

# T.C. AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ

## TURİZM FAKÜLTESİ TURİZM REHBERLİĞİ BÖLÜMÜ

### 2023-2024 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI BAHAR DÖNEMİ KALİTE ELÇİSİ

#### ÖĞRENCİ DERS DEĞERLENDİRME RAPORU

2023-2024 eğitim-öğretim yılının bahar yarısında, Google formlar aracıyla oluşturulan ölçekler danışman öğretim elemanları aracılığıyla öğrencilere iletilmiştir ve bunun sonucunda veriler toplanmıştır. Öğrenci memnuniyeti ölçeğine ilişkin elde edilen bulgular aşağıda sunulmuştur.

#### 1. Öğrenci Memnuniyeti Ölçeğine İlişkin Bulgular

İlerleyen bölümde 1. sınıf öğrencilerinden başlanarak ve 4. Sınıf öğrencilerine ilişkin memnuniyet değerlendirmeleri tablolar halinde verilecek ve bu bulgular yorumlanacaktır.

##### 1.1. Birinci Sınıf Öğrencilere İlişkin Memnuniyet Düzeyi Değerlendirmesi

Aşağıdaki tabloda 1. Sınıf öğrencilerine ait memnuniyet değerlendirmesi yer almaktadır. 2023-2024 bahar döneminde öğrenime devam eden 1. Sınıf öğrencilerin tüm ölçütlere ilişkin toplam memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, bütün döneme ait memnuniyet ortalamasının 4,02 olarak ölçüldüğü ortaya çıkmaktadır. Bu düzey oldukça başarılı bir derecedir. Ek olarak, en yüksek düzeyde memnuniyet duyulan ders 4,78 ortalama ile Yabancı Dil II (İngilizce) dersi olurken, diğerlerine göre daha düşük düzeyde memnuniyet duyulan ders ise 3,35 ortalama ile Genel Türk Tarihi ve Kültürü dersi olduğu görülmektedir. Bu veriyi destekler mahiyette, bu noktada göze çarpan en önemli nokta ise uzaktan eğitim yöntemi ile eğitim verilen Genel Türk Tarihi ve Kültürü, Türk Dili II ve Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi II derslerine ait genel ortalama memnuniyet düzeylerinin diğer derslere kısmen düşük olduğudur. Öğrencilerin yüz yüze yapılan derslere duydukları memnuniyet dikkat çekicidir.

Diğer yandan, öğrencilerin ders içeriği ölçütü altında en yüksek memnuniyet ifade ettikleri ders genel ortalamaya uygun biçimde Yabancı Dil II (İngilizce) dersi (4,88) olmuştur. Buna karşın, Genel Türk Tarihi ve Kültürü dersi ise, öğrencilerin en düşük memnuniyet (3,35) ifade ettikleri ders olmuştur. Bununla birlikte, ölçme kriteri altında verilen yanıtlar incelendiğinde, Seçmeli Yabancı Dil Rusça II dersinin (3,48) en çok eleştirildiğini verilen yanıtlardan çıkarmak mümkündür. Ancak, Seçmeli Yabancı Dil Almanca II dersinin (4,78) öğrenciler tarafından bu boyutta en çok memnuniyet ifade ettikleri ölçüt olduğu tespit edilmiştir. Buna ek olarak, kalite ölçütü temel alındığında ise, Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi II ile Seçmeli Yabancı Dil Rusça II derslerinin öğrencilerin en az düzeyde memnuniyet elde ettikleri dersler olduğu belirlenmiştir. Bunların aksine, Yabancı Dil II (İngilizce) dersi (4,70 ile) bu boyutta öğrencilerin en çok memnuniyet ifade ettikleri ölçüt olmuştur.

**Tablo 1: Birinci Sınıf Öğrenci Memnuniyet Düzeyi**

	Dersler	Ders içeriği	Materyal/ öğrenme ortamı	Ölçme	Öğretim elemanı	Kalite	Genel ortalama
		2023-2024 bahar dönemi	2023-2024 bahar dönemi	2023-2024 bahar dönemi	2023-2024 bahar dönemi	2023-2024 bahar dönemi	2023-2024 bahar dönemi
1. SINIF	Turizm Rehberliğine Giriş	4,22	4,14	4,29	4,36	4,09	4,22
	Turizm İşletmeleri ve Yönetimi	3,61	3,42	3,57	3,42	3,41	3,48
	Genel Türk Tarihi ve Kültürü	3,35	3,31	3,61	3,39	3,14	3,35
	Turizm Pazarlaması	4,30	4,21	4,22	4,42	4,07	4,26
	Türk Dili II	4,15	3,81	4,19	3,75	3,40	3,87

Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi II	4,07	3,75	4,17	3,76	3,07	3,75
Yabancı Dil II (İngilizce)	4,88	4,80	4,45	4,91	4,70	4,78
Seçmeli Yabancı Dil Almanca II	4,50	4,22	4,78	4,89	4,64	4,64
Seçmeli Yabancı Dil Rusça II	3,48	3,25	3,50	3,54	3,05	3,38
İngilizce Dinleme, Okuma ve Konuşma II	4,44	4,53	4,22	4,68	4,37	4,47
Yönetim ve Organizasyon	-	-	-	-	-	-
<b>DÖNEM ORTALAMASI</b>						<b>4,02</b>

## 1.2. İkinci Sınıf Öğrencilere İlişkin Memnuniyet Düzeyi Değerlendirmesi

Aşağıdaki tabloda 2. Sınıf öğrencilerine ait memnuniyet değerlendirmesi yer almaktadır. 2023-2024 bahar döneminde öğrenime devam eden 2. Sınıf öğrencilerin tüm ölçütlere ilişkin toplam memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, bütün döneme ait memnuniyet ortalamasının 4,23 olarak ölçüldüğü ortaya çıkmaktadır. Bu düzey 1. Sınıf öğrencilerin sahip olduğu memnuniyet düzeyinden de yüksek bir derecedir. Tabloya bakıldığında, en yüksek düzeyde memnuniyet duyulan ve neredeyse 5 tam düzeyde memnuniyet duyulan üç dersin olduğu göz önündedir. Bu memnuniyet düzeyleri sırasıyla Türkiye Turizm Coğrafyası 4,80, Mesleki Yabancı Dil I (İngilizce) 4,83 ve Mesleki Yabancı Dil II (İngilizce) 4,84 olarak ölçülmüştür. Bu bulguların aksine, 2. Sınıf öğrencilerin Seçmeli Yabancı Dil Almanca IV dersine ait memnuniyet düzeyi 3,00 olarak tespit edilmiştir. Bu derece 2. Sınıflar düzeyindeki en az memnuniyet seviyesini ifade temektedir. Benzer olarak, öğrenciler Sanat Tarihi dersine de 3,76 ortalama ile katılım sağlayarak memnuniyetsizliklerini bildirmişlerdir. Öte yandan, öğrenciler Türkiye Turizm Coğrafyası dersine yönelik olarak, ders içeriği, ölçme ve kalite ölçütlerinde 5 tam vererek memnuniyet düzeylerin en yüksek seviyede olduğunu bildirmektedir. Benzer olarak, Mesleki Yabancı Dil I (İngilizce) dersi, ders içeriği, materyal/öğrenme ortamı, öğretim elemanı ve kalite ölçütlerinde en yüksek seviyede memnuniyet elde edilen ders olarak belirlenmiştir. Diğer taraftan, ölçme ile kalite kriteri temel alındığında, Sanat Tarihi dersi 3,87 ve 3,54 ile en az memnuniyet ifade edilen ölçüt olarak belirlenmiştir. Bununla birlikte, öğretim elemanı ölçütü baz alındığında, Mesleki Yabancı Dil I (İngilizce), Mesleki Yabancı Dil II (İngilizce) ve Seçmeli Yabancı Dil Rusça IV dersleri öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet duydukları dersler olarak tespit edilmiştir. Son olarak, Materyal/ öğrenme ortamı ölçütü incelendiğinde, 3,55 ortalama ile Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü dersi olduğu ortaya çıkmaktadır.

**Tablo 2: İkinci Sınıf Öğrencilere İlişkin Memnuniyet Düzeyi**

	Dersler	Ders içeriği	Materyal/ öğrenme ortamı	Ölçme	Öğretim elemanı	Kalite	Genel ortalama
		2023-2024 bahar dönemi	2023-2024 bahar dönemi	2023-2024 bahar dönemi	2023-2024 bahar dönemi	2023-2024 bahar dönemi	2023-2024 bahar dönemi
2. SINIF	Sanat Tarihi	3,73	3,84	3,87	3,84	3,54	3,76
	Türkiye Turizm Coğrafyası	5,00	4,75	5,00	4,43	5,00	4,80
	Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü	3,81	3,55	3,74	3,97	3,73	3,78
	Dinler Tarihi	4,73	4,73	4,71	4,85	4,64	4,74
	Mesleki Yabancı Dil I (İngilizce)	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	4,83
	Mesleki Yabancı Dil II (İngilizce)	4,90	4,78	4,83	4,97	4,66	4,84
	Turizmde İnsan Kaynakları Yönetimi	4,40	4,23	4,48	4,33	3,99	4,28

Seçmeli Yabancı Dil Almanca IV	3,65	3,62	4,19	3,61	4,05	3,0
Seçmeli Yabancı Dil Rusça IV	4,73	4,70	4,61	4,92	4,51	4,72
Alan Dışı Seçmeli Ders II	-	-	-	-	-	-
Türkiye Yiyecek İçecek ve Mutfak Kültürü	-	-	-	-	-	-
<b>DÖNEM ORTALAMASI</b>						<b>4,23</b>

### 1.3. Üçüncü Sınıf Öğrencilere İlişkin Memnuniyet Düzeyi Değerlendirmesi

Aşağıdaki tabloda 3. Sınıf öğrencilerine ait memnuniyet değerlendirmesi yer almaktadır. 2023-2024 bahar döneminde öğrenime devam eden 3. Sınıf öğrencilerin tüm ölçütlere ilişkin toplam memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, bütün döneme ait memnuniyet ortalamasının 3,81 olarak ölçüldüğü ortaya çıkmaktadır. Bu düzey, 1. Sınıf ve 2. Sınıf öğrencilerin sahip olduğu memnuniyet düzeyinden oldukça geride kaldığı ve düşük bir düzeyde olduğu dikkat çekicidir. 2023-2024 eğitim öğretim yılının altıncı yarıyılında eğitim gören öğrencilerin derslere ilişkin toplam memnuniyet düzeylerinin  $x=2,90$ 'nın üzerinde, dönem memnuniyet düzeylerinin ise  $x=3,81$  olduğu belirlenmiştir. En yüksek düzeyde memnuniyet duyulan ders 4,77 ile Mesleki Rusça II dersidir. Buna ek olarak, Anadolu Medeniyetleri Tarihi dersine olan memnuniyet ise 4,58 olarak ölçülmüştür. Bunların aksine, en düşük seviyede memnuniyet duyulan ders 2,90 ile Sağlık Turizmi dersi olmuştur. Diğer sınıfların aksine, 3. Sınıf öğrencilerin 5 tam puan ile memnuniyetlerini ifade ettikleri bir ölçüt bulunmamaktadır. Ders içeriği ölçütü temel alındığında, öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet ( $x=4,86$ ) duydukları ders Mesleki Rusça II olmuştur. Bunun tam aksine, bu kritere göre, öğrencilerin en düşük düzeyde memnuniyet ( $x=3,10$ ) duydukları ders Sağlık Turizmi dersi olmuştur. Materyal/ öğrenme ortamı boyutu temel alındığında, öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet ( $x=4,79$ ) duydukları ders Mesleki Rusça II olmuştur. Buna karşın, bahsi geçen kritere göre, öğrencilerin en düşük düzeyde memnuniyet ( $x=2,75$ ) duydukları ders Mesleki Almanca II dersi olmuştur. Son olarak, kalite ölçütü temel alındığında ise, öğrencilerin en düşük düzeyde memnuniyet ( $x=2,80$ ) duydukları ders Mesleki Almanca II dersi olmuştur. Bu verinin tam aksi olarak, bahsi geçen kritere göre, öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet ( $x=4,80$ ) sağladıkları ders Mesleki Rusça II olmuştur. Bu bağlamda, 3. Sınıf öğrenciler ile bu düşük memnuniyet seviyesinin nedenleri konusunda danışman öğretim elemanları vasıtasıyla görüşmeler yapılması önerilmektedir.

**Tablo 3: Üçüncü Sınıf Öğrencilere İlişkin Memnuniyet Düzeyi**

Dersler	Ders içeriği	Materyal/ öğrenme ortamı	Ölçme	Öğretim elemanı	Kalite	Genel ortalama
	2023-2024 bahar dönemi	2023-2024 bahar dönemi	2023-2024 bahar dönemi	2023-2024 bahar dönemi	2023-2024 bahar dönemi	2023-2024 bahar dönemi
Turizm Hukuku	4,07	3,88	4,15	3,62	3,57	3,82
Türk Halk Bilimi ve Geleneksel El Sanatları	-	-	-	-	-	-
Anadolu Medeniyetleri Tarihi	4,73	4,63	4,28	4,67	4,52	4,58
Mesleki Yabancı Dil III (İngilizce)	3,35	3,44	3,00	3,32	3,00	3,23
Mesleki Almanca II	2,73	2,75	4,00	3,19	2,80	3,08
Mesleki Rusça II	4,86	4,79	4,46	4,84	4,80	4,77
Sağlık Turizmi	3,10	3,20	2,60	3,30	2,30	2,90
Gönüllülük Çalışmaları	4,08	3,75	4,05	3,69	3,68	3,83
Rehberlikte Liderlik	4,48	4,25	4,28	4,32	4,23	4,32
Seyahat İşletmelerinde Merkezî Rezervasyon Sistemleri	-	-	-	-	-	-
<b>DÖNEM ORTALAMASI</b>						<b>3,81</b>

#### 1.4. Dördüncü Sınıf Öğrencilere İlişkin Memnuniyet Düzeyi Değerlendirmesi

Aşağıdaki tabloda 4. Sınıf öğrencilerine ait memnuniyet değerlendirmeleri yer almaktadır. 2023-2024 bahar döneminde öğrenime devam eden 4. Sınıf öğrencilerin tüm ölçütlere ilişkin toplam memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, bütün döneme ait memnuniyet ortalamasının 4,21 olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu düzey, 3. Sınıf öğrencilerinin tam aksine bir veri olmasına karşın, 1. Sınıf ve 2. Sınıf öğrencilerin sahip olduğu memnuniyet düzeyine yakın bir düzeydedir. 2023-2024 eğitim öğretim yılının son sınıfında eğitim alan öğrencilerin derslere ilişkin toplam memnuniyet düzeylerinin  $x=3,55$ 'in üzerinde olduğu ve dönem memnuniyet düzeylerinin ise  $x=4,21$  olduğu belirlenmiştir. En yüksek düzeyde memnuniyet duyulan ders 4,74 aritmetik ortalama ile "Dinler Tarihi" dersi olurken, diğerlerine göre daha düşük düzeyde memnuniyet duyulan ders ise 3,55 aritmetik ortalama ile "Akademik ve Mesleki Gelişim Projesi" dersi olmuştur. Ders içeriği boyutunda öğrencilerin en yüksek düzeyde memnuniyet ( $x=4,80$ ) duydukları dersin "Mesleki Rusça IV" olduğu tespit edilmiştir. Buna karşın, aynı boyutta öğrencilerin en zayıf düzeyde memnuniyet ( $x=3,50$ ) duydukları dersin "Akademik ve Mesleki Gelişim Projesi" olduğu belirlenmiştir. Materyal öğrenme ortamı boyutu açısından incelendiğinde, öğrencilerin en olumlu ( $x=4,88$ ) görüş bildirdikleri ders "Mesleki Rusça IV" olurken, diğerlerine göre daha az olumlu ( $x=3,64$ ) görüş bildirdikleri ders ise "Akademik ve Mesleki Gelişim Projesi" olmuştur. Ölçme boyutu göz önüne alındığında, tüm derslerin en az 4,07 üstü olduğu tespit edilmiştir. Bu boyutta öğrencilerin en olumlu görüş bildirdikleri ders Dinler Tarihi ( $x=4,71$ )'dir. Benzer bir durum kalite boyutu göz önüne alındığı zaman da kendini göstermektedir. Buna göre, öğrencilerin en olumlu görüş bildirdikleri ders Dinler Tarihi ( $x=4,64$ ) dersidir. Ancak, öğrencilerin en az olumlu görüş bildirdikleri dersin ise Akademik ve Mesleki Gelişim Projesi ( $x=3,30$ ) dersi olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 4: Dördüncü Sınıf Öğrencilere İlişkin Memnuniyet Düzeyi**

	Dersler	Ders içeriği	Materyal/ öğrenme ortamı	Ölçme	Öğretim elemanı	Kalite	Genel ortalama
		2023-2024 bahar dönemi	2023-2024 bahar dönemi	2023-2024 bahar dönemi	2023-2024 bahar dönemi	2023-2024 bahar dönemi	2023-2024 bahar dönemi
4. SINIF	Akademik ve Mesleki Gelişim Projesi	3,50	3,64	4,07	3,43	3,30	3,55
	Dinler Tarihi	4,73	4,73	4,71	4,85	4,64	4,74
	İş Hayatı İçin İngilizce	4,55	4,65	4,69	4,70	4,37	4,60
	Mesleki Almanca IV	3,97	3,89	4,18	4,33	4,06	4,11
	Mesleki Rusça IV	4,80	4,88	4,19	4,18	3,95	4,37
	Protokol Bilgisi ve Görgü Kuralları	4,48	4,13	4,52	4,01	3,75	4,15
	Tur Organizasyonu ve Yönetimi	4,17	3,98	4,27	3,84	3,81	3,99
	<b>DÖNEM ORTALAMASI</b>						