

# *Önlisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Veren Kurumlardaki Hizmet Kalitesinin Öğrenci Görüşleri Doğrultusunda İncelenmesi*

*Öğr. Gör. Özlem KIŞLALI<sup>1</sup>*

*Doç. Dr. Somayyeh RADMARD<sup>2</sup>*

## **Öz**

Bu makale, önlisans düzeyinde turizm eğitimi veren kurumlardaki hizmet kalitesinin, öğrenci görüşleri doğrultusunda incelenmesini konu edinmiştir. Özellikle turizm ve turizmle ilgili alan incelenmiş ve turizmin çeşitli alanlarına değinilerek öğrencilerle yapılan kalite değerlendirmesi analiz edilmiştir. Nicel bir yöntem kullanılan çalışmada, ilişkişel modele uygun olarak tasarlanmış ve turizm alanında eğitim gören üniversite öğrencilerinin demografik özellikleri ile eğitim gördükleri kurumun hizmet kalitesine ilişkin beklentileri ve algıları arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışmanın sonucunda ise çeşitli başlıklarda bir farklılaşma meydana gelirken bazı başlıklarda da bir farklılaşma yaşanmamıştır. Sonuç olarak makalede, turizm eğitimi alanında yükseköğrenim gören katılımcı öğrencilerin kurumlarındaki hizmet kalitesine ilişkin beklentileri ile mevcut hizmetin kalite düzeyine ilişkin algıları arasındaki ilişki ortaya konulmuştur.

**Anahtar kelimeler:** Turizm ve eğitimi, turizm yönetim ve denetimi, hizmet kalitesi.

---

<sup>1</sup>İstanbul Aydın Üniversitesi Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu, ozlemkislali@aydin.edu.tr

<sup>2</sup>İstanbul Aydın Üniversitesi Eğitim Fakültesi Eğitim bilimleri Bölümü, somayyehradmard@aydin.edu.tr

## **Investigation of Service Quality in Associate Degree Tourism Education Institutions According to Students' Opinions**

### **Abstract**

This article deals with the examination of the quality of services in associate degree tourism education institutions in terms of student opinions. Especially tourism and tourism related areas were examined and quality evaluation was analyzed based on student opinions by referring to various fields of tourism. The study was designed to fit the correlational model using a quantitative method. The relationship between the demographic characteristics of university students studying in the field of tourism and their expectations and perceptions of service quality of the institution where they are trained are examined. As a result of the work, a differentiation has occurred in some titles while no difference has been observed in other titles. As a result, the relationship between the perceptions of the quality of service of the higher education students and their expectations about the quality of service in their institutions in the field of tourism education has been revealed.

**Keywords:** Tourism, tourism education, service quality, tourism management and supervision.

### **GİRİŞ**

Günümüzde dünya üzerinde hizmet sektörü, gayrisafı hasılatın %70'ini oluşturmaktadır. Bunlarla birlikte hizmet sektörü dünya üzerinde işgücünün %70'ini karşılar durumdadır (Grznic, 2007). Genel olarak bakıldığında, hizmet soyut ve depolanamaz bir eylemdir. Mesela bir okula gidip orada eğitim almak örnek verilebilir. Bu anlamda elde somut bir ürün yoktur, ama o okuldan soyut bir ürün, yani eğitim alındığı anlaşılmaktadır. Öz ifadeyle hizmet, çıktısı fiziksel bir ürün ya da yapı olmayan ve genellikle üretildiği yerde tüketilen mallar olarak bilinmektedir (Tolpa, 2012). Grznic'e (2007) göre hizmeti somut üründen ayıran en önemli özellikler ise üretim ile tüketimin aynı anda olması, hizmetin depolanamaz olması ve ölçülebilecek bir materyal kalitesinin olmamasıdır. Bu anlamda hizmet kalitesi müşterinin beklentisi ile başlamakta ve müşterinin aldığı hizmetin pozitif veya negatif algısıyla son bulmaktadır. Hizmetin yaratılması ve sunulmasında hem müşteri hem de hizmet sağlayıcı rol almaktadır. Bu yüzden hizmet heterojendir (Canny, 2012). Basitçe hizmet kalitesi müşterinin sunulan ürünle ilgili genel yargısıdır (Kang, 2004).

Rekabetin iyice arttığından dolayı turizm sektöründe başarılı olabilmek için iyi bir eğitim zorunlu hale gelmiştir. Turizm işletmelerindeki hizmet kalitesi kadar turizm eğitimi veren kurumlardaki hizmetin kalitesi de çok önemlidir. Bu açıdan hizmet kalitesinin, işletmelerin tüm yönleriyle tam müşteri memnuniyeti (hem iç hem dış müşteri) sağlamalarını destekleyen bir yaklaşım olduğunu unutmamak gerekmektedir. Bu yaklaşım şirketin rekabet gücünü, etkinliğini ve esnekliğini arttırmaya çalışmaktadır (Grzinić, 2007).

Birçok açıdan da turizm endüstrisinde hizmet kalitesi insan gücüyle sağlanmaktadır. Bireylere sunulan ürün insan hizmeti olmaktadır. Bu sebeple turizmde öğrencilere verilen eğitim doğrudan sektörü etkilemektedir. Bundan dolayı da eğitim hatayı affetmeyen bir olgu olarak ortaya çıkmaktadır. Bu konuyla ilgili yapılan çalışmalar, yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesinin düşük olduğunu ve öğrencilerin beklentilerini karşılayamadığını da ayrıca göstermektedir (Güzel, 2006).

Son yıllarda turizmin sadece ulusal bir sektör olmaktan çıkıp uluslararası bir olgu haline geldiğini söylemek mümkündür. Turizm sektörü, Türkiye gibi zengin bir tarihi ve kültürel olanakları ve doğal kaynaklara sahip olan ülkelerin başlıca kazancı haline gelmeye başlamıştır. Bu gelişmelerle birlikte müşterilerin, yani turistlerin beklentileri de bu noktada artmıştır. Bu beklentiyi karşılamak için sektörde turizm eğitimi almış işgörenlerin bulunması çok önemlidir. Eğitimli işgörenlerin çalıştığı bir turizm işletmesinin hizmet kalitesi de doğru orantıda artmaktadır. Turizm işletmelerinin hizmet kalitesini arttırmak için buralara eleman yetiştiren turizm eğitimi kurumlarının hizmet kalitesi de büyük bir önem arz etmekte ve turizm eğitimi veren kurumların hizmet kaliteleri doğrudan öğrencileri etkilemekte, öğrencilerin aldığı eğitim de turizm işletmelerini, yani bütün turizm sektörünü etkilemektedir (Ergün, 2013: 89).

### **Turizm Alanı ve Hizmeti**

Çağımızda birçok insan gündelik hayatlarını sürdürdükleri yerlerden farklı yerlere seyahat amaçlı gitmektedir. Bu seyahat ve yer değiştirme faaliyetleri içerisinde “deniz, hava, kara ve demiryolu” ulaşım hizmetlerinden faydalanmakta, gittikleri yerlerde konaklama amaçlı kalmaktadırlar. Bunlarla birlikte; iş, eğlence, gezi, değişik yerleri görmek amacıyla yapılan bu hareket ve davranışlar, aslında insanlık tarihi kadar eskilere dayanmaktadır.

Çünkü insanlar çağlar boyunca değişik neden ve amaçlarla seyahat içinde olmuşlardır. Bu hareketli ve dinamik olayların gelişimi ve birçok kavramı meydana getirmiştir. Bunlardan biri de “*turizm*”dir. Turizm kelimesi insanlık tarihi boyunca var olmuş bu hareketlerin modern anlamdaki karşılığıdır. Son yıllarda milyonlarca insan gündelik hayatlarını sürdürdükleri mekânlardan süreli olarak farklı yerlere gitme ihtiyacı hissetmektedir. Özellikle, “iş, eğlence, gezi, değişik yerleri görme” maksadıyla yapılan bu davranışlar, bu yüzyıla ait bir olay olarak değerlendirilse de, bu seyahatlerin aslında insanlık tarihi kadar eski olduğunu göstermektedir.

Dinlenmek, gezmek, yeni yerler görmek, eğlenmek, değişik yiyecek-icecek kültürleriyle tanışmak gibi faaliyetleri bünyesinde barındıran turizmde, kişiden kişiye, toplumdaki topluma, kültürden kültüre değişiklik gösterebilen olgular vardır. Bu değişiklik ve farklılaşma isteği turizm çeşitlerinin ortaya çıkmasını sağlamıştır. Bu çeşitlilik şu maddelerle ifade edilebilir:

- Katılanların sayısına göre turizm,
- Katılanların amacına göre turizm,
- Katılanların yaşına göre turizm,
- Seyahat süresine göre turizm,
- Katılanların sosyo-ekonomik koşullarına göre turizm,
- Kullanılan ulaşım araçlarının türüne göre turizm,
- Seyahat zamanına göre turizm olarak sıralanmaktadır.

Bunlarla birlikte turizmin sağladığı “*ekonomik, sosyal, kültürel ve politik etkiler, özellikle uluslararası ekonomik ve politik ilişkilerde oynadığı rol*” hızla artmaktadır. Bu durum sadece uluslararası turizm hareketinden büyük pay alan gelişmiş ülkelerde değil, aynı zamanda gelişmekte olan ülkelerde de turizme verilen değeri göstermektedir. Bu açıdan bakıldığında turizm, uluslararası arenada geniş olanaklar sağlayan bir sektördür ve dünyada yaklaşık 300 milyon insanı istihdam ettirmektedir. Böylece dünyada ve Türkiye’de turizme verilen önem de giderek yükselmektedir (Emekli, 2005: 100).

Bu noktada özellikle işsizlik oranı yüksek olan ülkelerde herhangi bir sektörün ekonomi üzerindeki gözle görülebilir en belirgin etkisi yaratılan istihdamdır. Bu tür ülkelerde sanayileşme oranı düşük olduğu için

işsizliği gidermenin tek yolu turizm sektörünün geliştirilmesiyle mümkün olabilmektedir. Turizm sektörünün gelişmesi ile istihdam etkisi, turizmin gelişmesine ve turizm talebinin yoğunluğuna bağlı olarak artmaktadır. Turizmin gelişmesine paralel olarak turistik tesis yatırımlarının artması, işgücü talebini arttırdığı gibi, turizmin mevsimlik özelliğinin bir sonucu olarak talebin yoğunlaştığı dönemlerde turistik işletmelerde işgücü talebi artacaktır. Mevsim dışında ise işgücü talebi azalmakla birlikte, yine de bir devamlılık olmaktadır (Külahçı, 1992: 106).

Türkiye’de turizm faaliyetleri son yıllarda popüleritesi giderek azalsa da, “deniz-güneş-kum” ağırlıklı olarak gerçekleştiği görülmektedir. 1980’li yılların sonlarına kadar yapılan düzenlemeler ve sunulan teşvikler bu çerçevede meydana gelmiştir. Özellikle teşvikler nedeniyle hızla gerçekleşen ve sürdürülebilirliğin gözetilmediği plansız yapılaşma ve aşırı yoğunluk, denizlerin ve çevrenin kirlenmesine, tarihi ve kültürel yapıların zarar görmesine sebep olmuştur. Doğa temeline dayanan alternatif turizm türlerinin (ekoturizm, yayla turizmi, rafting, agro-turizm, dağ turizmi vb.) geliştirilmesi ile ilgili olarak buna uygun bölgelerin seçiminin yanı sıra, bu bölgede yaşayan halkın eğitilmesi ve turizm bilincinin yerleştirilmesi bu açıdan çok önemli olmaktadır. Doğal güzelliklerin yanında, kültürel yapının ve oluşturulacak turistik tesislerin tanıtımının yapılarak bilinçli turistlerin bu bölgelere çekilmesi gerekmektedir. Türkiye hemen hemen tüm alternatif turizm türleri için yeterli altyapıya sahiptir. Akdeniz ve Ege sahil şeridi ile İstanbul, Ankara gibi büyük şehirlerde yoğunlaşmış olan turizm faaliyetlerinin, özellikle kültür turizmi, kırsal turizm, kış turizmi, dağ turizmi, kongre turizmi gibi türlerin geliştirilmesiyle diğer bölgelerimize doğru ilerlemesi mümkün görünmektedir (Gülbahar, 2009: 175).

Bu noktada turizm anlamında hizmet kalitesi birçok açıdan önemlidir. Turizmin ülkede geliştirilmesi ve devamı anlamında gerekli olmaktadır. Bu kavram öznel bir kavram olarak bilinmekte ve müşterilerin özellikle hizmet kalitesi hakkında nasıl düşündüklerini anlamak, etkili yönetim ve üretimin ana noktasını oluşturmaktadır. Hizmet kalitesinin, hizmetin üstünlüğü ile ilgili bir tutum veya bütünsel bir yargı olduğu hakkında genel bir düşünce bulunmaktadır. Hizmetin “soyutluk, türdeş olmamak ve eş zamanlı üretim ve tüketim” gibi sahip oldukları önemli özellikler yönetimlerin çabalarını, geçmişe göre büyük oranda, müşteri algılarına

yönelik olarak uyarlamaları gerektiğini göstermektedir (Gençer, Demir ve Aycan, 2008: 441).

### **Turizm Eğitimi, Yönetimi ve Denetimi**

Eğitim, özellikle sanayi ve hizmet sektörünün gereksinme duyduğu bilgi ve beceriye sahip nitelikli işgücünü geliştirilmesi ve çalışanları daha verimli kılarak ekonomik büyümeye önemli katkılarda bulunulması hareketi olarak ifade edilmektedir (Woodhall, 1979: 34; Radmard, 2017; Soysal & Radmard, 2017). Mesleki eğitime bakıldığında ise uzmanlaşmamış ya da yarı uzman işgücünü, uzmanlık gerektiren ve özel nitelikteki görevlere hazırlamak amacıyla yapılan çalışmaların bütünü kabul edilmektedir. Turizm mesleki eğitimi ise turizm alanında uzmanlığı olan ya da olmayan bireyleri, turizm sektörüne hazırlamak, sektörün beklentilerine cevap verecek bilgi ve beceri ile donatılarak turizm sektörüne kazandırmaktır. Bunlarla birlikte turizm mesleki eğitimi, teorik ve pratik öğrenimden meslek ahlakına ve mesleğin temel prensiplerine kadar uzanan çeşitli disiplinlerin verildiği ve belli bir iş için sağlanması gereken eğitimidir (Ağaoğlu,1991; akt. Üzümcü ve Bayraktar, 2004: 80).

Eğitimin işlevleri, “ekonomik, toplumsal ve politik işlevler” olmak üzere üç grupta toplanmaktadır. Bu noktalarda eğitim, toplumsal işlevi ile varolan kültürel birikimi bireylere aktarmakta ve bu kültürü geliştirmektedir. Böylece varolan kültürel birikimi öğrencilere (çocuk, genç ve yetişkin) kazandıran eğitim, toplumsallaştırma amacını da yerine getirmiş olmaktadır. Eğitimin politik işlevi ise bireyin varolan politik sisteme bağlı olarak yetişmesini öngörmekte, diğer bir ifadeyle düzenin yeniden üretimini sağlamaktadır. Üzümcü ve Bayraktar’a (2004: 80) göre turizm eğitiminin amaçlarını aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür:

- Eğitim yoluyla teorik ve pratik ilişki kurmak, turizm sektörünün gelişmesine katkıda bulunmak.
- Turizm sektörüne yetişmiş kalifiye personel sağlamak, turizmin ekonomik kalkınmadaki yerini ve önemini anlatmak, vatandaşta olumlu bir turizm bilinci yaratmak, turizm sektöründe çalışanlara mesleki bir formasyon kazandırmak.
- Turistik işletmelerde çalışanların bilgi ve becerilerini artırmak, insanların turizme ilgisini çekmek.
- Nitelikli turizm eğitmenleri yetiştirmek.

Bu açılardan da eğitim aslında hem genel anlamda eğitim hem de turizm açısından okullar başta olmak üzere sistemin işleyişini kolaylaştıran, yardımcı olan bir alt sistem olarak işlev görmektedir. Türkiye’de turizm eğitim programlarına bu açıdan bakıldığında, 1960’ların sonları ve 1970’lerin başlarında turizm alanında yapılan akademik çalışma sayısının artması ile ticaret eğitiminden ayrı derece veren eğitim programları olarak ortaya çıkmaya başladığı anlaşılmaktadır (Jenkins, 1996: 216). Özellikle uygulamalı alanların çoğunda eğitim öğretim programlarının birden fazla akademik disipline bağlı olduğu anlaşılmaktadır. Turizm eğitiminde öğrenciler birçok disiplin aracılığıyla bilgi kazanmaktadır. Hiçbir disiplin tek başına turizm ve turizmle ilgili konuların kompleks yapısını anlamaya yeterli olamamaktadır.

Yükseköğretim, ortaöğretime dayalı en az iki yıllık yükseköğrenim veren, en üst seviyeli insan gücünün ve bilimsel araştırma alanlarının istediği elemanları yetiştiren eğitim kurumlarının tümünü kapsamaktadır (MEB, 2010). Genel veya mesleki ve teknik olsun, ortaöğretimden mezun olanlar yükseköğretime devam etme hakkına sahiptir. Türkiye’de üniversiteye girmek isteyen bütün öğrenciler üniversite giriş sınavına girmek ve başarılı olmak zorundadır. Mesleki ve teknik ortaöğretimden mezun olanların üniversitede kendi alanları ile ilgili bölümleri tercih etmeleri durumunda ek puan almalarına rağmen, farklı bölüm ve alanları tercih ettiklerinde genel ortaöğretim kurumlarından mezun olanlardan daha fazla puan almaları gerekmektedir (Yeşiltaş, vd., 2010: 57). Yükseköğretim kurumları; Üniversite, fakülte, enstitü, yüksekokul, konservatuar, meslek yüksekokulu ile uygulama ve araştırma merkezlerinden oluşmaktadır. Turizm eğitimi ise başlı başına bu sürecin daha çok fakülte boyutuyla da ortaya konmaktadır.

Genel olarak turizm, özel sektör tarafından işletilen bir hizmet alanı olarak görülmektedir. Bundan dolayı da dünya genelinde sektörün yönetimi ve örgütlenmesinin liberal bir çerçevede dâhilinde ele alındığı ifade edilebilir. Fakat kamusal mal niteliğine sahip doğal kaynakların bir turistik ürün olarak pazarlanmasını içeren turizm, aynı zamanda devletin kimi kamu hizmetlerini sunduğu bir alan olarak da bilinmektedir. Çünkü çeşitli kanunlarla, tarihi ve kültürel varlıkların korunması görevi devletin turizm hizmeti alanını düzenlediği organı olan Kültür ve Turizm Bakanlığı’na verilmiştir. Bunların yanında hükümet dışı turizm kuruluşları da turizm

alanında sektörü düzenlemek gibi çeşitli hizmetleri yerine getirebilmektedir (Arslan, 2013: 32). Turizm yönetiminin incelemesinde ele alınması gereken üç ana başlığın olduğu görülmektedir. Bu başlıklar:

- Turizm politikalarının içeriği,
- Turizmde yer alan aktörler ve rolleri,
- Turizm yönetiminin örgütlenmesidir.

Bu konuların hepsi turizm yönetiminin alt başlıkları olarak birbiriyle ilgilidir. Turizmin örgütlenmesi, yönetimde yer alan aktörlerden bağımsız olamayacağı için bu rollerin belirlenmesi aşamasında kamu politikalarının belirlediği hedefler olması gerekmekte ve bunun dışındaki turizm örgütlenmesinin eksik olacağı anlaşılmaktadır (Kara ve Çavuş, 2014: 476).

Bu noktada makale kapsamında önlisans düzeyinde turizm eğitimi verilen kurumlardaki hizmet kalitesinin söz konusu kurumlarda okuyan öğrenci görüşleriyle ilgili bulgular ve sonuçlar aşağıda verilmiştir.

## **YÖNTEM**

Bu araştırmanın amacı, önlisans düzeyinde turizm eğitimi verilen kurumlardaki hizmet kalitesinin söz konusu kurumlarda okuyan öğrenci görüşleri doğrultusunda değerlendirilmesidir. Bu çerçevede araştırmada bazı sorulara cevap aranmıştır.

Araştırma desen olarak nicel araştırma yöntemlerinden tarama yöntemi kullanılarak yürütülmüştür. İlişkisel modele uygun olarak tasarlanan bu araştırmada, turizm alanında eğitim gören üniversite öğrencilerinin demografik özellikleri ile eğitim gördükleri kurumun hizmet kalitesine ilişkin görüşleri (beklentileri ve algıları) arasındaki ilişki düzeyi incelenmiştir. Araştırmanın evrenini İstanbul Aydın Üniversitesi, ABMYO Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı ve Turist Rehberliği Programında okuyan öğrenciler oluşturmakta ve örneklemini de burada öğrenim gören 1., 2. ve 3. sınıf öğrencileri arasından random örnekleme yoluyla seçilen 110 kişi oluşturmaktadır.

Araştırma verileri, 15. 05. 2018 ile 01. 07. 2018 tarih aralığında İstanbul Aydın Üniversitesi Anadolu Bil Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı öğrencileri ile Turist Rehberliği Programı öğrencilerine uygulanan anket çalışması ile toplanmıştır.



Araştırma verilerinin çözümlenmesi ise araştırmaya katılanlara “Kişisel Bilgiler Formu”, “Hizmet Kalitesi-Beklentiler Ölçeği” ve “Hizmet Kalitesi-Algılanan Durum Ölçeği” uygulanmıştır. Katılımcılardan elde edilen veriler üzerinde SPSS 25 paket programında betimsel analizler yapılmıştır. Öncelikle uygulanan ölçeklerden elde edilen veriler üzerinde güvenilirlik testleri yapılmış ve Cronbach-alfa değeri, Beklentiler Ölçeği için .981 ve Algılanan Durum Ölçeği için .981 olarak bulunmuştur. Devamında katılımcıların kişisel bilgilerine yönelik tanımlayıcı istatistiksel bilgiler frekans, yüzde, kümülatif yüzde değerleri hesaplanarak incelenmiştir. Araştırmanın amaçları doğrultusunda ölçek verileri üzerinde araştırmanın bağımlı değişkenleri (Beklenen Kalite Ölçeğinin alt ölçekleri ve Algılanan Kalite Ölçeğinin alt ölçekleri) ile bağımsız değişkenler (*cinsiyet, bölüm, sınıf düzeyi, aile ikametgâh yeri, yaşanılan yer, okul tipi, okulun bulunduğu yer, okul binasının bulunduğu alan*) arasında neden sonuç ilişkisinin varlığını test etmek üzere, öncelikle alt ölçeklerden elde edilen madde puanlarının normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla ölçek maddelerinin basıklık (kurtosis)-çarpıklık (skewness) değerleri incelenmiş ve beklentiler ile Algılanan Durum Ölçeğinin alt ölçeklerinin maddelerinin (-1,96 ile +1,96 arasında) normal dağılım sergiledikleri gözlenmiş ve ölçekler üzerinde parametrik testler yapılması kararlaştırılmıştır. Ayrıca birbirinden bağımsız iki grubun bağımlı bir değişkene göre ortalamalarının karşılaştırılarak ortalamalar arasındaki farkın belirli bir anlamlılık düzeyinde (.05), istatistiksel olarak anlamlı, önemli olup olmadığını test etmek amacıyla ikili küme karşılaştırmalarında bağımsız örneklem t-testi ile ikiden çok küme karşılaştırmalarında tek yönlü varyans çözümlemesinden (ANOVA) yararlanılmıştır.

## BULGULAR

Bu araştırmada, yanıtı aranan ikinci temel soru, turizm eğitimi gören yükseköğretim öğrencilerinin okullarındaki hizmet kalitesine ilişkin görüşlerinin (beklenti ve algılanan durum) belirlenmesine yöneliktir. Bu amaçla katılımcı öğrencilerin “Hizmet Kalitesi-Beklentiler (Beklenen hizmet kalitesi)” ölçeği ile “Hizmet Kalitesi-Algılanan Durum (Algılanan hizmet kalitesi)” ölçeğinden elde ettikleri puan ortalamaları hesaplanmıştır. Yanı sıra her bir alt ölçeğin puan ortalaması madde sayısına bölünerek standardize edilmiş puanlar hesaplanarak, ilgili ölçeğin altına eklenmiştir. Katılımcıların alt ölçeklerden aldıkları puan ortalamaları, puan dağılımlarının standart sapmaları ile her bir alt ölçekteki madde sayısı

Tablo 1’de ve Tablo 2’de gösterilmiştir.

**Tablo 1. Katılımcıların Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerine İlişkin Görüşleri**

Madde Sayısı	Beklenen Hizmet Kalitesi Alt Ölçekler	$\bar{X}$	S.S.
17	Fiziksel olanaklar	4,3663	,61919
7	Güvenilirlik	4,3727	,70494
8	İlgi/heveslilik	4,4364	,64847
9	Güvence	4,4071	,63771
8	Empati	4,4193	,65130

Tablo 1’e göre araştırmaya katılan öğrencilerin Beklenen Hizmet Ölçeğinin alt ölçeklerinden elde etmiş oldukları standardize puanlar incelendiğinde, en yüksek puan ortalamasını ( $\bar{X}=4.44$  SS=.65) *ilgi/heveslilik* adlı alt ölçekten elde ettikleri görülmektedir. Katılımcı öğrencilerin diğer alt ölçeklerden elde ettikleri puan ortalamaları sırasıyla; *empati* ölçeğinde ( $\bar{X}=4.42$ , SS=.65), *güvence* ölçeğinde ( $\bar{X}=4.41$ , SS= .64), *güvenilirlik* ölçeğinde ( $\bar{X}=3.37$ , SS=.70) ve fiziksel olanaklar ölçeğinde ( $\bar{X}=4.37$ , SS=.62) şeklindedir.

Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeğindeki 49 maddenin toplamı “Öğrencilerin aldıkları eğitim hizmetine ilişkin beklentileri” puanını, alt ölçeklerin toplamı ise her bir alt ölçeğe ilişkin beklentiler puanını vermektedir. Puanın yüksekliği, beklenti düzeyinin yüksekliğini ifade etmektedir. Bulgular incelendiğinde katılımcıların en yüksek puan ortalamasını ilgi/heveslilik alt ölçeğinde elde ettiği, en düşük puan ortalamasını ise fiziksel olanaklar alt ölçeğinden elde ettiği gözlenmiştir. Bununla birlikte öğrencilerin her bir alt ölçeğe ilişkin puanlarının ortadan çok yükseğe yakın olduğu, dolayısıyla katılımcı öğrencilerin beklenti boyutlarının yüksek düzeyde olduğunu, okullarında görmüş oldukları eğitimden daha fazla beklenti içerisinde olduklarını söylemek olanaklıdır. Beklentiler ölçeğinin alt ölçeklerinde elde edilen puan ortalamalarının katılımcıların kişisel özellikleriyle ilişkilendiren istatistiksel çözümlerler bir sonraki başlıkta detaylı olarak çözümlenmiştir.

**Tablo 2.** Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Alt Ölçeklerine İlişkin Görüşleri

Madde Sayısı	Algılanan Hizmet Kalitesi Alt Ölçekler	$\bar{X}$	S.S.
17	Fiziksel olanaklar	3,9417	,77714
7	Güvenilirlik	3,8883	,92205
8	İlgi/heveslilik	4,0602	,86615
9	Güvence	4,0354	,93895
8	Empati	3,9830	,97994

Tablo 2'ye göre araştırmaya katılan öğrencilerin kurumlarındaki hizmet kalitesine ilişkin görüşlerini belirlemek için uygulanan Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin alt ölçeklerinden elde etmiş oldukları standardize puanlar incelendiğinde, en yüksek puan ortalamasını ( $\bar{X}=4.06$   $SS=.87$ ) *ilgi/heveslilik* adlı alt ölçekten elde ettikleri görülmektedir. Katılımcıların diğer alt ölçeklerden elde ettikleri puan ortalamaları sırasıyla; *güvence* ölçeğinde ( $\bar{X}=4.04$ ,  $SS=.94$ ), *empati* ölçeğinde ( $\bar{X}=3.98$ ,  $SS=.97$ ), *fiziksel olanaklar* ölçeğinde ( $\bar{X}=3.94$ ,  $SS=.78$ ) ve *güvenilirlik* ölçeğinde ( $\bar{X}=3.89$ ,  $SS=.92$ ) biçimindedir.

Katılımcıların Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin alt ölçeklerinden elde ettikleri puanların orta ve yüksek değerler arasında yer alması, onların gözlerinde, okullarındaki hizmet kalitesinin orta ve yüksek düzeylerde değiştiğini göstermektedir. Bulgular incelendiğinde katılımcıların en düşük puan ortalamasını güvenilirlik ölçeğinde elde ettikleri, en yüksek ortalamayı ise ilgi/heveslilik ölçeğinde elde ettikleri görülmektedir.

Öğrencilerin Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeği ile Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinden elde etmiş oldukları puan ortalamaları karşılaştırıldığında, öğrencilerin okullarından almış oldukları hizmeti genel olarak orta-yüksek düzeyde bulurken, okullarından bekledikleri hizmet kalitesinin ise yüksek olduğu gözlenmiştir. Bu durumun eğitim kurumları ile öğrenciler arasındaki etkileşimin doğasına uygun olduğu söylenebilir.

Diğer taraftan öğrencilerin hem Beklenen Hizmet Kalitesi hem de Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeklerinden en yüksek puan ortalamasını ilgi/heveslilik ölçeklerinden elde etmiş olmaları, eğitim gördükleri kurumun

çalışanlarının ilgili ve hevesli olduğunu düşündüklerini göstermektedir. Yanı sıra öğrencilerin algıladıkları hizmet kalitesi bağlamında en düşük puanı güvenilirlik alt ölçeğinde elde etmiş olmaları, öğrencilerin gözünde diğer alanlara göre eğitim kurumunda güvenilir olma durumunun bir miktar daha düşük olmasını, kurumun öğrencilerin güvenini daha fazla kazanması için gayret göstermesi gerektiğini düşündürmektedir. Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeğinden fiziksel olanakların en düşük puanı elde etmiş olmaları da öğrencilerin üniversitenin fiziksel olanaklarını diğer alanlara göre daha az önemli gördüklerini düşündürülebilir. Her ne kadar öğrencilerin puan ortalamaları arasında hem Algılanan Hizmet Kalitesi hem de Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeklerinde farklılıklar gözlenirse de, bu farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemek için takip eden bölümde, öğrencilerin hizmet kalitesine ilişkin görüşleri ile kişisel özellikleri ilişkilendirilerek çözümlenmiştir.

Genel olarak katılımcı öğrencilerin öğrenim gördükleri kuruma ilişkin beledikleri hizmet kalitesi ile algıladıkları hizmet kalitesinin orta ve yüksek düzeylerde olduğu söylenebilir. Hizmet kalitesi beklentiler ve Algılanan Durum Ölçeğinin alt ölçeklerinde elde edilen puan ortalamalarının katılımcıların kişisel özellikleriyle ilişkilendiren istatistiksel çözümlenmeler bir sonraki başlıkta detaylı olarak incelenmiştir.

Kız ve erkek öğrencilerin, Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeğinin alt ölçekleri ile ilgili olarak elde ettikleri puan ortalamaları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan t testi sınavında elde edilen değerler şunlardır: *fiziksel olanaklar* ( $t_{(110)} = .33$ ,  $p > .05$ ), *güvenilirlik* ( $t_{(110)} = .40$ ,  $p > .05$ ), *ilgi/heveslilik* ( $t_{(110)} = -.42$ ,  $p > .05$ ), *güvence* ( $t_{(110)} = -.45$ ,  $p > .05$ ) ve *empati* ( $t_{(110)} = .28$ ,  $p > .05$ ).

Bulgular, katılımcı öğrencilerin Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeğinin alt ölçeklerinden elde ettikleri puan ortalamaları arasında fiziksel olanaklar, güvenilirlik, ilgi/heveslilik, güvence ve empati alanlarındaki farkların istatistiksel olarak önemli olmadığı gözlenmiştir. Bulgulara dayalı olarak katılımcıların cinsiyetlerinin onların beledikleri hizmet kalitesi düzeyleri üzerinde etkili olmadığı, kız ve erkek öğrencilerin öğrenim gördükleri eğitim kurumunun hizmet kalitesine ilişkin benzer düzeylerde beklenti içerisinde oldukları söylenebilir.

Turizm ve Otel İşletmeciliği ile Turist Rehberliği Bölümü öğrencilerinin Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeğinin alt ölçekleri ile ilgili olarak elde ettikleri puan ortalamaları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan t testi sınavında elde edilen değerler şunlardır: *fiziksel olanaklar* ( $t_{(110)} = -1.83, p > .05$ ), *güvenilirlik* ( $t_{(110)} = -1.52, p > .05$ ), *ilgi/heveslilik* ( $t_{(110)} = -1.23, p > .05$ ), *güvence* ( $t_{(110)} = -1.39, p > .05$ ) ve *empati* ( $t_{(110)} = -1.65, p > .05$ ).

Bulgular, katılımcı öğrencilerin Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeğinin alt ölçeklerinden elde ettikleri puan ortalamaları arasında fiziksel olanaklar, güvenilirlik, ilgi/heveslilik, güvence ve empati alanlarındaki farkların öğrenim gördükleri bölüme göre istatistiksel olarak anlamlı olmadığı gözlenmiştir. Bulgulara dayalı olarak katılımcı öğrencilerin öğrenim gördükleri bölümün onların hizmet kalitesine ilişkin beklenti düzeyleri üzerinde etkili olmadığı, diğer bir deyişle turizm ve otel işletmeciliği ve turist rehberliği bölümü öğrencilerinin öğrenim gördükleri eğitim kurumunun hizmet kalitesine ilişkin beklenti düzeylerinin bölümlerine göre farklılaşmadığı söylenebilir.

Turizm ve Otel İşletmeciliği ile Turist Rehberliği bölümü öğrencilerinin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin alt ölçekleri ile ilgili olarak elde ettikleri puan ortalamaları arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan t testi sınavında elde edilen değerler şunlardır: *fiziksel olanaklar* ( $t_{(110)} = -3.06, p < .05$ ), *güvenilirlik* ( $t_{(110)} = -2.05, p < .05$ ), *ilgi/heveslilik* ( $t_{(110)} = -2.18, p < .05$ ), *güvence* ( $t_{(110)} = -2.87, p < .05$ ) ve *empati* ( $t_{(110)} = -2.68, p < .05$ ).

Bulgular, katılımcı öğrencilerin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin alt ölçeklerinden elde ettikleri puan ortalamaları arasında fiziksel olanaklar, güvenilirlik, ilgi/heveslilik, güvence ve empati alanlarındaki farkların öğrenim gördükleri bölüme göre istatistiksel olarak anlamlı olduğu gözlenmiştir. Bulgulara dayalı olarak katılımcı öğrencilerin öğrenim gördükleri bölümün, onların aldıkları eğitim hizmetinin kalitesine ilişkin görüş düzeyleri üzerinde etkili olduğu, diğer bir deyişle Turizm Otelcilik ve Turizm Rehberliği Bölümü öğrencilerinin öğrenim gördükleri eğitim kurumunun verdiği hizmetin kalitesine ilişkin bölümlerine göre farklı düşündükleri söylenebilir.

Katılımcı öğrenciler sınıf düzeylerine göre Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeğinin alt alanlarına ilişkin birbirlerine yakın değerler elde etmişlerdir. Katılımcıların sınıf düzeylerine göre alt ölçeklerden en yüksek puan ortalamalarını fiziksel olanaklar, güvenilirlik, ilgi/heveslilik ve empati alanlarında 3. sınıf öğrencileri, güvence alanında ise 1. Sınıf öğrencileri elde etmişlerdir. Bu bulgulara göre; farklı sınıf düzeylerindeki öğrencilerin Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeğinin boyutlarında farklı puan ortalamaları elde ettikleri gözlenmiştir. Sınıf düzeylerine göre katılımcıların Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeği alanları ile ilgili olarak elde ettikleri sayısal değerler arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans sınavında (ANOVA) elde edilen değerler incelendiğinde: katılımcıların sınıf düzeylerine göre fiziksel olanaklar, güvenilirlik, ilgi/heveslilik, güvence ve empati alanlarına ilişkin görüşleri arasında anlamlı düzeyde farklılıklar söz konusu değildir. Diğer bir deyişle katılımcılar arasında kurumlarından bekledikleri hizmetin kalitesi sınıf düzeylerinden etkilenmemektedir.

Katılımcı öğrenciler sınıf düzeylerine göre Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin alt alanlarına ilişkin birbirlerine yakın değerler elde etmişlerdir. Katılımcıların sınıf düzeylerine göre alt ölçeklerden en yüksek puan ortalamalarını fiziksel olanaklar ve güvenilirlik alanında 3. sınıf öğrencileri, ilgi/Heveslilik, güvence ve empati alanlarında ise 2. sınıf öğrencileri elde etmişlerdir. Bu bulgulara göre; farklı sınıf düzeylerindeki öğrencilerin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin boyutlarında farklı puan ortalamaları elde ettikleri gözlenmiştir.

Sınıf düzeylerine göre katılımcıların Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği alanları ile ilgili olarak elde ettikleri sayısal değerler arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans sınavında (ANOVA) elde edilen değerler incelendiğinde: katılımcıların sınıf düzeylerine göre fiziksel olanaklar, güvenilirlik, ilgi/heveslilik, güvence ve empati alanlarına ilişkin görüşleri arasında anlamlı düzeyde farklılıklar söz konusu değildir. Diğer bir deyişle katılımcılar arasında kurumlarından almış oldukları hizmetin kalitesine ilişkin görüşleri onların sınıf düzeylerinden etkilenmemektedir.

Katılımcı öğrenciler ailelerinin ikamet yerlerine göre Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeğinin alt alanlarına ilişkin birbirlerine yakın değerler elde

etmişlerdir. Katılımcıların aile ikamet yerlerine göre alt ölçeklerden en yüksek puan ortalamalarını fiziksel olanaklar ve güvenilirlik alanlarında ailesi köyde yaşayanlar, ilgi/heveslilik, güvence ve empati alanlarında ise ailesi şehir merkezinde yaşayan öğrenciler elde etmişlerdir. Bu bulgulara göre ailesi farklı yerleşim yerlerinde yaşayan öğrencilerin Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeğinin boyutlarında farklı puan ortalamaları elde ettikleri gözlenmiştir.

Ailesinin ikamet ettiği yere göre katılımcı öğrencilerin Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeği alanları ile ilgili olarak elde ettikleri sayısal değerler arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans sınavında (ANOVA) elde edilen değerler incelendiğinde: katılımcıların aile ikamet yerlerine göre fiziksel olanaklar, güvenilirlik, ilgi/heveslilik, güvence ve empati alanlarına ilişkin görüşleri arasında anlamlı düzeyde farklılıklar söz konusu değildir. Diğer bir deyişle katılımcılar arasında kurumlarından bekledikleri hizmetin kalitesi onların ailelerinin ikamet ettikleri yerleşim yerine göre değişmemektedir.

Katılımcı öğrenciler ailelerinin ikamet ettikleri yerlere göre Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin alt alanlarına ilişkin birbirlerine yakın değerler elde etmişlerdir. Katılımcıların ailelerinin ikamet ettiği yerleşim yerinin türüne göre alt ölçeklerden en yüksek puan ortalamalarını fiziksel olanaklar, ilgi/heveslilik, güvence ve empati alanlarında ailesi şehir merkezinde ikamet edenler, güvenilirlik alanında ise ailesi ilçe merkezinde yaşayanların elde ettikleri gözlenmiştir. Ailelerinin ikamet yerine göre katılımcı öğrencilerin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği alanları ile ilgili olarak elde ettikleri sayısal değerler arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans sınavında (ANOVA) elde edilen değerler incelendiğinde: katılımcıların ailelerinin ikamet ettikleri yerleşim yerinin türüne göre fiziksel olanaklar, güvenilirlik, ilgi/heveslilik, güvence ve empati alanlarına ilişkin görüşleri arasında anlamlı düzeyde farklılıklar söz konusu değildir. Diğer bir deyişle katılımcılar arasında kurumlarından almış oldukları eğitim hizmetinin kalitesine ilişkin görüşleri onların ailelerinin hangi yerleşim türünde ikamet ettiklerine göre değişmemektedir.

Katılımcı öğrenciler birlikte yaşadıkları kişilere göre Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeğinin alt alanlarına ilişkin birbirlerine yakın değerler elde

etmişlerdir. Katılımcıların birlikte yaşadıkları kişilere göre alt ölçeklerden en yüksek puan ortalamalarını fiziksel olanaklar, güvenilirlik, ilgi/heveslilik, güvence ve empati alanlarında ailesinin yanında yaşayan öğrenciler elde etmişlerdir. Bu bulgulara göre; farklı yer ve kişilerle birlikte yaşayan öğrencilerin Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeğinin boyutlarında farklı puan ortalamaları elde ettikleri gözlenmiştir.

Birlikte yaşanan kişilere göre katılımcı öğrencilerin Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeği alanları ile ilgili olarak elde ettikleri sayısal değerler arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans sınavında (ANOVA) elde edilen değerler incelendiğinde: katılımcıların birlikte yaşadıkları kişilere göre fiziksel olanaklar, güvenilirlik, ilgi/heveslilik, güvence ve empati alanlarına ilişkin görüşleri arasında anlamlı düzeyde farklılıklar söz konusu değildir.

Katılımcı öğrenciler birlikte yaşadıkları kişilere göre Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeğinin alt alanlarına ilişkin birbirlerine yakın değerler elde etmişlerdir. Katılımcıların birlikte yaşadıkları kişilere göre alt ölçeklerden en yüksek puan ortalamalarını fiziksel olanaklar, güvenilirlik, ilgi/heveslilik, güvence ve empati alanlarında ailesinin yanında kalan öğrencilerin elde ettikleri gözlenmiştir. Birlikte yaşadıkları kişilere göre katılımcı öğrencilerin Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği alanları ile ilgili olarak elde ettikleri sayısal değerler arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan tek yönlü varyans sınavında (ANOVA) elde edilen değerler incelendiğinde: katılımcı öğrencilerin birlikte yaşadıkları kişilere göre fiziksel olanaklar, güvenilirlik, ilgi/heveslilik, güvence ve empati alanlarına ilişkin görüşleri arasında anlamlı düzeyde farklılıklar söz konusu değildir. Diğer bir deyişle katılımcılar arasında kurumlarından almış oldukları eğitim hizmetinin kalitesine ilişkin görüşleri onların birlikte yaşadıkları kişilere göre değişmemektedir.

## **SONUÇ**

Araştırmada amaç doğrultusunda üç temel sorunun yanıtı aranmıştır. İlk soru katılımcı öğrencilerin kurumlarındaki hizmet kalitesine yönelik beklenti düzeylerini belirlemeye dönüktür. Araştırmanın için temel sorusu turizm eğitimi öğrencilerinin kurumlarında algıladıkları hizmet kalitesinin öğrenci görüşleri doğrultusunda betimlenmesini amaçlamaktadır. Araştırmanın üçüncü temel sorusu, katılımcı öğrencilerin kurumlarının



hizmet kalitesine ilişkin beklenti ve algı durumlarını onların kişisel özellikleri (*cinsiyet, bölüm, sınıf düzeyi, aile ikametgâh yeri, yaşanan yer, okul tipi, okulun bulunduğu yer, okul binasının bulunduğu alan*) bağlamında belirlemeyi amaçlamaktadır.

Araştırma sorularına yanıt bulmak üzere elde edilen veriler; “aritmetik ortalama ( $\bar{X}$ ), Frekans (f), Yüzde (%), Standart sapma (std), bağımsız örneklem t testi, tek yönlü varyans çözümlemesi, Levene’s test yardımıyla çözümlenerek yorumlanmıştır. Yanı sıra araştırmada kullanılan ölçekler gerek kendi aralarındaki ilişki ve farklılık sınamalarında gerekse demografik özellikleri test etmek amacıyla yürütülecek istatistik çözümlenmeler öncesi, madde gruplarına ait puanların normal dağılım gösterip göstermemesini incelemek amacıyla basıklık ve çarpıklık değerleri incelenmiş ve adı geçen ölçek puanlarının demografik özelliklerin tüm bileşenlerinde normal dağılımlar göstermesi nedeniyle gruplar üzerinde parametrik testler” uygulanmıştır.

Elde edilen verilerin çözümlenmesi sonucunda; katılımcıların demografik-özelliklerinin, cinsiyet olarak “erkek”, bölüm bağlamında “Turizm Otelcilik”, sınıf düzeylerine göre “2. sınıf”, ailenin ikamet ettiği yere göre “şehir merkezi”, birlikte yaşanan kişilere göre “ailenin yanında”, okul türüne göre “ABMYO”, okulun bulunduğu yere göre “merkez kampüs içerisinde”, okul binasının bulunduğu alana göre “il içinde” gruplarında toplanmaktadır.

Turizm eğitimi öğrencilerinin Beklenen Hizmet Kalitesi ve Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeklerine ilişkin elde ettikleri değerler incelendiğinde, Beklenen Hizmet Kalitesi Ölçeğinin alt ölçeklerinde öğrenciler en yüksek puan ortalamasını ( $\bar{X}=4,44$ ) ilgi/heveslilik boyutunda, en düşük puan ortalamasını ( $\bar{X}=4,37$ ) fiziksel olanaklar boyutunda elde ederken, Algılanan Kalite Ölçeğinde ise, ilgi/heveslilik ( $\bar{X}=4,06$ ) boyutunda en yüksek puan ortalamasını, en düşük puan ortalamasını da güvenilirlik ( $\bar{X}=3,89$ ) boyutunda elde etmişlerdir. Timur’a göre (1992: 50), Türkiye’deki turizm eğitiminin genel hizmet sorunları; turizm eğitim politikası ve planlamasındaki yetersizlikler, turizm sektörü ile turizm eğitimi veren kurumlar arasındaki koordinasyon bozukluğu, turizm eğitiminde entegrasyon ve koordinasyon bozukluğu, eğitilmiş personelin

yasal himaye altına alınmaması, ders programlarındaki yetersizlikler, eğitim araç ve gereç yetersizlikleri, yabancı dil öğretim yetersizlikleri, eğitici personel yetersizlikleri ile öğrenci sayılarının fazlalığı şeklindedir.

Katılımcı öğrencilerin kişisel özelliklerine göre “kurumlarından bekledikleri hizmet kalitesi ile kurumlarına ilişkin algıladıkları hizmet kalitesi arasındaki ilişkileri test etmek amacıyla farklı testler yapılmış ve demografik özelliklerin kiminde anlamlı düzeyde ilişkiler bulunurken kimilerinde ise anlamlı düzeyde ilişkinin varlığına” rastlanmamıştır. Araştırmaya katılan kişilerin kurumlarından bekledikleri hizmet kalitesi ile mevcut hizmet kalitesine ilişkin görüşlerinin onların kişisel özelliklerine (*cinsiyet, bölüm, sınıf düzeyi, aile ikametgâh yeri, yaşanılan yer, okul tipi, okulun bulunduğu yer, okul binasının bulunduğu alan*) göre farklılaşp farklılaşmadığı incelenmiş ve aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

Cinsiyetlerine göre katılımcıların kurumlarındaki eğitim hizmetinin kalitesine ilişkin beklentileri ile mevcut hizmetin kalitesine yönelik algı düzeylerini belirlemek için bağımsız örneklem t testi yapılmış ve cinsiyetlerine göre öğrencilerin beklentilerinin ya da algılarının farklılaşmadığı görülmüştür.

Eğitim gördükleri bölümlere göre katılımcı öğrencilerin kurumlarındaki eğitim hizmetinin kalitesine ilişkin beklentileri ile mevcut hizmetin kalitesine yönelik algı düzeylerini belirlemek için bağımsız örneklem t testi yapılmış ve bölümlerine göre öğrencilerin beklentilerinin farklılaşmaz iken kurumlarındaki eğitimin kalitesinin fiziksel olanaklar, güvenlilik, ilgi/heveslilik, güvence ve empati alanlarında farklılaştığı gözlenmiştir. Bu durum sadece üniversitelerde değil aynı zamanda daha altı sınıflar için de geçerlidir. Mesleki-teknik eğitim kurumlarının kendilerine atfedilen önem ve önceliklerine göre etkin olamadıkları, ekonominin gereksinim duyduğu nitelikli insan gücünü yetiştiremediği, genel kabul gören bir görüş haline gelmektedir. Meslek liselerinin bölümlerindeki dağılımın, ekonomik gelişmeye, kalkınma ve çağdaşlaşmaya uygun olmadığı; birçok mesleki eğitim alanında istihdam-belge ilişkisinin kurulamadığı, meslek lisesi mezunlarının birçoğunun alanları dışında çalıştıkları ya da işsiz kaldıkları şeklinde eleştiriler yöneltilmektedir (Baloğlu, 1992).

Sınıf düzeyine göre katılımcı öğrencilerin kurumlarındaki eğitimin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algı düzeylerini belirlemek için tek yönlü varyans çözümlemesi (ANOVA) yapılmış ve Turizm Otelcilik ve Turizm Rehberliği öğrencilerinin okullarındaki eğitime ilişkin hizmet kalitesi beklentileri ile hizmet kalitesi algılarının onların öğrenim gördükleri sınıf düzeylerine göre farklılaşmadığı görülmüştür. Dünya Turizm Teşkilatı tarafından değişik ülkelerde yapılan “Otelcilik Endüstrisinin Temel Sorunları” konulu bir anket araştırması, turizm sektörünün 1. derecede temel sorununun “Mesleki Eğitim” olduğunu bununda sınıflara göre farklılaştığını ortaya koymuştur (T.C. Turizm Bakanlığı,1994: 8).

Ailenin ikamet ettiği yerleşim yerine göre katılımcı öğrencilerin kurumlarındaki eğitimin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algı düzeylerini belirlemek için tek yönlü varyans çözümlemesi (ANOVA) yapılmış ve öğrencilerin okullarındaki eğitime ilişkin hizmet kalitesi beklentileri ile hizmet kalitesi algılarının onların ailelerinin ikamet ettiği yerleşim yerlerine göre farklılaşmadığı görülmüştür.

Birlikte yaşanan/aynı yerde yaşanan kişilere göre katılımcı öğrencilerin kurumlarındaki eğitimin hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algı düzeylerini belirlemek için tek yönlü varyans çözümlemesi (ANOVA) yapılmış ve turizm eğitimi öğrencilerinin okullarındaki eğitime ilişkin hizmet kalitesi beklentileri ile hizmet kalitesi algılarının onların birlikte yaşadıkları kişilere göre farklılaşmadığı görülmüştür.

Sonuç olarak turizm eğitimi alanında yükseköğrenim gören katılımcı öğrencilerin kurumlarındaki hizmet kalitesine ilişkin beklentileri ile mevcut hizmetin kalite düzeyine ilişkin algıları arasında bölümlerine göre farklılaşma olduğuna yönelik bulgulardan hareketle, araştırmanın ilgili alan yazın için önemli sayılabilecek doğurgulara sahip olduğu ve yapılacak ilgili araştırmalara yol gösterici olabileceği söylenebilir. Hizmet kalitesi noktasında Benson (1987: 324) ise mesleki ve teknik eğitim, ekonominin gereksinme duyduğu nitelikli işgücünü yetiştirme görevini üstlendiğini ifade etmiştir. Burada önemli görev, işgücü piyasası verilerini dikkate alması gereken eğitim planlaması sürecine düşmektedir. Mesleki eğitim kalite ve planlaması, ekonominin gereksinme duyduğu becerili işgücü için mesleki eğitim sisteminin yardımını sağlama yanında özürü,

düşük ekonomik gelir gruplarında olan kişilerin istihdamının artırılması ve cinsiyet kalıp yargılarını azaltma yönünde de bir işleve sahip olmalıdır.

### **Kaynaklar**

- Ağaoğlu, O.K. (1991). *Türkiye’de Turizm Eğitimi ve Etkenliği*. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları, Yayın No: 439.
- Arslan, M. (2013). Yönetim ve Organizasyon. Yayımlanmamış Ders Notları, Harran Üniversitesi Birecik Meslek Yüksekokulu, Ş. Urfa.
- Baloğlu, Z. (1990). Türkiye’de Eğitim Sorunlar ve Değişime Yapısal Uyum Önerileri İstanbul: TÜSİAD Yayınları.
- Benson, C.S. (1987). “The planning of vocational education”. *Economics of Education Research and Studies* (Ed.George Psacharopoulos) Pergamon Press, Headington Hill Hall, ss.323-325.
- Canny, I. (2012). The Influence of Service Quality and Tourist Satisfaction on Future Behavioral Intentions: The Case Study of Borobudur Temple as a UNESCO World Culture Heritage Destination. The 3rd International Conference on Business, Economics and Tourism Management, sayı 50: 89-97.
- Emekli, G. (2005). Avrupa Birliği’nde Turizm Politikaları ve Türkiye’de Kültürel Turizm. *İzmir: Ege Coğrafya Dergisi*.14: 99-107
- Ergün, B. (2013). Lisans Düzeyinde, Turizm Eğitimi Verilen Kurumlardaki, Hizmet Kalitesine, Yönelik Bir Değerlendirme. Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Yüksek Lisan Tezi.
- Gençer, R.T., Demir, C. ve Aycan, A. (2008). Kayak Merkezlerindeki Spor Turistlerinin Hizmet Kalitesi Algılarını Etkileyen Değişkenler. *Ege Akademik Bakış*. 8(2): 437-450.
- Gržinić, J (2007). Concepts Of Service Quality Measurement In Hotel Industry. *Ekonomika Praksis* Dbk, sayı 16: 81-98.

- Gülbahar, O. (2009). 1990'lardan Günümüze Türkiye'de Kitle Turizminin Gelişimi ve Alternatif Yönelimler. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 14(1).
- Güzel, N.G. (2006). Yüksek Öğretimde Turizm Eğitimi ve Hizmet Kalitesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Jenkins, C.I. (1996). Tourism Educational Systems, Institutions and Curricula: Standardisations and Certification. Proceedings of International Conference Tourism Industry, The Human Capital in the Tourism Industry in the XXI Century Conference Papers. Madrid.
- Kang, G., James, J. 2004. Service Quality Dimensions: an Examination of Grönroos's Service Quality Model. Managing Service Quality, sayı 14: 266-277.
- Kara, E., Çavuş, M.F. (2014). Turizmde Modern Yönetim Uygulamaları. Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, 2(1): 473-485.
- Külahçı, M. (1992). Turizm Sektöründe İşgücünün Mesleki Eğitimi. In Turizm Eğitimi Konferans-Workshop (pp. 9-11).
- MEB (2010). Türk Milli Eğitim Sistemi. Web: <http://www.meb.gov.tr/duyurular/duyurular2006/takvim/egitimsistemi.html> adresinden 01.12.2010 tarihinde alınmıştır.
- Radmard, S. (2017). Türk Üniversitelerindeki Uluslararası Öğrencilerin Yükseköğretim Taleplerini Etkileyen Etkenlerin İncelenmesi. Yükseköğretim ve Bilim Dergisi, 7(1): 67-77.
- Soysal, Y., Radmard, S. (2017). An exploration of Turkish teachers' attributions to barriers faced within learner-centred teaching. Educational Studies, 43(2):186-209.
- Soysal, Y., Radmard, S. (2018). Social negotiations of meanings and changes in the beliefs of prospective teachers: A Vygotskian perspective. Educational Studies, 44(1): 57-80.

- T.C. Turizm Bakanlığı. (1994). Turizm Endüstrisi İşgücü Araştırması: 1993. Ankara: Levent Ofset Matbaacılık ve Yayıncılık.
- Timur, A. (1992). Türkiye’de Turizm Eğitiminin Yapısı, Uygulanan Politikalar ve Sonuçları. Turizm Eğitimi Konferansı-Workshop. Ankara: Yorum Basım Yayın, ss. 47-53.
- Tolpa, E. (2012). Measuring Customer Expectations of Service Quality: Case Airline Industry. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Aalto University School of Economics.
- Üzümcü, T., Bayraktar, S. (2004). Türkiye’de Turizm Otel İşletmeciliği Alanında Eğitim Veren Yükseköğretim Kuruluşlarındaki Eğitimcilerin Turizm Mesleki Eğitiminin Etiksel Açıdan İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. <http://iibf.ogu.edu.tr/kongre/bildiriler/02-05.pdf>. (16.12.2007).
- Woodhall, M. (1979). Education, Work and Employment In Developing Countries-A Synthesis of Recent Research. Education Work and Employment. A Summary Review. International Development Research Center Manuscript Reports. Ottawa: IDRC.
- Yeşiltaş, M., Öztürk, Y., Hemmington N. (2010). Tourism Education in Turkey and Implications for Human Resources. *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 21(1): 55-71