

T.C.
AFYON KOCATEPE ÜNİVERSİTESİ
TURİZM FAKÜLTESİ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ BÖLÜMÜ
2024-2025 EĞİTİM ÖĞRETİM YILI
MEZUN MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME RAPORU

Turizm İşletmeciliği Bölümü mezunlarının üniversite, fakülte ve bölümden memnuniyet düzeylerine ilişkin görüşlerini belirlemek amacıyla oluşturulan ölçek; bölüm tercih süreci (7 ifade), üniversitede sunulan olanaklar (7 ifade), eğitim süreci (10 ifade) ve eğitimin katkısı (5 ifade) olmak üzere dört boyut ve toplam 29 ifadeden oluşmaktadır. Anket sonuçlarına ilişkin genel bulgular Tablo 1 ve Grafik 1'de, mezunların program çıktılarına yönelik görüşleri ise Tablo 2'de sunulmuştur.

Tablo 1: Mezunların Üniversite, Fakülte ve Bölümden Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Genel Değerlendirme

Değişken	İfadeler	Öğrenci n=(12)	
		$\bar{x}$ ifade	$\bar{x}$ boyut
Bölüm Tercih Süreci	Eğitim aldığım bölümü (Turizm İşletmeciliği) isteyerek seçtim.	4,13	3,30
	Seçtiğim bölüm tercihlerim arasında ilk sıralarda yer almaktaydı.	4,25	
	Tekrar seçme şansım olsaydı yine bu bölümü tercih ederdim.	2,88	
	Bu bölümü seçmemde üniversitenin bulunduğu şehir etkili oldu.	3,00	
	Bu bölümü seçmemde üniversitenin niteliği etkili oldu.	3,25	
	Bu bölümü seçmemde bölümde akademik kadro etkili oldu.	2,75	
	Bu bölümü seçmemde fakültede verilen dersler etkili oldu.	2,88	
Üniversitede Sunulan Olanaklar	Üniversitenin sunduğu teknik olanaklar yeterliydi.	2,88	2,73
	Üniversitenin sunduğu sosyal olanaklar yeterliydi	2,50	
	Üniversitedeki ERASMUS vb. değişim programları yeterliydi.	3,00	
	Üniversitenin sunduğu kütüphane hizmetleri yeterliydi.	3,75	
	Üniversitenin sunduğu yeme-içme hizmetleri yeterliydi.	2,25	
	Üniversitenin sunduğu kantin hizmetleri yeterliydi.	2,38	
	Kampüsün altyapısı ve kampüs içi ulaşım hizmetleri yeterliydi.	2,38	
Eğitim Süreci	Dersleri yürüten akademisyenler öğretim tekniklerine hâkimdi.	4,13	3,78
	Dersleri yürüten akademisyenler öğrenci psikolojine hâkimdi.	3,75	
	Dersleri yürüten akademisyenler günceli takip ediyordu.	4,00	
	Dersler için öğretim elemanı sayısı yeterliydi.	4,00	
	Dersler konusunda uzman akademisyenler tarafından veriliyordu.	4,38	
	Dersler turizm işletmeciliği için yeterli ve çeşitliydi.	3,75	
	Verilen dersler için yeterli donanım ve altyapı mevcuttu.	3,50	
	Bölümde verilen yabancı dil eğitimi yeterliydi.	3,13	
	Okul sayesinde sektör temsilcileri ile buluşma fırsatı buldum.	3,88	
	Okuldaki Uluslararası İlişkiler (ERASMUS, ZAV) kapsamındaki faaliyetler yeterliydi.	3,25	
Eğitimin Katkısı	Aldığım eğitim, sektörü önceden tanıma fırsatı sundu.	3,75	3,33
	Aldığım eğitim, mezuniyet sonrası daha kolay iş bulabilmemi sağladı.	3,00	
	Aldığım eğitim MESLEKİ kariyerime olumlu katkı sağladı.	3,50	

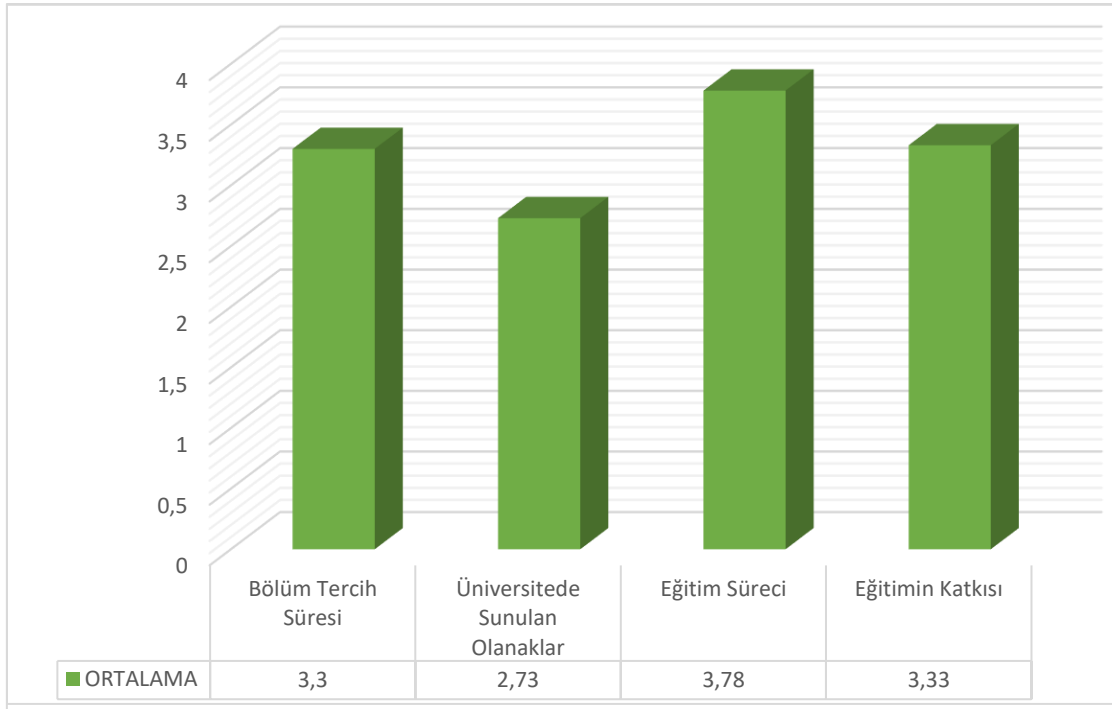
	Aldığım eğitim, AKADEMİK kariyerime olumlu katkı sağladı.	3,50	
	Aldığım eğitim, yurtdışında çalışma olanaklarımı kolaylaştırdı.	2,88	
GENEL DURUM		3,33	
<i>$\bar{X}$: Aritmetik Ortalama</i>			

Tablo 1’de, mezunların üniversite, fakülte ve bölümden memnuniyet düzeylerine ilişkin genel değerlendirmeleri sunulmuştur. Mezun memnuniyeti anketi kapsamında elde edilen verilere göre, genel memnuniyet ortalaması $\bar{x}=3,33$ olarak belirlenmiştir. Mezunların bölümü tercih etme sürecine ilişkin yanıtları incelendiğinde, öğrencilerin büyük çoğunluğunun Turizm İşletmeciliği Bölümünü isteyerek ve bilinçli bir şekilde seçtiği görülmektedir. Ancak, bu tercihte bölümün akademik kadrosu ($\bar{x}=2,75$) ve ders içerikleri ($\bar{x}=2,88$) gibi akademik unsurların belirleyici olmaması, tercih süreçlerinde kurumsal tanıtım eksikliklerinin etkili olabileceğini düşündürmektedir.

Üniversite olanaklarına ilişkin memnuniyet, diğer boyutlara kıyasla en düşük ortalamaya sahiptir ($\bar{x}=2,73$). Özellikle sosyal ve teknik altyapıya yönelik ifadelerde (yeme-içme hizmetleri $\bar{x}=2,25$, kantin ve ulaşım olanakları $\bar{x}=2,38$) memnuniyet düzeyinin oldukça düşük olduğu dikkat çekmektedir. Buna karşın, kütüphane hizmetleri $\bar{x}=3,75$ ortalama ile bu alandaki en olumlu geri bildirimi almıştır.

Eğitim süreci genel olarak yüksek puanlarla değerlendirilmiştir ($\bar{x}=3,78$). Öğrenciler derslerin alanında yetkin akademisyenler tarafından yürütüldüğünü ($\bar{x}=4,38$), öğretim elemanlarının teknik yeterliliğe sahip olduğunu ($\bar{x}=4,13$) ve güncel gelişmeleri derslerine yansıttıklarını ifade etmiştir. Ancak yabancı dil eğitimine ilişkin memnuniyetin görece düşük olması ($\bar{x}=3,13$), bu alanda iyileştirme yapılması gerektiğini göstermektedir.

Eğitimin katkısı boyutunda ortalama $\bar{x}=3,33$ olup, mezunlar eğitimin sektörü tanıma fırsatı sunduğunu ($\bar{x}=3,75$) belirtmişlerdir. Ancak alınan eğitimin mezuniyet sonrası iş bulma sürecine ($\bar{x}=3,00$) ve yurtdışında çalışma olanaklarına ($\bar{x}=2,88$) katkısının sınırlı olduğu ifade edilmiştir.



Grafik 1: Mezunların Üniversite, Fakülte ve Bölümden Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Genel Değerlendirme

Grafik 1’de mezunların üniversite, fakülte ve bölümle ilgili temel değerlendirmeleri dört boyutta sunulmuştur. Verilere göre en yüksek memnuniyet “Eğitim Süreci” boyutunda gözlemlenmiştir ($\bar{x}=3,78$). Öte yandan, “Üniversitede Sunulan Olanaklar” boyutunda elde edilen $\bar{x}=2,73$ ortalaması, fiziksel imkânlar, sosyal alanlar veya destek hizmetleri gibi üniversite geneline ilişkin unsurların mezun beklentilerinin altında kaldığını işaret etmektedir. “Eğitimin Katkısı” ($\bar{x}=3,33$) ve “Bölüm Tercih Süresi” ($\bar{x}=3,3$) ortalamaları ise orta düzeyde memnuniyet düzeyi görülmektedir.

Turizm İşletmeciliği Bölümü mezunlarının program çıktılarına ilişkin görüşlerini belirlemek amacıyla Google formlar üzerinden oluşturulan formlar gönderilerek değerlendirmeleri istenmiş ve elde edilen bulgulara Tablo 2’de yer verilmiştir.

Tablo 2: Mezunlarının Program Çıktılarına İlişkin Görüşleri

Program Çıktıları	Mezun n=(12)
	$\bar{x}$
1. Turizm ve turizm işletmeciliği ile ilgili temel kavramlar ve kuramlar ile alana özgü araştırma yöntemleri konusunda bilgi sahibidir.	4,25
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.	3,88
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.	4,00
4. Turizm işletmeciliği alanında öğrendiği bilgileri kullanarak organizasyon yapabilir, proje yönetebilir, iş yeri uygulamalarını yürütebilir, denetleyebilir; gerektiğinde hizmet süreçlerini geliştirebilir.	4,00
5. Turizm işletmeciliği ile ilgili güncel gelişmeleri takip eder, bunları analiz ederek yorumlar ve kendisine yönelik çıkarımlarda bulunarak kişisel gelişimine katkıda bulunur.	3,88
6. Turizm işletmelerinde kullanılan bilgisayar yazılımları (önbüro otomasyon, rezervasyon, biletleme ve satış vb.) ve bilişim teknolojilerini etkin bir şekilde kullanma becerisine sahiptir.	4,00
7. Turizm işletmeciliği alanındaki sorunların çözümüne yönelik ve mesleğin gelişimi için araştırmalar yaparak bunları açık ve anlaşılır bir şekilde sunar.	4,13
8. Hem bağımsız hem de takım üyesi olarak etkin bir şekilde sorumluluk alır, takımı yönetir ve diğer alanlardaki uzmanlarla iletişim kurabilir.	4,25
9. Bireysel ve ekip değerlendirmesi ile sorumluluğu altında çalışanların mesleki gelişimine katkı sağlar, kriz durumunda inisiyatif olarak çözüm bulur.	4,25
10. Mesleki ve kişisel gelişimini (sosyal, kültürel ve sanatsal) sürekli kılarak beceri ve yetkinliklerini artırır.	4,38
11. Mesleğini icra ederken misafirler ile yazılı, sözlü, sözsüz ve görsel olarak etkili iletişim kurar ve sunum becerileri gösterir.	4,38
12. Ana dili dışında, alanıyla ilgili <u>bir yabancı dili</u> B2 seviyesinde (“European Language Portfolio Global Scale”, Level B2) bilir ve kullanır.	2,63
13. Ana dili dışında, alanıyla ilgili <u>ikinci bir yabancı dili</u> B1 (“European Language Portfolio Global Scale”, Level B1) seviyesinde bilir ve kullanır.	2,38
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.	3,25
15. Misafirlerin sağlık ve güvenliğinin sağlanması kapsamında işletme içerisinde uygun alanlarda ilgili uyarılarda ve yönlendirmelerde bulunarak gerekli teçhizat ve donanımı tedarik eder.	3,75
GENEL DURUM	3,83
<i>$\bar{X}$: Aritmetik Ortalama</i>	

Turizm İşletmeciliği Bölümü 2023-2024 Mezunlarının program çıktılarına ilişkin görüşlerine Tablo 2’de yer verilmiştir. İlgili tablo incelendiğinde, Turizm İşletmeciliği Bölümü program çıktılarının genel memnuniyet ortalaması $\bar{x}=3,83$ olarak belirlenmiştir.

Mezunlar özellikle PÇ:11 “Mesleğini icra ederken misafirlerle yazılı, sözlü, sözsüz ve görsel olarak etkili iletişim kurar” ($\bar{x}=4,38$) ve PÇ:10 “Mesleki ve kişisel gelişimini sürekli kılar” ($\bar{x}=4,38$) ifadelerine verdikleri yüksek puanlarla, eğitim sürecinde kişisel gelişim,

mesleki iletişim ve sunum becerileri açısından oldukça memnun olduklarını ortaya koymuşlardır. PÇ:8 “Hem bağımsız hem de takım üyesi olarak etkin bir şekilde sorumluluk alır” ($\bar{x}=4,25$) ve PÇ:9 “Kriz durumlarında inisiyatif alır, sorumluluğu altındakilerin gelişimine katkı sağlar” ($\bar{x}=4,25$) gibi çıktılardaki yüksek ortalamalar da öğrencilerin liderlik ve takım çalışması konusunda yeterli donanımına sahip olduklarını göstermektedir. Ayrıca PÇ:1 “Turizm ve turizm işletmeciliği ile ilgili temel kavramlar ve araştırma yöntemleri konusunda bilgi sahibidir” ($\bar{x}=4,25$) gibi teknik becerilere yönelik çıktılar da yüksek düzeyde karşılanmıştır. Buna karşılık, programın gelişime açık alanları da dikkat çekicidir. Özellikle PÇ:12 “Ana dili dışında, alanıyla ilgili bir yabancı dili B2 seviyesinde bilir ve kullanır” ($\bar{x}=2,63$) ve PÇ:13 “İkinci bir yabancı dili B1 seviyesinde bilir ve kullanır” ($\bar{x}=2,38$) ifadeleri, mezunların yabancı dil yeterlilikleri açısından beklentilerinin karşılanmadığını açıkça ortaya koymaktadır.