

Gönderilme Tarihi (Submitted) : 12.06.2023
Revizyon Tarihi (Revised) : 24.06.2023
Kabul Tarihi (Accepted) : 20.07.2023

TURED
JOTOĞ



Turizm Rehberliği Bölümü Öğrencilerinin Fakülte, Üniversite ve Staj Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma: Afyon Kocatepe Üniversitesi Örneği

A Research on University, Faculty, University and Internship Satisfaction of Tourism Guidance Students: The Example of Afyon Kocatepe University

Arş. Gör. Melisa ATEŞ 

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

Arş. Gör. Dr. Ali KABAKULAK 

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

Öz

Amaç ve Önem: Bu araştırmanın amacı turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin fakülte, üniversite ve staj hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeylerinin belirlenmesidir. Araştırmada Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği bölümü öğrencilerinin fakülte, üniversite ve staj hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri belirlenmiştir. Bu araştırmayla turizm rehberliği bölümünde eğitim gören öğrencilerin memnuniyetlerinin ortaya konmasının hem üniversite ve fakülte hem de staj yapılan işletmelere fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

Yöntem: Araştırma nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği bölümü öğrencileri oluşturmaktadır. Evrenin tamamına zaman, maliyet, ulaşılabilirlik gibi nedenlerden dolayı ulaşılamadığından örnekleme yöntemi alınmıştır. Örnekleme yöntemi olarak kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır.

Bulgular: Yapılan araştırmada turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin her iki dönemde (güz-bahar) memnuniyet düzeylerinin orta düzeyin üzerinde iyiye yakın olduğu söylenebilir. Sınıf bazında incelendiğinde güz döneminde 4. sınıf öğrencilerinin fakülte hizmetlerinden en yüksek memnuniyet düzeyine sahip olduğu anlaşılmıştır. En düşük memnuniyet düzeyinin ise 1. sınıflarda olduğu belirlenmiştir. Üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeyinin güz döneminde en yüksek ortalamaya sahip boyutun bilimsel boyut olduğu; en düşük ortalamaya sahip boyutun ise kültürel boyut olduğu anlaşılmıştır. Bahar döneminde üniversite hizmetlerinden en yüksek memnuniyet düzeyine sahip boyut sosyal boyut olurken en düşük ortalama kültürel boyut olarak belirlenmiştir. Turizm rehberliği öğrencilerinin yaz stajından genel memnuniyet düzeylerinin oldukça yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca, staj sürecinden en fazla memnun oldukları aşamanın staj sonrası olduğu ortaya çıkmıştır. Araştırmada ortaya çıkan bir diğer önemli sonuç ise, eğitimin staja katkısının stajın eğitime olan katkısından daha fazla olduğudur.

Özgünlük/Bilimsel Katkı: Konu ile ilgili literatür incelemesi yapıldığında, öğrencilerin fakülte, üniversite ve staj hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini ele alan sınırlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Literatürde genellikle öğrencilerin aldıkları eğitime yönelik memnuniyet düzeylerini belirleyen çalışmaya rastlanmıştır. Bu kapsamda turizm rehberliği bölümü öğrencilerine yönelik yapılan sınırlı sayıda çalışmadan kaynaklı bu çalışmanın yapılmasının ilgili alana katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Sınırlılıklar: Araştırma Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği Bölümü öğrencileri ile sınırlandırılmıştır. Fakültede yer alan diğer bölümdeki öğrenciler dâhil edilmemiştir. Bu çalışmanın diğer

Atf için (for cited): Ateş, M. & Kabakulak, A. (2023). Turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin fakülte, üniversite ve staj hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri üzerine bir araştırma: Afyon Kocatepe Üniversitesi örneği, *Turist Rehberliği Dergisi*, 6(2), 80-94.



turizm rehberliği bölümü öğrencilerine yönelik yapılması hem sonuçların karşılaştırılabilir olmasını hem de alınan hizmetlerin standartlaşmasını sağlayacaktır.

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

Makale Türü: Araştırma makalesi

Abstract

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

Methodology: Questionnaire technique, one of the quantitative research methods, was used in the research. The population of the study consists of the students of Afyon Kocatepe University Tourism Faculty Tourism Guidance Department. The sampling method was taken since the entire universe could not be reached due to reasons such as time, cost and accessibility. Convenience sampling method was used as the sampling method.

Findings: In the research, it can be said that the satisfaction levels of the students of the tourism guidance department in both terms (fall-spring) are above the medium level and close to good. Examined on a class basis, it was understood that the 4th grade students had the highest level of satisfaction with the faculty services in the fall semester. It was determined that the lowest level of satisfaction was in the 1st grades. The scientific dimension is the dimension with the highest average in the fall semester of the level of satisfaction with university services; it was understood that the dimension with the lowest mean was the cultural dimension. While the dimension with the highest level of satisfaction with university services in the spring term was the social dimension, the lowest average was determined as the cultural dimension. It has been revealed that the general satisfaction level of tourism guidance students from the summer internship is quite high. In addition, it was revealed that the stage they were most satisfied with was after the internship. Another important result of the research is that the contribution of education to internship is more than the contribution of internship to education.

Originality/Value: When the literature on the subject is reviewed, there are a limited number of studies addressing the satisfaction levels of students from faculty, university and internship services. In the literature, there is a study that generally determines the satisfaction levels of students for the education they receive. In this context, it is thought that this study, which is based on the limited number of studies conducted for the students of the tourism guidance department, will contribute to the relevant field.

Limitations: The research was limited to the students of Afyon Kocatepe University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Guidance. Students from other departments in the faculty are not included. Conducting this study for the students of other tourism guidance departments will ensure that the results are both comparable and standardization of the services received.

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

Paper Type: Research article

Giriş

Yaşanan teknolojik gelişmelere rağmen turizm insan gücüne dayalı bir sektör olarak devam etmektedir. Turizm gibi emek yoğun bir özelliğe sahip olan sektörlerde insan gücü önemli bir konumda yer almaktadır (Aslan vd., 2014). Turizm sektöründe hizmet kalitesinin artması ve müşteri memnuniyetinin sağlanması nitelikli hizmet ile mümkündür. Nitelikli hizmet sunabilmek için de sektörün ihtiyaçlarını karşılayacak özellikte turizm personeli yetiştirilmesi önem arz etmektedir (Üzümcü, 2015). İşletmeler sektörde ayakta kalabilmek ve sürdürülebilirliğini sağlamak için kalifiye işgücüne sahip olmak zorundadır. Çalışanların işletmelerin bu isteklerini giderebilmek için formal



ve informal yöntemler ile yapacağı işleri öğrenmeleri gerekmektedir. Eğitim kurumları teori kısmını verirken, gerçek uygulama ortamları da öğrencilere tecrübe sağlamaktadır (Boz vd., 2018).

Turizm eğitiminin hedefi, turizm kaynaklarının farkına varılmasını, korunmasını ve ülke ekonomisine katkısının en üst düzeye çıkarılmasıdır. Öğrencilere turizm eğitimi verilirken her turiste eşit ve dürüst hizmet verme ahlakı, konukseverlik ve uzun vadeli kazançları dikkate alma konuları temel olarak verilmektedir (Eren vd., 2013). Turizm sektöründe önemli bir konumda olan turist rehberlerinin çeşitli konularda turistlere karşı vereceği cevaplar, sergileyeceği performans sadece hizmet verdiği seyahat acentasının değil bunun yanı sıra ülkenin ve bölgenin imajına da olumlu ya da olumsuz bir şekilde yansımaktadır. Bu nedenle turist rehberlerinin ülke panoramasını, gerçeğini çok iyi bilen kişilerden olması gerekmektedir (Değirmencioglu, 2001). İyi yetişmiş, bilgili ve donanımlı bir turist rehberi de şüphesiz iyi bir eğitimle mümkündür. Buradan hareketle, bu çalışmanın amacı turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin fakülte, üniversite ve staj hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesidir. Öğrenci memnuniyeti, eğitim kurumları kadar iş dünyasının da nitelikli eleman yetiştirilmesi düşüncesiyle üzerinde durdukları önemli konulardan bir tanesidir. Çünkü sektörel anlamda yetişmiş, bilgili ve nitelikli kişilerin kaliteli hizmet ve eğitim sunan kurumlardan yetişeceği bilinmektedir. Bundan dolayı, öğrenci memnuniyetini sağlayabilmek için beklentilerinin farkında olmak, kaliteli eğitim sunmak ve devamlı öğrenci hizmetlerini geliştirmek zorunda olduklarının farkında olan eğitim kurumları bu alanda rekabet avantajı sağlamanın sonuçlarını fazlasıyla elde edebilmektedir (Eren vd., 2013).

1. Kuramsal Çerçeve

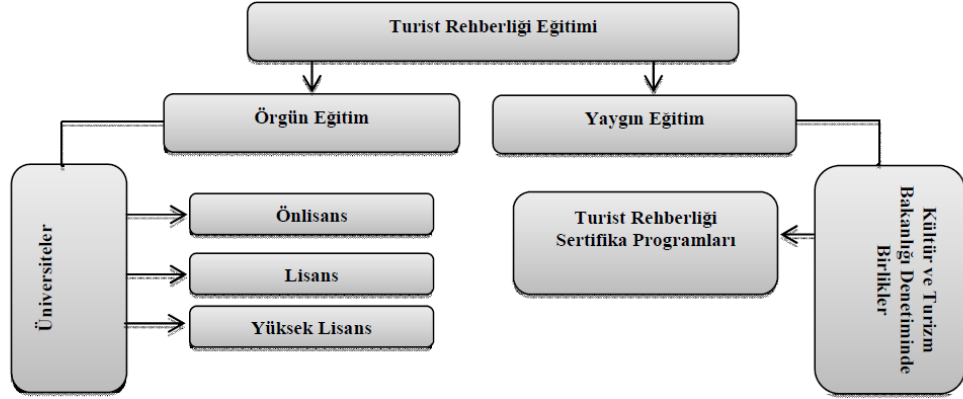
Turizm, sosyal, kültürel ve ekonomik açıdan hemen hemen her ülke için önemli bir olay olarak algılanmaktadır. Gelişmekte olan ya da az gelişmiş ülkelerin kalkınmasında turizm önem taşımaktadır (Değirmencioglu, 2001). Turizm sektörü sürekli insanlarla iletişim halinde olan ve emek yoğun bir özelliğe sahip olan bir sektördür. Bundan dolayı, hizmet kalitesinin artmasında, müşteri memnuniyetinin sağlanmasında nitelikli işgören olması gerekmektedir. Nitelikli bir işgören ise ancak nitelikli bir eğitimle mümkün olmaktadır. Turizm eğitimi, mesleki eğitim içerisinde yer almaktadır. Mesleki eğitim, milli eğitim sisteminin bütünlüğü içerisinde endüstri, tarım ve hizmet sektörleriyle her türlü mesleki ve teknik eğitim hizmetlerinin planlanması, araştırılması, geliştirilmesi, organizasyonu ve koordinasyonu ile yönetim, denetim ve öğretim etkinliklerinin bütünü şeklinde tanımlanmaktadır (Kılıç & Yılmaz, 2018).

Mesleki turizm eğitimi, örgün ve yaygın eğitim olmak üzere iki şekilde gerçekleştirilmektedir. Örgün turizm eğitimi veren öğretim kurumları, ortaöğretim ve yükseköğretim düzeyinde mesleki turizm eğitimi veren okullardan meydana gelmektedir. Yaygın turizm eğitimi ise resmi ve özel kurumlar tarafından verilen mesleki kurslar şeklindedir (Ünlüöner & Boylu, 2005). Turizm sektörü içerisinde yer alan turist rehberlerinin eğitim konusu da son derece önem arz etmektedir. Turist rehberleri, turistlerin seyahatlerinden memnun kalmasında, ülke imajının oluşturulmasında ve tanıtılmasında son derece önemli bir rol oynamaktadır. Bu nedenle bilgi, beceri, tutumları ile ülkeyi temsil edecek, doğru tanıtacak, turistlerin memnun ayrılmasını sağlayacak nitelikli turist rehberleri eğitimle mümkün olmaktadır (Kuşluvan & Çeşmeci, 2002). Türkiye’de turizm/turist rehberliği eğitimi örgün ve yaygın eğitim olmak üzere iki şekilde gerçekleştirilmektedir. Örgün eğitim önlisans düzeyinde üniversitelerin meslek yüksekokulları bünyesinde iki yıllık programlarında yürütülmekteyken, lisans düzeyinde fakülte veya yüksekokullar bünyesinde; lisansüstü düzeyde ise sosyal bilimler enstitüleri/turizm araştırmaları enstitüsü bünyesinde yürütülmektedir. Yaygın eğitim ise 2012 yılına kadar Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından açılan kurslar ile verilmekte iken, 2012 yılında Turist Rehberliği Meslek Kanununun çıkmasıyla birlikte ihtiyaç duyulan bölge ve dilde birlikler tarafından düzenlenen sertifika programlarıyla verilmektedir

(Eker & Zengin, 2016). Türkiye’de turist rehberliği eğitimine Şekil 1’de yer verilmiştir. Türkiye’de turist/turizm rehberliği programları incelendiğinde, 2023 yılı itibariyle 50 üniversitede lisans düzeyinde Turizm Rehberliği Programı bulunmaktadır. Bunların 42’si devlet, 8’i vakıf üniversitesidir (YÖK Atlas, 2023).

Şekil 1

Turist Rehberliği Eğitimi



Kaynak: Eker & Zengin, 2016

Turist rehberliği, yalnızca teorik bilgi birikimiyle yapılabilecek bir meslek değildir. Teorik eğitimin yanı sıra uygulamayla da pekiştirilmesi gerekmektedir (Pelit vd., 2019). Uygulamalar aracılığıyla öğrenciler teorik olarak edindikleri bilgileri gerçek ortamlarda, gerçek hayatlarına taşıyabilmekte, uyumlaştırabilmekte ve sektördeki gelişmeleri takip edebilmektedirler (Çetin, 2005). Öğrencilerin edindikleri teorik bilgi ve yöntemleri uygulamaya geçirebilmeleri önem taşımaktadır. Hem teorik bilgilerin uygulama ile bütünleşmesi hem de mesleki açıdan tecrübe kazanmaları staj sayesinde olmaktadır (Demir & Demir, 2014). Staj, herhangi bir meslek edinecek olan kimsenin geçirdiği uygulamalı öğrenme dönemi; bir kimsenin, meslek bilgisini artırmak için bir kurumun bir veya birçok bölümünde çalışarak geçirdiği dönem şeklinde tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu, 2023). Staj, öğrencilere ve işletmelere fayda sağlayan bir süreçtir ve gelecek için işletmelere potansiyel adayları göstermektedir. Staj süreci, adayları iş hayatıyla tanıştıran, kendi yetkinliklerini fark ettiren ve uzmanlık alanı seçimini kolaylaştıran değerli bir zaman dilimidir (Mercan vd., 2015). Staj aynı zamanda öğrencilerin sektörle ilk kez karşılaştıkları bir dönemdir ve bu süreçte öğrenciler gelecekte bu mesleği yapıp yapmayacakları konusunda bir fikir sahibi olmaktadır (Pelit & Güçer, 2006). Bundan dolayı, öğrencilerin eğitim süreçleri boyunca aldıkları hizmetlerden (üniversite, fakülte, staj) memnun kalmaları önem taşımaktadır. Öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi eğitim kalitesinin de artmasını sağlayacaktır.

2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın amacı, turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin fakülte, üniversite ve staj hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin belirlenmesidir. Verilen eğitim kalitesinin artırılmasında ve geliştirilebilmesinde, öğrencilerin üniversite, fakülte ve staj hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri önem taşımaktadır. Eğitim kalitesinin yanı sıra verilen diğer hizmetlerin daha hızlı, ulaşılabilir ve sürdürülebilir olması öğrencilerin bölümlerine karşı bağlılığını buna bağlı olarak da üniversiteye olan bağlılıklarını da artıracaktır (Kabakulak & Ateş, 2021). Konu ile ilgili literatür incelemesi yapıldığında, turizm eğitimi alan öğrencilerin memnuniyet düzeylerini belirleyen çalışmalar (Baltacı vd., 2012; Demir, 2013; Demir & Demir, 2016; Cizrelioğulları & Altun, 2019; Sop, 2020; Bahar &



Cankül, 2021; Uslu & Karakoyunlu, 2022) mevcuttur ancak turizm/turist rehberliği eğitimi alan öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin belirlendiği çalışmalar (Pelit vd., 2019; Kabakulak & Ateş, 2021) sınırlı sayıdadır. Bu kapsamda, bu çalışmanın ilgili literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

3. Yöntem

Çalışmada veri toplama aracı olarak nicel araştırma tekniklerinden bir tanesi olan anketten yararlanılmıştır. Turizm Rehberliği Bölümünde öğrenci memnuniyet düzeyleri temel olarak her yarıyılı uygulanan anketler aracılığı ile tespit edilmektedir. Türkiye’de turizm alanında lisans eğitimi veren fakültelerin internet sayfalarında yer alan anketlerin incelenmesinden sonra, anket formu turizm alanında akademisyenler tarafından geliştirilmiştir. Uygulanan anket Afyon Kocatepe Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu tarafından da onay almıştır. Uygulanan anket üç bölümden oluşmaktadır. Anketin ilk bölümünde fakülte hizmetlerine yönelik ifadeler yer almakta olup öğrenci işleri, altyapı /üstyapı /fiziksel ve sosyal olanaklar, mobilite ve üst yönetim (bölüm başkanlığı ve dekanlık) olmak üzere dört boyuttan oluşmaktadır. Anketin ikinci bölümünde üniversite hizmetlerine yönelik ifadeler yer almaktadır ve bilimsel boyut, sosyal boyut ve kültürel boyut olmak üzere üç boyuttan oluşmaktadır. Üçüncü bölüm olan stajla ilgili olan soruların ilk bölümünde cinsiyet, stajın yapıldığı yıl, staj yapılan işletme türüne ilişkin sorular yer alırken, ikinci bölümünde staj öncesi hizmetler, staj süreci, staj sonrası, stajın genel katkısı, stajın eğitime ve eğitimin staja katkısına yönelik ifadeler yer almaktadır.

Araştırmanın evrenini Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği bölümü öğrencileri oluşturmaktadır. Turizm Rehberliği bölümünde toplam 507 öğrenci bulunmaktadır. Evrenin tamamına ulaşılamadığından dolayı örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu kapsamda 2021-2022 eğitim-öğretim yılı güz döneminde 92, bahar döneminde ise 123 öğrenciden veri toplanmıştır. Veriler 2021-2022 eğitim-öğretim yılında (Güz ve Bahar yarıyılı) toplanmıştır. Güz dönemine ait veriler 1 Aralık – 31 Aralık 2021 tarihleri arasında; bahar dönemine ait veriler ise 1-20 Haziran 2022 tarihlerinde toplanmıştır. Katılımcıların bireysel özelliklerine ilişkin veriler frekans ve yüzde dağılımları hesaplanarak sunulmuştur. Katılımcıların memnuniyet düzeylerine ilişkin veriler ise frekans ve yüzde dağılımlarının yanı sıra, aritmetik ortalama ile betimlenmiştir.

4. Bulgular

Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Rehberliği bölümü öğrencilerinin hem fakülte hem de üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeylerine ilişkin analiz sonuçlarına yer verilmiştir. 2021-2022 eğitim öğretim yılı güz döneminde araştırmaya 33 öğrenci 1. sınıftan; 10 öğrenci 2. sınıftan; 21 öğrenci 3. sınıftan ve 28 öğrenci 4. sınıftan olmak üzere toplam 92 öğrenciden veri toplanmıştır. 2021-2022 eğitim öğretim yılı bahar döneminde de aynı yöntem kullanılarak veriler toplanmıştır. Bu kapsamda bahar döneminde araştırmaya 38 öğrenci 1. sınıftan; 22 öğrenci 2. sınıftan; 53 öğrenci 3. sınıftan ve 10 öğrenci 4. sınıftan olmak üzere toplam 123 öğrenciden veri toplanmıştır.

Öğrencilerin 2021-2022 eğitim-öğretim yılı güz dönemi fakülte ve üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri Tablo 1’de sunulmaktadır. Tablo 1 incelendiğinde, 4.sınıf öğrencilerinin ($\bar{x}=4,58$) fakülte öğrenci işlerinden en yüksek memnuniyet düzeyine sahip olduğu, 1.sınıf öğrencilerinin ($\bar{x}=3,86$) ise en düşük memnuniyet düzeyine sahip oldukları tespit edilmiştir. Fakülte hizmetlerinden en yüksek memnuniyete sahip 4. sınıf öğrencileri ($\bar{x}=4,38$) olurken en düşük memnuniyet ortalamasının 1. sınıf öğrencilerinde ($\bar{x}=3,80$) olduğu belirlenmiştir.

Fakülte altyapı/üstyapı-fiziksel ve sosyal olanaklar boyutu incelendiğinde, 4. sınıf öğrencilerinin ($\bar{x}=4,40$) en yüksek memnuniyet düzeyine sahip oldukları gözlenmiştir. Bu boyutta en düşük memnuniyet düzeyine sahip sınıf ise 3. sınıf ($\bar{x}=3,64$) olmuştur. Mobilite boyutunda en yüksek ortalamaya sahip sınıf 4. sınıf ($\bar{x}=4,21$) olurken en düşük memnuniyet ortalamasına ($\bar{x}=3,60$) sahip sınıf ise 3. sınıf olmuştur. Fakülte üst yönetimi boyutunda en yüksek memnuniyet düzeyinin 3. sınıf öğrencilerinde ($\bar{x}=4,41$) olduğu ortaya çıkmıştır. Üst yönetim boyutunda en düşük memnuniyet düzeyinin ise 1. sınıf öğrencilerinde ($\bar{x}=3,60$) olduğu belirlenmiştir. Fakülte ile ilgili genel memnuniyet düzeyi incelendiğinde, 4.sınıf ($\bar{x}=4,38$) öğrencilerinin en yüksek memnuniyet düzeyine sahip oldukları, en düşük memnuniyet ortalamasına sahip olan sınıfın ise 1.sınıf ($\bar{x}=3,80$) olduğu belirlenmiştir.

Tablo 1

2021-2022 Eğitim-Öğretim Yılı Güz Dönemi Fakülte Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri

| Değişken | İfade | 1. sınıf | | 2. sınıf | | 3. sınıf | | 4. sınıf | |
|--|---|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| | | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} |
| Öğrenci İşleri | Personel işlemler konusunda bilgili ve yetkindir. | 3,75 | | 4,11 | | 4,20 | | 4,68 | |
| | Personel yardımseverdir. | 3,71 | | 4,15 | | 3,96 | | 4,51 | |
| | Öğrenci işlemleri zamanında ve eksiksiz yapılmaktadır. | 3,71 | 3,86 | 4,07 | 4,10 | 4,12 | 4,18 | 4,63 | 4,58 |
| | Öğrenci bilgi sistemi (ders kayıt, not takibi vb.) etkin ve yeterlidir. | 3,97 | | 4,15 | | 4,48 | | 4,61 | |
| | Akademik danışmanlık hizmetleri yeterlidir. | 4,16 | | 4,04 | | 4,16 | | 4,49 | |
| Altyapı / Üstyapı / Fiziksel ve Sosyal Olanaklar | Bölüme ait duyurular zamanında ve etkin olarak yapılmaktadır. | 4,25 | | 4,26 | | 4,24 | | 4,66 | |
| | Fakülte Web sitesi günceldir. | 4,41 | | 4,41 | | 4,44 | | 4,63 | |
| | Fakülte Web sitesinden ihtiyaç duyulan bilgilere kolaylıkla ulaşılabilir. | 4,41 | | 4,30 | | 4,40 | | 4,66 | |
| | Sınıfların teknik altyapısı yeterlidir. | 3,89 | | 3,96 | | 3,64 | | 4,32 | |
| | Uygulama alanlarının (laboratuvar vb.) teknik altyapısı yeterlidir. | 3,52 | | 3,89 | | 3,92 | | 4,39 | |
| | Uygulamalar için (teknik gezi vb.) yeterli destek sağlanmaktadır. | 3,17 | 3,72 | 3,70 | 3,97 | 2,96 | 3,64 | 4,15 | 4,40 |
| | Sosyal faaliyetlerin (konferans, gezi vb.) sayısı yeterlidir. | 2,90 | | 3,56 | | 2,88 | | 4,07 | |
| | Sınıfların ısıtma, aydınlatma, havalandırma koşulları yeterlidir. | 3,94 | | 3,96 | | 4,08 | | 4,54 | |
| | Kantin hizmetleri yeterlidir. | 2,76 | | 3,56 | | 2,48 | | 4,20 | |
| | Güvenlik hizmetleri yeterlidir. | 3,83 | | 4,00 | | 3,48 | | 4,46 | |
| | Genel alanlar ve sınıfların temizlik düzeyi yeterlidir. | 3,90 | | 4,19 | | 3,56 | | 4,41 | |
| Mobilite | ERASMUS, FARABİ, MEVLANA vb. ile ilgili kapsamlı bilgiler verilir. | 3,92 | | 4,07 | | 3,80 | | 4,29 | |
| | ERASMUS, FARABİ, MEVLANA koordinatörleri etkin ve yeterlidir | 3,95 | 3,85 | 4,07 | 4,00 | 3,96 | 3,65 | 4,29 | 4,21 |
| | ERASMUS kapsamında anlaşma yapılan ülke/okul sayısı yeterlidir. | 3,73 | | 3,85 | | 3,36 | | 4,12 | |
| | Yurtdışı staj ve eğitim ile ilgili yeterli destek sağlanmaktadır. | 3,83 | | 4,04 | | 3,48 | | 4,15 | |

Tablo 1

2021-2022 Eğitim-Öğretim Yılı Güz Dönemi Fakülte Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri (Devamı)

| Değişken | İfade | 1. sınıf | | 2. sınıf | | 3. sınıf | | 4. sınıf | |
|--------------------------------------|--|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| | | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} |
| Üst Yönetim (Bölüm Bşk. ve Dekanlık) | Öğrenci istek ve şikâyetlerini dikkate alır. | 3,79 | | 4,15 | | 4,52 | | 4,34 | |
| | Bölümün/fakültenin gelişimi için çalışır. | 3,98 | | 4,19 | | 4,52 | | 4,32 | |
| | Yenilikleri öğrencilerle buluşturmada başarılıdır. | 3,75 | | 4,11 | | 4,24 | | 4,39 | |
| | Sektör temsilcilerini öğrencilerle buluşturmada başarılıdır. | 3,76 | 3,80 | 4,00 | 4,08 | 4,24 | 4,41 | 4,32 | 4,35 |
| | Öğrencilere yaklaşım ve iletişimde başarılıdır. | 3,76 | | 4,00 | | 4,56 | | 4,41 | |
| FAKÜLTE TOPLAM | | | 3,80 | | 4,03 | | 3,97 | | 4,38 |

2021-2022 Eğitim-Öğretim Yılı Güz Dönemi üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri tablo 2’de yer almaktadır. Üniversite hizmetleri bilimsel boyut açısından değerlendirildiğinde en yüksek memnuniyet düzeyinin 4. sınıfta ($\bar{x}=4,35$) olduğu belirlenmiştir. Bu boyutta en düşük memnuniyet düzeyinin 3. sınıf ($\bar{x}=3,41$) öğrencilerinde olduğu saptanmıştır. Üniversite hizmetleri sosyal boyutunda en yüksek memnuniyet ortalaması 4. sınıf öğrencilerinde ($\bar{x}=4,43$) belirlenmiştir. En düşük ortalamaya sahip sınıf ise 3. sınıf ($\bar{x}=3,26$) olarak tespit edilmiştir. Üniversite hizmetleri kültürel boyutunda en yüksek memnuniyet ortalaması 4. sınıf öğrencilerinde ($\bar{x}=4,30$) belirlenmiştir. En düşük ortalamaya sahip sınıf ise 3. sınıf ($\bar{x}=2,62$) olarak ortaya çıkmıştır. 4. sınıfların bölüm ve fakülte hizmetlerinden sınıflar arasında en yüksek memnuniyet ortalamasına ($\bar{x}=4,38$) sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 2

2021-2022 Eğitim-Öğretim Yılı Güz Dönemi Üniversite Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri

| Değişken | İfade | 1. sınıf | | 2. sınıf | | 3. sınıf | | 4. sınıf | |
|--------------------------|---|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|
| | | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} |
| Bilimsel Boyut | Kütüphane hizmetleri yeterlidir. | 4,11 | | 3,96 | | 3,96 | | 4,44 | |
| | Öğrenciler için sık sık bilimsel etkinlikler düzenlenir. | 3,03 | | 3,48 | | 2,88 | | 4,37 | |
| | Öğrencilere bilimsel araştırmalar için yeterli destek sağlanır. | 3,35 | 3,46 | 3,48 | 3,69 | 3,28 | 3,41 | 4,32 | 4,35 |
| | Öğrencilerin bilimsel gelişimi için uygun ortamlar sağlanır. | 3,37 | | 3,67 | | 3,52 | | 4,29 | |
| Sosyal Boyut | Sağlık hizmetlerinin düzeyi yeterlidir. | 3,59 | | 3,74 | | 3,48 | | 4,32 | |
| | Psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri yeterlidir. | 3,65 | | 3,63 | | 3,44 | | 4,49 | |
| | Yemekhane ve kantin hizmetleri yeterlidir. | 2,89 | 3,33 | 3,30 | 3,55 | 2,92 | 3,26 | 4,44 | 4,43 |
| | Kampüs içi ulaşım hizmetleri yeterlidir. | 3,49 | | 3,67 | | 3,44 | | 4,46 | |
| | Sosyal faaliyetler için tasarlanan alanlar yeterlidir. | 3,08 | | 3,44 | | 3,04 | | 4,46 | |
| Kültürel Boyut | Öğrenciler için kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlenir. | 2,95 | | 3,19 | | 2,40 | | 4,46 | |
| | Öğrenci topluluklarının sayısı ve çeşitliliği yeterlidir. | 3,33 | 3,12 | 3,30 | 3,30 | 2,68 | 2,62 | 4,46 | 4,30 |
| | Öğrencilerin farklı kültürlerle kaynaşması desteklenir. | 3,10 | | 3,44 | | 2,80 | | 4,00 | |
| ÜNİVERSİTE TOPLAM | | | 3,30 | | 3,51 | | 3,09 | | 4,36 |

Tablo 2’de en düşük memnuniyet ortalamasına ($\bar{x}=3,80$) sahip olan sınıfın 1. sınıflar olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Öğrencilerin üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri incelendiğinde, 4. sınıfta olan öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin en yüksek ortalamaya ($\bar{x}=4,36$) sahip olduğu belirlenmiştir. Bölüm ve fakülte hizmetlerinden memnuniyet düzeylerinin aksine, 1. sınıfta olan öğrencilerin üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri en düşük ortalamaya ($\bar{x}=3,30$) sahiptir.

Öğrencilerin 2021-2022 eğitim-öğretim yılı bahar yarıyılı fakülte hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri tablo 3’te yer almaktadır. Tablo 3 incelendiğinde, fakülte öğrenci işlerinden en yüksek memnuniyeti 3. sınıf öğrencileri ($\bar{x}=4,50$) sağlarken en düşük memnuniyet düzeyine sahip olan sınıf ise 2. sınıf öğrencileri ($\bar{x}=3,40$) olmuştur. Fakülte altyapı/üstyapı-fiziksel ve sosyal olanaklar boyutuyla incelendiğinde 3. sınıf öğrencilerinin ($\bar{x}=4,21$) en yüksek memnuniyet düzeyine sahip oldukları gözlenmiştir. Bu boyutta en düşük memnuniyet düzeyine sahip sınıf ise 2. sınıf ($\bar{x}=3,40$) olmuştur. Fakülte mobilite boyutunda 3. sınıf ($\bar{x}=4,43$) öğrencilerinin memnuniyet düzeyinin en yüksek olduğu belirlenmiştir. Mobile boyutunda en düşük memnuniyet ortalamasına ($\bar{x}=3,41$) sahip sınıf ise 2. sınıf olmuştur. Fakülte üst yönetimi boyutunda en yüksek memnuniyet düzeyinin 3. sınıf öğrencilerinde ($\bar{x}=4,32$) olduğu ortaya çıkmıştır. Üst yönetim boyutunda en düşük memnuniyet düzeyinin ise 2. sınıf öğrencilerinde ($\bar{x}=3,20$) olduğu belirlenmiştir. Bahar yarıyılında 4. sınıf öğrencilerinden veri toplanamamasından dolayı 4. sınıf öğrencilerine ait herhangi bir veri tabloda sunulamamıştır. Genel olarak Tablo 3 incelendiğinde, bölüm ve fakülte hizmetlerinden sınıflar arasında 3. sınıfların en yüksek memnuniyet ortalamasına ($\bar{x}=4,36$) sahip olduğu görülmektedir. İkinci sınıfların ise en düşük ortalamaya ($\bar{x}=3,35$) sahip olduğu tespit edilmiştir. 3.sınıf öğrencilerinin en yüksek memnuniyet düzeyine sahip olmasında yıllar itibariyle bölüm ve fakülte hizmetlerinden daha fazla yararlanmaları, fiziksel ve sosyal olanaklara daha çok kullanmalarının etkili olduğunu belirtmek mümkündür.

Tablo 3

2021-2022 Eğitim-Öğretim Yılı Bahar Dönemi Fakülte Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri

| Değişken | İfade | 1. sınıf | | 2. sınıf | | 3. sınıf | | 4. sınıf | |
|--|---|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-----------|
| | | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} |
| Öğrenci İşleri | Personel işlemler konusunda bilgili ve yetkindir. | 3,94 | | 3,00 | | 4,47 | | | |
| | Personel yardımseverdir. | 3,94 | | 3,17 | | 4,45 | | | |
| | Öğrenci işlemleri zamanında ve eksiksiz yapılmaktadır. | 3,85 | 4,00 | 3,33 | 3,40 | 4,38 | 4,50 | | |
| | Öğrenci bilgi sistemi (ders kayıt, not takibi vb.) etkin ve yeterlidir. | 3,97 | | 3,50 | | 4,62 | | | |
| | Akademik danışmanlık hizmetleri yeterlidir. | 4,33 | | 4,00 | | 4,58 | | | |
| Altyapı / Üstyapı / Fiziksel ve Sosyal Olanaklar | Bölüme ait duyurular zamanında ve etkin olarak yapılmaktadır. | 3,97 | | 4,17 | | 4,60 | | | |
| | Fakülte Web sitesi günceldir. | 4,45 | | 4,00 | | 4,75 | | | |
| | Fakülte Web sitesinden ihtiyaç duyulan bilgilere kolaylıkla ulaşılabilir. | 4,33 | | 3,50 | | 4,60 | | | |
| | Sınıfların teknik altyapısı yeterlidir. | 4,00 | | 3,50 | | 4,19 | | | |
| | Uygulama alanlarının (laboratuvar vb.) teknik altyapısı yeterlidir. | 3,79 | 3,90 | 3,33 | 3,40 | 4,00 | 4,21 | | |
| | Uygulamalar için (teknik gezi vb.) yeterli destek sağlanmaktadır. | 3,82 | | 2,83 | | 3,55 | | | |
| | Sosyal faaliyetlerin (konferans, gezi vb.) sayısı yeterlidir. | 3,39 | | 3,00 | | 3,49 | | | |
| | Sınıfların ısıtma, aydınlatma, havalandırma koşulları yeterlidir. | 4,00 | | 3,33 | | 4,60 | | | |



Tablo 3

2021-2022 Eğitim-Öğretim Yılı Bahar Dönemi Fakülte Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri (Devamı)

| Değişken | İfade | 1. sınıf | | 2. sınıf | | 3. sınıf | | 4. sınıf | |
|---|--|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | | $\bar{\chi}$ | $\bar{\chi}$ | $\bar{\chi}$ | $\bar{\chi}$ | $\bar{\chi}$ | $\bar{\chi}$ | $\bar{\chi}$ | $\bar{\chi}$ |
| | Kantin hizmetleri yeterlidir. | 2,88 | | 2,83 | | 3,60 | | | |
| | Güvenlik hizmetleri yeterlidir. | 4,18 | | 3,17 | | 4,47 | | | |
| | Genel alanlar ve sınıfların temizlik düzeyi yeterlidir. | 4,09 | | 3,83 | | 4,45 | | | |
| | ERASMUS, FARABI, MEVLANA vb. ile ilgili kapsamlı bilgiler verilir. | 3,88 | | 3,33 | | 4,47 | | | |
| | ERASMUS, FARABI, MEVLANA koordinatörleri etkin ve yeterlidir | 4,03 | | 4,00 | | 4,53 | | | |
| Mobilite | ERASMUS kapsamında anlaşma yapılan ülke/okul sayısı yeterlidir. | 3,67 | 3,87 | 3,00 | 3,41 | 4,28 | | 4,43 | |
| | Yurtdışı staj ve eğitim ile ilgili yeterli destek sağlanmaktadır. | 3,91 | | 3,33 | | 4,45 | | | |
| | Öğrenci istek ve şikâyetlerini dikkate alır. | 3,73 | | 3,00 | | 4,28 | | | |
| Üst Yönetim (Bölüm Bşk. ve Dekanlık) | Bölümün/fakültenin gelişimi için çalışır. | 4,03 | | 3,00 | | 4,40 | | | |
| | Yenilikleri öğrencilerle buluşturmada başarılıdır. | 3,76 | | 3,17 | | 4,17 | | | |
| | Sektör temsilcilerini öğrencilerle buluşturmada başarılıdır. | 3,97 | 3,87 | 3,50 | 3,20 | 4,42 | | 4,32 | |
| | Öğrencilere yaklaşım ve iletişimde başarılıdır. | 3,88 | | 3,33 | | 4,36 | | | |
| | FAKÜLTE TOPLAM | | 3,91 | | 3,35 | | 4,36 | | |

Öğrencilerin 2021-2022 eğitim-öğretim yılı bahar dönemi üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri Tablo 4'te yer almaktadır. Tablo 4 incelendiğinde, üniversite hizmetleri bilimsel boyutunda en yüksek memnuniyet düzeyinin 3. sınıfta ($\bar{x}=3,98$) olduğu belirlenmiştir. Bu boyutta en düşük memnuniyet düzeyinin ise 2. sınıf ($\bar{x}=2,83$) öğrencilerinde olduğu ortaya çıkmıştır. Üniversite hizmetleri sosyal boyutunda en yüksek memnuniyet ortalaması 3. sınıf öğrencilerinde ($\bar{x}=3,84$), en düşük ortalamaya sahip sınıf ise 2. sınıf ($\bar{x}=3,30$) olarak ortaya çıkmıştır. Üniversite hizmetleri kültürel boyutunda en yüksek memnuniyet ortalaması 3. sınıf öğrencilerinde ($\bar{x}=3,81$) belirlenmiştir. En düşük ortalamaya sahip sınıf ise 2. sınıf ($\bar{x}=2,94$) olarak ortaya çıkmıştır. Üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri genel olarak incelendiğinde üçüncü sınıfların en yüksek ortalamaya ($\bar{x}=3,87$); ikinci sınıfların en düşük ortalamaya ($\bar{x}=3,02$) sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 4

2021-2022 Eğitim-Öğretim Yılı Bahar Dönemi Üniversite Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri

| Değişken | İfade | 1. sınıf | | 2. sınıf | | 3. sınıf | | 4. sınıf | |
|-----------------------|---|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | | $\bar{\chi}$ | $\bar{\chi}$ | $\bar{\chi}$ | $\bar{\chi}$ | $\bar{\chi}$ | $\bar{\chi}$ | $\bar{\chi}$ | $\bar{\chi}$ |
| Bilimsel Boyut | Kütüphane hizmetleri yeterlidir. | 3,85 | | 3,33 | | 4,58 | | | |
| | Öğrenciler için sık sık bilimsel etkinlikler düzenlenir. | 3,55 | | 2,67 | | 3,62 | | | |
| | Öğrencilere bilimsel araştırmalar için yeterli destek sağlanır. | 3,82 | 3,75 | 2,67 | 2,83 | 3,77 | | 3,98 | |
| | Öğrencilerin bilimsel gelişimi için uygun ortamlar sağlanır. | 3,79 | | 2,67 | | 3,96 | | | |

Tablo 4

2021-2022 Eğitim-Öğretim Yılı Bahar Dönemi Üniversite Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri (Devamı)

| Değişken | İfade | 1. sınıf | | 2. sınıf | | 3. sınıf | | 4. sınıf | |
|--------------------------|--|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-------------|-----------|-----------|
| | | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} |
| Sosyal Boyut | Sağlık hizmetlerinin düzeyi yeterlidir. | 3,64 | | 3,17 | | 3,94 | | | |
| | Psikolojik danışmanlık ve rehberlik hizmetleri yeterlidir. | 3,76 | | 3,67 | | 3,79 | | | |
| | Yemekhane ve kantin hizmetleri yeterlidir. | 3,00 | | 3,33 | | 3,77 | | | |
| | Kampüs içi ulaşım hizmetleri yeterlidir. | 3,73 | 3,52 | 3,00 | 3,30 | 4,02 | 3,84 | | |
| | Sosyal faaliyetler için tasarlanan alanlar yeterlidir. | 3,52 | | 3,33 | | 3,70 | | | |
| Kültürel Boyut | Öğrenciler için kültürel ve sanatsal etkinlikler düzenlenir. | 3,30 | | 3,00 | | 3,62 | | | |
| | Öğrenci topluluklarının sayısı ve çeşitliliği yeterlidir. | 3,58 | 3,45 | 2,83 | 2,94 | 4,00 | 3,81 | | |
| | Öğrencilerin farklı kültürlerle kaynaşması desteklenir. | 3,48 | | 3,00 | | 3,83 | | | |
| ÜNİVERSİTE TOPLAM | | | 3,57 | | 3,02 | | 3,87 | | |

2022 yılı yaz döneminde Turizm Rehberliği Bölümü'nde eğitim alan öğrencilerden gerçekleştirmiş olduğu staja ilişkin görüşlerini tespit etmek amacıyla staj mülakatına katılan 99 öğrenciye anket uygulanmıştır. Staj mülakatına bütün sınıflardan (1.sınıf, 2. sınıf, 3. sınıf, 4. sınıf) öğrenciler katılım sağlamıştır. 2022 yılı yaz döneminde stajını yapan öğrencilerin stajına ilişkin memnuniyet düzeylerine tablo 5'te verilmiştir. Staj uygulamasının altı (6) temel boyutta değerlendirildiği incelemede, bölümde gerçekleştirilen 60 iş günü staj uygulamasından genel memnuniyet düzeyinin ($\bar{x}=4,62$) oldukça yüksek olduğu saptanmıştır. Staj uygulamasında diğer boyutlara oranla en fazla memnuniyet belirtilen boyut staj sonrası hizmetlerdir ($\bar{x}=4,73$). Buna bağlı olarak öğrencilerin staj uygulaması sonrasında kapsayan evrak teslimi, toplantı duyurusu, staj sonuçlarının etkin bir şekilde duyurulması gibi hususlarda önemli bir sorun yaşamadıkları, söz konusu hizmetlerin ve süreçlerin etkin bir şekilde gerçekleştirildiği görülmektedir. Staj uygulamasında en fazla memnuniyet belirtilen ikinci boyut stajın temel amacı, içerik ve kapsamı, başvuru süreci gibi hususlar hakkında bilgi sunulmasını kapsayan staj öncesi hizmetlerdir ($\bar{x}=4,72$). Staj uygulamasında diğer boyutlara oranla daha az memnuniyet belirtilen boyut ise öğrencilerin işletmelerde fiili olarak uygulama gerçekleştirdiği staj sürecidir ($\bar{x}=4,24$). Bu boyut altında yer alan ifadeler incelendiğinde, öğrencilerin genel olarak işletme tarafından ayrıca sigorta yapılmaması, çalışma saatlerinin yasada belirtilen süreye uygun olmaması, işletmenin barınma olanaklarının yetersiz olması gibi olumsuz durumlarla karşılaştığı anlaşılmaktadır.



Tablo 5

Turizm Rehberliği Bölümü Öğrencilerinin 2022 Yılı Yaz Stajına İlişkin Memnuniyet Düzeyleri

| | <i>İFADELER</i> | \bar{x} <i>ifade</i> | \bar{x} <i>boyut</i> |
|--|---|---------------------------|---------------------------|
| Staj Öncesi Hizmetler | Stajın temel amacı hakkında açıklamalar yapıldı. | 4,73 | 4,72 |
| | Stajın süresi, gerçekleştirilebilecek dönemler ve koşulları hakkında bilgilendirme yapıldı. | 4,81 | |
| | Staj danışmanlığı hizmetlerinin kapsamı tam olarak açıklandı. | 4,77 | |
| | Staj yapabileceğim işletmeler konusunda bilgilendirme yapıldı. | 4,87 | |
| | Staj başvuru tarihleri hakkında önceden bilgilendirme yapıldı. | 4,92 | |
| | Staj esnasında (stajımı yaparken) yapmam gereken işlemler hakkında bilgilendirme yapıldı. | 4,67 | |
| | Staj dosyasının nasıl doldurulacağı hakkında bilgilendirme yapıldı. | 4,56 | |
| | Staj bitiminde teslim edilmesi gereken evrakların doldurulması konusunda bilgilendirme yapıldı. | 4,76 | |
| | Staj evraklarının hangi tarihler arasında ve kime teslim edileceği önceden belirtildi. | 4,86 | |
| | Staj kapsamında yapılan sigorta hizmetinin içeriği aktarıldı. | 4,61 | |
| | Yurtdışı staj işlemleri hakkında bilgilendirme yapıldı. | 4,35 | |
| | Staj süreçleri hakkında web-sayfasında ve duyuru panolarında bilgilendirmeler mevcuttu. | 4,79 | |
| STAJ SIRASINDA | | | |
| Staj Süreci | İşletmeye ilk gittiğimde oryantasyon eğitimi verildi. | 4,40 | 4,24 |
| | Stajda yasal olarak belirtilen ücreti aldım. | 4,52 | |
| | Çalışma saatlerim yasalarla belirlenen çerçevede idi (günlük 8 saat). | 3,78 | |
| | Haftada en az bir gün izin kullanıyordum. | 4,63 | |
| | Okul tarafından yapılan sigortanın yanı sıra işletme tarafından sigorta yapıldı. | 3,55 | |
| | İşletmenin yeme-içme olanakları yeterliydi. | 4,19 | |
| | İşletmenin barınma olanakları yeterliydi. | 3,88 | |
| | İşletmenin ulaşım (servis) olanakları yeterliydi. | 4,16 | |
| | Yöneticilerim bana karşı adil ve olumlu davranıyordu. | 4,49 | |
| | Mesai arkadaşlarım bana karşı adil ve olumlu davranıyordu. | 4,61 | |
| | Stajyer olduğum için ekstra (görevim dışında) görevler verilmedi. | 4,00 | |
| | Yaşadığım sorunları yöneticilerime rahatça bildirebiliyordum. | 4,45 | |
| Yaşadığım sorunlar için okuldaki staj danışmanıma rahatça ulaşabiliyordum. | 4,51 | | |
| STAJ BİTİMİNDE | | | |
| Staj Sonrası | Gerekli evrakların teslimi konusunda staj danışmanı yardımcı oldu. | 4,83 | 4,73 |
| | Staj evrakları önceden belirtilen tarihler arasında toplandı. | 4,73 | |
| | Staj değerlendirme toplantısının (mülakat) tarihi hakkında önceden bilgilendirme yapıldı. | 4,84 | |
| | Staj değerlendirme toplantısı önceden belirtilen tarih ve saatte gerçekleştirildi. | 4,71 | |
| | Staj değerlendirme toplantısında (mülakatında) tarafıma objektif ve adil davranıldı. | 4,62 | |
| | Stajıma ilişkin değerlendirme sonucu tarafıma duyuru yoluyla bildirildi. | 4,63 | |
| STAJ UYGULAMASI İLE..... | | | |
| Stajın Genel Katkısı | Almış olduğum teorik eğitimi uygulama imkânı bulmama katkı sağladı. | 4,61 | 4,64 |
| | Sektörü tanıma olanağı bulmama katkı sağladı. | 4,91 | |
| | Alanımla ilgili yeni gelişmeleri uygulama düzeyinde görebilmeme katkı sağladı. | 4,74 | |
| | Yabancı dilimi geliştirmeme katkı sağladı. | 4,46 | |
| | Turist rehberliği mesleğini daha çok sevmeme fayda sağladı. | 4,28 | |
| | Farklı kültürlerle ve insanlarla iletişim kurmama katkı sağladı. | 4,78 | |
| Farklı kültürleri daha yakından tanıma fırsatı bulmamda katkı sağladı. | 4,71 | | |



Tablo 5

Turizm Rehberliği Bölümü Öğrencilerinin 2022 Yılı Yaz Stajına İlişkin Memnuniyet Düzeyleri (Devamı)

| STAJIMI GERÇEKLEŞTİRDİKTEN SONRA..... | | |
|--|--|-------------|
| Stajın Eğitime Katkısı | Verilen derslerin (müfredatın) önemini daha iyi anlamama faydası oldu. | 4,51 |
| | Derslerde anlatılmak istenileni daha kolay anlamama faydası oldu. | 4,55 |
| | Arkadaşlarımla daha kolay iletişim kurmama faydası oldu. | 4,68 |
| | Derslerin mesleki gelişimime olan katkısını daha iyi anlamama faydası oldu. | 4,70 |
| | Akademik/mesleki kariyerimi daha iyi planlamama faydası oldu. | 4,82 |
| STAJ ÖNCESİ OKULDA ALDIĞIM EĞİTİM SAYESİNDE | | |
| Eğitimin Staja Katkısı | Staj kapsamındaki görev ve işleri daha kolay gerçekleştirmeme katkı sağladı. | 4,76 |
| | Rehberlerin gerçekleştirdiği işleri ve işlemleri önceden öğrenmeme katkı sağladı. | 4,72 |
| | Günlük işlere kolaylıkla adapte olmama katkı sağladı. | 4,78 |
| | Turistler ile yabancı dilde daha rahat konuşma ve anlaşmama katkı sağladı. | 4,60 |
| | Turistlere nasıl hitap edeceğim ve nasıl davranacağım konusunda katkı sağladı. | 4,84 |
| | Yöneticilerime nasıl hitap edeceğim ve nasıl davranacağım konusunda katkı sağladı. | 4,88 |
| | İşletmede daha çok sorumluluk almama katkı sağladı. | 4,81 |
| | İşletmede disiplinli ve planlı bir şekilde çalışmama katkı sağladı. | 4,87 |
| | Yöneticilerim tarafından daha çok takdir görmeme katkı sağladı. | 4,81 |
| | 4,48 | 4,62 |

\bar{x} : Aritmetik ortalama, 1: Kesinlikle katılmıyorum \leftarrow \rightarrow 5: Kesinlikle katılıyorum.

Tablo 5'te yer alan ifadeler stajın katkısı bağlamında değerlendirildiğinde dikkati çeken temel bulgular staj ile öğrencilerin sektörü tanıma olanağı sunması ($\bar{x}=4,91$), stajın farklı kültürlerle ve insanlarla iletişim kurmaya olanak sağlaması ($\bar{x}=4,78$), alanla ilgili yeni gelişmeleri uygulama düzeyinde görebilme imkânı sunması ($\bar{x}=4,74$) ve farklı kültürleri tanımaya sağlanan katkı ($\bar{x}=4,71$) şeklindedir. Diğer yandan eğitimin staja katkısının ($\bar{x}=4,78$), stajın eğitime olan katkısından ($\bar{x}=4,65$) daha fazla olduğu gözlenmektedir. Sonuçlar bağlamında turizm rehberliği bölümünde staj işlemleri ve hizmetlerinin etkin bir şekilde sürdürüldüğü, stajın katkı düzeyinin de oldukça yüksek olduğu kanaatine varılmıştır. Bu sonuçlardan verilen eğitimin öğrencilere çok fazla katkısının olduğu, verilen teorik eğitimin uygulamayla pekişmesi sonucu öğrencilerin de sektöre yönelik düşüncelerinin değiştiği ve sektörü tanıma olanağı sunduğunu belirtmek mümkündür. Ayrıca öğrencilerin insanlarla olan iletişiminin de geliştiği, farklı kültürden insanlarla iletişim kurarak dil gelişimlerine de katkı sağladığı yorumunun yapılması mümkündür.

Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Bu araştırmanın amacı Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Fakültesi bünyesinde yer alan Turizm Rehberliği bölümü öğrencilerinin hem fakülte hem de üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeylerini belirlemektir. Yapılan araştırmada Turizm Rehberliği bölümü öğrencilerinin her iki dönemde (güz-bahar) memnuniyet düzeylerinin orta düzeyin üzerinde iyiye yakın olduğu söylenebilir. Sınıf bazında incelendiğinde, güz döneminde 4. sınıf öğrencilerinin fakülte hizmetlerinden en yüksek memnuniyet düzeyine sahip olduğu anlaşılmıştır. En düşük memnuniyet düzeyinin ise 1. sınıflarda olduğu belirlenmiştir. Böyle bir sonucun ortaya çıkmasında öğrencilerin fakülte işleyişini zaman içinde kavradıkları, öğrenci işleri personelinin tanıdıkları ve iyi ilişkiler geliştirmeleri neticesinde ortaya çıktığı söylenebilir. En düşük memnuniyet düzeyine sahip ortalamanın 1. sınıf öğrencilerinde olması ise fakülteye yeni gelen öğrencilerin henüz fakültenin işleyişini tam olarak kavrayamamaları ayrıca, üniversiteye yeni başlamanın vermiş olduğu alışma sürecinde fakülte ile çok fazla temasın kurulmamasından kaynaklandığı söylenebilir. Güz döneminde fakülte hizmetlerinde en yüksek ortalamaya sahip boyut öğrenci işleri olmuştur. En düşük ortalamaya sahip boyut ise mobilite olarak belirlenmiştir. Mobilite boyutunda öğrencilerin Erasmus, Farabi ve



Mevlana değişim programlarına ilişkin görüşleri yer almaktadır. Öğrenciler değişim programları kapsamında anlaşması bulunan ülke ve okul sayısının yeterli olmadığı görüşündedirler. Bununla ilgili olarak Uluslararası İlişkiler Ofisi ile iletişime geçilerek yapılacak iyileştirmeler konusunda görüş alışverişinde bulunabilir.

Üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeyi incelendiğinde güz döneminde en yüksek ortalamaya sahip boyutun bilimsel boyut olduğu; en düşük ortalamaya sahip boyutun ise kültürel boyut olduğu anlaşılmıştır. Güz dönemindeki sonuca benzer bir sonuç bahar döneminde de ortaya çıkmıştır. Bahar döneminde üniversite hizmetlerinden en yüksek memnuniyet düzeyine sahip boyut sosyal boyut olurken, en düşük ortalama yine kültürel boyut olarak belirlenmiştir. Bu sonuçtan hareketle üniversite yönetiminin kültürel faaliyetlere daha fazla eğilmesi gerektiğine işaret etmektedir. Kültürel boyutun diğer boyutlara göre daha düşük ortalamaya sahip olmasının ülke çapında yaşanan maden kazaları, depremler, sel felaketleri vb. gibi derin yaralar açan toplumsal olaylardan kaynaklandığı ifade edilebilir. Aynı zamanda güvenlik risklerinin son yıllarda ciddi boyutlara ulaşması bu duruma istinaden üniversite yönetiminin tedbir amaçlı kültürel etkinlikleri askıya almasından kaynaklanıyor olabilir.

Bahar dönemi fakülte açısından incelendiğinde sınıflar bazında en yüksek ortalamanın 3. sınıf öğrencilerinde olduğu ortaya çıkmıştır. En düşük ortalamanın ise 2. sınıf öğrencilerinde olduğu belirlenmiştir. Öğrencilerin fakülte hizmetlerinden bahar yarıyılında en fazla memnun olduğu boyut öğrenci işleri olmuştur. Diğer boyutlara göre daha düşük ortalamaya sahip boyut ise altyapı / üstyapı / fiziksel ve sosyal olanaklar boyutu olduğu ortaya çıkmıştır.

Turizm Rehberliği bölümü öğrencilerinin yaz stajından genel memnuniyet düzeylerinin oldukça yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca, staj sürecinden en fazla memnun oldukları aşama staj sonrası olarak belirlenmiştir. Böyle bir sonucun ortaya çıkmasından Turizm Rehberliği bölümü staj komisyonunun tüm süreçleri aktif ve şeffaf bir şekilde sürdürmesinden kaynaklandığı düşünülmektedir. Staj komisyon üyeleri tüm duyuruları Fakülte resmi web sitesi ve sosyal medya üzerinden hızlı ve etkin bir şekilde duyurmaktadır. Özellikle staj sonrası süreçleri içeren evrak (staj dosyası vd.) teslim sürecinde öğrencilerin staj dosyaları ve diğer ek dosyalar komisyon üyeleri tarafından ön incelemeye tabi tutulmakta ve öğrencilerin eksiklikleri gerekli uyarılar yapılarak öğrencilerin bu eksiklikleri düzeltmeleri sağlanmaktadır. Öğrencilerin aktif olarak staj komisyon üyeleri tarafından staj mülakatı öncesinde bilgilendirilmesi bu sonucu ortaya çıkarmış olabilir. Araştırmada ortaya çıkan bir diğer önemli sonuç ise eğitimin staja katkısının stajın eğitime olan katkısından daha fazla olduğudur. Dolayısıyla bu sonuç turizm rehberliği bölümü müfredatının yeterli olduğunu aynı zamanda turizm rehberliği bölümünde ders veren öğretim elemanlarının süreçlere ne kadar hâkim olduklarını göstermektedir. Ayrıca, öğretim elemanlarının bilgi düzeylerinin çok iyi düzeyde olduğunu kanıtlar niteliktedir.

Bu kapsamda çalışma yapmak isteyen araştırmacılar, aynı ölçekleri kullanarak turizm rehberliği bölümü dışında farklı örneklemeler üzerinde çalışmayı tekrarlayabilirler. Ya da aynı örneklem üzerinde ancak başka bir üniversitenin Turizm Rehberliği bölümü öğrencileri üzerinde çalışmayı tekrar edebilirler. Aynı zamanda farklı üniversitelerin ve fakültelerin memnuniyet düzeyleri araştırılarak yapılan bu çalışmanın sonucuyla karşılaştırma yapılabilir; ortak ve farklı yönler ortaya konularak bir anlamda SWOT analizi yapılabilir. Turizm Rehberliği bölümü öğrencilerinin stajlardan memnuniyet düzeyleri her yıl düzenli olarak araştırılabilir. Böylelikle stajların öğrenciler açısından nasıl değerlendirildiğine dair fakülte yönetimleri ve bölüm başkanlıkları bilgi sahibi olabilir. Dolayısıyla fakültelerin bu kapsamda müfredatını geliştirmelerine de katkı sunabilir. Ayrıca staj süreçlerinde yapılan mülakatlarda öğrencilerin de izni alınarak anketlerle birlikte nitel görüşmelerle derinlemesine sorular sorularak daha detaylı bir çalışma ortaya konabilir.



Kaynakça

- Aslan, Z., Çoban, G. & Çokal, Z. (2014). Turizm öğrencilerinin staj deneyiminde algıladıkları motivasyonun Herzberg kuramına göre değerlendirilmesi: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi turizm fakültesi örneği. *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 33, 164-188.
- Boz, M., Yücekaya, P. & Kara, K. (2018). Turizm öğrencilerinin aldıkları eğitimin yeterliliği ve staj hakkındaki algıları: Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi örneği. *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, 10(2), 66-82.
- Cizrelioğulları, M. N. & Altun, Ö. (2019). Zorunlu Staj eğitimi alan turizm ve gastronomi öğrencilerinin staj memnuniyetinin incelenmesi: Doğu Akdeniz Üniversitesi örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7(4), 2447-2465.
- Çetin, Ş. (2005). Öğrenci stajlarında yararlanan dersler üzerine ampirik bir değerlendirme: Mersin Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16(2), 153-169.
- Değirmencioğlu, Ö. (2001). Türkiye' de turizm rehberliği eğitimi üzerine bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 12, 189-196.
- Demir, M. & Demir, Ş. Ş. (2014). Turizm işletmelerinde yöneticilerin mesleki staj ve stajyerleri değerlendirmesi. *Marmara Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6, 18-33.
- Demir, M. & Demir, Ş. Ş. (2016). Akademik beklenti, akademik memnuniyet ve kariyer planlaması ilişkisi: Turizm lisans öğrencileri örneği. *International Journal of Human Sciences*, 13(1), 46-59.
- Eker, N. & Zengin, B. (2016). Turist rehberliği eğitiminin değerlendirilmesi: Profesyonel turist rehberleri üzerine bir uygulama. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 5(4), 65-74.
- Eren, D., Özgül, E. & Çullu Kaygısız, N. (2013). Lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin eğitim memnuniyetlerinin belirlenmesi: Nevşehir Üniversitesi örneği. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 35, 15-27.
- Kabakulak, A. & Ateş, M. (2021). Turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi: Afyon Kocatepe Üniversitesi örneği. *Turist Rehberliği Dergisi*, 4(2), 64-79.
- Kılıç, Y. & Yılmaz, E. (2018). Meslek yüksekokulu öğrencilerinin perspektifinden mesleki eğitime ilişkin bir durum çalışması. *Academia Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 3(1), 1-16.
- Kuşluvan, S. & Çeşmeci, N. (2002). Türkiye'de turist rehberliği eğitiminin sorunları ve yeniden yapılandırılması. *Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı 11(13)*, 235-242.
- Mercan, Ş. O., Aksu, M., Yıldırım, H. M. & Bucak, T. (2015). Perception of internship on students studying in the field of tourism at undergraduate level: A research at Çanakkale Onsekiz Mart University. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 32, 319-333.



- Pelit, E. & Güçer, E. (2006). Turizm alanında öğretmenlik eğitimi alan öğrencilerin turizm işletmelerinde yaptıkları stajları değerlendirmeleri üzerine bir araştırma. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 139-164.
- Polat Üzümcü, T. (2015). Otel yöneticilerinin turizm eğitimine yönelik algıları: Kocaeli ili otel yöneticileri üzerinde bir araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 30, 123-150.
- Şen Demir, Ş. (2013). Beklenti, algılanan kalite-değer ve memnuniyet ilişkisi: Turizm lisans öğrencileri üzerine bir uygulama. *International Journal of Human Sciences*, 10(1), 307-324.
- Ünlüönen, K. & Boylu, Y. (2005). Türkiye’de yükseköğretim düzeyinde turizm eğitimindeki gelişmelerin değerlendirilmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(12), 11-32.

ETİK ve BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara ve bilimsel atf gösterme ilkelerine riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Turist Rehberliği Dergisi’nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarlarına aittir. Yazarlar etik kurul izni gerektiren çalışmalarda, izinle ilgili bilgileri (kurul adı, tarih ve sayı no) yöntem bölümünde ve ayrıca burada belirtmişlerdir.

ARAŞTIRMACILARIN MAKALEYE KATKI ORANI BEYANI

1. yazar katkı oranı : %50
2. yazar katkı oranı : %50