

T.C.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
TURİZM FAKÜLTESİ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ BÖLÜMÜ
2023-2024 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI
MEMNUNİYET İLE PROGRAM ÇIKTISI DEĞERLENDİRME RAPORU

2023-2024 Eğitim-Öğretim yılı öğrenci memnuniyet düzeyini belirlemek amacıyla uzaktan eğitim sistemine google formlar aracılığıyla oluşturulan ölçekler çeşitli haftalara yüklenmiştir. Bu ölçekler, 1. sınıf, 2.sınıf, 3. Sınıf ve 4. Sınıf öğrencilerinin üniversite, fakülte ve bölümden memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik ölçek ve dördüncü sınıf öğrencilerinin program çıktılarına ilişkin görüşleri belirlemek amacıyla oluşturulan ölçek şeklindedir. Bu ölçeklere ilişkin elde edilen bulgular aşağıda sunulmuştur.

1. Öğrenci Memnuniyeti Ölçeğine İlişkin Bulgular

Öğrenci memnuniyetini belirlemek amacıyla oluşturulan ankette 2023-2024 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 ifadeden oluşmaktadır. 4. Sınıf öğrencilerinin program çıktılarına ilişkin görüşlerinin ölçmek amacıyla yapılan anket ilgili ölçek 15 ifadeden oluşmaktadır. Buna ilişkin elde edilen bulgular aşağıda verilmiştir.

1.1. 2023-2024 Eğitim Öğretim Yılı Fakülte Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bulgular

2023-2024 eğitim-öğretim yılında. 1. sınıf, 2.sınıf, 3. Sınıf ve 4. Sınıf öğrencilerinin üniversite ve fakültede sunulan hizmetlerden memnuniyet düzeyini belirlemeye ilişkin elde edilen bulgular Tablo 1’de ve Tablo 2’de sunulmuştur.

Turizm İşletmeciliği Bölümünde 2023-2024 eğitim öğretim yılında öğrenim gören öğrencilerin fakülte hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yapılan anket sonuçları Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1: 2023-2024 Eğitim Öğretim Yılı Fakülte Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri

Değişken	İfade	1. sınıf		2. sınıf		3. sınıf		4. sınıf		TOPLAM	
		n=(10)		n=(11)		n=(4)		n=(15)		n=(40)	
		\bar{X} İfade	\bar{X} Boyut	\bar{X} İfade	\bar{X} Boyut	\bar{X} İfade	\bar{X} Boyut	\bar{X} İfade	\bar{X} Boyut	\bar{X} İfade	\bar{X} Boyut
Öğrenci İşleri	Personel işlemler konusunda bilgili ve yetkindir.	4,80	4,40	4,17	4,35	1,00	3,33	3,54	3,44	3,37	3,88
	Personel yardımseverdir.	4,00		4,42		3,93		3,23		3,89	
	Öğrenci işlemleri zamanında ve eksiksiz yapılmaktadır.	4,60		4,33		3,86		3,23		4,05	
	Öğrenci bilgi sistemi (ders kayıt, not takibi vb.) etkin ve yeterlidir.	4,60		4,42		3,93		3,54		4,12	
	Akademik danışmanlık hizmetleri yeterlidir.	4,00		4,42		3,93		3,69		4,01	
Altyapı / Üstyapı / Fiziksel ve Sosyal Olanaklar	Bölüme ait duyurular zamanında ve etkin olarak yapılmaktadır.	4,07	3,77	4,00	3,87	4,00	3,87	3,62	3,61	3,92	3,77
	Fakülte Web sitesi günceldir.	4,00		4,00		4,00		4,08		4,02	
	Fakülte Web sitesinden ihtiyaç duyulan bilgilere kolaylıkla ulaşılabilir.	3,79		3,79		3,79		4,08		3,86	
	Sınıfların teknik altyapısı yeterlidir.	3,64		3,71		3,71		2,85		3,47	
	Uygulama alanlarının (laboratuvar vb.) teknik altyapısı yeterlidir.	3,57		3,79		3,79		3,46		3,65	
	Uygulamalar için (teknik gezi vb.) yeterli destek sağlanmaktadır.	3,43		3,71		3,71		3,62		3,61	
	Sosyal faaliyetlerin (konferans, gezi vb.) sayısı yeterlidir.	3,36		3,57		3,57		3,85		3,58	
	Sınıfların ısıtma, aydınlatma, havalandırma koşulları yeterlidir.	3,93		4,07		4,07		3,62		3,92	
	Kantin hizmetleri yeterlidir.	3,43		3,64		3,64		3,15		3,46	
	Güvenlik hizmetleri yeterlidir.	4,07		4,14		4,14		3,77		4,03	
	Genel alanlar ve sınıfların temizlik düzeyi yeterlidir.	4,14		4,14		4,14		3,62		4,01	
Mobilité	ERASMUS, FARABİ, MEVLANA vb. ile ilgili kapsamlı bilgiler verilir.	4,21	4,05	4,21	4,11	4,21	4,11	3,23	3,28	3,96	3,88
	ERASMUS, FARABİ, MEVLANA koordinatörleri etkin ve yeterlidir.	4,14		4,14		4,14		3,38		3,95	
	ERASMUS kapsamında anlaşma yapılan ülke/okul sayısı yeterlidir.	3,93		4,07		4,07		3,38		3,86	
	Yurtdışı staj ve eğitim ile ilgili yeterli destek sağlanmaktadır.	3,93		4,00		4,00		3,15		3,77	
Üst Yönetim (Bölüm Bşk. ve Dekanlık)	Öğrenci istek ve şikâyetlerini dikkate alır.	3,93	4,07	4,00	4,15	4,00	4,15	3,62	3,41	3,88	3,90
	Bölümün/fakültenin gelişimi için çalışır.	4,21		4,21		4,21		3,46		4,02	
	Yenilikleri öğrencilerle buluşturmada başarılıdır.	4,14		4,21		4,21		3,31		3,96	
	Sektör temsilcilerini öğrencilerle buluşturmada başarılıdır.	4,07		4,21		4,21		3,23		3,93	
	Öğrencilere yaklaşım ve iletişimde başarılıdır.	4,00		4,14		4,14		3,46		3,93	
FAKÜLTE TOPLAM			4,07		4,12		3,86		3,43		3,85
GENEL ORTALAMA						3,87					

Fakültede sunulan hizmetlere ilişkin genel ortalamanın $\bar{x}=3,87$ ile orta düzeyin üstünde olduğu görülmüştür. Bununla birlikte, ikinci sınıfların ($\bar{x}=4,12$) diğer sınıflara göre memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Dördüncü sınıfların ise *Üst Yönetim (Bölüm Bşk. ve Dekanlık, Mobilite, Altyapı/Üstyapı/Fiziksel ve Sosyal Olanaklar boyutlarına diğer sınıflara göre daha olumsuz görüş bildirdikleri görülmüştür.*

Birinci sınıfların ($\bar{x}=4,40$) “*Öğrenci İşleri*”, İkinci sınıfların ($\bar{x}=4,35$) “*Öğrenci İşleri*”, Üçüncü sınıfların ($\bar{x}=4,15$) “*Üst Yönetim (Bölüm Bşk. ve Dekanlık*” ve Dördüncü sınıfların ise ($\bar{x}=3,61$) “*Altyapı/Üstyapı/Fiziksel ve Sosyal Olanaklar*” boyutu ile sınıflar bazında en yüksek memnuniyet duyulan boyutlar olduğu belirlenmiştir.

Öğrenci işleri boyutu açısından en düşük memnuniyet duyan öğrencilerin üçüncü sınıflar olduğu ve en olumsuz görüş bildirdikleri ifadenin ise 1 aritmetik ortalama ile “*Personel işlemler konusunda bilgili ve yetkindir.*” yargısı olmuştur. En yüksek memnuniyet duyan öğrencilerin ise birinci sınıflar olduğu ve 4,80 aritmetik ortalama ile “*Personel işlemler konusunda bilgili ve yetkindir.*” ifadesine en olumlu görüş bildirdikleri görülmüştür. Buna karşılık bu boyutta dördüncü sınıflar tarafından en olumsuz görüş bildirilen ifadeler “*Öğrenci işlemleri zamanında ve eksiksiz yapılmaktadır.*” ve “*Personel yardımseverdir.*” olmuştur

Altyapı / Üstyapı / Fiziksel ve Sosyal Olanaklar boyutu açısından memnuniyet düzeyi en yüksek olan öğrencilerin ikinci ve üçüncü sınıflar olduğu görülmüştür. En olumlu görüş bildirdikleri ifade ise 4,14 aritmetik ortalama ile “*Güvenlik hizmetleri yeterlidir.*” “*Genel alanlar ve sınıfların temizlik düzeyi yeterlidir*” yargıları olmuştur. Buna karşılık, bu boyuta dördüncü sınıf öğrencileri 3,61 ortalama diğer sınıflara göre daha az olumlu görüş bildirmişlerdir. Bütün sınıfların bu boyutta en olumsuz görüş bildirdikleri ifadeler ise “*Sınıfların teknik altyapısı yeterlidir.*” “*Kantin hizmetleri yeterlidir*” olmuştur.

Mobilite boyutu açısından incelendiğinde, bütün sınıfların orta düzeyin üzerinde olumlu görüş bildirdikleri görülmüştür. Mobilite boyutuna ilişkin en yüksek memnuniyet duyulan ifadenin 4,21 aritmetik ortalama “*ERASMUS, FARABI, MEVLANA vb. ile ilgili kapsamlı bilgiler verilir*” olurken diğer ifadelere göre düşük (3,15 aritmetik ortalama ile) memnuniyetin görüldüğü “*Yurtdışı staj ve eğitim ile ilgili yeterli destek sağlanmaktadır*” ifadesi olmuştur.

Üst Yönetim (Bölüm Bşk. ve Dekanlık) boyutunda ise bütün sınıfların orta düzeyin üzerinde olumlu görüş bildirdikleri görülmüştür. Dördüncü sınıf öğrencilerinin 3,41 ortalama ile diğer sınıflara göre memnuniyet düzeyinin daha düşük olduğu belirlenmiştir. Üst Yönetim (Bölüm Bşk. ve Dekanlık) boyutuna ilişkin diğer ifadelere göre düşük memnuniyetin görüldüğü

“Sektör temsilcilerini öğrencilerle buluşturmada başarılıdır” ifadesine daha az olumlu görüş bildirdikleri belirlenmiştir.

Tablo 2: 2023-2024 Eğitim Öğretim Yılı Üniversite Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri

Değişken	İfade	1. sınıf		2. sınıf		3. sınıf		4. sınıf		TOPLAM	
		n=(10)		n=(11)		n=(4)		n=(15)		n=(40)	
		\bar{x} İfade	\bar{x} Boyut	\bar{x} İfade	\bar{x} Boyut	\bar{x} İfade	\bar{x} Boyut	\bar{x} İfade	\bar{x} Boyut	\bar{x} İfade	\bar{x} Boyut
Bilimsel Boyut	Kütüphane hizmetleri yeterlidir.	4,29	4,14	4,29	4,14	4,29	4,14	4,08	3,49	4,23	3,97
	Öğrenciler için sık sık bilimsel etkinlikler düzenlenir.	4,00		4		4,00		3,15		3,78	
	Öğrencilere bilimsel araştırmalar için yeterli destek sağlanır.	4,07		4,07		4,07		3,38		3,89	
	Öğrencilerin bilimsel gelişimi için uygun ortamlar sağlanır.	4,21		4,21		4,21		3,38		4,00	
Sosyal Boyut	Sağlık hizmetlerinin düzeyi yeterlidir.	3,64	3,57	3,64	3,57	3,64	3,57	2,69	2,83	3,40	3,57
	Psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri yeterlidir.	3,64		3,64		3,64		2,54		3,36	
	Yemekhane ve kantin hizmetleri yeterlidir.	3,36		3,36		3,36		3		3,27	
	Kampüs içi ulaşım hizmetleri yeterlidir.	3,64		3,64		3,64		2,85		3,44	
	Sosyal faaliyetler için tasarlanan alanlar yeterlidir.	3,57		3,57		3,57		3,08		3,44	
Kültürel Boyut	Öğrenciler için kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlenir.	3,21	3,31	3,21	3,31	3,21	3,31	2,69	2,92	3,08	3,21
	Öğrenci topluluklarının sayısı ve çeşitliliği yeterlidir.	3,43		3,43		3,43		2,92		3,30	
	Öğrencilerin farklı kültürlerle kaynaşması desteklenir.	3,29		3,29		3,29		3,15		3,25	
ÜNİVERSİTE TOPLAM			3,67		3,67		3,67		3,08		3,58

Turizm İşletmeciliği Bölümünde 2023-2024 eğitim öğretim yılında öğrenim gören öğrencilerin üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yapılan anket sonuçları Tablo 2’de sunulmuştur. Elde edilen verilere göre, üniversitede sunulan hizmetler açısından değerlendirildiğinde dördüncü sınıfların ($\bar{x}=3,08$) diğer sınıflara göre memnuniyet düzeylerinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

Birinci, ikinci ve üçüncü sınıf öğrencilerinin ($\bar{x}=3,67$) ile memnuniyet düzeylerinin aynı olduğu görülmüştür. Birinci, ikinci ve üçüncü ve dördüncü sınıf öğrencilerinin üniversitede sunulan hizmetler açısından değerlendirmelerine göre 4,14 ve 3,49 aritmetik ortalama ile bilimsel boyuta en olumlu görüş bildirdikleri belirlenmiştir. Bilimsel Boyuta ilişkin en yüksek memnuniyet duyulan ifade ise “Kütüphane hizmetleri yeterlidir” olmuştur. Kültürel Boyut açısından birinci, ikinci ve üçüncü sınıf öğrencileri için memnuniyet düzeyinin en düşük boyut olduğu ortaya çıkmıştır. Dördüncü sınıfların en olumsuz görüş bildirdikleri boyut ise sosyal boyut olmuştur. Kültürel Boyuta ilişkin en düşük memnuniyet duyulan ifadeler “Öğrenciler

için kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlenir” ve “Öğrenci topluluklarının sayısı ve çeşitliliği yeterlidir” olmuştur.

1.2 Dördüncü Sınıf Öğrencilerinin Program Çıktılarına İlişkin Görüşlerini Belirlemeye Yönelik Bulgular

Mezuniyet aşamasına gelmiş olan öğrencilere yani dördüncü sınıf öğrencilerine uygulanan, program çıktılarına ulaşma düzeyini belirlemeye yönelik anket ile veriler elde edilmek istenmektedir. Bu kapsamda 2023-2024 eğitim öğretim yılı mezuniyet aşamasına gelmiş olan öğrencilere uygulanan anket sonuçlarına Tablo 3’te yer verilmiştir.

Tablo 3: 2022-2023 4. Sınıf Öğrencilerinin Program Çıktılarına İlişkin Görüşleri

Program Çıktıları	Öğrenci
	n=(15)
	\bar{x}
1. Turizm ve turizm işletmeciliği ile ilgili temel kavramlar ve kuramlar ile alana özgü araştırma yöntemleri konusunda bilgi sahibidir.	3,77
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.	3,46
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.	3,46
4. Turizm işletmeciliği alanında öğrendiği bilgileri kullanarak organizasyon yapabilir, proje yönetebilir, iş yeri uygulamalarını yürütebilir, denetleyebilir; gerektiğinde hizmet süreçlerini geliştirebilir.	3,77
5. Turizm işletmeciliği ile ilgili güncel gelişmeleri takip eder, bunları analiz ederek yorumlar ve kendisine yönelik çıkarımlarda bulunarak kişisel gelişimine katkıda bulunur.	3,38
6. Turizm işletmelerinde kullanılan bilgisayar yazılımları (ön büro otomasyon, rezervasyon, biletleme ve satış vb.) ve bilişim teknolojilerini etkin bir şekilde kullanma becerisine sahiptir.	3,46
7. Turizm işletmeciliği alanındaki sorunların çözümüne yönelik ve mesleğin gelişimi için araştırmalar yaparak bunları açık ve anlaşılır bir şekilde sunar.	3,46
8. Hem bağımsız hem de takım üyesi olarak etkin bir şekilde sorumluluk alır, takımı yönetir ve diğer alanlardaki uzmanlarla iletişim kurabilir.	3,46
9. Bireysel ve ekip değerlendirmesi ile sorumluluğu altında çalışanların mesleki gelişimine katkı sağlar, kriz durumunda inisiyatif alarak çözüm bulur.	3,69
10. Mesleki ve kişisel gelişimini (sosyal, kültürel ve sanatsal) sürekli kılarak beceri ve yetkinliklerini artırır.	3,62
11. Mesleğini icra ederken misafirler ile yazılı, sözlü, sözsüz ve görsel olarak etkili iletişim kurar ve sunum becerileri gösterir.	3,46
12. Ana dili dışında, alanıyla ilgili <u>bir yabancı dili</u> B2 seviyesinde (“European Language Portfolio Global Scale”, Level B2) bilir ve kullanır.	3,54
13. Ana dili dışında, alanıyla ilgili <u>ikinci bir yabancı dili</u> B1 (“European Language Portfolio Global Scale”, Level B1) seviyesinde bilir ve kullanır.	3,46
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.	3,54
15. Misafirlerin sağlık ve güvenliğinin sağlanması kapsamında işletme içerisinde uygun alanlarda ilgili uyarılarda ve yönlendirmelerde bulunarak gerekli teçhizat ve donanımı tedarik eder.	3,62
GENEL ORTALAMA	3,54
\bar{X} : Aritmetik Ortalama	

Dördüncü sınıf öğrencilerinin program çıktılarına ilişkin görüşlerinin genel ortalamasının ($\bar{x}=3.54$) olduğu görülmüştür. Dördüncü sınıf öğrencilerinin program çıktıları açısından görüşleri değerlendirildiğinde, en yüksek düzeyde ($\bar{x}=3,77$) ile katılım gösterdikleri çıktılar PÇ1: *“Turizm ve turizm işletmeciliği ile ilgili temel kavramlar ve kuramlar ile alana özgü araştırma yöntemleri konusunda bilgi sahibidir”* ve PÇ4: *“Turizm işletmeciliği alanında öğrendiği bilgileri kullanarak organizasyon yapabilir, proje yönetebilir, iş yeri uygulamalarını yürütebilir, denetleyebilir; gerektiğinde hizmet süreçlerini geliştirebilir”* olmuştur. Program çıktılarına ilişkin daha düşük düzeyde katkı sağladığını düşündüğü çıktı ise PÇ5: *“Turizm işletmeciliği ile ilgili güncel gelişmeleri takip eder, bunları analiz ederek yorumlar ve kendisine yönelik çıkarımlarda bulunarak kişisel gelişimine katkıda bulunur”* olarak tespit edilmiştir.