

AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
TURİZM FAKÜLTESİ
TURİZM REHBERLİĞİ BÖLÜMÜ
2023-2024 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI KALİTE ELÇİLERİ
GÜZ DÖNEMİ ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ DEĞERLENDİRME RAPORU

Bilindiği üzere, her yarıyıl sonunda turizm rehberliği bölümü öğrencilerine öğrenci memnuniyet anketleri uygulanmaktadır. Bu anketlerde, öğrencilerin fakülte ve üniversite hizmetlerinden memnuniyeti, dersler bazında ders içeriği, materyal/öğrenme ortamı, öğretim elemanı, ölçme ve kaliteden memnuniyet düzeyleri belirlenmektedir. 2023-2024 Eğitim-Öğretim yılı Güz dönemi öğrenci memnuniyet anketleri değerlendirildiğinde, birinci, ikinci ve dördüncü sınıf öğrencilerin dersler bazında genel olarak memnun oldukları tespit edilmiştir. Ancak, veri eksikliği nedeniyle üçüncü sınıf öğrencileri için bu değerlendirme yapılamamıştır.

Öğrencilerin memnuniyetleri sınıf bazında değerlendirildiğinde, birinci sınıf ikinci öğretim öğrencilerinin memnuniyet ortalamasının 4,31 ve normal öğretim öğrencilerinin memnuniyet ortalamasının 4,05 olduğu görülmektedir. Bu oldukça yüksek bir orandır. Birinci sınıf hem ikinci öğretim hem de normal öğretim öğrencilerinin en çok memnuniyet ifade ettikleri ders Yabancı Dil 1 dersidir. Diğer yandan, birinci sınıf hem ikinci öğretim (3,44) hem de normal öğretim (2,97) öğrencilerinin en az memnuniyet ifade ettikleri ders ise Rusça 1 dersidir. Bununla birlikte, 2. sınıf ikinci öğretim öğrencilerinin memnuniyet ortalamasının 4,02 ve normal öğretim öğrencilerinin memnuniyet ortalamasının 3,52 olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, 2. Sınıf hem ikinci öğretim hem de normal öğretim öğrencilerinin en çok memnun oldukları ders İngilizce Yazma Becerileri dersi olarak öne çıkmaktadır. Ancak, Genel ve Mesleki İletişim dersi öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin en az olduğu derstir. Diğer taraftan, bu sınıflar için Almanca 1 dersi için yeterli veri toplanamadığı da belirlenmiştir. Üçüncü sınıf öğrencilerin memnuniyetleri değerlendirilmek istense de Genel ve Mesleki İletişim, Mesleki Almanca I, Mesleki Rusça I, Özel İlgi Turizmi, Sosyal Sorumluluk ve Meslek Etiği gibi bazı dersler için veri yetersizliği olduğu ortaya çıkmıştır. Bununla birlikte, Dünya ve Anadolu'da Antik Kentler dersinin öğrencilerin en çok memnun oldukları (4,62) ders olduğu belirlenmiştir. Son sınıf öğrencilerinin değerlendirmesi yapıldığında ise, Uluslararası Turizm dersinin öğrencilerden en az memnuniyet seviyesine sahip ders olduğu gözlenmiştir. Buna karşın, Mesleki Yabancı Dil IV (İngilizce) dersinin en fazla memnuniyet seviyesine sahip ders olduğu belirlenmiştir. Üçüncü sınıftaki verilere benzer biçimde, Mesleki Rusça III ve Türkiye

Flora-Fauna ve Doğa Tarihi dersi ile ilgili veri yetersizliği nedeniyle bahsi geçen dersler için değerlendirme yapılmamıştır.

Yukarıda bahsi geçen veri toplanamaması durumuyla ilgili olarak, veri toplama sürecinin işlemesiyle ilgili aşamaların yeniden gözden geçirilmesi, eksikliklerin belirlenmesi, bunun takip edilmesi ve bu durumun tekrarlanmaması için zorunlu önlemlerin alınmasının gerekliliği elzemdir.

Diğer yandan, 20.12.2023 Çarşamba günü saat 13.00'te Turizm Fakültesi Reha Kora Konferans Salonunda Turizm Rehberliği Bölümü 2023-2024 Eğitim Öğretim Yılı Güz Dönemi Eğitim Öğretim Süreçleri Değerlendirme Toplantısı gerçekleştirilmiştir. Toplantıya Turizm Rehberliği Bölümü Başkanı Prof. Dr. Elbeyi Pelit, Dr. Öğretim üyesi Bircan Ergün, Araş. Gör. Melisa Ateş ile fakülte kalite elçisi Dr. Öğretim üyesi Engin Aytekin katılmıştır. Bu toplantıda da genel olarak memnuniyet seviyesinin yüksek olduğu yönünde ifadeler anketlerden elde edilen sonuçlarla paralellik göstermektedir. İlgili toplantıda öğrenciler yarıyıl başında gerçekleştirilen akademik danışmana ulaşma, iletişim, ders seçimi ve kayıt yenileme gibi konularda bir sıkıntı yaşamadıklarını ifade etmişlerdir.

Fakülte hizmetlerinin değerlendirilmesi amacıyla yapılan anket sonuçlarına göre, birinci sınıf öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri oldukça yüksektir. Bununla birlikte, kantin hizmetleri ve sınıfların teknik altyapısı ile ilgili sorunlar dile getirilmiştir. Bu durum daha önceki yıllarda da rapor edilmiş olan bir durumdur. Bölüme ait duyuruların zamanında ve etkin olarak yapıldığı ve Fakülte Web sitesi güncel olması tam memnuniyet düzeyine erişmiştir. Fakülte olarak hem web sayfası hem de diğer sosyal medya kanallarının etkin bir biçimde kullanımı bu memnuniyetin oluşmasına sebep verdiği düşünülmektedir. Ek olarak, Erasmus ile ilgili kapsamlı bilgilerin sunulması da diğer yüksek memnuniyet ifadelerinden biridir. Öte yandan, birinci sınıfların aksine, ikinci sınıf öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri nispeten düşüktür. Öğrencilerin eleştirilerinin ilk sırasında kantin hizmetleri gelmektedir. Yurtdışı staj ve eğitim ile ilgili desteklerin yetersizliği ile sosyal faaliyetlerin (konferans, gezi vb.) sayısı yetersizliği memnuniyetin oldukça düşük olduğu ifadelerdir. Rehber adaylarının bilgi edinmesi ve tecrübe kazanmaları bakımından gezilerin önemi yadsınamaz. Ekonomik ve idari şartlar elverdiği ölçüde gezilerin yapılması önerilmektedir. Ayrıca, Erasmus kapsamında anlaşma yapılan ülke/okul sayısının yeterli olmadığı da bildirilmiştir. Bu konuyla ilgili olarak, başta uluslararası ilişkiler ofisi olmak üzere Erasmus koordinatörü ve diğer öğretim elemanlarının katkılarıyla gerekli yazışmalar yapılmaktadır. Ancak, bu anlaşmaların yapılması uzun zaman almaktadır. Süreçler takip edilmektedir. Bununla birlikte, ikinci sınıf öğrencilerin

memnuniyet düzeyleri oldukça yüksek düzeyde olduğu ifadeler de bulunmaktadır. Örneğin, “Öğrenci istek ve şikâyetlerini dikkate alır.” ve “Akademik danışmanlık hizmetleri yeterlidir.” İfadelerine öğrenciler yüksek düzeyde katılım sağlamışlardır. Fakültemizde, öğrenci için özellikle ayrılmış danışma saatleri olsa da öğrencilerimiz öğretim elemanları ile günün her saatinde iletişim kurabilmektedir ve sorunları çözümünde bu güçlü iletişim bulunmaktadır. Üçüncü sınıf öğrencilerinin verileri incelendiğinde, diğer ilk iki sınıf gibi bu öğrencilerimiz de kantin hizmetlerinin yetersizliğine dikkat çekmektedir. Ayrıca, “Sınıfların teknik altyapısı yeterlidir.” ifadesine öğrenciler oldukça düşük düzeyde (1,5) memnun olduklarını rapor etmişlerdir. Benzer şekilde, “Uygulamalar için (teknik gezi vb.) yeterli destek sağlanmaktadır.” ve “Uygulamalar için (teknik gezi vb.) yeterli destek sağlanmaktadır.” ifadelerine de öğrenciler en düşük düzeyde memnuniyetlerini bildirmişlerdir. Bunlara karşın, “Akademik danışmanlık hizmetleri yeterlidir.” (4,0) ile “Bölüme ait duyurular zamanında ve etkin olarak yapılmaktadır.” (4,0) ifadeleri sınıf öğrencilerinin memnuniyet düzeylerinin oldukça yüksek düzeyde olduğu ifadelerdir. Son sınıf öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri, üçüncü sınıf öğrencilerine göre daha yüksek düzeydedir. Örneğin, “Bölüme ait duyurular zamanında ve etkin olarak yapılmaktadır.”, “Erasmus, Farabi, Mevlana koordinatörleri etkin ve yeterlidir.”, “Fakülte Web sitesi günceldir.” ve “Akademik danışmanlık hizmetleri yeterlidir.” gibi ifadelere öğrencilerin çok yüksek düzeyde memnuniyet bildirdikleri görülmektedir. Ancak, “Kantin hizmetleri yeterlidir.”, “Sosyal faaliyetlerin (konferans, gezi vb.) sayısı yeterlidir.”, “Uygulamalar için (teknik gezi vb.) yeterli destek sağlanmaktadır.” ve “Sınıfların teknik altyapısı yeterlidir.” gibi ifadeler ise öğrencilerin memnun olmadıkları durumlar olarak ortaya çıkmaktadır. Sınıfların teknik alt yapısı ile ilgili sorunlar daha çok projeksiyon cihazlarının ve ses sisteminin çalışmaması veya ısıtma sistemlerinden kaynaklanan sorunlardır. Bu sorunların çoğu dönem içerisinde hemen müdahale ile, eğer yetişmezse, yarıyıl sonunda giderilmektedir. Gerekli tedbirlerin alınması fakülte sekreterliği aktif görev yapmaktadır.

Son olarak, üniversite hizmetlerinin değerlendirilmesi amacıyla yapılan anket sonuçları, birinci sınıf öğrencilerinin memnuniyet düzeylerinin oldukça yüksek olduğunu göstermektedir. Öğrencilerin en çok katılım sağladıkları ifade “Öğrencilerin farklı kültürlerle kaynaşması desteklenir.” olmuştur. Üniversitemizde yabancı uyruklu öğrenci sayısı gün geçtikçe artmaktadır. Bu bağlamda, farklı kültürlerden gelen birçok öğrencimiz bulunmaktadır. Böylece, öğrencilerin farklı kültürlerden gelen öğrencilerle kaynaşmaya imkan bulmaktadır. Bu durum üniversitemizdeki bir zenginliği de ifade etmektedir. Bu ifadeyi “Kütüphane hizmetleri yeterlidir.” ifadesi takip etmektedir. Kütüphanemizin yeni olması, 7/24 açık olması ve temiz,

geniş ve ferah alt yapısı ile öğrencilerimize hizmet vermektedir. Bu hizmetlerin sürdürülebilirliğinin sağlanması üniversitemiz için faydalı olacağı düşünülmektedir. Diğer yandan, “Öğrencilere bilimsel araştırmalar için yeterli destek sağlanır.” ve “Öğrenci topluluklarının sayısı ve çeşitliliği yeterlidir.” ifadeleri de öğrencilerin memnuniyetlerinin en yüksek oranda olduğu ifadelerdir. Afyon Kocatepe Üniversitesi bünyesinde 53 topluluk bulunmaktadır. Bu sayı öğrencilerin faal bir öğrencilik hayatı yaşamalarını desteklemektedir. Öte taraftan, “Psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri yeterlidir.”, “Sosyal faaliyetler için tasarlanan alanlar yeterlidir.” ve “Öğrenciler için kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlenir.” ifadeleri öğrencilerin memnuniyetlerinin diğer ifadelere oranla az olduğu örneklerdir. Üniversitemizde psikolojik danışmanlık hizmeti vermek üzere görev yapan iki yetkilimiz bulunmaktadır. Bu durumun öğrencilerimize okuldaki monitörden, afişlerle veya diğer iletişim kanalları aracılığıyla duyurulması önerilmektedir. Ek olarak, üniversitemiz son yıllarda kültürel ve sanatsal etkinlikler konusunda ciddi bir atak yapmıştır. Geçen yıldan bu yana binden fazla etkinlik gerçekleştirilmiştir. Öğrencilerimizin bu etkililiklere nereden ulaşabileceğine dair akademik oryantasyon dersinde bilgi verilmesi önerilmektedir. İkinci sınıf öğrencileri ise daha çok kütüphane hizmetlerinden çok memnun olduklarını ifade etmişlerdir. Diğer yandan, birinci sınıflara benzer olarak, bu öğrenciler psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetlerinin yetersiz olduğunu, öğrenciler için kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlenmediğini ve öğrenci topluluklarının sayısı ve çeşitliliğinin yeterli olmadığını bildirmişlerdir. Son olarak, sosyal faaliyetler için tasarlanan alanların yeterli miktarda olmadığını rapor etmişlerdir. Bununla birlikte, elde edilen verilerin üçüncü sınıf öğrencilerinin üniversite hizmetlerinin değerlendirilmesine imkan sağlamadığı vurgulanmalıdır. Bununla birlikte, dördüncü sınıf öğrencileri kütüphane hizmetlerinden memnuniyetlerini birinci sınıfa koymaktadır. Benzer biçimde, yemekhane ve kantin hizmetlerinin yeterli olduğunu bildirmişlerdir. Son olarak, kampüs içi ulaşım hizmetlerinden duydukları memnuniyetlerini de ifade etmişlerdir. Bunların aksine, sağlık hizmetlerinin düzeyinin yeterli olmadığını, psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetlerinin yetersiz olduğunu, sosyal faaliyetler için tasarlanan alanların yetersiz olduğunu ve öğrenciler için kültürel ve sanatsal etkinliklerin düzenlenmediği gibi noktalara vurgu yaparak, memnuniyetsizliklerini dile getirmişlerdir.

22.02.2024

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

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