

T.C.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
TURİZM FAKÜLTESİ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ BÖLÜMÜ
2024-2025 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI
FAKÜLTE VE ÜNİVERSİTE HİZMETLERİ MEMNUNİYET İLE PROGRAM
ÇIKTISI DEĞERLENDİRME RAPORU

2024-2025 eğitim öğretim yılı kapsamında, öğrenci memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla uzaktan eğitim sistemine entegre edilen Google Forms aracılığıyla, 1., 2., 3. ve 4. sınıf öğrencilerine yönelik olarak üniversite, fakülte ve bölüm memnuniyet düzeylerini ölçmeye yönelik anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Ayrıca yalnızca 4. sınıf öğrencilerine yönelik olarak, program çıktıları hakkındaki görüşlerini belirlemek amacıyla ayrı bir ölçek oluşturulmuştur. Uygulanan bu anketlerden elde edilen bulgular aşağıda sunulmuştur.

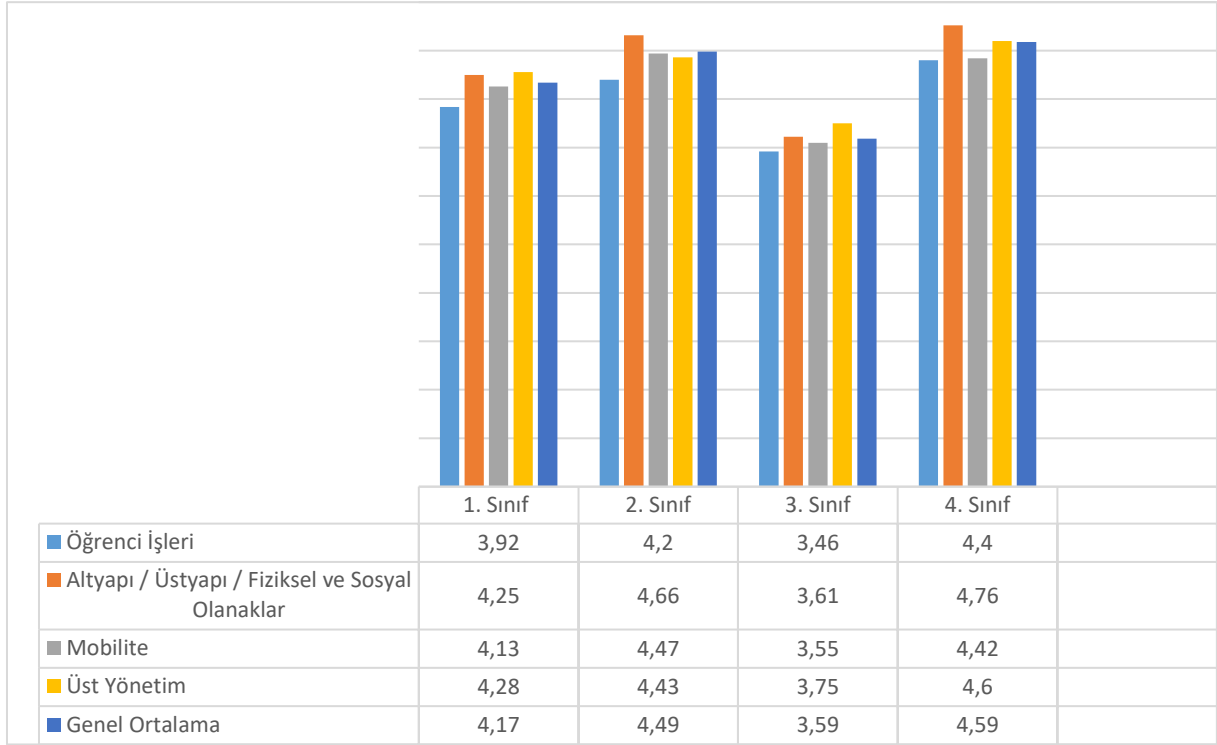
1. Öğrenci Memnuniyeti Ölçeğine İlişkin Bulgular

Öğrenci memnuniyetini belirlemek amacıyla oluşturulan ankette 2024-2025 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 15 ifadeden oluşmaktadır. Buna ilişkin elde edilen bulgular aşağıda verilmiştir.

1.1. 2024-2025 Eğitim Öğretim Yılı Bölüm Fakülte ve Üniversite Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bulgular

2024-2025 eğitim-öğretim yılında. 1. sınıf, 2.sınıf, 3. Sınıf ve 4. Sınıf öğrencilerinin bölüm, fakülte ve üniversitede sunulan hizmetlere ilişkin memnuniyet düzeyini belirlemeye ilişkin elde edilen bulgular Tablo 1’de ve Tablo 2’de sunulmuştur.

Grafik 1. 2024-2025 Eğitim Öğretim Yılı Fakülte Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri



2024–2025 eğitim-öğretim yılı fakülte hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin Tablo 1 ve Grafik 1 verileri doğrultusunda öğrencilerin fakülte hizmetlerine ilişkin genel memnuniyet düzeyi oldukça yüksek olup, genel ortalama $\bar{x} = 4,20$ olarak belirlenmiştir. Boyutlar bazında incelendiğinde,

Öğrenci işleri boyutu genel olarak olumlu algılanmaktadır ($\bar{x} = 4,01$). Ancak bu başlık altında 3. sınıf öğrencilerinin diğer sınıflara göre belirgin şekilde daha düşük memnuniyet düzeyinde olduğu dikkat çekmektedir. Özellikle “Öğrenci işlemleri zamanında ve eksiksiz yapılmaktadır” ($\bar{x} = 3,35$) ve “Personel yardımseverdir” ($\bar{x} = 3,41$) ifadelerinde alınan düşük ortalamalar, bu sınıf düzeyinde öğrenci deneyimlerinin iyileştirilmesine yönelik bir gerekliliğe işaret etmektedir.

Altyapı, üstyapı, fiziksel ve sosyal olanaklar boyutunda ise genel memnuniyet düzeyi oldukça yüksektir ($\bar{x} = 4,22$). Bu boyutta da 3. sınıf öğrencilerinin ortalamaları genel eğilimin altındadır. Özellikle “Kantin hizmetleri yeterlidir” ($\bar{x} = 3,56$) ve “Fakülte web sitesinden bilgiye kolay ulaşılabilir” (3. sınıf: $\bar{x} = 3,65$) gibi hizmetlerde yaşanan memnuniyet düşüklüğü, teknik altyapı veya bilgilendirme sistemlerinde sınıf özelinde bazı eksikliklerin bulunduğuna işaret etmektedir.

Mobilite, yani uluslararası hareketlilik olanaklarına ilişkin öğrenci değerlendirmeleri de büyük oranda olumludur ($\bar{x} = 4,23$). “ERASMUS, FARABİ, MEVLANA koordinatörleri

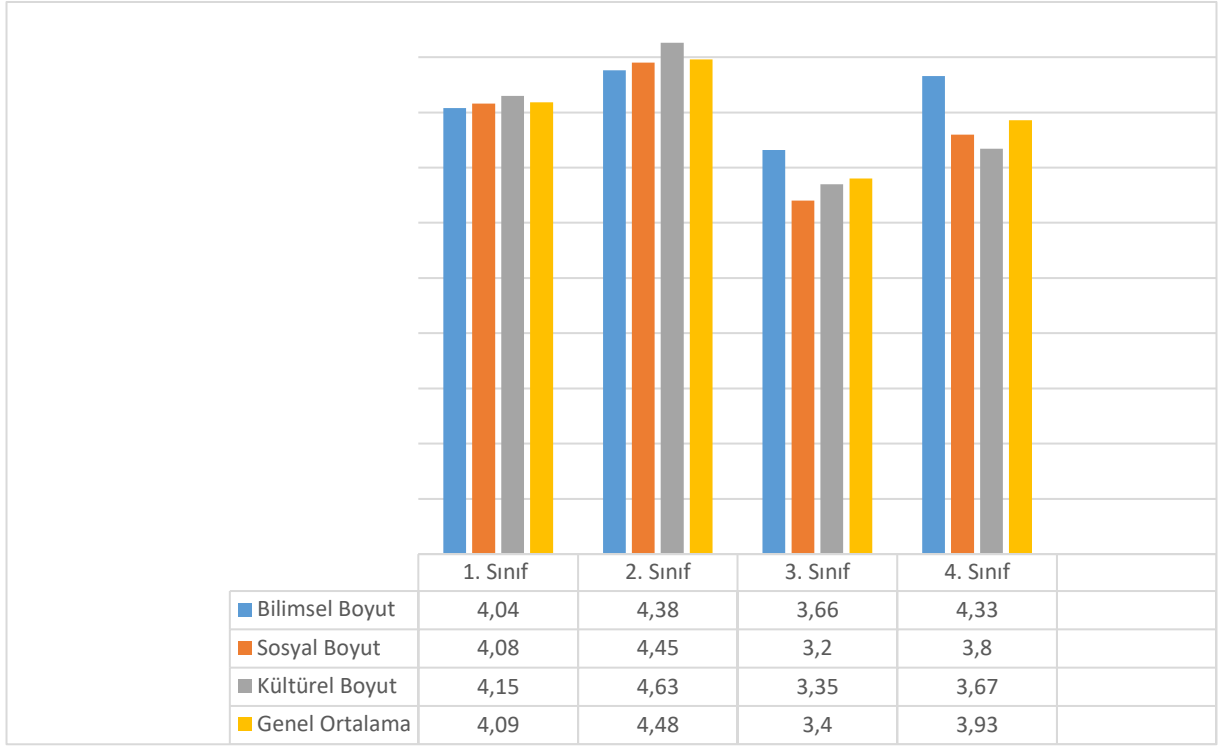
etkin ve yeterlidir” ($\bar{x} = 4,35$) ve “Anlaşılmalı ülke/okul sayısı yeterlidir” ($\bar{x} = 4,28$) ifadeleri, öğrencilerin bu konuda bilgilendirildiklerini ve imkânlardan genel olarak memnun olduklarını göstermektedir. Ancak bu boyutta da 3. sınıf öğrencilerinin ortalamasının düşük olması ($\bar{x} = 3,55$) olduğu görülmektedir.

Üst yönetim (bölüm başkanlığı ve dekanlık) ile ilgili değerlendirmelerde de genel olarak yüksek memnuniyet söz konusudur ($\bar{x} = 4,27$). Öğrenciler özellikle “Sektör temsilcilerini öğrencilerle buluşturmada başarılıdır” ($\bar{x} = 4,40$) ve “Öğrencilere yaklaşım ve iletişimde başarılıdır” ($\bar{x} = 4,32$) ifadelerinde yüksek memnuniyet düzeyinde olduklarını ifade etmişlerdir. Bununla birlikte, “Öğrenci istek ve şikâyetlerini dikkate alır” ($\bar{x} = 4,01$) ifadesinde 3. sınıf öğrencilerinin verdiği düşük puan ($\bar{x} = 3,75$) olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 2. 2024-2025 Eğitim Öğretim Yılı Üniversite Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri

Değişken	İfade	1. sınıf		2. sınıf		3. sınıf		4. sınıf		TOPLAM	
		n=(15)		n=(12)		n=(8)		n=(5)		n=(40)	
		$\bar{x}$ <i>İfade</i>	$\bar{x}$ <i>Boyut</i>	$\bar{x}$ <i>İfade</i>	$\bar{x}$ <i>Boyut</i>	$\bar{x}$ <i>İfade</i>	$\bar{x}$ <i>Boyut</i>	$\bar{x}$ <i>İfade</i>	$\bar{x}$ <i>Boyut</i>	$\bar{x}$ <i>İfade</i>	$\bar{x}$ <i>Boyut</i>
Bilimsel Boyut	Kütüphane hizmetleri yeterlidir.	4,38	4,04	4,75	4,38	3,76	3,66	4,67	4,33	4,35	4,07
	Öğrenciler için sık sık bilimsel etkinlikler düzenlenir.	3,85		4,13		3,65		4,00		3,84	
	Öğrencilere bilimsel araştırmalar için yeterli destek sağlanır.	4,08		4,50		3,71		4,33		4,10	
	Öğrencilerin bilimsel gelişimi için uygun ortamlar sağlanır.	3,85		4,13		3,53		4,33		4,01	
Sosyal Boyut	Sağlık hizmetlerinin düzeyi yeterlidir.	3,92	4,08	4,25	4,45	2,94	3,20	4,00	3,80	3,64	3,68
	Psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri yeterlidir.	4,15		4,50		2,94		4,00		3,70	
	Yemekhane ve kantin hizmetleri yeterlidir.	4,00		4,38		3,47		3,67		3,69	
	Kampüs içi ulaşım hizmetleri yeterlidir.	4,23		4,63		3,41		3,67		3,73	
	Sosyal faaliyetler için tasarlanan alanlar yeterlidir.	4,08		4,50		3,24		3,67		3,64	
Kültürel Boyut	Öğrenciler için kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlenir.	4,15	4,15	4,63	4,63	3,12	3,35	3,67	3,67	3,57	3,64
	Öğrenci topluluklarının sayısı ve çeşitliliği yeterlidir.	4,15		4,63		3,47		3,67		3,69	
	Öğrencilerin farklı kültürlerle kaynaşması desteklenir.	4,15		4,63		3,47		3,67		3,65	
ÜNİVERSİTE TOPLAM			4,09		4,48		3,40		3,93		3,80
GENEL ORTALAMA		3,94									

Grafik 2. 2024-2025 Eğitim Öğretim Yılı Üniversite Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri



2024–2025 eğitim-öğretim yılı üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin Tablo 2 ve Grafik 2 verileri doğrultusunda yapılan değerlendirmeye göre, öğrencilerin üniversite düzeyindeki hizmetlerden genel memnuniyet ortalaması $\bar{x} = 3,94$ olarak belirlenmiştir. Boyutlar bazında değerlendirmeye göre;

Bilimsel Boyut genel ortalaması $\bar{x} = 4,07$ olup, özellikle “Kütüphane hizmetleri yeterlidir” ifadesi tüm sınıflarda yüksek puan almıştır ($\bar{x} = 4,35$).

Sosyal Boyut ortalaması $\bar{x} = 3,68$ olup, bu alanda sınıflar arasında en büyük memnuniyet farkı görülmektedir. “Sağlık hizmetlerinin düzeyi yeterlidir.” “Psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri yeterlidir.” ($\bar{x} = 2,94$) gibi hizmetler nispeten düşük puanlanmıştır.

Kültürel Boyut ise $\bar{x} = 3,64$ ortalamasıyla en düşük memnuniyet düzeyine sahip alandır. Özellikle 3. sınıf öğrencilerinin bu boyuttaki ortalaması ($\bar{x} = 3,35$) fakülte genelinin gerisindedir. Bununla birlikte, “Öğrenciler için kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlenir” ($\bar{x} = 3,12$) ifade de olumsuz geri bildirimler yer almaktadır.

Sınıf bazlı incelendiğinde, en yüksek memnuniyet ortalamasının 2. sınıf öğrencilerine ait olduğu görülmektedir ($\bar{x} = 4,48$), buna karşılık 3. sınıf öğrencilerinin ise en düşük memnuniyet düzeyine sahip olduğu görülmüştür ($\bar{x} = 3,40$). Bu durum, hizmetlerin sunumu

ya da öğrenci beklentilerindeki değişime bağlı olarak sınıflar arası deneyim farklılıklarına işaret etmektedir.

1.2 Dördüncü Sınıf Öğrencilerinin Program Çıktılarına İlişkin Görüşlerini Belirlemeye Yönelik Bulgular

Mezuniyet aşamasına gelmiş olan dördüncü sınıf öğrencilerine uygulanan, program çıktılarına ulaşma düzeyini belirlemeye yönelik anket ile veriler elde edilmek istenmektedir. Bu kapsamda 2024-2025 eğitim öğretim yılı mezuniyet aşamasına gelmiş olan öğrencilere uygulanan anket sonuçlarına Tablo 3'te yer verilmiştir.

Tablo 3. 2024-2025 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.	5,00
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.	5,00
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.	5,00
4. Turizm işletmeciliği alanında öğrendiği bilgileri kullanarak organizasyon yapabilir, proje yönetebilir, iş yeri uygulamalarını yürütebilir, denetleyebilir; gerektiğinde hizmet süreçlerini geliştirebilir.	5,00
5. Turizm işletmeciliği ile ilgili güncel gelişmeleri takip eder, bunları analiz ederek yorumlar ve kendisine yönelik çıkarımlarda bulunarak kişisel gelişimine katkıda bulunur.	5,00
6. Turizm işletmelerinde kullanılan bilgisayar yazılımları (ön büro otomasyon, rezervasyon, biletleme ve satış vb.) ve bilişim teknolojilerini etkin bir şekilde kullanma becerisine sahiptir.	5,00
7. Turizm işletmeciliği alanındaki sorunların çözümüne yönelik ve mesleğin gelişimi için araştırmalar yaparak bunları açık ve anlaşılır bir şekilde sunar.	5,00
8. Hem bağımsız hem de takım üyesi olarak etkin bir şekilde sorumluluk alır, takımı yönetir ve diğer alanlardaki uzmanlarla iletişim kurabilir.	5,00
9. Bireysel ve ekip değerlendirmesi ile sorumluluğu altında çalışanların mesleki gelişimine katkı sağlar, kriz durumunda inisiyatif alarak çözüm bulur.	5,00
10. Mesleki ve kişisel gelişimini (sosyal, kültürel ve sanatsal) sürekli kılarak beceri ve yetkinliklerini artırır.	5,00
11. Mesleğini icra ederken misafirler ile yazılı, sözlü, sözsüz ve görsel olarak etkili iletişim kurar ve sunum becerileri gösterir.	5,00
12. Ana dili dışında, alanıyla ilgili <u>bir yabancı dili</u> B2 seviyesinde (“European Language Portfolio Global Scale”, Level B2) bilir ve kullanır.	5,00
13. Ana dili dışında, alanıyla ilgili <u>ikinci bir yabancı dili</u> B1 (“European Language Portfolio Global Scale”, Level B1) seviyesinde bilir ve kullanır.	5,00
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.	5,00
15. Misafirlerin sağlık ve güvenliğinin sağlanması kapsamında işletme içerisinde uygun alanlarda ilgili uyarılarda ve yönlendirmelerde bulunarak gerekli teçhizat ve donanımı tedarik eder.	5,00
GENEL ORTALAMA	5,00
$\bar{X}$: Aritmetik Ortalama	

2024–2025 eğitim-öğretim yılına ait öğrenci değerlendirmelerine göre hazırlanan Program Çıktıları Ölçeği sonuçlarına göre, Turizm İşletmeciliği Bölümü öğrencilerinin tüm program çıktıları için $\bar{x} = 5,00$ gibi tam puan üzerinden en yüksek düzeyde memnuniyet bildirmiş olmaları dikkat çekicidir. Bu sonuç, öğrencilerin aldıkları eğitimin hem teorik hem de pratik yeterlilikler açısından beklentilerini eksiksiz bir şekilde karşıladığını göstermektedir.