

# AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ TURİZM FAKÜLTESİ

## TURİZM REHBERLİĞİ BÖLÜMÜ

### 2022-2023 EĞİTİM-ÖĞRETİM YILI GÜZ DÖNEMİ

### ÖĞRENCİ MEMNUNİYET ANKET SONUÇLARI

#### DEĞERLENDİRME RAPORU

Turizm Rehberliği Bölümü öğrencilerinin memnuniyetlerini değerlendirmek amacıyla hazırlanan anketlerin linkleri uzaktan eğitim sistemi ve sosyal medya platformları aracılığıyla öğrencilere iletilmiştir. Anketlerde, öğrencilerin fakülte ve üniversite hizmetlerini, dersler bazında ders içeriği, materyal/öğrenme ortamı, öğretim elemanı, ölçme ve değerlendirme ve kalite süreçleri gibi çeşitli değerlendirmeler yapmaları istenmiştir.

2022-2023 güz dönemi anket sonuçlarına göre, normal öğretimde okuyan 1. Sınıf öğrencileri memnuniyetlerinin en düşük olduğu ders Mesleki Rusça dersidir. Bunu Türk Dili 1 dersi takip etmektedir. Bununla birlikte, 1. Sınıflara ait dönem ortalaması, 3,98 olarak ortaya çıkmıştır. Diğer yandan, normal öğretimde okuyan 2. Sınıf öğrencilerin memnuniyetlerinin en düşük olduğu ders Arkeoloji dersidir (2,94). Ancak öğrencilerin memnuniyetlerinin dönem ortalaması 4,03 olarak ölçülmüştür. Ayrıca, normal öğretimde okuyan 3. Sınıf öğrencilerinin genel ortalaması 4,27 olarak belirlenmiş ve en az memnuniyet belirttikleri dersler 3,49 ortalama ile Mesleki Almanca ve 3,50 ortalama ile Sosyal Sorumluluk ve Meslek Etiği dersleri olmuştur. Son olarak, normal öğretimde okuyan 4. Sınıf öğrencilerinin genel ortalaması 4,74 olarak belirlenmiştir. Öğrencilerin memnuniyet oldukça ileri düzeydedir.

Diğer taraftan, 2022-2023 güz dönemi anket sonuçlarına göre, ikinci öğretimde okuyan 1. Sınıf öğrencilerin memnuniyetlerinin en düşük olduğu ders 3,85 ile Türk Dili 1 dersidir. Bu bağlamda, normal öğretim ve ikinci öğretim sınıfları Türk Dili 1 dersi için benzer yanıtlar vermişlerdir. Bununla birlikte, 1. Sınıfların dönem memnuniyeti 4,35 olarak ölçülmüştür. Ayrıca, ikinci öğretimde okuyan 2. Sınıf öğrencilerin memnuniyetlerinin en düşük olarak ölçüldüğü 3,33 ile Arkeoloji dersidir. Bu bağlamda, normal öğretim ve ikinci öğretim sınıfları Arkeoloji dersinden memnun olmadıklarını bildirmektedir. Öteki taraftan, ikinci öğretimde okuyan 3. Sınıf öğrencilerinin memnuniyetlerinin ortalaması 4,73 olarak belirlenmiştir. Bu noktada memnuniyet seviyelerinin oldukça yüksek olduğu belirtilmelidir. Son olarak, ikinci öğretimde okuyan 4. Sınıf öğrencilerinin memnuniyetlerinin genel ortalaması 4,45 olarak belirlenmiş olsa da öğrencilerin Turizm Sosyolojisi dersindeki memnuniyet seviyeleri genel ortalamanın altında 3,87 olarak ölçülmüştür.

Öğrenci memnuniyet anketleri sınıf bazında değerlendirildiğinde, 1. ve 2. Sınıf öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin nispeten az daha düşük olduğu gözlenmiş ve 3. ve 4. Sınıf öğrencilerin daha fazla memnuniyet düzeylerine sahip oldukları görülmüştür. Anketler genel olarak değerlendirildiğinde, ortalamaların (1. Sınıf normal öğretim hariç (3,98)) 4 ve üzeri olduğu görülmektedir. Genel ifade ile, ortalamalarının 4'ün üzerinde olması memnuniyetlerin yüksek olduğunu göstermektedir.

Fakülte hizmetlerine yönelik yapılan anket sonucuna göre, normal öğretim 1. Sınıf öğrencileri uygulama alanlarının (laboratuvar vb.) teknik altyapısını yetersiz bulmaktadır. 2. sınıf öğrencileri sosyal faaliyetlerin (konferans, gezi vb.) sayısını yetersiz bulmaktadır. 3. Sınıf öğrenciler, sınıfların ısıtma, aydınlatma, havalandırma koşullarını yetersiz bulmaktadır ve öğrenci istek ve şikâyetlerini dikkate alınmadığını vurgulamaktadır. 4. Sınıf öğrenciler ise uygulamalar için (teknik gezi vb.) yeterli desteği (2,27) ve sosyal faaliyetlerin (konferans, gezi vb.) sayısını yetersiz bulmaktadır (2,55). Bahsi geçen durumlar ikinci öğretim öğrencileri için de geçerlidir. Bunların aksine, 1. Sınıf öğrencileri “Güvenlik hizmetleri yeterlidir.” ifadesine en üst derecede katılmaktadır. 2. Sınıf öğrenciler Erasmus kapsamında anlaşma yapılan ülke/okul sayısı yeterli olduğunu düşünmektedir. 3. Sınıf öğrencileri öğrenci bilgi sisteminin (ders kayıt, not takibi vb.) etkin ve yeterli olduğunu onaylamaktadır (4,18). 4. Sınıf öğrenciler “Akademik danışmanlık hizmetleri yeterlidir.” ifadesine en üst derecede katılım sağlamışlardır.

Diğer taraftan, üniversite hizmetlerine yönelik yapılan anket sonucuna göre, 1. sınıf ikinci öğretim öğrencilerinin memnuniyetleri oldukça yüksektir. Öğrencilerin memnuniyetlerini en üst seviyede ifade ettikleri ifade, “Öğrencilerin farklı kültürlerle kaynaşması desteklenir.” olmuştur. Bununla birlikte, 2. Sınıf öğrencileri yemekhane ve kantin hizmetleri yeterli olmadığını (2,80) ve öğrenci topluluklarının sayısı ve çeşitliliğinin yetersiz olduğunu (2,80) belirtmektedir. Benzer biçimde, 3. Sınıf öğrencileri de “Öğrenci topluluklarının sayısı ve çeşitliliği yeterlidir.” ifadesine en az derecede katılım sağlamışlardır. Son olarak, dördüncü sınıflar kendileri için kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlenmediğini vurgulamışlardır (3,43).

Üniversite hizmetlerinin değerlendirilmesine yönelik yapılan anket sonucuna göre, normal öğretim öğrencilerinin memnuniyetleri ikinci öğretim öğrencilerinden çok farklıdır. Öğrenciler, kütüphane hizmetlerinden memnundurlar ancak diğer ifadelerin hepsi 4,0'ın altında kalmıştır. Örneğin, öğrenciler için kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlenmediğini belirtilmektedir (3,48). 2. Sınıf öğrenciler bilimsel araştırmalar için yeterli destek sağlanmadığı (3,00) ve kendileri için sık sık bilimsel etkinlikler düzenlenmediğini (3,00) ifade etmiştir. Benzer biçimde, 3. Sınıf öğrenciler de “Öğrenciler için sık sık bilimsel etkinlikler düzenlenir.” ifadesine en alt düzeyde katılım sağlamaktadır (2,90). Buna ek olarak, 4. Sınıf öğrenciler de 2. Ve 3. Sınıf öğrencilerin fikirlerini destekleyerek, “Öğrenciler için sık sık bilimsel etkinlikler düzenlenir.” ifadesine ve “Öğrenciler için kültürel ve sanatsal etkinlikler

düzenlenir.” ifadesine en alt düzeyde (2,60) katılım sağlamaktadır. Ayrıca, üniversitemizde psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri yeterli olmadığı da öğrenciler tarafından belirtilmiştir. Bahsi geçen sonucun, birinci sınıf öğrencilerinin Afyonkarahisar’a ve üniversite yaşamına alışma dönemi içerisinde olmalarının bir nedeni olarak görülebilir. Bu yüzden bu ihtiyaçları öne çıkmaktadır. Tüm sınıfların en üst seviyede memnun oldukları hizmet kütüphane hizmetidir.

Öğrencilerin memnuniyetlerinin değerlendirilmesi için farklı tarihlerde farklı sınıflar için “Öğrenci Eğitim Süreçleri Değerlendirme Toplantısı” yapılmıştır. Takip eden linkte gerekli bilgiler sunulmuştur. (<https://turizm.aku.edu.tr/2022/11/22/ogrenci-akademik-danismanlik-toplantisi-saat-ve-tarihleri-3/>) 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.

06.03.2023

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

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

**Güz 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
I. Yarıyıl	Turizme Giriş	3,73	4,41	4,38	3,31	4,45	4,30	3,88	4,25	4,31	3,60	4,50	4,27	3,32	4,49	4,29	3,57	4,42	4,31
	Turizm Ekonomisi	3,45	4,55	3,98	3,41	4,58	3,79	3,25	4,31	3,83	3,61	4,63	3,84	3,24	4,67	3,61	3,39	4,55	3,81
	Genel Sağlık Bilgisi ve İlk Yardım	4,50	4,53	3,82	4,49	4,65	3,47	4,42	4,50	3,92	4,55	4,67	3,60	4,49	4,72	3,20	4,49	4,61	3,60
	Türk Dili I	3,95	3,93	3,97	3,77	3,79	3,86	4,16	3,80	4,00	4,00	4,01	3,95	3,53	3,73	3,38	3,88	3,85	3,83
	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi I	3,89	4,08	3,94	3,69	3,88	3,57	3,88	3,76	4,02	4,01	4,01	3,82	3,48	3,91	3,55	3,79	3,93	3,78
	Yabancı Dil I (İngilizce)	3,91	4,91	5,00	3,68	4,78	5,00	3,68	4,81	5,00	3,65	4,91	5,00	3,63	4,87	5,00	3,71	4,85	5,00
	Seçmeli Yabancı Dil Almanca I	3,96	4,42	4,09	3,73	4,18	3,95	3,95	4,31	4,17	3,86	4,49	4,24	3,60	4,42	4,17	3,82	4,36	4,12
	Seçmeli Yabancı Dil Rusça I	4,94	4,17	2,92	4,43	3,80	2,55	4,96	3,96	4,05	5,00	4,00	3,23	5,00	4,00	2,12	4,87	3,98	2,97
	Akademik Oryantasyon	4,87	4,73	4,58	4,78	4,68	4,42	4,87	4,72	4,50	4,95	4,79	4,59	4,89	4,78	4,47	4,87	4,74	4,51
	İngilizce Dinleme, Okuma ve Konuşma	4,72	4,72	4,58	4,74	4,76	4,66	4,73	4,55	4,46	4,83	4,82	4,66	4,59	4,75	4,41	4,72	4,72	4,55
<b>DÖNEM ORTALAMASI</b>																<b>4,16</b>	<b>4,36</b>	<b>4,05</b>	
III. Yarıyıl	Turizm Pazarlaması	4,63	-	-	4,48	-	-	4,30	-	-	4,70	-	-	4,29	-	-	4,48	-	-
	Arkeoloji	4,59	3,00	4,28	4,46	2,67	3,60	4,56	4,50	4,20	4,58	3,67	4,17	4,54	2,80	4,16	4,55	3,33	4,08
	Mitoloji	4,58	-	4,69	4,65	-	4,54	4,64	-	4,69	4,64	-	4,74	4,59	-	4,66	4,62	-	4,66
	Yabancı Dilde Okuma ve Konuşma	4,87	-	-	4,86	-	-	4,82	-	-	4,85	-	-	4,81	-	-	4,84	-	-
	Genel ve Mesleki İletişim	-	4,44	3,80	-	4,22	3,92	-	4,36	4,17	-	4,29	3,90	-	4,29	3,20	-	4,35	3,80
	Mesleki Yabancı Dil I (İngilizce)	-	3,70	4,36	-	3,00	3,85	-	3,31	3,85	-	3,86	4,23	-	3,45	4,12	-	3,46	4,08
	İngilizce Yazma Becerileri	-	4,91	4,54	-	4,84	4,35	-	4,68	3,70	-	4,92	4,77	-	4,91	4,25	-	4,85	4,32
	Özel İlgi Turizmi	4,22	-	-	4,13	-	-	4,15	-	-	4,33	-	-	4,06	-	-	4,18	-	-
	Rekreasyon ve Animasyon Yönetimi	-	4,43	4,24	-	4,47	4,18	-	4,42	4,24	-	4,64	4,45	-	4,26	4,10	-	4,44	4,24
	Seçmeli Yabancı Dil Almanca III	4,08	4,40	-	4,00	3,86	-	4,28	4,43	-	4,16	4,55	-	3,60	4,65	-	4,02	4,38	-
	Seçmeli Yabancı Dil Rusça III	4,73	4,74	4,22	4,50	4,56	4,19	4,58	4,54	3,93	4,67	4,82	4,33	4,47	4,60	3,96	4,59	4,65	4,13
	Alan Dışı I	4,27	-	-	3,97	-	-	4,47	-	-	4,34	-	-	3,98	-	-	4,20	-	-
<b>DÖNEM ORTALAMASI</b>																<b>4,44</b>	<b>4,21</b>	<b>3,52</b>	
V. Yarıyıl	Antik Kentler	4,80	4,87	4,92	4,70	4,90	4,90	4,81	4,86	5,00	4,93	4,94	4,89	4,87	4,94	4,96	4,82	4,90	4,93
	Genel ve Mesleki İletişim	4,39	5,00	-	4,08	5,00	-	4,45	4,89	-	4,28	4,99	-	4,08	4,83	-	4,26	4,94	-
	Sosyal Sorumluluk ve Meslek Etiği	3,68	4,72	-	3,49	4,73	-	3,66	4,69	-	3,41	4,76	-	3,41	4,75	-	3,53	4,73	-
	Mesleki Yabancı Dil II (İngilizce)	4,83	5,00	4,32	4,83	4,98	4,29	4,75	4,83	4,07	4,99	4,99	4,43	4,65	4,98	4,35	4,81	4,95	4,29
	Mesleki Almanca I	3,57	4,86	-	3,33	4,79	-	3,83	4,68	-	3,81	4,67	-	3,34	4,68	-	3,58	4,74	-
	Mesleki Rusça I	5,00	4,54	5,00	4,11	4,32	4,67	5,00	3,86	4,33	4,90	4,41	5,00	4,91	4,17	4,93	4,78	4,26	4,79
	Turizmde Sürdürülebilirlik	4,81	4,79	4,23	4,67	4,78	3,96	4,80	4,80	4,58	4,83	4,89	4,67	4,75	4,81	4,20	4,77	4,81	4,33
	Turizmde Kalite Yönetimi	4,37	4,61	-	4,15	4,53	-	4,50	4,23	-	4,22	4,66	-	3,75	4,53	-	4,20	4,51	-
	Rehberlikte Kriz Yönetimi	-	-	3,99	-	-	3,86	-	-	3,39	-	-	3,69	-	-	3,57	-	-	3,70
<b>DÖNEM ORTALAMASI</b>																<b>4,34</b>	<b>4,73</b>	<b>4,41</b>	
VII. Yarıyıl	Girişimcilik	4,68	4,70	3,83	4,65	4,67	2,75	4,63	4,72	2,84	4,67	4,91	2,81	4,65	4,73	2,13	4,65	4,74	2,87
	Turizm Sosyolojisi	3,79	3,85	4,80	3,55	3,70	4,60	3,74	4,10	4,80	3,70	4,10	4,77	3,41	3,58	4,64	3,64	3,87	4,72
	Bilimsel Araştırma Yöntemleri	4,11	3,96	3,73	3,95	3,92	3,75	3,98	3,67	4,17	3,89	4,38	3,95	3,92	4,13	3,53	3,97	4,01	3,83
	Mesleki Yabancı Dil IV (İngilizce)	4,49	5,00	4,93	4,41	4,75	3,90	4,39	5,00	5,00	4,41	5,00	4,74	4,40	5,00	4,72	4,42	4,95	4,66

Mesleki Almanca III	3,81	4,93	2,60	3,93	4,50	2,56	4,07	5,00	2,50	4,02	4,95	2,43	3,79	4,40	2,35	3,92	4,76	2,49
Mesleki Rusça III	4,27	4,27		4,27	4,27		4,10	4,10		4,49	4,49		4,37	4,37		4,30	4,30	
Türkiye Flora-Faunası ve Doğa Tarihi	4,33	5,00		4,42	4,59		4,23	4,33		4,37	4,86		4,29	3,80		4,33	4,51	
Uluslararası Turizm	-	-	1,20	-	-	1,75	-	-	1,50	-	-	2,00	-	-	1,50	-	-	1,59
<b>DÖNEM ORTALAMASI</b>																<b>4,18</b>	<b>4,45</b>	<b>3,36</b>

Not: Boyut ortalamaları anketlerden elde edilen 1 ile 5 arası değerlendirmelerin aritmetik ortalamasını ifade etmektedir.

\*: 2021-2022 eğitim öğretim yılı güz dönemi \*\*: 2022-2023 eğitim öğretim yılı güz dönemi \*\*\*: 2023-2024 eğitim öğretim yılı güz dönemi