

ISSN-1301-4838



**GAZİ ÜNİVERSİTESİ
TİCARET VE TURİZM
EĞİTİM FAKÜLTESİ
DERGİSİ**

**JOURNAL OF COMMERCE & TOURISM
EDUCATION FACULTY
GAZİ UNIVERSITY**

**Bu dergi yılda iki defa yayınlanır.
This Journal is published twice a year.**



YIL/YEAR: 2013

SAYI/NUMBER: 2

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ
TİCARET VE TURİZM EĞİTİM
FAKÜLTESİ DERGİSİ SAHİBİ**

Prof. Dr. Süleyman BÜYÜKBERBER (Rektör)
GENEL YAYIN YÖNETMENİ
Prof. Dr. Nevzat AYPEK (Dekan)

BAŞ EDİTÖR

Prof. Dr. Mevlüt KARAKAYA
EDİTÖRLER

Yrd. Doç. Dr. Sami ACAR
Yrd. Doç. Dr. Orhan ÜNAL
YAYIN SEKRETERLERİ
Arş. Gör. Dr. Emine ÖNER KAYA
Arş. Gör. Soner GÖKTEN
Arş. Gör. Özlem ALTINÖZ

YAZI İŞLERİ MÜDÜRÜ

Prof. Dr. Mehmet YEŞİLTAŞ
DİZGİ BASKI DÜZENLEME
Gazi Üniversitesi

**OWNER OF GAZI UNIVERSITY
JOURNAL OF COMMERCE & TOURISM
EDUCATION FACULTY**

Prof. Dr. Süleyman BÜYÜKBERBER (Rector)
EDITOR IN CHIEF
Prof. Dr. Nevzat AYPEK (Dean)

CHIEF EDITOR

Prof. Dr. Mevlüt KARAKAYA
EDITORS

Asst.Prof.Dr. Sami ACAR
Asst.Prof.Dr. Orhan ÜNAL
SECRETARY
Res.Asst.Dr. Emine ÖNER KAYA
Res.Asst. Soner GÖKTEN
Res.Asst. Özlem ALTINÖZ

DESK EDITOR

Prof.Dr. Mehmet YEŞİLTAŞ
COMPOSITOR
Gazi Üniversitesi

GAZİ ÜNİVERSİTESİ TİCARET VE TURİZM EĞİTİM FAKÜLTESİ

06830 Gölbaşı Kampüsü, ANKARA

Telefon: 0 312 485 14 60, Faks: 0 312 484 41 24

e-mail: ttef@gazi.edu.tr

Bu dergi yılda iki, defa yayınlanır.

This Journal is published twice a year

DERGİ HAKEM KURULU

EDITORIAL ADVISORY BOARD

Prof. Dr. Ahmet AKTAŞ (Akdeniz Üni.)
Prof. Dr. Ali HALICI (Başkent Üni.)
Prof. Dr. Alp TİMUR (Dokuz Eylül Üni.)
Prof. Dr. Aydın KARAPINAR (Gazi Üni.)
Prof. Dr. Azize ERGENELİ (Hacettepe Üni.)
Prof. Dr. Azize TUNÇ HUSSEİN (Gazi Üni.)
Prof. Dr. Bahtişen KAVAK (Hacettepe Üni.)
Prof. Dr. Bayram KAYA (Ankara Üni.)
Prof. Dr. Beyhan MARŞAP (Gazi Üni.)
Prof. Dr. Burhan ÇİL (Gazi Üni.)
Prof. Dr. Cevat TOSUN (Gazi Üni.)
Prof. Dr. Dilaver TENGİLİMOĞLU (Gazi Üni.)
Prof. Dr. Doğan TUNCER (Başkent Üni.)
Prof. Dr. Doğan Yaşar AYHAN (Başkent Üni.)
Prof. Dr. Emine ORHANER (Gazi Üni.)
Prof. Dr. Erinç BÖGE (Başkent Üni.)
Prof. Dr. Ganite KURT (Gazi Üni.)
Prof. Dr. Hasan KAVAL (Gazi Üni.)
Prof. Dr. Haydar SUR (Marmara Üni.)
Prof. Dr. Hikmet TİMUR (Hacettepe Üni.)
Prof. Dr. İrfan SÜER (Gazi Üni.)
Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ (Gazi Üni.)
Prof. Dr. Jale AKMEL (Okan Üni.)
Prof. Dr. Kurban ÜNLÜÖNEN (Gazi Üni.)
Prof. Dr. Mahmut ARSLAN (Hacettepe Üni.)
Prof. Dr. Mehmet ARSLAN (Gazi Üni.)
Prof. Dr. Mehmet YEŞİLTAŞ (Gazi Üni.)
Prof. Dr. Metin Kamil ERCAN (Gazi Üni.)

Prof. Dr. Mevlüt KARAKAYA (Gazi Üni.)
Prof. Dr. M. Mithat ÜNER (Gazi Üni.)
Prof. Dr. Mustafa Ömer İPÇİ (Hacettepe Üni.)
Prof. Dr. Nevin TEKGÜL ŞANLIER (Gazi Üni.)
Prof. Dr. Nevzat AYPEK (Gazi Üni.)
Prof. Dr. Nurettin PARILTI (Gazi Üni.)
Prof. Dr. Nüşet KAHRAMAN (İstanbul Üni.)
Prof. Dr. Orhan İÇÖZ (Dokuz Eylül Üni.)
Prof. Dr. Orhan SEVİLENGÜL (Başkent Üni.)
Prof. Dr. Öznur YÜKSEL (Çankaya Üni.)
Prof. Dr. Rauf ARIKAN (Gazi Üni.)
Prof. Dr. Remzi ÖRTEN (Gazi Üni.)
Prof. Dr. Sanem ALKIBAY (Gazi Üni.)
Prof. Dr. Selami SARGUT (Başkent Üni.)
Prof. Dr. Sezer KORKMAZ (Gazi Üni.)
Prof. Dr. Tamer ARPACI (Atılım Üni.)
Prof. Dr. Yüksel ÖZTÜRK (Gazi Üni.)
Doç. Dr. Akyay UYGUR (Gazi Üni.)
Doç. Dr. Fügen Durlu ÖZKAYA (Gazi Üni.)
Doç. Dr. G. Sağlam ARI (Gazi Üni.)
Doç. Dr. İrfan YAZICIOĞLU (Gazi Üni.)
Doç. Dr. Muharrem TUNA (Gazi Üni.)
Doç. Dr. Mustafa KILIÇ (Hacettepe Üni.)
Doç. Dr. Oya HAZER (Hacettepe Üni.)
Doç. Dr. Rafet AKTAŞ (Yıldırım Beyazıt Üni.)
Doç. Dr. R. Pars ŞAHBAZ (Gazi Üni.)
Doç. Dr. **S. Meydan UYGUR** (Gazi Üni.)
Doç. Dr. Yavuz KAHRAMAN (Turgut Özal Üni.)
Doç. Dr. Yasin BOYLU (Gazi Üni.)



GAZİ ÜNİVERSİTESİ TİCARET VE TURİZM EĞİTİM FAKÜLTESİ DERGİSİ

Yıl: 2013

Sayı: 2

Genel Olarak Otel İşletmelerini Etkileyen Sorunlar: Doğu Anadolu Bölgesindeki Otel İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama
Fatma GÜNDÜZ
Prof. Dr. Önder BARLI.....1 - 21

İç ve Dış Müşteri Tatmini İlişkisine Yönelik Didim Bölgesi Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma
Hulusi DOĞAN
Oğuz NEBİOĞLU
Esmâ ACAYİP
Oğuzhan AYDIN22 - 43

Standart Türk Klavyesinin Öğretimine Yönelik Bir Model Önerisi: WPR Modeli ve Örnek Bir Uygulama
Sami ACAR.....44 - 65

Öğrencilerin Öğretim Üyelerinin Davranışlarını Etik Çerçevesinde Algılamaları Üzerine Bir Araştırma
Derya KARA
Yalçın ARSLANTÜRK.....66 - 84

Meslek Yüksekokullarında Muhasebe Eğitiminin Önemi ve Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Bölümü'nde Okuyan Öğrencilerin Bölümden Memnuniyetinin ve Mesleki Beklentilerinin Ridit Analizi ile Değerlendirilmesi: Kars-Ardahan-İğdir Örneği
Alper TAZEGÜL
Ötügen SENGER
Ceyda YERDELEN KAYGIN.....85-112

GENEL OLARAK OTEL İŞLETMELERİNİ ETKİLEYEN SORUNLAR: DOĞU ANADOLU BÖLGESİNDEKİ OTEL İŞLETMELERİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA

Fatma GÜNDÜZ*

Prof. Dr. Önder BARLI**

ÖZET

Otel işletmeleri temelde modern işletmeciliğin kuralları ile yönetilse de, sektörün kendine has özellikleri otel işletmeciliğine farklı nitelikler katmaktadır. Öncelikle insana dayalı hizmet sunumu söz konusu olduğundan emek yoğunluğu, otel işletmelerinin en önemli özelliği olarak karşımıza çıkmaktadır. Bunun yanı sıra üretim, satış ve pazarlama konusundaki farklılıklar otel işletmelerini diğer işletmelerden ayırmaktadır. Bu bağlamda işaret edilmesi gereken bir diğer husus ise sektörün küresel ölçekte bir rekabetin içinde olmasıdır. Kendini diğerlerinden ayıran söz konusu farklılıklar olduğu gibi sektörün yine kendine özgü yerel, bölgesel ve küresel boyutta çeşitli sorunlarla karşı karşıya olduğu görülmektedir. Bu çalışmada otel işletmelerinin daha çok yerel- bölgesel boyuttaki problemlerine dikkat çekilmektedir. Çalışmada Doğu Anadolu Bölgesi'nde bulunan otel işletmelerinin sorunları araştırılmış, otel yöneticilerinin söz konusu sorunlar ile ilgili düşünceleri ortaya konulmuştur. Çalışmanın sonucunda Doğu Anadolu Bölgesinde bulunan 3, 4, 5 yıldızlı otel işletmelerinin sorunları tartışılmış ve söz konusu sorunlarla başa çıkabilmek için çeşitli öneriler ortaya konmuştur.

Anahtar Kelimeler: Otel İşletmeleri, Doğu Anadolu Bölgesi

*Atatürk Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Kamu Yönetimi(Yüksek Lisans)

** Atatürk Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Kamu Yönetimi(Prof. Dr.)

GENERALLY AFFECTING PROBLEMS OF HOTEL ENTERPRISES: AN APPLICATION TOWARDS HOTEL ENTERPRISES IN EAST ANATOLIA

ABSTRACT

Although hotel enterprises were managed by modern enterprise rules in basicly, it own features of the sector makes different qualities gain the hotel enterprising. Firstly, because service based on human particularity is emphasised work intensity has faced to us as the most important features of hotel enterprises. Besides, the differences about production and selling and marketing also make hotel enterprises different from the other enterprises. In this respect, another important matter which should be emphasised is that the sector is in a competition in global scale. It is seen that sector face to face various responsibilities in a dimensions of global, regional and local as well as the differences which make it different from the others.

In this study, we examined local and regional dimensional problems of hotel enterprises. In the study, the problems of hotels in East Anatolia Region were investigated, and the ideas and feeling of hotel managers about mentioned problems were revealed.

In the result of the study, the problems of 3, 4, 5 stered hotel enterprises in East Anatolia were discussed, and various suggestions have been put forward in order to cope with mentioned problems.

Keywords: Hotel enterprises, East Anatolia Region

GİRİŞ

Otel işletmeleri turizm sektörünün önemli bir alt kolunu oluşturmaktadır. Oteller buldukları ülkede iş görüşmelerinde, toplantılar ve konferanslar düzenlenmesinde, eğlence ve konaklama faaliyetlerinde kolaylıklar sağlamak suretiyle önemli rol oynarlar. Bununla birlikte otel işletmelerinde farklı sorunlar gündeme gelmektedir. Hem insanların ihtiyaçlarını karşılama konusunda hem de giderek artan rekabet, dünyada yaşanan ekonomik dalgalanmalar ve yakın ülkelerdeki siyasi istikrarsızlık gibi dış etkenlerden dolayı oteller de birtakım sorunlar gündeme gelmektedir.

Bölgede bulunan otellerin karşı karşıya kaldıkları sorunların belirlenerek bu sorunlara alternatif çözüm önerileri üretebilme, çalışmanın ana konusunu oluşturmaktadır.

Çalışma Doğu Anadolu Bölgesinde bulunan otel işletmelerinin genel müdürleri ve departman müdürleri ile sınırlandırılmıştır. Çalışmada anket yöntemi kullanılarak yöneticilerin otel işletmelerinin sorunları hakkındaki düşüncelerinin tespiti belirlenmeye çalışılmıştır.

Çalışma teorik ve uygulama bölümlerinden oluşmaktadır. Çalışmanın teorik bölümünde otel işletmelerinin genel çerçevesine ve otel işletmelerinde yaşanan pazarlama, tanıtım, eğitim, ekonomik, bürokratik ve mevsimsellik sorunlarına yer verilmiştir. Uygulama bölümünde saha araştırması yer almaktadır. Çalışmanın sonuç bölümünde ise elde edilen sonuçlar doğrultusunda önerilerde bulunulmuştur.

1. OTEL İŞLETMESİ KAVRAMI, ÖZELLİKLERİ VE SINIFLANDIRMASI

Otel işletmesi kavramı ile ilgili olarak literatürde çok sayıda tanımın yapıldığı görülmektedir. Burada söz konusu tanımlardan yalnızca birkaçına yer verilecektir:

Uluslararası Turizm Akademisi tarafından yapılan tanıma göre, "Otel, yolcuların seyahatleri boyunca ücret karşılığında konaklayabildikleri ve

beslenme ihtiyaçlarını devamlı olarak karşılayabildikleri işletmelerdir.(Aktaş, 2002: 25)

Daha kapsamlı bir başka tanımda ise yapısı, teknik donanımı, konforu ve bakım koşulları gibi maddi; sosyal değeri, personelin hizmet kalitesi, gibi moral elemanları ile uygar bir insanın arzu ettiği nitelikte geçici konaklama ve kısmen beslenme ihtiyaçlarını bir ücret karşılığında karşılamayı meslek olarak kabul eden ekonomik, sosyal ve disiplin altına alınmış bir işletmedir. (Olalı, Korzay, 1993: 25)

1.1. Otel İşletmelerinin Özellikleri

Otel işletmeleri diğer ticari ve sanayi işletmelerin göstermiş olduğu özelliklerden ayrı olarak şu özellikleri taşımaktadır(Şener, 2001:14-15):

- Otel işletmeleri zamana duyarlıdır.
- Otel işletmeleri emek yoğun işletmelerdir.
- Otel işletmeciliği dinamiklidir.
- Otel işletmeleri günün 24 saati faaliyet gösteren işletmelerdir.
- Otel işletmelerinde sunulan hizmetler, bölümler ve personel arasında yakın işbirliği ve karşılıklı yardımlaşmayı gerektirir.
- Otel işletmelerinde sermayenin büyük kısmı sabit değerlere bağlanmıştır.
- Otel işletmeciliğinde risk faktörü oldukça yüksektir.

1.2. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması

Otel işletmelerinin sınıflandırılması konusunda değişik görüşler ve değişik yaklaşımlar bulunmaktadır. Ülkemiz şartları dikkate alınarak oteller şu şekilde sınıflandırılabilir(Şener,2001:19):

Büyükliklerine Göre Sınıflandırma

Otel işletmelerinin oda sayısına göre sınıflandırılmasıdır. Buna göre; 25 veya daha az odaya sahip oteller çok küçük oteller, 25-99 odaya sahip oteller küçük oteller, 100-299 odaya sahip olan oteller orta büyüklükteki oteller ve 300 ve daha fazla odaya sahip oteller ise büyük oteller olarak gruplandırılmıştır.(Aktaş, 2002: 27)

Faaliyet Sürelerine Göre Sınıflandırma

Faaliyet sürelerine göre otel işletmelerini, devamlı oteller ve mevsimlik oteller olmak üzere ikiye ayırabiliriz: (Şener, 2001: 21)

- Devamlı Oteller
- Mevsimlik Oteller

Karşıladıkları Konaklama İhtiyacı Türü Bakımından Sınıflandırma

Otel işletmeleri karşıladıkları konaklama ihtiyacı türüne göre (Batman,2008: 21);

- Merkezi Konaklama İşletmeleri
- Kıyı Konaklama İşletmeleri
- Dağ ve Spor Konaklama İşletmeleri
- Kaplıca, Kür Konaklama İşletmeleri

Ulaştırma Araçları ile Olan Bağlantılarına Göre Sınıflandırma

Ulaştırma araçları ile olan bağlantılarına göre otel işletmeleri aşağıdaki gibi sınıflandırılabilir(Şener, 2001: 24):

- Havaalanı konaklama işletmeleri
- İstasyon konaklama işletmeleri
- Liman konaklama işletmeleri
- Karayolları kavşak noktalarındaki konaklama İşletmeleri

Hukuki Bakımdan Sınıflandırma

Oteller, aslî fonksiyonları müşterilerin konaklama ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir. Oteller; bir, iki, üç, dört ve beş yıldızlı oteller olarak sınıflandırılır.(www.kultur.gov.tr) Erişim Tarihi:17.05.2012).

2. OTEL İŞLETMELERİNDE YAŞANAN SORUNLAR

Oteller; insanların kendi konutlarının bulunduğu yer dışında değişik nedenlerle yaptıkları seyahatlerde birinci planda geçici konaklama, ikinci planda yeme içme gibi zorunlu ihtiyaçların karşılanması için mal ve hizmet üreten ticari nitelikteki işletme faaliyetlerini kapsar. Gerçekleştirilen bu faaliyetler birçok sorunu da beraberinde getirmektedir. Bu sorunlardan bazıları aşağıda açıklanmıştır:

Pazarlama Sorunları

Pazarlama “dinamik bir çevrede müşterilerle tatmin edici bir değişim ilişkisi sağlayacak mal, hizmet ve fikirlerin oluşturulması, dağıtımı, fiyatlandırılması ve tutundurulması süreci” olarak tanımlanmaktadır.(Pride, Ferrell, 2006: 4) Turizm endüstrisindeki hızlı değişim ülkeler ve işletmeler arasındaki rekabetin artmasına neden olmuştur. Değişen turizm eğilimleri, turist taleplerindeki farklılaşma, ağırlaşan rekabet koşulları işletmeleri farklı ürün ve hizmet sunumuna yöneltmiş ve yeni modern turizm pazarlaması stratejileri geliştirmeye zorunlu kılmıştır.(Yetgin, 2009: 1)

Turizm işletmelerinin sağlıklı pazarlama anlayışı ve politikaları geliştirememeleri, aşırı kâr hırsı, kısa vadede büyüme isteği gibi birtakım işletme çıkarlarını daha ön planda tutmaları, turizm tüketicisinin ulaştırmadan konaklamaya, yeme-içmeden, alışverişe hemen her ürün ve hizmete ilişkin çeşitli sorunları yaşamasına neden olmaktadır. Yüksek fiyat, sürekli fiyat artışı, dengesiz fiyat gibi biçimlerde kendini gösteren fiyatla ilgili sorunlar turizm tüketicisinin önde gelen sorunlarındanıdır.

Mevsimlik Yoğunlaşma Sorunu

Turizm sektöründe mevsimsellik, turizm faaliyetlerinin temelde bireysel kararlara bağılı olarak gelişmesi nedeniyle oldukça fazla sayıda etkene bağılı olarak oluşmaktadır. Mevsimsel turizm talebi dalgalanmaları; savaş, grevler, terörizm, doğal afetler, döviz kurlarındaki ani değışmeler ve ortalamanın dışında seyreden hava şartları gibi olağanüstü, birkaç yılda bir yapılan etkinliklerin sebep olduğu dalgalanmaları (olimpiyat oyunları gibi) ifade etmektedir.(Kuşluvan ve Kuşluvan, 1998: 18) Mevsimselliğin otel işletmeleri açısından yarattığı olumsuz sonuçlar aşağıdaki gibi özetlenebilmektedir:

- Mevsimlik talep dalgalanmaları; *turistik işletme yatırımlarının cazipliğini azaltıcı* bir rol oynamaktadır(Kuşluvan ve Kuşluvan: 1998: 21)

- Turistik talebin mevsimselliğinin turistik işletmeler açısından doğurduğu ikinci olumsuz sonuç *atıl kapasite ve verimsizlik sorunudur.*(Günel, 2009: 45)

- Turistik talebin mevsimselliği otel işletmeleri için üçüncü olarak *personel sorunları* ortaya çıkarmaktadır.(Usta, 2001: 138)

-Turistik talebin mevsimselliğinin turizm işletmelerinde yarattığı olumsuz sonuçlardan bir diğeri ise *hizmet kalitesinin düşmesidir.*(Günel, 2009: 46).

Ekonomik Sorunlar

Ekonomik bakımdan turizm; milyonlarca insanı tüketici ve üretici olarak ilgilendirir. Ekonomik gelişmenin itici ve sürükleyici bir elemanı olan turizm her şeyden önce; mal ve hizmetlerin tüketimini ve bu mal ve hizmetleri üreten firmalar içinde bir gelir kaynağını ifade eder. Bu ihtiyaçların artması daha çok mal ve hizmet üretmek zorunluluğunu, yatırımları, üretimi ve gelirleri arttırmıştır.(Dilber,2007:206)

Tüm bunlarla birlikte sektör ekonomik bakımdan bazı sorunlarla karşı karşıyadır. Özellikle dünyada ve yakın bölgelerde yaşanan mali krizden sektördeki tüm işletmeler, bilhassa da oteller fazlasıyla etkilenmektedir. Bu ekonomik dalgalanmalar otellerin doluluk oranlarına da yansımakta ve

bunun doğal bir sonucu olarak da işletmeler personel de azalma yoluna gitmektedirler. (Olalı, 1978: 72)

Siyasi ve Bürokratik Sorunlar

Yerel yönetimlerin sahip oldukları yetki ve sorumluluklar ülkeden ülkeye değişiklik gösteriyor olsa bile, genel bir çerçevede düşünüldüğünde belirli ortak sorumluluklara sahiplerdir. (Yeter, 1993: 25) Bu bakış açısıyla Türkiye'de yerel yönetimlere çeşitli yasalarla verilen turizme yönelik ve turizmi de etkileyen tanıtım, kültür, sanat, spor ve rekreasyon hizmetleri arasında; yerel, ulusal ve uluslararası festival, kültür ve turizm etkinlikleri düzenlemek, turistik işyerlerini denetlemek, turistik değeri olan kültür varlıklarını korumak, kentsel eksiklik, bozukluk ve çarpıkları ortadan kaldırmak, kültür-turizm bürosu açmak, turizme yönelik (golf sahası vb.) spor alanları açmak, rehberlik hizmetleri vermek bulunmaktadır. (Sevim ve Ünlüönen, 2005: 57)

Merkezi idare ve yerel yönetimler kadar, turizm sektörü üzerinde etkili olan bir başka grup aktör de; yerel, ulusal ya da uluslararası sivil toplum örgütleri ve baskı gruplarıdır. Bu örgütlerin arasında, turizm sektöründe bilfiil faaliyet gösteren Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB) ve Türkiye Otelciler Birliği'nin (TÜROB) yanı sıra Doğal Hayatı Koruma Derneği, TEMA Vakfı gibi çevreci gruplar da yer almaktadır.(Gürsoy, 2006: 76)

Eğitim Sorunu

Eğitim, mevcut toplumsal ve kültürel değerlerin genç kuşaklara aktarıldığı bir süreç, zihinsel gelişim, kişilik geliştirme, mesleki yetiştirme, bireyleri teknolojik becerilerle donatma ve toplumsal- siyasal sistemi sürdürme çabası olarak tanımlanabilir.(Eskicumalı, 2005: 4)

Türkiye'deki turizm eğitiminin genel 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.(Timur, 1992: 50)

3. METODOLOJİ

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Oteller, turizm sektöründe bulunan diğer işletmelerden farklı bir konumdadırlar. Aynı anda birçok farklı hizmeti misafirlerine sunabilen otel işletmeleri bu bakımdan önemli çekiciliğe sahiptirler. Bu çekiciliğin yanı sıra bu işletmelerde birçok sorunda mevcuttur.

Bu çalışma, Doğu Anadolu bölgesinde bulunan otel işletmelerini genel olarak etkileyen sorunları incelemeye yönelik yapılmıştır. Araştırma aynı zamanda, otel işletmelerinin bölgeye olan hem ekonomik hem sosyal katkılarını, bölgenin diğer bölgelere göre avantajlarını, dezavantajlarını ortaya koymayı amaçlamaktadır. Bununla birlikte sorunların dile getirilmesini sağlamak ve gerek siyasi aktörlerin gerek sivil toplum kuruluşlarının dikkatini çekmek, bu sorunların bilimsel platformda tartışılmasını sağlamak ve sorunların aşılmasında çözüm önerileri geliştirilmesini sağlamak da amaçlanmıştır. Bu araştırma ile Doğu Anadolu Bölgesinde bulunan otel işletmelerinin bölgeye olan katkılarını bakılarak, eksiklikler belirlenecek ve böylece bölgenin cazip bir turizm merkezi olması için gerekli tedbirler alınacaktır.

Evren ve Örneklem

Doğu Anadolu Bölgesi sınırları içerisinde bulunan otel işletmelerini genel olarak etkileyen sorunları belirlemeyi amaçlayan bu çalışmada, işletmelerin üst düzey yöneticileri örneklem olarak alınmıştır. Evren Türkiye'deki otel işletmeleri iken, araştırmanın kasti örneklemini Doğu Anadolu Bölgesi'ndeki 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri oluşturmaktadır.

3.2. Verilerin Toplanması ve Analizi

Bu aşamada sektördeki sorunların büyük bir bölümüne hitap edebilecek nitelikte ki yargıları içeren bir anket geliştirilmiştir. Elde edilen bulgular, bilgisayar ortamına aktarılarak SPSS (11.5 for Windows) programı yardımıyla çözümlenerek yorumlanmış ve bu doğrultuda öneriler geliştirilmiştir. Hipotez testleri yapılmadan önce anket sorularının güvenilirlik analizi yapılmıştır. Araştırmada kullanılan anketin güvenilirliği, Cronbach Alfa (α) katsayısının hesaplanması yöntemiyle tespit edilmiştir. Bu doğrultuda, güvenilirlik katsayısı, $\alpha = 0,72$ olarak çıkmıştır.

3.3. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırma kapsamında geliştirilen hipotezleri şu şekilde sıralamak mümkündür:

H₁: Cinsiyet ile otel işletmelerinin sorunları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₂: Eğitim düzeyi ile otel işletmelerinin sorunları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₃: Bölgede çalışma süresi ile otel işletmelerinin sorunları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₄: Otelin sınıfı ile otel işletmelerinin sorunları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

H₅: Çalışan toplam personel ile otel işletmelerinin sorunları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

3.4. Araştırmanın Bulguları

Ankete katılanların cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, sektördeki çalışma süresi, bölgedeki çalışma süresi, unvan, otelin sınıfı, otelin hizmet süresi, otelde çalışan toplam personel sayısı, yabancı dil bilen personel sayısı ve

hangi aylarda misafir ağırlandığı ile ilgili bilgiler incelenmiştir. Tablo 1'de ankete katılan cevaplayıcılara ait demografik özellikler gösterilmiştir:

Tablo 1: Cevaplayıcıların Demografik Özellikleri

CİNSİYET	Frekans	Yüzde	UNVAN	Frekans	Yüzde
Erkek	54	66,7	Genel Müdür	10	12,3
Kadın	27	33,3	Genel Müdür Yardımcısı	5	6,2
Toplam	81	100	Departman Yöneticisi	66	81,5
			Toplam	81	100
EĞİTİM DÜZEYİ	Frekans	Yüzde	OTELİN HİZMET SÜRESİ	Frekans	Yüzde
İlköğretim	0	0	1 yıldan az	8	9,9
Lise	16	19,8	1-5 yıl	18	22,2
Ön Lisans	27	33,3	6-10 yıl	17	21,0
Lisans	38	46,9	11-15 yıl	29	35,8
Yüksek Lisans	0	0	16 +	9	11,1
Doktora	0	0	Toplam	81	100
Toplam	81	100			
SEKTÖRDE ÇALIŞMA	Frekans	Yüzde	BÖLGEDEKİ ÇALIŞMA SÜRESİ	Frekans	Yüzde
1 yıldan az	0	0	1 yıldan az	0	0
1-5 yıl	11	13,6	1-5 yıl	24	29,6
6-10 yıl	26	32,1	6-10 yıl	27	33,3
11-15 yıl	16	19,8	11-15 yıl	21	25,9
16 +	28	34,6	16 +	9	11,1
Toplam	81	100	Toplam	81	100
YAŞ	Frekans	Yüzde	YABANCI DİL BİLEN PERSONEL	Frekans	Yüzde
18-24	0	0	1-4	10	12,3
25-31	15	18,5	5-8	12	14,8
32-38	49	60,5	9-12	21	25,9
39-45	9	11,1	13-16	3	3,7
46 +	8	9,9	17 +	35	43,2
Toplam	81	100	Toplam	81	100
OTELİN SINIFI	Frekans	Yüzde	TOPLAM PERSONEL SAYISI	Frekans	Yüzde
3 Yıldızlı	8	9,9	49 ve altı	8	9,9
4 Yıldızlı	33	40,7	50-100	36	44,4
5 Yıldızlı	40	49,4	101 +	37	45,7
Toplam	81	100	Toplam	81	100
YOĞUN AYLAR	Frekans	Yüzde			
Aralık-Mart	45	55,6			
Nisan-Temmuz	29	35,8			
Ağustos-Kasım	7	8,6			
Toplam	81	100			

Cevaplayıcıların % 66,7'si (54) erkeklerden, %33,3'ü (27) ise bayanlardan oluşmaktadır. Cevaplayıcıların yaş ortalaması % 60,5'lik bir oranla 32-38 yaş arasında değişirken, % 18,5'lik kısmı ise 25-31 arası yaş grubunda yer almaktadır. Cevaplayıcıların % 46,9'u lisans mezunudur. Cevaplayıcıların turizm sektöründe çalışma sürelerine bakıldığında % 34,6'sı(28 kişi) 16 yıl ve daha fazla bir süredir sektörde çalışmakta

olduklarını belirtmişlerdir. Cevaplayıcıların bölgedeki çalışma sürelerine bakıldığında %33,3(27 kişi) lük kısmı 6-10 yıl arası Doğu Anadolu bölgesinde çalışmakta olduklarını belirtmişlerdir. Cevaplayıcıların %12, 3'ü(10 kişi) genel müdür, %6,2'si (5 kişi) genel müdür yardımcısı ve %81,5'i(66 kişi) departman yöneticisi unvanına sahip olduğu görülmektedir. Cevaplayıcıların % 43,2'si otellerinde yabancı dil bilen personel sayısının 16 ve üzerinde kişi olduğunu belirtmişlerdir. Son olarak cevaplayıcıların en yoğun misafir ağırladıkları aylar sorusuna verdikleri cevap %55,6 ile Aralık-Mart ayları olduğu belirtilmiştir.

Cinsiyet değişkeniyle yargılar arasındaki farklılıkları test etmek amacıyla da Mann Whitney U testi yapılmıştır. “ Yöneticilerin cinsiyeti ile otel işletmelerinin sorunları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.” şeklindeki hipotezin sınanması için Mann Whitney U analizi yapılmıştır.

Tablo 2: Sorunların Cinsiyet Değişkenine Göre Farklılıkları

Sorular	Cinsiyet	N	U Değeri	p Değeri
Yerel yönetimlerle uyum içerisinde çalışmaktayız	Erkek	54	540,50	0,047
	Kadın	27		
Yerel halk turizmi destekleyici bir tutum içerisindedir	Erkek	54	511,50	0,024
	Kadın	27		
Yan ve alt sektörler gelişmediği için bazı ihtiyaçları bölgeden karşılayamamamız bizi zor durumda bırakmaktadır.	Erkek	54	485,00	0,007
	Kadın	27		
Bölge kentlerinde kentleşme- peyzaj- tarihi yerlerin bakımı gibi hususlarda belediyeçilik hizmetlerinin yeterli olmayışı verdiğimiz hizmetleri olumsuz etkilemektedir.	Erkek	54	491,50	0,011
	Kadın	27		
Dünyada ve yakın bölgelerde yaşanan mali kriz işletmemizi olumsuz etkilemektedir.	Erkek	54	468,00	0,004
	Kadın	27		

36 yargı ile yöneticilerin cinsiyetleri arasındaki karşılaştırmalara bağlı olarak yapılan Mann Whitney U testi sonucunda Tablo: 2'deki sonuçlara ulaşılmıştır. Buna göre yöneticilerin cinsiyetleri bakımından yukarıdaki konularla ilgili olarak $p < 0,05$ düzeyinde bir ilişki tespit edilmiştir.

Bu bağlamda cinsiyet ile “Yerel yönetimlerle uyum içerisinde çalışmaktayız”, “Yerel halk turizmi destekleyici bir tutum içerisindedir” , “Yan ve alt sektörler gelişmediği için bazı ihtiyaçları bölgeden karşılayamamamız bizi zor durumda bırakmaktadır”, “Bölge kentlerinde kentleşme- peyzaj- tarihi

yerlerin bakımı gibi hususlarda belediyeçilik hizmetlerinin yeterli olmayışı verdiğimiz hizmetleri olumsuz etkilemektedir” , “Dünyada ve yakın bölgelerde yaşanan mali kriz olumsuz etkilemektedir” yargılarına karşı farklı bakış açılarının ortaya çıktığı anlaşılmaktadır. Kadınlar erkeklere nazaran yerel yönetimlerle daha uyumlu çalıştıklarını belirtmişler ve yerel halkın da turizme olan tutumlarını daha destekleyici bulduklarını belirtmişlerdir.

Aşağıda Tablo 3’ de bölgedeki otel işletmelerinin sorunlarının yöneticilerin eğitim düzeylerine göre farklılaşp farklılaşmadığını test etmek amacıyla yapılan Kruskal Wallis testi sonuçları verilmiştir.

Tablo 3: Bölgedeki Otel İşletmeleri Sorunlarının, Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Kruskal Wallis Testi Sonuçları

SORULAR	Eğitim Düzeyi	N	X ²	Sd.	P Değeri
Hizmetlerimizi pazarlamak için hangi teknik ve teknolojilerden yararlanılması gerektiğini bilmiyoruz.	Lise	16	15,37	2	,000
	Önlisans	27			
	Lisans	38			
Yan ve alt sektörler gelişmediği için bazı ihtiyaçları bölgeden karşılayamamamız bizi zor durumda bırakmaktadır.	Lise	16	12,36	2	0,002
	Önlisans	27			
	Lisans	38			
Bölge kentlerinde kentleşme- peyzaj- tarihi yerlerin bakımı gibi hususlarda belediyeçilik hizmetlerinin yeterli olmayışı verdiğimiz hizmetleri olumsuz etkilemektedir.	Lise	16	7,92	2	0,019
	Önlisans	27			
	Lisans	38			

Yöneticilerin eğitim düzeyleri ile “Hizmetlerimizi pazarlamak için hangi teknik ve teknolojilerden yararlanılması gerektiğini bilmiyoruz”, “ Yan ve alt sektörler gelişmediği için bazı ihtiyaçları bölgeden karşılayamamamız bizi zor durumda bırakmaktadır” ve “Bölge kentlerinde kentleşme- peyzaj- tarihi yerlerin bakımı gibi hususlarda belediyeçilik hizmetlerinin yeterli olmayışı verdiğimiz hizmetleri olumsuz etkilemektedir” yargıları arasında $p < 0,05$ önem düzeyinde bir ilişki vardır.

Aşağıda Tablo 4’de bölgedeki otel işletmelerinin sorunlarının yöneticilerin bölgede çalışma sürelerine göre farklılaşp farklılaşmadığını test etmek amacıyla yapılan Kruskal Wallis testi sonuçları verilmiştir.

Tablo 4: Bölgedeki Otel İşletmeleri Sorunlarının, Bölgede Çalışma Süresi Değişkenine Göre Kruskal Wallis Testi Sonuçları

SORULAR	Bölgede Çalışma Süresi	N	X ²	Sd.	P Değeri
Pazarlama konusunda elimizden gelen her şeyi yaptığımıza inanıyorum	1-5	24	10,27	3	0,016
	6-10	27			
	11-15	21			
	16+	9			
Yerel ve bölgesel ekonominin yeterince canlı olmayışı işletmemiz için sorun oluşturmaktadır.	1-5	24	9,80	3	0,020
	6-10	27			
	11-15	21			
	16+	9			
Güçlü dış sermayenin bölgeye gelmemesi sektörün canlanmasına imkân tanımamaktadır.	1-5	24	9,12	3	0,028
	6-10	27			
	11-15	21			
	16+	9			

Yöneticilerin bölgede çalışma süreleriyle “Pazarlama konusunda elimizden gelen her şeyi yaptığımıza inanıyorum”, “Yerel ve bölgesel ekonominin yeterince canlı olmayışı işletmemiz için sorun oluşturmaktadır” ve “Güçlü dış sermayenin bölgeye gelmemesi sektörün canlanmasına imkan tanımamaktadır” yargılarına karşı bakış açılarını farklılaştığı görülmektedir. Buna göre yöneticilerin bölgede çalışma süreleri bakımından yukarıdaki yargılarla ilgili olarak $p < 0,05$ düzeyinde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Bölgedeki çalışma süreleri artan yöneticiler artık bölgenin sahip olduğu turizm potansiyelinin farkındadırlar. Bu da yöneticilerin bölgedeki pazara hakim olmalarını sağlamaktadır. Böylelikle pazarlama konusunda yaşanan sorunları minimum seviyeye çekmiş olabilirler.

Aşağıda Tablo 5’de bölgedeki otel işletmelerinin sorunlarının otelin sınıfına göre farklılaşp farklılaşmadığını test etmek amacıyla yapılan Kruskal Wallis testi sonuçları verilmiştir.

Tablo 5: Bölgedeki Otel İşletmeleri Sorunlarının, Otelin Sınıfı Değişkenine Göre Kruskal Wallis Testi Sonuçları

SORULAR	Otel Sınıfı	N	X ²	Sd.	P Değeri
Yerel yönetimlerin turizm konusunun önemini henüz kavrayamamış olması işimizi zorlaştırmaktadır.	3 yıldızlı	8	13,97	2	0,001
	4 yıldızlı	33			
	5 yıldızlı	40			
Yerel yönetimlerle uyum içerisinde çalışmaktayız.	3 yıldızlı	8	7,94	2	0,019
	4 yıldızlı	33			
	5 yıldızlı	40			
Yan ve alt sektörler gelişmediği için bazı ihtiyaçları bölgeden karşılayamamamız bizi zor durumda bırakmaktadır.	3 yıldızlı	8	9,25	2	0,010
	4 yıldızlı	33			
	5 yıldızlı	40			
Bölge kentlerinde kentleşme- peyzaj- tarihi yerlerin bakımı gibi hususlarda belediyeçilik hizmetlerinin yeterli olmayışı verdiğimiz hizmetleri olumsuz etkilemektedir.	3 yıldızlı	8	7,62	2	0,022
	4 yıldızlı	33			
	5 yıldızlı	40			
Yabancı misafirlerin hizmetlerimizden memnun olduklarını düşünüyorum.	3 yıldızlı	8	12,44	2	0,002
	4 yıldızlı	33			
	5 yıldızlı	40			

Bölgedeki otel işletmelerinin sınıfı ile “ Yerel yönetimlerinin turizm konusunun önemini henüz kavrayamamış olması işimizi zorlaştırmaktadır”, “Yerel yönetimlerle uyum içerisinde çalışmaktayız”, “Yan ve alt sektörler gelişmediği için bazı ihtiyaçları bölgeden karşılayamamamız bizi zor durumda bırakmaktadır”, “Bölge kentlerinde kentleşme- peyzaj- tarihi yerlerin bakımı gibi hususlarda belediyeçilik hizmetlerinin yeterli olmayışı verdiğimiz hizmetleri olumsuz etkilemektedir”, “Yabancı misafirlerin hizmetlerimizden memnun olduklarını düşünüyorum” yargıları arasında $p < 0,05$ önem düzeyinde anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Buna bağlı olarak özellikle 3 yıldızlı otel işletmelerinin kurumsallaşma seviyeleri 4 ve 5 yıldızlı otellerden daha düşük olduğu için sadece yerel yönetimlerle değil, sivil toplum örgütleri ile de çalışmalarında aksaklıklar yaşamaktadırlar. Buda 3 yıldızlı otel işletmelerinin yöneticilerini yerel yönetimler hakkında olumsuz düşünmeye yönlendirmektedir.

Yerel yönetimlerle en uyumlu çalışan otel işletmelerinin sınıfının 4 yıldızlı olduğu görülmektedir. Doğu Anadolu Bölgesi'nde çoğunlukla 4 yıldızlı otel işletmelerinin olması ve birçok şehirde 5 yıldızlı otel işletmesinin bulunmaması bu durumun sebepleri arasında gösterilebilir.

Tablo 6: Bölgedeki Otel İşletmeleri Sorunlarının, Çalışan Toplam Personel Sayısı Değişkenine Göre Kruskal Wallis Testi Sonuçları

SORULAR	Çalışan toplam personel	N	X ²	Sd.	P Değeri
Yerel yönetimlerin turizm konusunun önemini henüz kavrayamamış olması işimizi zorlaştırmaktadır.	49 ve altı	8	10,1	2	0,007
	50-100	36			
	100+	37			
Yerel yönetimlerle uyum içerisinde çalışmaktayız.	49 ve altı	8	9,90	2	0,007
	50-100	36			
	100+	37			
Yan ve alt sektörler gelişmediği için bazı ihtiyaçları bölgeden karşılayamamamız bizi zor durumda bırakmaktadır.	49 ve altı	8	6,51	2	0,039
	50-100	36			
	100+	37			
Döviz- borsa- piyasa dalgalanmaları işletmemizi zor durumda bırakmaktadır.	49 ve altı	8	6,32	2	0,042
	50-100	36			
	100+	37			
Yabancı misafirlerin hizmetlerimizden memnun olduklarını düşünüyorum.	49 ve altı	8	12,74	2	0,002
	50-100	36			
	100+	37			
Yerli misafirlerin hizmetlerimizden memnun olduklarını düşünüyorum.	49 ve altı	8	6,39	2	0,041
	50-100	36			
	100+	37			

Çalışan toplam personele bağlı olarak “Yerel yönetimlerinin turizm konusunun önemini henüz kavrayamamış olması işimizi zorlaştırmaktadır”, “Yerel yönetimlerle uyum içerisinde çalışmaktayız”, “Yan ve alt sektörler gelişmediği için bazı ihtiyaçları bölgeden karşılayamamamız bizi zor durumda bırakmaktadır”, “Döviz- borsa-piyasa dalgalanmaları işletmemizi zor durumda bırakmaktadır”, “Yabancı ve yerli misafirler hizmetlerimizden memnun kalmaktadır” yargılarına karşı farklı bakış açılarının ortaya çıktığı anlaşılmaktadır. Buna göre otellerde çalışan toplam personel sayısı bakımından yukarıdaki konularla ilgili olarak $p < 0,05$ önem düzeyinde bir ilişki bulunmuştur. Bölgedeki 3 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan personel sayısı çok düşüktür ve bu çalışanların çoğu da turizm eğitimi almamış ve sektörde mecburi sebeplerden çalışan kişilerden oluşmaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Otel işletmeleri dünyada olduğu gibi ülkemizde de hızla yaygınlaşan ve gittikçe önemi artan turizm sektörünün belkemiği işletmeleridir. Bu araştırmada bölgedeki otel işletmelerinin sorunlarının belirlenmesi ve

yöneticilerin bu sorunlara bakış açılarının ortaya konmasına yönelik bir çalışma yapılmıştır.

Araştırmada değerlendirmeye alınan cevaplayıcı sayısı n=81'dir. Bölgede faaliyet gösteren otel işletmeleri yöneticilerinin demografik özellikleri incelendiğinde cevaplayıcıların % 66,7'si erkek, % 33,3'ü kadındır. Bu durum erkek yöneticilerin çoğunlukta olduğunu göstermektedir. Cinsiyet değişkenine göre görüşlerde büyük farklılıkların oluşmamasının nedeni, turizm sektöründe belirli bazı aksaklıkların herkes tarafından farkedilmesidir. Yaş oranlarına bakıldığında ise % 18,5'i 25-31 yaş arasında, % 11,1'i 39-45 yaş arasında, % 9,9'u 46 yaş ve üzerinde, % 60,5'i 32-38 yaş aralığındadır. Cevaplayıcıların çoğunun orta yaşta olduğu görülmektedir. Cevaplayıcıların % 19,8'i lise ve % 46,9'u lisans mezunudur. Bu oranlar yöneticilerin eğitim düzeylerinin yüksek olduğunu göstermektedir.

Çalışma genel olarak değerlendirildiğinde bölgedeki otel işletmelerinde çeşitli sorunların yaşandığı görülmektedir. Yaşanan sorunların bir kısmı nitelikli eleman olmamasından ve bu sebeple yoğun aylarda mevsimlik eleman çalışmasından, bir kısmı yakın bölgelerde ve ulusal bazda yaşanan ekonomik ve politik gelişmelerden, bir kısmı ise hizmet sektörünün gelişmesiyle pazarlamaya duyulan ihtiyacın artmasından ve bu konudaki eksikliklerden kaynaklanmaktadır. Bölge otellerinin hem ulusal hem uluslar arası rekabetten çok etkilendikleri görülmektedir.

Araştırma sonuçlarına göre bölge otellerinin dünyada ve yakın bölgelerde yaşanan mali kriz ile çevre ülkelerde yaşanan politik istikrarsızlıktan fazlasıyla etkilendikleri görülmektedir. Bu durum turizm sektörünün hassas yapısından kaynaklanmaktadır. Çünkü turizm faaliyetini gerçekleştirmek isteyen insanlar manevi duygularını tatmin etmek isterler. Bunun içinde gitmeyi düşündükleri yerde huzur ve refah ararlar. Bu bağlamda şuan çevre ülkelerdeki mevcut siyasi ve ekonomik sorunlar ülkemizi de oldukça etkilemektedir.

Otel işletmeleri alanında gerekli eğitimi almış daha nitelikli personele ağırlık vermeleri gerekmektedir. Mesleki formasyona sahip nitelikli elemanların doğru yer ve zamanda istihdamı sağlanmalı ya da hizmet içi eğitim çalışmalarına önem verilmelidir. Turizm yüksekokulları ile turizm sektörü arasında işbirliği uygulamaları önemsenmelidir. Otel yöneticilerinin sorunlu iş görenlerin bakış açılarını anlamaya çalışarak, empati kurmaları sağlanırsa daha etkin sonuçlar alınabilir.

Konaklama işletmelerinde sorunlara ve başarısızlığa yol açabilecek diğer bir etmende mevzuat düzenlemeleri ile ilgilidir. Turizm ile ilgili kamu otoritesinin zaman zaman uyguladığı yanlış politikalar işletmeleri mali açıdan olumsuz etkileyebilmektedir.

Otel işletmelerinin en önemli sorunlarından biri de pazarlama konusudur. Teknolojik gelişmelere ayak uydurma güçlüğü, talep yetersizliği, müşterilerin tatmin edilme zorluğu, aldatıcı ve yanıltıcı reklamlar, yoğun rekabet ve bilgili ve yetenekli satış elemanlarına sahip olamamak sektörde yaşanan pazarlama sorunları arasında gösterilebilir. Otel işletmelerinin önemli pazarlama sorunları olarak belirttikleri durumlar karşısında bu konuda yeterli ve bilgili eleman istihdam etmemelerinin yanı sıra pazarlama departmanı oluşturmamaları ve pazarlama bilgi sistemi kurmamaları ve bu sorunları çok fazla dikkate almamaları da önemli bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır.

Mevsimsellik turistik tüketiciler açısından sorunlar yaratmaktadır. Bu sorunlar arasında; yüksek sezonda artan taleple birlikte turizm işletmelerinde hizmet kalitesinin düşmesi, turizm faaliyetlerinde yaşanan yoğunluk nedeniyle hizmet sürelerinde aksamalar, ulaşımda ciddi sorunlar, kalabalıkta emniyet ve güvenliği sağlamanın zorlaşmasına bağlı olarak can ve mal güvenliği endişesinin artması gibi konular yer almaktadır.

Mevsimlik yoğunlaşma yalnızca turistik tüketiciler açısından değil, yerel halk açısından da sorunları beraberinde getirmektedir. Turistik destinasyon ve yerel halk açısından mevsimselliğin en belirgin sonuçları;

yüksek sezondaki kalabalık caddeler, ağır işleyen trafik, park alanlarının olmayışı, hizmetler ve ören yerleri için sıra bekleme olarak kabul edilmektedir.

KAYNAKÇA

AKTAŞ, Ahmet(2002), *Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi*, Genişletilmiş (2. Baskı), Azim Yayınları, Antalya

BATMAN, Orhan(2008), *Otel İşletmelerinin Yönetimi*, (4.Baskı), Değişim Yayınları, Sakarya

DİLBER, İlkay(2007), "Turizm Sektörünün Türkiye Ekonomisi Üzerindeki Etkisinin Girdi-Çıktı Tablosu", *Celal Bayar Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(14), 205-220.

ESKİCUMALI, Ahmet(2005) " Eğitim, Öğretim ve Öğretmenlik Mesleği", (Ed. Yüksel Özden), Öğretmenlik Mesleğine Giriş, (2-31), Pegem Yayıncılık, Ankara

GÜNEL, Özgür Devrim(2009), *Turizm Sektöründe Mevsimsellik Sorunu ve Mevsimlik İstihdamın Sektör Çalışanlarının Örgütsel Bağlılıklarına Etkisi: Konaklama İşletmeleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*,(Yayınlanmamış Doktora Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir

GÜRSOY, Sena(2006), *Merkezi İdare ve Yerel Yönetimler Açısından Bölgesel Turizm Planlaması*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetimi ve Siyaset Bilimi Anabilim Dalı, Ankara

KUŞLUVAN, Salih, KUŞLUVAN, Zeynep(1998), *Turizmde Mevsimsellik: Nedenleri, Sonuçları ve Yönetimi*, Pazarlama Dünyası,12, (69), 18-29.

OLALI, Hasan ve KORZAY, Meral(1993), *Otel İşletmeciliği*, Beta Basım Yayın Dağıtım, İstanbul

PRIDE, William ve FERRELL O.C.,(2006), *Marketing Concepts and Strategies*, Houghton Mifflin Company, Boston

SEVİM, Burhan, ÜNLÜÖNEN(2005), Kurban, "Turistik Arz Kaynaklarının Değerlendirilmesinde Yerel Yönetimlerin, Sivil Toplum Örgütleri, Eğitim Kurumları ve Yerel Medyanın Rolüne İlişkin Bir Uygulama:

Zonguldak İli Örneği", *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı:2, 54-73.

ŞENER, Burhan(2001), *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*, (5. Baskı), Detay Yayıncılık, Ankara

TİMUR, Alp(1992), "Türkiye'de Turizm Eğitiminin Yapısı, Uygulanan Politikalar ve Sonuçları", *Turizm Eğitimi Konferansı-Workshop*, Yorum Basım Yayın, Ankara,47-53.

USTA, Öcal(2001), *Genel Turizm*, Anadolu Matbaacılık, İzmir

YETER, Enis(1993), "Yerel Yönetimler Açısından Turizmde Denetim", *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi* 2(3), 45-55.

YETGİN, Duygu(2009), *Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Pazarlamasında Satış Geliştirme Yöntemlerinin Etkisi: Bodrum Örneği*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir 2009.

İÇ VE DIŞ MÜŞTERİ TATMİNİ İLİŞKİSİNE YÖNELİK DİDİM BÖLGESİ BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Hulusi DOĞAN¹
Oğuz NEBİOĞLU²
Esmâ ACAYİP³
Oğuzhan AYDIN⁴

ÖZET

Araştırmada otel işletmelerinde iç ve dış müşteri tatmini ilişkisinin ampirik bir çalışmayla ortaya konması amaçlanmıştır. Bu çerçevede iç müşteri tatmini "kişisel gelişim olanaklarından tatmin", "ücret tatmini", "yönetimle ilişkilerden tatmin", "çalışma koşullarından tatmin", "otel işgücü yeterliliğinden tatmin", "çalışanlar arası ilişkilerden tatmin", "rol belirliliğinden tatmin" olmak üzere 7 alt faktör grubu altında ölçülmüştür. Dış müşterilerin personelden tatmini ile bu 7 değişken arasındaki ilişki korelasyon ve regresyon analizleri çerçevesinde irdelenmiştir. Yapılan analizler sonucunda dış müşterilerin çalışanlardan tatmini ile iç müşterilerin "kişisel gelişim olanaklarından", "ücretten", "yönetimden" ve "çalışma koşullarından" tatmin olma düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Dış müşterilerin "çalışandan tatmin olma" bağımlı değişkeni üzerinde en etkili olan bağımsız değişkenin "ücret tatmini" olduğu ve bu değişkeni sırasıyla "çalışma koşullarından tatmin", "yönetimden tatmin" ve "kişisel gelişim olanaklarından tatmin" olma bağımsız değişkenlerinin izlediği belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Müşteri, İç Müşteri, Dış Müşteri, Memnuniyet.

¹ Adnan Menderes Üniversitesi, İİBF (Doç. Dr.)

² Akdeniz Üniversitesi, ALTSO MYO (Öğr. Gör.)

³ Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

⁴ Adnan Menderes Üniversitesi, Nazilli MYO (Öğr. Gör.)

A RESEARCH FOR INTERNAL AND EXTERNAL CUSTOMER SATISFACTION RELATIONSHIP IN FIVE-STAR HOTELS OF DİDİM REGION

ABSTRACT

This study aims to explore the relationship between internal and external customer satisfaction with an empirical research. Internal customer satisfaction was measured by seven sub-factors such as "satisfaction for individual improvement possibilities", "salary satisfaction", "satisfaction for management relations", "satisfaction for working conditions", "satisfaction for hotel labor quality and level", "satisfaction for employee relations", "satisfaction for role definiteness". The relationships between "exterior customer satisfaction for hotel employees" variable and these seven sub-factors (variables) were examined by correlation and regression analyses in the study. The analyses indicated that there was a statistical relationship between "exterior customer satisfaction for hotel employees" variable and these four sub-factors; "satisfaction for individual improvement possibilities", "salary satisfaction", "satisfaction for management relations" and "satisfaction for working conditions". Statistical analyses indicated that "salary satisfaction" had the most influence on "exterior customer satisfaction for hotel employees" dependent variable. The other independent variables having influence on dependent variable were sequentially "satisfaction for working conditions", "satisfaction for management relations" and "satisfaction for individual improvement possibilities".

Keywords: Customer, Internal Customer, External Customer, Satisfaction.

GİRİŞ

Müşteri denilince akla gelen ilk şey, genellikle tezgâhın ön tarafında mal veya hizmet talep eden taraf (dış müşteri) olmuştur. Toplam kalite yönetimi (TYK) anlayışının ortaya çıkardığı diğer bir müşteri grubu vardır ki; o da tezgâhın arkasında mal veya hizmet tedarik edenlerdir, daha açık bir ifadeyle iç müşterilerdir. İç müşteri işletme içinde çalışan herkeştir (Taşkın, 2000: 23). En üst düzeydeki CEO 'dan en alttaki çalışanına kadar herkes birbirinin müşterisidir. TKY anlayışına göre iç müşteri kavramı, sürecin her aşamasında, bir önceki birimin satıcı, bir sonraki birimin ise müşteri olarak algılanması anlamına gelmektedir. Bu çerçevede her birim bir sonrakini memnun etmeyi amaçlamaktadır. Bu da nihai müşteriye çok yüksek kalitede bir ürün ya da hizmetin ulaşımı anlamına gelecektir. Aynı zamanda bu anlayış, her bölümde mutlu çalışanları ortaya çıkararak yüksek dış müşteri tatminine ulaşımın temelini oluşturacaktır (Tarcan, 2001: 66). Öyle ki günümüzde özellikle de “emek-yoğun” sektörlerde (iç müşteri) çalışanların memnuniyeti, dış müşterilerin memnuniyetinden bile önce gelebilmektedir (Rosenbluth, 1992: Öztürk 1998:100; Doğan ve Üngüren, 2010: 40; Uçkun ve Pelit, 2004: 39-59). Bu bağlamda konunun önemi “içsel” ve “dışsal pazarlama” kavramları ekseninde kendini hissettirmekte ve tartışılmaktadır. Dışsal pazarlama, işletme dışındaki kesime odaklanırken, içsel pazarlama ise, müşterilere hizmet sunmaya gönüllü çalışanların istihdam edilmesi, eğitilmesi ve motive edilmesi üzerine odaklanmaktadır. Kotler'e göre içsel pazarlamanın dışsal pazarlamaya göre daha ön planda tutulması gerekmektedir. Kotler, “çalışanların (iç müşterilerin) mükemmel bir müşteri hizmeti sunmaya hazır olamadıkları sürece dışsal pazarlamada başarılı olabilmelerin mümkün olamayacağını” dile getirmektedir (Kotler, 2002: 13). Benzer bir düşünceyle The Body Shop'un kurucusu, Anita Roddick' “çalışanların kendileri için müşteri sıklamasında ilk sırada olduğunu”, Walt Disney de “çalışanlar ile iyi bir ilişki kurulamadığı sürece, hiçbir zaman iyi bir müşteri memnuniyetinin elde edilemeyeceğini” belirtmektedir (Kotler, 2002: 57).

İç müşteri memnuniyeti ile ilgili bir dizi kuramlar da geliştirilmiştir. Bunlardan bir tanesi Frederick Herzberg'in 1968'lerde yaptığı çalışmadır. Herzberg'e göre işyerinde iki etmen çalışanın güdülenmesini (motivasyonunu) etkilemektedir. Bunlardan bir tanesi "içsel" etmenler, diğeri de "dışsal (hijyen)" etmenlerdir. İçsel etmenler: sorumluluklar, otonomi, kendine saygı ve kendine kanıtama fırsatları gibi etmenlerdir (Herzberg, 1968: 13).Dışsal etmenler ise işin fizyolojik, güvenlik ve sosyal ihtiyaçları karşılayan özellikleri ile fiziki çalışma şartları, ücret, şirket politika ve uygulamaları gibi daha alt düzey ihtiyaçlara cevap veren tatminsizliği engelleyici etmenlerdir (Herzberg, 1968: 22). "Fiziksel koşullar insanı harekete geçiren ve davranışlarına yön veren en büyük etkenlerden biridir. " (Churden ve Sherman, 1984: Maehr ve Braskamp, 1986: Eren, 1989: Balcı, 1982: De Cenzo ve Robbins, 1996: Feldman, 1997: Biddle, 1997: İncir,2002: Uçkun ve Pelit, 2003). Herzberg'e göre hijyen (dışsal) etmenlerde asgari şartlar sağlanmazsa çalışanda tatminsizlik doğar lakin hijyen (dışsal) etmenlerinde sağlanan artışlar çalışanı hiçbir zaman memnun etmez (Eren, 1989: 407).

Çalışanlar müşterilere başarılı bir hizmet sunarak, onların takdir ve saygısını kazanması sonucunda tatmin olurlar. Başkaları tarafından sevilen ve takdir toplayan çalışanların, kendilerine olan özgüvenleri artar (Eren, 1989: 397- 398). İçten güdüleme, çalışanların dışsal bir ödül beklentisi olmaksızın, haz duydukları için yaptığı işteki verimi artırır (Feldman,1997: 280). Organizasyon hedefine ulaştığında çalışan da kendi hedefine ulaşarak kendini kanıtlarsa (Oral ve Kuşluyan, 1997: 93) bireysel ve kurumsal açıdan verimliliğin elde edilmesi kaçınılmaz olur. Çünkü insanlar yaptıkları işten ve çalışma koşullarından hoşnut oldukları sürece daha verimli çalışırlar (Eren, 2003: 553).

İç müşteri memnuniyeti ile ilgili diğer bir kuram ise Alderfer'in VİG İhtiyaçları Kuramı'dır. VİG Kuramı, Maslow' un ihtiyaçlar hiyerarşisini "varolma", "ilişki" ve "gelişme" (VİG) olmak üzere üç basamağa indirir: Varolma ihtiyacı, Maslow'un fizyolojik ve güvenlik gibi (temel ihtiyaçlar) alt düzey ihtiyaçlarını karşılar (Gordon, 1993,s. 127–129).VİG kuramına göre

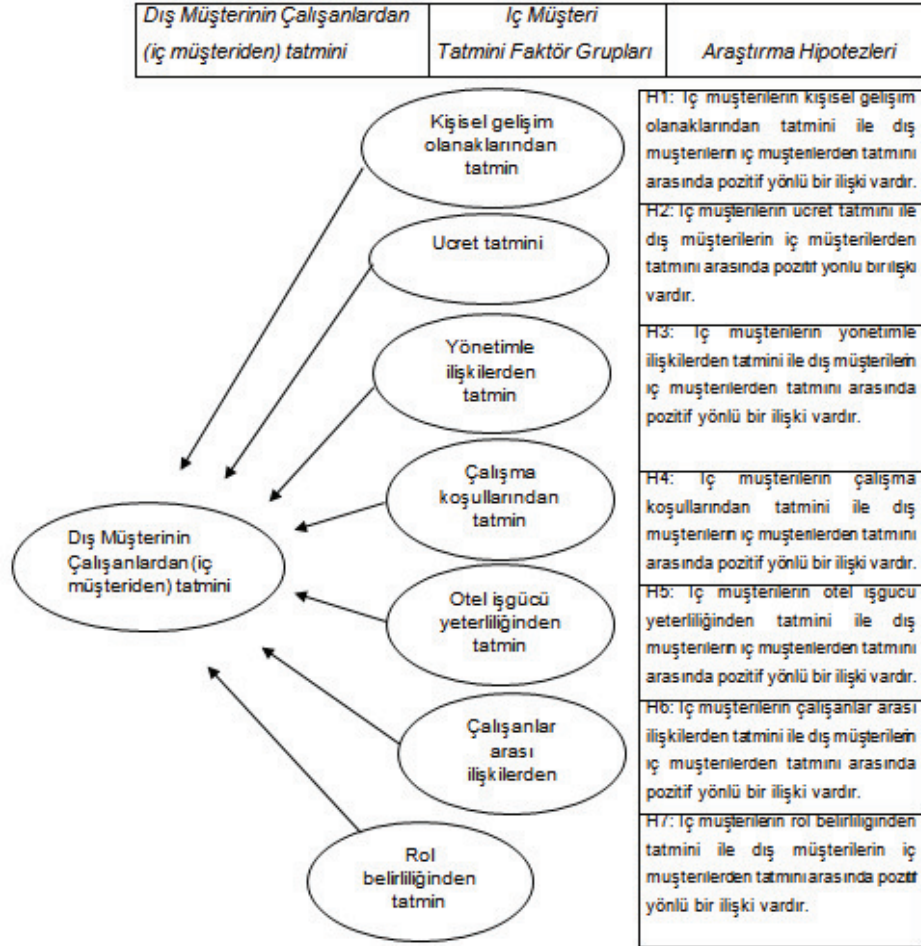
tatmin edilmemiş ihtiyaçlar güdeleyicidir. Temel ihtiyaçlar tatmin edildiğinde daha önemsiz hale gelirler ve bir üst düzey ihtiyacın tatminine çalışılır (Yüksel,2003: 141). Burada unutulmaması gereken nokta ise iç müşteri tatmininin, dış müşteri tatminine giden ana yollardan bir tanesi olduğu gerçeğidir. Nitekim dış müşteriler, iç müşterilerin sağladıkları yarardan ücret karşılığı faydalanan müşterilerdir. Bir başka ifadeyle dış müşteriler, bir mal veya hizmetin kaliteli olması koşuluyla en yüksek faydayı sağlamak isteyen ve satın alma gücü ile desteklenmiş bireylerdir (Demirel, 2006: 23). Dolayısıyla dış müşteriler ile sürekli, yakın bir ilişki içinde olunmalı ve iyi tanınmalıdır (<http://www.geocities.com/akircali/kalite/ky/ky.html>).

Kotler bu gerçeğin altını “Şuan müşterilerin kral olduğu ve müşteriye dayalı ekonominin olduğu bir dönemde yaşıyoruz. Şirketler ürün odaklı pazarlamadan müşteri odaklı pazarlamaya nasıl geçileceğini biran önce öğrenmelidir. Çünkü artık yeni patron müşteridir, şirket sahipleri değil” ifadeleriyle çizmektedir (Kotler 2003: 36 & Zairi, 2000: 12). Unutmamak gerekir ki müşteri memnuniyeti, müşteri sadakatini de beraberinde getirir. Müşteri sadakati; olumlu yaklaşıma veya davranışsal tepkilere dayanarak, bir müşterinin bir marka, mağaza, üretici veya hizmet verene bağlılığını ifade etmektedir. (Kandampully ve Suhartanto 2000:346: Duffy 2003:480). Bu çerçevede iç ve dış müşteri birbirinden ayrı düşünülmemelidir. Birinin diğeri üzerindeki olası etkisi göz ardı edilmemelidir. İki unsurda birbirlerine karşı dengeli olmalıdır. Günümüzün yoğun rekabet ortamında, üstün rekabet gücüne sahip işletmeleri, hem dış hem de iç müşteri memnuniyetinin stratejik öneminin bilincinde olan ve müşterilerinin; istek, ihtiyaç ve arzularını tam olarak belirleyip, karşılayanlar olmuştur (Gökçin, 1996: 67). Otel işletmelerinin “emek-yoğun” bir sektörün temel aktörlerinden olmaları itibarıyla de iç ve dış müşteri memnuniyeti ilişkisinin ampirik bir çalışmayla irdelenmesi konunun öneminin bir kez daha ortaya konması ve sektördeki tüm karar alıcılara ve ilgililere ışık tutması açısından büyük bir önem arz ettiği kabul edilmektedir.

1. ARAŞTIRMA

1.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Otel işletmelerinde iç ve dış müşteri tatmini ilişkisinin ampirik bir çalışmayla ortaya konması araştırmanın temel amacını oluşturmaktadır. Bu çerçevede iç müşteri tatmininin ölçümü “kişisel gelişim olanaklarından tatmin”, “ücret tatmini”, “yönetimle ilişkilerden tatmin”, “çalışma koşullarından tatmin”, “otel işgücü yeterliliğinden tatmin”, “çalışanlar arası ilişkilerden tatmin”, “otel hizmetinden tatmin” olmak üzere 7 alt grup başlık altında gerçekleştirilmiştir. Dış müşterilerin iç müşterilerden tatmini “personelin eğitim düzeyi ve dış görünüşü” ile “personelin müşteriye ilgisi” alt başlıkları altında ölçülmüştür. Bu bağlamda iç müşteri tatmininin, dış müşteri tatminine olan yansıması araştırma konusu edilmiştir. Bir başka ifadeyle iç müşteri tatmin düzeyindeki artışın, dış müşterinin çalışandan olan tatminine olumlu yönde yansıtacağı, ya da tersi yönde iç müşteri tatminindeki düşüşün, dış müşterinin çalışandan olan tatmini olumsuz yönde etkileyeceği araştırmanın ana hareket noktasını, varsayımını oluşturmuştur.



Şekil 1. Araştırma Değişkenleri Arası İlişkiler ve Hipotezler

Hipotezler

Araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiler Şekil 1'de resmedilirken, araştırmada test edilecek olan hipotezler de şöyle sıralanmaktadır:

H1: İç müşterilerin kişisel gelişim olanaklarından tatmini ile dış müşterilerin iç müşterilerden tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H2: İç müşterilerin ücret tatmini ile dış müşterilerin iç müşterilerden tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H3: İç müşterilerin yönetimle ilişkilerden tatmini ile dış müşterilerin iç müşterilerden tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H4: İç müşterilerin çalışma koşullarından tatmini ile dış müşterilerin iç müşterilerden tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H5: İç müşterilerin otel işgücü yeterliliğinden tatmini ile dış müşterilerin iç müşterilerden tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H6: İç müşterilerin çalışanlar arası ilişkilerden tatmini ile dış müşterilerin iç müşterilerden tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H7: İç müşterilerin rol (yetki ve sorumlulukların netliği) belirliliğinden tatmini ile dış müşterilerin iç müşterilerden tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

Araştırma, Didim Bölgesi'nde yer alan beş yıldızlı iki otel işletmesinde 2012 yılı Ağustos ayında gerçekleştirilmiştir. Anketler otel çalışanlarına ve müşterilerine elden dağıtılmıştır. Otel müşterilerden alınan anket sayısı 238 olurken, çalışanlardan dönen anket sayısı 66'dır.

1.2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada iç müşterilere ve dış müşterilere yönelik olmak üzere 2 ayrı anket kullanılmıştır. İç müşterilere (çalışanlara) yönelik anket formundaki soruların 9'u demografik özellikleri, diğer 20 soru ise tatmin düzeylerini belirlemeye yönelik hazırlanmıştır. Dış müşterilere yönelik anket formundaki soruların 7'si demografik özellikleri, diğer 7 soru ise dış müşterilerin iç müşterilerle (çalışanlarla) ilişkili tatmin düzeylerini belirlemeye yönelik hazırlanmıştır. İç müşterilere yönelik anket Özdemir (2008)ve Öztürk'ün (2009)çalışmalarından yararlanılarak hazırlanmıştır. Dış müşterilere yönelik anketin hazırlanmasına ise Yıldırım (200) ve Keskin'in (2008) çalışmaları kaynak oluşturmuştur. Anket sorularının cevaplandırılmasında 5'li Likert ölçeği (kesinlikle katılmıyorum, katılmıyorum, kararsızım, katılıyorum, kesinlikle katılıyorum) kullanılmıştır. Araştırmada ayrıca her bir değişken ve faktör grubuna ilişkin güvenilirlik testi yapılmıştır.

Tablo 1. İç Müşteri (Çalışan) Tatmini Araştırma Değişkenlerine Ait Faktör Grupları ve Güvenirlik (Cronbach Alfa) Değerleri

Değişkenler	F1	F2	F3	F4	F5	F6		Cronbach Alfa
						Çalışanlar Arası İlişkilerden Tatmini	Otel Hizmeti Tatmini	
F1	0.816							0.879
F2	0.810	0.808						0.883
	0.742	0.715						
		0.539						
F3			0.806					0.836
			0.745					
			0.630					
			0.615					
F4				0.858				0.935
				0.858				
				0.553				
F5					0.805			0.968
					0.690			
F6						0.772		0.951
						0.766		
F7							0.966	0.986
							0.966	
							0.941	

Tablo 1 'de iç müşteri tatmini araştırma değişkenlerine ilişkin faktör grupları ve güvenirlik (Cronbach alfa) değerleri görülmektedir. İç müşteri tatmininin 1. faktör grubu olan "kişisel gelişim olanaklarından tatmin" ölçeğinde 3 değişken bulunmakta ve bu grubun (güven düzeyi) geçerlik (Cronbach alfa katsayısı) değeri de 0.879'dur. ikinci faktör grubu olan "ücret

tatmini” ölçeğinde yine 3 değişken yer alırken, ölçeğin (güven düzeyi) geçerlik (Cronbach alfa katsayısı) değeri 0.883 olarak belirlenmiştir. “Yönetimden tatmini” ölçmeye yönelik olan üçüncü faktör grubunda ise 4 değişken bulunmaktadır. Bu ölçeğin (güven düzeyi) geçerlik (Cronbach alfa katsayısı) değeri de 0.836’dır. “Çalışma koşullarından tatmini” ölçmeye yönelik dördüncü faktör grubunda 3 değişken yer almakta ve bu grubun (güven düzeyi) geçerlik (Cronbach alfa katsayısı) değeri 0.935’dir. “Otel işgücü yeterliliği tatmini” faktör grubunda ise 2 değişken yer almaktadır. Bu faktör grubunun (güven düzeyi) geçerlik (Cronbach alfa katsayısı) değeri 0.998’dir. Altıncı faktör grubu olan “çalışanlar arası ilişkilerden tatmin” ölçeğinde 2 değişken bulunmakta ve bu grubun (güven düzeyi) geçerlik (Cronbach alfa katsayısı) değeri de 0.951’dir. Son faktör grubu olan “rol belirliliğinden”ne ait ölçeğin geçerlik (Cronbach alfa katsayısı) değeri 0.986’dır ve bu grupta da 3 değişken yer almaktadır.

Tablo 2’de de dış müşterinin iç müşteriden (çalışandan) tatminine ilişkin araştırma değişkenlerine ait faktör grupları ve güvenilirlik (Cronbach alfa) değerleri görülmektedir. Yapılan güvenilirlik testi sonuçlarına göre dış müşterinin iç müşteriden (çalışandan) tatmininde 1. faktör grubu olan “personelin eğitim ve dış görünüşü” ölçeğinde 3 değişken yer almakta ve gruba ait ölçeğin geçerlik (Cronbach alfa katsayısı) değeri 0.919’dur. ikinci faktör grubu olan “personelin müşteriye ilgisi”ne ait ölçeğin geçerlik (Cronbach alfa katsayısı) değeri 0.698 ve bu grupta toplam 4 değişken yer bulunmaktadır. Ölçeğin (dış müşteri tatmini) genel geçerlik (Cronbach alfa katsayısı) değeri ise 0.833’dür. Bu bağlamda ölçeğin oldukça yüksek bir güvenilirliği olduğu belirlenmiştir.

Tablo 2. Dış Müşterinin İç Müşteriden (Çalışandan) Tatminine İlişkin Araştırma Değişkenlerine Ait Faktör Grupları ve Güvenirlik (Cronbach Alfa) Değerleri

Değişkenler	F1	F2	F3	Cronbach Alfa
	Personel Eğitimi ve Dış Görünüşü	Personelin Müşteriye İlgisi	Personelden Toplam Tatmin	
F1	0.921 0.919 0.825			0.919
F2		0.712 0.710 0.637 0.604		0.698
F3 (F1+F2)			0.921 0.919 0.825 0.712 0.710 0.637 0.604	0.833

Diğer taraftan araştırmadaki değişkenler arasında ilişki ya da bağımlılık olup olmadığının belirlenmesinde korelasyon ve regresyon analizleri kullanılmıştır. Araştırmadan elde edilen veriler SPSS/PC+20.0 paket programı aracılığı ile değerlendirilmiştir.

1.3. Araştırma Bulguları ve Yorum

Tablo 3'te dış müşterilere ilişkin demografik bulgular görülmektedir. Buna göre dış müşterilerin %46,2'si erkeklerden, %53,8'ikadınlardan oluşmaktadır. Dış müşterilerin yaş dağılımına bakıldığında ise % 26,1'inin 42-49 yaş diliminde yer aldığı, onları %23,5 ile 26-33 yaş arasında olanların

izlediği görülmektedir. 50-57 yaş arasında olanların oranı %16,8, 18-25 yaş arasında olanların oranı da %16'dır. 34-41 yaş arasında olanların oranı %12,6 iken, 58 yaşın üzerinde olanların oranı sadece %5'dir. Dış müşterilerde dengeli bir yaş dağılımı olduğu belirlenmiştir.

Tablo 3. Dış Müşterilerin Demografik Özellikleri

Özellik	Frekans		Özellik	Frekans		
Yüzde			Yüzde			
Yaş			Cinsiyet			
18-25	38	16.0	Erkek	110	46.2	
26-33	56	23.5	Kadın	128	53.8	
34-41	30	12.6	Toplam	238	100.0	
42-49	62	26.1				
50-57	40	16.8	Eğitim Düzeyi			
58 ve üzeri	12	5.0	İlköğretim	50	21.0	
Toplam		238	Lise	92	38.7	
100.0			Önlisans	40	16.8	
Medeni Durum			Lisans	48	20.2	
Bekar	72	30.3	Lisansüstü	8	3.4	
Evli	166	69.7	Toplam	238	100.0	
Toplam		238				
100.0			Otele (tatile)			
Gelir Düzeyi			Kimle Geldiği			
1000 TL'den az		10	4.2	Yalnız	16	6.7
1000-1999 TL	64	26.9		Aile	132	55.5
2000-2999 TL	100	42.0		Arkadaş	54	22.7
3000 TL ve üzeri		64	26.9	Tur-Grup	36	15.1
Toplam		238		Toplam	238	100.0
100.0						
Otele İlk Gelişi mi?						
Evet	196	82.4				
Hayır	42	17.6				
Toplam		238				
100.0						

Dış müşterilerin %69.7'sinin evli, %30.3'ünün de bekar olduğu görülmektedir. Dış müşterilerde %38,7 oranı ile lise mezunlarının ağırlıkta olduğu belirlenmiştir. Onları %21 ile ilköğretim ve %20,2 oranıyla da lisan mezunu olan müşteriler izlemektedir. Önlisans mezunu olanların oranı % 16.8 iken, lisansüstü mezunu olanları oranı da %3.4'dür.

Dış müşterilerin %42'sinin aylık gelir düzeyinin 2.000-2.999 TL diliminde yer aldığı belirlenmiştir. 1.000-1.999 TL arasında aylık geliri

olanların oranı %26,9'dur. 3.000 TL'nin üzerinde aylık geliri olanların oranı da aynı şekilde %26,9'dur. 1.000 TL'den az aylık geliri olanların oranı da %4,2 olarak belirlenmiştir. Dış müşterilerin %82,4'ünün otele ilk kez geldiği, %17,6'sının ise daha önceden de otelde kaldıkları belirlenmiştir. Otele ailesiyle gelenlerin oranı %55,5'dir. Arkadaşıyla gelenlerin oranı %22,7 iken, organize tur grubuyla gelenlerin oranı da %15,1'dir. Otele yalnız gelenlerin oranı ise %6,7'dir.

İç müşterilere ait demografik özelliklere bakıldığında ise % 39,4'ünün erkek, % 60,6'sının kadın olduğu görülmektedir (Tablo 4). Ayrıca % 51,5'inin evli, % 48,5'inin bekar olduğu belirlenmiştir. İç müşterilerin yaklaşık yarısının (% 48,5) önlisans mezunu olması dikkat çekicidir. Onları % 33,3 ile lise mezunu, %9,1 ile lisans ve %6,1 ile de ilköğretim mezunu olanlar izlemektedir. Lisansüstü eğitime sahip olanların oranı ise % 3'dür.

İç müşterilerin çok büyük bir çoğunluğunun (% 57,6) 3 yılın altında bir mesleki deneyime sahip oldukları belirlenmiştir. 3 ila 5 yıl arasında deneyime sahip olanların oranı da % 39,4'tür. 6 yıl ve üzerinde deneyim sahibi olanların oranı ise sadece % 3'dür. İç müşterilerin % 69,7 gibi çok büyük bir çoğunluğunun 34 yaşın altındaki gençlerden oluştuğu belirlenmiştir. 34-41 yaş arasında olanları oranı da % 24,2'dir. 50 yaşın üzerinde bir iç müşteri bulunmaz iken, 42-49 yaş arasında olanların oranı % 6,1'dir. Diğer yandan iç müşterilerin % 54,5'inin bir mesleki eğitim aldığı ve bunların % 77,8'inin de turizm meslek yüksekokulu mezunu olduğu belirlenmiştir. Ayrıca iç müşterilerin % 75,8'i işgören, % 24,2'si yönetici konumunda bulunmaktadır. İç müşterilerin % 30,3'ü önbüro, % 21,2'si kat hizmetleri, yine % 21,2'si servis-bar, % 15,2'si mutfak, % 9,1'i muhasebe, %3'ü de muhasebe bölümünde çalışmakta oldukları saptanmıştır.

Tablo 4. İç Müşterilerin Demografik Özellikleri

Özellik Yüzde	Frekans		Özellik Yüzde	Frekans	
Cinsiyet			Eğitim Düzeyi		
Erkek	26	39.4	İlköğretim	4	6.1
Kadın	40	60.6	Lise	22	33.3
Toplam	66	100.0	Önlisans	32	48.5
Yaş			Lisans	6	9.1
18-25	24	36.4	Lisanüstü	2	3.0
26-33	22	33.3	Toplam	66	100.0
34-41	16	24.2	Mesleki Deneyim		
42-49	4	6.1	0-2 yıl	38	57.6
50 ve üzeri	0	0.0	3-5 yıl	26	39.4
Toplam	66	100.0	6 ve üzeri	2	3.0
Medeni Durum			Toplam	66	100.0
Bekar	32	48.5	Görev Konumu		
Evlü	34	51.5	İşgören	50	75.8
Toplam	66	100.0	Yönetici	16	24.2
Mesleki Eğitim Alıp-Almadığı			Toplam	66	100.0
Evet	36	54.5	Çalıştığı Bölüm		
Hayır	30	45.5	Muhasebe	6	9.1
Toplam	66	100.0	Halkla İlişkiler	2	3.0
Mesleki Eğitim Alanlarının Okul Türü			Önbüro	20	30.3
Turizm Lisesi	2	5.6	Mutfak	10	15.2
Turizm MYO	28	77.8	Kat Hizmetleri	14	21.2
Turizm YO	6	16.7	Servis- Bar	14	21.2
Toplam	36	100.0	Toplam	66	100.0

Tablo5. Araştırma Örnekleminde Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Değerleri

	Mean	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.Kişisel Gelişim	3,59	0,87	-									
A 2.Ücret Tatmini	3,36	0,66	0,68**	-								
3.Yönetimden Tatmin	3,94	0,40	0,63**	0,65**	-							
4.Çalışma Koşulları	3,26	0,48	0,46**	0,68**	0,43**	-						
5.Otel İşgücü Yeterliliği	4,15	0,72	0,30	0,33	0,45**	0,30	-					
6.Çalışanlar Arası İlişkiler	4,24	0,55	-0,22	0,07	-0,00	0,35**	0,12	-				
7.Görev ve Sorumlulukların Netliği	4,38	0,49	-0,18	-0,09	-0,04	0,27	0,01	0,66**	-			
8.Personel Eğitimi ve Dış Görünüşü	4,35	0,48	0,38**	0,02	0,29	0,45**	0,03	0,07	-0,03	-		
9.Personelin Müşteriye İlgisi	4,31	0,37	0,33**	0,05	0,02	0,57**	-0,04	-0,19	0,08	0,51**	-	
10.Personelden Toplam Tatmin	4,33	0,36	0,41**	0,37**	0,46**	0,32**	0,00	-0,06	0,03	0,90**	0,83**	-

** Korelasyon (r) 0,01 düzeyinde anlamlı (2-yönlü)

A: İç müşteri tatminine ait faktör grupları

B: Dış müşteri (çalışandan) tatminine ait faktör grupları

Araştırmaya ait değişken grupları arasındaki korelasyon ilişkisi değerleri Tablo 5'de görülmektedir. Özellikle iç müşteri tatmini faktör gruplarından birinci faktör grubu olan "kişisel gelişim olanaklarından tatmin" ve dördüncü faktör grubu olan "çalışma koşullarından tatmin" değişkenleri ile dış müşteri tatmini arasındaki yüksek korelasyon ilişkisi çarpıcıdır.

"Kişisel gelişim olanaklarından tatmin" ile "personel eğitimi ve dış görünüş" (0.380), ve "personelin müşteriye ilgisi" değişkenleri arasında (0.330) 0,01 anlamlılık düzeyinde istatistiksel açıdan pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu Tablo 5'de görülmektedir. "Kişisel gelişim olanaklarından tatmin" ile

dış müşterinin “personelden genel tatmini” arasında da (0.410) 0,01 anlamlılık düzeyinde istatistiksel açıdan pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Bu bulgu “iç müşterilerin kişisel gelişim olanaklarından tatmini ile dış müşterilerin iç müşterilerden tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır” şeklinde ifade bulan H1 hipotezimizin kabul edildiği anlamına gelmektedir.

Ayrıca “çalışma koşullarından tatmin” ile “personel eğitimi ve dış görünüş” (0.450), ve “personelin müşteriye ilgisi” değişkenleri arasında (0.570) 0,01 anlamlılık düzeyinde istatistiksel açıdan pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu Tablo 5’de görülmektedir. “Çalışma koşullarından tatmin” ile dış müşterinin “personelden genel tatmini” arasında da (0.320) 0,01 anlamlılık düzeyinde istatistiksel açıdan pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Bu bulgu da “iç müşterilerin çalışma koşullarından tatmini ile dış müşterilerin iç müşterilerden tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır” şeklinde ifade edilen H4 hipotezimizin kabul edildiğini göstermektedir.

Diğer taraftan “ücret tatmini” ile dış müşterinin “personelden genel tatmini” arasında (0.370), “yönetimden tatmin” ile dış müşterinin “personelden genel tatmini” arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde istatistiksel açıdan pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu belirlenmiştir. Daha açık bir ifadeyle “iç müşterilerin ücret tatmini ile dış müşterilerin iç müşterilerden tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır” şeklinde ifade edilen H2 hipotezimiz ile “iç müşterilerin yönetimle ilişkilerden tatmini ile dış müşterilerin iç müşterilerden tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır” şeklinde ifade bulan H3 hipotezimiz kabul edilmiştir. Ancak “otel işgücü yeterliliğinden tatmin”, “çalışanlar arası ilişkilerden tatmin” ve “rol belirliliğinden (görev ve sorumlulukların netliğinden) tatmin” değişkenleri ile dış müşterinin “personelden genel tatmini” arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Daha açık bir ifadeyle H5(iç müşterilerin otel işgücü yeterliliğinden tatmini ile dış müşterilerin iç müşterilerden tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır), H6 (iç

müşterilerin çalışanlar arası ilişkilerden tatmini ile dış müşterilerin iç müşterilerden tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır) ve H7 (iç müşterilerin rol belirliliğinden (görev ve sorumlulukların netliğinden) tatmini ile dış müşterilerin iç müşterilerden tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır) hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 6. Araştırma Değişkenlerine Ait Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değişken		
	Personelden Tatmin (Toplam)		
	B	t	p
Kişisel Gelişim	,107	,459	,650
Ücretten Tatmin	,355	1,440	,161
Yönetimden Tatmin	,169	1,047	,304
Çalışma Koşulları	,261	2,548	,017
F		4,584	
R ²		,396	
Dzlt R ²		,309	

Tablo 6'da dış müşterinin "personelden tatmini" bağımlı değişkeni ile "kişisel gelişim olanaklarından tatmin", "ücretten tatmin", "yönetimden tatmin" ve "çalışma koşullarından tatmin" bağımsız değişkenleri arasındaki regresyon analizi sonuçları görülmektedir. Buna göre iç müşterilerin "kişisel gelişim olanaklarından", "ücretten", "yönetimden" ve "çalışma koşullarından" tatmin olma düzeyleri dış müşterilerin "personelden tatmin" olmaları üzerinde %30,9 oranında etkili olmaktadır. "Personelden tatmin" değişkeni üzerinde en etkili olan bağımsız değişken "ücret tatmini" (0.355) iken, daha sonra sırasıyla "çalışma koşullarından tatmin" (0.261), "yönetimden tatmin" (0.169) ve "kişisel gelişim olanaklarından tatmin" (0.107) değişkenleri gelmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmadan çıkarılacak sonuçlar,

- Otel işletmelerine gelen dış müşterilerin dengeli bir yaş dağılımı gösterdiği
- Dış müşterilerin yaklaşık % 70'inin evli olduğu,
- Dış müşterilerin yaklaşık yarıya yakınının orta gelir düzeyinde olduğu,
- Dış müşterilerin % 83'ünün otele ilk kez geldiği,
- Otele ailesiyle gelen dış müşterilerin ağırlıkta olduğu (% 55.5)
- Tur grubuyla gelen dış müşteri oranının % 15'lerde olduğu,
- Otel iç müşterilerinin % 60'ının kadın olduğu,
- İç müşterilerin yaklaşık yarısının önlisans mezunu olduğu,
- İç müşterilerin çok büyük bir çoğunluğunun (% 97) 5 yıl ya da 5 yıldan daha az bir mesleki deneyime sahip olduğu,
- İç müşterilerin genç bir kitle (yaklaşık % 70'inin 34 yaşın altında) olduğu,
- İç müşterilerin oldukça genç ve deneyimi düşük bir kitle olmasının, turizm sektöründe işgören devir hızının yüksekliğine işaret eden bir başka bulgu olarak yorumlanabileceği,
- İç müşterilerin yaklaşık % 55'inin mesleki eğitim aldığı ve çoğunluğun (% 78) turizm meslek yüksekokulu mezunu olduğu,
- İç müşterilerin "kişisel gelişim olanaklarından tatmini" ile dış müşterilerin "personelden tatmini" arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu,
- İç müşterilerin "çalışma koşullarından tatmini" ile dış müşterilerin "personelden tatmini" arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu,
- İç müşterilerin "ücret tatmini" ile dış müşterilerin "personelden tatmini" arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu,
- İç müşterilerin "yönetimden tatmini" ile dış müşterilerin "personelden tatmini" arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu,

- İç müşterilerin “kişisel gelişim olanaklarından”, “ücretten”, “yönetimden” ve “çalışma koşullarından” tatmin olma düzeyleri dış müşterilerin “personelden tatmin” olmaları üzerinde % 30.9 oranında belirleyici ve etkili olduğu,
- Dış müşterilerin “personelden tatmini” üzerinde en etkili olan değişkenin “ücret tatmini” olduğu ve daha sonra sırasıyla “çalışma koşullarından tatmin”, “yönetimden tatmin”, ve “kişisel gelişim olanaklarından tatmin” değişkenlerinin geldiği şekilde sıralanabilir.

Araştırmadan çıkarılacak önerileri ise,

- Dış müşteri tatmininde iç müşteri tatmininin önemi ve etkisinin otel yöneticilerince bilinmesi,
- İç müşteri tatmininin sağlanması ve sürekliliğine yönelik otel yöneticilerince gereken tedbirlerin alınması, politika ve stratejilerin geliştirilip etkin olarak yürütülmesi,
- Başta ücret tatmini olmak üzere, “çalışma koşullarının” çalışan lehine tekrardan gözden geçirilmesi ve gerekirse yeniden düzenlenmesi,
- Çalışanların mesleki gelişimine olanak sağlayacak ortam ve araçların etkin şekilde devreye sokulması,
- Çalışanların mesleki gelişimlerine yönelik beklenti ve isteklerinin belirlenmesi ve bunların tatminine yönelik politikaların geliştirilmesi,
- Yönetimin çalışanlarla olan iş ve iletişim ilişkisinin, iç müşteri tatmininin kilit belirleyicilerden bir tanesi olduğunun bilinmesi,
- Çalışanların yönetimle (üstleriyle) etkin ve kaliteli bir iletişim kurmalarına olanak sağlayacak ortam, olanak ve araçların devreye sokulması,
- İç müşteri tatminine yönelik geliştirilen ve uygulanan her tür araç, yöntem, model, politika ya da stratejilerin etkinliğini test etmek amacıyla benzer araştırma ve çalışmaların periyodik olarak uygulanması,

- Araştırma sonuçlarının başta sektör yöneticileri ve akademisyenler olmak üzere ilgili tüm çevrelerle paylaşılması,
- Bu araştırmanın sınırlı bir yörede ve sınırlı sayıda otel işletmesinde uygulandığı, dolayısıyla sonuçlarının tüm sektöre ya da tüm işletmelere genelleştirilemeyeceği gerçeğinin göz ardı edilmemesi gerektiği,
- Araştırma sonuçlarının kıyaslanması, yeni bulgu ve yorumların çıkarımı adına bu ve benzer çalışmaların sektörde yinelenmesi gerektiğinin bilinmesi şeklinde sıralamak olanaklıdır.

KAYNAKÇA

- Balcı, E (1992). **Ödüller, Güdüleme Kuramları Ve Türkiye’de Öğretmen Ödülleri**, Adım Yayıncılık, Ankara.
- Biddle, J. H. S (1997), **Cognitive Theories of Motivation and The Physical Self**, Human Kinetics Publications.
- Churden, J. H. & Sherman, A. W (1984), **Managing Human Resources**. South-Western Publishing, Ohio.
- De Conzo, D. A. & Robbins, S. P. (1996), **Human Resource Management**, John Wiley & Sons Inc..
- Demirel, Y. (2006), **Müşteri ilişkileri Yönetimi ve Bilgi Paylaşımı**, IQ Kültür Sanat Yayıncılık, Yayın No:195, İstanbul.
- Doğan, H. ve Üngüren, E (2011), “Chaid Analizi Ekseninde İş tatmini Değerlemesi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama”, **Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, C. 11, S. 2, ss. 39-52.
- Duffy, Dennis L. (2003), “Commentary: Internal and External Factors Which Affect Customer Loyalty”, **Journal of Consumer Marketing**, v.20/5, pp. 480–485.
- Eren E. (1989), **Yönetim Psikolojisi**, (3ncü bs.), İşletme İktisadi Enstitüsü Yay. no. 105, İstanbul.
- Eren, E. (2003), **Yönetim ve Organizasyon: Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar**, Beta Basım Yayım Dağıtım, 6. Baskı, İstanbul.
- Feldman, R. S. (1997), **Understanding Essentials of Psychology**, The McGraw Hill Comp.
- Gordon Judith R. (1993), **A Diagnostic Approach to Organizational Behavior**, 4th ed., Boston: Allyn and Bacon.
- Gökçin, G. (1996), **İç ve Dış Müşteri Memnuniyeti**, Ulusal Kalite Kongresi El Kitabı, Kalder Yayınları İstanbul.
- Herzberg F. (1968), “ One More Time: How Do You Motivate Employees?” **Reprint from Harvard Business Review**, January- February 1968, Number 68108, pp. 13-22
- Hougaard, S. and Mogens, B.(2002), **Strategic Relationship Marketing**, Springer – Verlag Berlin Heidelberg, New York.
<http://www.geocities.com/akircali/kalite/ky/ky.html>
- İncir, G. (2002) “ Motivasyon Modellerinde Son Gelişmeler”. **Verimlilik Dergisi**, MPM Yayınları, 3: 69–82.
- Kandampully, Jay, Dwi Suhanto (2000), “Customer Loyalty in the Hotel Industry: The Role of Customer Satisfaction and Image”, **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 12/6, pp. 346–351.
- Keskin, Y. (2008) **Termal Turizm İşletmelerinde Müşteri Tatmininin Ölçülmesi Kızılcahamam Örneği**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Akçakoca.
- Kotler, P. (2002), **Marketing Management**, Millennium Edition, Custom Edition for University of Phoenix, Pearson Custom Publishing, Boston MA.

- Kotler, P. (2003), **Marketing insights from A to Z: 80 concepts every manager needs to know**, Published by John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey.
- Maehr, M. L. & Braskamp, L. A. (1986), **The Motivation Factor: A Theory Of Personal Investment**, Lexington, MA: Lexington Books.
- Oral, S. Ve Kuşluvan, Z. (1997), "Motivasyon Konusunda Oluşturulan Yaklaşımlar ve İşletmelerde Motivasyonu Arttırmaya Yönelik Olarak Kullanılan Araçlar", **Verimlilik Dergisi**, MPM Yayınları, 3:93-115., 1997.
- Özdemir, K.M. (2006) **Turizm Sektöründe İş görenlerin İş Tatmini Faktörleri ile Dış Müşteri Tatmini Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Antalya.
- Öztürk, A. S. (1998), **Hizmet Pazarlaması**, Anadolu Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, Eskişehir.
- Öztürk, İ. (2009) **Konaklama İşletmelerinde İç ve Dış Müşteri Tatmininden İlişkisel Pazarlama Bağlamında İncelenmesi: Zincir Otel İşletmesi Örneği**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi SBE, Sakarya.
- Rosenbluth Hal (1992), **The Customer Comes Second: and Other Secrets of Exceptional Service**, New York: Morrow.
- Schmidt, W. H. ve Finnigan, J. P. (1992), **Race Without a Finish Line**, San Francisco, Jossey-Bass Publishers.
- Tarcan E. (2001), **Hizmet Yönetiminde Kalite ve Müşteri Tatmini Ölçümü**, İstanbul Üni. Yayınları, İstanbul.
- Taşkın E. (2000), **Müşteri İlişkileri Eğitimi**, Papatya Yayıncılık, İstanbul.
- Uçkun, C.G. ve Pelit, E. (2004), "Otel İşgörenlerinin İş Doyumlarının Önemi ve Akçakoca'da Yerleşik Yıldızlı Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Uygulama", **Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**, 1: 39-59.
- Yıldırım, Ö. (2005) **Termal Turizm İşletmelerinde Müşteri Sadakati ve Bir Araştırma**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Balıkesir.
- Yüksel Ö. (2003), **İnsan Kaynakları Yönetimi**, 5. Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Zairi, M. (2000), "Managing Customer Satisfaction: A Best Practice Perspective", **Total Quality Management**, 12 (6).

STANDART TÜRK KLAVYESİNİN ÖĞRETİMİNE YÖNELİK BİR MODEL ÖNERİSİ: WPR MODELİ VE ÖRNEK BİR UYGULAMA

Sami ACAR¹

ÖZET

Bu araştırmanın temel amacı, Standart Türk Klavyesi öğretimine yönelik yeni bir model (WPR Modeli) oluşturarak geleneksel klavye öğretimine farklı bir bakış açısı ve yenilik getirmektir. Buna ilaveten araştırmada, WPR modelinin öğrencilerin akademik başarılarına ve öğrenmenin kalıcılığına etkisi deneysel bir çalışmada incelenmiş ve modelin uygulanabilirliği test edilmiştir. Araştırmada, WPR modelinin öğrencilerin akademik başarısına ve öğrenmenin kalıcılığına etkisini incelemek amacıyla, ön-test-sontest deney ve kontrol gruplu araştırma modeli kullanılmıştır. Araştırma modeli çerçevesinde araştırmanın gerçekleştirilebilmesi için yansızlık kuralı dikkate alınarak deney ve kontrol grupları oluşturulmuştur. Araştırmada WPR modelinin uygulandığı klavye öğretimine katılanlar deney grubunu, geleneksel klavye öğretimine katılanlar ise kontrol grubunu temsil etmiştir. Öğretim öncesinde ve sonrasında deney ve kontrol gruplarında ölçümler yapılmıştır. Tüm istatistiksel çözümlerlerde 0.05 anlamlılık düzeyi esas alınmıştır. Araştırmadan elde edilen sonuçlar, WPR modelinin uygulandığı deney grubu öğrencilerinin geleneksel öğretimin yapıldığı kontrol grubu öğrencilerine göre daha başarılı olduğunu göstermiştir. Araştırma bulguları ışığında WPR modelinin klavye eğitiminde etkili ve uygulanabilir olduğu değerlendirilmiş, günümüz eğitim-öğretim olanakları da dikkate alınarak klavye öğretiminde ortak bir yaklaşımın benimsenmesi ve uygulanması konusunda alanyazındaki eğitimcilere bazı önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Standart Türk Klavyesi, klavye öğretimi, performans tabanlı öğrenme, WPR modeli.

ABSTRACT

The purpose of this research is to develop a new model (WPR model) on Standard Turkish Keyboard instruction, and bring a different perspective to traditional teaching methods. In addition to this idea, the effects of WPR model on students academic success and learning per-

¹ Yrd.Doç.Dr. G.Ü.Gazi Eğitim Fakültesi Bilgisayar ve Öğr.Tekn.Eğitimi Bölümü Öğr.Üyesi

manence is examined an experimental study and tested the applicability of this model. In this study, pre-test and post-test experimental and control group research design model used to determine the effects of WPR model on students academic success and learning permanence. Within the framework of a research model, the experimental and control groups are formed, and taking into account the neutrality rule for the realization of research. The experimental group students participated WPR model applied class, the control group students participated traditional keyboard teaching class in a semester. Measurements were made before and after teaching in control and experimental groups. All statistical analyzes were based on the level of 0.05. Results of this research show that the experimental group students which are learning keyboarding with WPR model is more successful than control group students which are learning keyboarding with traditional keyboard teaching. It is evaluated that WPR Model is feasible and effective training model for keyboarding in the light of research findings. And, some suggestions made for educators in the literature on adoption and implementation of a common approach to the teaching keyboard taking in account the possibilities of modern education.

Keywords: Standard Turkish Keyboard, Keyboarding, Performance-Based Learning, WPR Model.

GİRİŞ

İlk modern yazı baskı makinesi, onbeşinci yüzyılda Johannes Gutenberg tarafından üretilmiştir. Henrik Mill, 1714 yılında ilk mekanik daktiloyu keşfetmiş, 1873 yılında Latham Sholes, Carlos Glidden ve Samuel W. Soule Qwerty tipi klavyeye sahip daktiloyu geliştirmişlerdir. Bu daktilo, "Sholes-Glidden Type Writer" olarak nitelendirilmiş ve 1874 yılında E.Remington ve Sons tarafından üretilerek satılmıştır (Yamada, 1980:175). Klavye kavramı ise, ondokuzuncu yüzyılın sonunda ilk daktilo klavyesi ile literatüre girmiştir. Klavye, harfler, sayılar, semboller ve özel bazı işlevleri bulunan, yazı makinelerinde ve bilgisayarlarda veri girişi yapmak ve yazı yazmak amacıyla kullanılan birime verilen addır (Yılmaz ve Fidan, 1998; 15; Çelik ve Daban, 2007:12). Klavyelerin özellikleri ve bölümleri, tuşların klavye üzerindeki yerleşimi 1994 yılında ISO/IEC 9995-1 standardı ile tanımlanmıştır. ISO/IEC 9995-1 standardına göre klavye alfasayısal bölüm, sayısal bölüm, metin düzenleme bölümü ve işlev bölümü olmak üzere dörde ayrılmıştır. (TSE ISO/IEC 9995-1, 2001).

Klavyeler, mekanik ve elektronik yazı makinelerinde aşırı veri girişi ve yazım nedeniyle oluşabilecek sağlık problemlerini önlemek ve daha hızlı yazı

yazmak amacıyla ergonomik tasarlanmış ve geliştirilmiştir (Özcan ve diğerleri: 2007:13). Klavye üzerinde bulunan her tuşun bir veya birden fazla görevi olabilmektedir. Klavyedeki tuşların yerleşiminde ergonomik çalışma koşulları dikkate alınmış (Keser, 2005:47) ve farklı tipte klavyeler tasarlanmıştır. Klavyelerin tasarımında; tuşların yerleşimi, bağlantı şekli, tuş sayısı, ayarlanabilirliği, genel yerleşimi, eğimi, kullanıcıların rahat ve kolay yazım pozisyonları (Yücel ve diğerleri, 2004:435) ve insanların antropometrik özellikleri (dirsek, önkol, üst kol, bilek, parmak, baş ve boyun uzunlukları) önemli faktörlerdir (Baslo, 2002:155).

Daha kaliteli, hızlı, doğru ve rahat yazı yazmak, veri giriş performansını artırmak amacıyla geliştirilen klavyeler, ilk mekanik daktilolarda kullanılmıştır (Li ve diğerleri, 2006:695; Yener, 2003; Yener, 2005). İlk düzenli klavye tasarımı, Christopher Latham Sholes'in 1868-1873 yılları arasında İngilizce'deki harflerin kullanım sıklığına ilişkin diyagramlar temelinde oluşturulmuştur (Silfverberg, 2007:6). 1873 yılında bu düzenli klavyeye Qwerty klavye (İngilizce Qwerty Klavye) adı verilmiştir (Yamada, 1980; Bryan, 2007). Daktilo klavyelerinde onparmak metoduna göre yazım ise 1878 yılında E.Remington ve Sons tarafından üretilen daktilo klavyelerine "Shift" tuşunun eklenmesi ve L.V.Longley'in Cincinnati okulunda stenograflar üzerinde yaptığı iki parmaktan onparmak yazıma geçiş çalışması ile başlamıştır (Bryan, 2007). Sholes'in tasarladığı Qwerty tipi klavye, 1971 yılında Amerikan Standartlar Enstitüsünce yazı makinelerinde standart klavye olarak kabul edilmiştir (Silfverberg, 2007:7).

Daktilo klavyesinde onparmak metoduna göre yazıma geçiş ilk zamanlar sorunlu olmuştur. Qwerty tipi klavyede onparmak yazım daktilo tuşlarının sıkışmasına ve kilitlemesine neden olmuştur. Bu sorunun klavyedeki tuşların yerleşiminden kaynaklandığını düşünen Prof.Dr. August Dvorak, 1932 yılında yaptığı bilimsel çalışmalar sonucunda DVORAK tipi klavyeyi geliştirmiştir. Dvorak, klavye tasarımında İngilizce'de kullanılan kelimeleri analiz etmiş tekrar sayısı çok olan harfleri klavyede kolay erişilebilecek noktaya, klavyenin orta sırasına toplamıştır. Dvorak, yaptığı deneysel çalışmada Dvorak tipi klavyeyi kullanan sekreterlerin Qwerty tipi klavyeyi kullananlara göre daha hızlı yazdıklarını kanıtlamıştır. Ancak, daktilo üreticilerinin Qwerty tipi klavye üretimine devam etmeleri ve kullanıcıların alışkanlıkları Dvorak tipi klavyenin üretimini ve kullanımını olumsuz etkilemiştir. Yine, Qwerty tipi klavyeli daktilo sayısının çokluğu ve bu daktilolarda klavye değişiminin maliyetli olması da Dvorak tipi klavyenin yaygınlaşmasını engellemiştir (Yener, 2005; Li ve diğerleri, 2006:695; Sandnes ve Aubert, 2007:141).

Bilgisayarda kullanılan ilk standart klavye Qwerty tipi klavyedir (Bryan, 2007). 1930 yılında IBM firmasında kelime işlem programlarının geliştirilmesine ilişkin yapılan çalışmalarda (Line Editor işlemlerinde) “keyboard” olarak tanımlanan bilgisayar klavyeleri test edilmiştir. Yapılan testler sonucunda ilk elektronik klavye çipi geliştirilmiş ve bu çip IBM PC/XT 8048 bilgisayarlarda kullanılmıştır. 1974 yılında IBM 5100, 1979 ve 1981 yıllarında IBM 8086 ve IBM 8088 bilgisayarlarda PC/XT klavyeleri, daha sonra da IBM 80286 ile AT tipi klavyeler kullanılmıştır. Günümüzde masaüstü, dizüstü ve tablet bilgisayarlarda PS/2, USB bağlantılı klavyeler ve kablosuz (bluetooth ve wireless) klavyeler kullanılmaktadır. Son yıllarda, dokunmatik ekran klavyeleri, sanal klavyeler ve ışıklı klavyeler de bilgisayarlarda kullanılmaya başlanmıştır (Bryan, 2007).

Dvorak tipi klavyelerle başlayan ergonomik klavye tasarımı çalışmaları ve Qwerty tipi klavyeye yönelik eleştiriler, Azerty tipi klavyenin ve adını dahi bilmediğimiz birçok klavye tipinin oluşturulmasını sağlamıştır. Bugün, dünyada farklı yerleşim düzenine ve ergonomik tasarıma sahip bir çok klavye bulunmakta ve bilgisayar işletim sistemlerine eklenerek standart klavye olarak kullanılmaktadır. (Galen ve diğerleri, 2005; Rempel ve diğerleri, 2006; Li ve diğerleri, 2006). Son yıllarda klavye tasarımına yönelik yapılan çalışmalarda Qwerty ve Dvorak tipi klavyeler ergonomik tasarım, performans ve kas iskelet hastalıkları açısından incelenmektedir (Gilad ve Harel, 2000; Marklin ve Simoneau, 2004; Galen ve diğerleri, 2005, Szeto ve diğerleri, 2005a; Szeto ve diğerleri, 2005b; Rempel ve diğerleri, 2006; Li ve diğerleri, 2006; Özcan ve diğerleri, 2007; Baker ve diğerleri, 2007a; Baker ve diğerleri, 2007b; Nag ve diğerleri, 2008; Lee ve diğerleri, 2008). Çalışmalar, Qwerty tipi klavyenin veri giriş performansının geliştirilen yeni klavyelere göre daha düşük düzeyde olduğunu göstermektedir (Gilad ve Harel, 2000; Li ve diğerleri, 2006).

Standart Türk Klavyesi, İhsan Sıtkı Yener'in 1940'lı yıllarda başlayan ve 1955 yılına kadar süren çalışmaları ve girişimleri sonucunda Türkiye'de kullanılan yazı makinelerinin Türk dilinin özelliklerine uygun tasarlanması ve daha etkili bir şekilde kullanılması amacıyla geliştirilmiş ilk milli klavyedir (Okutkan, 1996; Yener, 2003). Ülkemizde kullanılan yazı makinelerinin standart bir özelliğe kavuşmasına yönelik çalışmalar İhsan Sıtkı Yener'in öncülüğünde kurulan ve yabancı uzmanların da bulunduğu bir komisyon tarafından gerçekleştirilmiştir. Standart bir klavyenin oluşturulmasındaki temel gerekçe o dönemde yurtdışından ithal edilen yazı makinelerinin farklı tuş dizilimlerine sahip olmasıdır. Atatürk'ün harf inkılabından sonra her ne kadar ülkemize ithal edilen yazı makinelerine Türkçe karakterler (Ğ,ı,İ,Ş,Ü,Ö,Ç karakterleri) eklense de bu karakterlerin klavyede farklı yerlere yerleştirilmesi, milli bir klavyenin oluşturulmasında ve kullanılan yazı makinelerindeki klavyenin

standartlaştırılmasında önemli bir yer tutmaktadır (Tekelioğlu, 1999; Okutkan, 2000; Alkan, 2002; Yener, 2003; Atakan; 2003; Kongar; 2003; Reyizoğlu, 2003)

Standart Türk Klavyesi, İhsan Sıtkı Yener'in bilimsel çalışması ile dilimizin ve Türk alfabesinin özelliklerine göre ergonomik tasarlanmış ve ülkemizde ilk daktilo ile kullanılmıştır. 1980'li yıllara kadar daktilolarda Standart Türk Klavyesi yaygın olarak kullanılmasına karşın, bu tarihten sonra bürolarda bilgisayar kullanımının artmasıyla daktilo yerini bilgisayar klavyesine terk etmiş, Standart Türk Klavyesi de Türkçe F Klavye olarak ifade edilmiştir (Ersöz,2003; Yener, 2005).

Bilgisayar klavyesinin sağladığı faydaların artmasıyla birlikte, örgütlerde tüm yazışmalarda daktilo yerine bilgisayar klavyesi kullanılmaya başlanmıştır. Hatta, bilgisayarda kullanılmak üzere Türkçe harflerin rasgele yerleştirildiği yeni bir klavye türü "Türkçe Q" klavye geliştirilmiş ve ülkemizde insanlar bu klavyeyi kullanmaya zorlanmıştır. Bunun sonucunda, ülkemizde her geçen gün Türkçe F klavyeyi kullananların sayısı azalmış ve bu günümüze kadar devam etmiştir. Bugün, ülkemizde satılan bilgisayarların çoğunda standart konfigürasyon olarak Türkçe Q klavye sunulmakta ve kullanıcılar bu klavyeyi kullanmaktadırlar (Dede, 2004).

Bilgisayarda Türkçe F klavyenin kullanımının azalması, klavye öğretiminde Türkçe Q klavyenin kullanımını zorunlu kılmamaktadır. Ülkemizde hala geçerli olan Türk Standartları Enstitüsünün TS 2117 nolu standardı (TS 2117, 2006), öğretimde Türkçe F klavyenin tercihini gerektirmektedir. Bu konu, son yıllarda bilimsel platformlarda, medyada, internette ve diğer ortamlarda tartışılmaktadır (Çelik, 2003, Kongar, 2003; Atakan, 2003, Dede, 2004, Yener, 2005). Bu nedenle, eğitimciler için önemli görevler düşmektedir. Eğitimcilerin, klavye öğretiminde klavye tercihi konusuna gerekli ilgiyi göstermesi, öğretimde farklı ortamlar, yöntemler ve değerlendirme araçları kullanarak meslektaşlarını ve öğrencileri teşvik etmesi gerekmektedir.

Bu düşünceden hareketle araştırmada, öncelikle Standart Türk Klavyesinin eğitimi ve öğretiminde uygulanan öğrenme yöntemleri ve stratejileri, kullanılan öğretim araçları ve materyalleri ve ölçme ve değerlendirme araç, metod ve teknikleri açıklanmış, ardından Standart Türk Klavyesinin öğretimine yönelik oluşturulan WPR modeli ve örnek bir uygulama sunulmuştur. Çalışmada, WPR modelinin öğrencilerin akademik başarılarına ve öğrenmenin kalıcılığına etkisini incelemek amacıyla yapılan deneysel çalışma ile Standart Türk Klavyesinin öğretiminde WPR modelinin etkililiği ve uygulanabilirliği de test edilmiştir.

1. STANDART TÜRK KLAVYESİNİN ÖĞRETİMİ

1955 yılına kadar klavye eğitimi daktilolarda farklı tasarıma sahip Qwerty tipi klavyeler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Bu nedenle klavye eğitimi alan öğrenciler iş hayatına atıldıklarında farklı klavyelerle karşı karşıya kalmışlardır. Bu dönemde, klavye eğitimi ve öğretimi Ticaret Liselerinde ve çeşitli özel kurslarda daktilografi derslerinde verilmiş, derslerde onparmak metoduna göre yazı yazma teknikleri uygulanmıştır(Yener, 2005).

1940'lı yıllarda İstanbul Sultanahmet Birinci Ticaret Lisesinde stenografi ve daktilografi öğretmenliği yapan İhsan Sıtkı Yener, daktilografi derslerinde klavyelerde hız testleri ile öğrencilerin hızlı, doğru ve hatasız yazmalarına yönelik farklı teknikler kullanmıştır. Ancak, öğrenciler okulda daktilografi derslerinde gördükleri klavyeyi piyasada uygulayamamışlardır. Çünkü, okullarda öğretilen klavye ile piyasada kullanılan klavyeler farklı tuş düzenine ve yerleşimine sahipti. İhsan Sıtkı Yener, daktilo klavyesinin öğretiminde yaşanan sorunları Milli Eğitim Bakanlığına iletmış ve standart bir milli klavye kabul ve tatbik edilmedikçe sorunun devam edeceğini belirtmiştir. Bu durum, 1955 yılında milli klavye tasarımı çalışmalarının tamamlanmasına ve Standart Türk Klavyesinin daktilolarda standart klavye olarak kabul edilmesine kadar devam etmiştir(Yener, 2005).

İhsan Sıtkı Yener(2005)'in "Türk Milli Klavyesi: F Klavyenin Hikayesi" başlığıyla sanal ortamda yayınladığı anılarından Standart Türk Klavyesinin öğretiminin ilk daktilografi derslerinde daktilo klavyeleri üzerinde gerçekleştirildiği yargısına varılmıştır. Yener'in daktilo öğretmeni olması ve daktilo üzerinde öğrencilere klavye öğretmesi milli klavye tasarımı komisyonunda bulunmasını sağlamıştır. Yener, sadece okullarda değil aynı zamanda özel kurslarda da klavye eğitimi vermiştir. O dönemlerde öğretimde Qwerty tipi klavyeden uyarlanmış farklı tipte klavyeler kullanılmaktaydı. Klavye öğretiminde tek sorun kullanılan öğretim aracının yani daktilonun klavyelerinde bir standardın olmayışı idi. Sorunun çözümü için Milli Eğitim Bakanlığı 1947 yılında standart klavye tertibi ile ilgili yazıyı tüm daktilo öğretmenlerine göndermiştir. 1948 yılında Ankara-Adana-İstanbul ve İzmir Ticaret Liselerinde komisyonlar kurulmuş, komisyonlar milli klavye tasarımına yönelik önerilerini sunmuştur. 1951 yılında ilk milli klavye tertibi oluşturulmuş ve yabancı uzmanların da incelemelerinden sonra 20 Ekim 1955 yılında Standart Türk Klavyesi tertibi milli klavye standardı olarak kabul edilmiştir. Bu tarihten sonra Devlet Malzeme Ofisi ihtal edilen yazı makinelerinin alıcısı olarak 6400 sayılı kanunun 3'üncü maddesi gereği daktilo alımlarında Standart Türk Klavyesi zorunluluğunu getirmiştir (Yener, 2005). Mevcut daktilolardaki klavye düzeni ise, İsveç'ten gelen uzmanların verdiği eğitime katılan kişiler tara-

findan dönüştürülmüştür. Böylelikle, daktilografi derslerinde Standart Türk Klavyesi öğretim materyali veya aracı olarak kullanılmaya başlanmıştır (Yener, 2005).

2001 yılına kadar Standart Türk Klavyesinin eğitimi ve öğretimi, mekanik, elektrikli ve elektronik daktilolarda, bu tarihten sonra da bilgisayar klavyelerinde gerçekleştirilmiştir (Çelik, 2003). Ülkemizde klavye eğitimi, Ticaret Liselerinde ve üniversitelerin Büro Yönetimi ve Sekreterlik programlarında; özel eğitim kurumlarında, çeşitli kamu ve özel kuruluşların hizmetiçi eğitim kurslarında, özel dersanelerde ve kurslarda onparmak metoduna göre verilmektedir.

Standart Türk Klavyesinin öğretiminde kullanılan öğretim araçları mekanik, elektrikli ve elektronik daktilo klavyeleri ile bilgisayar klavyeleridir. Klavye öğretiminde kullanılan tamamlayıcı öğretim materyalleri ders kitapları, teksirler ve ders notlarından oluşmaktadır. Kullanılan öğretim yöntemi ve stratejileri; düz anlatım yöntemi, gösteri yöntemi, programlı öğretimi içeren bilgisayar destekli öğretim, tekrar stratejilerini ve yazılı materyaldeki metinleri onparmak metoduna göre yazmayı içeren laboratuvar uygulamalı bireysel öğrenme stratejilerinden oluşmaktadır. Onparmak metoduna göre klavye becerisini değerlendirmede ise, kimi çalışmalarda klasik test yöntemi (Ulukan, 1987; Yılmaz ve Fidan, 1998), kimilerinde ise veri giriş ve yazım performanslarına yönelik çeşitli performans testleri kullanılmaktadır (Özkul ve diğerleri, 1997; Okutkan, 2000; Savaş ve Savaş, 2005; Ünlü, 2006; Öztoprak ve Koç, 2007; Gönen, 2007).

Literatür taraması ile ulaşılan yazılı kaynaklar, öğretim yöntemi, materyali ve stratejisi açısından benzerlik göstermesine karşın, klavye becerisini değerlendirme açısından önemli farklılıklar sözkonusudur. Bu nedenle, klavye öğretiminde başvuru olan mevcut değerlendirme yöntemleri veri giriş ve yazı yazma performansını ölçme ve değerlendirme açısından incelenmiş ve değerlendirilmiştir. Standart Türk Klavyesinin öğretiminde öğrenme ürününün veya veri giriş ve yazım performansının değerlendirilmesinde birlikteliğin sağlanması açısından, Wobbrock (2007)'un çalışmasındaki veri giriş ve yazım performansına ilişkin ölçme metod ve ilkelerinin ele alınması ve açıklanması gerekmektedir.

Wobbrock (2007), klavye ile veri giriş ve yazım performansının ölçümünde farklı ölçme metod ve tekniklerin kullanılabileceğini belirtmektedir. Yazara göre, veri giriş ve yazım performansının ölçümünde doğruluk oldukça önemli bir faktördür. Doğruluk analizi, veri giriş sırasında, veriler girildikten veya yazım tamamlandıktan sonra yapılabilmektedir. Diğer bir önemli faktör

ise, hızdır. Hız, zaman açısından ele alınmakta ve doğruluk ile birlikte değerlendirilmektedir. Veri giriş ve yazım performansını değerlendirmede hız ve doğruluk dışında vuruş sayısı, karakter sayısı, tuş seçimine yönelik el-kol hareketlerinin analizini içeren yöntemler de kullanılmaktadır (Wobbrock, 2007:47).

Yapılandırılmamış metinlerin klavyelerle girişine ve yazımına yönelik değerlendirme paradigması, veri giriş ve yazım performansına yönelik deneysel çalışmaları işaret etmektedir (Wobbrock, 2007:48). Veri giriş ve yazım performansına yönelik deneysel çalışmalar, dört grupta toplanmıştır. Bunlar; hız ve doğruluk açısından bütüne yönelik ölçümler, karakter bazında ölçümler, kayıt dosyası verilerine göre yapılan ölçümler ve özel yöntemlerle yapılan ölçümlerdir (Wobbrock, 2007:48-70).

Hız ve doğruluk açısından bütüne yönelik ölçümler; veri giriş veya yazımdaki hızın ölçümü, hatanın ölçümü ve verimliliğin ölçümünü içermektedir (Wobbrock, 2006: 48-60). *Veri giriş veya yazım hızının ölçümü*, 1 dakika da girilen veya yazılan kelime sayısı (WPM), düzeltilmiş dakikalık kelime sayısı (AdjWPM), saniyedeki vuruş sayısı (KSPS), saniyedeki el-kol hareketi (GPS) ve öğrenme eğrilerine göre yapılabilmektedir. *Veri giriş veya yazım hatalarının ölçümü*; karakter bazında yapılan hatalı vuruş sayısına, karakter bazında yapılan hatalı el-kol hareketlerine, minimum karakter uzaklığındaki hata sayısına, düzeltilmiş, düzeltilmemiş ve toplam hata sayısına ve kümülatif ve parça başına hata sayısına göre yapılabilmektedir. Hata ölçümü, veri giriş veya yazım sırasında (düzeltilerek) olabileceği gibi veri giriş veya yazım tamamlandıktan sonra (düzeltilmemiş) da yapılabilir. *Veri giriş veya yazım verimliliğinin ölçümü*; karakter bazında yapılan hatalı vuruş sayısına (karakteristik ölçüm), doğrulama verimliliğine, kullanıcının dikkatsizliğine, kullanılmış ve boş kalan bantgenişliğine ve düzeltme maliyetine ilişkin ölçümleri içermektedir.

Karakter bazında ölçümler, karakteriçi ve karakterlerarası zaman ölçümleri, girişmiş veya yazılmış metinlerdeki düzeltilmemiş hataların ölçümü, düzeltilmiş hataların ölçümü kapsamaktadır(Wobbrock, 2007: 48-60). *Karakteriçi ölçümlerde* tuşa vuruş ve bırakma zamanı, karakterlerarası ölçümlerde tuşlar arası geçiş zamanı esas alınmaktadır. *Yazılmış metinlerdeki düzeltilmiş hataların ölçümü*, veri giriş veya yazım sonrasında görülen hataların ölçümünü içermektedir. Düzeltilmiş hataların ölçümü ise, veri giriş veya yazım sırasında yapılan hataların ölçümünü kapsamaktadır. Veri giriş veya yazım sırasında yapılan hatalar, düzeltilmiş ama hatalı olan karakter sayısına, düzeltilmiş hatasız karakter sayısına, üzerine yazma ile düzeltme ve

yerini karıştırma sayısına, düzeltmeye yönelik ekleme ve çıkarma sayısına göre yapılabilir.

Kayıt dosyası verilerine göre yapılan ölçümler; genellikle bilgisayar ortamındaki veri giriş ve yazım işlemlerinde yapılan ölçümleri ve klavyeden veri giriş ve yazımına ait vuruş, hata ve karakter sayısına göre değerlendirilmeleri içermektedir.

Özel yöntemlerle yapılan ölçümler ise; fiziki klavye üzerinde veri giriş veya yazım sırasında yapılan hata ölçümlerini ve ekran klavyesi gibi sanal klavyelerle yapılan seçim hatalarına ilişkin ölçümleri içermektedir. *Fiziki klavye üzerinde veri girişi ve yazımında yapılan hata ölçümleri*; üzerine yazma, ekleme ve çıkarma hatalarının ölçümünü, yazılacak karakter ile yazılan karakter uyumsuzluğuna ait hata ölçümünü, yanlış parmağın yanlış tuşa vurmasıyla oluşan hata ölçümlerini, dilin yapısından kaynaklanan okuma ve okunanı yanlış algılayıp yazma ile ilgili hata ölçümlerini kapsamaktadır. Seçim hataları ise; doğrudan seçimdeki sapmalar, dolaylı seçimlere ilişkin seçici hareketleri, vuruş veya el-kol hareketi tabanlı ölçüm metodlarından oluşmaktadır.

Görüldüğü üzere, klavye ile veri giriş ve yazım performansının ölçümünde birçok teknik veya metod kullanılmaktadır. Standart Türk Klavyesinin öğretiminde tek bir ölçme veya değerlendirme tekniğinin kullanılması yeterli olmayabilir. Bu durumda, yukarıda verilen ölçme ve değerlendirme teknikleri karma bir yapı ile değerlendirmede kullanılmalıdır. Dolayısıyla, klavye becerisine ilişkin ölçme ve değerlendirme çalışmalarında gerçek hayata ilişkin ölçümlerin yapılması ve değerlendirmelerde başarı-performans ölçümüne uygun metod ve tekniklerin kullanılması doğru bir yaklaşım olacaktır.

2. STANDART TÜRK KLAVYESİNİN ÖĞRETİMİNE YÖNELİK YENİ BİR MODEL: WPR MODELİ VE ÖRNEK BİR UYGULAMA

Standart Türk Klavyesinin öğretiminde kullanılan mevcut öğretim materyalleri, öğretim yöntem ve stratejileri ve değerlendirme yöntemleri incelendiğinde, eğitsel açıdan günümüze kadar klavye öğretiminin öğrenme ürünü olan doğru, hatasız ve hızlı yazı yazmayı içeren performans değerlendirmelerine yönelik olduğu görülür. Genelde öğrenciler, öğrenme sürecinde ya da öğrenme süreci sonunda hız testlerinden veya klasik testlerden geçtiklerinde veya yeterlilik gösterdiklerinde başarılı sayılmaktadır.

Klavye beceresine ilişkin değerlendirmeler, psikomotor öğrenmelerin odaklandığı beceri ve belli fiziksel faaliyetleri yapabilme anlamına gelen psi-

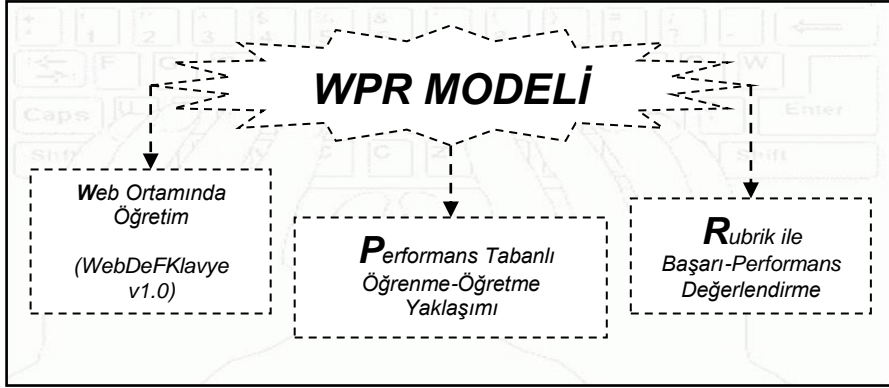
komotor davranışların değerlendirilmesini içerir. Psikomotor davranışlar ise, nesnelere, araç-gereçlerin kullanımını gerektirir. Onparmak klavye kullanımı gibi psikomotor davranışlar, beceriye dayalı sınavlar dâhilinde ölçülür ve genellikle gözlenerek değerlendirilir. Diğer taraftan klavye öğretiminde ölçme yeterlilik, yetenek veya becerilere ilişkin ölçüt ve standartlara dayanmaktadır (Özdemir ve diğerleri, 2004:230; Semerci, 2007:3). Mevcut öğretim yöntemleri ve tekniklerinde görülen farklılıklar ve değerlendirmede kullanılan farklı değerlendirme kriterleri klavye öğretiminde farklı bir bakışı ve yeniliği gerektirmiştir. Değişimin ve yeniliğin adresi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin etkin kullanıldığı yeni öğrenme ve öğretme yaklaşımları, güncel teknolojik araçlar-öğretim materyalleri ve öğrenme sürecini-ürünü içererek gerçek bir performans değerlendirmesidir (Duffy ve diğerleri, 2003; Berman, 2008).

Standart Türk Klavyesinin öğretiminde son yıllarda bilgisayar destekli öğretim yöntemleri kullanılmaya başlanmasına (Savaş ve Savaş, 2005: Ünlü, 2006; Gönen, 2007) karşın ülkemizde klavyenin web destekli öğretimini içeren bir uygulamaya ve çalışmaya rastlanılmamıştır. İnternette bulunan klavye öğretimini amaçlayan web sitelerinin çoğu yabancı dildedir ve Standart Türk Klavyesinin öğretimine yönelik değildir. Literatürdeki bu eksikliğı gidermek amacıyla yapılan bu çalışmada, gerçek hayata ilişkin klavye becerisinin kazandırılabilmesi için internet teknolojisinin sunduğı imkanlar çerçevesinde zamandan ve mekandan bağımsız öğrenmeyi sağlayacak, görsel ve işitsel açıdan zenginleştirilmiş, öğrencilerin motivasyonlarını artıracak ve daha kalıcı bir öğrenme sağlayacak yeni bir model oluşturulmuştur. Model oluşturulurken şu üç soruya yanıt aranmıştır:

- Standart Türk Klavyesinin öğretiminde kullanılacak eğitim ortamı ve materyal ne olmalıdır?
- Standart Türk Klavyesinin öğretiminde hangi öğrenme-öğretme yaklaşımı kullanılmalıdır?
- Standart Türk Klavyesinin öğretiminde akademik başarı ve kalıcılığı değerlendirmede en etkili değerlendirme aracı ve yöntemi nedir?

Bu sorulara verilebilecek yanıtlar WPR modelinde toplanmaktadır. Model, **Web** ortamında klavye öğretimini, **Performans** tabanlı öğrenme yaklaşımını ve **Rubrik** ile başarı-performans değerlendirmesini içermesinden dolayı **WPR Modeli** olarak ifade edilmiştir. Modelin bileşenleri aşağıdaki şekilde gösterilmiştir.

Şekil-1: WPR Modelinin Bileşenleri



Web Ortamında Öğretim-WebDeFKlavye v1.0, web ortamında onparmak metoduna göre Standart Türk Klavyesinin öğretimi için ADDIE öğretim tasarımı modeline ve John M. Keller'in ARCS motivasyon stratejilerine göre tasarlanmış ve geliştirilmiş, Klavye Teknikleri dersinde öğretimde kullanılmış web destekli performans tabanlı öğretim yazılımıdır. WebDeFKlavye v1.0'a, www.samiacar.net adresinde e-öğrenme sayfasından ulaşılabilmektedir.

Performans Tabanlı Öğrenme Yaklaşımı, gerçek hayata ilişkin olayların, becerilerin, görev veya performansların yerine getirilmesine ilişkin kavramları içeren etkin ve önemli bir öğrenme-öğretme yaklaşımıdır (Berman, 2008). Öğretmenin veya eğitmenin bir becerinin, görevin veya performansın tanımlanmasında ve uygulamasında öğrencilere rehberlik ettiği bu yaklaşım, öğrenci merkezli bir öğrenmeyi içermektedir.

Rubrik: Başarı-Performans Değerlendirme Ölçeği, öğrencilerin gerçek hayata ilişkin çalışmalarını değerlendirmede kullanılan daha gerçekçi bir performans değerlendirme aracıdır (Çepni, 2007:195; Berman, 2008:143). Rubrik ile yapılan başarı-performans değerlendirmelerine öğrenciler, akranlar ve öğretmenler aktif olarak katılabilmektedir. Performans tabanlı öğrenmeler için birçok rubrik tasarımı mevcuttur. Bu çalışmada, Standart Türk Klavyesinin öğretiminde öğrenme sürecini ve ürününü değerlendirmek amacıyla analitik klavye rubriği kullanılmıştır.

3. ARAŞTIRMA

Standart Türk Klavyesinin öğretiminde WPR modelinin öğrencilerin akademik başarılarına ve öğrenmenin kalıcılığına etkisi incelenerek WPR modelinin etkililiği ve uygulanabilirliği test edilmiştir. Bu çerçevede, araştırmada yapılan metodolojik çalışmaların detayları aşağıda verilmiştir.

3.1. Amaç ve önem

Araştırmada temel amaç, Standart Türk Klavyesi öğretimine yönelik önerilen WPR modelinin klavye öğretiminde öğrencilerin ders başarılarına ve öğrenmedeki kalıcılığa etkisini ortaya koymaktır. Araştırmanın amacı doğrultusunda belirlenen araştırma soruları şöyledir:

- 1) Öğretim programının başında deney ve kontrol gruplarına uygulanan öntest başarı puanları arasında anlamlı bir fark var mıdır?
- 2) Öğretim programının sonunda deney ve kontrol gruplarına uygulanan sontest başarı puanları arasında anlamlı bir fark var mıdır?
- 3) Öğretim programının tamamlanmasından altı hafta sonra uygulanan kalıcılık testi puanları arasında anlamlı bir fark var mıdır?

Standart Türk Klavyesinin öğretiminde WPR modelinin kullanıldığı bu araştırmada elde edilecek veriler aşağıda belirtilen sonuçları açısından önemlidir.

- Standart Türk Klavyesinin öğretiminde mevcut öğretim materyalleri, stratejileri ve değerlendirmeleri güncelleştirip, üzerinde tartışma ve yeni araştırma olanakları yaratacağı,
- Standart Türk Klavyesinin öğretiminde internetin ve webin sunduğu eğitim ve öğretim ortamının değerlendirilerek farklı çalışmalara ışık tutacağı,
- Büro Yönetimi ve Sekreterlik Eğitimi alanındaki araştırmacıların veya çeşitli eğitim kurumlarında görevli eğitim uzmanlarının, öğretmenlerin, müfettiş ve eğitim yöneticilerinin, performans tabanlı klavye öğretimini içeren çalışmalarında ya da öğretim etkinliklerinde bu araştırma verilerinden yararlanacağı umulmaktadır.

3.2. Sınırlılıklar

Araştırma aşağıda belirtilen sınırlılıklar içinde yürütülmüştür.

- WPR modeline göre gerçekleştirilen klavye öğretimi ve geleneksel klavye öğretimiyle,
- Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Büro Yönetimi Eğitimi Bölümü 1. Sınıfta (tek şubede) öğrenim gören ve klavye teknikleri dersine uygulama süresince katılan 72 öğrenci ile,

- 2007-2008 öğretim yılı güz dönemi ile,
- Microsoft Windows XP işletim sistemine sahip laboratuvar ortamındaki internete bağlı bilgisayarlar ve bu bilgisayarlarda kullanılan Internet Explorer sürüm 6.0 ve MS Word 2003 programları ile,
- İçerik olarak Klavye Teknikleri dersi, "Onparmak Klavye Eğitimine Giriş", "Ergonomik Çalışma Ortamının Düzenlenmesi", "Klavyede Orta Sıra Tuşları ve Temel Harf Sırası", "Klavyede Üst Sıra Tuşları", "Klavyede Alt Sıra Tuşları", "Düz Yazıları Yazma ve Süratin Artırılması" üniteleri ile sınırlıdır.

3.3. Araştırma modeli

Araştırmada, Öntest-Sontest Deney ve Kontrol Gruplu araştırma modeli kullanılmıştır. Araştırma modeli, "farklı izleme gruplarında olmayı (deney-kontrol)" ve "bağımlı değişkenlere ilişkin ölçümleri" içermektedir. Bu kapsamda, araştırma modelinin simgesel görünümü şöyledir:

Şekil-2: Araştırma Modelinin Simgesel Görünümü

Grup	Atama	Öntest	Uygulama	SonTest	Kalıcılık
Deney Grubu	(R) Yansız	RUBRIK ₁	WPR Modeli ile Öğretim (X)	RUBRIK ₂	Kalıcılık ₁
Kontrol Grubu	(R) Yansız	RUBRIK ₃	Geleneksel Öğretim	RUBRIK ₄	Kalıcılık ₂

3.4. Çalışma grubu

Araştırmanın çalışma grubu, 2007-2008 eğitim-öğretim yılı güz yarısında Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Büro Yönetimi Eğitimi Bölümünde "Klavye Teknikleri" dersine kayıtlı 1.Sınıf lisans öğrencilerinden oluşmaktadır. Çalışmanın yapıldığı fakültede sadece Büro Yönetimi Eğitimi Bölümünde klavye teknikleri dersi verilmekte ve zorunlu ders olarak ilgili bölümün müfredat programında yer almaktadır. Aynı zamanda bu bölümde birinci sınıf olarak tek bir şube bulunmaktadır. Klavye teknikleri dersine kayıtlı öğrenci sayısı 75'dir. 3 öğrenci çeşitli nedenlerden dolayı derse kayıt yaptırmamış ve derse katılmamıştır. Çalışmada klavye teknikleri dersine sürekli katılan 72 öğrenci çalışma grubuna dahil edilmiş ve öğrenciler iki gruba yansız olarak ayrılmıştır. WPR Modelinin uygulandığı klavye öğretimi-ne katılan öğrenciler *deney grubunu*, geleneksel öğretime katılanlar da *kontrol grubunu* oluşturmuştur

3.5. Öğretim materyali ve tasarımı

Araştırmada Standart Türk Klavyesinin öğretimi deney grubunda WPR modeline göre tasarlanan WebDeFKlavye v1.0 programı ile, kontrol grubunda ise Microsoft Word kelime işlem programı ile gerçekleştirilmiştir. Deney grubunda uygulanan WebDeFKlavye v1.0 klavye öğretim programı, web destekli performans tabanlı öğretim yaklaşımına uygun olarak ADDIE (analiz, tasarım, geliştirme, uygulama ve değerlendirme) öğretim tasarımı modeline (Molenda, 2003; Allen, 2006) ve ARCS (dikkat, ilişki, uygunluk ve doyum) motivasyon modeline (Keller ve Kopp, 1987) göre tasarlanmıştır. Belirtilen tasarım modelleri çerçevesinde, WebDeFKlavye v1.0 görsel ve işitsel çoklu ortam araçlarından yararlanılarak geliştirilmiş ve Standart Türk Klavyesinin öğretiminde kullanılmak üzere www.samiacar.net adresinde yayınlanmıştır.

3.6. Veri toplama araçları

Performans tabanlı öğrenme yaklaşımı, başarı-performans değerlendirmelerinin performans odaklı olmasını ve buna uygun ölçme aracının ve yönetiminin kullanılmasını gerektirmektedir (Moskal ve Leydens, 2000; Wobbrock, 2007). Bu nedenle, çalışmada klavye becerisine ilişkin başarı-performans değerlendirmelerinde rubrik (analitik klavye rubriği) kullanılmıştır.

Performans değerlendirmelerinde gerçekçi bir değerlendirmeyi sağlayan rubrikler, farklı tasarıma ve özelliklere sahiptir. Bu çalışmada kullanılan RUBRIK ölçeğinde, başarı-performans kriterleri, performans düzeyleri, açıklayıcılar, değerlendiren ve değerlendirilen, değerlendiren yorumu ve değerlendirme sonuçlarından oluşan analitik rubrik tasarımı kullanılmıştır. Araştırmada akademik başarı ve kalıcılığın ölçümünde kullanılan RUBRIK ölçeğindeki performans kriterleri TeAch-noglogy.com adresindeki klavye rubriğinden uyarlanmıştır. RUBRIK ölçeğinin tasarımında Yalın (1997), Müller (2007) ve Berman(2008)'in performans ölçeği ve rubrik geliştirme çalışmalarından yararlanılmıştır. RUBRIK ölçeği, 9 maddeden oluşmaktadır. Ölçekteki ilk 7 madde öğrenme sürecini, son iki madde de öğrenme ürününü değerlendirmek amacıyla ölçekte kullanılmıştır.

RUBRIK ölçeğinin, uygulama öncesinde bir pilot çalışmada (65 öğrenci üzerinde) geçerlik ve güvenilirlik çalışması yapılmıştır. Geçerlik çalışmasında alan uzmanlarının ölçekteki maddelere ilişkin görüşlerine başvurulmuştur. Güvenirlik analizinde, literatürdeki rubrik ile ilgili çalışmalarda sıklıkla başvuru alan iç tutarlılık ve ölçümcü güvenilirliği yöntemleri kullanılmıştır (Jonsson ve Svingby, 2007:134). Çalışmada RUBRIK ölçeğinin iç tutarlılık katsayısı

(Cronbach Alpha değeri) 0.71 hesaplanmıştır. Ölçümcü güvenilirliği analizinde ise, iç ve dış değerlendiriciler arasındaki korelasyon katsayısı hesaplanmıştır ($r = 0.93$). Bu değerler, ölçeğin güvenilirliğinin kabul edilebilir düzeyde olduğunu göstermektedir.

3.7. Verilerin analizi

Bu çalışmada, araştırmanın amaçları çerçevesinde Öntest-Sontest Deney ve Kontrol Gruplu araştırma modeli kullanılmıştır. Araştırma modeli, “farklı izleme gruplarında olmayı (deney-kontrol)” ve “bağımlı değişkenlere ilişkin ölçümleri” içermektedir.

Araştırmada bağımlı değişkenlere (akademik başarı ve kalıcılığa) ilişkin ölçümler; öntest, sontest ve kalıcılık testi ölçümleridir. Akademik başarı ve kalıcılığa ilişkin ölçümlerde, RUBRIK ölçeği kullanılmıştır.

- *Öntest*; Deney ve kontrol grubundaki öğrencilerin hazırbulunuşluk düzeylerini belirlemek amacıyla kullanılmıştır.
- *Sontest*; Deney ve kontrol grubundaki öğrencilerin öğretim sonrasındaki akademik başarılarını ölçmek amacıyla kullanılmıştır.
- *Kalıcılık Testi*; Deney ve kontrol grubundaki öğrencilerin öğretimi tamamlanmasından altı hafta sonra öğrenmelerindeki kalıcılığı ölçmede kullanılmıştır.

Araştırmanın amaçları ve araştırma modeli çerçevesinde verilerin analizinde;

- Araştırmaya katılan deney ve kontrol grubu öğrencilerinin demografik özelliklerine ilişkin istatistiklerde frekans (f) ve yüzde (%),
- Deney ve kontrol grubundaki öğrencilerin öntest, sontest ve kalıcılık testi puanlarına ilişkin istatistiklerde frekans (f), yüzde (%), standart sapma (S) ve aritmetik ortalama,
- Deney ve kontrol gruplarındaki öğrencilerin öntest, sontest ve kalıcılık testi puanlarının karşılaştırılmasında ve gruplararası puan ortalamaları arasındaki farklılıkları ölçmede bağımsız örneklem için t-testi,
-

kullanılmış, tüm istatistiksel analizlerde 0.05 anlamlılık düzeyi esas alınmıştır.

3.8. Araştırma bulguları ve yorum

Araştırma verilerine ilişkin istatistiksel çözümler ve yorumlar demografik özelliklere, akademik başarıya ve kalıcılığa ilişkin bulgular başlıkları altında verilmiştir.

a) Öğrencilerin demografik özelliklerine ilişkin bulgular

Araştırmaya katılan deney ve kontrol gruplarındaki öğrencilerinin demografik özelliklerine ilişkin bulgular şöyledir:

Tablo 1. Cinsiyetlerine Göre Öğrencilerin Dağılımı

CİNSİYET	Deney Grubu		Kontrol Grubu		Genel Toplam	
	f	%	f	%	f	%
Kız	30	83.3	28	77.8	58	80.6
Erkek	6	16.7	8	22.2	14	19.4
Toplam	36	100.0	36	100.0	72	100.0

Araştırmaya katılan ve çalışma grubunu oluşturan öğrencilerin (toplam 72 öğrencinin) cinsiyetlerine göre dağılımı incelendiğinde; öğrencilerin çoğunun (%80.6) kız öğrencilerden oluştuğu görülür. Deney (%83.3) ve kontrol gruplarındaki (%77.8) kız öğrencilerin dağılımının oransal olarak birbirine yakın olduğu ve her iki gruptaki erkek öğrenci sayısının %20'nin altında olduğu görülmüştür. Bu bulguya göre, araştırmaya katılan ve çalışma grubunu oluşturan öğrencilerin çoğu kız öğrencilerden oluşmakta ve öğrencilerin deney ve kontrol grubuna dağılımında oransal olarak tam anlamıyla olmasa da bir denklik sözkonusudur.

Tablo 2. Yaşlarına Göre Öğrencilerin Dağılımı

YAŞ	Deney Grubu		Kontrol Grubu		Genel Toplam	
	f	%	f	%	f	%
18 ve altı	6	16.7	1	2.8	7	9.7
19	15	41.7	13	36.1	28	38.9
20	8	22.2	10	27.8	18	25.0
21	2	5.6	5	13.9	7	9.7
22	1	2.8	1	2.8	2	2.8
23 ve üstü	4	11.1	6	16.7	10	13.9
Toplam	36	100.0	36	100.0	72	100.0

Araştırmaya katılan öğrencilerin yaşlarına göre dağılımı incelendiğinde; çalışma grubundaki öğrencilerin çoğunun 19-20 yaş grubunda olduğu (%63.9) görülür. Deney ve kontrol gruplarındaki öğrencilerin yaşlarına göre dağılımına bakıldığında çoğunun 19-20 yaş grubunda olduğu ve her iki gruptaki 19-20 yaş grubunda yer alan öğrencilerin oransal olarak (%63.9) birbirine denk olduğu görülmektedir.

Tablo 3. Bilgisayar Eğitimi Alıp Almadıklarına Göre Öğrencilerin Dağılımı

BİLGİSAYAR EĞİTİMİ ALIP ALMADIĞI	Deney Grubu		Kontrol Grubu		Genel Toplam	
	f	%	f	%	f	%
Evet, bilgisayar kullanımı eğitimi aldım.	33	91.7	30	83.3	63	87.5

Hayır, bilgisayar kullanımı ile ilgili bir eğitim almadım.	3	8.3	6	16.7	9	12.5
Toplam	36	100.0	36	100.0	72	100.0

Tablo 3'deki oransal verilere göre; deney (%91.7) ve kontrol (%83.3) gruplarındaki öğrencilerin çoğunun bilgisayar kullanımı ile ilgili daha önce bir eğitim aldığı görülür. Bu verilere göre, bilgisayar eğitimi alan deney grubundaki öğrenciler, kontrol grubundaki öğrencilere göre oransal olarak daha fazladır. Bir başka bulgu, bilgisayar kullanımı ile ilgili eğitim almayan öğrencilerin her iki grupta da oldukça az sayıda olduğudur.

Tablo 4. Klavye Eğitimi Alıp Almadığına Göre Öğrencilerin Dağılımı

KLAVYE EĞİTİMİ ALIP ALMADIĞI	Deney Grubu		Kontrol Grubu		Genel Toplam	
	f	%	f	%	f	%
Evet, eğitim aldım.	28	77.8	28	77.8	56	77.8
Hayır, eğitim almadım.	8	22.2	8	22.2	16	22.2
Toplam	36	100.0	36	100.0	72	100.0

Araştırmaya katılan deney ve kontrol grubundaki öğrencilerin klavye eğitimi alıp almadıklarına ilişkin dağılım incelendiğinde; her iki gruptaki öğrencilerin eşit sayıda olduğu görülür. Bunun yanında, deney ve kontrol gruplarındaki öğrencilerin çoğu (%77.8) klavye kullanımı konusunda daha önce bir eğitim almıştır. Bu bulguya göre, araştırmaya katılan deney ve kontrol gruplarındaki öğrencilerin çoğu klavye kullanımı konusunda daha önce bir eğitim almış ve hazırbulunuşluk düzeyi açısından da birbirine denktir.

b) Akademik başarıya ilişkin bulgular

Akademik başarıya ilişkin gruplararası farklılıklar değerlendirilirken önce deney ve kontrol grubuna ait öntest ölçümleri, daha sonra da her iki grubun sontest ölçümleri karşılaştırılmıştır. Akademik başarı puanları, toplam 45 puan üzerinden yapılan değerlendirmeleri içermektedir.

Araştırmanın, "öğretim programının başında deney ve kontrol gruplarına uygulanan öntest başarı puanları arasında anlamlı bir fark var mıdır?" sorusuna ilişkin bulgular Tablo 5'de gösterilmiştir.

Tablo 5. Deney ve Kontrol Gruplarının Öntest Puanlarının Farklılığı

GRUPLAR	n	\bar{x}	S	sd	t	p
Deney Grubu	36	18.3611	7.5106	70	0.901	0.371
Kontrol Grubu	36	16.9444	5.7169			

Akademik başarıya ilişkin deney ve kontrol gruplarının öntest puan ortalamalarının verildiği yukarıdaki tabloda; deney grubunun öntest puan ortalamasının 18.3611, kontrol grubunun öntest puan ortalamasının ise 16.9444 olduğu görülmektedir. Bağımsız örneklem için t-testi analizi ile elde edilen tablo değerleri, deney grubu öntest puan ortalamaları ile kontrol grubu öntest puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılık olmadığını göstermektedir ($T_{70}=0.901$, $p<0.05$). Bir başka ifadeyle; deney ve kontrol gruplarının onparmak Türkçe F klavye kullanımına ilişkin hazırbulunuşluk düzeyleri arasındaki farkın önemli olmadığı görülmektedir.

Araştırmanın, “öğretim programının sonunda deney ve kontrol gruplarına uygulanan sontest başarı puanları arasında anlamlı bir fark var mıdır?” sorusuna ilişkin bulgular Tablo 6’da gösterilmiştir.

Tablo 6. Deney ve Kontrol Gruplarının Sontest Puanlarının Farklılığı

GRUPLAR	n	\bar{x}	S	sd	t	p
Deney Grubu	36	37.3333	4.0143	70	2.216	0.030
Kontrol Grubu	36	35.5556	2.6559			

Akademik başarıya ilişkin deney ve kontrol gruplarının sontest puan ortalamalarının verildiği yukarıdaki tabloda; deney grubunun sontest puan ortalamasının 37.3333, kontrol grubunun sontest puan ortalamasının ise 35.5556 olduğu görülmektedir. Bağımsız örneklem için t-testi analizi ile elde edilen tablo değerleri, deney grubu sontest puan ortalamaları ile kontrol grubu sontest puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılığın olduğunu göstermektedir ($T_{70}=2.216$, $p<0.05$). Diğer bir ifadeyle; deney ve kontrol gruplarının onparmak Türkçe F klavye kullanımına ilişkin uygulama ve öğretim sonrasında sontest puanları arasında önemli bir farklılık söz konusudur. Bu farklılık, WPR Modeline göre klavye öğretiminin gerçekleştirildiği deney grubu lehinedir.

c) Öğrenmenin kalıcılığına ilişkin bulgular

Öğrenmenin kalıcılığına ilişkin gruplararası farklılıklar, deney ve kontrol grubunun kalıcılık testi ölçümlerinden elde edilen kalıcılık testi puan ortalamalarının karşılaştırmasını içermektedir. Kalıcılık puanları, toplam 45 üzerinden değerlendirilerek verilmiştir.

Buna göre araştırmanın, “deney ve kontrol gruplarının kalıcılık testi başarı puanları arasında anlamlı bir fark var mıdır?” sorusuna ilişkin bulgular Tablo-7’de verilmiştir.

Tablo 7. Deney ve Kontrol Gruplarının Kalıcılık Testi Puanlarının Farklılığı

GRUPLAR	n	\bar{x}	S	sd	t	p
Deney Grubu	36	35.6667	3.9785	70	2.542	0.013
Kontrol Grubu	36	33.4444	3.4180			

Öğrenmenin kalıcılığına ilişkin deney ve kontrol gruplarının kalıcılık testi puan ortalamalarının verildiği yukarıdaki tabloda; deney grubunun kalıcılık testi puan ortalamasının 35.6667, kontrol grubunun kalıcılık testi puan ortalamasının ise 34.4444 olduğu görülmektedir. Bağımsız örneklem için t-testi analizi ile elde edilen tablo değerleri, deney grubu kalıcılık puan ortalamaları ile kontrol grubu kalıcılık puan ortalamaları arasında anlamlı bir farklılığın olduğunu göstermektedir ($T_{70}=2.542$, $p<0.05$). Bu bulguya göre; Standart Türk Klavyesinin öğretiminin gerçekleştirildiği deney ve kontrol grupları arasında öğrenmedeki kalıcılık açısından önemli bir farklılık söz konusudur. Bu farklılık, WPR modelinin kullanıldığı klavye öğretiminin gerçekleştirildiği deney grubu lehinedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırma sonucunda 1955 yılından günümüze kadar geçen sürede İhsan Sıtkı Yener tarafından geliştirilen milli klavye tasarımına alternatif bir klavye tasarımının geliştirilmediği görülmüştür. Qwerty tipi klavyeden uyarlanan ve ülkemizde yaygın olarak kullanılan Türkçe Q Klavyeye ilişkin bir standart bulunmamaktadır. Standart Türk Klavyesi-Türkçe F Klavye ile ilgili TS 2117 nolu standart 2006 yılında güncelleştirilmiştir ve hala yürürlüktedir. Bu nedenle çalışmada klavye öğretiminde Standart Türk Klavyesi ele alınmıştır. Standart Türk Klavyesinin öğretiminde kullanılan öğretim yöntemleri, araç-materyaller ve ölçme ve değerlendirme yöntem ve araçları incelenmiş, yapılan değerlendirmeler sonucunda klavye becerisine ilişkin gerçek hayat uygulamaları da düşünülerek yeni bir model oluşturulmuştur. Model, WPR modeli olarak ifade edilmiş, öğretim yöntemi, öğretim materyali ve değerlendirme açısından klavye öğretimine farklı bir açısı ve yenilik getirilmiştir.

WPR modelinin Standart Türk Klavyesinin öğretiminde öğrencilerin akademik başarısı ve öğrenmelerindeki kalıcılık üzerindeki etkisini inceleyen deneysel araştırma ile modelin etkililiği ve uygulanabilirliği test edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, Standart Türk Klavyesinin öğretiminde WPR modelinin uygulandığı deney grubu öğrencileri ile geleneksel öğretime katkı

lan kontrol grubu öğrencilerinin akademik başarı ve kalıcılık puanları arasında önemli bir farklılık görülmüştür. Farklılık, WPR modeline göre öğretimin yapıldığı deney grubu lehinedir. Bu sonuca göre, Standart Türk Klavyesinin öğretimi için önerilen WPR modelinin akademik başarı ve öğrenmedeki kalıcılık üzerindeki etkisi istatistiksel çözümlenmeleri içeren araştırma bulguları ile desteklenmiş ve kanıtlanmıştır.

Araştırmada elde edilen sonuçlar, Standart Türk Klavyesinin öğretiminde başvurulacak öğretim yöntemi, materyali ve değerlendirme aracının WPR modelinin bileşenlerinde olduğunu göstermektedir. Bunlar; performans tabanlı öğrenme yaklaşımına göre öğretim, web ortamında Standart Türk Klavyesinin öğretiminin gerçekleştirildiği WebDeFKlavye v1.0 uygulaması veya bu uygulamaya benzer web tabanlı uygulamalar, gerçek bir başarı-performans değerlendirme aracı olan analitik klavye rubriğidir.

Araştırmada klavye öğretiminde uygulanan WPR modeli dahilinde ve araştırma bulgularına dayalı olarak şu öneriler getirilebilir:

- Standart Türk Klavyesinin öğretiminde kullanılan mevcut öğretim yöntemleri, materyaller, stratejiler ve değerlendirmeler tartışılabilir ve güncellenebilir.
- Klavye eğitimi ve öğretimi, WebDeFKlavye v1.0 ve benzeri uygulamalarla web ortamında performans tabanlı öğrenme yaklaşımına göre gerçekleştirilebilir.
- Klavye becerisini değerlendirmede klasik test yöntemi yerine performans tabanlı öğrenme yaklaşımına uygun analitik klavye rubriği ve benzeri ölçme ve değerlendirme yöntem-araçları kullanılabilir.

KAYNAKÇA

- ALKAN, A.T (2002). İlle De F Klavye, Medya Notu, Aksiyon Dergisi, 20 Mayıs 2002, İstanbul.
- ALLEN, W.C. (2006). Overview and Evolution of the ADDIE Training System, Advances in Developing Human Resources, Vol.8, No.4, USA.
- ATAKAN, Y. (2003). F ve Q buzdağının üstü, 09.03.2003 tarihli medya notu, www.interstenoturk.com/basindafklavye/yrutsanatakan.html, Erişim tarihi:27.06.2008.
- BAKER, N.A., Cham, R., Hale, E., Cook J. ve Redfern, M.S. (2007a). Kinematics of fingers and hands during computer keyboard use, Clinical Biomechanics, Vol.22
- BAKER, N.A., Cham, R., Hale, E., Cook J. ve Redfern, M.S. (2007b). Digit kinematics during typing with standard and ergonomic keyboard configurations, International Journal of Ergonomics, Vol.37
- BASLO, M. (2002). Ofis Ergonomisi-Sırt ve Boyun Ağrılarını Önlemek İçin Ofis Ortamını Düzenlemek, İstanbul Üniversitesi, Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri, Baş, Boyun, Bel Ağrıları Sempozyumu Dizisi, No:30, İstanbul.

- BERMAN, S. (2008). Performance Based Learning: Aligning Experiential Tasks and Assesment to Increase Learning, Second Edition, Corwin Press, USA.
- BRYAN, C. (2007). Keyboard History, PC Encyclo, www.pcencyclo.com, Erişim tarihi: 25.04.2008.
- ÇELİK, H. (2003). 31.03.2003 tarih ve B.08.0.TTÖ.0.12.03.01.311-03-996 sayılı Standart Türk Klavyesi Genelgesi, MEB Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğü, Ankara.
- ÇELİK, H.C. ve Daban, Ş. (2007). Bilişim Teknolojileri Temel Kavramları, Bilgisayarlı II, Ed.:Ali Güneş, PegemA Yayıncılık, Ankara.
- ÇEPNİ, S. (2007). Performansların Değerlendirilmesi, Editör: Emin Karip, Ölçme ve Değerlendirme, PegemA Yayıncılık, Ankara.
- DEDE, M. B. (2004). Azınlıktaki yerliler için F klavye seçenekleri, Mayıs 2004, Bilişim, Medya Notu, www.yenisafak.com.tr/arsiv/2004/mayis/04/bilisim.html, Erişim tarihi: 25.04.2008.
- DUFFY, J.L., McDonald, J.B. ve Mizell A.P. (2003). Teaching and Learning with Technology, Pearson Education Pub., USA.
- ERSÖZ, Y. (2003). Q Klavye – F Klavye, Türk Dili Dergisi, Yıl:16, Cilt:16, Sayı:96, Ankara.
- GALEN, G.P.V; Liesker, H. ve Haan, A.D. (2007). Effects of a vertical keyboard design on typing performance, user comfort and muscle tension, Applied Ergonomics, Vol. 38.
- GÖNEN, N.P. (2007). Bilgisayarda Yazı, MEGEP Bilgisayarda Yazı F Klavye Modülü, Özne Yayıncılık, Ankara.
- JONSSON, A. ve Svingby, G.(2007). The use of scoring rubrics: Reliability, validity and educational consequences, Educational Research Review, Vol.2, USA.
- KELLER, J.M. ve Kopp, T.W. (1987). An Application of the ARCS Model of Motivational Design, Editör: C.M. Reigeluth, Instructional Design Theories and Models: An Overview of Their Current Status, Hillsdale, Lawrance Erlbaum Associates, USA.
- KESER, H. (2005). İnsan Bilgisayar Etkileşimi ve Sağlığa Etkisi, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- KONGAR, E. (2003). F Klavye Fırtınası, 12.03.2003 tarihli medya notu, <http://dosya.hurriyetim.com.tr/harflerimiz/ekongar12.asp>, Erişim tarihi: 9 Eylül 2006.
- LEE., D.L., Kuo, P., Jindrich, D.L. ve Dennerlein, J.T. (2008). Computer keyswitch force-displacement characteristics affect muscle activity patterns during index finger tapping, Journal of Electromyography and Kinesiology.
- LI, Y.; Chen, L.; Goonetilleke, R.S. (2006). A heuristic-based approach to optimize keyboard design for single-finger keying applications, International Journal of Industrial Ergonomics, 36. USA.
- MARKLIN, R.W. ve Simoneau, G.G. (2004). Design Features of Alternative Keyboards: A Review of Experimental Data, Journal of Orthopaedic & Sports Physical Therapy.
- MOLEND, M. (2003). In search of the elusive ADDIE model. Performance Improvement, Vol.42, No.5, USA.
- MOSKAL, B.M. ve Leydens, J.A. (2000). Scoring Rubric Development: Validity and Reliability. Practical Assesment, Research & Evaluation, Vol.7, No.10, USA:
- MULLER, J. (2007). Authentic Assessment Toolbox: Rubrics, <http://jonathan.mueller.faculty.noctrl.edu/toolbox/index.htm>, Erişim tarihi: 22.11.2007.
- NAG, P.K., Nag, P.A. ve Vyas, H. (2008). Influence of arm and wrist support on forearm and back muscle activity in computer keyboard operation, Applied Ergonomics.
- OKUTKAN, M. (1996). Klavye Öğretimi, Anadolu Üniversitesi Yayınları No.966, Eskişehir.
- OKUTKAN, M. (2000). Daktilografi, Onüçüncü Baskı, Millî Eğitim Bakanlığı Yayın No.58, Ankara.

- ÖZCAN, E.; Esmailzadeh, S. ve Bölükbaş, N (2007). Bilgisayar Kullananlarda Mesleki Kas İskelet Hastalıklarından Korunma ve Ergonomi, Nobel Medicus, İstanbul.
- ÖZDEMİR, S., Yalın, H.İ. ve Sezgin, F. (2004). Öğretmenlik Mesleğine Giriş, 5. Basıkı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- ÖZKUL, E., Benligiray, S., Mutlu, M.E, Yılmaz, R. ve Aydın, S. (1997). AÖF Büro Yönetimi Programı, Klavye Öğretimi için Uzaktan Öğretim Uygulaması, IV. Eğitim Bilimleri Kongresi, Eskişehir.
- ÖZTOPRAK, M. ve Koç, Ö. (2007). Klavye Teknikleri: Bilgisayarda On Parmak F Klavye Kullanımı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- REMPEL, D., Barr, A., Brafman, D. ve Young, E. (2007). The effect of six keyboard designs on wrist and forearm postures, Applied Ergonomics, Vol.38
- REYİZOĞLU, K. (2003). Milli Klavyemize Küresel Saldırı F Klavyenin Suyu mu çıktı?, Medya notu, http://www.ufukotesi.com/habergoster.asp?haber_no=20030501. Erişim tarihi: 10 Eylül 2006.
- SANDES, F.E. ve Aubert, A. (2007). Bimanual text entry using game controllers: Relying on users spatial familiarity with QWERTY, Interacting with Computers, Vol.19
- SAVAŞ, A.T. ve Savaş, H. (2005). Klavye Öğretimi, Ed. Deniz TAŞÇI, Anadolu Üniversitesi Yayın No.1642, Eskişehir.
- SEMERÇİ, Ç. (2007). Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme, Editör: Emin Karip, Ölçme ve Değerlendirme, PegemA Yayıncılık, Ankara.
- SILFVERBEG, M. (2007). Historical Overview of Consumer Text Entry Technologies, Editor:I.Scott MacKenzie ve Kumiko Tanaka-Ishii, Text Entry Systems, Morgan Kaufmann Publishers, Elsevier Inc., USA.
- SZETO, G.P.Y.; Straker, L.M. ve Sullivan, P.B. (2005a). A comparasion of symptomatic and asymptomatic office workers performing monotonous keyboard work-2: Neck and shoulder kinematics, Journal of Manual Terapy, Vol.10
- SZETO, G.P.Y.; Straker, L.M. ve Sullivan, P.B. (2005b). The effects of typing speed and force on motor control in symptomatic and asymptomatic office workers, International Journal of Industrial Ergonomics.
- TS 2117 (1991). Alfaisayısal Türkçe Klavyelerin Temel Yerleşim Düzeni, TSE,Ankara.
- TS 2117 (2006). Alfaisayısal Türkçe Klavyelerin Temel Yerleşim Düzeni, TSE,Ankara.
- TSE ISO/IEC 9995-1 (2001). Bilgi Teknolojisi Metin ve Büro Sistemleri için Klavye Düzenlemeleri, Bölüm 1: Klavye Düzenlemeleri için Genel Prensipler, TSE, Ankara.
- TEKELİOĞLU, O. (1999). Bir Klavyenin Ölümü, Medya Notu, 4 Nisan 1999, Milliyet, İstanbul.
- ULUKAN, S. (1987). Gazeteciler için Daktilografi ve Yazışma Teknikleri, Ders Notları-II, Gazi Üniversitesi Basın-Yayın Yüksekokulu, Ankara.
- ÜNLÜ, A. (2006). 26 Saatte Onparmak Öğreniyorum, Onparmak F Klavye ve Onparmak Q Klavye, Yelken Basım-Yayım-Dağıtım, Konya.
- WOBBOCK, J.O. (2007). Measures of Text Entry Performance, Editor:I.Scott MacKenzie ve Kumiko Tanaka-Ishii, Text Entry Systems, Morgan Kaufmann Publishers, Elsevier, USA.
- YALIN, H.İ., (1997). Eğitim Teknolojisi: Öğretim Tasarımı, Pegem Yayınları, Ankara.
- YENER, İ.S. (2003). Bilgisayar Klavyelerinde Gerçek, Şampiyon Kursları, <http://www.sampiyon-kurslari.com.tr/Feklavye.htm>, Erişim tarihi: 10 Eylül 2006.
- YENER, İ.S. (2005). "Türk Milli Klavyesi": F Klavyenin Hikayesi, Neden F Klavye, www.interstenoturk.com, Erişim tarihi: 25.04.2008.
- YAMADA, H. (1980) A historical study of typewriters and typing methods: from the position of planning japanese parallels. Journal of Information Processing Society of Japan, Vol.2, No.4.
- YILMAZ, Ş. ve FİDAN, M.M. (1998). İleri Daktilografi Tutubay Yayınları, Ankara.
- YÜCEL, A.; Vaizoğlu, S. Ve Güler Ç. (2004). Klavyem, Stetoskopum ve Ben, Sted, Cilt:13, Sayı:11, Ankara.

ÖĞRENCİLERİN ÖĞRETİM ÜYELERİNİN DAVRANIŞLARINI ETİK ÇERÇEVESİNDE ALGILAMALARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

**Derya KARA¹
Yalçın ARSLANTÜRK²**

ÖZET

Son yıllarda özellikle farklı meslek dallarında ele alınan etik kavramı, bireylerin davranışlarına şekil vermekte ve etik davranışların gelişmesine katkı sağlamaktadır. Diğer meslek gruplarında olduğu gibi eğitim-öğretim faaliyetlerinin merkezinde yer alan öğretim üyelerinin etik davranışlar sergilemeleri yetiştirdikleri bireylerin hayatı algılamalarında çok önemli bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Araştırmada; etik kavramı hakkında teorik bilgilere yer verilerek, Gazi Üniversitesi'nde farklı fakültelerde hazırlık ve son sınıfta öğrenim gören öğrencilerin öğretim üyelerinin davranışlarını etik çerçevesinde algılama düzeyleri ortaya konulmaya çalışılmıştır. Araştırma sonucunda; hazırlık sınıfında okuyan öğrencilerin öğretim üyelerinin etik davranışları hakkında daha pozitif düşündükleri; kadın öğretim üyelerinin eğitsel amaçları gerçekleştirmeye çalışmave öğrencilere karşı etik davranma konularında erkek öğretim üyelerine oranla daha etkin ve başarılı oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Etik, etik davranışlar, öğrenci algılamaları, öğretim üyeleri.

¹ Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi (Arş. Gör. Dr.)

² Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi (Yrd. Doç. Dr.)

A STUDY INTO THE PERCEPTION OF STUDENTS' TOWARDS THE ETHICAL BEHAVIOUR OF THE FACULTY STAFF

ABSTRACT

The concept of "ethics", dealt with meticulous attention in recent years, shapes the behaviour of individuals and contributes to the improvement in ethical behaviour. As in other professions, ethical behaviour of faculty staff is regarded as significant in that they mould the perceptions of the students towards their future lives. This study sets out to find out the perception of students, at different departments and grades, namely, prep school students and senior students, on ethical behaviour of the faculty staff. The results suggest that those at prep classes have positive opinions of the teaching staff related to their ethical behaviour and female faculty staff have been found out to be more effective and accomplished, compared to male faculty staff, in achieving educational objectives and exerting ethical behaviour.

Keywords: Ethics, ethical behavior, student perception, faculty staff

GİRİŞ

Giderek artan karmaşık ve rekabetçi çevre koşulları içerisinde, etik ve ahlaki davranışlar tartışmaların ve araştırmaların üzerinde yoğunlaştığı bir konu haline gelmiştir (Ward vd., 1993: 601). "Etik" Yunanca "ethos" sözcüğünden, "ahlak" ise Latince "moral" sözcüğünden gelmektedir. Etik doğru ve yanlışın, iyi ve kötünün, erdem ve kötülüğün, sistematik olarak incelendiği bir disiplindir. "Ahlak" ise bir disiplin olarak etğin günlük yaşam pratiğine yansıyan kurallar demetidir. Bir toplumda iyilik ve kötülük hakkında oluşan değer yargılarına göre yapılması ya da yapılmaması gereken davranışlara ilişkin kurallar bütünü olarak tanımlanmaktadır. Ahlak, bir disiplin olarak değil, günlük hayatımızda etkili olan düşünce ve eylemlerimizle ilgilidir. Bu sözcüklerin kullanımlarına bakıldığında; "Etik" kavramının ideal ve soyut olanı işaret ettiği, ahlak kurallarının ve değerlerin

incelenmesi anlamını taşıdığı görülmektedir (Brinkmann, 2002:159; Uğurlu, 2008: 368).

Etik kavramını doğrunun, yanlışın, iyinin ve kötünün ifadesi olarak çok basit bir biçimde açıklamak mümkündür. Etik bireyin iç ve dış değerlendirmelerini yaparak bir durum karşısında ne yapması gerektiğini belirleyen karmaşık bir süreçtir (Ward vd., 1993: 601). Etik tüm insanların insanca yaşam koşullarını yaratma ve yakalama süreçlerinde, hiç ödün vermeden uygulama ve uyma zorunluluğu taşıdığı “ahlaki değerlerin tümü”dür (Bakan ve diğerleri, 2003: 382). Diğer bir tanıma göre etik; bir grubun veya organizasyonun davranışlarını düzenlemede birleştiği ahlaki ilkelere dayalı koyduğu, davranış ilkeleri, kural ve düzenlemeler olarak tanımlanmaktadır (Alutu and Aluede, 2006: 295). Etik, insanın ahlaki eylemlerini konu almakta, ancak karakteristik bir eylem kuramı sayılmamakta; çünkü etik konusunun her türlü insan faaliyeti ve eylemi olmayıp öncelikli olarak ahlaki eylemleri dikkate alan, onları temellendirip sonuçlara varmayı amaçlamaktadır. Etiğin kendi konusuna yaklaşımında ahlakileştirme, dünya görüşü oluşturma ve ideolojiye dönüştürme çabası bulunmamaktadır (Pieper, 1999: 28).

Etik kavramı ile ilgili farklı yaklaşımlar bulunmaktadır. Bunlar teleolojik ve deontolojik teori olarak iki yaklaşımda incelenmektedir. Deontolojik ve teleolojik değerlendirmeler arasındaki en temel fark bireyin yapılması gereken davranışlara ve bu davranışların sonuçlarına odaklanmasıdır. Deontolojik yaklaşım davranışın iyi olup olmadığına bakmakta ve davranışın doğru ve yanlışlığı hakkında kararları içermektedir. Teleolojik yaklaşım ise, davranışın sonuçları ile ilgilenmektedir (Cole vd., 2000: 259). Bu yaklaşıma göre bireyin kararı daha çok sayıda insana daha çok fayda sağlıyorsa etik olarak kabul edilmektedir (Ay, 2003: 64).

1. EĞİTİM HAYATINDA “ETİK”

Bazı mesleklerde karşılaşılan etik sorunların farkına varılmasının sonucu, mesleki etik kavramı ortaya çıkmıştır. Meslek etiği, özellikle doğrudan doğruya insanla ilgili mesleklerde uyulması gereken davranış kurallarını içermektedir. Eğitimcilik mesleği de belirli kuralları oluşturmuş, en

köklü ve saygın mesleklerden biri olarak karşımıza çıkmaktadır. Bir eğitimcinin alanı ne olursa olsun, bazı etik ilkeler doğrultusunda hareket etme zorunluluğu vardır ve bu bağlamda sorumluluklarının neler olduğunu çok iyi bilmesi gerekmektedir. Gelişmiş ülkelerde eğitimcilik mesleği ile ilgili etik ilkeler tarafların katılımıyla belirlenmekte, etik ilkelere ilişkin eğitim, hizmet öncesi meslek eğitiminden başlayarak süreklilik göstermekte ve etik ilkelere uygun yaptırımlar titizlikle uygulamaktadır (Gündüz ve Coşkun, 2012: 112).

Eğitimcilik kendine has özellikleriyle profesyonel düzeydeki hizmetleri içermekte ve bu mesleğin kalitesi, bireyleri ve toplumu doğrudan etkilemektedir. Mesleğin kalitesinin sağlanması, toplumun değer yargılarını ve bilimsel süreçleri de içeren etik davranış ölçütlerinden ayrı tutulamaz düzeyde bu mesleği yürüten kişilere, bu mesleğe uygun olarak etik davranış ölçütlerine göre davranma sorumluluğunu yüklemektedir. Bu sorumluluklar, eğitimin amaçlarına ulaşmada izlenecek yöntemlerin belirlenmesi, öğrencilerle, velilerle, içinde yaşanılan toplumla, meslektaşlarla ilişkiler, görevle ilgili sorumluluklar vb. gibi bir çok konuda gündeme gelebilmektedir (Pelit ve Güçer, 73).

Amerikan Ulusal Eğitim Derneği (National Education Association) tarafından kabul edilen 1975 yılında kabul edilen Eğitim Profesyonellerinin Etik Kodlarına göre (Strike ve Soltis, 1998: 9) eğitimciler bütün insanların varlık ve bütünlüğüne inanmakta, gerçeklerin peşinden gitmenin olağanüstü önemini kavramakta, mükemmelliğe bağlılık göstermekte ve demokratik ilkeleri desteklemektedir. Bu amaçlara bağlılık gösterilmesi, herkesin eğitim fırsatlarından eşit yararlanmasının garantisi, öğrenme ve öğretme özgürlüğünün korunması açısından vazgeçilmezdir. Eğitimciler yüksek etik standartlara bağlı olma sorumluluğunu kabul etmektedir.

Eğitim liderlerinin « kişisel » ve « mesleki etik » ilkelerinin farkında, çeşitli etik yaklaşımlar konusunda bilgili ve mesleki etik ilkelerine sahip olmaları gerekmektedir. Karar verirken etik değerlere inanmalı ve dikkat etmelidir. Değerlere dayalı okul toplumu geliştirmeye inanmalı ve bu doğrultuda hareket etmesi gerekmektedir (Shapiro and Stefkovich, 2001: 4).

İlgili literatür incelendiğinde eğitim hayatında etik algılamaları ile ilgili çok sayıda araştırma bulunmakla birlikte bazı örnekler vermek mümkündür. Aksoy (1999) tarafından 150 öğretmene yapılan bir araştırmada, öğretmenlerin %90'ından fazlasının öğrencileri arasında etnik veya dini ayrımcılık yapmak, diğer öğretmenler hakkında sınıfta olumsuz açıklamalarda bulunmak, bir öğrenci hakkında gizli bilgileri ve sorunları sınıf arkadaşlarına açıklamak, sınıf önünde öğrenciyi aşağılamak, öğrenciler arasında ekonomik düzeyi bakımından ayrımcılık yapmak, öğrencileri kendileri yokken aşağılamak, geç kalmak veya erken ayrılmak suretiyle öğretim zamanını kesintiye uğratmak ve özel işlerini derste yapmak gibi davranışları etik dışı buldukları belirtilmiştir. Gözütok (1999) tarafından yapılan bir başka araştırmada öğretmenlerin etik davranışlarının saptanması ve öğretmenler arasında bu davranışların gösterilme oranının belirlenmesi amacıyla farklı gruplardan oluşan 545 kişiye anket uygulanmıştır. Araştırma sonucunda, etik öğretmen davranışlarından hangilerinin gösterildiğini ve bu davranışların gösterilme sıklığı ortaya konulmuştur. D'Aquila vd. (2004) öğrencilerin etik algılamalarını ortaya koymak üzere yaptıkları araştırma sonucunda öğrencilerin algılamalarında çok sayıda farklılık tespit etmişler ve bu farklılık öğrenciler sınıfları ve cinsiyetleri itibarıyla ayrıldığında daha belirgin olarak ortaya çıkmıştır. Friedman vd. (2005) tarafından 350 öğrencinin katılımıyla gerçekleştirilen çalışmada öğretim üyelerinin davranışlarını etik çerçevesinde algılamaları araştırılmış ve kız ve erkek öğrencilerin algılamalarında bazı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Uğurlu (2008) araştırmasında lise son sınıf öğrencilerinin öğretmenlerinin etik dışı davranışlarına ilişkin algılarını incelemiş ve lise son sınıf öğrencileri öğretmenlerinin etik davranışlarına ilişkin algılarında, öğrenci öğretmen ilişkileri ile ilgili yargılarda öğretmenlerini daha olumsuz algıladıkları ancak öğretmenlerinin öğretmenlik mesleğine ilişkin davranışlarında ise öğretmenlerini daha olumlu algıladıkları görülmektedir. Yılmaz ve Altinkurt (2009) tarafından öğretmen adaylarının mesleki etik dışı davranışlar ile ilgili görüşlerini araştırmış ve araştırma sonucunda öğretmen adaylarının mesleki etik dışı davranışlara yüksek düzeyde katılım gösterdiği belirlenmiştir. Bu

çalışmada, üniversite hazırlık ve son sınıfta öğrenim gören öğrencilerin kadın ve erkek öğretim üyelerinin davranışlarını etik çerçevesinde algılamaları değerlendirilmiştir. Araştırma sonucunda elde edilen teorik ve pratik bilgiler öğrencilerin etik algılamalarını ortaya koymakta ve yapılacak diğer çalışmalara yol göstereci özellik taşımaktadır.

2. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Etik kavramı farklı meslek alanlarında araştırmalara konu olmakta ve önemi her geçen gün artmaktadır. Hazırlık ve son sınıfta okuyan üniversite öğrencilerinin, kadın ve erkek öğretim üyelerinin davranışlarını etik çerçevesinde algılama düzeylerini ortaya koymak amacı ile yapılan bu çalışmada elde edilen anket sonuçları güncel istatistiksel programlar ile analiz edilmiştir.

3. YÖNTEM VE UYGULAMA

3.1. Soru Formunun Hazırlanması

Araştırmada, İnyet Pehlivan Aydın'ın eğitim yöneticilerinin etik davranışları üzerinde yapmış olduğu "Lise Müdürlerinin Etik Davranışlarının İncelenmesi" konulu araştırmasında kullanılan anket formundan yararlanılmıştır. Orijinal anket formu; hoşgörü, adalet, sorumluluk, dürüstlük, demokrasi ve saygı ilkelerinden oluşan 79 ifadeyi kapsamaktadır. Ancak, araştırma konusunu oluşturan hedef kitlenin üniversite öğrencileri olduğu düşünülerek, orijinal ankette yer alan sorular içerisinden eğitim faaliyetlerine yönelik ifadeler seçilerek hazırlanan soru formu ön testlerden geçirilerek 10 ifadeyi içeren son şeklini almıştır.

3.2. Örneklem Seçimi

Araştırmanın evrenini Gazi Üniversitesi Teknik Eğitim Fakültesi, İktisadi İdari Bilimler Fakültesi ve Mühendislik Mimarlık Fakültesi'nde 2010-2011 öğretim yılında hazırlık ve son sınıfta öğrenim gören öğrenciler oluşturmaktadır. Bu araştırma, güz dönemini yansıtan "kesitsel" bir çalışmadır. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular eğitim hayatında etik davranışları ortaya koymakta ve geleceğe yönelik öneriler de içermektedir.

Araştırmada görüşülen kişinin gözlenmesi ve soruların anlaşılması durumunda açıklayıcı bilgi vermek amacı ile soru formları ders sorumlusu öğretim elmanı yardımıyla öğrencilere uygulanmıştır. Elde edilen veriler bilgisayar ortamında SPSS istatistik paket programı aracılığı ile aktarılmıştır. Araştırmada elde edilen bulgular aşağıda belirtilmiştir. Bu kitleden rastsal (random) örnekleme yöntemi ile bir örneklem çekilecektir (Balcı, 2004: 95).

$$\frac{t^2 (PQ) / d^2}{1 + \left(\frac{1}{N}\right) t^2 (PQ) / d^2} \quad (1)$$

(1) nolu eşitlikte;

$$(1.96*1.96)*0.25*167)/((167-1)*(0.05)^2 + 1.96*1.96*0.25) = 201$$

N: Evren büyüklüğü (N= 420)

n: Örneklem büyüklüğü

d: Tolerans düzeyi (%5)

t: Güven düzeyinin tablo değeri (t = 1.96)

PQ: Maksimum örneklem büyüklüğü için örneklem yüzdesi (PQ = 0.5 x 0.5 = 0.25)

İki ayrı kitle söz konusu olduğu için 402 (201 x 2) kişilik bir örneklem grubu yeterli örneklem sayısını oluşturmaktadır. Ancak, eksik ve hatalı doldurulan anketler araştırma kapsamına alınmadığından her bir kitle için 177 olarak belirlenmiştir.

3.3. Araştırmada Elde Edilen Bulgular

Araştırmaya katılan öğrencilerin demografik özelliklerine ilişkin ve öğretim üyelerinin davranışlarını etik çerçevesinde algılama düzeylerine ilişkin elde edilen bulgular aşağıda verilmiştir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin demografik özelliklerine ilişkin dağılım incelendiğinde; %16,7'sinin 18 ve altı, %52,0'ının 19-21 arası, %31,4'ünün

22 ve üstü yaş grubunda yer aldığı; %59,0'ının erkek ve %40,4'ünün kız öğrencilerden oluştuğu, %50,0'ı hazırlık ve %50,0'ının son sınıfta okuyan öğrenciler olduğu görülmektedir

Üniversite öğrencilerinin kadın ve erkek öğretim üyelerinin davranışlarını algılama düzeylerine ilişkin bulgular Tablo.1 ve Tablo.2'de verilmektedir.

Tablo 1: Öğrencilerin Kadın Öğretim Üyelerinin Davranışlarını Algılama Düzeylerine Göre Dağılımı

Seçenekler	Katılıyorum		Orta Derecede Katılıyorum		Katılmıyorum		S.S.
	F	(%)	F	(%)	F	(%)	
Öğrencilerin haklarını kullanma özgürlükleri engellenemez.	237	69,9	51	14,4	66	18,6	,79
Değerlendirme yaparken objektif davranır.	179	50,6	111	31,4	64	18,1	,76
Mesleğini insanlara hizmet etmenin bir aracı olarak görür.	184	52,0	120	33,9	50	14,1	,72
Eğitsel amaçları gerçekleştirmeye çalışır.	231	65,3	95	26,8	28	7,9	,63
Mesleğin gerektirdiği davranışları benimser.	218	61,6	85	24,0	51	14,4	,72
Öğrencileri ile cinsel-duygusal yakınlığa girmez.	278	78,5	51	14,4	25	7,1	,67
Öğrencilerine bedensel tacizde bulunmaz.	318	89,8	29	8,2	7	2,0	,383
Öğrencilere karşı onur kırıcı davranışlardan kaçınır.	163	46,0	108	30,5	83	23,4	,803
Öğrenciler arasında cinsiyet ayrımı yapmaz.	177	50,0	92	26,0	85	24,0	,82
Öğrencilere dinsel, siyasal ve ırksal nedenlerle ayrıcalıklı davranmaz.	256	72,3	55	15,5	43	12,1	,69

Araştırmaya katılan öğrencilerin kadın öğretim üyelerinin davranışlarını etik çerçevesinde algılamaları incelendiğinde; %69,9'unun "kadın öğretim üyelerinin öğrencilerin haklarını kullanma özgürlüklerini

engellemediği”, %50,6’sının “kadın öğretim üyelerinin değerlendirme yaparken objektif davrandığı”, %52,0’ının “kadın öğretim üyelerinin mesleğini insanlara hizmet etmenin bir aracı olarak gördüğü”, %65,3’ünün “kadın öğretim üyelerinin eğitsel amaçları gerçekleştirmeye çalıştığı”, %61,6’sının “kadın öğretim üyelerinin mesleğin gerektirdiği davranışları benimsediği”, %78,5’inin “kadın öğretim üyelerinin öğrencileri ile cinsel-duygusal yakınlığa girmedeği”, %89,8’inin “kadın öğretim üyelerinin öğrencilerine bedensel tacizde bulunmadığı”, %46,0’ının “kadın öğretim üyelerinin öğrencilere karşı onur kırıcı davranışlardan kaçındığı”, %50,0’ının “kadın öğretim üyelerinin öğrenciler arasında cinsiyet ayrımı yapmadığı”, %72,3’ünün “kadın öğretim üyeleri öğrencilere dinsel, siyasal ve ırksal nedenlerle ayrıcalıklı davranmadığı” görüşünde olduğu ortaya çıkmıştır.

Bu sonuçlara ek olarak araştırmaya katılan öğrencilerin okudukları sınıfa göre kadın öğretim üyelerinin davranışlarını etik çerçevesinde algılamalarını ortaya koyan ve anlamlılık arz eden analiz sonuçları aşağıda belirtilmiştir:

Araştırmaya katılan öğrencilerin okudukları sınıf ile kadın öğretim üyelerinin değerlendirme yaparken objektif davranışları arasında uygulanan Ki Kare analizi incelendiğinde, 0,05 önem seviyesinde değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p=0,004$). Buna göre hazırlık sınıfında okuyan öğrencilerin %59,3’ü, son sınıfta okuyan öğrencilerin %41,8’i kadın öğretim üyelerinin değerlendirme yaparken objektif olduğunu düşünmektedir. Diğer taraftan hazırlık sınıfında okuyan öğrencilerin %14,1’i, son sınıfta okuyan öğrencilerin ise %22,0’ı kadın öğretim üyelerinin değerlendirme yaparken objektif davranmadığını düşünmektedir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin okudukları sınıf ile kadın öğretim üyelerinin eğitsel amaçları gerçekleştirmeye çalışmaları arasında uygulanan Ki Kare analizi incelendiğinde, 0,05 önem seviyesinde değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p=0,000$). Buna göre hazırlık sınıfında okuyan öğrencilerin %76,8’i, son sınıfta okuyan öğrencilerin %53,6’sı kadın öğretim üyelerinin eğitsel amaçları gerçekleştirdiğini düşünmektedir. Diğer taraftan hazırlık sınıfında okuyan öğrencilerin %3,5’i, son sınıfta okuyan öğrencilerin

ise %12,5'i kadın öğretim üyelerinin eğitsel amaçları gerçekleştirmeye çalışmadığını düşünmektedir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin okudukları sınıf ile kadın öğretim üyelerinin mesleğin gerektirdiği davranışları benimsemeleri arasında uygulanan Ki Kare analizi incelendiğinde, 0,05 önem seviyesinde değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p=0,000$). Buna göre hazırlık sınıfında okuyan öğrencilerin % 71, 8'i, son sınıfta okuyan öğrencilerin %51,4'ü kadın öğretim üyelerinin mesleğin gerektirdiği davranışları benimsediğini düşünmektedir. Diğer taraftan hazırlık sınıfında okuyan öğrencilerin %19, 6'sı son sınıfta okuyan öğrencilerin ise %19,2'si kadın öğretim üyelerinin mesleğin gerektirdiği davranışları benimsemediğini düşünmektedir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin okudukları sınıf ile kadın öğretim üyelerinin öğrencilerine karşı onur kırıcı davranışlardan kaçınmaları arasında uygulanan Ki Kare analizi incelendiğinde, 0,05 önem seviyesinde değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p=0,000$). Buna göre hazırlık sınıfında okuyan öğrencilerin %56,4'ü, son sınıfta okuyan öğrencilerin %35,5'i kadın öğretim üyelerinin öğrencilere karşı onur kırıcı davranışlardan kaçındığını düşünmektedir. Diğer taraftan hazırlık sınıfında okuyan öğrencilerin %14,1'i, son sınıfta okuyan öğrencilerin ise %32,7'si kadın öğretim üyelerinin öğrencilere karşı onur kırıcı davranışlardan kaçınmadığını düşünmektedir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin okudukları sınıf ile kadın öğretim üyelerinin öğrenciler arasında cinsiyet ayırımı yapmaları arasında uygulanan Ki Kare analizi incelendiğinde, 0,05 önem seviyesinde değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p=0,000$). Buna göre hazırlık sınıfında okuyan öğrencilerin %61'i, son sınıfta okuyan öğrencilerin %38,9'u kadın öğretim üyelerinin öğrenciler arasında cinsiyet ayırımı yapmadığını düşünmektedir. Diğer taraftan hazırlık sınıfında okuyan öğrencilerin %14,6'sı, son sınıfta okuyan öğrencilerin ise %33,3'ü kadın öğretim üyelerinin öğrenciler arasında cinsiyet ayırımı yaptığını düşünmektedir. Araştırmaya katılan öğrencilerin okudukları sınıf ile kadın öğretim üyelerinin öğrencilere dinsel, siyasal ve

ırksal nedenlerle ayrıcalıklı davranmaları arasında uygulanan Ki Kare analizi incelendiğinde, 0,05 önem seviyesinde değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p=0,002$). Buna göre hazırlık sınıfında okuyan öğrencilerin %79,0'ı, son sınıfta okuyan öğrencilerin %65,5'i kadın öğretim üyelerinin öğrencilere dinsel, siyasal ve ırksal nedenlerle ayrıcalıklı davranmadığını düşünmektedir. Diğer taraftan hazırlık sınıfında okuyan öğrencilerin %62'si, son sınıfta okuyan öğrencilerin ise % 18'i kadın öğretim üyelerinin öğrencilere dinsel, siyasal ve ırksal nedenlerle ayrıcalıklı davrandığını düşünmektedir.

Tablo 2: Öğrencilerin Erkek Öğretim Üyelerinin Davranışlarını Algılama Düzeylerine Göre Dağılımı

Seçenekler	Katılıyorum		Orta Derecede Katılıyorum		Katılmıyorum		S.S.
	F	(%)	F	(%)	F	(%)	
Öğrencilerin haklarını kullanma özgürlükleri engellenemez.	217	61,3	90	25,4	47	13,3	,71
Değerlendirme yaparken objektif davranır.	194	54,8	111	31,4	49	13,8	,72
Mesleğini insanlara hizmet etmenin bir aracı olarak görür.	188	53,1	126	35,6	40	11,3	,686
Eğitsel amaçları gerçekleştirmeye çalışır.	222	62,7	116	32,8	16	4,5	,57
Mesleğin gerektirdiği davranışları benimser.	212	59,9	113	31,9	29	8,2	,644
Öğrencileri ile cinsel-duygusal yakınlığa girmez.	218	61,6	94	26,6	42	11,9	,699
Öğrencilerine bedensel tacizde bulunmaz.	246	69,5	85	24,0	23	6,5	,60
Öğrencilere karşı onur kırıcı davranışlardan kaçınır.	148	41,8	126	35,6	80	22,6	,78
Öğrenciler arasında cinsiyet ayrımı yapmaz.	176	49,9	104	29,4	74	20,9	,79
Öğrencilere dinsel, siyasal ve ırksal nedenlerle ayrıcalıklı davranmaz.	212	59,9	81	22,9	61	17,2	,765

Araştırmaya katılan öğrencilerin erkek öğretim üyelerinin davranışlarını etik çerçevesinde algılamaları incelendiğinde; %61,3'ünün "erkek öğretim üyelerinin öğrencilerin haklarını kullanma özgürlüklerini engellemediği", %54,8'inin "erkek öğretim üyelerinin değerlendirme yaparken objektif davrandığı", %53,1'inin "erkek öğretim üyelerinin mesleğini insanlara hizmet etmenin bir aracı olarak gördüğü", %62,7'sinin "erkek öğretim üyelerinin eğitsel amaçları gerçekleştirmeye çalıştığı", %59,9'unun "erkek öğretim üyelerinin mesleğin gerektirdiği davranışları benimsediğini", %61,6'sının "erkek öğretim üyelerinin öğrencileri ile cinsel-duygusal yakınlığa girmediklerini", %69,5'inin "erkek öğretim üyelerinin öğrencilerine bedensel tacizde bulunmadığını", %41,8'inin "erkek öğretim üyelerinin öğrencilere karşı onur kırıcı davranışlardan kaçındığını", %49,9'unun "erkek öğretim üyelerinin öğrenciler arasında cinsiyet ayrımı yapmadığını", %59,9'unun "erkek öğretim üyelerinin öğrencilere dinsel, siyasal ve ırksal nedenlerle ayrıcalıklı davranmadığını" düşündükleri ortaya çıkmıştır.

Bu sonuçlara ek olarak araştırmaya katılan öğrencilerin okudukları sınıfa göre erkek öğretim üyelerinin davranışlarını etik çerçevesinde algılamalarını ortaya koyan analiz sonuçları aşağıda belirtilmiştir:

Araştırmaya katılan öğrencilerin okudukları sınıf ile erkek öğretim üyelerinin değerlendirme yaparken objektif davranışları arasında uygulanan Ki Kare analizi incelendiğinde, 0,05 önem seviyesinde değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p=0,001$). Buna göre hazırlık sınıfında okuyan öğrencilerin %63,2'si, son sınıfta okuyan öğrencilerin %46,3'ü erkek öğretim üyelerinin değerlendirme yaparken objektif olduğunu düşünmektedir. Diğer taraftan hazırlık sınıfında okuyan öğrencilerin %7,9'u, son sınıfta okuyan öğrencilerin ise %19,7'si erkek öğretim üyelerinin değerlendirme yaparken objektif davranmadığını düşünmektedir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin okudukları sınıf ile erkek öğretim üyelerinin öğrencileri ile cinsel-duygusal yakınlığa girmeleriarasında uygulanan Ki Kare analizi incelendiğinde, 0,05 önem seviyesinde değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p=0,001$). Buna göre

hazırlık sınıfında okuyan öğrencilerin % 66,6'sı, son sınıfta okuyan öğrencilerin % 56,4'ü erkek öğretim üyelerinin öğrencileri ile cinsel-duygusal yakınlığa girmediğini düşünmektedir. Diğer taraftan hazırlık sınıfında okuyan öğrencilerin %6,7'si, son sınıfta okuyan öğrencilerin ise %16,9'u erkek öğretim üyelerinin değerlendirme yaparken objektif davranmadığını düşünmektedir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin okudukları sınıf ile erkek öğretim üyelerinin öğrencilerine bedensel tacizde bulunmaları arasında uygulanan Ki Kare analizi incelendiğinde, 0,05 önem seviyesinde değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p=0,006$). Buna göre hazırlık sınıfında okuyan öğrencilerin %75,7'si, son sınıfta okuyan öğrencilerin %63,2'si erkek öğretim üyelerinin öğrencilerine bedensel tacizde bulunmadığını düşünmektedir. Diğer taraftan hazırlık sınıfında okuyan öğrencilerin %2,8'i, son sınıfta okuyan öğrencilerin ise %10,1'i erkek öğretim üyelerinin öğrencilerine bedensel tacizde bulunduğunu düşünmektedir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin okudukları sınıf ile erkek öğretim üyelerinin öğrencilerine karşı onur kırıcı davranışlardan kaçınmaları arasında uygulanan Ki Kare analizi incelendiğinde, 0,05 önem seviyesinde değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p=0,001$). Buna göre hazırlık sınıfında okuyan öğrencilerin %47,4'ü, son sınıfta okuyan öğrencilerin %36,1'i erkek öğretim üyelerinin öğrencilerine karşı onur kırıcı davranışlardan kaçındığını düşünmektedir. Diğer taraftan hazırlık sınıfında okuyan öğrencilerin %14,6'sı, son sınıfta okuyan öğrencilerin ise %30,6'sı erkek öğretim üyelerinin öğrencilerine karşı onur kırıcı davranışlardan kaçınmadığını düşünmektedir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin okudukları sınıf ile erkek öğretim üyelerinin öğrenciler arasında cinsiyet ayırımı yapmaları arasında uygulanan Ki Kare analizi incelendiğinde, 0,05 önem seviyesinde değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p=0,001$). Buna göre hazırlık sınıfında okuyan öğrencilerin %58,1'i, son sınıfta okuyan öğrencilerin %41,2'si erkek öğretim üyelerinin öğrenciler arasında cinsiyet ayırımı yapmadığını düşünmektedir. Diğer taraftan hazırlık sınıfında okuyan öğrencilerin %13,5'i, son sınıfta

okuyan öğrencilerin ise %28,2'si erkek öğretim üyelerinin öğrenciler arasında cinsiyet ayrımı yaptığını düşünmektedir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin okudukları sınıf ile erkek öğretim üyelerinin öğrencilere dinsel, siyasal ve ırksal nedenlerle ayrıcalıklı davranmaları arasında uygulanan Ki Kare analizi incelendiğinde, 0,05 önem seviyesinde değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p=0,000$). Buna göre hazırlık sınıfında okuyan öğrencilerin %68, 9'u, son sınıfta okuyan öğrencilerin %50,8'i erkek öğretim üyelerinin öğrencilere dinsel, siyasal ve ırksal nedenlerle ayrıcalıklı davranmadığını düşünmektedir. Diğer taraftan hazırlık sınıfında okuyan öğrencilerin %9'u, son sınıfta okuyan öğrencilerin ise %25,4'ü erkek öğretim üyelerinin öğrencilere dinsel, siyasal ve ırksal nedenlerle ayrıcalıklı davrandığını düşünmektedir.

SONUÇ

Etik ve ahlak kavramları önemi her geçen gün artan, akademik çevrelerin ve hükümetin üzerinde durduğu bir konu haline gelmiştir. Etik ve ahlak kavramları sosyal değerlerin uygulanmasını içermektedir (Ahmed et al, 2003: 89-90). Küreselleşmenin sonucu olarak öğretim kurumları olan okullar da bir takım küresel etik ilkelerinden etkilenmektedir. Bu bağlamda öğretim üyelerinin de etik yönden iyi birer lider olmaları gerekmektedir. Bu doğrultuda araştırmada; hazırlık ve son sınıfta okuyan öğrencilerin kadın ve erkek öğretim üyelerinin davranışlarını etik çerçevesinde algılama düzeylerini ortaya konulmuştur.

Hazırlık ve sonsınıf öğrencilerinin kadın ve erkek öğretim üyelerinin davranışlarını etik çerçevesinde algılama düzeylerini ortaya koyan bu araştırma sonunda elde edilen bulgulara göre;

Öğrencilerin büyük bir çoğunluğunun, kadın ve erkek öğretim üyelerinin öğrencilerin haklarını kullanma özgürlüklerini engellemediğini, değerlendirme yaparken objektif davrandıklarını, mesleklerini insanlara hizmet etmenin bir aracı olarak gördüklerini, eğitsel amaçları gerçekleştirmeye çalıştıklarını, mesleğin gerektirdiği davranışları benimsediklerini, öğrencileri ile cinsel dugusal yakınlığa girmediklerini,

öğrencilerine bedensel tacizde bulunmadıklarını, öğrencilere karşı onur kırıcı davranışlardan kaçındıklarını, öğrenciler arasında cinsiyet ayrımı yapmadıklarını, dinsel siyasal ve ırksal nedenlerle ayrıcalıklı davranmadıklarını, düşündükleri ortaya çıkmıştır.

Öğrencilerin sınıfları itibari ile incelendiğinde;

Hazırlık sınıfında okuyan öğrenciler, son sınıfta okuyan öğrencilere göre kadın öğretim üyelerinin değerlendirme yaparken daha objektif davrandıklarını, eğitsel amaçları daha fazla gerçekleştirmeye çalıştığını, kadın öğretim üyelerinin mesleğin gerektirdiği davranışları daha fazla benimsediğini, kadın öğretim üyelerinin öğrencilerine karşı onur kırıcı davranışlardan daha fazla kaçındıklarını ortaya çıkmıştır. Bu durum, kadın öğretim üyelerinin yapı itibari ile öğrencilere karşı daha olumlu ve objektif davranmalarından kaynaklandığı düşünülebilir. Ayrıca hazırlık sınıfında okuyan öğrenciler kadın öğretim üyelerinin öğrenciler arasında daha az ayırım yaptıklarını düşünmektedir ki bu durum kadın öğretim üyelerinin öğrencilerine karşı daha objektif davrandığı sonucu ortaya çıkarmaktadır. Diğer bir sonuca göre, hazırlık sınıfında okuyan öğrenciler kadın öğretim üyelerinin öğrencilere dinsel siyasal ve ırksal nedenlerle daha az ayrıcalıklı davrandığını düşünmektedir.

Hazırlık sınıfında okuyan öğrenciler, son sınıfta okuyan öğrencilere göre erkek öğretim üyelerinin değerlendirme yaparken daha fazla objektif davrandığını, öğrencileri ile cinsel duygusal yakınlığa daha az girdiklerini, öğrencilerine bedensel tacizde daha az bulduklarını, öğrencilerine karşı daha az onur kırıcı davranışta bulunduğunu düşünmektedir. Bu da öğrencilerin, yeni geldikleri eğitim kurumunu da az tanımalarından ve çekingen bir yapıda olduklarından kaynaklanabilir. Araştırmada elde edilen diğer bir sonuca göre, hazırlık sınıfında okuyan öğrenciler erkek öğretim üyelerinin cinsiyet ayrımı davranışını daha az gerçekleştirdiğini düşünmektedir. Bu da hazırlık sınıflarına eğitim veren öğretim üyelerinin homojen olarak dağılmamasından kaynaklandığı düşünülebilir. Kadın öğretim üyelerinin sayısının fazla olması öğrencilerin bu şekilde algılamalarına neden olabilir. Hazırlık sınıfında okuyan öğrenciler, son sınıfta

okuyan öğrencilere göre erkek öğretim üyelerinin öğrencilere karşı daha az dinsel, siyasal ve ırksal ayırmda bulunduğunu düşünmektedir. Bu da hazırlık sınıflarına eğitim veren erkek öğretim üyelerinin akademik ünvanlarının hiyerarşide en alt sevide bulunması ve bu okutmanların yaş ortalamalarının son sınıflara göre daha az olmasına ve dolayısıyla bu kişilerin politik- siyasi bir oluşumda yer alması ihtimalinin daha az olabileceğinden kaynaklanabilir.

Bu sonuçlardan hareketle; kadın öğretim üyelerinin eğitsel amaçları gerçekleştirmeye çalışmasında ve öğrencilere karşı etik konularında erkek öğretim üyelerine oranla daha etkin ve başarılı olduklarını söylemek mümkündür. Hazırlık sınıfında okuyan öğrencilerin öğretim üyelerinin etik davranışları hakkında daha pozitif düşündükleri görülmektedir. Bunun, öğrencilerin okumak üzere geldikleri fakülteyi ve öğretim üyelerini yeterince tanımamalarından kaynaklanması mümkündür. Bununla birlikte, hazırlık bölümlerinde ders veren öğretim üyelerinin yaş grupları dikkate alındığında, genellikle öğretim üyeleri ile öğrencilerin yaşlarının birbirleri ile yakın olduğu görülmektedir. Bu yakınlığın, öğrenci- öğretim üyeleri arasındaki ilişkilerin daha informal olmasından kaynaklandığı düşünülebilir. Değnilmesi gereken diğer bir nokta da, yapılan araştırma sonucu elde edilen bulguların araştırmanın literatür kısmında çeşitli üniversiteler veya eğitim kurumları tarafından belirtilen etik kodları ile paralellik gösterdiği görülmektedir. Bu da etik kavramının evrensellik boyutunu vurgulamaktadır.

KAYNAKÇA

- Ahmed, Mohamed M.; Chung, Kun Young and Eichenseher, John W.(2003).Business Students' Perception of Ethics and Moral Judgment: A Cross-Cultural Study, Journal of Business Ethics,43: 89–102.
- Aksoy, Naciye. (1999). Educators' beliefs about ethical dilemmas in teaching: a research study among elementary school teachers in Turkey, American Association of Behavioral and Social Sciences, 2 (Fall).
- Alutu, Azuka N.G. and Aluede, Oyaziwo.(2006). Secondary Schools Student's Perception of Examination Malpractices and Examination Ethics, J. Hum. Ecol., 20(4): 295-300.
- Ay, Ünal. (2003). İşletmelerde Etik ve Sosyal Sorumluluk, Nobel Yayın Dağıtım, Adana.
- Aydın, İlayet Pehlivan (2003). Eğitim ve Öğretimde Etik, Ankara: Pegem Yayınları.
- Balcı, A. (2004). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem, Teknik ve İlkeler, (4. Baskı). Ankara: PegemA Yayıncılık.
- Bakan, İsmail; Taşlıyan, Mustafa; Büyükbeşe, Tuba. (2003). Bilimsel Araştırmalarda Etik Değerler Konusunda Akademisyenlerin Görüşleri: Bir Alan Çalışması, 1. Türkiye Uluslararası İş ve Meslek Ahlakı Kongresi, Hacettepe Üniversitesi Kültür Merkezi.
- Brinkmann, Johannes.(2002). Business and Marketing Ethics as Professional Ethics, Concepts, Approaches and Typologies, Journal of Business Ethics, 41: 159–177.

- Cole, Dennis; Sirgy, M. Joseph and Bird, Monroe Murphy.(2000). How Do Managers Make Teleological Evaluations in Ethical Dilemmas? Testing Part of and Extending the Hunt-Vitell Model, *Journal of Business Ethics*, 26: 259–269.
- D'Aquila, Jill M.; Bean, David F. and Procaro-Foley, Elena G.(2004). Students' Perception of the Ethical Business Climate: A Comparison with Leaders in the Community, *Journal of Business Ethics* 51: 155–166.
- Friedman, Hershey H.; Fogel, Joshua and Friedman, Linda Weiser (2005). Student Perceptions of the Ethics of Professors, *EJBO Electronic Journal of Business Ethics and Organization Studies*, 10 (2), 10-15.
- Gözütok, Dilek. (1999). Öğretmenlerin Etik Davranışları, *The Third International Conference on Teacher Education*, June 27- July 1, Israel.
- Gündüz, Yüksel ve Coşkun, Zehra Sedef. (2012). Öğrenci Algısına Göre Öğretmen Etik Değerler Ölçeğinin Geliştirilmesi: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi (KEFAD)*, 13 (1), Nisan, 111-131.
- Pelit, Elbeyi ve Güçer, Evren.(2006). Öğretmen Adaylarının Öğretmenlik Mesleğiyle İlgili Etik Olmayan Davranışlara ve Öğretmenleri Etik Dışı Davranışa Yönelten Faktörlere İlişkin Algılamaları. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2, 95-119.
- Pieper, Annemarie. (1999). *Etiğe Giriş*, (Çeviren: Veysel Atayman ve Gönül Sezer), Ayrıntı Yayınları, İstanbul.
- Shapiro, Joan Poliner and Stefkovich, Jacqueline A.(2001). *Ethical Leadership And Decison Making In Education*, Manlwah, Lawrence Earlbaun Associates Publishers, New Jersey, London.

Strike, Kenneth and Jonas F.Solti. (1998). The Ethics of Teaching, Teacher College Press, New York.

Uğurlu, C. Teyyar. (2008). Lise Son Sınıf Öğrencilerinin Öğretmenlerinin Etik Davranışlarına İlişkin Algıları, Kastamonu Eğitim Dergisi, 16 (2): 367-378.

Yılmaz, Kürşad ve Altınkurt, Yahya. (2009). Öğretmen Adaylarının Mesleki Etik Dışı Davranışlar ile İlgili Görüşleri, İş Ahlakı Dergisi, Kasım, 2 (4), 71-88.

Ward, Suzanne Pinac.; Ward, Dan. R.; Deck, Alan.B.(1993). Certified Public Accountants: Ethical Perception Skills and Attitudes on Ethics Education, Journal of Business Ethics, 12, 601 –610.

MESLEK YÜKSEKOKULLARINDA MUHASEBE EĞİTİMİNİN ÖNEMİ VE MUHASEBE VE VERGİ UYGULAMALARI BÖLÜMÜ'NDE OKUYAN ÖĞRENCİLERİN BÖLÜMDEN MEMNUNİYETİNİN VE MESLEKİ BEKLENTİLERİNİN RIDİT ANALİZİ İLE DEĞERLENDİRİLMESİ: KARS-ARDAHAN- İĞDIR ÖRNEĞİ

Alper TAZEGÜL¹

Ötüken SENGER²

Ceyda YERDELEN KAYGIN³

ÖZET

Muhasebe eğitiminin niteliği, muhasebe meslek mensuplarının iş tanımları dikkate alındığında oldukça önemlidir. Mesleki bir eğitim olan muhasebe eğitimi orta öğretim, önlisans ve lisans düzeylerinde verilmektedir. Ancak üstlendikleri misyon ve sektörel beklentiler meslek yüksekokullarında verilen muhasebe eğitimini oldukça önemli kılmaktadır. Meslek yüksekokullarında nitelikli ara eleman yetiştirilmesi sadece eğitsel bir uğraş değil aynı zamanda ülke kalkınmasına da önemli bir katkı olarak görülmektedir. Muhasebe eğitiminin önemi bu eğitimi alan öğrencilerin öğrenim gördükleri bölümden memnuniyetlerini ve mesleki beklentilerini de önemli kılmaktadır. Bu kapsamda bu çalışmada muhasebe eğitime kuramsal olarak yer verilmiş, öğrencilerin bölümden/programdan memnuniyetleri ile beklentileri ise saha çalışması yapılarak tespit edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre öğrencilerin büyük bir çoğunluğunun okudukları bölümü/programı bilerek tercih ettikleri, ancak muhasebe mesleği hakkında yeterli bilgiye sahip olmadıkları tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Muhasebe Eğitimi, Ridit Analizi, Mesleki Beklenti.

¹ Yrd. Doç. Dr., Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler MYO., Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Bölümü. (e-posta: alper.tazegul2004@gmail.com)

² Yrd. Doç. Dr., Kafkas Üniversitesi İ.İ.B.F., İşletme Bölümü, Sayısal Yöntemler Anabilim Dalı. (e-posta: otukensenger@gmail.com)

³ Öğr. Gör., Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler MYO., Muhasebe ve Vergi Uygulamaları Bölümü. (e-posta: ceydayerdelen@hotmail.com)

**IMPORTANCE OF ACCOUNTING EDUCATION
IN VOCATIONAL HIGH SCHOOLS AND
EVALUATION OF THE SATISFACTION AND
PROFESSIONAL EXPECTATIONS OF THE
STUDENTS RECEIVING TRAINING IN THE
ACCOUNTING AND TAX PRACTICES
DEPARTMENTS BY RIDIT ANALYSES: A
SAMPLE OF KARS-ARDAHAN-IGDIR**

ABSTRACT

The character of accounting education is very important when the job descriptions of the accounting profession members is considered. The accounting education which is a kind of professional education is being given in secondary education, associate degree and undergraduate. However their mission and the sectoral expectations makes the education of accounting important which is being given in vocational high schools. The education of qualified staff in vocational high schools is not only an educational endeavour but has an important contribution to the development of the country. The importance of accounting education makes the satisfaction and the professional expectations of the students, important who will be trained in these departments. In this study, accounting education takes place as theoretical and the students' satisfaction and their expectations of their department or the program have been evaluated by a field work. According to the research findings, most of the students knowingly preferred their department but it has been determined that they do not have adequate knowledge about accounting.

Keywords: Accounting Education, Ridit Analysis, Professional Expectations.

GİRİŞ

Muhasebe eğitimi, eğitim kurumlarının çeşitli kademelerinde verilmekle birlikte yüksek öğretimdeki muhasebe eğitimin yeri ve önemi farklıdır. Özellikle iş dünyası ile bütünleşmesi artık zorunluluk olarak görülen meslek yüksekokullarında, muhasebe öğretiminin bu eğitimi alan bireyde kalıcı ve iş dünyasını tatmin edecek bir seviyede olması beklenmektedir.

Muhasebe eğitimi, muhasebe mesleğinin gerektirdiği bilgi ve beceriyi kazandırmayı amaçlayan bir mesleki eğitim olmakla beraber politik ve eğitim anlayışları ile ders alanları ve yaklaşımları açısından toplumsal açıdan önemli görev ve sorumlulukları içinde barındırmaktadır (Tazegül; 2011, s:4). Bu görev ve sorumluluk, muhasebe eğitiminin sektörel beklentileri karşılayacak bir yapıya sahip olmasını zorunlu kılmaktadır.

Mesleki bir eğitim olan muhasebe eğitiminde iş için eleman yetiştirilmesi amaçlanmaktadır. Bu durum muhasebe eğitiminde, öğrenciyeye muhasebe mesleğinin gerektirdiği özel bilgi ve becerilerin kazandırılmasının önemini ortaya koymaktadır.

Muhasebe eğitiminin mesleki bir eğitim olması verilecek eğitimin hem içeriğini hem de uygulama biçimini farklılaştırmaktadır. Bu eğitimle öğrenciyeye mesleğin gerektirdiği bilgi, beceri ve davranışlar kazandırılmaya çalışılır (Zaif, 2004). Bu kazanımlar, öğrenciyi mesleki anlamda iş dünyasına hazırlarken, iş dünyası için de istenilen nitelikli eleman ihtiyacını karşılama sonucunu doğurmaktadır.

1. MUHASEBE EĞİTİMİ

Eğitim topluluğun kültürel temellerinin oluştuğu bir süreçtir (Dahlgren ve Marton, 1978). Bu süreç içerisinde bireyin davranış örüntüleri belli amaçlara göre değiştirilir ve birey buna göre yetiştirilir (Sönmez, 2004, s;35).

Muhasebe eğitimi ise bu eğitimi alan bireye işletme kararlarına yararlı olacak bilgilerin saptanması, toplanması, işlenmesi, kaydedilmesi, doğruluğunun denetlenmesi, özetlenmesi, sonuçların karar almada kullanılması konusunda bilgilendirilmesi ve bu bilgilerin kullanılması için öğrenci yeteneğinin geliştirilmesi sürecidir (Aysan, 1979, s;254).

Öğrencilerde söz konusu bu yeteneğin geliştirilmesi için muhasebe eğitiminin teorik boyutu kadar uygulama boyutunun da öğrenim sürecinde yeterli düzeyde bulunması gerekmektedir.

Gerek teorik olarak muhasebe temel kavram, ilke ve standartlarının gerekse yöntem ve uygulamalarının öğrenciye kazandırılması, öğrenciler tarafından bilginin oluşturulması, ölçümlenmesi ve analiz edilerek karar almada kullanılmasının sağlanması muhasebe eğitiminin temel amacını oluşturur (Zaif, 2004).

Bu amaçla nitelikli meslek mensubu yetiştirme çabaları, diğer mesleklerde olduğu gibi muhasebe meslek alanında da önem kazanmaktadır. Nitelikli insan yetiştirmede öğretim elemanı, öğrenci ve öğrenme ortamı unsurlarının da önemli bir payı vardır (Çevik ve Ertaş, 2001: 30). Özellikle günümüz dünyanın çok boyutlu rekabet stratejileri dikkate alındığında, muhasebe eğitiminin bu noktada üzerine düşen rolü gerçekleştirilmesi kaçınılmaz bir zorunluluktur. Bu rol muhasebe eğitiminin, iç ve dış paydaşlarla birlikte uluslararası standartları gözeterek yapılmasını gerektirmektedir.

Uluslararası standartları gözetilen bir muhasebe eğitimi sadece çeşitli yasal düzenlemeler çerçevesinde kayıt tutmayı öğreten bir yapıyı değil öğrencilerin mantıksal bağlantılar kurarak analiz etme ve yorumlama becerilerini geliştiren bir yapıyı içermelidir (Zaif, 2004). Bu yapının oluşturulmasında öğretim programlarının, öğretici-öğrenci-sektör ihtiyaç ve beklentilerini kapsayacak şekilde oluşturulması önemli rol oynayacaktır.

Teorik eğitim ile uygulamayı sektörel işbirliğiyle hayata geçirmiş bir muhasebe eğitim anlayışı hem öğrencilerin mesleki beklentilerini somutlaştıracak hem de nitelikli muhasebe elemanı ihtiyacını gidererek toplumsal sorumluluğunu yerine getirecektir.

2. MUHASEBE EĞİTİMİNE İLİŞKİN LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

Kaya ve Daştan (2004), "Lisans Düzeyinde Verilen Muhasebe Eğitiminin Öğrenci-Öğretici Ve Uygulayıcılar Açısından Değerlendirilmesi"

adlı çalışmada muhasebe eğitiminin mevcut durumu hakkındaki değerlendirmeleri ve eğitimin kalitesinin artırılması için önerileri ele almışlardır. Çalışmada bir çok konuda öğretici ve öğrenci görüşleri arasında uyum olmadığı tespit edilmiştir. Çalışmada iktisadi ve teknolojik gelişmelere paralel olarak muhasebe eğitiminin bütün unsurlarıyla güncellenmesinin önemi vurgulanmıştır.

Akman ve Muğan'ın (2004), muhasebe eğitiminde öğretim ve öğrenim yöntemleri ile ders başarısı arasındaki ilişkiyi inceleyen pilot çalışmada aktif öğretim yöntemlerinden istenilen verimin elde edilmesi için öğrencilerin bu yöntemin getirdiği sorumluluğu taşıyacak olgunlukta olması gerektiği sonucuna ulaşılmıştır.

Sayın ve diğ.'nin (2005), Dokuz Eylül Üniversitesi'nde yapmış oldukları çalışmada sınav başarısını, değerlendirenin etkilediğine inananlar ile sınav başarısını sınav soru içeriğinin, sınav süresinin ve sınav sırasında hesap planının kullanılmasının etkilediğine inananlar arasında düşük düzeyde, pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit etmişlerdir.

Byrne, ve Flood, (Aktaran, Çelenk ve vd., 2005), muhasebe öğrencilerinin motivasyon ve beklentilerini konu alan çalışmada muhasebe alanında kariyer planlarını etkileyen değişkenleri; getiri, iş çeşitliliği, açık pozisyon, iş güvenliği, meslekte yükselme fırsatı ve esnek kariyer fırsatları olarak ifade etmişlerdir.

Yardımcıoğlu ve Büyükşalvarcı'nın (2007), Selçuk Üniversitesi'nde yapmış oldukları çalışmada, bölümlere göre ders tatmin düzeyi bakımından anlamlı bir fark elde etmişlerdir. Muhasebe ve işletme bölümü öğrencilerinin muhasebe derslerinden tatmin olma düzeylerinin iyi düzeyde olduğu görülmüştür. Muhasebe ve İşletme bölümleri dışında kalan diğer bölüm öğrencilerinin tatmin olma düzeyleri de orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir".

Gençtürk ve diğ.'nin (2008), Meslek Yüksekokulu işletme ve muhasebe eğitimi alan öğrencilere uyguladıkları anket çalışması sonucunda, öğrencilerin kazandıkları bölüme isteyerek gelmedikleri tespit edilmiştir. Öğrencilerin okudukları bölümün çalışma hayatlarında ve kariyerlerinde belirleyici olacağını düşündükleri sonucuna ulaşılmıştır.

Çalışmada öğrencilerin muhasebe finans derslerinin verdiği bilgi birikiminin mesleği yaparken yeterli olmayacağı vurgulanmıştır.

Adıgüzel (2009), Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin işyeri eğitimi öğrenme ürünlerinin değerlendirilmesini içeren çalışmasında “meslek yüksekokulu öğrencilerinin işyerlerinde, alana yönelik kuramsal bilgi ve uygulama becerilerinin edinimine ilişkin öğrenme ürünlerinin iş dünyasının işleyişini kavramaya yönelik öğrenme ürünleri ile kişisel gelişim ve kariyer planlaması gerçekleştirilmesine ilişkin öğrenme ürünlerine göre daha geri planda kaldığı” sonucuna ulaşmıştır.

Terim ve Öztürk'ün (2009), Gördes Meslek Yüksekokulu Muhasebe Programı öğrencilerine uyguladığı anket sonuçlarına göre meslek yüksekokulunun muhasebe ders içeriklerinin liseye göre daha kapsamlı, fakat uygulamalı derslerin yeterli olmadığı tespit edilmiştir. Çalışma kapsamındaki öğrencilerin çoğu muhasebe mesleğinin sürekli bilginin yenilendiği ve disiplinler arası ilişkinin yoğun olduğu bir bilim dalı olduğu bilincine sahip oldukları ve öğrencilerin büyük bir bölümünün muhasebe programında verilen eğitimin staj dönemi için yeterli olduğu görüşüne sahip oldukları görülmüştür.

Çelenk ve diğ.'nin (2010), Marmara Üniversitesi'nde yaptıkları çalışma sonucuna göre; öğrencilerin büyük bir kısmının muhasebe alanını seçmiş olmaktan memnun oldukları ve muhasebe alanının seçiminde bu alanda iş bulma imkanının yüksek olmasının etkili olduğu belirlenmiştir.

Otlu ve diğ.'nin (2012), “Meslek Yüksekokulları Muhasebe ve Vergi Bölümlerindeki Muhasebe Eğitimi ve Bölümün Geleceği Hakkında Bir Araştırma: Malatya Meslek Yüksekokulu Uygulaması” adlı çalışmada, Malatya Meslek Yüksekokulu Muhasebe ve Vergi bölümü öğrencilerine anket uygulanmıştır. Verilerin değerlendirilmesi sonucu, öğrencilerin bölümlerindeki teorik ve uygulamalı eğitimi yetersiz bulduklarını, ayrıca fiziki, teknik ve sosyal imkânlardan ve öğretim üyeleri ile iletişimlerinden memnun olmadıklarını tespit etmişlerdir.

Fidan'ın (2012), Bilecik Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi bünyesinde yer alan İşletme, İktisat ve Kamu Yönetimi bölümleri 1. sınıf, 2.

dönem muhasebe dersi olan Envanter Bilanço dersini alan öğrenciler üzerinde yaptığı çalışmada, öğrencilerin genel olarak teknoloji ve klasik yöntemin bir arada kullanıldığı tekniklerin uygulanmasını tercih ettikleri sonucuna ulaşmıştır.

Ünal ve Doğanay'ın (2013), Sayıştay özelinde yaptığı ampirik çalışma sonucunda ise muhasebe grubu derslerinin müfredat içerisinde ağırlığı yeterli olmakla birlikte kurumların ihtiyaçlarını tam anlamıyla karşılayamadığı, muhasebe derslerinin etkinliğinin artırılması için uygulamacıların ve yöneticilerin de derse katılması gerektiği, muhasebe derslerine uygulamacı ve yöneticilerin katılması ile güncel konuların ve gelişmelerin değerlendirilmesi, teoriyle birlikte uygulamanın daha iyi anlaşılması açısından çok önemli olduğu sonucuna varılmıştır.

3. MATERYAL VE YÖNTEM

3. 1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı, meslek yüksekokulları muhasebe bölümlerinde eğitim gören öğrencilerin bölüm memnuniyetlerini ve mesleki beklentilerini öğrencilerin görüşleri doğrultusunda değerlendirmek ve elde edilen sonuçlar ışığında öneriler geliştirmektir.

3. 2. Araştırmanın Kabulleri ve Sınırlılıkları

1. Araştırmada kullanılan kaynak içeriklerinin güvenilir, geçerli ve güncel olduğu kabul edilmiştir.
2. Araştırmada kullanılan tutum ifadelerinin düzeyinin öğrencilere uygun olduğu kabul edilmiştir.
3. Araştırmaya katılan öğrencilerin ölçme aracında kullanılan tutum ifadelerindeki görüşlerinin samimi ve objektif oldukları kabul edilmiştir.
4. Bu araştırma, uygulandığı eğitim öğretim yılı olan 2012-2013 eğitim öğretim yılı ile sınırlıdır.
5. Bu araştırma, uygulandığı öğretim kurumları olan 5 meslekyüksekokulu ile sınırlıdır.

6. Bu araştırma örneklem olarak meslekyüksek okulunda öğrenim gören ve araştırmaya katılan 240 öğrenci ile sınırlıdır.
7. Bu araştırma, araştırmacıların ilgili alana dayalı olarak geliştirdiği, anket ifadeleri ile sınırlıdır.
8. Bu araştırma, araştırmacılar tarafından ilgili alana dayalı olarak geliştirilen ankete, öğrencilerin vermiş olduğu cevaplar ile sınırlıdır.

3. 3. Araştırmanın Yöntemi

Muhasebe öğretim programı bağlamında yürütülen bu araştırmanın tasarlanması, geliştirilmesi, uygulanması ve değerlendirilmesinde sırasıyla;

1. Konu seçimi / Sorun / Problem seçimi
2. Kaynak tarama (Klasik ve güncel literatür tarama)
3. Hedef toplum / Örnek ve araştırma birimlerinin belirlenmesi
4. Veri toplama yöntemlerinin ve araştırma düzenlerinin belirlenmesi
5. Anket ve bilgi toplama formlarının hazırlanması
6. Verilerin özetlenmesi için tablo ve grafiklerin tasarlanması
7. Uygun veri analizi yöntemlerinin belirlenmesi
8. Genellemeler için sınırlılık ve koşulların denetlenmesi
9. Veri toplama ve verilerin işlenmesi (Bilgisayar programlarına giriş),
10. Verileri çözümleme (Bulguların İstatistiksel Analizi)
11. Yorumlamalar,
12. Raporlama

Aşamalarına dikkat edilerek yürütülmüştür.

4. UYGULAMA VE BULGULAR

Çalışmanın uygulama bölümünde, 2012-2013 eğitim öğretim yılında Kafkas, Ardahan ve Iğdır Üniversitelerine bağlı meslek yüksekokullarının muhasebe bölümlerinde eğitim gören öğrencilerden tesadüfî olarak seçilen ve değerlendirmeye alınan 240 öğrencinin, muhasebe bölümü hakkında yeterli bilgiye sahip olup olmadıkları, bölüm dersleri hakkındaki düşünceleri ve mezuniyet sonrası iş hayatına hazır olup olmamaları araştırılmıştır.

Öğrencilerin eğitim gördükleri muhasebe bölümünden genel anlamda memnun olup olmadıklarını belirlemek amacıyla yapılan çalışmada yararlanılan veriler, bahar yarıyılında yapılan anketler aracılığı ile elde edilmiş olup bu veriler ridit analizi ile incelenmiştir.

Ridit kelimesi "Relative to an Identified Distribution" kelimelerinin ilk harflerinin bir araya getirilmesinden oluşmuştur (Doyle ve Dorling, 2002). Ridit analizi, daha önceden referans olarak tanımlanmış olan bir grup ile örnek bir grubun karşılaştırılmasında kullanılan parametrik olmayan istatistiksel bir metottur (Ploured ve Hassler, 1982). Bu yöntem değişkenlerin sıralı ölçekle ölçüldüğü durumlarda varyans analizi, ki-kare ve student-t testlerinden daha uygun sonuçlar veren bir analiz tekniğidir (Bilgin, 2003).

Ridit değerleri kolayca anlaşılabilen, istatistiksel olarak açıklanabilen ve sadece hazırlanan çizelgedeki sıklıkların kullanılmasıyla hesap makinesi yardımıyla elde edilebilen değerlerdir (Donaldson, 1998).

Çalışmada verilen referans grubu için hesaplanan ridit değerleri tablosunda birinci sütunda ankete katılan öğrencilerin verdikleri cevaplar doğrultusunda değişken düzeylerinin aldıkları değerler yani frekanslar gösterilir. Birinci sütundaki bu değerlerin yarısı alınmak suretiyle ikinci sütundaki değerler elde edilir. Üçüncü sütunda bir sınıf aşağı kaydırılmak şartıyla (birinci sınıfın değeri sıfır alınır) birinci sütundaki değerlerin kümülatif toplamları alınır. Dördüncü sütundaki değerler ikinci ve üçüncü sütunlarda yer alan değerlerin toplamından oluşur. Dördüncü sütundaki değerler toplam gözlem sayısına bölünerek beşinci ve son sütundaki değerler elde edilir. Beşinci sütundaki hesaplanan bu değerler her bir kategoriye ait ridit değerleri olarak adlandırılır.

Herhangi bir karşılaştırma grubuna ait ortalama ridit (\bar{r}_T), her bir sınıf için gözlemlenen frekans değerlerinin, referans grubu için hesaplanan ridit değerleri ile çarpılarak elde edilen bu çarpım değerlerinin toplanıp, karşılaştırma grubuna ait toplam frekansa bölünmesi ile hesaplanır. Ortalama ridit değeri iki grup arasında bir karşılaştırma yapmak amacıyla

elde edilir ve bu değer bir olasılık olarak yorumlanabilir. Karşılaştırma grubuna ait ortalama ridit, bu gruptan tamamen tesadüfi olarak seçilen bir bireyin referans grubundan yine tesadüfi olarak seçilen bir bireyden daha yüksek veya daha düşük bir değere sahip olması olasılığını ifade eder (Kurt, 2007). Eğer herhangi bir karşılaştırma grubu için ortalama ridit 0,50'den daha büyük ise, bu karşılaştırma grubundan tesadüfi olarak seçilen bir bireyin değerinin, referans grubundan yine tesadüfi olarak seçilen bir bireyden daha büyük olması olasılığıdır. Buradan karşılaştırma grubunun referans grubundan daha yüksek değere sahip olma eğiliminde olduğu sonucuna varılır. Eğer bir karşılaştırma grubunun ortalama riditi 0,50'den daha küçük ise bu durumda da bu grubun bireylerinin referans grubunun bireylerine göre daha küçük değerlere sahip olma eğiliminde olduğu anlaşılır (Bilgin, 2003).

Ortalama ridit değerinin standart hatası aşağıdaki formül ile hesaplanır (Bross, 1958).

$$s. h. (\bar{r}_T) = \frac{1}{2\sqrt{2N}}$$

(1)

Formül 1 yardımıyla aşağıda verilen z istatistiği formülü elde edilir.

$$z = \frac{0,5 - \bar{r}_T}{s. h. (\bar{r}_T)} \quad \text{veya} \quad z = \frac{\bar{r}_T - 0,5}{s. h. (\bar{r}_T)}$$

(2)

Formül 2'den elde edilen z değeri belirtilen önem seviyesinde standart normal dağılım çizelgesinden elde edilen değer pozitif ve negatif işaretlilerinin arasında bir değer ise sıfır hipotezi reddedilemez, dolayısıyla referans grubu ile karşılaştırma grubu frekansları arasındaki farkın önemli olmadığı yani dağılımların birbirinden farklı olmadığı sonucuna varılır. Eğer bulunan z değeri belirtilen önem seviyesinde standart normal dağılım çizelgesinden elde edilen negatif değerden daha küçük veya pozitif değerden daha büyük ise bu durumda da sıfır hipotezi reddedilerek, referans grubu ile karşılaştırma grubu frekansları arasındaki farkın önemli olduğu yani dağılımların birbirinden farklı olduğu sonucuna varılır.

Çalışmada kullanılan ankette öğrencilere, referans ve karşılaştırma gruplarını belirlemek amacıyla 5 ve öğrencilerin yöneltilen önermelere katılım derecelerini belirlemek amacıyla da 6 soru yöneltilmiş olup toplam 30 adet ridit analizi yapılmıştır. Gerek işlemlerin uzunluğu ve gerekse işlem sonucu elde edilen tabloların fazlalığı sebebiyle yapılan analizlerden bir tanesi açıklanmış diğer analiz sonuçları tablolar halinde sunulmuştur.

Örnek analiz öğrencilerin muhasebe bölümünü bilerek/isteyerek tercih edip etmemelerine göre muhasebe mesleği hakkında yeterli bilgiye sahip olmaları yönündeki görüşleri üzerine yapılmıştır.

Örnek analiz için hipotezler şu şekilde kurulmuştur:

H₀: Referans grubu ile karşılaştırma grubu arasında muhasebe mesleği hakkında yeterli bilgiye sahip olmaları yönündeki görüşleri bakımından anlamlı bir farklılık yoktur.

H₁: Referans grubu ile karşılaştırma grubu arasında muhasebe mesleği hakkında yeterli bilgiye sahip olmaları yönündeki görüşleri bakımından anlamlı bir farklılık vardır.

Örnek analiz için anketlerden elde edilen veriler Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1'de yer alan değişkenler arasında bir ilişkinin olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılan ki-kare testi sonucunda, p değeri 0,031 olarak hesaplanmış ve **p < 0,05** olduğundan muhasebe bölümünü bilerek/isteyerek tercih edip etmeme değişkenleri arasında istatistiksel olarak %5 önem seviyesinde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Dolayısıyla H₀ hipotezi reddedilir ve öğrencilerin muhasebe mesleği hakkında yeterli bilgiye sahip olma yönündeki görüşleri ile muhasebe bölümünü bilerek/isteyerek tercih edip etmeme durumları arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna varılır.

Tablo 1. Örnek analiz için anketlerden elde edilen veriler

		Muhasebe bölümünü bilerek/isteyerek mi tercih ettiniz?		Toplam
		Evet	Hayır	
Muhasebe mesleği hakkında yeterli bilgiye sahibim.	Hiç Katılmıyorum	11	15	26
	Katılmıyorum	31	15	46
	Kararsızım	44	24	68
	Katılıyorum	54	25	79
	Kesinlikle Katılıyorum	20	1	21
Toplam		160	80	240
		X^2	df	p
		10,617	4	0,031

Ele alınan değişkenler arasındaki ilişki Tablo 2 ve Tablo 3'de ridit analizi ile incelenmiştir.

Ankete katılan öğrencilerden muhasebe bölümünü bilerek/isteyerek tercih edenler referans grubu olarak seçilmiş ve öğrencilere ait ridit değerleri Tablo 2'de sunulmuştur. Yapılan hesaplama sonucunda referans grubu için ortalama ridit değeri $\bar{r}_{referans} = 0,449$ olarak hesaplanmıştır.

Tablo 2. Referans grubu için hesaplanan ridit değerleri

Muhasebe bölümünü bilerek/isteyerek mi tercih ettiniz?	Referans Grubu					
	Evet			Ridit		
	<i>f</i>	<i>f/N</i>	<i>Küm.</i>	<i>Toplam</i>	<i>Toplam/N</i>	
Muhasebe mesleği hakkında yeterli bilgiye sahibim.	Hiç Katılmıyorum	11	5,50	0,00	5,50	0,034
	Katılmıyorum	31	15,50	11,00	26,50	0,166
	Kararsızım	44	22,00	42,00	64,00	0,400
	Katılıyorum	54	27,00	86,00	113,00	0,706
	Kesinlikle Katılıyorum	20	10,00	140,00	150,00	0,938
		N_{evet}				$\bar{r}_{referans}$
		160				0,449

Tablo 3. Karşılaştırma grubu için hesaplanan ridit değerleri

Muhasebe bölümünü bilerek/isteyerek mi tercih ettiniz?	Karşılaştırma Grubu			
	Ridit	Hayır		
	<i>Toplam/N</i>	<i>f</i>	<i>Çarpım</i>	
Muhasebe mesleği hakkında yeterli bilgiye sahibim.	Hiç Katılmıyorum	0,034	15	0,52
	Katılmıyorum	0,166	15	2,48
	Kararsızım	0,400	24	9,60
	Katılıyorum	0,706	25	17,66
	Kesinlikle Katılıyorum	0,938	1	0,94
	$\bar{r}_{referans}$	$N_{hayır}$	$\sum \text{Çarpım}$	
	0,390	80	31,19	

Karşılaştırma grubu olarak seçilen, muhasebe bölümünü bilerek/isteyerek tercih etmeyen öğrenciler için ortalama ridit değeri ise Tablo 3'de de görüldüğü gibi, referans grubu için hesaplanan ridit değerlerinin karşılaştırma grubunda yer alan öğrenci görüşlerinin frekans değerleri ile çarpılması sonucu elde edilen çarpım değerlerinin toplamının, bu grupta yer alan toplam öğrenci sayısına bölünmesi ile hesaplanır.

Elde edilen bu sonuçlara göre karşılaştırma grubu için ortalama ridit değeri,

$$\bar{r}_{\text{karşılaştırma}} = \frac{\sum \text{Çarpım}}{N_{\text{hayat}}} = \frac{31,19}{80} = 0,390 \text{ bulunur.}$$

Hesaplanan $\bar{r}_{\text{karşılaştırma}}$ değeri 0,390, her iki grupta birer gözlem yapıldığında, muhasebe bölümünü bilerek/isteyerek tercih eden öğrencilerden yapılan gözlem, muhasebe bölümünü bilerek/isteyerek tercih etmeyen öğrencilerden yapılan gözlemden 0,390 olasılıkla daha düşük kabul edilebilirlik skoruna sahip olacaktır.

Hesaplanan bu ortalama ridit değerinin standart hatası ise,

$$s.h.(\bar{r}_{\text{karşılaştırma}}) = \frac{1}{2\sqrt{3N}} = \frac{1}{2\sqrt{3 \cdot 80}} = 0,032 \text{ olarak hesaplanır.}$$

Bu sonuçlara göre referans grubu ile karşılaştırma grubu arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığı belirlenecek olursa;

$$z = \frac{\bar{r}_{\text{karşılaştırma}} - 0,5}{s.h.(\bar{r}_{\text{karşılaştırma}})} = \frac{0,390 - 0,5}{0,032} = -3,411 \text{ olarak elde edilir.}$$

Örnek analizinde elde edilen sonuçların tamamı Tablo 4'de gösterilmiştir.

Tablo 4. Analiz adımları sonucu elde edilen hesap değerleri

X^2	df	p
10,617	4	0,031
$\bar{r}_{\text{karşılaştırma}}$	$s.h.(\bar{r}_{\text{karşılaştırma}})$	z
0,390	0,032	-3,411

Referans grubu ile karşılaştırma grubu arasındaki farkın anlamlı olup olmadığını belirlemek için bulunan -3,411 değeri %5 önem seviyesinde z tablo değeri olan $\pm 1,96$ değerlerinin arasında değildir. Dolayısıyla H_0 hipotezi reddedilir. Bu bağlamda %5 önem seviyesinde istatistiksel olarak referans grubu ile karşılaştırma grubu arasında muhasebe mesleği hakkında yeterli bilgiye sahip olma yönündeki görüşler bakımından anlamlı bir farklılık olduğu sonucuna varılır.

Örnek analiz için izlenen işlem adımları diğer anket sorularına da uygulanmış, öncelikle referans ve karşılaştırma grupları belirlenerek bu gruplardan hareketle öğrencilerin muhasebe bölüm dersleri ve muhasebe mesleği hakkında yöneltilen önermelere katılım düzeyleri analize dahil edilmiştir. Analizler sonucunda referans ve karşılaştırma grupları arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı tespit edilmiş çalışmadan elde edilen genel sonuçlar tablolar halinde sunulmuştur.

Tablo 5’de verilen ridit çözümlenmelerine ait kurulan hipotezler sırasıyla şöyledir:

H_0 : Referans grubu ile karşılaştırma grubu arasında muhasebe mesleği hakkında yeterli bilgiye sahip olmaları yönündeki görüşleri bakımından anlamlı bir farklılık yoktur.

H_1 : Referans grubu ile karşılaştırma grubu arasında muhasebe mesleği hakkında yeterli bilgiye sahip olmaları yönündeki görüşleri bakımından anlamlı bir farklılık vardır.

H_0 : Referans grubu ile karşılaştırma grubu arasında muhasebe bölüm derslerinin yeterli içeriğe sahip olduğu yönündeki görüşleri bakımından anlamlı bir farklılık yoktur.

H_1 : Referans grubu ile karşılaştırma grubu arasında muhasebe bölüm derslerinin yeterli içeriğe sahip olduğu yönündeki görüşleri bakımından anlamlı bir farklılık vardır.

H₀: Referans grubu ile karşılaştırma grubu arasında muhasebe bölüm derslerinin mesleki kariyerleri için önemli olduğu yönündeki görüşleri bakımından anlamlı bir farklılık yoktur.

H₁: Referans grubu ile karşılaştırma grubu arasında muhasebe bölüm derslerinin mesleki kariyerleri için önemli olduğu yönündeki görüşleri bakımından anlamlı bir farklılık vardır.

H₀: Referans grubu ile karşılaştırma grubu arasında muhasebe uygulamalarına yeterince zaman ayrıldığı yönündeki görüşleri bakımından anlamlı bir farklılık yoktur.

H₁: Referans grubu ile karşılaştırma grubu arasında muhasebe uygulamalarına yeterince zaman ayrıldığı yönündeki görüşleri bakımından anlamlı bir farklılık vardır.

H₀: Referans grubu ile karşılaştırma grubu arasında muhasebe bölümünden mezun olunca mezuniyet alanlarıyla ilgili bir işte çalışabilecekleri yönündeki görüşleri bakımından anlamlı bir farklılık yoktur.

H₁: Referans grubu ile karşılaştırma grubu arasında muhasebe bölümünden mezun olunca mezuniyet alanlarıyla ilgili bir işte çalışabilecekleri yönündeki görüşleri bakımından anlamlı bir farklılık vardır.

H₀: Referans grubu ile karşılaştırma grubu arasında muhasebe bölümünden mezun olmanın iş hayatında avantajlı bir konum sağlayacağı yönündeki görüşleri bakımından anlamlı bir farklılık yoktur.

H₁: Referans grubu ile karşılaştırma grubu arasında muhasebe bölümünden mezun olmanın iş hayatında avantajlı bir konum sağlayacağı yönündeki görüşleri bakımından anlamlı bir farklılık vardır.

Bu hipotezlerde, muhasebe bölümünü bilerek/isteyerek tercih eden öğrenciler referans grubunu ve muhasebe bölümünü bilerek/isteyerek tercih etmeyen öğrenciler de karşılaştırma grubunu oluşturmaktadır.

Tablo 5. Öğrencilerin “Muhasebe Bölümünü bilerek/isteyerek mi tercih ettiniz?” sorusuna verdikleri cevaplara göre ankette verilen önermelere katılım düzeylerinin ridit çözümlenmeleri

Muhasebe Bölümünü bilerek/isteyerek mi tercih ettiniz?	Evet Hayır		$\bar{X}_{referans}$	$\bar{X}_{karşılaştırma}$	s. h.	z	H_0
Muhasebe mesleği hakkında yeterli bilgiye sahibim.	0,449	0,390	0,032	-3,411		RED	
Muhasebe bölüm derslerinin yeterli içeriğe sahip olduğunu düşünüyorum.	0,445	0,394	0,032	-3,287		RED	
Muhasebe bölüm derslerinin mesleki kariyerim için önemli olduğunu kanaatindeyim.	0,390	0,370	0,032	-4,030		RED	
Muhasebe uygulamalarına yeterince zaman ayırdığını düşünüyorum.	0,461	0,482	0,032	-0,570		KABU L	
Muhasebe bölümünden mezun olunca mezuniyet alanımla ilgili bir işte çalışabileceğim kanaatindeyim.	0,364	0,411	0,032	-2,744		RED	
Muhasebe bölümünden mezun olmanın iş hayatında avantajlı bir konum sağlayacağını düşünüyorum.	0,361	0,344	0,032	-4,829		RED	

Tablo 5'den elde edilen sonuçlara göre; %5 önem seviyesinde referans grubu ile karşılaştırma grubu arasında muhasebe mesleği hakkında

yeterli bilgiye sahip olmaları yönündeki görüşleri bakımından anlamlı bir farklılık vardır. Yine %5 önem seviyesinde referans grubu ile karşılaştırma grubu arasında muhasebe bölüm derslerinin yeterli içeriğe sahip olduğu yönündeki görüşleri bakımından anlamlı bir farklılık vardır. Benzer olarak %5 önem seviyesinde referans grubu ile karşılaştırma grubu arasında muhasebe bölüm derslerinin mesleki kariyerleri için önemli olduğu yönündeki görüşleri bakımından anlamlı bir farklılık vardır. %5 önem seviyesinde referans grubu ile karşılaştırma grubu arasında muhasebe uygulamalarına yeterince zaman ayrıldığı yönündeki görüşleri bakımından anlamlı bir farklılık yoktur. %5 önem seviyesinde referans grubu ile karşılaştırma grubu arasında muhasebe bölümünden mezun olunca mezuniyet alanlarıyla ilgili bir işte çalışabilecekleri yönündeki görüşleri bakımından anlamlı bir farklılık vardır. Son olarak %5 önem seviyesinde referans grubu ile karşılaştırma grubu arasında muhasebe bölümünden mezun olmanın iş hayatında avantajlı bir konum sağlayacağı yönündeki görüşleri bakımından anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 5’de verilen ridit çözümlmelerine ait kurulan hipotezler aynen Tablo 6’da da kullanılmıştır. Ancak Tablo 6 için kurulan hipotezlerde, bölüm derslerinin kredisinin (teorik-uygulama ve AKTS) yeterli olduğunu düşünen öğrenciler referans grubunu ve bölüm derslerinin kredisinin (teorik-uygulama ve AKTS) yeterli olduğunu düşünmeyen öğrenciler de karşılaştırma grubunu oluşturmaktadır.

Tablo 6 için kurulan hipotezlerin tamamında, tabloda yer alan ridit değerlerine göre referans grubu ile karşılaştırma grubu görüşleri arasında %5 önem seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir.

Tablo 6. Öğrencilerin “Bölüm derslerinin kredisinin (teorik-uygulama ve AKTS) yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?” sorusuna verdikleri cevaplara göre ankette verilen önermelere katılım düzeylerinin ridit çözümlenmeleri

Bölüm derslerinin kredisinin (teorik-uygulama ve AKTS) yeterli olduğunu düşünüyor musunuz?	Evet Hayır		$\bar{r}_{referans}$	$\bar{r}_{karşılaştırma}$	$S. h.$	z	H_0
Muhasebe mesleği hakkında yeterli bilgiye sahibim.	0,452	0,439	0,026	-2,331	RED		
Muhasebe bölüm derslerinin yeterli içeriğe sahip olduğunu düşünüyorum.	0,408	0,353	0,026	-5,596	RED		
Muhasebe bölüm derslerinin mesleki kariyerim için önemli olduğu kanaatindeyim.	0,363	0,346	0,026	-5,844	RED		
Muhasebe uygulamalarına yeterince zaman ayırdığını düşünüyorum.	0,382	0,301	0,026	-7,557	RED		
Muhasebe bölümünden mezun olunca mezuniyet alanımla ilgili bir işte çalışabileceğim kanaatindeyim.	0,358	0,426	0,026	-2,792	RED		
Muhasebe bölümünden mezun olmanın iş hayatında avantajlı bir konum sağlayacağını düşünüyorum.	0,362	0,396	0,026	-3,965	RED		

Tablo 7. Öğrencilerin “Bölüm derslerinin mesleki kariyeriniz için uygun olduğunu düşünüyor musunuz?” sorusuna verdikleri cevaplara göre ankette verilen önermelere katılım düzeylerinin ridit çözümlenmeleri

Bölüm derslerinin mesleki kariyeriniz için uygun olduğunu düşünüyor musunuz?	Evet Hayır		$\bar{f}_{referans}$ $\bar{f}_{karşılaştırma}$ $s. h.$	z	H_0
Muhasebe mesleği hakkında yeterli bilgiye sahibim.	0,451	0,397	0,032	-3,197	RED
Muhasebe bölüm derslerinin yeterli içeriğe sahip olduğunu düşünüyorum.	0,414	0,297	0,032	-6,331	RED
Muhasebe bölüm derslerinin mesleki kariyerim için önemli olduğu kanaatindeyim.	0,358	0,274	0,032	-7,038	RED
Muhasebe uygulamalarına yeterince zaman ayrıldığını düşünüyorum.	0,408	0,297	0,032	-6,327	RED
Muhasebe bölümünden mezun olunca mezuniyet alanımla ilgili bir işte çalışabileceğim kanaatindeyim.	0,358	0,388	0,032	-3,480	RED
Muhasebe bölümünden mezun olmanın iş hayatında avantajlı bir konum sağlayacağını düşünüyorum.	0,378	0,408	0,032	-2,879	RED

Tablo 7’de yine Tablo 5’de verilen ridit çözümlenmelerine ait kurulan hipotezler aynen kullanılmış olup, Tablo 7 için kurulan hipotezlerde, bölüm

derslerinin mesleki kariyerleri için uygun olduğunu düşünen öğrenciler referans grubunu ve bölüm derslerinin mesleki kariyerleri için uygun olduğunu düşünmeyen öğrenciler de karşılaştırma grubunu oluşturmaktadır.

Tablo 7 için kurulan hipotezlerin tamamında, tabloda yer alan ridit değerlerine göre referans grubu ile karşılaştırma grubu görüşleri arasında %5 önem seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir.

Tablo 5’de verilen ridit çözümlerine ait kurulan hipotezler aynen Tablo 8’de de kullanılmıştır. Ancak Tablo 8 için kurulan hipotezlerde, aldıkları eğitimin iyi bir muhasebe meslek mensubu olmalarına katkı sağlayacağını düşünen öğrenciler referans grubunu ve aldıkları eğitimin iyi bir muhasebe meslek mensubu olmalarına katkı sağlayacağını düşünmeyen öğrenciler de karşılaştırma grubunu oluşturmaktadır.

Tablo 8 için kurulan hipotezlerin tamamında, tabloda yer alan ridit değerlerine göre referans grubu ile karşılaştırma grubu görüşleri arasında %5 önem seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir.

Tablo 8. Öğrencilerin “Aldığınız eğitimin iyi bir muhasebe meslek mensubu olmanıza katkı sağlayacağını düşünüyor musunuz?” sorusuna verdikleri cevaplara göre ankette verilen önermelere katılım düzeylerinin ridit çözümlenmeleri

Aldığınız eğitimin iyi bir muhasebe meslek mensubu olmanıza katkı sağlayacağını düşünüyor musunuz?	Evet Hayır		$\bar{F}_{referans}$	$\bar{F}_{karşılaştırma}$	S. h.	z	H_0
Muhasebe mesleği hakkında yeterli bilgiye sahibim.	0,446	0,397	0,032	-3,262	RED		
Muhasebe bölüm derslerinin yeterli içeriğe sahip olduğunu düşünüyorum.	0,401	0,251	0,032	-7,863	RED		
Muhasebe bölüm derslerinin mesleki kariyerim için önemli olduğu kanaatindeyim.	0,361	0,279	0,032	-6,963	RED		
Muhasebe uygulamalarına yeterince zaman ayrıldığını düşünüyorum.	0,416	0,328	0,032	-5,420	RED		
Muhasebe bölümünden mezun olunca mezuniyet alanımla ilgili bir işte çalışabileceğim kanaatindeyim.	0,356	0,372	0,032	-4,040	RED		
Muhasebe bölümünden mezun olmanın iş hayatında avantajlı bir konum sağlayacağını düşünüyorum.	0,361	0,339	0,032	-5,087	RED		

Tablo 9. Öğrencilerin “Muhasebe bölümünde okumaktan memnunuz?” sorusuna verdikleri cevaplara göre ankette verilen önermelere katılım düzeylerinin ridit çözümlenmeleri

Aldığınız eğitimin iyi bir muhasebe meslek mensubu olmanıza katkı sağlayacağını düşünüyor musunuz?	Evet Hayır		\bar{f}	z	H_0
	\bar{f}	\bar{f}			
Muhasebe mesleği hakkında yeterli bilgiye sahibim.	0,434	0,331	0,033	-5,095	RED
Muhasebe bölüm derslerinin yeterli içeriğe sahip olduğunu düşünüyorum.	0,438	0,358	0,033	-4,290	RED
Muhasebe bölüm derslerinin mesleki kariyerim için önemli olduğu kanaatindeyim.	0,368	0,290	0,033	-6,342	RED
Muhasebe uygulamalarına yeterince zaman ayırdığını düşünüyorum.	0,451	0,441	0,033	-1,782	KABU L
Muhasebe bölümünden mezun olunca mezuniyet alanımla ilgili bir işte çalışabileceğim kanaatindeyim.	0,343	0,332	0,033	-5,063	RED
Muhasebe bölümünden mezun olmanın iş hayatında avantajlı bir konum sağlayacağını düşünüyorum.	0,351	0,293	0,033	-6,245	RED

Tablo 9’da yine Tablo 5’de verilen ridit çözümlenmelerine ait kurulan hipotezler aynen kullanılmış olup, Tablo 9 için kurulan hipotezlerde,

muhasebe bölümünde okumaktan memnun olan öğrenciler referans grubunu ve muhasebe bölümünde okumaktan memnun olmayan öğrenciler de karşılaştırma grubunu oluşturmaktadır.

Tablo 9'dan elde edilen sonuçlara göre; %5 önem seviyesinde referans grubu ile karşılaştırma grubu arasında muhasebe mesleği hakkında yeterli bilgiye sahip olmaları yönündeki görüşleri bakımından anlamlı bir farklılık vardır. Yine %5 önem seviyesinde referans grubu ile karşılaştırma grubu arasında muhasebe bölüm derslerinin yeterli içeriğe sahip olduğu yönündeki görüşleri bakımından anlamlı bir farklılık vardır. Benzer olarak %5 önem seviyesinde referans grubu ile karşılaştırma grubu arasında muhasebe bölüm derslerinin mesleki kariyerleri için önemli olduğu yönündeki görüşleri bakımından anlamlı bir farklılık vardır. %5 önem seviyesinde referans grubu ile karşılaştırma grubu arasında muhasebe uygulamalarına yeterince zaman ayrıldığı yönündeki görüşleri bakımından anlamlı bir farklılık yoktur. %5 önem seviyesinde referans grubu ile karşılaştırma grubu arasında muhasebe bölümünden mezun olunca mezuniyet alanlarıyla ilgili bir işte çalışabilecekleri yönündeki görüşleri bakımından anlamlı bir farklılık vardır. Son olarak %5 önem seviyesinde referans grubu ile karşılaştırma grubu arasında muhasebe bölümünden mezun olmanın iş hayatında avantajlı bir konum sağlayacağı yönündeki görüşleri bakımından anlamlı bir farklılık vardır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Muhasebe eğitimi hangi eğitim düzeyinde verilirse verilsin mesleki eğitimin içeriği gereği teorik ve uygulamayı bütünleştirerek bilgi teknolojileri ile desteklemek durumundadır. Böyle bir muhasebe eğitimi, okul sanayi işbirliğinin önemini kavramış, teknolojik yenilikleri öğrenim programlarına ve ders etkinliklerine katmış bir yapıyı gerektirmektedir. Bu yapının en önemli ögesi şüphesiz öğrencilerdir. Muhasebe eğitimi alan öğrencinin okuduğu bölümden memnuniyeti mesleki beklentilerini ve eğitimin kalitesini artıracaktır.

Çalışmadan elde edilen bulgular şu şekilde sıralanabilir;

- ✓ Öğrencilerin büyük bir çoğunluğu okudukları bölümü bilerek-isteyerek tercih etmişlerdir.
- ✓ Öğrencilerin yarısı bölüm derslerinin kredilerinin yeterli olduğu, diğer yarısının ise yeterli olmadığı yönünde görüş bildirdikleri görülmüştür.
- ✓ Araştırmaya katılan öğrencilerin yaklaşık % 70'i bölüm derslerinin mesleki kariyerleri için uygun olduğunu ifade etmişlerdir.
- ✓ Alınan eğitimin iyi bir muhasebe meslek mensubu olmaya katkı sağlayacağını düşünenlerin oranı % 65 olarak tespit edilmiştir.
- ✓ Araştırmaya katılan öğrencilerin % 55'i muhasebe eğitimi için oldukça önemli olan uygulamalara yeterince yer verilmediğini ifade etmişlerdir.
- ✓ Mezuniyet alanındaki bir işte çalışma ve mezuniyet alanının iş hayatında avantajlı bir konum sağlaması konusunda öğrencilerin önemli bir bölümünün olumlu düşünceye sahip oldukları görülmektedir.

Araştırma sonuçları dikkate alındığında uygulamanın yetersiz olduğu anlaşılmaktadır. Uygulama öğrencinin sektöre uyumunu sağlaması açısından oldukça önemlidir. Muhasebe mesleğinin yapısı da dikkate alınarak bütün öğrencilerin amaca uygun, içeriği dolu staj uygulamalarına katılımı sağlanmalıdır. Söz konusu staj uygulamaları okul sanayi ilişkilerini geliştirici bir araç olarak kullanılmalıdır.

Bölüm dersleri planlanırken mesleki derslere ağırlık verilmeli bu konuda mutlaka öğrenci ve sektör ihtiyaçları dikkate alınmalıdır. Planlama yapılırken öğrencinin muhasebe derslerine aktif katılımını sağlayacak önlemlere de yer verilmelidir.

KAYNAKLAR

Adıgüzel, Oktay Cem. (2009). “Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin İşyeri Eğitimi Öğrenme Ürünlerinin Değerlendirilmesi”, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi dergisi, ss; 115-128, Samsun.

Aysan, Mustafa. (1979). “Türkiye’de Muhasebe Eğitimi Nasıl Yapılmalıdır”, Türkiye I. Muhasebe Eğitimi Sempozyumu, Antalya.

Byrne, M. & Flood, B. (2005). “ A Study of Accounting Students’ Motives, Expectations And Preparedness For Higher Education”. Journal of Further and Higher Education, 29(2), 111-124.

Bilgin, Ö.C. (2003). Ridit Analizi ve Uygulaması, *Atatürk Üniv. Ziraat Fak. Dergisi*, 34 (2), 135-138.

Bross, I.D.J., (1958). How to use ridit analysis. *Biometrics*, 14, 18-38.

Çelenk, Hakan, Atmaca, Metin ve Horasan, Emre. (2010). “Marmara Üniversitesi’nde Muhasebe Eğitimi Alan Öğrencilerin Muhasebe Alanına Bakış Açılarının Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Öneri Dergisi*.C.9.S.33. Ocak, ss; 159-171.

Çevik, O. ve Ertaş, Fatih C. (2001). “Muhasebe Eğitiminde Öğrencilerin Dışadönüklük ve İçedönüklük Özelliklerinin Grup Çalışması Tercihine Etkisi”. İstanbul: MÖDAV. Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi. Cilt: 3, Sayı: 4.

Dahlgren, L. O. ve Marton, E. (1978). “Students’ conceptions of subject matter: an aspect of learning and teaching in higher education. *Studies in Higher Education*”.

Donaldson, G.W. (1998). Ridit Scores for Analysis and Interpretation of Ordinal Pain Data, *European Journal of Pain*, 2, 221-227.

Doyle, M., Dorling, S. (2002). Visibility Trends in The UK 1950-1997, *Atmospheric Environment*, 36, 3161-3172.

Fidan, Meral Erol. (2012). "Üniversitelerde Muhasebe Dersini Powerpoint Sunumu Ve Klasik Yöntem İle Alan Öğrenciler Arasındaki Farklılıklar: Bilecik Üniversitesi Örneği", *Journal of Yasar University*, 25(7), ss; 4281-4306.

Gençtürk, Mehmet, Demir. Yusuf ve Çarıkçı, Oğuzhan. (2008). "Meslek Yüksekokulu öğrencilerinin muhasebe-finansman eğitimine bakış açıları ve farkındalıkları üzerine bir uygulama", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, C.13, S.1, ss;2009-228. Isparta.

Kaya, Uğur ve Daştan, Abdulkerim. (2004). "Türkiye'de Lisans Düzeyinde Verilen Muhasebe Eğitiminin Öğrenci-Öğretici Ve Uygulayıcılar Açısından Değerlendirilmesi" XXIII. Türkiye Muhasebe Eğitimi Sempozyumu, Antalya.

Kurt, G. (2007). Ridit Analizi ve Üniversite Öğrencilerinin Gelecek Kaygılarının İncelenmesi Üzerine Bir Uygulama, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 193-206.

MUĞAN, Can Şımgı ve AKMAN, Nazlı Hoşal. (2004). "Muhasebe Eğitiminde Öğretim Ve Öğrenim Yöntemleri İle Ders Başarısı Arasındaki İlişki: Pilot Çalışma", XXIII. Türkiye Muhasebe Eğitimi Sempozyumu, Antalya.

Otlu, Fikret, Durmuş, Ahmet Fethi ve Solak Bilal. (2012). "Meslek Yüksekokulları Muhasebe ve Vergi Bölümlerindeki Muhasebe Eğitimi ve Bölümün Geleceği Hakkında Bir Araştırma: Malatya Meslek Yüksekokulu Uygulaması", *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Temmuz, ss;35-50.

Ploured, P.J., Hassler, A.A. (1982). "Ridit", Catholic University of America, (Online erişim adresi <http://pdp-10.trailing-edge.com/decuslib10-11/01/43,50532/ridit.mh.html>).

Sayın, Şevket, Yeğinboy, Yasemin ve Tektüfekçi, Fatma. (2005). "Dokuz Eylül Üniversitesi İ.İ.B.F.'nde Öğrenci Açısından ve Alt Yapı Bakımından Muhasebe ve Finansman Eğitiminin Etkinliğinin Ölçülmesi ve Değerlendirilmesi Üzerine Bir Araştırma", *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, S. 26

Sönmez, V. (2004). *Program Geliştirmede Öğretmen El Kitabı*. Ankara: Anı Yayıncılık.

Tazegül, Alper. (2011). "Muhasebe Öğretim Programının Öğretim Elemanı Ve Öğrenci Görüşlerine Göre Değerlendirilmesi: Meslek Yüksekokullarında Bir Uygulama", Atatürk Üniversitesi sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi.

Terim, Burak ve Öztürk, Ahmet. (2009). "Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Muhasebe Eğitimine Bakış Açılarının Değerlendirilmesi: Gördes Meslek Yüksekokulunda Bir Uygulama", Celal Bayar Üniversitesi S.B.E. Dergisi, Cilt :7 Sayı :2, Manisa.

ÜNAL, Orhan ve DOĞANAY, Murat. (2013). "Lisans Düzeyindeki Muhasebe Eğitiminin Etkinliği: Sayıştay Özelinde Ampirik Bir Çalışma", Sayıştay Dergisi s:74-75 <http://www.xn--saytay-r9a28a.gov.tr/dergi/icerik/der74-75m7.pdf>,Erişim Tarihi:21.04.2013

Yardımcıoğlu, Mahmut ve Büyüksalvarcı, Ahmet. (2007). "Muhasebe Eğitiminde Meslek Yüksekokullarının Yeterliliği ve Tercih Edilme Sebepleri: Selçuk Üniversitesinde Bir Uygulama", Muhasebe ve Finansman Dergisi, Sayı.36, ss;173-178.

Zaif, F. (2004). "Muhasebe Eğitiminde Yeni Yaklaşımlar". Türkiye XXIII. Muhasebe Eğitimi Sempozyumu. 19-23 Mayıs, ss.53-62.Antalya.

TİCARET VE TURİZM EĞİTİM FAKÜLTESİ DERGİSİ

1998 – 2013 MAKALE DİZİNİ

- ACAR Sami (2006), "Bilgi Teknolojisindeki Gelişmelerin Ofis Sistemleri Üzerindeki Etkisi ve Ofislerde Görsel Otomasyon", Sayı: 1
- ACAR Sami-GÜRİSOY Hülya (2008), "Yönetici Sekreterlerinin Bilgisayar Temelli Uygulama Yazılımlarını Kullanma Düzeylerini ve Beklentilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", Sayı: 2
- AKPINAR Yakup (2003), "Yap-İşlet-Devret Modelinde Sermayeden Doğan Kur Farklarının Vergi İstisnası ve Tekdüzen Hesap Planına Göre Muhasebeleştirilmesi", Sayı: 1
- AKTAŞ Rafet (2003), "Sistem Yaklaşımı Çerçevesinde Hedef Maliyet Sistemi", Sayı: 1
- AKTAŞ Rafet (2004), "Enflasyon Muhasebesi Uygulamasında Özellikli Bir Husus: Sermayeye İlave Edilen Maliyet Artış Fonu", Sayı: 2
- AKTEPE Cemalettin - UYGUR Akyay (2004), "Finans Sektöründe Faaliyet Gösteren Kamu ve Özel Kesim İşletme Yöneticilerinin Önderlik Davranışlarını Ölçmeye Yönelik Bir Alan Çalışması", Sayı: 1
- ALAEDDİNOĞLU Faruk - CAN Ali Selçuk (2007), "Türk Turizm Sektöründe Tur Operatörleri ve Seyahat Acenteleri", Sayı: 2
- ALAEDDİNOĞLU Faruk-CAN Ali Selçuk (2009), "Perception And Marketing Problems In Turkish Cultural Tourism", Sayı: 1
- ALAYOĞLU Nihat (2010), "İnsan Kaynakları Yönetiminde Yeni Dönem: Yetenek Yönetimi", sayı: 1
- ALKİBAY Sanem (1999), "Dondurulmuş Gıda Tüketimine Yönelik Bir Araştırma", Sayı: 2
- ALKİBAY Sanem (2001), "Doğrudan Satış Uygulamalarına Yönelik Tüketici Şikayet Konularının Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma", Sayı: 5
- ALKİBAY Sanem (2001), "Yeşil Pazarlama Faaliyetlerine Üniversite Öğrencilerinin İlgisi Üzerine Bir Araştırma", Sayı: 4
- ALKİBAY Sanem (2002), "Yurt Dışı Fuarlara Katılan Katılımcıların Fuar Organizatörünün Verdiği Hizmetlere İlişkin Beklenti ve Algı Düzeyleri Arasındaki Farklılığı Ortaya Koymaya Yönelik Bir Araştırma", Sayı: 1
- ALKİBAY Sanem-KILIÇLAR Arzu (2002), "Doğal Beslenme Desteklerine İç Pazarın Oluşturulması Üzerine Bir Araştırma", Sayı: 2
- ALTINOK Vicdan (2008), "Örgütsel Bağlılık ile İşgören Sanayi Alanında Ortaöğretim Kurumlarının (Meslek Liselerinin) Rolü", Sayı: 2
- ARICI Nursal - YEKTA Mustafa (2005), "Mesleki ve Teknik Eğitimde Çoklu Ortam Araçları Kullanılmış Web Tabanlı Öğretimin Öğrenci Başarılarına Etkisi", Sayı:1
- ARIKAN Rauf (1998), "Ticaret ve Turizm Eğitiminin Türk Eğitimindeki Yeri ve Önemi", Sayı: 1
- ARIKAN Rauf (1999), "Mesleki Eğitim Şurası ve Mesleki Eğitimde Gelişmeler", Sayı: 2
- ARIKAN Rauf (2001), "Kazakistan'da Tüketimin Yapısı", Sayı: 5
- ARMUTLU Can Erkin (2006), "İlişkisel Pazarlamanın Teorik Temelleri: Etkileşim ve Şebeke Yaklaşımları", Sayı: 2
- ARPACI Fatma - TOKYÜREK Şadan - ÇELİK Bülent (2007), "Kat Hizmetlerinde Çalışan Personelin Davranışlarına İlişkin Yönetici ve Personel Görüşlerinin Karşılaştırılması", Sayı: 2
- ARSLAN Mehmet (1998), "Ulusal ve Uluslararası Yatırımcılar Açısından Türkiye'deki Konaklama İşletmelerinin Kredi Yeterliliğinin Belirlenmesinin Önemi: İMKB'de Bir Uygulama", Sayı: 1
- ARSLAN Mehmet (1999), "Gelişim Evreleri Üzerine Kavramsal Bir İnceleme", Sayı:2
- ARSLAN Mehmet (2003), "Uluslararası Mali Sistemde Yeni Yapısal Arayışlar Kapsamında: Devlet İflas Modeli (SDRM) ve Kavramsal Bir Analizi", Sayı: 2
- ARSLAN Mehmet (2005), "A Tipi Yatırım Fonlarında Yöneticilerin Zamanlama Kabiliyeti ve Performans İlişkisi Analizi: 2002-2005 Dönemi Bir Uygulama", Sayı: 2

- AVCI Umut-SAYILIR Ali (2006), "Hizmet Kalitesi Çerçevesinde Çalışanların Rolüne ve Yeterliliklerine İlişkin Karşılaştırmalı Bir İnceleme", Sayı: 1
- AYDOĞAN Z. Ferhan (2004), "Örgüt Kültürü ve İklimi", Sayı: 2
- AYPEK Nevzat- KAYAHAN Cantürk (2010), " Kur Riskinden Korunmada Range Forward Kullanımı", Sayı:1
- BALDEMİR Ercan - BAHAR Ozan (2003), "Türkiye'ye Yönelik Turizm Talebinin Neural (Sinir) Ağları Modelini Kullanarak Analizi", Sayı: 2
- BASIM H. Nejdet - ŞEŞEN Harun - ŞEŞEN Elif (2008), "Personel Temin Sürecinde Gazete İlanları Üzerine Karşılaştırmalı Bir Çalışma", Sayı: 1
- BAŞ Metin (2004), "Rekabeti Etkileyen Faktörlerden Pazar Yoğunlaşması ve Türkiye'deki Bazı Sektörlerin Yoğunlaşma Dereceleri", Sayı: 2
- BATTAL Ahmet (1999), "Seyahat Acentelerinde Alınmakta Olan Turistik Tüketiciyi Koruyucu Teminatın Hukuki Niteliği (1618 Sayılı K. m. 16)", Sayı: 2
- BATTAL Ahmet (2000), "Konaklama İşletmelerinin Müşterinin Eşyasına Gelen Zararlardan Sorumluluğu", Sayı: 3
- BAYRAKTAROĞLU Gül – İLTER Burcu (2004), " Influence Of Salesperson Type on Consumers' Attitudes And Purchasing Decision: And Application in İzmir", Sayı: 2
- BAYRAM Murat-EREN Ramazan-YILMAZ Ümmühan (2009), "Ankara'da Faaliyet Gösteren Otel İşletmelerinin Web Sitelerinin Pazarlama Açısından Değerlendirilmesi", Sayı: 1
- BENĞİ Ali (2003), "Gezi Sözleşmelerinin Üçü Borç İlişkileri Bakımından Değerlendirilmesi", Sayı: 2
- BENGÜ Haluk (2009), "Maddi Olmayan Duran Varlıklardan Marka Değerinin Ölçülmesi ve TMS 38 Göre Muhasebeleştirilerek Mali Tablolara Yansıtılması", Sayı: 1
- BOSTAN Aziz-ÇAKAR (2001), "Mesut Türkiye'de Planlı Dönem İçerisinde Dış Turizm Gelirlerinin Yarıttığı Katma Değer", Sayı: 4
- BOYLU Yasin-SOKMEN Alptekin (2002), "Sınır Birim İşgörenlerinin Performans Değerlendirme Kriterlerine Bakışı: Ankara'daki Otel İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama", Sayı: 2
- BOYLU Yasin-KARAKAŞ Ayhan (2011), "İşe Alıştırma Eğitiminin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Havalimanı Yer Hizmetleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma", Sayı: 1
- CANKÜL Duran- HUSSEIN TUNÇ Azize (2010) "Üniversite Öğrencilerinin Yeşil Pazarlama Faaliyetleri Kapsamında Çevreye İlişkin Davranışlarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", Sayı: 1
- CEYLAN Nildağ Başak (2002), "Tüketicinin Sosyal İlişki Ağının Promosyonlu Ürünleri Satın Alma Kararına Etkileri: Gıma ve Yimpaş Gıda Reyonu Örneği", Sayı: 1
- COP Ruziye - BEKMEZCİ Mustafa (2005), "Marka ve Bilinirliği Yüksek Markalı Çamaşır Deterjanı Üzerine Bir Uygulama", Sayı: 1
- ÇAĞLAR İrfan (2000), "Çağdaş Gelişmelerin İşığında İşletmecilik Eğitimi ve Meslek Yüksek (MYO) Uygulaması", Sayı: 3
- ÇAĞLAR İrfan (2002), "Organizasyonlarda Çatışma Yönetiminin Sektörlerarası Karşılaştırılması ve Çorum Örneği", Sayı: 2
- ÇAĞLAR İrfan (2003), "Türk İşletmeciliğinde Entelektüel Sermaye Yönetimi Üzerine Bir Araştırma", Sayı: 2
- ÇAĞLAR İrfan (2004), " İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Öğrencileri İle Mühendislik Fakültesi Öğrencilerinin Liderlik Tarzına İlişkin Eğilimlerinin Karşılaştırmalı Analizi ve Çorum Örneği", Sayı: 2
- ÇALPINAR Hatice (2006), "Rekabetçi Piyasa Sistemine Yeni Ürünlerin Seçimiyle İlgili Modernizasyon Yatırım Kararlarını Değerlendirme Yöntemleri", Sayı: 2
- ÇAKIRCI Celil-ÇETİNSÖZ Cevdet (2010), "Otel İşletmelerinde Her Şey Dahil Sistemin Satın Alma Politikalarına Yansımaları Üzerine Bir Araştırma", Sayı: 2
- ÇAKIR Hüseyin (2010), "Çocuklarda Vergi Bilinci Oluşturmaya Yönelik İnternet Sayfası Tasarımı", Sayı 1
- ÇAVUŞ Şenol - GÜRDOĞAN Arzu (2008), "Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Beş

- Yıldızlı Bir Otel İşletmesinde Araştırma", Sayı: 1
- ÇEKEN Hüsiyen - ATEŞOĞLU Levent (2008), "Küreselleşme Sürecinde Turizm Endüstrisinin Avrupa Birliği ve Türkiye Ekonomisindeki Yeri ve Önemi", Sayı: 1
- ÇETİN Bektaş (2008), "Etik Kodların Otel Endüstrisine Katkıları ve Bir Alan Araştırması", Sayı: 1
- ÇİL Burhan (1998), "Türkiye Turizm Geliri Mevsimlik Dalgalanması", Sayı: 1
- ÇİL Burhan (1999), "Sapan Değerler", Sayı: 2
- ÇİL KOÇYİĞİT Seyhan (2005), "1007 Nolu Uluslararası Denetim Standardı İşletme Yönetimi ile Bilgi Alışverişi", Sayı: 1
- ÇİL Seyhan (2003), "Denetimde Kanıt Seçmede Örneklem ve Diğer Yöntemlerin Kullanımı ve İsa No: 530", Sayı: 2
- ÇİL Seyhan (2003), "580 Nolu Uluslararası Denetim Standardı (Yönetim Açıklamaları)", Sayı: 1
- DEMİR GÖLOĞLU Cennet-ÇETİN Şaban (2010), "İlköğretim Matematik Öğretmen Adaylarının Matematik Öğretimine Yönelik Öz-Yeterlilik İnançları Ölçeğinin Geliştirilmesi (Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması)", Sayı: 1
- DEMİRGÜNEŞ Kartal-ÖZTÜRK M.Başaran-ŞAMİLOĞLU Famil-BAN Ünsal-GÜZEL Adnan (2009), "Ekonomik Katma Değerin Bilgi Verme İçeriğinin Analiz Edilmesine Yönelik Bir Ampirik Çalışma", Sayı: 1.
- DEMİRKOL Şehnaz-OKTAY Kutay (2001), "Otel İşletmelerinde Verimliliği ve Karlılığı Artırıcı Bir Unsurlar Kongre Organizasyonları", Sayı: 4DEMİRKOL Şehnaz-PELİT Elbeyi (2002), "Türkiye'deki Turizm Eğitimi Sistemi ve Avrupa Birliği Sürecinde Olası Gelişmeler", Sayı: 2
- DOĞAN Hulusi (2004), "Bilgi Teknolojileri Örtülü Bilgi İçin Bir Fırsat Mı, Tehdit Mi?: Bilgi Teknolojilerinin Örtülü Bilgi Bağlamı Kullanım Stratejileri", Sayı: 1
- DOĞAN Hulusi (2004), "Kültürel Bir Miras Olan Örtülü Bilginin Sosyolojik ve Stratejik Analizi Ve Bunun Uluslararası Pazarlara Yansıtılma Stratejileri", Sayı: 1
- DOĞAN Hulusi-KOCAMAN Serpil-TEKİN Yasemin (2011), "Alanya'ya Gelen Yabancı Turistlerin Türk Hamamlarına İlişkin Memnuniyet Algılamaları" Sayı:1
- DURAN Cengiz (2002), "Televizyon Reklamlarının Hatırlanabilirliği Üzerine Gazi Üniversitesinde Lisans Eğitimi Alan Kız Öğrenciler Üzerinde Yapılan Ampirik Bir Çalışma", Sayı: 1
- DÜNDAR Süleyman - ÖZUTKU Hatice - TAŞPINAR Fatih (2007), "İçsel ve Dışsal Motivasyon Araçlarının İşgörenlerin Motivasyonu Üzerindeki Etkisi: Ampirik Bir İnceleme", Sayı: 2
- EHTİYAR Rüya - ÜNGÜREN Engin (2008), "Lise ve Üniversitede Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Demografik Değişkenlerinin Umutsuzluk ve Kaygı Düzeylerine Etkilerinin Araştırılması", Sayı: 2
- EKE Feral (2000), "Turizmin Yerel Toplum Üzerine Etkileri", Sayı: 3
- EKİYOR Aykut (2009), "Hizmet Pazarlamasında Fiziksel Ortam ve Önemi: A Grubu Özel Hastaneler Üzerine Bir Araştırma", Sayı: 1
- ELİTAŞ Cemal-ÖZDEMİR Yaşar (2006), "Bankalarda İç Kontrol Sistemi", Sayı: 2
- EMİR Gökhan (2009), "Batı Karadeniz Bölgesine Olan Turistik Talebin Tespiti, Ekonometrik Bir Yaklaşım", Sayı: 1
- EMİRZA Emin (2010), "Endüstriyel İşletmelerde Markalaşma Düzeyinin Ölçülmesine Yönelik Bir Alan Araştırması", Sayı: 2
- ERDEM Barış (2010), "Otel Endüstrisinde Yeni Bir Trend: Dizayn Oteller", Sayı: 1
- ERTUĞRAL Suna Muğan-İSTANBUL Arif-KIZILIRMAK İsmail (2002), "Sürdürülebilir Turizm Politikaları Çerçevesinde Trabzon İlinde Sivil Mimari Örneklerinin Turizm Amaçlı Kullanılabilirliğinin İncelenmesi ve Turizm Türlerinin Gelişmesi", Sayı: 1
- ERYILMAZ Selami (2010), "Web Ortamında Öğe Gösterim Kuramına Göre Tasarlanan Kavram Öğretiminin, Öğrencilerin Akademik Başarılarına, Tutumlarına ve Öğrenmenin Kalıcılığına Etkisi", Sayı: 2
- ESER Zeliha (2010), "Kadın-Doğum ve Çocuk Doktorlarının Özel Muayenehanelerinde Hizmet Alan Hasta ve Hasta Yakınlarının

- Tatmin Düzeyleri Farklılık Gösterir mi?", Sayı: 2
- GAVCAR Erdoğan – AVCI Umut – BOYLU Yasin (2001), "Seyahat Acentalarının Reklam Etkinlikleri Üzerine Bir Araştırma", Sayı: 4
- GÖKDENİZ İsmail-ERDOĞAN Mahmut-KALYÜNCÜ Kahraman (2003), "Finansal Piyasaların Ekonomik Büyümeye Etkisi ve Türkiye Örneği (1989-2002)", Sayı: 1
- GÖKDERE Halis (2000), "Bilgi Sistemlerinde Outsourcing", Sayı: 3
- GÖRAL Ramazan - UYGUR Akyay (2003), "Ofis Otomasyon Teknolojilerinin Evrimi ve Yeni İş Dünyası Üzerindeki Etkileri", Sayı: 2
- GÖRAL Ramazan (2001), "Büro Ortamındaki İşlevsel ve Fiziksel Etmenler, Bu Etmenlerin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri ve Bir Araştırma", Sayı: 4
- GÜDÜ DEMİRBULAT Özge (2011), "Turizmin Sosyal ve Kültürel Etkilerinin Turizm Rehberleri Tarafından Algılanması Üzerine Bir Araştırma: Trabzon İli Örneği" Sayı: 1
- GÜLCAN Bilgehan (1998), "Özendirme Aracı Olarak Kullanılan Turistik Bir Ürün: Incentive Seyahatler", Sayı: 1
- GÜLCAN Bilgehan (2000), "Sadık Müşteri Yaratabilme ve Sürekli Satış Yapabilmenin Yolu: Veri Tabanlı Pazarlama", Sayı: 3
- GÜLCAN Bilgehan (2004), "Macera Turizminin Kapsamı ve Macera Turizmde Kaza Riski", Sayı: 1
- GÜLCAN Bilgehan-KAYAMAN Rüçhan (1999), "Benchmarking: En İyinin İyisi Olmak", Sayı: 2
- GÜLCAN Bilgehan (2009), "Turizmin Disipliner Evrimi", Sayı: 1
- GÜLER Fazıl-ONAN Serdar (2000), "Türkiye ve Çeşitli Turist Çeken Ülkelerin Mukayeseli Statik Gruplandırılması", Sayı: 3
- GÜLLÜLÜ Uğur-BİLGİLİ Bilsen-KARA Fatih (2009), "Erzurum'daki Kobi Sahip ve Yöneticilerinin 2011 Üniversitelerarası Kış Oyunlarını Değerlendirmesi Üzerine Bir Araştırma", Sayı: 1
- GÜNERİ Nuray - APAYDIN Aşen (2004), "Öğrenci Başarılarının Sınıflandırılmasında Lojistik Regresyon Analizi ve Sınır Ağları Yaklaşımı", Sayı: 1
- GÜNGÖR İbrahim - ÇUHADAR Murat (2005), "Antalya İline Yönelik Alman Turist Talebinin Yapay Sınır Ağları Yöntemiyle Tahmini", Sayı: 1
- GÜRBÜZ Ahmet (2003), "Safranbolu'ya Gelen Yeri Turistlerin Tatmin Olma Düzeyini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", Sayı: 1
- GÜRBÜZ Ahmet (2005), "Kastamonu'ya Gelen Yeri Turist Profilini Belirlemeye Yönelik Bir Uygulama", Sayı: 2
- HALICI Ali-Yılmaz DELİL (2003), "Büro Yönetimi Öğrencilerinin Mesleki Algılamalarının Belirlenmesine Yönelik Bir Uygulama", Sayı: 1
- HUSSEİN Azize Tunç - TEMİZKAN Saadet Pınar - TEMİZKAN Rahman (2008), "Turizm Alanında Öğretmenlik Eğitimi Veren Lisans Programlarında Yabancı Dil Eğitimi: Akademisyen ve Öğrencilerin Değerlendirmeleri", Sayı: 1
- İBİCİOĞLU Hasan-AVCI Umut-BOYLU Yasin (2003), "Turizm İşlemlerinde İnsan Kaynaklarının Eğitiminde Stratejik Sektörel Eğitim Organizasyonlarının Uygulanabilirliğine Yönelik Bir İnceleme", Sayı: 1
- İSTANBULLU DİNÇER Füsün-KIZILIRMAK İsmail (1998), "Turizm Çeşitlendirilmesi Kapsamında Doğu Karadeniz Bölgesi'nin Sorunları ve Çözüm Önerileri", Sayı: 1
- KARABAYIR Mehmet Emin- DOĞANAY Murat (2010), "Kümeleme Analizi İle Portföy Seçimi: İMKB-100 Endeksi Üzerine Bir Çalışma", Sayı: 2
- KARADAĞ Metin (2000), "Örgüt Geliştirmede Yeni Arayışlar", Sayı: 3
- KARAKAYA Mevlüt (1999), "Esnek Üretim Sistemlerinin Maliyet Bilgi Sistemleri Üzerine Etkileri", Sayı: 2
- KARAKAYA Mevlüt (1999), "Muhasebede Uzman Sistemler", Sayı: 2
- KARAMAN Sabahattin (1999), "Balıkesir'de Yöre Halkının Turizme Bakış Açısı", Sayı: 2
- KARAÖZ Murat - GÖVDERE Bekir (2004), "Türkiye'nin İhracatının Mekansal

- Yayımlının Analizi: Lorenz Eğrisi Yaklaşımı", Sayı: 1
- KAVAK Bahtişen (2000), "Potansiyel Banka Müşterisinin Ticari Bankacılığın Ekonomiye Kalkılan Açısından Tutumları: İsrail'i ve Türk Üniversite Öğrencileri Arasında Yapılan Karşılaştırmalı Bir İnceleme", Sayı: 3
- KAVAK Bahtişen - VATANSEVER Nilüfer (2007), "Hizmet Sektöründe Örgüt İçi İletişim Bileşenleri ve İşgören Verimliliği Üzerindeki Etkileri: Ankara'daki Beş Yıldızlı Otel İşgönerlerinin Düşünceleri", Sayı: 2
- KAYAMAN Rüçhan (1999), "Konaklama Endüstrisinde Getiri Yönetimi", Sayı: 2
- KAYAMAN Rüçhan-ARMUTLU Can Erkin (2003), "Postmodern Tüketici Davranışlarının Pazar Bölümleme Kavramına Etkileri: Postmodern Klanlar", Sayı: 1
- KEKEÇ MORKOÇ Dilek-ERDÖNMEZ Cumhuriyet (2011), "Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Akademik Erteleme Algılamaları", Sayı:1
- KENDİRLİ Selçuk - YAMALTDİNOVA Adilya - TUTKABAEVA Gülmira - SULTAKAEV Kadirbek (2011), "Küreselleşme Çerçevesinde Mikro Krediler ve Kırgızistan'da Bir Araştırma" Sayı: 1
- KILIÇ Mustafa-ERKAN Volkan (2006), "Stratejik Planlama ve Dengeli Performans Yönetimi Yaklaşımları Bir arada Olabilir mi?", Sayı: 2
- KILIÇLAR Arzu-TAYFUN Ahmet (2001), "Uluslararası Pazar Seçim Süreci: Kaplıca Turizmi Bir Model Önerisi", Sayı: 5
- KIZILIRMAK İsmail-KURTULDU Hüseyin (2005), "Kültürel Turizmin Önemi ve Tüketici Tercihlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Çalışma", Sayı:1
- KOCAKÜLAH M. Sabri-DURAN Erkan (2007), "Ticaret Meslek Lisesi Öğrencilerinin İşletme Meslek Eğitimlerine Yönelik Bir Tutum Ölçeğinin Geliştirilmesi", Sayı: 2
- KOÇ Hakan - GÜÇER Evren (2003), "İklim Değişikliklerinin Turizm Üzerine Etkileri", Sayı: 2
- KOÇ Hakan-TARHAN ÖZTOPRAK Menekşe (2001), "Sanal Bürolar", Sayı: 5
- KOÇ Hakan - ARSLANTÜRK Yalçın - ARSLAN Siddik (2008), "Yüksek Öğretimde Öğrenci Tatmin Düzeyleri ile Başarı Ortalamaları Arasındaki İlişki: Hazırlık Sınıfı Öğrencileri Üzerinde Bir Uygulama", Sayı: 1
- KOÇAK F. Feyza (2008), "Kozmetik Ürün Pazarlamada Yeni Bir İmkan: Elektronik Ticaret", Sayı: 2
- KOÇAK R. Dilek-ÖZÜDOĞRU Haşim (2011), "Yöneticilerin Liderlik Özelliklerinin Çalışanların Motivasyonu ve Performansı Üzerindeki Etkileri: Kamu ve Özel Hastanelerinde Bir Uygulama", Sayı: 1
- KONAKLIOĞLU Ece-KIZANLIKLI M. Murat (2011), "Üniversite Öğrencilerinin Proaktif Kişilik Özellikleri ile Girişimcilik Eğilimleri Arasındaki İlişki", Sayı: 2
- KORKMAZ Sezer (2003), "Küçük ve Orta Ölçekli İşletmelerin (Kobi) Pazarlama ve Finansman Sorunlarının Çözümünde Risk Sermayesinin Kullanılabilirliği Üzerine Bir Araştırma", Sayı: 2
- KORKMAZ Sezer (2005), "Fast Food (Hızlı Yemek) Pazarında Rekabetçi Stratejilerin Etkinliği; Üniversite Gençliğinin Tercihlerinin Analizi", Sayı: 2
- KORKMAZ Sezer-TÜRKCAN Erdem (2002), "Yönetimsel Kontrol Türleri ve Boyutlarının Satış Gücünün Performans ve Yöneticilerinden Duydukları Memnuniyet Düzeyi Üzerindeki Etkilerini Ortaya Koymaya Yönelik Bir Araştırma", Sayı: 2
- KORKMAZ Sezer-TEMİZKAN Saadet Pınar-TEMİZKAN Rahman (2010), "Profesyonel Turizm Rehberlerinin Turizm Pazarlamasındaki Rolü ve Hizmet İçi Eğitim Seminerlerinin Pazarlama Açısından İçerik Analizi", Sayı:1
- KORKUSUZ Burcu-HALICI Ali-MULUK Zehra (2009), "Sekreterlik Mesleğinde Hizmet İçi Eğitim Alanları: Bir Alan Araştırması", Sayı: 1
- KÖK Sabahat Bayrak (2006), "Bilişim Teknolojilerinin Yönetimsel ve Örgütsel Etkileri", Sayı: 2
- KÖRPE İbrahim-TENGLİMOĞLU Dilaver (2002), "Hastanelerde Sağlık Personelinin Tıbbi Sekreterlerin İletişim Becerileri Hakkındaki Görüşlerini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Çalışması", Sayı: 1

- KURT Ganite (1998), "Otel İşletmelerinde Etkinlik ve Verimliliğin Ölçülmesinde Bütçelerin Kullanılması", Sayı: 1
- MANAP Gonca (2006), "Analitik Hiyerarşi Yaklaşımı ile Turizm Merkezi Seçimi", Sayı: 2
- MARŞAP Beyhan (1999), "Muhasebe Çıktılı Meslek Dersleri Öğretmenlerinin İş Tatmini Üzerinde Yaş ve Mesleki Deneyim Süresinin Etkisi", Sayı: 2
- MARŞAP Beyhan-KURT Ganite (1998), "Muhasebe Standartlarının Farklı Eğitim Düzeylerinde Müfredat ve Kapsam Açısından İncelenmesi ve Bir Model Önerisi", Sayı: 1
- MEYDAN Selma (1998), "Sürdürülebilir Turizm Gelişimi ve Güney Antalya Turizm Gelişim Projesi Alanına Yönelik Bir Anket Uygulaması Sonuçları", Sayı: 1
- MEYDAN UYGUR Selma - BAYKAN Eda (2007), "Kültür Turizmi ve Turizmin Kültürel Varlıklar Üzerindeki Etkileri", Sayı: 2
- MET Önder-ERDEM Barış (2006), "Konaklama İşletmelerinde Verimliliğin Ölçülmesi ve Verimliliği Etkileyen Etkenlerin Analizi", Sayı: 2
- MORTAŞ Mustafa - SAFRAN Barış (2004), "Yöneticilerin Problem Çözme Davranışlarını Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Araştırma", Sayı: 2
- ORHANER Emine (1998), "Sigorta Şirketlerinin Yatırım Tercihleri ve Değerlendirilmesi", Sayı: 1
- ORHANER Emine (1999), "Meslek Dersleri Öğretmenlerinin İş Tatmin Düzeyleri ve Beklentileri" Sayı: 2
- ORHANER Emine (1999), "Türkiye'de Eğitim Hizmetlerinin Finansmanı", Sayı: 2
- ORHANER Emine (2006), "Türkiye'de Sağlık Hizmetleri Finansmanı ve Genel Sağlık Sigortası", Sayı: 1
- ORHANER Emine-ALKİBAY Sanem-TUNÇ Azize (2001), "İlköğretim Ders Kitaplarının Etkili Kullanımı Üzerine Bir Araştırma", Sayı: 5
- ORHANER Emine-ALKİBAY Sanem-TUNÇ Azize (2002), "Doğal Yaşamın Korunması Adına Kağıt Atıkların Yeniden Kazanılması ve Türkiye'deki Mevcut Durum", Sayı: 1
- ORHANER Emine, ŞAHİN Korcan (2011), "Bankalarda KOBİ Kredi Servisinde Çalışan Kredi Değerlendirme Sürecinde KOBİ'lerde Tespit Ettiği Sorunlar", Sayı: 2
- ÖĞÜT VEREN Özlem (2001), "Marka Sadakati ile Pazarlama Karması Elemanları Arasında Bir İlişki Var mıdır?", Sayı: 5
- ÖNDER Hüseyin (2010), "Termal Turizm Bölgelerinde İkincil Konutların Turizme Kazandırılması: Kütahya- Yoncalı Termal Turizm Bölgesi Örneği", Sayı: 2
- ÖZDEMİR Bahattin - KINAY Fatma (2004), "Yabancı Ziyaretçilerin Türk Mutfağına İlişkin Görüşleri: Antalya'yı Ziyaret Eden Alman ve Rus Turistler Üzerine Bir Araştırma", Sayı: 2
- ÖZDEMİR Fevzi Serkan - ARSLAN Seçkin (2007), "Enflasyon Muhasebesinde Kullanılan Yöntemlerin Karşılaştırmalı Analizi", Sayı: 2
- ÖZDEMİR Şuayip - KULA Veysel (2005), "İhracat Performansının Belirleyicisi Olarak İşletme Yöneticilerinin İhracata Yaklaşımı", Sayı: 2
- ÖZDOĞAN F. Bahar (2008), "Göz İzleme ve Pazarlamada Kullanılması Üzerine Kavramsal Bir Çalışma", Sayı: 2
- ÖZDOĞAN Feride Bahar - ALKİBAY Sanem (2007), "Fonksiyonel Olmayan Tüketici Davranışlarının Kavramsal Boyutu", Sayı: 2
- ÖZER Leyla - GÜLPINAR Serdar (2005), "Hizmet Sektöründe Tüketicilerin Algıladıkları Riskler: Hava Yolları Sektöründe Bir Araştırma", Sayı: 1
- ÖZGÜR Ersan-AKTÜRK Ahmet (2012), "Otel İşletmelerinde Kullanılabilecek Çok Boyutlu Performans Ölçüm Sistemleri ve Lisansüstü Turizm Eğitimine Bir Ders Önerisi", Sayı: 1
- ÖZTÜRK Mehtap-TENGİLİMOĞLU Dilaver (2006), "Örgütsel Küçülmenin İşgörenlere Etkisi: Bir Kamu Hizmet Sektörü Uygulaması", Sayı: 2
- ÖZTÜRK Veli (1999), "Borç ve Gider Karşılıkları ve Denetimi", Sayı: 2
- ÖZTÜRK Veli (2002), "Üretim İşletmelerinde Ortak ve Yan Ürünlerin Maliyetlerinin Belirlenmesi ve Muhasebeleştirilmesi", Sayı: 2
- ÖZTÜRK Veli - BAL Hasan - ÇINA BAL Emine (2007), "Finansal Kiralama ve İMKB'de İşlem

- Gören Şirketlerde Kullanılma Düzeyi", Sayı: 2
- ÖZTÜRK Yüksel - AKDU Uğur - AKASYA AKDU Serap (2007), "Yabancı Turistlerin Konut/Devre Mülk Satın Almalarının Yöre Halkı Üzerindeki Sosyal ve Kültürel Etkileri: Fethiye Örneği", Sayı: 2
- ÖZTÜRK Yüksel-SEYHAN Kadir (2005), "Konaklama İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesinin Artırılmasında İşgören Eğitiminin Yeri ve Önemi", Sayı: 1
- ÖZTÜRK Yüksel (2000), "Turistlerin Tatil Seçiminde Karar Verme Aşamaları", Sayı: 3
- ÖZTÜRK Yüksel-TÜRKMEN Fatih (2006), "Turizm İşletmelerinin KrizDönemlerinde UyguladıklarıPazarlama Stratejilerine YönelikBir Araştırma", Sayı: 1
- ÖZTÜRK Yüksel-YAZICIOĞLU İrfan (2002), "Gelişmekte Olan Ülkeler İçin Alternatif Turizm Faaliyetleri Üzerine Teorik Bir Çalışma", Sayı: 2
- ÖZTÜRK Zekai - ÇOBAN Serkan (2008), "Sigorta İşletmeleri Yöneticilerinin Katıldıkları Yönetici Eğitimlerindeki Kazanımlarını Kullanabilme Yetkinlikleri", Sayı: 2
- ÖZULUCAN Abitter-ÖZDEMİR Fevzi Serkan (2009), "Finansal Kiralama Şirketlerince Uygulanacak Yeni Tekdüzen Hesap Planı Ve İzahnamesi Çerçevesinde Finansal Kiralama İşlemlerinin Muhasebeleştirilmesi", Sayı: 1
- PELİT Elbeyi-GÜÇER Evren (2006), "Turizm Alanında Öğretmenlik EğitimiAlan Öğrencilerin Turizm İşletmelerinde YaptıklarıStajları Değerlendirmeleri Üzerine Bir Araştırma", Sayı: 1
- PELİT Elbeyi-GÜÇER Evren (2006), "Öğretmen Adaylarının Öğretmenlik Mesleğiyle İlgili Etik Olmayan Davranışlara ve Öğretmenleri Etik Dışı Davranışa Yönelten Faktörlere İlişkin Algılamaları", Sayı: 2
- SAĞLAM ARI Güler (1999), "Bir Kişilik Değişkeni Olarak Denetim Noktası Kavramı ve Örgütsel Davranış Açısından Önemi", Sayı: 2
- SAĞLAM ARI Güler (2003), "Yöneticiye Duyulan Güven Örgütsel Bağlılığı Artırır mı?", Sayı: 2
- SARI Gülşen-ÖZÜPEK M. Nejat (2011), "Seyahat Acentelerinde Uygulanan Halkla İlişkiler Faaliyetlerinin İç Tanıtıma Etkisi: Manavgat Örneği", Sayı:2
- SARI Yaşar (2010), "Turizm Talebi Açısından Web Sitesi Yapışkanlığı Üzerine Bir Araştırma", Sayı: 1
- SARIOĞLAN Mehmet - ŞAHİN Seda (2008), "Turistik Amaçlı Endüstriyel Mutfaklarda Tehlike Analizi ve Kritik Kontrol Noktaları (HACCP) Yönetim Sisteminin Öneme İlişkin Kavramsal Bir İnceleme", Sayı: 1
- SEMERCİÖZ Fatih - DÖNMEZ Dilek - DURSUN Meral (2008), "Relationships Between Destination Management Organizations And Destination Stakeholders A Research In Regions of Margara, Aegean And Mediterranean In Turkey", Sayı: 1
- SÖKMEN Alptekin - YAZICIOĞLU İrfan (2005), "Thomas Modeli Kapsamında Yöneticilerin Çatışma Yöntemi Stilleri ve Tekstil İşletmelerinde Bir Alan Araştırması", Sayı: 1
- SÖKMEN Alptekin-BOYLU Yasin (2001), "Otel İşletmeleri ve Yöneticileri Açısından Etik Kavramı ve Uygulamaları: Ankara'da Ampirik Bir Araştırma", Sayı: 5
- ŞAHBAZ R. Pars (1999), "Uluslararası Havayolu Taşımacılığının Gelişimi ve Havayolu Taşımacılığının Turizm Gelişimi İçindeki Rolü", Sayı: 2
- ŞAHBAZ R. Pars (2000), "Tarifesiz Hava Yolu Taşımacılığının (Charter) Turizm Gelişimindeki Rolü", Sayı: 3
- ŞAHBAZ R. Pars (2004), "Türkiye Cumhuriyetinin Seksen Yılında Ulaştırma, 1923-2003", Sayı: 1
- ŞAHİNGÖZ Sema (2001), "Yemek Fabrikalarında Kullanılan Etlerin Depolanma Şartları ve Hijyenik Kontrolü", Sayı: 4
- TANRIVERDİ Haluk-DEMİRKOL Şehnaz-İŞLEK Erhan (2001), "Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin Psikolojik Sorun ve Şikayetleri", Sayı: 5
- TARAKÇIĞOLU Serdar (2004), "Bursa Yöresindeki Konaklama İşletmesi Yöneticilerinin Stres Nedenleri Üzerine Bir Araştırma", Sayı:2

- TARAKÇIOĞLU Serdar (2001), "İhracat Yapan Otel İşletmelerinin Özellikleri Üzerine Bir Araştırma", Sayı: 4
- TARAKÇIOĞLU Serdar (2003), "Yönetici Etik Davranışlarının Değerlendirilmesinde Cinsiyet Faktörü: Ankara'daki Otel İşletmelerinin Sınır Departmanlarında Ampirik Bir Araştırma", Sayı: 2
- TARAKÇIOĞLU Serdar-AYDIN İbrahim (2003), "Yunanistan, İtalya ve Mısır'ın İmajının Türkiye'de Faaliyet Gösteren (A) Grubu Seyahat Acentaları Tarafından Algılanması: Ampirik Bir Uygulama", Sayı: 1
- TAŞKIRAN Reyhan- ÖZÜDOĞRU Haşim (2010), "Türkiyede Tarımsal Kredi Uygulamaları", Sayı: 1
- TAYFUN Ahmet - ASLAN KÖSEM Handan (2005), "Katımlı Yönetim Üzerine Otel İşletmelerinde Bir Araştırma", Sayı: 2
- TAYFUN Ahmet - KARA Derya (2008), "Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesinde Okuyan Öğrencilerin Okul Deneyimi Derslerine Yönelik Tutumları", Sayı: 2
- TAYFUN Ahmet - KILIÇLAR Arzu (2004), "Turizmin Sosyal Etkileri ve Yerli Halkın Turiste Bakışı", Sayı: 1
- TAYFUN Ahmet (2001), "G.Ü. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi'nde Mezun Olan Öğretmenlerin Fakülte Hakkındaki Değerlendirmeleri", Sayı: 5
- TAYFUN Ahmet (2002), "Turist Yerli Halk Etkileşiminin Üzerine Bir Araştırma", Sayı: 1
- TEKİNDAL Benian (1999), "Varyans Analizinin Ön Şartları Gerekleşmediği Durumlarda Yapılan Transformasyonların Simülasyon Yöntemi ile Araştırılması", Sayı: 2
- TELLİ Hayrettin (2003), "Büro Yönetimi Eğitiminin Meslek Yüksek Okulları Bazında Değerlendirilmesi", Sayı: 2
- TENGLİMOĞLU Dilaver - ACAR Sami (2004), "Yönetici Sekreterlerin Uygulamada Karşılaştıkları Sorunlar ve Eğitim İhtiyacının Belirlenmesine Yönelik Ampirik Bir Çalışma", Sayı: 2
- TENGLİMOĞLU Dilaver (2005), "Hizmet İşletmelerinde Liderlik Davranışları ile İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", Sayı: 1
- TOPALOĞLU Melih - AYDIN İbrahim (2005), "Örgütlerde Etkin Takım Yapılarının Oluşturulması Sürecinde Etkili Liderliğin Rolünün Ankara'da Faaliyet Gösteren 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Çalışanları Tarafından Algılanması Üzerine Bir Uygulama", Sayı: 2
- TOPALOĞLU Melih - KARA Derya (2004), "Örgütsel Kültürün Yöneticilerin Yönetimsel Davranışları Üzerine Etkileri (A Grubu Seyahat Acentalarında Bir Uygulama)", Sayı: 2
- TOPALOĞLU Melih - SÖKMEN Alev (2003), "İşe Alıştırma (Oryantasyon) Eğitiminin Etkinliği ve İşgören Performansı İlişkisi (Ankara'da Bir Uygulama)", Sayı: 2
- TOPALOĞLU Melih-FIRAT Zeki (1998), "Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi Öğrencilerinin Staj Faaliyetlerinin Organizasyonu Sektör Beklentileri ve Öğrencilerin Tatmin Düzeyinin Ölçülmesi", Sayı: 1
- TOPALOĞLU Melih-KOÇ Hakan (2000), "Örgüt Kültürünü Oluşturan Yönetimsel Boyutlar", Sayı: 3
- TOPALOĞLU Melih-MEYDAN Selma-UYGUR Akyay (2001), "Üst Düzey Yöneticilerin Rol, Aktivite ve Sorumlulukları Konusunda Otel İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama", Sayı: 4
- TOPALOĞLU Melih-SÖKMEN Alev (2002), "Kıyaslama (Bench-marking) Kavramı ve Otel İşletmelerinde Uygulanabilirliği Üzerine Kavramsal Bir İnceleme", Sayı: 2
- TOPALOĞLU Melih-TUNA Muharrem (1998), "Örgütsel Stres ve Yönetimi", Sayı: 1
- TOPBAŞ Eriman (2003), "Fransa'da Yöresel Dillerle Çift Dilli Öğretim", Sayı: 1
- TOSUNOĞLU Mesiha - TOSUNOĞLU Nuray - ARSLAN Fatih (2008), "2005 İlköğretim Türkçe Dersi Öğretim Programı'na Göre Yapılan İlk Okuma ve Yazma Öğreniminin Okuma Becerisi Açısından Değerlendirilmesi", Sayı: 2
- TUNCER Adem (1999), "Entegrasyon - Pa-ket Tur İlişkisi ve Seyahat Acentalarının Konaklama İşletmeleri ile Entegrasyona Gitmeme Nedenleri", Sayı: 2

- TUNÇ Azize (1999), "Turizm İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanabilirliği", Sayı: 2
- TUNÇAzize-MEYDAN UYGUR Selma (2002), "Güney Marmara ve İç Anadolu (A) Grubu Seyahat Acentelerinin Pazarlama Faaliyetleri Hakkında Ampirik Bir Çalışma", Sayı: 2
- TUNÇ Azize-ŞAHBAZ R. Pars (1998), "Türk Turizminin Gelişmesinde Alternatif Çözüm Önerisi; Bölgesel Tanıtım", Sayı: 1
- TUNÇ, Azize (2003), "Dünyadaki Türkiye İmajının Turizm Sektörüne Etkisi ve Bir Uygulama", Sayı: 1
- TUNÇ HASSAN Azize-DEMİRÇİVİ B. Murat-YEŞİLTAŞ Murat (2011), "Belek ve Kemer'i Ziyaret Eden Yabancı Turistlerin Görüşleri ve Destinasyon Pazarlaması", Sayı: 1
- TUNÇSİPER Bedriye - KAŞLI Mehmet (2008), "Termal Turizmin Ekonomik Etkileri: Gönen Örneği", Sayı: 1
- TUNÇSİPER-Bedriye-TEMELOĞLU-Erdem ALTUNÖZ Özlem (2011), "Bölgesel Kalkınmada Turizmin Rolünün Yerel Halkın Görüşleri Çerçevesinde Belirlenmesi: Ayvalık (Assos) Örneği" Sayı: 2
- TUTAR Hasan (2001), "Bilgi Teknolojilerinin Örgüt Yapılarına Etkileri", Sayı: 5
- TUTAR Hasan (2002), "Sanal Ofislerde Koordinasyon ve İletişim: Teorik Bir Çerçeve", Sayı: 2
- TÜRKAY Oğuz-SOLMAZ S. Ahmet (2011), "Liderlik Yeteneği ve Kariyer Değerlerinin Turizmde Kariyer Yapma İsteği Üzerindeki Etkileri" Sayı:2
- TÜZÜN KALEMÇİ İpek (2005), "General Overview Of Training Effectiveness And Measurement Models", Sayı: 1
- UÇKUN C.Gazi - PELİT Elbeyi -EMİR Oktay (2004), "Otel İşgörenlerinin İş Doyumlarının Önemi ve Akçakoca'da Yerleşik Yıldızlı Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Uygulama", Sayı: 1
- UYGUR Akyay (1998), "Modem Örgüt Yönetim Düşüncelerinden Durumsallık Yaklaşımının Yapılan Bilimsel Araştırmalara Dayanarak İncelenmesi", Sayı: 1
- UYGUR Akyay (1999), "Kariyer Planlamasının Örgüt ve Bireyler Üzerine Sağladığı Etkinin İrdelenmesi", Sayı: 2
- UYGUR Akyay (2000), "Otel işletmelerinde Kariyer Planlamasına Yönelik Faaliyetlerin Yönetici Bakış Açısıyla Değerlendirilmesi (Ankara İli 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma)", Sayı: 3
- UYGUR Selma (2001), "Otelde Konaklayan Tüketicilerin Algılama Sonuçlarına Göre Ankara'da Bulunan 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinin Algılama Haritalarının Düzenlenmesi", Sayı: 4 UYGUR Selma Meydan (2009), "Çiftlik Turizmi, Kırsal, Tarım ve Ekoturizminin Kavramsal Açından İrdelenmesi", Sayı: 1
- ÜLKÜ Güler (2002), "Is Precip Writing A By-Product?", Sayı: 1
- ÜNAL Orhan (2010), "Entelektüel Sermayenin Raporlanması ve UMS 38 Maddi Olmayan Duran Varlıklar Standardı Kapsamında Değerlendirilmesi", Sayı: 2
- ÜNAL Sevtap -ERCİŞ Aysel (2006), "Tüketicilerin Kişisel DeğerlerininSatin Alma Tarzları Üzerindeki Etkisi", Sayı: 1
- ÜNLÜÖNEN Kurban-YAYLI Ali-YÜKSEL Sedat (2008), "Perakendecilikte Ürün Tadım Panellerinin Tüketicilerin Marka Algılarına Etkileri Üzerine Bir Araştırma: Et Ürünleri Grubu Örneği", Sayı: 2
- ÜNLÜÖNEN Kurban-OLCAY Atınç (2003), "Otel İşletmelerinde Çalışan İşgö-renlerin Ahlâk Sorumluluklarını Yerine Getirebilmesinde Eğitim Düzeyinin Önemi Üzerine Bir Araştırma", Sayı: 2
- ÜNLÜÖNEN Kurban - SEVİM Burhan (2005),"Turistik Arz Kaynaklarının Değerlendirilmesinde Yerel Yönetimlerin, Sivil Toplum Örgütleri, Eğitim Kurumları ve Yerel Medyanın Rolüne İlişkin Bir Uygulama: Zonguldak İli Örneği", Sayı: 2
- ÜNLÜÖNEN Kurban - ÇİMEN Hürriyet (2010), "İkinci Konut Satın Almada Destinasyon Kalitesinin Etkisi: Alanya Örneği", Sayı: 2
- ÜNLÜÖNEN Kurban- TEMİZKAN Rahman-GHARAMALEKİ EİVAZİ Mohammad Reza (2010), "Turizm İşletmeciliği Öğretmenlik

- Programlarının Öğrenci Beklentileri ve Algılamaları Açısından Karşılaştırılması (1998-1999, 2003-2004 Ve 2008-2009 Öğretim Yılları)", Sayı: 2
- ÜNLÜÖNEN Kurban (1999), "Turizm Sektöründe Tüketicinin Zararının Tanzim Edilmesi Hakkı Üzerine Bir Araştırma", Sayı: 2
- ÜNLÜÖNEN Kurban (2000), "Turizm İşletmeciliği Öğretmenlik Programlarının Öğrenci Beklentileri Açısından Değerlendirilmesi", Sayı: 3
- ÜNLÜÖNEN Kurban (2000), "Turizm Sektöründe Tüketicinin Can ve Mal Güvenliği Üzerine Bir Araştırma", Sayı: 3
- ÜNLÜÖNEN Kurban (2004), "Turizm İşletmeciliği Öğretmenlik Programlarının Öğrenci Beklentileri ve Algılamaları Açısından Karşılaştırılması (1998-1999 ve 2003-2004 Öğretim Yılları)", Sayı: 1
- ÜNLÜÖNEN Kurban-KILIÇLAR Arzu (1999), "Bir Turistik Kalkınma Kutubu Olarak Kemer'de Turizmin Ekonomik Etkileri", Sayı: 2
- ÜNLÜÖNEN Kurban-KILIÇLAR Arzu (2004), "Ekonomik Yansımalarıyla Türk Turizminin Seksen Yılı", Sayı: 1
- ÜNLÜÖNEN Kurban-YAYLI Ali (1998), "Turizm Sektöründeki Tüketici Hakları Açısından Türkiye ile Diğer Akdeniz Ülkelerinin Karşılaştırılması", Sayı: 1
- YAÇINKAYA Mustafa (2002), "Öğrencilerin Öğretim Elemanlarını Değerlendirmesi Araştırması: Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Örneği", Sayı: 1
- YAĞCI Özcan (2001), "Türkiye'de Turizm Eğitimi ve İstihdamda Karşılaşılan Temel Sorunlar ve Çözüm Önerileri", Sayı: 4
- YAĞCI Özcan (2002), "Güneydoğu Anadolu Bölgesi Turizm Arz ve Talep özellikleri", Sayı: 1
- YALÇIN İbrahim-İRİ Ruhan (2003), "Hizmetiçi Eğitim Türkiye'de Boş Yıldızlı Otelde Uygulanmayı Bekliyor", Sayı: 1
- YALÇIN Selçuk (2010), "Kriz Ortamında İşletme Yöneticilerinin Tutumları Ve Muhasebe Meslek Mensuplarından Beklentileri: Kobilerde Bir Araştırma", Sayı 1
- YAYLI Ali-ÖZTÜRK Yüksel-ALABAY M.Nurettin (2003), "Türkiye'deki Akademisyenlerin İnterneti Kullanım Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", Sayı: 2
- YAYLI Ali-ALABAY M. Nurettin (2001), "Azerbaycan'ın Ekonomim Yapısı ve Yabancı Sermaye Analizi", Sayı: 5
- YAYLI Ali-TEMİRALİYEVA Kamşat (2006), "Otel İşletmelerinde İşe AlıştırmaEğitiminin İşgören PerformansınaEtkisi Üzerine Kazakistan'daBir Uygulama", Sayı: 1
- YAZICIOGLU İrfan (2000), "Restoranlarda Standart Maliyet Sisteminin Kullanımı Üzerine Bir Alan Araştırması", Sayı: 3
- YEŞİLTAŞ Mehmet- TEMİZKAN Rahman-TEMİZKAN Pınar (2010), "Türkiye'deki Konaklama İşletmelerinin İş Başvuru Formlarında Ayrımcılık", Sayı: 2
- YILDIZ Mehmet-KAPUSUZUĞLU Ayhan (2008), "Stratejik Yönetim Aracı Olan Maliyetleri Aşağı Çekme Stratejisinin Uygulanmasında İşletme İçi Destekleyici Faaliyet Birimlerinin Rolü", Sayı: 1
- YILDIZ Zühra (1998), "Türkiye'de Mesleki-Teknik Ortaöğretim Kurumlarında Kamusal Maliyetler" Sayı: 1
- YILDIZ Zühra (2000), "Vergiye Karşı Olumsuz Mükellef Davranışı", Sayı: 3
- YILDIZ Zühra (2001), "Yüksek Öğretim Fayda ve Maliyetleri", Sayı: 5
- YÜKSEL Öznur-TUNÇ Azize (2001), "Turizm İşletmeleri Yöneticilerinin İş Eliği Yaklaşımları (Ankara İlinde Uygulamalı Bir Araştırma)", Sayı: 5
- YÜKSEL Sedat-TAYFUN Ahmet (2003), "Turistik Amaçlı Bölgesel Tanıtımda Baskın Gruplarının Koordinasyonları ve Lobi Faaliyetleri", Sayı: 1