

YÜKSEKÖĞRETİM DÜZEYİNDE TURİST REHBERLİĞİ EĞİTİMİ VEREN ÖĞRETİM KURUMLARINDA UYGULANAN EĞİTİME YÖNELİK ÖĞRENCİ ALGILAMALARI

Yalçın ARSLANTÜRK*

ÖZET

Bu araştırmanın amacı, Yükseköğretim seviyesinde turist rehberliği eğitimi gören öğrencilerin hizmet kalitesi ile algulamalarını belirlemektir. Bu amaç için, SERVQUAL hizmet kalitesi ölçeğinin algılama kısmı ile ilgili olan SERVPERF ölçeği kullanılmıştır. Araştırma kapsamında n=960 olarak gerçekleştirilmiştir. Araştırma turist rehberliği eğitimi veren lisans ve önlisans derecesi veren toplam 15 fakülte, yüksekokul ve meslek yüksekokulu kapsamaktadır. “Öğrenim süresine göre hizmet kalitesi ölçeği boyutları ortalama puanları arasında fark vardır” hipotezine ait tüm alt hipotezler kabul edilmiştir. Bu anlamda ortaya çıkan en önemli bulgulardan biri, iki yıllık öğretim veren meslek yüksekokulları ve dört yıllık öğretim veren yüksek okullar ve fakülteler arasında ortaya çıkmıştır. Hizmet kalitesi alt boyutlarının hepsinde iki yıllık öğretim veren meslek yüksekokulları aleyhine göreceli bir algılama saptanmıştır. Araştırmada gerçekleştirilen analizlerin sonucu, ilgili kurum yöneticileri tarafından karar verme, planlama ve süreç iyileştirme çabalarında kullanılabilir.

Anahtar Kelimeler: Yükseköğretim eğitim kalitesi, SERVPERF, SERVQUAL, turist rehberliği eğitimi

STUDENTS' PERCEPTIONS TOWARDS THE EDUCATION IMPLEMENTED AT HIGHER SCHOOLS ON TOURISM GUIDANCE

ABSTRACT

The objective of this study is to determine the perception level of the students at higher schools offering tourism guidance programs. To serve this purpose, SERVPERF scale, also known as the perception part of the SERVQUAL scale, was implemented. The number of the participants (n) was found out to be 960. The study covered in total 15 faculties, higher schools and vocational higher schools offering programs on tourism guidance. In terms of the duration of education, all the sub-hypotheses that there is a relation between duration of education and average scores of service quality dimensions were accepted. In this regard, one of the striking findings of the study is that there is a huge gap in terms of the quality dimensions between vocational higher schools and faculties and higher schools. The perception level for those at vocational higher schools is relatively lower than those at schools offering four years of education. The result of the analyses performed might suggest some insights for the administrators in terms of planning, decision making and process improvement.

Keywords: Higher education quality, , SERVPERF, SERVQUAL, tourist guide education

* Okutman Dr., Gazi Üniversitesi, arslanturk@gazi.edu.tr

1. GİRİŞ

21. yüzyıl ekonomisinin mamul tabanlı bir ekonomi olmaktan ziyade, bilgiye dayanan ve dolayısıyla bilgi gelişimine, yeniliğe ve ticarileşmeye açık bir ekonomi olduğu artık daha belirgin hale gelmiştir. Bilgi, kaliteli bir turizm eğitimi ve başta seyahat acenteleri olmak üzere turizm ile ilgili işletmelerin başarılarının temelini oluşturan temel bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. Turizm eğitiminin karşılaştığı en büyük zorluk, sadece turizm sektörünün ihtiyaçlarını karşılamaktan ziyade, turizmin bir bütün olarak gelişmesine katkıda bulunacak bir bilgi gelişimine katkıda bulunmak ve bunun artmasını sağlamaktır (Markovic, 2006; 86).

Müşteri ve müşteri memnuniyeti, bir hizmetin veya ürünün dolayısıyla bir kuruluşun var olabilmesini etkileyen en önemli unsurlardan biri haline gelmiştir. Eğitim hizmetlerinde de müşteri memnuniyetinin sağlanması, oldukça önemli, gerekli ve vazgeçilmez konulardan biridir. Eğitim hizmetlerinde müşteri memnuniyetini sağlamak için hataların, memnuniyetsizliği ortadan kaldırmayı sağlayacak geriye dönük bilgilerin ve tepkilerin elde edilmesi ve buna göre gerekli düzenlemelerin yapılması gerekir. Ayrıca uygulamalardaki başarı ve başarısızlıkların belirlenmesine de ihtiyaç duyulmaktadır. Bunun için bu konudaki örneklerin incelenmesi ve gelecekte eğitim sürecini iyileştirecek ve geliştirecek bulgulara sahip olunması zorunluluğu vardır (Özgeldi ve Yamamoto, 2008; 21).

Eğitim hizmetlerinde kalite düzeyinin belirlenmesindeki ilk adım, öğrenci memnuniyetinin belirlenmesidir. Bu doğrultuda memnuniyet, öğrenci algılarının analizi ile ortaya çıkarılabilmektedir. Dolayısıyla öğrencilerin eğitim hizmetlerinin kalitesine yönelik algılarının tespiti, hizmet kalitesinin standardının belirlenmesinde önemli bir başlangıç noktası teşkil etmektedir.

Hizmet kalitesini ölçmek, hizmet üreten tüm sektörlerde olduğu gibi eğitim sektöründe de en önemli sorunlardan biri olarak ortaya çıkmaktadır. Ancak kalite iyileştirme ve geliştirme sürecinin ilk aşamasını mevcut kalitenin ölçülmesi oluşturmaktadır. Literatürde hizmet kalitesini ölçmek üzere geliştirilen çok sayıda yöntem ortaya çıkmaktadır, bunlar arasında en yaygın kullanılan yöntem ise “SERVQUAL Yöntemi (Service Quality- Hizmet Kalitesi)”dir (Güzel, 2006; 13). Bu araştırmada, lisans ve ön lisans düzeyinde turist rehberliği eğitimi veren üniversitelerde hizmet kalitesi algısını ölçmek için SERVQUAL ölçeğinin bir sadece algılama boyutunu, dolayısıyla gerçekleşen hizmeti ele alan, “SERVPERF (Service Performance – Hizmet Performans)” yönteminin uygulanabilirliğini test etmenin yayında, bu yöntemle göre öğrencilerin aldıkları hizmetin kalitesinin çeşitli boyutlarını belirlemeye yönelik algıları tespit edilmeye çalışılmıştır.

Öğrencilere birçok seçeneğin açık olduğu rekabetçi ortam, yükseköğretim kurumlarının öğrenci çekmesini ve öğrenci tutmasını belirleyen faktörler, ciddi bir şekilde mercek altına alınmalıdır (Markovic, 2006; 86). Bu anlamda bu

çalışma ile Türkiye’de bulunan yükseköğretim seviyesinde turist rehberliği eğitimi veren okulların durumu belirlenmeye çalışılacaktır.

Bu doğrultuda araştırmanın problemi; yüksek öğretim kurumlarında turist rehberliği öğrenimi gören öğrencilerin, eğitim hizmetlerinin kalitesine yönelik algılarının tespiti ve bu algı düzeyine etki eden kimi faktörlerin etkisinin belirlenmesidir.

1.1. Araştırmanın Önemi

Dünyada lisans seviyesinde turizm ile ilgili programların son yıllarda artması oldukça dikkat çekmektedir (Horng, Teng ve Baum, 2009). Araştırmaya konu olan hizmet kalitesi algısının tespit edilmesi tüm sektörlerde önemli olduğu gibi eğitim hizmetlerinde de son derece önemli bir konu olarak dikkat çekmektedir. Eğitim hizmetlerinin kalitesinin tespiti öncelikle eğitim düzeyinin mevcut durumunun tespiti ile sağlanabilmektedir. Bu nedenle mevcut durum analizi hizmetlerden faydalanan müşterilerin diğer bir ifade ile öğrencilerin hizmetlere ilişkin algılarının tespiti ile mümkündür.

Literatürde eğitim hizmetlerinin kalite seviyesini belirlemeye yönelik, özellikle yüksek öğretim seviyesinde, hem yerli hem de yabancı araştırmalara rastlamak mümkündür (örneğin; Kocapınar, 2002; Tribe, 2003; Altan vd., 2003; Tan ve Kek, 2004; Güzel, 2006; Assente, Huffman ve Harp, 2007; Yılmaz, Filiz ve Yaprak, 2007; Okumuş ve Duygun, 2008; Horng, vd., 2009; Pereda, Airey ve Bennett, 2007; Markovic 2006). Diğer yandan turist rehberliği eğitimi veren yüksek öğretim programlarına yönelik hizmet kalitesi ölçümüne ilişkin yapılan bir araştırmaya rastlanmamış olması, mikro ölçekte araştırmanın önemini artıran bir özellik olarak dikkat çekmektedir.

Diğer yandan araştırmaya dahil edilen fakülte ve yüksekokulların Türkiye’nin farklı üniversite, fakülte veya yüksekokullardan oluşması araştırmanın etki alanının genişliğine işaret eden bir husus olarak araştırma sonuçlarına önemli katkılarda bulunmaktadır.

2. SERVQUAL Ölçeği

Parasuraman; Zeithaml ve Berry hizmet kalitesi kavramına geniş bir bakış açısı getirebilmek, kavramsal bir hizmet kalitesi modeli geliştirebilmek için bir dizi çalışmalar yapmışlardır. Araştırmacılar müşterilerle odak grup görüşmeleri, yöneticilerle derinlemesine görüşmeler yapmışlardır (Parasuraman vd., 1985; 41- 44). Çeşitli sektörlerde yapılan odak grup görüşmeleri sonucunda hizmet kalitesi boyutları saptanmış, hizmet kalitesi tanımlanmış ve müşteri beklentilerini etkileyen faktörler tespit edilmiştir (Parasuraman vd., 1985; 44; Parasuraman vd., 1990; 17-23). Müşterilerin algıladığı hizmet kalitesi, "müşteri beklentileri ile algıları arasındaki farklılık ölçüsü" olarak tanımlanırken, sözlü iletişim, kişisel ihtiyaçlar, geçmiş deneyimler ve dışsal iletişimlerin müşteri

beklentilerini etkileyen faktörler olduğu saptanmıştır Parasuraman vd. (1988, 23).

Parasuraman vd. (1990; 19) daha sonra uyguladıkları anketleri faktör analizi ile değerlendirerek, hizmet kalitesini belirleyen on boyutu beş boyuta indirgemişlerdir. Buradan hareketle SERVQUAL adını verdikleri bir hizmet kalite ölçüm aracı olan anketi geliştirmişlerdir.

Toplanan veriler tekrar istatistiksel analizlere tabi tutulmuş ve daha önce belirlenen on hizmet kalitesi boyutu beşe, ifade sayısı ise 22'ye indirilmiştir. Böylece SERVQUAL ölçeği son şeklini almıştır. Ankette temel olarak beş boyutla ilgili olarak 22 ifade (cümle) yer almaktadır. Her cümlenin algılanan hizmet ve beklenen hizmet olmak üzere iki soruluş biçimi vardır. Bu nedenle gerçekte ölçüm 44 ifade üzerinden yapılmaktadır. Kullanılan bir hizmetin, kullanıcılarına göre performans düzeyi ile bu hizmetten beklentiler arasındaki fark, hizmetin kalitesini belirlemektedir. Parasuraman vd., (1988) sayısal ölçümlere dayanacak olan bu araştırmalarının amacını; hizmet kalitesini ölçmek amacıyla geliştirilen çok parçalı bir ölçeği (SERVQUAL) tanımlamak ve bu ölçeğin özelliklerini ve potansiyel uygulanabilirliğini tartışmak olarak belirtmişlerdir.

2.1. SERVPERF Modeli

Cronin ve Taylor 1994 yılında SERVQUAL alternatifi olarak değerlendirilen ve daha sonraki araştırmacılar tarafından da sıklıkla kullanılan SERVPERF ölçeğini oluşturmuşlardır. Bu ölçekte SERVQUAL ölçeğindeki boyutlar temel alınmakla birlikte, SERVQUAL ölçeğinin sadece performans bölümü dikkate alınmaktadır. Her iki ölçeği kıyaslamak amaçlı yapılan araştırmaların sonucunda Cronin ve Taylor, SERVPERF ölçeğinin SERVQUAL ölçeğinden daha etkili ve iyi sonuçlar veren bir ölçek olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Aynı zamanda hizmetle beraber somut bir ürünün de sunulduğu durumlarda SERVPERF ölçeği daha geçerli bir ölçek olarak kabul edilmektedir ve bir firmanın performansına ilişkin tavırların, deneyimler mevcut değilken beklentiler yoluyla geliştirildiğini ve bu tavırların söz konusu firmanın hizmetlerinden yararlanma ve bu hizmeti satın alma eğilimlerini etkilediğini savunmuşlardır. Cronin ve Taylor'un yapmış oldukları çalışmadan hizmet kalitesi araştırmalarında müşteri beklentilerinin ölçülmesinin gerekli olmadığı anlaşılmamalıdır. Bu model de SERVQUAL ölçeğini oluşturan 22 soruyu aynen kullanmaktadır. Fakat hizmet kalitesinin sadece performansın (algılamaların) bir fonksiyonu olduğunu savunmaktadır (hizmet kalitesi = performans). Diğer bir ifadeyle SERVPERF modeline göre hizmet kalitesini ölçmek için hizmet performansının ölçülmesi yeterli görülmektedir.

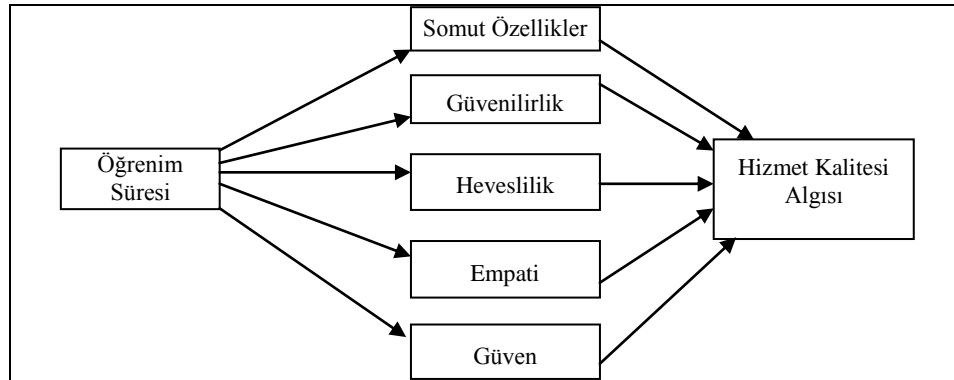
Cronin ve Taylor'un SERVQUAL modeline göre daha sağlıklı olduğunu savundukları ve hizmet kalitesinin müşteri davranış şekilleriyle bağlantılı olarak araştırılması gerektiğini ileri sürdükleri SERVPERF modelinde, SERVQUAL

modelindeki müşteri beklentilerinin ölçülmesindeki gereksizliğe ek olarak, müşteri tatmini olgusunun da ihmal edildiği belirtilmektedir. Bu bağlamda SERVPERF modelinde, müşteri tatmini ve hizmet kalitesi kavramları farklı ele alınmakta ve SERVQUAL modelinde ileri sürülen, yeniden satın alma davranışının hizmet kalitesinden etkilendiği savına karşı çıkılarak, yeniden satın alma davranışının, hizmet kalitesinden çok, müşteri tatmininden etkilendiği ileri sürülmektedir. Sonuç olarak SERVPERF modeli hizmet kalitesi ve müşteri tatmini ilişkisinin nedensel sırasını ortaya koymakla literatüre katkıda bulunan bir model olma özelliği taşımaktadır (Bülbül ve Demirer, 2008).

3. YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın modeli, evren, örneklem ve analiz yöntemine ilişkin bulgular değerlendirilmiştir. Araştırma tanımsal bir araştırmadır. Tanımlayıcı araştırmanın temel amacı Kurtuluş'a (1996,310) göre, mevcut problemi, bununla ilgili durumları, değişkenleri ve değişkenler arasındaki ilişkileri tanımlamak ve değerlendirmektir. Bu amacı gerçekleştirmek için Şekil 1'de verilen araştırma modeli benimsenmiştir.

3.1. Araştırmanın Modeli



Şekil 1: Araştırmanın Modeli

Parasuraman vd. (1988, 23) faktör analizi gibi çeşitli yöntemlerle hizmet kalitesini belirleyen beş boyut belirlemişlerdir. Buradan hareketle hizmet kalite ölçeğini geliştirmişlerdir ve bu ölçekte yer alan beş boyut aşağıdaki gibidir.

1. **Fiziksel Özellikler (Tangibles):** Binaların, hizmet verilen salonlarının, donanımının ve iletişim malzemelerinin görünüşü
2. **Güvenilirlik (Reliability):** Vaat edilen hizmetin, güvenilir ve kusursuz bir biçimde yapılabilme becerisi
3. **Heveslilik (Responsiveness):** Müşterilere yardım etmek ve çabuk hizmet vermek konusundaki gönüllülük ve isteklilik

4. **Güven (Assurance):** Çalışanların bilgisi, saygısı, öğrencilerde güven duygusu uyandırma becerisi, yardımseverliği ve rahatlığı
5. **Empati (Empathy):** Müşterilere karşı kişisel ilgi gösterilmesi, duyarlılık ve müşteriye gözetilen tavır

Bu anlamda bu boyutların hizmet kalitesi algılamasında önemli olduğu düşünülmektedir. Araştırma modelinde Hizmet Kalitesi Ölçeği'nin alt boyutlarını oluşturan beş alt boyut ve belirlenen diğer değişkenler arasındaki ilişkilerin hizmet kalitesi algısına etkisi belirlenmeye çalışılacaktır. Bu bağlamda çalışmanın hipotezleri

- H₁** : Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarını algılamaları öğrenim süresine göre farklıdır.
- H_{1.1}** : Öğrencilerin hizmet kalitesi “somut özellikler” boyutunu algılamaları öğrenim süresine göre farklıdır.
- H_{1.2}** : Öğrencilerin hizmet kalitesi “güvenilirlik” boyutunu algılamaları öğrenim süresine göre farklıdır.
- H_{1.3}** : Öğrencilerin hizmet kalitesi “heveslilik” boyutunu algılamaları öğrenim süresine göre farklıdır.
- H_{1.4}** : Öğrencilerin hizmet kalitesi “empati” boyutunu algılamaları öğrenim süresine göre farklıdır.
- H_{1.5}** : Öğrencilerin hizmet kalitesi “güven” boyutunu algılamaları öğrenim süresine göre farklıdır.

3.2. Varsayımlar

Veri toplama aracı olarak kullanılacak ölçeğin, değişkenleri en az sıralama ölçme düzeyi duyarlılığında ölçtüğü varsayılmıştır. Diğer bir ifadeyle, ölçeklerde yer alan maddelerin her birindeki değerler arasındaki farklılık ankete katılan öğrenciler tarafından ayırt edilebilecektir. Ayrıca, söz konusu ölçeğin uygulanmasında ankete katılan öğrencilerin ölçekte bulunan her bir ifadeyle ilgili gerçek durumu yansıtacak şekilde cevap verdikleri varsayılmıştır. Buna ilaveten, araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan anketlere cevap verenlerin, mantıklı yanıtlar verebilmeleri için, öğrenim gördükleri kurumun yönetmelikleri, kuralları ve çalışma koşulları hakkında yeterli bilgi sahibi oldukları varsayılmıştır.

3.3. Kapsam ve Sınırlılıklar

Araştırmanın kapsamını yüksek öğretim kurumlarındaki eğitim hizmetlerinin kalitesinin öğrencilerin algıları üzerinden belirlenmesi oluşturmaktadır, bu anlamda eğitim hizmetlerinin kalite düzeyi yalnızca öğrenci algıları ile sınırlandırılmıştır. Diğer yandan araştırmaya dahil edilen

yükseköğretim kurumlarındaki mevcut öğrenci sayısı tam olarak tespit edilemediğinden, Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi tarafından yayınlanan kılavuzda yer alan öğrenci sayıları dikkate alınmıştır. Araştırma Türkiye çapında yapılmıştır ve yüksek öğretim kurumlarının turist rehberliği programında öğrenim gören öğrencilerin hepsinin araştırmaya katılması hedeflenmiştir. Araştırma kapsamında evren 3784 öğrenci olarak tespit edilmiştir. Ancak araştırmanın yapıldığı dönemde bazı öğrencilerin ve idarecilerin isteksizliği ve anket uygulamasına dair izin alınmadığı için araştırmaya dahil edilen anket sayısı 960 olarak gerçekleşmiş olması diğer bir sınırlılığını oluşturmaktadır.

3.4. Örneklem

Araştırmanın çalışma evreni, Yükseköğrenim Turist Rehberliği öğrencileri ile sınırlandırılmış olup, araştırmanın yapıldığı tarihte Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Kılavuzuna göre toplam 3784 öğrenci vardır (Meslek yüksekokulu toplam 1198 x 2; fakülte ve yüksekokul toplam 347 x 4; genel toplam 3784). Bu formülde N yerine 3784 koyarak örnek büyüklüğünü 0.05 hata payında %0.95 güven aralığında belirlenirse;

$$\text{Örneklem Büyüklüğü} = \frac{[(1.96)^2 \times (0.25)] / (0.05)^2}{1 + [(1/3784) \times (1.96)^2 (0.25)] / (0.05)^2} = 348$$

ankettir. Çalışma evreninde seçilen Turist Rehberliği eğitimi veren 15 fakülte, Yüksekokul ve meslek yüksekokullarında eğitimini sürdüren öğrencilerin içinden örneklem alınmıştır. Seçilen grubun içinde 960 öğrenci vardır. Anketin güvenilirliğini arttırmak amacıyla 1100 öğrenciye anket verilmiş bunlardan 960'ı değerlendirmeye alınmıştır.

3.5. Verilerin Toplanması

Araştırmada kullanılacak olan tüm ölçeklerin, güvenilirlik düzeyinin tespiti için ise, anket formlarının ön uygulamayla Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Öğretmenliği öğrenimi gören öğrencilerle gerçekleştirilen ön uygulama sonucu elde edilen verilere dayalı olarak, ölçeğin güvenilirlik ve geçerlilik analizleri yapılmıştır. Buna göre kullanılan ölçekte Cronbach Alpha (α) istatistiği = 0.909 olarak hesaplanmıştır ve her bir ifadenin faktör yükleri 0.524 ile 0.925 arasında değişmektedir ve faktör yükü <0.40 altında olan ifadeler ölçekten çıkarılmıştır.

Hizmet kalitesi ölçeğinde “somut özellikler”, “güvenilirlik”, “empati”, “heveslilik”, “güven”e ilişkin davranışlar maddelenerek verilmiş ve her davranışın karşısına 5’li Likert ölçeği konulmuştur. Ölçekte kullanılan derecelendirmeler; tamamen katılıyorum (5), katılıyorum (4), biraz katılıyorum (3), katılmıyorum (2) ve kesinlikle katılmıyorum (1) şeklindedir.

4. BULGULAR VE YORUM

Bu bölümde, araştırma sonucu elde edilen bulgular verilerek yorumlanmıştır.

4.1. Hizmet Kalitesi Ölçeği İçin Öğrenim Süresine Göre t Testi Sonuçları

Tablo 1: Öğrenim Süresine Göre Boyutların Ölçek Ortalamaları İçin Bağımsız Örneklem t Testi Sonuçları

Alt Maddeler	İki Yıllık		Dört Yıllık		t Değeri	P
	\bar{X}	s.s	\bar{X}	s.s		
Okulum fiziksel açıdan görsel çekiciliğe sahiptir	2.539	0.050	2.854	0.077	-3.433	0.001**
Okulumda hizmet verirken kullanılan malzemeler (araç-gereçler) göze hoş görünürler (broşür, kitapçık vs.)	2.440	0.054	2.906	0.081	-4.747	0.000***
Okulumdaki binalarda ve dersliklerde modern donanım ve ileri teknoloji vardır	3.077	0.051	3.348	0.078	-2.898	0.004**
Okulumun öğretim üyeleri (ve diğer tüm çalışanlar) temiz ve düzgün görünüşlüdür.	2.737	0.049	2.962	0.078	-2.481	0.013*
Okulumun öğretim elemanları ders ile ilgili kayıtları düzenli tutarlar	3.190	0.053	3.401	0.077	-2.201	0.028*
Okulumda öğrenci isleri ders ve öğrenciyle ilgili kayıtları düzenli tutarlar	3.221	0.051	3.533	0.075	-3.361	0.001**
Okulumda öğretim elemanları işlerini başarılı bir şekilde gerçekleştirebilmek için yönetim tarafından her zaman desteklenir	3.300	0.050	3.488	0.078	-2.032	0.042*
Okulumdaki öğretim elemanları verdikleri sözü (sınavların açıklaması, ders ile ilgili not dağıtımı, vb.) tutarlar	3.165	0.053	3.282	0.080	-1.210	0.227
Okulumda öğretim elemanları ders içeriğini titizlikle geliştirmiştir	3.100	0.053	3.443	0.076	-3.608	0.000***
Okulumda akademik ve idari personel öğrencilerin sorunlarını dinleme ve ilgilenmede asla çok meşgul değildir	3.177	0.051	3.387	0.075	-2.262	0.024*
Okulumda öğrencilerin zorunlu Türkiye turu vaktinde etkin bir şekilde organize edilir.	3.342	0.053	3.509	0.078	-1.741	0.082
Okulumda öğretim elemanları derslerine vaktinde girer vaktinde çıkar	3.076	0.056	3.380	0.080	-3.020	0.003**
Okulumda öğretim elemanları ders programları sınav tarihleri gibi konularda öğrencileri vaktinde bilgilendirir	3.165	0.050	3.181	0.076	-0.179	0.858
Okulumda öğretim elemanları öğrencilerin sorunlarının çözümünde yardımcı olup ilgi gösterirler	3.097	0.054	3.390	0.075	-3.072	0.002**

Alt Maddeler	İki Yıllık		Dört Yıllık		t Değeri	P
	\bar{X}	s.s	\bar{X}	s.s		
Okulumda öğretim elemanları dışındaki çalışanlar öğrencilerin işleriyle ilgilenirler	2.820	0.052	3.247	0.079	-4.508	0.000***
Okulumda öğrenciler öğretim elemanlarıyla internet yoluyla bağlantı kurabilirler	2.842	0.052	3.188	0.077	-3.675	0.000***
Okulumda öğretim elemanları öğrencilere içtenlikle ve gerçek ilgi gösterirler	2.832	0.052	3.171	0.080	-3.559	0.000***
Okulumda öğretim elemanları öğrencilere karşı hoşgörülü ve naziktir	2.939	0.052	3.129	0.078	-2.017	0.044*
Okulumda öğretim elemanları sınav ve benzer konuları adil değerlendirir.	2.746	0.052	3.146	0.083	-4.140	0.000***
Okulumda öğretim elemanları konuyla ilgili bilgilerini hem pratik hem de teorik açıdan sürekli yenilerler	2.727	0.053	3.132	0.080	-4.199	0.000***
Okulumda idari personel, öğrencilere karşı hoşgörülü ve naziktir	2.721	0.053	2.787	0.080	-0.693	0.488
Okulumda öğrenciler öğretim elemanları ile olan ilişkilerinde kendilerini güvende hissederler	2.700	0.053	3.185	0.080	-5.033	0.000***

* $p < 0.05$ ve ** $p < 0.01$ *** $p < 0.001$

Tablo 1 incelendiğinde; öğrencilerin öğrenim sürelerine göre iki yıllık yüksek okulda eğitim gören öğrencilerin “Okulum fiziksel açıdan görsel çekiciliğe sahiptir” görüşü puanları ortalaması 2.539 iken dört yıllık fakültede eğitim gören öğrencilerin puan ortalaması 2.854 olup, aradaki fark istatistiksel açıdan önemlidir ($p < 0.01$). İki yıllık yüksek okulda eğitim gören öğrencilerin “Okulumda hizmet verirken kullanılan malzemeler (araç-gereçler) göze hoş görünürler (broşür, kitapçık vs.)” görüşü puanları ortalaması 2.440 iken dört yıllık fakültede eğitim gören öğrencilerin puan ortalaması 2.906 olup, aradaki fark istatistiksel açıdan önemlidir ($p < 0.001$).

Genel olarak hizmet kalitesi ölçeği maddeleri için dört yıllık fakültede eğitim gören öğrencilerin puanı iki yıllık yüksek okulda eğitim gören öğrencilerden yüksektir. İki yıllık meslek yüksekokullarının dört yıllık fakülte ve yüksekokullara göre daha yeni olması ve bu anlamda meslek yüksekokullarında istihdam edilen akademik personelin dört yıllık fakülte ve yüksekokullara göre, genel olarak, daha az tecrübeli olması bu kalite algılamasının daha az olmasının sebeplerinden bir olarak açıklanabilir.

4.2. Çok Boyutlu Ölçekleme Analizi İle Fakülte ve Yüksek Okulların Konumlandırılması

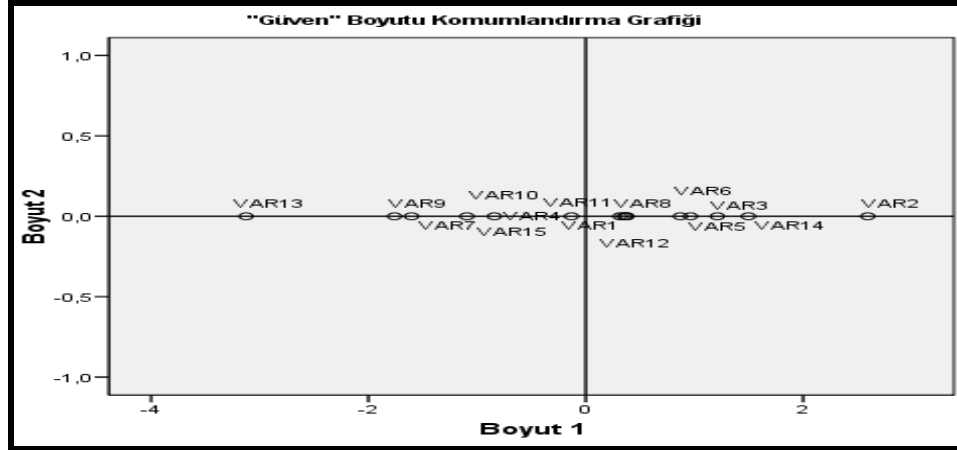
Çok boyutlu ölçekleme analizi 1938 yılında Hausholder ve Young tarafından ortaya konmuştur. Çok boyutlu ölçekleme analizi “n” tane obje veya birim arasındaki “p” tane değişkene göre belirlenen uzaklıklara bağlı olarak objelerin k boyutlu ($k < p$) bir uzayda gösterimini elde etmeyi amaçlayan ve

böylece objeler arasındaki ilişkileri saptamaya yarayan birçok değişkenli analiz yöntemidir (Özdamar, 1999 : 479). Çok boyutlu ölçekleme analizi. Hem görsel bir haritalama imkânı vermekte hem de gözlemler ile değişkenler arasındaki ilişkileri görsel olarak ortaya çıkarmaktadır.

Tablo 2: Çok Boyutlu Ölçekleme Analizinde Kullanılan Okullar Listesi ve Kodu

Kodu	Fakülte / Yüksekokul / Meslek Yüksekokulu
VAR1	Marmara Üni. Sos. Bil. MYO. Tur. Reh.
VAR2	Erciyes Üni. Nevşehir Tur. İşl. ve Otel. Y.O. Tur. Reh.
VAR3	Adnan Menderes Üni. Tur. İşl. ve Otel. Y.O. Sey.İşl. ve Tur. Reh.
VAR4	Balıkesir Üni. Tur. İşl. ve Otel. Y.O. Tur. Reh.
VAR5	Selçuk Üni. Sos. Bil. MYO. Tur. Reh.
VAR6	Selçuk Üni. Silifke Taşucu MYO. Tur. Reh.
VAR7	Zonguldak Karaelmas Üni. Safranbolu MYO. Tur. Reh.
VAR8	Süleyman Demirel Üni. Yalvaç MYO. Tur. Reh.
VAR9	Başkent Üni. Tic. Bil. Fak. Tur. ve Reh.
VAR10	Kocaeli Üni. Derbent MYO. Tur. Reh.
VAR11	Gazi Üni. Tic. ve Tur. Eği. Fak. Tur. İşl. Eği.
VAR12	Ankara Üni. Beypazarı MYO. Tur. Reh.
VAR13	Anadolu Kültür ve Eğitim Vakfı Anadolu Bil. MYO. Tur. Reh.
VAR14	Uludağ Üni. İznik MYO. Tur. Reh.
VAR15	Van Yüzüncü yıl Üni. Van MYO. Tur. Reh.

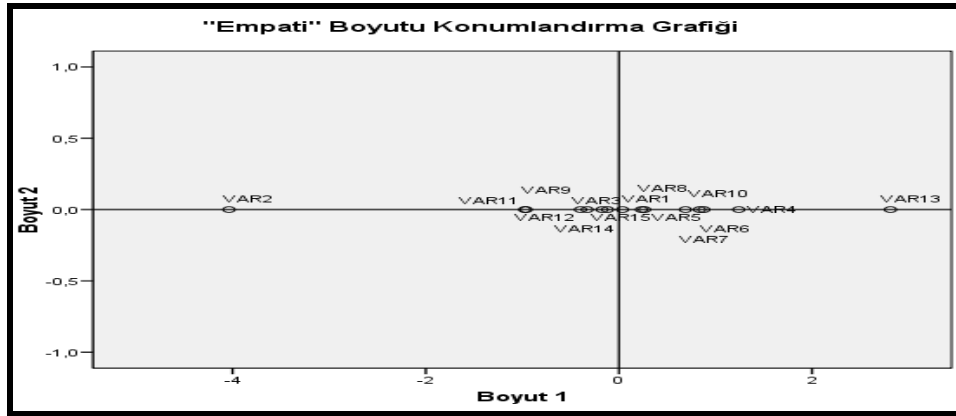
Grafik 1: “Güven” Boyutuna Göre Tüm Okulların İki Boyutlu Konumlandırma Grafiği³



³ Şekil oluşturulurken kullanılan bilgisayar paket programı şekil içinde Türkçe dilini desteklemediği için okulları simgelemek üzere “VAR.” sözcüğü kullanılmıştır. Tablo 24’de tüm okulların “var” kodu ve karşılığı verilmiştir. Şekillere ilişkin yorumlar kod numaralarına göre yapılmıştır.

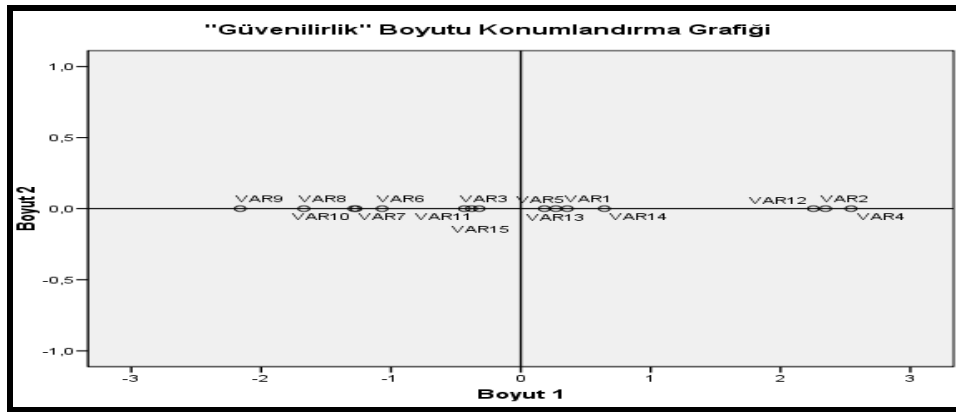
“Güven” boyutu açısından grafik incelendiğinde; VAR13. ve VAR2 diğer okullardan farklı konumlanmıştır. “Güven” faktörü açısından VAR13 öğrenci algılamaları *olumsuz yönde* gerçekleşmekte iken VAR2 öğrenci algılamaları *olumlu yönde* gerçekleştiği denilebilir.

Grafik 2: “Empati” Boyutuna Göre Tüm Okulların İki Boyutlu Konumlandırma Grafiği



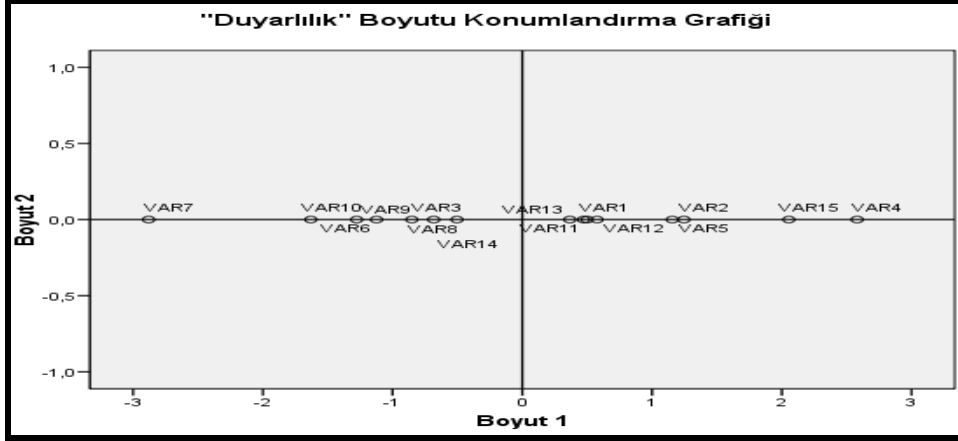
“Empati” boyutu açısından grafik incelendiğinde; VAR13 ve VAR2 diğer okullardan farklı konumlanmıştır. “Empati” faktörü açısından VAR13 öğrenci algılamaları *olumlu yönde* iken VAR2 öğrenci algılamaları *olumsuz yönde* gerçekleştiği denilebilir.

Grafik 3: “Güvenilirlik” Boyutuna Göre Tüm Okulların İki Boyutlu Konumlandırma Grafiği



“Güvenilirlik” boyutu açısından grafik incelendiğinde; VAR9, VAR12, VAR2 ve VAR4 diğer okullardan farklı konumlanmıştır. “Güvenilirlik” faktörü açısından VAR9 öğrenci algılamaları *olumsuz yönde* iken VAR12, VAR2 ve VAR4 öğrenci algılamalarının *olumlu yönde* gerçekleştiği denilebilir.

Grafik 4: “Heveslilik” Boyutuna Göre Tüm Okulların İki Boyutlu Konumlandırma Grafiği



“Heveslilik” boyutu açısından grafik incelendiğinde; VAR7, VAR4 ve VAR15 diğer okullardan farklı konumlanmıştır. “Heveslilik” faktörü açısından VAR7 öğrenci algılamaları *olumsuz yönde* iken VAR4 ve VAR15 öğrenci algılamaları *olumlu yönde* gerçekleştiği söylenebilir.

Grafik 5: “Somut Özellikler” Boyutuna Göre Tüm Okulların İki Boyutlu Konumlandırma Grafiği



“Somut Özellikler” boyutu açısından grafik incelendiğinde; VAR3,VAR5, VAR11 ve VAR2 diğer okullardan farklı konumlanmıştır. “Somut Özellikler” faktörü açısından VAR3,VAR5, VAR11 öğrenci algılamaları *olumsuz yönde* iken VAR2 öğrenci algılamalarının *olumlu yönde* olduğu söylenebilir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırma Turist Rehberliği eğitimi veren yüksek öğretim seviyesindeki okullarda öğrenim gören öğrenciler üzerinden gerçekleştirilmiştir (n=960).

Çalışmada SERVQUAL hizmet kalitesi modelinin algılamayı ölçen kısmı olan ve SERVPERF olarak adlandırılan bir ölçek kullanılmıştır. SERVQUAL hizmet kalitesi ölçümü modeline göre Hizmet Kalitesi = Algılama – Beklenti olarak gerçekleşmektedir. SERVPERF hizmet kalitesi ölçüm modeline göre Hizmet Kalitesi = Performans olarak gerçekleşmektedir. Ölçek pilot çalışmaya tabi tutulmuş ve boyutlar için elde edilen faktör yükü > 0.50 olarak gerçekleşmiş ve Cronbach Alpha katsayısı ise > 0.90 olarak belirlenmiştir.

Eğitim alınan okul türüne göre hizmet kalitesi ölçeği tüm alt boyutları arasında istatistiksel anlamlı bir fark bulunmuştur. “Somut Özellikler” boyutu için iki yıllık okulların ortalaması 10.793 iken dört yıllık okulların ortalaması 12.070 olarak gerçekleşmiştir ve aradaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır ($p < 0.001$). “Heveslilik” boyutu ile ilgili olarak iki yıllık okulların ortalaması 15.816 iken dört yıllık okulların ortalaması 16.847 olarak gerçekleşmiştir ve aradaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır ($p < 0.05$). Bu durumda “H₁: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarını algılamaları öğrenim süresine göre farklıdır” hipotezine ait tüm alt hipotezler kabul edilmiştir.

Bu anlamda ortaya çıkan en önemli bulgulardan biri, çok boyutlu ölçekleme analizinden de görsel olarak görüleceği üzere, iki yıllık öğretim veren Meslek yüksekokulları ve dört yıllık öğretim veren yüksekokullar ve fakülteler arasında ortaya çıkmıştır. Hizmet kalitesi alt boyutlarının hepsinde iki yıllık öğretim veren meslek yüksekokulları aleyhine göreceli bir algılama gerçekleştirilmiştir. Bundan dolayı önlisans düzeyinde eğitim veren meslek yüksekokullarındaki eğitim kalitesi geliştirilmeli ve bu konuda yetkililer harekete geçmelidir. Bu anlamda Ünlüöner ve Boylu (2009, 970) tarafından yapılan çalışma bu durumu ortaya oldukça net bir şekilde ortaya koymaktadır. Araştırmacılara göre MYO’larda kaliteli turizm eğitiminin bir göstergesi mezunların kolay iş bulup bulamamasıdır. Mezunları kolay iş bulan programlara rağbet arttığı için okula girişteki puanlar da artmaktadır. Bu durumu aynı zamanda eğitim kalitesinin de bir göstergesi olarak değerlendirmek uygun olabilir. Ön lisans düzeyinde verilen turizm eğitiminin amacı; öğrencilere bilgi ve beceri bileşenini vererek, turizm sektöründe çalışan ara kademe elemanların sahip olması gereken nitelikleri kazandırmaktır. Ancak Türkiye’de genel olarak MYO’ların siyasi istismara oldukça açık olması, bu okulların akademik kadro ve mali kaynaklar gibi alt yapı eksiklikleri giderilmeden açılması, söz konusu turizm programlarının da başarıya ulaşma şansını azaltmıştır. Özellikle önlisans düzeyinde turizm eğitimi veren kurumlarda, yetişmiş öğretim elemanı bulunmaması, öğrencilerin nitelikli ve etkin eğitim almalarının önünde önemli bir engeldir.

Mesleki eğitimde amaç teorikten çok uygulama amaçlı eğitim vermektir. Bu durumu engelleyen en önemli faktör öğretim elemanlarının yeterli deneyime sahip olmayışı ve dolayısıyla eğitimi olumsuz yönde etkilemesidir. Lisans düzeyinde değerlendirildiğinde, öğretim elemanlarının sahip oldukları

niteliklerinin, dünya çapında kabul edilen tanımları olduğu gözlenmektedir. Meslek yüksekokullarında doktoralı öğretim elemanları görev yaptığı gibi, bu dereceye sahip olmayan öğretim elemanlarının da görev yaptığı gözlenmektedir.

Vurgun'a göre (2008, 239) meslek yüksekokullarında görevli meslek dersi öğretim elemanları genelde lisans düzeyinde eğitim almış mezunlardan oluşmaktadır ve çoğunluğunun endüstri deneyimi bulunmamaktadır. Öğretim elemanlığı konusunda yeterli birikimleri yoktur. Genelde herhangi bir lisans programını bitirdikten sonra, doğrudan öğretim elemanı olarak ders vermeye başlamaktadırlar. Bu uygulama ne fakültelerde ne de orta öğretimde mevcuttur. Bu anlamda ilgili kurum yöneticileri karar verme, planlama ve süreç iyileştirme çabalarında yukarıda bahsi geçen hususları göz önüne almalıdır.

6. KAYNAKLAR

- Altan, Ş. , Atan, M. ve Ediz, A. (2003,). *Servqual Analizi İle Toplam Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Yüksek Eğitimde Bir Uygulama*. 12. Ulusal Kalite Kongresi, 13-15 Ekim, İstanbul.
- Altan, Ş., ve Atan, M. (2004). Bankacılık Sektöründe Toplam Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Analizi ile Ölçümü. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. (1). 17-32.
- Assante, M. L., Huffman, L., and Harp, S.S. (2007). Conceptualization of Quality Indicators for U.S. Based Four-Year Undergraduate Hospitality Management Programs. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*. Vol:7(2), 51-71.
- Brookes, M. (2003). Evaluating the 'Students Experience': An Approach to Managing and Enhancing Quality in Higher Education. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*. Vol. 2, No.1, 17-26.
- Bülbül, H. ve Demirer, Ö. (2008). Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri Servqual ve Servperf'in Karşılaştırmalı Analizi. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı: 20, (181-198).
- Cronin, J.J., and Taylor S.A. (1994,). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*. January, Vol. 58, (125-131).
- Güzel, N.G. (2006). *Yüksek Öğretimde Turizm Eğitimi ve Hizmet Kalitesi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Hornig, J., Teng, C., and Baum, T. (2009). Evaluating the Quality of Undergraduate Hospitality Tourism and Leisure Programmes. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*. Vol.8, No.1, (37-53).

- Hornig, J., Teng, C., and Baum, T. (2009). Evaluating the Quality of Undergraduate Hospitality Tourism and Leisure Programmes. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*. Vol.8, No.1, (37-53).
- Kocapınar, E. (2002). *Service Quality Measurement in Higher Education: An Application*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Kurtuluş, K. (1996). *Pazarlama Araştırmaları*, İ.Ü. İşletme Fak. Yayını, No 28., 5. baskı, İstanbul.
- Markovic, S. (2006). Expected Service Quality Measurement in Tourism Higher Education. *Our Economy*. 1-2, (86-95).
- Okumuş, A., ve Duygun, A. (2008). Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi ile Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. Cilt 8, Sayı 2, (17-38).
- Özdamar, K. (1999). *Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi: Çok Değişkenli Analizler*, Kaan Kitapevi, Eskişehir.
- Özgeldi, M. ve Yamamoto, G.T. (2008). *Eğitim Hizmetlerinde Müşteri Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*. *İktisat İşletme ve Finans Dergisi*. Cilt. 23. Sayı: 266. (21-50).
- Parasuraman, A., Berry L.L., and Zeithaml, V. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions of Service Quality*. New York: The Free Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, Fall, Vol.49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., and Berry L.L. (1988, Spring). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Spring, 64(1), (12-43).
- Pereda, M., Alrey, D. and Bennett, M. (2007). Service Quality in Higher Education: The Experience of Overseas Students. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*. Vol. 6, No.2, (55-67).
- Tan.C. K., and Kek, W.S. (2004, April). Service Quality in Higher Education Using an Enhanced SERVQUAL Approach. *Quality in Higher Education*, April, Vol. 10, No. 1, (17-24).
- Trlbe, J. (2003). Delivering Higher Quality: A Comparative Study of Lecturers' Perceptions and QAA Subject Review in Tourism. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*. Vol.2, No.1, (27-47).

- Ünlüönen K. ve Boylu Y. (2009). Türkiye'deki örgün turizm eğitime ilişkin rakamsal gelişmelerin değerlendirilmesi, *Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, 10.Ulusal Turizm Kongresi*, 21-24 Ekim 2009, Mersin, (955-975).
- Vurgun, L.(2008). "*Bilgi Toplumu Açısından Türkiye'deki Meslek Yüksekokullarının Örgütlenme Problemleri Ve Çözüm Önerileri*". Yayınlanmamış Doktora tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Yılmaz, V., Filiz, Z. ve Yaprak, B. (2007). SERVQUAL Yöntemiyle Yükseköğretimde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. Cilt 7, Sayı 1, (299-316).