

## Turizm Eğitiminde Yükseköğretim Kalitesinin Değerlendirilmesi: Kartepe Turizm MYO Örneği

ÖMÜR ALYAKUT<sup>a</sup> TÜLAY POLAT ÜZÜMCÜ<sup>b</sup>

Geliş Tarihi: 15.09.2019 | Kabul Tarihi: 20.01.2020

**Öz:** Bu çalışmada yükseköğretim kalitesini değerlendirmek amacıyla nicel ve nitel araştırma yöntemi birlikte kullanılmıştır. Öncelikle Kocaeli Üniversitesi Kartepe Turizm MYO öğrencilerine anket uygulanarak, verilerin analizinde T testi, Oneway ANOVA testi ve korelasyon analizi kullanılmış, ardından öğrencilerle derinlemesine görüşmeler yapılarak betimsel analiz uygulanmıştır. Araştırma sonucunda, öğrencilerin yükseköğretim kalitesi algılarının cinsiyete göre farklılaştığı ve kızların erkeklerden daha yüksek seviyede öğretim algılarının olduğu tespit edilmiştir. Yine öğrencilerin aldıkları lise eğitimine göre öğretim algılarının farklılaştığı ve meslek lisesi mezunu öğrencilerin kalite algılarının daha yüksek olduğu saptanmıştır. Öğretim kalitesi boyutları arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Nitel veri sonuçları değerlendirildiğinde; tesis ve donanım eksikliğinin öğretim kalitesini olumsuz yönde etkilediği, akademik ve idari personele ulaşılabilirliğin sorunların çözümünde zaman kazandırarak eğitim verimliliğine olumlu katkı sağladığı, turizm bölümleri için yabancı dil derslerinin gerekli olduğu ve mesleki ders çeşitliliğinin artırılmasının kaliteyi arttıracığı tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Turizm eğitimi, kalite, yükseköğretim, araştırma yöntemi, nicel ve nitel.

<sup>a</sup> Kocaeli Üniversitesi, Kartepe Turizm MYO  
oalyakut@hotmail.com

<sup>b</sup> Kocaeli Üniversitesi, Kartepe Turizm MYO

---

## Evaluation of Higher Education Quality in Tourism Education: The Case of Kartepe Tourism Vocational School

**Abstract:** In this research, quantitative and qualitative research techniques were used together to evaluate the quality of higher education. Firstly, a questionnaire was applied to students who were educated in the Kartepe Tourism Vocational School of Koçaeli University and T-test, Oneway ANOVA test and correlation analysis were used in the analysis of the data. And then interviews with students were conducted and descriptive analysis was applied to the data. As a consequence of the research, it was determined that students' perceptions of higher education quality differed according to gender and girls had a higher level of education perceptions than boys. Again, according to the high school education received by the students, the perceptions of the teaching differed and the perceptions of high school graduates were found to have higher quality perceptions. There was a significant and positive relationship between teaching quality dimensions. When the results of qualitative data are evaluated; it has been determined that the lack of facilities and equipment adversely affects the quality of teaching and that accessibility to academic and administrative staff contributes to the efficiency of education by providing time for solving problems, foreign language courses are essential for tourism departments and increasing the diversity of vocational courses will increase the quality of vocational education.

**Keywords:** Tourism education, quality, higher education, research technique, quantitative, qualitative.

## Giriş

Bir ülkede gelişmişlik düzeyini belirlemek için kullanılan en önemli unsurlardan birisi o ülkenin sahip olduğu insan kaynaklarının niteliğidir (Taş ve Yenilmez, 2008:162). Toplumsal kalkınmanın önünü açan nitelikli insan kaynağının yetiştirilmesi önemli ölçüde eğitim sisteminin görevidir. Eğitim sistemi, bu görevi yerine getirirken öğrencileri üretken birer yurttaş olarak görmekte ve onları topluma, mesleklere ya da ileri eğitime hazırlamaktadır. Yükseköğretim, üniversitelerde gerçekleştirilmekte olup önlisans, lisans ve lisansüstü programları içermektedir (TÜSİAD, 1999). Turizm yüksek eğitimi, bir mesleki eğitim olarak turizm sektörüne insan gücü yetiştirmektedir. Turizm eğitimi alan öğrenciler sektörün potansiyel birer temsilcisidir. Turizm eğitimi veren kurumlar ise eğitim verdiği kişilerin sektördeki yeri ve konumuyla ilgili referans teşkil ettiğinden bu kurumların etkinliğinin ve kalitesinin incelenmesi önemlidir (Baltacı vd., 2012:18). Buradan hareketle çalışmada, önlisans öğrencilerinin Kartepe Turizm Meslek Yüksekokulu özelinde yükseköğretim kalitesini değerlendirmeleri amaçlanmıştır. Konuyla ilgili algıları ölçmek ve derinlemesine bilgi edinmek için öğrenci görüşleri alınmış, elde edilen veriler analiz edilerek açıklanmıştır.

### 1. Kavramsal Çerçeve

Bu başlık altında öncelikle eğitim ve turizm eğitimi hakkında genel bir bilgi verilmiş ardından kalite kavramı ve yükseköğretimde kalite ele alınmıştır.

#### 1.1. Turizm Eğitimine Genel Bakış

Eğitim toplumların temel yapı taşı olarak ülkelerin refah içinde yaşamalarının en iyi yatırımıdır (Education First, 2012:4). Eğitim yeni yetişen nesillerin hayata hazırlanmasına, onların gerekli bilgiye, beceriye ve anlayışa sahip olmalarına, kişilik geliştirmelerine yardımcı olmaktadır (Hacıoğlu vd., 2008).

Turizm bir hizmet kolu olarak diğer meslekler gibi içerik ve özelliklerine uygun bir ders programı kapsamında ele alın-

malıdır (Maviş ve Kozak, 1992). Çünkü turizm, dinamik bir sektördür dolayısıyla turizm alanında verilecek eğitimin de dinamik bir yapıda olması gerekmektedir (Aksu ve Bucak, 2012:8). Bu doğrultuda turizm eğitiminin amacı; teorik ve uygulama arasında ilişki kurarak turizm sektörünün gelişimine katkı sağlamak, turizmin ekonomik kalkınmadaki önemini açıklamak, toplumda olumlu bir turizm şuuru oluşturmak, mesleki bir formasyon kazandırarak nitelikli turizm eğitimcileri yetiştirmektir (Üzümcü ve Bayraktar, 2004: 80). Günümüzde turizm eğitimi, bir ülkenin kapsamlı eğitim sisteminin bir parçasıdır (Unkoviç, 2017) ve hizmet kalitesi, konuk memnuniyeti, verimlilik, kârlılık gibi hedefleri gerçekleştirmek için üzerinde önemle durulan bir olgudur.

Yükseköğretimde turizm eğitimi; önlisans, lisans ve lisansüstü düzeyde verilmektedir. Çalışmanın örneklemini teşkil eden meslek yüksekokulları, önlisans düzeyinde eğitim veren kurumlardır. Önlisans eğitiminin amacı, turizm işletmelerinin ihtiyaç duyduğu, teorik ve uygulamalı eğitim almış mesleki yeterliliğe sahip, ara kademe insan kaynağını yetiştirmektir (Akıncı, 2015: 45-46). Bu insan kaynağının yetiştirilmesi için turizm eğitiminde kalite önemli bir öge olarak öne çıkmaktadır.

### **1.2. Kalite Kavramı ve Yükseköğretimde Kalite**

Kalite kavramı, insanların mükemmelere ulaşma isteğinden çıkmıştır. Latince Qualis kelimesinden türemiş ve Qalitas kelimesiyle ifade edilmiştir. Kalite en basit tanımıyla amaca ve kullanıma uygunluktur. Kalite kişiye göre algılanan bir değer olup, subjektif bir kavramdır. Başka bir deyişle bir ürünün ya da hizmetin açıkça veya dolaylı olarak belirtilen ihtiyaçlarını gidermeyi sağlayan özellik ve karakteristiklerin tümüdür (Pırnar, 2007: 39). Demings'e göre kalite, bir ürün veya hizmetin düşük maliyetle ve müşteri gereksinimlerini giderecek bir biçimde ve güvenilirlikte üretilmesidir (Küçükaltan, 2007: 58).

Kalite kavramı, gerçek kalite ve algılanan kalite olmak üzere iki başlık altında incelenmektedir. Gerçek kalite; bir ürün ya da hizmetin sunulması için gösterilen emek ve maliyetlerin,

ürün ve hizmetlerin istenilen düzeye ulaşması durumunda oluşan kalite düzeyidir. Algılanan kalite ise, öznel bir kavramdır ve müşterinin algıladığı kalite düzeyidir. Algılanan kalite, ürün veya hizmetin müşteri isteklerini karşılama düzeyini ifade etmektedir ve gerçek kalitenin, algılanan kalite olmadan bir etkisi yoktur (Karakaya vd., 2016: 44).

Kaliteli eğitim sistemi; insan kaynağı, fiziksel kaynaklar, öğrenci hizmetleri, sosyal ve kültürel çevre, eğitim teknolojisi, öğrenci-okul-sektör işbirliği, eğitim yönetimi ve eğitim programı bütünlüğünde ele alınarak bu bütünlüğün kalite ve zenginlik dengesiyle sağlanabilmesidir. Kaliteli insan gücü yetiştirmek için eğitim kurumları, toplumsal değişimler ile bilim ve teknolojideki ilerlemeleri takip etmeli, eğitimin kalitesini sürekli iyileştirmelidir (Karakaya, 2016: 45).

Bir hizmet çeşidi olan eğitim, hizmet sektörünün bir alt sektörüdür. Üniversiteler de eğitim hizmeti sağlayan kurumlardır. Hizmet kalitesi yüksek olan üniversiteler, daha iyi lise-lerden mezun olan başarılı öğrenciler tarafından tercih edilmektedir. İlaveten hizmet kalitesi yüksek olan üniversitelerden mezun olan öğrenciler de kendi sektörlerinde aranan eleman olmaktadır (Deveci ve Aymanıkuy, 2017: 412).

Lazotte eğitim hizmetlerinin verilmesinde, eğitim organizasyonlarıyla ilgili dört öğeden bahsetmektedir. Bunları; öğretme, öğrenen, konu ve ortamdır. Bu dört faktörün her birinin özelliklerinin bilinmesi ve okul sistemi içerisinde başarılı bir etkileşim ağı ile çalışması önemlidir (Taşkın ve Kurubaş, 2002:4). Yapılan bazı çalışmalara göre araştırmacılar kaliteli eğitim hizmetinin en etkili unsurunun “öğretim elemanları” olduğunu ifade etmektedir (Guolla, 1999; aktaran: Açan ve Saydan, 2009: 227). Bu önemli görevde öğretim elemanlarının; mesleki yeterlilikleri, kendi alanlarındaki yenilikleri takip etmeleri, olumlu kişilik özelliklere sahip olmaları daha kaliteli hizmet algısı için gereklidir. Bunun yanı sıra eğitim kurumlarındaki yöneticilerin de eğitim kalitesinin geliştirilmesinde etkileri fazladır. Eğitim kalitesinde önemli olan diğer bir unsur ise,

donanımdır (fiziki koşullar ve araç ve gereçler). Günümüz teknolojisine uygun araçların olması ve tüm öğrenciler tarafından kullanılması eğitim hizmetlerinde fırsat eşitliğini sağlamaktadır. Bu araçların olumlu katkı sağlamaları için; miktar olarak yeterli, motive etme gücü yüksek, davranış geliştirmeyi sağlayan, iletişime olanak veren ve öğrenci seviyesine uygun özelliklere sahip olmaları gereklidir. Bunların yanı sıra eğitimin yapıldığı binanın da (temizlik, ısı, ses yalıtımı, konfor, tertip ve düzen gibi) fiziksel koşullarının uygun olması eğitim hizmet kalitesine olumlu katkı sağlamaktadır (Taşkın ve Kurubaş, 2002: 10). Eğitim kalitesinin belirlenmesinde öğretim programları diğer önemli bir unsurdur. Eğitim verilen okullarda öğretim programlarının; düzenli iyileştirilmesi, yerinde ve doğru öğretim metodları sunması gerekmektedir. Böylece öğrenciler meslek hayatına hazır, kolaylıkla iş bulan ve sektörde aranan eleman olmaktadır.

Öğretim hizmetlerinin kalitesini ölçmek ve değerlendirmek zor ve karmaşık bir süreçtir. Özellikle üniversitelerde hizmet sağlayan akademik ve idari personelin öğrencilerle ilişkileri sebebiyle, öğrencilerin tatmin düzeylerini ve hizmetin gerçek kalitesini objektif olarak değerlendirmek oldukça zordur (Şahin Güzel, 2011: 51). Tablo 1’de Yüksek Öğretimde Kalite Unsurları verilmiştir.

Yükseköğretimde kaliteyi sağlamak için genel olarak iki yaklaşım bulunmaktadır. İlki *Akreditasyon*, ikincisi *Değerlendirme Sistemleridir*. Akreditasyon, öğrenci seçimi, öğretim elemanlarının özellikleri, akademik ve fiziki alt yapı -kütüphane, laboratuvar, sınıflar vb. girdilerden etkilenmektedir. Akreditasyon için, üniversitelere ayrılan kaynakların ve girdilerin kalitesi ve miktarı belli bir düzeyin üzerine çıkarsa çıktılarının da kalitesi belirli bir düzeyin üzerinde olacaktır mantığı ortaya çıkmaktadır. Değerlendirme sistemlerinde ise, öğrenci başarıları, mezun sayısı, istihdam edilen mezun sayısı, mezunların istihdam yerleri gibi sistemin çıktıları önemli olmaktadır (Kalaycı, 2008:176-177).

Tablo 1: Yüksek Öğretimde Kalite Unsurları (Cevher, 2015: 806)

Yükseköğretimde Kalite Unsurları	
<b>Somut Unsurlar</b>	Yeterli Donanım ve Tesisler Modern Donanım ve Tesisler Ulaşım Kolaylığı Güzel Çevre Destek Hizmetler (Barınma, Spor, Sosyal Hizmetler)
<b>Yeterlilik</b>	Yeterli Akademik Personel Nitelikler İletişim Becerisi
<b>Tutum</b>	Öğrencilerin İhtiyaçlarının Anlaşılması Yardıma İsteklilik Yardım ve Danışmanlık İçin Ulaşılabilirlik Bireysel İlgî Gösterme
<b>İçerik</b>	Programların Öğrencilerin Gelecekteki İşleriyle Uygunluğu Geçerlilik Bilgisayar Kullanımı İletişim Becerisi ve Takım Çalışması
<b>Sunum</b>	Etkili Sunum Tutarlılık Sınavların Tarafsızlığı Öğrencilerden Geribildirim Öğrencilerin Cesaretlendirilmesi
<b>Güvenirlilik</b>	Güvenirlilik Geçerli ödüller verme Sözünde durma Şikayetleri Değerlendirme Problemleri Çözme

Turizm emek yoğun hizmet endüstrisi olduğundan temel ögesi insandır. Hizmetin kalitesi için nitelikli insan gücü gerekli iken nitelikli insan gücü için kaliteli eğitime ihtiyaç vardır. Bu nedenle yükseköğretimde turizm eğitiminin hizmet kalitesini sürekli iyileştirmek ve geliştirmek önem arz etmektedir (Deveci ve Aymanıkuy, 2017:411).

## 2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada nicel ve nitel araştırma yöntemi birlikte kullanıldığından karma yöntem yaklaşımı yürütülmüştür. Nicel araştırma kapsamında öğrencilerin yükseköğretim kalitesine yönelik algıları, nitel araştırma kapsamında öğrencilerin konu hakkındaki görüşleri derinlemesine irdelenmiştir. Nicel araştırma çerçevesinde, nicel araştırma desenlerinden biri olan tarama modeli özellikle tekil tarama modeli uygulanmıştır. Nitel araştırma için ise nitel araştırmalarda sık kullanılan durum çalışması deseni kullanılmıştır (Yıldırım ve Şimşek, 2018).

Araştırmacıların Kartepe Turizm MYO.'da görev yapması

ve öğrencilere kolay ulaşabilmesi nedeniyle Kocaeli Üniversitesi Kartepe Turizm MYO çalışma evreni olarak seçilmiştir. Evrende 415 öğrenci okula kayıtlıdır ancak bu öğrencilerin yaklaşık yarısı çeşitli nedenlerle (kayıt dondurma, çalışıyor olma vb.) okula devam etmemektedir. Anketin uygulandığı Mayıs 2018 tarihinde derslere devam eden öğrencilerden 130 öğrenciye kolayda örneklem yöntemiyle ulaşılmıştır. Bu öğrencilerin doldurduğu anketlerden 10 tanesi eksik ya da hatalı olduğundan 120 anket çalışmaya dahil edilmiştir. Sekaran'a (1992) göre, evrenin 210 olduğu durumlarda örneklemin 136 olması yeterlidir. Dolayısıyla bu çalışma örnekleminin evreni temsil yeteneği bulunmaktadır. Çalışmanın nitel araştırma kapsamında konu ile ilgili derinlemesine bilgi verebilecek 17 öğrenci amaçlı örnekleme yöntemi ile araştırmaya dahil edilmiştir.

Araştırmanın anketinde Karakaya ve arkadaşlarının (2016), çalışmasında kullandığı sorulardan yararlanılmış ve ek sorular ilave edilerek anket geliştirilmiştir. Ankette tanımlayıcı bilgiler (Yaş, Cinsiyet, Sınıf, Eğitim, Çalışma Alanı ve İkamet Durumu) ve "Üniversite Yükseköğretim Kalitesi Algısı" nı ölçmeye yönelik 34 soru bulunmaktadır. Kullanılan ölçeğin iç tutarlılığı, Cronbach's Alfa katsayısıyla hesaplanmış ve Cronbach's Alfa değerleri; Donanım Değerlendirme ,810, Öğretim Elemanı Değerlendirme ,926 ve Program Değerlendirme ,898 olarak bulunmuştur. Özdamar'a (1999) göre Cronbach's Alfa katsayısı ,81 ve ,00 olduğunda ölçek yüksek güvenilirliktedir. Bu anlamda araştırmada uygulanan ölçeğin yüksek düzeyde bir güvenilirlik seviyesine sahip olduğu söylenebilir. Araştırma kapsamında aşağıdaki hipotezler önerilmiş ve analizler doğrultusunda değerlendirilmiştir.

H1: Yükseköğretim kalitesi algısı (donanım, öğretim elemanı ve program) öğrencilerin cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H2: Yükseköğretim kalitesi algısı (donanım, öğretim elemanı ve program) öğrencilerin lise eğitimlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.



H3: Yükseköğretim kalitesi algısını belirleyen boyutları (donanım, öğretim elemanı ve program) arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Çalışmanın nicel araştırma kapsamında metin içerisinde keşifsel faktör analizi yapılarak, öğrencilerin öğretim kalitesine yönelik algıları; üç başlık altında toplanmıştır. Bunlar; donanım ve tesis değerlendirme, öğretim elemanı değerlendirme ve öğretim programlarına yönelik değerlendirmedir. Bu kapsamda soruların kendi faktörlerine 0,50'yi aşan bir yüklemeye yüklenmiştir. Elde edilen verilere t-testi, Oneway ANOVA ve korelasyon analizi uygulanmıştır.

Çalışmanın nitel araştırma kapsamında öğrencilere; okulun tesis ve donanımına, akademik ve idari personeline, müfredatına ve yükseköğretim kalitesine yönelik görüş ve önerileri sorulmuştur. Yüzyüze görüşmelerden elde edilen veriler betimsel analiz tekniğiyle yorumlanmıştır. Betimsel analiz gereği; veri analizi için bir çerçeve oluşturulmuş, tematik çerçeveye göre veriler işlenmiş, bulgular tanımlanmış ve yorumlanmıştır (Yıldırım ve Şimşek, 2018: 240). Oluşturulan temalar altında öğrencilerin ortak görüşleri özetlendiği gibi bazı temalar altında doğrudan alıntılar şeklinde de sunulmuştur. Görüşme formu ile ilgili iki turizm eğitimi bilimleri uzmanından görüş alınmış ve soruların anlaşılabilirliği gözden geçirilerek, çalışmanın güvenilirliğine katkı sağlanmıştır.

### 3. Bulgular ve Tartışma

Çalışmanın yöntemi doğrultusunda elde edilen veriler nicel ve nitel analiz teknikleriyle değerlendirilmiş ve ayrı başlıklar halinde sunulmuştur.

#### 3.1. Nicel Araştırmaya Yönelik Bulgular ve Tartışma

Araştırmaya katılan öğrencilerin demografik özellikleri tablo 2'de görülmektedir. Tablo 2'ye göre öğrencilerin; % 50'si kadın ve % 50'si erkek olup, 17-21 yaş aralığı %81,7'dir. Öğrencilerin % 61,7'si 2.sınıf ve % 38,3'ü 1.sınıftır. Öğrencilerin % 52,5'i aile yanında ikamet ederken, % 24,2'si yurttan, %14,2'si ise ev arkadaşlarıyla ikamet etmektedir. Öğrencilerin aldıkları lise

eğitilmelerine bakıldığında; %23,3'ü turizm lisesinden, diğer kategorisinde bulunan %24,2'si kız meslek lisesinden (ağırlamada) mezundur. Öğrencilerin çalışmak istedikleri alan sorusuna yanıtları ise; %36,7 Yiyecek-İçecek ve %35 Konaklama olarak görülmektedir.

Tablo 2: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Demografik Özellikleri

CİNSİYET	N	%	SINIFI	n	%
Kadın	60	50,0	Birinci Sınıf	46	38,3
Erkek	60	50,0	İkinci Sınıf	74	61,7
YAŞ	N	%	EĞİTİM	n	%
17-21	98	81,7	Düz Lise	16	13,3
22-26	18	15,0	Anadolu Lisesi	21	17,5
27-37	4	3,3	Turizm Lisesi	28	23,3
Toplam	120	100,0	Diğer (Kız Meslek L.)	29	24,2
İKAMET	n	%	ÇALIŞMA ALANI	n	%
Aile Yanında	63	52,5	Konaklama	42	35,0
Yurt	29	24,2	Yiyecek-İcecek	44	36,7
Ev Arkadaşlarıyla	17	14,2	Seyahat	13	10,8
Diğer	11	9,2	Rehberlik	3	2,5
Toplam	120	100,0	Diğer	18	15,0

Öğrencilerin yükseköğretim kalitesi algısına yönelik puan ortalamalarının cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi için yapılan T testi sonuçları tablo 3'te verilmiştir. Tabloya göre; donanım ve program başlığı ile açıklanan değişkenlerin ortalamalarının cinsiyete göre farklılık gösterdiği ( $p < 0,05$ ), öğretim elemanı ortalamalarının ise cinsiyete göre farklılaşmadığı görülmektedir ( $p > 0,05$ ). Buna göre "H1: Öğretim kalitesi algısı (donanım, program ve personel) öğrencilerin cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir" hipotezi donanım ve program boyutları için kabul edilirken, personel

boyutu için reddedilmiştir. İlâveten, kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre tüm boyutları (donanım, öğretim programı ve öğretim elemanı) daha yüksek puanladıkları tespit edilmiştir. Erkek öğrencilerin tüm boyutlara ilişkin kalite algısını artırmaya yönelik iyileştirmeler yapılması gerektiği tespit edilmiştir. Çalışmada erkek öğrenciler için iyileştirilmesi gereken sorunlar; çevre, kantin ve sosyal alanların yetersizliği, ders işlenmesi için gerekli donanımın eksikliği, uygulamaya yönelik alan ve donanım yetersizliği ve mesleki ders sayısının az olması olarak belirlenmiştir. Benzer bir çalışmada bu iyileştirmeler; okulun sosyal ve fiziksel şartlarının iyileştirilmesi, okul ve sektör iletişiminin artırılması, bireysel öğrenme, problem çözme, sektörün gerektirdiği nitelikleri taşıma gibi alanlarda öne çıkmakta olup çalışmanın bulgularını destekler niteliktedir. Bu çalışmanın bulgularıyla örtüşen benzer çalışmalarda (Karakaya vd., 2016 ve Açı ve Saydan, 2009) öğrencilerin cinsiyetine yönelik öğretim algılarında farklılaşma bulunurken, bazı çalışmalar da ise (Üstünlüoğlu, 2016), bu çalışmanın aksine, yükseköğretim kalitesinde cinsiyetin önemli bir etkisi olmadığı ortaya konulmuştur.

Tablo 3: Cinsiyet Açısından Bağımsız Gruplar T-Testi

BAĞIMSIZ GRUPLAR T TESTİ						
Boyutlar	Cinsiyet	N		Ss	T	P
Donanım ve Tesis Kalitesi	Kadın	60	3,02	0,66	2,09	0,03*
	Erkek	60	2,74	0,77		
Öğretim Programı	Kadın	60	2,40	0,84	0,87	0,005*
	Erkek	60	2,26	0,80		
Öğretim Elemanı	Kadın	60	2,89	0,84	2,83	0,38
	Erkek	60	2,46	0,82		

p<0,05\*

Tablo 4'te, öğrencilerin yükseköğretim kalitesi algısına yönelik puan ortalamalarının lise eğitimine göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi için yapılan Oneway Anova testi sonuçları verilmiştir. Tablo 4'e göre, donanım ve program bo-

yutlarının lise eğitimine göre anlamlı bir farklılık göstermediği ( $p>0,05$ ) ancak öğretim elemanı ortalamalarının anlamlı bir farklılık oluşturduğu ( $p<0,05$ ) görülmektedir. Buna göre H2 hipotezi donanım ve program boyutları için reddedilirken, öğretim elemanı boyutu için kabul edilmiştir. Öğrencilerin yükseköğretim kalitesi algısının, lise eğitimi düzeylerinin [Turizm lisesi ve kız meslek (ağırlama-gıda)] öğretim elemanlarının kalitesini değerlendirmede etkili olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla, mesleki eğitimin temel eğitim düzeyinden başlayarak, üniversitede akademik olarak geliştirilmesinin hem mesleğe hem de eğitim kalitesine olumlu etki yapacağı düşünülmektedir. Yapılan benzer bir çalışmada (Açan ve Saydan, 2009), bulgularımıza paralel olarak, öğrencilerin okudukları bölüme göre öğretim elemanı, akademik kalite özelliklerini önemseme seviyesinin gruplar arasında anlamlı fark olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 4: Oneway Anova Testi

ONEWAY ANOVA TESTİ								
Boyutlar	Lise Eğitimi	n	Var-yans Kaynağı	Kareler Toplamı	Sd	Ortalama Kare	F	P
Donanım ve Tesis Kalitesi	Düz Lise	16	Grup İçi	60,729	115	0,528	1,717	0,151
	Anadolu L.	21						
	Turizm L.	28	Gruplar Arası	3,626	4	0,907		
	Kız Meslek	26						
	Diğer	29						
				<b>Toplam</b>	<b>64,355</b>	<b>119</b>		
	Düz	16	Grup					

Öğretim Programı	Lise		İçi	82,240	115	0,715	1,65 5	0,16 5
	Anadolu L.	21						
	Turizm L.	28	Gruplar Arası	4,735	4	1,184		
	Kız Meslek	26						
	Diğer	29						
			<b>Toplam</b>	<b>86,975</b>	<b>119</b>			
Öğretim Elemanı	Düz Lise	16	Grup İçi	73,438	115	0,639	2,74 5	0,03 2*
	Anadolu L.	21						
	Turizm L.	28	Gruplar Arası	7,013	4	1,753		
	Kız Meslek	26						
	Diğer	29						
				<b>Toplam</b>	<b>80,451</b>	<b>119</b>		

p<0,05\*

Tablo 5'te görüldüğü üzere, öğrencilerin kalite algısını etkileyen boyutlar arasındaki ilişkiyi ölçmek amacıyla yapılan korelasyon analizi sonuçları verilmiştir. Tabloda, öğrencilerin yükseköğretim kalitesi algısını belirleyen üç boyut arasında yüksek düzeyde pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Buna göre okulda donanım ve tesis kalitesi arttığında, öğretim programları ve öğretim elemanı kalitesi (akademik ve idari) de artacaktır. Benzer şekilde bu boyutların herhangi birindeki değişiklik diğerinde de aynı etkiyi gösterecektir. Devci ve Ayman (2017), "Turizm Rehberliği Eğitimi Veren Yükseköğretim Kurumlarının Hizmet Kalitesi Ölçümü" isimli çalışmaların-

da; yükseköğretim hizmet kalitesi boyutları arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğunu saptamıştır. Bu sonuç ve benzer çalışmaların (Deveci ve Aymankuy'un, 2017, Türeli ve Aytaç, 2014 ve Karakaya vd., 2016), sonuçları çalışmanın bulgularını desteklemiştir.

Tablo 5: Korelasyon Analizi

		Donanım Ortalama	Öğretim Programı Ortalama	Öğretim Elemanı Ortalama
Correlation Donanım Ortalama	Pearson	1	,749**	,624**
	Sig. (2-tailed)	120	120	120
	N			
Öğretim Programı Ortalama Correlation	Pearson	,749**	1	,671**
	Sig. (2-tailed)	120	120	120
	N			
Öğretim Programı Ortalama Correlation	Pearson	,624**	,671**	1
	Sig. (2-tailed)	120	120	120
	N			

\*Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed).

### 3.2. Nitel Araştırmaya Yönelik Bulgular ve Tartışma

Çalışmanın nitel araştırma yöntemi doğrultusunda elde edilen veriler 4 temaya ayrılmıştır. Bulgular bu temalar altında açıklanmıştır.

#### *Tema 1: Öğrencilerin Okulun Tesis ve Donanımına Yönelik Düşünceleri*

Öğrencilerin okulun tesis ve donanımına yönelik verdiği görüşleriyle ilgili ortak bir çerçeve çizildiğinde 4 başlık dikkat çekmiştir. Bunlardan ilki; teknik ekipmanların ve fiziki alanların yetersizliği ve eksikliğidir. Bu kapsamda; okulda fiziki olarak bilgisayar laboratuvarı yeni olmasına karşın, laboratuvarında

bulunan bilgisayarların eski ve yetersiz olduğu dile getirilmiştir. Bunun yanı sıra sınıflarda bulunan projeksiyon, perde vb. donanımın arızalı ve kullanılamaz durumda olmasının ders kalitesini olumsuz etkilediği ifade edilmiştir. İkinci genel görüş; okuldaki kantin ile çevredeki sosyal alanların eksikliği olarak belirtilmiştir. Üçüncü olarak uygulama otelinin, uygulamaya yönelik alanlarda yetersiz kalması ve okulda uygulama mutfağı, uygulamalı servis alanı vb. mekanların donanım ve tesisatının olmaması önemli bir olumsuzluk olarak iletilmiştir. Son olarak ise, okulun kent merkezi ve merkez kampüsten uzak olması ve ulaşımın uzun sürmesi diğer bir olumsuzluğun ortak görüşü olarak belirtilmiştir.

Öğrenci görüşleri değerlendirildiğinde; okulun tesis ve donanım eksikliğinin yükseköğretim kalitesini ve eğitim verimliliğini olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir. Bu bulguya atfen literatürde okul binalarının mimari tarzının ve fiziki mekân rahatlığının öğretim kalitesini olumlu etkilediği ayrıca estetik görünüm, geniş bahçe, kantin, spor tesisi gibi sosyal alanların da bu olumlu etkiyi ve eğitim verimliliğini arttırdığı belirtilmiştir. Diğer taraftan sınıflarda yeterli araç ve gereçlerin bulunması, laboratuvar donanımı ve fiziki alanların olması da eğitimde verimliliği artıran diğer önemli unsurlar arasındadır (Kayadibi, 2001). Çalışmada öğrencilerin tesis ve donanımla ilgili bildirdiği görüşler, Cevher'in (2015) yaptığı benzer çalışmanın bulgularıyla da örtüşmüştür.

### ***Tema 2: Öğrencilerin Okulun Akademik ve İdari Personeline Yönelik Düşünceleri***

Öğrencilerin akademik ve idari personele yönelik ortak görüşleri şunlardır: Akademik ve idari personelin mesleki açıdan yeterli olduğu bildirilmiştir. Ancak akademik personele rahatlıkla ulaşabildikleri halde idari personele ulaşmakta baze sıkıntı yaşadıkları dile getirilmiştir.

Öğrencilerden biri idari personelle ilgili olarak şöyle farklı bir cümle kurmuştur.

*-İdari personellerden bazıları oldukça ilgisiz, bürolarında bulmak*

*zor... Mesai bitse de gitsek havasındalar... Özellikle stajla ilgili işlerde bizi yönlendirirken nezaketsiz olabiliyorlar...*

Yükseköğretim kalitesinin geliştirilmesinde akademik ve idari personelin sayısı, niteliği, ulaşılabilirliği gibi faktörlerin etkili olduğu tespit edilmiştir. Özellikle okuldaki idari personelin iletişime açık ve ulaşılabilir olmasının öğrenciler tarafından öncelendiği, staj ve diğer işlemlerde bilgi akışının düzenli sağlanması ile zamanın etkili kullanılacağı ve öğretimde kalite ve verimliliğin artabileceği saptanmıştır.

### ***Tema 3: Öğrencilerin Okulun Müfredatına Yönelik Düşünceleri***

Öğrencilerin müfredatlarına yönelik ortak görüşleri üç başlık altında toplanabilir. Görüşlerden ilki; turizm bölümü olmalarına rağmen yabancı dil ders saatinin yetersizliğidir. İkinci görüş, mesleki ders sayısı ve saatinin yetersiz olması, üçüncü görüş ise; seçmeli derslerin zorunlu olması nedeniyle alternatif derslere yönelemediklerine yönelik ortak görüşlerdir. Farklı iki görüş olarak derslerle ilgili şunlar dile getirilmiştir:

*-Her yıl seçmeli dersler değiştiriliyor. Bir yıl girdiğimiz dersten kaldığımız zaman, ertesi yıl aynı derse giremiyoruz...*

*- Birçok derste sunum yapıyoruz, eğlenceli ve öğretici olmasına rağmen biraz azaltılması gerektiğini düşünüyorum...*

Öğrenciler için turizm eğitiminde yabancı dilin elzem olduğu ve sektörde başarı ve kariyer elde edebilmek için yabancı dilin iyi derecede öğrenilmesi gerektiği tespit edilmiştir. Yabancı dili en iyi ve etkili öğrenilecek yerin, okul olduğu öğrenci görüşleri doğrultusunda belirlenmiştir. Meslek derslerinin çeşitliliğinin de önemli olduğu, farklı mesleki derslerin müfredata konularak teori ve uygulamalarla mesleki eğitimin pekiştirilmesi gerektiği tespit edilmiştir. Böylece yükseköğretimde kalitenin artabileceği sonucuna ulaşılmıştır.

Günümüz değişen dünyasında yükseköğretimde müfredatların yeniliklere ve değişimlere uygun hazırlanması rekabet eşitliği açısından önemlidir. Ülkelerin kalkınması ve sosyal rahatlığa kavuşması ancak eğitimde kaliteyi sağlamakla müm-



kün olabilir. Bu yüzden eğitim programları kaliteyi hedefleyerek hazırlanmalıdır. Çalışmanın bulguları benzer çalışmalarla da desteklenmiştir (Kayadibi, 2001; Yükseköğretim Kurulu, 2007).

#### ***Tema 4: Öğrencilerin Yükseköğretim Kalitesine Yönelik Görüş ve Önerileri***

Öğrencilerin görüş ve önerileri üç ortak başlık altında toplanmıştır. Bu başlıklar; bilimsel ve sosyal etkinliklerin yetersizliği, mesleki uygulamaların arttırılması ve okuldaki güvenlik önlemlerinin artırılması gerektiğidir. Bu kapsamda şöyle bir ortak görüş çerçevesi çizilebilir:

Bilimsel ve sosyal etkinlikler çerçevesinde; kütüphane kafeteryasının açılması, kariyer hayatına yönelik seminerler düzenlenmesi, seçmeli yabancı dil seçeneğinin (Rusça, Çince vb.) müfredata konulması önerilmiştir. Ayrıca gezi, konferans vb. etkinliklerin arttırılması ve öğrencilerin aktif olması da istenmiştir. Mesleki uygulamalara yönelik; mutfak, servis, kat hizmetleri uygulamalarının çeşitlendirilmesi (dünya mutfağı, housekeeping uygulamaları, servis teknikleri uygulamaları vb) gerektiği bildirilmiştir. Okulda alınacak güvenlik önlemlerine yönelik de; okul içine kamera sistemi konulması, okul giriş çıkışlarının güvenlik kontrolünde tutulması, yabancı kişilerin denetimsiz okula, kantine, bahçeye vb. sokulmaması olarak dile getirilmiştir.

Yükseköğretim Kurulu'nun "Türkiye'nin Yükseköğretim Stratejisi" çalışmasında (2007: 123), öğrencilerin % 37,2'si okudukları yükseköğretim kurumunda kaliteli eğitim verildiğine inandığı ancak % 62,8'i okudukları yükseköğretim kurumlarındaki eğitimi yeterli kalitede bulmadığı belirtilmiştir. Öğrencilerin yükseköğretim kalitesinin artırılmasına yönelik önemli gördükleri etmenler arasında % 71,3 oranında öğretim elemanları, % 11,2 oranında fiziki mekanlar, % 14,1 oranında daha az öğrenci ile eğitim görülmesi, % 3,4 oranında diğer etmenler birinci derecede önemli unsurlar arasında gösterilmiştir. Doğan'ın (2013:115) yaptığı ve bulgularımızı destekleyen benzer bir çalışmada ; yeni kurulan üniversitelerin en önemli sorunlarının kurumsallaşma,

fiziksel yetersizlikler ve nitelikli öğretim elemanı yetersizliği olduğu belirlenmiştir.

### **Sonuç ve Öneriler**

Bu araştırma, Kocaeli Üniversitesi Kartepe Turizm MYO örneğinde turizm öğrencilerinin yükseköğretim kalitesine yönelik algılarını ölçmek ve konuyla ilgili görüşlerini derinlemesine öğrenmek amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda turizm öğrencilerinin yükseköğretim kalitesine yönelik algılarında özellikle mesleki lise eğitiminin etkili olduğu ve kalitenin boyutlarından herhangi birisinde olan gelişmenin diğer boyutları da etkilediği tespit edilmiştir. Ayrıca nitelikli insan gücünün yetiştirilmesi için, Kartepe Turizm MYO'da eksik olarak belirtilen öğretim kalitesi boyutlarının, turizm sektörünün ve öğrencilerin ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda revize edilerek tamamlanması gerektiği bu durumda öğretimde kalitenin geliştirilmesinin mümkün olabileceği saptanmıştır. Bu bağlamda belirtilen sorunların giderilmesi ve turizm yükseköğretim kalitesinin geliştirilmesi ve güncellenmesi hususunda önerilerimiz şunlardır:

- Okuldaki öğretim elemanlarının mesleğin yeterlikleri doğrultusunda kendilerini geliştirmeleri ve bu gelişmelerinin kurumları tarafından desteklenmesi gerekmektedir.

- Kartepe Turizm MYO'da öğretim programlarının turizm sektörünün beklentileri doğrultusunda güncellenmesi ve geliştirilmesi zorunludur. Bu kapsamda üniversite-sektör ve ilgili paydaşlar etkileşimli ve sürdürülebilir bir iletişim içerisinde olmalıdır.

- Uluslararası düzeydeki turizm alanında eğitim veren yükseköğretilerin müfredatları takip edilerek entegrasyon sağlanmalı, öğrenci değişimi ve staj gibi konularda işbirliği yapılmalıdır.

- Kurum içinde hizmetiçi eğitimlerle akademik ve idari personel, eğitim kalitesi hakkında bilgilendirilmeli ve gerekli eğitimlerle personel desteklenmelidir.

- Ankete katılan öğrencilerin fikirleri değerlendirilerek

(sosyal alan, uygulama laboratuvarı vb.) üniversitenin ve meslek yüksekoklunun fiziki olanaklarını iyileştirmeye yönelik çalışmalar yapılabilir.

Bu çalışma Kartepe Turizm MYO öğrencileri için fayda sağlayabilecek bilgiler sunmakta ve öğretim kalitesinin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi adına önem taşımaktadır. Yükseköğretimde sorunları ortaya çıkarmak ve kaliteyi artırmak adına benzer çalışmaların farklı bölümler, fakülteler ve üniversiteler çerçevesinde yürütülmesi önemlidir. Bu açıdan çalışmanın sonraki çalışmalara öncülük edeceği ve katkı sağlayacağı ümit edilmektedir.

### **Kaynaklar**

- Açan, Bora ve Saydan, Reha (2009). Öğretim Elemanlarının Akademik Kalite Özelliklerinin Değerlendirilmesi: Kafkas Üniversitesi İİBF Örneği, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Ens. Dergisi*, 13 (2): 225-253.
- Akıncı, Zeki (2015). Meslek Yüksekokullarında Verilen Turizm Eğitiminin Değerlendirilmesi: Bir Odak Grup Çalışması, *Mediterranean Journal of Humanities*, 1, 43-59.
- Aksu, Murat ve Bucak, Turgay (2012). Mesleki Turizm Eğitimi, *Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisi*, 4 (2): 7-18.
- Baltacı, Fukan; Üngüren, Engin; Avsallı, Hüseyin ve Demirel, O. Nuri (2012). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Eğitim Memnuniyetlerinin ve Geleceğe Yönelik Bakış Açılarının Belirlemesine Yönelik Bir Araştırma, *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 4 (1): 17-25
- Cevher, Ezgi (2015). Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi ve Kalite Algısının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8 (39): 804-818.
- Deveci, Bahar ve Aymankuy, Yusuf (2017). Uluslararası Skal Ödülü "Turizm Eğitim Oscarı" Almış Turizm Rehberliği Eğitimi Veren Yükseköğretim Kurumlarının Hizmet Kalitesi Ölçümü: Turizm Rehberliği Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5 (45): 410-433.
- Doğan, Didem (2013). Yeni Kurulan Üniversitelerin Sorunları ve Çözüm Önerileri, *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 3 (2): 108-116.

- Education First (2012). An Initiative of The United Nations Secretary-General,  
[http://www.globaleducationfirst.org/files/EdFirst\\_G29383UNO\\_PSlr.pdf](http://www.globaleducationfirst.org/files/EdFirst_G29383UNO_PSlr.pdf), E.T:17.05.2015.
- Hacıoğlu, Necdet; Kaşlı Mehmet, Şahin, Seda ve Tetik, Nuray (2008). *Türkiye’de Turizm Eğitimi*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kalaycı, Nurdan (2008). Yükseköğretimde Uygulanan Toplam Kalite Yönetimi Sürecinde Gözardı Edilen Unsurlardan TKY Merkezi ve Eğitim Programları, *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 6 (2): 163-188.
- Karakaya, Abdullah; Kılıç, İlknur ve Uçar, Mehmet (2016). Üniversite Öğrencilerinin Öğretim Kalitesi Algısı Üzerine Bir Araştırma, *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Özel Sayı 2: 40-55.
- Kayadibi, Fahri (2001). Eğitim Kalitesine Etki Eden Faktörler ve Kaliteli Eğitimin Üretime Katkısı, *İstanbul Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, 3: 71-94
- Küçükaltan, Gül (2007). *Hizmet Kalitesi, Kavramlar-Yaklaşımlar ve Uygulamalar* kitabı içerisinde Hizmet Kalitesi Kavramına Genel Bir Yaklaşım ve Hizmet Kalitesinin Önemi Bölümü, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Maviş, Fermani ve Kozak, Sabah (1992). Meslek Yüksekokullarında Turizm Programı ve Anadolu Üniversitesi Eskişehir Meslek Yüksekokulu Turizm Otelcilik Ders Programı, Turizm Eğitimi Konferansı-Workshop, Yorum Basım Yayın, Ankara, 169-172.
- Özdamar, Kazım (1999) Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi 1. Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Pırnar, İge (2007). *Hizmet Kalitesi, Kavramlar-Yaklaşımlar ve Uygulamalar* kitabı içerisinde Kalite Kavramı ve Önemi Bölümü, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sekaran, Uma (1992). *Research Methods For Business*, Second Edition, John Wiley ve Soons; USA.
- Şahin Güzel, Gonca (2011). Üniversite Düzeyinde Turizm Eğitiminde Hizmet Kalitesi Beklenti ve Algısına Yönelik Ankara’da Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3/4, 49-65.
- Taş, Umur ve Yenilmez, Füsün (2008). Türkiye’de Eğitimin Kalkınma

- Üzerindeki Rolü ve Eğitim Yatırımlarının Geri Dönüş Oranı, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9 (1): 155-186.
- Taşkın, Ercan ve Kurubaş, Erol (2002). Hizmet Pazarlaması Açısından Eğitim Hizmetlerinde Kalite: Kütahya'daki Özel Dershane Öğrencileri ile İlgili Bir Saha Araştırması. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, (7): 223-224.
- Türel, Nesrin ve Aytar, Oğuzhan (2014). Meslek Yüksekokulu Eğitiminde Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi ile Ölçümü: Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesinde Bir Uygulama, *Akademik Bakış Dergisi*, 4:1-24.
- TÜSIAD (1999). Türkiye'de Mesleki ve Teknik Eğitimin Yeniden Yapılandırılması, Yayın No: TÜSIAD-T/99-2/252. <https://tusiad.org/tr/tum/item/1852-turkiyede-mesleki-ve-teknik-egitimin-yeniden-yapilandirilmesi>, E.T: 15.07.2018.
- Unkovic, Slobodan (2017). Talent Development and Education in Tourism, *The European Journal of Applied Economics*, 14(2), 70-75.
- Üstünlüoğlu, Evrim (2016). Algılar ve Gerçekler: Yükseköğretimde Öğretim Kalitesi, *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 41 (184):235-250.
- Üzümcü Polat, Tülay ve Bayraktar, Süheyla (2004). Türkiye'de Turizm Otel İşletmeciliği Alanında Eğitim Veren Yükseköğretim Kuruluşlarındaki, Eğiticilerin Turizm Mesleki Eğitiminin Etiksel Açısından İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması, 3. *Bilgi-Ekonomi-Yönetim Kongresi*, Eskişehir, 79-92.
- Yıldırım, Ali ve Şimşek, Hasan (2018). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*, Ankara, Seçkin Yayınları.
- Yükseköğretim Kurulu (2007). *Türkiye'nin Yükseköğretim Stratejisi*, Yayın No:2007-1, Şubat, Ankara.

