

AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 43 Mayıs – Haziran 2014

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası

Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZISTAN

JEL KOD: I-Y * ID:372 K:308**

<http://www.akademikbakis.org>

MESLEK YÜKSEKOKULU EĞİTİMİNDE HİZMET KALİTESİNİN SERVQUAL YÖNTEMİ İLE ÖLÇÜMÜ: KARAMANOĞLU MEHMETBEY ÜNİVERSİTESİNDE BİR UYGULAMA

Nesrin TÜRELİ¹, Oğuzhan AYTAR²

¹Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta MYO, Yönetim ve Organizasyon Bölümü

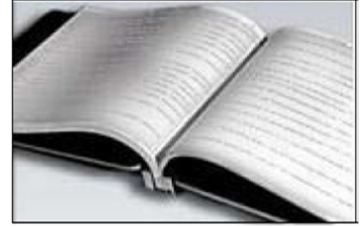
²Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi, SBMYO, Bankacılık ve Sigortacılık Bölümü

Özet: Nitelikli işgücüne sahip olma, günümüz iş dünyası ve ekonomik sistem içinde önemli bir rekabet avantajıdır. Bu durumda rekabet ortamı için nitelikli işgücü yetiştiren mesleki ve teknik eğitimin kalitesi önem taşımaktadır. Bilindiği gibi ülkemizde bu görevi meslek liseleri ile Meslek Yüksekokulları yerine getirmektedir. Bu okulların en önemli misyonu nitelikli işgücü ve ara yöneticileri yetiştirmektir. Bu açıdan bakıldığında ülke kalkınmasının sağlanması ve toplumsal refah düzeyinin artırılması için ihtiyaç duyulan personelin yetiştirilmesinde, Meslek Yüksekokullarında sunulan eğitimin hizmet kalitesi oldukça hayati öneme sahiptir. Bu çalışma Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu öğrencilerine sunulan eğitim hizmetlerine ilişkin, beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasındaki farkı ölçmek için yapılmıştır. Uygulanan anketler Servqual ölçüm tekniği kullanılarak değerlendirilmiştir. Araştırmada veriler analiz edilerek eğitim hizmetlerine ilişkin beklenen ve algılanan performans düzeyleri karşılaştırılmış, sonuç bölümünde değerlendirme ve önerilere yer verilmiştir.

Anahtar kelimler: Servqual Yöntemi, Hizmet Kalitesi, Mesleki Eğitim, Meslek Yüksekokulu

MEASUREMENT WITH SERVQUAL METHOD OF THE QUALITY OF SERVICE ON VOCATIONAL SCHOOL EDUCATION: AN APPLICATION AT KARAMANOĞLU MEHMETBEY UNIVERSITY

Abstract: Having a qualified work force in today's business world and the economic system is an important competitive advantage. In this case, the quality of vocational and technical education training of skilled labor is important for competitive environment. In our country as we know, these functions fulfilled by vocational high schools and Vocational Schools. The most important mission of these schools is to train skilled labor force and interim managers. In this respect, the quality of educational services offered in vocational colleges in training of personel needed is critically important for ensuring development of the country and increasing the level of social welfare. This study was conducted to measure the difference between expected service quality and perceived service quality related to educational services offered to Karamanoğlu Mehmetbey



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 43 Mayıs – Haziran 2014

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası

Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZISTAN

JEL KOD: I-Y * ID:372 K:308**

<http://www.akademikbakis.org>

University Vocational School of Social Sciences students. Applied surveys are evaluated by using Servqual measuring technique. By analyzing survey data, it is compared with the expected and perceived performance level that is related to education services, assesment and suggestions are included in the conclusion section.

Keywords: Servqual Method, Service Quality, Education, Vocational School

1.GİRİŞ

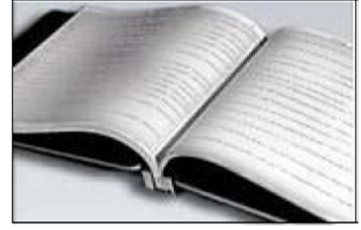
Eğitim, bireyin yeteneklerinin kendi ihtiyaçları ve toplumun amaçlarına göre gelişmesini sağlama (Güler vd., 2000: 1), yeni bir davranış tarzı kazandırma, geliştirme, öğrenme ve öğrendiğini uygulama işi (Çelikkaya, 2009: 53), bireysel ve toplumsal yaşamı doğrudan etkileyen, ekonomik ve sosyal hayatın niteliğini belirleyen bir süreçtir (Şentürk, 2008: 501). Toplumlar için oldukça özel bir yere sahip olan eğitim süreci, geçmişin kazanımlarını geleceğe taşımakla birlikte, birey üreticiliğini teşvik eden yeniden yapılanma ve yatırım stratejilerine dönüşmektedir (Balay, 2004: 78).

Eğitimin amacı; çevresi ile uyumlu, verimli, üretken, yaratıcı, sorumluluk sahibi, değişim odaklı, iletişim kabiliyeti yüksek, problem çözme yeteneğine sahip, işbirliği ve takım çalışmasına yatkın, teknolojik gelişmelerle ilgili bireyler yetiştirmektir (Bıncı ve Arı, 2004: 384). Eğitim faaliyetinin temel unsurları öğretici ve öğrenci başta olmak üzere eğitim faaliyetlerini kolaylaştıran ve ulaşılabilir kılan her türlü fiziki, sosyal ve entelektüel bağlardır (Taşkın ve Büyük, 2002: 8). Bu unsurlar dolaylı veya doğrudan eğitim kurumlarının imajını etkilemektedir. Paydaşlar tarafından ortaya konan imaj

eğitim kurumunun kimliğini yansıtmaktadır (Oktar ve Çarıkçı, 2012: 134).

Eğitimde istenilen sonucun elde edilmesi için dönemsel yeniliklerin, eğitimin pratik işleyişine uyarlanması gerekir. Günümüzde öğretici odaklı yaklaşım önemini yitirmiş öğrenci merkezli eğitimle daha iyi sonuçlar elde edileceği görülmüştür. Öğrencinin aktif olarak eğitim sürecine dâhil edilmesi; araştırmanın, düşünmenin ve sorgulamanın eğitim anlayışı üzerindeki etkisini artırmış, eğitim problemlerine işbirlikçi bir çözüm önerisi sunarak nitelikli birey olmanın yolunu açmıştır (Şentürk, 2008: 501).

Ülkelerin kalkınmışlık düzeyi, sahip olduğu insan kaynaklarının niteliğine dolayısıyla eğitim sistemine bağlıdır. İleri teknoloji, modern örgüt yapıları ve yeni yönetim anlayışlarının var olduğu rekabet üstü ortamda, ekonomideki bütün işletmeler başarılı olabilmek için her aşamada nitelikli yeni kuşak insan kaynağına ihtiyaç duymaktadır. Nitelikli insan gücünün yetişmesi ve yetiştirilmesi eğitim sisteminin görevidir. Eğitim sistemi, bireyleri toplum yaşamına, meslekler dünyasına hatta ileri eğitime hem bilgi hem de ahlâki alanda hazırlamaktadır (TÜSİAD, 1999: 19). Bu nedenle, yeni kuşak işgücünün yetiştirilmesinde mesleki



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 43 Mayıs – Haziran 2014

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası

Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZISTAN

JEL KOD: I-Y * ID:372 K:308**

<http://www.akademikbakis.org>

eğitim kurumlarına önemli roller düşmektedir.

Mesleki eğitimde verimli uygulamaların kökleşmesi, yükseköğretim temelli alan çalışması sonuçlarının iyi değerlendirilerek pratik uygulamalarla hayata geçirilmesine bağlıdır. Bu açıdan bakıldığında, mesleki eğitimin kalitesi öğrencinin motivasyonu açısından oldukça önemlidir. Ancak, eğitim hizmetlerinin kalitesinin objektif olarak değerlendirilmesi ve ölçülmesi daha fazla çaba gerektirmektedir. Özellikle yükseköğretim kurumlarında hizmet sunan akademik personel ve idari kadronun öğrenciler ile olan ilişkileri ve öğrencilerin tatmin düzeyinin ölçülmesi oldukça güçtür. Yükseköğretim camiasında farklı bölgelerden, farklı kültürel özelliklere sahip akademisyen, memur ve öğrencilerin birbirleriyle ilişkileri, algı ve tatmin düzeylerini doğrudan etkilemektedir (Şahin, 2011: 51).

Araştırmamızın temel amacı, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin aldıkları mesleki eğitimin kalitesi konusundaki görüşlerinden hareketle incelenen kalite beklentileri düzeyini tespit etmek, kurumda algılanan aksaklıkları belirleyerek, değerlendirme sonucu elde edilen bilgileri sunmak, bu bilgiler ışığında verilen eğitimin kalite düzeyinin yükseltilmesi konusunda önerilerde bulunmaktır.

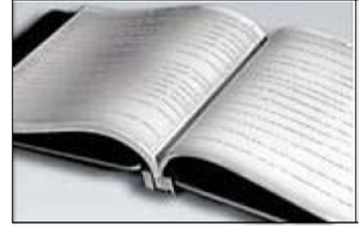
2.YÜKSEKÖĞRETİMDE MESLEK YÜKSEKOKULLARININ ÖNEMİ

Endüstri devriminden sonra iş görme yöntemleri daha bilimselleşmiş, üretim gücü kas kuvvetinden makine gücüne dönüşmüş böylece, işgücünün nitelikli olması zorunlu hale gelmiştir. Makine ve diğer güç kaynaklarının bulunuşu ile meslek edinilmesinde gözlem, taklit ve inisiyatiften başka unsurlar da sürece dâhil olmuş, babadan oğula geçen iş görme yöntemleri yerini uzmanlaşmaya bırakmıştır. Bu durum mesleki eğitimin sosyal ve ekonomik fayda değerinin anlaşılmasını sağlamıştır (Venn, 1968: 17-50).

Mesleki eğitim, bireyin iş yaşamı içinde kendisine ve içinde yaşadığı topluma yararlı olması için yapılan eğitim sürecidir. Bu süreçte amaç, insanların ihtiyaçlarını karşılamaya dönük mal ve hizmetlerin üretiminde bireye bilgi, beceri ve donanım ile sosyal bir statü kazandırmaktır (Güler vd. 2000, 3). Aksi halde, eğitim kurumları niteliksiz ve üretime katkıda bulunmayan işgücünün oluşumuna neden olarak işsizlik sorununu büyütebilmektedir (TÜSİAD, 1999: 25).

Endüstriyel açıdan gelişmiş ülkeler mesleki eğitimi, işgücünü işsizliğe karşı, pazar tarafından talep edilen yeni becerilerle donatmak ve sosyal entegrasyonu sağlamak için yaygın bir biçimde uygulamıştır (Patiniotis ve Stavroulakis, 1997: 192).

Mesleki eğitim, stabil bir eğitim sistemi değildir (Heikkinen, 1997: 213). Ekonomik



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 43 Mayıs – Haziran 2014

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası

Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZISTAN

JEL KOD: I-Y * ID:372 K:308**

<http://www.akademikbakis.org>

kalkınmanın itici gücü olarak görülen mesleki eğitim, her büyüklükteki işletmenin vasıflı ara eleman ihtiyacını karşılamaktadır. Çünkü mesleki eğitim, eğitimin bireyselleşmesi ve uygulamalı hale gelmesi ile icra olunmaktadır. Uygulamalı bir eğitim olan mesleki eğitim, teknik donanım gerektirdiğinden pahalı bir eğitimidir (Çelikkaya, 2009: 179). Özellikle, yeni üretim sistemleri teknolojiye dayandığından bu teknolojiler eğitim kurumları açısından yeni ihtiyaçlar ve maliyetler ortaya çıkarmaktadır. Tüm maliyet unsurlarına rağmen, mesleki eğitimde bir mesleği tüm ayrıntılarıyla öğretmek mümkün değildir. Bu nedenle, mesleki eğitimde daha çok bilgi yerine işlevsel bilginin öğretilmesi esastır.

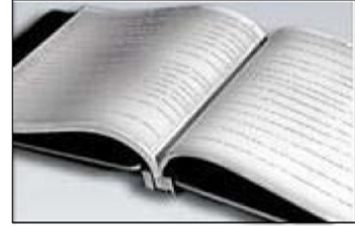
Üretim faktörlerinden emeğin öneminin artışıyla birlikte meslek yüksekokullarından mezun olan öğrencilerin nitelikleri önemli hale gelmiştir. Dolayısıyla eğitimde kalite olgusunun oluşumunda öğrenci talepleri ön plana çıkmıştır. Piyasa ihtiyaçlarının karşılanmasının yanında öğrencilerin beklentilerine cevap verilebilmesi eğitim kurumlarını belirli çabaları göstermek zorunda bırakmıştır. Eğitim kurumu tarafından verilen hizmete karşılık öğrencilerin algıları ve beklentileri değişim çabalarında ön plana çıkmıştır.

Mesleki eğitim sistemi, öğrencilerin daha etkin çalışabilmeleri için onları yaşam boyu öğrenme alışkanlığı gibi sürdürülebilir yetkinlikler ve becerilerle donatmalıdır. Çalışanların, endüstrilerin ihtiyacını karşılamaları ve çalışma

ortamında değişen çalışma koşullarına hızlı uyum sağlamaları için gerekli kazanımları edinmeleri gerekir. Mesleki eğitim müfredatı çalışanların sürdürülebilir eğitimini, gelişen iş piyasasının ihtiyaçlarını desteklemek ve güncellemek için daha esnek olmalıdır. Esneklik gençlerin kendi yollarını çizme ve yönetmelerindeki öncelikleri ve bakış açıları açısından oldukça yararlıdır(Biçer,1).

Hizmet kalitesinin değerlendirilmesinin oldukça karmaşık olduğu günümüz dünyasında eğitim hizmetlerinin kalitesinin objektif olarak değerlendirilmesi ve ölçülmesi daha fazla çaba gerektirmektedir. Özellikle yükseköğretim kurumlarında hizmet sunan akademik personel ve idari kadronun öğrenciler ile olan ilişkileri ve öğrencilerin tatmin düzeyinin ölçülmesi oldukça güçtür. Yükseköğretim camiasında farklı bölgelerden, farklı kültürel özelliklere sahip akademisyen, memur ve öğrencilerin birbirleriyle ilişkileri, algı ve tatmin düzeylerini doğrudan etkilemektedir (Şahin, 2011: 51).

Eğitim kalitesi anlayışında en etkili unsurun öğretim elemanları olduğu gerçeği göz önünde bulundurulmalıdır. Öğretim elemanlarının mesleki yeterlilikleri, alanlarındaki gelişmeleri yakından takip etmeleri, farklı özgün yaklaşımları, deneyimleri, genel kabul gören olumlu özelliklere sahip olmaları daha kaliteli hizmet algılamasında oldukça etkilidir. Aynı zamanda eğitim kurumlarındaki yöneticilerin de eğitim kalitesinin



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 43 Mayıs – Haziran 2014

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası

Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZISTAN

JEL KOD: I-Y * ID:372 K:308**

<http://www.akademikbakis.org>

iyileştirilmesindeki rolleri çok büyüktür (Taşkın ve Büyük, 2002: 8). Bu açıdan bakıldığında eğitim kalitesinde istenilen sonuca ulaşılması akademik, idari ve diğer destek personelinin uyumlu hareket ederek paydaşlara yönelik bütüncül bir politika uygulamasına bağlıdır.

Dünya var oldukça bireylerdeki ilgi ve öğrenme isteği yaşayacak, birey ve toplumun yeni koşullara kendini adapte etmesinde eğitimin rolü çok büyük olacaktır (Balay, 2004: 78). Mesleki eğitim sadece devletin görevi olmamalıdır, kamu, özel sektör ve sivil toplum kuruluşları desteklemelidir (Acır, 2008: 44-50).

Toplumların, ülkelerin ve bölgelerin gelişim düzeyi önemli ölçüde eğitim sistemine bağlı olup, bireylerin arzu ettikleri yaşamın anahtarı olarak kabul edilmektedir. Unutulmamalıdır ki, nitelikli işgücüne sahip toplumlar, kaynakların etkin kullanımında daha başarılıdırlar (İşseveroğlu ve Gençoğlu, 2011: 25).

2.1.Türkiye’de Mesleki Eğitim

Türkiye’de mesleki eğitime verilen önemin cumhuriyetle başladığı görülmektedir. Mesleki eğitim İzmir İktisat Kongresi oturum konusu olmuş, kalkınma planlarında yer almış, Avrupa Birliği Müktesebatı, hükümet programları, şûra kararları ve acil eylem planları ile desteklenmiştir (Acır, 2008: 44-50).

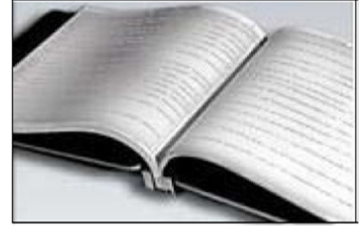
Ülkemizde mesleki eğitim, 1950’li yıllarda açılan Tekniker Okulları, Yüksek Tekniker Okulları, YAY-KUR Meslek Yüksekokulları ve günümüzdeki Meslek

Yüksekokulları şeklinde bir süreç izlemiştir (Kayır ve Kılıç, 2008: 9).

Mesleki eğitim, 1739 sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu 2/3.md.’de, “İlgi, istidat ve kabiliyetlerini geliştirerek gerekli bilgi, beceri, davranışlar ve birlikte iş görme alışkanlığı kazandırmak suretiyle hayata hazırlamak ve onların, kendilerini mutlu kılacak ve toplumun mutluluğuna katkıda bulunacak bir meslek sahibi olmalarını sağlamak; böylece, bir yandan Türk vatandaşlarının ve Türk toplumunun refah ve mutluluğunu artırmak; öte yandan millî birlik ve bütünlük içinde iktisadî, sosyal ve kültürel kalkınmayı desteklemek ve hızlandırmak ve nihayet Türk Milletini çağdaş uygarlığın yapıcı, yaratıcı, seçkin bir ortağı yapmaktır” şeklinde yer almıştır (Milli Eğitim Temel Kanunu).

Meslek yüksekokulları üniversite sistemine, 1981 yılında çıkarılan ve ortaöğretimden sonraki tüm yükseköğretim kurumlarını üniversite çatısı altında toplayan Yükseköğretim Yasası ile alınmıştır (Anadolu Üniversitesi, 2007).

Teknik ve mesleki eğitimin ülkemizdeki karşılığı olan Meslek Yüksekokulları 2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu’nun 3(i) maddesinde; “Belirli mesleklere yönelik ara insan gücü yetiştirmeyi amaçlayan dört yarıyıllık eğitim-öğretim sürdüren bir yükseköğretim kurumudur” şeklinde tanımlanmaktadır (2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu). Söz konusu kanun hükümlerinden anlaşılacağı üzere Meslek Yüksekokullarında verilen mesleki-teknik eğitim ile ülke ve dünya



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 43 Mayıs – Haziran 2014

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası

Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZISTAN

JEL KOD: I-Y * ID:372 K:308**

<http://www.akademikbakis.org>

ekonomisine nitelikli ve yeter sayıda insan gücü yetiştirmek amaçlanmaktadır.

Ülkemizde meslek liselerinin devamı niteliğinde olan meslek yüksekokulları pek çok sektöre mesleki alanda donanımlı ara eleman yetiştirme görevini icra etmektedir (Polat ve Dönmez, 2003). Bu okullarda, meslek alanında endüstrinin istediği bilgi ve beceriye sahip, işyerinde iletişim kurabilen, teknik bilgi ve donanıma sahip sosyal ve kültürel etkilikler katılabilen üst düzey yönetici ile vasıflı işçi arasında bulunan ve bu işçiden daha fazla teorik bilgiye sahip meslek elemanları yetiştirilmektedir (Görmüş ve Bektaş, 2002: 20).

Türkiye'deki mesleki eğitim sistemi son istihdam istatistikleriyle birlikte özel bir önem kazanmıştır. Türkiye İstatistik Kurumu (2005) verilerine göre; işgücünün % 62,3 lise altı eğitim düzeyine sahip iken bunlardan daha da kaygı verici olanı % 5,7 orana sahip işgücünün eğitim düzeyinin çok düşük olmasıdır. Mesleki eğitim sistemi nitelikli profesyonellerin eksikliğine de işaret etmektedir (Biçer, 3).

Mesleki eğitimin ekonomik, toplumsal kalkınma ve küresel rekabetteki önemine rağmen Türk Eğitim Sistemi geçmişten günümüze kadar uzanan bu süre içinde konuyla ilgili sorunlarını çözebilmiş değildir (Gedikoglu, 2005: 70). Türkiye'de nitelik ve nicelik açısından bireylere çok daha fazla ve çok daha üstün eğitim imkânları sağlanmak zorundadır. Aksi halde, ulusal ekonomi ve sosyal yapı tamir edilemez bir hasara uğrayacaktır (Venn, 1968: 11).

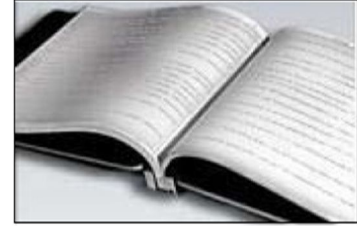
Dünyadaki belli başlı ülkelerin ortalamalarına göre Türkiye'de yükseköğretimde mesleki eğitim öğrenci oranı oldukça iyi konumda olmasına rağmen eğitim kalitesinde aynı şeyi söylemek pek mümkün görünmemektedir. Bu başarısızlığın arkasında yatan nedenler bu okulların müdürleri tarafından hazırlanan komisyon raporunda şu şekilde yer almaktadır (Kenar, 2010):

a.MYO'lara gelen öğrencilerin bilgi seviyesi oldukça düşük olması. MYO'lara sınavsız geçişle orta öğretimde başarısı düşük öğrenciler gelmekte ve bu öğrenciler oldukça isteksiz bir tavır sergilemektedir.

b.Yerleşim yeri, alt yapı ve kaynak sorununun olması. MYO'lar üniversite içinde ikinci planda kalmaktadır. Üniversiteler kaynaklarını öncelikle fakültelere ayırmakta ve bu okulların açılmasında etkili olan yerel yönetimler ve siyasiler daha sonra gereken desteği vermemektedir. İş dünyası ile bağın tanımlanamaması da sorunları büyütmektedir.

c.Öğretim elemanlarının - sayısal ve pedagojik – açıdan yetersiz olması. Mevcut öğretim elemanlarının büyük bir kısmı pedagojik formasyona sahip değildir. Genelde çoğunluğunun akademik unvandan yoksun oluşu mesleki doyumsuzluğa ve kimlik sorununa neden olmaktadır.

Oysaki MYO lar, mesleki eğitimde nitelik ve nicelik açısından ülke ekonomisinde dinamik, bilgiye dayalı, sürdürülebilir rekabetçi güç oluşumunda emeğe ve girişimciye yani insana yapılan bir yatırım



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 43 Mayıs – Haziran 2014

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası

Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZISTAN

JEL KOD: I-Y * ID:372 K:308**

<http://www.akademikbakis.org>

olarak görülmelidir. Ayrıca MYO' ların, geleneksel yükseköğretim kurumlarına giremeyecek nitelikli öğrencilerin kabul göreceği bir müessese olarak da algılanmaması gerekir (Bayrak, 2001: 6).

Meslek yüksekokullarında öğrenci memnuniyetinin sağlanmasında öncelikle öğrencilerin hizmete yönelik talepleri belirlenmelidir. Hizmet öncesinde eğitim hizmetinin amaçlanan uygulamasına dair şartlar, varsa yasal zorunluluklar tespit edilmelidir. Okul ile öğrenci arasında iyi bir iletişim ağı kurulmalı, birimler arası koordinasyon sağlanmalı ve sürekli gelişme taahhüdünü kapsayan kalite politikaları oluşturulmalıdır. Böylece hizmet kalitesine dair unsurlar, öğrenci beklenti ve şikâyetleri dikkate alınarak değerlendirilme imkânı bulabilir ve iyileştirme süreci başlamış olur (Beykoz Lojistik MYO Kalite El Kitabı, 2008:1/8-2/8).

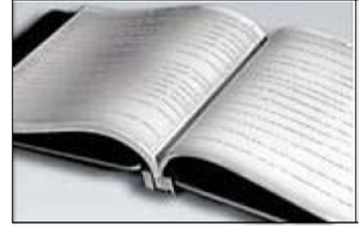
2.2.Mesleki Eğitimde Servqual Yöntemine Dayalı Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi

1985 yılında Parasuraman, Zeithaml ve Bery tarafından “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research” adlı çalışma ile kavramsal bir modelleme yapılmış hizmet kalitesinin kişisel ihtiyaçlar ve geçmiş deneyimlerden oluşan beklentileri ile algılanan hizmet karşılaştırılarak algılanan hizmet kalitesi belirlenmiştir. Yine 1990 yılında Parasuraman, Zeithaml ve Bery tarafından “Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions of

Service Quality” adlı çalışmada hizmet kalitesini beş boyutta ölçmek için birden fazla enstrümanla tasarlanmış SERVQUAL yöntemi geliştirilmiş ve test edilmiştir. Daha sonrasında hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde servqual ve benzer ölçekler geliştirilerek beklenen ve algılanan hizmet kalitesi farklı açılardan değerlendirmeye tabi tutulmuş, bu iki nokta arasındaki uzaklığın olabildiğince az olması için uygulayıcılara ipuçları sunulmuştur.

Servqual yöntemi kullanılarak yapılan araştırmalar pek çok hizmet işletmesinde uygulanmış olsa da eğitim alanında araştırmalar sınırlı sayıdadır. Bunlardan konumuzla doğrudan ilişkili çalışmalara değinilecek olursa, Yılmaz ve diğ., (2007); Kassım ve Zaim, (2010); Chowdhury ve diğ.(2010) tarafından yapılan çalışmalarda seçilen üniversitelerin öğrencilerine ait anketler servqual yöntemine göre analiz edilerek karşılıklı olarak kalite boyutları skorları tespit edilerek değerlendirmeler yapılmıştır. Yine Javadi ve Samangoee (2011) yaptıkları araştırmada servqual yöntemine göre beş boyutta akademik servis kalitesini değerlendirerek, uzman ve yöneticilere önerilerde bulunmuştur. Şahin (2011) çalışmasında üç ayrı üniversitenin turizm eğitimi alan öğrencilerine anket uygulamış, turizm eğitiminde beklenti ve algıya yönelik hizmet kalitesi ölçümünü servqual yöntemine göre değerlendirmiştir.

Çalışmamızın özgün ana konusunu oluşturan meslek yüksekokullarında hizmet kalitesi kavramı ilk defa incelenecek olup, Türkiye’de meslek yüksekokullarına



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 43 Mayıs – Haziran 2014

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası

Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZISTAN

JEL KOD: I-Y * ID:372 K:308**

<http://www.akademikbakis.org>

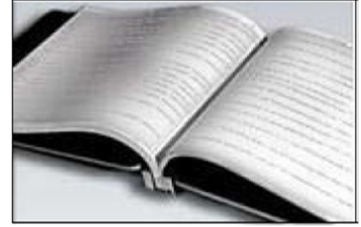
yüklenen misyon ve meslek yüksekokullarında eğitimin nasıl olması gerektiğine yönelik düşüncelere katkıda bulunması beklenmektedir.

Hizmet kavramının kendine has özellikleri nedeniyle hizmet kalitesini değerlendirme ve benzer uygulamalarla karşılaştırma, endüstriyel bir süreç sonucu elde edilen ürün kalitesinin karşılaştırılmasına göre oldukça zordur. Ölçüm tekniğinin ve araştırmacının sosyal pek çok durum ve değişkeni değerlendirme kriterlerine dâhil etmesi, hatta bu kriterler arasından birey için öncelikli öneme sahip olanların tespiti ve sınıflandırılması doğru sonuçlara ulaşılması açısından oldukça önemlidir. Bu yüzden bireyin hizmet ihtiyacını karşılama süreci öncesi beklentileri ve gerçekleşen performansın ortaya konması amacını güden Servqual yöntemi, hizmet kalitesinin ölçümünde belirli bir çerçevede daha standart ölçüm sonuçlarına ulaşılmasını sağlamaktadır.

Üniversitelerde hizmet kalitesinin ölçümü öğrencilerin eğitim düzeyi, sosyal ve kültürel faaliyetlerin yeterliği ve öğrencilere gösterilen ilgi gibi birbirinden farklı tatmin düzeyi yaratacak konuların değerlendirilmesine bağlıdır. Öğrenci beklentilerinin objektif ölçümü kriterler açısından birbirinden farklılık göstermektedir, birtakım değişkenlerde oldukça kolayken diğerlerinde ise oldukça zordur. Örneğin üniversitelerin fiziki koşullarını, somut araç ve gereçlerini rakamsal ve istatistiksel olarak ifade etmek oldukça kolay iken, öğrencilere yönelik kültürel ve sosyal faaliyetlerin yarattığı

tatmin ve algı değişikliğinin ölçümü oldukça güçtür. Bu gibi sorunların minimize edilerek daha objektif ölçüm yapılabilmesi için SERVQUAL ve benzeri ölçekler geliştirilmiştir(Yılmaz vd., 2007: 304).

Yükseköğretimde eğitim hizmetleri soyuttur, üretim ve tüketim aynı zamanda gerçekleşir, homojen değildir, dayanıksızdır ve hizmet kavramının tüm özelliklerini taşımaktadır(Şahin, 2011: 60-61). Hizmetleri mallardan ayıran en önemli farklılıklar nesnel ve fiziki bir varlık olmaması, hizmet veren kişi veya kurumdan ayrılamaması, heterojen olması ve stoklanamamasıdır. Bu farklılıklar nedeniyle hizmetin değerlendirilmesi, pazarlanması ve kalite ölçümü oldukça zordur. Bu faaliyetlerin icrası insan odaklı olmayı gerektirir (Mirze, 2010: 325). Kalite kavramının her yerde ve her zamanda geçerli bir tanımı bulunmamakla beraber genel kabul görmüş tanım, müşteri ihtiyaç ve beklentilerine cevap verme düzeyidir (Çelik ve Taşar, 2012: 2). Yükseköğretim sisteminde kaliteden söz edebilmek için arz ve talep kesiminin açıkça ortaya konması gerekir. Yükseköğretim kurumlarının asli görevi bilim ve teknoloji üreterek bu sürece öğrencileri dâhil etmek ise bu hizmetin alıcıları doğrudan öğrencilerdir (Köksoy, 1997: 4). Yükseköğretimde kalite düzeyinin artırılması öğrenci odaklı stratejiler oluşturmayı gerektirmektedir(Şahin, 2011: 60-61). Kalite öğrenciler, işverenler, hükümet,



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 43 Mayıs – Haziran 2014

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası

Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZISTAN

JEL KOD: I-Y * ID:372 K:308**

<http://www.akademikbakis.org>

yükseköğretim kurumları ve personel tarafından farklı şekilde algılanmaktadır.

Yükseköğretim siteminin girdisi(alınan öğrencinin düzeyi, öğrencinin seçimi, bütçe) süreci(hedefler, eğitsel süreç, eğitsel örgüt, programların içeriği, danışmanlık) çıktısı (başarı durumu, mezuniyet) kalite ile ilgilidir (Korkut, 2001: 180).

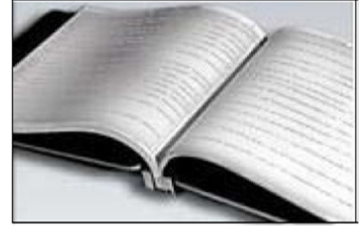
Hizmet kalitesini iyileştirme ve geliştirmenin ilk aşaması hizmet kalitesinin ölçümüdür. Örgütler sunmuş oldukları hizmetin kalitesi hakkında ne kadar fazla doğru ve güvenilir bilgilere sahip olursa, kalitenin daha yüksek düzeylere çıkarılması noktasında daha etkin olabilirler (Usta ve Memiş, 2010: 334-335). Mal alımında malın kalitesi ile ilgili stil, dayanıklılık, renk, fiyat, algı, uygunluk gibi birçok somut ipucu kullanılırken hizmet alımında çok az ipucu vardır. Çoğu durumda hizmet sağlayıcısının fiziksel olanakları, teçhizatı ve personeli açısından somut ipuçları sınırlıdır (Parasuraman vd., 1985: 42). Hizmet sunumunda kalitenin tanımlanmasında karşılaşılan zorluklar ve hizmetin arz edildiği süreçte kaliteyi etkileyen unsurların sanayi sektöründeki kadar belirgin olmayışı ile bu sahadaki arz ve talebin kesişme noktalarındaki farklılık bu sektöre özgü kalite yönetimi modellerinin geliştirilmesini sağlamıştır (Diken, 1998: 92). Hizmet kalitesi tüketicilerin hizmet faaliyetine yönelik beklentileri ile hizmet faaliyeti sonrası algılamaları arasındaki farklılıklardan oluşmaktadır. Bu farklılıkların ölçümünde kullanılan Servqual metodu hizmet işletmeleri için yeni açılımlar sağlayan çok

yönlü faydalı bir ölçüm modelidir(Filiz, 2011: 38).

SERVQUAL ölçüm modelinde, müşterilerin hizmet öncesi belirlenen değişkenler ile ilgili olarak beklenti yargıları toplanmakta, hizmet alındıktan sonra beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi karşılaştırılmaktadır. Hizmet müşterisinin algıladığı hizmet, beklentilerini karşılıyor ise, algılananlar ile beklentiler arasında ya fark olmayacak ya da oldukça az bir fark olacaktır. Böylece değerlendirme sonucunda hizmetin kaliteli olduğuna yönelik çıkarımda bulunulabilecektir (Çiçek ve Doğan, 2009: 203-204). SERVQUAL geniş ölçüde müşteri memnuniyeti literatürüne uyumlu kesin olarak ispatlanamaz tabana dayalı bir modeldir (Buttle, 1995: 11).

Eğitim hizmetlerinde kalite düzeyinin belirlenmesi büyük ölçüde bu hizmeti alan öğrencilerin beklenti algılarının tespit edilerek standardize edilmiş ölçütlere göre değerlendirilmesine bağlıdır. Servqual metodu tam olarak bu beklenti ve algı düzeylerinin belirli kriterlere göre değerlendirilmesine imkân sağlamaktadır.

Öğrenci beklentilerinin karşılanması ve bu beklentilerin üzerinde hizmet sunulma çabası öncelikle öğrenci beklentileri üzerinde odaklanılmasını gerektirmektedir. Öğrenci beklentilerinin ortaya konulmasıyla Yükseköğretim kurumlarında eğitim hizmeti kalitesine yönelik çıkarımlarda bulunulabilecektir (Şahin, 2011: 50).



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 43 Mayıs – Haziran 2014

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası

Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZISTAN

JEL KOD: I-Y * ID:372 K:308**

<http://www.akademikbakis.org>

Araştırmamıza temel olarak boyutlandırılan anket bölümleri şu şekilde sıralanmıştır (Şahin, 2011: 53) :

1.Fiziki Yeterlilik: Fiziki eğitim unsurlarının kalitesi

2.Güvenilirlik: Üniversite vaat ve misyonuna itibar

3.İlgi / Heveslilik: Üniversite hizmetlerinde istek ve heveslilik

4.Güvence: Üniversitede personelinin yeterliliği, duruşu, öğrencilerin algıladığı güven duygusu, risk ve tehditlere karşı algılanan güvence.

5.Empati: Kurum ve personelin ulaşılabilirliği, ihtiyaçlara cevap verebilme potansiyeli, ilgi ve duyarlılık.

Hizmet kalitesinin yukarıda belirtilen kriterlere göre ölçümü sonucunda üç durumla karşılaşılmaktadır. Bunlar (Filiz, 2011:39):

1)Beklenen Hizmet > Algılanan Hizmet → Düşük Kalite

2)Beklenen Hizmet < Algılanan Hizmet → İdeal Kalite

3)Beklenen Hizmet = Algılanan Hizmet → Doyurucu Kalite

Bu sonuçlar ışığında sunulan hizmetin kalite düzeyi hizmet muhatapları açısından ele alınan kriterler bazında objektif olarak değerlendirilmiş olacaktır. Bundan sonraki süreçte elde edilen sonuçlara göre eğitim politikaları yeniden değerlendirilerek paydaşlar açısından daha çok fayda sağlayacak ve hizmet kalitesini üst düzeye taşıyacak faaliyetlere önem verilmesi gerekecektir.

3.UYGULAMA: MESLEKİ EĞİTİMDE HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ

3.1.Araştırmanın Amacı

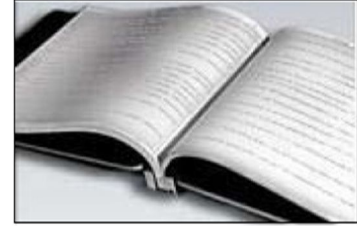
Meslek Yüksekokulunun hizmet kalitesinin ölçümünde SERVQUAL yöntemini kullanarak, öğrencilerin beklentilerini ve algılarını beş boyutta (fiziki görünüm, güvenilirlik, sorumluluk, güvence ve duyarlılık) tespit ederek, öğrencilerin beklentileri ve algıları arasındaki farkların her bir boyut için değerlendirilmesi çalışmanın amacını oluşturmaktadır.

3.2.Araştırmanın Kapsamı

Çalışma, Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu (SBMYO) öğrencilerine yönelik yapılmıştır. SBMYO, Bankacılık ve Sigortacılık Bölümü ile Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Bölümü olmak üzere iki bölümden oluşmaktadır. Her iki bölümde de normal ve ikinci öğretim mevcuttur. SBMYO' nun 2011-2012 eğitim öğretim döneminde kayıtlı toplam 285 öğrencisi bulunmaktadır. Bu öğrencilerden okula devam eden 246 öğrenciye anket uygulanmış 225 öğrencinin anketi analize dâhil edilmiştir.

3.3.Verilerin Analizi

SBMYO öğrencilerine yönelik uygulanan ankette Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeği kullanılmıştır. Anket iki kısımdan oluşmaktadır. Birinci bölümde, öğrencilere ait demografik verilere yönelik sorular yer



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 43 Mayıs – Haziran 2014

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası

Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZISTAN

JEL KOD: I-Y * ID:372 K:308**

<http://www.akademikbakis.org>

almaktadır. İkinci bölümde ise, beşli likert ölçeği üzerinde sunulan ifadeler (1. Kesinlikle Katılmıyorum, 5. Kesinlikle katılıyorum) bulunmaktadır. Bu bölümde sorular, beklenti ve algılanan olmak üzere iki grupta ve 25'er sorudan oluşmaktadır.

Anketin güvenilirliği test edilmiş, cronbach alpha: 0,954 olarak bulunmuş, güvenilirliğin çok yüksek olduğu görülmüştür. Pearson Korelasyon katsayısı hesaplanmıştır. Beklenen algı arasında korelasyonun düşük olduğu görülmüştür. Denemede her bir boyuta ilişkin ortalamalar hesaplandıktan sonra faktöriyel

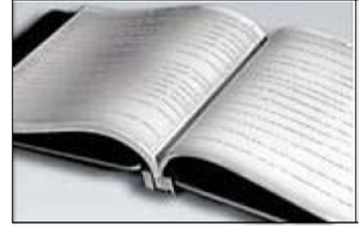
düzende tekrarlanan ölçümlü varyans analizi tekniği uygulanmıştır. Denemede yargı faktörünün beklenen ve algılanan olmak üzere iki seviyesi cinsiyet faktöründe kadın ve erkek olmak üzere iki seviyesi mevcuttur. Tekrarlanan ölçümler yargı faktörünün seviyelerinde gerçekleştirilmiştir. Aynı deneme deseni cinsiyet faktörü yerine "Bölüm" (Banka ve Sigortacılık-Muhasebe ve Vergi Uyg.) ve "Öğrenim Gideri" (250'den az, 250-500, 501-750, 751-1000, 1001-1250, 1251-1500) faktörleri modele dahil edilerek iki kez daha gerçekleştirilmiştir.

Öğrencilere Ait Demografik Bilgilerin Değerlendirilmesi

Ankete katılan öğrencilerin demografik verilere ait sayı ve yüzdeleri Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1. Araştırmanın Demografik Bulguları

Cinsiyet	N	%
Erkek	108	47,8
Kadın	118	52,2
Toplam	226	100
Yaş		
18 ve altında	9	4,0
19	43	19,0
20	57	25,2
21	56	24,8
22	37	16,4
23	15	6,6
24	6	2,7
25 ve üzeri	3	1,5
Toplam	226	100



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 43 Mayıs – Haziran 2014

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

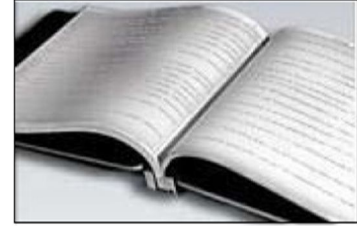
ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası

Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZISTAN

JEL KOD: I-Y * ID:372 K:308**

<http://www.akademikbakis.org>

Bölüm		
Bankacılık ve Sigortacılık	130	57,5
Muhasebe ve Vergi Uygulamaları	96	42,5
Toplam	226	100
Sınıf		
Birinci Sınıf	125	55,3
İkinci Sınıf	101	44,7
Toplam	226	100
Öğretim Türü		
Normal Öğretim	121	53,5
İkinci Öğretim	105	46,5
Toplam	226	100
Yaşadığı Bölge		
İç Anadolu Bölgesi	97	42,9
Doğu Anadolu Bölgesi	71	31,4
Karadeniz Bölgesi	24	10,6
Marmara Bölgesi	14	6,2
Karadeniz Bölgesi	5	2,2
Ege Bölgesi	10	4,4
Güneydoğu Anadolu Bölgesi	5	2,2
Toplam	226	100
Bölüm Tercih Nedeni		
İdealim(Meslek Tercihim)	85	37,6
Puanıma en uygun bölüm	82	36,3
Aileme yakın	32	14,2
Arkadaş tavsiyesi	16	7,1
Ebeveyn İsteği	11	4,8
Toplam	226	100
Öğrenim Gideri (ay/TL)		



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 43 Mayıs – Haziran 2014

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası

Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZISTAN

JEL KOD: I-Y *** ID:372 K:308

<http://www.akademikbakis.org>

250'den az	31	13,7
250-500	121	53,5
501-750	45	19,9
751-1000	19	8,4
1001-1250	7	3,1
1251-1500	3	1,3
Toplam	226	100

Tablo 1 verilerine göre, ankete katılan öğrencilerin % 47,8'i bayan öğrenci, % 52,2'si erkek öğrencidir. Bu öğrencilerden , %25,2 si 20, %24,8 i 21 yaşında olup, % 42,9 'u İç Anadolu Bölgesi'nden, %31,4'ü Doğu Anadolu Bölgesi'nden olduğu görülmektedir. Öğrencilerin bölüm tercihlerinde, %37,6'sının ideali (mesleki tercihi), %36,3'ünün puanına en uygun bölüm olduğu tespit edilmiştir. Öğrencilerin öğrenim harcama tutarının %53,5'inin 250-500 TL olduğu görülmektedir.

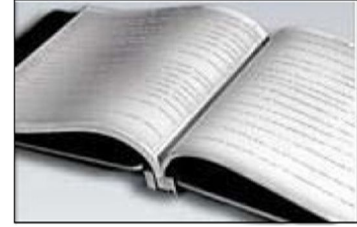
Öğrencilerin Cinsiyetleri, Okudukları Bölüm ve Öğrenim Giderleri Açısından Kalite Boyutları İle İlgili Beklenen ve Algılanan Kalite Ortalamalarına İlişkin Bulgular

H_0 = Cinsiyet açısından beklenen ve algılanan kalite boyutları arasında fark yoktur.

H_1 = Cinsiyet açısından beklenen ve algılanan kalite boyutları arasında fark vardır.

Tablo 2. Cinsiyetin Kalite Boyutları Bakımından Beklenen ve Algılanan Ortalamaları

			B e k l e n e n	A l g ı l a n a n	G e n e l
CİNSİYET	Fziki Görünüm	Erkek	4,396 ± 0,077	3,412 ± 0,106	3,904 ± 0,067
		Kadın	4,505 ± 0,071	3,483 ± 0,098	3,994 ± 0,061
		Genel	4,451 ± 0,052a	3,447±0,072b	3,949±0,045
	Güvenilirlik	Erkek	4,311± 0,069	3,499 ± 0,121	3,905± 0,076
		Kadın	4,517 ± 0,064	3,709 ± 0,111	4,113±0,070



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 43 Mayıs – Haziran 2014

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası

Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZISTAN

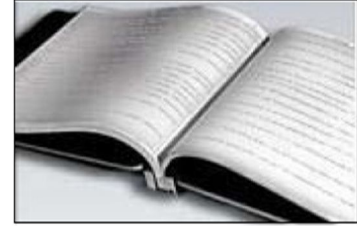
JEL KOD: I-Y *** ID:372 K:308

<http://www.akademikbakis.org>

Sorumluluk	Genel	4,414± 0,047 a	3,604 ± 0,082 b	4,009±0,051
	Erkek	4,269 ± 0,075	3,198 ± 0,123	3,733± 0,079
	Kadın	4,436 ± 0,070	3,424 ± 0,114	3,930 ±0,073
	Genel	4,352 ± 0,051 a	3,311 ± 0,084 b	3,832±0,054
Güvence	Erkek	4,329 ± 0,074	3,234 ± 0,129	3,782± 0,077
	Kadın	4,464 ± 0,069	3,291 ± 0,119	3,878 ± 0,071
	Genel	4,397 ± 0,051a	3,263± 0,088 b	3,830±0,052
Duyarlılık	Erkek	4,158 ± 0,085	3,152±0,126	3,655 ± 0,082
	Kadın	4,348 ±0,079a	3,202 ± 0,116	3775 ± 0,076
	Genel	4,253 ± 0,058a	3,177 ± 0,085b	3,715 ±0,056

Fiziki görünüm, güvenilirlik, sorumluluk, güvence ve duyarlılık boyutları bakımından elde edilen verilere yapılan varyans analizi sonucunda beklenen ve algılanan kalite yargıları ile cinsiyet etkisi istatistik olarak önemli değildir. Yine, cinsiyetlerin fiziki görünümü güvenilirlik, sorumluluk, güvence

ve duyarlılık boyutları bakımından ortalamalar arasındaki fark istatistik olarak önemli değilken beklenen ile algılanan yargıların fiziki görünüm güvenilirlik, sorumluluk, güvence ve duyarlılık boyutları ortalamaları arasındaki fark istatistik açıdan önem taşımaktadır. ($P < 0,01$)



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 43 Mayıs – Haziran 2014

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası

Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZISTAN

JEL KOD: I-Y *** ID:372 K:308

<http://www.akademikbakis.org>

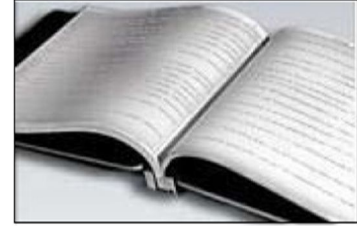
Tablo 3. Bölümlerin Kalite Boyutları Bakımından Beklenen ve Algılanan Ortalamaları

		Beklenen	Algılanan	Genel	
BÖLÜM	Fiziki Görünüm	Bankacılık ve Sigortacılık	4,442 ± 0,068	3,514 ± 0,094	3,978 ± 0,059
		Muhasebe ve Vergi Uygulamaları	4,473 ± 0,081	3,362 ± 0,111	3,918 ± 0,070
		Genel	4,457 ± 0,053a	3,438 ± 0,073b	3,948 ± 0,046
	Güvenilirlik	Bankacılık ve Sigortacılık	4,437 ± 0,062	3,720 ± 0,107	4,078 ± 0,068
		Muhasebe ve Vergi Uygulamaları	4,402 ± 0,073	3,462 ± 0,126	3,932 ± 0,080
		Genel	4,420 ± 0,048a	3,591 ± 0,083b	4,005 ± 0,052
	Sorumluluk	Bankacılık ve Sigortacılık	4,387 ± 0,067	3,294 ± 0,110	3,841 ± 0,071
		Muhasebe ve Vergi Uygulamaları	4,320 ± 0,079	3,356 ± 0,130	3,838 ± 0,083
		Genel	4,354 ± 0,052a	3,325 ± 0,085b	3,839 ± 0,055
	Güvence	Bankacılık ve Sigortacılık	4,467 ± 0,066	3,222 ± 0,114	3,845 ± 0,069
		Muhasebe ve Vergi Uygulamaları	4,311 ± 0,078	3,324 ± 0,135	3,818 ± 0,081
		Genel	4,389 ± 0,051a	3,273 ± 0,088b	3,831 ± 0,053
	Duyarlılık	Bankacılık ve Sigortacılık	4,253 ± 0,076	3,086 ± 0,111	3,670 ± 0,073
		Muhasebe ve Vergi Uygulamaları	4,271 ± 0,090	3,307 ± 0,131	3,789 ± 0,086
		Genel	4,262 ± 0,059a	3,197 ± 0,086b	3,729 ± 0,057

H₀= Öğrencilerin okudukları bölüm açısından beklenen ve algılanan kalite boyutları arasında fark yoktur.

H₁= Öğrencilerin okudukları bölüm açısından beklenen ve algılanan kalite boyutları arasında fark vardır.

Fiziki görünüm, güvenilirlik, sorumluluk, güvence ve duyarlılık boyutları



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 43 Mayıs – Haziran 2014

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası

Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZISTAN

JEL KOD: I-Y *** ID:372 K:308

<http://www.akademikbakis.org>

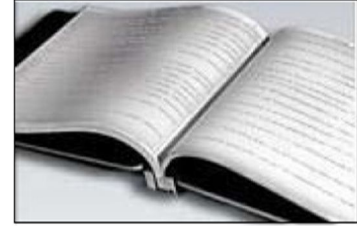
bakımından elde edilen verilere yapılan varyans analizi sonucunda beklenen ve algılanan kalite yargıları ile öğrencilerin okudukları bölüm interaksyonu istatistik olarak önemli değildir. Yine, öğrencilerin okudukları bölümlerin fiziki görünüm, güvenilirlik, sorumluluk, güvence ve duyarlılık boyutları bakımından ortalamalar arasındaki fark istatistik olarak önemli değilken beklenen ile algılanan yargıların fiziki görünüm güvenilirlik,

sorumluluk, güvence ve duyarlılık boyutları ortalamaları arasındaki fark istatistiki açıdan önem taşımaktadır. ($P < 0,01$)

Öğrencilerin okudukları bölüm bazında okuldan bekledikleri kalite seviyesi ile algıladıkları kalite seviye arasında farklılığın olmadığı her iki grubunda algıladıkları hizmet kalitesinin beklentilerinin altında gerçekleşmiş olduğu görülmektedir.

Tablo 4. Öğrenim Giderinin Kalite Boyutları Bakımından Beklenen ve Algılanan Ortalamaları

		Beklenen	Algılanan	Genel	
ÖĞRENİM GİDERİ	Fiziki Görünüm	250'den az	4,713±0,139	3,433±0,193	4,073±0,121
		250-500	4,390±0,070	3,499±0,098	3,944±0,061
		501-750	4,395±0,116	3,349±0,161	3,872±0,101
		751-1000	4,562±0,191	3,563±0,264	4,063±0,166
		1001-1250	4,533±0,254	3,156±0,353	3,844±0,221
		Genel	4,519±0,074a	3,400±0,103b	3,959 ± 0,065
	Güvenilirlik	250'den az	4507±0,127	3,827±0,220	4,167±0,139
		250-500	4390±0,064	3,600±0,112	3,995±0,070
		501-750	4,451±0,106	3,502±0,184	3,977±0,116
		751-1000	4,413±0,174	3,737±0,302	4,075±0,190
		1001-1250	4,444±0,232	3,356±0,403	3,900±0,254
		Genel	4,441±0,068a	3,604±0,118b	4,023 ±0,074
	Sorumluluk	250'den az	4,473±0,138	3,553±0,226	4,013±0,145
		250-500	4,309±0,070	3,250±0,114	3779±0,073
		501-750	4,353±0,115	3,335±0,188	3,844±0,121
		751-1000	4,300±0,188	3,338±0,309	3,819±0,198
		1001-1250	4,756±0,251	3,356±0,412	4056±0,264



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 43 Mayıs – Haziran 2014

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası

Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZISTAN

JEL KOD: I-Y *** ID:372 K:308

<http://www.akademikbakis.org>

		Genel	4,438±0,074a	3,366±0,121b	3,902 ±0,077
Güvence	250'den az	4,440±0,136	3,393±0,234	3,917±0,141	
	250-500	4,403±0,069	3,169±0,119	3,786±0,071	
	501-750	4,349±0,114	3,307±0,196	3,828±0,117	
	751-1000	4,338±0,186	3,450±0,321	3,894±0,192	
	1001-1250	4,622±0,248	3,556±0,428	4,089±0,257	
	Genel	4,430±0,073a	3,375±0,125b	3,903 ±0,075	
	Duyarlılık	250'den az	4,513±0,155	3,233±0,227	3,873±0,149
250-500		4,178±0,078	3,019±0,115	3,598±0,075	
501-750		4,237±0,129	3,470±0,190	3,853±0,124	
751-1000		4,338±0,212	3,350±0,311	3,844±0,204	
1001-1250		4,467±0,283	3,378±0,415	3,922±0,272	
Genel		4,346±0,083a	3,290±0,122b	3,818 ±0,080	

H_0 = Öğrencilerin öğrenim giderleri açısından beklenen ve algılanan kalite boyutları arasında fark yoktur.

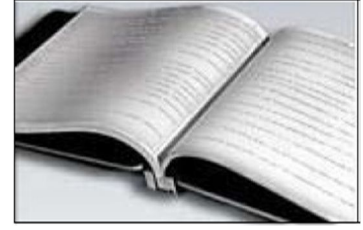
H_1 = Öğrencilerin öğrenim giderleri açısından beklenen ve algılanan kalite boyutları arasında fark vardır.

Fiziki görünüm, güvenilirlik, sorumluluk, güvence ve duyarlılık boyutları bakımından elde edilen verilere yapılan varyans analizi sonucunda beklenen ve algılanan kalite yargıları ile öğrencilerin öğrenim giderleri ile interaksyonu istatistik olarak önemli değildir. Yine, öğrencilerin öğrenim giderlerinin fiziki görünüm, güvenilirlik, sorumluluk, güvence ve duyarlılık boyutları bakımından ortalamalar arasındaki fark istatistik olarak önemli değilken beklenen ile algılanan

yargıların fiziki görünüm güvenilirlik, sorumluluk, güvence ve duyarlılık boyutları ortalamaları arasındaki fark istatistiki açıdan önemlidir. ($P < 0,01$)

Öğrencilerin öğrenim giderleri bazında okuldan bekledikleri kalite seviyesi ile algıladıkları kalite seviye arasında farklılığın olmadığı her grupta algılanan hizmet kalitesinin beklentilerinin altında gerçekleşmiş olduğu görülmektedir.

Yapılan çalışmada öğrencilerin cinsiyeti, okuduğu bölüm ve öğrenim gideri açısından karşılaştırma yapıldığında hepsinde de algılananın beklenenin çok altında olduğu görülmektedir. Bu da buradaki öğrencilerin beklentilerinin karşılanmadığının göstergesi olarak yorumlanabilir.



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 43 Mayıs – Haziran 2014

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası

Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZISTAN

JEL KOD: I-Y *** ID:372 K:308

<http://www.akademikbakis.org>

Tablo 5. Beklenen Kalite Algıları Arasındaki Korelasyonlar

	Beklenen Fiziki Görünüm Ortalamaları	Beklenen Güvenilirlik Ortalamaları	Beklenen Sorumluluk Ortalamaları	Beklenen Güvence Ortalamaları	Beklenen Duyarlılık Ortalamaları
Beklenen Fiziki Görünüm Ortalamaları	1	0,755	0,581	0,577	0,441
Beklenen Güvenilirlik Ortalamaları	0,755	1	0,794	0,726	0,596
Beklenen Sorumluluk Ortalamaları	0,581	0,794	1	0,783	0,673
Beklenen Güvence Ortalamaları	0,577	0,726	0,783	1	0,671
Beklenen Duyarlılık Ortalamaları	0,441	0,596	0,673	0,671	1

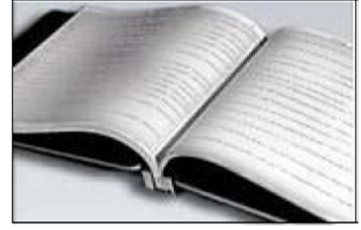
H_0 = Beklenen kalite boyutları arasında ilişki yoktur.

H_1 = Beklenen kalite boyutları arasında ilişki vardır.

Tablo 5'te, beklenen fiziki görünüm özelliği ile beklenen güvenilirlik özellikleri arasındaki korelasyon katsayısı ($r = 0,755$) olarak bulunmuş olup istatistik olarak önemlidir ($P < 0,01$). İki özellik arasında pozitif ve artan bir ilişki olduğu anlamındadır. Beklenen fiziki görünüm özellikleri ile beklenen sorumluluk özellikleri arasındaki korelasyon katsayısı ($r = 0,581$) olarak bulunmuş olup istatistik olarak önemlidir ($P < 0,01$). Bu durum iki özellik arasında aynı yönlü (pozitif) ve güçlü bir ilişki olduğunu göstermektedir.

Beklenen fiziki görünüm özellikleri ile beklenen güvence özellikleri arasındaki korelasyon katsayısı ($r = 0,577$) olarak bulunmuş olup istatistik olarak önemlidir ($P < 0,01$). Bu durum iki özellik arasında aynı yönlü (pozitif) ve güçlü ilişki olduğunu göstermektedir.

Beklenen fiziki görünüm özellikleri ile beklenen duyarlılık özellikleri arasındaki korelasyon katsayısı ($r = 0,441$) olarak bulunmuş olup istatistik olarak önemli değildir ($P < 0,01$). Bu durum iki özellik arasında aynı yönlü zayıf bir ilişki vardır. Her ne kadar istatistik olarak önemli olsa da uygulamada çok da yüksek bir ilişki olmadığı söylenebilir.



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 43 Mayıs – Haziran 2014

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası

Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZISTAN

JEL KOD: I-Y *** ID:372 K:308

<http://www.akademikbakis.org>

Tablo 6. Beklenen ile Algılanan Kalite Algıları Arasındaki Korelasyonlar

	Beklenen Fiziki Görünüm Ortalamaları	Beklenen Güvenilirlik Ortalamaları	Beklenen Sorumluluk Ortalamaları	Beklenen Güvence Ortalamaları	Beklenen Duyarlılık Ortalamaları
Algılanan Fiziki Görünüm Ortalamaları	0,038	0,207	0,252	0,253	0,318
Algılanan Güvenilirlik Ortalamaları	0,086	0,223	0,261	0,303	0,352
Algılanan Sorumluluk Ortalamaları	0,082	0,152	0,227	0,222	0,213
Algılanan Güvence Ortalamaları	0,038	0,037	0,044	0,089	0,111
Algılanan Duyarlılık Ortalamaları	0,000	0,099	0,129	0,139	0,191

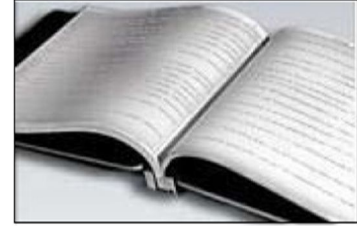
H_0 = Algılanan ve beklenen kalite boyutları arasında ilişki yoktur.

H_1 = Algılanan ve beklenen kalite boyutları arasında ilişki vardır.

Tablo 6'ya göre; beklenen fiziki görünüm özelliği ile algılanan fiziki görünüm özelliği arasında korelasyon katsayısı ($r = 0,038$) olarak bulunmuş olup, istatistik olarak önemli değildir ($P < 0,01$). İki özellik arasında zayıf, pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır. Beklenen güvenilirlik özelliği ile algılanan fiziki görünüm özelliği arasında, BSORT

ile AFORT arasında ve BGGORT ve AFORT arasında güçlü, pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu anlaşılmaktadır. Korelasyon katsayısı sırasıyla ($r= 0,207$), ($r=0,252$), ($r=0,253$), ($r=0,318$) olarak bulunmuş olup istatistikî önem taşımaktadır ($p < 0,01$).

Her ne kadar istatistik olarak önemli olsa da uygulamada bu değerler düşük bir değerdir. Uygulamada iki özellik arasında düşük bir doğrusal ilişki olduğu söylenebilir.



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 43 Mayıs – Haziran 2014

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası

Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZISTAN

JEL KOD: I-Y *** ID:372 K:308

<http://www.akademikbakis.org>

Tablo7. Algılanan Kalite Algıları Arasındaki Korelasyonlar

	Algılanan Fiziki Görünüm Ortalamaları	Algılanan Güvenilirlik Ortalamaları	Algılanan Sorumluluk Ortalamaları	Algılanan Güvence Ortalamaları	Algılanan Duyarlılık Ortalamaları
Algılanan Fiziki Görünüm Ortalamaları	1	0,733	0,472	0,281	0,380
Algılanan Güvenilirlik Ortalamaları	0,733	1	0,680	0,496	0,519
Algılanan Sorumluluk Ortalamaları	0,472	0,680	1	0,857	0,800
Algılanan Güvence Ortalamaları	0,281	0,496	0,857	1	0,859
Algılanan Duyarlılık Ortalamaları	0,380	0,519	0,800	0,859	1

H_0 = Algılanan kalite boyutları arasında ilişki yoktur.

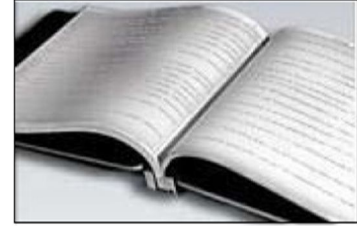
H_1 = Algılanan kalite boyutları arasında ilişki vardır.

Buna göre AFORT ile AGORT arasında yüksek ve pozitif bir korelasyon AFORT ile AGGORT arasında 0,281 ile zayıf ve pozitif bir korelasyon olduğu görülmektedir. En yüksek korelasyon AFORT ile AGORT arasındadır. Bunun dışında sorumluluk, güvence ve duyarlılık boyutları ile arasındaki korelasyon katsayılarının düşük olduğu görülmektedir (AFORT-ASORT-0,472, AFORT-AGGORT-0,281, AFORT-ADORT-0,380). Sonuç olarak, yapılan korelasyon analizi sonunda beklenen yargılara göre boyutların korelasyonları kendi içinde yüksek, yine algılanan algı boyutları kendi

içinde yüksek olmasına karşın beklenen ve algılanan yargıların birbirlerine olan korelasyonları ise uygulamada düşük olduğu görülmektedir (Tablo7). Buradan da beklenen ve algılanan boyutların doğrusal olarak değişmediği görülmektedir.

4.SONUÇ

Mesleki eğitimin önemi ve değeri dünyada ve ülkemizde giderek önem kazanmasının ardından ülkemizde oldukça yaygın bir şekilde üniversitelerimizin buldukları il merkezinde ve hemen hemen bütün ilçelerinde meslek yüksekokullarının açıldığı görülmektedir. Üniversite düzeyinde mesleki eğitimin önemli kurumlarından olan meslek yüksekokullarının sayıca artışının buldukları yerel ekonomilere olan



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 43 Mayıs – Haziran 2014

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası

Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZISTAN

JEL KOD: I-Y * ID:372 K:308**

<http://www.akademikbakis.org>

ekonomik, sosyolojik ve çevresel açıdan önemi ile birlikte verilen eğitimin kalitesi de önemli hale gelmektedir. Özellikle hem ülke kaynaklarının doğru değerlendirilmesi açısından hem öğrencilerin fiziksel ihtiyaçlarının (barınma, yeme içme, ulaşım, eğlence merkezleri, spor merkezleri...) karşılanması açısından hem de mesleki eğitimin, alanında uzman kişilerce verilmesi eğitimin kalitesini doğrudan etkilenmektedir. Sayıca artan meslek yüksekokulları eğitim kalitesini, öğrencilerin aldığı eğitim ve okul koşullarından memnuniyet düzeyi de oldukça etkilemektedir.

Çalışmamızın sonucuna göre bölüm, cinsiyet ve öğrenim gideri bazında beklenen-algılanan hizmet kalitesi farkının olmadığı algılanan kalitenin beklentilerin altında gerçekleştiği görülmektedir. Dolayısıyla öğrenci beklentilerinin tam olarak karşılanamadığı test edilmiştir. Genel olarak üniversite fiziki koşullarının, öğrencilerin sosyal imkânlarının, akademik ve idari personel mesleki yeterliliklerinin geliştirilmesine yönelik çalışmaların hizmet kalitesinde beklentilerin karşılanmasına yardımcı olacağı söylenebilir.

İstenen kalitede mesleki eğitim hizmeti sunulabilmesi; sadece fiziksel koşulların değerlendirilmesiyle değil öğrenci odaklı ve sosyal koşullarında dikkate alınmasıyla mümkündür. Kolektiflik, katılımcılık, sorumluluk, merak, girişimcilik ve isteklendirme kavramları eğitimde sinerji yaratan dinamik değerlerdir. Bu değerlerin eğitim kurumları tarafından benimsenerek

içselleştirilmesi algılanan hizmet boyutunda yüksek tatmin sağlayan olumlu bir etki yaratacaktır.

KAYNAKÇA

Acır, H. (2008). MEB Kapsamında Mesleki Teknik Eğitimde Değişim Ve Dönüşüm Çalışmaları, IV. Ulusal Meslek Yüksekokulları Müdürler Toplantısı

Anadolu Ü. (2007). Avrupa Birliğine Adaylık Sürecinde Türkiye'nin Yükseköğretim Stratejisi Ve Mesleki Yükseköğretimin Konumu, http://home.anadolu.edu.tr/~mduranlioglu/Estonya%20_%C3%A7eviri_metni1%5B1%5D%20yar%C4%B1m2.doc (02.05.2013)

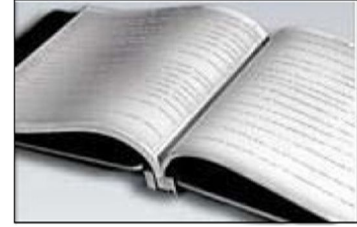
Balay, R. (2004). Küreselleşme, Bilgi Toplumu ve Eğitim, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi, (Cilt: 37, Sayı: 2) 61-82

Bayrak, M. (2001). Meslek Yüksekokulları hakkında genel bilgiler ve Açılabilir Muhtemel Programlar, Yüzüncü Yıl Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi, Van.

Beykoz, LMYO. (2008). Kalite El Kitabı TS EN ISO 9001: 2008

Bıncı, H.& Arı, N. (2004). Mesleki ve Teknik Eğitimde Arayışlar, Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, (Cilt 24, Sayı 3) 383-396.

Biçer, K. (2010). Restructuring Turkish Vocational Education and Training



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 43 Mayıs – Haziran 2014

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

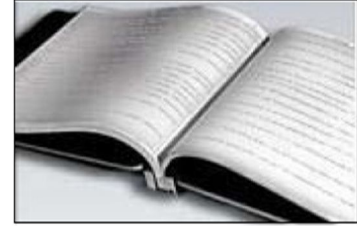
ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası

Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZISTAN

JEL KOD: I-Y * ID:372 K:308**

<http://www.akademikbakis.org>

- System for Attaining a Flexible Organization: An Impact Assessment, SVET, ss.1-13, <http://svet.meb.gov.tr/indexen.html> (15.07.2013).
- Buttle, F. (1995).** Servqual: Review, Critique, Research Agenda, European Journal of Marketing (30,1) 8-32.
- Chowdhury, A. H.& Iqbal T. & Miah K. (2010).** A Study of Service Quality Determinants of Private Universities In Bangladesh Using Servqual, Journal of Knowledge Globalization (Vol.3, No.1) 49-74.
- Çelik, M. & Taşar, H. (2012).** Eğitimde Toplam Kalite Bilinci Üzerine Bir İnceleme: Adıyaman Örneği, Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi (C:4, S:2) 1-12.
- Çelikkaya, H. (2009).** Eğitim Bilimlerine Giriş, 4. Baskı, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Çiçek, R. & Doğan İ. C. (2009).** Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği, Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi (C.X I, S I,) 199-217.
- Diken, A. (1998).** Sanayi ve Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi, Konya: KTO Eğitim ve Kültür Yayınları
- Filiz, Z. (2011).** Servqual Yöntemiyle Yurt İşletmesinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi, International Journal of Research and Development (Vol.3, No.1) 38-49.
- Gedikoğlu, T. (2005).** Avrupa Birliği Sürecinde Türk Eğitim Sistemi: Sorunlar ve Çözüm Önerileri, Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi (Cilt: 1, Sayı: 1) 66-80.
- Görmüş, A. Ş. & Çetin, B. (2002).** Sektör Temsilcilerinin Meslek Yüksekokulu Öğrencilerini Algılamalarına Yönelik Bir Araştırma- Sandıklı ve Şuhut MYO İşletme Programı Örneği, Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi (C.IV, S.2) 19-30.
- Güler, z.& Başpınar, N. Ö.& Bayramlı, Ü. (2000).** Anadolu Üniversitesi Eskişehir Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Sosyo-Kültürel Nitelikleri, Anadolu Üniversitesi Yayınları No.1207, Eskişehir Meslek Yüksekokulları Yayınları No.9.
- Heikkinen, A.(1997).** Vocational education as a “life-project”? Reflections from the case of Finland, Journal of European Industrial Trainings, 213–219
- İşseveroğlu, G.& Gençoğlu, Ü. G. (2011).** Türkiye’de Meslek Yüksekokullarının Bölge İhtiyaçlarına Uygunluğu Üzerine Bir Araştırma, Muhasebe ve Finansman Dergisi, 24-36.
- Javadı, M. H. M. & Samangooc, B. & Tanhaei, M. H. (2011).** Quality Assesment for Academic Services in University of Isfahan According to the Students opinions Using



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 43 Mayıs – Haziran 2014

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası

Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZISTAN

JEL KOD: I-Y *** ID:372 K:308

<http://www.akademikbakis.org>

SERVQUAL Model,
İnterdisciplinary Journal Of
Contemporary Research In Business
(Vol.3, No.4) 299-305.

Kassım N. M. & Zain, M. (2010). Service Quality: Gaps in the College of Business, Services Marketing Quarterly, (31) 235–252.

Kayır, Ö. & Kılıç H. (2008). Meslek Yüksekokulları Araştırması, İstanbul: İstanbul Ticaret Odası Yayınları, Yayın No: 2008-29.

Kenar, N. (2010). Mesleki ve Teknik Eğitim Sisteminin Genel Değerlendirmesi,
<http://www.messegitim.com.tr/ti/577/0/MESLEKI-VE-TEKNIK-EGITIM-SISTEMININ-GENEL-DEGERLENDIRMESI> (04.04.2013)

Korkut, H. (2001). Sorgulanan Yükseköğretim (Ankara: Nobel Yayın)

Köksoy, M. (1997). Yükseköğretimde Kalite ve Türk Yükseköğretimi için Öneriler, Ankara: Hacettepe Üniversitesi Mühendislik Fakültesi Yayınları.

Milli Eğitim Temel Kanunu.

http://personel.meb.gov.tr/daireler/mevzuat/mevzuatlar/milli_egitim_temel_kanunu_1739.pdf (11.04.2013)

Mirze, S.K. (2010). İşletme, İstanbul: Literatür Yayınları.

Oktar, Ö.F. & Çarıkçı İ.H.(2012). Farklı Paydaşlar Açısından İtibar Algılamaları: Süleyman Demirel Üniversitesi'nde Bir Araştırma,

Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (Cilt:1, Sayı:15) 127-149.

Parasuraman, A.& Zeithaml, V.& Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 41-50.

Parasuraman, A.& Zeithaml, V.& Berry, L. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions of Service Quality, Journal of Retailing, 20-32

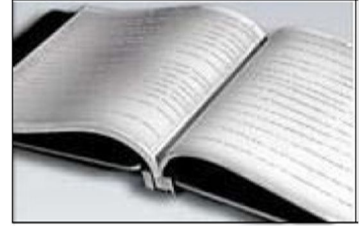
Patiniotis, N. & Stavroulakis D. (1997). The Development of Vocational Education Policy In Greece: A Critical Approach, Journal of European Industrial Training, (Vol. 21 Iss: 6/7) 192-202

Polat, V. & Dönmez, D. (2003). Meslek Yüksekokullarında Kaliteli Eğitimin Koşulları,
<http://www.kigem.com/meslek-yuksekokullarinda-kaliteli-egitimin-kosullari.html>, (05.04.2013).

Şahin, G. G. (2011). Üniversite Düzeyinde Turizm Eğitiminde Hizmet Kalitesi Beklenti ve Algısına Yönelik Ankara'da Bir Araştırma, İşletme Araştırmaları Dergisi (3/4) 49-65.

Şentürk, Ü. (2008). Enformasyon Toplumunda Eğitimin Yeri, Türk Eğitim Bilimleri Dergisi (Cilt: 6, Sayı:3) 487-506.

Taşkın, E. & Büyük, K. (2002). Hizmet pazarlaması açısından eğitim hizmetlerinde Kalite (Kütahya'daki



AKADEMİK BAKIŞ DERGİSİ

Sayı: 43 Mayıs – Haziran 2014

Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi

ISSN:1694-528X İktisat ve Girişimcilik Üniversitesi, Türk Dünyası

Kırgız – Türk Sosyal Bilimler Enstitüsü, Celalabat – KIRGIZISTAN

JEL KOD: I-Y * ID:372 K:308**

<http://www.akademikbakis.org>

özel dersane öğrencileri ile ilgili bir saha araştırması), Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi (Sayı: 7) 1-22.

Tüsiad (1999). Türkiye’de Mesleki ve Teknik Eğitimin Yeniden Yapılandırılması, Yayın No : TÜSİAD- T/99-2/252.

Usta, R. & Memiş, L. (2010). Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi (C.15, S.2) 333-355.

Venn, G. (1968). İnsan Eğitim İş, (Çev.) Haydar Taymaz, Ankara: Mesleki ve Teknik Öğretim Kitapları:9.

Yılmaz, V. & Filiz, Z. & Yaprak, B. (2007). Servqual Yöntemiyle Yükseköğretimde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi (Cilt/Vol.:7, Sayı/No: 1) 299-316.

Yüksek Öğretim Kanunu,

[http://mevzuat.basbakanlik.gov.tr/Metin.aspx?MevzuatKod=1.5.2547&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=\(06.04.2013\)](http://mevzuat.basbakanlik.gov.tr/Metin.aspx?MevzuatKod=1.5.2547&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=(06.04.2013))