

# LİSANS DÜZEYİNDE TURİZM EĞİTİMİ ALAN ÖĞRENCİLERİN EĞİTİM MEMNUNİYETLERİNİN BELİRLENMESİ: NEVŞEHİR ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ

Yrd. Doç. Dr. Duygu EREN\*

Arş. Gör. Eda ÖZGÜL\*\*

Öğr. Gör. Neşe ÇULLU KAYGISIZ\*\*\*

## Öz

Turizm sektöründe gelişimin sağlanabilmesi ve rekabetin sürdürülebilmesinde sektörde çalışanlar oldukça önemlidir. Turizm işletmelerinde hizmet kalitesinin ağırlıklı olarak işgörene bağlı olması sektörde çalışanların önemini artırmaktadır. Çünkü turizm işletmelerinde kaliteli hizmet vermek nitelikli personelle mümkündür. İyi eğitim almış ve tecrübeli çalışanlar, işletmeler arasındaki rekabette belirleyici bir öneme sahiptir. Bu nedenle turizm eğitimi, sektöre nitelikli personel kazandırılması açısından oldukça önemlidir. Turizm eğitimi veren bölümlerin dâhil edildiği bu araştırmanın temel amacı, turizm eğitimi alan lisans öğrencilerinin eğitim memnuniyetlerini belirlemektir. Araştırma verileri anket tekniği ile elde edilmiştir. Elde edilen veriler bilgisayar programları ile analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda öğrencilerin turizm lisans programlarından genel anlamda memnun oldukları anlaşılmaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Turizm, turizm eğitimi, eğitim memnuniyeti.

## Identification of Education Satisfaction of Undergraduate Tourism Students: A Case of Nevşehir University

### Abstract

The employees of tourism sector are important in the development of tourism sector, and sustainability of competition. As the service quality of tourism businesses mostly depends on employees, their importance increases. This is because qualified service in tourism businesses is rendered by qualified personnel. Well-educated and experienced employees have a significant place in the competition between businesses. Therefore, tourism education is significant in bringing in qualified personnel to the sector. The main aim of this study which includes tourism departments is to determine the education satisfaction of undergraduate tourism students. The survey data is obtained through questionnaire technique.

---

\* Nevşehir Üniversitesi, Turizm Fakültesi, [deren@nevsehir.edu.tr](mailto:deren@nevsehir.edu.tr)

\*\* Nevşehir Üniversitesi, Turizm Fakültesi, [edaozgul@nevsehir.edu.tr](mailto:edaozgul@nevsehir.edu.tr)

\*\*\* Aksaray Üniversitesi, Güzelyurt Meslek Yüksek Okulu, [nsecullu@aksaray.edu.tr](mailto:nsecullu@aksaray.edu.tr)

The obtained data is analyzed by computer software. The research result indicates that the students are generally pleased with their education at undergraduate tourism departments.

**Key Words:** Tourism, tourism education, education satisfaction.

## 1. GİRİŞ

Turizm endüstrisinin ülke ekonomisine büyük katkı sağlaması turizm pazarında rekabeti artırarak nitelikli insan gücüne olan ihtiyacı açığa çıkarmıştır.<sup>1</sup> Modern turizm anlayışının gerektirdiği hizmet kalitesinin sağlanması ve müşteri ile işgören arasındaki ilişkilerin kaliteli olarak gerçekleştirilmesi, büyük ölçüde sektörde istihdam edilen işgücünün meslekî ve teknik eğitim düzeylerinin yüksek olmasına bağlıdır.<sup>2</sup> Nitelikli insan gücü de ancak etkin ve kaliteli turizm eğitim ve öğretimiyle sağlanabilir.<sup>3</sup> Bu kapsamda düşünüldüğünde, turizm eğitiminin önemi kendiliğinden ortaya çıkmaktadır.

Turizm eğitim kurumlarının temel amacı; turizm sektöründe çalışacak elemanları temel eğitimden geçirerek turizm bilinci ve felsefesini kazandırmak, turizm sektörünün gelişmesine katkıda bulunmak, turizm sektörüne yetişmiş kalifiye personel sağlamak,<sup>4</sup> yönetim tekniklerini öğretmek yeni kavram, fikir ve teknolojileri kavrayabilecek üst düzey turizm profesyonellerini yetiştirmektir.<sup>5</sup> Kısaca turizm eğitimi, turizm konusunda bilgili, kalifiye personel ve yönetici yetiştirilmesini amaçlayan çalışmalar bütünüdür.<sup>6</sup>

---

<sup>1</sup> J. Sem and C. Clements, "Tourism and Recreation Management: Strategies for Public Lands", Parks and Recreation, 1996, 31(9): 92-105.

<sup>2</sup> E. Christou, "Hospitality Management Education In Greece: An Exploratory Study", Tourism Management, 1999, 20(6): 683-691; T. Alp, "Türkiye`de Turizm Eğitimin Yapısı, Uygulanan Politikalar ve Sonuçları", Turizm Eğitimi, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü, Yorum Basım Yayın Sanayi Ticaret Şirketi: 47, Ankara 1992.

<sup>3</sup> K. Ünlüönen, "Turizm İşletmeciliği Öğretmenlik Programlarının Öğrenci Beklentileri Ve Algulamaları Açısından Değerlendirilmesi", Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 2000, 3: 218-238.

<sup>4</sup> İ. Mısırlı, "Turizm Sektöründe Meslek Standartları ve Mesleki Belgelendirme Sistemi (Sertifikasyon)", Anatolia Turizm Araştırma Dergisi, 2002, 13(1): 39-55.

<sup>5</sup> T. P. Üzümcü-S. Bayraktar, "Türkiye`de Turizm Otel İşletmeciliği Alanında Eğitim Veren Yüksek Öğretim Kuruluşlarındaki Eğitimcilerin Turizm Mesleki Eğitiminin Etiksel açıdan İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması", 3.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiri Kitabı: 80, 2004.

<sup>6</sup> N. Hacıoğlu, "Yükseköğretimde Mesleki Turizm Eğitimi Geliştirme Perspektifleri", Turizm Eğitimi, Ankara, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü, Yorum Basım Yayın San. Ltd. Şti.: 92, 1992.

Turizm eğitimi ile ilgili yapılan çalışmalarda öğrenci memnuniyetinin eğitim-öğretim kalitesi açısından önemli olduğu ortaya konulmuştur.<sup>7</sup> Turizm eğitimi veren yükseköğretim kurumlarında, mesleki derslerin uygulamalı, sektörde kullanılan son teknoloji örneklerini içeren, öğrencilerin ilgi alanına göre seçmeli, alanında uzman kişilerce verilmesi, oluşan beklentilerin karşılanmasında önemli rol oynayarak öğrenci memnuniyetinin oluşmasına da katkı sağlayabilmektedir.<sup>8</sup> Öğrencilerin okuldan sağladıkları memnuniyet, çalışmak istedikleri alanda iş çıktılarını da etkileyebilmektedir. Çünkü turizm sektöründe önemli olan, tüketim sırasında elde edilen duygularla, tüketim öncesi duygularını değerlendirilmesi sonuçlarının bir bileşimi olan müşteri memnuniyetinin sağlanmasıdır.<sup>9</sup>

Öğrenci memnuniyeti, eğitim kurumlarında beklentilerin karşılanma düzeyi olarak görülmektedir.<sup>10</sup> Öğrenci memnuniyeti, eğitim kurumları kadar iş dünyasının da nitelikli elemanlar yetişmesi düşüncesiyle üzerinde durdukları önemli konulardan birisidir. Çünkü sektörel anlamda yetişmiş, donanımlı ve nitelikli bireylerin ancak kaliteli hizmet ve eğitim sunan kurumlardan yetişeceği bilinmektedir. Dolayısıyla, öğrenci memnuniyetini sağlayabilmek için onların beklentilerinin farkında olmak, kaliteli eğitim sunmak ve sürekli olarak öğrenci hizmetlerini geliştirmek zorunda olduklarının farkında olan eğitim kurumları bu alanda rekabet avantajı sağlamanın sonuçlarını fazlasıyla elde edebilmektedir.

Ünlüöner (2004) tarafından yapılan araştırmaya göre, öğrencilerin okumakta oldukları programa ve mezuniyet sonrası iş imkanları ile ilgili bakış açılarında zamanla olumsuz yönde değişimler saptanmıştır. Ayrıca araştırmaya katılan öğrencilerin çoğunluğunun seçtiği bölümden pişman oldukları ifade edilmiştir.<sup>11</sup> Yapılan bazı araştırmalar, yükseköğretim kurumlarında sunulan turizm eğitiminin öğrencilerin beklentilerini karşılamadığını ve öğrencilerin tatmin düzeylerinin oldukça düşük olduğunu göstermiştir.<sup>12</sup>

İlgili literatür incelendiğinde turizm eğitimi konusunun farklı açılardan ele alan birçok çalışma olduğu görülmektedir. Bu çalışmalarda turizm eğitimi, öğrencilerin staj memnuniyetleri (Kozak ve Kızılırmak, 2001; Kuşluyan ve Kuşluyan, 2000; Pelit ve Güçer, 2006; Çakır, 1998), mezuniyet sonrası iş imkânları (Ünlüöner, 2004; Kuşluyan ve Kuşluyan,

---

<sup>7</sup> Ö. Tütüncü ve Ö. İ. Doğan, “Müşteri tatmini kapsamında öğrenci memnuniyetinin ölçülmesi ve Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü uygulaması” Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2003, 5 (4), 130-151.

<sup>8</sup> Ş.Ş. Demir-M. Demir, *Turizm Lisans Öğrencilerinin Akademik Beklenti-Memnuniyet Düzeyinin Kariyer Planlamasına Etkisi*, I. Uluslararası Turizm ve Otelcilik Sempozyumu-UTOS’11, 29 Eylül-01 Ekim 2011, Beyşehir, Konya.

<sup>9</sup> Ö. Tütüncü, *Yiyecek İçecek İşletmelerinde Müşteri Tatmininin Ölçülmesi*, Turhan Kitabevi, Ankara 2001.

<sup>10</sup> Ş.Ş. Demir ve M. Demir, *age.*, 2011).

<sup>11</sup> Ünlüöner, 2004.

<sup>12</sup> N. G. Güzel, *Yükseköğretimde Turizm Eğitimi ve Hizmet Kalitesi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara 2006; A. Aktaş-C. Boyacı, “Üniversiteler Kurumunda Lisans Düzeyinde Turizm İşletmeciliği ve Akdeniz Örneği”, III. Ulusal Turizm Kongresi, Kuşadası Belediye Yayınları-5 .992

2000), öğrencilerin sektöre karşı tutumları (Aksu ve Köksal, 2005), turizm öğrencilerinin eğitimden beklentileri (Güzel, 2006; Waryszak, 1999), turizm öğrencileri ile sektör arasındaki ilişkiler (Demirer, 2000; Koyuncu, 2000), turizm öğrencilerinin geleceğe yönelik bakış açılarını (Baltacı vd., 2012) tespit etmek amacıyla ele alınmıştır.

Turizm öğrencilerinin lisans düzeyinde eğitim memnuniyetini araştıran araştırmalar; Tütüncü ve Doğan (2003), lisansüstü düzeyde eğitim-öğretim alan öğrenciler üzerinde yaptığı çalışmada, öğrencilerin memnuniyetini artırmak için eğitim-öğretimde kalitenin her şeyden öncelikli olduğunu ve öğretim üyesinin yeterliliğinin çok önemsendiğini ortaya koymaktadır.

Bu araştırma ile turizm eğitimi alan lisans öğrencilerinin eğitim memnuniyetlerini belirlemek amaçlanmaktadır. Turizm eğitiminin önemli olduğu bu sektörde, öğrencilerin eğitim memnuniyetlerinin belirlenmesi, eksikliklerin giderilmesini ve eğitim kalitesinin artmasını sağlayacağı düşünüldüğünden bu araştırma planlanmıştır.

Alan yazın incelemesi yapıldığında Atay ve Yıldırım (2008), Çatı ve Bilgin (2013), Sökmen (2011) yapmış oldukları çalışmalarında turizm eğitimi alan lisans düzeyindeki öğrencilerin eğitim memnuniyeti ile demografik faktörleri incelemiş oldukları görülmektedir. Bu çalışmada alan yazından elde edilen bilgiler çerçevesinde araştırma amacına uygun olarak hipotezler oluşturulmuştur. Bu hipotezleri aşağıda yer aldığı gibi ifade etmek mümkündür.

H<sub>1</sub>: Araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyetlerine göre eğitim memnuniyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H<sub>2</sub>: Araştırmaya katılan öğrencilerin okudukları bölüme göre eğitim memnuniyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H<sub>3</sub>: Araştırmaya katılan öğrencilerin sınıflarına göre eğitim memnuniyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

## **2. TÜRKİYE'DE TURİZM EĞİTİMİ**

Turizm; sağladığı sosyal, kültürel ve ekonomik katkılar nedeniyle, bugün bütün ülkelerin üzerinde önemle durduğu bir sektör olmuştur. Dolayısıyla turizm sektörüne ülkeler açısından büyük bir önem arz eden, nitelikli yöneticiler sağlayan turizm eğitimine ülkelerin önem vermeleri gerekmektedir. Çünkü iyi bir turizm hizmeti verebilmek ancak nitelikli personelle sağlanabilir. Türkiye'deki turizm eğitim kurumlarının temel amacı, turizm sektöründe iş göreceklemanları temel eğitimden geçirmek, bu eğitimi alan herkese turizm bilinci ve felsefesini kazandırmak, yönetim tekniklerini öğretmek ve dünyada hakim, kabul görmüş anlayışa uyum sağlamak ve yeni kavram, fikir ve teknolojileri kavrayabilecek üst düzey turizm profesyonellerini yetiştirmektir.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> D. Eren, *Örgütsel Hizmet Odaklılığın İşletme Performansı Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Erciyes Üniversitesi, Kayseri 2007; Mısırlı, 2002.

Turizm eğitimi; turizm kaynaklarının farkına varılmasını, korunmasını ve ülke ekonomisine turizmin katkısının en üst seviyeye çıkarılmasını amaçlamaktadır. Turizm eğitimi kapsamında öğrencilere her turiste eşit ve dürüst hizmet verme ahlakı, konukseverlik ve uzun vadeli kazançları dikkate alma temel olarak verilmektedir. Mesleki eğitim, çalışanların ihtiyaç duyduğu genel ve mesleki bilgileri kapsayan; bilgi beceri, yeterlik, anlayış, tavır ve iş alışkanlığı geliştirmek için düzenlenmiş bir eğitimidir.<sup>14</sup> Bu nedenle mesleki turizm eğitimi niteliğinin ve eğitimi veren kurumların kurumsal kapasitelerinin geliştirilmesi sağlanmalıdır. Ülke turizminin itibarı ve karlılığı, eğitim kalitesinin sürekliliğine bağlıdır. Etkin bir eğitim yapılabilmesi için, eğitim ve öğretimdeki yenilikler sürekli bir şekilde takip edilerek, turizm sektöründeki bugünkü ve gelecekteki olası değişimler iyi analiz edilerek eğitim programlarının elde edilen bulgular doğrultusunda hazırlanması sağlanacaktır.<sup>15</sup>

Turizm eğitimi, insanlarda; turizm sektörünün ihtiyaç duyduğu kaliteli iş gücünün ve işletmecilerin yetiştirilmesine ve toplumda turizm konusunda bilinçlenmeye yönelik davranış değişikliği oluşturma çabalarıdır.<sup>16</sup> Turizm eğitiminde en önemli konulardan biri, sektörde çalışacak insan kaynağının sektörün ihtiyaçlarına göre yetiştirilmesidir. Bu doğrultuda, verilecek eğitimde uygulanan ders programları da sektörün ihtiyaçlarına cevap verebilecek nitelikte hazırlanmalıdır. Mesleki turizm eğitimi, turizm sektörünün gereksinim duyduğu, araştırma ve planlama çalışmalarını geliştirecek, işletmelerin verimliliğinin artırılmasını sağlayacak, sektörde ve dünyada meydana gelen her türlü gelişme ve yenilikleri takip edebilecek bilimsel metotların ortaya çıkarılması için yapılan mesleki eğitimidir.<sup>17</sup>

Türkiye’de turizm eğitimi örgün, yaygın olmak üzere iki şekilde verilmektedir. Örgün turizm eğitimi, ortaöğretim ve yükseköğretim düzeyinde verilirken; yaygın eğitim, kamu kurumları ve özel kuruluşlar tarafından sağlanan kısa süreli kurslarla verilmektedir. 2009-2010 Eğitim-öğretim yılı verilerine göre; Türkiye’de önlisans düzeyinde toplam 210 turizm programı bulunmaktadır. Bu programların 181’i devlet üniversitesi, 29’u ise vakıf üniversiteleri bünyesinde yer almaktadır. İkinci öğretim ve uzaktan eğitim programları ile birlikte toplam sayı 315 olmaktadır. Lisans düzeyinde öğrenci kabul eden program sayısı 59’dur. Bu okulların 47’si devlet üniversitesi, 12 tanesi ise vakıf üniversitesidir. İkinci öğretimle birlikte bu okulların sayısı 81’e çıkmaktadır.<sup>18</sup>

Turizm sektöründe iyi bir şekilde hizmet verebilmek için nitelikli personel yetiştirmek çok önemlidir. Bu nedenle bu çalışmada turizm fakültesinde eğitim gören öğrencilerin eğitim memnuniyetleri belirlenmeye çalışılmıştır.

---

<sup>14</sup> K. Ünlüöner ve Y. Boylu, “*Türkiyede Yükseköğretim Düzeyinde Turizm Eğitimindeki Gelişmelerin Değerlendirilmesi*”, Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi (ESOSDER), 2005, 12(11-32).

<sup>15</sup> Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2007.

<sup>16</sup> Hazar, 2002

<sup>17</sup> Aymankey ve Aymankey, 2002.

<sup>18</sup> Baltacı vd., 2012.

### **3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ**

#### **3.1. Araştırmanın Amacı**

Lisans düzeyinde eğitim-öğretim alan öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesinin amaçlandığı bu çalışmada, uygulanan anketlerle turizm lisans programlarında verilen eğitim ve öğretimden öğrencilerin memnuniyeti belirlenmeye çalışılmıştır. Ankete katılan öğrencilerin ortaya koydukları algılamaları ve görüşleri çerçevesinde elde edilen verilerle lisans düzeyindeki turizm programlarına ilişkin öğrenci memnuniyetinin durumu tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu çalışmada öğrencilerin eğitimden memnuniyet derecelerini ölçmek eğitim kalitesi açısından faydalı olacaktır. Yapılan araştırmanın sonuçlarına göre öğrenci memnuniyeti artırmaya yönelik önerilerin ortaya konulması planlanmıştır.

#### **3.2. Evren ve Örneklem**

Araştırmanın evrenini Nevşehir Üniversitesi Turizm Fakültesinde okuyan öğrenciler oluşturmaktadır. Araştırmada örnekleme yöntemi olarak, tesadüf olmayan (ihtimalsiz) örnekleme yöntemlerinden amaca göre (purposive) örnekleme yöntemi olarak da bilinen yargısal (judgemental) örnekleme yöntemi tercih edilecektir. Ancak, yargısal örnekleme yöntemi ile seçilen örneğin ana kütleyle ne derece temsil ettiği bilinmediğinden, ana kütle hakkında genelleme yapılamamaktadır (Malhotra, 1996'dan aktaran Eren, 2007). Çalışma Nisan-Haziran (2013) ayları arasında her bölümde dersin sorumlu öğretim görevlisi eşliğinde öğrencilere dağıtılarak gerçekleştirilmiştir. Anket yapılan ders saatinde sınıfta bulunmayan ve okula kayıtlı olmasına rağmen devamsız olan öğrencilere uygulanamamıştır. Anket çalışması sonunda 197 anket toplanabilmiştir.

#### **3.3. Veri Toplama Yöntemi**

Veri toplama yöntemi olarak anket kullanılmıştır. Anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde öğrenci memnuniyetini ölçmek için İçli ve Vural (2010) ile Sert (2012) çalışmalarında kullandıkları memnuniyet ölçeği birleştirilmiştir. İkinci bölümde ise öğrencilerle ilgili demografik sorular yer almaktadır.

#### **3.4. Verilerin Analizi**

Toplanan veriler, bilgisayar ortamında analiz edilmiştir. Analizlerde, frekans ve yüzde dağılımları gibi merkezi eğilim ölçüleri ile t testi ve ANOVA gibi farklılık testlerinden faydalanılmıştır.

### **4. BULGULAR**

Araştırmaya katılan öğrencilerin özellikleri ile ilgili araştırma sonuçları incelendiğinde, katılımcıların çoğunun kadın olduğu görülmektedir (% 53). Araştırmaya katılan öğrencilerin öğrenim gördükleri bölümler incelendiğinde ise; turizm işletmeciliği okuyan öğrencilerin, araştırmaya katılan öğrencilerin %51'ini oluşturduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin sınıfları incelendiğinde ise; katılımcıların yaklaşık %67'sini 2. ve 3. sınıf öğrencilerinin oluşturduğu Tablo 1'de görülmektedir.

**Tablo 1. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Demografik Özellikleri**

	<b>N</b>	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde (%)</b>
<b>Cinsiyet</b>	197		
Kadın		104	53
Erkek		93	47
<b>Bölüm</b>	197		
Turizm İşletmeciliği		100	51
Rehberlik		53	27
Gastronomi Ve Mutfak Sanatları		44	22
<b>Sınıf</b>	197		
1. Sınıf		47	23,9
2. Sınıf		67	34
3. Sınıf		65	33
4. Sınıf		18	9,1

Öğrenci memnuniyetinin ölçülmesi sonucunda elde edilen verilerin faktör analizi ile hangi boyutlardan oluştuğu belirlenmiştir. Barlett test sonuçlarına göre ( $p<0,05$ ) verilerin faktör analizi için uygun olduğu belirlenmiştir. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi sonuçlarının 1'e yakın olması (0,812) örneklemin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Analiz sonuçları incelendiğinde, daha öncekine benzer yapıda faktör yapıları elde edilmiştir.

Tablo 2'de, araştırmada kullanılan ölçeklerin önerme sayıları ve güvenilirlik kat sayıları (Cronbach Alpha) verilmiştir. Peterson (1994), araştırmalarda kullanılan ölçeklerin kabul edilebilir güvenilirlik katsayısının 0.70 ve üzerinde olması gerektiğini belirtmektedir (aktaran Eren, 2007). Tablo 2'de de görüldüğü üzere, araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik katsayısının yüksek ve tatmin edici düzeyde ( $\alpha>0.70$ ) olduğu gözlenmiştir.

**Tablo 2. Araştırmada Kullanılan Ölçek ve Boyutlarının Güvenilirlik Katsayıları**

Ölçekler	Madde Sayısı	Cronbach Alpha ( $\alpha$ )
Öğrenci Memnuniyeti	48	0,92
Öğretim Elemanları	12	0,84
Danışmanlık Hizmeti	4	0,77
Ölçme ve Değerlendirme	4	0,51
Eğitim-Öğretim	13	0,81
Sosyal Aktiviteler	3	0,53
Fiziksel Özellikler	9	0,81
Kütüphane hizmetleri	3	0,57

Tablo 3'de öğrencilerin eğitim memnuniyetlerine ait ölçeğe ilişkin bazı tanımlayıcı istatistikler verilmiştir.

**Tablo 3. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerle İlgili Bazı Tanımlayıcı İstatistikler**

Ölçekler	Genel Ortalama	Standart Sapma	Mod
<b>Memnuniyet Ölçeği</b>	3,27	0,56	3
Öğretim Elemanları	3,84	0,61	4
Danışmanlık	4,57	1,29	5
Ölçme ve Değerlendirme	4,33	1,03	4
Eğitim-Öğretim	3,07	0,67	3
Sosyal Aktiviteler	2,68	0,88	2
Fiziksel Özellikler	2,93	0,80	3
Kütüphane hizmetleri	3,28	0,95	4

(1:Kesinlikle Katılmıyorum, 2:Katılmıyorum, 3:Kararsızım, 4:Katılıyorum, 5:Kesinlikle Katılıyorum)

Tablo 3 incelendiğinde katılımcıların eğitim memnuniyetlerinin genel olarak orta düzeyde değerlendirdikleri görülmektedir (3,27). Tablo incelendiğinde danışmanlardan memnuniyet boyutunun en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir (4,57). Diğer en yüksek ortalamaya sahip olan boyut ise ölçme ve değerlendirmenin olduğu anlaşılmaktadır (4,33). Bunların dışında araştırmaya katılan öğrencilerin öğretim elemanları (3,84), eğitim-öğretim (3,07), kütüphane hizmetlerinden (3,28) de memnun oldukları görülmektedir. Öğrencilerin okuldaki öğrencilere yönelik sosyal aktivitelerden memnun olmadıkları görülmektedir (2,68). Ayrıca yapılan analiz sonucunda araştırmaya katılan öğrencilerin genel olarak verilen eğitimden, okulun fiziksel özelliklerinden ve öğretim elemanlarından memnun olduğu görülmüştür. Sonuçlar incelendiğinde Türkiye'nin ilk turizm okullarından biri olan fakültenin eğitiminden, buna bağlı olarak öğretim elemanları, danışmanlık hizmetleri, ölçme değerlendirme sistemi, eğitim öğretim programı ve kütüphane hizmetlerinden memnun olduğu görülmektedir. Fiziksel özelliklerden memnun olmama sebebi ise yıllardır eğitim veren fakülte binasının mevcut öğrenci sayısı için yetersiz kalması olabilir. Öğrencilerin sosyal aktivitelerden memnun olmama sebebi ise öğrencilerin beklentilerine uygun aktivitelerin olmaması olabilir. Üniversite ve fakülte çapında sosyal aktiviteler düzenlenirken öğrencilere anket yapılarak, beklentilerine göre programlar yapılabilir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin; cinsiyet, bölüm ve sınıf değişkenlerine göre aldıkları turizm eğitiminden memnun olup olmadıklarına göre yapılan t testi ve ANOVA sonuçlarına göre; cinsiyet değişkenine göre öğrencilerin eğitim memnuniyetleri arasında herhangi bir farklılık tespit edilmemiştir. Bölüme ve sınıfa göre eğitim memnuniyetinin

farklılık gösterdiği görülmüştür. Bölüme göre danışmanlık hizmeti ( $F= 8,762$ ;  $p=0,00$ ) ve ölçme ve değerlendirme ( $F= 9,030$ ;  $p=0,00$ ) boyutlarında bölümlere göre farklılık vardır. Bu farklılığın hangi bölümden kaynaklandığını tespit etmek amacıyla Post Hoc testlerine başvurulmuştur. Post Hoc testlerinden grupların örnek sayısı eşit olmadığına kullanılan bir yöntem olan Scheffe testine başvurulmuştur (Durmuş vd., 2011: 128). Scheffe test sonuçlarına göre; turizm işletmeciliği bölümünde okuyan öğrencilerin gastronomi ve mutfak sanatları bölümünü okuyan öğrencilere göre danışmanlık hizmetinden daha fazla memnun oldukları görülmüştür. Ayrıca ölçme ve değerlendirme hizmetlerinden rehberlik ve turizm işletmeciliği öğrencileri gastronomi ve mutfak sanatları öğrencilerine göre daha fazla memnundurlardır.

Sınıf değişkeni ile eğitim memnuniyeti arasında bir farklılık olup olmadığı incelendiğinde danışmanlık hizmeti boyutu ( $F=2,879$ ;  $p=0,037$ ) ve eğitim-öğretim boyutunun ( $F=4,067$ ;  $p=0,00$ ) sınıfa göre farklılık gösterdiği görülmüştür. Bu farklılığın hangi bölümden kaynaklandığını tespit etmek amacıyla Post Hoc testlerine başvurulmuştur. Post Hoc testlerinden grupların örnek sayısı eşit olmadığına kullanılan bir yöntem olan Scheffe testine başvurulmuştur (Durmuş vd., 2011: 128). Scheffe test sonuçlarına göre; danışmanlık hizmetlerinden 4. Sınıf öğrencileri 1. Sınıf öğrencilerine göre daha memnun oldukları görülmüş olup, eğitim- öğretim hizmetlerinden ise 3. ve 4. sınıf öğrencilerinin 1. Sınıflarına göre daha memnun oldukları tespit edilmiştir.

## 5. SONUÇ

Turizm sektöründe gereksinim duyulan bilgi, beceri ve gerekli donanıma sahip işgücü ancak amacına uygun hazırlanmış, etkin ve kaliteli turizm eğitim ve öğretimiyle ve turizm okulları mezunlarının sektörde çalışmaları ile sağlanabilir (Kuşluvan ve Kuşluvan, 2000:252). Ayrıca Turizm eğitimi, turizm sektörünün geleceği olan genç neslin yetişmesini sağlayacak eğitimcilerin yetiştirilmesi bakımından da hayati öneme sahiptir (Evren, 2010).

Ülkeler uluslararası alanda kendilerine ekonomik ve sosyal anlamda önemli bir yer edinme çabasıdaysalar, turizm sektörü bunu sağlamada en önemli unsurlardan biridir. Önemli olan ise, bu unsurun ülkeler tarafından en iyi şekilde değerlendirilmesi ve ülkelerin kendilerini bu alanda geliştirmeleridir. Turizm alanında gelişmenin sağlanmasının en önemli koşullarından birisi de etkin ve düzenli bir turizm eğitimidir. Ancak böyle bir turizm eğitimiyle, sektörünü tanıyan sorunlarını bilen, turizm alanında mesleki ve yönetsel bilgiye sahip, tarihi ve turistik değerlerin farkında işgücü sektöre kazandırılacaktır.

Bu çalışma tüm bunları dikkate alarak Nevşehir üniversitesi Turizm Fakültesi'nde okuyan öğrencilerin eğitim memnuniyetlerini ölçmek amacıyla yapılmıştır. Araştırmada öğrencilerin eğitim memnuniyetleri ölçülmüş ve memnuniyet düzeyleri ile demografik faktörler arasında farklılık olup olmadığı analiz edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre; öğrencilerin aldıkları turizm eğitiminden memnun oldukları görülmüştür.

Cinsiyet, bölüm ve sınıf değişkenlerine göre yapılan t testi ve ANOVA sonuçlarına göre cinsiyet ile eğitim memnuniyeti arasında herhangi bir farklılık görülmemiştir. Bölüm değişkenine göre danışmanlık hizmeti ve ölçme değerlendirme boyutlarında eğitim

memnuniyetinin farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Turizm işletmeciliği bölümünde okuyan öğrencilerin gastronomi ve mutfak sanatları bölümünü okuyan öğrencilere göre danışmanlık hizmetinden daha fazla memnun oldukları görülmüştür. Ayrıca ölçme ve değerlendirme hizmetlerinden rehberlik ve turizm işletmeciliği öğrencileri gastronomi ve mutfak sanatları öğrencilerine göre daha fazla memnunnlardır.

Sınıf değişkenine göre eğitim memnuniyeti arasında sınıflara göre fark olup olmadığına bakıldığında 3. ve 4. sınıf öğrencilerinin 1. sınıflarına göre daha memnun oldukları tespit edilmiştir. 3. ve 4. sınıf öğrencilerinin 1. Sınıf öğrencilerine göre eğitim memnuniyet algılarının yüksek olmasının nedeni, 1. sınıf öğrencilerine göre eğitimden belediklerinin farkında olmaları olabilir.

Öğrencilerin memnuniyet ortalamalarının düşük olduğu konularda iyileştirmelerin, diğer konularda da düzenleme ve geliştirme çalışmalarının yürütülmesi gerekmektedir. Öğrencilerin memnuniyet düzeyleri dikkate alınarak yapılacak olan iyileştirme, düzenleme ve geliştirme çalışmalarının öğrenci memnuniyetini olumlu yönde etkileyeceği düşünülmektedir. Gerçekleştirilen araştırma, sadece Nevşehir Üniversitesi Turizm Fakültesinde uygulanmıştır. Gelecekte yapılacak araştırmalara, diğer üniversitelerin turizm programları da dahil edilerek araştırma genelleştirilebilir.

#### **KAYNAKÇA**

- Aksu, A.A, ve Köksal, C. D., “*Perceptions and Attitudes of Tourism Students in Turkey*”, International Journal of Contemporary Hospitality Management, 2005, 17 (4/5): 436-447.
- Aktaş, A. ve Boyacı, C., “*Üniversiteler Kurumunda Lisans Düzeyinde Turizm İşletmeciliği ve Akdeniz Örneği*”, III. Ulusal Turizm Kongresi, Kuşadası Belediye Yayınları-5. 1992.
- Alp, T., “*Türkiye`de Turizm Eğitimin Yapısı, Uygulanan Politikalar ve Sonuçları*”, Turizm Eğitimi, Ankara, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü, Yorum Basım Yayın Sanayi Ticaret Şirketi: 47. 1992.
- Atay, L. ve Yıldırım, H. M., “*Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Memnuniyetlerine Yönelik Bir Araştırma*”, SOİD Dergisi. Yıl:5,Sayı:3, Temmuz-Agustos-Eylül, 2008: 6-14
- Christou, E., “*Hospitality Management Education In Greece: An Exploratory Study*”, Tourism Management, 1999, 20(6): 683-691.
- Çakır, İ., “*Türkiye`de Lisans Düzeyi Turizm Eğitiminde Staj Sorunları ve Çözüm Önerileri*”, Süleyman Demirel Üniversitesi Eğirdir Meslek Yüksekokulu 1.Ulusal Turizm Sempozyumu Bildiri Kitapçığı, Eğirdir1998.
- Çatı, K. ve Bilgin, Y., “*Turizm Lisans Öğrencilerinin Turizm Sektöründe Çalışma Eğilimleri*”, C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 2013, 14/1: 23-46.

Demir, Ş.Ş. ve Demir, M., “Turizm lisans öğrencilerinin akademik beklenti-memnuniyet düzeyinin kariyer planlamasına etkisi”, I. Uluslararası Turizm ve Otelcilik Sempozyumu-UTOS’11, 29 Eylül-01 Ekim 2011, Beyşehir, Konya 2011.

Demirer, H., “Kapadokya Bölgesi Turizm Belgeli Konaklama İşletmeleri Üst ve Orta Düzey Yöneticilerinin Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Öğrencilerinden Beklentilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, Kapadokya Toplantıları VII. Nevşehir: Erciyes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, 2000, 8-23.

Eren, D., “Örgütsel hizmet odaklılığın işletme performansı üzerindeki etkisi: Konaklama işletmelerinde bir uygulama”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Erciyes Üniversitesi, Kayseri 2007.

GÜZEL, N. G., “Yükseköğretimde Turizm Eğitimi ve Hizmet Kalitesi”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara 2006.

Hacıoğlu, N., “Yükseköğretimde Mesleki Turizm Eğitimi Geliştirme Perspektifleri”, Turizm Eğitimi, Ankara, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü, Yorum Basın Yayın San. Ltd. Şti.: 92, 1992.

Koyuncu, M., “Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Öğrencilerinin Turizm İşletmeleri Yöneticilerinden Beklentileri”, Kapadokya Toplantıları VII. Nevşehir: Erciyes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, 2000, 24-35.

Kozak, M. ve Kızıllırmak, İ., “Türkiye’de Meslek Yüksekokulu Turizm Otelcilik Programı Öğrencilerinin Turizm Sektörüne Yönelik Tutumlarının Demografik Değişkenlere Göre Değişimi: Anadolu, Akdeniz ve Karadeniz Teknik Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Bir Uygulama”, Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi, 12 (Bahar Dönemi), 2001, 9-16.

Kuşluvan, S. ve Kuşluvan, Z., “Perceptions And Attitudes Of- Undergraduate Tourism Students Towards Working in The Tourism Industry in Turkey”, Tourism Management, 2000, 251-269.

Mısırlı, İ., “Turizm Sektöründe Meslek Standartları ve Mesleki Belgelendirme Sistemi (Sertifikasyon)”, Anatolia Turizm Araştırma Dergisi, 2002, 13(1): 39-55.

Sem, J. ve Clements, C., “Tourism and Recreation Management: Strategies for Public Lands”, Parks and Recreation, 1996, 31(9): 92-105.

Sertaç, S., “Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Memnuniyet Düzeyleri İle Not Ortalamaları Arasındaki İlişki”, Turizm Eğitimi Konferansı- Tebliğler, Ankara 17-19 Kasım 2012, 75:214-226.

Sökmen, A., “Öğrenci Memnuniyetine Yönelik Ankara’daki Bir Meslek Yüksekokulunda Araştırma”, İşletme Araştırmaları Dergisi, 2011, 3/4: 66-79.

Pelit, E. ve Güçer, E., “Turizm Alanında Öğretmenlik Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm İşletmelerinde Yaptıkları Stajları Değerlendirmeler Üzerine Bir Araştırma”, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 2006, 1: 39-163.

İçli, Eti, G., Vural, B.,B., “*Toplam Kalite Yönetimi ve Uygulamaları Çerçevesinde Kırklareli Üniversitesi Meslek Yüksek Okulları Öğrenci Memnuniyeti Araştırması*”, Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 2010, 28(1), ss:335-349.

Tütüncü, Ö., “*Yiyecek içecek işletmelerinde müşteri tatmininin ölçülmesi*”, Turhan Kitabevi, Ankara, 2001.

Tütüncü, Ö. ve Doğan, Ö.İ., “*Müşteri tatmini kapsamında öğrenci memnuniyetinin ölçülmesi ve Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Uygulaması*”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 2003, 5 (4), 130-151.

Ünlüöner, K., “*Turizm İşletmeciliği Öğretmenlik Programlarının Öğrenci Beklentileri Ve Algulamaları Açısından Değerlendirilmesi*”, Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 2000, 3: 218-238

Ünlüöner, K., “*Turizm İşletmeciliği Öğretmenlik Programlarının Öğrenci Beklentileri ve Algulamaları Açısından Karşılaştırılması (1998-1999 ve 2003-2004 Öğretim Yılları)*”, Ticaret ve Turizm Eğitim Dergisi, 2004, 1: 108-130.

Üzümcü, T. P. ve Bayraktar, S., “*Türkiye’de Turizm Otel İşletmeciliği Alanında Eğitim Veren Yüksek Öğretim Kuruluşlarındaki Eğitimcilerin Turizm Mesleki Eğitiminin Etiksel açıdan İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması*”, 3.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiri Kitabı: 80, 2004.

Waryszak, R.,Z., *Student Expectations from Their Cooperative Education Placements in the Hospitality Industry: An Intertational Perspective, Education & Training*, 1991, 41(1):33.