



2025

Turizm Fakültesi

Öğrenci Memnuniyet

Anketi Raporu

Hazırlayan;

Kalite Koordinatörlüğü

İçindekiler

Önsöz	1
Ölçek ve Değerlendirme Kriterleri	2
Genel Çıktılar	3
Güçlü Yönler	5
Gelişmeye Açık Yönler	6
Stratejik Öneriler	7
Sonuç ve Öneriler	8

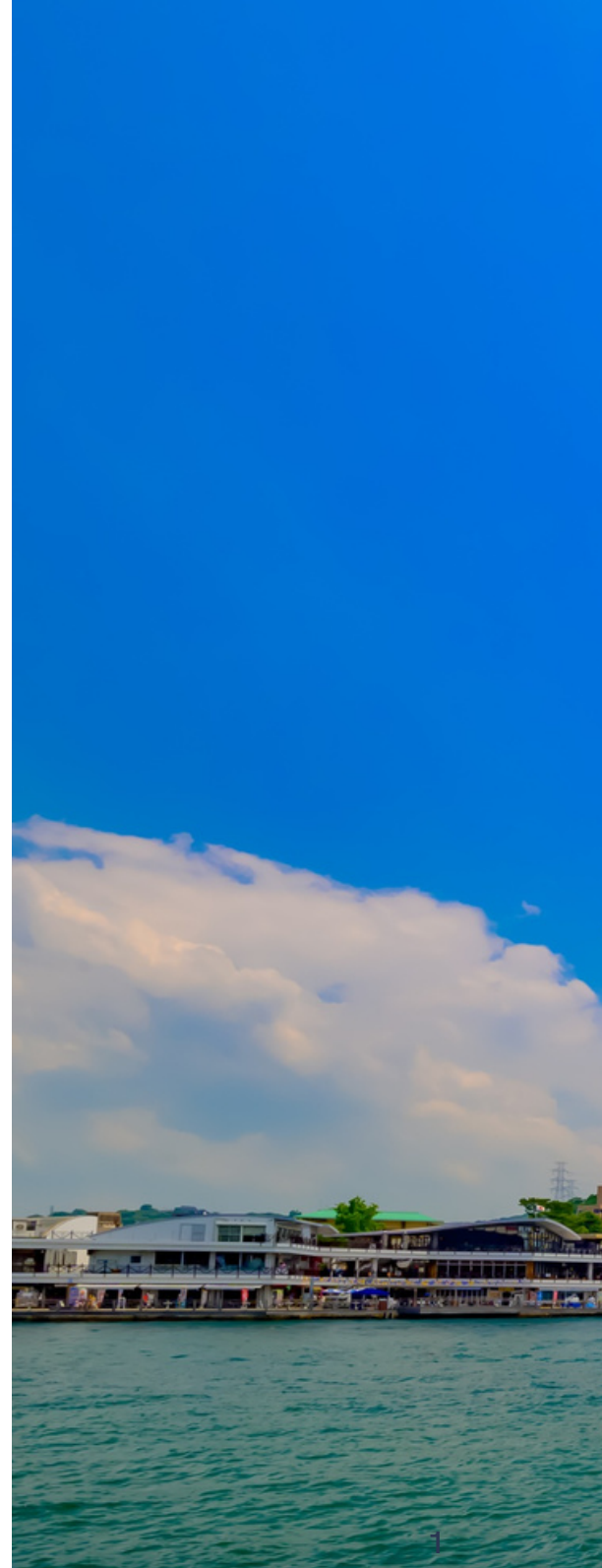
ÖNSÖZ

Kalite Koordinatörlüğü

Bu rapor, fakültemizin köklü akademik mirasını geleceğe taşıyan eğitim süreçlerinin niteliğini, kampüs yaşamının sunduğu olanakları ve kurumsal iklimin öğrencilerimiz nezdindeki algısını kapsamlı bir şekilde değerlendirmek amacıyla hazırlanmıştır. Akademik başarının, yalnızca ders içi öğretim faaliyetleriyle değil; bu faaliyetleri destekleyen fiziksel altyapı, dijital yetkinlik ve sağlıklı iletişim kültürüyle bir bütün olduğu gerçeğinden hareketle hazırlanan bu çalışmada; eğitim kalitesi, altyapı olanakları, kurumsal yaklaşım ve iletişim gibi temel boyutlar titizlikle analiz edilmiştir. Elde edilen verilerin, eğitim hizmet kalitemizi artırmaya yönelik stratejik kararlara ışık tutması ve öğrenci merkezli yönetim anlayışımızı pekiştiren bir rehber niteliği taşıması hedeflenmektedir.

Bu çalışmanın hayata geçirilmesi sürecinde; kalite süreçlerini ve kurumsal gelişimi merkeze alan vizyonlarıyla bizlere destek olan Üst Yönetimimize teşekkürlerimizi sunarız. Fakültemizin varlık sebebi olan, eğitim yolculuğumuzun en önemli paydaşı olarak kıymetli zamanlarını ayırıp samimi görüşlerini bizlerle paylaşan tüm sevgili öğrencilerimize minnettarız. Onların sağladığı geri bildirimler, daha nitelikli, katılımcı ve huzurlu bir eğitim ortamı inşa etme yolunda en değerli pusulamız olmuştur.

Son olarak, verilerin toplanması, analiz edilmesi ve raporun hazırlanması süreçlerinde büyük bir özveriyle çalışan hazırlık ekibine kıymetli katkılarından dolayı teşekkür ederiz. Bu raporun, kurum içi kalite kültürünü güçlendirmesini ve sürdürülebilir eğitim hedeflerimize katkı sunmasını temenni ederiz.



Ölçek ve Değerlendirme Kriterleri

Bu araştırmada, öğrencilerin memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla 5'li Likert tipi ölçek kullanılmış; elde edilen veriler 100'lük sisteme dönüştürülerek standardize edilmiştir.

Öğrenci memnuniyet haritasının yorumlanmasında aşağıdaki renk ve puan aralıkları referans alınmıştır:

Yeşil Alanlar: %70 ve üzeri skora sahip, öğrencilerin genel olarak memnun olduğu ve kurumun beklentileri karşıladığı 'Pozitif Algı Bölgeleri'ni,

Sarı Alanlar: %60 - %69 aralığındaki, 'orta düzey' memnuniyeti ifade eden ve iyileştirilmesi gereken 'Potansiyel Gelişim Alanları'nı,

Turuncu Alanlar: %60'ın altında kalan, öğrencilerin memnuniyetsizliğini gösteren ve öncelikli aksiyon alınması gereken 'Kritik Müdahale Bölgeleri'ni temsil etmektedir.



Genel Çıktılar

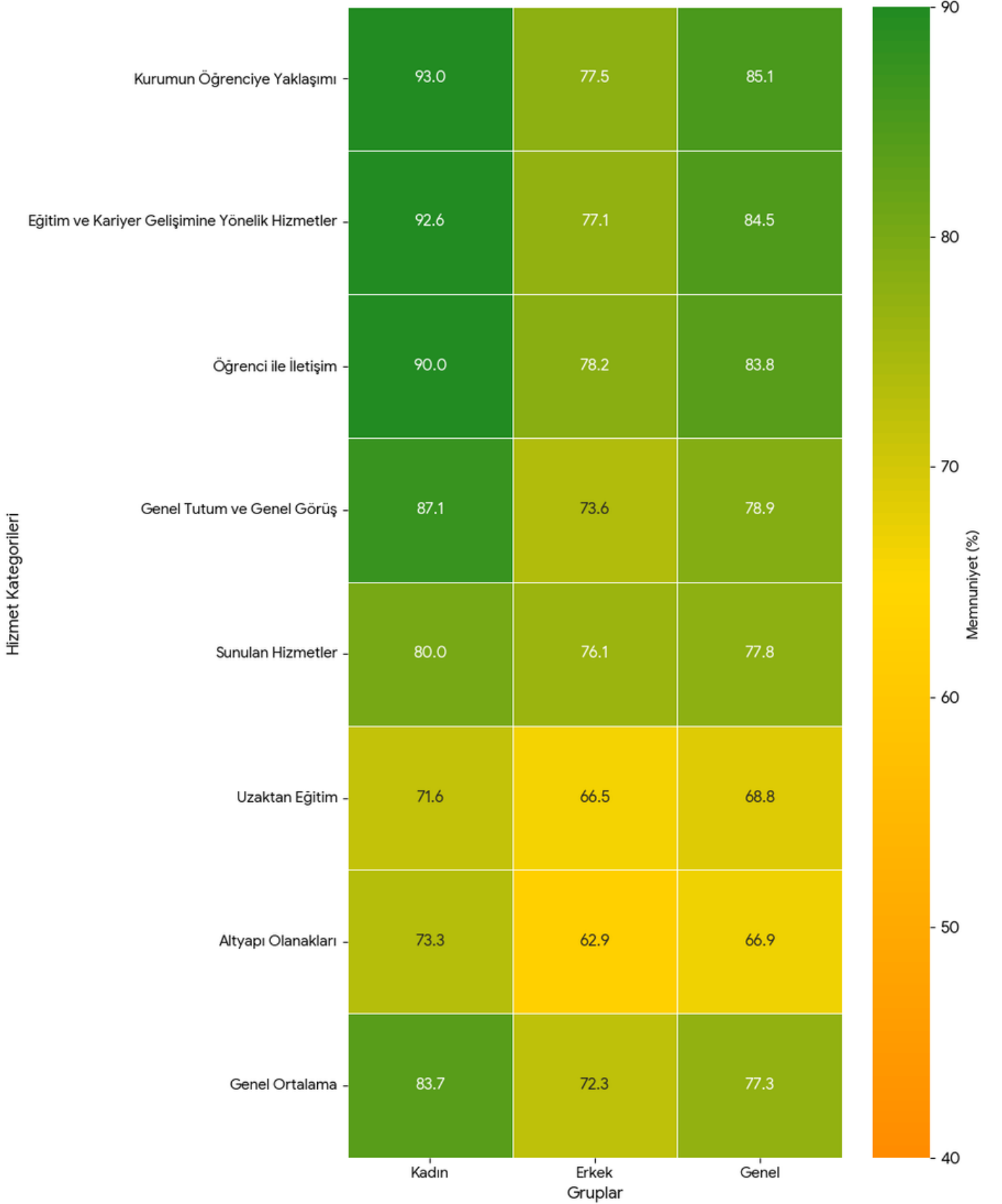
Turizm Fakültesi öğrenci memnuniyet matrisi analiz edildiğinde; kurumun "hizmet sektörü"nün doğasına uygun olarak, insani ilişkilerde ve eğitim kalitesinde "Mükemmeliyet" seviyesini yakaladığı, üniversitenin en prestijli ve öğrenci odaklı fakültelerinden biri olduğu görülmektedir. Fakültenin genel memnuniyet ortalaması %77.3 olarak ölçülmüştür. Bu skor, Turizm Fakültesi'ni "Yeşil Bölge"nin en güçlü temsilcilerinden biri yapmaktadır. Elde edilen bulgular, fakültenin başarısının tesadüf olmadığını kanıtlamaktadır:

İletişim ve Yaklaşımda Zirve: Tablonun en çarpıcı verisi, %85.1 ile 'Kurumun Öğrenciye Yaklaşımı' ve %83.8 ile 'Öğrenci ile İletişim' boyutlarının zirvede yer almasıdır. Bu oranlar, fakültede hiyerarşiden tamamen arınmış, öğrenciye "geleceğin meslektaşı" gözüyle bakan, son derece profesyonel ve sıcak bir akademik iklimin hakim olduğunu göstermektedir.

Mesleki Eğitime Tam Güven: 'Eğitim ve Kariyer Gelişimine Yönelik Hizmetler' boyutu %84.5 memnuniyet oranıyla akademik kalitenin tescili niteliğindedir. Öğrenciler, aldıkları teorik ve pratik eğitimin, staj imkanlarının ve sektörel yönlendirmelerin kariyerleri için son derece yeterli olduğuna inanmaktadır.

Cinsiyet Değişkeni: Fakültede her iki cinsiyet grubu da memnun olmakla birlikte, kadın öğrencilerin memnuniyeti %83.7 gibi rekor bir seviyededir. Özellikle 'İletişim' boyutunda kadın öğrencilerin %90.0 oranında memnuniyet bildirmesi, fakültenin kadın öğrencilere sunduğu güvenli ve destekleyici ortamın kusursuzluğunu kanıtlamaktadır. Erkek öğrenciler de %72.3 ile genel ortalamanın üzerinde, pozitif bir algıya sahiptir.

Turizm Fakültesi
Cinsiyet ve Genel Bazlı Memnuniyet Isı Haritası



Güçlü Yönler

Turizm Fakültesi memnuniyet matrisi incelendiğinde; kurumun hizmet sektörünün gerektirdiği iletişim becerilerini ve insani yaklaşımı akademik kültüre mükemmel bir şekilde entegre ettiği, kurumsal aidiyetin ve mesleki güvenin zirvede olduğu bir başarı tablosu gözlemlenmektedir:

İnsan İlişkilerinde Mükemmeliyet Standardı: Fakültenin tartışmasız en güçlü kası, %85.1 ile 'Kurumun Öğrenciye Yaklaşımı' ve %83.8 ile 'Öğrenci ile İletişim' boyutlarıdır. Bu oranlar, fakültede hiyerarşinin soğukluğundan uzak, öğrenciye değer veren, çözüm odaklı ve profesyonel bir "İletişim Kültürü"nün yerleştiğini kanıtlamaktadır. Öğrenciler, akademik kadroyu sadece hoca olarak değil, geleceğin mentoru olarak görmektedir.

Mesleki Eğitime Duyulan Tam Güven: 'Eğitim ve Kariyer Gelişimine Yönelik Hizmetler' boyutu %84.5 memnuniyet oranıyla "Yeşil Bölge"nin zirvesindedir. Bu veri; müfredatın güncelliğinin, staj imkanlarının ve sektörel işbirliklerinin öğrenciler tarafından son derece yeterli bulunduğunu; fakültenin "teoriyi pratiğe dökme" konusunda rüştünü ispatladığını göstermektedir.

Kadın Öğrenciler İçin Güvenli Liman: Fakülte, özellikle kadın öğrenciler için %90.0'a ulaşan iletişim memnuniyetiyle (Genel Ort: %83.7) kusursuz bir deneyim sunmaktadır. Bu veri, fakültenin kadın öğrencilere sağladığı akademik ve sosyal ortamın güvenli, destekleyici ve motive edici olduğunu; cinsiyet eşitliği ve kapsayıcılık konusunda örnek bir model oluşturduğunu doğrulamaktadır.



Gelişmeye Açık Yönler

Fakültenin memnuniyet matrisi incelendiğinde; eğitim ve iletişimdeki "Mükemmeliyet" seviyesinin (%85 bandı), fiziksel imkanlar söz konusu olduğunda "Standart" seviyesine (%67 bandı) gerilediği ve iki alan arasında yaklaşık 18 puanlık bir kalite makası olduğu görülmektedir. Fakülteyi "Kusursuz" olmaktan alıkoyan temel faktörler şunlardır:

Hizmet ve Mekan Arasındaki Asimetri: Fakültenin en belirgin gelişim alanı, genel ortalamanın belirgin şekilde gerisinde kalan %66.9 ile 'Altyapı Olanakları' boyutudur. Öğrenciler, akademik kadronun ilgisinden ve eğitimin içeriğinden son derece memnun olsalar da; eğitimin verildiği fiziksel ortamı (uygulama alanları, derslik konforu, sosyal donatı vb.) aynı kalitede bulmamaktadır.

Erkek Öğrencilerin Fiziksel Beklentisi: Genel memnuniyetteki yüksek seyre rağmen, altyapı konusunda erkek öğrencilerin memnuniyeti %62.9 seviyesine gerilemektedir. Kadın öğrencilerin altyapıdan %73.3 oranında memnun olduğu bir ortamda, erkek öğrencilerin fiziksel koşulları (spor alanları, teknolojik donanım veya kampüs imkanları) daha yetersiz bulması; iyileştirme çalışmalarında bu grubun beklentilerinin de dikkate alınması gerektiğini göstermektedir.

Dijital Eğitimde Göreli Düşüş: Her ne kadar %68.8 ile kabul edilebilir bir oranda olsa da, 'Uzaktan Eğitim' boyutu; fakültenin %85'lere ulaşan yüz yüze iletişim başarısının gerisinde kalmıştır. Turizm gibi "dokunarak ve yaşayarak" öğrenilen bir alanda, dijital materyallerin zenginleştirilmesi ve simülasyon tabanlı içeriklerin artırılması, bu alanı da fakülte standartlarına taşıyacaktır.



Stratejik Öneriler

Kısa Vadeli Stratejiler

Uygulama Alanlarının Optimizasyonu: Mevcut uygulama oteli, mutfak veya laboratuvar alanlarının teknik bakımlarının yapılması ve ekipman eksikliklerinin giderilmesi; eğitimin "pratik" ayağını güçlendirecek ve altyapı memnuniyetini hızla yukarı çekecektir.

Dijital İçerik Zenginleştirme: Uzaktan eğitim memnuniyetini (%68.8) fakülte standartlarına (%77+) çekmek için; teorik derslerin dijital materyalleri (video, vaka analizi vb.) zenginleştirilmeli, öğrencilerin sisteme erişim kolaylığı artırılmalıdır.

Uzun Vadeli Stratejiler

Sektörel Entegrasyonun Mekanlaşması: Sektör temsilcilerinin ve öğrencilerin bir araya gelebileceği, kariyer fuarlarının veya tadım etkinliklerinin düzenlenebileceği çok amaçlı salonlar fakülteye kazandırılmalıdır. Bu adım, hem eğitimi hem de "Kurumsal İtibar"ı güçlendirecektir.

Uluslararası Akreditasyon Odaklı Altyapı: Eğitim kalitesindeki başarının (%84.5) uluslararası arenada tescillenmesi için, fiziksel altyapının da uluslararası akreditasyon standartlarına (erişilebilirlik, teknolojik donanım vb.) uygun hale getirilmesi stratejik bir zorunluluktur.



Sonuç ve Öneriler

Turizm Fakültesi memnuniyet matrisi bütüncül olarak değerlendirildiğinde; kurumun %85.1 seviyesindeki "Kurumsal Yaklaşım" ve %84.5 düzeyindeki "Eğitim Kalitesi" skorlarıyla üniversitenin en prestijli ve öğrenci odaklı birimlerinden biri olduğu görülmektedir. Veriler açıkça göstermektedir ki; Turizm Fakültesi, sadece akademik bilgi aktaran bir kurum değil, aynı zamanda sektörel kültürü ve profesyonel iletişim becerilerini öğrencilerine kazandıran bir "Kariyer Merkezi" hüviyetindedir. Özellikle kadın öğrencilerin %90'a varan iletişim memnuniyeti, fakültenin güven ve aidiyet inşasındaki ustalığını kanıtlamaktadır.

Ancak, insani ve akademik süreçlerde yakalanan bu "Mükemmeliyet" seviyesi ile fiziksel altyapı standartları arasında dikkat çekici bir kalite asimetrisi oluşmuştur. Hizmet kalitesinin zirvede olduğu (%85) bir iklimde, altyapı memnuniyetinin %66.9 (erkek öğrencilerde %62.9) seviyesine gerilemesi; fakültenin sahip olduğu güçlü "insan kaynağının", mevcut "mekansal olanaklar" tarafından yeterince desteklenemediğini göstermektedir.

Öğrenciler, aldıkları eğitimi "Beş Yıldızlı", ancak eğitim aldıkları fiziksel ortamı "Standart" olarak değerlendirmektedir.

Sonuç olarak; Turizm Fakültesi'nin gelecek vizyonu; insan ilişkilerinde ve mesleki eğitimde yakaladığı "Marka Değerini", fiziksel altyapı modernizasyonu ve dijital içerik zenginleştirmesi ile bütünleştirmek olmalıdır.

