



LİSANS DÜZEYİNDE TURİZM EĞİTİMİ ALAN ÖĞRENCİLERİN ÖĞRENİM GÖRDÜKLERİ ÜNİVERSİTEYE İLİŞKİN MEMNUNİYET ALGILARI: KIRGIZİSTAN-TÜRKİYE MANAS ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ*

Doç. Dr. BarıŐ ERDEM

Balıkesir Üniversitesi Turizm Fakültesi, Rekreasyon Yönetimi Bölümü, Balıkesir, Türkiye
Kırgızistan – Türkiye Manas Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu, Turizm ve Otel
İŞletmeciliği Bölümü, Bişkek, Kırgızistan
berdem20@yahoo.com

Yrd. Doç. Dr. Fazıl ŐENOL

Tokat GaziosmanpaŐa Üniversitesi Erbaa Meslek Yüksekokulu, Tokat, Türkiye
Kırgızistan – Türkiye Manas Üniversitesi, Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu, Seyahat ve Turizm
Rehberliği Bölümü, Bişkek, Kırgızistan
fazilsenol@yahoo.com

Öz

Bu araştırmada, Kırgızistan – Türkiye Manas Üniversitesi (KTMÜ) öğrencilerinin öğrenim gördükleri üniversiteye ilişkin memnuniyet algıları incelenmiştir. Örneklem olarak ise, lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrenciler seçilmiştir. Veriler anket yöntemiyle toplanmıştır. 192 öğrenci üzerinde yürütölen araştırmada; katılımcıların genel olarak KTMÜ’de eğitim almaktan çok memnun oldukları tespit edilmiştir (%65,6). ÖĞrenci memnuniyetine ilişkin algılarda ise ‘Laboratuvar ve Diğer Etkinlik Alanlarının Yeterliliği’ (aritmetik ortalama: 4,22) ve ‘Kişisel Gelişim Memnuniyeti’ (aritmetik ortalama: 4,13) boyutlarının öne çıktĐı saptanmıştır. ÖĞrenciler üniversitenin uygulama olanaklarından ve eğitim almakta oldukları bölümün kişisel geliŐimlerine katkı sağlamasından oldukça memnundurlar. Bununla birlikte yeniden üniversiteye başlamak durumunda olsalar yine KTMÜ’yü ve turizm bölümünü tercih etmek istemektedirler.

Anahtar Kelimeler: Kırgızistan – Türkiye Manas Üniversitesi, turizm eğitimi, öğrenci memnuniyeti.

THE PERCEPTIONS OF UNDERGRADUATE TOURISM STUDENTS’ SATISFACTION TOWARDS TO THE UNIVERSITY WHERE THEY ARE STUDYING: THE CASE OF KYRGYZ – TURKISH MANAS UNIVERSITY

Abstract

In this study were examined the perceptions of Kyrgyz – Turkish Manas University students’ satisfaction towards to the university where they are studying. As samples, the undergraduate tourism students were selected. Data were collected from 192 students by questionnaire technique. According to the findings, students are very satisfied with the Kyrgyz – Turkish Manas University were determined (%65,6). In the perceptions of student satisfaction stands out two dimensions: ‘adequacy of laboratory and other activities area’ (arithmetic mean: 4,22) and ‘personal development satisfaction’ (arithmetic mean: 4,13). The students are very satisfied with the practical facilities of the university and to contribute to the personal development of

* Bu çalışma, 1. Avrasya Uluslararası Turizm Kongresi’nde Bildiri Olarak SunulmuŐ ve Bildiri Kitabında YayınlanmıŐtır.

the tourism department where they are studying. However, if the students need to start again the university, they still are willing to choose the Kyrgyz – Turkish Manas University and tourism department.

Keywords: Kyrgyz – Turkish Manas University, tourism education, student satisfaction.

1. Giriş

Üniversiteler eğitim öğretim olanakları, vizyonları, yönetim biçimleri, imajları, araştırma – geliştirme ve fiziksel olanakları ve akademik kadro zenginlikleri bakımından birbirlerinden farklılık gösterebilmektedir. Bu farklılıklar öğrencilerin üniversite tercihlerinde önemli rol oynamaktadır. Bu nedenle, üniversiteler geliştirdikleri farklı yöntemlerle öğrencilerini memnun etmeye çalışmaktadırlar. Fakat üniversitelerin farklı programlarında okuyan tüm öğrencilerin sunulan olanaklardan aynı derecede memnun olmalarını beklemek mümkün değildir. Nitekim öğrenci memnuniyeti üzerine yapılan pek çok araştırmada, memnuniyet algısının bölümlere, beklentilere ve ihtiyacın önceliğine göre farklılaşabildiği saptanmıştır (Ekinci ve Burgaz, 2007; Okumuş ve Duygun, 2008; Şahin, 2009; Demir ve Demir, 2011; Sökmen, 2011; Naralan ve Kaleli, 2012; Demir, 2013).

İlgili yazındaki araştırma bulgularından hareketle, her öğrencinin memnuniyet algısının onun beklentileri ve ihtiyaçları doğrultusunda şekillendiğini söylemek mümkündür. Yapılan araştırmalar öğrenci memnuniyetinde değişkenlerin öncelik sırasının bir üniversitenin farklı bölümlerine göre bile farklılaşabildiğini göstermektedir ki, bu sonuç tüm dünyadaki üniversitelerde okuyan her öğrenciyi aynı düzeyde memnun edebilecek belirli bir eğitim standardı geliştirilebilmenin zor olduğu anlamına gelmektedir. Bu nedenle, kurumlar üzerinde yapılan araştırmalar sadece o kurum için ele alınmalı ve bulgular diğer kurumları içerecek şekilde genelleştirilmemelidir. Dolayısıyla bu çalışma, sadece Kırgızistan – Türkiye Manas Üniversitesi öğrencilerinin memnuniyet düzeylerini ölçmeyi amaçlamaktadır.

Öte yandan, turizm işinde çalışabilmek diğer pek çok işkollarına göre daha sosyal ve hareketli olmayı gerektiren bir meslek olması nedeniyle, turizm bölümleri genelde buna uygun öğrencilerce tercih edilmektedir. Dolayısıyla meslekle ilgili turizm bölümlerinin farkında olmadan ya da tesadüfen seçilmiş olma olasılığı daha düşüktür. Bu varsayımdan hareketle, istenilerek seçilen bölümde okuyan öğrencilerin üniversite ortamından beklentileri ve kalite algılarının da farklı olacağı düşünülmektedir. Bu bağlamda, araştırmayla Kırgızistan ve Türkiye ortaklığı ile kurulmuş olan Kırgızistan – Türkiye Manas Üniversitesi'nde lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi amaçlanmaktadır. Öğrencilerin memnuniyet ve beklentilerine yönelik elde edilecek bulguların üniversitede kalite geliştirme yönünde atılacak adımlara katkı sağlaması beklenmektedir.

Bu araştırmanın amacı, Kırgızistan – Türkiye Manas Üniversitesi’nde lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin öğrenim gördükleri üniversiteye ilişkin memnuniyet düzeylerini belirlemeye çalışmaktır. Kırgızistan – Türkiye Manas Üniversitesi (KTMÜ) 6 Ağustos 1996 tarih ve 22719 sayılı T.C. Resmi Gazete’de yayımlanan 96/8350 sayılı Milletlerarası Anlaşma uyarınca kurulmuş özel statüye sahip bir yükseköğretim kurumudur. KTMÜ, Türkiye Cumhuriyeti ile Kırgızistan Cumhuriyeti hükümeti arasında Kırgızistan’ın başkenti Bişkek şehrinde Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi kurulmasına dair anlaşmanın imzalanmasına müteakip 1997-1998 öğretim yılında açılmıştır. 2014-2015 Eğitim-Öğretim yılı itibarıyla 9 Fakülte, 4 Yüksekokul, 1 Meslek Yüksekokulu’nda 243’ü Yüksek Lisans ve Doktora öğrencisi olmak üzere yaklaşık 5.000 öğrencisi olup, Türkiye’deki üniversitelerle aynı statüde özerk bir üniversitedir. Eğitim-öğretimin parasız olduğu üniversitede öğretim dili Türkiye Türkçesi ve Kırgızcadır. İngilizce ve Rusçanın da öğretildiği üniversitede 1 yıl hazırlık eğitimi zorunludur (Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, 2015). KTMÜ, Türk Cumhuriyetleri başta olmak üzere diğer Asya ülkelerinden gelen pek çok öğrencinin eğitim gördüğü uluslararası bir kampüs üniversitesidir. Sahip olduğu olanaklar bakımından Türkiye ve dünyadaki üniversitelerle yarış halinde olan ve kalite geliştirme yönünde yoğun uğraş veren KTMÜ açısından öğrenci memnuniyetinin ayrı bir önemi vardır. Dolayısıyla üniversitenin kalite algısı açısından mevcut öğrencilerinin memnuniyeti önem arz etmektedir. Bu nedenle, söz konusu araştırma bulgularının üniversitede kalite geliştirme yönünde atılacak adımlara ışık tutacağı umut edilmektedir.

2. Literatür Taraması

Sektörel anlamda yetişmiş ve nitelikli bireylerin ancak kaliteli hizmet ve eğitim sunan kurumlarda yetiştirilebileceği konusunda iş dünyası hemfikirdir. Dolayısıyla hem bu beklentiyi boşa çıkarmamak hem de öğrenci tercihlerinde ilk sıralara gelebilmek açısından üniversiteler arasında rekabet kaçınılmazdır. Memnuniyet algısı bireyin kuruma yönelik pozitif tutum takınmasını sağlamada önemli bir unsurdur. Bu gerçekten hareketle üniversiteler, öğrencilerin üniversite hakkında pozitif bir düşünceye sahip olabilmeleri yolunda gerekli adımları atmalı ve memnuniyetle ilgili beklentileri karşılamalıdır. Bunu öğrenmenin yolu da, araştırmalar yapmak ya da yapılmış olan araştırmalarda ortaya çıkan sonuçlardan yararlanmaktır (Demir, 2013:312).

Her üniversitede, öğrencilerin yönetim kararlarına katılmalarını sağlamanın onları memnun eden önemli adımlarından biri olduğu kabul edilir. Bu düşünceyi destekleyen araştırma sonuçları olduğu gibi bunun başka adımlarla da desteklenmesi gerektiğini gösteren sonuçlar da mevcuttur. Bu bağlamda, öğretim elemanları ile akademik olduğu kadar sosyal

iletişim de kurabilen öğrencilerin, kariyer planlarında daha fazla düşünme, eğitim deneyimlerine ilişkin memnuniyet düzeylerini artırma ve entelektüel gelişimleriyle ilgili kazanımlar sağlayabilme gibi daha somut eğitim çıktıklarına ulaşabildikleri ve bunun da memnuniyeti artırdığı ifade edilmektedir (Clark vd., 2002; Ekinci ve Burgaz, 2007'den aktaran Demir, 2013, s.312). Dolayısıyla yükseköğretim kurumlarında verilen eğitim kalitesinin, bu hizmetlerin alıcısı olan öğrenciler tarafından nasıl algılandığının saptanması kaliteyi önemseyen üniversiteler açısından önemlilik arz etmektedir (Popli, 2005, s.18'den aktaran Ekinci ve Burgaz, 2007, s.121).

Beklenti ve memnuniyet arasındaki farkın az ya da çok olması, üniversitenin öğrencilerinin beklentilerini karşılama performansını göstermektedir. Dolayısıyla beklenti düzeyinin yüksek, memnuniyet düzeyinin düşük olması durumunda üniversite bunu önemli bir ikaz olarak algılamalı ve gerekli tedbirleri almalıdır (Noel ve Levitz, 2005'ten aktaran Ekinci ve Burgaz, 2007, s.122). Bu nedenle, üniversitelerin kendi kalitelerini sorgulama ve bu yönde atılan adımların neticelerini görebilmeleri açısından öğrenci memnuniyeti üzerine yapılan araştırmaların önemi yadsınamaz. Çünkü 'öğrenci memnuniyeti' konulu araştırmalar, kalite geliştirme çalışmaları yapan ve ISO belgesi için uğraş veren üniversitelerin alacakları kararlarda yol gösterici olacaktır.

İlgili yazında, üniversitelerde öğrenci memnuniyeti üzerine yapılan çalışmalardan elde edilen bulgular şu şekilde özetlenebilir:

Üniversitelerde öğrenci ve akademik danışman arasındaki memnuniyet algısının pozitif yönlü gelişmesinde danışmanların sadece ders seçimine yardımcı olmakla yeterli olmadığı, öğrencilerin yönelebilecekleri yeni durumlar hakkında kendilerinin haberdar edilmeleri ve bilgilendirilmelerinin bundan çok daha önemli olduğu ifade edilmiştir (Raushi, 1993, s.8'den aktaran Ekinci ve Burgaz, 2007, s.121). Çünkü öğrencinin sosyal ve akademik ilgilerinin yönlendirilmesinde ve geleceğe yönelik doğru adımlar atabilmesinde akademik danışmanlık sürecinin önemli bir etkisi vardır.

Yapılan araştırmalarda, danışmaların öğrencilerle yüz yüze görüşmelerinde onların yararına çok daha fazla bilgiler verebildikleri saptanmıştır. Bu nedenle öğrenci memnuniyetine yönelik araştırmalar, sadece yönetime gerekli olan bilgileri elde etmek için tasarlanmış bir veri toplama aracı değil, doğrudan öğrencilerin katkılarıyla yönetimin iyileştirmelerde bulunmasını sağlayan veri toplama, raporlama ve uygulama döngüsü olarak görülmelidir (Harvey, 1997'den aktaran Şahin, 2009, s.107).

Ekinci ve Burgaz'ın (2007) Türkiye'nin tanınmış üniversitelerinden birinde yaptıkları araştırmada, öğrencilerin beklentilerinin yüksek, memnuniyet düzeylerinin ise düşük olduğu

sonucu elde edilmiştir. Şahin (2009, s.119) ise, üniversite öğrencilerinin eğitim hizmet kalitesinden duydukları memnuniyeti ölçmeye yönelik gerçekleştirdiği çalışmasında, ardışık uygulama yılları açısından değerlendirildiğinde öğrencilerin memnuniyet düzeylerinde anlamlı farklılıkların oluştuğunu tespit etmiştir.

Yine yapılan araştırmalarda, öğrenciler tarafından eğitim hizmetlerinin kalitesinin olumlu ya da olumsuz algılanması ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı ilişkinin olduğu yönünde bulgular elde edilmiştir. Örneğin üniversitelerdeki eğitim öğretim amaçlı oluşturulan fiziksel ortamların temizliği ve sınıf ve atölyelerin ölçütleri ile üniversitede öğrencilerin ilişki içinde oldukları idari ve akademik personelin bilgi ve tecrübesinin öğrenci memnuniyeti üzerinde pozitif etki yaptığı belirlenmiştir (Okumuş ve Duygun, 2008).

Eğitimden elde edilen yüksek kazanç, hayatın sonraki aşamalarında bilgi, birikim, beceri ya da yetenek gibi bazı sonuçları üretebilmelidir. Dolayısıyla memnuniyet ya da memnuniyetsizlik, öğrencinin bu alanlardaki beklentilerini karşılamaya bağlıdır (Cronin ve Taylor, 1992; Tse ve Wilton, 1998'den aktaran Şahin, 2009, s.120).

Üniversitelerde programlar için hazırlanan ders içeriklerinin günün değişen ihtiyaçlarına ve sektörün gereksinimlere cevap verebilecek yönde hazırlanması öğrenci beklentilerini karşılayan önemli bir adım görülürken, bu durum aynı zamanda eğitimden duyulan memnuniyet düzeyinin artmasına da olanak sağlamaktadır (Bjorklund vd., 2004'ten aktaran Demir, 2013, s.310). Bu nedenle turizm eğitimi veren yükseköğretim kurumlarında, mesleki derslerin uygulama ağırlıklı ve sektörde kullanılan son teknoloji örneklerini içermesi ve uygulamalı derslerin sektörde yetişmiş uzman kişilerce verilmesi, bölümden beklentilerin karşılanmasında önemli rol oynayacak ve öğrenci memnuniyetinin oluşmasına katkı sağlayabilecektir (Demir ve Demir, 2011'den aktaran Demir, 2013, s.310).

Naralan ve Kaleli'nin (2012, s.10), 'üniversite öğrencilerinin üniversiteden beklentileri ve bölüm memnuniyeti' konulu araştırmalarında elde ettikleri bulgular, öğrencilerin seçtikleri bölümü daha çok iş imkânları ve ideallerindeki mesleği yapabilecek olmaları nedeniyle tercih ettikleri yönündedir. Yine aynı araştırmada elde edilen sonuçlar, üniversite ortamında sunulan kütüphane olanaklarının üniversiteden memnun olma düzeyini artırdığını ve üniversite eğitiminin öğrencilere toplumda itibar kazandırdığını ortaya koymaktadır.

Yazında; üniversitelerde öğrencileri en çok memnun eden değişkenler sıralamasında, yiyecek ve içecek hizmetlerinin kalitesi, yemekhane standartları ve öğretim elemanlarının yeterli mesleki bilgi ve tecrübeleri gibi farklı değişkenlerin bazen ilk sıralarda yer aldığını gösteren araştırma bulguları mevcuttur. Örneğin Sökmen (2011, s.74), öğrencilerin okudukları üniversitedeki memnuniyet düzeylerine yönelik yaptığı araştırmasında, 'öğretim

elemanlarının yeterli mesleki bilgi ve tecrübeye sahip olmaları' öğrencileri en fazla memnun eden değişken olarak saptanmıştır. Bu durum, öğretim elemanlarının mesleki bilgi ve tecrübelerinin öğrencilerin mesleği sevmelerinde ve bölüm memnuniyetinin yüksek olmasında önemli bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Yine aynı araştırmada, öğrencilerin en düşük ortalama ile katıldıkları ifade, üniversite genelinde sunulan yiyecek ve içecek hizmetleriyle ilgilidir. Genel olarak hem kapasite, hem de sunulan yiyecek ve içecek hizmetinin kalitesi konusunda öğrencilerin uzun süredir şikâyetçi oldukları gözlenmiştir. Üniversite genelinde tüm yiyecek ve içecek hizmetlerinin, üniversiteye bağlı tek bir işletme tarafından verilmesinin ve başka işletmelerin faaliyetlerine izin verilmemesinin, bu memnuniyetsizliğin nedenleri arasında olabileceği düşünülmektedir.

Öte yandan, öğrencilerin yönetim kararlarına katılması memnuniyeti artıran önemli faktörlerden biri olarak kabul edilmektedir. Çünkü yönetim kararlarına katılmak öğrencilerde, eğitim kurumundaki öğretim elemanı ve diğer personel tarafından bir birey olarak görüldüğü ve kendilerine değer verildiği algısı oluşturmaktadır. Dolayısıyla bu durum öğrencilerdeki aidiyet duygusunun gelişmesi ve memnuniyet düzeyinin artmasında önemli rol oynamaktadır (Kuh, 1995'ten aktaran Demir, 2013, s.310). Ancak bir eğitim kurumunda öğrenciler, öğretim elemanları ve idari personel ile akademik olduğu kadar sosyal iletişim de kurabilmelidirler. Üniversitelerde hem akademik hem de idari personelin sorunlara çözüm getirici yaklaşım sergilemeleri ve gerektiğinde kolayca ulaşılabilir olmaları öğrencilerin memnuniyet algısını yükseltmektedir (Bjorklund vd., 2004; Pasternak, 2005'ten aktaran Demir, 2013, s.311). Ayrıca personel ile öğrenci arasındaki olumlu ilişkiler öğrencilerin kariyer planları hakkında daha fazla düşünebilme, mesleki kazanım ve entelektüel gelişim sağlama gibi daha somut eğitim çıktılarını ulaşımlarına neden olabilmektedir (Clark vd, 2002; Ekinci ve Burgaz, 2007'den aktaran Demir, 2013, s.312).

Eğitim kurumunun fiziki yapısı, modern görünümü, teknolojik olanakları ya da meşhur kişileri mezun etmiş olmak gibi yönleri kamuoyunda olumlu imaja sahip üniversiteler arasında yer alabilmeleri bakımından önemlidir (Soedijati ve Pratminingsih, 2011'den aktaran Demir, 2013, s.311). Zira kurumsal imajın, öğrencilerin okul tercihlerinde önemli etki yaratabilecek ve onların kararlarını olumlu ya da olumsuz yönde etkileyebilme gücü vardır. Olumlu imaja sahip olan bir eğitim kurumunda kaliteli eğitim verileceğine inanan öğrencilerin o kurumdan beklentileri de farklılaşmaktadır. Kurumsal imaj ile öğrenci memnuniyeti arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır. Eğitim kurumunun itibarı, öğrenciler üzerinde daha kolay iş ve staj yeri bulabilecekleri konusunda güçlü bir algı yaratmaktadır (Demir, 2013, s.309 – 310). Bununla birlikte, eğitim kurumlarının iş dünyası nezdindeki

imajının oluşmasında kurumun algılanan kalitesinin önemli rolü vardır. Sektörde faaliyet gösteren işletmelerin, kurumsal imajı olan üniversite mezunlarına kapılarını daha kolay açıyor olmaları, o üniversiteleri daha popüler hale getirmektedir. Dolayısıyla bu ilginin farkında olan ve kurumsal imajın önemini kavrayabilen üniversite yönetimleri, daha nitelikli öğrencileri kendisine çekebilmek için farklı olanaklar sunarak kalite unsurunu ön plana çıkarmaktadır (Srikanthan ve Dalrymple, 2002'den aktaran Demir, 2013, s.309).

Ekinci ve Burgaz (2007) üniversitenin bölümler arasındaki öğrenci memnuniyet düzeyini karşılaştırmak amacıyla yaptığı araştırmalarında, “öğretim elemanlarının sınav, proje, ödev ve etkinliklerde adil ve ayrımcı olmayan bir değerlendirme ve notlandırma yaptıkları yönündeki algının, öğrencileri memnun eden en önemli faktör olduğunu tespit etmişlerdir. Elde edilen bu sonuçtan hareketle; öğrencilerin, başarılarının değerlendirilmesi konusunda öğretim elemanlarından objektif bir davranış bekledikleri ve memnuniyet açısından bu yönlü davranışları önemsedikleri söylenebilir. Nitekim haksızlığa uğradıklarını düşünen öğrenciler açısından bu durum onların diğer alanlardaki memnuniyetlerini olumsuz etkileyebilecektir.

Öğrencilerin öğretim elemanları ile arasındaki sınıf içi ve sınıf dışı ilişkilerin olumlu seyretmesinin onların kişisel, sosyal ve entelektüel gelişimi üzerinde olumlu etkisi vardır. Öğretim elemanları ile ders dışında da görüşebilen öğrenciler, bu iletişimin kendilerini gelecekteki kariyerleri doğrultusunda daha fazla düşünmeye zorladığını, eğitim deneyimlerine ilişkin memnuniyet düzeylerini artırdığını ve entelektüel gelişimleriyle ilgili kazanımlar sağladığını ifade etmektedirler (Clark vd., 2002, s.831'den aktaran Ekinci ve Burgaz, 2007, s.121). Bu nedenle üniversitelerde akademik danışmanlık, akademik hizmetin önemli bir parçası olarak kabul edilmekte ve öğrencilerin yaşam ve kariyer amaçlarını açığa çıkaran bir süreç olarak görülmektedir (Ekinci ve Burgaz, 2007, s.121). Her ne kadar öğrencilerin beklentilerinin karşılanması her zaman mümkün olmasa da, kurumlar elde ettikleri belirli veriler doğrultusunda beklentilere cevap veren hizmet yöntemleri geliştirerek öğrencilerin memnuniyet düzeyini artırabilirler (Demir, 2013, s.312).

3.Yöntem

3.1. Örneklem

Bu araştırmanın evrenini KTMÜ öğrencileri oluşturmaktadır. Örneklem olarak ise Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu öğrencileri seçilmiştir. KTMÜ Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu eğitim ve öğretim faaliyetine 1999 – 2000 döneminde 2 yıllık meslek yüksekokulu olarak başlamıştır. Yüksekokulda; ilk olarak Yiyecek İçecek İşletmeciliği, ikinci olarak Turizm ve Otel İşletmeciliği ve son olarak da Turizm Rehberliği programları açılmıştır.

Üç ayrı bölüm halinde sürdürülen eğitim programlarının başarısı, gerek mezunların işe yerleşmeleri gerekse de sektörden gelen olumlu geri bildirimler ile takdir toplamıştır. Bu ön lisans programının önceki başarılarının daha da ileriye götürülmesini sağlamak amacıyla, yüksekokul 2007 – 2008 eğitim ve öğretim yılından itibaren 4 yıllık statüye kavuşmuştur. Global turizm endüstrisindeki gelişmeler dikkate alınarak yüksekokulun bünyesindeki bazı bölümlerin isimlerinde değişiklikler yapılmıştır. KTMÜ Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu bugün itibariyle *Gastronomi ve Mutfak Sanatları*, *Turizm ve Otel İşletmeciliği* ve *Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği* adı altında üç bölüm ile eğitim – öğretim faaliyetlerini sürdürmektedir.

KTMÜ Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı 2015 yılı verilerine göre, üniversiteye kayıtlı öğrenci sayısı 4740'dır. Bunların 450'si ön lisans, 4290'ı lisans düzeyinde eğitim almaktadır. KTMÜ Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu'nda kayıtlı öğrenci sayısı ise 442 olup; bu öğrencilerin bölümlere göre dağılımı; *Gastronomi ve Mutfak sanatları: 150*, *Turizm ve Otel İşletmeciliği: 178* ve *Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği: 107* şeklindedir. Bu öğrencilerin 88'i hazırlık eğitimi almaktadır (Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, 2015). Hazırlık eğitimi alan öğrencilerin henüz üniversitenin sunmuş olduğu olanaklar hakkında yeterli bilgiye sahip olamayabileceği varsayıldığından, bu öğrenciler örnekleme dâhil edilmemiştir. Neticede lisans düzeyinde turizm eğitimi alan 354 öğrenciden veri toplanmaya çalışılmıştır. Veriler anket yöntemiyle toplanmıştır. 2014 – 2015 eğitim ve öğretim dönemi güz yarıyılında, ilgili öğretim elemanlarından yardım alınarak, ders saatlerinden bir süre önce veya dersin bitimi sonrasında öğrencilerin anket soru formlarını doldurmaları istenmiştir. Neticede veri sağlamaya elverişli 192 adet anket elde edilmiştir. Böylece araştırmanın veri tabanı 192 öğrenciden oluşmuştur. Bu rakam, örneklemin yaklaşık % 55'ini temsil etmektedir.

3.2. Veri Toplama Aracı

Yukarıda da belirtildiği gibi, araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Anket formu 3 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular yer almaktadır. Bu bölümde ayrıca; öğrencilerin turizm bölümünü seçmelerinde etkili olan faktörlerin neler olduğu, turizm bölümünü isteyerek seçip seçmedikleri ve turizm bölümünde okumaktan memnuniyet düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. İkinci bölümde, öğrencilerin öğrenim gördükleri üniversiteye ilişkin memnuniyet algılarını tespit etmeye yönelik 68 önermeden oluşan bir ölçek yer almaktadır. Öğrenci memnuniyeti ölçeğinin oluşturulmasında ilgili yazındaki benzer araştırmalarda kullanılan ölçeklerden yararlanılmıştır (Ekinci ve Burgaz, 2007; Okumuş ve

Duygun, 2008; Şahin, 2009; Sökmen, 2011; Naralan ve Kaleli, 2012; Eren vd., 2013). Ölçek; *akademik eğitim memnuniyeti (10 önerme), kişisel gelişim memnuniyeti (3 önerme), akademik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri memnuniyeti (3 önerme), akademik ve sosyal iklim memnuniyeti (9 önerme), yönetsel hizmetler memnuniyeti (4 önerme), öğrenci işleri hizmetleri memnuniyeti (3 önerme), kütüphane hizmetleri memnuniyeti (4 önerme), sağlık hizmetleri memnuniyeti (4 önerme), yemekhane hizmetleri memnuniyeti (12 önerme), laboratuvar ve diğer etkinlik alanlarının yeterliliği memnuniyeti (3 önerme), fiziki ve teknik alt yapı memnuniyeti (7 önerme) ve sosyo – kültürel destek hizmetleri memnuniyeti (6 önerme)* olmak üzere 12 boyuttan oluşmaktadır. Ölçekteki değişkenler gruplar halinde oluşturulmuş, aralarındaki farklılıkları göstermek ve birbiriyle karıştırılmasını önlemek için her bir ölçüğe ait ana başlıklar kullanılmıştır. Tüm ölçekte beş noktalı Likert tipi derecelendirme kullanılmıştır. Buna göre, katılımcıların önermeleri değerlendirme seçenekleri; (1) Hiç memnun değilim, (2) Az memnunum, (3) Orta derecede memnunum (4) Oldukça memnunum ve (5) Çok memnunum, şeklinde belirlenmiştir. Anketin üçüncü ve son bölümünde ise katılımcıların üniversiteden genel olarak memnuniyet düzeyleri, yöneltilen 4 adet kapalı uçlu soru ile belirlenmeye çalışılmıştır.

3.3. Ölçeklerin Güvenilirlikleri

Öğrenci memnuniyeti ölçeğinin güvenilirliğinin değerlendirilmesinde Cronbach's Alpha testinden yararlanılmıştır. Sosyal bilimler yazınında, alpha katsayısının 0,70'ten büyük olması, ölçeklerin içsel güvenilirlikleri için yeterli kabul edilmektedir (Baum ve Wally, 2003'ten aktaran Hamşioğlu, 2011, s.94). Kalaycı (2006, s.405) ise, 0 ile 1 arasında değer alan alpha katsayısına bağlı olarak ölçeğin güvenilirliğinin şu şekilde yorumlanabileceğini belirtmektedir: $0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir; $0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçeğin güvenilirliği düşük; $0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilir ve $0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir.

Yapılan hesaplamada, öğrenci memnuniyeti ölçeğinin her bir boyuta ilişkin olarak güvenilirlik katsayıları Tablo 1'deki gibi oluşmuştur.

Tablo 1: Güvenilirlik Tablosu

| Ölçek Boyutları | Cronbach's Alpha Katsayısı (α) |
|--|---|
| Akademik Eğitim Memnuniyeti | 0,832 |
| Kişisel Gelişim Memnuniyeti | 0,812 |
| Akademik Danışmanlık ve Rehberlik Hizmetleri Memnuniyeti | 0,624 |
| Akademik ve Sosyal İklim Memnuniyeti | 0,828 |
| Yönetsel Hizmetler Memnuniyeti | 0,744 |
| Öğrenci İşleri Hizmetleri Memnuniyeti | 0,832 |
| Kütüphane Hizmetleri Memnuniyeti | 0,784 |
| Sağlık Hizmetleri Memnuniyeti | 0,859 |
| Yemekhane Hizmetleri Memnuniyeti | 0,910 |

| | |
|---|--------------|
| Laboratuvar ve Diğer Etkinlik Alanlarının Yeterliliği Memnuniyeti | 0,795 |
| Fiziki ve Teknik Alt Yapı Memnuniyeti | 0,767 |
| Sosyo – Kültürel Destek Hizmetleri Memnuniyeti | 0,796 |
| Ölçeğin Tamamı | 0,962 |

Tablo 1’de de görüldüğü gibi, öğrenci memnuniyeti ölçeğinin her bir boyutu için güvenilirlik katsayılarının sosyal bilimler yazınında ölçeklerin içsel güvenilirlikleri için kabul edilen sınırlar içerisinde olduğu belirlenmiştir. Bunun tek istisnası ‘*Akademik Danışmanlık ve Rehberlik Hizmetleri Memnuniyeti*’ boyutu ile ilgilidir. Bu boyutun alpha değeri 0,624 olarak tespit edilmiştir. Ancak Kalaycı’nın (2006, s.405) çalışmasına da atıfta bulunarak, bu boyutun da yeterli güvenilirlik taşıdığı söylenebilir. Ölçeğin tamamı için güvenilirlik katsayısı 0,962 olarak saptanmıştır. Buradan, öğrenci memnuniyeti ölçeğinin yüksek derecede güvenilir bir veri toplama aracı olduğu anlaşılmaktadır.

4. Bulgular ve Tartışma

Araştırmada ilk olarak katılımcıların demografik özellikleri ele alınmıştır. Sonuçlar Tablo 2’deki gibidir.

Tablo 2: Katılımcıların Demografik Özellikleri

| Cinsiyet | Sıklık (n) | Yüzde (%) |
|--|------------|------------|
| Erkek | 53 | 27,6 |
| Bayan | 139 | 72,4 |
| Sınıf | Sıklık (n) | Yüzde (%) |
| Birinci Sınıf | 76 | 39,6 |
| İkinci Sınıf | 46 | 24,0 |
| Üçüncü Sınıf | 41 | 21,4 |
| Dördüncü Sınıf | 29 | 15,1 |
| Bölüm | Sıklık (n) | Yüzde (%) |
| Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği (STR) | 43 | 22,4 |
| Turizm ve Otel İşletmeciliği (TRO) | 77 | 40,1 |
| Gastronomi ve Mutfak Sanatları (GMO) | 72 | 37,5 |
| Milliyet | Sıklık (n) | Yüzde (%) |
| Kırgız | 169 | 88,0 |
| Türk | 11 | 5,7 |
| Rus | 1 | 0,5 |
| Kazak | 4 | 2,1 |
| Özbek | 1 | 0,5 |
| Diğer | 6 | 3,1 |
| Kırgız Olarak Bölgeniz | Sıklık (n) | Yüzde (%) |
| Çüy | 45 | 23,4 |
| Talas | 10 | 5,2 |
| Narın | 24 | 12,5 |
| Batken | 10 | 5,2 |
| Oş | 25 | 13,0 |
| Calalabad | 40 | 20,8 |
| Issık Göl | 37 | 19,3 |
| Diğer | 1 | 0,5 |
| Toplam | 192 | 100 |

Tablo 2’deki bulgulara göre katılımcıların demografik özellikleri şu şekilde özetlenebilir: Katılımcıların yaklaşık dörtte üçü (%72,4) bayan öğrencilerden oluşmakta olup;

%39,6'sı birinci sınıf, %24'ü ikinci sınıf, %21,4'ü üçüncü sınıf ve %15,1'i dördüncü sınıf öğrencisidir. Öğrencilerin bölümlere göre dağılımı; STR (%22,4), TRO (%40,1) ve GMO (%37,5) şeklindedir. Katılımcıların %23,4'ü Çüy bölgesinden, %20,8'i Calalabad'dan ve %19,3'ü Issık Göl bölgesinden geldiklerini ifade etmişlerdir.

Bir sonraki aşamada; öğrencilerin turizm bölümünü seçmelerinde etkili olan faktörlerin neler olduğu, turizm bölümünü isteyerek seçip seçmedikleri, turizm bölümünde okumaktan memnuniyet düzeyleri ve KTMÜ'de okuyan Türk öğrenciler hakkındaki düşünceleri öğrenilmeye çalışılmıştır (Tablo 3 ve Tablo 4).

Tablo 3: Katılımcıların Turizm Mesleğini Tercih Etmelerinde Etkili Olan Faktörler

| Turizm Mesleğini Tercih Etmedeki En Etkili Faktörler | 1. Tercih (%) | 2. Tercih (%) | 3. Tercih (%) |
|---|---------------|---------------|---------------|
| Turizm mesleğinin iş avantajlarının yüksek olması | 32,8 | 12,0 | 14,6 |
| Ailemin tavsiyeleri | 5,2 | 10,4 | 6,3 |
| Arkadaşlarının tavsiyeleri | 2,1 | 5,2 | 9,9 |
| Kişiliğimin ve yeteneklerimin turizm mesleğine uygun olması | 17,2 | 17,2 | 6,3 |
| Bu bölümü kazanmadan önce turizm mesleğinde çalışmış olmam | 3,1 | 4,7 | 2,1 |
| Turizm mesleğinin kariyer olanaklarının yüksek olması | 7,8 | 18,8 | 14,1 |
| Bu okulun turizmde söz sahibi olması | 4,2 | 8,9 | 9,4 |
| Bu okulun öğretim kadrosunun kaliteli olması | 3,6 | 6,3 | 13,5 |
| Başka bir seçeneğim olmaması | 2,1 | 4,2 | 3,6 |
| Bu üniversitenin ücretsiz eğitim vermesi | 16,7 | 8,9 | 17,7 |
| Cevapsız | 5,2 | 3,4 | 2,5 |
| Toplam | 100 | 100 | 100 |

Tablo 4: Katılımcıların Turizm Bölümünde Okumaktan Memnuniyet Düzeyleri ve KTMÜ'de Okuyan Türk Öğrencilere Yönelik Algıları

| Turizm Bölümünü İsteyerek mi Seçtiniz? | Sıklık (n) | Yüzde (%) |
|---|------------|------------|
| İsteyerek seçtim | 123 | 64,1 |
| Kısmen isteyerek seçtim | 59 | 30,7 |
| İstemeyerek seçtim | 10 | 5,2 |
| Turizm Bölümünde Okumaktan Memnunuz? | Sıklık (n) | Yüzde (%) |
| Memnunum | 138 | 71,9 |
| Kısmen memnunum | 50 | 26,0 |
| Memnun değilim | 4 | 2,1 |
| KTMÜ'de Okuyan Türk Öğrenciler Hakkındaki Düşünceniz? | Sıklık (n) | Yüzde (%) |
| Olumludur | 118 | 61,5 |
| Olumsuzdur | 24 | 12,5 |
| Görüş belirtmek istemiyorum | 50 | 26,0 |
| Toplam | 192 | 100 |

Tablo 3'teki bulgular incelendiğinde, öğrencilerin turizm mesleğini seçmelerinde en etkili olarak gördükleri faktör, *turizmin iş avantajlarının yüksek olmasıdır* (%32,8). Bu seçeneği *kişilik ve yeteneklerinin turizm mesleğine uygun olması* (%17,2) ve *KTMÜ'nün ücretsiz eğitim vermesi* (%16,7) izlemektedir. Yaklaşık her üç katılımcıdan biri, turizmi iş avantajları yüksek

bir meslek olarak değerlendirmektedir. Birinci tercih seçenekleri arasında en düşük oranlar %2,1 ile *arkadaş tavsiyesi ve başka bir seçeneğin olmaması* değişkenlerine aittir. Buradan, öğrencilerin turizm mesleğini tercih ederken arkadaş ortamından nispeten daha az etkilendikleri ve mecburiyete dayalı nedenlerle (puanı ancak bu bölüme yettiği için ya da sadece bir üniversite bitirmiş olmak amacıyla) turizmi tercih etmedikleri anlaşılmaktadır. Katılımcıların ikinci tercihinde öne çıkan seçenekler; *turizm mesleğinin kariyer olanaklarının yüksek olması* (%18,8), *kişilik ve yeteneklerinin turizm mesleğine uygun olması* (%17,2) ve *turizm mesleğinin iş avantajlarının yüksek olması* (%14,6) şeklindedir. Katılımcıların turizm mesleğini tercih etmelerindeki en etkili üçüncü faktör ise, *KTMÜ'nün ücretsiz eğitim veriyor olmasıdır* (%17,7). Bunu; turizm mesleğinin iş avantajlarının (%14,6) ve kariyer olanaklarının (%14,1) yüksek olması seçenekleri izlemektedir. Tablo 3 genel olarak değerlendirildiğinde, örneklem kapsamındaki öğrencilerin çoğunluğunun turizmi bir meslek olarak tercih etmelerinde, bu mesleğin iş avantajlarını yüksek olarak algılamalarının etkili olduğu anlaşılmaktadır. Öğrencilerin önemli bir kısmı da, turizmi kariyer olanakları yüksek bir meslek olarak görmektedir. Bu bulguya göre, öğrencilerin turizm mesleğinde yükselme arzusunda oldukları, turizm mesleğinin kendilerine bu olanağı sağlayabileceğine inandıkları ve kendilerini gelecekte büyüyen turizm endüstrisinin bir parçası olarak görmek istedikleri anlaşılmaktadır. Yine öğrencilerin önemli bir bölümü, kendi kişilik ve yeteneklerinin turizme uygun olduğunu ve bu nedenle turizme yöneldiklerini ifade etmişlerdir. Bununla birlikte, KTMÜ'nün ücretsiz eğitim veriyor olması da öğrencilerin turizm alanını seçmelerinde etkili olmuştur. Kırgızistan'da yükseköğretim düzeyinde turizm eğitimi veren kurumların çoğunluğu ücretli eğitim imkânı sunmaktadır. KTMÜ'nün ücretsiz eğitim veren bir kurum olması, öğrencilerin bu üniversiteyi tercihlerini önemli sayılabilecek düzeyde etkilemiştir.

Tablo 4'teki bulgular incelendiğinde ise, yaklaşık her üç öğrenciden ikisinin (%64,1) turizm bölümünü isteyerek seçtikleri anlaşılmaktadır. Bu bölümü istemeden seçen öğrencilerin yok denecek kadar az olması, öğrencilerin üniversiteye giriş sınavında bilinçli olarak tercih yapmış olmaları açısından anlamlıdır. Nitekim öğrencilerin %71,9'u turizm bölümünde okumaktan memnun olduklarını ifade etmişlerdir. Bu alanda eğitim almaktan memnun olmayan katılımcı sayısı ise yalnızca 4'tür. Bu kısımda son olarak, Kırgız milliyetine sahip öğrencilerin KTMÜ'de eğitim gören Türk öğrenciler hakkındaki düşünceleri öğrenilmeye çalışılmıştır. Kırgız öğrencilerin %61,5'i Türk öğrenciler hakkında olumlu bir görüş taşımaktadır. Ancak %26'lık bir oran ise, bu konuda herhangi bir görüş beyan etmek istememiştir. Yaklaşık her üç katılımcıdan birinin KTMÜ'deki Türk öğrencilere ilişkin olarak olumlu bir görüşe sahip olması, KTMÜ'nün misyonu açısından önemli bir bulgudur. Her ne

kadar bu çalışmada diğer bölümlerde okuyan Kırgız öğrencilerin görüşleri incelenmemiş olsa da, en azından lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin Türk öğrenciler hakkındaki düşüncelerinin olumlu yönde olması sevindiricidir.

Araştırma kapsamındaki öğrencilerin öğrenim gördükleri üniversiteye ilişkin memnuniyet algılarını yorumlayabilmek için, ölçekteki değişkenlere verilen yanıtların aritmetik ortalamalarına ve standart sapma değerlerine bakılmıştır (Tablo 5).

Tablo 5: Öğrenci Memnuniyetine İlişkin Algılar

| Ölçek Boyutları | Ağırlıklı Aritmetik Ortalama | Ağırlıklı Standart Sapma |
|---|------------------------------|--------------------------|
| Akademik Eğitim Memnuniyeti | 4,03 | 0,956 |
| Kişisel Gelişim Memnuniyeti | 4,13 | 0,835 |
| Akademik Danışmanlık ve Rehberlik Hizmetleri Memnuniyeti | 3,92 | 1,054 |
| Akademik ve Sosyal İklim Memnuniyeti | 3,89 | 0,987 |
| Yönetsel Hizmetler Memnuniyeti | 3,75 | 1,051 |
| Öğrenci İşleri Hizmetleri Memnuniyeti | 3,71 | 1,076 |
| Kütüphane Hizmetleri Memnuniyeti | 3,78 | 1,195 |
| Sağlık Hizmetleri Memnuniyeti | 3,91 | 1,085 |
| Yemekhane Hizmetleri Memnuniyeti | 3,88 | 1,070 |
| Laboratuvar ve Diğer Etkinlik Alanlarının Yeterliliği Memnuniyeti | 4,22 | 0,760 |
| Fiziki ve Teknik Alt Yapı Memnuniyeti | 3,93 | 1,041 |
| Sosyo – Kültürel Destek Hizmetleri Memnuniyeti | 3,94 | 0,949 |
| Ölçeğin Tamamı | 3,92 | 1,004 |

Tablo 5’te de görüldüğü gibi, öğrenci memnuniyeti ölçeğinin genel aritmetik ortalaması 3,92 olarak gerçekleşmiştir. Bu bulgu, katılımcıların öğrenim gördükleri üniversiteden oldukça memnun oldukları anlamına gelmektedir. Ölçekteki her bir boyut ayrı ayrı değerlendirildiğinde; en yüksek ortalamaların “*Laboratuvar ve Diğer Etkinlik Alanlarının Yeterliliği*” (aritmetik ortalama: 4,22) ve “*Kişisel Gelişim Memnuniyeti*” (aritmetik ortalama: 4,13) boyutlarına ait olduğu görülecektir. Öğrenciler, eğitimde kullanılan uygulama mekânlarının (mutfak, servis atölyeleri, bilgisayar laboratuvarları vb.) niteliğinden oldukça memnundurlar. KTMÜ Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu’nda her üç bölümde de uygulama ağırlıklı eğitim verilmektedir. Bu durum, eğitim – öğretimin devam ettiği dönemde öğrencilerin pratik bilgilerle donatılmasına ve böylece turizm sektöründe staja pratik açıdan hazır bir biçimde gitmelerine olanak vermektedir. Yüksekokulun sahip olduğu mutfak, servis ve bar laboratuvarları, önbüro ve kat hizmetleri uygulama alanları ve turizm rehberliği öğrencilerinin uygulama gezileri sayesinde teorik bilgilerin uygulamalı olarak desteklenmesi sağlanmaktadır. Özellikle Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü öğrencilerinin son dönemlerde uluslararası yarışmalarda elde ettikleri başarılar, uygulamalı eğitime yapılan yatırımın karşılığının alınmaya başlandığını göstermektedir. Bunun yanında Turizm ve Otel İşletmeciliği Bölümünde mezuniyet aşamasına gelen öğrenciler ise, eğitimin devam ettiği

dönemde Kırgızistan'daki önemli konaklama işletmelerinde yönetim stajı (management training) yapma olanağına sahiptirler. Yüksekokul yönetiminin Kırgızistan'daki sektör paydaşlarıyla kurdukları olumlu ilişkiler, öğrencilerin mezun olmadan önce çeşitli departman yöneticilerinin yanında deneyim kazanmalarına fırsat vermektedir. Türkiye'de lisans düzeyinde turizm eğitimi veren birçok kurumun sözü edilen tüm bu olanaklara sahip olmadığı düşünüldüğünde, KTMÜ'nün bu konuda önemli adımlar attığını ve bunun karşılığını da almaya başladığını söylemek mümkündür. Bu bağlamda, araştırma kapsamındaki öğrencilerin öğrenim gördükleri üniversitedeki uygulama alanlarının yeterliliğinden oldukça memnun olmaları doğal bir sonuç olarak nitelendirilmelidir. Öte yandan, öğrencilerin "*Kişisel Gelişim Memnuniyeti*" de yüksek düzeydedir. Öğrenciler; aldıkları eğitimin kendilerine olan özgüvenlerini artırdığını, iletişim becerilerini geliştirdiğini ve daha sosyal ve girişken bir insan olmalarına katkı sağladığını düşünmektedirler. Beşeri ilişkilerin oldukça önem taşıdığı turizm sektöründe, öğrencilerin başarı göstergelerinden biri de sosyal yetenekleridir. Günümüzde birçok turizm işletmesinin işe alım sürecinde adaylarda aradığı kriterlerden birinin iletişim becerisi olduğu göz önünde bulundurulduğunda, araştırma kapsamındaki öğrencilerin KTMÜ'de kişisel gelişim fırsatı bulabildiklerini düşünmeleri önemli bir bulgu olarak görülmelidir. Öğrencilerin çoğunluğunun turizm bölümünü isteyerek seçmiş olmaları da, bu boyuta ilişkin memnuniyet düzeyinin yüksek olarak algılanmasında etkili olmuş olabilir.

Diğer boyutlar ile ilgili değerlendirmeleri ise şu şekilde özetlemek mümkündür:

Akademik Eğitim Memnuniyeti açısından bakıldığında (aritmetik ortalama: 4,03); araştırma kapsamındaki öğrenciler, eğitim aldıkları bölümdeki öğretim elemanlarının kendi alanlarına hâkim olduklarını, dersle ilgili veya ders dışı konularda onlardan rahatça yardım ve destek alabildiklerini ve öğretim elemanlarının sınav, proje, ödev vb. konularda adil değerlendirme yaptıklarını düşünmektedirler. Yine öğrenciler, hazırlık sınıfında verilen dil eğitiminin beklentileri karşılamasından oldukça memnundurlar. Ayrıca, 4 yıl boyunca verilen yabancı dil eğitiminin mezuniyet sonrasında mesleklerini rahatlıkla yapabilmelerine olanak sağlayacağını düşünmektedirler.

Akademik Danışmanlık ve Rehberlik Hizmetleri boyutuna bakıldığında (aritmetik ortalama: 3,92); öğrenciler, akademik danışmanlık yapan öğretim elemanlarının gerekli konularda yeterli açıklama yapmalarından ve kendilerinin sorunları ile ilgilenmelerinden oldukça memnundurlar. Öğrenciler ayrıca, KTMÜ'ye kayıt aşamasında üniversitenin ve kendi bölümlerinin tanıtımı konusunda yeterli düzeyde oryantasyon eğitimi aldıklarını belirtmektedirler.

Akademik ve Sosyal İklim Memnuniyeti boyutuna bakıldığında (aritmetik ortalama: 3,89); katılımcılar, KTMÜ’de ve Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu’nda mükemmelliğe yönelik bir adanmışlığın/çabanın olduğunu, üniversite yöneticilerinin öğrencilerin sorunlarına duyarlı olduklarını ve motive edici konuşmalar yaptıklarını düşünmektedirler. Öğrenciler bu yönüyle KTMÜ’de okuyor olmaktan gurur duymaktadırlar.

Yönetmel Hizmetler Memnuniyeti boyutuna bakıldığında (aritmetik ortalama: 3,75); öğrenciler, gerek üniversite gerekse bölüm yöneticilerinin ulaşılabilir olmalarından ve kendilerine her zaman yardım ve destek vermelerinden oldukça memnundurlar.

Öğrenci İşleri Hizmetleri Memnuniyeti boyutunun ağırlıklı aritmetik ortalaması (3,71) ise diğer tüm boyutlara göre az da olsa düşük çıkmıştır. Ancak bu boyuta ilişkin olarak da öğrencilerin oldukça memnun olduğu söylenebilir. Katılımcılar, gerek KTMÜ Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı personelinin öğrencilere yardımcı olmaya istekli olmalarından, gerekse kendi bölümlerindeki öğrenci işleri uygulamalarından memnundurlar.

Kütüphane Hizmetleri Memnuniyeti boyutuna bakıldığında (aritmetik ortalama: 3,78); öğrenciler, kütüphanede yeterli sayıda ve güncel kaynaklara ulaşabildiklerini ve kütüphanedeki bilgisayar, internet, fotokopi vb. olanakların yeterli olduğunu düşünmektedirler. Öğrenciler ayrıca, kütüphane personelinin kendilerine yardımcı olmaya istekli olmalarından oldukça memnundurlar.

KTMÜ kampüs alanı içinde gerek öğrencilere, gerekse çalışanlara yönelik ücretsiz 24 saat sağlık hizmeti verilmektedir. Araştırma kapsamındaki öğrenciler, kendilerine sunulan *Sağlık Hizmetlerinden* oldukça memnundurlar (aritmetik ortalama: 3,91).

Yemekhane Hizmetleri Memnuniyeti boyutuna bakıldığında (aritmetik ortalama: 3,88); öğrenciler, KTMÜ’de kantin ve kafeteryalardaki yiyecek-içeceklerin çeşitliliğinden; öğrencilerine sunulan yemeklerin doyurucu, besleyici ve sağlıklı olmasından; yemekhane ve kafeteryaların temizlik ve hijyen bakımından istenen nitelikleri taşımasından; yemek ücretlerinin makul seviyede olmasından ve yemek çeşitlerinin birbiriyle uyumlu olmasından oldukça memnundurlar.

Fiziki ve Teknik Alt Yapı Memnuniyeti boyutuna bakıldığında (aritmetik ortalama: 3,93); öğrenciler, üniversitedeki kapalı (sınıflar, laboratuvarlar, tuvaletler, koridorlar gibi) ve açık (bahçe, park yerleri, spor alanları gibi) alanların temizlik ve bakımının düzenli olarak yapılmasından oldukça memnundurlar. Yine üniversitenin kampüs ve merkez binası arasında gidiş-gelişi sağlayan sürekli bir servis olanağının bulunmasından ve kampüs alanındaki güvenlik hizmetlerinden de oldukça memnundurlar. Katılımcılar ayrıca, gerek sınıfların

gerekse öğrenci yurtlarının kapasitesinin ihtiyaca cevap verebilecek nitelikte olduğunu düşünmektedirler.

Son olarak *Sosyo-Kültürel Destek Hizmetleri Memnuniyeti* boyutuna bakıldığında (aritmetik ortalama: 3,94); katılımcıların, KTMÜ’de maddi olanakları yetersiz olan öğrencilerin ilgili birimler tarafından saptanarak yardım ve destek sağlanmasından; üniversitede başarılı olan öğrencilerin ödüllendirilmesinden ve üniversitede düzenlenen kültürel ve sanatsal faaliyetlerden oldukça memnun oldukları saptanmıştır.

Araştırmanın izleyen kısmında, öğrencilerin genel olarak KTMÜ’de eğitim görmekten ne ölçüde memnun oldukları sorgulanmıştır. Bu amaçla katılımcılara kapalı uçlu 4 adet soru sorulmuştur. Sonuçlar Tablo 6’daki gibidir.

Tablo 6: Katılımcıların KTMÜ’den Memnun Olma Düzeyleri

| KTMÜ, Üniversite Yaşamına İlişkin Beklentilerinizi Ne Ölçüde Karşıladi? | Sıklık (n) | Yüzde (%) |
|--|------------|------------|
| Beklediğimden daha iyi | 82 | 42,7 |
| Beklediğime yakın | 102 | 53,1 |
| Beklediğimden kötü | 8 | 4,1 |
| Yeniden Üniversiteye Başlamak Durumunda Olsaydınız Yine KTMÜ’yü Tercih Eder miydiniz? | Sıklık (n) | Yüzde (%) |
| Evet | 142 | 74,0 |
| Kararsızım | 36 | 18,8 |
| Hayır | 14 | 7,3 |
| Yeniden Üniversiteye Başlamak Durumunda Olsaydınız Yine Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu’nu Tercih Eder miydiniz? | Sıklık (n) | Yüzde (%) |
| Evet | 103 | 53,6 |
| Kararsızım | 52 | 27,1 |
| Hayır | 37 | 19,3 |
| Genel Olarak KTMÜ’ye İlişkin Memnuniyet Düzeyiniz Nedir? | Sıklık (n) | Yüzde (%) |
| Çok memnunum | 126 | 65,6 |
| Biraz memnunum | 64 | 33,3 |
| Hiç memnun değilim | 2 | 1,0 |
| Toplam | 192 | 100 |

Tablo 6 incelendiğinde; yaklaşık her iki öğrenciden biri (%53,1) KTMÜ’de beklentilerine yakın bir üniversite yaşamı ile karşılaştığını belirtirken; yine buna yakın bir oranda (%42,7) katılımcı da KTMÜ’yü beklediklerinden daha iyi olarak nitelendirmiştir. Bu soruya ‘*beklediğimden kötü*’ şeklinde yanıt veren öğrencilerin sayısı (8 katılımcı) ise yok denecek kadar azdır. Katılımcıların çoğunluğu (%74), yeniden üniversite sınavına girmek zorunda olsalar yine KTMÜ’yü tercih edeceklerini ifade etmiştir. Yaklaşık her iki öğrenciden biri (%53,6) ise, yine aynı bölümü tercih edebileceklerini belirtmiştir. Ancak öğrencilerin %27,1’i bu konuda kararsız bir eğilime sahiptir. Yaklaşık her beş öğrenciden biri (%19,3) ise, tekrar aynı durumda kalmaları halinde turizm ve otelcilik bölümünü tercih etmeyeceklerini

dile getirmiştir. Son olarak, öğrencilerin %65,6'sının KTMÜ'de eğitim almaktan çok memnun oldukları saptanmıştır. Katılımcıların yalnızca 2'si bu soruya 'hiç memnun değilim' şeklinde yanıt vermiştir. Dolayısıyla, katılımcıların öğrenci memnuniyeti ölçeğine ilişkin vermiş oldukları olumlu yanıtlar, genel olarak KTMÜ'den memnuniyet düzeylerine de yansımıştır.

5. Sonuç ve Öneriler

İnsan, yaşamı boyunca çeşitli amaçlarla seçimler yapar. Bireyin yaptığı bu seçimler onun hayatını çeşitli şekillerde etkiler. Bu seçimlerden biri de 'meslek' ile ilgili olup, bu seçim insan yaşamındaki önemli dönüm noktalarından biri olarak kabul edilir. Öte yandan bireylerin belirli bir mesleğe yönelmesinde eğitim aldıkları kurumların önemli etkisi vardır. Özellikle yükseköğretim kurumları, öğrencilerin kariyer tercihlerini yönlendirmede önemli bir rol üstlenmektedir. Günümüzde yükseköğretim kurumları bir yandan en başarılı öğrencileri kendilerine çekebilme yönünde çaba sarf ederken, diğer taraftan da mevcut öğrencilerinin beklenti ve isteklerini karşılayabilme sorumluluğu ile karşı karşıyadır. Çünkü eğitim alanında da ciddi rekabetin yaşandığı günümüzde, yükseköğretim kurumlarının başarı göstergelerinden biri, mevcut veya mezun öğrencilerinin elde ettikleri başarılarıdır.

Eğitim kurumlarında hizmetlerin kalitesine yönelik algılamının doğru değerlendirilmesi, kurumun devamlılığı açısından oldukça önemlidir. Ancak tutum ve davranışların, kişisel ihtiyaçların ve beklentilerin farklılığı memnuniyetin boyutlarını da değiştirebilmektedir. Dolayısıyla kurumun beklentileri karşılanma derecesi ne kadar yüksek olursa, hizmet alıcısı olan öğrencilerin memnuniyeti de o oranda yüksek olabilmektedir. Kurumdan duyulan memnuniyet düzeyinin yüksek olması ise, sonuçta o eğitim kurumunun toplum nazarındaki olumlu imajını daha da yaygınlaştırmaktadır. Üniversite sınavlarında bazı üniversitelerin ve bölümlerin en fazla tercih ediliyor olmalarının nedenlerinden birisi de, bu kurumların ulusal ve uluslararası alanda olduğu kadar iş dünyasında da algılanan olumlu imajlarıdır.

Ne var ki, farklı sosyo – kültürel özellik ve isteklere sahip olan öğrencilerin yükseköğretim kurumlarından beklentileri de çeşitlilik gösterebilmektedir. Dolayısıyla eğitim kurumlarının yenilikçi uygulamalarla bu beklentilere cevap verebilme gerekliliği gündeme gelmektedir. Özellikle çok kültürlü eğitim ortamına sahip kurumlarda bu çok daha zordur. Birbirinden farklı milliyetlerdeki öğrencilerin beklentilerine aynı oranda yanıt verebilmek oldukça güç olmakla birlikte, önemli bir çabayı da beraberinde getirmektedir.

Bu çalışmada çok kültürlü bir yükseköğretim kurumu olan Kırgızistan–Türkiye Manas Üniversitesi öğrencilerinin öğrenim gördükleri üniversiteye ilişkin memnuniyet

algıları incelenmiştir. Örneklem olarak lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrenciler seçilmiştir. Ulaşılan bulgular; öğrencilerin çoğunluğunun KTMÜ'den çok memnun olduğunu, yeniden üniversiteye başlamak durumunda olsalar aynı üniversiteyi ve bölümü tercih edeceklerini ve genel olarak KTMÜ'de beklentilerine yakın bir üniversite yaşamı bulduklarını ortaya koymaktadır.

Öğrenci memnuniyeti ölçeğine ilişkin boyutlar genel olarak değerlendirildiğinde, öğrencilerin tüm ölçek boyutlarına '*oldukça memnunum*' (aritmetik ortalama: 3,92) şeklinde yanıt verdikleri tespit edilmekle birlikte; laboratuvar ve diğer etkinlik alanlarının yeterliliğinden (aritmetik ortalama: 4,22) ve kişisel gelişim sağlama bakımından (aritmetik ortalama: 4,23) daha yüksek oranda memnun oldukları saptanmıştır.

Bu bulgulardan hareketle, genel olarak Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu'nda okuyan öğrencilerin KTMÜ'den ve eğitim gördükleri bölümden memnun oldukları sonucu çıkarılabilir. Bulgulardan, yüksekokul bünyesinde gerçekleştirilen her türlü uygulamanın ortaya çıkardığı sonuçların öğrenciler tarafından algılandığı ve bunun da memnuniyet düzeylerini etkilediği gözlenmiştir. Bu araştırmada ön plana çıkan diğer sonuçları şu şekilde özetlemek mümkündür:

- Katılımcıların turizm mesleğini tercih etmelerinde en etkili olan faktör, turizm mesleğinin iş avantajlarının yüksek olarak algılanmasıdır (%32,8). Bunu; öğrencilerin kendi kişilik ve yeteneklerini turizme uygun olduğunu düşünmeleri (%17,2) ve KTMÜ'nün ücretsiz eğitim vermesi (%16,7) seçenekleri izlemektedir.
- Öğrencilerin çoğunluğu turizm bölümünü isteyerek seçtiklerini (%64,1) ve bu bölümde okumaktan memnun olduklarını (%71,9) belirtmiştir.
- Araştırma kapsamındaki Kırgız öğrencilerin, KTMÜ'de okuyan Türk öğrencilere yönelik düşünceleri genel olarak olumlu yöndedir (%61,5).

Bu araştırmadan elde edilen sonuçlar, üniversite yönetimlerinin beklentileri karşılama adına atacakları adımların neler olması gerektiği konusundaki sorulara cevap vermesi açısından önemlidir. Üniversiteler, sundukları hizmetlerin öğrencileri ne derece memnun ettiğini öğrenmek için yapılan çeşitli anket sonuçlarını dikkate almalıdırlar. Eğer öğrenciler eksiklik olarak algıladıkları sorunları anket soruları vasıtasıyla dile getirdiklerini düşündükleri halde bunların giderilmediğini görürlerse, daha sonraki yıllarda geri bildirimde bulunmayabileceklerdir. Geribildirim almadan yapılan yatırım ve sunulan hizmetin faydasını ölçmek oldukça zordur. Bu nedenle, sunulan hizmetlerin memnuniyet algısına olan katkısı ölçülmeli ve atılacak adımlarla ilgili kararlar öğrencilerle paylaşılmalıdır.

KTMÜ’de lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin genel olarak üniversiteden ve bölümlerinden memnun olmaları önemli bir bulgudur. Bu sonuçtan hareketle, KTMÜ Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu’nda üniversitenin misyonuna ilişkin doğru adımlar atılmakta olduğunu söylemek mümkündür. Fiziki yapısını büyük ölçüde tamamlamış olan üniversite, son dönemlerde kalite geliştirme çalışmalarına büyük önem vermektedir. Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu’nun kampüs alanında tamamlanmak üzere olan yeni modern binasına geçmesiyle birlikte, başarılarına yeni bir ivme kazandıracağı söylenebilir. Bu bağlamda, ilerideki dönemlerde öğrenci memnuniyetine ilişkin olarak yapılacak benzer çalışmalar önem taşımaktadır.

Kaynakça

- Baum, R. J., & Wally, S. (2003). Strategic decision speed and firm performance, *Strategic Management Journal*, 24(11), 1107 – 1129.
- Bjorklund, S. A., Parente, J.M., & Sathianathan, D. (2004). Effects of faculty interaction and feedback on gains in student skills, *Journal of Engineering Education*, April, 153 – 160.
- Clark, R., Walker, M., & Keith, S. (2002). Experimentally assessing the student impacts of out-of-class communication: Office visits and the student experience, *Journal of College Student Development*, 43(6), 824 – 837.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension, *Journal of Marketing*, (53), 92 – 98.
- Demir, Ş. Ş. (2013). Beklenti, algılanan kalite-değer ve memnuniyet ilişkisi: turizm lisans öğrencileri üzerine bir uygulama, *International Journal of Human Sciences*, 10(1), 307 – 324.
- Demir, Ş.Ş., & Demir, M. (2011). Turizm lisans öğrencilerinin akademik beklenti-memnuniyet düzeyinin kariyer planlamasına etkisi, *I. Uluslararası Turizm ve Otelcilik Sempozyumu-UTOS’11*, 29 Eylül-01 Ekim 2011, Beyşehir, Konya.
- Ekinci, C. E., & Burgaz, B. (2007). Hacettepe üniversitesi öğrencilerinin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeyler, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (33), 120 – 134.
- Eren, D., Özgül, E., & Kaygısız, N. Ç. (2013). Lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin eğitim memnuniyetlerinin belirlenmesi: Nevşehir Üniversitesi örneği, *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (2), 15 – 27.
- Hamşioğlu, A. B. (2011). Pazar yönlülük, kalite yönlülük ve işletme performansı ilişkisi: ilaç sektöründe yapılan bir çalışma, *Ege Akademik Bakış*, 11(1), 91 – 101.
- Harvey, L. (1997). *Student satisfaction manual*, SRHE: Open University Press.
- Kalaycı, Ş. (2006). *Spss uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*, 2.Baskı, Ankara: Asil Yayın Dağıtım Ltd.
- Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi (2015). <http://manas.kg/index.php/tr/y%C3%B6netim> Adresinden erişilmiştir (Erişim Tarihi: 25.02.2015)
- Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi (2015). <http://oidb.manas.edu.kg/ss.php> Adresinden erişilmiştir (Erişim Tarihi: 25.02.2015)
- Kuh, G. (1995). The other curriculum: Out-of-class experiences associated with student learning and personal development, *Journal of Higher Education*, 66(2), 123 – 155.
- Naralan, A., & Kaleli, S. S. (2012). Üniversite öğrencilerinin üniversiteden beklentileri ve bölüm memnuniyeti araştırması: Atatürk üniversitesi örneği, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4 (1), 1 – 11.
- Noel-Levitz, Inc. (2005). National online learners priorities report. 2005 Research Report, (Iowa City, Noel-Levitz Center for Enrollment Management).
- Okumuş, A., & Duygun, D. (2008). Eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında hizmet kalitesinin ölçümü ve algılanan hizmet kalitesi ile öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişki, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 17 – 38.
- Pasternak, R. (2005). Choice of institutions of higher education and academic expectations: the impact of cost-benefit factors, *Teaching in Higher Education*, 10(2), 189 – 201.
- Popli, S. (2005). Ensuring customer delight: a quality approach to excellence in management education, *Quality in Higher Education*, 11(1), 17 – 24.
- Raushi, T. (1993). *Developmental academic advising*, Margaret King (Ed.). Academic advising: Organizing and delivering services for student success. San Francisco: *Jossey-Bass*, (pp. 5-20)

- Soedijati, E. K., & Pratminingsih, S.A. (2011). The impacts of marketing mix on students choice of university study case of private university in bandung, Indonesia, *2nd International Conference On Business And Economic Research (2nd ICBER 2011) Proceeding*, 2124 – 2131.
- Sökmen, A. (2011). Öğrenci memnuniyetine yönelik Ankara'daki bir Meslek Yüksekokulu'nda araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi* 3(4), 66 – 79.
- Şahin, A. E. (2009). Eğitim fakültesinde hizmet kalitesinin eğitim fakültesi öğrenci memnuniyet ölçeği (ef-ömö) ile değerlendirilmesi, *H.Ü. Eğitim Fakültesi Dergisi*, (37), 106 – 122.
- Tse, D. K., & Wilton, P. C. (1988). Models of consumer satisfaction formation: An extention, *Journal of Marketing Research*, 25(2), 204 – 212.