



Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2020, 4(4): 3720-3739.

DOI: [10.26677/TR1010.2020.587](https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.587)

ISSN: 2587-0890 Dergi web sayfası: <https://www.tutad.org>



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Turist Rehberliği Öğretimi Kalite Ölçeği Geliştirilmesi

Doç. Dr. Saadet Pınar TEMİZKAN, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Eskişehir, e-posta: sptemizkan@ogu.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8200-9564>

Öğr. Gör. Dr. Bircan ERGÜN, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Yabancı Diller Yüksekokulu, Afyonkarahisar, e-posta: bergun@aku.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8865-023X>

Öz

Bu çalışmanın amacı lisans düzeyinde turist rehberliği öğretiminin kalitesini öğrenci görüşlerine göre belirlemek amacıyla geçerli ve güvenilir bir ölçek geliştirmektir. Ölçeğin geliştirilmesi süreci için, konuyla ilgili literatürde önerilmiş olan adımlar uygulanmıştır. Ölçek oluşturulmadan önce, maddeler alan uzmanları ve Türk Dili tarafından değerlendirilmiş ve pilot uygulama yapılmıştır. 305 turist rehberi adayından alınan cevaplar analize tabi tutulmuştur. Yapılan açımlayıcı faktör analizi sonrasında maddelerin beş faktör altında toplanmıştır. İç tutarlılık güvenilirliği açısından bakıldığında ölçeğin Cronbach's Alpha katsayısı 0,937 bulunmuştur. Faktörlerin alpha değerleri ise sırasıyla 0,940, 0,945, 0,935, 0,919 ve 0,866 bulunmuştur. Ölçek "müfredat ve öğretim kalitesi", "akademik personel kalitesi", "yönetim ve destek hizmetleri", "öğretim ortamı" ve "öğretim sonucu kazanımlar" boyutları altında toplanan 47 maddeden oluşmaktadır ve sonuçlar turist rehberliği öğretimi kalitesi ölçeğinin geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olduğunu göstermektedir.

* Bu çalışma Eskişehir Osmangazi Üniversite'nde yapılan Bircan Ergün'ün "Turist Rehberliği Öğretiminde Kalite" isimli doktora tezinden (2020) üretilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Turist Rehberliği, Hizmet Kalitesi, Öğretim Kalitesi, Açımlayıcı Faktör Analizi.

Makale Gönderme Tarihi: 17.06.2020

Makale Kabul Tarihi: 06.10.2020

Önerilen Atıf:

Temizka, S. P. ve Ergün, B. (2020). Turist Rehberliği Öğretimi Kalite Ölçeği Geliştirilmesi, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(4): 3720-3739.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



Journal of Turkish Tourism Research

2020, 4(4): 3720-3739.

DOI: [10.26677/TR1010.2020.587](https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.587)

ISSN: 2587-0890 Journal Homepage: <https://www.tutad.org>



RESEARCH PAPER

Development of a Tourist Guide Education Quality Scale

Associate Prof. Dr. Saadet Pınar TEMİZKAN, Eskişehir Osmangazi University, Faculty of Tourism, Eskişehir, e-mail: sptemizkan@ogu.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8200-9564>

Dr. Bircan ERGÜN, Afyon Kocatepe University, School of Foreign Languages, Afyonkarahisar, e-mail: bergun@aku.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8865-023X>

Abstract

This study aims to develop a reliable and valid scale to identify the quality of undergraduate level tourist guide teaching according to students' views. The scale development process was carried out with the steps recommended in the literature. Before the scale was administered, the items were reviewed by field experts and Turkish Language expert and a pilot study was carried out. Responses from 305 tourist guide candidates were included in the analysis. After the exploratory factor analysis, the items were gathered under five factors. As for the internal consistency, Cronbach's alpha value of the scale was calculated as 0,937. Alpha values of the factors were calculated as 0,940, 0,945, 0,935, 0,919 and 0,866 respectively. The results revealed that Tourist Guide Education Quality Scale, which consists of 47 items gathered under the five main factors of "curriculum and teaching quality", "academic staff quality", "management and support services", "teaching environment" and "learning outcomes", is a reliable and valid measurement instrument.

Keywords: Tourist Guide, Service Quality, Teaching Quality, Exploratory Factor Analysis.

Received: 17.06.2020

Accepted: 06.10.2020

Suggested Citation:

Temizka, S. P. and Ergün, B. (2020). Development of a Tourist Guide Education Quality Scale, *Journal of Turkish Tourism Research*, 4(4): 3720-3739.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

GİRİŞ

Turizm dünyadaki en büyük sektörlerden birisidir ve hızla büyümektedir. Dünya Turizm Örgütü'ne göre uluslararası turist varış rakamları 1990 yılında 435 milyondan 2019 yılına 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 önenli bir sırada yer almaktadır (World Tourism Organization, 2020).

Türkiye ekonomisinde de çok önemli bir yeri olan turizm, ödemeler dengesine, enflasyona ve işsizliğe bir çare olarak düşünülen lokomotif bir sektör olarak görülmektedir (Çımat ve Bahar, 2003). Türkiye turistik açıdan birçok doğal güzelliğe sahiptir. Turistlere bu coğrafyayı gezdiren ve bu çekicilikleri anlatan turist rehberlerinin Türkiye açısından önemi çok fazladır.

Daha iyi bir hizmet kalitesi sunmaları için turist rehberlerinin iyi bir öğretim almış olmaları gerekmektedir. Bu nedenle turist rehberi yetiştiren kurumların öğretim kalitelerinin artırılması doğrudan turistlerin memnuniyetlerini, tur başarısını, turizm sektörünün gelişmesini olumlu yönde etkileyecektir.

Dünya Turist Rehberi Birlikleri Federasyonu, turist rehberini şu şekilde tanımlamaktadır (WFTGA, 2018): Turist rehberi, bir bölge hakkında uygun otoriterler tarafından verilmiş veya kabul edilen yeterliliğe sahip, o bölgedeki kültürel ve doğal mirasları ziyaretçilerin istedikleri dilde anlatarak onları gezdiren kişidir. Turist rehberleri varış yeri ile ziyaretçi arasında iletişimi sağlayan kişidir. Turist rehberleri turun genel etkisini ve memnuniyetini etkileyen ön safta yer alan çalışanlardır (Ap ve Wong, 2001). Turistler gittikleri ülkeleri turist rehberinin sözcükleri ile görür ve yorumlarlar. Çevreyi turist rehberinin anlattığı şekilde deneyimlerler (Dahles, 2002).

Koroğlu ve Güzel'in (2013) yaptıkları çalışmada da turist rehberlerinin turistlerin memnuniyetlerini ve bağlılığını, imajı, seyahat deneyimini ve turun başarısını etkiledikleri belirtilmiştir. Turist rehberleri de ülkenin ve varış yerinin tanıtımında ve turistlerinin ihtiyaçlarının karşılanmasında çok önemli bir yere sahiptirler (Yenipınar ve Zorkirişçi, 2013).

Turizm sektörü yabancı ülkelere gelen ziyaretçilere hizmet ettiği için, bu sektörde yabancı dil bilgisi aranmaktadır (Hussein, Temizkan ve Temizkan, 2008). Dil bilmeyen bir turist rehberi turistlere bilgi aktarmayacağı için mesleğini icra edemez. Bu yüzden tüm turizm bölümlerinde özellikle turizm rehberliğinde yabancı dil öğretiminin önemi çok fazladır. Turist rehberinin temel becerileri dil, motivasyon, eğlence ve turistlerle ilgilenme ve zor durumlarla başa çıkmadır (Huang, 2011). Turist rehberleri ayrıca 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). Turist rehberliği öğretim programı hazırlanırken çok iyi araştırma yapılmalı ve turist rehberlerinin sahip olması gereken özellikleri onlara aktarabilecek nitelikte hazırlanması gerekmektedir (Eker ve Zengin, 2016). 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 rehberliği öğretimi ile ilgili yapılan bir çalışma da uluslararası 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 öğretimin de verilmesi gerekmektedir. İyi iletişim becerilerinin olabilmesi için turist rehberlerinin turistleri bir insanoğlu gibi görmeleri ve evrensel insan karakteristiklerini anlamaları gerekmektedir. Verilen kültürel eğitim bireysel farklılıkları görmezden gelen stereotip bir öğretim olmamalıdır. Bilgi sağlamaya yönelik öğretimin yanında

öğrencilere farklı düşünebilme yetisi ve problem çözme teknikleri öğretilmelidir. Verilen öğretim teorik olarak kalmamalı pratiğe dökülebilmelidir. Teori ve pratik arasındaki boşluk en aza indirilmelidir. Birçok turist rehberi okulda öğrendiği bilgilerin gerçek hayatta geçerli olmadığından şikâyetçi olmaktadır. Turizm öğretimi veren kurumlarla turizm sektörü arasında daha fazla işbirliği sağlanmalıdır. Meslek etiği ile ilgili öğretim verilmelidir. Bazı turist rehberleri uygun olmayan hatta yasadışı yaklaşımlarla 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. Türkiye’de turist rehberliği öğretimi yaygın ve örgün olmak üzere iki şekilde verilmektedir. Örgün öğretim üniversitelerde önlisans, lisans ve yüksek lisans düzeyinde verilirken, yaygın öğretim Kültür ve Turizm Bakanlığı denetimindeki birlikler tarafından açılan turist rehberliği sertifika programları ile verilmektedir.

Literatürdeki çalışmalar incelendiğinde turist rehberliği öğrencilerinin sahip olması gereken bilgi ve beceriler ile ilgili ve turist rehberliği bölümü öğrencilerinin görüşleri alınarak oluşturulmuş bir ölçeğin olmadığı belirlenmiştir. Çalışmanın temel amacı, Türkiye’de turist rehberliği öğretimi veren yükseköğretim kurumlarının kalite düzeylerinin öğrencilerin görüşleri ile belirlenmesine yönelik kapsamlı bir ölçeğin geliştirilmesidir. Bu doğrultuda gerçekleştirilecek çalışma ile kurumlar, öğrenci görüşlerine göre eksik olan yönlerini ortaya çıkararak bu yönde çalışmalar yapabileceklerdir. Ayrıca bu çalışma gelecekte yapılacak çalışmalarda ilgili ölçeğin kullanılması bakımından önem taşımaktadır.

KURAMSAL ÇERÇEVE ve LİTERATÜR TARAMASI

Bir toplumun kalitesi o toplumdaki bireylerin keşfetmesi, gelişmesi ve becerilerini kullanmaları ile artar. Ülkeler, daha fazla kişiye yüksek standartlarda eğitim sağlamaya çalışırlar. Çünkü yükseköğretim kurumlarında verilen bilginin kalitesi ve kullanılabilirliği hem ulusal hem de uluslararası rekabet gücü açısından önem kazanmaktadır (Gencel, 2001; Serin ve Aytekin, 2009; Ayaz ve Arakaya, 2017). 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 imkânların sunulmasının yanında öğrencilerin barınma, yemek, güvenlik gibi zorunlu imkânların ve sosyalleşme ile ilgili spor, sanat, kültürel etkinlik gibi imkânlarında sağlanması gerekmektedir (Tayyar ve Dilşeker, 2012).

Hizmeti somut üründen ayıran ve kalitesini ölçmeyi zorlaştıran kendine has özellikleri bulunmaktadır (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985; Fitzsimmons ve Fitzsimmons, 2011:18; Rahman, 2012). Hizmet soyuttur ve müşteriler ürünü almadan önce somut ürünler gibi dokunup, görüp deneyemezler. Müşteriler bir hizmeti almadan önce hizmet sağlayanın itibarına göre karar verirler. Öğretim sektörü hizmet sektörü içerisinde yer aldığı ve hizmetin kalitesinin ölçümü somut üründen daha zor olduğu için, birçok araştırmacı bu konuda araştırmalar yapmıştır. Bu anlamda, alan yazında farklı ölçeklerin ortaya atıldığı görülmektedir.

Hizmet kalitesinin ölçümü konusunda geliştirilmiş birçok model bulunmaktadır. Bunlar arasında 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 (Abdullah, 2005; Eraqi, 2006; Maksüdünov, Çavuş ve Eleren, 2016). Hizmet kalitesini ölçmek için kullanılan ölçeklerin öğretim alanına da uyarlanarak hizmet kalitesi ölçümünde kullanılabilir (Güzel, 2006).

Hizmet kalitesini ölçmeye yönelik ölçekler dışında, doğrudan öğretim kalitesini ölçmeyi hedefleyen ölçekler de geliştirilmiştir. Bu ölçeklere örnek olarak ise CEQ Modeli, HedPERF Modeli gösterilebilir. Bu ölçeklerden bazılarına ilişkin genel bilgiler aşağıda sunulmuştur.

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. Teknik kalite doğrudan fonksiyonel kaliteyi etkilemektedir. İmaj da son derece önemlidir; imajın yüksek olması müşterilerin memnuniyetini olumlu yönde etkilerken, imaj aynı zamanda teknik ve fonksiyonel kaliteyi de yüksek tutmaya zorlamaktadır.

Hizmet Kalitesi Modeli (SERVQUAL)

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: Fiziksel Görünüm/Uygunluk (Tangibles), Güvenilirlik (Reliability), Heveslilik (Responsiveness), Güvence (Assurance) ve Empati (Empaty).

CEQ Modeli

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 kalitesi, bölümle alakası 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: İyi Öğretim (Good Teaching) (Öğretim elemanlarının bilgili, istekli, ilgili ve ulaşılabilir olması); Net Hedefler (Clear Goals) (öğretim programının ve derslerin hedeflerinin açık ve net olması); Uygun İş Yüğü (Appropriate Workload) (Kurum, öğretim programı ve derslerin öğrencilerden istediği iş yükünün dengeli olması); Uygun Değerlendirme (Appropriate Assessment) (öğretim elemanlarının öğrettiklerini adil bir şekilde değerlendirmeleri); Bağımsızlık (Emphasis on Independence) (öğrencilere seçim şansı tanınması).

SERVPERF Modeli

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 performans 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. Araştırmacılara göre sadece algılanan hizmet kalitesini ölçmek müşteri memnuniyetini ve bu sayede tekrar satın alma eğilimini ölçmek için yeterli olacaktır.

Yüksek Öğretim Performansı (HEdPERF) Modeli (2006)

Yüksek öğretim performansı (Higher education performance - HEdPERF) modeli Abdullah (2006) tarafından, yüksek öğretim sektöründe hizmet kalitesini ölçmek için geliştirilmiştir. 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 modellerin 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. Amacı kurumların hizmet performanslarını ve kalitelerini arttırarak küresel öğretim sektöründe rekabet edebilmeleridir.

Yüksek öğretim kalitesini ölçmek için altı faktör ve 41 madde bulunan bir ölçek geliştirilmiştir. Ölçeğin altı faktörü şunlardır: a) Akademik olmayan yönler (akademik olmayan personelin yapması gereken görevler); b) Akademik yönler (akademisyenlerin sorumlulukları ile ilgili konular); c) İtibar (yüksek öğretim kurumunun profesyonel imajı); d) Erişim (ulaşılabilirlik ve iletişime açık olma konuları); e) Program (esnek yapı ve müfredatla çok çeşitli öğrenim programları sunma); f) Anlayış (danışmanlık noktasında öğrencilerin ihtiyaçlarını anlayabilme ve sağlık hizmetleri).

Yüksek Öğretim Kalitesini Belirlemeye Yönelik Yeni Bir Ölçek İhtiyacı

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. Bu kategoriler; cihaz onarım ve bakımı, bireysel bankacılık, telekomünikasyon, komisyonculuk ve kredi kartıdır. 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 nedenle öğretim sisteminin gelişimini sağlamak için, bu amaçla geliştirilmiş ölçüm modelleri gerekmektedir (Huet, Figueriedo, Abreu, Oliveira, Costa, Rafael ve Vieira 2011).

Hornig, 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: a) Stratejik planlama (programın vizyon, misyon ve hedeflerinin açık olması ve kendini sürekli geliştirmesi); b) Program ve Öğretim Programının hedeflere uygun hazırlanmış olması ve öğretme, öğrenme, ölçme ve değerlendirme, yol gösterme konularında açık olması); c) Kaynaklar (öğrenme ortamının uygunluğu, profesyonel sınıfların, laboratuvarların, ekipmanların mevcut olması); d) Öğretim elemanları (Fakülte üyelerinin turizm eğitimi almış uzman olması, akademisyenlerin akademik başarıları ve yürüttüğü araştırmalar); e) Öğrenci başarıları (mezunlardan alınan dönütler); f) İdari yönetim.

Güzel (2006) tarafından SERVQUAL ölçeğinin öğretimde hizmet kalitesi alanına uyarlanmış ölçeklerinden faydalanılmıştır. Bu ölçeklerdeki boyutlar ise şu şekildedir: a) Fiziki Olanaklar, b) Güvenilirlik, c) İlgi / Heveslilik, d) Güvence, e) Empati.

Öğretim kalitesi ve öğretimde hizmet kalitesi ile ilgili literatürde yapılmış çalışmalara rastlamak mümkündür (Taşkın ve Büyük, 2002; Güzel, 2006; Ergün, 2013; 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 çalışmalar kısaca değerlendirilecek olunursa:

Ergün (2013) “Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Verilen Kurumlardaki Hizmet Kalitesine Yönelik Bir Değerlendirme” adlı çalışmasında üniversitelerde hizmet kalitesini ölçmek için Parasuraman ve diğerlerinin (1988) geliştirdiği SERVQUAL (Service Quality-Hizmet Kalitesi) modelinden faydalanmıştır. Çalışma sonucu kurumların öğrencilerin hizmet kalitesi beklentilerini karşılayamadıkları belirlenmiştir. Güzel (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 kullanılacak 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 diğer konularla 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 güçlü bir ilişki bulunmuştur.

Bayrak (2007) tarafından yapılan çalışmada ise İstanbul ilinde bulunan üniversitelerde okuyan işletme öğrencilerinin yükseköğretim kurumlarından bekledikleri 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. Başka bir çalışmada 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 donanımına sahip olan turist rehberlerinin 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 kapsamda çalışmanın temel amacı, Türkiye'de turist rehberliği eğitimi veren yükseköğretim kurumlarının kalite düzeylerinin orada öğrenim gören öğrencilerin görüşleri ile belirlenmesine yönelik kapsamlı bir ölçeğin geliştirilmesidir.

YÖNTEM

Ölçeğin geliştirilmesi süreci için, konuyla ilgili alan yazında önerilmiş olan (DeVellis, 2003; Tavşancıl, 2006; Tekindal, 2009; Erdem, 2018) şu aşamalar kullanılmıştır:

- ⊙ 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 güvenilirlik 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 eğitimi konularında yapılan çalışmalar incelenmiş ve turist rehberi yetiştiren kurumların kalitesini etkileyen noktalar belirlenmeye çalışılmıştır. Yapılan alanyazın incelemesi sonucunda 94 ifadeden oluşan bir liste oluşturulmuştur. Madde havuzunun oluşturulması sırasında, ayrıca turist rehberliği bölümünde derse giren akademisyenlerin ve ilgili bölümde öğrenim gören öğrencilerin turist rehberliği eğitimi kalitesi konusunda görüşlerini almak için yarı yapılandırılmış anket formu düzenlenmiştir. Anket formu literatürden elde edilen bilgiler ışığında 6 açık uçlu soru sorulmuştur. Uygulama Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği Bölümünde bulunan 8 akademisyene, 2 turist rehberine ve 133. sınıf öğrencisine uygulanmıştır. Bu uygulama sonucu toplam 160 ifadeden oluşan bir soru havuzu ortaya çıkmıştır. 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 geçilmiş; en uygun yöntemin Likert türü derecelendirme olmasına karar verilmiştir. Turist rehberliği eğitimi kalitesi ile ilgili maddeler Likert yöntemine uygun olarak ölçek maddeleri halinde yazılmıştır. Katılımcılar, her bir maddeye “(1) Hiç katılmıyorum”, “(2) Az katılıyorum”, “(3) Orta 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 eğitimi kalitesinin ölçülmesinde kullanılabilirliği konusunda uzman görüşüne başvurulmuştur. Anketler uzmanlara elden veya 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 uzmanından gelen geribildirimlere dayalı olarak yazım, noktalama, anlatım ve dil boyutlarında gerekli düzenlemeler yapılmış ve taslak ölçeğe son hali verilmiştir.

Çalışma Grubu

Taslak formu 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) ulaşılmaya çalışılmıştır. 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 çalışma grubuna uygulandıktan sonra, elde edilen veriler doğrultusunda geçerlik ve güvenirlik çalışmaları yapılmış ve ölçeğe son hali verilmiştir. Son aşamada oluşturulan ölçek 47 ifadeden oluşmuştur (Ek 1).

BULGULAR

Ölçeğin Yapı Geçerliliği

Ölçeğin yapı geçerliliğini ortaya koymak ve maddelerin faktör yüklerini belirlemek ve boyutlandırmak amacıyla faktör analizi yapılmıştır. Açımlayıcı Faktör Analizinde örneklem büyüklüğünün faktörleşmeye uygun olması gerekmektedir. Örneklem ne kadar büyük olursa parametreler o kadar doğru tahmin edilebilir (Özcan ve Balyer, 2012). Faktör analizine başlamadan önce verilerin örneklem büyüklüğünün faktör analizi için uygunluğunu ve yeterliğini saptamak üzere Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ve Barlett Sphericity (küresellik) testi yapılmıştır. 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 edilmiştir. Bartlett değerlerinin anlamlılığı, verilerin çok değişkenli normal dağılımdan geldikleri hipotezini destekler; eğer Barlett puanı 0.05'in altında ise veriler faktör analizi için uygundur demektir (Akgül ve Çevik, 2003). KMO ve Barlett testi sonuçları faktör analizi yapılabileceğini göstermektedir.

Tablo 1: KMO ve Barlett Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği Ölçümü	0.911
Yaklaşık Ki-kare	11432.936
Bartlett Küresellik Testi sd	1081
p	0.0000

Ölçeğin yapı geçerliliğine ilişkin kanıt elde etmek amacıyla Açımlayıcı Faktör Analizi (AFA) yapılmıştır. Faktör analizi aynı zamanda bir yapı geçerliği (construct validity) analizidir (Köymen, 1994). Kullanılacak 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 2).

Tablo 2: Ölçeğin Faktör Yük Değerleri

Madde	Initial	Faktör Yüğü	Madde	Initial	Faktör Yüğü
madde1	1,000	0,615	madde26	1,000	0,637
madde2	1,000	0,656	madde27	1,000	0,793
madde3	1,000	0,704	madde29	1,000	0,620
madde4	1,000	0,597	madde30	1,000	0,750
madde5	1,000	0,599	madde33	1,000	0,790
madde6	1,000	0,669	madde34	1,000	0,752
madde7	1,000	0,718	madde35	1,000	0,677
madde8	1,000	0,626	madde36	1,000	0,689
madde9	1,000	0,680	madde37	1,000	0,644
madde10	1,000	0,675	madde38	1,000	0,608
madde11	1,000	0,659	madde39	1,000	0,668
madde12	1,000	0,470	madde40	1,000	0,436
madde13	1,000	0,363	madde42	1,000	0,697
madde14	1,000	0,664	madde45	1,000	0,670
madde15	1,000	0,529	madde46	1,000	0,791
madde16	1,000	0,681	madde47	1,000	0,625
madde17	1,000	0,715	madde48	1,000	0,677
madde18	1,000	0,679	madde49	1,000	0,633
madde19	1,000	0,663	madde50	1,000	0,789
madde20	1,000	0,626	madde51	1,000	0,658
madde21	1,000	0,687	madde52	1,000	0,346
madde23	1,000	0,349	madde53	1,000	0,699
madde24	1,000	0,625	madde54	1,000	0,725
madde25	1,000	0,767			

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'ını, üçüncü faktör ise toplam varyansın %9,67'sini açıklamaktadır. Dördüncü faktör toplam varyansın %9,56'sını, beşinci faktör de %7,10'unu açıklamaktadır (Tablo 3).

Tablo 3: 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	0,993	2,113	66,770			
7	0,987	2,101	68,871			
8	0,857	1,824	70,694			
9	0,797	1,695	72,390			
10	0,708	1,507	73,896			
11	0,675	1,436	75,332			
12	0,662	1,409	76,741			
13	0,622	1,322	78,064			
14	0,607	1,292	79,356			
15	0,574	1,221	80,577			
16	0,559	1,189	81,766			
17	0,530	1,129	82,895			
18	0,502	1,067	83,962			
19	0,480	1,022	84,984			
20	0,459	0,976	85,961			
21	0,439	0,935	86,895			
22	0,420	0,894	87,790			
23	0,395	0,841	88,630			
24	0,374	0,796	89,426			
25	0,363	0,773	90,199			
26	0,350	0,746	90,945			
27	0,332	0,707	91,652			
28	0,322	0,684	92,336			
29	0,318	0,677	93,013			
30	0,299	0,636	93,648			
31	0,290	0,618	94,266			
32	0,281	0,598	94,864			
33	0,250	0,531	95,395			
34	0,240	0,510	95,905			
35	0,228	0,486	96,391			
36	0,213	0,454	96,845			
37	0,201	0,428	97,272			
38	0,195	0,414	97,686			
39	0,191	0,407	98,093			
40	0,164	0,349	98,442			
41	0,152	0,324	98,766			
42	0,139	0,296	99,061			
43	0,120	0,256	99,317			
44	0,111	0,237	99,554			
45	0,107	0,229	99,783			
46	0,056	0,120	99,903			
47	0,046	0,097	100,000			

Tablo 4: Döndürülmüş Bileşenler Matrisi Tablosu

	Bileşenler				
	1	2	3	4	5
madde17	0,822	0,127	0,139	-0,002	0,066
madde10	0,815	0,068	0,048	0,051	0,032
madde18	0,806	0,124	0,085	0,075	0,047
madde11	0,795	0,094	0,073	0,046	0,103
madde16	0,790	0,139	0,168	0,090	0,027
madde14	0,788	0,158	0,068	0,042	0,106
madde20	0,787	0,023	0,060	0,002	0,041
madde9	0,782	0,146	0,207	0,048	0,040
madde19	0,776	0,138	0,158	0,100	0,085
madde15	0,706	0,131	0,104	0,046	0,019
madde12	0,591	0,265	0,176	0,114	0,083
madde13	0,507	0,204	0,217	0,040	0,125
madde27	0,095	0,875	0,098	0,033	0,091
madde33	0,155	0,864	0,114	0,004	0,082
madde25	0,083	0,852	0,138	0,042	0,117
madde30	0,128	0,851	0,065	0,066	0,031
madde34	0,131	0,849	0,081	0,076	0,044
madde21	0,126	0,809	0,121	0,015	0,034
madde35	0,174	0,794	0,117	-0,027	0,035
madde24	0,035	0,780	0,121	0,007	0,020
madde26	0,328	0,674	0,204	0,107	0,151
madde29	0,317	0,664	0,221	0,075	0,156
madde23	0,304	0,434	0,022	0,109	0,235
madde50	0,145	0,097	0,854	0,160	0,064
madde46	0,195	0,162	0,851	0,050	0,014
madde54	0,102	0,112	0,826	0,067	0,123
madde53	0,117	0,100	0,821	0,021	-0,022
madde48	0,076	0,097	0,799	0,096	0,119
madde45	0,141	0,125	0,795	0,035	0,010
madde51	0,152	0,101	0,787	0,049	0,051
madde47	0,084	0,099	0,767	0,061	0,124
madde49	0,176	0,123	0,762	0,025	0,077
madde52	0,233	0,220	0,406	-0,026	0,279
madde7	0,071	0,120	0,117	0,828	-0,012
madde3	0,098	0,110	0,047	0,823	-0,051
madde6	0,011	-0,007	0,089	0,809	0,072
madde2	0,009	-0,041	0,038	0,801	0,104
madde8	0,020	0,095	0,055	0,782	-0,049
madde1	0,138	0,039	-0,007	0,770	-0,038
madde5	0,035	-0,007	0,040	0,769	0,067
madde4	0,112	0,028	0,080	0,759	0,042
madde42	-0,001	0,023	0,039	0,091	0,829
madde39	0,090	0,090	0,034	-0,008	0,807
madde36	0,123	0,129	0,095	0,054	0,803
madde37	0,071	0,061	0,038	-0,015	0,796
madde38	0,082	0,097	0,097	0,022	0,763
madde40	0,157	0,162	0,234	-0,022	0,574

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, Atar ve Çobanoğlu, 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 4), 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.

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 5). Elde edilen değerler, bu ölçeğin güvenilir bir ölçme aracı olduğunu göstermektedir.

Tablo 5: Faktörlerin İç Tutarlılık Güvenirliliği

Faktörler	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
Müfredat ve Öğretim Kalitesi	0,940	12
Akademik Personel Kalitesi	0,945	11
Yönetim ve Destek Hizmetleri	0,935	10
Öğretim Ortamı	0,919	8
Öğretim Sonucu Kazanımlar	0,866	6
Toplam	0,937	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 6).

Tablo 6: Faktörler Arası Korelasyon Sonuçları

		Müfredat Öğretim Kalitesi	Akademik Yönetim Personel Kalitesi	Yönetim Destek Hizmetleri	Öğretim Ortamı	Öğretim Sonucu Kazanımlar
Müfredat	Pearson Correlation	1	0,445**	0,370**	0,258**	0,228**
Öğretim	Sig. (2-tailed)		0,000	0,000	0,000	0,000
Kalitesi	N	305	305	305	305	305
Akademik	Pearson Correlation	0,445**	1	0,379**	0,152**	0,307**
Personel	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,008	0,000
Kalitesi	N	305	305	305	305	305
Yönetim	Pearson Correlation	0,370**	0,379**	1	0,161**	0,259**
Destek	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000		0,005	0,000
Hizmetleri	N	305	305	305	305	305
Öğretim	Pearson Correlation	0,258**	0,152**	0,161**	1	0,072
Ortamı	Sig. (2-tailed)	0,000	0,008	0,005		0,210
	N	305	305	305	305	305
Öğretim	Pearson Correlation	0,228**	0,307**	0,259**	0,072	1
Sonucu	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,210	
Kazanımlar	N	305	305	305	305	305

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

Tablo 6'ya bakıldığında öğretim ortamı ile öğretim sonucu kazanımlar boyutları dışında diğer faktörlerin birbiri ile anlamlı bir korelasyon içinde oldukları; en yüksek korelasyonun akademik personel kalitesi ile program kalitesi arasında olduğu ortaya çıkmıştır. Sonuçlar turist rehberliği öğretimi kalitesi ölçeğinin geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olduğunu göstermektedir.

SONUÇ ve ÖNERİLER

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. Yüksek kalitede verilen turist rehberliği öğretiminin, turist rehberi adaylarının ileriki meslek hayatlarında büyük etkisi olacağı aşikârdır. Bu nedenle yükseköğretim düzeyinde turist rehberliği öğretimi kalitesinin daha da artırılması gerekmektedir.

Yükseköğretimde kalite algısının sağlıklı ölçülebilmesi ancak öğretimin tüm boyutlarının ele alınması ile mümkün olabilecektir. Genel ifadeler içeren hizmet kalitesi ölçümü yapan ölçeklerle yükseköğretim turizm rehberliğine ait ölçülmek istenen alt boyutlara cevap alınmadığından anlamlı sonuçlara ulaşılamayacağı aşikârdır. Literatürdeki çalışmalar incelendiğinde turist rehberliği öğrencilerinin sahip olması gereken bilgi ve beceriler ile ilgili ve turist rehberliği bölümü öğrencilerinin görüşleri alınarak oluşturulmuş bir ölçeğin olmadığı belirlenmiştir. Bu nedenle lisans düzeyinde turist rehberliği öğretimi kalitesini öğrenci görüşlerine göre ölçmeyi amaçlayan bu ölçek geliştirilmiştir.

Bu çalışma kavramsal olarak alan yazına sağladığı değerinin haricinde, pratik bir öneme sahiptir. Bu çalışmada 5 boyut ve 47 ifade ile lisans düzeyinde turizm rehberliği öğretimi veren kurumların kalitesinin öğrenci görüşleriyle tespit etmek amacıyla kullanılacak turist rehberliği öğretimi kalitesi ölçeği geliştirilmiştir. Kullanılan boyutlar ve ifadeler, öğrencilerin kaliteyi hangi noktalarda eksik gördüklerini ortaya çıkarabilecek ve bu sayede lisans düzeyinde turist rehberliği öğretimi veren kurumlar, turist rehberi adaylarına bu ölçeği uygulayarak kurumlarını değerlendirebilecektir. Böylece ilgili kurumların kalite noktasında eksiklerini belirleyip, bu konuda iyileştirmeler yapmaları mümkün olabilecektir. Eksiklerin görülüp iyileştirilmeler yapılması, verilen öğretimin kalitesinin arttırılmasına yardımcı olabilecektir. Öğretim kalitesinin arttırılması, gelecekteki turist rehberlerinin performanslarını ve turistlere sunduğu hizmetin kalitesini de etkileyecektir. Ayrıca bu çalışma gelecekte yapılacak çalışmalarda ilgili ölçeğin kullanılması bakımından önem taşımaktadır.

KAYNAKLAR

- Abdullah, F. (2005). HEDPERF versus SERVPERF: The Quest for Ideal Measuring Instrument of Service Quality in Higher Education Sector, *Quality Assurance in Education*, 13(4): 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*, 30(6):569-581.
- Akgül, A. ve Çevik, O. (2003), *İstatistiksel Analiz Teknikleri*, Ankara: Emek Ofset.
- Ap, J. and Wong, K. K. (2001). Case Study on Tour Guiding: Professionalism, Issues and Problems, *Tourism Management*, 22: 551-563.
- Ayaz, N. ve Arakaya, A. (2017). Eğitim Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Öğrenci İşleri Birimi Örneği, *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1): 336-350.
- Bayrak, B. (2007). *Yükseköğretim Kurumlarından Beklenen Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalitesinin Algılanmasına Yönelik Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Büyüköztürk, Ş. (2002). Faktör Analizi: Temel Kavramlar ve Ölçek Geliştirmede Kullanımı, *Kuram Ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 32: 470-482.
- Cronin, J. J. and Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension, *Journal of Marketing*, 56(3): 55-68.
- Çımat, A. ve Bahar, O. (2003). Turizm Sektörünün Türkiye Ekonomisi İçindeki Yeri ve Önemi Üzerine Bir Değerlendirme, *Akdeniz İİBF Dergisi*, 6: 1-18.
- Dahles, H. (2002). The Politics of Tour Guiding Image Management in Indonesia, *Annals of Tourism Research*, 29(3): 783-800.
- DeVellis, R. F. (2003). *Scale Development: Theory and Applications*, London: Sage Publications.
- Dragut, B. M. (2011). Quality Management in Higher Education Services, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 15: 3366-3368.
- Eker, N. ve Zengin, B. (2016). Turist Rehberliği Eğitiminin Değerlendirilmesi: Profesyonel Turist Rehberliği Üzerine Bir Uygulama, *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 5(4): 65-74.
- Eraqi, M. I., (2006). Tourism Services Quality (TourServQual) in Egypt: The Viewpoints of External and Internal Customers, *Benchmarking: An International Journal*, 13(4): 469-492.

- Erdem, C. (2018). *Öğretmen Adayları İçin Medya Okuryazarlığı Dersi Öğretim Programı Tasarısı*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Ergün, B. (2013). *Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Verilen Kurumlardaki Hizmet Kalitesine Yönelik Bir Değerlendirme*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyonkarahisar.
- Field, A. P. (2009). *Discovering statistics using SPSS*, London: Sage Publications.
- Fitzsimmons, J. A. and Fitzsimmons, M. J. (2011). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*, New York: McGraw-Hill.
- Gencel, U. (2001). Yükseköğretim Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Akreditasyon, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(3): 164-218.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications, *European Journal of Marketing*, 18(4): 36-44.
- Güzel, N. G. (2006). *Yüksek Öğretimde Turizm Eğitimi ve Hizmet Kalitesi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Horng, J.S., Teng, C.C. and Baum, T. (2009). Evaluating the Quality of Undergraduate Hospitality, Tourism and Leisure Programmes, *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 8(1): 37-54.
- Hu, W. (2007). *Tour Guides and Sustainable Development: The Case of Hainan, China*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, University of Waterloo, Waterloo, Kanada.
- Huang, Y. (2011). Chinese Tour Guides' Strategies in Intercultural Communication—Implications for Language Teaching and Tourism Education, *Journal of Language Teaching and Research*, 2(1): 146-150.
- Huet, I., Figueiredo, C., Abreu, O., Oliveira, J. M., Costa, N. and 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*, 29: 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*, 1: 102-119.
- Karaman, H., Atar, B. Çobanoğlu Aktan, D. (2017). Açımlayıcı Faktör Analizinde Kullanılan Faktör Çıkartma Yöntemlerinin Karşılaştırılması, *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 37(3): 1173-1193.
- Koroğlu, 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*, 8(4): 69-80.
- 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*, 2(2): 40-56.
- 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*, 4(2): 103-113.
- Maksüdünov, A., Çavuş, Ş. ve Eleren, A. (2016). Yüksek Öğretimde Öğrencilerin Hizmet Kalitesine Yönelik Algılamaları, *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5(4): 65-76.

- 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*, 8(2): 17-38.
- Özcan, K. ve Balyer, A. 2012, Öğretim Elemanları Etik Davranışları Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması, *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 510: 345-376.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1985), A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, *Journal of Marketing*, 49: 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality, *Journal of Retailing*, 64: 12-37.
- Rahman, S. (2012). *Flourishing Service and Quality in Tourism Education*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Centria University of Applied Science, Kokkola, Finlandiya.
- Ramsden, P. (1991). A Performance Indicator of Teaching Quality in Higher Education: The Course Experience Questionnaire, *Studies in Higher Education*, 16(2): 129-150.
- Sakarya, M. C. (2006). *Yükseköğretimde Öğrenciye Yönelik Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Senthilkumar, N. and Arulraj, A. (2011). SQM-HEI – Determination of Service Quality Measurement of Higher Education in India, *Journal of Modelling in Management*, 6(1): 60-78.
- Serin, H ve Aytekin, A. (2009). Yükseköğretimde Toplam Kalite Yönetimi, *Bartın Orman Fakültesi Dergisi*, 11(15): 83-93.
- Şencan, H. (2005). *Sosyal ve davranışsal ölçümlerde güvenilirlik ve geçerlik*, Ankara: Seçkin.
- 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*, 8: 167-181.
- Tabachnick, B. G. and Fidell, L. S. (2007). *Using multivariate statistics*, Boston: Pearson.
- 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*, 7: 203-224.
- Tavşancıl, E. (2006). *Tutumların ölçülmesi ve SPSS ile veri analizi*, Ankara: Nobel.
- Tayyar, N. ve Dilşeker, F. (2012). Devlet Üniversitelerinde Hizmet Kalitesi ve İmajın Öğrenci Memnuniyetine Etkisi, *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 28: 194-203.
- Tekindal, S. (2009). *Duygusal özelliklerin ölçülmesi için araç oluşturma*, Ankara: Pegem Akademi.
- Temizkan, S. P. (2010). *Profesyonel Turist Rehberlerinin Turizm Pazarlamasındaki Rolüne Etkisi Açısından Hizmet İçi Eğitim Seminerleri*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- WFTGA (2018). *What is a Tourist Guide*, World Federation of Tourist Guide Associations, (Çevrimiçi) <http://www.wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide>. [Erişim Tarihi: 06.04.2018].
- World Tourism Organization (2020). *Compendium of Tourism Statistics, Data 201 – 2018, 2020 Edition*, Madrid: UNWTO.
- Yaşar, M. 2014, İstatistiğe Yönelik Tutum Ölçeği: Geçerlilik ve Güvenirlik Çalışması, *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 36(2): 59-75.

Yenişınar, U. ve Zorkirişci, A. (2013). Türkiye ve Avrupa Birliği Ülkelerinde Turist Rehberliği Eğitimi, *Cağ University Journal of Social Sciences*, 10(2): 111-136.

EKLER

Ek 1: Turist Rehberliği Öğretimi Ölçeği

Boyutlar: 1-8: Müfredat ve Öğretim Kalitesi 9-20: Akademik Personel Kalitesi 21-31: Yönetim ve Destek Hizmetleri 32-37: Öğretim Ortamı 38-47: Öğretim Sonucu Kazanımlar	1=Hiç katılmıyorum 2=Az katılıyorum 3=Orta katılıyorum 4=Çok katılıyorum 5=Tamamen katılıyorum				
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 öğretimi, 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 donanuma 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 anlaşılırdır.	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