

Gönderilme Tarihi (Submitted) : 01.07.2020
Revizyon Tarihi (Revised) : 03.11.2020
Kabul Tarihi (Accepted) : 30.12.2021

TURED
JOTOĞ



**Turizm Rehberliği Bölümü Öğrencilerinin
Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi: Afyon Kocatepe Üniversitesi Örneği**
*Determination of Satisfaction Levels of Tourism Guidance Students: Afyon Kocatepe
University Example*

Arş. Gör. Ali KABAKULAK 

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Afyon Kocatepe University, Faculty of Tourism, Turkey
E-Mail: alikabakulak@aku.edu.tr

Arş. Gör. Melisa ATEŞ 

Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Türkiye
Afyon Kocatepe University, Faculty of Tourism, Turkey
E-Mail: mates@aku.edu.tr

Öz

Amaç ve Önem: Turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi bu çalışmanın temel amacı olarak belirlenmiştir. Bu kapsamda Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği bölümü öğrencilerinin bölüm, fakülte ve üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri belirlenmiştir. Bu çalışmayla birlikte, turizm rehberliği öğrencilerinin memnuniyetlerinin belirlenmesinin hem üniversite hem fakülte hem de bölüm bazında önemli katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

Yöntem: Araştırmanın evrenini Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği bölümü öğrencileri oluşturmaktadır. Araştırmada evrenin tamamına ulaşma imkânı olmasından dolayı örneklem alınmamış olup, araştırmada tam sayım yöntemi ile veriler toplanmıştır. Güz dönemine ait veriler 1 Şubat – 1 Mart 2020 arasında; bahar dönemine ait veriler ise 1-20 Haziran 2020 tarihleri arasında toplanmıştır. Araştırma kapsamında hem güz hem bahar döneminde normal öğretim öğrencilerinden veriler toplanmış, 2019-2020 eğitim öğretim yılı güz döneminde 178; bahar döneminde ise 222 öğrenciye ulaşılmıştır. Araştırma kapsamında yapılan veri analizleri sırasında güz döneminde hatalı ve eksik girilen 50 anket; bahar döneminde ise 12 anket analizden çıkarılmıştır. Katılımcıların bireysel özelliklerine ilişkin veriler frekans ve yüzde dağılımları hesaplanmak sureti ile verilmiştir. Katılımcıların memnuniyet düzeylerine ilişkin veriler ise frekans ve yüzde dağılımlarının yanı sıra, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri ile betimlenmiştir.

Bulgular: Turizm Rehberliği Bölümü öğrencilerinin gerek fakülte gerekse üniversite hizmetlerinden genel olarak memnun oldukları görülmektedir. Fakülte hizmetleri bağlamında güz dönem memnuniyeti daha yüksek olup, her iki dönemde de üst yönetim ve öğrenci işleri hizmetleri ön plana çıkmaktadır. Öğrencilerin üniversite hizmetlerinden memnuniyetleri ise, fakülte hizmetlerine oranla daha düşük, ancak yine de kabul edilebilir seviyenin üzerindedir. Üniversite hizmetlerinde bilimsel boyut ön plana çıkarken, kültürel boyuttan memnuniyetin daha düşük düzeyde olduğu görülmüştür.

Özgünlük/Bilimsel Katkı: Konu ile ilgili literatür incelendiğinde, genellikle turizm eğitimi alan öğrencilerin, aldıkları eğitime yönelik memnuniyetlerinin değerlendirilmesine yönelik çalışmaların mevcut olduğu göze çarpmaktadır. Ancak daha önce yapılan çalışmalarda turizm rehberliği öğrencilerinin hem üniversite hem fakülte hem de bölümde aldıkları hizmetlerin ayrı ayrı ele alınmadığı tespit edilmiş, bu noktadan hareketle öğrencilerin aldıkları hizmetlerin değerlendirilmesi ile bir anlamda durum tespit analizi ile performans takibi yapılmasına imkân verirken gerekli olan yerlerde iyileştirmelerin yapılmasına da olanak sağlamaktadır. Turizm rehberliği bölümlerinde öğrencilerin daha kaliteli hizmet almalarına vesile olacak olması ve diğer üniversiteler, turizm fakülteleri ve turizm rehberliği bölümlerine yol göstermesi ile hizmette standartlaşma sağlayacak olması bu çalışmayı özgün yapmaktadır.

Atf için (for cited): Kabakulak, A. ve Ateş, M. (2021). Turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi: Afyon Kocatepe Üniversitesi örneği, *Turist Rehberliği Dergisi*, 4(2), 64-79.



Sınırlılıklar: Bu çalışmanın yalnızca Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Rehberliği bölümü öğrencileri üzerinde gerçekleştirilmesi ve diğer turizm rehberliği öğrencilerine zaman ve maddi imkânsızlıkların yanı sıra Covid 19 salgınından dolayı diğer turizm rehberliği öğrencilerine ulaşamaması araştırmanın sınırlılığını oluşturmaktadır. Dolayısıyla aynı çalışmanın farklı üniversitelerin turizm rehberliği bölümlerinde öğrenim gören öğrenciler üzerinde tekrarlanması araştırma sonuçlarının daha genellenebilir olmasını sağlarken üniversite, fakülte ve bölümde alınan hizmetlerin standartlaşmasında da önemli bir rol oynayacaktır.

Anahtar Kelimeler: Turizm rehberliği, öğrenci, memnuniyet, Afyon Kocatepe Üniversitesi.

Makale Türü: Araştırma makalesi

Abstract

Purpose and Importance: The aim of this study is to determine the satisfaction levels of tourism guidance students. In this context, the satisfaction levels of the students of Afyon Kocatepe University, Faculty of Tourism, Tourism Guidance Department, from the department, faculty and university services were determined. With this study, it is thought that determining the satisfaction of tourism guidance students will make important contributions on the basis of both university and faculty and department.

Methodology: The population of the study consists of the students of Afyon Kocatepe University Tourism Faculty Tourism Guidance Department. Due to the possibility of reaching the whole population in the research, it was not taken into the sample, and the data was collected with the full count method in the research. Data for the fall semester is between February 1 and March 1, 2020; the data for the spring semester were collected between 1-20 June 2020. Within the scope of the research, data were collected from normal education students both in the fall and spring semesters, 178 in the fall semester of the 2019-2020 academic year; In the spring semester, 222 students were reached. During the data analysis conducted within the scope of the research, 50 questionnaires entered incorrectly and incompletely in the fall semester; in the spring term, 12 questionnaires were excluded from the analysis. Data on the individual characteristics of the participants were given by calculating frequency and percentage distributions. The data on the satisfaction levels of the participants are described with arithmetic mean and standard deviation values, as well as frequency and percentage distributions.

Findings: It is seen that the students of the Department of Tourism Guidance are generally satisfied with both the faculty and the university services. In the context of faculty services, fall term satisfaction is higher, and senior management and student affairs services come to the fore in both terms. Students' satisfaction with university services is lower than faculty services, but still above an acceptable level. While the scientific dimension comes to the fore in university services, it has been observed that satisfaction with the cultural dimension is at a lower level.

Originality/Value: When the literature on the subject is examined, it is striking that there are generally studies aimed at evaluating the satisfaction of students who receive tourism education for their education. However, in previous studies, it has been determined that the services that tourism guidance students receive from both the university, the faculty and the department are not handled separately, and from this point of view, it is possible to evaluate the services received by the students and to follow up the performance with due diligence analysis in a sense, and to make improvements where necessary provides. The fact that it will enable students to receive better quality service in tourism guidance departments and that it will provide standardization in service by guiding other universities, tourism faculties and tourism guidance departments makes this study unique.

Limitations: The limitation of the research is that this study was carried out only on the students of the tourism guidance department of Afyon Kocatepe University and other tourism guidance students could not be reached due to the Covid 19 epidemic as well as time and financial impossibilities. Therefore, repeating the same study on students studying in tourism guidance departments of different universities will ensure that the results of the research are more generalizable and will play an important role in the standardization of the services received at the university, faculty and department.

Keywords: Tourism guidance, student, satisfaction, Afyon Kocatepe University.

Paper Type: Research article



Giriş

Turizm önemi her yıl giderek artmakta olan bir sektördür. Bu artış, ülkeler ve işletmeler arasındaki rekabeti de artırmakta ve bu noktada hizmet kalitesi ön plana çıkmaktadır. İyi hizmet kalitesi de ancak nitelikli bir eğitimin verilmesiyle oluşmaktadır (Eker & Zengin, 2016). Ancak, üniversiteler eğitim-öğretim olanakları, fiziksel ve altyapı olanakları, akademik kadro bakımından birbirlerinden farklılık göstermektedir. Bu bakımdan, her üniversite geliştirdiği farklı yöntemlerle öğrencilerine eğitim vermektedir (Erdem & Şenol, 2015). Turizm sektöründe hem hizmeti alan hem de hizmeti sunan kişinin insan olmasından dolayı, sektörün başarısı eğitilmiş işgücü ile gerçekleşmektedir. Çalışanların sektörde gösterdikleri hizmet kalitesi, aldıkları mesleki bilgi ve eğitim ile doğru orantılıdır (Ünlüöner vd., 2010).

Turizm eğitimi, mesleki ve teknik eğitimin içerisinde yer almaktadır. Mesleki ve teknik eğitim, “milli eğitim sisteminin bütünlüğü içerisinde endüstri, tarım ve hizmet sektörleriyle birlikte her türlü mesleki ve teknik eğitim hizmetlerinin planlanması, araştırılması, geliştirilmesi, organizasyonu ve eşgüdümü ile yönetim, denetim ve öğretim etkinliklerinin bütünü” şeklinde tanımlanmaktadır (Şahin & Fındık, 2008). Turizm eğitimi veren kurumların amacı, turizm sektöründe çalışacak öğrencilere, turizm bilinci kazandırmak ve sektöre kalifiye personel yetiştirmektir (Baltacı vd., 2012). Turizm sektörü içerisinde yer alan işletmeler, müşterilere hizmet sunmaktadır. Bu hizmetlerden memnuniyet ve başarı da karşılıklı ilişkilerdeki başarı seviyesini oluşturmaktadır. Bu durum, alınan teorik bilginin yanı sıra uygulamalı eğitimin de gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır (Boz vd., 2018).

Turizm eğitimi içinde yer alan ve ülkenin turizmde elde ettikleri fayda da doğrudan etkili olan turist/turizm rehberlerinin eğitimi de yer almaktadır (Değirmencioğlu, 2001). Ülkelerin tanıtımında bir elçi olarak görülen, yerel halk ve turistler arasında iletişimi sağlayan turist rehberlerinin iyi yetiştirilmiş ve kendini yetiştirmiş olması olumlu bir ülke imajı oluşması açısından önem taşımaktadır. Kaliteli bir rehberlik eğitimi, kaliteli rehberler yetişmesine, kaliteli rehberler ise turistlerin ziyaretlerinden memnun kalmasına ve tatillerinden mutlu ayrılmalarına katkı sağlayacaktır (Eker & Zengin, 2016). Turizm rehberliği eğitimi alan öğrencilerin üniversite, fakülte ve bölümden aldıkları hizmetlerden duydukları memnuniyet düzeyleri önem taşımaktadır. Bu kapsamda bu çalışmanın amacı turizm rehberliği eğitimi alan öğrencilerin üniversite, fakülte ve bölümden aldıkları hizmetlerden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesidir. Konuyla ilgili literatür incelemesi yapıldığında, turizm rehberliği eğitimi alan öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesine yönelik sınırlı sayıda çalışmaya rastlanmıştır. Dolayısıyla bu çalışmanın yapılmasının hem ilgili literatüre, hem de ilgili kişi/kurum ve kuruluşlara katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

1. Kuramsal Çerçeve

Ülkelerarası rekabetin yoğun yaşandığı turizm sektöründe, işletmelerin devamlılığını sağlayabilmeleri ve sektörde söz sahibi olabilmeleri için nitelikli işgücüne sahip olmaları gerekmektedir. Hizmetin insan tarafından sunulduğu turizm sektöründe, nitelikli çalışanların olması sektör açısından önem taşımaktadır (Günay & Akıncı, 2017). Turizmin hizmet sektörü ve emek-yoğun bir özelliğe sahip olmasından dolayı turizmde çalışan bireylerin eğitimi ile turizm sektörünün başarısı doğru orantılıdır (Pelit vd., 2016). Sektöre eğitim düzeyi yüksek olan bireyler yetiştirmede turizm eğitimi veren kurumlar da önemli bir konuma sahiptir. Dinamik bir yapıya sahip olan turizm sektörü gibi turizm eğitimi veren kurumlarında kendilerini sürekli olarak geliştirmesi ve yenilemesi gerekmektedir (Demir & Demir, 2016). Çalışanların nitelikli olmasını belirleyen unsur da aldıkları turizm eğitimidir. Turizm eğitiminin amacı, turizm sektöründe hizmet veren kişilerin gerekli donanıma sahip olmalarını sağlamaktır (Çetin, 2005). Turizm eğitiminde üzerinde durulan konu



mesleki eğitimidir. Mesleki eğitim, toplumda yer alan bireylerin, meslek sahibi olabilmeleri ve mesleğin gerektirdiği bilgi, beceri ve yetenekleri kazandırarak, kişinin yeteneklerinin fiziksel, duygusal, sosyal ve ekonomik yönden geliştirilme süreci olarak tanımlanmaktadır (Pelit & Güçer, 2006). Eğitim veren kurumlar, öğrencilerin akademik başarısını ölçmede, iş alışkanlıklarını kazandırmada ve yetkinliklerini ölçmede önemli bir role sahiptir (Nelson, 2003). Turizm eğitimi alan öğrencilerin de pratik bilgi ve becerilerle donatılması gerekmektedir. Turizm eğitiminin her aşaması teori ve uygulama birbirini tamamlayarak bir bütün şeklinde yürütülmektedir. Çünkü turizm sektörü dinamik bir yapıya sahip olduğundan dolayı verilen eğitimin de dinamik bir yapıda olması gerekmektedir (Pelit & Güçer, 2006). Bu durum da yalnızca teorik eğitimle olmamakta, öğrencilerin kazandıkları bilgi ve becerileri uygulamaya da dökmeleri sağlanmaktadır (Aymankey vd., 2013).

Ülkeler, turizm sektöründe turistik çekiciliklerin yanı sıra, turist rehberlerine de ihtiyaç duymaktadır. Turist rehberleri için ön koşul, dürüstlük, tevazu, alçakgönüllülük, güvenilirlik gibi olumlu kişisel ve ahlaki özelliklerdir. Yine aynı derecede, kapsamlı bilgi ve konunun güçlü bir şekilde kavranması, iyi analitik beceriler, tarihi ve kültürel alanlar için karşılaştırmalı bir bakış açısına sahip olmak turist rehberleri için önem arz etmektedir (Sandaruwani & Gnanapala, 2016). Turist rehberlerinin bu becerileri kazanması iyi bir eğitim sistemi ve bireyin kendi çabasına bağlıdır (Pelit & Katırcıoğlu, 2018). Bundan dolayı turist rehberi olacak kişilere verilen eğitim önem taşımaktadır. Turizm rehberliği eğitiminin temel amacı, seyahat ve turizm sektöründe rehber olarak görev alacak bireyleri eğitimden geçirmek, turizm bilincini ve felsefesini kazandırmak, yönetim ve davranış tekniklerini, insan sosyolojisi ve psikolojisini öğretmek ve vizyon sahibi, iletişime açık dil kullanım becerisi yüksek meslek profesyonellerini yetiştirmektir (Tolga vd., 2015).

Turist rehberlerinin nitelikli bir eğitim ile yetiştirilmesi şüphesiz hem ülke açısından hem turistler hem de seyahat acenteleri gibi sektörde yer alan diğer işletmeler açısından büyük önem taşımaktadır (Güven & Ceylan, 2014). Ancak turist rehberlerinin bilgi birikimleri yalnızca bir bölge, ülke, yöre ile sınırlı kalmamalıdır. Arkeoloji, sanat tarihi, edebiyat, tarih, müzecilik gibi çeşitli alanlarda bilgi sahibi olması gerekmekte ve bunun için de nitelikli bir eğitime ihtiyaç duyulmaktadır (Eker vd., 2019: 75). Türkiye’de 51 üniversitede lisans düzeyinde Turizm Rehberliği Programı bulunmaktadır. Bunların 43’ü devlet, 8’i vakıf üniversitesidir. Türkiye’de lisans düzeyinde yer alan Turizm Rehberliği Programlarının listesi Tablo 1’de verilmiştir.

Turist rehberliği, sadece teorik bilgi ile yapılacak bir meslek değildir. Teorik eğitimle kazanılan bilgi ve becerilerin uygulama ile pekiştirilmesi sağlanmaktadır (Pelit vd., 2019). Uygulamalar sayesinde öğrenciler teorik olarak kazandıkları bilgileri gerçek ortamlarda, gerçek yaşam deneyimine taşıyabilmekte, uyumlaştırabilme ve sektördeki gelişmelerden haberdar olabilmektedirler (Çetin, 2005). Öğrencilere verilen eğitimin yanı sıra bölüm, fakülte ve üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri de öğrenciler açısından önem taşımaktadır. Öğrencilere sosyal paylaşım alanlarının yaratılması ve boş zamanın değerlendirilmesi, sosyal faaliyetlere katılım, çeşitli bilimsel, kültürel ve sosyal etkinlik desteğinin sağlanması öğrenci merkezli üniversite olarak algılanmasını desteklemektedir. Bu durum öğrencilerin üniversiteyi daha çok benimsemesini sağlarken, saygın bir üniversiteli olmanın ayrıcalığı duygusunu yaşatmış olarak memnuniyet düzeyini olumlu yönde etkileyebilmektedir (Demir & Demir, 2016).



Tablo 1

Türkiye’de Lisans Düzeyinde Turizm Rehberliği Eğitimi Yürüten Üniversiteler

#	Üniversite	Fakülte/Yüksekokul	Bölüm	Devlet/Vakıf
1	Adıyaman Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet
2	Afyon Kocatepe Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet
3	Afyon Kocatepe Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği (İÖ)	Devlet
4	Akdeniz Üniversitesi	Manavgat Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet
5	Akdeniz Üniversitesi	Manavgat Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği (İÖ)	Devlet
6	Akdeniz Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet
7	Aksaray Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet
8	Anadolu Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet
9	Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği	Devlet
10	Atatürk Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet
11	Aydın Adnan Menderes Üniversitesi	Turizm Fakültesi (Kuşadası)	Turizm Rehberliği	Devlet
12	Aydın Adnan Menderes Üniversitesi	Turizm Fakültesi (Kuşadası)	Turizm Rehberliği (İÖ)	Devlet
13	Balıkesir Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet
14	Balıkesir Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği (İÖ)	Devlet
15	Batman Üniversitesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	Turizm Rehberliği	Devlet
16	Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi	Uygulamalı Bilimler Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet
17	Bolu Abat İzzet Baysal Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet
18	Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği	Devlet
19	Çankırı Karatekin Üniversitesi	İlgaz Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu	Turizm Rehberliği	Devlet
20	Ege Üniversitesi	Çeşme Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet
21	Erciyes Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet
22	Gümüşhane Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet
23	Harran Üniversitesi	Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu	Turizm Rehberliği	Devlet
24	Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi	Turizm Fakültesi (Eğirdir)	Turizm Rehberliği	Devlet
25	İskenderun Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet
26	İstanbul Gelişim Üniversitesi	İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi	Turizm Rehberliği (Burslu)	Vakıf
27	İstanbul Gelişim Üniversitesi	İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi	Turizm Rehberliği (%50 indirimli)	Vakıf
28	İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet
29	Karabük Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet
30	Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi	Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu	Turizm Rehberliği	Devlet
31	Kastamonu Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet
32	Kırklareli Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet
33	Mardin Artuklu Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet
34	Mersin Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet
35	Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet
36	Necmettin Erbakan Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet
37	Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet



Tablo 2

Türkiye’de Lisans Düzeyinde Turizm Rehberliği Eğitimi Yürüten Üniversiteler (Devamı)

#	Üniversite	Fakülte/Yüksekokul	Bölüm	Devlet/Vakıf
38	Niğantaşı Üniversitesi	Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu	Turizm Rehberliği (Ücretli)	Vakıf
39	Niğantaşı Üniversitesi	Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu	Turizm Rehberliği (Burslu)	Vakıf
40	Niğantaşı Üniversitesi	Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu	Turizm Rehberliği (%50 indirimli)	Vakıf
41	Ondokuz Mayıs Üniversitesi	Turizm Fakültesi (Bafra)	Turizm Rehberliği	Devlet
42	Pamukkale Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet
43	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet
44	Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği (İÖ)	Devlet
45	Selçuk Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet
46	Selçuk Üniversitesi	Beyşehir Ali Akkanat Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet
47	Sinop Üniversitesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	Turizm Rehberliği	Devlet
48	Yaşar Üniversitesi	Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu	Turizm Rehberliği (Ücretli)-İngilizce	Vakıf
49	Yaşar Üniversitesi	Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu	Turizm Rehberliği (Burslu)	Vakıf
50	Yaşar Üniversitesi	Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu	Turizm Rehberliği (%50 indirimli)	Vakıf
51	Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi	Karadeniz Ereğli Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	Devlet

Kaynak: YÖK Atlas, 2021

Eğitimden kazanılan yüksek kazanç, bireyin hayatının sonraki aşamalarında da bilgi, birikim ya da yetenek gibi bazı sonuçları üretebilmelidir. Bundan dolayı memnuniyet ya da memnuniyetsizlik öğrencinin bu alandaki beklentilerini karşılamasına bağlıdır (Erdem & Şenol, 2015). Öğrenciler eğitim-öğretim sürecinin doğrudan alıcısı ve yararlanıcısı olduğundan dolayı onların değerlendirmeleri, eğitim öğretim kalitesinin belirlenmesinde önemli kaynak sağlayıcıdır (Ekinci & Burgaz, 2007). Bundan dolayı, öğrencilerin görüşlerine dayalı olarak memnuniyetlerin belirlenmesi eğitim kalitesinin artırılmasına katkı sağlayacaktır.

2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın amacı, lisans düzeyinde turizm rehberliği eğitimi alan öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesidir. Konu ile ilgili literatür taraması yapıldığında, turizm eğitimi alan öğrencilerin, aldıkları eğitime yönelik memnuniyetlerinin değerlendirilmesine yönelik çalışmalar mevcuttur. Turizm rehberliği öğrencilerinin üniversite, fakülte ve bölüm bazında ele alan çalışmaya rastlanmamıştır. Verilen eğitimin kalitesinin iyileştirilmesinde ve artırılmasında, öğrencilerin üniversite, fakülte ve bölüm memnuniyetleri önem taşımaktadır. Eğitim kalitesinin yanı sıra verilen diğer hizmetlerin daha hızlı, ulaşılabilir, sürdürülebilir olması öğrencilerin bölümlerine olan bağlılığını dolayısıyla da üniversiteye olan bağlılıklarını da artıracaktır. Ayrıca hizmetlerin sorunsuz bir şekilde verilmesi hem yurt içinde hem de yurtdışında üniversitelerin rekabet edebilirliklerini arttıracığı gibi öğrencilerin de Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Rehberliği bölümüne olan ilgiyi de üst seviyelere taşıyacak böylelikle üniversite ve turizm rehberliği bölümünün bilinirliğine de katkı sağlayacaktır.



3. Yöntem

Araştırmada veri toplama aracı olarak anketten yararlanılmıştır. Araştırmanın evrenini Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği bölümü öğrencileri oluşturmaktadır. Turizm Rehberliği Bölümünde toplam 521 öğrenci bulunmaktadır. Araştırmada evrenin tamamına ulaşma imkânı olmasından dolayı örnekleme alınmamış olup, tam sayım yöntemi ile veriler toplanmıştır. Veriler 2019-2020 Eğitim-öğretim yılında (Güz ve Bahar yarıyılı) toplanmıştır. Güz dönemine ait veriler 1 Şubat – 1 Mart 2020 arasında; bahar dönemine ait veriler ise 1-20 Haziran 2020 arasında toplanmıştır. 2019-2020 eğitim öğretim yılı güz döneminde 178; bahar döneminde ise 222 öğrenciye ulaşılmıştır. Araştırma kapsamında yapılan veri analizleri sırasında güz döneminde hatalı ve eksik girilen 50 anket; bahar döneminde ise 12 anket değerlendirilmeye alınmamıştır. Katılımcıların bireysel özelliklerine ilişkin veriler frekans ve yüzde dağılımları hesaplanmak sureti ile verilmiştir. Katılımcıların memnuniyet düzeylerine ilişkin veriler ise frekans ve yüzde dağılımlarının yanı sıra, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri ile betimlenmiştir.

4. Bulgular

Tablo 2’de 2019-2020 eğitim-öğretim yılı güz yarıyılı bölüm, fakülte ve üniversite hizmetlerinden memnuniyet durumuna ilişkin demografik bilgiler yer almaktadır.

Tablo 2

2019-2020 Eğitim-Öğretim Yılı Güz Yarıyılı Katılımcıların Bireysel Özelliklerine İlişkin Bulgular

Cinsiyet	Değişkenler		Sınıf	Değişkenler	
	f	%		f	%
Kadın	93	52,2	1	43	24,2
			2	50	28,1
Erkek	85	47,8	3	51	28,7
			4	34	19,1
Toplam	178	%100	Toplam	178	%100

Tablo 2 incelendiğinde katılımcıların %52,2’si kadın öğrencilerden %47,8’i ise erkek öğrencilerden oluşmaktadır. Sınıf bazında Tablo 2 incelendiğinde güz döneminde öğrencilerin %24,2’si 1. sınıf, %28,1’i 2. sınıf, %28,7’si 3. Sınıf, %19,1’i ise 4. sınıf öğrencilerinden oluşmaktadır. Araştırmaya en yüksek katılımı %28,7 ile 3. sınıf öğrencileri gerçekleştirmişlerdir.

Tablo 3

2019-2020 Eğitim-Öğretim Yılı Bahar Yarıyılı Katılımcıların Bireysel Özelliklerine İlişkin Bulgular

Cinsiyet	Değişkenler		Sınıfınız	Değişkenler	
	f	%		f	%
Kadın	117	52,7	1	49	22,0
			2	58	26,1
Erkek	105	47,3	3	52	23,4
			4	63	28,5
Toplam	222	%100	Toplam	222	%100

Tablo 3’de ise 2019-2020 eğitim-öğretim yılı bahar yarıyılı bölüm, fakülte ve üniversite hizmetlerinden memnuniyet durumuna ilişkin demografik bilgiler yer almaktadır. Tablo 3 incelendiğinde, katılımcıların %52,7’si kadın öğrencilerden %47,3’ü ise erkek öğrencilerden oluşmaktadır. Sınıf bazında Tablo 3 incelendiğinde bahar döneminde öğrencilerin %22,0’sı 1. sınıf,



%26,1'i 2. sınıf, %23,4'ü 3. Sınıf, %28,5'i ise 4. sınıf öğrencilerinden oluşmaktadır. Araştırmaya en yüksek katılımı %28,5 ile 4. sınıf öğrencileri gerçekleştirmişlerdir.

Öğrencilerin 2019-2020 eğitim-öğretim yılı güz yarıyılı bölüm, fakülte ve üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri Tablo 4'te yer almaktadır. Tablo 4 incelendiğinde, fakülte öğrenci işlerinden en yüksek memnuniyeti 1. sınıf öğrencileri ($\bar{X}=4,17$) sağlarken en düşük memnuniyet düzeyine sahip olan sınıf ise 4. sınıf öğrencileri ($\bar{X}=4,07$) olmuştur. Bu durumun ortaya çıkmasında 1. sınıf öğrencilerinin fakülteye yeni gelmiş olmalarından ve öğrenci işleri ile düşük düzeyde ilişki kurmalarından kaynaklandığı söylenebilir. Ancak 4. sınıf öğrencilerinin uzun yıllar fakültede bulunmaları, öğrenci işlerinin işleyişini gerek Akademik Oryantasyon dersinde öğrenmeleri gerekse zaman içinde Erasmus, Mevlana, Farabi programları, transkript, muafiyet işlemleri, staj, not, mezuniyet işlemleri vb. gibi konularda sürekli iletişimde olmaları iletişimi kuvvetlendirirken aynı zamanda çatışmaları da beraberinde getirmekte bu durum 4. sınıf öğrencilerinin aldıkları hizmet memnuniyet düzeylerinde düşüşe neden olabilmektedir.

Tablo 4
2019-2020 Eğitim-Öğretim Yılı Güz Yarıyılı Bölüm, Fakülte ve Üniversite Hizmetlerinden Memnuniyet Durumu

Değişken	İfade	1. sınıf		2. sınıf		3. sınıf		4. sınıf		TOPLAM	
		\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}
Öğrenci İşleri	Personel işlemler konusunda bilgili ve yetkindir.	4,10		3,90		3,92		3,85		3,94	
	Personel yardımseverdir.	4,05		3,98		4,02		4,12		4,04	
	Öğrenci işlemleri zamanında ve eksiksiz yapılmaktadır.	4,23	4,17	4,15	4,11	4,08	4,16	3,94	4,07	4,11	4,13
	Öğrenci bilgi sistemi (ders kayıt, not takibi vb.) etkin ve yeterlidir.	4,23		4,23		4,40		4,03		4,24	
	Akademik danışmanlık hizmetleri yeterlidir.	4,23		4,21		4,38		4,42		4,30	
Altyapı / Üstyapı / Fiziksel ve Sosyal Olanaklar	Bölüme ait duyurular zamanında ve etkin olarak yapılmaktadır.	4,58		4,56		4,48		4,55		4,54	
	Fakülte Web sitesi günceldir.	4,56		4,56		4,54		4,61		4,56	
	Fakülte Web sitesinden ihtiyaç duyulan bilgilere kolaylıkla ulaşılabilir.	4,26		4,65		4,40		4,45		4,45	
	Sınıfların teknik altyapısı yeterlidir.	3,70		3,89		3,68		3,79		3,76	
	Uygulama alanlarının (laboratuvar vb.) teknik altyapısı yeterlidir.	3,41		3,79		3,60		3,58		3,61	
	Uygulamalar için (teknik gezi vb.) yeterli destek sağlanmaktadır.	3,48	3,97	3,71	4,17	2,70	3,84	3,45	4,04	3,31	4,00
	Sosyal faaliyetlerin (konferans, gezi vb.) sayısı yeterlidir.	3,40		3,50		2,92		3,39		3,29	
	Sınıfların ısıtma, aydınlatma, havalandırma koşulları yeterlidir.	4,10		4,29		4,04		4,42		4,20	
	Kantin hizmetleri yeterlidir.	3,33		3,58		3,66		3,50		3,53	
	Güvenlik hizmetleri yeterlidir.	4,15		4,31		4,04		4,52		4,23	
	Genel alanlar ve sınıfların temizlik düzeyi yeterlidir.	4,23		4,43		4,08		4,06		4,21	



Tablo 4
2019-2020 Eğitim-Öğretim Yılı Güz Yarıyılı Bölüm, Fakülte ve Üniversite Hizmetlerinden Memnuniyet Durumu (Devamı)

Değişken	İfade	1. sınıf		2. sınıf		3. sınıf		4. sınıf		TOPLAM	
		\bar{x}	\bar{x}	\bar{x}	\bar{x}	\bar{x}	\bar{x}	\bar{x}	\bar{x}	\bar{x}	\bar{x}
Mobilite	ERASMUS, FARABİ, MEVLANA vb. ile ilgili kapsamlı bilgiler verilir.	4,55		4,53		3,90		3,97		4,24	
	ERASMUS, FARABİ, MEVLANA koordinatörleri etkin ve yeterlidir	4,35		4,38		3,96		3,97		4,17	
	ERASMUS kapsamında anlaşma yapılan ülke/okul sayısı yeterlidir.	4,13	4,28	4,13	4,37	3,74	3,82	3,66	3,92	3,92	4,10
	Yurtdışı staj ve eğitim ile ilgili yeterli destek sağlanmaktadır.	4,13		4,42		3,68		4,03		4,06	
Üst Yönetim (Bölüm Bşk. ve Dekanlık)	Öğrenci istek ve şikâyetlerini dikkate alır.	4,10		4,19		3,90		4,12		4,07	
	Bölümün/fakültenin gelişimi için çalışır.	4,38		4,31		3,96		4,36		4,24	
	Yenilikleri öğrencilerle buluşturmada başarılıdır.	4,08	4,34	4,02	4,23	3,90	3,93	3,97	4,19	3,99	4,16
	Sektör temsilcilerini öğrencilerle buluşturmada başarılıdır.	4,48		4,25		4,04		4,27		4,25	
	Öğrencilere yaklaşım ve iletişimde başarılıdır.	4,43		4,38		3,92		4,21		4,22	
FAKÜLTE TOPLAM			4,23		4,21		3,88		4,06		4,09
Bilimsel Boyut	Kütüphane hizmetleri yeterlidir.	4,35		4,51		4,46		4,39		4,44	
	Öğrenciler için sık sık bilimsel etkinlikler düzenlenir.	2,75		3,60		3,26		3,45		3,27	
	Öğrencilere bilimsel araştırmalar için yeterli destek sağlanır.	3,35	3,41	3,52	3,82	3,34	3,66	3,76	3,82	3,47	3,68
	Öğrencilerin bilimsel gelişimi için uygun ortamlar sağlanır.	3,21		3,62		3,56		3,67		3,51	
Sosyal Boyut	Sağlık hizmetlerinin düzeyi yeterlidir.	3,38		3,77		3,62		3,39		3,56	
	Psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri yeterlidir.	3,05		3,81		3,42		3,42		3,45	
	Yemekhane ve kantin hizmetleri yeterlidir.	3,80	3,26	3,69	3,67	3,80	3,54	3,79	3,41	3,77	3,49
	Kampüs içi ulaşım hizmetleri yeterlidir.	3,15		3,72		3,88		3,64		3,62	
Kültürel Boyut	Sosyal faaliyetler için tasarlanan alanlar yeterlidir.	3,15		3,15		3,17		2,82		3,09	
	Öğrenciler için kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlenir.	3,33		3,43		2,98		2,91		3,17	
	Öğrenci topluluklarının sayısı ve çeşitliliği yeterlidir.	3,25	3,18	3,54	3,37	4,04	3,24	3,06	2,93	3,53	3,20
	Öğrencilerin farklı kültürlerle kaynaşması desteklenir.	2,95		3,11		2,70		2,82		2,89	
ÜNİVERSİTE TOPLAM			3,30		3,66		3,49		3,43		3,48



Fakülte altyapı/üstyapı-fiziksel ve sosyal olanaklar boyutuyla incelendiğinde 2. sınıf öğrencilerinin ($\bar{X}=4,17$) en yüksek memnuniyet düzeyine sahip oldukları gözlenmiştir. Bu boyutta en düşük memnuniyet düzeyine sahip sınıf ise 1. sınıf ($\bar{X}=3,97$) olmuştur. Bu durumun ortaya çıkmasında henüz 1. sınıf öğrencilerinin tam olarak fakülteyi tanımamalarından kaynaklandığı ifade edilebilir.

Fakülte mobilite boyutunda 2. sınıf ($\bar{X}=4,37$) öğrencilerinin memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu belirlenmiştir. Mobile boyutunda en düşük memnuniyet ortalamasına ($\bar{X}=3,82$) sahip sınıf ise 3. sınıf olmuştur. Öğrencilerin 1. sınıfta henüz notlarının olmaması dolayısıyla transkriptlerinin olmaması nedeniyle Erasmus, Farabi, Mevlana vb. değişim programlarına başvuru yapamamalarına neden olmaktadır. Bu nedenle öğrenciler daha çok 2. sınıfın güz döneminde sınavlara katılmakta ve bahar döneminde de Erasmus vd. programlara gidebilmektedirler. 3. ve 4. sınıf öğrencileri için mezuniyete az bir zaman kalmasından dolayı ya da alttan derslerinin kalması, not ortalamalarının düşük olması vb. sebeplerle değişim programlarına katılamamaktadır. Dolayısıyla bu durum 3. ve 4. sınıf öğrencilerinin memnuniyetlerinin düşmesine neden olabilmektedir.

Fakülte üst yönetimi boyutunda en yüksek memnuniyet düzeyinin 1. sınıf öğrencilerinde ($\bar{X}=4,34$) olduğu ortaya çıkmıştır. Üst yönetim boyutunda en düşük memnuniyet düzeyinin ise 3. sınıf öğrencilerinde ($\bar{X}=3,93$) olduğu belirlenmiştir. Fakülte ile ilgili genel ortalamalar incelendiğinde, en yüksek memnuniyet düzeyine sahip olan sınıfın 1. sınıf ($\bar{X}=4,23$) olduğu; en düşük genel ortalamaya sahip olan sınıfın ise 3. sınıf ($\bar{X}=3,88$) olduğu ortaya çıkmıştır. Fakülte ile ilgili işleyiş konusunda bilgi sahibi oldukça ve etkileşim düzeyi arttıkça memnuniyet düzeyinin düşme eğiliminde olduğu söylenebilir.

Üniversite hizmetleri bilimsel boyut açısından değerlendirildiğinde en yüksek memnuniyet düzeyinin 2. sınıf ve 3. sınıfta ($\bar{X}=3,82$) olduğu belirlenmiştir. Bu boyutta en düşük memnuniyet düzeyinin 1. sınıf ($\bar{X}=3,41$) öğrencilerinde olduğu saptanmıştır. Dolayısıyla 1. sınıf öğrencilerinin üniversiteye yeni başlamaları ve yaşanan koronavirüs salgınından dolayı üniversitenin bilimsel alt yapısını kullanamamalarından kaynaklı olarak böyle bir ortalama ortaya çıkmıştır. 2. ve 3. sınıf öğrencilerinin memnuniyet düzeylerinin ortalama düzeylerinin yüksek çıkmasında ise öğretim elemanlarının bilimsel faaliyetleri ortaya çıkarmak amacıyla öğrencilere araştırmalar vermesinin etkili olduğu düşünülebilir.

Üniversite hizmetleri sosyal boyutunda en yüksek memnuniyet ortalaması 2. sınıf öğrencilerinde ($\bar{X}=3,67$) belirlenmiştir. En düşük ortalamaya sahip sınıf ise, 1. sınıf ($\bar{X}=3,26$) olarak ortaya çıkmıştır. Üniversite hizmetleri kültürel boyutunda en yüksek memnuniyet ortalaması 2. sınıf öğrencilerinde ($\bar{X}=3,37$) belirlenmiştir. En düşük ortalamaya sahip sınıf ise 4. sınıf ($\bar{X}=2,93$) olarak ortaya çıkmıştır.

Birinci sınıfların bölüm ve fakülte hizmetlerinden sınıflar arasında en yüksek memnuniyet ortalamasına ($\bar{X}=4,23$) sahip olduğu görülmektedir. En düşük memnuniyet ortalamasına ($\bar{X}=3,88$) sahip olan sınıfın üçüncü sınıflar olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Öğrencilerin üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, ikinci sınıfta olan öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin en yüksek ortalamaya ($\bar{X}=3,66$) sahip olduğu tespit edilmiştir. Bölüm ve fakülte hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin aksine, birinci sınıfta olan öğrencilerin üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri en düşük ortalamaya ($\bar{X}=3,30$) sahiptir.

Öğrencilerin 2019-2020 eğitim-öğretim yılı bahar yarıyılı bölüm, fakülte ve üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri Tablo 5'te sunulmuştur. Tablo 5 incelendiğinde, fakülte öğrenci işlerinden en yüksek memnuniyeti 1. sınıf öğrencileri ($\bar{X}=4,04$) sağlarken en düşük memnuniyet düzeyine sahip olan sınıf ise 2. sınıf öğrencileri ($\bar{X}=3,73$) olmuştur.

Fakülte altyapı/üstyapı-fiziksel ve sosyal olanaklar boyutuyla incelendiğinde 1. sınıf öğrencilerinin ($\bar{X}=3,88$) en yüksek memnuniyet düzeyine sahip oldukları gözlenmiştir. Bu boyutta en düşük memnuniyet düzeyine sahip sınıf ise 3. sınıf ($\bar{X}=3,38$) olmuştur. Fakülte mobilite boyutunda 1. sınıf ($\bar{X}=4,06$) öğrencilerinin memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu belirlenmiştir. Mobile boyutunda en düşük memnuniyet ortalamasına ($\bar{X}=3,36$) sahip sınıf ise 3. sınıf olmuştur. Fakülte üst yönetimi boyutunda en yüksek memnuniyet düzeyinin 1. sınıf öğrencilerinde ($\bar{X}=4,13$) olduğu ortaya çıkmıştır. Üst yönetim boyutunda en düşük memnuniyet düzeyinin ise 3. sınıf öğrencilerinde ($\bar{X}=3,40$) olduğu belirlenmiştir.

Tablo 5
2019-2020 Eğitim-Öğretim Yılı Bahar Yarıyılı Bölüm, Fakülte ve Üniversite Hizmetlerinden Memnuniyet Durumu

Değişken	İfade	1. sınıf		2. sınıf		3. sınıf		4. sınıf		TOPLAM	
		\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}	\bar{X}
Öğrenci İşleri	Personel işlemler konusunda bilgili ve yetkindir.	3,88		3,47		3,67		3,83		3,71	
	Personel yardımseverdir.	3,90		3,59		3,75		3,92		3,79	
	Öğrenci işlemleri zamanında ve eksiksiz yapılmaktadır.	4,02	4,04	3,64	3,73	3,67	3,77	3,68	3,95	3,74	3,87
	Öğrenci bilgi sistemi (ders kayıt, not takibi vb.) etkin ve yeterlidir.	4,29		4,10		4,02		4,14		4,14	
	Akademik danışmanlık hizmetleri yeterlidir.	4,10		3,84		3,73		4,16		3,96	
Altyapı / Üstyapı / Fiziksel ve Sosyal Olanaklar	Bölüme ait duyurular zamanında ve etkin olarak yapılmaktadır.	4,31		4,17		4,00		4,25		4,18	
	Fakülte Web sitesi günceldir.	4,35		4,22		4,15		4,24		4,24	
	Fakülte Web sitesinden ihtiyaç duyulan bilgilere kolaylıkla ulaşılabilir.	4,27		4,05		3,96		4,16		4,11	
	Sınıfların teknik altyapısı yeterlidir.	3,67		3,40		3,21		3,63		3,48	
	Uygulama alanlarının (laboratuvar vb.) teknik altyapısı yeterlidir.	3,61		3,21		2,96		3,37		3,28	
	Uygulamalar için (teknik gezi vb.) yeterli destek sağlanmaktadır.	3,63	3,88	3,12	3,58	2,27	3,38	3,13	3,69	3,04	3,63
	Sosyal faaliyetlerin (konferans, gezi vb.) sayısı yeterlidir.	3,45		3,19		2,35		2,89		2,96	
	Sınıfların ısıtma, aydınlatma, havalandırma koşulları yeterlidir.	4,18		3,53		3,79		3,97		3,86	
	Kantin hizmetleri yeterlidir.	3,04		2,91		2,79		2,94		2,92	
	Güvenlik hizmetleri yeterlidir.	4,14		3,71		3,88		4,02		3,93	
	Genel alanlar ve sınıfların temizlik düzeyi yeterlidir.	4,02		3,86		3,83		4,05		3,94	



Tablo 5
2019-2020 Eğitim-Öğretim Yılı Bahar Yarıyılı Bölüm, Fakülte ve Üniversite Hizmetlerinden Memnuniyet Durumu (Devamı)

Değişken	İfade	1. sınıf		2. sınıf		3. sınıf		4. sınıf		TOPLAM	
		\bar{x}	\bar{x}	\bar{x}	\bar{x}	\bar{x}	\bar{x}	\bar{x}	\bar{x}	\bar{x}	\bar{x}
Mobilité	ERASMUS, FARABİ, MEVLANA vb. ile ilgili kapsamlı bilgiler verilir.	4,27		3,91		3,52		3,87		3,89	
	ERASMUS, FARABİ, MEVLANA koordinatörleri etkin ve yeterlidir	4,08		3,86		3,42		3,81		3,79	
	ERASMUS kapsamında anlaşma yapılan ülke/okul sayısı yeterlidir.	3,80	4,06	3,28	3,67	3,10	3,30	3,54	3,75	3,42	3,69
	Yurtdışı staj ve eğitim ile ilgili yeterli destek sağlanmaktadır.	4,10		3,64		3,15		3,79		3,67	
Üst Yönetim (Bölüm Bşk. ve Dekanlık)	Öğrenci istek ve şikâyetlerini dikkate alır.	4,20		3,47		3,23		3,52		3,59	
	Bölümün/fakültenin gelişimi için çalışır.	4,20		3,76		3,38		3,79		3,78	
	Yenilikleri öğrencilerle buluşturmada başarılıdır.	3,90	4,13	3,72	3,74	3,25	3,40	3,63	3,72	3,63	3,74
	Sektör temsilcilerini öğrencilerle buluşturmada başarılıdır.	4,16		3,97		3,69		3,84		3,91	
	Öğrencilere yaklaşım ve iletişimde başarılıdır.	4,20		3,81		3,42		3,83		3,81	
FAKÜLTE TOPLAM			3,95		3,68		3,46		3,78		3,73
Bilimsel Boyut	Kütüphane hizmetleri yeterlidir.	4,20		4,28		4,23		4,17		4,22	
	Öğrenciler için sık sık bilimsel etkinlikler düzenlenir.	3,31		3,28		2,79		3,95		3,36	
	Öğrencilere bilimsel araştırmalar için yeterli destek sağlanır.	3,49	3,62	3,31	3,54	3,04	3,25	4,00	4,04	3,48	3,63
	Öğrencilerin bilimsel gelişimi için uygun ortamlar sağlanır.	3,49		3,31		2,92		4,02		3,46	
Sosyal Boyut	Sağlık hizmetlerinin düzeyi yeterlidir.	3,61		3,10		3,21		4,03		3,50	
	Psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri yeterlidir.	3,49		3,09		3,04		4,19		3,48	
	Yemekhane ve kantin hizmetleri yeterlidir.	3,53	3,53	3,21	3,13	3,02	3,10	4,27	4,21	3,54	3,52
	Kampüs içi ulaşım hizmetleri yeterlidir.	3,53		3,36		3,48		4,22		3,67	
Kültürel Boyut	Sosyal faaliyetler için tasarlanan alanlar yeterlidir.	3,49		2,88		2,73		4,33		3,39	
	Öğrenciler için kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlenir.	3,33		2,97		2,58		4,32		3,34	
	Öğrenci topluluklarının sayısı ve çeşitliliği yeterlidir.	3,53	3,50	3,14	3,06	2,88	2,79	4,30	4,11	3,50	3,39
	Öğrencilerin farklı kültürlerle kaynaşması desteklenir.	3,63		3,07		2,90		3,71		3,34	
ÜNİVERSİTE TOPLAM			3,55		3,24		3,04		4,12		3,51



Üniversite hizmetleri bilimsel boyut açısından değerlendirildiğinde en yüksek memnuniyet düzeyinin 4. sınıfta ($\bar{X}=4,04$) olduğu belirlenmiştir. Bu boyutta en düşük memnuniyet düzeyinin 3. sınıf ($\bar{X}=3,25$) öğrencilerinde olduğu saptanmıştır. Dolayısıyla 1. sınıf öğrencilerinin üniversiteye yeni başlamaları ve yaşanan koronavirüs salgınından dolayı üniversitenin bilimsel alt yapısını kullanamamalarından kaynaklı olarak böyle bir ortalama ortaya çıkmıştır. 2. ve 3. sınıf öğrencilerinin memnuniyet düzeylerinin ortalama düzeylerinin yüksek çıkmasında ise öğretim elemanlarının bilimsel faaliyetleri ortaya çıkarmak amacıyla öğrencilere araştırmalar vermesinin etkili olduğu düşünülebilir. Üniversite hizmetleri sosyal boyutunda en yüksek memnuniyet ortalaması 4. sınıf öğrencilerinde ($\bar{X}=4,21$) belirlenmiştir. En düşük ortalamaya sahip sınıf ise, 2. sınıf ($\bar{X}=3,13$) olarak ortaya çıkmıştır. Üniversite hizmetleri kültürel boyutunda en yüksek memnuniyet ortalaması 4. sınıf öğrencilerinde ($\bar{X}=4,11$) belirlenmiştir. En düşük ortalamaya sahip sınıf ise, 3. sınıf ($\bar{X}=2,79$) olarak ortaya çıkmıştır.

Genel olarak Tablo 5 incelendiğinde, bölüm ve fakülte hizmetlerinden sınıflar arasında en yüksek memnuniyet ortalamasına ($\bar{X}=3,95$) sahip olduğu görülmektedir. Üçüncü sınıfların ise en düşük ortalamaya ($\bar{X}=3,46$) sahip olduğu tespit edilmiştir. Üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri incelendiğinde ise dördüncü sınıfların en yüksek ortalamaya ($\bar{X}=4,12$); üçüncü sınıfların en düşük ortalamaya ($\bar{X}=3,04$) sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Turizm Rehberliği Bölümü öğrencilerinin gerek fakülte gerekse üniversite hizmetlerinden her iki yarıyılıda (güz ve bahar) genel olarak memnun oldukları görülmektedir. Her iki dönemde de üst yönetim ve öğrenci işleri hizmetleri diğer hizmetlerle kıyaslandığında ön plana çıkmaktadır. Öğrencilerin üniversite hizmetlerinden memnuniyetleri ise fakülte hizmetlerine oranla daha düşük, ancak yine de kabul edilebilir seviyenin üzerindedir. Üniversite hizmetlerinde hem güz hem de bahar yarıyıllarında bilimsel boyut ön plana çıkarken, kültürel boyuttan memnuniyetin daha düşük düzeyde olduğu görülmektedir.

Sonuç ve Öneriler

Turizm çok disiplinli bir sektör olduğundan birçok farklı paydaşı içermektedir. Herhangi bir turistik destinasyonda sürdürülebilir turizm gelişimi için temel bir unsur, aktif paydaşların katılımı ve işbirlikleridir. Bu paydaşlar arasında turist rehberleri de yer almaktadır. Turist rehberleri, turistlerin ziyaretini unutulmaz bir deneyime dönüştürme yeteneğine sahip olmalıdır (Sandaruwani & Gnanapala, 2016). Bu da ancak nitelikli bir eğitimin verilmesiyle mümkün olmaktadır. 2019-2020 eğitim öğretim yılında Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Rehberliği bölümünde yapılan bu araştırmada turizm rehberliği bölümünde okuyan öğrencilerin üniversite ve fakülte hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Yapılan araştırmada güz döneminde oluşan fakülte memnuniyetinin bahar döneminden yüksek olduğu, her iki dönemde de bölüm başkanlığı ve dekanlık hizmetlerinden öğrencilerin yüksek düzeyde memnun kaldıkları belirlenmiştir.

Öğrencilerin fakülteyi ve fakülte yönetimini, bölüm başkanlığının yapmış oldukları uygulamaları olumlu yönde karşıladıkları söylenebilir. Bunun nedeni olarak da gerek dekan yardımcılarının gerekse bölüm başkanı ve bölüm başkan yardımcısının aktif olarak her dönem derslere girmesi ve bu derslerde sadece derse ait bilgiler değil aynı zamanda fakülteyi ve bölümü tanıtıcı bilgiler vermesi, öğrenciler için dersler kapsamında (Örn: Akademik Oryantasyon, Tur Organizasyonu ve Yönetimi vb.) geziler, etkinlikler düzenlemesi ve bu etkinlikleri öğrencilere web sitesi, öğrenci temsilcileri vasıtasıyla sosyal medya grupları vb. yerlerden duyurarak haberdar etmeleri öğrenciler tarafından memnuniyetle karşılanmaktadır. Ayrıca öğrenci işlerinin, öğrenci ve problem çözme odaklı yaklaşımları, öğrencilerin mesai saatleri içinde sabit telefonlardan, mesai



saatleri dışında ise e-mail üzerinden talep ettikleri bilgilere hızlı bir şekilde ulaşmaları öğrenci işleri biriminin etkinliğini göstermektedir. Dolayısıyla öğrencilerde oluşan yüksek memnuniyet düzeyinin korunması ve zaman içinde üst seviyelere taşınması için her dönem performans ölçümlerinin yapılması ve performansların analiz edilerek sürdürülebilir bir denetim sistemi kurulması önerilebilir. Ayrıca yüksek memnuniyet sağlayan birimlerin fakülte yönetimi tarafından ödüllendirilmesi ve bu kapsamda ayın elemanı gibi uygulamalar yaparak personelin takdir edilmesi sağlanabilir.

Eksiklerin olduğu alanlarda hızlı bir şekilde iyileştirmeler yapılması, özellikle üniversite hizmetlerinin daha etkin bir şekilde öğrencilere duyurulması, farklı türde etkinliklerin düzenlenmesi sağlanarak öğrencilerin sosyal yönleri geliştirilebilir. Bilimsel etkinliklere öğrencilerin katılımı teşvik edilebilir ve bu kapsamda öğrencilere yolluk vb. verilebilir. Erasmus, Farabi gibi değişim programlarının etkin bir şekilde uygulanabilmesi için Uluslararası İlişkiler Ofisi'nin her dönem en az bir defa olmak üzere değişim programları hakkında bilgilendirme toplantıları düzenlemesi önerilmektedir. Gelecekte konuyla ilgili çalışma yapacak araştırmacılar, öğrencilerin memnuniyet düzeylerini her yıl inceleyerek bir önceki yıla göre eksiklikleri tespit ederek gerekli önerilerde bulunabilirler. Ayrıca, bu çalışma Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği Bölümü öğrencileriyle sınırlandırılmıştır. Çalışma yapacak araştırmacılar farklı bölümlerde yer alan öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi ile ilgili araştırmalar gerçekleştirebilir. Nitekim yapılacak olan bu çalışmalar, turizm sektörüne, turist rehberlerine ve ilgili literatüre katkı sağlayacaktır.

Kaynakça

- Aymankuy, Y., Tetik, N., Girgin, G. K. & Aymankuy, Ş. (2013). Lisans düzeyinde turizm eğitimindeki staj uygulamasına öğrenci ve akademisyenlerin bakışları (BTÖYO'da uygulama). *International Journal of Human Sciences*, 10(1), 101-128.
- Baltacı, F., Üngüren, E., Avsallı, H. & Demirel, O. N. (2012). Turizm eğitimi alan öğrencilerin eğitim memnuniyetlerinin ve geleceğe yönelik bakış açıların belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 4(1), 17-25.
- Boz, M., Yücekaya, P. & Kara, K. (2018). Turizm öğrencilerinin aldıkları eğitimin yeterliliği ve staj hakkındaki algıları: Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi örneği. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 10(2), 66-82.
- Çetin, Ş. (2005). Öğrenci stajlarında yararlanan dersler üzerine ampirik bir değerlendirme: Mersin Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16(2), 153-169.
- Değirmencioglu, Ö. (2001). Türkiye' de turizm rehberliği eğitimi üzerine bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 12, 189-196.
- Demir, M. & Demir, Ş. Ş. (2016). Akademik beklenti, akademik memnuniyet ve kariyer planlaması ilişkisi: Turizm lisans öğrencileri örneği. *International Journal of Human Sciences*, 13(1), 46-59.
- Eker, N. & Zengin, B. (2016). Turist rehberliği eğitiminin değerlendirilmesi: Profesyonel turist rehberleri üzerine bir uygulama. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 5(4), 65-74.
- Eker, N., Kaya, C. & Zengin, B. (2019). Turist rehberliği eğitimi, İçinde B. Zengin, G. Erkol Bayram, O. Batman (Ed). *Turist Rehberliği Mesleği (Dünü-Bugünü-Yarını)*, (ss. 59-90). Detay Yayıncılık.



- Ekinci, C. E. & Burgaz, B. (2007). Hacettepe Üniversitesi öğrencilerinin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33, 120-134.
- Erdem, B. & Şenol, F. (2015). Lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin öğrenim gördükleri üniversiteye ilişkin memnuniyet algıları: Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi örneği. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(5), 177-196.
- Günay, İ. & Akıncı, Z. (2014). Turizmde sürdürülebilirlik açısından öğrencilerin sektöre karşı tutumlarının mezuniyet sonrası kariyer planlaması ve seçimine etkisi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(20), 1-19.
- Güven, Ö. Z. & Ceylan, U. (2014). Lisans ve ön lisans düzeyinde turizm rehberliği eğitimi veren okullardaki müfredatların turizm rehberliği meslek yönetmeliğine uygunluğunun incelenmesi. 15. Ulusal Turizm Kongresi, Ankara, Türkiye.
- Nelson, R. (2003). Student efficiency: A study on the behavior and productive efficiency of college students and the determinants of gpa. *Issues in Political Economy*, 12.
- Pelit, E. & Güçer, E. (2006). Turizm alanında öğretmenlik eğitimi alan öğrencilerin turizm işletmelerinde yaptıkları stajları değerlendirmeleri üzerine bir araştırma. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 139-164.
- Pelit, E., Demirdağ, Ş. A., Gökçe, Y. & Kılıç, İ. (2016). Turizm öğrencilerinin sektöre yönelik tutumlarının kariyer yapma isteklerine etkisi: Staj yapan öğrenciler örneği. İçinde 3rd International Congress on Social Sciences, China to Adriatic, (ss. 265-284), Antalya, Turkey.
- Pelit, E., Kabakulak, A. & Zorlu, Ö. (2019). Turist rehberliği öğrencilerinin yaz stajına yönelik değerlendirmeleri: Afyon Kocatepe Üniversitesi örneği. İçinde Innovation and Global Issues Congress V (ss. 849-862), Ankara, Türkiye.
- Pelit, E. & Katırcıoğlu, E. (2018). Turist rehberliği mesleğinde taraflar açısından yaşanan sorunlar üzerine bir değerlendirme. *Turist Rehberliği Dergisi*, 1(2), 74-94
- Sandaruwani, R. C. & Gnanapala, A.C. (2016). The Role of tourist guides and their impacts on sustainable tourism development: A critique on Sri Lanka. *Tourism, Leisure and Global Change*, 3, 62-73.
- Şahin, İ. & Fındık, T. (2008). Türkiye’de mesleki ve teknik eğitim: Mevcut durum, sorunlar ve çözüm önerileri. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 12(3), 65-86.
- Tolga, Ö., Korkmaz, H. & Atay, L. (2015). Lisans düzeyindeki turist rehberliği öğrencilerinin mesleki tutumlarına yönelik bir araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 12(2), 26-41.
- Ünlüöner, K., Temizkan, R. & Eivazi Gharamaleki, M. R. (2010). Turizm işletmeciliği öğretmenlik programlarının öğrenci beklentileri ve algılamaları açısından karşılaştırılması (1998-1999, 2003-2004 ve 2008-2009 öğretim yılları). *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2, 144-159.



ETİK ve BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde (veri toplama, yazım vb.), tüm etik kurallara ve bilimsel atf gösterme ilkelerine riayet edildiğini, herhangi bir hataya mahal vermemek için yayımdan önce makalenin bir intihal programı aracılığıyla da kontrol edildiğini yazarlar beyan eder. Ayrıca yazarlar aşağıda sıralanan hususları kabul etmiştir:

1. Çalışmada yer alan ve kullanılan tüm kaynaklara, bilimsel araştırma yöntemleri ve etik ilkeler doğrultusunda atf yapılmıştır.
 2. Çalışmada tüm yazarların akademik-bilimsel olarak doğrudan ve ortak katkısı vardır.
 3. Bu çalışma, yazarların özgün bir çalışmasıdır.
 4. Bütün yazarlar dergiye gönderilen makaleyi görmüş ve sonuçlarını onaylamıştır.
 5. Çalışmada kullanılan denek/deneklere ilişkin herhangi bir etik ihlal yapılmamış, kullanılan tüm veri toplama yöntemlerinde bilimsel etik ilkelere göre hareket edilmiştir.
 6. Çalışma daha önceden bilimsel bir toplantıda sunulan özet veya bu çalışmanın daha kısa hali ise, makalede bu durum belirtilmiştir.
 7. Çalışmada, hiçbir suç unsuru veya kanuna aykırı ifade bulunmamakla birlikte, araştırma yapılırken kanuna aykırı herhangi bir yöntem kullanılmamış olup, çalışma ile ilgili tüm yasal izinler alınmış ve etik kurallara uygun hareket edilmiştir.
- Aksi bir durumun tespiti halinde Turist Rehberliği Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarlarına aittir.

Tarih : 05/ /10 / 2021
Sorumlu Yazar : Melisa ATEŞ