

TURİST REHBERLİĞİ ÖĞRETİMİNDE KALİTE

Bircan ERĐÜN

(Doktora Tezi)

Eskişehir, 2020

TURİST REHBERLİĞİ ÖĞRETİMİNDE KALİTE

Bircan ERGÜN

T.C.

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

DOKTORA TEZİ

Eskişehir, 2020

T.C.

ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Bircan ERGÜN tarafından hazırlanan "Turist Rehberliği Öğretiminde Kalite"
başlıklı bu çalışma 10.07.2020 tarihinde Eskişehir Sosyal Bilimler Enstitüsü
Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliğinin ilgili maddesi uyarınca yapılan
savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak, Jürimiz tarafından Anabilim
Dalında Doktora tezi olarak kabul edilmiştir.



Başkan: Prof. Dr. Ali ERBAS



Üye: Doç. Dr. Saadet Pınar TEMİZKAN (Danışman)



Üye: Prof. Dr. Elbeyi PELİT



Üye: Doç. Dr. Gökçe Yüksek



Üye: Doç. Dr. Cüneyt TOKMAK

ONAY

.../.../2020

10/07/ 2020

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Bu tezin Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi hükümlerine göre hazırlandığını; bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmanın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu aşamalarında bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; bu çalışmanın Eskişehir Osmangazi Üniversitesi tarafından kullanılan bilimsel intihal tespit programıyla taranmasını kabul ettiğimi ve hiçbir şekilde intihal içermediğini beyan ederim. Yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması halinde ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçlara razı olduğumu bildiririm.


Bircan ERGÜN

İmza

iv

İmza

iv

ÖZET

TURİST REHBERLİĞİ ÖĞRETİMİNDE KALİTE

ERGÜN, Bircan

Doktora-2020

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Danışman: Doç. Dr. Saadet Pınar TEMİZKAN

Turist rehberlerinin performanslarının geliştirilmesi ancak iyi bir turist rehberliği öğretimi ile mümkün olabilir. Turizm öğretimi almamış kişilerin sektörde çalışmaları tanıtımın yanlış yapılabilmesine ve müşteri memnuniyetinin düşmesine neden olabilir. Turist rehberliği öğretimi veren kurumların kaliteleri doğrudan öğrencileri etkileyecek, öğrencilerin aldığı öğretim de bütün turizm sektörünü etkileyecektir. Yüksek kalitede verilen rehberlik öğretiminin, rehber adaylarının ileriki meslek hayatlarında büyük etkisi olacağı aşikârdır. Bu nedenle yükseköğretim düzeyinde rehberlik öğretimi kalitesinin daha da artırılması gerekmektedir. Yükseköğretimde kalite algısının sağlıklı ölçülebilmesi ancak öğretimin tüm boyutlarının ele alınması ile mümkün olabilir.

Lisans düzeyinde turist rehberliği öğretimi kalitesini öğrenci görüşlerine göre ölçmeyi amaçlayan bu çalışmada öncelikle ölçek geliştirilmiş ve çalışma anket yardımıyla yürütülmüştür. Söz konusu anket çalışması Aralık 2018-Haziran 2019 tarihleri arasında Türkiye’de lisans düzeyinde turizm rehberliği öğretimi verilen dokuz üniversitede yapılmış ve toplam 916 öğrenciden veri toplanmıştır.

Yapılan analizler sonucunda, öğrencilerin müfredat ve öğretim kalitesi, yönetim ve destek hizmetleri, öğretim ortamı, öğretim sonucu kazanımlar konularında ve genel kalite algılarının orta düzeyde, akademik personel kalite algılarının ise iyi düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Turist rehberi adaylarının cinsiyetleri, sınıfları ve akademik başarı ortalamaları kalite algıları üzerinde anlamlı bir farklılığa yol açmamıştır. Bunun yanında adayların kaldıkları yer, kariyer tercihleri ve yaşlarının ise kalite algılarında anlamlı farklılık yarattığı ortaya konulmuştur. Son olarak sonuçlara göre öneriler geliştirilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Turizm rehberliği, Turizm Öğretimi, Hizmet Kalitesi, Öğrenim Kalitesi.

ABSTRACT

QUALITY ON TOURIST GUIDES EDUCATION

ERGÜN, Bircan

PhD-2020

Department of Tourism Management

Advisor: Assoc. Prof. Dr. Saadet Pınar TEMİZKAN

Improving the performance of tourist guides is only possible with a good teaching of tourist guidance. The work of people who have not received tourism education in the sector may lead to misrepresentation of the promotion of the country and destination and decreased customer satisfaction. The quality of the institutions that provide tourist guidance education will directly affect the students, and the education received by the students will affect the entire tourism industry. It is obvious that high quality guidance teaching will have a great impact on the future professional life of guide candidates. For this reason, it is necessary to increase the quality of guidance education at higher education level. Measuring the quality perception in higher education can only be possible by considering all dimensions of education.

In this study, which aims to measure the quality of tourist guidance teaching at the undergraduate level according to the opinions of the students, firstly the scale was developed and the study was carried out with the help of a survey. The survey was implemented between December 2018-June 2019 in nine universities that give undergraduate level of tourist guide education in Turkey and data collected from a total of 916 students.

As a result of the analysis, it was determined that the students' perceptions on curriculum and teaching quality, management and support services, teaching environment, achievements of teaching, and general quality were moderate, and their academic staff's quality perceptions were good. The gender, class and grand point averages of the tourist guide candidates did not cause a significant difference on their perceptions of quality. In addition, it was revealed that the candidates' accommodation, career preferences and ages make a significant difference in their perceptions of quality. Finally, suggestions were developed according to the results.

Keywords: Tourism guidance, Tourism Education, Service Quality, Education Quality

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	v
ABSTRACT	vi
TABLolar LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xii
EKLER LİSTESİ	xiii
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xiv
ÖNSÖZ.....	xv
GİRİŞ	1

1. BÖLÜM TURİST REHBERLİĞİ

1.1. TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİ	3
1.2. TURİST REHBERLİĞİNİN ÖNEMİ.....	4
1.3. TÜRKİYE'DE TURİST REHBERLİĞİ	8

2.BÖLÜM TURİST REHBERLİĞİ ÖĞRETİMİ

2.1. TÜRKİYE'DE TURİZM ÖĞRETİMİ.....	13
2.2. TURİST REHBERLİĞİ ÖĞRETİMİNİN TURİZM ÖĞRETİMİ İÇERİSİNDEKİ YERİ	103
2.3. TÜRKİYE'DE TURİST REHBERLİĞİ ÖĞRETİMİ	17
2.4. DÜNYADA TURİST REHBERLİĞİ ÖĞRETİMİ	22
2.4.1. Yunanistan'da Turist Rehberliği Öğretimi	22
2.4.2. Amerika Birleşik Devletleri'nde Turist Rehberliği Öğretimi	23
2.4.3. İskoçya'da Turist Rehberliği Öğretimi	23

2.4.4. İzlanda'da Turist Rehberliği Öğretimi.....	24
2.4.5. Hırvatistan'da Turist Rehberliği Öğretimi	25
2.4. 6. Danimarka'da Turist Rehberliği Öğretimi	26
2.4.7. İngiltere'de Turist Rehberliği Öğretimi	26

3.BÖLÜM

TURİST REHBERLİĞİ ÖĞRETİMİNDE KALİTE

3. 1. KALİTE KAVRAMI VE HİZMET KALİTESİ.....	28
3.2. HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜM MODELLERİ.....	32
3.2.1. Teknik ve Fonksiyonel Kalite Modeli - Grönroos (1984)	33
3.2.2. Hizmet Kalitesi Modeli (SERVQUAL) – Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985).....	34
3.2.3. CEQ Modeli - Ramsden (1991)	35
3.2.4. Servperf Modeli – Cronin ve Taylor (1992)	35
3.2.5. Yüksek Öğretim Performansı (HEdPERF) Modeli (2006)	36
3.3. TURİST REHBERLİĞİ ÖĞRETİMİNDE KALİTE.....	37
3.4. KONUYLA İLGİLİ ÇALIŞMALAR.....	41

4. BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

4. 1. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ.....	45
4. 2. ARAŞTIRMANIN AMACI.....	46
4. 3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ.....	46
4. 4. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ.....	47
4. 5. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI, VARSAYIM VE SINIRLILIKLARI.....	48
4. 6. ARAŞTIRMA MODELİ	49
4. 7. ÖLÇEK GELİŞTİRME SÜRECİ	50
4.7.1. Yapı Geçerliği.....	52

4.7.2. Güvenirliğe İlişkin Bulgular.....	58
4. 8. EVREN VE ÖRNEKLEM	59
4. 9. VERİLERİN TOPLANMASI.....	60
4. 10. VERİLERİN ANALİZİ.....	61

5. BÖLÜM

SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

5. 1. BULGULAR.....	63
5.1.1. Katılımcıların Bireysel Özelliklerine Göre Bulgular.....	63
5.1.2. Katılımcıların Lisans Düzeyinde Turizm Rehberliği Öğretimi Verilen Kurumların Kalitesine Yönelik Algıları.....	65
5.1.3. Katılımcıların Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesine İlişkin Verdikleri Cevapların Bireysel Özelliklerine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular	70
5.2. TARTIŞMA VE DEĞERLENDİRME	89
5.3. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	95
KAYNAKÇA	101
EKLER.....	113

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. Dillere Göre Rehber Sayıları	8
Tablo 2. Turist Rehberlerinin Odalara Göre Dağılımı	9
Tablo 3. Türkiye’de Örgün Turizm Öğretimi Veren Kurumlar	11
Tablo 4. Türkiye’de Yaygın Turizm Öğretimi Veren Kurum ve Kuruluşlar	13
Tablo 5. Türkiye’ye Gelen Turist Sayısı,, Turizm Geliri ve Ortalama Harcama.....	14
Tablo 6. Kültür ve Turizm Bakanlığı Denetimindeki Birlikler Tarafından Açılan Turist Rehberliği Sertifika Programlarının İçeriği	19
Tablo 7. Türkiye’de Önlisans Düzeyinde Turist Rehberliği Öğretimi Veren Kurumlar	20
Tablo 8. Türkiye’de Lisans Düzeyinde Turist Rehberliği Öğretimi Veren Kurumlar	21
Tablo 9. Hırvatistan Turist Rehberliği Öğretiminde Verilen Dersler	26
Tablo 10. KMO Testi Sonuçları	53
Tablo 11. Ölçeğin Faktör Yük Değerleri	54
Tablo 12. Toplam Açıklanan Varyans Tablosu	55
Tablo 13. Döndürülmüş Bileşenler Matrisi Tablosu.....	57
Tablo 14. Faktörlerin İç Tutarlılık Güvenilirliği	58
Tablo 15. Faktörler Arası Korelasyon Sonuçları	59
Tablo 16. Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesi Ölçeğinin Seçenekleri ile Puan Aralıkları	62
Tablo 17. Katılımcıların Bireysel Özelliklerine Göre Dağılımları	63
Tablo 18. Müfredat ve Öğretim Kalitesi Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler	65
Tablo 19. Akademik Personel Kalitesi Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler.....	66
Tablo 20. Yönetim ve Destek Hizmetleri Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler	67
Tablo 21. Öğretim Ortamı Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler	68
Tablo 22. Öğretim Sonucu Kazanımlar Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler	68
Tablo 23. Turizm Rehberliği Öğretimi Kalitesi Boyutları	69
Tablo 24. Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesi Boyutlarının Cinsiyete Göre Değerlendirilmesi.....	70
Tablo 25. Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesi Boyutlarının Sınıflara Göre Değerlendirilmesi.....	71
Tablo 26. Katılımcıların Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesine İlişkin Görüşlerinin Sınıflara Göre Karşılaştırılmasına Ait Varyans Analizi Sonuçları	72
Tablo 27. Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesi Boyutlarının Öğrencilerin Kaldıkları Yere Göre Değerlendirilmesi	73
Tablo 28. Katılımcıların Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesine İlişkin Görüşlerinin Kaldıkları Yere Göre Karşılaştırılmasına Ait Varyans Analizi Sonuçları	75
Tablo 29. Katılımcıların Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesine İlişkin Görüşlerinin Kaldıkları Yere Göre Karşılaştırılmasına Ait Varyans Analizi Sonuçları (TUKEY)	76
Tablo 30. Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesi Boyutlarının Öğrencilerin Kariyer Tercihlerine Göre Değerlendirilmesi	77

Tablo 31. Katılımcıların Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesine İlişkin Görüşlerinin Kariyer Tercihlerine Göre Karşılaştırılmasına Ait Varyans Analizi Sonuçları	79
Tablo 32. Katılımcıların Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesine İlişkin Görüşlerinin Kariyer Tercihlerine Göre Karşılaştırılmasına Ait Varyans Analizi Sonuçları (TUKEY).....	80
Tablo 33. Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesi Boyutlarının Öğrencilerin Yaş Gruplarına Göre Değerlendirilmesi	82
Tablo 34. Katılımcıların Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesine İlişkin Görüşlerinin Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılmasına Ait Varyans Analizi Sonuçları.....	84
Tablo 35. Katılımcıların Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesine İlişkin Görüşlerinin Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılmasına Ait Varyans Analizi Sonuçları (TUKEY).	85
Tablo 36. Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesi Boyutlarının Akademik Ortalamaya Göre Değerlendirilmesi.....	87
Tablo 37. Katılımcıların Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesine İlişkin Görüşlerinin Akademik Ortalamaya Göre Karşılaştırılmasına Ait Varyans Analizi Sonuçları ...	89

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Türkiye'deki Turizm Öğretim Kademeleri ve Bölüm Çıktıları..... 10

EKLER LİSTESİ

<u>Ek 1: Kullanılan Anket Formu</u>	<u>113</u>
<u>Ek 2: Etik Kurul İzni</u>	<u>115</u>

KISALTMALAR LİSTESİ

UNWTO	: World Tourism Organization (Dünya Turizm Örgütü)
WFTGA	: World Federation of Tourist Guide Associations (Dünya Turist Rehberleri Birliği Federasyonu)
MYK	: Mesleki Yeterlilik Kurumu
MEGEP	: Mesleki Eğitim ve Öğretim Sistemini Güçlendirme Projesi
TUREB	: Turist Rehberleri Birliği
MYO	: Meslek Yüksek Okulu
MEB	: Milli Eğitim Bakanlığı
TÜRSAB	: Türkiye Seyahat Acentaları Birliği
AKTS	: Avrupa Kredi Transfer Sistemi
TKY	: Toplam Kalite Yönetimi
SERVQUAL	: Service Quality (Hizmet Kalitesi)
SERVPERF	: Service Performance (Hizmet Performansı)
CEQ	: Course Experience Questionnaire (Ders Deneyimi Ölçeği)
HEdPERF	: Higher Education Performance (Yüksek Öğretim Performansı)
KMO	: Kaiser-Meyer-Olkin
AFA	: Açımlayıcı Faktör Analizi

ÖNSÖZ

Gerek doktora yeterlilik sınavı sürecinde, gerekse tezim öncesinde ve tezimi yazarken bilgi ve deneyimini benimle paylaşan ve uzman görüşleri ile dostluğunu benden esirgemeyen danışmanım sayın Doç. Dr. Saadet Pınar TEMİZKAN'a şükranlarımı sunarım. Akademik anlamda örnek aldığım ve tezin şekil almasında büyük katkısı olan değerli hocam sayın Prof. Dr. Elbeyi PELİT'e ve sohbeti ve engin tecrübesiyle bana yardım eden sayın Prof. Dr. Ali ERBAŞ hocama; tez önerisi hazırlarken desteklerini sunan Doç. Dr. İbrahim KILIÇ'a teşekkür ederim. Jüriye katılarak çok değerli ve yapıcı eleştirilerini sunan sayın Doç. Dr. Cüneyt TOKMAK ve Doç. Dr. Gökçe YÜKSEK hocalarıma şükranlarımı sunarım. Değerli hocalarıma ek olarak, yardım, fikir ve katkılarını benden esirgemeyen değerli dostlarım Dr. Öğr. Üyesi Cahit ERDEM'e ve Doç. Dr. Özcan ZORLU'ya çok teşekkür ederim.

Tezin yazımında fikir alış-verişi yaparken desteklerini esirgemeyen dönem, tez ve yol arkadaşım; değerli meslektaşım Öğr. Gör. Dr. Engin AYTEKİN'e; görev yaptığım Afyon Kocatepe Üniversitesi Yabancı Diller Yüksekokulu ailesine ve ne zaman yardıma ihtiyaç duysam, bir telefonla mesafeleri kısaltan Osmangazi Üniversitesi Turizm Fakültesi'nde görevli çok değerli arkadaşlarıma çok teşekkür ederim.

Bircan ERGÜN

ESKİŞEHİR, 2020

GİRİŞ

Turizm dünyadaki en büyük sektörlerden birisidir ve hızla büyümektedir. Dünya Turizm Örgütü'ne göre uluslararası turist varışları 1990'da 435 milyondan 2019'a gelindiğinde 1,461 milyar'a yükselmiştir. Bu rakamın her yıl %3,3 büyüme ile 2030 yılında 1,8 milyara ulaşması beklenmektedir. Türkiye uluslararası turist varışlarında 45,8 milyon turist ile dünyada 6. sırada yer almaktadır (World Tourism Organization, 2020). Turizm sektörü özellikle Türkiye gibi turizm açısından zengin kaynaklara sahip ülkelerin gayri safi milli hâsılasında önemli bir yer tutmaktadır. Turistlerin yapmış oldukları tüketimler döviz getirici etkisi ile özellikle ödemeler bilançosu açık veren ve döviz sıkıntısı çeken ülkeler için çok önemlidir (Samırkaş ve Bahar, 2013:2). Türkiye ekonomisinde de çok önemli bir yeri olan turizm, ödemeler dengesine, enflasyona ve işsizliğe bir çare olarak düşünülen lokomotif bir sektör olarak üzerinde önemle durulması gerekmektedir (Çımat ve Bahar, 2003). Son yıllarda yaşanan olumsuz olaylar Türkiye'nin turizmini olumsuz yönde etkilese de, Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın (2019) verilerine göre; 2019 yılında Türkiye'yi 51 milyon turist ziyaret etmiş ve sektör tek başına 34 milyar dolarlık döviz girdisi sağlamıştır. Bu rakamlara bakıldığında turizmin Türkiye için çok önemli bir sektör olduğu ortaya çıkmaktadır.

Ancak turizm sektöründe bu ekonomik önemden daha fazlası bulunmaktadır. Turizm ekonomik yönünün yanında küresel, sosyokültürel bir olgudur (Salazar, 2006). Bundan dolayı bu sosyokültürel olguyu turistlere aktaran ve ülkeyi temsil eden turist rehberlerinin yeri turizm sektörü açısından çok önemlidir.

Türkiye üç tarafı denizlerle çevrili olması, Akdeniz çanağında bulunması, değişik coğrafik alanlara sahip olması ve dört mevsim yaşanan bir ülke olması nedeniyle turistik açıdan birçok doğal güzelliği bulunmaktadır. Ayrıca antik çağlardan günümüze birçok medeniyete ev sahipliği yapmış olması nedeniyle de birçok tarihi ve kültürel çekiciliği bulunmaktadır. Bu nedenlerden dolayı Türkiye çok sayıda yabancı turist çeken ve turizm geliri elde eden bir ülkedir. Ancak bu derece turistik çeşitliliğe rağmen, gene de potansiyelinin çok altında turist çekmektedir. Turistlere bu coğrafyayı gezdiren ve bu çekicilikleri anlatan turist rehberlerinin Türkiye açısından önemi çok fazladır.

Bu kadar büyük öneme sahip turist rehberlerinin iyi bir öğretim almış olmaları gerekmektedir. Çünkü turist rehberlerinin daha iyi bir hizmet kalitesi

sunmalarının yolu kaliteli bir öğretim almalarından geçmektedir. Rehberler turistlerle bire bir iletişim halinde oldukları için turistlerin memnuniyetlerini etkilemektedirler. Bu nedenle turist rehberi yetiştiren kurumların öğretim kalitelerinin artırılması turistlerin memnuniyetlerini, bir turun başarılı geçmesini etkilemektedir. Dolayısıyla turizm endüstrisinin kalitesinin yükseltilmesi ve daha çok ve paralı turistlerin ülkemize gelmesi açısından önemlidir.

Bu çerçevede araştırmanın temel amacı, Türkiye’de turist rehberliği öğretimi veren ve sektörün ihtiyaç duyduğu nitelikli turist rehberlerini yetiştirmeyi amaçlayan yükseköğretim kurumlarının kalite düzeylerinin belirlenmesine yönelik kapsamlı bir ölçüm modelinin ortaya koyulması ve test edilmesidir. Araştırmanın konusunu Türkiye’de ve dünyada turist rehberliği öğretiminin durumunun ortaya koyulması, turist rehberliği öğretiminin kalite standartlarının belirlenmesi, bu standartlara uygun bir ölçek geliştirilmesi ve ölçeğin örnek bir çalışma ile uygulanması oluşturmaktadır. Böylece turist rehberliği öğretimi veren yükseköğretim kurumlarının öğrenci görüşlerini belirleyebilecek bir ölçek, ülkemizdeki turist rehberliği öğretiminin kalitesinin geliştirilmesinde etkili olabilecek ve önemli bir açığı doldurarak bu konudaki çalışmalara da veri aracı sunması hedeflenmektedir.

Bu bağlamda çalışmanın birinci bölümünde turist rehberliği mesleği ve öneminden bahsedilmiş. İkinci bölümde lisans düzeyinde turizm ve turist rehberliği öğretiminden bahsedilerek, Türkiye ve Dünya’da turist rehberliği öğretiminin ana hatları ortaya konmuştur. Çalışmanın üçüncü bölümünde ise ilk olarak kalite kavramı açıklanmış, hizmet kalitesi ve ölçüm modellerinden bahsedilmiş, daha sonra ise turist rehberliği öğretimi kalitesi hakkında bilgi verilmiştir. Bu kapsamda öğretim kalitesini ölçmek için oluşturulmuş ölçekler incelenmiştir. Çalışmanın son bölümü olan dördüncü bölümde ise turist rehberliği öğretimi kalitesini ölçmek amacıyla oluşturulan ölçek ve uygulaması sunulmuştur ve uygulama sonucu elde edilen sonuçlara yer verilmiştir. Bu veriler öncesinde çalışmanın amacı ve önemi, araştırmanın sınırlılıkları, evren ve örneklem, verilerin toplanması ve analiz kısımlarından bahsedilmiştir. Son olarak elde edilen veriler bulgular başlığı altında tartışılarak, turist rehberliği öğretimi kalitesi hakkında genel bir değerlendirme yapılarak ve çalışma sonuçlarından hareketle, ilgili alan yazına, sektöre ve akademisyenlere konuyla ilgili öneriler geliştirerek çalışma sonlandırılmıştır.

1. BÖLÜM

TURİST REHBERLİĞİ

Bu bölümde turist rehberliği mesleği ile ilgili tanımlara ve önemli noktalara değinildikten sonra, turist rehberliği mesleğinin öneminden bahsedilmiştir. Son olarak bu başlık altında Türkiye’de turist rehberliği konusu irdelenmiştir.

1.1. TURİST REHBERLİĞİ MESLEĞİ

Dünya’da turistik çekiciliği bulunan kaynaklar ve tarihi eserler bakımından zengin olan ülkeler, bu değerlerini gün yüzüne çıkarma, koruma ve tanıtma için makro düzeyde politika ve planlar hazırlayarak, her yıl milyonlarca dolarlık bütçeler harcamaktadırlar. Bu çerçevede bu zenginliklerin ortaya çıkarılması ve korunması için turizm öğretimi almış kalifiye personel yetiştirilmesi bir gereklilik halini almışken, aynı çekiciliklerin bilinmesi ve tanıtılması için hizmet verecek turist rehberlerinin yetiştirilmesi de çok büyük gereklilik haline gelmiştir (Gül, 2012).

Turizmden yüksek faydanın sağlanabilmesi konusunda birçok aktör rol oynamaktadır. Turist rehberleri de sektöre çok büyük katkılarda bulunan bu aktörlerden birisidir. Türkiye’de ve dünyada tüm turizm faaliyetlerinin amacına ulaşması için turizm sektöründe çalışan tüm personelin öğretimi ve dolayısıyla turist rehberlerinin öğretimi önemli bir husustur. (Değirmencioğlu, 2001:191). Turist rehberliği varış yerinin temsil edilmesinde, turistlerin deneyimlerinin kalitesini arttırmada ve kalma süresinin uzatılmasında stratejik bir rol oynarlar. Bu sayede yerel topluluğun ve ülkenin ekonomisine katkıda bulunurlar. Özellikle teknolojik gelişmeler sonucu insanların artık başka ülkelerde tatil yapmasının kolaylaşması ve insanların artık klasik tatil anlayışından daha fazlasını talep etmeleri sonucu endüstri, medya ve hükümetler rehberin rolünün turistleri karşılamak ve bilgilendirmekten fazlası olduğunu artık görmeye başlamışlardır (Dahles, 2002).

Dünya Turist Rehberi Birlikleri Federasyonu’na göre turist rehberi tanımı şu şekilde yapılmıştır (WFTGA, 2018): Turist rehberi, bir bölge hakkında uygun otoriteler tarafından verilmiş veya kabul edilen yeterliliğe sahip, o bölgedeki kültürel ve doğal mirasları ziyaretçilerin istedikleri dilde anlatarak onları gezdiren kişidir.

Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nda ise profesyonel turist rehberi mesleğinin tanımı Şu Şekilde yapılmıştır: “Seyahat acentalığı faaliyeti niteliğinde olmamak kaydıyla kişi veya grup hâlindeki yerli veya yabancı turistlerin gezi öncesinde seçmiŐ oldukları dil kullanılarak ülkenin kültür, turizm, tarih, çevre, doğa, sosyal veya benzeri değerleri ile varlıklarının kültür ve turizm politikaları doğrultusunda tanıtılarak gezdirilmesini veya seyahat acentaları tarafından düzenlenen turların gezi programının seyahat acentasının yazılı belgelerinde tanımladığı ve tüketiciye satıldığı Şekilde yürütölüp acenta adına yönetilmesi hizmetini sunma hak ve yetkisine sahip olan kişidir” (Resmi Gazete, 2012).

Literatürde yazarlar turist rehberliği tanımı için Şu ifadeleri kullanmışlardır: turist rehberleri gezilen yerlerdeki sessiz manzarayı bilgiler sunarak ve anekdot hikayeler yardımıyla anlatan kişidir (Leclerc ve Martin, 2004); turist rehberleri turizm endüstrisinde turistlerin bir varış yerinden edindikleri tecrübelerini etkileyen ön safta çalışanlardır (Huang, 2011); turist rehberleri bilgiyi aktaran kişiler, çevirmenlerdir ve uluslararası turizm hareketin ekonomik ve sosyal olarak en üst faydanın sağlanması noktasında büyük önem arz ederler (Rabotic, 2010).

1.2. TURİST REHBERLİĞİNİN ÖNEMİ

Günümüzde turistler rahat ulaşım ve konaklamadan fazlasını talep etmektedirler. Turistler ülkenin sunacağı imkânlardan faydalanmak istemektedirler. Özellikle son yıllarda turistler artık deneyim yaşamak istemektedirler. Turistleri bu deneyimlerle buluŐturacak kişilere ihtiyaç duyulmaktadır (Chilembwe ve Mweiwa, 2014). Onları bu deneyimlerle buluŐturabilecek kişiler turist rehberleridir. Turist rehberlerinin dâhil olmadığı bir süreçte uluslararası turizmden bahsetmek mümkün değildir. Rehberler en ön safta çalışan profesyoneller, bilgi sağlayıcıları ve çevirmenler olarak, turistlerin gözünde bir varış yerinin temsilcileri ve elçileridirler (Rabotic, 2010). Buradan hareketle, turizm endüstrisinin başarısının turist rehberlerine bağlı olduğunu söyleyebiliriz. Çünkü en ön safta çalışan turist rehberleri bir turun başarılı geçmesini veya başarısız olmasını etkilerler. Onların kaliteli bir hizmet sunmaları turizm kalitesini de doğrudan etkilemektedir (Zhang ve Chow, 2004). Yabancı turistlerden sağlanan döviz girdisinin Türkiye ekonomisine olan

katkısı, yabancı turistlerle iletişimi sağlayan turist rehberlerinin önemini daha da arttırmaktadır.

Turist rehberi yaptığı iş dolayısıyla toplum, ülke ve varış yeri hakkında bilgi veren kişidir. Ülkeyi yabancılara karşı kendi kimliği ile temsil etmek en büyük sorumluluğudur. Yabancı bir ülkeye gelen turistler, kitaplarla ve duyduklarıyla çeşitli bilgilere sahip olsa da o ülkenin dilini ve kültürünü bilmediği için turist rehberine ihtiyaç duyarlar. Bir varış yerindeki tarihi yerleri, sanat eserlerini ve turistik yerleri anlatan turist rehberleri, turistlere o ülke veya varış yeri ile ilgili yargılar oluşturarak ya da ön yargıları temizleyerek ülke ve toplum adına önemli alanlarda hizmet edecek kişilerdir (Tosun ve Temizkan, 2014).

Turist rehberleri varış yeri ile ziyaretçi arasında iletişimi sağlayan kişidir. Rehberler turun genel etkisini ve memnuniyetini etkileyen ön safta yer alan çalışanlardır (Ap ve Wong, 2001). Turist rehberleri bir ülkeye gelen turist gruplarının ilk gördükleri kişi olmaktadır ve bu gezi boyunca devam etmektedir. Rehberin göstereceği performans sadece seyahat acentesini değil, ülkenin imajını etkileyecektir. Özellikle ilk kez ziyarete gelen turistler için rehberin oluşturduğu imaj toplumun imajıyla özdeşleşmektedir (Temizkan, 2005). Turistler gittikleri ülkeleri turist rehberinin sözcükleri ile görür ve yorumlarlar. Çevreyi rehberin anlattığı şekilde deneyimlerler (Dahles, 2002). Ayrıca turist rehberleri yaptıkları iş dolayısıyla sadece turistleri etkilemezler. Aynı zamanda varış yerinin kaynaklarının kullanımını ve turizmin yerel topluluğu ekonomik ve sosyo-kültürel olarak etkilenmesinde de rol alırlar. Bunun sonucu turist rehberleri varış yerlerinin sürdürülebilirliğini de etkilemektedirler (Hu, 2007).

Ayrıca turistler eğitim, kültür, medya, bilim ve kongre gibi değişik aktivitelere de ilgi duymaktadırlar. Bu etkileşimi artırabilmek için kültürel bağların sağlanabilmesi ve profesyonel çok dil bilen rehberlerin varlığı önem taşımaktadır. Böylelikle turistler istedikleri aktivitelere daha kolay ulaşabileceklerdir (Goeldner ve Ritchie, 2009:268). Özellikle turizmde turist rehberleri kültürler arası iletişimde önemli rol oynarlar. Rehberler ziyaret edilen yerlerle ilgili bilgiler sunarak, turistlere kültür hakkında bilgi sahibi olmalarını sağlarlar. Ayrıca yerel halkla turist arasında bir bağlantı noktası oluştururlar (Leclerc ve Martin, 2004).

Dünya üzerinde ulaşım kolaylaştıkça iş veya eğlence amaçlı seyahatler de artmaktadır. Bunlardan bazıları tur şeklinde programlanmaktadır. Dolayısıyla çoğu

kez turist rehberleri (Tourist guides), tur rehberi (Travel guides) olarak adlandırılmaktadır. Tatil rehberliği (Holiday Guidance) veya seyahat rehberliğini (Traveler guidance) merkezde yapan firma ve kişiler olduğu gibi, bunu varış noktalarında yapan kişiler de bulunmaktadır. Geziler; tarihi geziler, kùltùr turları, macera, avcılık, trekking turları, dini geziler (Hac, umre, Yahudi, Budist turları vs), doğa turları, bilimsel geziler, şehir turları vs şeklinde yapılmaktadır. Doğal olarak bunların da birbirinden farklı rehberleri olacaktır. Mùze rehberliği tamamen farklı bir alan olmuştur; bazen resim, heykel gibi uzmanlık bölùmlerine, mùze türüne göre ve bazen St. Petersburg'daki Ermitage Mùzesi'nde olduğu gibi odalara göre rehber yetiştirilmektedir (Rigden ve Stuewer, 2008). Bu durum değerlendirildiğinde rehber eğitimi bazı kurslarla sertifikalandırma yanında sağlam bir temel lisans eğitimini gerektirmektedir.

Yolcular farklıdır. Bazıları yol nereye götürürse oraya giden rastgele gezginlerdir. Diğer uęta, bir afişi (veya kırmızı bir şemsiyeyi) takip eden ve bir sesin onlara ne zaman görünmelerini söyleyen kilit adım gezginleri vardır (Allen, 1991). Bu gezginlere yardım edecek canlı rehberler gibi gezi planlarını çok ince şekilde hazırlayan ve bilgilendiren rehber kitaplar vardır. Bir gezginin ilgi alanları sanat tarafından belirlendiyse, rehber kitaplar çok yardımcı olabilir. Örneğin, Almanya'ya gidecek olan yolcular için güncel bir rehber kitabın içindekiler tablosunun mimarlık, sanat, edebiyat, müzik ve sinema bölùmleri vardır. Dizin ünlü yazarlar, müzisyenler ve sanatçılar için sayfa referansları verir. Bugün dünyada rehberler kadar rehberlik kitapları ve harita ve broşürleri da yaygındır. Televizyonlar, gazete ve dergiler tatil rehberleri yayınlamaktadırlar. Gezelim-görelim türünden reklam tanıtımları yapmaktadırlar. Yüzlerce internet sitesi, gidilecek yerlerle ilgili faydalı olabilecek rehberlik bilgileri vermektedirler.

Tipik seyahat rehberlerinde mimari, sanat, edebiyat, müzik ve sinema bölùmleri bulunur. Nadiren bilimle ilgili geziler de yapılabilir ve bunların rehberlerinin ayrı yetiştirilmesi gerekir. Örneğin, Almanya için geğerli bir seyahat rehberi, bilimde sağlam ve doğru bilgilere sahip olmalıdır: Seyahat rehberi bir turisti Ulm'de gezdiren Einstein'dan bahsetmek zorundadır. Berlin'i gezdiren Max Planck'ın kuantum devrimini nereden başlattığını, Einstein'ın nerede yaşadığı ve genel görelilik üzerine ilk görüşmelerini verdiği ve Einstein'ın kitaplarının Naziler tarafından nerede yakıldığını anlatmalıdır. Paris'i gezdiren rehber, radyoaktivitenin

ve radyumun nerede keşfedildiğini anlatmalıdır. Geçmişin bilimsel keşifleri, geçmiş sanatı gibi, 21. yüzyılda yaşamı şekillendirmiştir (Rigden ve Stuewer, 2008).

Turist rehberlerinin yerel toplum ve yabancı turistler arasında köprü görevi görmesinden dolayı turist rehberlerinin ve diğer turizm personellerinin özellikle yabancı dil gibi bilgi ve becerileri yeterli düzeyde olmalıdır (Temizkan ve Temizkan, 2014).

Köroğlu ve Güzel'in (2013) yaptıkları çalışmada da turist rehberlerinin performansının önemi ortaya konmuş ve turistlerin memnuniyetlerini ve bağlılığını, imajı, seyahat deneyimini ve turun başarısını etkiledikleri belirtilmiştir. Başka bir deyişle, turistlerin ihtiyaçlarını karşılayamayan bir tur rehberi tatil deneyimini olumsuz yönde etkileyebilir ve turistik varış yerinin imajına büyük ölçüde zarar verebilir. Yoğun rekabetin olduğu turizm sektöründe ülkeler sık ziyaret edilen yerlerden birisi olabilmek için değişik stratejiler geliştirmektedirler. Bu ülkeler çoğunlukla memnuniyet ve müşteri bağlılığına odaklanmaktadır. Bunun için hizmet kalitesini arttırmaya yönelik çabalar içerisindedirler. Turist rehberleri de ülkenin ve varış yerinin tanıtımında çok önemli bir yere sahiptirler (Yenipınar ve Zorkirişçi, 2013). Turist rehberleri turistlerin ülkeden memnun olarak ayrılmalarını etkileyen önemli faktörlerin başında gelmektedir. Eğer turist rehberinin bilgileri yeterliyse, turistler bundan olumlu yönde etkilenebilirler. Turistlerin bir varış yeri veya ülkeye karşı olumsuz ön yargıları olabilir ve turist rehberleri turistlerin bu düşünceleri olumlu olarak değiştirebilirler. Kısacası turist rehberleri ülkenin tanıtımı, tatilin başarılı geçmesi ve turistlerin olumsuz önyargılarının ortadan kaldırılması gibi birçok görevi yerine getirirler (MEGEP, 2013). Müşterilerle turun başlangıcından itibaren ve sonuna kadar ilgilenen, varış yerini, turistik ürünleri, acentenin ürünlerini tanıtan ve kendisi de ürünün bir parçası olan turist rehberleri, bütün turizm ürünlerinin temsilcisi konumundadır. Bu konumlarıyla turist rehberleri varış yeri ve acentelerin tanıtım ve bilgi kaynağı olarak faaliyet gösterirler (Temizkan, 2010).

Yukarıda verilen açıklamalardan anlaşılacağı gibi turist rehberliği özellikle uluslararası rekabetin yoğun olduğu turizm sektörü açısından hayati önem taşımaktadır.

1.3. TÜRKİYE’DE TURİST REHBERLİĞİ

Türkiye bulunduğu coğrafya dolayısıyla çok sayıda doğal güzelliklere sahiptir. Üç tarafı denizlerle çevirili olması, Akdeniz çanağında olması ve dört mevsim yaşanması, yılın her sezonunda farklı türde tatil isteyen turistlere cevap verebilmektedir. Ayrıca Anadolu'nun birçok uygarlığa ev sahipliği yapmış olması ve eski çağlardan beri yerleşim yeri olarak kullanıldığı için birçok tarihi çekiciliği bulunmaktadır. Bu nedenlerden dolayı Türkiye uluslararası düzeyde çok sayıda turist için bir cazibe merkezidir. Bu doğrultuda turist rehberliği Türkiye'de üst düzeyde öneme sahip mesleklerden birisidir.

TUREB istatistiklerine bakıldığında Türkiye’de ruhsatname sahibi turist rehberlerinin sayısının 10243 olduğu görülmektedir. Bu rehberlerin 9808’i ülkesel, 435’i ise bölgesel olarak dağılım göstermektedir (TUREB, 2017). Türkiye’de ruhsatname sahibi turist rehberleri 36 dilde rehberlik hizmeti vermektedirler ve dillere göre dağılıma bakıldığında ise; 6510 ile İngilizce ilk sırada, 1641 ile Almanca ikinci sırada, 1120 ile Fransızca üçüncü sırada, 694 ile İspanyolca ve 671 ile Rusça ise dört ve beşinci sırada yer almaktadır. Rehberlerin bildiği diller arasında çok fazla turist gelmediği Ermenice, Lehçe, Urduca, İzlandaca, Makedonca, Slovakça dilleri de bulunmaktadır (Tablo 1).

Tablo 1. Dillere göre rehber sayıları.

Dil	Sayı	Dil	Sayı
İngilizce	6510	İsveççe	27
Almanca	1641	Hırvatça	24
Fransızca	1120	Korece	24
İspanyolca	694	İbranice	23
Rusça	671	Romence	21
Japonca	585	Macarca	20
İtalyanca	555	Urduca	9
Portekizce	356	Danimarkaca	8
Arapça	303	Makedonca	7
Hollandaca	237	Fince	7
Bulgarca	233	Çekce	7
Çince	207	Ermenice	7
Yunanca	143	Boşnakça	6
Endonezce	78	Slovakça	3
Lehçe	47	Hintçe	2
Sırpça	44	Gürcüce	1
Farsça	34	İzlandaca	1
Norveççe	32	Litvanca	1
Toplam		36	13688

Kaynak: TUREB, 2018.

Turist rehberlerinin odalara göre dağılımında ise 4419 rehber ile birinci sırada İstanbul Turist Rehberleri Odası, 1674 rehber ile Antalya Turist Rehberleri Odası ikinci sırada ve 1044 rehber ile İzmir Turist Rehberleri Odası üçüncü sırada bulunmaktadır (Tablo 2).

Tablo 2. Turist Rehberlerinin Odalara Göre Dağılımı.

Oda	Toplam	Eylemli	Eylemsiz
İstanbul Turist Rehberleri Odası	4419	2692	1727
Antalya Turist Rehberleri Odası	1674	1133	541
İzmir Turist Rehberleri Odası	1044	666	378
Ankara Turist Rehberleri Odası	724	357	367
Nevşehir Turist Rehberleri Odası	592	447	145
Aydın Turist Rehberleri Odası	580	461	119
Muğla Turist Rehberleri Odası	396	264	132
Adana Bölgesel Turist Rehberleri Odası	158	88	70
Çanakkale Bölgesel Turist Rehberleri Odası	147	104	43
Gaziantep Bölgesel Turist Rehberleri Odası	136	84	52
Bursa Bölgesel Turist Rehberleri Odası	115	78	37
Şanlıurfa Bölgesel Turist Rehberleri Odası	109	64	45
Trabzon Bölgesel Turist Rehberleri Odası	95	66	29
Toplam	10189	6504	3685

Kaynak: TUREB, 2017

Son yıllarda çoğu turizm destinasyonu turist rehberliğinin turizm sistemi içerisindeki önemini kavramaya başlamıştır. Birçok ülke turist rehberliğinin hizmet kalitesini ve profesyonelliği arttırmanın yollarını aramaktadır (Mak, Wong ve Chang, 2011). Örneğin Hong Kong hükümeti parasal destek sağlayarak bölgedeki turist rehberlerinin problemlerini araştıran çalışmalar yaptırmıştır (Ap ve Wong, 2001). Türkiye'de de turist rehberliğine gereken önem verilmeye başlanmış ve bu alanda çalışacak nitelikli personel yetiştirilmesi sağlanmaya çalışılmaktadır.

2. BÖLÜM

TURİZM REHBERLİĞİ ÖĞRETİMİ

Çalışmanın bu bölümünde genel olarak turizm ve turist rehberliği öğretiminden bahsedilmiş, sonrasında Türkiye’de turizm eğitimi genel hatlarıyla verilmiştir. Son olarak Türkiye ve dünyadaki bazı ülkelerin turist rehberliği öğretimi konusu incelenmiştir.

2.1. TÜRKİYE'DE TURİZM ÖĞRETİMİ

Türkiye’de turizm öğretimi örgün ve yaygın öğretim olarak ikiye ayrılmaktadır. Türkiye’de turizm sektörünün farklı kademelerindeki ihtiyacı karşılamak için örgün öğretimde orta öğretim, ön lisans, lisans, lisans üstü alanlarında turizm öğretimi verilmektedir (Hussein, Temizkan ve Temizkan, 2008). Türkiye’deki turizm öğretim kademeleri ve bölüm çıktıları şekil 1’de ayrıntılı olarak verilmiştir.

Şekil 1. Türkiye’deki turizm öğretim kademeleri ve bölüm çıktıları



(Gürdal, 2002'den uyarlanmıştır)

Örgün öğretim veren okullar Milli Eğitim Bakanlığı bünyesinde ve Yükseköğretim Kurumu bünyesinde bulunmaktadır (Tablo 3). Milli Eğitim Bakanlığı bünyesinde bulunan okullar alt kademe turizm personeli yetiştirmeyi amaçlamaktadır. Yüksek öğretim bünyesinde bulunan okullar ise orta kademe personel (ön lisans), üst kademe personel (lisans) ve yönetici veya araştırmacı (Doktora-yüksek lisans) yetiştirmeyi amaçlamaktadır (Gürdal, 2002).

Tablo 3. Türkiye'de Örgün Turizm Öğretimi Veren Kurumlar

MEB Bünyesinde Örgün Turizm Öğretimi Veren Kurumlar	Yükseköğretim Düzeyinde Örgün Turizm Öğretimi Veren Kurumlar
-Anadolu Ticaret Meslek Liseleri	-Meslek Yüksekokulları
-Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri	-Lisans Düzeyinde Yüksekokullar
-Anadolu Meslek Liseleri	-Lisansüstü Düzeyde Öğretim Veren
-Özel Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri	Üniversiteler
-Anadolu Aşçılık Meslek Liseleri	-Turizm Fakülteleri*

Kaynak: Hacıoğlu, Kaşlı, Şahin ve Tetik, 2008:13'dan uyarlanmıştır.

*Mevcut değişiklikler göz önüne alınarak turizm fakülteleri sonradan eklenmiştir.

Milli Eğitim Bakanlığı bünyesinde okullar Türkiye'nin turizm potansiyelinin farkına varan yöneticilerin 1961-1962 yılında personel yetiştirme kararı vermeleri ile açılmaya başlanmıştır. Okulların yaygınlaşarak eğitim ihtiyacının karşılanmasının yanında, turizm işletmeleri de ara kademe personel ihtiyacının karşılanması için Milli Eğitim Bakanlığı'na talepte bulunmuşlardır. Bu alanda okullaşma hızlı bir seyir göstermiştir. Bu okullarda günümüzde servis, resepsiyon, mutfak, kat hizmetleri, seyahat acenteciliği bölümlerinde öğretim verilmekte ve turizm sektörünün ihtiyaç duyduğu kalifiye ara eleman yetiştirilmektedir. Bu okullarda öğretim 4 yıllık mesleki öğretim, staj ve uygulama ağırlıklıdır (MEB, 2006).

Türkiye'de Yüksek Öğretim Kurumu tarafından yapılan Örgün Turizm Öğretimi ise şu şekildedir (Demirkol ve Pelit, 2002; Ergün, 2013):

- **Önlisans Düzeyinde Turizm Öğretimi:** Turizm sektörüne kalifiye ara eleman ve orta düzey yönetici yetiştirmeyi planlayan üniversitelerin yüksekokul bünyesinde bulunan bu bölümlerde iki yıl veya bir yıl hazırlık olmak üzere üç yıl uygulama ağırlıklı öğretim verilmektedir.
- **Lisans Düzeyinde Turizm Öğretimi:** Üniversiteler bünyesinde dört yıl veya hazırlıkla birlikte beş yıl öğretim veren bu bölümler, turizm

sektörünün ihtiyaç duyduğu planlama, yönetim, araştırma gibi hizmetleri sunacak personelin yetiştirilmesini amaçlamaktadır.

- **Yüksek Lisans Düzeyinde Turizm Öğretimi:** Üniversitelerin Sosyal Bilimler Enstitüleri bünyesinde bulunan bu bölümlerde turizm sektörü için yönetici, uzman araştırmacı ve planlama faaliyetlerinde uzmanlaşmış elemanların yetiştirilmesi amaçlanmaktadır. Yüksek Lisans 1 yıl teorik ve 1 yıl tez çalışması olmak üzere en az 2 yıl sürmektedir.
- **Doktora Düzeyinde Turizm Öğretimi:** Turizm sektörü içerisinde araştırma yapmak ve problem çözmek, iletişi ve öğretim yeteneklerinin geliştirilmesi ile akademik düzeyde en yüksek bilgi standardıyla donanmak ve böylelikle turizm sektörünün gelişmesi için bilimsel katkı sağlanması amacı ile verilen turizm öğretimidir. Doktora 1 yıl ders, 6 ay yeterlilik ve 1 yıl tez çalışması olmak üzere en az 2.5 yıl sürmektedir. Yüksek düzeyde yönetici veya bu dalda üniversitelerde ders vermek için öğretim elemanı yetiştirmeyi amaçlamaktadır.

Örgün turizm öğretimi dışında bu programlardan birinde öğretim görmeyenler için devlet, özel kuruluşlar ve sivil toplum örgütlerinin organize ettiği programlar vardır. Bireyler bu programlarda öğretim alarak, turizm alanında yetmişmiş kalifiye bir personel olmaya hak kazanırlar ve sertifika alırlar (Gül, 2012). Yaygın öğretim, Kültür ve Turizm Bakanlığı altında bulunan Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü, Hizmetiçi Eğitim Dairesi Başkanlığı, Yaygın Eğitim Dairesi Başkanlığı, Turist Rehberliği Dairesi Başkanlığı; Milli Eğitim Bakanlığı altında bulunan Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğü, Çıraklık ve Yaygın Eğitim Genel Müdürlüğü, Çıraklık, Mesleki ve Teknik Eğitimi Geliştirme ve Yaygınlaştırma Dairesi Başkanlığı, Hizmetiçi Eğitim Dairesi Başkanlığı; Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı altında bulunan İş-Kur İşgücü Uyum Dairesi Başkanlığı; Avrupa Birliği Eğitim ve Gençlik Programları Dairesi Başkanlığı; meslek kuruluşları; sosyal kuruluşlar; üniversiteler; belediyeler; sendikalar; özel eğitim kurumları, işletmeler tarafından açılan kurslar ve açıköğretim fakültesindeki açıköğretim sistemi ve uzaktan eğitim ile verilmektedir (Tablo 4).

Tablo 4. Türkiye'de Yaygın Turizm Öğretimi Veren Kurum ve Kuruluşlar

Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü Hizmetiçi Eğitim Dairesi Başkanlığı Yaygın Eğitim Dairesi Başkanlığı Turist Rehberliği Dairesi Başkanlığı
Milli Eğitim Bakanlığı Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğü Çıraklık ve Yaygın Eğitim Genel Müdürlüğü Çıraklık, Mesleki ve Teknik Eğitimi Geliştirme ve Yaygınlaştırma Dairesi Başkanlığı Hizmetiçi Eğitim Dairesi Başkanlığı
Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı İş-Kur İşgücü Uyum Dairesi Başkanlığı
AB Eğitim ve Gençlik Programları Dairesi Başkanlığı
Meslek Kuruluşları
Açıköğretim Fakültesi Açıköğretim Sistemi Uzaktan Eğitim
Sosyal Kuruluşlar
Üniversiteler
Belediyeler
Sendikalar
Özel Eğitim Kurumları
İşletmeler

(Kaynak: Hacıoğlu, Kaşlı, Şahin ve Tetik, 2008:13)

2.2. TURİST REHBERLİĞİ ÖĞRETİMİNİN TURİZM ÖĞRETİMİ İÇERİSİNDEKİ YERİ

Devletler, ekonomik başarılarının direkt olarak eğitim sistemlerinin kalitesine bağlı olduğunu anlamışlardır. Bu kalite içerisindeki en önemli faktör insandır. Toplum üyelerinin bilgisi, yeterliliği, yaratıcılık kabiliyeti ve ahlaki nitelikleri büyük çoğunlukla eğitim sistemi içerisinde oluşur (Rezeanu, 2011; Dragut, 2011). Özellikle 21. yüz yıl hizmet odaklı bir zaman dilimi olarak ortaya çıkmıştır. Günümüzde uluslararası düzeyde yoğun turizm rekabetinden pay almak için standartlara uygun ve kaliteli turistik ürün üretilmesi ve hizmet verilmesi gerekmektedir. Bunun için turizmin öneminin toplumsal düzeyde anlaşılabilmiş olması ve turizm alanında çalışan iş görenlerin eğitilmiş ve nitelikli olması gerekmektedir. Bu yüzden hizmet

alanında öğretim veren kurumların, özellikle turizm okullarının, önemi artmaya başlamıştır. Aynı zamanda turizm endüstrisi emek yoğun bir hizmet endüstrisidir ve ayakta kalabilmesi rekabet üstünlüğüne bağlıdır. Günümüzde rekabet üstünlüğü için turistik ürünü sunan kaliteli personelin varlığına bağlıdır. Çünkü turist ile turizm sektörünün çalışanlarının etkileşimi turistik ürün deneyiminin ayrılmaz parçasıdır (Amoah ve Baum, 1997, Ünlüöner ve Boylu, 2005, Aksu ve Bucak, 2012). Bu nedenle birçok ülke turizm piyasasında tutunabilmek ve bu pastadan pay alabilmek için turizm öğretimine önem vermektedirler. Turizm endüstrisinde uluslararası rekabetin artması ve turistik ürünün personel yoluyla turistlere sunulması turizm öğretiminin öneminin artmasını sağlamıştır. Birçok ülke turizm alanında öğretim kurumları ve yeni bölümler açmaya ve bu alanda yapılan çalışmalara daha fazla önem vermeye başlamıştır (Ko ve Chung, 2014). Bunun nedenlerini özetlemek gerekirse (Amoah ve Baum, 1997):

- Endüstrinin son teknoloji ve akıllara ayak uydurmasını sağlamak,
- Nitelikli personel istihdamının sürekli sağlanabilmesi,
- Turizm kariyerlerinin imajını arttırmak,
- Yeni ve gelişen turistik endüstrilere personel sağlamak,
- İstihdam düzenlemeleri,
- Yabancı iş gücü ihtiyacını azaltmak,
- Giderek artan müşteri hizmet ve iletişim ihtiyaçlarına cevap vermek.

Ayrıca turizmin birçok branşla ilişkisi bulunmaktadır. Bu nedenle turizm öğretiminden en yüksek faydanın sağlanabilmesi için eğitimciler diğer tüm branşları dikkate almalıdır. Turizmin sosyoloji, ekonomi, psikoloji, antropoloji, yönetim bilimleri, coğrafya, ekoloji, tarım, rekreasyon, taşra ve şehir planlaması, pazarlama, hukuk, işletme, ulaşım, insan kaynakları, eğitim branşları ile ilişkisi bulunmaktadır (Rahman, 2012).

Turistik arz rakamları ve turizmden elde edilen gelir incelendiğinde Türkiye'nin turizmden hak ettiği geliri sağlayamadığı görülmektedir (Tablo 3). Olcay'a (2008) göre bu durumun en önemli nedeni Türkiye'nin temel ve mesleki turizm öğretimine gereken önemi vermemesi ve sorunlara kalıcı çözümler getirmemesidir. Türkiye hizmet yoğun bir sektör olan turizm alanında hayati öneme sahip öğretime gereken önemi kavrayamamış ve gerekli yatırımları yapmakta yavaş kalmıştır.

Tablo 5. Türkiye'ye Gelen Turist Sayısı, Turizm Geliri Ve Ortalama Harcama

Yıllar	Turizm Geliri (1000\$)	Ziyaretçi Sayısı	Ortalama Harcama (\$)
2003	13 854 866	16 302 053	850
2004	17 076 606	20 262 640	843
2005	20 322 112	24 124 501	842
2006	18 593 951	23 148 669	803
2007	20 942 500	27 214 988	770
2008	25 415 067	30 979 979	820
2009	25 064 482	32 006 149	783
2010	24 930 997	33 027 943	755
2011	28 115 692	36 151 328	778
2012	29 007 003	36 463 921	795
2013	32 310 424	39 226 226	824
2014	34 305 904	41 415 070	828
2015	31 464 777	41 617 530	756
2016	22 107 440	31 365 330	705
2017	26 283 656	38 620 346	681
2018	29 512 926	45 628 673	647
2019	34 520 332	51 860 042	666

(Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2020)

Turizm endüstrisi için nitelikli ve görkemli binalar yapılsa bile, turizm öğretimi almış nitelikli personel istihdam edilmemesi turizmin öneminin kaybolmasına yol açmaktadır. Bunun için turizm öğretimine önem verilmesi gerekmektedir (Aksu ve Bucak, 2012). Nitelikli personelin bulunmaması hizmet kalitesi ve memnuniyetin düşmesine neden olmakta ve turizmden elde edilen gelirin düşük olmasına yol açmaktadır. Turizm işletmelerinin turistik ürünlerinin ve hizmetin kalitesini arttırarak, daha fazla para harcayan ziyaretçileri çekmek istemelerinden dolayı; günümüzde turizm öğretimi veren kurumlar sadece turizm endüstrisindeki çalışan boşluğunu doldurmak yerine, daha kaliteli öğretim almış kalifiye eleman yetiştirmeye yönelmelidir (Amoah ve Baum, 1997). Özellikle üniversite düzeyindeki eğitim kurumlarının ana görevi sektörü memnun edebilecek düzeyde kaliteli öğretim almış kalifiye eleman sağlamaktır. Turizm sektöründeki işverenler üniversitede öğretim görmüş iş gücünün iyi öğretim almış olmasını beklemekte ve toplum da bu öğretim sayesinde ekonomiye katkıda bulunulmasını beklemektedir (Suligoj, 2014).

Günümüzde turizm öğretimi sadece sınıflarda teorik bilgi vermekten daha fazlasının gerektiği bir duruma gelmiştir. Öğretim elemanları ve öğretmenler turizm öğretimi verirken kendi sektör tecrübelerini, turizm endüstrisindeki son gelişmeleri, endüstrideki iyi ve kötü davranışları ve teorik bilgileri iş hayatıyla birleştiren konuları anlatmalıdırlar. Öğrenciler turizm olgusunu sadece sınıflarda ders olarak ve öğretim elemanlarıyla konuşarak öğrenemezler. Bu yüzden onları iş hayatıyla tanıştıracak fırsatların sağlanması veya sektördeki uzmanlarla konuşmaları gerekmektedir. Gerçek iş hayatıyla bütünleşmiş bir öğretim sayesinde öğrenciler daha kaliteli kalifiye eleman olarak yetişebilecektir (Suligoj, 2014).

Turizmde istihdam ile ilgili en önemli sorunlardan birisinin de turizm öğretimi veren kurumlardan mezun olan kişilerin büyük bir çoğunluğunun turizm sektöründe çalışmamasıdır. Mesleki öğretim almış olan kişilerin öğretim aldıkları alanda çalışmalarını sektörde kalifiye iş gücünün kullanılması ve bu doğrultuda kalitenin artırılması açısından önemlidir (Pelit ve Aslantürk, 2011). Ancak Avcı'nın (2011) yaptığı çalışmada ise turizm öğretimi alan öğrencilerin büyük ölçüde turizm sektöründe çalışmak istedikleri ortaya çıkmıştır. Turizm sektöründe çalışmaya en istekli olanların ise Turist Rehberliği bölümü öğrencileri olduğu görülmüştür.

Turist rehberi öğretimi açısından ise; Temizkan (2010) doğru bilgi aktarımı yapmayan turist rehberlerinin ülke ve varış yeri imajını olumsuz etkileyeceğini ve turizm sektörü ve bağlantılı diğer sektör ve alanların uluslararası rekabette kaybetmesine sebep olacaklarını bildirmiştir. Turizm sektörü yabancı ülkelerden gelen vatandaşlarla iletişimin en yoğun gerçekleştiği sektörlerin başında gelmektedir. Bu nedenle bu sektörde yabancı dil bilgisi aranmaktadır (Hussein, Temizkan ve Temizkan, 2008). Tura katılan turistlerle direk iletişimde olan ve onlara bilgi aktarımında bulunan turist rehberleri için yabancı dil bilgisi çok önemli bir gereklilik olmaktadır. Dil bilmeyen bir rehber turistlere bilgi aktaramayacağı için mesleğini icra edemez. Bu yüzden tüm turizm bölümlerinde özellikle turizm rehberliğinde yabancı dil öğretiminin önemi çok fazladır. Uluslararası turistlerle etkili bir şekilde iletişim kurmak için kültürel farklılıkları dikkate alması gerektiğini bilen turist rehberleri ve turist rehberliği akademisyenleri çok çeşitli iletişim becerileri geliştirilmesi gerektiğini savunmaktadırlar. Bu beceriler; dil, motivasyon, eğlence ve turistlerle ilgilenme ve zor durumlarla başa çıkmadır (Huang, 2011). Yukarıdaki tanımlardan anlaşılacağı gibi turist rehberleri bitki örtüsü, hayvan çeşitliliği, coğrafi

konum, iklim, doğal ortam, ekosistem, devlet yapısı, nüfus, gelenek görenekler, yerel danslar, diller, mimari yapı, önemli tarihi olaylar gibi konularda bilgi sahibi olmalıdır (Hu, 2007).

2.3. TÜRKİYE'DE TURİST REHBERLİĞİ ÖĞRETİMİ

Türkiye'de turist rehberliği öğretimi 1995 yılına kadar Turizm Bakanlığı'nın düzenlediği üç ve altı aylık kurslarla verilmiştir. Bu tarihe kadar turist rehberleri yabancı dil bilgisine sahip lise veya üniversite mezunlarının sınav yapılarak alınmış, üç ve altı yıllık kurslarla yetiştirilmiştir. Üç aylık kurslarla bölgesel ve altı aylık kurslarla ise ülkesel rehber öğretimi verilmiştir. 25 Kasım 2005 tarihinde ise çıkarılan yönetmelik ile bölgesel rehberlik kalkmıştır (Çolakoğlu, Efendi ve Epik, 2010). 1995 yılında yönetmeliğe ek madde getirilerek turist rehberliği öğretiminin fakülte ve yüksekokullar yoluyla yürütülmesi hedeflenmiştir. İlk olarak 1997 yılında Erciyes Üniversitesine bağlı olan Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulunda lisans düzeyinde turist rehberliği öğretimi vermeye başlanmıştır. Böylece günümüze kadar Kültür ve Turizm Bakanlığı kursları ve iki yıllık meslek okulları da dahil olmak üzere üç farklı turist rehberliği öğretimi sistemi ortaya çıkmıştır (Yenipınar ve Zorkirişçi, 2013). Hem Kültür ve Turizm Bakanlığı ve birliklerin hem de üniversitelerin turist rehberliği öğretiminden sorumlu olması bir ikileme yol açmaktadır (Avcıkurt, Alper ve Geyik, 2009). 07 Haziran 2012 tarihinde Türkiye Büyük Millet Meclisi'nde kabul edilen Turist Rehberliği Meslek Kanunu'nun 3. maddesinin 1. fıkrasına göre turist rehberi olmak için (Resmi Gazete, 2012):

- Üniversitelerin turist rehberliği bölümlerinin önlisans, lisans veya yüksek lisans programlarından mezun olmak veya üniversitelerin turist rehberliği bölümü dışındaki diğer bölümlerinden en az lisans düzeyinde mezun olduktan sonra, birliklerin ve Türkiye Seyahat Acentaları Birliğinin ortak önerileri ve Bakanlığın onayıyla turizm sektörünün ihtiyaçları da dikkate alınarak belirlenen dillerde, gerektiği hâllerde belirlenen bölgelerde, yönetmelikle kurs ve sınavlara ilişkin belirlenen usul ve esaslar çerçevesinde Bakanlığın gözetimi ve denetimi altında birlikler tarafından düzenlenen ülkesel veya bölgesel turist rehberliği sertifika programını başarıyla tamamlamak.

- Birliklerin ve Türkiye Seyahat Acentaları Birliğinin ortak önerileri ve Bakanlığın onayı ile belirlenen yabancı dillerden birinde, Bakanlığın gözetim ve denetimi altında yapacağı veya konusunda uzmanlaşmış kamu kurum veya kuruluşlarına yaptıracığı yabancı dil sınavında başarılı olmak veya yönetmelikle belirlenen yabancı dil yeterlik belgelerinden birine sahip olmak.
- Birlikler tarafından Bakanlığın gözetim ve denetimi altında düzenlenen uygulama gezisini tamamlamak ve gezi sonunda yapılan sınavda başarılı olmak.

Türkiye’de turist rehberliği öğretimi yaygın ve örgün olmak üzere iki şekilde verilmektedir. Örgün öğretim üniversitelerde lisans düzeyinde verilirken, yaygın öğretim bakanlığın ve birliklerin açtığı sertifika programları ile verilmektedir. Bu öğretimler sonucu turizm hizmetinin her aşamasında bilgi sahibi olan ve mesleği icra etmesi için gerekli olan bilgilere sahip olan bilinçli bir turist rehberi yetiştirilmesi amaçlanmaktadır. Turist rehberleri ülke, varış yeri ve turistler için stratejik bir önem taşıdığı için, çok iyi bir öğretim almalarının yanında liderlik, sabır ve anlayış, davranış esnekliği, mizah kabiliyeti, fiziksel görünüm, kararlılık ve mesleki etik gibi birçok bireysel özelliği de taşımalıdır. Bu nedenden dolayı turist rehberliği öğretimi müfredatı hazırlanırken çok iyi araştırma yapılmalı ve rehberlerin sahip olması gereken özellikleri onlara aktarabilecek nitelikte hazırlanması gerekmektedir (Eker ve Zengin, 2016).

Yaygın öğretim ise Kültür ve Turizm Bakanlığı denetimindeki birlikler tarafından açılan turist rehberliği sertifika programları ile verilmektedir. Turist rehberliği sertifika programları; birlik ve TÜRSAB’ın ortak önerileri ve Bakanlığın onayıyla turizm sektörünün ihtiyaçları dikkate alınarak, belirlenen dillerde Bakanlığın gözetimi ve denetimi altında Birlik tarafından ülkesel veya bölgesel olarak düzenlenir (TUREB, 2017):

- Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olmak,
- 18 yaşını doldurmuş olmak,
- Üniversitelerin turist/turizm rehberliği bölümü dışındaki diğer bölümlerinden en az lisans düzeyinde mezun olmak, öğrenimini yabancı ülkelerde yapmış olanların ise yetkili kurumlardan alınacak denklik belgesinin onaylı örneğini sunmak,
- Yabancı dil yeterliliğine sahip olmak,

- Sicilin temiz olması,
- Daha önce meslekten çıkarılmamış olmak.

Sertifika programının süresi ülkesel sertifika programlarında en az yedi yüz ders saati, bölgesel sertifika programlarında ise bölge başına en az yüz elli ders saatidir. Dersler haftada en az beş gün ve günde kırk beşer dakikalık en az dört ders saati olarak yürütülür. Konferanslar ise en az iki saat olmak üzere düzenlenir. Katılımcıların, sertifika programı kapsamında belirlenen tarihi ve turistik alanları tanımak ve bilgi sahibi olmak amacıyla Bakanlığın gözetimi ve denetimi altında yapılan yurtiçi uygulama gezilerine katılmaları zorunludur. Uygulama gezileri, ülkesel veya bölgesel sertifika programları için ayrı ayrı düzenlenir. Ülkesel yurtiçi uygulama gezi süresi en az otuz altı takvim günü, bölgesel yurtiçi uygulama gezi süresi ise her bir bölge için en az altı takvim günüdür. Ülkesel uygulama gezisi, Birliğin gerekli gördüğü hallerde bölümlere ayrılarak yapılabilir. Uygulama gezilerinin tamamına katılarak diğer şartları yerine getiren katılımcılar Ülkesel Turist Rehberi; uygulama gezilerini bölgesel düzeyde tamamlayıp diğer koşulları da yerine getiren katılımcılar ise başarılı oldukları bölgeler için Bölgesel Turist Rehberi olmaya hak kazanırlar. Turist rehberliği sertifika programlarında verilen dersler Tablo 6'de gösterilmiştir.

Tablo 6. Kültür Ve Turizm Bakanlığı Denetimindeki Birlikler Tarafından Açılan Turist Rehberliği Sertifika Programlarının İçeriği

1	Genel turizm bilgisi ve turizm mevzuatı,
2	Meslek etiği ve meslek dersi,
3	Türkiye'nin tarihi ve turizm coğrafyası,
4	Genel Türk tarihi ve kültürü,
5	Türk dili ve edebiyatı,
6	Arkeoloji,
7	Mitoloji,
8	Sanat tarihi, ikonografi,
9	Dinler tarihi,
10	Genel sağlık bilgisi, ilk yardım, sağlık turizmi, turist sağlığı,
11	İletişim becerileri,
12	Anadolu medeniyetleri tarihi,
13	Türk halk bilimi ve geleneksel Türk el sanatları,
14	Türkiye'nin flora ve faunası, doğa tarihi,
15	Turizm sosyolojisi,
16	Müzecilik.

Kaynak: TUREB, 2017.

Örgün turist rehberliği öğretimi üniversiteler tarafından önlisans, lisans ve yüksek lisans düzeyinde verilmektedir. 2547 sayılı Yükseköğretim Kurulu Kanununa göre ön lisans, ortaöğretim yeterliliklerine dayalı, en az iki yıllık bir programı

kapsayan nitelikli insan gücü yetiştirmeyi amaçlayan veya lisans öğretiminin ilk kademesini teşkil eden bir yükseköğretimdir. Lisans ise, ortaöğretime dayalı, en az sekiz yarı yıllık bir programı kapsayan bir yüksek öğretimdir. Son olarak yüksek lisans ise, bir lisans öğretimine dayalı, eğitim - öğretim ve araştırmanın sonuçlarını ortaya koymayı amaçlayan bir yüksek öğretimdir (Mevzuatı Geliştirme ve Yayın Genel Müdürlüğü, 2018:5349). Türkiye'de önlisans düzeyinde turist rehberliği öğretimi tablo 7'te gösterilmiştir.

Tablo 7. Türkiye’de Önlisans Düzeyinde Turist Rehberliği Öğretimi Veren Kurumlar

Üniversite	Meslek Yüksekokulu	Bölüm	Kontenjan
Ankara Üniversitesi	<i>Beypazarı MYO</i>	Turist Rehberliği	60
Iğdır Üniversitesi	Iğdır MYO	Turist Rehberliği	40
İnönü Üniversitesi	Kale Turizm ve Otelcilik MYO	Turist Rehberliği	35
İstanbul Arel Üniversitesi	MYO	Turist Rehberliği	58
İstanbul Aydın Üniversitesi	Anadolu BİL MYO	Turist Rehberliği	50
İstanbul Ayrıansaray Üniversitesi	Plato MYO	Turist Rehberliği (Uzaktan)	50
İstanbul Gelişim Üniversitesi	<i>İstanbul Gelişim MYO</i>	Turist Rehberliği	50
Kapadokya Üniversitesi	Kapadokya MYO	Turist Rehberliği	40+170*
Kocaeli Üniversitesi	Kartepe Turizm MYO	Turist Rehberliği	60
Marmara Üniversitesi	Sosyal Bilimler MYO	Turist Rehberliği	50
Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi	Yeşilova İsmail Akın MYO	Turist Rehberliği	50
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi	Marmaris MYO	Turist Rehberliği	110
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi	Ortaca MYO	Turist Rehberliği	55
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üni.	Ürgüp Sebhat ve Erol Toksöz MYO	Turist Rehberliği	185
Selçuk Üniversitesi	Akşehir MYO	Turist Rehberliği	60
Selçuk Üniversitesi	Beyşehir Ali Akkanat MYO	Turist Rehberliği	45
Selçuk Üniversitesi	Silifke Taşucu MYO	Turist Rehberliği	145
Süleyman Demirel Üniversitesi	Yalvaç MYO	Turist Rehberliği	40
Uludağ Üniversitesi	İzmit MYO	Turist Rehberliği	55
Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi	Van MYO	Turist Rehberliği	40
Lefke Avrupa Üniversitesi	MYO	Turist Rehberliği	20
Toplam			1468

Kaynak: ÖSYM, 2018.

*Kapadokya Üniversitesinde 40 Normal Öğretim ve 170 Uzaktan Eğitim Kontenjanı bulunmaktadır.

Türkiye'de önlisans düzeyinde turist rehberliği öğretimi 18 üniversitede ve 21 meslek yüksek okulunda verilmektedir. Toplam 1468 kontenjanı bulunan bu bölümlerin 2 tanesi uzaktan eğitim vermektedir ve kontenjanları 220'dir. Lisans düzeyinde turist rehberliği öğretimi tablo 8'da verilmiştir.

Tablo 8. Türkiye’de Lisans Düzeyinde Turist Rehberliği Öğretimi Veren Kurumlar

Üniversite	Kurum	Bölüm	Kontenjan
Adnan Menderes Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	110
Afyon Kocatepe Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	120
Akdeniz Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	50
Akdeniz Üniversitesi	Manavgat Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	60
Anadolu Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	40
Balıkesir Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	130
Batman Üniversitesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	Turizm Rehberliği	20
Çanakkale Onsekiz Mart Üni.	Turizm Fakültesi	Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği	75
Ege Üniversitesi	Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu	Turizm Rehberliği	60
Gazi Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği	86
İstanbul Gelişim Üniversitesi	İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi	Turizm Rehberliği	30
İzmir Katip Çelebi Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	50
Kastamonu Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	60
Kırklareli Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği	100
Mersin Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	60
Necmettin Erbakan Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	50
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üni.	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	52
Niğantaşı Üniversitesi	Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu	Turizm Rehberliği	36
Ondokuz Mayıs Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	60
Pamukkale Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Turizm Rehberliği	60
Selçuk Üniversitesi	Turizm Fakültesi	Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği	200
Selçuk Üniversitesi	Beyşehir Ali Akkanat Turizm Fakültesi	Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği	40
Sinop Üniversitesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	Turizm Rehberliği	75
Yaşar Üniversitesi	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	Turizm Rehberliği	30
Toplam			1654

Kaynak: ÖSYM, 2018.

Türkiye’de lisans düzeyinde turist rehberliği öğretimi "Turizm Rehberliği" ve "Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği" adı altında 2 farklı bölümde verilmektedir. 22 farklı üniversite bünyesinde bulunan 18 Turizm Fakültesi, 3 Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, 1 İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, 1 İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi ve 1 Uygulamalı Bilimler Yüksekokulunda turist rehberliği öğretimi yapılmaktadır. Bu bölümlerin toplam 1654 kontenjanı bulunmaktadır. Ancak 2 farklı bölüm ismiyle turist rehberliği öğretimi verilmesi, standart bir öğretim kalitesi sağlanması açısından sorun teşkil edebilir. Bu nedenle lisans düzeyinde turist rehberliği öğretimi verilen kurumlarda bölümlerin turizm rehberliği adı altında toplanmaları daha doğru olabilir.

2.4. DÜNYADA TURİST REHBERLİĞİ ÖĞRETİMİ

Bu bölümde Yunanistan, Amerika Birleşik Devletleri, İskoçya, İzlanda, Danimarka, İngiltere ve Hırvatistan'daki turist rehberliği öğretimi konusunda bilgi verilmiştir. Bu ülkelerin seçiminde Türkiye ile benzerlik gösteren ve özellikle turist rehberlerinin yoğun olarak yer aldığı kültürel turizm kaynakları dikkate alınmıştır.

2.4.1. Yunanistan'da Turist Rehberliği Öğretimi

Yunanistan'da bütün müzelerde, alanlarda, anıtlarda, kiliselerde vb gibi yerlerde rehberlik hizmeti verebilmek için 2,5 yıllık turist rehberliği öğretimi alınması gerekmektedir. Bu öğretim devlet okulu statüsünde olan Turist Rehberliği Okulu'nda verilmektedir. Yunanistan'da bulunan bütün rehberler ülkesel rehberlerdir. Diğer bazı ülkelerdeki bölgesel rehberlerin aksine, tüm ülkede rehberlik yapmak için izinleri bulunmaktadır.

Atina ve Selanik'te kalıcı olarak Turist Rehberliği okulları bulunmaktadır. Daha fazla turist rehberi ihtiyacı olduğunda Rodos, Girit, Korfu ve Lesbos adalarında da öğretim verilebilmektedir. Adayların Avrupa Birliği vatandaşı olmaları ve ileri düzeyde Modern Yunanca dili sertifikaları olması gerekmektedir. Adaylar ilk olarak seçecekleri bir yabancı dilden sözlü ve yazılı sınav olmaktadır. Eğer bu sınavı geçerse; kompozisyon, Yunanistan tarihi, Yunanistan coğrafyası konularında yazılı sınav olurlar ve mülakata girerler. Bu sınavlar 3 yılda bir yapılmaktadır ve kazanan aday sayısı yukarıda belirtilen okul başına 30-35 kişi olmaktadır.

Okullarda öğretilen ve zorunlu alınması gereken dersler şu şekildedir: Antik Yunan tarihi, Bizans tarihi, Modern Yunan tarihi, eskiçağ arkeoloji, klasik dönem arkeoloji, Bizans ve Bizans dönemi sonrası arkeoloji, sanat tarihi, mimarlık tarihi, tiyatro tarihi, teoloji, mitoloji, antik Yunan edebiyatı tarihi, modern Yunan edebiyatı tarihi, halkbilimi, coğrafya, ekoloji, jeoloji, paleontoloji, spileoloji, arkeoloji yasası, turist yasası, seyahat acentaları ve oteller, turist psikolojisi, ilk yardım, diksiyon, rehberlik uygulaması, otobüste rehberlik uygulaması. Bu derslere ek olarak 110 saatlik arkeoloji ile ilgili müze gezisi ve 260 saatlik alanları gezme ve turistik alanlarda uygulamalı rehberlik dersleri vardır. Her dönem yazılı ve sözlü sınavlar ve

diploma için final sınavları yapılmaktadır. Eğer lisanslı bir turist rehberi başka bir yabancı dilde çalışmak isterse, o dil için yazılı ve sözlü sınava girmek zorundadır (Kalamboukidou, 2018).

2.4.2. Amerika Birleşik Devletleri'nde Turist Rehberliği Öğretimi

Amerika Birleşik Devletleri'nde ulusal bir turizm planlaması bulunmamaktadır. Eyaletler ve şehirler bireysel olarak karar almaktadırlar (Gattuso, 2018). Turist rehberliği hizmeti vermek için lisans gerektiren yerler şu şekildedir:

- New Orleans, Louisiana;
- Washington, DC;
- New York City, New York;
- Savannah, Georgia;
- Charleston, South Carolina;
- Gettysburg Battlefield, Pennsylvania;
- Vicksburg Battlefield, Mississippi.

Tüm bu yerler Amerika Birleşik Devletleri'nin doğusunda yer almaktadır. Mississippi nehrinin batısında kalan yerlerde turist rehberliği hizmeti için lisans aranmamaktadır (Schwartz, 2018). New Orleans'da eğitim gereksinimleri diğer bazı ülkelerdeki kadar ağır değildir. İlk olarak New Orleans ve çevresinin tarih ve kültürü ile ilgili 150 boşluk doldurma sorusundan oluşan bir sınav yapılmaktadır. Bu sınav geçildiğinde lisans almadan uyuşturucu testi yapılmakta ve kişinin geçmişi incelenmektedir. Çoğu turist rehberi adayı yerel kolejde ders almaktadır. Buna ek olarak rehberler hafta sonu kurslarına katılırlar ve her hafta sınıfta sunmak üzere turun bir kısmını sunum olarak hazırlarlar (Gattuso, 2018).

2.4.3. İskoçya'da Turist Rehberliği Öğretimi

İskoçya'da turist rehberi olmak isteyenler Turist Rehberliği Birliğine başvurmak zorundadırlar. Burada mülakat ve dil sınavı yapılır, eğer kabul edilirlerse 4 günlük giriş niteliğinde ders alırlar. Daha sonra sunum ve yazılı sınav yapmak

zorundadırlar. Minimum 60 puan alanlar turist rehberliğinde öğretim almaya hak kazanırlar. Öğretim Edinburgh Üniversitesi'nde verilmektedir ve temel bilgiler, uygulamalı beceriler ve bölgesel çalışmalar (İskoçya'nın değişik bölgeleri ile ilgili uygulamalı temel bilgiler) dersleri bulunmaktadır. Öğretim 2 yıl sürmektedir ve 128 saat temel bilgiler ve 280 saat rehberlik becerileri/bölgesel çalışmalardan oluşmaktadır. Öğretim, internet tabanlı uzaktan eğitim, dersler, konferanslar, 7 günlük uzatılmış İskoçya gezileri ve birkaç hafta sonu gezisinden oluşmaktadır.

Rehber adayları otobüste, yaya olarak ve turistik alanlarda sınava tabi tutulurlar ve 4 makale, bir uzun proje, tur notları yazmaları gerekir. Bunların hepsini geçtikten sonra İskoçya Turist Rehberliği Birliği üyesi sınavına girmeye hak kazanırlar. Bu sınav 4 gün sürmektedir ve yazılı sınavdan, projeden, İskoçya'daki bölgelerden ve pratikten sözlü sınavdan oluşmaktadır (Newlands, 2018).

2.4.4. İzlanda'da Turist Rehberliği Öğretimi

İzlanda Turist Rehberliği Okulu 1976 yılında kurulmuştur. Okulun amacı endüstrinin mükemmel kalite standardını karşılayabilecek profesyonel turist rehberleri yetiştirmektir. Başlarda okulun amacı tur otobüsleriyle tüm ülkeyi gezebilecek rehberler yetiştirmekken, günümüzde daha özel alanlara ayrılmış, macera turizmi, dağcılık, yerel turistik yerler konusunda uzmanlaşmış rehberler yetiştirmektir. Okulda Eğitim Bakanlığı'nın belirlediği program kullanılmaktadır. Yıllarca endüstrinin kaliteli rehber ihtiyacını karşılayabilecek bir öğretim için çalışmalar yapılmıştır. Turizm Bakanlığı, İzlanda Turizm Kurulu, İzlanda Turist Rehberliği Birliği ve İzlanda Turizm İşletmeleri Birliği bu gelişen ve kabul gören programda söz sahibidirler.

İzlanda Turist Rehberliği Okulu'na giriş için 3 temel şart aranmaktadır. Öğrencileri en az 21 yaşında olmalı, üniversiteye giriş muafiyetleri olmalı ve dil konuşma yeterlilikleri olmalıdır. Muhtemel öğrenciler ilk olarak iki gözetmen tarafından konuşma sınavı ve mülakata alınmaktadırlar. Gözetmenlerin çoğu İrlanda, Kanada, Almanya, İsveç, Norveç ve İspanya gibi yabancı ülkelere gelmektedir ve bazıları profesyonel eğitimci ve çevirmendir. Dersler 1 yıl sürmektedir ve toplam 444 saatten oluşmaktadır. Buna ek olarak sınavlar ve geziler vardır. Geziler 2 haftada

bir yapılmaktadır ve ilk dönem gezilerinde, balina gözlemciliği, Reykjavik'te 4 müze gezisi ve bazı kiliseler, Botanik Bahçe ve tam gün jeolojik çevre gezileri verilmektedir. İkinci dönem gezilerinde ise 7 uygulamalı gezi bulunmaktadır. Bunlarda beş tanesi eğitim, iki tanesi sınav içindir. Derslerin sonunda altı günlük gözetmen eşliğinde tur yapılmaktadır.

Okulda verilen dersler şunlardır: turist rehberliği teknikleri (sunum becerileri, grup psikolojisi vb.), jeoloji/coğrafya, tarih, endüstri ve tarım, turizm, toplum ve kültür, sanat, botanik (bitki bilimi), ornitoloji (kuş bilimi), İzlanda'daki memeliler, 20 saatlik ilk yardım kursu, bir bölgeyi anlatma ve öğrencinin seçtiği bir yabancı dilde sunum becerileridir. Ders değerlendirmeleri çok sıklıdır. İlk dönem sonunda öğrenciler aldıkları tüm derslerden sınav olmaktadır. İkinci dönem sonunda ise öğrenciler sınıfta bir bölge sunumunu içeren sözlü sınav ve 2 adet otobüs turu sözlü sınavından geçmek zorundadır. Otobüs sözlü sınavları dört saatlik şehir turu, sekiz saatlik Gullfoss şelaleleri, Geysir jeotermal bölgesi ve Parliament Ovası'nı içermektedir. Sınav gezilerinde öğrencinin sunumu kaydedilmekte ve iki gözetmen tarafından notlandırılmaktadır. Son değerlendirmede ise deneyimli bir rehber eşliğinde 6 günlük İzlanda turuna çıkarlar ve sunum becerilerini pratiğe dökerler (Valsson, 2018).

2.4.5. Hırvatistan'da Turist Rehberliği Öğretimi

Hırvatistan'da turist rehberliği öğretimi yüksek öğretim kurumları ve gerekli olduğu durumlarda turizm kurulları tarafından verilmektedir. Öğretimin içerisinde çeşitli dersler ve uygulamalı kısım vardır. Turist rehberliği öğretimi için verilen dersler şunlardır: Hırvatistan politik sistemi, Hırvatistan ekonomi sistemi, turizme giriş, turizm işletmeciliğine giriş, turizm hukukuna giriş, Hırvatistan tarihi, Hırvatistan'daki kültürel ve tarihi anıtlar ve diğer turistik yerler, Hırvatistan turizm coğrafyası, konuşma ve yazma kültürü, turist rehberleri için yönetsel uygulama ve teknik aktiviteler, yabancı dil. Bu dersler için alınması gereken minimum ders saati tablo 9'da verilmiştir. Hırvatistan'da turist rehberliği öğretiminde ders sayıları azdır ve genellikle uygulama ile birleştirilmiştir. Öğrenciler turistik yerler ilgili sunum ve anlatımlar hazırlarlar (Lovrentjev, 2015).

Tablo 9. Hırvatistan Turist Rehberliği Öğretiminde Verilen Dersler

Dersin adı	Ders saati
Hırvatistan politik sistemi	5
Hırvatistan ekonomik sistemi	5
Turizme giriş ve turizm işletmeciliğine giriş	6
Turizm hukukuna giriş	5
Hırvatistan tarihi	12
Hırvatistan turizm coğrafyası	12
Hırvatistan'daki kültürel ve tarihi anıtlar ve diğer turistik yerler	12
Konuşma ve yazma kültürü	8
Turist rehberleri için yönetsel uygulama ve teknik aktiviteler	24

Kaynak: Lovrentjev, 2015

2.4. 6. Danimarka’da Turist Rehberliği Öğretimi

Danimarka Yetkili Rehberler Birliği’ne (Tuistforerforeningen) üye olan turist rehberleri Kopenhag şehrinin simgesi olan üç kule rozetini taşırlar. Bu rozet ziyaretçilerin kaliteli bir hizmet ve doğru bilgileri aldığını gösterir.

Yetkili rehber olabilmek için Roskilde Üniversitesi’nde rehberlik programının bitirilmesi gerekir. Bu program 60 AKTS’ye eşit olan bir yıllık bir eğitimi kapsar. Bu program her biri tam zamanlı iki dönem veya yarı-zamanlı dört dönem süren iki modülden oluşur. Bu programa girmek için daha yüksek bir eğitim seviyesinde alınmış bir diploma, alanla alakalı iki yıllık tecrübe ve en az B2 seviyesinde akıcı bir yabancı dil gerekmektedir.

Program içeriğinde Danimarka tarihi, kültürlerarası iletişim, rehberlik teknikleri, tur planlama becerileri ve hikâye anlatımları bulunmaktadır. Ayrıca kış sezonunda Turist Rehberleri Birliği, üyeleri için destekleyici programlar sunar. Üyelerin birçoğu bu programlarla çeşitli alanlarda bilgi sahibi olurlar (Guide Danmark, 2018).

2.4.7. İngiltere’de Turist Rehberliği Öğretimi

İngiltere’de turist rehberliği öğretimi “Turist Rehberliği Enstitüsü (The Institute of Tourist Guiding)” tarafından verilmektedir. İngiltere’nin çeşitli

bölgelerinde akredite öğretim programları sunulmaktadır. Bu programlar en az iki akademik dönem sürmektedir, bunun yanında bazıları (Londra gibi) iki yıla kadar çıkmaktadır (British Guild of Tourist Guides, 2018).

Turist rehberliği öğretimi enstitü tarafından üç seviyede verilmektedir. Bu öğretim sonucu beyaz, yeşil veya mavi rozet yeterliliği verilmektedir. Beyaz rozet, ücretli veya gönüllü olarak, ziyaretçileri bir çekiciliğin etrafında rehberlik hizmeti sunmak içindir. Yeşil rozet tam veya yarı-zamanlı olarak bir bölgede yürüyüş şeklinde rehberlik hizmeti sunmak içindir. Mavi rozet ise en üst seviyeyi oluşturmaktadır. Çeşitli ulaşım araçları kullanarak veya yürüyüş şeklinde bir bölgede rehberlik hizmeti sunmak içindir. Bu seviye en çok esneklik sağlayan seviyedir. Bir tur operatöründe çalışabilir, cruise gemilerinde turlara çıkılabilir veya bir ulaşım aracıyla turistlere rehberlik hizmeti sunulabilir.

Enstitü bu programları kendisi düzenlemez. Bunun yerine ihtiyaç dahilinde, yerel turist rehberleri birliklerine, turist rehberliği öğretim programları açmaları için yetki verir. Rozet ve sertifika hakkı kazanmak için katılımcılar enstitünün seviyeler için açtığı sınavları geçmek zorundadır. Beyaz rozet için iki sınavdan başarılı olunmak zorundadır. Bunlar bir saatlik yazılı sınav ve bir yerin seçildiği pratik sınavdan oluşmaktadır. Yeşil rozet için ise dört adet sınavdan başarılı olmak gereklidir. Bunlar iki saatlik yazılı sınav, tur planlama projesi, bir yerin seçildiği pratik sınav ve bir rotanın seçildiği pratik sınavdan oluşmaktadır. Mavi rozet için ise sekiz adet sınav yapılmaktadır. Bu sınavlardan üçü yazılı sınavdan oluşmaktadır. Bunlardan bir tanesi genel bilgi, diğer ikisi ise bölgesel bilgi içermektedir. Bunun yanında bir tur planlama projesi ve bir tanesi yürüyüş turu, bir tanesi dini bir yapı ve bir tanesi de müze veya galeriyi içeren üç tur pratiğinden başarılı olunmalıdır (Institute of Tourist Guiding, 2018).

3. BÖLÜM

TURİST REHBERLİĞİ ÖĞRETİMİNDE KALİTE

Araştırmanın bu bölümünde ilk olarak kalite kavramı genel hatlarıyla incelenmiştir. Sonrasında hizmet kalitesi ölçüm modellerinden bahsedilerek, araştırmanın konusunu da oluşturan turist rehberliği öğretiminde kalite konusu işlenmiştir. Son olarak konu ile ilgili çalışmalara yer verilmiştir.

3. 1. KALİTE KAVRAMI VE HİZMET KALİTESİ

Kalite, tarih boyunca üretimin olduğu her aşamada incelenen bir konu olmuştur. Çağdaş anlamda kalite ise endüstri devrimi ile seri üretime geçildiğinde şekillenmeye başlamıştır. 2. Dünya savaşında savunma sanayisi için üretilen malların kalite gereksinimi bu alandaki bilimsel çalışmaların yoğunlaşmaya başlamasına sebep olmuştur. Artan rekabet koşulları ile kalitenin tüm işletme bölümlerine uygulanması gerekliliği ile kalite kavramı 1980'li yıllardan itibaren yeni bir boyut kazanmıştır (Tekin, 2007:11; Tütüncü, 2009:65).

Kalite yüksek öneme sahip ve kapsamı geniş olduğu için bu konuda yapılan çalışmalarda büyük önem kazanmıştır. Kalite temel olarak mal veya hizmet konusunda müşterilerin düşünceleridir. Bir başka deyişle kalite, müşteri beklenti ve ihtiyaçlarının karşılanmasının bir ölçütüdür (Tekin, 2007:3). Diğer bir tanıma göre kalite, “kar için çalışsın veya çalışmasın bir kuruluşun çalışmalarının her yönüne nüfus eden sürekli bir işlev, bir ürünün (mal veya hizmetin) kullanıcının (müşterinin) beklentisini karşılamadaki uygunluğu ve müşteri tatminidir” (Peker, 1996). Bir toplumun kalitesi o toplumdaki bireylerin keşfetmesi, gelişmesi ve becerilerini kullanmalarını sağlar. Eğer bir toplum eğitim almazsa dinamik ve çağdaş bir toplum olamaz. Bu nedenden dolayı tüm eğitim sisteminin çok yüksek kalite seviyesinde olması ve nitelikli insan yetiştirmesi gerekmektedir. Ülkeler, daha fazla kişiye yüksek standartlarda eğitim sağlamak zorundadırlar. Çünkü yükseköğretim kurumlarında verilen bilginin kalitesi ve kullanılabilirliği, hem ulusal hem de uluslar

arası rekabet gücü açısından önem kazanmaktadır (Gencel, 2001; Serin ve Aytekin, 2009; Ayaz ve Arakaya, 2017).

Kalite sistemi örgütsel yapının, sorumlulukların, prosedürlerin ve kaynakların yönetiminin etkinliğinin birleşimidir. Toplam kalite yönetiminin eğitimde uygulanması bu kalite seviyesine ulaşılmasını sağlar (Rezeanu, 2011). Tekin'e (2007: 118) göre Toplam Kalite Yönetimi "kalite üzerinde yoğunlaşarak müşteri tatmini, çalışanların tatminini öngören ve bütün personelin katılımına dayanan bir yönetim modelidir. Toplam Kalite Yönetimi; müşteri tatmini amacıyla işletmedeki tüm çalışanların katılımı sonucu, iyileştirme çalışmalarıyla sürekli gelişmeyi sağlayan, yenilikçi, rekabetçi ve insan odaklı bir yönetim şeklidir". TKY'nin ana hedefi bir örgütte tüm kaynakların yaratıcı ve etkili bir şekilde kullanıldığı ve çalışanlara güven duygusunun aşılandığı bir ortam yaratmaktır (Todorut, 2013).

Yüksek öğretimde toplam kalite uygulamaları, tüm paydaşların ihtiyaçlarını yerine getiren kaliteli bir hizmet sunan, aynı zamanda güven veren ve ölçme imkanı tanıyan aktivitelerdir. Yükseköğretimde toplam kalite yönetimi ile; belirli standartlar belirlemek, fiziksel koşulları en ideal çalışma ortamı düzeyine getirmek, çalışanlar arasında iletişimi arttırmak ve takım çalışması anlayışını benimsetmek, artan motivasyon ile bireylerin daha verimli çalışması, teknolojik gelişmelerin takip edilmesi ve "ben" yerine "biz" felsefesinin geliştirilmesi amaçlanmaktadır (Gencel, 2001). Toplam Kalite Yönetiminin T'si, tüm çalışanların katılımını (toplam), yapılan işlerin, iç ve dış müşterilerin ve üretilen ürün veya hizmetlerin tümünü kapsar; K ise kaliteyi, müşterilerin beklentilerini, ihtiyaçları karşılayan ürün ve hizmet sunumunu ifade eder; Y harfi ise, yönetimi ve liderliği kapsar (Serin ve Aytekin, 2009). Kısacası TKY iç ve dış müşterilerin (öğrencilerin, öğretim elemanlarının, idari personelin, velilerin, toplumun ve kuruluşların) gereksinim ve beklentilerinin karşılanması ve tüm çalışanların aktif rol alarak birlikte kalite çalışmalarının yapıldığı mutlu ve yaşanılabilir bir ortamın yaratılması anlamına gelmektedir (Özdemir, 2005). Ana hedefi bilgiyi araştırmak, aktarmak ve yenilemek olan ve yetenekli ve nitelikli bireyler yetiştirmeyi amaçlayan üniversiteler için toplam kalite yönetimi felsefesi çok önemli bir mesele haline gelmiştir. Bu açıdan bakıldığında yüksek öğretimde yeterlilik ve kalitenin tanımlanması ve geliştirilmesi ile ilgili çalışmalar, kaliteli bir öğretim için yapılan etkinliklere ve devamlılığına büyük ölçüde katkı sağlayacaktır (Karahana ve Mete, 2014).

Üniversitelerde TKY'nin ana prensiplerinin uygulanması ancak tüm çalışanların yeterli kalite kültürüne sahip olması sayesinde sağlanabilir (Karahana ve Mete, 2014; Özdemir, 2005; Gencel, 2001). Üniversitelerin kurumsal kaliteleri, kalite stratejileri bağlamında yapılan uygulamalarını etkiler. Bu kültür üniversitenin değerlerini, inançlarını ve davranış normlarını tamamlar ve kişilik, ün ve aynı zamanda öğrenci yaşamı için bir tarz sunar. Bu tarz öğrenme isteğini oluşturur. Örneğin Oxford, Cambridge ve Harvard Üniversiteleri sadece akademik başarılarıyla değil, aynı zamanda kurumsal kültürleri ile de ünlü olmuşlardır (Todorut, 2013). Bu kültürün oluşturulması bir fakülte veya üniversitede kalite yönetimi sistemi kurmak ve kaliteyi sürekli arttırmak için gereklidir. Bu kültür içerisinde üç tane önemli nokta bulunmaktadır. Bunlar yönetim, çalışanlar (öğretim görevlileri ve diğer çalışanlar) ve öğrencilerdir. Ayrıca TKY öğretim görevlilerinin güçlendirilmesini sağlayarak, öğrencilerin neyi nasıl öğrendiklerinin geliştirilmesini sağlar (Todorut, 2013; Militaru, Ungureanu ve Chenic, 2013).

Kurumlarda TKY'nin uygulanmasının faydaları şunlardır (Todorut, 2013; Karahan ve Kuzu, 2014):

- TKY çalışanların motivasyonunu ve yaratıcılığını arttırarak yenilikler ve gelişme için daha büyük bir potansiyel sunar,
- TKY planlama uygulamalarında daha iyi bir kontrol mekanizması sağlayarak esnekliği arttırır.
- TKY kalite uygulamaları sayesinde daha yüksek kaliteli hizmet sunumu sağlar.

Öğretimde TKY bütüncül bir yaklaşım sunar ve her daim olması gereken yedi tane faktör vardır (Militaru, Ungureanu ve Chenic, 2013): felsefe, vizyon, strateji, yetenek, kaynak, ödül ve örgütlenme. Her faktörün bir fonksiyonu bulunmaktadır ve çıkartılamazlar. Örneğin, eğer felsefe olmazsa sistemin bir sonucu olamaz, vizyon eksik olursa kargaşa meydana gelir, kaynaklar eksik olursa öfke ortaya çıkar, örgütlenme olmazsa kaos meydana gelir.

Yüksek hizmet kalitesi ise işletmelerin rekabet piyasasında öne geçmelerini sağlaması ve müşteri memnuniyeti, sadakat, başkasına tavsiye etme, müşteri şikayetlerini azaltma gibi sonuçlarından dolayı 1980'lerin ortalarından itibaren büyük bir ivme kazanmıştır (Karatepe, Yavas ve Babakus, 2005). Özellikle

yükseköğretim açısından değerlendirildiğinde, üniversitelerin sayı ve kontenjanlarının artmasıyla birlikte rekabette artmıştır. Bu nedenle üniversiteler öğrencilerin beklentilerini karşılayabilecek derecede kaliteli hizmet sunmak zorundadırlar (Tayyar ve Dilşeker, 2012; Küçük, Arslan ve Nur, 2018). Öğretim hizmetlerinin temel ihtiyacı olan öğretim elemanı, derslik, materyal, kütüphane gibi imkanların sunulmasının yanında öğrencilerin barınma, yemek, güvenlik gibi zorunlu imkanların ve sosyalleşme ile ilgili spor, sanat, kültürel etkinlik gibi imkanlarında sağlanması gerekmektedir (Tayyar ve Dilşeker, 2012).

Hizmet kalitesi bir müşterinin hizmetten beklentisi ile hizmetin sunumundan sonraki algısı arasındaki fark olarak tanımlanabilir (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985). Bir başka tanıma göre ise hizmet kalitesi; sunulan hizmetin müşterinin beklentilerini karşılama derecesidir (Markovic, 2006). Hizmet kalitesinin ölçümü hizmetin sunumu sırasında yapılmaktadır. Müşteri ile olan her iletişim müşteriye memnun etmek veya edememek için bir fırsattır ve hizmetin kalitesini ortaya koyar. Müşteri memnuniyeti, müşterinin beklentilerini karşılama düzeyi olarak tanımlanabilir. Eğer algılanan kalite beklentinin üzerindeyse hizmet olağanüstü derecede kalitelidir. Eğer algılanan kalite beklentiye karşılırsa hizmet kalitelidir. Son olarak eğer algılanan kalite beklentinin altında kalırsa hizmetin kalitesi kötüdür (Fitzsimmons ve Fitzsimmons, 2011:116).

Hizmeti somut üründen ayıran ve kalitesini ölçmeyi zorlaştıran kendine has özellikleri bulunmaktadır (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985; Rahman, 2012; Fitzsimmons ve Fitzsimmons, 2011:18):

- **Soyutluk (Intangibility):** Hizmet soyuttur ve müşteriler ürünü almadan önce somut ürünler gibi dokunup, görüp deneyemezler. Müşteriler bir hizmeti almadan önce hizmet sağlayanın itibarına göre karar verirler. Bu durum öğrenciler için de geçerlidir. Öğrenciler bir eğitim kurumunu seçme aşamasında önce onun itibarını dikkate alırlar.
- **Müşterinin katılımı (Customer participation):** Hizmet sunumu sırasında müşteri de aktif rol oynamaktadır. Bir ders sırasında öğrencinin dikkati ve katılımı öğretim kalitesini etkileyecektir. Müşteri girdisi hizmet kalitesini etkilemektedir.
- **Eşzamanlılık (Simultaneity):** Hizmetin üretimi ve tüketimi aynı anda meydana gelmektedir. Bu nedenden dolayı müşterinin beklemesi hizmet

kalitesini etkilemektedir. Öğrenciler derslere katılmak zorundadır. Katılmadıkları bir ders hizmetini daha sonra almaları imkansızdır. Bu nedenle derse katılmamaları öğretim kalitesini olumsuz yönde etkileyecektir. Video kaydı ile bir dersi dinlemek mümkün olsa da canlı olarak bir dersin yerine asla geçemez ve her ders kendi içinde özeldir.

- **Çeşitlilik (Heterogeneity):** Hizmet üreticiye, tüketiciye ve zamana göre farklılık gösterir. Bir hizmetin başka zamanda, başka müşteriye aynı şekilde sunulması imkansızdır. Bu yüzden hizmet için standart oluşturmak zorlaşmaktadır.

Kalite ve hizmet kalitesi kavramları birçok yazar tarafından incelenmiş kavramlardır. Öğretim sektörü hizmet sektörü içerisinde yer aldığı ve hizmetin kalitesinin ölçümü yukarıda bahsedildiği gibi somut üründen daha zor olduğu için birçok araştırmacı tarafından çalışma konusu olmuştur. Bu anlamda, alan yazında farklı ölçeklerin ortaya atıldığı görülmektedir.

3.2. HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜM MODELLERİ

Kalitenin ölçülmesi, bir kurumun güçlü ve zayıf yönlerini ortaya çıkarmasına ve örgütsel anlamda kararlar vermesini sağlar (Yarmohammadian, Mozaffary ve Esfahani, 2011). Ancak hizmet kalitesinin ölçümü somut bir ürünün kalitesinin ölçülmesinden daha zordur. Çünkü hizmeti somut bir ürün gibi standart hale getirmek zordur. Somut bir ürünün dayanıklılığına, stiline, uygunluğuna, markasına bakarak kalitesini belirleyebilirken, hizmetin anlık olarak değişmesinden ve her durumda farklı algılanmasından dolayı kalitesini belirlemesi zorlaşır. Hizmet kalitesi hizmeti sağlayanın fiziki şartlarına, donanımına ve en önemlisi personeline bağlıdır (Ergün, 2013). Hizmetin soyut bir kavram olması ölçümünü daha zor hale getirmektedir (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985). Hizmet kalitesinin ölçümü fiziksel bir ürün gibi somut parametreleri olmadığı için daha karmaşıktır. Hizmetin ölçümünde kullanılan parametrelerin her zaman aynı olmaması ve tam olarak belirlenememesi hizmet kalitesi ölçümü konusunu daha önemli kılmaktadır (Grzinic, 2007). Kaliteyi tam anlamıyla hatasız ölçmek mümkün değildir. Ancak iyi bir şekilde geliştirilmiş ve mümkün olduğunca uygulanabilirliği ve geçerliliği yüksek

olan ölçekler geliştirilmelidir. Araştırmaların çoğu iyi bir şekilde geliştirilmiş olmasına rağmen uygulanabilirliği ve geçerliliği düşük ölçekler sunmaktadır (Campbell, Braspenning, Hutchinson ve Marshall, 2002).

Hizmet kalitesinin ölçümü konusunda geliştirilmiş birçok model bulunmaktadır. En çok bilinen ve dikkat çeken modeller SERVQUAL ve SERVPERF olmuştur. Aralarındaki temel fark SERVQUAL hizmet kalitesini müşteri beklentileri ve algılanan hizmet kalitesini karşılaştırarak ölçmekteyken, SERVPERF ise sadece algılanan hizmet kalitesini ölçmektedir (Eraqi, 2006; Abdullah, 2005; Maksüdünov, Çavuş ve Eleren, 2016). Öğretim sektörü de hizmet sektöründe yer aldığından dolayı hizmet kalitesini ölçmek için kullanılan ölçeklerin uyarlanarak öğretimde hizmet kalitesi ölçümünde kullanılabilir (Güzel, 2006). Hizmet kalitesini ölçmeye yönelik ölçekler dışında, direk öğretim kalitesini ölçmeyi hedefleyen ölçekler de geliştirilmiştir. Bu ölçeklere örnek olarak ise CEQ Modeli, HedPERF Modeli gösterilebilir. Bu ölçeklere aşağıda yer verilmiştir.

3.2.1. Teknik ve Fonksiyonel Kalite Modeli - Grönroos (1984)

Hizmet kalitesi ölçümü konusunda ilk model Grönroos (1984) tarafından önerilmiştir. Bu modele göre hizmet kalitesinde fonksiyonel kalite, teknik kalite ve imaj olarak üç boyut bulunmaktadır. Fonksiyonel kalite müşterilerin hizmeti nasıl aldığı ile ilgilidir ve müşteriler kabul edilebilir düzeyde fonksiyonel kalite talep ederler. Teknik kalite ise direk fonksiyonel kaliteyi etkilemektedir. Teknik kalitenin yüksek olmadığı bir yerde yüksek fonksiyonel kaliteden bahsedilemez. Son olarak da imajın önemi ortaya çıkmaktadır. İmajın etkisi iki yönlüdür. Birincisi imajın yüksek olması teknik ve fonksiyonel kalitenin orta derecede olduğu zaman müşterilerin memnuniyetini olumlu yönde etkileyebilirken imajı yüksek olan bir hizmetin müşteri memnuniyeti için teknik ve fonksiyonel kalitesinin de yüksek olması gerekmektedir. Bu yüzden sunulan hizmet kalitesinin üzerinde reklamlardan kaçınılmalıdır.

3.2.2. Hizmet Kalitesi Modeli (SERVQUAL) – Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985)

SERVQUAL (SERVice QUALity - Hizmet Kalitesi) Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin 1988'de yaptıkları çalışma ile geliştirilmiştir. Model müşterilerin beklentileri ile algıladıkları kalite (hizmet performansı) arasındaki farkı ölçerek hizmet kalitesini ölçmeyi hedeflemektedir (Hizmet kalitesi=Algılanan kalite (Hizmet Performansı) - Beklenti). Modele göre eğer algılanan kalite beklentinin altında kalırsa hizmet kalitesi düşük, algılanan kalite beklentinin üzerinde olursa hizmet kalitesi yüksek demektir. Model hizmet kalitesini ölçmek için 22 madde kullanmaktadır ve bu maddeler beş boyut altında toplanmıştır:

- I. **Fiziksel Görünüm/Uygunluk (Tangibles):** Tesislerin, kullanılan ekipmanların, personelin ve iletişim için kullanılan materyallerin fiziksel görünümüdür. Fiziksel çevrenin durumu (örneğin temizliği, güzel görünümlü olması vb.) hizmet sağlayıcının müşteriye önem ve dikkat göstermesini temsil eder.
- II. **Güvenilirlik (Reliability):** Söz verilen hizmetin doğru ve güvenilir şekilde sunulmasıdır. Güvenilir bir hizmet her defasında zamanında, aynı şekilde ve hatasız olarak sunulmalıdır.
- III. **Heveslilik (Responsiveness):** Gönüllü olarak müşteriye yardım etmek ve hizmeti sunmaktır. Müşteriyi görünürde sebep olmadan bekletmek olumsuz kalite algısına yol açar. Ayrıca bir hizmetin başarısız olması durumunda profesyonel ve hızlı bir şekilde hatanın telafi edilmesi kalite algısının artmasını sağlar.
- IV. **Güvence (Assurance):** Hizmeti sunan personelin nazik ve bilgili olması ve güven duygusu oluşturmalarıdır. Bu boyut hizmeti sunmak için yeterli olunması, müşteriye saygı gösterilmesi ve müşteriyle etkili iletişimi içermektedir.
- V. **Empati (Empaty):** Müşterilere kişisel dikkat göstermek ve onları önemsemektir. Hassaslık ve müşteriye anlamaya çalışma bu boyut içinde yer almaktadır.

3.2.3. CEQ Modeli - Ramsden (1991)

CEQ (Ders Deneyimi Ölçeği - Course Experience Questionnaire) yüksek öğretim kurumlarında öğretim kalitesini ölçmek için Ramsden (1991) tarafından ortaya atılmıştır. Bu model öğretimin tüm yönlerini ölçmek için oluşturulmamıştır. Çünkü öğrenciler müfredatın hazırlanması, içeriğin kaliteli, bölümle alakalı ve güncelliğini göremezler ve bu konuda yorum yapamazlar. Bu nedenle eğitimin bu yönleri modelin dışında tutulmuştur. Ölçeğin amacı kurumların algılanan hizmet kalitelerini kolay bir şekilde öğrenmeleridir.

CEQ ölçeği 30 maddeden ve beş boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar:

- I. **İyi Öğretim (Good Teaching):** Öğretim elemanlarının bilgili, istekli, ilgili ve ulaşılabilir olmaları.
- II. **Net Hedefler (Clear Goals):** Kurumun, öğretim programının ve derslerin hedefleri açık ve nettir.
- III. **Uygun İş Yüğü (Appropriate Workload):** Kurumun, öğretim programının ve derslerin öğrencilerden istediği iş yükü dengeli düzeydedir. Öğrencilere kavrayabileceğinden daha ağır konular verilmemektedir.
- IV. **Uygun Değerlendirme (Appropriate Assessment):** Öğretim elemanlarının derslerle ilgili değerlendirmeleri dersin hedefleri yönündedir. Adil değerlendirme yapılmaktadır. Öğrencilerin ezberlerinden çok anladıkları ve öğrendikleri değerlendirilir.
- V. **Bağımsızlık (Emphasis on Independence):** Öğrencilere seçim şansı tanınır. Yapmaları gereken görevlerde seçim yapabilme hakları bulunur.

3.2.4. Servperf Modeli – Cronin ve Taylor (1992)

Hizmet kalitesini ölçen başka bir model Cronin ve Taylor'ın (1992) geliştirdiği SERVPERF (Service Performance - Hizmet Performansı) modelidir. Bu model SERVQUAL modeline dayanmaktadır. Ancak SERVQUAL ölçeği gibi performans (algılanan hizmet kalitesi) ile beklenti arasındaki farkı değil, sadece performansı ölçerek hizmet kalitesini bulmaya çalışmaktadır (Hizmet

Kalitesi=Performans). Ayrıca bu model sadece tek bir boyuttan oluşan 22 madde içermektedir ve hizmetin sunumunu ölçer. Bu sayede müşterilerin cevaplaması gereken soru sayısı yarı yarıya düşmektedir. Yazarlara göre sadece algılanan hizmet kalitesini ölçmek müşteri memnuniyetini ve bu sayede tekrar satın alma eğilimini ölçmek için yeterli olacaktır.

3.2.5. Yüksek Öğretim Performansı (HEdPERF) Modeli (2006)

Yüksek öğretim performansı (Higher education performance - HEdPERF) modeli Abdullah (2006) tarafından yüksek öğretim sektöründe hizmet kalitesini ölçmek için ortaya atılmıştır. Modelin ortaya çıkmasının nedeni önceki modellerin öğretimi sadece akademik olarak görmeleri, akademik olmayan yönleri ve birincil paydaş olarak öğrencileri yeterli düzeyde dikkate almamalarıdır. Hizmet kalitesini ölçen modeller geniş çapta hizmet sektöründe uygulanabilirliği bulunurken, öğretim kalitesini ölçmek konusunda tam anlamıyla başarılı olamamaktadırlar. Hizmet kalitesini ölçen bu model ile yüksek öğretim kalitesinin asıl belirleyici faktörleri ortaya konmaya çalışılmıştır.

Yüksek öğretim kalitesini ölçmek için modelde altı farklı boyut için altı faktör ve 41 madde bulunan bir ölçek geliştirilmiştir. Amacı kurumların hizmet performanslarını ve kalitelerini arttırarak küresel öğretim sektöründe rekabet edebilmeleridir. Ortaya atılan bu altı faktör şunlardır:

- I. **Akademik olmayan yönler:** Bu faktör öğrencilerin öğrenim görmeleri için gerekli olan noktalar ve akademik olmayan personelin yapması gereken görevlerden bahseder.
- II. **Akademik yönler:** Bu faktör akademisyenlerin sorumlulukları ile ilgili konuları içerir.
- III. **İtibar:** Bu faktör yüksek öğretim kurumunun profesyonel imajı ile ilgili konuları içerir.
- IV. **Erişim:** Bu faktör ulaşılabilirlik ve iletişime açık olma konularını içerir.
- V. **Program:** Bu faktör esnek yapı ve müfredatla çok çeşitli ve itibarlı öğrenim programları sunmayı içerir.

VI. **Anlayış:** Bu faktör danışmanlık noktasında öğrencilerin ihtiyaçlarını anlayabilme ve sağlık hizmetlerini içerir.

3.3. TURİST REHBERLİĞİ ÖĞRETİMİNDE KALİTE

Kalite başarıya giden en önemli yollardan birisidir. Hizmet sektörü için kalite rekabet üstünlüğü için en büyük temeldir. Öğretim sektörü hizmet sektörü içerisinde yer almaktadır ve bulunduğumuz yüzyılda emek yoğun istihdam pazarı bilgi yoğun istihdam pazarına doğru ilerleyişi öğretimin kalitesini daha önemli kılmaktadır. Politik sınırların ortadan kalkması ve küreselleşme ile iş gücünün daha kolay hareket etmesi öğretim kalitesi kavramının daha fazla önem kazanmasına yol açmıştır. Bu bağlamda en çok bilgi kaynağı sunan üniversitelerin sürekli öğretim kalitelerini geliştirmesi daha önemli hale gelmiştir (Artuner, Uzun ve Ilbars, 2012). Özellikle uluslararası arenada söz sahibi olunması için bilgi düzeyi yüksek bir nesil oluşturulması bir zorunluluk haline gelmiştir. Sonuç olarak her akademik kurumdaki program da kalitesini yükseltmek için ölçekler kullanarak kalitesini ölçmeli ve çıkan sonuçlar doğrultusunda hatalarını düzeltmelidir. Günümüzde kalite ölçümleri akademik olarak tartışılmanın ötesinde, örgütlerin performanslarını nasıl en iyi şekilde düzenleyebileceklerini belirten bir yönetsel olgu olmuştur (Welsh ve Dey, 2002). Artık iş dünyası daha çok çalışan işe almak yerine daha nitelikli çalışanlar aramaktadır. Yükseköğretim kurumundan alınmış bir diploma, tanınmış bir üniversite bile olsa, işe girmek için garanti olmamaktadır (Dragut, 2011). Bu nedenden dolayı her yükseköğretim kurumu bölümlerinin kalitelerini ölçerek, iyileştirmeler yapmak zorundadır.

Turizm dünyanın en hızlı büyüyen sektörleri arasında yer almaktadır ve birçok ülkenin ana gelir kaynağı durumuna gelmiştir. Ancak turizm sektöründe uluslararası rekabet giderek artmıştır. Bu sektörden istenilen faydanın sağlanabilmesi için diğer ülkelere karşı rekabet üstünlüğünün sağlanması gerekmektedir. Bunun yolu da kaliteli hizmet sunmaktan geçmektedir. Turizm emek-yoğun bir sektör olduğundan dolayı kaliteli hizmetin sağlanması için kaliteli personelin istihdam edilmesi gereklidir (Şenol ve Aliyev, 2015). Turizm sektöründe kaliteli personelin yetişmesi ise ancak kaliteli bir öğretim yoluyla gerçekleşebilir. Turist rehberleri

seyahat sırasında turistlerin ihtiyacı olan enformasyon hizmetini karşılarlar ve bir ülkeyi temsil etme görevi taşırlar. Bundan dolayı turist rehberlerinin çok çeşitli bilgi ve becerilere sahip olması gerekmektedir (Tetik, 2006). Bu doğrultuda turist rehberliği mesleği ileri düzeyde bilgi birikimi ve hizmet kalitesi gerektiren bir meslek olduğu için, öğretim kalitesinin de yüksek olması büyük bir önem taşımaktadır.

Kalite standartları otoriteler tarafından belirlense de, kalitenin kararı tamamıyla müşteriye bağlıdır. Bazıları için kaliteli görülen bir hizmet diğerleri için kaliteli olarak görülmeyebilir. Kalite kavramı genellikle çeşitli şekillerde algılandığı için belirsizdir. Bu nedenden dolayı kalite ölçme ve geliştirme konusunda çalışma yapacak bir işletme mutlaka müşteri perspektifinden bakmalıdır (Rahman, 2012). Turist rehberliği öğretimi kalitesini ölçmek ve arttırmak için ise bu duruma öğrenci perspektifinden bakılmalıdır.

Hizmet kalitesinin ölçümünde en çok kullanılan ölçek Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin (1988) geliştirdiği SERVQUAL ölçeği olarak karşımıza çıkmaktadır (Güzel, 2006; Eraqi, 2006). SERVQUAL ölçeğinin geliştirilmesinde veriler beş farklı hizmet kategorisinden toplanmıştır (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985, 1988): Cihaz onarım ve bakımı, bireysel bankacılık, telekomünikasyon, komisyonculuk ve kredi kartı. Bu kategoriler hizmet sektörünün geniş bir kısmını kapsasa da öğretim kurumlarının kalitesini tam anlamıyla ölçebileceğini söyleyemeyiz. Bundan dolayı çeşitli araştırmacılar öğretim kalitesini ölçen ölçekler geliştirmişlerdir (Ramsden, 1991; Abdullah, 2006; Horng, Teng ve Baum, 2009).

Ancak bu ölçekler yüksek öğretim kalitesini bir bütün olarak, genel hatlarıyla ölçmektedir ve fakülte, bölüm, program kapsamında incelememişlerdir. Her fakültenin ve her branşın aynı kalite ölçeğiyle ölçülmeye çalışılması özellikle kaliteli bir öğretim verilmesi gereken hizmet-yoğun turizm bölümleri için tam anlamıyla bir ölçüm modeli olamayabilirler. Özellikle sürekli turistlerle iletişim halinde olan ve büyük bilgi birikimine ve çok çeşitli becerilere sahip olması gereken turist rehberlerinin öğretimi kalitesinin ölçülmesi için ayrı bir ölçüm modeline ihtiyaç duyulmaktadır.

Oluşturulacak iyi bir kalite ölçüm modeli kurumların kendilerini ölçerek güçlü zayıf yönlerini ortaya çıkarmayı sağlar ve öğretim kalitesinin geliştirilmesi için

bir rehber hizmeti sunar (Dragut, 2011). Öğretme ve öğrenme hedefini içinde barındırmayan kalite ölçüm modelleri, sadece içi boş ifadeler ve değerler üreteceği için başarısız olmaya mahkumdurlar. Bu nedenden dolayı öğretim sisteminin gelişimini sağlamak için, düzgün bir şekilde geliştirilmiş ölçüm modelleri gerekmektedir (Huet, Figueriedo, Abreu, Oliveira, Costa ve Rafael, 2011).

Turist rehberliği öğretimi ölçeği oluşturulması aşamasında literatür kaynaklarından bilgiler toplanmış, akademisyen ve öğrencilerin görüşleri alınmıştır. Literatür kapsamında yararlanılan öğretim kalitesi ve öğretimde hizmet kalitesi alanında yapılmış çalışmalar şu şekildedir. Bu çalışmalardaki boyutlar ve faktörler göz önüne alınmış, ayrıca ölçeklerde kullanılan sorular turist rehberliği öğretimi alanına ilgili literatürdeki yazar görüşleri doğrultusunda derlenmiştir.

Hong, Teng ve Baum (2009) tam zamanlı çalışan akademisyenler üzerinde yaptıkları çalışma ile, lisans düzeyinde konaklama ve turizm öğretim programları ile ilgili bir kalite ölçeği geliştirmişlerdir. Ölçeklerinde öğretim kalitesi ile ilgili altı standart belirlemişlerdir:

- I. Stratejik planlama: Programın vizyon, misyon ve hedeflerinin açık olması. Programın kendini sürekli geliştirmesi.
- II. Müfredat ve Öğretim: Müfredatın programın hedeflerine uygun hazırlanmış olması. Öğretme, öğrenme, ölçme ve değerlendirme, yol gösterme.
- III. Kaynaklar: Öğrenme ortamının sağlanması, profesyonel sınıfların, laboratuvarların, ekipmanların mevcut olması.
- IV. Fakülte: Fakülte üyelerinin turizm eğitimi almış olması. Derslerin o alanda uzmanlığı bulunan akademisyenler tarafından verilmesi. Akademisyenlerin akademik başarıları ve yürüttüğü araştırmalar.
- V. Öğrenci başarıları: Öğrenci ve mezunların performansları ve başarıları. Mezunlardan alınan geri dönütler.
- VI. İdari yönetim: Yöneticinin liderlik vasfı, idarenin sorun çözme, bütçe ve destek ile ilgili uygulamaları. Öğrencilerin yönetimi.

Abdullah (2005) HEdPERF (Higher Education PERFormance - Yüksek Öğretim Performansı) ve SERVPERF (Service Performance - Hizmet Performansı) ölçeklerini karşılaştırarak yeni bir ölçek geliştirmiştir. Geliştirdiği ölçekte dört faktör belirlemiştir:

- I. Akademik olmayan yönler: Bu faktör öğrencilerin öğretim görmeleri için gerekli olan değişkenleri içerir ve akademik olmayan çalışanların sorumlulukları ve görevleriyle ilişkilidir. Diğer bir deyişle yönetim veya destek çalışanlarının saygı göstermede, eşit davranmada ve gizli bilgileri korumadaki yetenekleri ve isteklilikleri ile ilgilidir. Bunlara ek olarak, bu faktör olumlu tavır ve iyi iletişim becerileri, öğrencilere yeterli düzeyde özgürlük tanıma ve kısa zamanda hizmet sağlama konularını içerir.
- II. Akademik yönler: Bu faktör akademisyenlerin sorumluluklarını temsil eder. Olumlu tavır, iyi iletişim becerileri, yeterli düzeyde danışmanlık sağlama ve öğrencilere geri dönüt verebilme konularını içerir. Diğer önemli noktalar; kurumun akademik itibarı, prestijli ve çeşitli programlar sunma, ulusal ve uluslararası geçerliliği olan diplomalar verme ve yüksek eğitilmiş ve deneyimli akademik personeldir.
- III. Güvenilirlik: Bu faktör söz verilen hizmetin zamanında, eksiksiz ve güvenilir bir şekilde ulaştırma yeteneğinden söz eder. Ayrıca verilen sözleri tutma ve problemleri cana yakın ve güvenilir bir şekilde çözme istekliliği konularını içerir.
- IV. Empati: Bu faktör öğrencilerin çıkarlarını gözetenek ve onların ihtiyaçlarını net bir şekilde anlayarak onlara bireyselleştirilmiş ve kişiselleştirilmiş ilgi göstermek ile ilgilidir.

Yukarıdaki ölçeklere ek olarak Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin (1988) geliştirdiği SERVQUAL ölçeğinden de faydalanılmıştır. Ancak ölçek genel olarak hizmet kalitesini ölçmektedir. Bu nedenle Güzel (2006) tarafından SERVQUAL ölçeğinin öğretimde hizmet kalitesi alanına uyarlanmış ölçeklerinden faydalanılmıştır. Bu ölçeklerdeki boyutlar ise şu şekildedir:

- I. **Fiziki Olanaklar:** Üniversitede kullanılan binaların, araç-gereçlerin, personelin ve hizmet verilen yerin fiziki olanakları,
- II. **Güvenilirlik:** Üniversitenin hizmetlerinde kusursuzluk, verilen sözleri zamanında ve her zaman yerine getirmesi,
- III. **İlgi / Heveslilik:** Üniversitenin zamanında ve hızlı hizmet sunması, yardımseverlik, hizmet sunmaya gösterilen heveslilik,

- IV. **Güvence:** Üniversitede çalışanların bilgili, saygılı olması ve öğrencilerde güven duygusu uyandırma becerileri, anlayış, dürüstlük, tehlikelere karşı teminat vermesi,
- V. **Empati:** Üniversitenin ve çalışanlarının öğrencilere kişisel ilgi göstermesi ve duyarlılığı, ulaşılabilirlik, öğrenciyi anlama, dinleme, ihtiyaçlarına cevap verebilme.

3.4. KONUSYLA İLGİLİ ÇALIŞMALAR

Öğretim kalitesi ve öğretimde hizmet kalitesi ile ilgili literatürde yapılmış çalışmalara rastlamak mümkündür (Güzel, 2006; Ergün, 2013; Taşkın ve Büyük, 2002; Sakarya, 2006; Okumuş ve Duygun, 2008; Li ve Kaye, 1998; Maksüdünov Çavuş ve Eleren, 2016; Tayyar ve Dilşeker, 2012; Bayrak,2007; Ayaz ve Arakaya 2017; Küçük, Arslan ve Nur, 2018; Senthilkumar ve Arulraj, 2011; Temizkan, 2010). Bu çalışmaları kısaca değerlendirecek olursak:

Ergün (2013) “Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Verilen Kurumlardaki Hizmet Kalitesine Yönelik Bir Değerlendirme” adlı çalışmasında üniversitelerde hizmet kalitesini ölçmek için Parasuraman, Zeithaml ve Berry’nin (1988) geliştirdiği SERVQUAL (Service Quality-Hizmet Kalitesi) modelinden faydalanmıştır. Çalışma sonucu kurumların öğrencilerin hizmet kalitesi beklentilerini karşılayamadıkları belirlenmiştir. Güzel’de (2006) “Yüksek Öğretimde Turizm Eğitimi ve Hizmet Kalitesi” adlı çalışmasında SERVQUAL modelini kullanarak turizm eğitiminde öğrenci beklentilerinin ne derecede karşılandığını ölçmüştür. Taşkın ve Büyük (2002) çalışmalarında özel dersane öğrencileri üzerinde eğitim hizmetlerinde kaliteyi ölçmüşlerdir. Çalışmada “öğrencilerin aldıkları eğitim hizmetinin kalitesi konusundaki algılarıyla üniversite sınavını kazanmada dershanenin etki düzeyi hakkında görüşleri arasında önemli düzeyde doğrusal ilişki vardır” sonucuna varmışlardır.

Sakarya (2006) yükseköğretimde öğrenciye yönelik hizmet kalitesini ölçmek için yurtdışında hazırlanmış SERVQUAL ölçeğinden faydalanmış ancak bu ölçeğin boyutlarının yükseköğretim gibi karmaşık bir sürecin ölçümünde yetersiz kaldığını belirtmiştir. Okumuş ve Duygun (2008) çalışmalarında eğitim hizmetlerinin

pazarlanmasında hizmet kalitesinin ölçümü için SERVQUAL ölçeğini uyarlayarak bir ölçek kullanmışlardır.

Li ve Kaye (1998) ise yükseköğretimde hizmet kalitesinin ölçümü için kullanılabilir iki alternatif olarak SERVQUAL ve SERVPERF'i karşılaştırmışlar ve SERVPERF ölçeğinin SERVQUAL ölçeğinden daha iyi sonuçlar verdiğini tespit etmişlerdir. Senthilkumar ve Arulraj (2011) ise yüksek öğretim kurumlarının hizmet kalitesinin ölçülebilmesi için kullanılan ölçeklerin çok dar bir kapsamı olduğunu ve öğrencilerin hem akademik hem de akademik dışı olgularla ilgili memnuniyet derecelerini ölçmekte yetersiz kaldıklarını belirtmişlerdir.

Maksüdünov Çavuş ve Eleren (2016) ise Kırgızistan – Türkiye Manas Üniversitesi öğrencilerinin hizmet kalitesine yönelik algılamalarını ölçmek amacıyla SERVQUAL ve SERVPERF ölçeklerinden faydalanarak bir ölçek geliştirmişlerdir. Ölçeklerinde heveslilik, güvenilirlik, hijyen ve çevre temizliği, fiziksel imkanlar, ulaşım kolaylığı ve empati boyutlarının kullanan yazarlar, araştırma sonucunda sunulan hizmet kalitesi ile ilgili öğrenci algıları genel olarak orta düzeyinde üzerinde bulunurken, çevre temizliği ve hijyen boyutunda yüksek olduğu görülmüştür.

Tayyar ve Dilşeker (2012) iki devlet ve bir vakıf üniversitesinde öğrenim göre öğrenciler üzerinde yaptıkları çalışmada hizmet kalitesi, imaj, memnuniyet, tavsiye etme ve sadakat düzeylerini ölçmüşlerdir. Yazarlar çalışmanın sonucunda hizmet kalitesinin çok boyutlu bir yapıda olduğunu ve bu boyutların fiziksel özellikler, destek hizmetleri, uluslararasılaşma, akademik personel ve akademik personel olmayan personel olduğunu bulmuşlardır. Ayrıca analizler sonucu vakıf üniversitesinde öğrenim gören öğrencilerin hizmet kalitesi algılarının devlet üniversitesinde öğrenim gören öğrencilerden yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Bunun yanı sıra Küçük, Arslan ve Nur (2018) çalışmalarında Tayyar ve Dilşeker (2012) tarafından geliştirilen ölçeği kullanarak Harran Üniversitesi'nin öğrencilerine sunduğu hizmet kalitesi ile memnuniyet düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemeyi amaçlamışlardır. Analizler sonucunda hizmet kalitesi algısı ile memnuniyet düzeyi arasında pozitif yönlü ve güçlü bir ilişki bulunmuştur.

Bayrak (2007) tarafından yapılan çalışmada ise İstanbul ilinde bulunan üniversitelerde okuyan işletme öğrencilerinin yükseköğretim kurumlarından beklemedikleri ve algıladıkları hizmet kalitesi araştırılmıştır. Yazar çalışmada yöntem

olarak SERVQUAL ölçeğini yükseköğretime adapte ederek kullanmıştır. Bunun için alanda gerçekleştirilen diğer ölçüm araçlarından da faydalanılmıştır. Araştırma sonucunda üniversitelerin öğrencilerin beklentilerini karşılama düzeyinde yetersiz kaldıkları belirlenmiştir.

Farklı bir çalışmada da Ayaz ve Arakaya (2017) SERVQUAL ölçeğinden faydalanarak Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Birimi'nin hizmet kalitesini ölçmeyi amaçlamışlardır. Çalışma sonucunda öğrenci işleri tarafından öğrencilere sunulan hizmetin yeterli olmadığını belirtmişlerdir.

Temizkan (2010) ise farklı eğitim geçmişine ve donanıma sahip olan rehberlerin hizmet içi eğitim seminerleri gibi organizasyonlarla bilgi ve becerilerinin artırılması, güncel bilgilerin edinilmesi, meslekleriyle ilgili olan yeni gelişmelerden haberdar edilmeleri için en az iki yılda ve en az üç farklı konuda bu hizmet içi eğitim seminerlerine katılmaları gerektiğini belirtmiştir.

Literatürdeki çalışmalar incelendiğinde turist rehberliği öğrencilerinin sahip olması gereken bilgi ve beceriler ile ilgili ve tüm paydaşların (turist rehberliği bölümü öğretim elemanları ve öğrencileri, turist rehberleri, işverenler) görüşleri alınarak oluşturulmuş bir ölçeğin olmadığı belirlenmiştir. Bu anlamda turist rehberliği eğitimi kalitesini ölçen bir ölçeğin eksikliği göze çarpmaktadır.

Turist rehberliği eğitimi ile ilgili yapılan bir başka çalışma ise uluslar arası turistlerle iletişimi güçlendirmeyi hedefleyen kültürler arası iletişim alanında Huang (2011) tarafından yapılmıştır ve turist rehberlerine ve turizm eğitmenlerine şu önerilerde bulunulmuştur;

- Beceri eğitiminin yanında turist rehberleri değişik değerlere, geleneklere, davranışlara ve iletişim stillerine sahip turistlerle çalışmalarını sağlayacak eğitiminde verilmesi gerekmektedir. İyi iletişim becerilerinin olabilmesi için turist rehberlerinin turistleri bir insanı gibi görmeleri ve evrensel insan karakteristiklerini anlamaları gerekmektedir.
- Verilen kültürel eğitim bireysel farklılıkları görmezden gelen stereotip bir eğitim olmamalıdır. Bilgi sağlamaya yönelik eğitimin yanında öğrencilere farklı düşünebilme yetisi ve problem çözme teknikleri öğretilmelidir.
- Verilen eğitim teorik olarak kalmamalı pratiğe dökülebilmelidir. Teori ve pratik arasındaki boşluk en aza indirilmelidir. Birçok turist rehberi okulda

öğrendiği bilgilerin gerçek hayatta geerli olmadığından Őikayetçi olmaktadır. Turizm eğitimi veren kurumlarla turizm endüstrisi arasında daha fazla iŐbirliđi sağlanmalıdır.

- Meslek etiği ile ilgili eğitim verilmelidir. Bazı turist rehberleri uygun olmayan hatta yasadıŐı yaklaŐımlarla finansal kazanç sağlamaya çalışmaktadır. Bunun sonucu olarak hem turizm sektörü hem de turist rehberliği mesleği zarar görmektedir.
- Turizm eğitmenleri hızla değişen dünyaya ayak uydurmalı ve bilgilerini sürekli güncel tutarak bunları öğrencilere aktarmalıdır.

4. BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Turizm Rehberliği bölümünün öğretim kalitesini ölçmeyi amaçlayan çalışmanın bu kısmı, araştırmanın amacı, önemi, evren, örnekleme, varsayımları, hipotezleri, sınırlılıkları ve araştırma soruları ile kullanılacak analiz tekniklerine ilişkin bilgileri kapsamaktadır. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular analiz edilmiş ve elde edilen sonuçlara yer verilmiştir. Son olarak, konuyla ilgili öneriler geliştirilmiştir.

4. 1. ARAŞTIRMANIN PROBLEMİ

Turist rehberleri turizm endüstrisi içerisinde en ön safta yer alırlar. Turistler için bilgi sağlayıcı ve varış yerinin temsilcileri konumundadırlar (Rabotic, 2010). Rehberler bir turun başarısı konusunda büyük bir öneme sahiptirler ve kaliteli bir hizmet sunmaları endüstrinin kalitesini de doğrudan etkilemektedir (Zhang ve Chow, 2004). Kısacası turistlerin turdan, varış yerinden hatta bir ülkeden memnun olmaları veya olmamaları turist rehberlerinin önemli bir rolü vardır.

Türkiye, coğrafi konumu, ilk medeniyetlere ev sahipliği yapmış tarihi zenginliği ve kültürel öğeleri ile uluslararası turizm pazarında gözde olan bir varış yeridir. Bu çerçevede, bu zenginliklerin ortaya çıkarılması ve korunması için turizm eğitimi almış kalifiye personelin önemi çok büyüktür. Bunun yanında bu zenginliklerin bilinmesi ve tanıtılması noktasında hizmet verecek olan rehberlerin iyi bir eğitim alması büyük bir gerekliliktir. Bu denli büyük öneme sahip rehberlerin sektörün ihtiyaçlarını karşılayabilecek, turistlerin memnuniyetini sağlayabilecek ve kaliteli hizmet verebilecek nitelikli elemanlar olması gerekmektedir (Gül, 2012).

Sektöre nitelikli rehber kazandıracak yüksek öğretim kurumlarının kalitesinin yüksek olması, kaliteli turist rehberlerinin yetişmesini sağlayacaktır. Bu kurumların kalite düzeylerinin ölçülerek kendilerini geliştirebilmeleri turizm sektörü ve uluslararası rekabet açısından kritik rol oynamaktadır. Ancak ilgili literatür incelendiğinde, turist rehberliği öğretiminin kalitesi ile ilgili herhangi bir ölçeğin

bulunmadığı görülmektedir. Yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesi için kullanılan ölçeklerde turist rehberleriyle ve onların sahip olması gereken beceri ve özelliklerle ilgili ifadeler ve eğitim kalitesini ölçen bir boyut bulunmamaktadır. Geliştirilecek bir ölçek ile kurumların eksik yönlerini görmeleri, kalitenin geliştirilmesi konusunda değerli bir veri kaynağı olabilir. Turist rehberliği öğretimi veren kurumların kaliteleri konusunda bilgi verebilecek bir ölçeğe ihtiyaç vardır.

4. 2. ARAŞTIRMANIN AMACI

Çalışmanın temel amacı, Türkiye’de turist rehberliği öğretimi veren ve sektörün ihtiyaç duyduğu nitelikli turist rehberlerini yetiştirmeyi amaçlayan yükseköğretim kurumlarının kalite düzeylerinin orada öğrenim gören öğrencilerin görüşleri ile belirlenmesine yönelik kapsamlı bir ölçeğin geliştirilmesi ve bu ölçek ile mevcut durumun ortaya konmasıdır.

Geliştirilecek ölçek ile öğrencilerin kurumlarından aldıkları hizmetin ve öğrenim kalitesinin değerlendirilmesi sağlanarak eksik yönleri ortaya konacak ve bu sayede ülkemizdeki turist rehberliği öğretiminin kalitesinin geliştirilmesinde etkili olabilecek ve önemli bir açığı doldurarak bu konudaki çalışmalara da veri toplama aracı sunacaktır.

4. 3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Günümüzde teknolojik gelişmeler ve yaşam standartlarının artması ulusal ve uluslararası turizmin gelişmesini sağlamıştır. Artık insanlar dünyada kolaylıkla seyahat edebilmekte, destinasyonlar hakkında bilgi alabilmekte ve tatil seçeneklerini çeşitlendirebilmektedir. Bu durum turizm endüstrisinde rekabetin artmasına yol açmıştır. Artık ülkeler ve işletmeler turizm pastasından daha fazla pay alabilmek için dünyadaki diğer varış yerleri ve işletmelerle rekabet içerisindedir. Daha kaliteli hizmet veren varış yerleri diğerlerine göre daha avantajlı hale gelmektedir. Bunun için ise hizmet yoğun bir sektör olan turizmde eğitilmiş personel çok önemli hale gelmiştir. Turizm sektöründe birçok aktör bu anlamda rol almaktadır. Turist

rehberleri de bu aktörlerden birisidir. Özellikle tanıtım ve imaj konusunda turist rehberleri turistleri en çok etkileyen kişiler arasında yer alır. Bu nedenle turizm faaliyetlerinin başarıya ulaşmasının yolu eğitilmiş personel ile mümkündür (Değirmencioglu, 2001: 191).

Turist rehberleri bir yerin tanıtılmasında, temsil edilmesinde ve turistlerin yaşadığı deneyimlerin kalitesinin artırılmasında stratejik bir öneme sahiptir. Bu sayede yerel ve ülke ekonomisine katkıda bulunmaları aşikardır. Yukarıda değinildiği gibi artık rekabetin artması, insanların değişik varış yerlerinde kolaylıkla tatil yapma fırsatı bulmaları, ayrıca turistlerin artık klasik tatil anlayışından daha fazlasını istemeleri, turist rehberlerinin önemini artmasını sağlamıştır. Turizm endüstrisi ve ülkeler artık turist rehberlerinin sadece turisti karşılayan ve bilgi veren kişiler olmadığını anlamışlardır (Dahles, 2002). Turist rehberlerinin bu gereksinimleri karşılaması da ancak iyi bir eğitimle mümkün olabilir.

Bu çalışma ile turist rehberliği eğitimi veren yükseköğretim kurumlarının kalitesini ölçecek bir ölçek ortaya konulacaktır. Söz konusu kurumların öğrenci beklentilerini ne düzeyde karşıladıkları ve eksik yönlerinin neler olduğu görünür kılınabilecektir. Bu sayede kurumlar kendilerini denetleyebilecek ve sektörün sürekli değişen ihtiyaçları doğrultusunda nitelikli rehberler yetiştirebilmek için düzeltmesi veya geliştirmesi gereken yönlerini tespit edebileceklerdir. Bu çalışma ile geliştirilen ölçek Turist rehberliği öğretimi veren kurumların kalitesi konusunda literatürdeki büyük bir boşluğu doldurabilecektir. Kalitelerini bilimsel bir ölçek kullanarak ölçen ve kendilerini bu referans noktasına göre geliştiren öğretim kurumları daha nitelikli insan kaynağı yetiştirecektir.

4. 4. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Amacı yukarıda belirtilmiş olan araştırmanın hipotezi aşağıdaki gibi geliştirilmiştir;

“Turist rehberliği öğretiminde, çeşitli boyutlara göre ölçülen kalite algısı öğrencilerin özelliklerine göre anlamlı farklılıklar göstermektedir.”

Araştırmanın alt hipotezleri aşağıda sıralanmıştır;

H1: Turist rehberliği öğretiminde program ve öğretim kalitesi öğrenci özelliklerine göre anlamlı farklılıklar göstermektedir.

H2: Turist rehberliği öğretiminde akademik personel kalitesi öğrenci özelliklerine göre anlamlı farklılıklar göstermektedir.

H3: Turist rehberliği öğretiminde yönetim ve destek hizmetleri kalitesi öğrenci özelliklerine göre anlamlı farklılıklar göstermektedir.

H4: Turist rehberliği öğretiminde öğretim ortamı kalitesi öğrenci özelliklerine göre anlamlı farklılıklar göstermektedir.

H5: Turist rehberliği öğretiminde öğretim sonucu kazanımlar kalitesi öğrenci özelliklerine göre anlamlı farklılıklar göstermektedir.

4. 5. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI, VARSAYIM VE SINIRLILIKLARI

Türkiye’de Turizm Rehberliği öğretimi veren yüksek öğretim kurumları üzerinde uygulanan bu araştırma aşağıdaki varsayımlar bağlamında yapılmıştır.

- Araştırmada kullanılan turist rehberliği öğretimi kalitesi ölçeği, turizm rehberliği bölümünde okuyan öğrencilerin öğrenim kalitesi algı düzeylerini belirleyebilir.
- Araştırmada seçilen örneklem, evreni (ana kütle) temsil etmektedir.
- Veri toplama aracı olarak kullanılan anket, örnekleme oluşturan tüm bireyler tarafından rahatlıkla anlaşılabilir ifadeler içermektedir.
- Araştırmaya katılan öğrenciler, ölçekteki ifadeleri samimi bir şekilde yanıtlamışlardır.
- Verilerin çözümlenmesinde kullanılan istatistiki yöntemler, amaca uygun olarak seçilmiştir.

Diğer yandan, bu araştırmanın sınırlılıkları şunlardır.

- Araştırma Türkiye’de Turizm Rehberliği Öğretimi veren yükseköğretim kurumlarında bulunan öğrenciler üzerinde uygulanmıştır.
- Araştırmada, Türkiye’de Turizm Rehberliği bölümü bulunan yüksek öğretim kurumlarının tamamı yerine zaman, maliyet ve yardımcı eleman gibi

sınırlılıklardan dolayı örneklem alınma yoluna gidilmiş ve anket yöntemi ile öğrencilerden bilgi toplanması yolu tercih edilmiştir.

- Öğrencilerin verdikleri cevaplar kendi kişisel algılarına dayanmaktadır. Gerçek hayattaki durumlarla öğrencilerin kişisel algıları arasında farklılık ortaya çıkabilmektedir.
- Alan yazın incelemesinde turizm rehberliği öğretimi kalitesine ilişkin benzer başka çalışmaya rastlanamadığından faktörlerin tümü açısından diğer çalışma sonuçlarıyla mukayese yapılması mümkün olmamıştır.

4. 6. ARAŞTIRMA MODELİ

Bu araştırmada, lisans düzeyinde turist rehberliği öğretimi veren yükseköğretim kurumlarının kalite düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bunun için önce bir ölçek geliştirilmiş, daha sonra ölçek belli bir örneklem grubuna uygulanarak elde edilen nicel veriler analiz edilmiştir. Araştırma nicel yöntemin kullanıldığı, betimsel bir saha taramasıdır. Nicel araştırma yöntemleri, farklı olaylara, nesne veya kişilere yönelik algıların ya da davranışların gözlemlenebilir, ölçülebilir ve sonuçların kıyaslanabilir hale getirilmesi için gerek duyulan verinin sayısal biçimde toplanmasını sağlayan araştırma türüdür (Punch, 2011: 6; Kozak, 2015: 61). Betimsel araştırmalar ise verilen bir durumu olabildiğince tam ve dikkatli bir şekilde tanımlamayı amaçlayan araştırma türüdür (Büyüköztürk, Kılıç Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2012: 22). Tarama araştırmaları da bir konuya veya olaya ilişkin katılımcıların görüşlerinin veya ilgi, tutum, yetenek, beceri gibi özelliklerinin belirlendiği ve diğer araştırma türlerine göre görece daha büyük örneklem üzerinde yapılan araştırmalara verilen addır (Büyüköztürk, Kılıç Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel, 2012:177).

Türkiye'deki rehberlik öğretiminin genel durumunun görülebilmesi için farklı turizm fakültelerinden çok sayıda öğrenciden veri toplamak hedeflendiğinden nicel yöntem seçilmiştir. Var olan durumu ortaya koymak için betimsel araştırmanın yapılması uygun görülmüştür. Bu araştırma kapsamında ilk olarak ayrıntılı bir alanyazın incelemesi gerçekleştirilerek, araştırma problemi analiz edilmiş ve tanımlanmıştır. Sonrasında turist rehberliği öğretiminin kalitesini belirleyen

maddeler alanyazın incelemesi ve uzman görüşü yoluyla belirlenmiştir. Daha sonra bu maddeler uzman görüşüne tekrar sunulmuş, Likert türü bir ölçeğe dönüştürülmüş, turist rehberi adayları üzerinde yapılan uygulamanın ardından da Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesi Ölçeği geliştirilmiştir. Ölçeğin örneklem grubundaki turist rehberi adaylarına uygulanması yoluyla ölçeğin uygulandığı kurumlardaki turist rehberliği öğretimi kalitesi ortaya konmuş ve öneriler geliştirilmiştir.

4. 7. ÖLÇEK GELİŞTİRME SÜRECİ

Yükseköğretimde turist rehberliği öğretimi kalitesini belirlemek için Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesi Ölçeği (TR-ÖĞKAL) geliştirilmiştir. Ölçeğin geliştirilmesi süreci için, konuyla alakalı alan yazında önerilmiş olan (DeVellis, 2003; Tavşancıl, 2006; Tekindal, 2009; Erdem, 2018) şu aşamalar kullanılmıştır ve belirtilen aşamalar ilerleyen kısımda sırasıyla ve ayrıntılı bir şekilde açıklanmıştır:

- Ölçülmesi amaçlanan özelliği ve bileşenlerini açık bir biçimde ortaya koymak amacıyla alan yazın incelemesinin yapılması,
- Madde havuzunun oluşturulması, ölçüm için uygun formatın belirlenmesi,
- Ölçme aracının taslak yapısının geliştirilmesi,
- Oluşturulan maddelerin uzmanlar tarafından değerlendirilmesi,
- Ön uygulamanın yapılması,
- Ölçme aracının belirlenen katılımcı gruba uygulanması,
- Geçerlik ve güvenirlik çalışmalarının yapılması,
- Ölçeğe son halinin verilmesi.

Ölçek geliştirme sürecinin ilk aşaması olarak, ölçülmesi amaçlanan olguyu açık ve ayrıntılı bir biçimde ortaya koyabilmek ve madde havuzu oluşturabilmek için yükseköğretimde kalite, turizm öğretiminde kalite ve turist rehberliği öğretimi konularında yapılan çalışmalar incelenmiş ve turist rehberi yetiştiren kurumların kalitesini etkileyen noktalar belirlenmeye çalışılmıştır. Yapılan alanyazın incelemesi sonucunda (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985; Ramsden, 1991; Cronin ve Taylor, 1992; Gül, 2012; Eker ve Zengin, 2016; Abdullah, 2006; Tetik, 2006; Ergün, 2013; Güzel, 2006; Horng, Teng ve Baum, 2009; Temizkan, 2010; Huang, 2011;

Sakarya, 2006; Tayyar ve Dilşeker 2012) 94 ifadeden oluşan bir liste oluşturulmuştur. Madde havuzunun oluşturulması noktasında ayrıca turist rehberliği bölümünde derse giren akademisyenlerin ve ilgili bölümde öğrenim gören öğrencilerin turist rehberliği öğretimi kalitesi konusunda görüşlerini almak için yarı yapılandırılmış mülakat formu düzenlenmiştir. Anket formu literatürden elde edilen bilgiler ışığında belirlenen boyutlardan türetilen 6 açık uçlu soru şeklinde düzenlenmiştir. Uygulama turizm fakültesi turizm rehberliği bölümünde bulunan 8 akademisyene, 2 rehber ve 13 3. sınıf öğrencisine uygulanmıştır. Bu uygulama sonucu toplam 160 ifadeden oluşan bir soru havuzu oluşturulmuştur ve sonrasında tek tek incelenmiştir. İnceleme sonucunda, ifade ettiği özellik yönünden birbiriyle benzeştiği değerlendirilen maddeler birleştirilmiş ve liste 59 maddeye indirgenmiştir.

Maddelerin seçimi sürecinden sonra, ölçüm yöntemine karar verme aşamasına geçilmiştir. Yapılan incelemeler sonucu, en uygun yöntemin Likert türü derecelendirme olmasına karar verilmiştir. Likert yöntemi kolay oluşturulabilmesi, yüksek güvenilirlik ve geçerlik sağlayabilmesi ve duyuşsal birçok özelliğin ölçülmesinde kullanılabilmesi gibi özelliklere sahip olduğundan (Tekinal, 2009) tercih edilmiştir. Turist rehberliği öğretimi kalitesi ile ilgili maddeler, Likert yöntemine uygun olarak ölçek maddeleri halinde yazılmıştır. Katılımcılar, her bir maddeye “(1) Hiç katılmıyorum”, “(2) Az katılıyorum”, “(3) Katılıyorum”, “(4) Çok katılıyorum” ve “(5) Tamamen katılıyorum” seçeneklerinden birini seçmeleri istenmiştir.

Ölçek formunda yer alan 59 maddenin kapsam geçerliliği yönünden bekleneni ne ölçüde karşıladığının ve turist rehberliği öğretimi kalitesinin ölçülmesi amacıyla kullanılabilirliği konusunun değerlendirilmesi için uzman görüşüne başvurulmuştur. Anketler uzmanlara elden ve elektronik posta yoluyla dağıtılmış ve maddeleri değerlendirmeleri istenmiştir. On bir uzmandan geribildirim alınmıştır. Uzmanlardan gelen geribildirimlere dayalı olarak 5 madde taslak ölçek formundan çıkarılmış, gerekli düzeltmeler yapılmış ve 54 maddelik ölçek formu oluşturulmuştur.

İzleyen aşamada 54 maddeden oluşan taslak ölçek, üçüncü sınıf düzeyinde 25 kişilik turizm rehberliği öğrenci grubuna uygulanmıştır. Bu uygulamada öğrenciler ile ölçek ve ölçek maddelerinin ifade gücü üzerinde bir tartışma gerçekleştirilmiştir. Öğrencilerin maddeleri anlamakta zorlandıkları hususlar, nasıl algıladıkları tartışmada ele alınan hususlar olmuştur. Bu tartışma sonucu ölçekte gerekli

düzenlemeler yapılmış ve Türk Dili uzmanı ile yüz yüze görüşme yöntemi ile ölçek değerlendirilmiştir. Dil uzmanı Eğitim Fakültesi Türkçe Öğretmenliği bölümünde Profesör Doktor unvanıyla görev yapan bir öğretim elemanı ile yapılmıştır. Dil uzmanından gelen geribildirimlere dayalı olarak yazım, noktalama, anlatım ve dil boyutlarında gerekli düzenlemeler yapılmış ve taslak ölçeğe son hali verilmiştir.

Taslak formu uygulamaya hazır hale getirilmiş, fotokopi yoluyla çoğaltılmış, Afyon Kocatepe Üniversitesi ve Adnan Menderes Üniversitesi Turizm Fakülteleri Turizm Rehberliği Bölümleri'nde öğrenim gören öğrencilere uygulanmıştır. Uygulamada bölümlerde bulunan tüm öğrencilere ulaşılmaya çalışılmış ve anket dağıtılmıştır. Katılımcı sayısının belirlenmesinde, ölçekte yer alan madde sayısının en az beş katı olması (Şencan, 2005; Tavşancıl, 2006) ve faktör analizi için ise en az 300 kişiden oluşan bir örnekleme (Field, 2009; Tabachnick ve Fidell, 2007) ulaşılabileceği dikkate alınmıştır. Toplam 350 ölçek formu dağıtılmış ancak ölçme aracını yönergede belirtilen ilkeler doğrultusunda doldurulmayan 45 ölçek formu değerlendirme dışı bırakılmıştır. Bu yönüyle, istatistiksel işlemler, 305 öğrenciden elde edilen veriler değerlendirilerek gerçekleştirilmiştir.

Ölçek taslağı katılımcılara uygulandıktan sonra, elde edilen veriler doğrultusunda geçerlik ve güvenirlik çalışmaları yapılmış ve ölçeğe son hali verilmiştir. Son aşamada oluşturulan ölçek 47 sorudan oluşmaktadır.

4.7.1. Yapı Geçerliliği

Geçerliliğe İlişkin Bulgular: Ölçeğin yapı geçerliliğini ortaya koymak ve maddelerin faktör yüklerini belirlemek ve boyutlandırmak amacıyla faktör analizi yapılmıştır. Açımlayıcı Faktör Analizinde örnekleme büyüklüğünün faktörleşmeye uygun olması gerekmektedir. Örnekleme ne kadar büyük olursa parametreler o kadar doğru tahmin edilebilir (Özcan ve Balyer 2012). Faktör analizine başlamadan önce verilerin örnekleme büyüklüğünün faktör analizi için uygunluğunu ve yeterliliğini saptamak üzere Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ve Barlett Sphericity (küresellik) testi uygulanmıştır (Tavşancıl, 2006). KMO testi, kısmi korelasyonlara bakarak dağılımın faktör analizi için verilerin yeterli olup olmadığını test etmektedir. Kaiser bulunan değer 1'e yaklaştıkça mükemmel, 0.50'nin altında ise kabul edilemez (0.90'larda mükemmel, 0.80'lerde çok iyi, 0.70'lerde ve 0.60'larda vasat,

0.50'lerde kötü) olduğunu belirtmektedir (Tavşancıl, 2006). Faktör analizi yapılabilmesi için evrendeki dağılımın normal olması gerekir. Verilerin çok değişkenli normal dağılımdan gelip gelmediği Bartlett testi ile kontrol edilir. Bartlett değerlerinin anlamlılığı, verilerin çok değişkenli normal dağılımdan geldikleri hipotezini destekler; eğer Bartlett puanı 0.05'in altında ise veriler faktör analizi için uygundur demektir (Akgül ve Çevik, 2003). Veri seti için tablo 10, faktör analizi yapılabileceğini göstermektedir.

Tablo 10: KMO Testi Sonuçları

KMO ve Bartlett's Testi		
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği Ölçümü		,911
	Yaklaşık Ki-kare	11432,936
Bartlett Küresellik Testi	Sd	1081
	P	,000

Faktör analizi aynı zamanda bir yapı geçerliği (construct validity) analizidir (Köymen, 1994). Ölçeğin yapı geçerliliğine ilişkin kanıt elde etmek amacıyla Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) yapılmıştır. Kullanacağımız ölçeğin faktör yapısını belirlemeye yönelik olarak öncelikle temel bileşenler analizi, ardından belirlenen faktörleri yorumlamada ve anlamlandırmada kolaylık sağlamak amacıyla Varimax dik döndürme tekniği kullanılarak analiz yapılmıştır. Bu bağlamda son olarak madde-toplam, madde-kalan ve madde ayırt edicilik işlemleri yapılmıştır. Ölçeği oluşturan maddelerin belirlenmesinde; faktör analizinde faktör yükünün 0.30 ve daha büyük olması ve tek faktör altında yer alması, ayrıca bir faktörün en az üç maddeden oluşması; madde kalan ve madde toplam korelasyon katsayısının 0.20'nin üstünde olması göz önünde bulundurulmuştur.

Önce ölçekteki soruların bileşen matris tablosuna bakılarak, yük değerleri 0.30'dan düşük olan veya faktör madde yük değerleri farkı 0.1'den büyük olan maddeler tek tek veri setinden çıkarılarak analiz tekrar edilmiştir. Bu şekilde 7 madde (22, 28, 31, 32, 41, 43 ve 44) ölçekten çıkarılmıştır. Geriye kalan her bir maddenin, toplam faktörün ne kadarını etkilediğini görmek için ortak yükler tablosuna bakılmıştır. Faktör analizinde, faktörlerin her değişken üzerinde yol açtığı ortak varyans ya da ortak faktör varyansının (communality) yüksek olması esastır. Buradaki faktör yük değeri (factorloading), maddelerin faktörlerle olan ilişkisini

açıklayan bir katsayıdır. Burada tüm madde değerlerinin 0.30'un üzerinde olduğu tespit edilerek faktör analizi işlemine devam edilmiştir (Tablo 11).

Tablo 11: Ölçeğin faktör yük değerleri

Madde	Initial	Faktör Yüğü	Madde	Initial	Faktör Yüğü
soru1	1,000	,615	soru26	1,000	,637
soru2	1,000	,656	soru27	1,000	,793
soru3	1,000	,704	soru29	1,000	,620
soru4	1,000	,597	soru30	1,000	,750
soru5	1,000	,599	soru33	1,000	,790
soru6	1,000	,669	soru34	1,000	,752
soru7	1,000	,718	soru35	1,000	,677
soru8	1,000	,626	soru36	1,000	,689
soru9	1,000	,680	soru37	1,000	,644
soru10	1,000	,675	soru38	1,000	,608
soru11	1,000	,659	soru39	1,000	,668
soru12	1,000	,470	soru40	1,000	,436
soru13	1,000	,363	soru42	1,000	,697
soru14	1,000	,664	soru45	1,000	,670
soru15	1,000	,529	soru46	1,000	,791
soru16	1,000	,681	soru47	1,000	,625
soru17	1,000	,715	soru48	1,000	,677
soru18	1,000	,679	soru49	1,000	,633
soru19	1,000	,663	soru50	1,000	,789
soru20	1,000	,626	soru51	1,000	,658
soru21	1,000	,687	soru52	1,000	,346
soru23	1,000	,349	soru53	1,000	,699
soru24	1,000	,625	soru54	1,000	,725
soru25	1,000	,767			

Faktör analizinde elde edilen faktör yük değeri, bir maddenin bir faktörde yer almasını ve maddenin söz konusu faktörle ilişkisini gösterir. Belli bir grup madde, yüksek yük değeri ile bir faktör altında bulunuyorsa, bu maddeler o faktörü ölçen maddeler olarak yorumlanır. Genellikle bir maddenin yük değerinin 0.40 ve daha yüksek olması beklenir (ama bazen bu değerin 0.30'a kadar indirildiği de görülür). Bu araştırmada faktör yükü alt kesme noktası 0.40 kabul edilmiştir.

Analiz sonunda elde edilen varyans oranları ne kadar büyükse faktör yapısı da o kadar güçlü olur. Sosyal bilimlerde çok yüksek varyans oranlarına ulaşmak mümkün olmamakta, %40 ile %60 arasında değişen varyans oranları yeterli kabul edilmektedir (Tavşancıl, 2006). Her bir faktörün kendi başına toplam varyansın en az %5'ini açıklaması beklenir. Yapılan analiz sonunda kabul edilen 5 faktörün, toplam varyansın %64.65'sini açıkladığı görülmüştür. Birinci faktör toplam varyansın %27.74'ünü, ikinci faktör toplam varyansın %10.56'ini, üçüncü faktör ise toplam

varyansın %9.67'sini açıklamaktadır. Dördüncü faktör toplam varyansın %9.56'sını, beşinci faktör de % 7.10'unu açıklamaktadır (Tablo 12).

Tablo 12: Toplam Açıklanan Varyans Tablosu

Bileşenler	Başlangıç Özdeğerleri			Yüklerin Kareler Toplamı		
	Toplam	Varyansın%	Yığılmalı %	Toplam	Varyansın %	Yığılmalı %
1	13,038	27,741	27,741	13,038	27,741	27,741
2	4,967	10,569	38,310	4,967	10,569	38,310
3	4,549	9,678	47,988	4,549	9,678	47,988
4	4,493	9,560	57,548	4,493	9,560	57,548
5	3,341	7,109	64,656	3,341	7,109	64,656
6	,993	2,113	66,770			
7	,987	2,101	68,871			
8	,857	1,824	70,694			
9	,797	1,695	72,390			
10	,708	1,507	73,896			
11	,675	1,436	75,332			
12	,662	1,409	76,741			
13	,622	1,322	78,064			
14	,607	1,292	79,356			
15	,574	1,221	80,577			
16	,559	1,189	81,766			
17	,530	1,129	82,895			
18	,502	1,067	83,962			
19	,480	1,022	84,984			
20	,459	,976	85,961			
21	,439	,935	86,895			
22	,420	,894	87,790			
23	,395	,841	88,630			
24	,374	,796	89,426			
25	,363	,773	90,199			
26	,350	,746	90,945			
27	,332	,707	91,652			
28	,322	,684	92,336			
29	,318	,677	93,013			
30	,299	,636	93,648			
31	,290	,618	94,266			
32	,281	,598	94,864			
33	,250	,531	95,395			
34	,240	,510	95,905			
35	,228	,486	96,391			
36	,213	,454	96,845			
37	,201	,428	97,272			
38	,195	,414	97,686			
39	,191	,407	98,093			
40	,164	,349	98,442			
41	,152	,324	98,766			
42	,139	,296	99,061			
43	,120	,256	99,317			
44	,111	,237	99,554			
45	,107	,229	99,783			
46	,056	,120	99,903			
47	,046	,097	100,000			

Maddelerin faktörlere dağılımını belirlemek için Varimax dik döndürme analizi yapılmıştır. Varimax döndürmede basit yapıya ve anlamlı faktörlere ulaşmada faktör yükleri matrisinin sütunlarına öncelik verilir. Varimax yönteminde daha az

değişkenle faktör varyanslarının maximum olması sağlanacak şekilde döndürme yapılır. Faktör sayısı özdeğere (eigen value) göre belirlenmiş; 1 ve 1'den büyük olan faktörler hesaba katılmıştır. Ayrıca bir değişkenin birden fazla faktöre verdiği faktör yükleri arasındaki farkın minimum 0.1 olmasına dikkat edilmiştir (Büyüköztürk, 2002).

Varimax Dik Döndürme Tekniği kullanılarak maddelerin faktörlere dağılımına bakıldığında ölçeğin özdeğeri (Eigen value) 1'den büyük 5 faktörde toplandığı, tüm maddelerin girdikleri faktörde kabul edilebilir yük değerlerine sahip olduğu (en düşük madde yük değerinin 0.41; en yüksek madde yük değerinin 0.87) görülmüştür. Bir faktörün çok kararlı olabilmesi için en az 3 tane maddeye sahip olması gerekmektedir (Karaman ve diğerleri 2017). Ayrıca birden fazla faktörde yüksek değer veren bir madde bulunmadığı görülmüştür.

Faktörde yer alacak değişkenlerin sayısı ve değişkenlerin bu faktörlere dağılımı belirlendikten sonra (tablo 13), sıra faktörlere ad verme işlemi yapılır. İlgisiz değişkenler bir faktörde toplandığında faktörlere ad verme kolay bir iş değildir. Bu durumda, faktör yükü en fazla olan değişken esas alınarak adlandırma yapılabilir.

Birinci faktör kullanılan müfredat ve değerlendirmeyi yansıtan ifadelerden oluşmaktadır ve “müfredat ve öğretim kalitesi” olarak adlandırılmıştır. İkinci faktör öğretim elemanlarının niteliklerini ve ders işleyişlerini yansıtan ifadelerden oluşmaktadır ve “akademik personel kalitesi” olarak adlandırılmıştır. Üçüncü faktör ise yönetimin ve kurum personelinin öğrencilerle iletişimi, ulaşım, yiyecek-içecek, barınma ve eğlence ile ilgili ifadelerden oluşmaktadır ve “yönetim ve destek hizmetleri” olarak adlandırılmıştır. Dördüncü faktör profesyonel ekipman, sınıf ve kütüphane ile ilgili ifadelerden oluşmaktadır ve “öğretim ortamı” olarak adlandırılmıştır. Son olarak beşinci faktör ise kişisel gelişim, staj, kariyer danışmanlığı ve mezuniyet sonrası ile ilgili ifadelerden oluşmaktadır ve “öğretim sonucu kazanımlar” olarak adlandırılmıştır.

Tablo 13: Döndürülmüş Bileşenler Matrisi Tablosu

	Bileşenler				
	1	2	3	4	5
soru17	,822	,127	,139	-,002	,066
soru10	,815	,068	,048	,051	,032
soru18	,806	,124	,085	,075	,047
soru11	,795	,094	,073	,046	,103
soru16	,790	,139	,168	,090	,027
soru14	,788	,158	,068	,042	,106
soru20	,787	,023	,060	,002	,041
soru9	,782	,146	,207	,048	,040
soru19	,776	,138	,158	,100	,085
soru15	,706	,131	,104	,046	,019
soru12	,591	,265	,176	,114	,083
soru13	,507	,204	,217	,040	,125
soru27	,095	,875	,098	,033	,091
soru33	,155	,864	,114	,004	,082
soru25	,083	,852	,138	,042	,117
soru30	,128	,851	,065	,066	,031
soru34	,131	,849	,081	,076	,044
soru21	,126	,809	,121	,015	,034
soru35	,174	,794	,117	-,027	,035
soru24	,035	,780	,121	,007	,020
soru26	,328	,674	,204	,107	,151
soru29	,317	,664	,221	,075	,156
soru23	,304	,434	,022	,109	,235
soru50	,145	,097	,854	,160	,064
soru46	,195	,162	,851	,050	,014
soru54	,102	,112	,826	,067	,123
soru53	,117	,100	,821	,021	-,022
soru48	,076	,097	,799	,096	,119
soru45	,141	,125	,795	,035	,010
soru51	,152	,101	,787	,049	,051
soru47	,084	,099	,767	,061	,124
soru49	,176	,123	,762	,025	,077
soru52	,233	,220	,406	-,026	,279
soru7	,071	,120	,117	,828	-,012
soru3	,098	,110	,047	,823	-,051
soru6	,011	-,007	,089	,809	,072
soru2	,009	-,041	,038	,801	,104
soru8	,020	,095	,055	,782	-,049
soru1	,138	,039	-,007	,770	-,038
soru5	,035	-,007	,040	,769	,067
soru4	,112	,028	,080	,759	,042
soru42	-,001	,023	,039	,091	,829
soru39	,090	,090	,034	-,008	,807
soru36	,123	,129	,095	,054	,803
soru37	,071	,061	,038	-,015	,796
soru38	,082	,097	,097	,022	,763
soru40	,157	,162	,234	-,022	,574

4.7.2. Güvenirlige İlişkin Bulgular

Güvenirlilik analizi, bir test veya ölçme aracının ölçtüğü şeyi ne derece doğru ölçtüğünü gösterir (Yaşar 2014). Likert tipi ölçeklerin güvenirliliği ölçmek için Cronbach Alpha kat sayısı kullanılır. Bu değer, uyarlanan ölçek ve ölçeğin alt boyutları iç tutarlılığı/homojenliği hakkında bilgi verir. Tüm maddeler, alt boyutlar ve ölçeğin tümü için Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon Katsayısı hesaplanmıştır.

Ölçeğin tümünün (47 maddesinin) güvenirliliği için Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayısı 0.937 bulunmuştur. Faktörlere göre hesaplanan iç tutarlık katsayıları ise aşağıdaki gibi çıkmıştır (Tablo 14). Elde edilen değerler, bu ölçeğin güvenilir bir ölçme aracı olduğunu göstermektedir.

Tablo 14: Faktörlerin İç Tutarlılık Güvenirliliği

Faktörler	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
Müfredat ve Öğretim Kalitesi	,940	12
Akademik Personel Kalitesi	,945	11
Yönetim ve Destek Hizmetleri	,935	10
Öğretim Ortamı	,919	8
Öğretim Sonucu Kazanımlar	,866	6
Toplam	,937	47

Tüm maddeler, alt boyutlar ve ölçeğin tümü için Pearson Momentler Çarpımı Korelasyon Katsayısı hesaplanmıştır. Ölçeğin alt boyutları arasındaki Pearson korelasyon katsayıları ise aşağıdaki şekildedir (Tablo 15).

Tablo 15: Faktörler Arası Korelasyon Sonuçları

		Müfredat Öğretim Kalitesi	Akademik Personel Kalitesi	Yönetim Destek Hizmetleri	Öğretim Ortamı	Öğretim Sonucu Kazanımlar
Müfredat	Pearson Correlation	1	,445**	,370**	,258**	,228**
Öğretim	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
Kalitesi	N	305	305	305	305	305
Akademik	Pearson Correlation	,445**	1	,379**	,152**	,307**
Personel	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,008	,000
Kalitesi	N	305	305	305	305	305
Yönetim	Pearson Correlation	,370**	,379**	1	,161**	,259**
Destek	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,005	,000
Hizmetleri	N	305	305	305	305	305
Öğretim	Pearson Correlation	,258**	,152**	,161**	1	,072
Ortamı	Sig. (2-tailed)	,000	,008	,005		,210
	N	305	305	305	305	305
Öğretim	Pearson Correlation	,228**	,307**	,259**	,072	1
Sonucu	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,210	
Kazanımlar	N	305	305	305	305	305

** . Korelasyon 0.01 seviyesinde anlamlıdır (2-yönlü).

Faktörlerin birbiriyle korelasyonuna baktığımızda Müfredat Öğretim kalitesiyle en yüksek korelasyonun Akademik Personel kalitesi ile olduğu (.44), Yönetim Destek Hizmetlerinin Müfredat Öğretim Kalitesi ile .37, Akademik Personel Kalitesi ile .38 bir korelasyona girdiği görülmektedir. Öğretim Ortamı ile Kazanımlar arasında ise neredeyse hiçbir korelasyon bulunmamıştır.

4. 8. EVREN VE ÖRNEKLEM

Araştırmanın evrenini Türkiye’de lisans düzeyinde turizm rehberliği öğretimi veren kurumlardaki 2., 3. ve 4. sınıflarda öğrenim gören öğrenciler oluşturmaktadır. Ölçekte mesleki derslerle ilgili ifadeler yer aldığından ve bu derslerin yoğunlukla 2 ve üzeri sınıflarda verildiğinden dolayı 1. sınıflar araştırmaya dâhil edilmemiştir. Türkiye’de toplamda 24 adet yüksek öğretim kurumunda lisans düzeyinde turizm rehberliği öğretimi verilmektedir. Turizm rehberliği bölümü kontenjanları incelendiğinde Türkiye’de yaklaşık 4000 öğrencinin bu bölümde öğrenim gördüğü söylenebilir. Ulaşılabilirlik ve zaman ölçütleri dikkate alınarak örneklem alınma

yoluna gidilmiştir. Bu evrenden örneklem seçimi için tabakalı ve küme aşamalı örneklem tekniği kullanılmıştır. Tabakalı örneklemede alt evreni oluşturan birimler çalışma evreni içerisinde eşit seçilme hakkına sahiptirler (Ural ve Kılıç, 2013:38) Bu doğrultuda Türkiye’de lisans düzeyinde turizm rehberliği öğretimi veren kurumlar listelenmiş ve Türkiye’nin yedi bölgesi baz alınarak tabakalandırılmış ve bu bölgelerdeki kurumlar da küme olarak ele alınmıştır. Bu kurumların seçiminde her coğrafi bölgeden en az 1 kurum olacak şekilde anket uygulaması yapılması planlanmıştır. Ancak Doğu Anadolu Bölgesi’nde lisans düzeyinde turizm rehberliği öğretimi veren kurum bulunmamaktadır. Bu nedenle araştırma 6 coğrafi bölgede uygulanmıştır. Bu doğrultuda tabakalı ve küme aşamalı örnekleme yöntemi kullanılan araştırma 6 bölgeden 9 kurumda yapılmıştır. Adnan Menderes Üniversitesi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Akdeniz Üniversitesi, Balıkesir Üniversitesi, Batman Üniversitesi, Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Mersin Üniversitesi, On Dokuz Mayıs Üniversitesi ve Sinop Üniversitesi’nde uygulanmıştır. Araştırma için gerekli izinler alınmış olup ekler kısmında verilmiştir. Kurumlardaki yetkililer ile görüşülerek öğrenci sayıları belirlenmiş ve tam öğrenci sayısına göre anket gönderilmiştir.

4. 9. VERİLERİN TOPLANMASI

Lisans düzeyinde turizm rehberliği öğretimi verilen kurumlardaki kalitenin belirlenmesi amacıyla yapılan araştırmada verilerin toplanmasında anket tekniğinden faydalanılmıştır. Söz konusu anket çalışması Aralık 2018-Haziran 2019 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Anketler araştırmacının kendi kurumunda bizzat kendi tarafından, diğer kurumlarda ise posta yoluyla gönderilerek orada bulunan akademisyenler tarafından uygulanmıştır. Toplam 1100 anket öğrencilere dağıtılmıştır ancak yönergede belirtilen ilkeler doğrultusunda doldurulmayan 184 anket değerlendirme dışı bırakılmış, dokuz farklı kurumdan (Adnan Menderes Üniversitesi: 144, Afyon Kocatepe Üniversitesi: 77, Akdeniz Üniversitesi: 92, Balıkesir Üniversitesi: 220, Batman Üniversitesi: 35, Hacı Bayram Veli Üniversitesi: 106, Mersin Üniversitesi: 99, On Dokuz Mayıs Üniversitesi: 33 ve Sinop

Üniversitesi: 110) toplam 916 anket değerlendirmeye alınmış ve analize tabi tutulmuştur.

Araştırmanın uygulaması çerçevesinde veri toplama tekniği olarak kullanılan anket iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm, turizm rehberliği bölümlerinde öğrenim gören öğrencilerin demografik (cinsiyet, sınıf, not ortalaması, yaş, kaldığı yer ve kariyer tercihi) özelliklerini içeren soruları içermektedir.

Anketin ikinci bölümünde; turizm rehberliği öğretim kalitesinin ölçümü için geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Ölçek beş boyut (Program ve Öğretim, Akademik Personel, Yönetim ve Destek Hizmetleri, Öğretim Ortamı ve Öğretim Sonucu Kazanımlar) altında 47 kapalı uçlu ifadeden oluşmaktadır. Söz konusu ölçek geliştirme süreci ile ilgili daha ayrıntılı bilgiye önceki kısımda yer verilmiştir. Ölçeği oluşturan her madde beşli Likert tipi derecelendirmeye tabi tutulmuş, ölçek içerisinde yer alan maddeler “1=Hiç Katılmıyorum”, “2=Biraz Katılmıyorum”, “3=Orta Düzeyde Katılmıyorum”, “4=Çok Katılmıyorum”, “5=Tamamen Katılmıyorum” şeklinde puanlandırılmıştır.

4. 10. VERİLERİN ANALİZİ

Araştırmada öğrencilerin turizm rehberliği öğretimi kalitesi ile ilgili görüşlerini betimlemek amacıyla her bir ifadeye ilişkin frekans ve yüzde dağılımları ile her bir ifadeye ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmıştır.

Katılımcıların turist rehberliği öğretimi kalitesine ilişkin görüşlerinin demografik özelliklere göre karşılaştırılmasında iki grup için (cinsiyet) bağımsız örneklem için t-testi kullanılmıştır. Ayrıca, ikiden fazla grup içeren değişkenler için ise (yaş, sınıf, kaldığı yer, not ortalaması, kariyer tercihi) tek faktörlü varyans analizi (Anova) kullanılmıştır. Varyans analizinin sonucunda anlamlı farklılık bulunan gruplar arasındaki farklılığı tespit etmek için varyansların eşit olduğu için Post-Hoc testlerinden Tukey testi kullanılmıştır. Araştırmada elde edilen veriler SPSS paket programıyla analiz edilmiştir.

Turizm Rehberliği Bölümlerinde lisans eğitimi görmekte olan öğrencilerin verilen öğretimin kalitesini değerlendirme ölçeğinde kullanılan Likert tipi skala,

1'den 5'e kadar puanlanan aralıklardan oluşmaktadır. Her seçeneğe karşılık gelen ölçek seçenekleri ile yapılan puan aralıkları aşağıda verilmiştir (Tablo 16).

Tablo 16: Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesi Ölçeğinin Seçenekleri İle Puan Aralıkları

Seçenekler	Verilen Puanlar	Puan Aralığı
Tamamen Katılıyorum	5	4.20-5.00
Çok Katılıyorum	4	3.40-4.19
Orta Düzeyde Katılıyorum	3	2.60-3.39
Biraz Katılıyorum	2	1.80-2.59
Hiç Katılmıyorum	1	1.00-1.79

5. BÖLÜM

BULGULAR, SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Araştırmanın bu bölümünde, öğrencilerin turist rehberliği öğretimi kalitesi ile ilgili görüşlerine ilişkin bulgular verilmiştir ve katılımcıların söz konusu görüşlerinin bireysel özelliklerine göre karşılaştırılması yapılmıştır. Bununla birlikte, araştırma sonuçlarının değerlendirilmesi yapılmış ve çeşitli öneriler geliştirilmiştir.

5. 1. BULGULAR

Bu bölümde Türkiye’de lisans turizm rehberliği bölümünde öğretim gören öğrencilerin turist rehberliği öğretimi kalitesine yönelik görüşlerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

5.1.1. Katılımcıların Bireysel Özelliklerine Göre Bulgular

Tablo 17: Katılımcıların Bireysel Özelliklerine Göre Dağılımları

Gruplar	Sayı (f)	Yüzde (%)
Katılımcıların cinsiyetlerine göre dağılımı		
Kadın	493	53,8
Erkek	423	46,2
<i>Toplam</i>	<i>916</i>	<i>100</i>
Katılımcıların Sınıflarına Göre Dağılımları		
2. sınıf	326	35,6
3. sınıf	342	37,3
4. sınıf	248	27,1
<i>Toplam</i>	<i>916</i>	<i>100</i>
Katılımcıların Not Ortalamalarına Göre Dağılımları		
Şartlı Geçer (1,5-1,9)	46	5,0
Geçer (2,0-2,4)	287	31,3
Orta (2,5-3,0)	239	26,1
İyi (3,0-3,4)	181	19,8
Pekiyi (3,5-4,0)	34	3,7
Belirtilmedi	129	14,1
<i>Toplam</i>	<i>916</i>	<i>100</i>
Katılımcıların Yaşlarına Göre Dağılımları		
19-20 yaş	239	26,1
21-22 yaş	429	46,8

23-24 yaş	171	18,7
25 ve üstü yaş	47	5,1
Belirtilmemiş	30	3,3
<i>Toplam</i>	<i>916</i>	<i>100</i>
Katılımcıların İkamet Ettikleri Yere Göre Dağılımları		
Yurt	386	42,1
Ev	442	48,3
Aile Yanı	88	9,6
<i>Toplam</i>	<i>916</i>	<i>100</i>
Katılımcıların Kariyer Tercihlerine Göre Dağılımları		
Rehberlik mesleğini yapmak istiyorum	397	43,3
Rehberlik mesleğini yapmak istemiyorum	206	22,5
Henüz karar vermedim	313	34,2
<i>Toplam</i>	<i>916</i>	<i>100</i>

Araştırmaya katılan turist rehberi adaylarının 493'ü (%53,8) kadın, 423'ü (%46,2) ise erkektir.

Tabloda araştırmaya dahil edilen turist rehberi adaylarının öğrenim gördükleri sınıflar verilmiştir. Buna göre 326 (%35,6) öğrenci 2. sınıfta, 342 (%37,3) öğrenci 3. sınıfta ve 248 (%27,1) öğrenci ise 4. sınıfta öğrenim görmektedir.

Araştırmaya katılan turizm rehberliği öğrencilerinin not ortalamalarına bakıldığında 46 (%5,0) kişinin şartlı geçer, 287 (%31,3) kişinin geçer, 239 (%26,1) kişinin orta, 181 (%19,8) kişinin iyi ve 34 (%3,7) kişinin pekiyi düzeyinde not ortalamasına sahip olduğu görülmektedir. 129 (%14,1) kişi ise not ortalamalarını belirtmemiştir.

Katılımcıların yaşları incelendiğinde 239 (%26,1) katılımcının 19-20 yaş aralığında, 429 (%46,8) katılımcının 21-22 yaş aralığında, 171 (%18,7) katılımcının 23-24 yaş aralığında ve 47 (%5,1) katılımcının ise 25 yaş ve üstü olduğu görülmektedir. 30 (%3,3) katılımcı ise yaşını belirtmemiştir.

Ankete katılan öğrencilerin öğrenim gördükleri şehirde kaldıkları yerler incelendiğinde, büyük çoğunluğun (442 kişi ve %48,3 oranıyla) evde ikamet ettikleri görülmektedir. 386 (%42,1) öğrenci yurttan ve 88 (%9,6) öğrenci ise ailesinin yanında ikamet etmektedir.

Turist rehberi adaylarının kariyer tercihlerine bakıldığında büyük çoğunluğun (397 kişi ve %43,3 oranıyla) rehberlik mesleğini yapmak istedikleri cevabını verdikleri görülmektedir. Ancak öğrencilerin %22,5'i (206 kişi) rehberlik mesleğini yapmak istememektedirler. Ayrıca öğrencilerin %34,2'si (313 kişi) kariyer tercihleri konusunda henüz karar vermediklerini belirtmişlerdir.

5.1.2. Katılımcıların Lisans Düzeyinde Turizm Rehberliği Öğretimi Verilen Kurumların Kalitesine Yönelik Algıları

Çalışmanın bu kısmında araştırmanın konusunu oluşturan turizm rehberliği bölümünde öğretim gören öğrencilerin turist rehberliği öğretimi kalitesine ilişkin istatistik bilgilerine yer verilmiştir. Ayrıca, turist rehberliği öğretimi kalitesi alt boyutlarıyla gruplandırılmış ve tablolar halinde sunulmuş ve yorumlanmıştır.

Tablo 18: Müfredat ve Öğretim Kalitesi Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

Sıra No	İfadeler		Beklenti Düzeyi					\bar{X}	s.s.
			Hiç (1)	Biraz (2)	Orta (3)	Çok (4)	Tam (5)		
1	Kullanılan müfredat, beni turist rehberliği mesleğine hazırlamakta yeterlidir.	f	130	170	322	182	112	2.97	1.20
		%	14,2	18,6	35,2	19,9	12,2		
2	Her dönem başında ders içerikleri ve dersin işlenişi hakkında yeterli bilgi verilmektedir.	f	55	131	282	295	153	3.39	1.10
		%	6	14,3	30,8	32,2	16,7		
3	Bölümümde verilen İngilizce öğretimi, mesleğimi yerine getirmem için yeterlidir.	f	341	190	203	116	66	2.32	1.28
		%	37,2	20,7	22,2	12,7	7,2		
4	Bölümümde mesleğim için gerekli olan iletişim becerileri, yeterli düzeyde öğretilmektedir.	f	98	163	296	249	110	3.12	1.16
		%	10,7	17,8	32,3	27,2	12		
5	Bölümümde rehberlik mesleğinde uzmanlaşmayı sağlayacak nitelikli dersler bulunmaktadır.	f	59	119	293	279	166	3.41	1.11
		%	6,4	13	32	30,5	18,1		
6	Kullanılan müfredat turizm rehberliği ile ilişkisi olan disiplinlere (arkeoloji, mitoloji, tarih, coğrafya vb.) yer verme konusunda yeterlidir.	f	30	81	205	349	251	3.78	1.04
		%	3,3	8,8	22,4	38,1	27,4		
7	Müfredatta, turizm rehberliği alanıyla ilgili uygulamalı derslere yer verilmektedir.	f	221	178	219	195	103	2.76	1.32
		%	24,1	19,4	23,9	21,3	11,2		
8	Bölümümüzde not verme ve değerlendirme, objektif bir şekilde yapılmaktadır.	f	69	101	235	282	229	3.55	1.19
		%	7,5	11	25,7	30,8	25		

Tablo 18’de öğrencilerin müfredat ve öğretim kalitesi boyutuna ilişkin betimsel istatistikler sunulmuştur. Müfredat ve öğretim kalitesi boyutundaki ifadeler arasında öğrencilerin algısının en yüksek olduğu ifade ($\bar{X} = 3.78$) ile “Kullanılan müfredat turizm rehberliği ile ilişkisi olan disiplinlere (arkeoloji, mitoloji, tarih, coğrafya vb.) yer verme konusunda yeterlidir” ifadesi olmuştur. Buna ek olarak, bu ifadeyi, ($\bar{X} = 3.55$) ile “Bölümümüzde not verme ve değerlendirme, objektif bir şekilde yapılmaktadır” ifadesi izlemiştir. Diğer yandan, ($\bar{X} = 2.32$) ile “Bölümümde verilen İngilizce öğretimi, mesleğimi yerine getirmem için yeterlidir” ifadesi en düşük düzeyde katılım sağlanan ifade olmuştur.

Tablo 19: Akademik Personel Kalitesi Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

Sıra No	İfadeler	Beklenti Düzeyi					\bar{X}	s.s.	
		En az (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	En çok (5)			
9	Öğretim elemanları konuların daha iyi anlaşılması için çeşitli kaynakları ve materyalleri kullanırlar.	f	47	112	271	308	178	3.50	1.09
		%	5.1	12.2	29.6	33.6	19.4		
10	Bir problemim olduğunda öğretim elemanları içtenlikle yardımcı olurlar.	f	36	76	205	302	297	3.82	1.09
		%	3.9	8.3	22.4	33	32.4		
11	Öğretim elemanları danışmanlık için yeterince zaman ayırırlar.	f	47	95	221	288	265	3.69	1.14
		%	5.1	10.4	24.1	31.4	28.9		
12	Dersler, alanında uzman öğretim elemanları tarafından verilmektedir.	f	31	79	178	359	269	3.83	1.05
		%	3.4	8.6	19.4	39.2	29.4		
13	Sektörde çalışmış ve çalışma belgesi olan rehberler derslerimize girmektedir.	f	109	125	188	257	237	3.42	1.32
		%	11.9	13.6	20.5	28.1	25.9		
14	Öğretim elemanları alanıyla ilgili yeterli bilgi ve donanıma sahiptir.	f	18	59	204	372	263	3.88	0.96
		%	2	6.4	22.3	40.6	28.7		
15	Bölümümüzde iyi derecede yabancı dil bilen öğretim elemanları bulunmaktadır.	f	63	89	218	302	244	3.63	1.17
		%	6.9	9.7	23.8	33	26.6		
16	Öğretim elemanları etkin iletişim becerilerine sahiptir.	f	27	63	215	376	235	3.80	0.99
		%	2.9	6.9	23.5	41	25.7		
17	Öğretim elemanının ders işleyiş tarzı derslerin içeriği ve hedefiyle uyumaktadır.	f	44	77	284	344	167	3.56	1.03
		%	4.8	8.4	31	37.6	18.2		
18	Öğretim elemanları rehberlik mesleği konusunda öğrencileri iyi bir şekilde yönlendirmekte ve bilgilendirmektedir.	f	40	96	252	342	186	3.59	1.05
		%	4.4	10.5	27.5	37.3	20.3		
19	Öğretim elemanlarının ders anlatımları açık ve anlaşılırdır.	f	32	83	279	322	200	3.63	1.03
		%	3.5	9.1	30.5	35.2	21.8		
20	Öğretim elemanları derslerin başlangıç ve bitiş saatleri konusunda titizlik göstermektedirler.	f	54	84	228	331	219	3.63	1.11
		%	5.9	9.2	24.9	36.1	23.9		

Tablo 19’da turist rehberi adaylarının akademik personel kalitesi boyutuna ilişkin betimsel istatistikler sunulmuştur. Katılımcılar, ($\bar{X} = 3.88$) ile “Öğretim elemanları alanıyla ilgili yeterli bilgi ve donanıma sahiptir” ifadesi için görüş bildirmişlerdir. Bu ifade en yüksek değere sahip görüştür. Diğer yandan öğrenciler “Sektörde çalışmış ve çalışma belgesi olan rehberler derslerimize girmektedir” ifadesine en düşük katılımı sağlamışlardır. Bu ifadenin aritmetik ortalaması ($\bar{X} = 3.42$) olarak hesaplanmıştır.

Tablo 20: Yönetim ve Destek Hizmetleri Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

Sıra No	İfadeler	Beklenti Düzeyi					\bar{X}	s.s.	
		En az (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	En çok (5)			
21	Kurumdaki çalışanlar güler yüzlüdür.	f	46	90	230	310	240	3.66	1.11
		%	5	9.8	25.1	33.8	26.2		
22	Bir problem olduğunda üniversite personeli (öğretim elemanları ve memurlar) bunu çözmek için gerekli ilgiyi gösterirler.	f	57	117	273	274	195	3.47	1.14
		%	6.2	12.8	29.8	29.9	21.3		
23	Sınıf mevcutları öğretim elemanlarının öğrencilere kişisel önem gösterilebilecekleri düzeydedir.	f	69	132	262	294	159	3.37	1.15
		%	7.5	14.4	28.6	32.1	17.4		
24	Yardıma ihtiyacım olduğunda yönetime her zaman ulaşabilirim.	f	61	113	255	271	216	3.51	1.17
		%	6.7	12.3	27.8	29.6	23.6		
25	Yönetim öğrencilerle iyi iletişim kurmaktadır.	f	62	126	252	266	210	3.48	1.17
		%	6.8	13.8	27.5	29	22.9		
26	Kurum, hizmetlerini beklenen/makul sürede sağlamaktadır.	f	53	123	323	287	130	3.35	1.06
		%	5.8	13.4	35.3	31.3	14.2		
27	Kurum, hizmet kalitesini arttırmak için öğrencilerden gelen dönütlere değer vermektedir.	f	84	121	313	257	141	3.27	1.15
		%	9.2	13.2	34.2	28.1	15.4		
28	Uygulama ve teknik geziler için kurum, yeterli desteği vermektedir.	f	233	182	233	196	72	2.66	1.27
		%	25.4	19.9	25.4	21.4	7.9		
29	Kampüse ve okula yeterli ulaşım imkânları vardır.	f	198	166	194	223	135	2.92	1.36
		%	21.6	18.1	21.2	24.3	14.7		
30	Kantin, yemekhane gibi yiyecek-içecek alanları yeterli ve kalitelidir.	f	223	156	226	214	97	2.79	1.32
		%	24.3	17	24.7	23.4	10.6		
31	Öğrenci sayısına uygun kapasitede, modern donanımlı yurtlar bulunmaktadır.	f	152	144	262	253	105	3.02	1.24
		%	16.6	15.7	28.6	27.6	11.5		

Tablo 20’de yönetim ve destek hizmetleri boyutuna ilişkin betimsel istatistikler sunulmuştur. Yönetim ve destek hizmetleri boyutundaki ifadeler arasında öğrencilerin algısının en yüksek olduğu ifade ($\bar{X} = 3.66$) ile “Kurumdaki çalışanlar güler yüzlüdür” olmuştur. Bununla birlikte, öğrencilerin bu boyutta en az katıldıkları ifade ise “Uygulama ve teknik geziler için kurum, yeterli desteği vermektedir” olmuştur. Bu ifadenin aritmetik ortalaması ($\bar{X} = 2.66$) olarak hesaplanmıştır.

Tablo 21: Öğretim Ortamı Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

Sıra No	İfadeler	Beklenti Düzeyi					\bar{X}	s.s.	
		En az (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	En çok (5)			
32	Öğretim ve öğrenmeyi geliştirecek profesyonel imkânlar ve ekipmanlar vardır.	f	130	156	317	224	89	2.98	1.17
		%	14.2	17	34.6	24.5	9.7		
33	Sınıflar güvenli ve temizdir.	f	34	80	218	343	241	3.74	1.05
		%	3.7	8.7	23.8	37.4	26.3		
34	Bölümüm yeterli alana ve sınıflara sahiptir.	f	43	83	213	330	247	3.72	1.09
		%	4.7	9.1	23.3	36	27		
35	Bölümüm güncel bir web sitesi vardır.	f	50	86	201	322	257	3.71	1.13
		%	5.5	9.4	21.9	35.2	28.1		
36	Modern donanıma sahip kütüphanelerde bölümümle ilgili kaynaklara rahatlıkla ulaşabilirim.	f	109	139	275	242	151	3.20	1.22
		%	11.9	15.2	30	26.4	16.5		
37	Dil ve meslekle ilgili derslerde destek olanakları bulunmakta ve kullanılmaktadır.	f	119	168	293	236	100	3.03	1.18
		%	13	18.3	32	25.8	10.9		

Tablo 21’de öğrencilerin öğretim ortamı boyutuna ilişkin betimsel istatistikler sunulmuştur. Öğretim ortamı boyutunun içindeki ifadeler arasında öğrencilerin algısının en yüksek olduğu ifade ($\bar{X} = 3.74$) ile “Sınıflar güvenli ve temizdir” olmuştur. Buna ek olarak, öğrenciler “Bölümüm yeterli alana ve sınıflara sahiptir” ifadesine yüksek düzeyde katılım sağlamışlardır. Bu ifadenin ortalaması ($\bar{X} = 3.72$) olarak hesaplanmıştır. Bununla birlikte, öğrencilerin algısının en zayıf olduğu ifade ($\bar{X} = 2.98$) ile “Öğretim ve öğrenmeyi geliştirecek profesyonel imkânlar ve ekipmanlar vardır” ifadesi olduğu gözükmemektedir.

Tablo 22: Öğretim Sonucu Kazanımlar Boyutuna İlişkin Betimsel İstatistikler

Sıra No	İfadeler	Beklenti Düzeyi					\bar{X}	s.s.	
		En az (1)	Az (2)	Orta (3)	Çok (4)	En çok (5)			
38	Bölümüm, turist rehberliği alanında kendimi geliştirmeme olanak sağlamaktadır.	f	75	131	254	312	144	3.35	1.14
		%	8.2	14.3	27.7	34.1	15.7		
39	Bölümüm, kişisel gelişim konusunda bana destek sağlamaktadır.	f	92	124	279	279	142	3.28	1.17
		%	10	13.5	30.5	30.5	15.5		
40	Öğrenciler için staj ve kariyer danışmanlığı yapılmaktadır.	f	71	96	216	291	242	3.59	1.20
		%	7.8	10.5	23.6	31.8	26.4		
41	Mezun olduğumda kolayca alanımla ilgili iş bulabilirim.	f	113	169	298	203	133	3.08	1.21
		%	12.3	18.4	32.5	22.2	14.5		
42	Aldığım eğitim, zaman içinde edindiğim bilgileri harmanlayıp turistlere sunmam konusunda yeterlidir.	f	72	145	310	256	133	3.25	1.12
		%	7.9	15.8	33.8	27.9	14.5		
43	Bölümümüzde en az iki yabancı dil, iyi düzeyde öğretilmektedir.	f	187	159	255	191	124	2.90	1.31
		%	20.4	17.4	27.8	20.9	13.5		
44	Yurt dışı deneyimi yaşamamız için yeterli imkan	f	114	142	234	241	185	3.26	1.28
		%	13	17.1	28.1	29.1	22.7		

	(öğrenci değişimi, staj vb.) sağlanmaktadır.	%	12.4	15.5	25.5	26.3	20.2		
45	Turizm rehberliği mesleğini icra edebilmem için kurumum ile sektör arasında bağ bulunmaktadır (kariyer günleri gibi aktiviteler).	f	48	115	217	282	254	3.63	1.16
		%	5.2	12.6	23.7	30.8	27.7		
46	Uzman kişilerin katıldığı mesleki ve kişisel gelişim seminerleri düzenlenmektedir.	f	25	90	209	325	267	3.78	1.05
		%	2.7	9.8	22.8	35.5	29.1		
47	Bölümüm, geleceğe yönelik hedefler koymamı sağlamaktadır.	f	71	114	260	278	193	3.45	1.17
		%	7.8	12.4	28.4	30.3	21.1		

Tablo 22’de öğrencilerin öğretim sonucu kazanımlar boyutuna ilişkin betimsel istatistikler sunulmuştur. Bu boyut içindeki ifadeler arasında öğrencilerin algısının en yüksek olduğu ifade ($\bar{X} = 3.78$) ile “Uzman kişilerin katıldığı mesleki ve kişisel gelişim seminerleri düzenlenmektedir” görüşü olmuştur. Diğer yandan, işgörenlerin algısının en düşük düzeyde olduğu ifade ise ($\bar{X} = 2.90$) ile “Bölümümüzde en az iki yabancı dil, iyi düzeyde öğretilmektedir” görüşü olmuştur.

Tablo 23: Turizm Rehberliği Öğretimi Kalitesi Boyutları

Boyutlar	n	\bar{x}	s.s.
Müfredat ve Öğretim Kalitesi	916	3.16	0.81
Akademik Personel Kalitesi	916	3.66	0.77
Yönetim ve Destek Hizmetleri	916	3.22	0.75
Öğretim Ortamı	916	3.39	0.81
Öğretim Sonucu Kazanımlar	916	3.35	0.85
Genel	916	3.36	0.68

Turizm rehberliği öğretimi kalitesi boyutlarının ortalamaları incelendiğinde müfredat ve öğretim kalitesi boyutunun ortalaması 3.16, akademik personel kalitesi boyutunda ise 3.66 çıkmıştır. Yönetim ve destek hizmetleri boyutu 3.22, öğretim ortamı boyutu ise 3.39 ortalama göstermektedir. Son olarak öğretim sonucu kazanımlar boyutunda ortalama 3.35 çıkmıştır. Genel olarak bakıldığında boyutların ortalaması 3.36 çıkmıştır (Tablo 23).

5.1.3. Katılımcıların Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesine İlişkin Verdikleri Cevapların Bireysel Özelliklerine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde, öğrencilerin turist rehberliği öğretimi kalitesine ilişkin görüşlerinin bireysel özelliklere göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için t-testi ve varyans analizi yapılmış ve bu sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 24: Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesi Boyutlarının Cinsiyete Göre Değerlendirilmesi

Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesi Boyutları	Cinsiyet	n	\bar{X}	s.s	t	p
Müfredat ve Öğretim Kalitesi	Kadın	493	3.13	0.79	1.03	0.30
	Erkek	423	3.19	0.83		
Akademik Personel Kalitesi	Kadın	493	3.66	0.76	0.00	1.00
	Erkek	423	3.66	0.77		
Yönetim ve Destek Hizmetleri	Kadın	493	3.21	0.75	0.52	0.60
	Erkek	423	3.24	0.75		
Öğretim Ortamı	Kadın	493	3.37	0.82	0.97	0.32
	Erkek	423	3.42	0.79		
Öğretim Sonucu Kazanımlar	Kadın	493	3.34	0.86	0.63	0.52
	Erkek	423	3.37	0.84		
Genel	Kadın	493	3.34	0.69	0.74	0.45
	Erkek	423	3.37	0.68		

Tablo 24’de katılımcıların turist rehberliği öğretimi kalitesine ilişkin görüşlerinin cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla yapılan t-testi sonuçları verilmiştir. Tablodaki t-testi sonuçlarına göre katılımcıların müfredat ve öğretim kalitesi ($p=0,30>0.05$), akademik personel kalitesi ($p=1,00>0.05$), yönetim ve destek hizmetleri ($p=0,60>0.05$), öğretim ortamı ($p=0,32>0.05$) ve öğretim sonucu kazanımlar ($p=0,52>0.05$) boyutlarına verdikleri cevaplar cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermemiştir. Genel olarak

değerlendirildiğinde ise ($p=0,45>0.05$) cinsiyetler arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Tablo 25: Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesi Boyutlarının Sınıflara Göre Değerlendirilmesi

Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesi Boyutları	Sınıf	n	\bar{X}	s.s
Müfredat ve Öğretim Kalitesi	2. sınıf	326	3.17	0.81
	3. sınıf	342	3.18	0.85
	4. sınıf	248	3.10	0.74
Akademik Personel Kalitesi	2. sınıf	326	3.67	0.79
	3. sınıf	342	3.66	0.80
	4. sınıf	248	3.64	0.69
Yönetim ve Destek Hizmetleri	2. sınıf	326	3.27	0.78
	3. sınıf	342	3.24	0.73
	4. sınıf	248	3.13	0.72
Öğretim Ortamı	2. sınıf	326	3.41	0.85
	3. sınıf	342	3.45	0.77
	4. sınıf	248	3.30	0.79
Öğretim Sonucu Kazanımlar	2. sınıf	326	3.38	0.86
	3. sınıf	342	3.35	0.88
	4. sınıf	248	3.31	0.80
Genel	2. sınıf	326	3.38	0.72
	3. sınıf	342	3.38	0.70
	4. sınıf	248	3.30	0.61

Tablo 25’de turist rehberliği öğrenim kalitesi boyutlarına verilen cevapların katılımcıların sınıflarına göre ortalamalarına bakıldığında; müfredat ve öğretim kalitesi boyutunda 2. sınıfların 3.17, 3. sınıfların 3.18 ve 4. sınıfların 3.10 ortalamaya sahip oldukları görülmektedir. Akademik personel boyutunda ise 2. sınıflar 3.67, 3. sınıflar 3.66 ve 4. sınıflar 3.64 ortalama düzeyinde cevaplar vermişlerdir. Öğrencilerin yönetim ve destek hizmetleri boyutuna verdikleri cevaplar

incelendiğinde ise 2. sınıfların 3.27, 3. sınıfların 3.24 ve 4. sınıfların 3.13 ortalama tespit edilmiştir. Öğretim ortamı boyutunda ise öğrencilerin ortalamaları 2. Sınıflar için 3.41, 3. Sınıflar için 3.45 ve 4. Sınıflar için 3.30 çıkmıştır. Son olarak öğretim sonucu kazanımlar boyutunda ortalamalar 2. sınıfların 3.38, 3. sınıfların 3.35 ve 4. sınıfların 3.31 düzeyinde bulunmuştur. Genel olarak bakıldığında ise 2. sınıfların 3.38, 3. sınıfların 3.38 ve 4. sınıfların 3.30 ortalama düzeyinde cevaplar verdikleri görülmektedir.

Veriler incelendiğinde müfredat ve öğretim kalitesi, yönetim ve destek hizmetleri, öğretim sonucu kazanımlar boyutlarında ve genel olarak bütün sınıfların orta düzeyde cevaplar verdikleri görülmüştür. Akademik personel boyutunda ise bütün sınıflar iyi düzeyde cevaba sahipken, öğretim ortamı boyutunda 2. ve 3. sınıflar iyi, 4. sınıflar ise orta düzeyde cevap vermişlerdir.

Tablo 26: Katılımcıların Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesine İlişkin Görüşlerinin Sınıflara Göre Karşılaştırılmasına Ait Varyans Analizi Sonuçları

	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	s.d.	Kareler Ortalaması	F	p
Müfredat ve Öğretim Kalitesi	Gruplar Arası	,987	2	,493	,745	,475
	Grup İçi	604,532	913	,662		
	Toplam	605,519	915			
Akademik Personel Kalitesi	Gruplar Arası	,148	2	,074	,124	,883
	Grup İçi	544,708	913	,597		
	Toplam	544,857	915			
Yönetim ve Destek Hizmetleri	Gruplar Arası	3,036	2	1,518	2,679	,069
	Grup İçi	517,286	913	,567		
	Toplam	520,322	915			
Öğretim Ortamı	Gruplar Arası	3,382	2	1,691	2,568	,077
	Grup İçi	601,145	913	,658		
	Toplam	604,527	915			
Öğretim Sonucu Kazanımlar	Gruplar Arası	,670	2	,335	,457	,633
	Grup İçi	669,134	913	,733		
	Toplam	669,804	915			
Genel	Gruplar Arası	1,219	2	,609	1,286	,277
	Grup İçi	432,833	913	,474		
	Toplam	434,052	915			

Tabloda katılımcıların turist rehberliği öğretimi kalitesine ilişkin görüşlerinin sınıflara göre karşılaştırılmasına ait varyans analizi sonuçları verilmiştir. Tablodaki varyans analizi sonuçlarına göre katılımcıların sınıfların ile müfredat ve öğretim kalitesi ($p=0,475>0.05$), akademik personel kalitesi ($p=0,883>0.05$), yönetim ve destek hizmetleri ($p=0,069>0.05$), öğretim ortamı ($p=0,077>0.05$) ve öğretim sonucu kazanımlar ($p=0,633>0.05$) boyutları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ayrıca genel olarak değerlendirildiğinde de öğrencilerin sınıfları ile turist rehberliği öğretimi kalitesi arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır ($p=0,277>0.05$).

Tablo 27: Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesi Boyutlarının Öğrencilerin Kaldıkları Yere Göre Değerlendirilmesi

Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesi Boyutları	Kalınan Yer	n	\bar{X}	s.s
Müfredat ve Öğretim Kalitesi	Yurt	386	3.20	0.80
	Ev	442	3.16	0.83
	Aile Yanı	88	2.94	0.73
Akademik Personel Kalitesi	Yurt	386	3.69	0.75
	Ev	442	3.65	0.77
	Aile Yanı	88	3.56	0.79
Yönetim ve Destek Hizmetleri	Yurt	386	3.25	0.73
	Ev	442	3.23	0.75
	Aile Yanı	88	3.08	0.80
Öğretim Ortamı	Yurt	386	3.40	0.85
	Ev	442	3.40	0.78
	Aile Yanı	88	3.32	0.78
Öğretim Sonucu Kazanımlar	Yurt	386	3.37	0.85
	Ev	442	3.38	0.85
	Aile Yanı	88	3.15	0.85
Genel	Yurt	386	3.38	0.69
	Ev	442	3.36	0.68
	Aile Yanı	88	3.21	0.68

Tablo 27’de turist rehberliği öğrenim kalitesi boyutlarına verilen cevapların katılımcıların kaldıkları yere göre ortalamalarına bakıldığında; müfredat ve öğretim kalitesi boyutunda yurtda kalan öğrencilerin 3.20, evde kalan öğrencilerin 3.16 ve ailesinin yanında kalan öğrencilerin 2.94 ortalamaya sahip oldukları görülmektedir.

Akademik personel boyutunda ise yurttan kalan öğrenciler 3.69, evde kalan öğrenciler 3.65 ve ailesinin yanında kalan öğrenciler 3.56 ortalama düzeyinde cevaplar vermişlerdir. Öğrencilerin yönetim ve destek hizmetleri boyutuna verdikleri cevaplar incelendiğinde ise yurttan kalan öğrencilerin 3.25, evde kalan öğrencilerin 3.23 ve ailesinin yanında kalan öğrencilerin 3.08 ortalama tespit edilmiştir. Öğretim ortamı boyutunda ise öğrencilerin ortalamaları yurttan kalan öğrencilerin 3.40, evde kalan öğrencilerin 3.40 ve ailesinin yanında kalan öğrencilerin 3.32 çıkmıştır. Son olarak öğretim sonucu kazanımlar boyutunda ortalamalar yurttan kalan öğrencilerin 3.37, evde kalan öğrencilerin 3.38 ve ailesinin yanında kalan öğrencilerin 3.15 düzeyinde bulunmuştur. Genel olarak bakıldığında ise yurttan kalan öğrencilerin 3.38, evde kalan öğrencilerin 3.36 ve ailesinin yanında kalan öğrencilerin 3.21 ortalama düzeyinde cevaplar verdikleri görülmektedir.

Veriler incelendiğinde kaldıkları yere göre müfredat ve öğretim kalitesi, yönetim ve destek hizmetleri, öğretim ortamı, öğretim sonucu kazanımlar boyutlarında ve genel olarak bütün öğrencilerin orta düzeyde cevaplar verdikleri görülmüştür. Akademik personel boyutunda ise bütün öğrenciler iyi düzeyde cevap vermişlerdir.

Tablo 28: Katılımcıların Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesine İlişkin Görüşlerinin Kaldıkları Yere Göre Karşılaştırılmasına Ait Varyans Analizi Sonuçları

		Kareler Toplamı	s.d.	Ortalamanın Karesi	F	p
Müfredat ve Öğretim Kalitesi	Gruplar Arası	5,010	2	2,505	3,808	,023
	Grup İçi	600,509	913	,658		
	Toplam	605,519	915			
Akademik Personel Kalitesi	Gruplar Arası	1,297	2	,648	1,089	,337
	Grup İçi	543,560	913	,595		
	Toplam	544,857	915			
Yönetim ve Destek Hizmetleri	Gruplar Arası	2,200	2	1,100	1,939	,144
	Grup İçi	518,121	913	,567		
	Toplam	520,322	915			
Öğretim Ortamı	Gruplar Arası	,591	2	,295	,447	,640
	Grup İçi	603,936	913	,661		
	Toplam	604,527	915			
Öğretim Sonucu Kazanımlar	Gruplar Arası	3,917	2	1,958	2,685	,069
	Grup İçi	665,887	913	,729		
	Toplam	669,804	915			
Genel	Gruplar Arası	2,209	2	1,105	2,335	,097
	Grup İçi	431,842	913	,473		
	Toplam	434,052	915			

Tablo 28’de katılımcıların turist rehberliği öğretimi kalitesine ilişkin görüşlerinin kaldıkları yere göre karşılaştırılmasına ait varyans analizi sonuçları verilmiştir. Tablodaki varyans analizi sonuçlarına göre öğrencilerin kaldıkları yer ile akademik personel kalitesi ($p=0,337>0.05$), yönetim ve destek hizmetleri ($p=0,144>0.05$), öğretim ortamı ($p=0,640>0.05$) ve öğretim sonucu kazanımlar ($p=0,069>0.05$) boyutları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ayrıca genel olarak değerlendirildiğinde de öğrencilerin sınıfları ile turist rehberliği öğretimi kalitesi arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır ($p=0,097>0.05$). Ancak müfredat ve öğretim kalitesi boyutunda anlamlı bir farklılık ($p=0,023<0.05$) görülmüştür.

Tablo 29: Katılımcıların Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesine İlişkin Görüşlerinin Kaldıkları Yere Göre Karşılaştırılmasına Ait Varyans Analizi Sonuçları (TUKEY)

	Kaldığı yer	Kaldığı yer	Ortalama Farkı	Standart hata	P
Müfredat ve Öğretim Kalitesi	Yurt	Ev	,03704	,05650	,789
		Aile Yanı	,26355*	,09580	,017
	Ev	Yurt	-,03704	,05650	,789
		Aile Yanı	,22651	,09467	,045
	Aile Yanı	Yurt	-,26355*	,09580	,017
		Ev	-,22651	,09467	,045
Akademik Personel Kalitesi	Yurt	Ev	,04318	,05375	,701
		Aile Yanı	,13017	,09115	,327
	Ev	Yurt	-,04318	,05375	,701
		Aile Yanı	,08699	,09007	,599
	Aile Yanı	Yurt	-,13017	,09115	,327
		Ev	-,08699	,09007	,599
Yönetim ve Destek Hizmetleri	Yurt	Ev	,01968	,05248	,925
		Aile Yanı	,17378	,08899	,125
	Ev	Yurt	-,01968	,05248	,925
		Aile Yanı	,15410	,08794	,186
	Aile Yanı	Yurt	-,17378	,08899	,125
		Ev	-,15410	,08794	,186
Öğretim Ortamı	Yurt	Ev	-,00552	,05666	,995
		Aile Yanı	,08277	,09608	,665
	Ev	Yurt	,00552	,05666	,995
		Aile Yanı	,08830	,09494	,621
	Aile Yanı	Yurt	-,08277	,09608	,665
		Ev	-,08830	,09494	,621
Öğretim Sonucu Kazanımlar	Yurt	Ev	-,00755	,05949	,991
		Aile Yanı	,21753	,10088	,079
	Ev	Yurt	,00755	,05949	,991
		Aile Yanı	,22508	,09969	,062
	Aile Yanı	Yurt	-,21753	,10088	,079
		Ev	-,22508	,09969	,062
Genel	Yurt	Ev	,01737	,04791	,930
		Aile Yanı	,17356	,08124	,083
	Ev	Yurt	-,01737	,04791	,930
		Aile Yanı	,15620	,08028	,127
	Aile Yanı	Yurt	-,17356	,08124	,083
		Ev	-,15620	,08028	,127

Anlamli farklılığın hangi kalınan yer değişkenleri arasında olduğunu belirlemek için TUKEY çoklu karşılaştırma analizi yapılmıştır (Tablo 29). Sonuçlara göre yurt ($\bar{X} = 3.20$) ile aile yanı ($\bar{X} = 2.94$) arasındaki farkın anlamli olduğu

belirlenmiştir (p=0.017). Yurttan kalan öğrenciler müfredat ve öğretim kalitesini aile yanında kalan öğrencilere göre daha yüksek düzeyde görmektedirler.

Tablo 30: Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesi Boyutlarının Öğrencilerin Kariyer Tercihlerine Göre Değerlendirilmesi

Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesi Boyutları	Kariyer Tercihi	n	\bar{X}	s.s
Müfredat ve Öğretim Kalitesi	Rehberlik Mesleğini Yapmak İstiyorum	397	3.19	0.81
	Rehberlik Mesleğini Yapmak İstemiyorum	206	3.10	0.84
	Henüz Karar Vermedim	313	3.16	0.79
Akademik Personel Kalitesi	Rehberlik Mesleğini Yapmak İstiyorum	397	3.72	0.77
	Rehberlik Mesleğini Yapmak İstemiyorum	206	3.57	0.82
	Henüz Karar Vermedim	313	3.64	0.72
Yönetim ve Destek Hizmetleri	Rehberlik Mesleğini Yapmak İstiyorum	397	3.27	0.75
	Rehberlik Mesleğini Yapmak İstemiyorum	206	3.13	0.80
	Henüz Karar Vermedim	313	3.22	0.71
Öğretim Ortamı	Rehberlik Mesleğini Yapmak İstiyorum	397	3.41	0.83
	Rehberlik Mesleğini Yapmak İstemiyorum	206	3.30	0.81
	Henüz Karar Vermedim	313	3.43	0.77
Öğretim Sonucu Kazanımlar	Rehberlik Mesleğini Yapmak İstiyorum	397	3.47	0.84
	Rehberlik Mesleğini Yapmak İstemiyorum	206	3.18	0.89
	Henüz Karar Vermedim	313	3.32	0.82
Genel	Rehberlik Mesleğini Yapmak İstiyorum	397	3.41	0.68
	Rehberlik Mesleğini Yapmak İstemiyorum	206	3.26	0.73
	Henüz Karar Vermedim	313	3.35	0.65

Tablo 30’da turist rehberliği öğrenim kalitesi boyutlarına verilen cevapların katılımcıların kariyer tercihlerine göre ortalamalarına bakıldığında; müfredat ve öğretim kalitesi boyutunda rehberlik mesleğini yapmak isteyen öğrencilerin 3.19,

rehberlik mesleğini yapmak istemeyen öğrencilerin 3.10 ve henüz karar vermeyen öğrencilerin 3.16 ortalamaya sahip oldukları görülmektedir. Akademik personel boyutunda ise rehberlik mesleğini yapmak isteyen öğrenciler 3.72, rehberlik mesleğini yapmak istemeyen öğrenciler 3.57 ve henüz karar vermeyen öğrenciler 3.64 ortalama düzeyinde cevaplar vermişlerdir. Öğrencilerin yönetim ve destek hizmetleri boyutuna verdikleri cevaplar incelendiğinde ise rehberlik mesleğini yapmak isteyen öğrencilerin 3.27, rehberlik mesleğini yapmak istemeyen öğrencilerin 3.13 ve henüz karar vermeyen öğrencilerin 3.22 ortalamaya sahip oldukları tespit edilmiştir. Öğretim ortamı boyutunda ise öğrencilerin ortalamaları rehberlik mesleğini yapmak isteyen öğrencilerin 3.41, rehberlik mesleğini yapmak istemeyen öğrencilerin 3.30 ve henüz karar vermeyen öğrencilerin 3.43 çıkmıştır. Son olarak öğretim sonucu kazanımlar boyutunda ortalamalar rehberlik mesleğini yapmak isteyen öğrencilerin 3.47, rehberlik mesleğini yapmak istemeyen öğrencilerin 3.18 ve henüz karar vermeyen öğrencilerin 3.32 düzeyinde bulunmuştur. Genel olarak bakıldığında ise rehberlik mesleğini yapmak isteyen öğrencilerin 3.41, rehberlik mesleğini yapmak istemeyen öğrencilerin 3.26 ve henüz karar vermeyen öğrencilerin 3.35 ortalama düzeyinde cevaplar verdikleri görülmektedir.

Veriler incelendiğinde kariyer tercihinine göre müfredat ve öğretim kalitesi, yönetim ve destek hizmetleri boyutlarında bütün öğrencilerin orta düzeyde cevaplar verdikleri görülmüştür. Akademik personel boyutunda ise bütün öğrenciler iyi düzeyde cevap vermişlerdir. Öğretim ortamı boyutunda rehberlik mesleğini yapmak isteyen ve henüz karar vermeyenler öğrenciler iyi düzeyde cevap vermişken, rehberlik mesleğini yapmak istemeyenler orta düzeyde cevap vermişlerdir. Öğretim sonucu kazanımlar boyutunda ve genel olarak rehberlik mesleğini yapmak isteyenler iyi düzeyde, diğer gruplar orta düzeyde cevap vermişlerdir.

Tablo 31: Katılımcıların Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesine İlişkin Görüşlerinin Kariyer Tercihlerine Göre Karşılaştırılmasına Ait Varyans Analizi Sonuçları

		Kareler Toplamı	s.d.	Ortalamanın Karesi	F	P
Müfredat ve Öğretim Kalitesi	Gruplar Arası	1,029	2	,514	,777	,460
	Grup İçi	604,491	913	,662		
	Toplam	605,519	915			
Akademik Personel Kalitesi	Gruplar Arası	3,241	2	1,621	2,732	,066
	Grup İçi	541,615	913	,593		
	Toplam	544,857	915			
Yönetim ve Destek Hizmetleri	Gruplar Arası	2,991	2	1,495	2,639	,072
	Grup İçi	517,331	913	,567		
	Toplam	520,322	915			
Öğretim Ortamı	Gruplar Arası	2,140	2	1,070	1,622	,198
	Grup İçi	602,387	913	,660		
	Toplam	604,527	915			
Öğretim Sonucu	Gruplar Arası	11,538	2	5,769	8,002	,000
	Grup İçi	658,266	913	,721		
	Toplam	669,804	915			
Genel	Gruplar Arası	3,281	2	1,640	3,477	,031
	Grup İçi	430,771	913	,472		
	Toplam	434,052	915			

Tablo 31’de katılımcıların turist rehberliği öğretimi kalitesine ilişkin görüşlerinin kariyer tercihlerine göre karşılaştırılmasına ait varyans analizi sonuçları verilmiştir. Tablodaki varyans analizi sonuçlarına göre öğrencilerin kariyer tercihleri ile müfredat ve öğretim kalitesi ($p=0,460>0.05$), akademik personel kalitesi ($p=0,066>0.05$), yönetim ve destek hizmetleri ($p=0,072>0.05$) ve öğretim ortamı ($p=0,198>0.05$) boyutları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ancak öğretim sonucu kazanımlar boyutunda ($p=0,000>0.05$) ve genel olarak anlamlı bir farklılık ($p=0,031<0.05$) görülmüştür.

Tablo 32: Katılımcıların Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesine İlişkin Görüşlerinin Kariyer Tercihlerine Göre Karşılaştırılmasına Ait Varyans Analizi Sonuçları (TUKEY)

	Kariyer Tercihi	Kariyer Tercihi	Ortalama Farkı	Standart hata	P	
Müfredat ve Öğretim Kalitesi	Rehberlik mesleğini yapmak istiyorum	Rehberlik mesleğini yapmak istemiyorum	,08709	,06987	,426	
		Henüz karar vermedim	,03032	,06151	,875	
	Rehberlik mesleğini yapmak istemiyorum	Rehberlik mesleğini yapmak istiyorum	-,08709	,06987	,426	
		Henüz karar vermedim	-,05677	,07300	,717	
	Henüz karar vermedim	Rehberlik mesleğini yapmak istiyorum	-,03032	,06151	,875	
		Rehberlik mesleğini yapmak istemiyorum	,05677	,07300	,717	
	Akademik Personel Kalitesi	Rehberlik mesleğini yapmak istiyorum	Rehberlik mesleğini yapmak istemiyorum	,15017	,06614	,061
			Henüz karar vermedim	,08110	,05822	,345
		Rehberlik mesleğini yapmak istemiyorum	Rehberlik mesleğini yapmak istiyorum	-,15017	,06614	,061
			Henüz karar vermedim	-,06907	,06910	,577
		Henüz karar vermedim	Rehberlik mesleğini yapmak istiyorum	-,08110	,05822	,345
			Rehberlik mesleğini yapmak istemiyorum	,06907	,06910	,577
Yönetim ve Destek Hizmetleri		Rehberlik mesleğini yapmak istiyorum	Rehberlik mesleğini yapmak istemiyorum	,14850	,06464	,057
			Henüz karar vermedim	,05010	,05690	,653
		Rehberlik mesleğini yapmak istemiyorum	Rehberlik mesleğini yapmak istiyorum	-,14850	,06464	,057
			Henüz karar vermedim	-,09839	,06753	,312
		Henüz karar vermedim	Rehberlik mesleğini yapmak istiyorum	-,05010	,05690	,653
			Rehberlik mesleğini yapmak istemiyorum	,09839	,06753	,312

Öğretim Ortamı	Rehberlik mesleğini yapmak istiyorum	Rehberlik mesleğini yapmak istemiyorum	,10614	,06975	,281
		Henüz karar vermedim	-,01824	,06140	,953
	Rehberlik mesleğini yapmak istemiyorum	Rehberlik mesleğini yapmak istiyorum	-,10614	,06975	,281
		Henüz karar vermedim	-,12438	,07288	,203
	Henüz karar vermedim	Rehberlik mesleğini yapmak istiyorum	,01824	,06140	,953
		Rehberlik mesleğini yapmak istemiyorum	,12438	,07288	,203
Öğretim Sonucu Kazanımlar	Rehberlik mesleğini yapmak istiyorum	Rehberlik mesleğini yapmak istemiyorum	,28513*	,07291	,000
		Henüz karar vermedim	,14726	,06418	,057
	Rehberlik mesleğini yapmak istemiyorum	Rehberlik mesleğini yapmak istiyorum	-,28513*	,07291	,000
		Henüz karar vermedim	-,13787	,07618	,167
	Henüz karar vermedim	Rehberlik mesleğini yapmak istiyorum	-,14726	,06418	,057
		Rehberlik mesleğini yapmak istemiyorum	,13787	,07618	,167
Genel	Rehberlik mesleğini yapmak istiyorum	Rehberlik mesleğini yapmak istemiyorum	,15540*	,05898	,023
		Henüz karar vermedim	,05811	,05192	,502
	Rehberlik mesleğini yapmak istemiyorum	Rehberlik mesleğini yapmak istiyorum	-,15540*	,05898	,023
		Henüz karar vermedim	-,09730	,06163	,255
	Henüz karar vermedim	Rehberlik mesleğini yapmak istiyorum	-,05811	,05192	,502
		Rehberlik mesleğini yapmak istemiyorum	,09730	,06163	,255

Anlamli farklılığın hangi kariyer tercihi değişkenleri arasında olduğunu belirlemek için TUKEY çoklu karşılaştırma analizi yapılmıştır (Tablo 32). Sonuçlara göre öğretim sonucu kazanımlar boyutunda rehberlik mesleğini yapmak istiyorum ($\bar{X} = 3.47$) ile rehberlik mesleğini yapmak istemiyorum ($\bar{X} = 3.18$) arasındaki farkın anlamlı olduğu belirlenmiştir ($p=0.000$). Rehberlik mesleğini yerine getirmek isteyen öğrenciler öğretim sonucu kazanımlar kalitesini rehberlik mesleğini yapmak

istemeyen öğrencilerden daha yüksek düzeyde görmektedirler. Ayrıca genel olarak bakıldığında rehberlik mesleğini yapmak istiyorum ($\bar{X} = 3.41$) ile rehberlik mesleğini yapmak istemiyorum ($\bar{X} = 3.26$) arasında da anlamlı farklılık olduğu görülmüştür ($p=0.023$). Aynı şekilde rehberlik mesleğini yerine getirmek isteyen öğrenciler turizm rehberliği öğretimi kalitesini rehberlik mesleğini yerine getirmek istemeyen öğrencilerden daha yüksek düzeyde görmektedirler.

Tablo 33: Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesi Boyutlarının Öğrencilerin Yaş Gruplarına Göre Değerlendirilmesi

Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesi Boyutları	Yaş	n	\bar{X}	s.s
Müfredat ve Öğretim Kalitesi	19-20 yaş	239	3.15	0.83
	21-22 yaş	429	3.22	0.80
	23-24 yaş	171	3.00	0.79
	25 ve üstü yaş	47	3.09	0.83
Akademik Personel Kalitesi	19-20 yaş	239	3.69	0.78
	21-22 yaş	429	3.69	0.74
	23-24 yaş	171	3.51	0.78
	25 ve üstü yaş	47	3.68	0.81
Yönetim ve Destek Hizmetleri	19-20 yaş	239	3.25	0.80
	21-22 yaş	429	3.25	0.72
	23-24 yaş	171	3.08	0.78
	25 ve üstü yaş	47	3.29	0.71
Öğretim Ortamı	19-20 yaş	239	3.43	0.83
	21-22 yaş	429	3.42	0.80
	23-24 yaş	171	3.27	0.83
	25 ve üstü yaş	47	3.20	0.75
Öğretim Sonucu Kazanımlar	19-20 yaş	239	3.39	0.86
	21-22 yaş	429	3.37	0.85
	23-24 yaş	171	3.26	0.84
	25 ve üstü yaş	47	3.18	0.93
Genel	19-20 yaş	239	3.38	0.71
	21-22 yaş	429	3.39	0.67
	23-24 yaş	171	3.22	0.68
	25 ve üstü yaş	47	3.29	0.68

Tablo 33’de turist rehberliği öğrenim kalitesi boyutlarına verilen cevapların katılımcıların yaşlarına göre ortalamalarına bakıldığında; müfredat ve öğretim kalitesi boyutunda 19-20 yaş aralığında olan öğrencilerin 3.15, 21-22 yaş aralığında olan öğrencilerin 3.22, 23-24 yaş aralığında olan öğrencilerin 3.00 ve 25 ve üstü yaşa sahip öğrencilerin 3.09 ortalamaya sahip oldukları görülmektedir. Akademik personel boyutunda 19-20 yaş aralığında olan öğrenciler 3.69, 21-22 yaş aralığında olan öğrenciler 3.69, 23-24 yaş aralığında olan öğrenciler 3.51 ve 25 ve üstü yaşa sahip öğrenciler 3.68 ortalama düzeyinde cevaplar vermişlerdir. Öğrencilerin yönetim ve destek hizmetleri boyutuna verdikleri cevaplar incelendiğinde ise 19-20 yaş aralığında olan öğrencilerin 3.25, 21-22 yaş aralığında olan öğrencilerin 3.25, 23-24 yaş aralığında olan öğrencilerin 3.08 ve 25 ve üstü yaşa sahip öğrencilerin 3.29 ortalamaya sahip oldukları tespit edilmiştir. Öğretim ortamı boyutunda ise öğrencilerin ortalamaları 19-20 yaş aralığında olan öğrencilerin 3.43, 21-22 yaş aralığında olan öğrencilerin 3.42, 23-24 yaş aralığında olan öğrencilerin 3.27 ve 25 ve üstü yaşa sahip öğrencilerin 3.20 çıkmıştır. Son olarak öğretim sonucu kazanımlar boyutunda ortalamalar 19-20 yaş aralığında olan öğrencilerin 3.39, 21-22 yaş aralığında olan öğrencilerin 3.37, 23-24 yaş aralığında olan öğrencilerin 3.26 ve 25 ve üstü yaşa sahip öğrencilerin 3.18 düzeyinde bulunmuştur. Genel olarak bakıldığında ise 19-20 yaş aralığında olan öğrencilerin 3.38, 21-22 yaş aralığında olan öğrencilerin 3.39, 23-24 yaş aralığında olan öğrencilerin 3.22 ve 25 ve üstü yaşa sahip öğrencilerin 3.29 ortalama düzeyinde cevaplar verdikleri görülmektedir.

Veriler incelendiğinde yaş gruplarına göre müfredat ve öğretim kalitesi, yönetim ve destek hizmetleri, öğretim sonucu kazanımlar boyutlarında ve genel olarak bütün öğrencilerin orta düzeyde cevaplar verdikleri görülmüştür. Akademik personel boyutunda ise bütün öğrenciler iyi düzeyde cevap vermişlerdir. Öğretim ortamı boyutunda ise 19-20 ve 21-22 yaş grubunda bulunan öğrenciler iyi düzeyde cevap vermişken, 23-24 ve 25 ve üstü yaşa sahip öğrenciler orta düzeyde cevap vermişlerdir.

Tablo 34: Katılımcıların Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesine İlişkin Görüşlerinin Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılmasına Ait Varyans Analizi Sonuçları

		Kareler Toplamı	s.d.	Ortalamanın Karesi	F	P
Müfredat ve Öğretim Kalitesi	Gruplar Arası	6,210	3	2,070	3,138	,025
	Grup İçi	581,763	882	,660		
	Toplam	587,973	885			
Akademik Personel Kalitesi	Gruplar Arası	4,686	3	1,562	2,643	,048
	Grup İçi	521,343	882	,591		
	Toplam	526,029	885			
Yönetim ve Destek Hizmetleri	Gruplar Arası	4,309	3	1,436	2,518	,057
	Grup İçi	503,163	882	,570		
	Toplam	507,472	885			
Öğretim Ortamı	Gruplar Arası	4,851	3	1,617	2,439	,063
	Grup İçi	584,837	882	,663		
	Toplam	589,688	885			
Öğretim Sonucu	Gruplar Arası	3,315	3	1,105	1,499	,213
	Grup İçi	650,100	882	,737		
	Toplam	653,415	885			
Genel	Gruplar Arası	3,907	3	1,302	2,745	,042
	Grup İçi	418,447	882	,474		
	Toplam	422,354	885			

Tablo 34’de katılımcıların turist rehberliği öğretimi kalitesine ilişkin görüşlerinin yaş gruplarına göre karşılaştırılmasına ait varyans analizi sonuçları verilmiştir. Tablodaki varyans analizi sonuçlarına göre öğrencilerin yaş grupları ile yönetim ve destek hizmetleri ($p=0,057>0.05$), öğretim ortamı ($p=0,063>0.05$) ve öğretim sonucu kazanımlar ($p=0,213>0.05$) boyutları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ancak müfredat ve öğretim kalitesi ($p=0,025<0.05$) ve akademik personel kalitesi ($p=0,048<0.05$) boyutlarında ve genel olarak anlamlı bir farklılık ($p=0,042<0.05$) görülmüştür.

Tablo 35: Katılımcıların Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesine İlişkin Görüşlerinin Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılmasına Ait Varyans Analizi Sonuçları (TUKEY)

	Yaş Grubu	Yaş Grubu	Ortalama Farkı	Standart Hata	p
Müfredat ve Öğretim Kalitesi	19-20	21-22	-,07374	,06555	,674
		23-24	,14813	,08135	,264
		25-	,05484	,12959	,975
	21-22	19-20	,07374	,06555	,674
		23-24	,22186*	,07345	,014
		25-	,12858	,12479	,732
	23-24	19-20	-,14813	,08135	,264
		21-22	-,22186*	,07345	,014
		25-	-,09329	,13376	,898
	25-	19-20	-,05484	,12959	,975
		21-22	-,12858	,12479	,732
		23-24	,09329	,13376	,898
Akademik Personel Kalitesi	19-20	21-22	,00212	,06206	1,000
		23-24	,18642	,07701	,074
		25-	,01647	,12268	,999
	21-22	19-20	-,00212	,06206	1,000
		23-24	,18430*	,06953	,041
		25-	,01435	,11813	,999
	23-24	19-20	-,18642	,07701	,074
		21-22	-,18430*	,06953	,041
		25-	-,16995	,12662	,536
	25-	19-20	-,01647	,12268	,999
		21-22	-,01435	,11813	,999
		23-24	,16995	,12662	,536
Yönetim ve Destek Hizmetleri	19-20	21-22	,00035	,06097	1,000
		23-24	,17267	,07565	,103
		25-	-,04106	,12052	,986
	21-22	19-20	-,00035	,06097	1,000
		23-24	,17232	,06831	,057
		25-	-,04141	,11605	,984
	23-24	19-20	-,17267	,07565	,103
		21-22	-,17232	,06831	,057
		25-	-,21373	,12439	,315
	25-	19-20	,04106	,12052	,986
		21-22	,04141	,11605	,984
		23-24	,21373	,12439	,315
Öğretim Ortamı	19-20	21-22	,00237	,06573	1,000
		23-24	,15291	,08156	,240

		25-	,22953	,12993	,290
	21-22	19-20	-,00237	,06573	1,000
		23-24	,15054	,07364	,173
		25-	,22717	,12511	,267
	23-24	19-20	-,15291	,08156	,240
		21-22	-,15054	,07364	,173
		25-	,07662	,13411	,941
	25-	19-20	-,22953	,12993	,290
		21-22	-,22717	,12511	,267
		23-24	-,07662	,13411	,941
Öğretim Sonucu	19-20	21-22	,01699	,06930	,995
Kazanımlar		23-24	,12981	,08599	,432
		25-	,20904	,13699	,422
	21-22	19-20	-,01699	,06930	,995
		23-24	,11283	,07764	,467
		25-	,19205	,13191	,465
	23-24	19-20	-,12981	,08599	,432
		21-22	-,11283	,07764	,467
		25-	,07922	,14140	,944
	25-	19-20	-,20904	,13699	,422
		21-22	-,19205	,13191	,465
		23-24	-,07922	,14140	,944
Genel	19-20	21-22	-,01038	,05560	,998
		23-24	,15799	,06899	,101
		25-	,09376	,10991	,829
	21-22	19-20	,01038	,05560	,998
		23-24	,16837*	,06229	,035
		25-	,10415	,10583	,759
	23-24	19-20	-,15799	,06899	,101
		21-22	-,16837*	,06229	,035
		25-	-,06422	,11344	,942
	25-	19-20	-,09376	,10991	,829
		21-22	-,10415	,10583	,759
		23-24	,06422	,11344	,942

Anlamli farklılığın hangi yaş grubu değişkenleri arasında olduğunu belirlemek için TUKEY çoklu karşılaştırma analizi yapılmıştır (Tablo 35). Sonuçlara göre müfredat ve öğretim kalitesi boyutunda 21-22 yaş grubu ($\bar{X} = 3.22$) ile 23-24 yaş grubu ($\bar{X} = 3.00$) arasındaki farkın anlamlı olduğu belirlenmiştir ($p=0.014$). Akademik personel kalitesi boyutunda ise aynı şekilde 21-22 yaş grubu ($\bar{X} = 3.69$) ve 23-24 yaş grubu ($\bar{X} = 3.51$) arasında anlamlı farklılıkla karşılaşılmıştır ($p=0,041$).

21-22 yaş grubunda olan öğrenciler müfredat ve öğretim kalitesi ve akademik personel kalitesini 23-24 yaş grubunda olan öğrencilerden daha yüksek düzeyde görmektedirler. Ayrıca genel olarak bakıldığında 21-22 yaş grubu ile ($\bar{x} = 3.39$) ile 23-24 yaş grubu ($\bar{x} = 3.22$) arasında da anlamlı farklılık olduğu görülmüştür ($p=0.035$). Aynı şekilde 21-22 yaş grubunda olan öğrenciler turizm rehberliği öğretimi kalitesini 23-24 yaş grubunda bulunan öğrencilerden daha yüksek düzeyde görmektedirler.

Tablo 36: Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesi Boyutlarının Akademik Ortalamaya Göre Değerlendirilmesi

Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesi Boyutları	Akademik Ortalama	n	\bar{x}	s.s
Müfredat ve Öğretim Kalitesi	Şartlı Geçer (1,5-1,9)	46	3.17	0.92
	Geçer (2,0-2,4)	287	3.17	0.80
	Orta (2,5-3,0)	239	3.10	0.85
	İyi (3,0-3,4)	181	3.12	0.79
	Pekiyi (3,5-4,0)	34	3.33	0.80
Akademik Personel Kalitesi	Şartlı Geçer (1,5-1,9)	46	3.60	0.86
	Geçer (2,0-2,4)	287	3.64	0.75
	Orta (2,5-3,0)	239	3.67	0.76
	İyi (3,0-3,4)	181	3.62	0.77
	Pekiyi (3,5-4,0)	34	3.89	0.83
Yönetim ve Destek Hizmetleri	Şartlı Geçer (1,5-1,9)	46	3.23	0.70
	Geçer (2,0-2,4)	287	3.23	0.77
	Orta (2,5-3,0)	239	3.22	0.75
	İyi (3,0-3,4)	181	3.14	0.75
	Pekiyi (3,5-4,0)	34	3.20	0.64
Öğretim Ortamı	Şartlı Geçer (1,5-1,9)	46	3.40	0.79
	Geçer (2,0-2,4)	287	3.39	0.79
	Orta (2,5-3,0)	239	3.41	0.85
	İyi (3,0-3,4)	181	3.33	0.82
	Pekiyi (3,5-4,0)	34	3.45	0.71
Öğretim Sonucu Kazanımlar	Şartlı Geçer (1,5-1,9)	46	3.45	0.89
	Geçer (2,0-2,4)	287	3.39	0.83
	Orta (2,5-3,0)	239	3.29	0.91
	İyi (3,0-3,4)	181	3.25	0.87
	Pekiyi (3,5-4,0)	34	3.68	0.73
Genel	Şartlı Geçer (1,5-1,9)	46	3.37	0.74
	Geçer (2,0-2,4)	287	3.36	0.67
	Orta (2,5-3,0)	239	3.34	0.72
	İyi (3,0-3,4)	181	3.29	0.68
	Pekiyi (3,5-4,0)	34	3.51	0.61

Tablo 36’da turist rehberliği öğrenim kalitesi boyutlarına verilen cevapların katılımcıların akademik başarı ortalamalarına göre bakıldığında; müfredat ve öğretim kalitesi boyutunda şartlı geçer durumda olan öğrencilerin 3.17, geçer durumda olan öğrencilerin 3.17, orta durumda olan öğrencilerin 3.10, iyi durumda olan öğrencilerin 3.12 ve pekiyi durumda olan öğrencilerin 3.33 ortalamaya sahip oldukları görülmektedir. Akademik personel boyutunda şartlı geçer durumda olan öğrenciler 3.60, geçer durumda olan öğrenciler 3.64, orta durumda olan öğrenciler 3.67, iyi durumda olan öğrenciler 3.62 ve pekiyi durumda olan öğrenciler 3.89 ortalama düzeyinde cevaplar vermişlerdir. Öğrencilerin yönetim ve destek hizmetleri boyutuna verdikleri cevaplar incelendiğinde ise şartlı geçer durumda olan öğrencilerin 3.23, geçer durumda olan öğrencilerin 3.23, orta durumda olan öğrencilerin 3.22, iyi durumda olan öğrencilerin 3.14 ve pekiyi durumda olan öğrencilerin 3.20 ortalamaya sahip oldukları tespit edilmiştir. Öğretim ortamı boyutunda ise öğrencilerin ortalamaları şartlı geçer durumda olan öğrencilerin 3.40, geçer durumda olan öğrencilerin 3.39, orta durumda olan öğrencilerin 3.41, iyi durumda olan öğrencilerin 3.33 ve pekiyi durumda olan öğrencilerin 3.45 çıkmıştır. Son olarak öğretim sonucu kazanımlar boyutunda ortalamalar şartlı geçer durumda olan öğrencilerin 3.45, geçer durumda olan öğrencilerin 3.39, orta durumda olan öğrencilerin 3.29, iyi durumda olan öğrencilerin 3.25 ve pekiyi durumda olan öğrencilerin 3.68 düzeyinde bulunmuştur. Genel olarak bakıldığında ise şartlı geçer durumda olan öğrencilerin 3.37, geçer durumda olan öğrencilerin 3.36, orta durumda olan öğrencilerin 3.34, iyi durumda olan öğrencilerin 3.29 ve pekiyi durumda olan öğrencilerin 3.51 ortalama düzeyinde cevaplar verdikleri görülmektedir.

Veriler incelendiğinde akademik başarı ortalamalarına göre müfredat ve öğretim kalitesi, yönetim ve destek hizmetleri boyutlarında bütün öğrencilerin orta düzeyde cevaplar verdikleri görülmüştür. Akademik personel boyutunda ise bütün öğrenciler iyi düzeyde cevap vermişlerdir. Öğretim ortamı boyutunda ise orta ve pekiyi başarı ortalamasına sahip olan öğrenciler iyi düzeyde cevap vermişken, diğer öğrenciler orta düzeyde cevap vermişlerdir. Öğretim sonucu kazanımlar boyutunda da şartlı geçer ve pekiyi başarı ortalamasına sahip öğrenciler iyi düzeyde cevap vermişken, diğer öğrenciler orta düzeyde cevap vermişlerdir. Genel olarak bakıldığında ise, pekiyi başarı ortalamasına sahip öğrenciler iyi düzeyde cevap vermişken, diğer öğrenciler orta düzeyde cevap vermişlerdir.

Tablo 37: Katılımcıların Turist Rehberliği Öğretimi Kalitesine İlişkin Görüşlerinin Akademik Ortalamaya Göre Karşılaştırılmasına Ait Varyans Analizi Sonuçları

		Kareler Toplamı	s.d.	Ortalamanın Karesi	F	P
Müfredat ve Öğretim Kalitesi	Gruplar Arası	1,932	4	,483	,714	,582
	Grup İçi	528,769	782	,676		
	Toplam	530,701	786			
Akademik Personel Kalitesi	Gruplar Arası	2,388	4	,597	,997	,408
	Grup İçi	468,047	782	,599		
	Toplam	470,435	786			
Yönetim ve Destek Hizmetleri	Gruplar Arası	1,029	4	,257	,452	,771
	Grup İçi	445,232	782	,569		
	Toplam	446,261	786			
Öğretim Ortamı	Gruplar Arası	,849	4	,212	,317	,867
	Grup İçi	523,386	782	,669		
	Toplam	524,235	786			
Öğretim Sonucu Kazanımlar	Gruplar Arası	7,018	4	1,755	2,322	,055
	Grup İçi	590,946	782	,756		
	Toplam	597,964	786			
Genel	Gruplar Arası	1,549	4	,387	,800	,525
	Grup İçi	378,656	782	,484		
	Toplam	380,205	786			

Tablo 37’de katılımcıların turist rehberliği öğretimi kalitesine ilişkin görüşlerinin akademik ortalamaya göre karşılaştırılmasına ait varyans analizi sonuçları verilmiştir. Tablodaki varyans analizi sonuçlarına göre öğrencilerin akademik ortalamaları ile müfredat ve öğretim kalitesi ($p=0,582>0.05$), akademik personel kalitesi ($p=0,408>0.05$), yönetim ve destek hizmetleri ($p=0,771>0.05$), öğretim ortamı ($p=0,867>0.05$) ve öğretim sonucu kazanımlar ($p=0,055>0.05$) boyutları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ayrıca genel olarak bakıldığında aynı şekilde öğrencilerin akademik ortalamaları ile turizm öğretimi kalitesine ilişkin görüşleri arasında anlamlı farklılığa rastlanmamıştır ($p=0,525>0.05$).

5.2. TARTIŞMA VE DEĞERLENDİRME

Genel olarak değerlendirildiğinde turist rehberi adaylarının turizm rehberliği öğretimi kalitesini orta düzeyde değerlendirdikleri belirlenmiştir. Müfredat ve öğretim kalitesi, yönetim ve destek hizmetleri kalitesi, öğretim ortamı ve öğretim

sonucu kazanımlar boyutları orta derecede değerlendirilirken; akademik personel kalitesi ise iyi olarak değerlendirilmiştir. Tayyar ve Dilşeker'in (2012) devlet ve vakıf üniversiteleri üzerinde yaptıkları çalışmada ise öğrencilerin akademik olmayan personel ve akademik personel boyutlarında kısmen yeterli düzeyinde cevap verdikleri belirlenmiştir. Destek hizmetleri boyutunda ise "kısmen yeterli" ve "yeterli" seviyesinde algıya sahip oldukları sonucu çıkarılmıştır. Destek hizmetleri kalitesi kapsamında, Ayaz ve Arakaya (2017) bir destek hizmetleri birimi olan Karabük Üniversitesi Öğrenci İşleri Birimi'nin hizmet kalitesini ölçtükleri çalışmalarında da öğrencilere sunulan hizmetin yeterli olmadığını belirtmişlerdir.

Ancak hiçbir boyutta ve ifadede öğrenciler kaliteyi çok iyi olarak belirtmemişlerdir. Benzer şekilde Güzel'in (2006), Tayyar ve Dilşeker'in (2012) ve Chopra, Chawla ve Sharma'nın (2014) yaptıkları çalışmalarda da yükseköğretim düzeyinde öğretim veren turizm kurumlarının hizmet kalitesi bakımından öğrencilerin beklentilerini karşılayamadıkları sonucunu bulmuşlardır. Yousapronpaiboon'un (2014) lisans öğrencileri üzerine yaptığı çalışmasında da benzer bir sonuç çıkmış ve Tayland'da bulunan yükseköğretim kurumlarının, öğrencilerin hizmet kalitesi beklentilerini karşılayamadıklarını ve özellikle yönetimin yapacağı uygulamalarla hizmet kalitesinin yükseltilmesinin sağlanabileceğini belirtmiştir. Ayrıca Bayrak (2007) tarafından yükseköğretim kurumlarındaki öğrencilerin üniversitelere ilişkin algılanan hizmet kalitesi düzeyini ölçmek için yapılan çalışmada, öğrencilerin öğrenim gördükleri üniversitenin hizmet kalitesinin %60,75 oranında daha iyi olmasını bekledikleri sonucu çıkmıştır.

Araştırmada katılımcıların ifadelerine verdikleri cevaplar incelendiğinde ise kalitenin düşük olarak değerlendirildiği tek ifade İngilizce öğretiminin mesleği yerine getirilmesi için yeterli olması maddesidir. Öğrenciler İngilizce öğretiminin kurumlarda eksik kaldığını belirtmişlerdir. Türkiye'de İngilizce öğretimi konusu gerek akademik ortamlarda gerekse de vatandaşlar arasında en çok tartışılan alanlardan birisidir. İngilizce ya da farklı yabancı dillerin öğretiminin önemi konusunda görüş birliği olmasına rağmen Türkiye'de yabancı dil eğitiminin kalitesi bütün öğretim düzeylerinde yeterli görülmemekte ve bunun nedenleri konusunda araştırmalar yapılmaktadır (Erdem, 2018b). Bu çalışmada öğrencilere sunulan yabancı dil öğretimine ilişkin öğrencilerin düşük puan vermiş olmaları bu kapsamda değerlendirilebilir. Benzer şekilde, Hussein, Temizkan ve Temizkan (2008), Gökçe ve Batman (2015), Seçilmiş ve Uysal (2019), Ayaz, Yalı ve Aydın (2017)

çalışmalarında da İngilizce eğitimi konusunda eleştiriler getirilmiştir. Yazarlar yabancı dil yeterliliğinin sektörde eksikliği hissedilen en önemli konulardan biri olduğunu ve alınan yabancı dil eğitiminin sektörde uluslararası bir kariyer elde etmek veya akademisyen olabilmek için yeterli görülmediğini belirtmişlerdir. Öğretim elemanlarının niteliği, öğrenme materyalleri, eğitsel ihtiyaçlar gibi birçok faktör yabancı dil eğitiminin niteliğini etkilemektedir (Erdem, 2018b). Bu çalışma kapsamında sorunların nelerden kaynaklandığını tespit edilebilmesi için ileri çalışmalara ihtiyaç duyulmaktadır.

Orta düzeyde olan ifadelerden en düşük görülen ifadeler kullanılan müfredatla, turizm rehberliği alanıyla ilgili uygulamalı derslere yer verilmesiyle, uygulama ve teknik gezilerde kurumun desteğiyle, yiyecek-içecek alanlarının yeterliliği ve kalitesiyle ilgili maddelerdir. Öğrenciler bu konularda kaliteyi diğer konulardan daha düşük gördüklerini belirtmişlerdir. Bu maddelere verilen puanların düşüklüğü öğretimin uygulama boyutuna ilişkin öğrenci algılarının çok olumlu olmadığını göstermektedir. Öğrencilerin uygulamalı derslere yer ver verilmesi gerektiğini düşündükleri ve uygulama ve teknik gezilere daha çok ihtiyaç duydukları gibi çıkarımlarda bulunulabilir.

Öğrencilerin en yüksek kalite algısı belirttiği ifadeler ise öğretim elemanlarının bir problem esnasında öğrencilere içtenlikle yardımcı olmaları, derslerin uzman öğretim elemanları tarafından verilmeleri, öğretim elemanlarının yeterli bilgi ve donanım ve etkin iletişim becerilerine sahip olmaları konularında görülmüştür. Öğrenciler akademik personel ilgili ifadelerin tamamında iyi derecede kalite algıladıklarını ifade etmişlerdir. Bu bulgu öğrencilerin diğer alanlarda orta düzeyde kalite algısına sahip iken öğretim elemanlarından memnun olduklarını göstermektedir. Tayyar ve Dilşeker (2012) yaptıkları çalışmada ise memnuniyeti en çok etkileyen değişkenin akademik personel kalitesi olduğunu belirtmişler ve bu boyutu kısmen yeterli düzeyde bulduklarını raporlamışlardır. Yousapronpaiboon'un (2014) yaptığı çalışmada ise en yüksek kalite algısı, öğretim elemanlarının yeterli bilgiye sahip oldukları ile ilgili ifadede bulunmuştur.

Öğrencilerin cinsiyetleri açısından bakıldığında turist rehberliği eğitimi kalitesi ile ilgili anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Kadın ve erkek turist rehberi adayları kaliteyi aynı düzeyde görmektedirler. Cinsiyetin yükseköğretim kalitesini etkilemediği sonucu Güzel'in (2006) "Yüksek Öğretimde Turizm Eğitimi ve Hizmet Kalitesi" isimli çalışmasında da aynı şekilde bulunmuştur. Benzer bir sonuç Bayrak

(2007) tarafından yapılan çalışmada da görülmüştür. Çalışmaya göre öğrencilerin hizmet kalitesi algısı cinsiyete göre değişmemektedir. Diğer taraftan cinsiyetin kalite algısını değiştirdiği sonucuna ulaşan yazarlar da bulunmaktadır. Maksüdünov Çavuş ve Eleren'in (2016) yüksek öğretimde öğrencilerin hizmet kalitesine yönelik algılamalarını ölçtükleri çalışmasında hizmet kalitesine ilişkin boyutlarda cinsiyete göre farklılık olduğu ortaya çıkarılmıştır. Çalışmaya göre kız öğrencilerin algılamaları tüm boyutlarda erkek öğrencilere göre daha yüksek çıkmıştır. Karahan ve Kuzu'nun (2014) meslek yüksek okulları üzerinde yaptıkları kalite çalışmasında da kız öğrencilerin yemek hizmetleri ve kütüphane hizmetlerinden erkeklerden daha fazla memnun oldukları sonucu çıkmıştır. Min ve Khoon'un (2013) Singapur'da bulunan özel yüksek öğretim kurumlarında öğrenim gören uluslar arası öğrenciler üzerinde yaptıkları çalışmada da, kız öğrencilerin hizmet kalitesi algılarının erkek öğrencilere göre daha düşük olduğu sonucu çıkmıştır.

Benzer şekilde katılımcıların öğrenim gördükleri sınıf ile turist rehberliği öğretimi kalitesi boyutları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Farklı sınıflarda öğrenim gören öğrenciler kaliteyi aynı düzeyde değerlendirmektedirler. Bu çalışmada öğrenim gördükleri bölüm hakkında daha fazla bilgiye sahip olmaları gerektiği kriteri göz önünde bulundurularak birinci sınıf düzeyi çalışma grubu dışında tutulmuştur. Diğer sınıf düzeylerinin ölçeğin geneline ilişkin ortalamaları değerlendirildiğinde ikinci ve üçüncü sınıf düzeylerindeki öğrencilerin aynı düzeyde algı puanı verdikleri diğer yandan dördüncü sınıf öğrencilerinin algılarının nispeten daha düşük olduğu görülmüştür. Her ne kadar bu farklılık istatistiksel olarak anlamlı olmasa da bu düşüşün öğrencilerin son sınıfta olması ve dolayısıyla mezun olma, iş bulma gibi kaygılar içerisinde bulunmaları ile ilişkili olabilir. Benzer bir sonuç Maksüdünov Çavuş ve Eleren'in (2016) yaptıkları çalışmada da görülmüştür. Yazarların yaptıkları incelemeye göre öğrencilerin öğrenim gördükleri sınıf hizmet kalitesi algılarını etkilememektedir. Diğer taraftan Sakarya'nın (2006) "Yükseköğretimde Öğrenciye Yönelik Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi" isimli çalışmasında ise öğrencilerin öğrenci gördükleri sınıf ile kalite algıları arasında fark bulunmuş olup, ikinci sınıf öğrencilerinin dördüncü sınıf öğrencilerine göre tatmin düzeylerinin daha yüksek seviyede gerçekleştiği tespit edilmiştir. Benzer bir sonuç Karahan ve Kuzu'nun (2014) meslek yüksek okulları üzerine yaptıkları çalışmada da ortaya çıkmıştır. Buna göre 2. Sınıf öğrencileri yemekhane hizmetlerinden daha memnun olduklarını belirtmişlerdir. Diğer taraftan

Bayrak (2007) tarafından yapılan çalışmada ise öğrencilerin üniversitelerinde okudukları yıl arttıkça hizmet kalitesi algı düzeylerinin de arttığı ortaya çıkmıştır.

Turizm rehberliği bölümünde okuyan öğrencilerin kaldıkları yere göre bölümlerinin öğrenim kalitesine verdikleri cevaplar incelendiğinde evde kalan öğrencilerin yurttan ve ailelerini yanında kalan öğrencilerle aynı düzeyde kalite algısına sahip oldukları görülmüştür. Ancak yurttan kalan öğrenciler ailesinin yanında kalan öğrencilere göre müfredat ve öğretim kalitesini daha yüksek düzeyde bulmuşlardır. Yurttan kalan öğrenciler ile ailesinin yanında kalan öğrenciler arasında diğer boyutlarda ve genel olarak anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Yurttan kalan öğrencilerin aynı bölümden farklı öğrencilerle birlikte kalmaları ve bu yolla daha fazla zaman geçirmeleri gerçeği göz önüne alındığında çeşitli akademik konularda iş birliği içinde bulunmaları ve birbirlerine yardımcı olmaları muhtemeldir. Söz konusu bu durumun öğrencilerin algılarını olumlu yönde etkilemiş olabileceği düşünülebilir.

Araştırmaya katılan Turizm Rehberliği öğrencilerinin kariyer tercihlerine yönelik verdikleri cevaplar ile turizm rehberliği öğrenim kalitesine verdikleri cevaplar incelendiğinde, öğrencilerin kariyer tercihleri ile müfredat ve öğretim kalitesi, akademik personel kalitesi, yönetim ve destek hizmetleri ve öğretim ortamı boyutlarında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Ancak öğretim sonucu kazanımlar ve genel anlamda anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır. Rehberlik mesleğini yerine getirmek isteyen öğrenciler, rehberlik mesleği yapmak istemeyen öğrencilere göre kaliteyi daha yüksek bulmuşlardır. Rehberlik mesleğini yapmak isteyen öğrencilerin öğretim sürecine ilişkin bilinç ve sorumluluk düzeylerinin daha yüksek olması beklendiğinden öğretim sonucu kazanımlar boyutunda bu mesleği yapmak istemeyen öğrencilere göre daha yüksek puan almış olmaları beklenen bir durumdur. Öğretim sonucu kazanımlar boyutunun maddeleri incelendiğinde mezuniyet sonrası iş bulma, geleceğe dönük hedefler koyma, ilgili kişisel gelişim etkinliklerine katılma gibi hususlar bu mesleği yapmak istemeyen öğrenciler için ilgi çekici değildir. Diğer yandan, bu iki grup arasında müfredat ve öğretim kalitesi ya da öğretim ortamı gibi boyutlarda anlamlı bir farklılığın çıkmamış olması da rehberlik mesleğini yapmak isteyen öğrencilerin her ne kadar mezuniyet sonrasına ilişkin beklentileri yüksek olsa da öğretim sürecine dönük olarak benzer bir beklenti düzeyi içerisinde olmadıkları düşünülebilir.

Araştırmaya katılan turist rehberi adaylarının yaşları ile turizm rehberliği öğretimi kalitesine ilişkin verdikleri cevaplar incelendiğinde ise yönetim ve destek

hizmetleri, öğretim ortamı ve öğretim sonucu kazanımlar boyutlarında anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Ancak 21-22 yaş grubu ve 23-24 yaş grubu arasında müfredat ve öğretim kalitesi, akademik personel kalitesi boyutlarında ve genel olarak anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır. 21-22 yaş grubunda bulunan öğrenciler 23-24 yaş grubunda bulunan öğrencilere göre kaliteyi daha yüksek bulduklarını belirtmişlerdir. Güzel'in (2006) yaptığı çalışmada da öğrencilerin yaşlarının hizmet kalitesi boyutlarından sadece güvence boyutunda anlamlı bir farklılığın bulunduğu, diğer boyutlarda ise anlamlı bir farklılık yaratmadığı sonucu çıkmıştır. Yaşı 17-20 aralığında olan öğrenciler yaşı 21-24 arasında olan öğrencilere göre kaliteyi daha yüksek bulmuşlardır. Yousapronpaiboon'un (2014) yaptığı çalışmada da Tayland'da lisans düzeyinde yüksek öğrenim gören öğrencilerin yaşları ile hizmet kalitesi boyutları arasında anlamlı farklılık görüldüğü raporlanmıştır. Bayrak (2007) tarafından yapılan çalışmada ise öğrencilerin yaşlarının artmasıyla üniversite hizmet kalitesi düzeylerinin de arttığı sonucu bulunmuştur. Diğer taraftan Min ve Khoon'un (2013) çalışmalarında ise yaş faktörünün yüksek öğretimde hizmet kalitesi algısını etkilemediği sonucu bulunmuştur.

Araştırmaya dahil olan turizm rehberliği bölümünde öğrenim gören öğrencilerin akademik başarı ortalamaları ile öğrenim kalitesine ilişkin verdikleri cevaplar değerlendirildiğinde anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır. Öğrencilerin akademik başarıları kaliteye ilişkin görüşlerini etkilememektedir. Öğrencilerin verilen eğitimin kalitesine ilişkin algılarının akademik başarı değişkenine göre anlamlı olarak farklılaşması beklenen bir durumken bu tür bir farklılığa rastlanmaması önemli bir bulgudur. Öğrencilerin kaliteye ilişkin algı düzeylerinin yüksek olmaması başarılı ya da başarısız olmaktan bağımsız olarak genel bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Örneğin müfredat ve öğretim kalitesi boyutunda şartlı geçer ortalamasına sahip öğrenciler ile pekiyi düzeyindeki öğrencilerin algı düzeyinin anlamlı bir şekilde farklılaşmaması öğrencilerin bölümden akademik beklentileri konusunda soru işaretleri oluşturmaktadır. Diğer yandan, ölçeğin boyutları incelendiğinde sadece yönetim ve destek hizmetleri boyutunda pekiyi düzeyindeki öğrencilerin algı ortalamalarının şartlı geçer, geçer ya da orta düzeydeki öğrencilerden düşük olması da dikkat çeken bir durumdur. Her ne kadar bu farklılık anlamlı olmasa da diğer boyutlarda pekiyi düzeyindeki öğrencilerin ortalamalarının diğer öğrencilerden yüksek iken bu boyutta düşük olması başarılı öğrencilerin yönetim ve destek hizmetlerinden daha yüksek beklentiye sahip olduklarını ancak

ilgili birimin bu beklentiyi karşılamadığını göstermektedir. Yine ölçeğin genelinde pekiyi düzeyindeki öğrencilerin algı ortalaması diğer öğrencilerden yüksektir. Bu durum bu öğrencilerin meta-bilişsel düzeylerinin daha yüksek olmasından kaynaklanabilir. Ancak diğer yandan bu farklılığın anlamlı olmadığı da göz önünde bulundurulmalıdır. Benzer bir sonuç Yousapronpaiboon'un (2014) yaptığı çalışmada da görülmüştür. Çalışmaya göre öğrencilerin genel akademik başarı ortalamaları ile hizmet kalitesi algıları arasında anlamlı farklılığa rastlanmamıştır.

5.3. SONUÇ VE ÖNERİLER

Günümüzde turizm tüm ülkelerin büyük bir önem gösterdiği uluslar arası bir olgu haline gelmiştir. Özellikle Türkiye gibi zengin tarihi, kültürel ve doğal kaynaklara sahip olan ülkelerin başlıca kazancı haline gelmiştir. Söz konusu küresel turizm pazarından büyük bir pay almak için ülkenin ve varış yerlerinin tanıtımı ve müşteri memnuniyeti büyük bir önem taşımaktadır. Turist rehberleri turistlerin ilk karşılaştıkları kişi oldukları için ve tur boyunca turistlerle ilgilendikleri için, tanıtım ve memnuniyet açısından en ön planda olan turizm çalışanlarıdır. Bu nedenle turist rehberlerinin performansları ile turizmin başarısı birbiriyle bağlantılıdır.

Turist rehberlerinin performanslarının geliştirilmesi ancak iyi bir turist rehberliği eğitimi ile mümkün olabilir. Turizm eğitimi almamış kişilerin sektörde çalışmaları tanıtımın yanlış yapılabilmesine ve müşteri memnuniyetinin düşmesine neden olabilir. Turist rehberliği eğitimi veren kurumların kaliteleri doğrudan öğrencileri etkileyecek, öğrencilerin aldığı eğitim de bütün turizm sektörünü etkileyecektir. Yüksek kalitede verilen rehberlik eğitiminin, rehber adaylarının ileriki meslek hayatlarında büyük etkisi olacağı aşikardır. Bu nedenle yükseköğretim düzeyinde rehberlik eğitimi kalitesinin daha da artırılması gerekmektedir. Bilgi öğretilmesinin yanında rehber adaylarına, turistlerle etkili iletişim kurmaları, onlara nasıl davranmaları gerektiği, bir turun nasıl başarılı bir şekilde yönetilebileceği gibi beceriler de kazandırılmalıdır (Tetik, 2006).

Yükseköğretiminde kalite algısının sağlıklı ölçülebilmesi ancak eğitimin tüm boyutlarının ele alınması ile mümkün olabilecektir. Genel ifadeler içeren hizmet kalitesi ölçümü yapan ölçeklerle yükseköğretim turizm rehberliğine ait ölçülmek

istenen alt boyutlara cevap alınamadığından anlamlı sonuçlara ulaşılamayacağı aşikârdır. Bu nedenle lisans düzeyinde turist rehberliği öğretimi kalitesini öğrenci görüşlerine göre ölçmeyi amaçlayan bu ölçek geliştirilmiştir. Bu doğrultuda, konuyla ilgili olarak lisans düzeyinde turist rehberliği öğretimi veren kurumlar üzerinde gerçekleştirilen bu araştırmada elde edilen bulgular, genel olarak şu şekilde özetlenebilir:

Lisans düzeyinde turist rehberliği öğretimi alan öğrenciler ilgili kurumlarda verilen öğretim kalitesini orta düzeyde bulmuşlardır. Ayrıca müfredat ve öğretim, yönetim ve destek hizmetleri, öğretim ortamı ve öğretim sonucu kazanımlar konularında öğrencilerin kalite algıları aynı şekilde orta düzeyde belirlenmiştir. Akademik personel konusunda ise öğrenciler kalitenin orta düzeyde değil iyi düzeyde olduğunu bildirmişlerdir. Öğrenciler verilen öğretimin kötü olmadığını belirtmiş olsalar bile iyi veya çok iyi düzeyde olmadığı ortaya çıkmıştır ve geliştirilmesi gereken noktalar bulunmaktadır. Bu noktada öneriler kısmında daha ayrıntılı bilgi verilmiştir.

Öğrencilerin kaliteyi en düşük gördükleri konu ise İngilizce öğretimidir. Öğrenciler kurumlarda verilen İngilizce öğretiminin, turist rehberliği mesleğini yerine getirme konusunda yeterli olmadığını belirtmişlerdir. Türkiye’de yabancı dil öğretimi en çok tartışılan alanlardan birisini oluşturmaktadır. Bu çalışmada da çıkan sonuç aynı doğrultuda olmuştur. Bunun dışında bazı noktalarda da öğrenciler diğer konulara göre kaliteyi daha düşük düzeyde bulduklarını belirtmişlerdir. Öğrenciler turist rehberliği alanıyla ilgili uygulamalı derslere yeterince yer verilmediği, teknik gezilerde kurumun desteğinin yetersiz kaldığını ve yiyecek-içecek alanlarının yeterli düzeyde ve kaliteli olmadığını belirtmişlerdir.

Öğrencilerin kaliteyi en yüksek düzeyde gördükleri konu ise akademik personel ile ilgilidir. Öğrenciler, öğretim elemanlarının öğrencilerle yardımcı olduklarını, derslere giren öğretim elemanlarının konularında uzman olduğunu ve yeterli bilgi ve donanıma sahip olduklarını, ayrıca öğretim elemanlarının iletişim konusunda etkin olduklarını belirtmişlerdir. Diğer konulara göre akademik personelin kalitesi daha yüksek düzeyde olduğu sonucu çıkmıştır.

Turist rehberi adaylarının cinsiyetlerinin ise turist rehberliği öğrenimi kalitesini algılamalarında bir farklılık yaratmadığı tespit edilmiştir. Adayların kadın

veya erkek olması, öğrenim kalitesinde bir değişiklik yaratmamaktadır. Aynı şekilde öğrencilerin öğrenim gördükleri sınıflarda kalite algılarında bir farklılık yaratmamıştır. Ancak bu noktada istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık görülmesi bile son sınıfta okuyan öğrencilerin kalite algıları diğer sınıflara göre bir düşüş göstermektedir. Bunun nedeni ise mezun olma ve iş bulma kaygısıyla açıklanabilir.

Öğrencilerin kaldıkları yere göre turist rehberliği öğrenimi kalitesi konusunda görüşlerine bakıldığında ise evde kalan öğrenciler ile yurtda veya ailelerinin yanında kalan öğrenciler arasında bir farka rastlanmamıştır. Ancak ailesinin yanında kalan öğrenciler, yurtda kalan öğrencilere göre müfredat ve öğretimi daha az kaliteli olarak görmektedirler. Bu fark yurtda kalan öğrencilerin diğer bölümlerde okuyan öğrenciler ile daha çok etkileşim içinde olmaları ve bu sayede akademik konularda birbirleri ile bilgi alışverişi gerçekleştirmeleri ile açıklanabilir.

Rehberlik mesleğini yerine getirmek isteyen öğrencilerin kalite algıları ise genel anlamda ve öğretim sonucu kazanımlar konusunda rehberlik mesleğini yapmak istemeyen öğrencilere göre daha yüksek bulunmuştur. Rehberlik mesleğini yapmak isteyen adayların öğretim sürecine ilişkin bilinç ve sorumluluk düzeylerinin yüksek olması beklendiğinden bu sonucun çıkması normaldir. Mezuniyet sonrasında iş bulma, geleceğe yönelik hedefler ve kişisel gelişim ile ilgili konular rehberlik mesleğini yapmak istemeyen öğrenciler için ilgi çekici değildir. Ancak diğer faktörlerde bir fark bulunmaması öğrencilerin mezuniyet sonrasında düşük beklentilerinin yüksek olmasına rağmen öğretim sürecinde benzer düşünceye sahip olduklarını göstermektedir.

Turizm rehberliği bölümünde öğrenim gören öğrencilerden 21-22 yaş grubunda olanlar müfredat, öğretim ve akademik personel kalitesini 23-24 yaş grubunda olanlardan daha yüksek bulmuşlardır. Aynı fark genel anlamda da çıkmıştır. Diğer yaş grupları ve boyutlar arasında ise kalite algısını etkileyen bir fark bulunamamıştır.

Araştırmaya katılan öğrencilerin akademik başarı ortalamalarının turist rehberliği öğrenimi kalitesini değerlendirmelerinde anlamlı bir farklılığa yol açmadığı görülmüştür. Öğrencilerin verilen eğitimin kalitesine ilişkin algılarının akademik başarı değişkenine göre anlamlı olarak farklılaşması beklenen bir durumken bu tür bir farklılığa rastlanmaması önemli bir bulgudur.

Kurumlara Yönelik Öneriler

Öğrenciler turist rehberliği öğretimi kalitesi ölçeğindeki akademik personel hariç diğer tüm boyutlarda orta seviyede kalite görüşü bildirmişlerdir. Akademik personel için ise iyi yönde görüş bildirilmiştir. Bu bağlamda da kalitenin daha da artırılması mümkündür. Bu doğrultuda her bir boyut için aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir:

“Müfredat ve öğretim kalitesi” açısından öneriler;

- Kullanılan müfredat öğrencileri turist rehberliği mesleğine hazırlamakta yeterli olmalı, meslekte uzmanlaşmayı sağlayacak nitelikli dersler artırılmalı ve alan ile ilgili uygulamalı derslere yer verilmelidir.
- Verilen İngilizce ve diğer yabancı dillerin öğretiminin etkinliğinin artırılması gerekmektedir. Bu anlamda kalitenin en düşük görüldüğü alan İngilizce öğretimi olduğu için, özellikle bununla ilgili çalışmalar yapılmalıdır. Bunun için yabancı dil öğretimi geliştirici dersler artırılabilir veya içerikleri geliştirilebilir. Öğrencilerin yabancı dil konusunda farkındalığını arttırmak için çabalanabilir.
- Turist rehberleri turistlerle direk olarak ilgilendikleri için iletişim becerileri noktasında öğretimin iyi bir şekilde verilmesi gerekmektedir. Bu anlamda konuyla ilgili derslere daha çok önem gösterilmelidir.

“Akademik personel kalitesi” açısından öneriler;

- Her ne kadar bu boyuttaki ifadeler öğrenciler tarafından iyi olarak değerlendirilmiş olsa da kalitenin artırılması için uygulanabilecek noktalar bulunmaktadır. Öğretim elemanlarının derslerde çeşitli kaynaklara ve materyallere başvurması ve ders anlatımlarının açık ve anlaşılır olması kalitenin daha da yükselmesini sağlayabilir.
- Bu bağlamda kalitenin artırılmasında öğretim elemanlarının alanlarında uzman olmaları, etkin iletişim becerilerine sahip olmaları, yeterli bilgi ve donanıma sahip olmaları ve sektörde çalışmış ve çalışma belgesi olan öğretim elemanlarının derslere girmeleri büyük bir önem arz etmektedir.

- Özellikle iyi derecede yabancı dil bilen öğretim elemanlarının derslere girmesi İngilizce ve diğer dillerin öğretilmesi açısından büyük bir önem teşkil etmektedir.
- Bunların dışında öğretim elemanlarının öğrencilere yardımcı olmaları ve danışmanlık için yeterli zaman ayırıp onları rehberlik mesleği konusunda yönlendirmeye de yardımcı olmaları kalitenin artmasını sağlayabilir.

“Yönetim ve destek hizmetleri” açısından öneriler;

- Üniversite personeli (öğretim elemanları ve memurlar) öğrencilerin problemleri ile içtenlikle ilgilenmeli, öğrenciler problem yaşadıklarında yetkili kişilere ulaşabilmeli ve kurumun sunduğu hizmetler makul sürelerde sağlanmalıdır.
- Ayrıca sınıf mevcutlarının öğretim elemanlarının öğrencilerle birebir ilgilenebileceği düzeyde olmalı ve uygulama gezilerde de kurum yeterli desteği sağlamalıdır.

“Öğrenim ortamı” açısından öneriler;

- Kurumun yeterli alana ve sınıflara sahip olması gereklidir. Ayrıca bu alan ve sınıflar güvenli ve temiz olmalıdır. Dersliklerinde özellikle dil ve meslekle ilgili profesyonel destek ekipmanları ile donatılması kalitenin artırılması noktasında faydalı olabilir.
- Bu boyut açısından diğer önemli nokta ise bölümün internet sitesinin güncel olması gereklidir ve öğrencilerin modern donanımlı kütüphanelerde özellikle alanla ilgili kaynaklara rahatlıkla ulaşabilmesi gereklidir.

“Öğrenim sonucu kazanımlar” açısından öneriler;

- Öğrenciler açısından en önemli nokta, mezun oldukları zaman alanlarında kolayca iş bulmalarıdır. Öğrencilere staj ve kariyer danışmanlığı yapılmalı, yurtdışı deneyimi yaşamaları açısından yeterli desteğin ve yönlendirmenin sağlanması, kurum ile sektör arasında kariyer günleri gibi dayanışmanın olması gereklidir.
- Öğrenciler mezun olduktan sonra mesleklerini icra ederken zorluk yaşamamaları ve daha iyi hizmet vermeleri açısından aldıkları öğretimin edindikleri bilgileri harmanlayıp turistlere sunmaları açısından yeterli olması gerekmektedir. Bunun için uzman kişiler tarafından verilen mesleki ve kişisel

gelişim seminerleri düzenlenmelidir. Ayrıca öğrencilere turist rehberliği alanında kendini geliştirmeleri için olanak sağlanmalıdır.

Gelecekteki Araştırmacılara Yönelik Öneriler

Bu çalışma kavramsal olarak alan yazına sağladığı değerinin haricinde, pratik bir öneme sahiptir. Bu çalışma ile lisans düzeyinde turizm rehberliği öğretimi veren kurumların kalitesinin öğrenci görüşleriyle tespit edilmesi hedeflenmiştir. Böylece ilgili kurumların kalite noktasında eksiklerini belirleyip, bu konuda iyileştirmeler yapmaları mümkün olması sağlanmaya çalışılmıştır. Eksiklerin görülüp iyileştirilmeler yapılması, verilen öğretimin kalitesinin arttırılmasına yardımcı olabilecektir.

Bu araştırma çeşitli sınırlılıklardan dolayı örneklem alma yoluyla gerçekleştirilmiştir. Yapılacak daha büyük ölçekli çalışmalar ile Türkiye’de lisans düzeyinde turizm rehberliği öğretiminin durumu daha iyi ortaya konulabilir. Bu sayede uygulanabilecek politikalar belirlenebilir ve turizm rehberliği bölümlerinin öğretim kaliteleri yükseltilebilir. Bu çalışmada kurumlar arası karşılaştırma yapılmamıştır. Farklı kurumlarda yapılacak çalışmalar ile kurumların güçlü ve zayıf yönleri belirlenerek, ilgili konularda güçlü olan kurumun zayıf olan kurumlarla bilgi alışverişi ile birlikte sorunları belirleyip çözmeleri sağlanabilir.

Geliştirilen ölçeğin tek bir kurumda öğrencilerin tamamına uygulanması ile ilgili kurumun eksik yönleri ortaya konulabilir ve bu alanda iyileştirmeler yoluna gidilebilir. Bu doğrultuda ölçeğin yanında karma yöntem ile birlikte nitel araştırma yöntemlerinin (görüşme vs.) kullanılması ile birlikte daha fazla bilgi elde edilebilir. Ayrıca yüksek öğrenim kurumlarında hizmet kullanıcıları yalnızca öğrenciler ile sınırlandırılamaz. Bu nedenle yapılacak araştırmalara öğrenciler haricinde diğer kesimlerin de dahil edilmesi, kurum içerisinde yer alan kalite yönetimi açısından önemli bilgi sağlayabilir.

Söz konusu ölçek turist rehberliği öğretimi ile ilgili geliştirilmiştir. Ancak ölçek üzerinde yapılacak değişiklikler ve geliştirmeler ile diğer bölümlere uyarlanması sağlanabilir. Bu sayede her bölüm için etkili bir şekilde öğrenci görüşleri yoluyla kalitenin belirlenmesi ve zayıf yönlerde iyileştirmeler yapılabilmesi sağlanabilir.

KAYNAKÇA

Abdullah, F. (2005). "HEdPERF versus SERVPERF: The Quest for Ideal Measuring Instrument of Service Quality in Higher Education Sector", *Quality Assurance in Education*, C: 13, No: 4, ss. 305-328.

Abdullah, F. (2006). "The Development of HEdPERF: a New Measuring Instrument of Service Quality for the Higher Education Sector", *International Journal of Consumer Studies*, C: 30, No: 6, ss. 569-581.

Ahipaşaoğlu, H. S. (2001). *Turizmde Rehberlik*, Detay Yayıncılık, Ankara

Akgül, A. ve Çevik, O. (2003), *İstatistiksel Analiz Teknikleri*, Emek Ofset, Ankara

Aksu, M. ve Bucak, T. (2012). "Mesleki Turizm Eğitimi", *Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisi*, C: 4, No: 2, ss. 7-18.

Albayrak, B. (2007). "Yükseköğretim Kurumlarından Beklenen Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalitesinin Algılanmasına Yönelik Bir Araştırma", Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Allen, M. (1991), *Travel and Tourism, The Student Guide to BTEC*, United Kingdom: Macmillan Education.

Amoah, V. A. ve Baum, T. (1997). "Tourism Education: Policy Versus Practice", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, C: 9, No: 1, ss. 5-12.

Ap, J. ve Wong, K. K. (2001). "Case Study on Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems", *Tourism Management*, C: 22, ss. 551-563.

Arslantürk, Y. (2010). "Yükseköğretim Düzeyinde Turist Rehberliği Eğitimi Veren Öğretim Kurumlarında Uygulanan Eğitime Yönelik Öğrenci Algılamaları", Gazi Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Yayımlanmamış Doktora Tezi.

Artuner, G., Uzun, F. ve Ilbars, Z. (2012). "Works Carried out by Higher Education Institutions for Academic Evaluations and Quality Improvement Studies", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, C: 62, ss. 1255-1259.

Avcı, N. (2011). "Turizm Eğitimi Alan Lisans Öğrencilerinin İş Değerleri: Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu Örneği", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, C: 22, No: 1, ss. 7-18.

Avcıkurt, C., Alper, B. ve Geyik S. (2009). "Education and Training of Tourist Guides in Turkey", *Management and Education*, No: 5, ss. 57-63.

Ayaz, N. ve Arakaya, A. (2017). "Eğitim Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Öğrenci İşleri Birimi Örneği", *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C: 7, No: 1, ss. 336-350.

Ayaz, N., Yalı, S. ve Aydın, A. (2017). "Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin İngilizce Öğrenmedeki Başarısızlık Nedenleri", *Turizm ve Araştırma Dergisi*, C: 6, No: 1, ss. 59-72.

Bayrak, B. (2007). "Yükseköğretim Kurumlarından Beklenen Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalitesinin Algılanmasına Yönelik Bir Araştırma", Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayınlanmamış Doktora Tezi.

British Guild of Tourist Guides (2018). *Guide Training*, (Çevrimiçi) <http://training.britainsbestguides.org/>, 26 Aralık 2018.

Büyüköztürk, Ş. (2002). "Faktör Analizi: Temel Kavramlar ve Ölçek Geliştirmede Kullanımı", *Kuram Ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, No: 32, ss. 470-482.

Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö. E., Karadeniz, Ş. ve Demirel F. (2012). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Ankara: Pegem Akademi.

Campbell, S. M., Braspenning, J., Hutchinson, A. ve Marshall, M. (2002). "Research Methods Used in Developing and Applying Quality Indicators in Primary Care", *Qual Saf Health Care*, No: 11, ss. 358-364.

Chilembwe, J. M. ve Mweiwa, V.(2014). "Tour Guides: Are They Tourism Promoters And Developers? Case Study Of Malawi", *International Journal of Research in Business Management (IMPACT: IJRBM)*, C: 2 No: 9, ss. 29-46.

Chopra, R., Chawla, M. ve Sharma, T. (2014). "Service Quality in Higher Education: A Comparative Study of Management and Education Institutions", *NMIMS Management Review*, C: 24, ss. 59-72.

Cronin, J. J. ve Taylor, S. A. (1992). "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension", *Journal of Marketing*, C: 56, No: 3, ss. 55-68.

- Çetin, G. ve Kizilirmak, İ. (2012). “Türk Turizminde Kokartlı Turist Rehberlerin Mevcut Durumunun Analizi“, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, C: 14, No: 2, ss. 307-318.
- Çımat, A. ve Bahar, O. (2003). “Turizm Sektörünün Türkiye Ekonomisi İçindeki Yeri ve Önemi Üzerine Bir Değerlendirme”, *Akdeniz İİBF Dergisi*, No: 6, ss. 1-18.
- Çolakoğlu, O. E., Efendi, E. ve Epik, F. (2010). *Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Dahles, H. (2002). “The Politics of Tour Guiding Image Management in Indonesia”, *Annals of Tourism Research*, C: 29, No: 3, ss. 783-800.
- Değirmencioğlu, A.Ö. (2001). “Türkiye’de Turizm Rehberliği Üzerine bir Araştırma”, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, No: 12, ss. 189-196.
- Demirkol, Ş., & Pelit, E. (2002). “Türkiye’deki Turizm Eğitim Sistemi ve Avrupa Birliği Sürecinde Olası Gelişmeler”, *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, C: 2, 125-146.
- DeVellis, R. F. (2003). *Scale Development: Theory and Applications*, Sage Publications, Londra.
- Dragut, B. M. (2011). “Quality Management in Higher Education Services”, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, No: 15, ss. 3366–3368.
- Eker, N. ve Zengin, B. (2016). “Turist Rehberliği Eğitiminin Değerlendirilmesi: Profesyonel Turist Rehberliği Üzerine Bir Uygulama”, *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, C: 5, No: 4, ss. 65-74.
- Eraqi, M. I., (2006). “Tourism Services Quality (TourServQual) in Egypt: The Viewpoints of External and Internal Customers”, *Benchmarking: An International Journal*, C: 13, No: 4, ss. 469-492.
- Erdem, C. (2018a). “Öğretmen Adayları İçin Medya Okuryazarlığı Dersi Öğretim Programı Tasarısı”, Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Basılmamış Doktora Tezi.
- Erdem, C. (2018b). “Identifying University Students’ Perceptions Of ‘English’ Through Metaphors”, *International Online Journal of Education and Teaching (IOJET)*, C: 5, No: 3, 565-577.

- Ergün, B. (2013). “Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Verilen Kurumlardaki Hizmet Kalitesine Yönelik Bir Değerlendirme”, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Field, A. P. (2009). *Discovering statistics using SPSS*, Sage Publications, Londra.
- Fitzsimmons, J. A. ve Fitzsimmons, M. J. (2011). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*, McGraw-Hill, New York.
- Gattuso, B. (2018). *New Orleans, Louisiana - Educational System for Tourist Guides*, World Federation of Tourist Guides Associations, (Çevrimiçi) <http://www.wftga.org/tourist-guiding/education-tourist-guides-worldwide/new-orleanian-educational-system>, 11 Mart 2018.
- Gencel, U. (2001). “Yükseköğretim Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Akreditasyon”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C: 5, No: 3, ss. 164-218.
- Goeldner, C. R. ve Ritchie, J. R. (2009). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. John Wiley & Sons, Inc, New Jersey.
- Gökçe, A. ve Batman, O. (2015). “Turizm Ön Lisans Programlarında Meslek Amaçlı İnbilizce (EOP) Öğretiminin Öğrenci Görüşlerine Dayalı İhtiyaç Değerlendirmesi”, *Paradoks Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi*, C: 11, No: 1, ss. 211-264.
- Grönroos, C. (1984). “A Service Quality Model and Its Marketing Implications”, *European Journal of Marketing*, C: 18, No: 4, ss. 36-44.
- Gržinić, J (2007). “Concepts Of Service Quality Measurement In Hotel Industry”, *Ekonomika Praksis*, No: 16, ss. 81 - 98.
- Guide Danmark (2018). *Qualification and Training*, (Çevrimiçi) <http://www.guides.dk/uk/About-Guides.dk/Qualifications-and-Training.html>, 26 Aralık 2018.
- Gül, T. (2012). “Türkiye’deki Turizm Rehberliği Öğretim Programlarının Değerlendirilmesi”, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.

- Gürdal, M. (2002). “Türkiye’de Meslek Turizm Eğitiminin Yapısal Analizi. Okullaşma - Eğitimin Kalitesi - Staj - İstihdam Sorunları ve Çözüm Önerileri”, *Turizm Eğitimi Konferans – Workshop*, 11-13 Aralık 2002, Ankara.
- Güzel, N. G.(2006). “Yüksek Öğretimde Turizm Eğitimi ve Hizmet Kalitesi”, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Basılmamış Doktora Tezi.
- Hacıoğlu, N., Kaşlı, M., Şahin, S., ve Tetik, N. (2008). *Türkiye’de Turizm Eğitimi*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Horng, J.S., Teng, C.C. ve Baum, T. (2009). “Evaluating the Quality of Undergraduate Hospitality, Tourism and Leisure Programmes”, *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, C: 8, No: 1, ss. 37-54.
- Hu, Wei. (2007). “Tour Guides and Sustainable Development: the Case of Hainan, China”, University of Waterloo, Basılmamış Doktora Tezi.
- Huang, Y. (2011). “Chinese Tour Guides’ Strategies in Intercultural Communication—Implications for Language Teaching and Tourism Education”, *Journal of Language Teaching and Research*, C: 2, No: 1, ss. 146-150.
- Huet, I., Figueiredo, C., Abreu, O., Oliveira, J. M., Costa, N. ve Rafael, J. A. (2011). “Linking a Research Dimension to an Internal Quality Assurance System to Enhance Teaching and Learning in Higher Education”, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, No: 29, ss. 947 – 956.
- Hussein, A. T., Temzikan, S. P. ve Temizkan, R. (2008). “Turizm Alanında Öğretmenlik Eğitimi Veren Lisans Programlarında Yabancı Dil Eğitimi: Akademisyen ve Öğrencilerin Değerlendirmeleri”, *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, No: 1, ss. 102-119.
- Institute of Tourist Guiding (2018). How to Become a Tourist Guide, (Çevrimiçi) <https://www.itg.org.uk/examinations/how-to-become-a-tourist-guide/>, 26 Aralık 2018.
- Kalamboukidou, E. (2018). *Greek Educational System for Tourist Guides*, World Federation of Tourist Guide Association, (Çevrimiçi) <http://www.wftga.org/tourist-guiding/education-tourist-guides-worldwide/greek-educational-system>, 8 Mart 2018.
- Karahan, M. ve Kuzu, Ö. H. (2014). “Yükseköğretimde Kalite Yönetim Sistemi Uygulamalarının Toplam Kalite Yönetimi Bağlamında Değerlendirilmesi: Meslek

Yüksekokulları Örneği”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, C: 28, No: 3, ss. 23-41.

Karahan, M. ve Mete, M. (2014). “Examination of Total Quality Management Practices in Higher Education in the Context of Quality Sufficiency”, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, No: 109, ss. 1292-1297.

Karaman, H., Atar, B. Çobanoğlu Aktan, D. (2017). “Açımlayıcı Faktör Analizinde Kullanılan Faktör Çıkartma Yöntemlerinin Karşılaştırılması”, *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, C: 37, No: 3, 1173-1193.

Karatepe, O. M., Yavas, U. ve Babakus, E. (2005). “Measuring Service Quality of Banks: Scale Development and Validatiton”, *Journal of Retailing and Consumer Services*, No: 12, ss. 373-383.

Ko, W.H. ve Chung, F.M. (2014). “Teaching Quality, Learning Satisfaction, and Academic Performance among Hospitality Students in Taiwan”, *World Journal of Education*, C: 4, No: 5, ss. 11-20.

Korkmaz, S., Temizkan, S. P. ve Temizkan, R. (2011). “Hizmet İçi Eğitim Seminerlerinin Profesyonel Turist Rehberlerinin Turizm Pazarlamasındaki Rolüne Etkisi”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, C: 3, No: 2, ss. 17-36.

Köroğlu, Ö. ve Güzel, Ö. (2013). “Visitor Perceptions of the Role of Tour Guides in Natural Resource Management and Sustainable Tourism”, *Romanian Economic and Business Review – Special issue*, C: 8, No: 4, ss. 69-80.

Köymen, Ü. (1994). “Öğrenme ve Ders Çalışma Stratejileri Envanteri: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması”, *Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, C: 2, No: 1, ss. 19-28.

Küçük, F., Arslan, B. ve Nur, E. (2018). “Hizmet Kalitesi Algısı ile Memnuniyet Düzeyi Arasındaki İlişki: Harran Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Bir Uygulama”, *Econharran Harran Üniversitesi İİBF Dergisi*, C: 2, No: 2, ss. 40-56.

Kültür ve Turizm Bakanlığı (2017). Turizm Gelirleri ve Giderleri, (Çevrimiçi) <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-201116/turizm-gelirleri-ve-giderleri.html>, 21 Şubat 2020.

Leclerc, D. ve Martin, J. N. (2004). “Tour Guide Communication Competence: French, German and American Tourists' Perceptions”. *International Journal of International Relations*, No: 28, ss. 181-200.

Li, R. Y., ve Kaye, M. (1998). "A Case Study for Comparing Two Service Quality Measurement Approaches in the Context of Teaching in Higher Education", *Quality in Higher Education*, C: 4, No: 2, ss. 103-113.

Lovrentjev, S. (2015). "Education of Tourist Guides: Case of Croatia", *Procedia Economics and Finance*, C: 23, ss. 555-562.

Mak, A. H., Wong, K. K. ve Chang, R. C. (2011). "Critical Issues Affecting the Service Quality and Professionalism of the Tour Guides in Hong Kong and Macau", *Tourism Management*, No: 32, ss. 1442-1452.

Maksüdünov, A., Çavuş, Ş. ve Eleren, A. (2016). "Yüksek Öğretimde Öğrencilerin Hizmet Kalitesine Yönelik Algılamaları", *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, C: 5, No: 4, ss. 65-76.

Markovic, S. (2006). "Expected Service Quality Measurement in Tourism Higher Education", *Nase Gospodarstvo*, No: 52, ss. 86-95.

MEB (2006). *Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinin Mevcut Durumları ve Açılmalarına Zemin Oluşturacak Kriterlerin Belirlenmesi*, Milli Eğitim Bakanlığı Eğitim Araştırma ve Geliştirme Dairesi Başkanlığı, (Çevrimiçi) https://www.meb.gov.tr/earged/earged/AOTML_Mevcut_Durumlari.pdf, 18 Mart 2018.

MEGEP (2013). *Turizm ve Rehberlik*, Milli Eğitim Bakanlığı Yayınları Konaklama Ve Seyahat Hizmetleri, Ankara.

Mevzuatı Geliştirme ve Yayın Genel Müdürlüğü (2018). Yükseköğretim Kanunu, (Çevrimiçi) <http://mevzuat.basbakanlik.gov.tr/Metin.Asp?MevzuatKod=1.5.2547&MevzuatIliski=0&sourceXmlSearch=>, 30 Mart 2018.

Militaru, M., Ungureanu, G. ve Chenic, A. Ş. (2013). "The Prospects of Implementing the Principles of Total Quality Management (TQM) in Education", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, C: 93, ss. 1138-1141.

Min, S. ve Khoon, C. C. (2013). "Demographic Factors in the Evaluation of Service Quality in Higher Education: International Students' Perspective", *International Review of Management and Business Research*, C: 2, No: 4, ss. 994-1010.

Newlands, R. (2018). *Scottish Educational System for Tourist Guides*, World Federation of Tourist Guide Associations, (Çevrimiçi) <http://www.wftga.org/tourist->

guiding/education-tourist-guides-worldwide/scottish-educational-system, 12 Mart 2018.

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*, C: 8, No: 2, ss. 17-38.

Olçay, A. (2008). “Türk Turizminde Eğitimin Önemi”, *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, C: 7, No: 2, ss. 383-390.

ÖSYM, (2018). *2017 ÖSYS Yükseköğretim Programları ve Kontenjanları Kılavuzu*, (Çevrimiçi) <http://www.osym.gov.tr/TR,13263/2017-osys-yuksekogretim-programlari-ve-kontenjanlari-kilavuzu.html>, 30 Mart 2018.

Özcan, K. ve Balyer, A. 2012, “Öğretim Elemanları Etik Davranışları Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması”, *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, No: 510, ss. 345-376.

Özdemir, S. M. (2005). “Eğitim Kurumlarında Toplam Kalite Uygulamalarını Olumsuz Etkileyen Etmenler”, *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, C:25, No: 3, ss. 1-23

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve Berry, L. L. (1985), “A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research”, *Journal of Marketing*, No: 49, ss. 41-50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve Berry, L. L. (1988). “SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, *Journal of Retailing*, No: 64, ss. 12-37.

Peker, Ö. (1996). "Toplam Kalite Yönetimi ve Kamu Hizmetlerinde Toplam Kalite", *Yerel Yönetimler Dergisi*, C:5, No:2, ss. 15-26

Pelit, E. ve Aslantürk, Y. (2011). “Turizm İşletmelerinin İş Etiğine Yönelik Uygulamalarının Çalışma Yeri Tercihindeki Önemi: Turizm Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C: 16, No: 1, ss. 163-184.

Rabotic, B. (2010). “Professional Tourist Guiding: The Importance of Interpretation For Tourist Experiences”, *20th Biennial International Congress: New Trends in Tourism and Hotel Management*, Opatija (Croatia).

- Rahman, S. (2012). “Flourishing Service and Quality in Tourism Education”, Centria University of Applied Science, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Ramsden, P. (1991). “A Performance Indicator of Teaching Quality in Higher Education: The Course Experience Questionnaire”, *Studies in Higher Education*, C: 16, No: 2, ss. 129-150.
- Resmi Gazete, 2012. *Turist Rehberliği Meslek Kanunu*, (Çevrimiçi) <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2012/06/20120622-2.htm>, 30 Mart 2018.
- Rezeanu, O. M. (2011). “The Implementation of Quality Management in Higher Education”, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, No: 15, ss. 1046–1050.
- Rigden, J.S. ve Stuewer, R.H. (2008). *The Physical Tourist: A Science Guide for the Traveler*, Switazarland: Birkhäuser Basel.
- Sakarya, M. C. (2006). “Yükseköğretimde Öğrenciye Yönelik Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi”, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Salazar, N. B. (2006). “Touristifying Tanzania Local Guides, Global Discourse”, *Annals of Tourism Research*, C: 33, No: 3, ss. 833-852.
- Samırkaş, M. ve Bahar, O. (2013). *Turizm, Yoksulluk ve Bölgesel Gelişmişlik Farklılıkları*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Schwartz, V. (2018). *The US Educational System for Tourist Guides*, World Federation of Tourist Guide Associations, (Çevrimiçi) <http://www.wftga.org/tourist-guiding/education-tourist-guides-worldwide/us-educational-system>, 11 Mart 2018.
- Senthilkumar, N. ve Arulraj, A. (2011). “SQM-HEI – Determination of Service Quality Measurement of Higher Education in India”, *Journal of Modelling in Management*, C: 6, No: 1, ss. 60-78.
- Serin, H ve Aytekin, A. (2009). “Yükseköğretimde Toplam Kalite Yönetimi”, *Bartın Orman Fakültesi Dergisi*, C: 11, No: 15, ss. 83-93
- Šuligoj, M. (2014). “External Experts’ Integration into Educational Processes at University: a Question of Educational Quality”, *Research and Discussion*, C: 7, No: 2, ss. 3-22.
- Şencan, H. (2005). *Sosyal ve davranışsal ölçümlerde güvenilirlik ve geçerlik*, Seçkin, Ankara.

- Şenol, F. ve Aliyev, İ. (2015). “Türkiye’de Rus Turist Pazarına Hakim Tur Acentalarında İstihdam Edilen Turist Rehberleri Üzerine Bir İnceleme”, *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, No: 8, ss. 167-181.
- Tabachnick, B. G. ve Fidell, L. S. (2007). *Using multivariate statistics*, Pearson, Boston.
- Taşkın, E. ve Büyük, K. (2002). “Hizmet Pazarlaması Açısından Eğitim Hizmetlerinde Kalite (Kütahya’daki Özel Dershane Öğrencileri ile İlgili Bir Saha Araştırması)”, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, No: 7, ss. 203-224.
- Tavşancıl, E. (2006). *Tutumların ölçülmesi ve SPSS ile veri analizi*, Nobel, Ankara.
- Tayyar, N. ve Dilşeker, F. (2012). “Devlet Üniversitelerinde Hizmet Kalitesi ve İmajın Öğrenci Memnuniyetine Etkisi”, *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, No: 28, ss. 194-203.
- Tekin, M. (2007). *Bilgi Çağında Toplam Kalite Yönetim*, Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Konya.
- Tekindal, S. (2009). *Duygusal özelliklerin ölçülmesi için araç oluşturma*, Pegem Akademi, Ankara.
- Temizkan, R. (2005). “Turist Rehberlerinin Türkiye İmajını Algılamaları”, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Temizkan, S. P. (2010). “Profesyonel Turist Rehberlerinin Turizm Pazarlamasındaki Rolüne Etkisi Açısından Hizmet İçi Eğitim Seminerleri”, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Basılmamış Doktora Tezi.
- Temizkan, S. P., Temizkan, R. ve Tokay, S. (2013). “Turist Rehberliği Meslek Kanunu ve Turist Rehberi Eğitiminde Yeni Bir Paradoks”, *14. Ulusal Turizm Kongresi*, 5-8 Aralık 2013, Kayseri, ss. 474-486.
- Temizkan, S. P. ve Temizkan, R. (2014). “A Study on Foreign Language Teaching Model for Tourism Undergraduate Programs”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, C: 13, No: 50, ss. 58-72.
- Tetik, N. (2006), “Türkiye’de Profesyonel Turist Rehberliği ve Müşterilerin Turist Rehberlerinden Beklentilerinin Analizi (Kuşadası Örneği)”, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi.

Todorut, A. V. (2013). "The Need of Total Quality Management in Higher Education", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, No: 83, ss. 1105-1110.

Tosun, C. ve Temizkan, R. (2004). "Türkiye'nin Dış Tanıtım ve Ülke İmajında Turist Rehberlerinin Rolü", *1. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi 15-16 Nisan 2004*, ss. 345-365.

Türkiye Rehberler Birliği (2017a). Ruhsatname Sahibi Turist Rehberi İstatistikleri, (Çevrimiçi) <http://www.tureb.org.tr/tr/Page/Detail/91>, 04 Haziran 2017

Türkiye Rehberler Birliği (2017b). Nasıl Rehber Olunur, (Çevrimiçi) <http://www.tureb.org.tr/tr/Page/Detail/75>, 13 Kasım 2017.

Türkiye Rehberler Birliği (2018). Rehber İstatistikleri, (Çevrimiçi) <http://tureb.org.tr/tr/RehberIstatistik/>, 12 Nisan 2018

TÜRSAB (2018). Türkiye Seyahat Acentaları Birliği, Turist Sayısı ve Turizm Geliri, (Çevrimiçi) https://www.tursab.org.tr/tr/turizm-verileri/istatistikler/turist-sayisi-ve-turizm-geliri/2003-gelirsayi-ve-ortalama-harcama_68.html, 29 Mart 2018.

Tütüncü, Ö. (2009). *Ağırlama Hizmetlerinde Kalite Sistemleri*, Detay Yayıncılık, Ankara.

Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013), *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*, Detay Yayıncılık, Ankara.

Uysal, D. ve Seçilmiş, C. (2019). "Turizm Fakültesi Öğrencilerinin İngilizce İletişim Becerilerinin Geliştirilmesine Yönelik Gereksinim Çözümlemesine Dayalı Bir Program Önerisi", *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, C: 8, No: 4, ss. 3808-3835.

Ünlüöner, K. ve Boylu, Y. (2005). "Türkiye'de Yükseköğretim Düzeyinde Turizm Eğitimindeki Gelişmelerin Değerlendirilmesi", *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, C: 3, No: 12, ss. 11-32.

Valsson, S. H. (2018). *Icelandic Educational System for Tourist Guides*, World Federation of Tourist Guide Associations, (Çevrimiçi) <http://www.wftga.org/tourist-guiding/education-tourist-guides-worldwide/icelandic-educational-system>, 12 Mart 2018.

Welsh, J. F. ve Dey, S. (2002). "Quality Measurement and Quality Assurance in Higher Education", *Quality Assurance in Education*, C: 10, No: 1, ss. 17-25.

WFTGA (2018). *What is a Tourist Guide*, World Federation of Tourist Guide Associations, (Çevrimiçi) <http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide>. 06 Nisan 2018.

World Tourism Organization (2020). *Compendium of Tourism Statistics, Data 2014 – 2018, 2020 Edition*, UNWTO, Madrid.

Yarcan, Ş. (2009). “Profesyonel Turist Rehberliğinde Mesleki Etik Üzerine Kavramsal Bir Değerlendirme”, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, No: 18, ss. 33-44

Yarmohammadian, M. H., Mozaffary, M. ve Esfahani, S. S. (2011). “Evaluation of Quality of Education in Higher Education Based on Academic Quality Improvement Program (AQIP) Model”, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, No: 15, ss. 2917 - 2922.

Yaşar, M. 2014, “İstatistiğe Yönelik Tutum Ölçeği: Geçerlilik ve Güvenirlik Çalışması”, *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, C: 36, No: 2, ss. 59-75.

Yenipınar, U. ve Zorkirişci, A. (2013). “Türkiye ve Avrupa Birliği Ülkelerinde Turist Rehberliği Eğitimi”, *Cag University Journal of Social Sciences*, C: 10, No: 2, ss. 111-136.

Yousapronpaiboon, K. (2014). “SERVQUAL: Measuring Higher Education Service Quality in Thailand”, *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, No: 116, ss. 1088-1095.

Zhang, H. Q. ve Chow, I. (2004). “Application of Importance-Performance Model in Tour Guides’ Performance: Evidence from Mainland Chinese Outbound Visitors in Hong Kong”, *Tourism Management*, No: 25, ss. 81-91.

EKLER

Ek 1. Anket Formu

<p>Sayın katılımcı, Bu anket formu, "Turist Rehberliği Öğretiminde Kalite" isimli tez çalışmasına veri toplamak için hazırlanmıştır. Çalışmamızın amacı, lisans düzeyinde turist rehberliği eğitimi veren kurumların kalitelerinin ölçülmesi ve bu doğrultuda öneriler ile kalitenin artırılmasıdır. Elde edilen veriler amacı dışında kesinlikle kullanılmayacaktır. Katkılarınızdan dolayı teşekkür eder. Saygılar sunarız. Öğr. Gör. Bircan ERGÜN Afyon Kocatepe Üniversitesi İletişim: bergun@aku.edu.tr</p> <p>Doç. Dr. Saadet Pınar TEMİZKAN Eskişehir Osmangazi Üniversitesi</p>					
<p>Cinsiyetiniz: () Bayan () Bay Sınıfınız: () 2 () 3 () 4 Not Ortalamanız: Yaşınız: Mezun Olunan Lise Türü: Kaldığınız Yer: () Yurt () Ev () Aile yanı () Diğer: _____</p> <p>Bölüm Tercih Durumu: () Kendim () Aile () Arkadaş () Öğretmen () Diğer: _____</p> <p>Kariyer Tercihi: () Rehberlik mesleğini yapmak istiyorum. () Rehberlik mesleğini yapmak istemiyorum. () Henüz karar vermedim.</p>			<p>1=Hiç katılmıyorum 2=Az katılıyorum 3=Orta katılıyorum 4=Çok katılıyorum 5=Tamamen katılıyorum</p>		
1. Kullanılan müfredat, beni turist rehberliği mesleğine hazırlamakta yeterlidir.	1	2	3	4	5
2. Her dönem başında ders içerikleri ve dersin işlenişi hakkında yeterli bilgi verilmektedir.	1	2	3	4	5
3. Bölümümde verilen İngilizce eğitimi, mesleğimi yerine getirmem için yeterlidir.	1	2	3	4	5
4. Bölümümde mesleğim için gerekli olan iletişim becerileri, yeterli düzeyde öğretilmektedir.	1	2	3	4	5
5. Bölümümde rehberlik mesleğinde uzmanlaşmayı sağlayacak nitelikli dersler bulunmaktadır.	1	2	3	4	5
6. Kullanılan müfredat turizm rehberliği ile ilişkisi olan disiplinlere (arkeoloji, mitoloji, tarih, coğrafya vb.) yer verme konusunda yeterlidir.	1	2	3	4	5
7. Müfredatta, turizm rehberliği alanıyla ilgili uygulamalı derslere yer verilmektedir.	1	2	3	4	5
8. Bölümümüzde not verme ve değerlendirme, objektif bir şekilde yapılmaktadır.	1	2	3	4	5
9. Öğretim elemanları konuların daha iyi anlaşılması için çeşitli kaynakları ve materyalleri kullanırlar.	1	2	3	4	5
10. Bir problemim olduğunda öğretim elemanları içtenlikle yardımcı olurlar.	1	2	3	4	5
11. Öğretim elemanları danışmanlık için yeterince zaman ayırırlar.	1	2	3	4	5
12. Dersler, alanında uzman öğretim elemanları tarafından verilmektedir.	1	2	3	4	5
13. Sektörde çalışmış ve çalışma belgesi olan rehberler derslerimize girmektedir.	1	2	3	4	5
14. Öğretim elemanları alanıyla ilgili yeterli bilgi ve donanımına sahiptir.	1	2	3	4	5
15. Bölümümüzde iyi derecede yabancı dil bilen öğretim elemanları bulunmaktadır.	1	2	3	4	5

16. Öğretim elemanları etkin iletişim becerilerine sahiptir.	1	2	3	4	5
17. Öğretim elemanının ders işleyiş tarzı derslerin içeriği ve hedefiyle uyumaktadır.	1	2	3	4	5
18. Öğretim elemanları rehberlik mesleği konusunda öğrencileri iyi bir şekilde yönlendirmekte ve bilgilendirmektedir.	1	2	3	4	5
19. Öğretim elemanlarının ders anlatımları açık ve anlaşılmalıdır.	1	2	3	4	5
20. Öğretim elemanları derslerin başlangıç ve bitiş saatleri konusunda titizlik göstermektedirler.	1	2	3	4	5
21. Bir problem olduğunda üniversite personeli (öğretim elemanları ve memurlar) bunu çözmek için gerekli ilgiyi gösterirler.	1	2	3	4	5
22. Kurumdaki çalışanlar güler yüzlüdür.	1	2	3	4	5
23. Sınıf mevcutları öğretim elemanlarının öğrencilere kişisel önem gösterilebilecekleri düzeydedir.	1	2	3	4	5
24. Yardıma ihtiyacım olduğunda yönetime her zaman ulaşabilirim.	1	2	3	4	5
25. Yönetim öğrencilerle iyi iletişim kurmaktadır.	1	2	3	4	5
26. Kurum, hizmetlerini beklenen/makul sürede sağlamaktadır.	1	2	3	4	5
27. Kurum, hizmet kalitesini arttırmak için öğrencilerden gelen dönütlere değer vermektedir.	1	2	3	4	5
28. Uygulama ve teknik geziler için kurum, yeterli desteği vermektedir.	1	2	3	4	5
29. Kampüse ve okula yeterli ulaşım imkânları vardır.	1	2	3	4	5
30. Kantin, yemekhane gibi yiyecek-içecek alanları yeterli ve kalitelidir.	1	2	3	4	5
31. Öğrenci sayısına uygun kapasitede, modern donanımlı yurtlar bulunmaktadır.	1	2	3	4	5
32. Öğretim ve öğrenmeyi geliştirecek profesyonel imkânlar ve ekipmanlar vardır.	1	2	3	4	5
33. Sınıflar güvenli ve temizdir.	1	2	3	4	5
34. Bölümüm yeterli alana ve sınıflara sahiptir.	1	2	3	4	5
35. Bölümün güncel bir web sitesi vardır.	1	2	3	4	5
36. Modern donanıma sahip kütüphanelerde bölümümle ilgili kaynaklara rahatlıkla ulaşabilirim.	1	2	3	4	5
37. Dil ve meslekle ilgili derslerde destek olanakları bulunmakta ve kullanılmaktadır.	1	2	3	4	5
38. Bölümüm, turist rehberliği alanında kendimi geliştirmeme olanak sağlamaktadır.	1	2	3	4	5
39. Bölümüm, kişisel gelişim konusunda bana destek sağlamaktadır.	1	2	3	4	5
40. Öğrenciler için staj ve kariyer danışmanlığı yapılmaktadır.	1	2	3	4	5
41. Mezun olduğumda kolayca alanımla ilgili iş bulabilirim.	1	2	3	4	5
42. Aldığım eğitim, zaman içinde edindiğim bilgileri harmanlayıp turistlere sunmam konusunda yeterlidir.	1	2	3	4	5
43. Bölümümüzde en az iki yabancı dil, iyi düzeyde öğretilmektedir.	1	2	3	4	5
44. Yurt dışı deneyimi yaşamamız için yeterli imkan (öğrenci değişimi, staj vb.) sağlanmaktadır.	1	2	3	4	5
45. Turizm rehberliği mesleğimi icra edebilmem için kurumum ile sektör arasında bağ bulunmaktadır (kariyer günleri gibi aktiviteler).	1	2	3	4	5
46. Uzman kişilerin katıldığı mesleki ve kişisel gelişim seminerleri düzenlenmektedir.	1	2	3	4	5
47. Bölümüm, geleceğe yönelik hedefler koymamı sağlamaktadır.	1	2	3	4	5

Ek 2. Etik Kurul İzni

T.C.
ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER
BİLİMSEL ARAŞTIRMA VE YAYIN ETİĞİ KURULU
ESKİŞEHİR

Toplantı Tarihi : 27.02.2019

Toplantı No : 2019-04

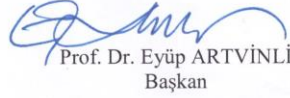
GÜNDEM :

3. Başvuru Sahibi : Doç.Dr.Saadet Pınar TEMİZKAN. **Konu :** "Turist Rehberliği Öğretiminde Kalite" konulu araştırmasının görüşülmesi.

KARAR :

3. Doç.Dr.Saadet Pınar TEMİZKAN'ın "Turist Rehberliği Öğretiminde Kalite" konulu araştırmasının, veri toplama araçlarını uygulamak için gerekli yerlerden yasal izinleri almak şartıyla Sosyal ve Beşeri Bilimler Bilimsel Araştırma Ve Yayın Etiği Kurulu'na uygunluğuna, oy birliğiyle karar verildi.


Prof. Dr. Yaşar SARI
Başkan Yardımcısı


Prof. Dr. Eyüp ARTVİNLİ
Başkan

Prof. Dr. Nuray GİRGİNER
Üye

Prof. Dr. Nuri KAVAK
Üye (Katılmadı)

Prof. Dr. Erdoğan BOZ
Üye

Prof. Dr. Zeki KARTAL
Üye (Görevli)

Prof. Dr. Abdullah YALAMAN
Üye