

## Öğrencilerin Öğretim Elemanları ile İlgili Kalite Beklentileri: Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Örneği

*Quality Expectations of Students Upon Faculty Members: A Case Study at the Akçakoca School of Tourism and Hospitality Management*

**Atila AKBABA\* - Behiye Elvin GÜRÜ\*\* - Mehmet YARAN\*\* - Hürriyet ÇİMEN\*\***

Abant İzzet Baysal Üniversitesi Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu  
Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Öğrencisi

### ÖZ

Bu çalışmanın amacı yükseköğretimde kalite kavramının anlaşılması ve geliştirilmesi yönündeki çabalara katkıda bulunmaktır. Bu amaç çerçevesinde, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'nda öğrenim görmekte olan öğrencilerin (s = 399) öğretim elemanları tarafından sunulan hizmetlerin kalitesi ile ilgili beklentileri araştırılmıştır. Çalışmada, öğrencilerin kalite beklentilerinin neler olduğu, bu beklentilerin hangi faktörler içerisinde olduğu ve beklentilerin ve faktörlerin önem düzeyleri incelenmiştir. Çalışma sonucunda öğretim elemanlarının sundukları hizmetlerin kalitesi ile ilgili öğrenci beklentilerini açıklayan 24 ifade içeren altı faktörlü bir yapı belirlenmiştir. Elde edilen altı faktör, "güven telkin etme", "alan yeterliliği", "empati", "öğrenmeyi kolaylaştırıcı faaliyetler", "mesleğe özgü davranış özellikleri" ve "akademik gelişim" olarak adlandırılmıştır. Bu altı faktörden "güven telkin etme" faktörünün en önemli faktör olarak belirlendiği, daha sonra, "alan yeterliliği", "mesleğe özgü davranış özellikleri", "öğrenmeyi kolaylaştırıcı faaliyetler", "akademik gelişim" ve "empati" faktörlerinin sıralandığı görülmüştür. Çalışma kapsamında geliştirilen ölçeğin ve sonuçta elde edilen bulguların değerlendirilmesi ile kalitenin yükseltilmesi çabalarına yönelik olarak geliştirmeye gereksinim duyulan alanlar belirlenebilecektir.

**Anahtar sözcükler:** Kalite beklentileri, akademik programlar, öğretim elemanları, turizm ve otel işletmeciliği programları, Akçakoca, Türkiye.

### ABSTRACT

The purpose of this study is to contribute to the efforts toward the understanding and improving the concept of quality in higher education. Within the frame of this purpose, the expectations of the students (n=399) who attend Akçakoca The School of Tourism Management and Hotel Administration, Abant İzzet Baysal University, about the quality of services offered by the teaching staff were researched. In this study, the questions of what the quality expectations of students are, under what dimensions these expectations gather, and importance levels of these expectations and dimensions were analysed. As the findings of this study, a six dimensional construct which consists of 24 items that explains the students' expectations about the quality of services provided by the teaching staff was identified. The six dimensions were named as: "instill confidence in students", "competence in the field of study", "responsiveness", "activities to facilitate learning", "behavioral characteristics unique to profession", and "academical advancement". Among those six dimensions, "instill confidence in students" has emerged as the most important one, and "competence in the field of study", "behavioral characteristics unique to profession", "activities to facilitate learning", "academical advancement", and "responsiveness" dimensions have followed in respectively. Through the analysis of the measure developed in this study and the findings of the study, the fields that require improvement in the effort of quality would be identified.

**Keywords:** quality expectations, academic programs, faculty members, tourism and hospitality departments, Akçakoca, Turkey.

### GİRİŞ

Her geçen gün artan sayıda hizmet işletmesi kalite konusuna ilgi göstermekte ve hizmet kalitesini geliştirmek için çalışmalar yapmaktadır. Hizmet sektörünün ekonomiyi oluşturan diğer sektörlerle göre daha hızlı gelişmesi ve ekonominin en büyük sektörü haline gelmesi, hizmet kalitesi konusuna olan ilgiyi arttıran en önemli etkidir (Ghobadian ve Diğerleri 1994; Zeithaml ve Diğerleri 1990). Hizmet kalitesine yönelik ilgiyi arttıran etkenlerden birisi de, işletmelerin başarılı olmalarında kaliteli hizmet sunumunun önemli bir rol oynadığının belirlenmesidir (Augustyn ve Ho 1998; Ghobadian ve Diğerleri 1994; Gummesson 1991). İşletmeler

sundukları hizmetlerin kalitesini yükselterek pazardan aldıkları payı büyütebilmekte, daha yüksek karlılık sağlayabilmekte, verimliliklerini arttırabilmekte, müşteri bağlılığını oluşturabilmekte ve rakip işletmelere göre bir farklılık yaratarak fiyat rekabetinden korunabilmektedirler (Zeithaml ve Diğerleri 1990; Kimes 2001).

Hizmet sektörü içerisinde yar alan yükseköğretim alanında da kaliteye olan ilgi artmaktadır (Beaver 1994; Devebakan ve Diğerleri 2003). Öğrencilerin öğrenim görebilecekleri üniversite seçeneklerinin çoğalmakta olması ve buna bağlı olarak üniversiteler arasındaki rekabetin de artması, bu alanda hizmet üreten kurumları kalite arayışına yönelten

önemli bir etkidir (Sohail ve Shaikh 2004). Daha- sı, eğitim alanıyla ilgili bilimsel yazın yükseköğretim kurumlarının müşterilerini oluşturan öğrenciler, öğrenci aileleri, mezunlar, işverenler ve benzeri çevrelerin bu kurumlardan beklentileri ile kurumların performansları arasında çok büyük bir fark oluştuğunu ve bu farkın giderilmesine yönelik olarak yine aynı çevrelerden artan bir baskı olduğunu da belirtmektedir (Brigham 1994). Daha genel bir çerçeveden incelendiğinde de, ülkelerin gerçek gizil güçlerini ortaya çıkararak ve bunları değerlendirerek günümüzün küresel rekabet ortamında başarılı olabilmelerinin, genel olarak ülkedeki eğitim sisteminin kalitesiyle yakından ilgili olduğu vurgulanmaktadır (Pitman ve Diğerleri 1995; Gencel 2001; Yalçınkaya 2002). Böyle bir ortamda, ülkelerin eğitim sisteminin kalitesini geliştirmeye yönelik çabaları yanında, çok sayıda yükseköğretim kurumunun da Toplam Kalite Yönetimi (TKY), Sürekli Geliştirme (SG) gibi çeşitli kalite programları ile kaliteyi geliştirerek müşterilerinin memnuniyetini ve kurumlarının yaşamasını sağlamaya çalıştıkları görülmektedir (Beaver 1994; Koch ve Fisher 1998). Birçok yükseköğretim kurumu, kalitenin geliştirilmesi amacıyla yönelik olarak ders programlarının değiştirilmesi, öğretim elemanlarının nitelik ve nicelik olarak gözden geçirilmesi, akademik çalışmaların cesaretlendirilmesi, somut öğelerin geliştirilmesi, öğrenci kabul ve kayıt işlemlerinin yeniden düzenlenmesi, idari yapının geliştirilmesi, fonların etkin kullanımının sağlanması gibi farklı çalışmalar uygulamaktadır (Koch ve Fisher 1998). Ülkemizdeki yükseköğretim kurumları incelendiğinde de, bazı kurumların TKY, EFQM (European Foundation for Quality Management) modeli gibi çeşitli uygulamalar yardımıyla sundukları hizmetlerin kalitesini geliştirmeye çalıştıkları görülmektedir (Devebakan ve Diğerleri 2003).

Diğer taraftan, günümüzde kalitenin müşteriler tarafından belirlendiği, bir mal veya hizmetin kaliteli olup olmadığına müşterilerin karar verdiği görüşü yaygın kabul görmektedir (Powers 1997). Yüksek kaliteli mal ve hizmetler üretmeyi amaçlayan işletmelerin müşteri istek ve gereksinimlerini doğru tespit ederek, bu istek ve gereksinimleri karşılayacak özellikleri taşıyan mal ve hizmetleri üretmeleri, diğer bir deyişle, müşteri odaklı hizmet üretimi anlayışını benimsemeleri gerekmektedir. Bu bağlamda, özellikle 1980'li yıllarda TKY'nin gelişmesiyle birlikte, çok sayıda yükseköğretim kurumu TKY ile ilgilenmeye başlamış ve sundukları hizmetlerin kalitesini geliştirmek için müşteri istek ve gereksinimlerini temel alan müşteri odaklı hiz-

met üretimi anlayışını benimseme yoluna gitmişlerdir (Pariseau ve McDaniel 1997).

Bu noktada, yükseköğretimde "müşteri" kavramının tanımlanması ve bu kavramla kimlerin ifade edildiğinin belirlenmesi de gerekmektedir. Juran ve Gryna (1993)'nın tanımına göre "müşteri", bir ürün veya süreç tarafından etkilenen herkestir. Müşteri kavramı geniş bir çerçevede incelendiğinde üç tür müşteri söz konusu olmaktadır (Guinta ve Pratzler 1993).

*İç Müşteriler:* Organizasyon içerisinde mal veya hizmetleri kabul eden bir sonraki aşama konumundaki müşterilerdir. Söz gelimi, diğer birimlerde üretilmiş parçaları birleştiren montaj görevlileri veya mal veya hizmeti kullanmalarında tüketicilere yardımcı olan satış temsilcileri iç müşteriler olmaktadır.

*Ara Müşteriler:* Mal veya hizmetlerin tüketicilere (son kullanıcı) ulaşmasında rol oynayan, ürünleri alan ve perakendecilere satan, ana toptancı, aracı gibi müşterilerdir.

*Dış Müşteriler (Son Kullanıcılar):* Mal veya hizmetlerin tüketicileri dış müşterileri oluşturmaktadır. Bu grubun beklentileri işletme için en fazla öneme sahip beklentiler olmaktadır. Bu beklentiler karşılanmadığında tüketiciler ürünleri satın almayacaktır.

Bu müşteri türlerinin her birinin kendine özgü beklentileri ve öncelikleri olduğu için bir mal veya hizmetin kalitesinin geliştirilmesi çabalarında iç müşteriler, ara müşteriler ve dış müşterilerin kapsamlı bir biçimde ele alınarak tüm müşteri gruplarının belirlenmesi ve bu grupların beklentilerinin bilinmesi yararlı olacaktır.

İlgili yazında yükseköğretim kurumlarının çok sayıda müşteri grubuna yönelik hizmet ürettiği konusunda görüş birliği olmakla birlikte (Pitman ve Diğerleri 1995; Cloutier ve Richards 1994; Ewell 1993; Brown ve Koenig 1993), bu müşteri gruplarının önem sıraları konusunda değişik görüşler ileri sürülmektedir. Assar (1993) bazı yükseköğretim kurumlarının öğrencileri temel müşteri grubu olarak ele aldıklarını ve kalitenin iyileştirilmesine yönelik çabalarında öğrencilerden yoğun bir şekilde yararlandıklarını belirtmektedir. Bu kurumlarda öğrencilerden oluşturulan güçlendirilmiş takımlar müfredat programının oluşturulması, derslerin tasarımı, ders hedeflerinin ve stratejilerinin oluşturulması süreçlerinde yönetime yardımcı olmaktadır. Ewell (1993) ise öğrencileri hem temel müşteri hem de ham madde olarak nitelendirmektedir. Yazara göre öğrenciler okul seçimi, okula devam, ders seçimi gibi sürekli karar vermeleri gereken konular nedeniyle ve kayıt, oto park, kütüphane, yiyecek gibi

hizmetlerin kullanıcısı konumunda olduklarından dolayı temel müşteri sınıfında yer almakta, ancak öğretim hizmetleri boyunca bir şekillendirmeye konu oldukları için de, aynı zamanda, üretim sürecinin ham maddesi olmaktadır. Bazı yazarlar ise, öğrencilerin en önemli müşteri gruplarından biri olduğunu kabul etmekle birlikte, kalite geliştirme çalışmalarının sadece öğrenciler üzerinde odaklanmasının bazı olumsuzluklar doğurabileceğini belirtmektedirler. Söz gelimi, Rhodes (1992) öğrencilerin odak noktası olarak kabul edilmesinin eğitimdeki en önemli yönetim sorunlarından bazılarının nedeni olduğunu ifade etmektedir. Marchese (1991) öğrencilerin yükseköğretim kurumlarının müşteri grupları içerisinde yer aldığını belirtmekle birlikte, bu kurumların temel müşterilerinin kurumdaki iç müşteriler olduğunu ve birinci önceliğin iç müşterilerin beklentilerinin öğrenilmesi ve karşılanması olduğunu savunmaktadır. Yükseköğretim kurumlarının müşterilerini belirlemede bazı yazarlar farklı bakış açılarıyla yaklaşarak diğer müşteri gruplarını da tanımlamaktadırlar. Bazı yazarlar öğrencilerin aynı zamanda yükseköğretim kurumlarının ürününü oluşturduğunu ve bu açıdan değerlendirildiğinde öğrencilere iş olanağı sağlayan işverenlerin de müşteri gruplarından biri olduğunu belirtmektedirler (Seymour 1993; Goodby 1993). Ayrıca, yükseköğretim kurumları sadece öğretim hizmetleriyle sınırlı kalmayıp, aynı zamanda çevresindeki topluma ve işletmelere danışmanlık yapma, eğitim verme ve bilgilendirme amaçlı paneller, toplantılar düzenleme gibi bazı hizmetler sundukları için yakın ekonomik çevre ve yerel toplum da birer müşteri olmaktadır (Barrier 1993). Pitman ve diğerleri (1995), yükseköğretim kurumlarının sorumluluklarından birisinin de topluma hizmet edecek bireylerin yetiştirilmesi olduğunu belirtmektedir. Yine bu kurumların yaşaması toplumun ödediği vergilerle olanaklı olmaktadır (Ewell 1993). Bu görüş açısıyla bakıldığında, toplum da müşteri grupları arasında yer almaktadır.

Yukarıda yer verilen yaklaşımlar özetlendiğinde, yükseköğretim kurumlarının müşterilerinin öğrenciler, mezunlar, öğretim elemanları, yükseköğretim kurumlarının yöneticileri, öğrenci aileleri, işverenler, akreditasyon organizasyonları, yakın ekonomik çevre, yerel toplum ve toplumun genelinden meydana geldiği anlaşılmaktadır. Bu müşteri gruplarının beklentilerinin doğru ve eksiksiz olarak belirlenmesi ve karşılanması yükseköğretimde kalitenin geliştirilmesine yönelik çalışmalarda belirleyici bir rol oynayacaktır.

Yükseköğretim hizmetlerinde kalite kavramının anlaşılması ve hizmetlerin kalitesinin geliştirilme-

sine yönelik araştırmalar incelendiğinde, konuyla ilgili bilimsel yazında sınırlı sayıda çalışma yapılmış olduğu görülmektedir. Bu çalışmalardan büyük bir bölümü, çeşitli yükseköğretim kurumlarındaki hizmet kalitesi düzeyini ölçen veya bazı yükseköğretim kurumlarında yürütülen kalite geliştirme çalışmalarının kapsamı ve sonuçları hakkında bilgi veren çalışmalardan oluşmaktadır (Entin 1993; Lozier ve Teeter 1996; Koch ve Fisher 1998). Yükseköğretim hizmetlerinde kalite kavramının tanımlanması, kaliteyi oluşturan faktörlerin ve bu faktörlerin kapsadığı beklentilerin belirlenmesi ve müşteri gruplarının ayrı ayrı beklentilerinin araştırılmasına yönelik çalışmaların çok sınırlı olduğu görülmektedir. Brown ve Koenig (1993) Oregon Devlet Üniversitesi İşletme Fakültesinin hizmet kalitesini ölçmeye yönelik bir çalışma yürütmüştür. Bu çalışma, fakülteden daha önce mezun olmuş öğrenciler üzerinde gerçekleştirilmiş ve görüşme yöntemi kullanılarak öğrencilerden açık uçlu sorulara cevap vermeleri istenmiştir. Araştırmaya katılan öğrencilerden %69'u hizmetlerin kalitesinin ölçülmesinde öğrencilerin ve mezunların karar verici olması gerektiğini ifade etmiştir. Araştırmada ulaşılan bir diğer önemli bulgu da katılımcıların %54'ünün öğretim elemanlarını kaliteyi belirleyen en önemli öğelerden birisi olarak öne çıkartmış olmalarıdır.

Kuei ve Lu (1997) hizmet kalitesini geliştirmeye yönelik olarak önerdikleri bir yaklaşımı test ettikleri bir çalışma kapsamında, Amerika Birleşik Devletleri'nin New York kentindeki bir üniversitenin sunduğu hizmetlerin kalitesini ölçmek için SERVQUAL ölçeğinden yararlanmışlardır. Araştırmacılar, SERVQUAL ölçeğini kullanarak öğrencilerin üniversitenin sunduğu hizmetlerle ilgili beklenti ve algılamalarını yedili bir ölçek üzerinde değerlendirmişlerdir. Araştırma sonucunda yazarların elde ettiği bulgulardan biri de, SERVQUAL ölçeğinin hizmet kalitesinin ölçülmesinde yararlı bir araç olduğu, ancak araştırma yapılan hizmet alanın özellikleri gözönünde bulundurularak ölçek üzerinde uyarlamaların yapılması gerektiğidir. Sohail ve Shaikh (2004) Suudi Arabistan'daki bir üniversitenin işletme bölümünde yaptıkları bir çalışmada, uyarlanmış bir SERVQUAL ölçeği kullanarak bölüm tarafından sunulan hizmetlerin öğrenciler tarafından algılandığı şekliyle kalitesini ölçmüştür. Bu çalışmada araştırmacılar, öğrencilerin üniversite tarafından sunulan hizmetlerin kalitesini değerlendirmede kullandıkları altı faktörlü bir yapı belirlemişlerdir. Bu faktörler içerisinde, "ilişkide bulunan personel" faktörü öğrencilerin hizmet kalitesini değerlendirmelerinde en etkili faktör olarak ortaya

çıkmıştır. Bu faktör, öğrencilerin sürekli bir ilişki içerisinde oldukları öğretim elemanları ve idari kadro elemanlarını kapsamaktadır. Önem sırasına göre diğer faktörler, somut öğeler, şöhret, heveslilik, olanaklara erişim ve ders programı olarak sıralanmaktadır. Devedbakan ve diğerleri (2003) Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü'nde gerçekleştirdikleri çalışmada bir anket yardımıyla lisansüstü öğrenim görmekte olan öğrencilerden, aldıkları dersleri ve öğretim elemanlarını değerlendirmelerini istemişlerdir. Öğrencilerden elde edilecek geri bildirimini öğretim elemanları tarafından değerlendirilmesiyle verimliliğin ve kalitenin geliştirilmesi ve aynı kurumda yürütülecek ISO 9000: 2000 Kalite Yönetim Sistemi çalışmalarına katkıda bulunulması amacıyla adı geçen kurumda gerçekleştirilen bu çalışmada yazarlar, öğretim kurumlarında kalitenin sağlanmasında öğretim elemanlarının temel öge olduğunu vurgulamaktadırlar. Pazarlıoğlu ve diğerleri (1999) 86 sorudan oluşan bir anket kullanarak Dokuz Eylül Üniversitesi'nde öğrenim gören öğrencilerin yükseköğretimden beklentilerini araştırdıkları çalışma sonucunda öğrencilerin yükseköğretimle ilgili beklentilerinin üç faktörlü bir yapı çerçevesinde şekillendiğini belirlemişlerdir. Üniversitelerin öğrencilere sunduğu somut ve yapısal olanaklar ile ilgili beklentileri ifade eden değişkenler birinci faktörü oluşturmakta, kantin, yerleşke olanakları, mediko olanakları, yemekhane, sosyal etkinlikler gibi öğrencilerin üniversitelerden bekledikleri ilave olanaklar ile ilgili beklentileri ifade eden değişkenler ikinci faktör içerisinde yer almaktadır. Üçüncü faktör ise öğretim kadrosu ile ilgili beklentileri ifade eden değişkenleri içermektedir. Tütüncü ve Doğan (2003) Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nden eğitim hizmeti alan öğrencileri kurumun dış müşterileri olarak tanımlamış ve bu müşteri grubunun tatmin düzeylerini belirlemeye yönelik bir çalışma yapmıştır. Araştırmacılar, bir anket yardımıyla 248 öğrenciden veri topladıkları çalışmada, dersler, öğretim elemanları, enstitü personeli ve sistem yönetimi faktörleri çerçevesinde müşteri tatminini ölçmüş ve sonuçta, eğitim kalitesine etki eden en önemli faktörün öğretim elemanları faktörü olduğunu belirlemiştir.

Konuyla ilgili bilimsel yazın incelendiğinde, yükseköğretim kurumlarının müşterilerinin bu kurumlardan beklentilerini belirlemeye yönelik çalışmaların sınırlı olduğu anlaşılmaktadır. Yapılan çalışmaların öğrenciler üzerinde odaklandığı ve öğrencilerin genel olarak sunulan hizmetlerin bütününden beklentilerini belirlemeye yönelik olduğu görülmektedir. Yükseköğretim kurumlarının müşterilerinin,

kaliteyi belirleyen en önemli öğelerden biri olduğu kabul edilen öğretim elemanlarından beklentilerinin belirlenmesine yönelik bir çalışmaya ise rastlanmamıştır. Oysa, yukarıda sunulan araştırma sonuçlarının da vurguladığı gibi, yükseköğretim hizmetlerinin kalitesi alanında çalışmalar yapan çok sayıda araştırmacı kalitenin sağlanmasında en önemli öğenin "öğretim elemanları" olduğunu belirtmektedir (Koch ve Fisher 1998). Öğretim elemanlarının yükseköğretim hizmetlerinin kalitesi açısından önemli olmasının bir diğer nedeni de öğretme eyleminin temel ögesi olmaları, diğer bir deyişle, öğretme işinin planlayıcısı ve uygulayıcısı olmalarıdır (Sözer ve Diğerleri 2002).

Bu çalışmanın amacı yükseköğretimde kalite kavramının anlaşılması ve geliştirilmesi yönündeki çabalara katkıda bulunmaktır. Bu amaçla Abant İzzet Baysal Üniversitesi Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'nda lisans düzeyinde turizm işletmeciliği ve otelcilik öğrenimi görmekte olan öğrencilerin öğretim elemanları tarafından sunulan hizmetlerle ilgili beklentileri araştırılmaya çalışılmıştır.

## YÖNTEM

Abant İzzet Baysal Üniversitesi Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'nda (TİO-YO) lisans düzeyinde turizm işletmeciliği ve otelcilik öğrenimi görmekte olan öğrencilerin öğretim elemanları ile ilgili kalite beklentilerinin incelendiği bu araştırmada, çalışmanın temel çerçevesinin oluşturulmasında SERVQUAL ölçeği ve ölçeğin alt yapısını oluşturan kuramsal çerçeveden yararlanılmıştır. Hizmet kalitesinin ölçülmesinde yaygın olarak kullanılan bir ölçek olan SERVQUAL ölçeği Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985) tarafından geliştirilmiştir. Ölçeğin geliştirilmesindeki başlangıç noktası Grönroos tarafından ortaya atılan "algılanan hizmet kalitesi" kavramıdır (Grönroos 1983). Bu kavramdan yola çıkarak yazarlar hizmet kalitesini, müşterilerin beklentileri ile algılamaları arasındaki fark (Zeithaml ve Diğerleri 1990), diğer bir deyişle, işletmenin müşteri beklentilerini karşılama veya bunları aşma yeteneği şeklinde tanımlamışlardır (Parasuraman ve Diğerleri 1988). Yazarlar bu tanımlı temel olarak SERVQUAL ölçeğini geliştirmişlerdir (Bouman ve Van Der Wiele 1992). Başlangıçta 10 faktör ve 97 çift önermeden oluşan orijinal ölçek, bazı araştırmacılar tarafından yöneltilen eleştiriler de dikkate alınarak yazarları tarafından 1988, 1991 ve 1994 yıllarında gözden geçirilmiş ve bazı değişiklikler uygulanmıştır. Son şekliyle ölçek, hizmet kalitesinin beş faktörünü oluşturan; so-

mut öğeler, güvenilirlik, anında hizmet, güven telkin etme ve empati faktörleri içerisinde toplanmış 22 çift önerme yardımıyla müşterilerin hizmetlerle ilgili beklentilerini ve algılamalarını belirlemek ve algılama ile beklenti arasındaki fark hizmet kalitesinin ölçüsünü vermektedir (Parasuraman ve Diğerleri 1991).

Bu çalışmada öğrencilerin beklentilerinin ve bu beklentilerin önem derecelerinin belirlenmesi amacıyla yapılandırılmış bir anket uygulanmıştır. Araştırmada kullanılan anketin geliştirilmesi aşamasında öncelikle konuyla ilgili bilimsel yazında yer alan araştırmalar incelenmiş ve odak grup görüşmeleri yürütülmüştür. Öğrencilerin öğretim elemanlarından olası beklentilerinin belirlenmesi için üç odak grup görüşmesi gerçekleştirilmiştir. Odak grup görüşmelerinin yürütülmesinde Morgan (1997) tarafından geliştirilen yaklaşım uygulanmıştır.

Odak grup görüşmeleri toplam 34 öğrencinin katılımıyla gerçekleştirilmiş, her bir grubun cinsiyet ve sınıf dağılımları açısından dengeli oluşturulmasına dikkat edilmiştir. Görüşmeler bir moderatör ve iki gözlemcinin katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Odak grup görüşmelerinin başlangıcında katılımcılar görüşmelerin amacı konusunda bilgilendirilmiş ve sonrasında uygulamaya geçilmiştir. Katılımcılardan, kaliteli bir eğitim-öğretimin gerçekleştirilmesi çerçevesinde düşünerek, öğretim elemanlarından beklentilerinin neler olduğu konusunda fikirlerini belirtmeleri istenmiştir. Görüşmeler yaklaşık bir saat sürmüş ve görüşmeler sonunda elde edilen veriler değerlendirilerek anket formunun oluşturulmasında kullanılmıştır.

Çalışmada kullanılan anketin oluşturulmasında, odak grup görüşmelerinden elde edilen veriler yanında, ilgili alanda daha önce yapılan çalışmalardan da yararlanılmıştır. Sohail ve Shaikh (2004), Devebakan ve diğerleri (2003), Tütüncü ve Doğan (2003), Pariseau ve Daniel (1997) ve LeBlanc ve Nguyen (1997) tarafından yapılan çalışmalar öğrenci beklentileriyle ilgili ifadelerin üretilmesinde katkı sağlamıştır. Anketin oluşturulmasında SERVQUAL ölçeğinden de temel çerçevenin oluşturulması amacıyla yararlanılmıştır. SERVQUAL ölçeğinde yer alan 22 ifadeden bazıları çalışmanın yapıldığı alana uyarlanarak ankete dahil edilmiştir. Ancak, ankette yer alan 29 ifadenin büyük çoğunluğu odak grup görüşmelerinden ve ilgili bilimsel yazından derlenmiştir. Ayrıca, öğrencilerin hem beklentilerinin hem de algılamalarının ölçülmesi yerine, bu anket sadece öğrencilerin beklentilerini ölçmek üzere tasarlanmıştır. Bu yönüyle anket SERVQUAL ölçeğinden farklılık göstermektedir. Anket for-

munda yer verilen öğrenci beklentileri yedi dereceli sayısal bir ölçek üzerinde değerlendirilmiştir. Ölçekte sadece 1 (çok önemsiz) ve 7 (çok önemli) sayıları için açıklayıcı ifadeler kullanılmış, diğer sayılar için herhangi bir açıklama sunulmamıştır. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde öğrencilerin beklentilerinin belirlenmesine ve bunların önem derecelerinin ölçülmesine yönelik bir yapı oluşturulmuştur. Bu bölümde, daha önceden tespit edilmiş olan öğrenci beklentileri sıralanmış ve öğrencilerden bu ifadelerin kendileri için taşıdığı önem düzeyini düşünerek yedili ölçek üzerinde bir puanlama yapmaları istenmiştir. Anket formunun ikinci bölümünde ise katılımcılarla ilgili demografik veriler elde etmeye yönelik sorulara yer verilmiştir.

Çalışmada kullanılan anketin geçerliliğinin ve güvenilirliğinin sağlanması için üç aşamalı bir ön çalışma gerçekleştirilmiştir. Geçerlilik, belirli bir kavramı ölçmek için geliştirilmiş bir ölçeğin gerçekten bu kavramı ölçüp ölçmediği ile ilgilidir. Güvenilirlik ise, geliştirilen ölçeğin zamana ve yere göre değişiklik göstermemesi, tutarlı ve dengeli sonuçlar üretmesi ile ilgilidir (Sekaran 2000). Üç aşamalı ön çalışma ile anketin görünüş geçerliliği ve mantıksal geçerliliği sağlanmıştır. Anket formu ilk olarak öğrenciler tarafından (birinci aşama) ve sonrasında öğretim elemanları tarafından (ikinci aşama) incelenmiştir. Bu incelemeler sonrasında bir de ön uygulama gerçekleştirilmiştir (üçüncü aşama). Hazırlanan anket formu kullanılan dil, yapı ve bütünlük açılarından üç aşamada değerlendirilmiş ve her aşamada yapılan öneriler doğrultusunda gerekli düzeltmeler yapılmıştır. Üçüncü aşamada gerçekleştirilen ön uygulama çerçevesinde yirmi öğrenci ile yüz yüze görüşülerek anket formlarını doldurmaları istenmiştir. Bu ön uygulamada anket formlarının öğrenciler tarafından anlaşılmasında ve doldurulmasında hiç bir zorlukla karşılaşılmadığı ve ankette kullanılan dilin kolayca anlaşıldığı gözlemlenmiştir. Öğrencilerin beklentilerini belirlemeye yönelik olarak ankette yer alan yirmidokuz adet ifadenin içsel tutarlılığını ölçmek amacıyla yapılan güvenilirlik analizi sonucunda tüm ifadeler için Cronbach alpha katsayılarının 0,67 ile 0,73 arasında olduğu belirlenmiştir. Cronbach alpha katsayısı, bir dizi içerisindeki öğelerin birbirleriyle ne düzeyde olumlu ilişkili olduklarını gösteren, diğer bir deyişle, bir ankette yer alan soruların her birinin birbiri ile ne kadar iyi ilişkilendirilmiş olduğunu araştıran bir güvenilirlik katsayısıdır (Sekaran 2000). 0,60 düzeyinde ve yukarısında oluşan Cronbach alpha güvenilirlik katsayıları kabul edilebilir düzeylerdir (Nunnally ve Bernstein

1994). Ön uygulamada elde edilen anket formları için yapılan güvenilirlik analizi sonucu ankette yer alan ifadeler için elde edilen Cronbach alpha katsayılarının önerilen düzeylerde olduğu görülmekte ve ifadelerin içsel tutarlılığının ve güvenilirliğinin sağlanmış olduğu anlaşılmaktadır.

Ön uygulama sonuçları değerlendirilerek anket çalışmasının uygulamasına geçilmiştir. Anket uygulamasının ana kitlesini çalışmanın yürütüldüğü dönemde Türkiye'deki tüm turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokullarında lisans düzeyinde öğrenim görmekte olan öğrenciler oluşturmaktadır. Çalışmanın uygulama alanını Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Akçakoca TİOYO'nda gerçekleştirilmiştir. Yüksekokul öğrenci işlerinden alınan bilgilere göre bu dönemde yüksekokula kayıtlı öğrenci sayısı 156 bayan ve 243 bay olmak üzere toplam 399'dur. Anket uygulaması 2004-2005 öğretim yılı bahar döneminde final sınavlarından önceki son ders haftası içerisinde gerçekleştirilmiştir. Uygulama, araştırmacıların tüm sınıflara ders başlamadan önce girerek anket formlarını öğrencilere dağıtmaları ve hemen sonrasında dolu formları geri toplamaları şeklinde gerçekleştirilmiştir. Bu yaklaşımla, hem öğrencilerin daha sağlıklı değerlendirme yapmalarına olanak sağlamak, hem de daha yüksek bir anket dönüş oranı gerçekleştirmek amaçlanmıştır. Çalışma sonunda elde edilen 251 adet anket formundan 6 tanesi veri eksikliği nedeniyle değerlendirme dışı bırakılmış ve değerlendirmeye uygun görülen 245 anket formuna göre analizler yapılmıştır. Değerlendirmeye uygun bulunan anketler bilgisayar ortamına aktarılarak SPSS 11.0 (Statistics Programme for Social Sciences) paket programı yardımıyla gerek duyulan analizler uygulanmıştır. Anket uygulamasının temel bölümünü oluşturan, öğrenci beklentilerinin neler olduğunun ve bu beklentilerin öğrencilerin gözünde ne derece önem taşıdığına belirlenmesi amacıyla oluşturulan birinci bölümdeki veriler tanımsal istatistik yöntemleri kullanılarak değerlendirilmiş, ortalama değerler ve standart sapmalar elde edilmiştir. Her bir ifade için bulunan ortalamalar ve standart sapmalar tablo 1'de gösterilmiştir. Standart sapma değerleri, ortalama etrafında oluşan dağılımın bir ölçüsü olmaktadır (Sekaran 2000). Ankete verilen cevapların ortalama etrafındaki dağılımı konusunda bir fikir vermektedir. Ortalama ve standart sapma en yaygın olarak kullanılan tanımlayıcı istatistik değerleridir. Her bir ifade için elde edilmiş ortalama değerleri öğrencilerin o ifadeler için olan beklenti düzeyleri hakkında bilgi vermektedir. Ortalama değerinin yüksek olması, öğrencilerin söz konusu ifade için beklenti düzeyinin daha yüksek olduğu anlamına gelmektedir.

Öğrencilerin değerlendirmelerine sunulan ifadelerin anlamlı gruplar içerisinde toplanmasını sağlamak ve veri azaltımına gitmek amacıyla bir faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizi, güvenilir bir anket geliştirilmesi amacı doğrultusunda, bir yapıyı oluşturan ifadelerin o yapıya ait olup olmadıklarına karar vermede de kullanılan yardımcı bir araçtır (Coakes ve Steed 2001). Faktör analizinin ilk aşamasında bir ilişki matrisi oluşturularak faktör analizinin uygulanabilirliği araştırılmış ve ilişki matrisinde oluşan değerlerin önemli bir bölümünün 0,3'ten daha yüksekte olduğu görülmüştür. Bu sonuç, elde edilen matrisin faktör analizi için uygun olduğu anlamına gelmektedir (Coakes ve Steed 2001). İlişki matrisine ek olarak bir karşı-yansıma ilişki matrisi oluşturulmuş ve çalışmanın her bir değişken için örneklem uygunluğu araştırılmıştır. Karşı-yansıma ilişki matrisinde her bir değişken için elde edilen değerlerin kabul edilebilir değer olan 0,5'ten yüksek olduğu belirlenmiş ve çalışmanın örneklem uygunluğu tasdik edilmiştir. Kaiser-Meyer-Olkin örneklem uygunluğu ölçüsü kabul edilebilir değer olan 0,6'dan yüksek olarak 0,876 bulunmuştur. Bartlett testi değeri 2496,172 ve önem düzeyi: 0,000 olarak bulunmuştur. Bu analizler faktör analizinin uygulanabilirliğini araştıran analizlerdir. Faktör analizi içerisinde uygulanan birincil bileşen analizi ve Varimax döndürme yöntemi sonucunda, ankette yer alan ifade sayısı 24'e düşürülmüş ve bu 24 ifadenin altı grup içerisinde toplanması sağlanmıştır. Faktör analizinin sonuçları tablo 2'de sunulmuştur.

Faktör analizi ile elde edilen özdeğerler (Eigen value), ifadelerin kaç grup içerisinde toplandığı konusunda bilgi vermektedir. Özdeğerleri bire eşit olan veya birden büyük olan faktör sayısı kadar grup oluşturduğu anlaşılmaktadır (Coakes ve Steed 2001). Faktör analizinde faktör yükleri 0,4'e eşit veya daha yüksek bulunan değişkenler anlamlı olarak kabul edilmiş ve analize dahil edilmiştir. Daha önce de belirtildiği gibi Cronbach alpha değerleri bir ölçeğin güvenilirliği konusunda fikir vermektedir. Elde edilen alpha değerleri incelendiğinde bu değerlerin en düşük 0,8751 ile en yüksek 0,8850 değerleri arasında olduğu ve toplam için oluşan alpha değerinin ise 0,8835 olduğu görülmektedir. Uygulanan güvenilirlik analizi sonucu ölçekte yer alan ifadeler için ve ifadelerin toplamı için elde edilen Cronbach alpha katsayılarının oldukça yüksek olduğu görülmekte ve ifadelerin içsel tutarlılığının ve güvenilirliğinin yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Yüksek alpha değerleri, bu bölümü oluşturan ifadeler arasında iyi bir içsel tutarlılık olduğunu göstermekle birlikte, ifadelerin toplamı için bulunan yüksek alpha değeri, ölçeğin birliktelik geçerliliğine işaret

Tablo 1. Analizler sonucu her bir ifade için bulunan değerler (s = 245).

Öğretim Elemanları İle İlgili Beklentiler	Önem Puanı Ortalaması	Standart Sapma
Öğretim elemanlarının dış görünüşlerinin göze hoş görünmesi (giyim ve kişisel bakım olarak).	5,04	1,65
Öğretim elemanlarının derste yardımcı araç ve gereçlerden yararlanması (tepegöz, projektör gibi görsel ve işitsel yardımcı araç-gereçler).	5,94	1,44
Öğretim elemanlarının derslere her zaman hazırlıklı gelmesi.	6,33	1,08
Öğretim elemanlarının zaman konusunda titiz olması (dersin başlama, bitiş saatleri, danışma saatleri gibi).	5,01	1,85
Öğretim elemanlarının öğrencilerle ilgili kayıtları doğru tutması (devam çizelgeleri, yazılı, sözlü, sunum notları gibi).	5,47	1,96
Öğretim elemanlarının öğrencilerin başarı durumlarını değerlendirirken nesnel olması.	6,11	1,39
Öğretim elemanlarının ders verdikleri alanlarda bilgili olması (kuramsal bilgi yanında gerçek hayat uygulamaları açısından da bilgili).	6,51	0,88
Öğretim elemanlarının ders alanındaki güncel gelişmeleri izleyerek öğrencilere aktarması.	6,08	1,11
Öğretim elemanlarının sundukları hizmetleri amaca uygun şekilde gerçekleştirmesi (dersler, ödevler, sınavlar, sunumlar gibi aktivitelerin amaçlar doğrultusunda gerçekleştirilmesi).	6,02	1,07
Öğretim elemanlarının ders sırasında öğrencilerin derse katılımını sağlaması.	5,35	1,66
Öğretim elemanlarının derslerin işlenmesinde uygulamalı öğrenime olanak sağlaması (sözlü anlatım yanında uygulamayla da gösterme, öğrenciye uygulama yaptırmaya gibi).	5,70	1,53
Öğretim elemanlarının öğrencileri inceleme ve araştırma yapmaya yönelmesi.	5,60	1,58
Öğretim elemanlarının kişisel sorunlarını derse ve öğrencilere yansıtması.	5,96	1,57
Öğretim elemanlarının öğrencilere hizmet sunumunda hevesli olması.	6,07	1,23
Öğretim elemanlarının dersi canlı bir tempoda yürütmesi.	6,16	1,30
Öğretim elemanlarına erişimin kolay olması (ders sırasında ve ders dışında doğrudan veya telefon, internet gibi araçlarla).	5,91	1,45
Öğretim elemanlarının öğrencilere dostça ve kibar davranması.	6,31	1,03
Öğretim elemanlarının öğrencilere saygı göstermesi.	6,33	1,13
Öğretim elemanlarının öğrencilere kendilerini özel hissetmelerini sağlayacak kişisel ilgi göstermesi.	4,69	1,91
Öğretim elemanlarının öğrencilere hizmet sunumunda tutarlı olması (tüm öğrencilere her zaman aynı hizmetin sunulması).	6,03	1,35
Öğretim elemanlarının hizmet sunumunda öğrencilerde güven uyandırması.	6,18	1,06
Öğretim elemanlarının öğrencilerin isteklerine göre hizmette esneklik sağlaması (derse devam, ödevler, dersin işleniş şekli gibi konularda esneklik).	5,73	1,51
Öğretim elemanlarının gerekli iletişim becerilerine sahip olması (dersin iyi öğretilmesi).	6,33	1,07
Öğretim elemanlarının ders dışında öğrencilerle bir arkadaş gibi kaynaşabilmesi.	5,35	1,77
Öğretim elemanlarının ders dışında kalan çeşitli konularda da bilgi ve yardım sunması (kariyer planlama, kişisel sorunlar, sosyal ilişkiler gibi).	5,87	1,40
Öğretim elemanlarının okulun sosyal alanlarını öğrencilerle eşit kullanması (yemekhanede aynı masaları paylaşma, aynı tuvaletleri kullanma gibi).	4,92	2,11
Öğretim elemanlarının akademik unvan sahibi olması (yardımcı doçent, doçent, profesör gibi).	5,07	1,93
Öğretim elemanlarının akademik çalışmalarında verimli olması (kitap, makale, üretme, projeler yürütme, konferanslarda bildiri sunma gibi).	5,30	1,69
Öğretim elemanlarının doğal birer lider olması.	4,86	1,72

etmektedir (Parasuraman ve Diğerleri 1991). Ayrıca faktör analizi sonucunda elde edilen her bir faktör için de güvenilirlik analizi uygulanmış ve elde edilen güvenilirlik katsayılarının 0,8372 ile 0,5500 aralığında değerler aldığı görülmüştür. Elde edilen güvenilirlik katsayıları her bir faktörü oluşturan ifadeler arasında içsel tutarlılık olduğunu göstermektedir. Analiz sonucu oluşan değerler tablo 3'de görülmektedir.

Fornell ve Larcker (1981) faktör analizi sonucu elde edilen "toplam % varyans" değerinin, ölçeğin uygunluk geçerliliği için karar vermede bir ölçüt olduğunu belirtmektedirler. Elde edilen değer ne kadar yüksek ise, ölçeğin geçerliliği de o derecede

de yüksek olmaktadır. Bu çalışmada elde edilen "toplam % varyans" değeri tablo 2'de de görüldüğü gibi %58,307 olarak gerçekleşmiştir. Bu değer hizmet alanında yapılmış diğer çalışmalarda (Parasuraman ve Diğerleri 1988; Juwaheer 2004; Saleh ve Ryan 1992) ulaşılmış değerlerle yaklaşık düzeylerde oluşmuştur ve ölçeğin uygunluk geçerliliğine işaret etmektedir. Diğer taraftan, anket formunun oluşturulması aşamasında ilgili alanda uzman olan çok sayıda akademisyen tarafından anket incelenmiş ve uygunluğu doğrultusunda onay alınmıştır. Konu ile ilgili uzmanların bu değerlendirmeleri anketin görünüş geçerliliğini ve mantıksal geçerliliğini de taktik etmektedir.

Tablo 2: Faktör analizi sonuçları (s = 245).

Öğretim Elemanları ile İlgili Beklentiler	Önem Puanı Ortalaması	Faktör Yükleri	Cronbach alpha	Eigen Değerleri	% Varyans	Toplam % Varyans	Bileşik Cronbach	Faktör Adı alpha
Öğretim elemanlarının öğrencilere hizmet sunumunda tutarlı olması.	6,03	0,736	0,8775					
Öğretim elemanlarının hizmet sunumunda öğrencilerde güven uyandırması	6,18	0,664	0,8759					
Öğretim elemanlarının öğrencilere dostça ve kibar davranması.	6,31	0,647	0,8777					
Öğretim elemanlarının öğrencilere saygı göstermesi.	6,33	0,639	0,8772	7,700	30,800	30,800	0,8372	Güven telkin etme
Öğretim elemanlarının gerekli iletişim becerilerine sahip olması.	6,33	0,557	0,8775					
Öğretim elemanlarının ders alanındaki güncel gelişmeleri izleyerek öğrencilere aktarması.	6,08	0,555	0,8777					
Öğretim elemanlarına erişimin kolay olması.	5,91	0,463	0,8759					
Öğretim elemanlarının derste yardımcı araç ve gereçlerden yararlanması.	5,94	0,617	0,8784					
Öğretim elemanlarının ders dışında kalan çeşitli konularda da bilgi ve yardım sunması.	5,87	0,598	0,8765					
Öğretim elemanlarının dersi canlı bir tempoda yürütmesi.	6,16	0,566	0,8755	1,908	7,633	38,433	0,7444	Alan yetersizliği
Öğretim elemanlarının ders verdikleri alanlarda bilgili olması.	6,51	0,454	0,8801					
Öğretim elemanlarının derslere her zaman hazırlıklı gelmesi.	6,33	0,446	0,8775					
Öğretim elemanlarının öğrencilere kendilerini özel hissetmelerini sağlayacak kişisel ilgi göstermesi.	4,69	0,750	0,8833					
Öğretim elemanlarının ders dışında öğrencilerle bir arkadaş gibi kaynaşabilmesi.	5,35	0,664	0,8814	1,620	6,479	44,912	0,6435	Empati
Öğretim elemanlarının okulun sosyal alanlarını öğrencilerle eşit kullanması.	4,92	0,590	0,8830					
Öğretim elemanlarının öğrencilerin isteklerine göre hizmette esneklik sağlaması.	5,73	0,436	0,8828					
Öğretim elemanlarının ders sırasında öğrencilerin derse katılımını sağlaması.	5,35	0,786	0,8826					
Öğretim elemanlarının öğrencileri inceleme ve araştırma yapmaya yöneltmesi.	5,60	0,653	0,8775	1,226	4,903	49,815	0,6817	Öğrenmeyi kolaylaştırıcı
Öğretim elemanlarının derslerin işlenmesinde uygulamalı öğrenime olanak sağlaması.	5,70	0,580	0,8785					
Öğretim elemanlarının kişisel sorunlarını derse ve öğrencilere yansıtması.	5,96	0,657	0,8802					
Öğretim elemanlarının öğrencilerin başarı durumlarını değerlendirirken nesnel olması.	6,11	0,648	0,8833	1,097	4,390	54,205	0,5500	Mesleğe Özgü davranış özellikleri
Öğretim elemanlarının öğrencilere hizmet sunumunda hevesli olması.	6,07	0,406	0,8751					
Öğretim elemanlarının akademik unvan sahibi olması (yardımcı doçent, doçent, profesör gibi).	5,07	0,866	0,8850					
Öğretim elemanlarının akademik çalışmalarında verimli olması.	5,30	0,686	0,8775	1,026	4,103	58,307	0,6720	Akademik gelişim



Tablo 3: Elde edilen faktörler için güvenilirlik değerler, n= 245)

Faktörler	Güvenilirlik (Cronbach alpha)	Ortalama	Standart sapma
Güven telkin etme	0,8372	6,17	0,84
Alan yeterliliği	0,7444	6,16	0,87
Mesleğe özgü davranış özellikleri	0,5500	6,05	1,02
Öğrenmeyi kolaylaştırıcı faaliyetler	0,6817	5,55	1,24
Akademik gelişim	0,6720	5,18	1,57
Empati	0,6435	5,17	1,28

## BULGULAR VE TARTIŞMA

Anketin ikinci bölümünü oluşturan demografik veriler ile ilgili bölümdeki her bir soru frekans dağılımları açısından analiz edilmiştir. Bu bölümden elde edilen veriler tablo 4’de frekans ve yüzde dağılımı olarak sunulmaktadır.

Tablo 4. Demografik yapı ile ilgili sonuçlar (n= 245).

Değişkenler	Dağılım (s)	Yüzde (%)
<i>Cinsiyet</i>		
Bayan	108	44,1
Bay	137	55,9
<i>Yaş</i>		
18 ve aşağısı	7	2,9
19-21	131	53,5
22-24	99	40,4
25-27	8	3,3
28-30	0	0
31 ve üzeri	0	0
<i>Medeni Durum</i>		
Evli	6	2,4
Bekar	238	97,1
Diğer	1	0,4
<i>Ailenin Aylık Toplam Geliri (YTL)</i>		
0 – 499	43	17,6
500 – 999	108	44,1
1,000 – 1,499	49	20,0
1,500 – 1,999	25	10,2
2,000 – 2,499	10	4,1
2,500 ve üzeri	10	4,1
<i>Öğrencinin Kayıtlı Olduğu Sınıf</i>		
1. sınıf	82	33,5
2. sınıf	52	21,2
3. sınıf	47	19,2
4. sınıf	64	26,1
<i>Bu Yüksekokula Gelmeden Önce Herhangi Bir Yüksekokul Programına Devam Edip Etmediği</i>		
Evet	9	3,7
Hayır	236	96,3
<i>Mezun Olunan Lise</i>		
Düz lise	113	47,88
Meslek lisesi	11	4,66
Turizm meslek lisesi	65	27,54
Süper lise	9	3,82
Anadolu lisesi	38	16,10

Demografik yapı ile ilgili bulgular incelendiğinde ankete cevap veren öğrencilerin %44,1’inin bayanlardan %55,9’unun erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Öğrencilerin %53,5’inin 19-21 yaş grubunda olduğu, bunu ise %40,4 ile 22-24 yaş grubunun izlediği görülmektedir. Medeni durum incelendiğinde, öğrencilerin büyük bir çoğunluğunun (%97,1) bekar oldukları görülmektedir. Öğrencilerin gelir durumlarına ilişkin verilere bakıldığında, aile toplam geliri olarak aylık 500 YTL ile 999 YTL ve üzerinde geliri olan öğrencilerin %44,1’lik bir yer tuttuğu ve ilk sırada geldiği görülmektedir. Gelir grupları olarak incelendiğinde öğrencilerin orta ve alt gelir gruplarında yer alan ailelerden geldikleri anlaşılmaktadır. Ankete cevap veren öğrencilerin %33,5’i birinci sınıf, %21,2’si ikinci sınıf, %19,2’si üçüncü sınıf ve %26,1’i de dördüncü sınıf öğrencilerinden oluşmaktadır. Öğrencilerin bu yüksekokula gelmeden önce devam etmiş oldukları okullar incelendiğinde ise, öğrencilerin %3,7’sinin daha önce bir yükseköğretim programına devam etmiş oldukları görülmektedir. Lise ve dengi okullardan bu yüksekokula gelenlerin ise %46,1’inin düz lise çıkışlı öğrenciler oldukları anlaşılmaktadır.

Öğrencilerin beklentileriyle ilgili ifadeler üzerinde uygulanan faktör analizinin sonuçları tablo 2’de sunulmuştur. Tabloda da görüldüğü gibi, faktör analizi sonucu oluşan ve 24 ifade içeren altı faktörlü yapı, toplam varyansın %58,307’sini açıklamaktadır. Elde edilen altı faktör, “güven telkin etme”, “alan yeterliliği”, “empati”, “öğrenmeyi kolaylaştırıcı faaliyetler”, “mesleğe özgü davranış özellikleri” ve “akademik gelişim” adları ile adlandırılmıştır. Anket uygulaması ve analizler sonucunda elde edilen her bir ifadenin ve faktörün önemlilik düzeyini gösteren ortalama değerler tespit edilmiştir. Ortalama değerleri öğrencilerin öğretim elemanları tarafından sunulan hizmetlerle ilgili beklentilerinin önem düzeyleri hakkında bilgi vermektedir. Yüksek ortalama değerleri beklentilerin yüksek olduğu, düşük ortalama değerleri ise beklentilerin düşük olduğu alanları ifade etmektedir. Tablo 2’de görüldüğü gibi beklenti ifadeleri için elde edilen ortalama değerleri 4,69 ile 6,51 aralığında oluşmuş ve ölçeğin geneli için elde edilen ortalama önem puanı değeri ise 5,71 olmuştur. Analizlerden elde edilen sonuçlara bakıldığında, öğretim elemanlarının bilgili ve nazik olmaları ve öğrencilerde güven uyandırmaları ile ilgili olan “güven telkin etme” faktörünün öğrencilerin öğretim elemanları ile ilgili kalite değerlendirmelerinde en önemli faktör olduğu anlaşılmaktadır. Bu faktör için elde edilen ortalama değeri 6,17 olarak gerçekleşmiştir. Aynı zamanda bu faktör, tablo 2’te de görüldüğü

gibi, toplam varyansın % 30,8'ine karşılık gelmekte ve ölçekteki 24 ifadeden yedi tanesini bünyesinde bulundurmaktadır. Önem düzeyi açısından ikinci sıradaki "alan yeterliliği" faktörü (ortalama değeri =6,16) öğretim elemanlarının ders verdikleri uzmanlık alanlarında ve öğrencilerin gereksinim duyabilecekleri ders dışı konularda bilgi ve yardım sunabilme yeterliliklerini ifade etmektedir. Üçüncü sırada "mesleğe özgü davranış özellikleri" faktörü (ortalama değeri = 6,05) gelmektedir. Bu faktör derslerin daha etkin yürütülebilmesi amacıyla yönelik olarak öğrencilerin öğretim elemanlarından bekledikleri davranışlarla ilgilidir. Dördüncü sıradaki "öğrenmeyi kolaylaştırıcı faaliyetler" faktörü (ortalama değeri=5,55) öğretim elemanlarının derslerin yürütülmesinde yararlandıkları öğrenmeyi kolaylaştıran ve pekiştiren faaliyetleri içermektedir. "Akademik gelişim" faktörü de öğrencilerin beşinci sırada önem verdiği (ortalama değeri = 5,18) faktör olmuştur. Bu faktör öğretim elemanlarının akademik unvan sahibi olmaları ve derslerin dışında akademik çalışmalarda bulunmalarıyla ilgilidir. Altıncı sırada yer alan "empati" faktörü (ortalama değeri = 5,17) öğrencilerin öğretim elemanlarıyla olan ders içi ve ders dışı ilişkilerinde öğretim elemanlarından bekledikleri algılanma ve etkileşimin düzeyi ve niteliği ile ilgili ifadelerden oluşmaktadır.

Öğrencilerin beklentileri ifadeler düzeyinde incelendiğinde ise "öğretim elemanlarının ders verdikleri alanlarda bilgili olmaları" ifadesine öğrencilerin en yüksek değerleri verdikleri (ortalama = 6,51) görülmektedir. Bunu aynı ortalama değerlerine sahip, "öğretim elemanlarının derslere her zaman hazırlıklı gelmesi" (ortalama=6,33), "öğretim elemanlarının gerekli iletişim becerilerine sahip olması" (ortalama = 6,33) ve "öğretim elemanlarının öğrencilere saygı göstermesi" ifadeleri izlemektedir. En düşük değeri alan ifade ise "öğretim elemanlarının öğrencilere kendilerini özel hissetmelerini sağlayacak kişisel ilgi göstermesi" (ortalama = 4,69) ifadesi olmuştur.

Günümüzde kalitenin müşteriler tarafından belirlendiği, bir mal veya hizmetin kaliteli olup olmadığına müşterilerin karar verdiği görüşü yaygın kabul görmektedir (Powers 1997). Yükseköğretim kurumları açısından müşteri kavramı incelendiğinde, bu kurumlarının müşterilerinin öğrenciler, mezunlar, öğretim elemanları, yükseköğretim kurumlarının yöneticileri, öğrenci aileleri, işverenler, akreditasyon organizasyonları, yakın ekonomik çevre, yerel toplum ve toplumun genelinden meydana geldiği anlaşılmakta ve bu müşteri grupları içerisinde öğrencilerin en önemli müşteri gruplarından birisi olduğu görülmektedir. Bu çalışmanın

ilk bölümünde yer verilen bilimsel yazın kısmında görüldüğü gibi, yükseköğretim kurumlarında kaliteyi belirleyen temel öğelerden birisini öğretim elemanları teşkil etmektedir. Öğretim elemanları ile ilgili öğrenci beklentilerinin belirlenmesi ve bu doğrultuda gerek öğretim elemanlarının seçiminde, gerek öğretim elemanlarına yönelik eğitim programlarının geliştirilmesinde ve gerekse öğretim elemanlarının sundukları hizmetlerle ilgili kalite standartlarının oluşturulmasında öğrenci beklentilerinin dikkate alınması, kurum yönetimlerine kalitenin sağlanması çabalarında büyük yarar sağlayacaktır. Aynı zamanda öğretim elemanları da öğrenci beklentilerine göre kendilerini değerlendirme ve geliştirme sağlayabilecekleri yönlerde kendilerini geliştirme olanağı bulabileceklerdir.

## SONUÇ

Müşterilerin hizmetlerle ilgili beklentilerinin, kalite değerlendirmelerini yaparken temel aldıkları kalite faktörlerinin ve bunların müşteriler açısından göreceli önem düzeylerinin eksiksiz ve doğru bir şekilde belirlenmesi, kalitenin geliştirilmesine yönelik çabalar için yaşamsal önem taşımaktadır (Asubonteng ve Diğerleri 1996). Yöneticilerin bu alanlarda bilgi sahibi olmaları hizmet kalitesini geliştirmeye yönelik çalışmalarında büyük katkı sağlayacaktır. Bu bağlamda, yükseköğretim kurumlarının farklı müşteri gruplarının tanımlanarak bu gruplardan yukarıda sözü geçen alanlarla ilgili bilgi edinilmesi, yükseköğretimde kalitenin geliştirilmesine yönelik çalışmalarda önemli bir rol oynayacaktır. Konuyla ilgili bilimsel yazın incelendiğinde, yükseköğretim kurumlarının müşterilerinin bu kurumlardan beklentilerini belirlemeye yönelik sınırlı sayıda çalışmanın öğrenciler üzerinde odaklandığı ve öğrencilerin yükseköğretim kurumu tarafından sunulan hizmetlerin bütününden beklentilerini belirlemeye yönelik olduğu görülmektedir. Yükseköğretim kurumlarının müşterilerinin, kaliteyi belirleyen en önemli öğelerden biri olduğu kabul edilen öğretim elemanlarından beklentilerinin belirlenmesine yönelik çalışmaya ise rastlanmamıştır. Bu çalışma, sözü geçen alanda daha detaylı bilgi elde etme olanağı sağladığı için önem taşımaktadır.

Bu çalışmada, yükseköğretimde kalite kavramının anlaşılması ve geliştirilmesi yönündeki çabalara katkıda bulunma amacıyla yönelik olarak, lisans düzeyinde turizm işletmeciliği ve otelcilik öğrenimi görmekte olan öğrencilerin yükseköğretimde kaliteyi belirleyen en önemli öğelerden birisi olan öğretim elemanları ile ilgili kalite beklentileri Abant İzzet Baysal Üniversitesi Akçakoca örneği ile araştırılmıştır.

Bu çerçevede, öğrencilerin öğretim elemanlarından beklentilerinin neler olduğu, bu beklentilerin hangi faktörler içerisinde bulunduğu ve beklentilerin ve faktörlerin önem düzeyleri incelenmiştir. Çalışma sonucunda öğrencilerin öğretim elemanları ile ilgili beklentilerini açıklayan 24 ifade içeren altı faktörlü bir yapı belirlenmiştir. Elde edilen altı faktör, "güven telkin etme", "alan yeterliliği", "empati", "öğrenmeyi kolaylaştırıcı faaliyetler", "mesleğe özgü davranış özellikleri" ve "akademik gelişim" adları ile adlandırılmıştır. Öğrencilerin öğretim elemanlarının sundukları hizmetlerin kalitesini değerlendirmede kullandıkları altı faktör içerisinde "güven telkin etme" faktörünün en önemli faktör olarak öne çıktığı anlaşılmıştır. Bu faktörü önem sırasına göre, "alan yeterliliği", "mesleğe özgü davranış özellikleri", "öğrenmeyi kolaylaştırıcı faaliyetler", "akademik gelişim" ve "empati" faktörleri izlemektedir. Öğrencilerin beklentileri ifadeler düzeyinde incelendiğinde ise, "öğretim elemanlarının ders verdikleri alanlarda bilgili olmaları" ifadesine öğrencilerin en yüksek değerleri verdikleri görülmekte, bu ifadeyi "öğretim elemanlarının derslere her zaman hazırlıklı gelmesi", "öğretim elemanlarının gerekli iletişim becerilerine sahip olması" ve "öğretim elemanlarının öğrencilere saygı göstermesi" ifadelerinin izlediği görülmektedir. En alt sırada yer alan ifade ise "öğretim elemanlarının öğrencilere kendilerini özel hissetmelerini sağlayacak kişisel ilgi göstermesi" ifadesi olmuştur. Bu çalışmayla elde edilen bulgular yanında, lisans düzeyinde turizm işletmeciliği ve otelcilik öğrenimi görmekte olan öğrencilerin öğretim elemanları ile ilgili kalite beklentilerini araştıran ölçeğin kendisi de bu çalışmanın önemli bir katkısıdır. Bu çalışmada geliştirilen ölçek benzer konumdaki yükseköğretim kurumlarında da kullanılmaya uygundur. Bu ölçek yardımıyla kurumlar öğrencilerin öğretim elemanları ile ilgili beklentilerini öğrenerek bu çerçevede geliştirmeye gereksinim duyulan alanları belirleyebileceklerdir.

Bu çalışma tasarlanırken kısıtlarının en aza indirilmesine özen gösterilmiştir. Ancak yine de bulgular değerlendirilirken dikkate alınması gereken bazı kısıtlar söz konusudur. Bu çalışma sadece Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'nda öğrenim görmekte olan öğrenciler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Bu nedenle, elde edilen bulguların söz konusu yükseköğretim kurumu ile aynı veya benzer alanlarda faaliyet gösteren tüm yükseköğretim kurumları için genelleştirilebilir olduğu söylenemez. Söz konusu alanda faaliyet gösteren tüm yükseköğretim kurumları için genelleştirilebilecek sonuçların

elde edilebilmesi için daha fazla sayıda yükseköğretim kurumunu kapsayan çalışmalar yapılmalıdır. Gelecekte yapılacak çalışmalar genelleştirilebilir bulgular elde etmeye yönelik olarak daha fazla sayıda yükseköğretim kurumunu araştırmaya dahil ederek çalışmanın kapsamını genişletebilecektir. Ayrıca gelecekte yapılacak çalışmalar öğrencilerin öğretim elemanları ile ilgili beklentilerinin nasıl oluştuğu, bu beklentilerin zaman içerisinde nasıl bir değişiklik gösterdiği ve yükseköğretim kurumunun somut öğeleri, sosyal olanaklar, kurumun sahip olduğu imaj gibi kalite faktörlerinin öğretim elemanlarına yönelik öğrenci beklentilerini nasıl etkilediğini inceleyebilir. Yine bu bağlamda olmak üzere, değişik alanlarda eğitim ve öğretim hizmetleri sunan yükseköğretim kurumları farklı özellikler taşıyabilecekleri için müşterilerinin beklentileri de farklılıklar gösterebilecektir. Aynı zamanda müşteri beklentilerinin kültürden kültüre farklılık gösterdiği de bir gerçektir (Armstrong ve Diğerleri 1997). Bu nedenlerden dolayı, farklı alanlarda hizmet sunan yükseköğretim kurumlarının ve farklı kültürlerden öğrencilere sahip olan yükseköğretim kurumlarının öğrencilerinin farklı beklenti özellikleri gösterebileceği dikkate alınarak gerekli uyarlamalar yapılmalıdır. Gelecekteki araştırmalar bu çalışmada izlenen yöntemi kullanarak ele aldıkları öğretim kurumu veya kültür için öğrencilerin beklentilerini araştırabileceklerdir. Bulguların değerlendirilmesinde dikkate alınması gereken bir diğer kısıt ise, çalışma kapsamında yürütülen anketin uygulanma şekliyle ilgilidir. Öğrenci beklentilerinin belirlenmesine yönelik olarak yürütülen anket uygulaması araştırmacıların tüm sınıflara ders başlamadan önce girerek anket formlarını dağıtmaları ve hemen sonrasında dolu formları geri toplamaları şeklinde gerçekleştirilmiştir. Bu yaklaşımla daha yüksek bir anket dönüş oranına ulaşılmasının amaçlanmasıyla birlikte, ankete verilen cevapların öğrencilerin tamamen gerçek düşüncelerini yansıttığını düşünmek yanıltıcı olabilir. Öğrencilerin sınıf ortamında ve belirli bir zaman dilimi içerisinde anketi cevaplamaları gerek birbirlerinden etkilenmelerini ve gerekse zaman açısından baskı altında hissedebilmeleri olasılığı ankete verilen cevapların tarafsızlığını etkilemiş olabilir. Ayrıca, önceki senelerde aldıkları derslerde başarısız olan öğrencilerin derslere devam zorunluluğu olmadığı için bu öğrencilere erişme olanağı da olmamıştır. Bu nedenle, elde edilen bulgular devamsız öğrencilerin değerlendirmelerini içermemektedir. Gelecekte yapılacak çalışmalarda bu noktalar göz önünde bulundurularak anket uygulaması için farklı yaklaşımlar benimsenebilir. "Mesleğe özgü davranış

özellikleri" faktörünün güvenilirliğinin göreceli olarak düşük bulunması (Cronbach alpha = 0,5500) bu çalışmanın bir başka kısıtını oluşturmaktadır. Daha büyük örneklem sayısına sahip araştırmalar yapılarak ve değişik analiz yöntemleri kullanılarak bu faktör ile ölçek arasındaki ilişki daha belirgin bir şekilde ortaya koyulabilecektir.

Yükseköğretimde kalite kavramının anlaşılması ve geliştirilmesi yönündeki çabalara katkıda bulunma amacı bu çalışmaya temel oluşturmuştur. Araştırma sonuçları, öğrencilerin öğretim elemanlarının sundukları hizmetlerin kalitesini değerlendirmede kullandıkları altı faktör içerisinde, "güven telkin etme", "alan yeterliliği" ve "mesleğe özgü davranış özellikleri" faktörlerinin en önemli faktörler olarak öne çıktığını göstermektedir. Bu çalışma daha önce araştırılmamış bir konuya ışık tuttuğu için önem taşımaktadır.

## KAYNAKÇA

Armstrong, R. W., Mok, C., Go, F. M., Chan, A. (1997). The Importance of Cross-Cultural Expectations in the Measurement of Service Quality Perceptions in the Hotel Industry, *International Journal of Hospitality Management*, 16 (2): 181-190.

Assar, K. E. (1993). Phoenix Quantum Quality at Maricopa, *Change*, 25 (3): 32-35.

Asubonteng, P., McCleary, K. J. ve Swan, J. E. (1996). Servqual Revisited: A Critical Review of Service Quality, *The Journal of Services Marketing*, 10 (6): 62-81.

Augustyn, M. ve Ho, S. K. (1998). Service Quality and Tourism, *Journal of Travel Research*, 37 (August): 71-75.

Barrier, M. (1993). Business Schools, TQM and You, *Nations Business*, 81 (7): 60-61.

Beaver, W. (1994). Is TQM Appropriate for the Classroom?, *College Teaching*, 42 (3): 111-115.

Brigham, S. (1994). *25 Snapshots of a Movement: Profiles of Campuses Implementing CQI*. American Association for Higher Education, Washington, DC.

Brown, D. J. ve Koenig, H. F. (1993). Applying Total Quality Management to Business Education, *Journal of Education for Business*, 68 (6): 325-330.

Bouman, M. ve T. V. D. Wiele. (1992). Measuring Service Quality in the Car Service Industry: Building and Testing an Instrument, *International Journal of Service Industry Management*, 3 (4): 4-16.

Cloutier, M. ve Richards, J. (1994). Examining Customer Satisfaction in a Big School, *Quality Progress*, 27 (9): 117-119.

Coaks, J. S. ve Steed, G. L. (2001). *SPSS: Analysis without Anguish: Version 10.0 for Windows*. Brisbane: John Wiley & Sons Australia, Ltd.

Devebakan, N., Koçdor, H., Musal, B. ve Güner, G. (2003). Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsünde Lisansüstü Eğitim Kalitesinin Arttırılması Kapsamında Öğrencilerin Eğitime İlişkin Görüşlerinin Değerlendirilmesi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 (2): 30-44.

Entin, D. H. (1993). Less Than Meets The Eye, *Change*, 25 (3): 28-32.

Ewell, P. T. (1993). Total Quality and Academic Practice: the Idea We've Been Waiting for? *Change*, 25 (3): 49-56.

Fornell, C. ve Larcker, D. F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error, *Journal of Marketing Research*, 18 (2): 39-50.

Gencel, U. (2001). Yükseköğretim Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Akreditasyon, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3 (3): 164-218.

Ghobadian, A., Speller, S. ve Jones, M. (1994). Service Quality Concepts and Models, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 11 (9): 43-66.

Goodby, G. (1993). Beyond TQM: The Agile Institution, *Educational Record*, 74 (2): 37-42.

Grönroos, C. (1983). *Strategic Management and Marketing in the Service Sector*. Cambridge, Massachusetts: Marketing Science Institute.

Guinta, L. R. ve Praizler, N. C. (1993). *The QFD Book: The Team Approach to Solving Problems and Satisfying Customers Through Quality Function Deployment*. New York, NY: Amacom Books.

Gummesson, E. (1991). Service Quality: A Holistic View. İçinde S. W. Brown, E. Gummesson, B. Edvardsson ve B. Gustavson (Editörler), *Service Quality: Multidisciplinary and Multinational Perspectives* (ss. 3-22). New York, NY: Lexington Books.

Juran, J. M. ve Gryna F. M. (1993). *Quality Planning and Analysis: From Product Development Through Use*. 3. Baskı. New York, NY: McGraw-Hill, Inc.

Juwaheer, T. D. (2004). Exploring International Tourists' Perceptions of Hotel Operations by Using a Modified SERVQUAL Approach: a Case Study of Mauritius, *Managing Service Quality*, 14 (5): 350-364.

Kimes, S. E. (2001). How Product Quality Drives Profitability: The Experience at Holiday Inn, *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42 (3): 25-28.

Koch, J. ve Fisher, J. (1998). Higher Education and Total Quality Management, *Total Quality Management*, 9 (8): 659-669.

Kuei, C. ve M. H. Lu. (1997). An Integrated Approach to Service Quality Improvement, *International Journal of Quality Science*, 2 (1): 24-36.

LeBlanc, G. ve Nguyen, N. (1997). Searching for Excellence in Business Education: an Exploratory Study of Customer Impressions of Service Quality, *International Journal of Educational Management*, 11 (2): 72-79.

Lozier, G. G. ve Teeter, D. J. (1996). Quality Improvement Pursuits in American Higher Education, *Total Quality Management*, 7 (1): 189-201.

Marchese, T. (1991). TQM Reaches the Academy, *American Association for Higher Education Bulletin*, November: 433-446.

Morgan, D. L. (1997). *Focus Groups as Qualitative Research*. 2. Baskı. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.

Nunnally, J. C. ve Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory*. 3. Baskı. New York, N.Y.: McGraw-Hill.

Pariseau, S. E. (1997). Assessing Service Quality in Schools of Business, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 14 (3): 204-218.

Parasuraman, A., L. L. Berry and V. A. Zeithaml. (1991). Refinement and Reassessment of the Servqual Scale, *Journal of Retailing*, 67 (4): 420-450.

Parasuraman, A., V. A. Zeithaml and L. L. Berry. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, 49 (1): 41-50.

Parasuraman, A., V. A. Zeithaml and L. L. Berry. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64(1): 12-40.

Parasuraman, A., V. A. Zeithaml and L. L. Berry. (1994). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research, *Journal of Marketing*, 58 (1): 111-124.

- Pazarlıoğlu, M. V., Emeç, H. ve Erdoğan, S. (1999). Dokuz Eylül Üniversitesi Öğrencilerinin Yükseköğretim Beklentisi Değişkenlerinin Faktör Analizi İle İncelenmesi, *D.E.Ü.İ.B.F.Dergisi*, 14 (2): 97-109.
- Pitman, G., Motwani, J., Kumar, A. ve Cheng, C. H. (1995). QFD Application in an Educational Setting: a Pilot Field Study, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 12 (6): 63-72.
- Powers, T. (1997). *Marketing Hospitality*. 2. Baskı. New York, NY: John Wiley & Sons, Inc.
- Rhodes, L. A. (1992). On the Road to Quality, *Educational Leadership*, 50 (March): 76-80.
- Saleh, F. ve Ryan, C. (1992). Analysing Service Quality in the Hospitality Industry Using the SERVQUAL Model, *The Service Industries Journal*, 11 (3): 324-343.
- Sekaran, U. (2000). *Research Methods For Business: A Skill-Building Approach*. New York, NY: John Wiley & Sons, Inc.
- Seymour, D. (1993). Quality on Campus: Three Institutions, Three Beginnings, *Changes*, 25 (3): 14-27.
- Sohail, M. S. ve Shaikh, N. M. (2004). Quest for Excellence in Business Education: a Study of Student Impressions of Service Quality, *The International Journal of Educational Management*, 18 (1): 58-65.
- Sözer, A. N., Tütüncü, Ö., Doğan, Ö. İ., Gencel, U., Gül, H., Teknikler, G., Tarlan, D., Aksaraylı, M., Eser, D., Seçer, B., Yağcı, K., Topoyan, M. ve Devebakan, N. (2002). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde Lisansüstü Eğitim Kalitesinin Arttırılmasına Yönelik Bir Alan Araştırması, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4 (2): 44.
- Tütüncü, Ö. ve Doğan, Ö. İ. (2003). Müşteri Tatmini Kapsamında Öğrenci Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Uygulaması, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5 (4): 130-151.
- Yalçınkaya, M. (2002). Öğrencilerin Öğretim Elemanlarını Değerlendirmesi Araştırması: Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Örneği, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2002 (1): 105-118.
- Zeithaml, V. A., A. Parasuraman and L. L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*. New York, NY.: The Free Press.

Gönderilme tarihi : 04 Ağustos 2005

Birinci düzeltme : 20 Eylül 2005

Birinci düzeltme : 01 Kasım 2005

Kabul : 08 Kasım 2005

Yrd. Doç. Dr. Atila Akbaba, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Akçakoca, Düzce.

E-posta: aakbaba@ibu.edu.tr

Behiye Elvin Gürün, Mehmet Yaran, Uzman Hürriyet Çimen, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Öğrencisi, Bolu