki Gelişim Projesi	3,24	4,60	3,50	3,23	3,58	3,64	3,14	4,08	4,07	3,06	3,86	3,43	2,99	3,60	3,30	3,13	3,94	3,55
	Dinler Tarihi	4,52	4,13	4,73	4,60	3,67	4,73	4,40	3,67	4,71	4,47	4,48	4,85	4,46	3,74	4,64	4,49	3,94	4,74
	İş Hayatı İçin İngilizce	4,65	4,82	4,55	4,53	4,57	4,65	4,70	4,64	4,69	4,74	4,86	4,70	4,48	4,36	4,37	4,62	4,65	4,60
	Mesleki Almanca IV	4,56	4,60	3,97	4,61	4,50	3,89	4,61	5,00	4,18	4,57	5,00	4,33	4,69	4,60	4,06	4,61	4,74	4,11
	Mesleki Rusça IV	4,18	2,89	4,80	4,15	3,04	4,88	4,20	3,11	4,19	4,29	3,20	4,18	4,08	2,72	3,95	4,18	2,99	4,37
	Protokol Bilgisi ve Görgü Kuralları	4,42	4,54	4,48	4,31	4,32	4,13	4,39	4,67	4,52	4,42	4,43	4,01	4,40	4,12	3,75	4,39	4,41	4,15
	Tur Organizasyonu ve Yönetimi	4,79	5,00	4,17	4,74	4,56	3,98	4,79	4,69	4,27	4,74	4,61	3,84	4,75	4,75	3,81	4,76	4,72	3,99
		DÖNEM ORTALAMASI															4,31	4,20	4,21
Not: Boyut ortalamaları anketlerden elde edilen 1 ile 5 arası değerlendirmelerin aritmetik ortalamasını ifade etmektedir.																			
*: 2021-2022 eğitim öğretim yılı bahar dönemi, **:2022-2023 eğitim-öğretim yılı bahar dönemi, ***: 2023-2024 eğitim öğretim yılı bahar dönemi																			