

Trimester Eğitim Uygulamalarında Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulu Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı Öğrencileri ve Mezunları Üzerine Yapılan Bir Çalışma*

Measuring The Quality Of Service Perceived In Trimester Education Applications: A Study Carried On Students And Graduates Of Office Management And Executive Assistance Program In Naci Topçuoğlu Higher Vocational Schools

Gamze AY¹
Gaziantep Üniversitesi
Mustafa UÇAR²
Hasan Kalyoncu Üniversitesi

Özet

Bu çalışmanın amacı, yükseköğretimdeki trimester eğitim uygulamalarında algılanan hizmet kalitesini ölçmektir. Meslek yüksekokullarında verilen eğitimin ana amacı sanayinin ihtiyaç duyduğu nitelikli işgücünü piyasaya sağlamaktır. Rekabet şartlarının her geçen yıl artmasıyla, endüstrinin hızla değişen yapısına ayak uydurabilmek için üniversite öğrencilerinin uygulamalı eğitim sürelerinin uzatılması elzem olmuştur.

Araştırmada veri toplamak amacıyla anket yöntemi kullanılmıştır. Alanyazında eğitim alanında hizmet kalitesi algısını ölçen çalışmalar yapılmıştır ancak; trimester uygulaması ile ilgili hizmet kalitesi algısını ölçen bir çalışmayla karşılaşmamıştır. Araştırmada trimester eğitim modelinde eğitim alan öğrencilerin vermiş oldukları cevaplar doğrultusunda elde edilen veriler SPSS 21.0 istatistik paket programı ile analiz edilmiştir. Araştırma grubunu Gaziantep Üniversitesi Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulu'nda trimester modelinde eğitim alan Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programının öğrencileri ve mezunları oluşturmaktadır.

Bu çalışmada, trimester eğitim uygulamaları kapsamında yer alan araştırma grubunun hizmet kalitesine ilişkin algı düzeylerinin bazı değişkenler açısından farklılaşması istatistikî olarak analiz edilmiştir. Sonuç olarak araştırma hipotezi kapsamında yapılan

* Bu çalışmanın bir kısmı 13. Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresinde sunulan bildiriden üretilmiştir.

¹ Öğr. Gör., Gaziantep Üniversitesi, Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulu, Büro Hizmetleri ve Sekreterlik Bölümü, E-Mail: gamzeay@gantep.edu.tr

² Prof. Dr., Hasan Kalyoncu Üniversitesi, İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, E-Mail: m.ucar@hku.edu.tr

analizler ile trimester öğrencilerinin memnuniyet düzeylerinde değişkenler açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılaşmalar olduğu tespit edilmiştir.

Trimester araştırma grubu üniversite tercihlerini ilk olarak sınavda almış oldukları puana, ikinci olarak ise kolaylıkla iş bulabilme durumuna göre yapmaktadır. Öğrencilerin bölümlerini istekli tercih durumu %62,4 iken, daha sonraki memnuniyet durumlarının %80,2 olduğu görülmüştür. Eğitim alınan meslek grubunda kız öğrencilerin cinsiyet ayrımı yapıldığı algısı erkek öğrencilere göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Trimester sitemindeki iki dönem stajın zorunlu olmasından memnun olunduğu ve memnun olanların hizmet kalitesi algılarının da yüksek olduğu görülmüştür. Trimester öğrencilerinin genel olarak hizmet kalitesi algılarını yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Meslek Yüksek Okulu, Hizmet Kalitesi, Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Eğitimi, Trimester Eğitim Sistemi, Öğrenci Memnuniyeti

Abstract

Objective of this study is to measure quality of the service perceived in trimester education applications in higher education. The main aim of education given in higher vocational schools is to provide industry with the qualified manpower needed. Due to annual increases in competitive conditions it is necessary to extend the duration of applied education provided to undergraduates to keep up with the rapidly changing structure of industry.

To collect data a survey method was used in this research. There is no study in literature concerning with trimester. The data obtained from the answers given by undergraduates who were educated in the trimester education model were analyzed with SPSS version 21.0 statistics package program. The research group was comprised of students and graduates of Office Management and Executive Assistance Program who were studying in trimester model of Gaziantep University Naci Topçuoğlu Higher Vocational School.

In this study, research group's, that were included in the scope of trimester education applications, differentiating perception levels related to quality of service were analyzed statistically in terms of certain variables. Consequently, statistically significant differences were detected between analyses performed in the scope of research hypothesis and the trimester students' satisfaction levels.

Key Words: Quality in Higher Vocational Education, Education of Executive Assistance, Trimester Education System, Student Satisfaction

Giriş

Nitelikli insan gücünün yetiştirilmesi için meslek yüksekokullarında verilen eğitim kalitesinin modern iş dünyasıyla uyumlu bir şekilde geliştirilmesi gerekmektedir. Endüstrinin ihtiyacı olan nitelikli elemanların pratik ve teorik eğitimin, öğrencilerin eğitim kurumlarıyla birlikte endüstri ve sanayinin beklentilerine göre yetiştirilmesi istihdamın kolaylaşması için önemlidir. Bunun için endüstrilerin eğitim süreci içerisinde yer alması, pratik eğitim süresinin uzatılması öğrencilerin günümüz çalışma alanlarındaki ileri teknoloji sistemlerini tanımalarını ve sektörün beklentilerine göre nitelikli yetişmelerini sağlayacaktır.

Ülkemizde Gaziantep, Süleyman Demirel, Gazi, Sakarya ve İstanbul TOBB üniversitelerinin meslek yüksekokullarında trimester modeli aynı/farklı uygulamalı eğitim süreleriyle fiilen uygulanmaktadır. YÖK tarafından hazırlanan mesleki ve teknik yükseköğretimin yeniden düzenlenmesine dair taslakta da belirlenen

meslek yüksekokullarının yeniden yapılanması ve eğitimde sömestirden trimestere geçilmesi yönünde çalışmalar yapılmaktadır.

Aksin'in, 2014 yılındaki araştırmasına göre, Trimester eğitim sisteminde eğitim gören öğrenciler memnuniyetlerinin yanı sıra, kendi okullarını çevrelerine tavsiye edebileceklerini, klasik eğitim sistemine göre trimester eğitim sisteminin daha iyi olduğunu düşündüklerini belirtmişlerdir. Trimester eğitim sisteminin yaygınlığının artırılması noktasında ise bu sistemin diğer MYO'larda da uygulanması gerektiğini ifade etmişlerdir.

Meslek yüksekokullarında verilen eğitimin ana amacı sanayinin ihtiyaç duyduğu nitelikli işgücünü piyasaya sağlamaktır. Kuşkusuz, meslek yüksekokulları konusundaki en önemli konulardan biri üniversite-endüstri işbirliği konusudur. Giderek artan rekabet şartları altında günümüz endüstrisi giderek daha nitelikli işgücüne ihtiyaç duymaktadır. Ancak eğitim dünyası endüstrinin bu hızla değişen yapısına ayak uydurmakta sorun yaşamaktadır. Son dönemlerde gerçekleştirilen bir çalışmada (Kayır ve Kılıç; 2008.a:34), işverenlerin sadece % 27.1'i eleman ihtiyaçlarını mesleki eğitim kurumu mezunlarından temin ettiklerini ifade etmiştir.

Müfredat açısından ele alındığında meslek yüksekokullarında verilen eğitimin aşırı kuramsal olduğunu söylemek mümkündür. Oysa meslek yüksekokullarının temel amacı 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu'nda açıkça: "Meslek Yüksekokulu: Belirli mesleklere yönelik nitelikli insan gücü yetiştirmeyi amaçlayan, yılda iki veya üç dönem olmak üzere iki yıllık eğitim-öğretim sürdüren, önlisans derecesi veren bir yükseköğretim kurumudur." olarak belirtilmiştir. Diğer yandan, mevcut staj uygulamasının mesleki bilgi ve görgünün artırılması açısından yeterli olduğunu söylemek mümkün değildir. Birçok öğrenci, "nylon staj" olarak adlandırılan uygulama ile çoğu kez fiili olarak işyerinde çalışmadan kağıt üzerinde staj yapıyor gözükmekte, fiili olarak otuz işgünü olarak yapılan stajlar ise öğrenciler için fazla verimli olmamaktadır (Civan ve Saçıkara, 2011).

Trimester eğitim sisteminde öğrenim gören öğrenciler kendilerini gerek mezuniyet sonrası iş bulma noktasında, gerek iş hayatına hazır hissetme noktasında, gerekse mesleki yeterlilikleri hususunda klasik eğitim sisteminde öğrenim gören öğrencilere nazaran daha iyi olduklarını düşünmektedirler (Aksin,2014).

Bu çalışma, Türkiye'de diğer meslek yüksekokullarından ayrılan trimester eğitim sistemindeki farklılıkların tespiti ve sömestr eğitim uygulamasından trimestere geçiş düşüncesine kaynak olması açısından gereklidir. Bu çalışmada Türkiye'de pilot olarak uygulanan altı eğitim döneminden oluşan trimester eğitim sistemindeki öğrencilerin aldıkları eğitim hizmeti kalite algılarının belirlenmesi amaçlanmıştır.

Literatür Taraması

Günümüzde küresel pazarda yoğun bir rekabet yaşanmaktadır. Bu rekabette iş dünyasının beklentilerini karşılayabilecek nitelikte öğrencilerin yetiştirilmesi giderek önem kazanmaktadır. Öğrencilerin belirli bilgi ve becerileri kazanmış işgücüne sahip olması isteniyorsa, kalite kavramı eğitim kurumlarında ele alınmalı ve tartışılmalıdır. Çünkü kaliteli bir ürün ve hizmet ancak iyi bir eğitim

ile mümkün olmaktadır (Yıldız ve Ardıç 1999). Eğitimde kaliteyi yakalamak sadece var olan kaynakların yenilenmesi değil; bu kaynakların değişen teknolojiye ve iş dünyasının beklentilerine uygun bir şekilde güncellenmesi ve teorik eğitimin pratik eğitimle desteklendiği eğitim sistemlerinin geliştirilmesidir. Yükseköğretim kurumları eğitimde kaliteyi artırarak tercih edilebilir kurumlar arasında öncelikli olmak için eğitim kalitesine önem vermek zorundadırlar.

Ansari'ye (2002) göre öğrenme ve öğretme faaliyetlerinin ölçülmesinde en önemli kalite göstergelerinden biri öğrenci memnuniyetidir. Bu nedenle eğitim kurumlarında, öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi kalite çalışmaları açısından önem taşımaktadır. Konu ile ilgili olarak özellikle yurt dışında ve ülkemizde kalite çalışmaları kapsamında veya kalite çalışmalarına öncü olmuş çeşitli çalışmalar ve stratejik planlamalar bulunmaktadır. Böylece eğitim ve öğretimdeki var olan mevcut durumdan, olması gerekene doğru, yapılan çalışmalarla belirlenen mevcut durumda ne gibi değişiklik ve/veya yenilik yapılacağı belirlenmektedir. (Ulusoy vd.2010).

Örgüt yönetimleri, yüksek rekabet ortamında kalıcı olabilmeyi en temel amaç olarak kabul etmektedirler. Rekabet ortamında "İşletme ne üretirse onu satar." anlayışıyla sadece kendi standart ve belirlemeleriyle ortaya koydukları ürünlerin ya da hizmetlerin alıcısı olmadığını, bu durumun başlı başına verimsizliğe neden olduğunu, böyle bir anlayışın örgütün varlığını sürdürmesini tehdit ettiğini görmektedirler. Bu nedenle, örgütler gerek kalıcı olmak, gerekse de gelişme ve gelecek garantisi sağlamak amacıyla geleneksel yaklaşımlardan uzaklaşmakta, "kalite" ve "verimlilik" kavramlarını vazgeçilmez stratejik kavramlar olarak öne çıkarmaktadırlar. Bunun bir sonucu olarak "İşletme ne üretirse onu satar." anlayışını terk ederek "Bizim işimiz pazarın istediklerini üretmektir." anlayışına yönelmektedirler. Bu anlayış, örgütlerin ürün ya da hizmet bekleyen ve alan herkes olarak tanımlanan "müşterinin" (Everard & Moris, 1996) memnun edilmesi için onların beklentilerini ve gereksinimlerini önceden belirleyerek, bunlara uygun ürün ve hizmeti en hızlı, kaliteli ve verimli bir biçimde sunmalarını gerektirmektedir. Bu çerçevede bugün kalite, ürün ya da hizmet üretiminde müşterilerin beklentilerini yanıtlama düzeyi, müşterilerin son ürün ya da hizmetle ilgili duyduğu doyum, memnuniyet düzeyi olarak tanımlanmakta, müşteri tarafından talep edilen, istenen şeyin sağlanması olarak ifade edilmektedir (Kaufman ve Zahn,1993; akt: Şahin, 2009).

Bu çalışmanın konusu eğitim sektöründeki kalite algısı olduğu için bundan sonraki bölümde işgücü sağlayan yükseköğretim kurumlarındaki hizmet kalitesi kavramı açıklanmıştır.

Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi

Ülkemizde üniversitelerin eğitim ve öğretim olanakları, vizyonları, yönetilme biçimleri, araştırma-geliştirme, iletişim, bilişim ve ulaşım imkanları, veri toplama, işleme ve bilgi üretme olanak ve kapasiteleri gibi birçok imkanlar açısından birbirleriyle farklılık gösterdiği görülmektedir. Bu durum, öğrencilerin gerek üniversiteyle ilgili gerekse gelecekle ilgili beklentilerinde farklılıklara yol açabilmektedir (Korukoğlu, 2003).

Yükseköğretim, bireylere akademik bilgi kazandırmak üzere üniversiteler ve diğer kuruluşlar tarafından sunulan bir hizmettir. Bu hizmet bireyden başlayarak makro boyutta toplumların değişmesinde ve gelişmesinde büyük bir rol oynamaktadır. Bu anlamda etkili bir hizmetin kaliteli bir biçimde verilmesi değişim ve gelişmenin olumlu yönde başarılı bir biçimde gerçekleşmesini sağlayacaktır (Bayrak, 2007).

Ay ve Koç (2014), araştırmasında, öğrencilerin eğitimini aldıkları mesleğin toplumda saygınlık uyandırıyor mu sorusuna verdikleri cevaplara göre tatmin ortalamalarının farklılaşp farklılaşmadığına bakıldığında, mesleklerinin saygınlık uyandırdığını düşünen öğrencilerin diğerlerine göre memnuniyetlerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu durum öğrencilerin mesleklerine yönelik algıları ile öğrenim süresince algıladıkları tatmin arasında bir ilişkiyi desteklemektedir. Toplumdaki algının değişmesi için öncelikle öğrencilerdeki hizmet kalitesi memnuniyetin artırılarak değişmesi sağlanabilir. (Ay ve Koç, 2014).

Trimester eğitim sisteminin uygulandığı meslek yüksekokulu bir yükseköğretim kurumudur. Aşağıda bu sistem açıklanmıştır.

Gaziantep Üniversitesi (GAÜN) Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulu (NTMYO) - Trimester Eğitim Sistemi

Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulu (bundan sonra **NTMYO** olarak kullanılacak), Yükseköğretim Genel Kurulunun 26.09.2003 tarihli toplantısında alınan karar ve 2547 Sayılı Kanunun 2880 Sayılı Kanunla değişik 7/d-2 maddesi uyarınca Gaziantep Üniversitesi'ne bağlı olarak kurulmuştur. Üniversite-endüstri işbirliği anlayışı yüksekokulda daha ilk harcın temele konduğu andan itibaren başlamıştır.

Yüksekokul 2007-2008 eğitim öğretim yılında eğitim vermeye başlamıştır. NTMYO'da takip edilen akademik takvim ise Gaziantep Üniversitesi'nin diğer birimlerinde uygulanmakta olan akademik takvimden farklılık göstermektedir. Akademik takvim yılda üç dönemden oluşmaktadır.

Meslek yüksekokullarındaki sömestir eğitim sistemi bir yılda iki dönem eğitim vermekte ve toplam dört dönem sonunda 30 (otuz) işgünü kapsayan stajı tamamlayan öğrenciler mezun olabilmektedir. Üniversite-sanayi ortak eğitim geliştirme sürecinde olan trimester eğitim sistemi ise bir yılda üç dönem olarak uygulanmaktadır. Trimester eğitim modelindeki öğrenciler eğitim süreleri boyunca iki dönem boyunca (130 işgünü) staj yapmakta ve toplam altı dönem sonunda mezun olabilmektedirler.

YÖK tarafından hazırlanan "Mesleki ve Teknik Yükseköğretimin Yeniden Düzenlenmesi"ne dair taslakta da belirlenen meslek yüksekokullarının yeniden yapılanması ve verilen eğitimin yılda iki dönemden (sömestir), üç döneme (trimester) geçilmesi yönündeki çalışmaları da ülkemizdeki meslek yüksekokullarının hızla trimester sistemine geçmesi çerçevesini çizmektedir. GAÜN NTMYO ise bu gelişmeler doğrultusunda Türkiye'de ilk olarak fiili olarak yılda üç dönem (trimester) uygulamasını gerçekleştirmektedir.

Öğrenciler ilk iki dönemde temel eğitimlerini aldıktan sonra, uygulama eğitimini almak üzere iki gruba ayrılırlar. Sınıflar iki grup şeklinde ayrıldıktan sonra gruplardan biri "Üniversite-Endüstri Ortak Öğrenimi" dersi kapsamında yüksekokul tarafından belirlenen firmalarda / kurumlarda uygulama eğitimine katılırken, diğer grup yaz döneminde okuldaki eğitimine devam etmektedir. Uygulama eğitimini tamamlayan grup bir sonraki dönemde bir önceki grubun aldığı dersleri alırken, derste bulunan grup uygulama eğitimine katılmaktadır.

GAÜN NTMYO'da öğrenciler eğitim-öğretimi diğer meslek yüksekokullarından farklı olarak toplam 6 dönemden oluşan bir süreçte tamamlamaktadırlar. Bu 6 dönemin 4 dönemi teorik bilgilerin verildiği, atölye ve laboratuvar uygulamalarının yapıldığı ders dönemlerinden oluşmaktadır. Bunun yanında iki dönem ise üniversite-endüstri ortak programı kapsamında alanlarındaki deneyimli firmalarda / kurumlarda uygulama eğitimi almaktadırlar. Öğrenciler iki dönemde toplam 130 iş günü staj yapmak zorundadır. (<http://nacitopcuoglumyo.gantep.edu.tr/trimester.php>).

Tablo 1: NTMYO Ders İçerikleri

NTMYO Müfredat Listesi
Genel Kültür ve Genel Yetenek Dersleri: Türk Dili I ve II, Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi I ve II, Yabancı Dil I ve II, Toplumsal Duyarlılık Projesi I ve II, Genel Hukuk, Genel İşletme, Genel Muhasebe, Sanat Tarihi, Etkinliklere Katılım
Bilgisayar Dersleri: Temel Klavye Teknikleri, İleri Klavye Teknikleri, Ofis Otomasyonu I, Ofis Otomasyonu II
Mesleki Dersler: Yönetici Asistanlığı, Sekreterlik Bilgisi, Örgütsel Davranış, Kongre ve Fuar Organizasyonu, İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku, Hukuki Yazışmalar, Örnek Olay Analizi, Mesleki İngilizce I ve II, Hızlı Yazma ve Okuma Teknikleri, Mesleki Yazışmalar, Etkili İletişim Teknikleri, Halkla İlişkiler, Zaman ve Toplantı Yönetimi, Yönetim ve Organizasyon, Güzel Konuşma Sanatı, Protokol ve Sosyal Davranış Kuralları, Dosyalama ve Arşivleme Teknikleri, Genel ve Mesleki Etik, Büro Yönetimi Teknikleri,
İş Yeri Eğitimi: İş Yeri Eğitimi I (1 Dönem) İş Yeri Eğitimi II (1 Dönem)

Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırmanın amacı, meslek yüksekokullarında eğitim alan trimester eğitim sistemindeki Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programındaki öğrencilerin ve mezunların aldıkları eğitim ve eğitim ortamı hakkındaki hizmet kalitesi algılarının belirlenmesidir. Araştırmanın amacına dayanarak aşağıdaki hipotezler test edilmiştir:

- H.1. Araştırma grubunun eğitim programını öncelikli tercih nedenlerinde farklılık vardır.
- H.2. Eğitim alınan programın isteyerek tercih edilmesi ve mezun öğrencilerin memnuniyet durumlarında farklılık vardır.

- H.3. Eğitim alınan meslek grubunda cinsiyet ayrımı yapıp yapılmadığı düşüncesinde farklılık vardır.
- H.4. GAÜN NTMYO Trimester eğitim sistemini alanların hizmet kalitesi algıları yüksektir.
- H.5. Hizmet kalitesi algıları cinsiyete göre farklılık gösterir.
- H.6. Öğrencilerin eğitim aldığı şehir değişkeni açısından hizmet kalitesi algıları farklılaşmaktadır.
- H.7. Gelecek kaygısı değişkeni açısından hizmet kalitesi algıları farklılaşmaktadır.
- H.8. Öğrencilerin eğitim dönemindeki zorunlu iş yeri eğitiminin olmasından memnun olma durumları farklılık göstermektedir.

Araştırma grubunu Gaziantep Üniversitesi Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulu'nda trimester modelinde eğitim alan Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı Programı öğrenci ve mezunlarından oluşturmaktadır. Araştırmaya Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulu'ndan toplam 101 öğrenci ve mezun katılmıştır. Araştırma konusunu oluşturan evrenin tamamına ulaşılması amaçlanmıştır.

Öğrencilerin eğitim sürecindeki hizmet kalitesi memnuniyetleri kadar mezun olduktan sonraki memnuniyet algıları da önemlidir. Öğrenciler mezun olduktan sonra eğitim almış oldukları alanda meslek sahibi olmaktadırlar ve aldıkları eğitimle iş yeri beklentilerini ne oranda karşıladıklarının yanıtını bu memnuniyet düzeyi verebilir. Bu nedenle mezun olan öğrenciler araştırma grubuna dahil edilmiştir.

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket ölçeği kullanılmıştır. Anket demografik bilgilerin sorulduğu ve hizmet kalitesi ölçeğinin yer aldığı iki bölümden oluşmaktadır. Hizmet kalitesi ölçeği beş alt boyuttan oluşmaktadır. Anketteki 1- 6 arasındaki maddeler Fiziki Kapasite, 7- 16 arasındaki maddeler Akademik Personel, 17-24 arasındaki maddeler İş Yeri Eğitimi, 25- 34 arasındaki maddeler Eğitim Programı, 35-39 arasındaki maddeler de okul algısıyla ilgili hizmet kalitesi memnuniyeti ölçen alt boyutlardan oluşmaktadır.

Araştırmada kullanılan anket formunu oluşturmak için, hizmetlerden duyulan memnuniyeti (hizmet kalitesini) ortaya koyan ve eğitim sektörüne uyarlanan çeşitli ölçekler (Parasuraman vd., 1988; Grönross, 1990; Cronin ve Taylor, 1994) taranmıştır. Bu modele göre hizmet kalitesi, soyut bir kavram olup müşteri beklentisi ile gerçek hizmet performansının kıyaslanmasıdır. 1988 yılında Parasuraman, Zeithalm ve Berry tarafından geliştirilmiştir. Hizmet kalitesi ölçümünde literatürde yaygın olarak kullanılan iki ana model vardır. Bunlar SERVQUAL ve SERVPERF'tir.

Anket sorularının hazırlanmasında hizmet sektöründe, özellikle eğitim sektöründe yapılmış olan çalışmalarda kullanılan anketlerden yararlanılmıştır. Trimester eğitim sistemini sömestrden ayıran iş yeri eğitimi ile ilgili hizmet kalitesi algı sorularını da içeren yeni bir anket oluşturulmuştur.

Bu çalışma ile öncelikle meslek yüksekokullarında okuyan öğrencilerin hizmet kalitesi algı düzeylerini belirlemede kullanılacak bir ölçek geliştirilmeye çalışılmıştır. Araştırma ölçeğinin güvenilirliği test edilmiş ve alpha katsayısı 0,933 bulunmuştur.

Hizmet kalitesi algısını ölçeğine faktör analizi yapılmıştır. Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy değeri, değişkenler tarafından oluşturulan ortak varyans miktarını bildirmektedir. Bu değer 1,00'a yakın olması datanın faktör analizi için uygun olduğunu gösterirken, 0,50'nin altına düşmesi bu datalar ile faktör analizi yapmanın doğru olmayacağını bildirmektedir.

Bartlett's Test of Sphericity değeri ve onun anlamlılığı ise değişkenlerin birbirleri ile korelasyon gösterip göstermediklerini sınar. Bu değer anlamlılığı, yani Sig. değeri 0,10 ve daha üzerindeyse bu datalarla faktör analizi yapmanın uygun olmadığı söylenebilir. Burada görüleceği gibi iki değer de kullanılan dataların faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir.

KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,809
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2697,238
	Df	666
	Sig.	,000

Araştırmada trimester eğitim modelinde eğitim alan öğrencilerin vermiş oldukları cevaplar doğrultusunda elde edilen veriler SPSS 21.0 istatistik paket programı ile analiz edilmiştir.

Araştırmanın Bulguları

Araştırmaya katılan öğrencilere ait demografik bilgiler aşağıda verilmiştir.

Tablo 2: Araştırma Grubuna Ait Demografik Özellikler

Gaziantep Üniversitesi - Naci Topçuoğlu MYO		
Cinsiyet	N	%
Kadın	60	59,4
Erkek	41	40,6
Toplam	101	100,0
Yaş	N	%
19 ve altı	15	14,9
20-22	62	61,4
23-25	16	15,8
26 ve Üzeri	8	7,9
Toplam	101	100,0
Sınıf	N	%
1. Sınıf	48	47,5
2. Sınıf	25	24,8
Mezun	28	27,7
Toplam	101	100,0

Gaziantep Üniversitesi araştırma grubunun %59,4'ünü kız öğrenciler; %40,6'sını erkek öğrenciler oluşturmaktadır. Örneklemdeki öğrencilerin %61,4'ü 20-22arası, %15,8'i 23-25 arası, %14,9'u 19 ve alt yaş grubu ve %7,9'u 26 ve üzeri yaş grubunda yer almaktadır. Araştırmanın %47,5'ini 1. Sınıf, %27,7'sini Mezun ve %24,8'ini 2. Sınıf grubu oluşturmaktadır.

Hipotez 1: Araştırma grubunun eğitim programını öncelikli tercih nedenlerinde farklılık vardır.

Tablo 3: Üniversitenin Birinci Tercih Nedeni Frekans Dağılımı

NTMYO 1. Tercih Nedeni	Sınavda almış olduğum puana göre	Eğitim aldığım mesleği sevdiğim için	Günümüzde geçerli bir meslek olduğu için	Çevre tavsiye si	Eğitimi sonrası kolaylıkla iş bulabilmek için	Üniv. mezun olmak için	Başka seçim olmadığı için	Memur olmak için	Toplam
	47	3	13	3	11	2	4	18	101
Toplam	46,5%	3,0%	12,9%	3,0%	10,9%	2,0%	4,0%	17,8 %	100,0%

Gaziantep Üniversitesi (NTMYO) katılımcılarının da %46,5'i sınavda aldıkları puana göre tercih yapmış oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 4: Üniversitenin İkinci Tercih Nedeni Frekans Dağılımı

NTMYO 2. Tercih Nedeni	Sınavda almış olduğum puana göre	Eğitim aldığım mesleği sevdiğim için	Günümüzde geçerli bir meslek olduğu için	Çevre tavsiyesi	Eğitimi tamamlayınca kolaylıkla iş bulabilmek için	Üniv. mezunu olmak için	Başka seçeneğim olmadığı için	Memur olmak için	Toplam
	9	6	22	6	29	21	2	6	101
Toplam	8,9%	5,9%	21,8%	5,9%	28,7%	20,8%	2,0%	5,9%	100,0%

Üniversiteyi ikinci tercih nedenini incelediğimizde, Gaziantep Üniversitesi NTMYO katılımcılarının %28,7'si Eğitimi tamamlayınca kolaylıkla iş bulabilmek için tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Eğitim programının ikinci tercih nedenine göre öğrencilerin eğitim programını iş bulmakta zorlanmamak için seçtikleri görülmektedir. H.1. hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.

Hipotez 2: Eğitim alınan programın isteyerek tercih edilmesi ve mezun öğrencilerin memnuniyet durumlarında farklılık vardır.

Tablo 5: Eğitim Programını İstekli Tercih Ve Bölüm Memnuniyet Durumundaki Değişim

	İstekli tercih		Toplam	Şu an seviyor mu?		Toplam
	Evet	Hayır		Evet	Hayır	
Gaziantep Üniversitesi NTMYO	63	38	101	81	20	101
Toplam	62,4%	37,6%	100,0%	80,2%	19,8%	100,0%

Meslek Yüksekokulu bölüm tercih istekliliğini incelediğimizde, NTMYO öğrencilerinin %62,4'ü Büro Yönetimi ve Yönetici Asistanlığı programını isteyerek seçmiş, şu an ise öğrencilerin %80,2'si eğitim aldığı programdan memnundur. Trimester programındaki öğrencilerin bölüme karşı sevgisi artmış eğitimin başında istekli tercihte bulunmayanların sayısı %37,6'dan %19,8'e düşmüştür. Katılımcıların trimester eğitim sonrasında eğitim almakta oldukları bölümdeki memnuniyet durumlarının yükseldiği söylenebilir.

Hipotez 3: Eğitim alınan meslek grubunda cinsiyet ayrımı yapıp yapılmadığı düşüncesinde farklılık vardır.

Tablo 6: Eğitim Alınan Meslek Grubundaki Cinsiyet Ayrımı Algısındaki Farklılaşma

	Cinsiyet ayrımı yapılıyor mu?		
	Evet	Hayır	Toplam
Gaziantep Üniversitesi NTMYO	52	49	101
Toplam	51,5%	48,5%	100,0%

Gaziantep Üniversitesi katılımcılarının %51,5'inin eğitim alınan meslek grubunda cinsiyet ayrımı yapıldığını ve %48,5'inin de cinsiyet ayrımı yapılmadığını düşünmekte olduğu görülmektedir.

Tablo 7: Cinsiyet Değişkeni açısından Cinsiyet Ayrımı Algısındaki Farklılaşma

	cinsiyet	N	\bar{x}	s.s.	t	p
cinsiyet_ayrım	Kadın	60	1,58	,497	2,434	,017
	Erkek	41	1,34	,480		

Araştırma grubundaki cinsiyet ayrımı düşüncesi incelendiğinde anlamlı farklılaşma tespit edilmiştir. Kadın araştırma grubunun, erkek araştırma grubuna göre daha fazla cinsiyet ayrımı yapıldığı düşüncesi daha yüksektir.

Tablo 8: Ön Lisans Eğitimi Bittikten Sonra Eğitime Devam Düşüncesi

	Eğitime Devam		
	Evet	Hayır	Toplam
Gaziantep Üniversitesi NTMYO	83	18	101
Toplam	82,2%	17,8%	100,0%

Araştırma grubunun büro yönetimi eğitimi tamamladıktan sonra eğitime devam etme isteği araştırıldığında, Gaziantep Üniversitesi araştırma grubunun %82,2'si eğitime devam etmek istediklerini ifade etmişlerdir. Bu sonuç katılımcıların daha fazla eğitim almaya ihtiyaç duyduklarının göstergesidir.

Bu sonuç önlisans programı eğitiminin yeterli olmadığının daha fazlasına ihtiyaç duyduklarının göstergesi olduğu söylenebilir.

Hipotez 4: GAÜN NTMYO Trimester eğitim sistemini alanların hizmet kalitesi algıları yüksektir.

Tablo 9: Gaziantep Üniversitesi NTMYO Hizmet Kalitesi Memnuniyet Ortalamaları

Hizmet Kalitesi Alt Boyutlar	N	\bar{x}	S.S.
Fiziki Kapasite	101	3,7492	,73205
Akademik Personel	101	4,3931	,62502
İş Yeri Eğitimi	101	4,2265	,69388
Eğitim Programı	101	4,0317	,60810
Okul Algısı	101	3,9901	,85808

Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulu Trimester eğitim sistemindeki araştırmaya katılan örneklem grubunun hizmet kalitesi aritmetik ortalamaları incelendiğinde algılarının genel olarak yüksek olduğu söylenebilir.

Hipotez 5: Hizmet kalitesi algıları cinsiyete göre farklılık gösterir.

Tablo 10: Cinsiyet ve Hizmet Kalitesi Algısında Farklılaşma

Hizmet Kalitesi	Cinsiyet	N	\bar{x}	ss	t	P
Fiziki Kapasite	Kadın	60	3,8139	,69032	1,076	,285
	Erkek	41	3,6545	,78827		
Akademik Personel	Kadın	60	4,4983	,50840	2,081	,040
	Erkek	41	4,2390	,74461		
İş Yeri Eğitimi	Kadın	60	4,3562	,51298	2,323	,022
	Erkek	41	4,0366	,86794		
Eğitim Programı	Kadın	60	4,0483	,55555	,331	,741
	Erkek	41	4,0073	,68425		
Okul Algısı	Kadın	60	4,0900	,70680	1,423	,158
	Erkek	41	3,8439	1,03297		

Araştırma grubunu cinsiyet değişkeni açısından incelediğimizde hizmet kalitesinin Akademik personel ve İş yeri Eğitimi alt boyutlarında $p < .05$ seviyesinde anlamlı farklılaşmalar tespit edilmiştir. Bu boyutlarda Kadın grubundakilerin hizmet kalitesi algıları erkek grubuna göre daha yüksektir. Bu sonuç kız öğrencilerin eğitim almaya ve iş yeri eğitiminde erkek öğrencilere göre daha istekli olduğunun göstergesidir şeklinde yorumlanabilir.

Hipotez 6: Öğrencilerin eğitim aldığı şehir değişkeni açısından hizmet kalitesi algıları farklılaşmaktadır.

Tablo 11: Aile İkamet Yeri ve Hizmet Kalitesi Algısı Farklılaşma

	aile_ikamet	N	\bar{x}	Ss	t	p
Fiziki Kapasite	Üniv. bulunduğu il	50	3,5900	,71127	-2,205	,030
	Üniv. bulunduğu ilin dışı	51	3,9052	,72515		
Akademik Personel	Üniv. bulunduğu il	50	4,2480	,72878	-2,362	,020
	Üniv. bulunduğu ilin dışı	51	4,5353	,46811		
İş Yeri Eğitimi	Üniv. bulunduğu il	50	4,1800	,63995	-,665	,508
	Üniv. bulunduğu ilin dışı	51	4,2721	,74654		
Eğitim Programı	Üniv. bulunduğu il	50	3,9840	,59603	-,779	,438
	Üniv. bulunduğu ilin dışı	51	4,0784	,62203		
Okul Algısı	Üniv. bulunduğu il	50	3,9720	,71487	-,209	,835
	Üniv. bulunduğu ilin dışı	51	4,0078	,98546		

Üniversiteye il dışından gelen ve aynı ilde yaşayan öğrencilerdeki hizmet kalitesi algılarını incelediğimizde Fiziki Kapasite ve Akademik Personel alt boyutlarında $p < 0,05$ anlamlılık seviyesinde farklılaşmalar tespit edilmiştir. Bu sonuca göre il dışından gelen öğrencilerin Fiziki Kapasite ve Akademik personel hizmet kalitesi algılarının üniversitenin bulunduğu ilde yaşayan öğrencilerin algılarından daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç il dışından gelen öğrencilerin akademik personelden destek aldığını ve meslek yüksekokulundaki fiziksel şartlardan memnun bir şekilde vakit geçirdiklerinin göstergesi şeklinde yorumlanabilir.

Tablo 12. İstekli Tercih ve Genel Hizmet Kalitesi Algısı Farklılaşma

	tercih_istek	N	\bar{x}	ss	t	p
Hizmet Kalitesi	Evet	63	4,2336	,47986	2,982	,004
	Hayır	38	3,9197	,56291		

Eğitim aldıkları meslek yüksekokulunu tercih etmede istekli olma durumu incelendiğinde trimester eğitim sistemini isteyerek tercih edenlerin genel olarak hizmet kalitesi algısı, istemeden seçim yapan öğrencilere göre daha yüksektir. $p < .05$ seviyesinde anlamlı farklılaşma vardır.

Hipotez 7: Gelecek kaygısı değişkeni açısından hizmet kalitesi algıları farklılaşmaktadır.

Tablo 13. Gelecek Kaygısı ve Hizmet Kalitesi Memnuniyeti Farklılaşması

	Kaygı	N	\bar{x}	ss	t	p
Fiziki Kapasite	Evet	45	3,4963	,73382	-3,258	,002
	Hayır	56	3,9524	,67023		
Akademik Personel	Evet	45	4,1511	,72508	-3,703	,000
	Hayır	56	4,5875	,45088		
İş Yeri Eğitimi	Evet	45	3,9694	,76042	-3,522	,001
	Hayır	56	4,4330	,56153		
Eğitim Programı	Evet	45	3,7267	,67129	-5,040	,000
	Hayır	56	4,2768	,41778		
Okul Algısı	Evet	45	3,5822	,90234	-4,715	,000
	Hayır	56	4,3179	,66472		

Araştırma grubunun gelecek kaygısı olma durumunu incelediğimizde öğrencilerin hizmet kalitesi algılarında $p < .05$ önem düzeyinde farklılaşmalar tespit edilmiştir. Gelecek kaygısı olmayan öğrencilerin hizmet kalitesi alt boyutlarındaki algı düzeyleri, gelecek kaygısı olan öğrencilere göre daha yüksektir.

Hipotez 8: Öğrencilerin eğitim dönemindeki zorunlu iş yeri eğitiminin olmasından memnun olma durumları farklılık göstermektedir.

Tablo 14: İş Yeri Eğitiminin Zorunlu Olma Düşüncesi

	Staj_zorunlu olmalı mı?		Toplam
	Evet	Hayır	
Gaziantep Üniversitesi NTMYO	83	18	101
Toplam	82,2%	17,8%	100,0%

Araştırma grubuna eğitim döneminde zorunlu olan iş yeri eğitimi döneminin zorunlu olma isteğiyle ilgili ifadelerde, Gaziantep Üniversitesi örneklem grubunun %82,2'si zorunlu olması gerektiğini ifade ederken %17,8'i zorunlu olmamalı demıştır. Sömestir eğitim sistemindeki staj süresi bir aylık bir süre iken Gaziantep Üniversitesi trimester eğitim sistemindeki staj süresi iki dönemden oluşmaktadır. Araştırma grubunun bu uzunluktan memnun oldukları anlaşılmaktadır.

Tablo 15. Stajın Zorunlu Olma Durumu Açısından Hizmet Kalitesi Algısı Farklılaşması

Staj zorunlu olmalı mı?	N	\bar{x}	Ss	t	P
Hizmet Kalitesi Evet	83	4,1860	,46948	2,966	,004
Hayır	18	3,7906	,68386		

Stajın zorunlu olmasını isteyen öğrencilerin genel olarak hizmet kalitesi algıları stajın bir zorunluluk olmasını istemeyen öğrencilere göre daha yüksektir. $p < .05$ önem düzeyinde anlamlı olarak farklılaşmıştır. Trimester eğitimi sisteminde iki dönem boyunca staj yapıldığı için staj yapmak istemeyen öğrencilerin hizmet kalitesi algılarının düşük olması normaldir.

Sınıf, dönem ve not ortalaması, öğrenci barınma durumu değişkenleri açısından hizmet kalitesi algı seviyelerine bakılmış olup, $p < .05$ önem düzeyinde anlamlı farklılaşma tespit edilememiştir.

Tartışma ve Sonuç

Bu çalışmada, çalışma kapsamında geliştirilen hizmet kalitesi ölçeği kullanılarak meslek yüksekokullarında uygulanan trimester eğitim sistemindeki öğrencilerin kendilerine sunulan eğitim hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri beş alt boyutta belirlenmeye çalışılmıştır.

Gaziantep Üniversitesi (NTMYO) katılımcılarının da üniversite tercihte birinci nedeni incelediğimizde, %46,5'i sınavda aldıkları puana göre tercih yapmış oldukları anlaşılmaktadır. Üniversiteyi ikinci tercih nedenini incelediğimizde, katılımcılarının %28,7'si Eğitimi tamamlayınca kolaylıkla iş bulabilmek için tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Eğitim programının ikinci tercih nedenine göre öğrencilerin eğitim programını iş bulmakta zorlanmamak için seçtikleri görülmektedir.

Trimester eğitim sistemi tercih nedenlerine baktığımızda ilk neden sınavda alınan puana göre tercih yapma, ikinci ve üçüncü neden günümüzde geçerli bir meslek olması ve eğitimi tamamlayınca kolaylıkla iş bulabilme düşüncesi olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç büro yönetimi ve yönetici asistanlığı programı öğrencilerinin ve mezunlarının iş bulma olanağının yüksek olduğunu düşündüklerini göstermektedir. *H.1. Hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.*

Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulu'ndaki bölümü istekli tercih eden öğrencilerin durumu, eğitim sonrasında değişmiştir. Trimester programındaki öğrencilerin bölüme karşı sevgisi artmış eğitimin başında istekli tercihte bulunmayanların sayısı %37,6'dan %19,8'e düşmüştür. *H.2. hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.*

Üniversite değişkeni açısından eğitim alınan meslek grubunda cinsiyet ayrımı yapıp yapılmadığı düşüncesinde farklılık vardır. Katılımcıların %51,5'inin eğitim alınan meslek grubunda cinsiyet ayrımı yapıldığını düşünmektedir.

Trimester eğitimi sistemi katılımcıları sanayinin önemli kuruluşlarında iş yeri eğitimi almaktadır ve bu işletmelerde istihdam edilmektedir. Meslek yüksekokulunun sanayi bölgesinde olması bazı durumlarda cinsiyet ayrımı yapılması sonucunu doğurmaktadır şeklinde açıklanabilir. *H.3. Hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.*

Gaziantep Üniversitesinin NTMYO öğrencilerinin genel olarak hizmet kalitesi algı düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. *H.4. Hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.*

Araştırma grubunu cinsiyet değişkeni açısından incelediğimizde hizmet kalitesinin Akademik personel ve İş yeri Eğitimi alt boyutlarında $p < .05$ seviyesinde anlamlı farklılaşmalar tespit edilmiştir. Bu boyutlarda Kadın grubundakilerin hizmet kalitesi algıları erkek grubuna göre daha yüksektir. *H.5. Hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.* Bu sonuç kız öğrencilerin eğitim almaya ve iş yeri eğitiminde erkek öğrencilere göre daha istekli olduğunun göstergesidir şeklinde yorumlanabilir.

Üniversiteye il dışından gelen ve aynı ilde yaşayan öğrencilerdeki hizmet kalitesi algılarını incelediğimizde Fiziki Kapasite ve Akademik Personel alt boyutlarında $p < 0,05$ anlamlılık seviyesinde farklılaşmalar tespit edilmiştir. Bu sonuca göre il dışından gelen öğrencilerin Fiziki Kapasite ve Akademik personel hizmet kalitesi algılarının üniversitenin bulunduğu ilde yaşayan öğrencilerin algılarından daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. *H.6. Hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.*

Araştırma grubunun gelecek kaygısı olma durumunu incelediğimizde öğrencilerin hizmet kalitesi algılarında $p < .05$ önem düzeyinde farklılaşmalar tespit edilmiştir. Gelecek kaygısı olmayan öğrencilerin hizmet kalitesi alt boyutlarındaki algı düzeyleri, gelecek kaygısı olan öğrencilere göre daha yüksektir. Araştırmaya katılanların %55,4'ünde gelecek kaygısı yoktur. *H.7. Hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.* Trimester eğitim sisteminde gelecekle ilgili endişesi olmayanların (yani eğitim sonrası kolay iş bulabilme gibi) eğitim sisteminden memnun oldukları görülmektedir.

Stajın zorunlu olmasını isteyen öğrencilerin genel olarak hizmet kalitesi algıları stajın bir zorunluluk olmasını istemeyen öğrencilere göre daha yüksektir. $p < .05$ önem düzeyinde anlamlı olarak farklılaşmıştır. Trimester eğitimi sisteminde iki dönem boyunca staj yapıldığı için staj yapmak istemeyen öğrencilerin hizmet kalitesi algılarının düşük olması normaldir. *H.8. Hipotezi yeterli kanıtla desteklenmiştir.*

Araştırma grubunun büro yönetimi eğitimi tamamladıktan sonra eğitime devam etme isteği araştırıldığında, NTMYO katılımcılarının %82,2'si eğitime devam etmek istediklerini ifade etmişlerdir. Bu sonuç ön lisans programı eğitiminin sonrası daha fazla eğitim almaya ihtiyaç duyduklarının göstergesi olduğu söylenebilir. Büro Yönetimi eğitimi tamamlandıktan sonra öğrencilerin dikey geçiş sınavıyla geçebilecekleri kendi alanlarıyla ilgili bir lisans programı yoktur.

Araştırma trimester eğitim sistemindeki bütün programlara uygulanarak, eğitim programlarındaki farklılaşmalar analiz edilmesi ve Trimester eğitim sistemi ile sömestir eğitim sistemindeki öğrencilerin hizmet kalitesi algı düzeyleri karşılaştırılması önerilebilir.

Araştırma, trimester eğitim sistemindeki farklı programlara uygulanarak karşılaştırma yapılabilir.

Cinsiyet açısından baktığımızda kız öğrencilerin hizmet kalitesi algılarının erkek öğrencilere göre neden daha yüksek olduğu araştırılabilir.

Bu araştırma iki ayrı dönem boyunca staj yapılan işletmelere uygulanarak trimester eğitim sisteminden işletmelerin ne derece memnun oldukları üzerine çalışma yapılabilir.

Kaynakça

Ay, G. ve Koç, H. (2014). *Yükseköğretimde öğrenci tatmin düzeylerinin belirlenmesi ve bazı değişkenler açısından analizi: Büro yönetimi ve yönetici asistanlığı programındaki öğrenciler üzerine bir uygulama*. Elektronik Meslek Yüksekokulları Dergisi, Büro Yönetimi Kongre Özel Sayısı, 4(3):11.

Aksin, M. (2014). *Üniversite-sanayi işbirliği çerçevesinde öğrenci açısından trimester eğitim sisteminin incelenmesi: Gaziantep Üniversitesi Naci Topçuoğlu Myo örneği*. Süleyman Demirel Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi. Isparta.

Bayrak, B., (2007). *Yükseköğretim Kurumlarından Beklenen Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalitesinin Algılanmasına Yönelik Bir Araştırma*. Doktora Tezi, İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, s.88.

Civan, M. ve Saçıkara, H. (2011). *Üniversite-Endüstri Ortak Eğitim Geliştirme Sürecinde Gaziantep Üniversitesi (GAÜN), Naci Topçuoğlu Meslek Yüksekokulu (NTMYO) Örneği*. Uluslararası Yükseköğretim Kongresi: Yeni Yönelişler ve Sorunlar. İstanbul; 3. Cilt / Bölüm XV / Sayfa 2266-2275

Cronin, J. J. ve S. A. Taylor. (1994). *SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-minus-Expectations Measurement of Service Quality*. Journal of Marketing, 56 (3): 55-68.

Grönross, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Marketing*. Toronto: Lexington Books. İTÜ ikinci Stratejik Planı (2007)

Kaufman, R. ve Zahn, D. (1993). *Quality management plus*. London: Sage Publication.

Kayır, Ö., Kılıç, H. (2008a). **Mesleki Eğitim ve Teknik Eğitim Fakülteleri Araştırması**. İstanbul, İstanbul Ticaret Odası Yayınları.

Korukoğlu, A., (2003). *Üniversite Öğrencilerinin Eğitimden Beklentileri: Ege Üniversitesi İ.İ.B.F. Örneği*. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 8 (1): 79.

Parasuraman, A., V. A. Zeithaml ve L. L. Berry. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing. 64 (1), 12-43.

Şahin, A.E., (2009). *Eğitim fakültesinde hizmet kalitesinin eğitim fakültesi öğrenci memnuniyet ölçeği(ef-ömö) ile değerlendirilmesi*. Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, H. U. Journal of Education, 37: 106-122.

Ulusoy H., Arslan Ç., ve Öztürk N. (2010). *Hemşirelik öğrencilerinin eğitimleriyle ilgili memnuniyet düzeylerinin saptanması*. Maltepe Üniversitesi Hemşirelik Bilim ve Sanatı Dergisi, 3(2):15-24.

Yıldız, G., Ardıç, K. (1999). *Eğitimde toplam kalite yönetimi*. Bilgi, Sosyal Bilimler Dergisi, 1 73-82.

Yükseköğretim Kanunu, <http://www.yok.gov.tr/documents>, Sayfa: 5348, Erişim: 12.09.2014

Anadolu Üniversitesi Eskişehir Meslek Yüksekokulu, <https://anadolu.edu.tr/tr/akademik/birim>, Erişim Tarihi: 10.09.2014

Trimester eğitim sistemi.
<http://nacitopcuoglumyo.gantep.edu.tr/trimester.php>.