



**ORTAÖĞRETİM MESLEKİ EĞİTİMİ MUHASEBE VE FİNANSMAN
ALANINDA İŞLETMELERDE BECERİ EĞİTİMİ UYGULAMALARININ
HİZMET KALİTESİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

(Yüksek Lisans Tezi)

Feride SAVAŞ

Kütahya - 2018

T.C.
DUMLUPINAR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İşletme Ana Bilim Dalı

Yüksek Lisans Tezi

**ORTAÖĞRETİM MESLEKİ EĞİTİMİ MUHASEBE VE
FİNANSMAN ALANINDA İŞLETMELERDE BECERİ EĞİTİMİ
UYGULAMALARININ HİZMET KALİTESİ ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA**

Danışman
Prof. Dr. Şerafettin SEVİM

Hazırlayan:
Feride SAVAŞ

Kütahya - 2018

Kabul ve Onay

Feride SAVAŞ'ın hazırladığı “Ortaöğretim Mesleki Eğitimi Muhasebe ve Finansman Alanında İşletmelerde Beceri Eğitimi Uygulamalarının Hizmet Kalitesi Üzerine Bir Araştırma” başlıklı Yüksek Lisans tez çalışması, jüri tarafından lisansüstü yönetmeliğinin ilgili maddelerine göre değerlendirilip oybirliği / oyçokluğu ile kabul edilmiştir.

...../...../2018

Tez Jürisi	İmza	
	Kabul	Red
Prof. Dr. Şerafettin SEVİM (Danışman)		
Prof. Dr. Orhan ELMACI		
Doç. Dr. Tunga BOZDOĞAN		

Doç. Dr. Ayhan KAHRAMAN
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

Yemin Metni

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum “Ortaöğretim Mesleki Eğitimi Muhasebe ve Finansman Alanında İşletmelerde Beceri Eğitimi Uygulamalarının Hizmet Kalitesi Üzerine Bir Araştırma” adlı çalışmamın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım kaynakların kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

...../...../2018

Feride SAVAŞ



Özgeçmiş

03.08.1980 tarihinde Eskişehir’de doğdu. Eğitim hayatına Mehmet Aziz Bolel İlköğretim Okulunda başladı. Lise eğitimini Eskişehir Ticaret Meslek Lisesinde tamamladıktan sonra 1998 yılında Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Muhasebe ve Finansman Öğretmenliği bölümünde lisans eğitimine başladı ve 2002 yılında tamamladıktan sonra öğretmenliğe ilk ataması Kütahya Emet ilçesi Çok Programlı Lisesine oldu. 2005 ve 2014 yılları arasında öğretmenlik hayatına İstanbul’da devam ederek 2014 yılında Kütahya Germiyan Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesine tayin oldu. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalında Yüksek Lisansa 2014 yılında başladı. Halen Kütahya Germiyan Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesinde öğretmen olarak çalışmaktadır.

ÖZET

ORTAÖĞRETİM MESLEKİ EĞİTİMİ MUHASEBE VE FİNANSMAN ALANINDA İŞLETMELERDE BECERİ EĞİTİMİ UYGULAMALARININ HİZMET KALİTESİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

SAVAŞ, Feride

Yüksek Lisans Tezi, İşletme Ana Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Şerafettin SEVİM

Nisan, 2018, 109 sayfa

Türkiye’de ortaöğretim mesleki eğitiminde kalite sorunlarının giderilmesi ve yaygınlaştırılma çabaları devam etmektedir. Bu çabalara destek olunabilmesi için ortaöğretimde, muhasebe ve finansman alanında okuyan 12. Sınıf öğrencilerinin işletmelerde beceri eğitimi hizmet kalitesine yönelik olarak öğrenci odaklı beklentilerinin ve algılarının ölçülmesi amaçlanmıştır. Öncelikle öğrencilerin beklentileri, SERVQUAL Yöntemiyle beklenti ifadeleri kullanılarak tespit edilmiştir. Eğitim sona erdiğinde aynı ifadeler kullanılarak, aynı öğrencilerin algıları belirlenmiştir. İşletmelerde beceri eğitiminin öznesi ve müşterisi konumundaki öğrencilerin, hizmet kalitesinden beklenti ve algılarının karşılanıp karşılanmadığı tespit edilmiştir.

Çalışma, İstanbul’da üç, Eskişehir ve Kütahya’da birer okulda olmak üzere toplam beş mesleki ve teknik Anadolu lisesinde, muhasebe ve finansman alanında 12. Sınıfta işletmelerde beceri eğitimi alan 426 öğrencinin katılımıyla gerçekleşmiştir. Ayrıca katılımcıların demografik özelliklerinin beceri eğitimi hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarında anlamlı farklılık oluşturup oluşturmadığını tespit etmek için ANOVA testi yapılmıştır.

Yapılan analizler sonucunda, öğrencilerin staj yeri (beceri eğitimi aldıkları kurum), eğitim bölgesi ve mesleki lisesi tercih sebebi değişkenlerinde beklenti boyutlarında anlamlı farklılıklar bulunmazken, hizmet kalitesi algı boyutlarında anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: Mesleki Eğitim, İşletmelerde Beceri Eğitimi, Muhasebe ve Finansman, Hizmet Kalitesi, Beklenti ve Algı, SERVQUAL Yöntemi

ABSTRACT

A RESEARCH ON SERVICE QUALITY OF SKILLS TRAINING APPLICATIONS IN BUSINESSES IN ACCOUNTING AND FINANCE IN SECONDARY EDUCATION VOCATIONAL EDUCATION

SAVAŞ, Feride

M.A. Thesis, Department of Business Administration

Supervisor: Professor Doctor Şerafettin SEVİM

April, 2018, 109 pages

Elimination of quality problems in secondary vocational education in Turkey and dissemination efforts are continuing. In order to support this struggle, it is aimed to measure the student-focused expectations and perceptions of 12th grade students who study in accounting and finance in secondary education in terms of skill training service quality in business. Firstly, expectations of the students were determined by using SERVQUAL method. By the end of the training, the same students' perceptions were determined using the same expressions. It has been determined that the expectations and perceptions from the quality of service of the students who are as the subject and as the client of the skills training in the business.

The research was conducted with the participation of 426 students who received skills training in the 12th class business. The research was carried out in a total of five Vocational and Technical Anatolian High Schools, three in Istanbul, one in Eskişehir and one in Kütahya. An ANOVA test was also conducted to determine whether participants' demographics differed significantly in their perceptions and expectations of skills training service quality.

As a result of the analyzes, significant differences were found in the quality of service perception dimensions, while there were no significant differences in expectation dimensions of the students' internship place (training institution), education district and vocational high school preference variables.

Keywords: Vocational Education, Skill Training in Businesses, Accounting and Finance, Service Quality, Expectation and Perception, SERVQUAL Method

İÇİNDEKİLER

Sayfa

ÖZET.....	v
ABSTRACT	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xii
KISALTMALAR.....	xiii
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜRKİYE’DE MESLEKİ EĞİTİM SİSTEMİYLE İŞLETMELERDE BECERİ EĞİTİMİNE YÖNELİK TEMEL BİLGİLER VE ÇAĞDAŞ GEREKLİLİKLER

1.1. TÜRKİYE’DE ORTAÖĞRETİM MESLEKİ EĞİTİM SİSTEMİ VE İŞLETMELERDE BECERİ EĞİTİMİ UYGULAMALARI.....	5
1.1.1. Türkiye’de Ortaöğretimde Mesleki Eğitimin Yapısı.....	5
1.1.1.1. Mesleki Eğitimin Önemi	5
1.1.1.2. Mesleki Eğitimin Amacı.....	6
1.1.1.3. Mesleki Eğitimin Tercih Süreci.....	7
1.1.1.4. Mesleki Eğitimin Yönetim Yapısı.....	8
1.1.2. Türkiye’de Ortaöğretim Mesleki Eğitiminde İşletmelerde Beceri Eğitimi.....	10
1.1.2.1. Mesleki Eğitimde İşletmelerde Beceri Eğitimi Uygulamalarının Yeri.....	10
1.1.2.2. Mesleki Eğitimde İşletmelerde Beceri Eğitimi Uygulamalarına İlişkin Yasal Hükümler	11
1.1.2.3. Mesleki Eğitimde İşletmelerde Beceri Eğitimi Uygulamaları Süreci.....	12
1.1.2.3.1. İşletmelerin Belirlenmesi	12
1.1.2.3.2. İşletme Belirleme Komisyonlarının Kuruluşu	13
1.1.2.3.3. İşletme Belirleme Komisyonlarının Görevleri.....	13
1.1.2.3.4. İşletmelerde Beceri Eğitiminde Sözleşme Hazırlama.....	13
1.1.2.3.5. İşletmelerde Beceri Eğitiminde Sigortalının Tescili	14
1.1.2.3.6. İşletmelerde Beceri Eğitiminde İş Dosyası Tutma.....	14
1.1.2.3.7. İşletmelerde Beceri Eğitiminde Başarının Değerlendirilmesi	14
1.1.2.4. Mesleki Eğitimde İşletmelerde Beceri Eğitimi Uygulamalarında Görev ve Sorumluluklar	14
1.1.2.4.1. Beceri Eğitiminde İşletmelerin Görev ve Sorumlulukları	14
1.1.2.4.2. Beceri Eğitiminde Görev Alacak Eğitici Personelin Görev ve Sorumlulukları	15
1.1.2.4.3. Beceri Eğitiminde Okul Müdürünün Görev ve Sorumlulukları	16

1.1.2.4.4. Beceri Eğitiminde Koordinatör Müdür Yardımcısının Görev ve Sorumlulukları	16
1.1.2.4.5. Beceri Eğitimde Koordinatör Öğretmenin Görev ve Sorumlulukları	17
1.1.2.4.6. Beceri Eğitiminde Öğrencinin Görev ve Sorumlulukları.....	17

1.2. ORTAÖĞRETİMDE MESLEKİ EĞİTİM PROGRAMLARI VE İŞLETMELERDE BECERİ EĞİTİMİ UYGULAMALARININ ÇAĞDAŞ YAPISI VE GEREKLİLİKLER..... 18

1.2.1. Mesleki Eğitimde Gelişmiş Sayılan Ülkelerdeki Uygulamalar.....	18
1.2.1.1. ABD Mesleki Eğitim Programları ve İşletmelerde Beceri Eğitimi Uygulamaları	18
1.2.1.2. Japonya Mesleki Eğitim Programları ve İşletmelerde Beceri Eğitimi Uygulamaları	19
1.2.1.3. İngiltere Mesleki Eğitim Programları ve İşletmelerde Beceri Eğitimi Uygulamaları	20
1.2.1.4. Almanya Mesleki Eğitim Programları ve İşletmelerde Beceri Eğitimi Uygulamaları	21
1.2.1.5. Fransa Mesleki Eğitim Programları ve İşletmelerde Beceri Eğitimi Uygulamaları	22
1.2.2. Ortaöğretim Mesleki Eğitiminde İşletmelerde Beceri Eğitimi Uygulamalarının Çağdaş Gereklilikleri	22

İKİNCİ BÖLÜM

HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜM YÖNTEMLERİ VE İŞLETMELERDE BECERİ EĞİTİMİ HİZMETLERİNE UYARLANMASI

2.1. HİZMET KALİTESİYLE İLGİLİ TEMEL KAVRAMLAR VE EĞİTİM HİZMETLERİNDE KALİTE..... 26

2.1.1. Hizmet Kavramı	26
2.1.2. Hizmetin Özellikleri	27
2.1.3. Kalite Kavramı	28
2.1.4. Hizmet Kalitesi Kavramı	29
2.1.5. Hizmet Kalitesi Türleri	30
2.1.5.1. Beklenen Hizmet Kalitesi	30
2.1.5.2. Algılanan Hizmet Kalitesi	30
2.1.6. Eğitim Hizmetlerinde Kalite	32

2.2. HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜM MODELLERİ VE BOYUTLARININ İŞLETMELERDE BECERİ EĞİTİMİ HİZMETLERİNE UYARLANMASI 33

2.2.1. Hizmet Kalitesinin Boyutları	33
2.2.2. Hizmet Kalitesinin Ölçüm Modelleri	37
2.2.2.1. Algılanan Hizmet Kalitesi (GRÖNROOS) Modeli	38
2.2.2.2. 4Q Hizmet Kalitesi (GUMMESSON) Modeli	39

2.2.2.3. Sentezlenmiş Kalite (GRÖNROSS ve GUMMESSON) Modeli	40
2.2.2.4. Lehtinen & Lehtinen'in Hizmet Kalitesi Modeli	41
2.2.2.5. Normann Hizmet Kalitesi Modeli	42
2.2.2.6. Sasser, Olsen ve Wyckoff' un Hizmet Kalitesi Modeli.....	42
2.2.2.7. SERVPERF (Cronin ve Taylor) Hizmet Kalitesi Modeli	43
2.2.2.8. SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml ve Berry) Hizmet Kalitesi Modeli	43
2.2.2.8.1. Boşluk Modeli	43
2.2.2.8.2. SERVQUAL Ölçeği	48
2.2.3. Hizmet Kalitesi Boyutlarının İşletmelerde Beceri Eğitimi Hizmetlerine Uyarlanması	53

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ORTAÖĞRETİM MESLEKİ EĞİTİMİ MUHASEBE VE FİNANSMAN ALANINDA İŞLETMELERDE BECERİ EĞİTİMİ UYGULAMALARI HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

3.1. ARAŞTIRMA HAKKINDA	56
3.1.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı.....	56
3.1.2. Araştırmanın Önemi	57
3.1.3. Araştırmanın Metodolojisi.....	57
3.1.3.1. Ana Kütle ve Örnek Kütlenin Seçimi	57
3.1.3.2. Araştırmanın Kısıtlamaları	59
3.1.3.3. Araştırma Yöntemi	59
3.1.3.4. Araştırmanın Veri Toplama Aracı	59
3.1.3.5. Veri Toplama Aracının Uygulanması.....	63
3.1.3.6. Veri Analiz Yöntemleri	63
3.2. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE HİZMET KALİTESİ DEĞERLERİNİN ANALİZİ	63
3.2.1. Güvenirlik Analizi	63
3.2.2. Demografik Bulgular	64
3.2.3. Korelasyon Analizi	70
3.2.4. ANOVA Testi.....	73
3.2.5. Hizmet Kalitesi Beklenti ve Algı Değerlerinin Karşılaştırılması	82
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	85
EKLER.....	97
KAYNAKÇA	102
DİZİN	109

TABLOLAR LİSTESİ

Sayfa

Tablo 2.1: Hizmet Kalitesi Algılamalarına Göre Müşteri Memnuniyet Düzeyi	31
Tablo 2.2: Hizmet Kalitesinin Boyutları	34
Tablo 2.3: Hizmet Kalitesinin 5 Yeni Boyutu	36
Tablo 2.4: Hizmet Kalitesi Yönetimi Boşluk 1	45
Tablo 2.5: Hizmet Kalitesi Yönetimi Boşluk 2	46
Tablo 2.6: Hizmet Kalitesi Yönetimi Boşluk 3	47
Tablo 2.7: Hizmet Kalitesi Yönetimi Boşluk 4	48
Tablo 2.8: SERVQUAL Ölçeği Hizmet Kalitesinin Boyutları ve İfade Sayıları.....	49
Tablo 2.9: Hizmet Kalitesi Boyutlarının Eğitim Hizmetlerine Uyarlanması.....	54
Tablo 3.1: Güvenirlilik Analizi	64
Tablo 3.2: Araştırmada Kullanılan Örneklem Dağılım Tablosu	64
Tablo 3.3: Öğrencilerin Eğitim Bölgesi Değişkenine Göre Dağılımı	65
Tablo 3.4: Öğrencilerin Staj Yeri (Beceri Eğitimi Aldıkları Kurum) Değişkenine Göre Dağılımı.....	65
Tablo 3.5: Öğrencilerin Meslek Lisesi Tercih Sebebi Değişkenine Göre Dağılımı	66
Tablo 3.6: Öğrencilerin Eğitim Bölgesi ve Staj Yeri (Beceri Eğitimi Aldıkları Kurum) Değişkenlerine Göre Dağılımı	67
Tablo 3.7: Öğrencilerin Eğitim Bölgesi ve Meslek Lisesi Tercih Sebebi Değişkenine Göre Dağılımı.....	68
Tablo 3.8: Öğrencilerin Staj Yeri (Beceri Eğitimi Aldıkları Kurum) ve Meslek Lisesi Tercih Sebebi Değişkenine Göre Dağılımı	69
Tablo 3.9: Beklenti İçin Korelasyon Analizi	70
Tablo 3.10: Algı İçin Korelasyon Analizi	72
Tablo 3.11: Staj Yeri (Beceri Eğitimi Aldıkları Kurum) İçin Beklenti ANOVA Testi ..	73
Tablo 3.12: Eğitim Bölgesi İçin Beklenti ANOVA Testi	74
Tablo 3.13: Meslek Lisesi Tercih Sebebi İçin Beklenti ANOVA Testi.....	75
Tablo 3.14: Staj Yeri (Beceri Eğitimi Aldıkları Kurum) İçin Algı ANOVA Testi	76
Tablo 3.15: Eğitim Bölgesi İçin Algı ANOVA Testi.....	77
Tablo 3.16: Meslek Lisesi Tercih Sebebi İçin Algı ANOVA Testi	79
Tablo 3.17: Faktörler İçin Beklenti ve Algı Farkı.....	82

Tablo 3.18: Staj Yeri (Beceri Eğitimi Aldıkları Kurum) Değişkeni Açısından Algı ve Beklenti Boyutları Arasındaki Farklar	83
---	----



ŞEKİLLER LİSTESİ

Sayfa

Şekil 1.1: Öğrencinin Yönelme ve Mesleki Eğitim Süreci.....	8
Şekil 2.1: Hizmet Kalitesi Boyutları.....	37
Şekil 2.2: Grönroos’a Göre Algılanan Hizmet Kalitesi.....	39
Şekil 2.3: Gummesson’un Malların Kalitesi 4Q Modeli	40
Şekil 2.4: Grönroos Gummesson’un Kalite Modeli	41
Şekil 2.5: Lehtinen’in Hizmet Kalitesi Modeli.....	42
Şekil 2.6: Parasuraman, Zeithaml ve Berry Kavramsal Hizmet Kalitesi Modeli.....	44
Şekil 2.7: Algılanan ve Beklenen Hizmetin Karşılaştırılması	53

KISALTMALAR

ABD	Amerika Birleşik Devletleri
ANSI	American National Standards Institute
BAFÖG	Bundesausbildungsförderungsgesetz
BEP	Brevet d'Etudes Professionnelles
BIBB	Bundesinstitut für Berufsbildung
CAP	Certificat d'Aptitude Professionnelle
EOQC	European Organization for Quality Control
ERG	Eğitim Reformu Girişimi
GCSE	General Certificate of Secondary Education
HBÖ	Hayat Boyu Öğrenme
HBÖGM	Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü
ISO	Uluslararası Standart Bürosu
İŞKUR	Türkiye İş Kurumu
JIS	Japon Sanayi Standartları Komitesi
MEB	Milli Eğitim Bakanlığı
METARGEM	Mesleki ve Teknik Eğitim Araştırma ve Geliştirme Merkezi
MTE	Mesleki ve Teknik Eğitim
MTEGM	Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü
MYO	Meslek Yüksek Okulu
PESO	Kamu İstihdam Güvenliği Ofisi
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
STW	School To Work
TEOG	Temel Eğitimden Ortaöğretime Geçiş Sınavı
UCKES	UK Commission for Employment and Skills



TEZ METNİ

GİRİŞ

Küreselleşme ile birlikte gelişen teknoloji, bilgi ekonomisine geçişi hızlandırmış ve ortaöğretim mezunu gençlerin güçlü bilgi, beceri ve yeterliliklerle donatılmasını gerekli kılmıştır. Genç nüfusun fazla olduğu Türkiye’de mesleki ve teknik eğitim programları ortaöğretim sisteminde yer almaktadır. Bu programların öğrencilere mezun olduklarında kendi niteliklerine uygun koşullarda istihdam edilmelerini sağlayacak şekilde mesleğe özgü beceriler kazandırması ve gerektiğinde meslek değişikliği yapabileceği şekilde hazırlanmasını sağlaması gerekmektedir.

Türkiye’de zorunlu eğitim sonrası üniversiteye devam etmeyen/edemeyen ortaöğretim mezunlarının yaşadıkları işsizlik sürecinin ardından, beklentilerinin dışındaki koşullarda kendilerine bir iş bulabildikleri ya da iş hayatından çekildikleri görülmektedir. Mesleki ve teknik ortaöğretim kurumlarında verilen teorik eğitimin uygulama becerileri ile tamamlanması, mesleki yeterlilik kazanılmasında önemlidir. Teorik ve uygulama eğitimi hizmetlerinin birbiriyle bağlantılı olarak sunulması ve ikili yapının güçlendirilmesi kaliteli bir mesleki eğitimin gerekleri arasında yer almaktadır.

Eğitimde kalite, birçok değişkenin etkileşimiyle ortaya çıkmaktadır. Eğitimin kalitesi, o eğitimi alan ve eğitimin sonunda istenilen niteliklere sahip olan öğrenciyle tespit edilebilmektedir. Eğitim sürecine dahil olan mesleki eğitimin öznesi ve eğitim hizmetinin müşterisi konumundaki öğrencilerin kaliteli bir eğitimden beklentilerinin ve algılarının belirlenmesi gerekmektedir.

Eğitimde kalitenin artırılabilmesi için de kaliteyi etkileyen unsurların araştırılması gerekmektedir. Yapılan literatür araştırmasında eğitimin kalitesini etkileyecek unsurlar içinde; öğrencilerin bireysel özelliklerinin yanında okul kaynaklı (öğretmen, öğretim materyalleri, donanım, eğitim süreçleri vb.) faktörler ve kurumsal yapının özellikleri de yer almaktadır. Eğitimin kalitesini etkileyen bu unsurlar dışında hizmetlerin özellikleri ve öğrencilerin beklentileri de eğitimde kalite algısını etkilemektedir.

Eğitim hizmeti sunan işletmelerin, eğitim hizmetlerinde kaliteyi sağlamak ve artırmak için hizmetten memnuniyet ve memnuniyetsizliği doğuran unsurları müşteri bakış açısıyla belirlemesi gerekmektedir. Eğitimde hizmet kalitesinin yönetilebilmesinin

ön koşulu müşteri konumundaki öğrencilerin hizmetten beklentilerinin neler olduğunun bilinmesi ve sunum sonrası algılarının belirlenmesine bağlıdır.

İkili yapının uygulandığı ülkemizde; mesleki eğitime olan talebi artırmada öğrenci beklentilerinin ve kaliteli bir mesleki eğitimin gereklerinin sağlanıp sağlanmadığını ortaya koyabilmek adına, ortaöğretim muhasebe ve finansman alanında işletmelerde beceri eğitimine giden son sınıf öğrencilerinin kaliteli bir beceri eğitime yönelik beklentilerinin ve hizmete yönelik algı düzeylerinin ölçülmesi hedeflenmiştir.

Çalışmada iki tür araştırma çabasında bulunulmuştur. Birincisi literatür incelemesidir. Literatür incelemesi kapsamında öncelikle Türkiye’de ortaöğretimde mesleki eğitimin yapısı, mesleki eğitimde ikili yapının gerektirdiği işletmelerde beceri eğitimi süreci ve bu sürece yön veren yasal hükümler araştırılmıştır. Yasal hükümler çerçevesinde işletmelerde beceri eğitiminde yer alan aktörlerin (komisyonlar, işletmeler, eğitici personeller, okul müdürleri, müdür yardımcıları, koordinatör öğretmenler ve öğrenciler) görev ve sorumlulukları incelenmiş ve bu uygulamaların gelişmiş kabul edilen ülkelerde nasıl gerçekleştirildiği ilgili kaynaklardan irdelenmiştir. Eğitim hizmetlerinde kaliteyi ölçebilmek için kullanılan ölçüm yöntemleri makaleler ve tezlerden incelenmiştir. İkinci olarak; yapılan literatür incelemesinde iş dünyasında ara eleman ihtiyacını karşılayan meslek liselerinde hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için işverenlerin, eğitim kurumlarından ve öğrencilerden beklentilerinin tespit edildiği araştırmalar olmasına rağmen, meslek lisesi öğrencilerinin hizmet kalitesinden beklentilerine ve algılarına yönelik araştırmaların sınırlı olduğu görülmüştür.

Yukarıda belirtilen kapsam, amaç ve araştırma çabalarına göre bu çalışma üç bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümde; Türkiye’de ortaöğretimde mesleki eğitim sisteminin yapısı, önemi, tercih süreci ve ortaöğretim mesleki eğitiminde işletmelerde beceri eğitime ilişkin yasal hükümler, beceri eğitiminin süreci ve beceri eğitiminde işletmelere, eğitici personele, okul müdürlerine, koordinatör müdür yardımcılara, koordinatör öğretmenlere ve öğrencilere düşen görev ve sorumluluklar incelenmiştir. Kaliteli bir mesleki eğitimin alt yapısını oluşturabilmek ve uygulamada beceri eğitiminin istenilen koşullarda gerçekleşebilmesini sağlayabilmek için yapılan bu incelemelerin yanında,

ortaöğretimde mesleki eğitime yönelik gelişmiş sayılan ülkelerdeki uygulamalara değinilmiş ve çağdaş gereklilikleri ayrıntılı olarak incelenmiştir.

İkinci bölümde; Öğrenci beklenti ve algılarını birlikte ölçeceğimiz modelin belirlenebilmesi için hizmet kalitesine yönelik temel kavramlara, hizmetin özelliklerine, kalite kavramına, hizmet kalitesi kavramına, hizmet kalitesi türlerine ve eğitim hizmetlerinde kaliteye, hizmet kalitesinin boyutlarına ve ölçüm modelleriyle birlikte hizmet kalitesi boyutlarının işletmelerde beceri eğitimi hizmetlerine uyarlanması konularına yönelik bilgiler verilmiştir.

Üçüncü bölümde İstanbul, Eskişehir ve Kütahya’da toplam beş mesleki ve teknik ortaöğretimde, muhasebe ve finansman alanında 12. Sınıfta okuyan 426 öğrencinin katılımıyla işletmelerde beceri eğitiminden öğrencilerin beklentileri ve algıları uygulanan anket çalışmasıyla tespit edilmeye çalışılmıştır. Elde edilen verilerin analizi SPSS paket programıyla SERVQUAL Yöntemi kullanılarak yapılmış ve beklenti boyutlarının kendi aralarında orta ve yüksek kuvvette bir ilişki olduğu ve algı boyutlarının da kendi aralarında orta ve yüksek kuvvette pozitif yönde bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Öğrencilerin demografik özelliklerinin beklenti kriterleri için anlamlı bir farklılık oluşturmadığı ancak hizmet kalitesi algıları açısından anlamlı derecede farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır.

Analiz sonuçları ışığında muhasebe ve finansman alanı meslek lisesi öğrencilerinin seçtikleri alan ve dala yönelik işletmelerde aldıkları beceri eğitiminin hizmet kalitesi algıları ve beceri eğitime yönelik beklentilerinin belirlenmesiyle oluşan farkların tespiti ve bu farkların giderilmesi için çözüm önerileri getirilerek, meslek liselerinde diğer alan ve dallara yönelik daha sonra yapılacak çalışmalara örnek olması ve ortaöğretim mesleki eğitiminde kalitenin artırılması ve yaygınlaştırılması çabalarında literatüre katkı sağlaması beklenmektedir.



BİRİNCİ BÖLÜM

**TÜRKİYE’DE MESLEKİ EĞİTİM SİSTEMİYLE İŞLETMELERDE BECERİ
EĞİTİMİNE YÖNELİK TEMEL BİLGİLER VE ÇAĞDAŞ GEREKLİLİKLER**

1.1. TÜRKİYE’DE ORTAÖĞRETİM MESLEKİ EĞİTİM SİSTEMİ VE İŞLETMELERDE BECERİ EĞİTİMİ UYGULAMALARI

İş hayatının ihtiyaç duyduğu niteliklere sahip, teknolojik bilgilerle donatılmış, yeniliklere uyum sağlayabilen ara elemanların yetiştirilmesinde ve istihdamlarının sağlanabilmesinde mesleki eğitim kurumlarının rolü büyüktür. Bu önemli görevi üstlenen mesleki eğitimin amaçları, tercih süreci, yönetim yapısı ve mesleki eğitim sisteminin uygulama basamağı olan işletmelerde beceri eğitimi süreci, yasal hükümleri ve bu sürecin aktörleri konumundaki kişi ve kurumların görev ve sorumlulukları ilgili konu başlıkları altında ayrıntılı olarak açıklanacaktır.

1.1.1. Türkiye’de Ortaöğretimde Mesleki Eğitimin Yapısı

Türkiye’de mesleki eğitim 12 yıllık zorunlu eğitim içinde, ortaöğretim basamağında başlamaktadır (Aktan ve Aypay, 2012:103). Ortaöğretim basamağına gelen öğrenciler, çeşitli programlar uygulayan mesleki ve teknik liselerden TEOG puanlarına göre tercih yapmaktadırlar. Mesleki eğitimin tercih süreciyle ilgili ayrıntılı bilgiler konu başlığı altında verilecektir. Zorunlu eğitim sonrası üniversiteye devam edemeyen veya etmeyen meslek lisesi öğrencilerinin mezuniyet sonrasında işsizlik süreci yaşadıkları ve bu uzun sürecin ardından bir iş bulabildikleri veya iş piyasasından tamamen çekildikleri görülmektedir. Türkiye’de yaşanan mesleksizlik sorununu çözebilmenin yolları mesleki eğitimin yaygınlaştırılması ve kalitelisinin artırılmasından geçmektedir.

Bu bölümde mesleki eğitimin önemi, amacı, tercih süreci, yönetim yapısı ayrıntılı olarak alt başlıklarda açıklanacaktır.

1.1.1.1. Mesleki Eğitimin Önemi

İlköğretimden mezun gençlerin, bir meslek alanında ve dalında yetişmelerini sağlamak amacıyla düzenlenmiş olan mesleki eğitim, hayat boyu öğrenme (HBÖ) yaklaşımıyla örgün, yaygın ve çıraklık eğitimi faaliyetleriyle verilmektedir (MEB Strateji Belgesi, 2010: 14).

Mesleki eğitim sisteminin, uygulama ve teoriyi içinde barındıran yapısına uygun ve yenilikleri de içerecek şekilde programlanması gerekmektedir. Bu şekilde programlanan güçlü mesleki eğitim; iş piyasasının talep ettiği insan gücünü

karşılayabilmekte, istihdamı artırabilmekte ve gerektiğinde meslek değişimlerine olanak tanımaktadır (Onuncu Kalkınma Planı, 2014:3).

Kalkınmışlık düzeyinin belirlenmesinde teknoloji bir ölçüt olarak kabul edilmektedir. Teknolojiyi kullanabilecek nitelikli insan gücünün yetiştirilmesinde, mesleki eğitim görevler üstlenmiştir. Kalkınmayı hedefleyen ülkelerin bu amaç doğrultusunda hareket ederek nitelikli bir eğitim sürecinden geçirerek yetiştirdikleri bireylerle ara insan gücü ihtiyaçlarını karşıladıkları ve bu bireylerin meslek edinmelerini sağladıkları görülmektedir (Kazu ve Olcay, 2009:65).

1.1.1.2. Mesleki Eğitimin Amacı

Mesleki eğitim, sanayi ile işbirliği içinde teori ve uygulama eğitimleriyle bireylere bir mesleğin gereklerini yerine getirmek için gereken bilgi, beceri ve yetkinlikleri kazandırmayı amaçlamaktadır. Bu amaç doğrultusunda hareket ederek ülkelerin; sürdürülebilir büyümesinde, ekonomide rekabet gücünün artmasında, bölgesel gelişmişlik farklarının azaltılmasında katkı sağladığı konusunda görüş birliği bulunmaktadır. Ülkelerin yoksullukla mücadele ve istihdamı artırma politikalarında mesleki eğitimin yer aldığı görülmektedir (ERG, 2012: 13).

Meslekî eğitimin amaçları millî eğitimin genel amaç ve temel ilkelerine uygun olarak (METARGEM, 2003: 2-3);

1. Ortaöğretim düzeyinde öğrencilere genel kültür vermek,
2. Öğrencilere seçtikleri meslekle ilgili bilgi ve beceri kazandırmak,
3. İş dünyasının ara eleman ihtiyacını karşılamak,
4. Okul, sanayi ve çevre işbirliğini sağlamaktır.

Mesleki eğitim, bireylere mesleki eğitim kurumlarında teorik bilgiler sunmanın yanında mesleğe özgü deneyim kazanacakları uygulamalı beceri eğitimleriyle, seçtikleri mesleklerin icrasında başarılı ve mutlu olabilmelerini amaçlamaktadır.

İşverenlerin memnuniyet düzeyleri de bireylerin istihdamında etkili faktörlerdendir. Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığının Türkiye'nin İnsan Kaynağının Belirlenmesi Raporu'nda işverenlerin mesleki eğitimden memnuniyet düzeyleri araştırılmış ve çıraklık eğitimi hizmetlerinden işverenlerin %46,9 oranında, meslek lisesi mezunlarından %57,2 oranında, MYO mezunlarından %56,7 oranında ve üniversite

mezunlarından %59,6 oranında memnun oldukları belirlenmiştir. 2011 e-Mezun raporuna göre, mesleki eğitim aldıkları alanda istihdam edilen mesleki ve teknik eğitim (MTE) mezunu oranı %58,41'dir. Beceri eğitimi yaptığı işletmede işe alınıp istihdam edilenlerin oranı ise %15,68'dir (MEB Stratejik Planı, 2015:46). Yapılan araştırmalar sonucunda oranlar işverenlerin mesleki eğitim hizmetlerinden memnun olduklarını göstermektedir. İstihdamın sağlanmasında işveren memnuniyet düzeylerinin etkili olduğu görülse de sadece işveren memnuniyetinin ölçülmesi yeterli değildir. Mesleki eğitim almış ara insan gücünün de ekonomik kalkınmada etkili olabilmesi için memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi gerekmektedir.

Mesleki eğitim ile hayat boyu öğrenmeyi içeren, ekonomide rekabet gücünü ve ülkede istihdamı artıran, uluslararası kıyaslanabilir ve denklik sağlayan ve sanayiyle işbirliğinin kurulduğu bir eğitim amaçlanmaktadır (MEB Strateji Belgesi, 2010:15).

1.1.1.3. Mesleki Eğitimin Tercih Süreci

Mesleki ve teknik liselerden oluşan, içinde Anadolu Teknik ve Anadolu Meslek Programları bulunan ve 53 alan 205 dalda eğitim veren mesleki ve teknik ortaöğretime öğrenci alımları TEOG puanına göre yapılmaktadır. Mesleki ve teknik liselere kaydı yapılan ilköğretim mezunu gençler 9. Sınıfta diğer tüm liselerle ortak programda eğitim almakta ve 9. Sınıf sonunda Anadolu Teknik ve Anadolu Meslek Programlarına ayrılmaktadırlar. Programlarla ilgili açıklamalar aşağıdadır (www.megep.meb.gov.tr, 2018):

- **Anadolu Meslek Programında**, bir mesleğe yönelik bilgi ve becerileri içeren dersler verilmekle birlikte genel bilgi dersleri de yer almaktadır.
- **Anadolu Teknik Programında** ise bir mesleğe yönelik bilgi ve becerileri içeren dersler yanında Anadolu Meslek Programına oranla genel bilgi dersleri ağırlıklı olarak verilmektedir.

Bu programlarda eğitim alan öğrenciler 10. Sınıfa geldiklerinde alana yönelik derslerle eğitim almaya başlamaktadırlar. Öğrenciler 11. ve 12. Sınıfa geldiklerinde ise dal eğitimi yapılmaktadır. Meslek alanı ve meslek dalıyla ilgili açıklamalar aşağıdadır.

Meslek Alanı: “Ortak özelliklere sahip birden fazla meslek dalını içeren; bilgi, beceri, tutum, davranış ve istihdam olanağı sağlayan alanı” ifade eder (3308 Mesleki Eğitim Kanunu, 1986, Md.3).

Meslek Dalı: “Bir meslek alanı içinde yer alan ve belirli konularda uzmanlaşmaya yönelik bilgi, beceri, tutum, davranış gerektiren ve istihdam olanağı sağlayan iş kollarından her birini” ifade eder (3308 Mesleki Eğitim Kanunu, 1986, Md.3).

Ülkemizde ilköğretimin 8 yıl olması ve zorunlu eğitimin 12 yıla çıkarılmasıyla ortaöğretim düzeyinde verilen mesleki eğitim de zorunlu eğitim içine alınmıştır. İlköğretimi bitirip, 9. Sınıfa gelen öğrenciler diğer tüm liselerle ortak dersler görmekte ve 9. Sınıfın sonunda sektörel alan seçimi yapmaktadırlar. Seçilen alana yönelik olarak 10. Sınıfta dal dersleri almaktadırlar. 11 ve 12. Sınıfta alan ve dal derslerinden seçim yaparak mesleki eğitim sürecini tamamlamaktadırlar. Bu süreç, Şekil 1.1’de verilmektedir (Aktan ve Aypay, 2012:103).

Şekil 1.1: Öğrencinin Yönelme ve Mesleki Eğitim Süreci



Kaynak: Açıkgöz, 2012: 9.

1.1.1.4. Mesleki Eğitimin Yönetim Yapısı

Ülkeden ülkeye göre değişiklik gösteren eğitim sistemi modelleri, eğitim teşkilatının yetki farklılığından doğmaktadır. Merkez teşkilatın yetki alanı geniş ise eğitim sistemi merkezi olarak tanımlanmaktadır. Yerel yönetimlerin ve okul yönetiminin yetki alanı geniş olduğunda ise adem-i merkeziyetçi bir eğitim sisteminin varlığından söz

edilmektedir. Bu eğitim sistemleri içinde Türkiye'nin merkeziyetçi bir model uyguladığı görülmektedir (MEB Ortaöğretim İzleme ve Değerlendirme Raporu, 2013:163).

Türkiye'de ortaöğretimde mesleki eğitimin yönetim yapısının yakın tarihsel sürecine baktığımızda 1992 yılında kabul edilen 3797 sayılı Milli Eğitim Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun ile (MEB MTE Strateji Belgesi ve Eylem planı, 2014:8);

- Erkek Teknik Öğretim Genel Müdürlüğü,
- Kız Teknik Öğretim Genel Müdürlüğü,
- Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğü,
- Sağlık İşleri Dairesi Başkanlığı,
- Çıraklık, Mesleki ve Teknik Eğitimi Geliştirme ve Yaygınlaştırma Dairesi Başkanlığı,
- Eğitimi Araştırma ve Geliştirme Dairesi Başkanlığı kurulmuştur.

14 Eylül 2011 tarihinde teşkilat yapısını değiştiren MEB, 652 Sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile tüm genel müdürlükleri “Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü” adı altında birleştirmiştir (Açıkgöz, 2012: 8).

Yeni mevzuatta ortaöğretim kurumlarından (MEB MTE Güncellenmiş Durum Analizi, 2012: 34);

- Ortaöğretim Genel Müdürlüğü,
- Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü,
- Din Öğretimi Genel Müdürlüğü sorumlu olacaktır.

Bu genel müdürlüklerden, Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü 2014 yılında, “Mesleki ve Teknik Ortaöğretimde Okul Çeşitliliğinin Azaltılması” konulu genelge çıkarmış ve bu genelge ile 2014-2015 öğretim yılından itibaren mevcut 22 okul türü, “Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi” ile “Çok Programlı Anadolu Lisesi” olarak yeniden yapılandırılmıştır. Bu yapılandırılmayla; okul ve kurumların tabelaları değiştirilerek Milli Eğitim Bakanlığı Kurum Tanıtım Yönetmeliğine uygun olarak yeniden hazırlanmıştır (MEB MTEGM Genelge, 2014/8).

Ortaöğretim kurumlarından sorumlu tutulan bu üç genel müdürlük ile okul çeşitliliği azaltılmış, okullarda yer alacak programlarda çeşitlilik yoluna gidilmiştir. Uygulamanın mesleki eğitime katkı yapıp yapmadığının ölçülmesi gerekmektedir.

1.1.2. Türkiye’de Ortaöğretim Mesleki Eğitiminde İşletmelerde Beceri Eğitimi

Mesleki ve teknik ortaöğretimde öğrenciler, teorik eğitimlerini mesleki ve teknik eğitim kurumlarında almaktadırlar. Teorik eğitimleri sonrasında öğrenciler, 12. Sınıfa geldiklerinde onları meslek hayatına hazırlayan uygulama eğitimlerini, seçtikleri alan ve dala yönelik eğitim veren işletmelerde tamamlamaktadırlar. Mesleki ve teknik ortaöğretimin en önemli özelliği, öğrencilerin beceri eğitimini seçtikleri alan/dala uygun işletmelerde alıyor olmalarıdır.

12. sınıfa gelen mesleki ve teknik ortaöğretim öğrencilerinin alanlarına yönelik olarak işletmelerde alacakları beceri eğitimi uygulamalarının mesleki eğitimde yeri ve süreci, yasal hükümleri, beceri eğitimi uygulamasında yer alan aktörlerin görev ve sorumlulukları aşağıdaki konu başlıklarında ayrıntılı olarak verilmektedir.

1.1.2.1. Mesleki Eğitimde İşletmelerde Beceri Eğitimi Uygulamalarının Yeri

Mesleki ve teknik ortaöğretim kurumlarında eğitim alan öğrenciler, 12. sınıfa geldiklerinde haftanın iki günü okullarına giderek meslek alanlarına yönelik teorik eğitimlerini almaya devam ederler. Öğrenciler, haftanın diğer üç gününde işletmelere giderek meslek alanlarına yönelik uygulama eğitimi alırlar. İşletmelerde alınan bu eğitim; 3308 sayılı Mesleki Eğitim Kanunu’nun 3’üncü maddesinde “İşletmelerde Beceri Eğitimi” olarak tanımlanmaktadır (3308 sayılı kanun Md.3).

Öğrencinin eğitimini almak için seçtiği mesleği son sınıfta uygulamalı bir eğitim olan işletmelerde beceri eğitimiyle desteklemesi, mezun olup iş hayatına başladığında fayda sağlayacaktır. Meslek lisesinde öğrendikleri bilgileri işyerlerinde uygulayarak becerilerini geliştiren öğrenciler iş hayatıyla tanışmakta ve tecrübelerini geliştirmektedirler.

1.1.2.2. Mesleki Eğitimde İşletmelerde Beceri Eğitimi Uygulamalarına İlişkin Yasal Hükümler

Mesleki ve teknik eğitim kurumlarında öğrenim gören öğrencilerin işletmelerde beceri eğitimleri ile ilgili düzenlemelerin ve mesleki ve teknik eğitim kurumlarıyla işletmelerin işbirliğinin kanunlara bağlanabilmesi amacıyla 1986 yılında 19139 sayılı Resmi Gazete’ de yayınlanarak 3308 sayılı “Çıraklık ve Mesleki Eğitim Kanunu” yürürlüğe girmiştir. 2001 yılında bu kanunun adı, 4702 sayılı Kanunun 22 inci maddesi ile “Mesleki Eğitim Kanunu” olarak değiştirilmiştir (4702 sayılı Kanun md.22).

Mesleki Eğitim Kanunu’nun amacı 3308 sayılı Yasa’nın 1. maddesinde; “çırak, kalfa ve ustaların eğitimi ile okullarda, yükseköğretim kurumlarında ve işletmelerde yapılacak mesleki eğitime ilişkin esasları düzenlemektir” şeklinde açıklanmıştır.

3308 sayılı Kanun’un kapsamı 2. maddesinde açıklanmıştır. Bu maddeye göre “Yükseköğretim Kurulu ve Mesleki Eğitim Kurulunun belirleyeceği mesleklerde kamu ve özel sektöre ait kurum, kuruluş ve iş yerleri ile mesleki ve teknik eğitim okul ve kurumlarındaki eğitim ve öğretimi kapsar”.

Bu amaç ve kapsam doğrultusunda, beceri eğitimi uygulamalarının yapılacağı işletmelerin belirlenmesi gerekmektedir. 3308 sayılı Kanun’un 18. maddesinde, işletmelerde çalışan personel sayısı işletme belirlemekte ölçü olarak alınmıştır. Ayrıca bu kanun kapsamında işletmeler, ondan fazla sayıda öğrenciye beceri eğitimi yaptırmak isterlerse eğitim birimi kurarlar. Beceri eğitimleri için iş pedagojisi eğitimi almış usta öğretici veya eğitici personel görevlendirilir (3308 sayılı kanun, md.18).

Kanunun 18. Maddesinde belirtilen personel sayısı ile ilgili bilgileri Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Bölge Müdürlükleri, Milli Eğitim Müdürlüklerine vermektedir (3308 sayılı Kanun, md.18). Beceri eğitimi yaptırmayan işletmeler kanunda belirtilen nispetlerde Saymanlık hesabına para yatırmakla yükümlü tutulmuşlardır (3308 sayılı kanun, md.24).

Öğrencilere beceri eğitimi yaptıran işletmelerin uygulama eğitimi süresince her ay ücret ödemeleri gerekmektedir. 3308 sayılı kanunun 25. maddesinde belirlenen alt sınırlar doğrultusunda beceri eğitimine tabi öğrencilere, masraflarını karşılayabilmeleri için ödemelerin yapılması gerekmektedir (3308 sayılı kanun, md.25).

Beceri eğitimi gören öğrencilerin sigorta primleri, Milli Eğitim Bakanlığı'na karşılanmaktadır (3308 sayılı Kanun, md.25). Öğrenciler için ödenecek iş kazaları, meslek hastalıkları, hastalık sigorta primleri Mesleki ve Teknik Eğitim Yönetmeliğinin 212. maddesinde belirtilmektedir (MTE Yönetmeliği, md.212). Öğrencilerin işyerinde bulundukları sırada meydana gelebilecek iş kazalarından ve meslek hastalıklarından işveren sorumlu olacaktır (3308 sayılı Kanun, md.25).

İşletmelerde yapılan beceri eğitimlerinin denetimi için il istihdam ve mesleki eğitim kurulunca komisyon kurulmaktadır. Komisyonunda yer alan kişiler Mesleki ve Teknik Eğitim Yönetmeliği'nin 288. maddesinde sayılmaktadır (MTE Yönetmeliği, md.288). Bu komisyonların görevleri ise yönetmeliğin 289. maddesinde aşağıdaki gibi sayılmıştır:

- İşletmenin fiziki olarak mesleki eğitime uygunluğunu,
- Eğitimden sorumlu personelin uygun nitelikler taşıyıp taşımadığını,
- Öğretim programlarına uygun şekilde ve şartlarda mesleki eğitimin yapılıp yapılmadığını,
- Kanun ve diğer mevzuat hükümlerine aykırılığın olup olmadığını,
- Daha önce ortaya çıkmış varsa aksaklıkların giderilip giderilmediğini,
- Eğitici personelin mesleki eğitim belgesine sahip olup olmadığını denetlemektedirler.

1.1.2.3. Mesleki Eğitimde İşletmelerde Beceri Eğitimi Uygulamaları Süreci

İşletmelerde beceri eğitimi uygulamaları süreci işletmelerin belirlenmesiyle başlamaktadır. İşletmelerin belirlenmesinde oluşturulan bir komisyon görev almaktadır. Sigortalanan öğrenciler imzalanan sözleşmeler ile belirtilen işletmelerde beceri eğitimlerini almaya başlarlar. Öğrencilerin eğitim süreleri boyunca tuttıkları iş dosyalarından ve yılın sonunda yapılan sınavdan aldıkları notlarla başarıları değerlendirilmektedir. Tüm bu süreç aşağıda yer alan alt başlıklarda açıklanacaktır.

1.1.2.3.1. İşletmelerin Belirlenmesi

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Bölge Müdürlüklerince, beceri eğitimi yaptıracak işletmeler il istihdam ve mesleki eğitim kuruluna bildirilmektedir. İl istihdam

ve mesleki eğitim kurulunca oluşturulan komisyonlar, işletmeleri belirledikten sonra düzenledikleri raporları il istihdam ve mesleki eğitim kuruluna gönderirler (MTE Yönetmeliği, md.178).

1.1.2.3.2. İşletme Belirleme Komisyonlarının Kuruluşu

Milli eğitim müdür yardımcısı veya şube müdürünün başkanlığını yaptığı işletme belirleme komisyonunda; koordinatör müdür yardımcıları, alan/bölüm şefi ve meslek alanı öğretmeni, meslek alanını temsil eden esnaf ve sanatkârlar, sanayi ve ticaret odalarıyla işveren kuruluşundan birer temsilci ve Türkiye İş Kurumu temsilcisi yer almaktadır (MTE Yönetmeliği, md.179).

1.1.2.3.3. İşletme Belirleme Komisyonlarının Görevleri

Komisyonlar, işletmelerde beceri eğitimine uygun görülen işletmeleri belirler ve işletmelere gönderilecek öğrenci sayılarını meslek alan/dallarına göre tespit ederler. Bu tespiti dayanarak İl/ilçe millî eğitim müdürlükleri, kurum müdürlüklerine rapor gönderirler. Komisyonlar (MTE Yönetmeliği, md.180);

- İşletmede eğitim biriminin olup olmadığına,
- İşletmede eğitici personel varlığına ve pedagojik eğitimi alıp almadığına,
- İşletmenin üretiminin ya da hizmetinin öğretim programına uygunluğuna,
- İşletmede en az %80 oranında öğretim programının uygulanabilir olmasına,
- Öğrencilerin işletmedeki sosyal olanaklardan yararlanıp yararlanmadığına,
- İşletmede önceki yıl beceri eğitimi esaslarına uyulup uyulmadığına dikkat ederler.

1.1.2.3.4. İşletmelerde Beceri Eğitiminde Sözleşme Hazırlama

İşletmelerde mesleki eğitim görececek öğrencilerle ilgili sözleşmeler okul müdürlüğü ve işletme yetkililerince imzalanmaktadır. Sözleşmelerin bir örneği ilgili kurumlara gönderilmekte ve diğeri öğrencilerin kurumdaki dosyalarında saklanmaktadır (MTE Yönetmeliği, md.182).

Sözleşme ile ilgili fesih halleri 3308 sayılı kanunun 22. maddesinde yer almaktadır. Bu haller dışında öğrencilerin sözleşmeleri kurum veya işletme tarafından tek taraflı feshedilememektedir. Öğrencinin okula veya işletmeye devamsızlık yapması

nedeniyle başarısız olduğu haller veya sağlık durumu ile ilgili nedenler de bu durumun içinde yer almaktadır (MTE Yönetmeliği, md.182).

1.1.2.3.5. İşletmelerde Beceri Eğitiminde Sigortalının Tescili

İşletmelerde beceri eğitimi alan öğrencilerinde kanunlar gereği diğer çalışanlar gibi sigortalı olmaları gerekmektedir. Öğrencilerin sigorta işlemleri kurum müdürlüklerince yapılmaktadır (MTE Yönetmeliği, md.213).

1.1.2.3.6. İşletmelerde Beceri Eğitiminde İş Dosyası Tutma

İşletmelerde beceri eğitimi gören öğrencilerin mesleki eğitimlerine yönelik bir iş dosyası tutmaları gerekmektedir. Mesleki eğitimleri sırasında yaptıkları uygulamaları içeren bu iş dosyasının kontrolü koordinatör öğretmen ve eğitici personel tarafından sağlanmakta ve imzalanmaktadır. (MTE Yönetmeliği, md.187).

1.1.2.3.7. İşletmelerde Beceri Eğitiminde Başarının Değerlendirilmesi

İşletmelerde beceri eğitimine giden öğrenciler uygulamalı eğitimleri sırasında puan almaktadırlar. Puanlar 1. ve 2. dönem şeklinde işletmelerce verilmektedir. Ayrıca yılsonunda öğrenciler beceri eğitiminden sınava tabi tutulmaktadırlar. Sınavdan aldıkları puan 100 üzerinden değerlendirmeye alınmakta ve bunun 80 puanı sınavdan, 20 puanı hazırladığı iş dosyasından verilmektedir (MTE Yönetmeliği, md.82, 83).

1.1.2.4. Mesleki Eğitimde İşletmelerde Beceri Eğitimi Uygulamalarında Görev ve Sorumluluklar

İşletmelerde beceri eğitimi hizmetlerinde görev alacak usta öğreticilere veya eğitici personellere, işletmelere, okul müdürlerine, koordinatör müdür yardımcısına, koordinatör öğretmenlere ve beceri eğitimi alan öğrencilere düşen görev ve sorumluluklar aşağıdaki konu başlıkları altında ayrıntılı olarak açıklanacaktır.

1.1.2.4.1. Beceri Eğitiminde İşletmelerin Görev ve Sorumlulukları

Meslekî eğitim yaptıracak işletmelerin görev ve sorumlulukları maddeler halinde şöyle sıralanmaktadır (MTE Yönetmeliği, md.196) :

- İşletmeler, beceri eğitimini hazırlanan programlara uygun olarak öğrencilere yaptırmakla sorumludurlar
- İşletmeler, eğitimlerin ilgili meslek alan/dallarında yapılmasını sağlarlar
- Beceri eğitimleri için eğitici personel bulundurmaları gerekmektedir
- Eğitici personelin iş pedagojisi kurslarına katılımını sağlarlar
- Beceri eğitimi için gerekli araç-gerecin teminini sağlarlar
- Öğrenci velisi ve kurum müdürü ile eğitim sözleşmesi imzalarlar
- Öğrencilerin devam ve devamsızlık durumlarını izlerler
- Öğrencilerin puan çizelgelerini ve iş dosyalarını kurum müdürlüğüne teslim ederler
- Öğrencilerin izinlerini takip ederler
- Öğrencilerin iş kazaları ve meslek hastalıklarından korunmalarını sağlarlar
- Çalışma takvimine uygun olarak işlenemeyen konular olduğunda kurum müdürü ile iş birliği yaparlar.

1.1.2.4.2. Beceri Eğitiminde Görev Alacak Eğitici Personelin Görev ve Sorumlulukları

Öğrencilere beceri eğitimleri, eğitici personel/usta öğreticilerce yaptırılır. Eğitici personel/usta öğreticinin görev ve sorumlulukları şunlardır (MTE Yönetmeliği, md.198):

- Beceri eğitiminin planlanması konusunda yapılan toplantılara katılmak,
- Koordinatör öğretmenle işbirliği yaparak eğitim programını oluşturmak,
- Öğrencilerin devam ve devamsızlık durumlarını izlemek,
- Öğrencilerin başarı durumlarını değerlendirmek,
- Eğitim hizmetlerini mevzuatına uygun şekilde yürütmek,
- Öğrencilere iş dosyası tutturmak,

- İşletmenin işleyişi ve iş güvenliği konularında öğrencilere bilgi vermek şeklinde sıralanabilir.

1.1.2.4.3. Beceri Eğitiminde Okul Müdürünün Görev ve Sorumlulukları

İşletmelerde yapılan beceri eğitiminin Mesleki ve Teknik Eğitim Yönetmeliğine uygun şartlarda yürütülebilmesi için okul müdürlerine düşen görev ve sorumluluklar aşağıdaki gibidir (MTE Yönetmeliği, md.253):

- Öğrenci velisi ve işletmeyle birlikte eğitim sözleşmesini imzalarlar
- İl istihdam ve mesleki eğitim kurulu çalışmalarına gerektiğinde katılırlar
- İşletmede yapılacak etkinliklerle ilgili formları işletmelere verirler
- Beceri eğitiminin ilgili meslek alan/dalı öğretim programlarına uygun olarak öğretmen veya usta öğretici/eğitici personel tarafından yapılmasını sağlarlar
- Öğrencilerin devam- devamsızlık ve izinlerinin takibini sağlarlar
- Öğrencilerin sigortalılık iş ve işlemlerinin yapılmasını sağlarlar
- Beceri eğitimi için öğrencilerin gidecekleri işletmelerin bilgilendirilmesini sağlarlar
- Okul müdürleri gerektiğinde iş pedagojisi kursları verirler
- Kurum-işletme arasında iş birliğini sağlamak için koordinatör müdür yardımcısı ve koordinatör öğretmen görevlendirirler
- Usta öğretici/eğitici personelin hizmet içi eğitimi için kurumun olanaklarını sunarlar
- İşletme yetkilileri ile iş birliği yapar ve yapılacak toplantılara okul müdürleri başkanlık yaparlar.

1.1.2.4.4. Beceri Eğitiminde Koordinatör Müdür Yardımcısının Görev ve Sorumlulukları

Atölye, laboratuvar ve meslek dersleri öğretmenleri arasından görevlendirilen koordinatör müdür yardımcısı (MTE Yönetmeliği, md.258);

- Beceri eğitiminin yapılacağı işyerlerinin belirlenmesinden,
- Koordinatör öğretmenlerin koordine edilmesinden,
- Öğrencilerin beceri eğitimi için işletmelere gönderilmesinden,
- Eğitimin uygulanması ve izlenmesinden,
- Öğrencilerin devam-devamsızlık, izinlerinin ve işletme tarafından verilecek puanların ve iş dosyalarının takibinden sorumludur.

1.1.2.4.5. Beceri Eğitimde Koordinatör Öğretmenin Görev ve Sorumlulukları

Alan/dala yönelik olarak meslek dersi öğretmenlerinden seçilen koordinatör öğretmenler (MTE Yönetmeliği, md.268);

- Beceri eğitimi çalışmalarının kurum ve işletmeyle birlikte planlı şekilde ve aksamadan yürütülmesini,
- Oluşabilecek aksaklıkların zamanında raporla kurum müdürlüğüne bildirilmesini,
- Eğitici personel/usta öğreticilere gerekli rehberliğin yapılmasını,
- Öğrencilerin iş dosyalarının tutulmasını ve devam-devamsızlıklarının takibini sağlamaktadırlar.

İşletmelerde mesleki eğitim uygulamalarının sağlıklı şekilde işleyişinde koordinatör öğretmenlerin rolü büyüktür.

1.1.2.4.6. Beceri Eğitiminde Öğrencinin Görev ve Sorumlulukları

İşletmelerde beceri eğitime giden öğrencilerin işletmelerde uyması gerekli görevleri ve sorumlulukları aşağıda sayılmaktadır (MTE Yönetmeliği, md.201) :

- Öğrenciler devam-devamsızlık ve disiplin uygulamalarına göre hareket etmekle,
- İşletmede verilecek işleri yapmakla ve araç gereçleri korumakla,
- Sözleşmede yer alan koşullara uymakla sorumludurlar.

1.2. ORTAÖĞRETİMDE MESLEKİ EĞİTİM PROGRAMLARI VE İŞLETMELERDE BECERİ EĞİTİMİ UYGULAMALARININ ÇAĞDAŞ YAPISI VE GEREKLİLİKLER

Bu bölümde mesleki eğitimde gelişmiş sayılan ülkelerdeki mesleki eğitim programları ele alınarak işletmelerde beceri eğitiminin çağdaş gerekleri üzerinde durulacaktır.

1.2.1. Mesleki Eğitimde Gelişmiş Sayılan Ülkelerdeki Uygulamalar

Dünya’da sanayinin ihtiyaç duyduğu niteliklerde işgücünü sağlamak için üç farklı eğitim sisteminin uygulandığı görülmektedir. Bu sistemlerden ilki okul-işyeri temelli sistemdir. İkincisi sadece okul temelli eğitim sistemi ve üçüncü olarak da her iki anlayışı benimsemiş eğitim sistemidir. Üç farklı eğitim sistemi içinden Türkiye her iki anlayışı da benimsemiş ülkeler arasında yer almaktadır (Bıncı ve Arı, 2004: 384-385).

Eğitim sistemi konusundaki arayışlar, rasyonel bir mesleki eğitim sistemi oluşturabilmek ve eğitimde kaliteyi yakalayabilmek için devam etmektedir. Bu arayışlar Türkiye’de de sürmektedir. Tezin bu kısmında mesleki eğitimde kaliteyi yakalayabilmede altı ülkenin mesleki eğitim programları ele alınacaktır. Üç farklı eğitim sisteminden tam zamanlı örgün eğitim modeline, Japonya ve Amerika Birleşik Devletleri, genel eğitimle ve çıraklık eğitim sisteminin birlikte uygulandığı ikili modele Almanya ve Fransa örnek olarak ele alınırken, karma modele örnek olarak İngiltere ele alınacaktır (Aktan ve Aypay, 2012: 92).

1.2.1.1. ABD Mesleki Eğitim Programları ve İşletmelerde Beceri Eğitimi Uygulamaları

Amerika Birleşik Devletleri’nde öğrencilerin mesleki kariyer yönlendirmeleri anaokulundan başlamaktadır. Yönlendirmeler, “okuldan-işe” (school to work) şeklinde yapılmaktadır. Ortaöğretim basamağında yapılandırılmış bir mesleki eğitim kurumu yoktur. Mesleki eğitim liseden sonra başlamakta ve Meslek yüksekokulu seviyesinde “Two year college” ler de verilmektedir. Mezun olan öğrenciler başarı durumları ve istekleri doğrultusunda lisans (yüksekokul veya üniversite) eğitimine geçiş yapabilmektedirler. Eğitime tam zamanlı ve kesintili olarak katılım sağlanabildiği gibi

devam konusunda esneklik sağlanabildiğinden, öğrenciler bu okullara kayıtlıyken çalışabilmektedirler. Öğrencilerin, uygulama eğitimiyle ilgili zorunlulukları kurumdan kuruma değişiklik gösterebilmektedir. Meslek yüksekokullarının bünyelerinde öğrenci istihdamını sağlayabiliyor olması, bu okulların daha fazla tercih edilmelerini sağlamaktadır. Mezun olan öğrenciler sertifika sınavına girerek alanlarıyla ilgili yeterliliklerini belgelemektedirler (Aktan ve Aypay, 2012: 90-109; Erken ve Karataş, 2012: 112-116).

Federal bir devlet olan Amerika’da, eğitim verme görevi eyaletlerindir. Local School District denilen bağımsız yerel yönetimler eğitim programlarını hazırlarlar, denetlerler ve finanse ederler. Hedefi eğitimde çağdaş, teknolojik ve ekonomik seviyeye uygun en yüksek standardı yakalamak şeklinde belirlenmiş olan bu sistemin temel yapısı; izleme, değerlendirme, gözden geçirmeye dayalıdır (Aktan ve Aypay, 2012: 90-109; Erken ve Karataş, 2012: 112-116).

Mesleki eğitim dört farklı yapının birlikteliği ile yürütülmektedir. ABD’de mesleki eğitimde yasal çerçeveyi kamu oluşturmaktadır. Mesleki standartlarının ve akreditasyon ilkelerinin belirlenmesi görevini Ulusal Meslek Kuruluşları üstlenmiştir. İşyerlerinin olması gerekli şartlarını ve eğitimcileri Sektörel, Ulusal Yerel Birlikler belirlemektedir (Aktan ve Aypay, 2012: 90-109; Erken ve Karataş, 2012: 112-116).

ABD’de sektörle ilişkiler kuvvetlidir. School To Work (STW) adlı program ile mesleki eğitim kurumları ile sektör arasında işbirliği sağlanmaktadır. Eğitimin planlanmasında ve öğrencilerin masraflarının karşılanmasında sektörün desteği çok büyüktür. Öğrenciler mezun olduklarında kalifiye elemanlar olarak işe başlamakta veya istekleri doğrultusunda üst eğitim kurumuna devam etmektedirler (Aktan ve Aypay, 2012: 90-109; Erken ve Karataş, 2012: 112-116).

1.2.1.2. Japonya Mesleki Eğitim Programları ve İşletmelerde Beceri Eğitimi Uygulamaları

Japonya’da öğrenciler ortaokul sonrası meslek liselerinde (Kotosenshu-gakko) 3 yıl eğitim alırlar. Çok sayıda teknik lise bulunan Japonya’da öğrencilerin kendilerini tanımlarını sağlayan rehberlik hizmetlerine büyük önem verilmektedir. Mesleki eğitime yönelik çalışmalar rehberlik hizmetleri ile yapılmakta ve öğrencilerin kendileri için en

uygun mesleği tercih etmeleri sağlanmaktadır (Aktan ve Aypay, 2012: 90-109; Erken ve Karataş, 2012: 112-117).

Teknik okullardan mezun olan öğrenciler teknisyen unvanı almaktadırlar. Japonya’da, ortaöğretim ve yükseköğretimi bitiren öğrencilerin işe yerleştirilme işlemleri “İstihdam Güvenliği Kanunu’na” göre Çalışma Bakanlığına bağlı olan Kamu İstihdam Güvenliği Ofisi (PESO) ve kar amacı gütmeyen kuruluşlar aracılığıyla yapılmaktadır. İş görüşmeleri bu kuruluşlarca sağlanmakta olup öğrencilerin işveren ile direkt görüşmesi yasaklanmıştır. Japonya’ da mezunların işe yerleştirilmeleri okullar için bir itibar meselesidir. Bu sebeple okul ve işveren arasındaki ilişkilerin güçlü oluşu, eğitim-öğretimin kalitesine de yansımaktadır (Erken ve Karataş, 2012: 118).

1.2.1.3. İngiltere Mesleki Eğitim Programları ve İşletmelerde Beceri Eğitimi Uygulamaları

İngiltere’de zorunlu eğitim dört farklı aşamada verilmektedir. Türkiye’de ki lise eğitiminin ilk iki yılına dördüncü aşama karşılık gelmektedir. Dördüncü aşamaya geldiğinde mesleki eğitim başlamaktadır. Öğrenciler dördüncü aşamayı (Key Stage 4) tamamlayıp sınava girmekte ve Genel Ortaöğretim Sertifikası (GCSE, General Certificate of Secondary Education) almaktadırlar. Dördüncü aşama ve sonrasında iş bağlantılı eğitim (work-related learning) başlamaktadır. Bu eğitimlerden okul yönetimi sorumludur (Aktan ve Aypay, 2012: 100-109; Erken ve Karataş, 2012: 112-122).

İngiltere’de işverenler ve işçi temsilcileriyle birlikte çalışan Ulusal Mesleki Yeterlikler Kurumu kurulmuştur. Merkezi bir eğitim sisteminin varlığına karşın İngiltere’de tüm okulların özerkliği bulunmaktadır. Eğitimden sorumlu bakanlık, Eğitim ve Bilim Bakanlığıdır. Yerel Eğitim İdareleri devlet okullarından sorumludur. Değişik kesimlerden (işçi-işveren-eğitimci vb.) temsilcilerin oluşturduğu yönetim kurulu mesleki eğitim veren okulları yönetmektedir. Devlet ve özel sektör iş birliği UCKES (UK Commission for Employment and Skills) kurumuyla sağlanmaktadır (Erken ve Karataş, 2012:120-122) .

1.2.1.4. Almanya Mesleki Eğitim Programları ve İşletmelerde Beceri Eğitimi Uygulamaları

Almanya’da mesleki eğitim, meslek okullarının temeli olan “Hauptschule” da başlamaktadır. Bu okullardan mezun olan öğrencilerin %66 gibi bir oranla çıraklık eğitimine (Berufsschule ikili sistem) yönlendikleri görülmektedir. Haftanın 1-2 günü okulda, 3-4 günü iş yerlerinde eğitim verilmektedir. Öğrenci ve işveren arasında bir sözleşme hazırlanmakta ve eğitim 3-3,5 yıl sürmektedir. Eğitim bittiğinde öğrenciler meslek odaları tarafından sınava tabi tutulmaktadırlar. Ayrıca işletmelerin akredite edilmesinden, danışmanlık hizmetlerinden, sözleşme kayıtlarının tutulmasından, kariyer danışmanlığı hizmetlerinin yürütülmesinden meslek odaları sorumludurlar (Aktan ve Aypay, 2012: 90-109; Erken ve Karataş, 2012: 112-128).

Almanya’da öğrenci nüfusunun üçte ikisi ikili sistemde (dual system) eğitim almaktadır. Uygulama eğitimi maliyetlerini işletmeler karşılarken, okulda alınan teori eğitimini Länder finanse etmektedir. 500 000 civarında işletmede mesleki eğitim verilen Almanya’da işletme-okul arasında yetki, sorumluluk ve maliyet yasalara bağlanmıştır. Öğrencilere “eğitime destek yardımı” adı altında aylık 200.-EUR ile 900.-EUR arasında değişen miktarlarda ödeme yapılmaktadır. Ayrıca öğrencilere ailelerinin ekonomik olanakları doğrultusunda değişen miktarlarda burs (BAFÖG) de verilmektedir. Mesleki eğitim gören öğrenciler için işletmelerce yapılan masraflar, işletim masrafı şeklinde vergi kesintisi amacıyla ilan edilmektedir (Aktan ve Aypay, 2012: 90-109; Erken ve Karataş, 2012: 112-128).

Alman mesleki eğitim sisteminin esaslarını; Federal Mesleki Eğitim Enstitüsü (BIBB) hazırlamaktadırlar. İşyerindeki uygulama eğitimindeki yönergeleri hazırlamak ve federal hükümete danışmanlık yapmak enstitünün görevleridir. Meslek okulları eyaletlerin yetki ve sorumluluğundadır. İş yerlerindeki mesleki eğitimden federal devlet sorumludur. Mesleki eğitimde devlet, kurumlar ve eyaletler iş birliği yapmaktadırlar (Aktan ve Aypay, 2012: 90-109; Erken ve Karataş, 2012: 112-128).

1.2.1.5. Fransa Mesleki Eğitim Programları ve İşletmelerde Beceri Eğitimi Uygulamaları

Fransa’da mesleki eğitim, üç yıl süren ortaöğretimin ikinci aşamasında başlamaktadır. İkinci aşama, öğrencileri yükseköğrenim olgunluk diplomasına hazırlayan genel ve teknik liselerden ve öğrencileri mesleğe, meslek ile ilgili yükseköğrenime hazırlayan meslek liselerinden meydana gelmektedir (www.ogretmeninsesi.com, 2018).

Mesleki eğitim alan öğrenciler, Certifi cate d’Aptitude Professionnelle (CAP) veya Brevet d’Etudes Professionnelles (BEP) sertifikalarından birini aldıktan sonra meslek hayatlarına başlayabilmektedirler. Sertifikalar için staj zorunludur (Aktan ve Aypay, 2012: 98-99).

Fransa’da mesleki eğitim, Eğitim ve Mesleki Formasyon Bakanlığı tarafından yönetilmektedir. Bu bakanlıkça okulların sektörle iş birliği içinde olmaları Lycee de Metiers olarak adlandırılan likayat belgesi ile teşvik edilmektedir. Fransa’da yirmiden fazla çalışana sahip işletmelerin mesleki eğitim ve çıraklık vergisi ödemeleri gerekmektedir (Aktan ve Aypay, 2012: 100).

1.2.2. Ortaöğretim Mesleki Eğitiminde İşletmelerde Beceri Eğitimi Uygulamalarının Çağdaş Gereklilikleri

Ekonomik, siyasi ve toplumsal anlamdaki gelişmeler küreselleşme süreciyle ortaya çıkmıştır. Bu süreçte modern yöntemlere ve tekniklere adaptasyonu sağlayabilen işletmeler rakiplerine oranla daha kazançlı çıkmışlardır (Elmacı ve Sevim, 2013: 260). Bu gerçekten yola çıkıldığında işletmelerin, güncel becerilerle donatılmış, inisiyatif sahibi, değişime uyum sağlayabilen, yabancı dil bilen çalışanlara ihtiyaç duydukları görülmektedir. Ekonomiye ara insan gücü yetiştiren ortaöğretim mesleki eğitiminde, program geliştirmelerin ve güncellemelerin tüm bu gelişmeler doğrultusunda yapılması gerekmektedir (Aktan ve Aypay, 2012: 90).

Bilgi çağındaki sektörlerin ihtiyaç duydukları niteliklere geleneksel yöntemlerle yetiştirilmiş işgücü cevap verememektedir. Geleneksel eğitim modeli öğrencileri; okuyabileceği, yazabileceği ve temel aritmetik hesaplamaları yapabileceği şekilde yetiştirirken, oluşturulan yeni eğitim modelleri öğrencileri (Aktan ve Aypay, 2012: 90-92):

- Ana dilde iletişim
- Başka bir dilde iletişim
- Temel matematik, bilim ve teknoloji yetkinlikleri
- Dijital yetkinlik
- Öğrenmeyi öğrenmek
- Kişilerarası ve sivil yetkinlikler
- Girişimcilik
- Kültürel dışa vurum olarak sekiz anahtar yetkinlik üzerinde durarak yetiştirmektedir.

Geleneksel şekilde sektörlerin işgücü ihtiyaçlarını karşılayan mesleki eğitim kurumlarının bilgi çağına ayak uydurarak işletmelerin ihtiyaçlarına uygun işgücü yetiştirmeleri gerekmektedir.

Mesleki eğitim teori ve uygulama eğitimini içinde barındıran bir yapıya sahiptir. Sektörlerin ihtiyaçlarına uygun işgücü yetiştirmede mesleki beceriler işbaşında alınan eğitimle sağlanmaktadır. Mesleki eğitim mezunlarının istihdamı sağlanırken eğitimleri sırasında aldıkları bilgiler ve işletmelerde edindikleri beceriler arasında uyumsuzluk olduğu görülmektedir. Yetiştirilen işgücünün geleneksel şekilde değil farklı becerilerle donatılmış olması için mesleki eğitimin gözden geçirilmesi, öğrencilerin mesleki yeterliliklerinin denetlenerek sertifikalandırılması ve meslek unvanlarının tanımı yapılarak diplomalarının kalitesinin artırılması gerekmektedir.

Ülkemizde mesleki eğitim veren kurumlarda teori ve uygulama eğitimlerinin teknolojik olanaklardan yararlanılarak verilmesi ve teknolojinin ders programlarına yansıtılmasında gecikmeler yaşandığı görülmektedir (Elmacı ve Sevim, 2015: 117).

Gelişmiş ülkelerde mesleki eğitimde okuyan öğrencilerin teknolojiyi kullanabilecekleri olanaklar sunularak onları temel becerilere sahip, iletişim kurabilen, işbirliği içinde çalışabilen bireyler olarak yetiştirilmeleri ve istihdam edilmeleri sağlanmaktadır. Türkiye’de mesleki eğitim mezunlarının istihdamında artış sağlanamadığı için mesleki eğitime olan talep azalmaktadır. Modüler sisteme geçilmiş ve uygulamalı eğitimlere verilen önem artmış olsa da halen iş piyasasının gerektirdiği becerilere sahip gençlere ihtiyaç duyulmaktadır (Uçar ve Özerbaş, 2013: 242-244).

Bir önceki konuda incelediğimiz ülkelerin eğitim modellerinin sosyal ve kültürel yapılarla ortaya çıktığı görülmektedir. Her ülkenin sosyal ve kültürel yapısından kaynaklı farklılıklar olacağı görüşünden yola çıkarsak Türkiye'nin tam olarak benimseyebileceği bir modelin olmadığı ve mesleki eğitimde yeni bir yol çizmesi gerektiği görülmektedir (Aktan ve Aypay, 2012: 92).





İKİNCİ BÖLÜM

HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜM YÖNTEMLERİ VE İŞLETMELERDE BECERİ EĞİTİMİ HİZMETLERİNE UYARLANMASI

2.1. HİZMET KALİTESİYLE İLGİLİ TEMEL KAVRAMLAR VE EĞİTİM HİZMETLERİNDE KALİTE

Bu bölümde hizmet kavramı, hizmetin özellikleri, kalite kavramı, hizmet kalitesi kavramı, eğitim hizmetlerinde kalite temel bilgileriyle hizmet kalitesi türleri açıklanacaktır.

2.1.1. Hizmet Kavramı

Hizmet kavramıyla ilgili literatür incelendiğinde kavrama yönelik birçok tanımın yapıldığı görülmektedir. Çeşitli tanımların yapılıyor olmasının sebebi hizmetlerin özelliklerinden ve insanların hizmetten beklentilerinin zamanla değişmesinden kaynaklanmaktadır. Bu tanımların bazıları şöyledir:

Harvey; hizmetlerin, müşteriler ve hizmeti sunanların etkileşim süreci sonucunda meydana geldiğini belirtmiştir. Adrian Palmer; hizmeti kuruluşların ya da kişilerin, başka kurum veya kişilere fiziki bir mülkiyet kazandırmadan, elle tutulmayan faydalar sağlaması olarak tanımlamıştır. Taşkın ve Durmaz'a göre hizmet; müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik olarak mallarla birlikte ya da ayrı sunulan faydalardır (Taşkın ve Durmaz, 2012: 95).

Hizmetin tarihte nasıl tanımlandığına baktığımızda (Çatı ve Ağraş, 2007: 155);

- Fizyokratlar (-1750) “tarımsal üretim dışındaki tüm faaliyetler”
- Adam Smith (1723-1790) “somut bir ürünle sonuçlanmayan tüm faaliyetler”
- J. B. Say (1767-1832) “ürünlere fayda ekleyen tüm imalat dışı faaliyetler”
- Alfred Marshall (1842-1924) “üretildiği anda varlık bulan mallar-hizmetler”
- Batı ülkeleri (1925-1960) “bir malın biçiminde değişikliğe yol açmayan faaliyetler” şeklinde tanımlamışlardır.

Tanımlara bakıldığında hizmetlerin elle tutulamadığı yani soyut bir kavram olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Genel bir tanımın yapılamayışının en önemli nedeni hizmetlerin soyutluğundan kaynaklanmaktadır (Ezmek, 2016: 8).

2.1.2. Hizmetin Özellikleri

Soyut olma özelliğini taşıyan hizmetin Assael'e göre envanteri tutulamamaktadır. Hizmetler saklanamamakta ve standartlaştırılamamaktadır. Mülkiyeti olmayışından dolayı hizmeti üretenden tüketene direkt geçmektedir (Eleren vd., 2007: 77).

Hizmetlerin kendine has özelliklerini Palmer şöyle sıralamıştır (Aytaç, 2015: 8-9):

- Hizmetler dokunulmazdır. (Soyutluluk)
- Hizmetler türdeş değildir. (Heterojenlik)
- Hizmetler ayrılamaz. (Eş Zamanlılık)
- Hizmetler dayanıksızdır. (Depolanamaz)
- Hizmetlerde sahiplik yoktur. (Sahiplik)

Dokunulmaz Olma: Hizmetlerin soyut olduğu ve duyu organlarıyla algılanamadığı anlamına gelmektedir. Bu özelliğinden dolayı hizmetlerin mülkiyet durumu doğmaz. Hizmetlerin memnuniyet düzeylerinin belirlenebilmesi için hizmetin alınması gereklidir. Hizmetlerin stoklanması mümkün olmadığı için alım sonrası için kalite güvencesi verilmesi mümkün olmamaktadır (Savaş ve Kesmez, 2014: 2).

Satın alım gerçekleşikten sonra hizmetlerin kalitesi ve sağlayacağı fayda ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle hizmetlerde verimlilik, kalite gibi ölçümlerin yapılması zor olmaktadır. Müşteriler hizmet için kalite ve verimlilik gibi kararları; işletmenin adı, hizmet sunumunun yapıldığı fiziki ortam ve hizmet sunumunu gerçekleştirenlerin davranışları gibi unsurlara bağlı olarak verebilmektedirler (Taşkın ve Durmaz, 2012: 96).

Heterojen Olma: Sunumu gerçekleşen bir hizmetin daha sonra tam olarak aynı şekilde ve şartlarda yeniden sunulabilmesi hizmetin heterojen özelliğe sahip olmasından dolayı çok zordur. Bu özelliği sebebiyle hizmetlerin kalitesi yer, zaman ve sunum şekline göre değişmektedir. Hizmet sunumlarında standartlaşmanın sağlanmasını bu özellik engellemektedir. Tüketiciler aldıkları hizmetleri önceki deneyimleriyle karşılaştırmakta ve hizmetin başarısı konusunda karar vermektedirler (Öncü vd., 2010:239 ; Eleren ve Kılıç, 2007: 240).

Eş Zamanlı Olma: Satın alınan ürünlerde tüketim gerçekleşmeyecekse, üretimi sonrası stoklama yapılabilmekte ve sevki gerçekleştirilmektedir. Fakat hizmet üretiminde aynı şekilde işlemlerin yapılması mümkün olmamakta, üretim yapıldığı anda tüketim gerçekleşmektedir (Eleren ve Kılıç, 2007:240). Örneğin eğitim hizmetlerinde hizmet üretimi gerçekleşirken, müşteri konumundaki öğrenciler tarafından hizmet tüketimi yapılmaktadır.

Hizmet üretim sürecine katılan müşterilerin yoğunluğu arttıkça hizmet performansının kalitesi olumsuz yönde etkilenebilmektedir (Savaş ve Kesmez, 2014: 2).

Dayanaksız Olma: Hizmetler sunumları gerçekleşirken varlık kazanırlar ve sunumun sona ermesiyle varlıklarını korumaya devam edemezler. Hizmetlerin biriktirilmeleri, bekletilmeleri, saklanabilmeleri mümkün olmadığı için bu özelliğe sahiptirler (Taşkın ve Durmaz, 2012:98).

Sahiplik: Müşteriler hizmetlere sunumları esnasında sahip olabilmektedirler. Tüketim sırasında hizmetlere sahiplik doğmakta ve tüketim bittiğinde sahiplikte bitmektedir. Daha sonra tüketilmek ya da satılmak için saklanmaları mümkün değildir (Aytaç, 2015:11).

2.1.3. Kalite Kavramı

İhtiyaçların tatmin edilme derecesine göre değişiklik gösteren kalite, ürün ya da hizmetin ihtiyaca uygun olmasını, değerli ve kusursuz olmasını göstermektedir. Müşteri açısından kalite, beklenti ve isteklerin karşılanması olarak ifade edilmektedir (Yıldırım, 2009:2).

Literatür incelendiğinde bilim adamları kaliteyle ilgili çeşitli yıllarda değişik tanımlar yapmışlardır. Bu tanımlara göre kalite (Çatı ve Ağraş, 2007: 158):

- Feigenbaum’a göre “değerdir”
- Levitt’e göre “kullanıma uygunluk”
- Crosby’e göre “Spesifikasyonlara uygunluk”
- Juran’a göre ise “gereksinimlere uygunluk”
- Garvin için kalite “içsel ve dışsal hataların etkilerinin sonucudur”

2.1.4. Hizmet Kalitesi Kavramı

Hizmet kalitesinin tanımının yapılması güçtür. Bu nedenle değişik tanımların yapıldığı görülmektedir. Smith'e göre hizmet kalitesi "geçmişteki ve mevcut hizmet deneyimini kapsayan çok boyutlu ve dinamik bir kavramdır" (Yapraklı, 2006: 43). Juran'a göre kalite, müşteri tatminini sağlamada ürün veya hizmetin gereksinimlere uyum sağlama özellikleridir (Yayla ve Cengiz, 2006: 177).

Hizmet kalitesini iki boyutla açıklayan Swan ve Comb, ilk olarak fiziksel yönüyle ilgili "Instrumental" (araçsal) boyutu ile açıklarken ikinci olarak da soyutluk yönüyle ilgili olan "expressive" (anlamsal) boyut şeklinde açıklamışlardır (Kayapınar, 2012: 10). Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin hizmet kalitesine yönelik yaklaşımları ise şöyledir (Ezmek, 2016:12):

- Hizmet kalitesi, tüketicilerin hizmet sunumu gerçekleşmeden önceki beklentileri ile hizmet sunumu gerçekleştikten sonraki deneyimlerinin karşılaştırılmasıyla ortaya çıkan unsurlardır.
- Hizmet kalitesi, hizmet sunumunun tüketicilere nasıl yapıldığıyla ilgilidir.
- Hizmet kalitesi, hizmetin sunumu kadar satın alınmasından sonra sunumu yapanın tüketiciye verdiği desteğin dikkate alındığı bir kavramdır.

Lewis ve Mitchell, sunulan hizmetin müşteri beklentilerini karşılama derecesi şeklinde tanımlamışlardır. Lehtinen ve Lehtinen hizmet kalitesini Pérez vd. (2007)'nin aktardığına göre aşağıdaki terimlerle tanımlamaktadır (Hemedoğlu, 2010:9):

- Hizmetin somut özellikleri "Fiziksel Kalite"
- Hizmet sunumunu yapan çalışan ve müşteriler arasındaki etkileşim "İnteraktif Kalite"
- Mevcut müşteriler ile potansiyel müşteriler tarafından hizmet sunucunun çevredeki imajı "Kurumsal (imaj) Kalite"

Tüketicilerin hizmetler konusunda daha önceki deneyimleri, hizmetin sunumu ve başkalarından hizmet ile ilgili duydukları, beklentilerini etkileyen faktörler olarak sayılmakta olduğundan beklentileri karşılayabilen hizmetin kaliteli olduğu söylenebilir.

2.1.5. Hizmet Kalitesi Türleri

Hizmet kalitesinin ölçümü ile ilgili olarak çalışmalarda “beklenen kalite” ve “algılanan kalite” şeklinde iki kavram yer almaktadır.

2.1.5.1. Beklenen Hizmet Kalitesi

Hizmetlerin sahip oldukları özellikleri, müşterilerin hizmetten beklentileri üzerinde etki yaparak beklentilerde değişiklik oluşturabilmektedir. Bu etkilerle birlikte müşterilerin bireysel özellikleri, toplumdaki statüleri de beklentiler üzerinde etki yapabilmektedir. Müşterilerin hizmet sunumu sürecinden istekleri, beklenen hizmet kalitesi şeklinde ifade edilmektedir. Literatür incelemesinde, müşterilerin beklentilerinin algıları etkilediği yönünde açıklamaların yapıldığı görülmektedir. Kaliteli hizmet sunabilmek için beklentilerin yönetilmesi gerekmektedir (Yapraklı, 2006: 48).

Beklenen kalite kavramı hizmet sektörüne ve müşterilere göre değişik faktörlerin etkileşimi sonucunda oluşmaktadır (Duygun, 2007:32). Aşağıda bu faktörler sayılmaktadır (Yapraklı, 2006: 48):

- Firmanın pazarlamada kullandığı iletişim,
- Firmanın imajı,
- Müşterilerin kulaktan kulağa bilgilenmeleri,
- Müşteri ihtiyaçları şeklinde sayılabilmektedir

Müşterilerin farklı bireysel özelliklere sahip olmasından kaynaklanan farklı ihtiyaçları, müşterilerin önceki hizmet alımı deneyimleri, ürün ve hizmetler için yapılan reklamlar, beklentileri doğurmakta ve bu beklentileri etkileyebilmektedir. Beklentilerin ve algıların zamanla değişebildiği görülmektedir.

2.1.5.2. Algılanan Hizmet Kalitesi

Algılanan kalite, müşterilerin satın alma kararını etkileyen değişkenler olarak tanımlanmaktadır. Zeithaml’a göre algılanan kalite; “varlıkların mükemmellikleri konusundaki müşterilerin global yargısıdır” (Taşkın ve Durmaz, 2012: 108).

Hizmet sunumu öncesinde müşterinin, sunulacak hizmetten beklentileri ile hizmetin sunum sonrasına yönelik algıları karşılaştırılarak, müşterinin algıladığı hizmet

kalitesi düzeyi belirlenmektedir. Algılanan hizmet kalitesi düzeyleri kişilere göre değişebilmekte ve göreceli bir olgu olma özelliğini taşımaktadır. Müşteri alacağı hizmet ile ilgili olarak önceden bir deneyime ve bilgiye sahip değilse, hizmeti alırken bazı faktörlerden etkilenecek hizmetin kalite düzeyini belirler. Hizmetin sunulduğu yer ve zaman, hizmetin markası ve fiyatı gibi faktörler hizmet alımını etkilemektedir (Yapraklı, 2006: 47; Derebaş, 2010: 25).

Algılanan hizmet kalitesini formüle edersek (Taşkın ve Durmaz, 2012: 108):

$$\text{Algılanan Kalite} = \text{Algılanan performans} - \text{Beklentiler}$$

- Algılanan Hizmet > Beklenen Hizmet = Tatmin ve Değer
- Algılanan Hizmet < Beklenen Hizmet = Tatminsizlik
- Algılanan Hizmet = Beklenen Hizmet = Memnuniyet

Beklenen hizmet ile algılanan hizmetin karşılaştırılmasıyla ortaya çıkan fark algılanan hizmet kalitesi olacaktır. Algılanan hizmet, beklenenden büyük olursa algılanan hizmet kalitesi tatmin edici ve değer sağlayıcıdır. Algılanan hizmet, beklenenden küçük olursa algılanan hizmet kalitesinin tatmin edemediği ortaya çıkacaktır. Algılanan hizmet, beklenenle eşit olursa algılanan hizmet kalitesi memnun edici olacaktır.

Müşterilerin kalite algılamalarına memnuniyet düzeyi ölçüsüyle baktığımızda Tablo 2.1’de üç memnuniyet düzeyi olduğu görülmektedir:

Tablo 2.1: Hizmet Kalitesi Algılamalarına Göre Müşteri Memnuniyet Düzeyi

Müşteri Hizmeti	Müşteri Algılamaları	Memnuniyet Düzeyi
Hizmet Deneyimi	Beklenenden daha iyi	Yüksek derece memnun
	Beklendiği gibi	Memnun
	Beklenenden az	Memnun değil

Kaynak: Derebaş, 2010:25

Hizmet sunumunu müşteri bakış açısıyla değerlendirerek yapabilen işletmeler, müşterilerde memnuniyet veya memnuniyetsizlik doğuracak etkenleri görerek kalite ile ilgili algıları etkileyebilirler.

2.1.6. Eğitim Hizmetlerinde Kalite

Eğitim hizmetlerinin kalitesi, eğitimin müşterisi ve aynı zamanda eğitim hizmetinin öznesi konumundaki öğrencilerle belirlenmektedir. Eğitim hizmetlerinde istenilen niteliklere sahip, bilgi, beceri ve yeterliliklerle donatılmış öğrenci kaliteli eğitimin sonucudur. Rissom kaliteli eğitimi, planlanması iyi yapılmış bir sürecin sonunda ortaya çıkan “iyi sonuç” olarak tanımlamaktadır (Yıldırım, 2009: 2-3).

Eğitim hizmetini alan müşteri, eğitimin kalitesi hakkında bilgiyi tatmin düzeyine göre vermektedir. Bu sebeple mal üretimi gerçekleşen bir işletmede “kalite maliyettir” anlayışı, hizmet üretimi gerçekleşen bir işletmede (Eroğlu, 2000: 205) :

- Kalite müşteri tatminidir,
- Kalite insan odaklı olmaktır
- Kalite verimliliklidir
- Kalite esnekliktir
- Kalite etkili olmaktır
- Kalite bir programa uymaktır
- Kalite bir yatırımdır
- Kalite bitimsiz bir süreçtir anlayışlarına bırakmaktadır.

Eğitim sürecinden geçen öğrenci eğitim hizmetlerinde kaliteye konu olabilmektedir. Birçok değişkenin etkisinde olan kalitenin incelenmesinde kaliteyi etkileyen unsurların bilinmesi gerekmektedir (Özdemir, 2002:254). Scheerens’e göre sistem yaklaşımıyla, “eğitim kalitesi bir sonuç (çıktı) olarak çevre zemininde işleyen süreçlerden geçen girdilerin değer kazanmış halidir”. Dolayısıyla eğitimde kalite sonucuna ulaşmada sonucu etkileyen unsurların bilinmesi gereklidir. Literatür taraması yapıldığında, eğitimde kalite sonucunu etkileyecek unsurlar arasında, eğitimde kaliteye konu olan öğrencilerin bireysel özellikleri yer almaktadır. Bunların yanında okul temelli unsurlar ve kurumsal yapının özellikleri de eğitimde kalite sonucunu etkileyecek unsurlardır (Yıldırım, 2012: 231-232).

Hizmetlerin özellikleri ve hizmeti alan müşterilerin kalite algılarının farklı olması eğitim hizmetlerinde kalite belirlemelerini etkilemektedir. Eğitim hizmeti sunan personelin çeşitliliği, eğitimin verildiği zaman ve mekana göre müşterilerin algıları etkilenmektedir.

2.2. HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜM MODELLERİ VE BOYUTLARININ İŞLETMELERDE BECERİ EĞİTİMİ HİZMETLERİNE UYARLANMASI

2.2.1. Hizmet Kalitesinin Boyutları

Müşterilerin hizmet hakkında yaptıkları değerlendirmelerin ve beklentilerinin hizmeti sunanlarca bilinmesi, hizmet kalitesinin iyileştirilebilmesi ve geliştirilebilmesi konusunda yönetilebilmesi için gereklidir. Yapılan araştırmalardan elde edilen bilgiler sonucunda çeşitli yazarlar hizmet kalitesi ile ilgili çeşitli boyutlar önermişlerdir. Önerilen bu boyutlar ve yazarları Tablo 2.2’de verilmiştir.

Tablo 2.2: Hizmet Kalitesinin Boyutları

Yazarlar	Önerilen Hizmet Kalitesi Boyutları
Saser, Olsen, Wyckoff	– Üretimde kullanılan materyallerin niteliği – Hizmetin yaratıldığı fiziksel atmosfer ile araç gereç gibi teknik imkanlar – Hizmeti veren personelin tutum ve davranışları
Lehtinen	Üç boyutlu yaklaşım – Fiziksel kalite – Etkileşim kalitesi – Şirket kalitesi İki boyutlu yaklaşım – Süreç kalitesi – Çıktı kalitesi
Grönroos	– Teknik kalite – Fonksiyonel kalite – Kurum imajı
Parasuraman, Zeithaml, Berry	– Güvenilirlik – Karşılık verme – Yeterlilik – Ulaşılabilirlik – Saygı – İletişim – İtibar – Güvenlik – Müşteriyi anlama – Fiziksel özellikler
Normann	Hizmet paketinin özellikleri – Değişir özellikler – Değişmez özellikler

Kaynak: Taşkın ve Durmaz, 2012: 113.

Tablo 2.2’de görüldüğü gibi hizmet kalitesiyle ilgili çok farklı boyutların ortaya çıktığı görülmektedir.

Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilmiş olan kalite boyutlarının (Servqual) esas alınarak birçok çalışma yapıldığı görülmektedir. Parasuraman, Zeithaml ve Beryy 1985 yılında hizmet kalitesi ile ilgili yaptıkları çalışmada hizmet kalitesi boyutlarını on başlıkta toplamışlardır (Yapraklı, 2006:45 ; Eleren vd., 2007:78 ; Savaş ve Kesmez, 2014:3-4 ; Taşkın ve Durmaz, 2012:117 ; Öznalbant, 2010:43 ; Okumuş ve Duygun, 2008:19):

- **Güvenilirlik (Reliability):** Hizmet sunumunun söz verildiği şekilde tam ve doğru olarak gerçekleştirilmesidir.

- **Karşılık Verme (Responsiveness):** Hizmeti sunanların taleplere cevap verebilmede hevesli ve hızlı olmasıdır.
- **Yeterlilik (Competence):** Hizmeti sunanların gerekli bilgi ve beceriye sahip olarak güven verebilmesidir.
- **Ulaşılabilirlik (Access):** Müşteri ile hizmet kuruluşu arasında iletişimin sağlanabilmesidir.
- **Saygı (Courtesy):** Hizmet sunucuların müşteriye saygılı ve nazik davranabilmesidir.
- **İletişim (Communication):** Hizmeti sunanların, müşterilerdeki kültür ve eğitim farklılıklarını dikkate alarak iletişim kurabilmeleridir.
- **İtibar (Credibility):** Müşterilere hizmet sunumunda dürüst olunması ve güven verilmesidir.
- **Güvenlik (Security):** Hizmet sunumu yapanlarca müşterilerin kişisel bilgilerinin ve eşyalarının korunmasıdır.
- **Müşteriyi Anlama (Understanding the Customer):** Hizmeti sunanların müşteriyle empati kurabilmesi, ihtiyaçlarını anlayabilmesidir. Sürekli hizmet alan müşterilerin tanınması ve özel taleplerin giderilmesi önemlidir.
- **Fiziksel Özellikler (Tangibles):** Hizmet sunumunun yapıldığı ortamın görünüşüdür.

Parasuraman, Zeithaml ve Berry hizmet kalitesi boyutlarıyla ilgili çalışmalarına devam ederek bazı boyutlar arasında yüksek bir korelasyon olduğu sonucuna ulaşarak on boyutu Tablo 2.3’de verildiği gibi beş boyuta indirgemişlerdir. Bu boyutların açıklamaları tablonun altında verilmektedir

Tablo 2.3: Hizmet Kalitesinin 5 Yeni Boyutu

10 Hizmet Kalitesi Boyutları	5 Hizmet Kalitesi Boyutu
Fiziksel Özellikler	Fiziksel Özellikler
Güvenilirlik	Güvenilirlik
Heveslilik	Heveslilik
Yeterlilik Saygı İtibar Güvenlik	Güvence
Ulaşılabilirlik İletişim Müşteriyi anlama	Empati

Kaynak: Yapraklı, 2006: 46; Taşkın ve Durmaz, 2012:122-123; Banar ve Ekergil, 2010: 41; Savaş ve Kesmez, 2014: 3-4.

Beş kalite boyutunun açıklamaları aşağıda verilmektedir (Yapraklı, 2006: 46; Taşkın ve Durmaz, 2012:122-123 ; Banar ve Ekergil, 2010:41 ; Savaş ve Kesmez, 2014:3-4):

Fiziksel Özellikler

Hizmet sunumunun yapıldığı fiziki koşullar, araç, gereç ve donanımı içerir.

Güvenilirlik

Hizmet sunumuyla ilgili verilen sözlerin zamanında, tam ve doğru olarak yerine getirilmesidir.

Heveslilik

Hizmet sunumunu gerçekleştirirken personelin, müşteri isteklerini zamanında ve istekli olarak yerine getirmesidir. Tüm çalışanların hizmet sunmada hevesli olmasını gerektirir.

Güvenlik

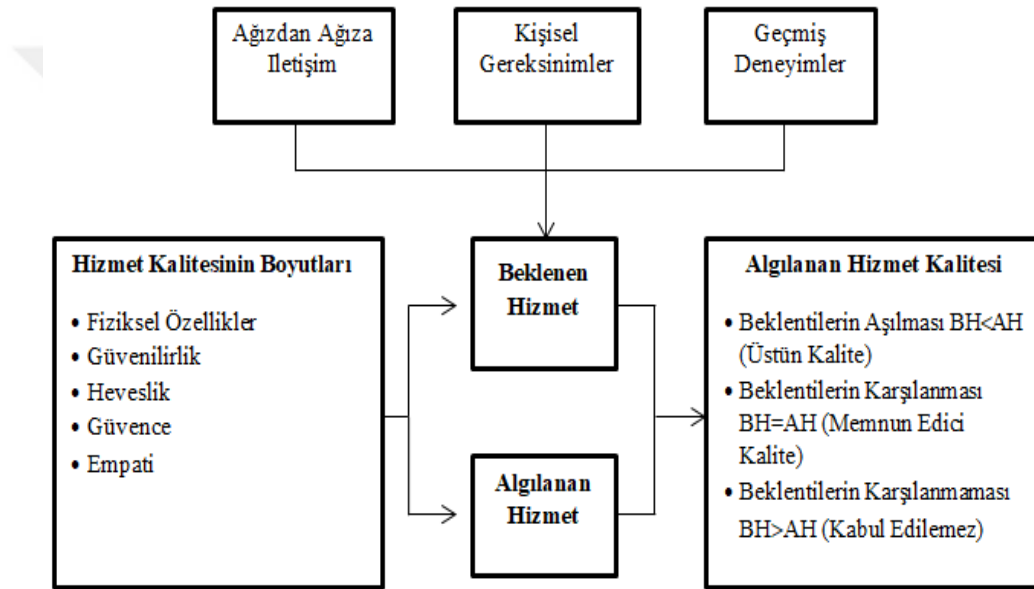
İşletme personelinin nezaket ve bilgisiyle müşteriye güven verebilmesinin yanında müşterinin fiziksel ve finansal güvenliğini sağlaması ve gizliliğini koruması gibi unsurları sağlayabilmesidir.

Empati

Hizmet sunumunu gerçekleştiren personelin, müşteriyle iletişimi kurarak onu anlaması, tanınması ve bireysel özen göstermesidir.

Müşterilerin hizmet kalitesinden beklentilerini etkileyen unsurlar ve hizmet kalitesi boyutlarının beklenen ve algılanan hizmet üzerindeki etkileri ve algılanan hizmet kalitesi ölçümüyle oluşabilecek sonuçlar Şekil 2.1’de verilmiştir.

Şekil 2.1: Hizmet Kalitesi Boyutları



Kaynak: Eleren, Bektaş ve Görmüş, 2007: 78-88.

2.2.2. Hizmet Kalitesinin Ölçüm Modelleri

Hizmette kaliteyi sağlayabilmek ve geliştirebilmek için öncelikle hizmet kalitesinin ölçülmesi gerekmektedir (Filiz vd., 2010: 62-63). Soyut bir kavram olan hizmet kalitesinin ölçülmesi için sayısallaştırılması gerekmektedir. Yapılan araştırmalarla, hizmet kalitesinin ölçülebilmesi için iki akımla farklı modeller ortaya çıkmıştır. Bu akımlar “Nordik Ekol” ve “Kuzey Amerika Ekolü”dür (Erdoğan, 2012:51; Aytaç, 2015: 43).

2.2.2.1. Algılanan Hizmet Kalitesi (GRÖNROOS) Modeli

Nordik akıma katkı yapan araştırmalardan biri olan Christian Grönroos, hizmet kalitesini ölçmek için 1984 yılında “Algılanan Hizmet Kalitesi” modelini ve ölçeğini geliştirmiştir (Yürek, 2017: 20).

Grönroos, hizmet kalitesi boyutlarını teknik ve fonksiyonel kalite olarak belirlemiştir. Daha sonra kurum imajını da bu boyutlara ilave etmiştir. Algılanan hizmet kalitesi boyutlarından teknik kalite boyutu, müşterinin hizmetten elde ettiğinin “ne” olduğunu ifade etmektedir. Fonksiyonel kalite boyutu ise hizmetin müşteriye “nasıl” ulaştığını ifade eder (Yayla ve Cengiz, 2006: 178).

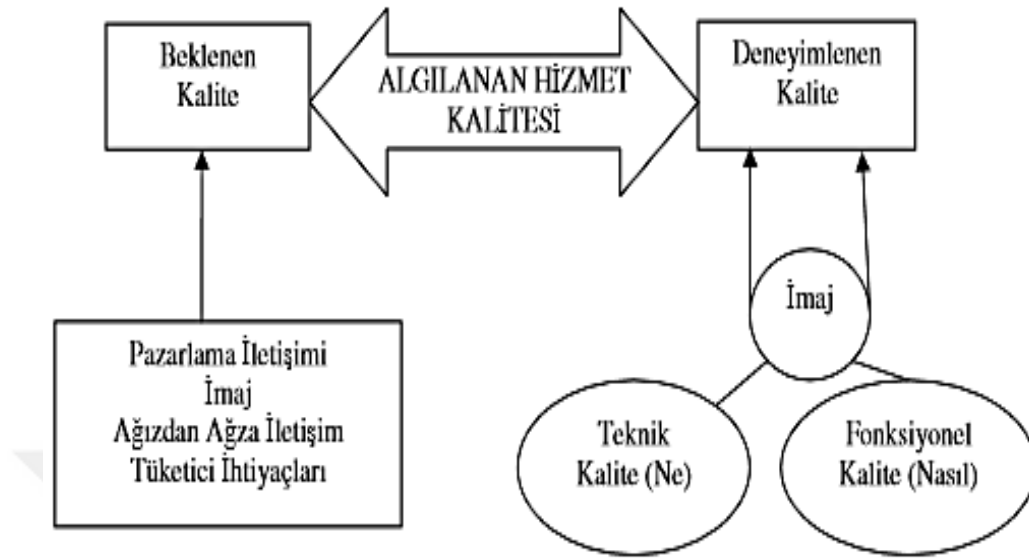
Tüm bu kalite boyutları işletmenin imajından etkilenmektedir. İşletmenin oluşturduğu imaj, müşterinin çevresinde olumlu ise beklentiler hizmete yönelik olarak yükselecektir. Olumsuz imaj ise beklentileri aynı oranda düşürecektir. Hizmet sunumunun gerçekleştiği sırada herhangi bir olumsuzluk yaşansa da müşteride yaratılan bu olumlu imajla, müşterinin işletmeyi olumlu anlatması sağlanacaktır (Bayrak, 2007:57).

Müşteri beklentilerini etkileyen faktörleri Grönroos dört maddeyle aşağıdaki gibi belirlemiştir (Bayrak, 2007: 57):

- Pazar iletişimi
- İmaj
- Kulaktan kulağa iletişim (sözlü iletişim)
- Müşteri ihtiyaçları

Grönroos’un hizmet kalitesi modeli aşağıda Şekil 2.2’de gösterilmiştir.

Şekil 2.2: Grönroos’a Göre Algılanan Hizmet Kalitesi



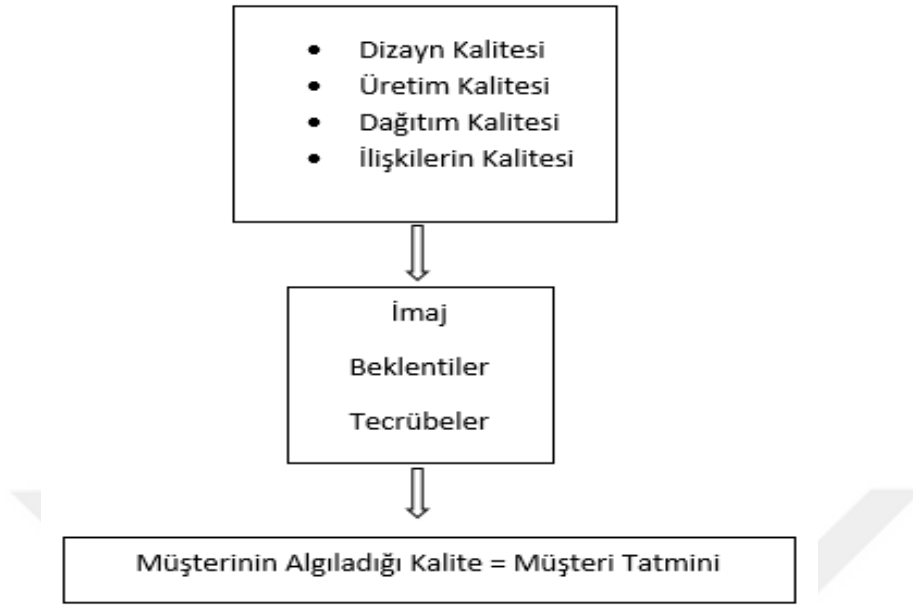
Kaynak: Erdoğan, 2012: 53.

Grönroos'un modelinde yer alan teknik kalite ve fonksiyonel kalite boyutlarına imaj etkisi vurgulanmaktadır. Bunlarla deneyimlenen kaliteye ulaşılmaktadır. Ayrıca müşteri beklentilerini etkileyen faktörlerle beklenen kaliteye ulaşılmakta ve algılanan hizmet kalitesi oluşmaktadır.

2.2.2.2. 4Q Hizmet Kalitesi (GUMMESSON) Modeli

Gummesson'da nordik akıma katkı sağlayan araştırmacılardan biridir (Erdoğan, 2012: 52). Gummesson'un 1988'de geliştirdiği model ürünlerle birlikte hizmetleri de içerir (Bayrak, 2007: 59). Gummesson'un modelinde dört kalite anlayışından söz edilmektedir. Bunlardan ilki dizayn kalitesidir. Ürünün müşteri ihtiyaçlarına uygun özelliklerde dizayn edilmesi anlamına gelmektedir. İkincisi üretim kalitesidir. Ürünün istenilen tasarıma uygun üretilmesi anlamına gelmektedir. Üçüncü olarak dağıtım kalitesi yer almaktadır. Ürünün zamanında ve güvenli olarak dağıtım işleminin gerçekleştirilmesidir. Son olarak ilişkilerin kalitesi sayılmaktadır. İşletme çalışanlarının işletmeyle ilişki içindeki kişiler ile başarılı iletişim kurmaları anlamına gelmektedir. Bu dört kalite anlayışıyla birlikte müşterilerin beklentileri, tecrübeleri ve işletme imajı birleşerek algılanan kalite oluşmaktadır (İkiz, 2008: 65).

Şekil 2.3: Gummesson'un Malların Kalitesi 4Q Modeli

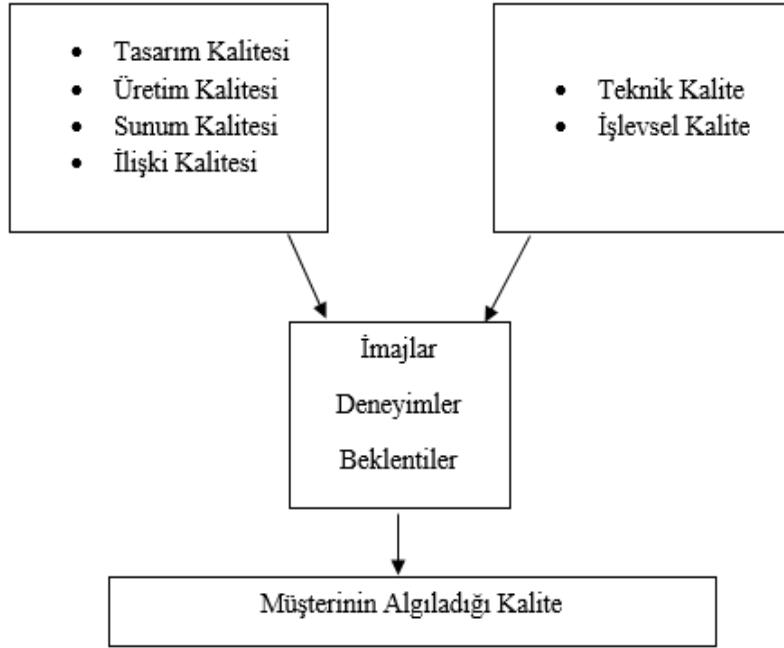


Kaynak: İkiz, 2008: 65.

2.2.2.3. Sentezlenmiş Kalite (GRÖNROSS ve GUMMESSON) Modeli

Model, Gummesson'un geliştirdiği 4Q modelinde yer alan dört boyuta (dizayn kalitesi, üretim kalitesi, dağıtım kalitesi, ilişkilerin kalitesi), Grönroos'un geliştirdiği modelde yer alan iki boyutun (teknik ve fonksiyonel kalite) 2Q olarak ilave edilmiş şeklidir. Gummesson'un 4Q modelindeki dört boyut ve Grönroos'un modelindeki 2 boyut ile müşteri beklentileri, müşterinin önceki deneyimleri ve işletmenin imajı birleşerek algılanan kaliteye ulaşılmaktadır (İkiz, 2008: 66).

Şekil 2.4: Grönroos Gummesson'un Kalite Modeli

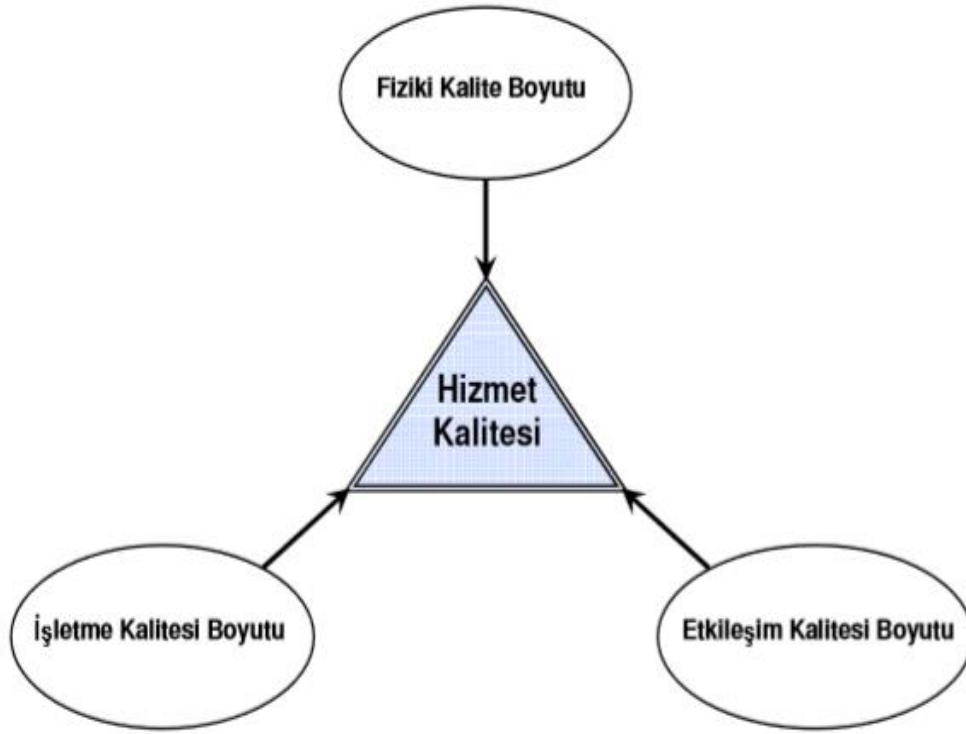


Kaynak: İkiz, 2008: 66

2.2.2.4. Lehtinen & Lehtinen'in Hizmet Kalitesi Modeli

Hizmet sunum süreci, hizmet çıktısı ve hizmet sunumu sonrasında dayalı olarak müşterilerin kendi aralarında ve hizmeti sunan çalışanlar ile oluşan iletişimin kalitesidir (Kuzu, 2010:43).

Şekil 2.5: Lehtinen'in Hizmet Kalitesi Modeli



Kaynak: Kuzu, 2010: 43.

Lehtinen ve Lehtinen hizmet kalitesi modelinde üç boyut yer almaktadır. Bu boyutlar; işletme kalitesi, fiziki kalite, etkileşim kalitesidir.

2.2.2.5. Normann Hizmet Kalitesi Modeli

Kalitede sistem yaklaşımıyla hareket eden Normann işletmenin hizmet paketinin; hizmet sunumu yapan personel ile müşteri etkileşimini, hizmet sunum sürecini, hizmet yönetim sistemini kapsamı gerektiğini öne sürmektedir. Hizmet sunum sisteminin tüm yönleriyle süreci etkileyeceğini ve bunlarında hizmet kalitesine etki edeceğini ifade etmektedir (Taşkın ve Durmaz, 2012:124).

2.2.2.6. Sasser, Olsen ve Wyckoff' un Hizmet Kalitesi Modeli

Sasser, Olsen ve Wyckoff tarafından geliştirilen modelde üç boyut yer almaktadır. Birinci boyut materyal düzeyidir. Hizmet sunumunda kullanılan materyalleri

ifade etmektedir. İkinci boyut imkanlar düzeyidir. İşletmenin hizmet sunumu sırasında sahip olduğu tesis, makine ve donanımı ifade eder. Üçüncü boyut personel düzeyidir. İşletme çalışanlarının hizmet kalitesine etkilerini göstermektedir (Taşkın ve Durmaz, 2012:124; Yayla ve Cengiz, 2006: 178).

2.2.2.7. SERVPERF (Cronin ve Taylor) Hizmet Kalitesi Modeli

Cronin ve Taylor, 1992 ve 1994 yıllarında SERVPERF hizmet kalitesi modelini geliştirmişlerdir. Sadece “performans”ı ölçen model, algılanan hizmet kalitesini SERVQUAL modelinde yer alan 22 değişkeni kullanarak ölçmeye çalışmaktadır. Bu 22 değişken SERVQUAL modelinde hem algı hem de beklentiye ölçmektedir. SERVPERF modeli beklentileri ölçmeyip sadece müşteriler tarafından algılanan performansın ölçümünü yapmaktadır (Çatı ve Ağraş, 2007: 170-171; İkiz, 2008: 72; Koçoğlu ve Aksoy, 2012: 6-7).

Parasuraman vd. ölçeklerin kullanımlarının amaçlarına (teşhis veya tespit) göre farklılık göstereceğini belirtmektedirler. Akademisyenlerce SERVQUAL modelinin daha kullanışlı ve teşhis edici olduğu kabul edilmektedir (Soğancı, 2012:59).

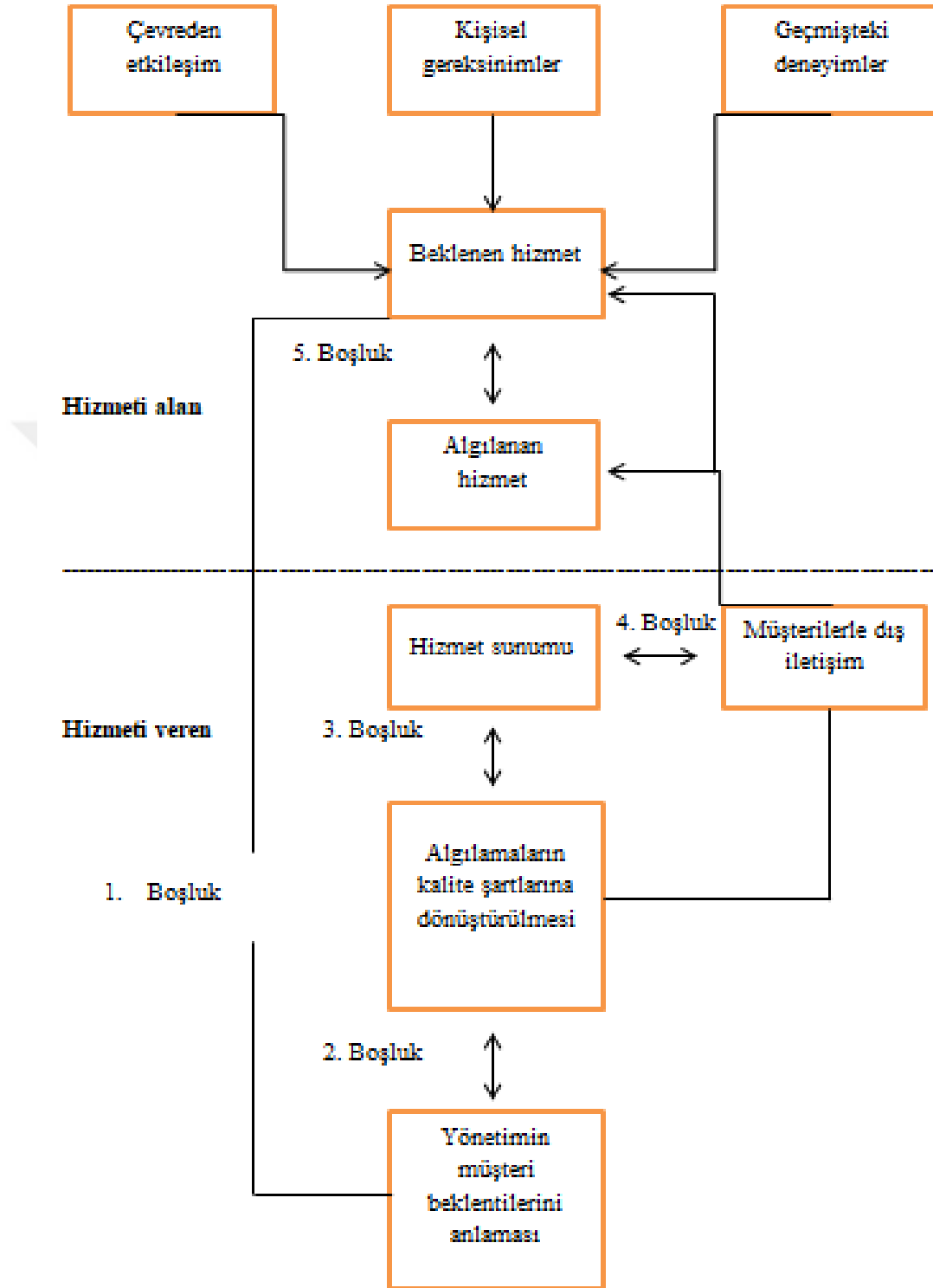
2.2.2.8. SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml ve Berry) Hizmet Kalitesi Modeli

Model 1985 yılında “hizmet kalitesi modeli” olarak Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilmiş ve 2001 yılında “hizmet kalitesi boşluk modeli” olarak isimlendirilmiştir (İkiz, 2008: 68).

2.2.2.8.1. Boşluk Modeli

Müşterilerin “beklediği hizmet” ile hizmet sunumu sonunda “algılanan hizmet”in karşılaştırılmasıyla oluşan model Şekil 2.6’da ki gibi iki bölümden oluşmaktadır (İkiz, 2008: 68).

Şekil 2.6: Parasuraman, Zeithaml ve Berry Kavramsal Hizmet Kalitesi Modeli



Kaynak: Altınay, 2016: 42.

Şekil 2.6’da birinci bölüm hizmet alımını yapan müşteriler ile ilgilidir. Müşterilerin hizmet alımı öncesi, çevreden duydukları, kişisel gereksinimleri ve geçmişte hizmet ile ilgili olarak elde ettikleri deneyimleri, hizmet işletmesinden beklentilerini belirleyecek olan unsurlardır. Modelde beş boşluk oluşmaktadır. Bunlardan beşinci boşluğun oluştuğu yer birinci bölümde, beklentiler ile algılar arasındadır. Modelin ikinci bölümü, hizmet sunan kuruluş ile ilgilidir. Modelde yer alan ilk dört boşluk burada oluşmaktadır. Yönetimin müşteri beklentilerini anlaması, algılamaların kalite spesifikasyonuna dönüştürülmesi, hizmetin sunumu, müşterilerle dış iletişim aralarında boşluklar oluşmaktadır. Bu boşlukların artması veya azalması beşinci boşluğu da etkilemektedir. Boşluklardaki azalma kalitenin yükseldiğini gösterirken artma müşteri tatmininin azaldığını yani kalitenin düştüğünü göstermektedir.

Modelde yer alan boşluklar şunlardır:

Boşluk 1: Müşteri Beklentileri İle Yönetimin Algısı Arasındaki Boşluk

Hizmeti sunanın, müşterinin yani hizmeti alanın beklentilerini doğru algılayıp değerlendirememesi kaynaklı oluşmaktadır (Erdoğan, 2012: 56). Bu eksikleri oluşturan teorik yapı ve spesifik değişkenler Tablo 2.4’de görülmektedir.

Tablo 2.4: Hizmet Kalitesi Yönetimi Boşluk 1

Teorik Yapı	Spesifik Değişkenler
Pazarlama Araştırması Oryantasyonu	• Pazarlama araştırması miktarı • Yapılan pazarlama araştırmasının kullanımı • Pazarlama araştırmasının hangi hizmet kalitesi konularına yoğunlaşacağının derecesi • Yöneticilerle tüketiciler arasındaki direkt etkileşimin boyutu
Yukarı Doğru İletişim	• Çalışanlarla yöneticinin iletişimin boyutu • Müşteri ile iletişimde bulunan personelden gelen bilginin boyutu • Üst yönetim ve müşteri ile iletişim sağlayan personel arasındaki iletişimin kalitesi
Yönetim Düzeyleri	• Müşteri ile iletişimde olan personel ile üst yönetim arasındaki yönetim katlarının sayısı

Kaynak: Taşkın ve Durmaz, 2012:126

Hizmeti sunanın, müşteri beklentilerini belirlerken pazar araştırmasını yeteri kadar yapması ve müşterilerle kuvvetli bir iletişim kurması, beklentilerin doğru algılanmasında önemlidir.

Boşluk 2: Yönetimin Algısı İle Hizmet Kalitesi Belirleyicileri Arasındaki Boşluk

Hizmeti alan müşterilerin beklentilerinin doğru algılanması gerekliliğinden sonra bunların kalite spesifikasyonuna dönüştürülmesinin doğru olarak yapılması gerekmektedir (Taşkın ve Durmaz, 2012: 126).

Tablo 2.5: Hizmet Kalitesi Yönetimi Boşluk 2

Teorik Yapı	Spesifik Değişkenler
Hizmet Kalitesiyle İlgili Yönetim Kararları	• Kaliteyle ilgili kaynak kararları • İç kalite programlarının varlığı • Yönetimin kalite kararının tanınmasıyla ilgili algılamaları
Amaçların Ayarlanması	• Kaliteli hizmet amaçlarının ayarlanmasıyla ilgili resmi süreçlerin varlığı
Görev Standardizasyonu	• İşlemlerin donanım teknolojisi kullanılarak standardizasyonu • İşlemlerin yazılım teknolojisi kullanılarak standardizasyonu
Yapılabilirlik Algılaması	• Yeteneklerin bölüm/sistemlerin özellikleri sağlaması için düzenlenmesi • Müşteri beklentilerinin karşılanabileceği konusunda yöneticilerin inanç boyutu

Kaynak: Taşkın ve Durmaz, 2012:127

Boşluk 3: Hizmet Kalitesi Belirleyicileri İle Hizmetin Sunumu Arasındaki Boşluk

Hizmeti veren işletmelerin, hizmet alan müşterilerin beklentilerini doğru algılayıp bunları kalite spesifikasyonuna dönüştürdükten sonra hizmetin sunumu aşamasında oluşabilen boşluktur. Hizmet sunumunu gerçekleştirenlerin insan olması ve her zaman aynı performansla hizmet sunmalarının mümkün olmayacağı gerçeğiyle bu boşluk doğmaktadır. Sunum esnasında teknolojik ve sistemsel yetersizliklerden kaynaklı da boşluk oluşabilmektedir (Taşkın ve Durmaz, 2012: 127; Altınay, 2016: 44).

Tablo 2.6: Hizmet Kalitesi Yönetimi Boşluk 3

Teorik Yapı	Spesifik Değişkenler
Takım Çalışması	• Çalışanların diğer çalışanları müşteriler gibi görme boyutu • Müşteriyle ilişkiye giren personelin, üst yönetimin, onların başarısı için çalıştığını hissetmelerinin boyutu • Müşteriyle ilişkiye giren personelin, organizasyonun diğer çalışanlarıyla rekabetten ziyade iş birliği durumunu hissetmelerinin boyutu • Çalışanların kişisel olarak kararlara katıldıklarını hissetmelerinin boyutu
Çalışanların İşe Uygunluğu	• Çalışanların işle ilgili performans yetenekleri • Seçim süreçlerinin önemi ve etkinliği
Teknolojinin İşe uygunluğu	• Araçların ve teknolojinin iş performansına uygunluğu
Algılanan Kontrol	• Çalışanların kendi uğraşlarını kontrol altında tuttuklarını algılama boyutu • Müşteriyle etkileşimde olan personelin, müşteriyle olan ilişkilerinde esneklik hissetmelerinin boyutu • Talep tahmin edilebilirliği
Yönetimsel Kontrol Sistemleri	• Çalışanların sadece çıktı miktarına göre değil de ne yaptıklarına (davranışlarına) göre değerlendirilmesiyle ilgili boyut
Rol Çatışması	• Müşteri beklentileriyle organizasyonun beklentileri arasındaki algılanan çatışma - Hizmet alışverişini tamamlamak için ihtiyaç duyulan ofis işlemlerinin sayısı - Müşteri ile direkt ilişkide olan personel ve müşteri arasındaki yapılması gereken kontroller veya cevaplanacak soruların sayısı • Spesifikasyonlarla zıtlık gösteren yönetim politikalarının varlığı
Rol Belirsizliği	• Amaçların ve beklentilerin açıklığının algılanması - Aşağıya doğru iletişimin sıklığı ve kalitesi - Müşteriyle etkileşimde olan personele verilen geri dönüşümlerin boyutu • Verilen görevlerin ve gizliliğin algılanma düzeyi - Müşteriyle etkileşimde olan personelin ürün bilgisi - Müşteriyle etkileşimde olan personele sağlanan ürün özellikleriyle ilgili eğitim • Müşteriyle etkileşimde olan personele sağlanan iletişim becerileriyle ilgili eğitim

Kaynak: Taşkın ve Durmaz, 2012:128

Ortaya çıkan üçüncü boşluğun giderilebilmesi, insan kaynaklarının etkin kullanımına bağlıdır. Müşteri taleplerinin doğru algılanıp zamanında karşılanabilmesi için etkili iletişim gereklidir.

Boşluk 4: Hizmet Sunumu İle Dışsal İletişim Arasındaki Boşluk

Hizmet işletmelerinin, sunacakları hizmet ile ilgili sözleri verirken hizmeti alan müşterilerin beklentilerini de etkilediklerini göz önünde tutmaları gerekmektedir. Verilen sözlerin tutulup tutulmamasıyla dördüncü boşluk ortaya çıkmaktadır.

Tablo 2.7: Hizmet Kalitesi Yönetimi Boşluk 4

Teorik Yapı	Spesifik Değişkenler
Yatay İletişim	• Reklam, planlama ve genişlemeden sorumlu kişilerin verdiği bilgilerin boyutu • Müşteriyle etkileşimdeki personelin, müşteriler ortaya çıkmadan önce onlarla dış iletişimden haberdar olmalarının boyutu • Satış ve operasyon bölümlerinde çalışan personel arasındaki iletişim • Bölümler ve şubeler arasındaki prosedürlerdeki yakınlık ve benzerlik
Aşırı Söz Verme İsteği	• Firmanın yeni işler üretmesi için hissettiği baskının boyutu • Firmanın rakiplerinin aşırı sözler verdiğini algılama derecesi

Kaynak: Taşkın ve Durmaz, 2012:129

Hizmet alanların normal standartlarda kabul edebilecekleri performanslar, verilen sözlerin yüksek olmasından dolayı beklentileri artırmakta ve hizmet kalitesiz olarak algılanabilmektedir.

Boşluk 5: Algılanan Hizmet İle Beklenen Hizmet Arasındaki Boşluk

Modelin hizmeti alan kısmında oluşan boşluktur. Hizmeti alan müşterilerin hizmetten beklentileri ve algıları arasında oluşmaktadır. İlk dört boşluğun artması veya azalması beşinci boşluğa etki yapmaktadır. Hizmet kalitesini gösteren beşinci boşluğun ölçülebilmesi için SERVQUAL yöntemi geliştirilmiştir (Taşkın ve Durmaz, 2012:129-130).

2.2.2.8.2. SERVQUAL Ölçeği

Parasuraman, Zeithaml ve Berry, yaptıkları çalışmalar sonucunda hizmetin türü değişse de tüketicilerin hizmet kalitesini değerlendirme kıstaslarının değişmediği sonucuna ulaşmışlardır. Araştırmacılar, beklenti ve algı arasında oluşan beşinci boşluğu ölçmek için geliştirdikleri modele SERVQUAL adını vermişlerdir. Bu ölçüm aracını çeşitli hizmet endüstrilerinde çalışan yöneticiler ve müşterileriyle görüşerek, daha önce incelediğimiz hizmet kalitesi boyutlarına ulaşmışlardır. Bu boyutlar, güvenilirlik, karşılık verme, yeterlilik, ulaşılabilirlik, saygı, iletişim, itibar, güvenlik, müşteriye anlama,

fiziksel özellikler olarak sayılmaktadır. Araştırmacılar bu boyutlar arasında yüksek korelasyon olduğunu tespit ederek beş boyuta indirgemişlerdir (Çatı ve Ağraş, 2007:168).

Tablo 2.8’ de SERVQUAL ölçeği hizmet kalitesinin beş boyutu (fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven, empati) ve ifade sayıları açıklamaları ile birlikte yer almaktadır.

Tablo 2.8: SERVQUAL Ölçeği Hizmet Kalitesinin Boyutları ve İfade Sayıları

Boyut	İfade	Açıklama
Fiziksel Özellikler	1-4	Hizmet sunan kuruluşun, hizmet sunumundaki fiziksel imkanları, her türlü araç, gereç ve donanım ile personelin fiziki görünümü
Güvenilirlik	5-9	Kuruluşun söz verdiği hizmeti doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirebilme yeteneği
Heveslilik	10-13	Müşterilere yardım etme ve destekleyici hizmetleri sağlamada istekli olunması
Güven	14-17	Kuruluştaki çalışanların bilgili ve nazik olması, müşterilerde güven duygusu uyandırabilme yetenekleri
Empati	18-22	Kuruluşun kendisini müşterilerinin yerine koyması, müşterilere karşı sevecen davranması, onlara kişisel ilgi göstermesi

Kaynak: Savaş ve Kesmez, 2014:4

Parasuraman ve diğerlerinin geliştirdiği ölçme yöntemi, iki bölüm ve 22 ifadeden oluşmaktadır. İlk bölümde müşterilerin hizmetten beklentileri ölçülmekte ve aynı ifadeler kullanılarak söz konusu hizmetten algılar ölçülmektedir (Filiz ve Kolukısaoğlu, 2013: 255).

SERVQUAL Ölçeği, 7’li veya 5’li Likert ölçeği şeklinde hazırlanabilmekte ve bazı çalışmalarda müşterilerin demografik özellikleri de ölçeğe dahil edilebilmektedir. Demografik özelliklerin beklentileri ve algıları etkileyip etkilemediği bu şekilde araştırılmaktadır (Yücel, 2013:87).

Beklenti ve algı bölümleri ve bölümlerde yer alan beş boyut ve 22 ifadeden oluşan SERVQUAL ölçeği aşağıdaki şekli almıştır (Altınay, 2016:57-58):

Beklentiler Bölümü

Somut Özellikler:

E1: Mükemmel ...firmaların modern görünümlü aletleri ve donanımları vardır.

E2: Mükemmel ...firmaların binaları görsel olarak çekicidir.

E3: Mükemmel ...firmaların çalışanları düzgün görünüşlüdür.

E4: Mükemmel ...firmaların verdikleri hizmetin yanı sıra sundukları ek malzemeler de görsel olarak çekicidir.

Güvenilirlik:

E5: Mükemmel ...firmaları söz verdikleri hizmeti yerine getirirler.

E6: Mükemmel... firmaları müşterilerinin bir problemi olduğunda ilgili personel bunu çözmek için ilgilenir.

E7: Mükemmel ...firmaları hizmeti ilk anda yerine getirirler.

E8: Mükemmel ...firmaları söz verdikleri zamanda hizmeti yerine getirirler.

E9: Mükemmel ...firmaları hatasız kayıt tutarlar.

Heveslilik:

E10: Mükemmel ...firmaların çalışanları müşterilere hizmetin tam olarak ne zaman yerine getirileceğini söylerler.

E11: Mükemmel ...firmaların çalışanları müşterilere hızla hizmet veririler.

E12: Mükemmel ...firmaları çalışanları her zaman müşterilere yardım etmeye isteklidirler.

E13: Mükemmel ...firmaların çalışanları asla müşterilerin ricalarına yanıt veremeyecek kadar meşgul değildirler.

Güven:

E14: Mükemmel ...firmaların çalışanların davranışları müşterilerde güven duygusu uyandırır.

E15: Mükemmel ...firmaların müşterileri hizmete ilişkin işlemlerde güven hissedeler.

E16: Mükemmel ...firmaların çalışanları devamlı olarak müşterilere saygılıdır.

E17: Mükemmel ...firmaların çalışanları müşterinin sorunlarını yanıtlayacak bilgiye sahiptirler.

Empati:

E18: Mükemmel ...firmaları müşterilerine bireysel ilgi gösterirler.

E19: Mükemmel ...firmalarının tüm müşterileri için uygun çalışma saatleri vardır.

E20: Mükemmel ...firmalarının müşterilere özel ilgi gösteren çalışanları vardır.

E21: Mükemmel ...firmaları müşterilerin çıkarları ile candan ilgilenirler.

E22: Mükemmel ...firmalarının çalışanları müşterilerin özel ihtiyaçlarını anlar.

Algılamalar Bölümü

Somut Özellikler:

P1: XYZ firmasının modern görünümlü aletleri ve donanımları vardır.

P2: XYZ firmasının binaları görsel olarak çekicidir.

P3: XYZ firmasının çalışanları düzgün görünümlüdür.

P4: XYZ firmasının verdikleri hizmetin yanı sıra sundukları ek malzemeler de görsel olarak çekicidir.

Güvenilirlik:

P5: XYZ firması söz verdikleri hizmeti yerine getirirler.

P6: XYZ firmasının müşterilerinin bir problemi olduğunda ilgili personel bunu çözmek için ilgilenir.

P7: XYZ firması hizmeti ilk anda yerine getirirler.

P8: XYZ firması söz verdikleri zamanda hizmeti yerine getirirler.

P9: XYZ firması hatasız kayıt tutarlar.

Heveslilik:

P10: XYZ firmasının çalışanları müşterilere hizmetin tam olarak ne zaman yerine getirileceğini söylerler.

P11: XYZ firmasının çalışanları müşterilere hızla hizmet verirler.

P12: XYZ firmasının çalışanları her zaman müşterilere yardım etmeye isteklidirler.

P13: XYZ firmasının çalışanları asla müşterilerin ricalarına yanıt veremeyecek kadar meşgul değildirler.

Güven:

P14: XYZ firmasının çalışanlarının davranışları müşterilerde güven duygusu uyandırır.

P15: XYZ firmasının müşterileri hizmete ilişkin işlemlerde güven hissedeler.

P16: XYZ firmasının çalışanları devamlı olarak müşterilere saygılıdır.

P17: XYZ firmasının çalışanları müşterinin sorunlarını yanıtlayacak bilgiye sahiptirler.

Empati:

P18: XYZ firması müşterilerine bireysel ilgi gösterirler.

P19: XYZ firmasının tüm müşterileri için uygun çalışma saatleri vardır.

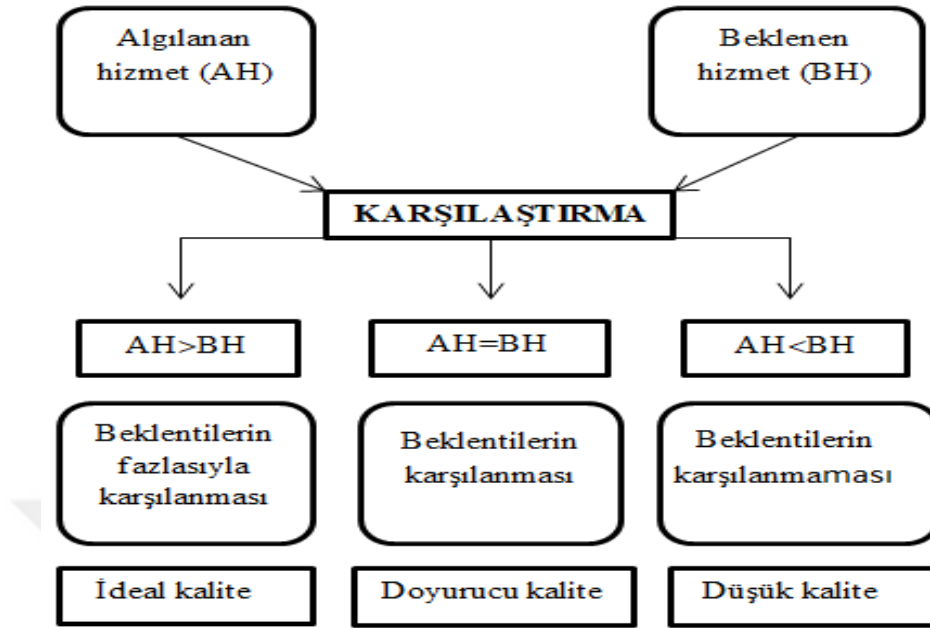
P20: XYZ firmasının müşterilere özel ilgi gösteren çalışanları vardır.

P21: XYZ firması müşterilerin çıkarları ile candan ilgilenirler.

P22: XYZ firmasının çalışanları müşterilerin özel ihtiyaçlarını anlar.

Beklentilerin ve algıların karşılaştırılması Şekil 2.7’de gösterilmiştir.

Şekil 2.7: Algılanan ve Beklenen Hizmetin Karşılaştırılması



Kaynak: Altınay, 2016:47

Şekil 2.7’de görüleceği üzere, beklentilerin ve algıların karşılaştırılması sonucunda beklentilerin fazlasıyla karşılanması ideal kaliteyi, beklentilerin karşılanması doyurucu kaliteyi, beklentilerin karşılanmaması düşük kaliteyi ifade etmektedir.

SERVQUAL ölçeği çeşitli hizmet sektörlerinde hizmet kalitesinin ölçümü için kullanılmıştır. Konuyla ilgili uluslararası ve ulusal nitelikte yayınlar mevcuttur. Turizm, sağlık, eğitim, banka gibi birçok sektörde SERVQUAL ölçeğinin kullanıldığı görülmektedir (Filiz, 2011:39).

2.2.3. Hizmet Kalitesi Boyutlarının İşletmelerde Beceri Eğitimi Hizmetlerine Uyarlanması

Zeithaml, Parasuraman ve Berry tarafından ortaya konulan hizmet kalitesi boyutlarının, eğitim hizmetlerine uyarlanması Tablo 2.9’daki gibi gösterilebilir:

Tablo 2.9: Hizmet Kalitesi Boyutlarının Eğitim Hizmetlerine Uyarlanması

Hizmet Kalitesinin Boyutları	Eğitim Hizmetlerine uyarlanması
Fiziksel Özellikler	• İşletmelerin fiziki yapılarının mesleki eğitim ve staj uygulamalarına uygun olması • İşletmelerde bulunan makine, teçhizat ve donanımların öğrencilerin mesleki eğitimleri için yeterli olması • Staj yapan öğrencilerin işletmenin sosyal imkanlarından (yemek, ulaşım vb.) yararlanması • Çalışanların düzgün görünüşlü, temiz ve bakımlı olması
Güvenilirlik	• Okul- işletme arasında işbirliğinin olması • Okulda edindiğimiz mesleki bilgileri işletmede uygulama imkanımızın olması • Mesleki eğitim sürecinde işletmenin farklı birimlerinde mesleki deneyim imkanının sağlanması • Yaptığım stajın mesleki açıdan kendime güvenimi artırması • Yaptığım stajın mezuniyet sonrası iş yaşamımda başarılı olmama katkı sağlaması
Heveslilik	• Çalışanların öğrencilerin karşılaştıkları problemleri hızlı bir şekilde çözebilmesi • İşletme içinde eğitime yeterli zaman ayrılması • Usta öğreticinin programında yer alan bilgileri ve becerileri öğrencilere anlayabilecekleri şekilde vermesi • Staj yaptığım işyerinde iş dosyası hazırlayabilecek yeterli kaynağa ve bilgiye ulaşabilmemin sağlanması
Güven	• İşletmelerdeki eğitici personelin öğrenci gelişim tablosu vb. dokümanların doldurulmasında yeterli olması • Eğitici personelin bilgi ve becerisinin bana işi öğretmede yeterli olması • İşletme çalışanlarının saygılı, anlayışlı ve nazık olması • İşletmelerin öğrencilerin iş kazası ve meslek hastalığından korunması için gerekli tedbirleri alması
Empati	• Staj yaptığım işletmenin kolay ulaşılabilir yerde olması • Eğitici personelin hitabet ve iletişim becerisinin yeterli düzeyde olması • İşletme çalışanlarının öğrenci taleplerini göz önüne alması • Aldığım ücretin masraflarımın karşılanmasını sağlaması • İşletmenin stajyerleri ucuz işgücü olarak görmemesi

Tablo 2.9’da görüldüğü gibi, İşletmelerde beceri eğitimi hizmetlerinin beklenti ve algı boyutlarının ölçülebilmesi ve farkların ortaya konulabilmesi için SERVQUAL ölçeğinde yer alan beş hizmet kalitesi boyutu ve 22 ifade, işletmelerde beceri eğitimi hizmetlerine uyarlanmıştır.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

**ORTAÖĞRETİM MESLEKİ EĞİTİMİ MUHASEBE VE FİNANSMAN
ALANINDA İŞLETMELERDE BECERİ EĞİTİMİ UYGULAMALARI HİZMET
KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

3.1. ARAŞTIRMA HAKKINDA

Ortaöğretimde mesleki eğitim hizmetleri Milli Eğitim Bakanlığına bağlı kurumlar ve paydaş kurumların işbirliğiyle düzenlenmektedir. Bu düzenlemeler yapılırken eğitim hizmetlerinin sunumunda, hizmeti alan öğrencilerin beklentilerinin öncelikle ele alınması gerekmektedir. Hizmet sunumu gerçekleştikten sonra ise öğrencilerin hizmet veren kurumu nasıl algıladığı da hizmetlerin düzenlenmesinde önem taşımaktadır. Araştırma bu anlayış doğrultusunda eğitim hizmeti sunan işletmelerde, beceri eğitimine tabi tutulan öğrencilerin hizmetten beklentileri ve hizmet sunumu sonrasında algılarının ölçülmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Öğrencilerin demografik özelliklerinden de yararlanarak ölçüm modelinde yer alan boyutlardaki ifadelerle verilen cevaplarla öğrencilerin beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığı incelenmiştir.

3.1.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

Araştırmanın temel amacı mesleki ve teknik Anadolu liselerinde okuyan öğrencilerin kendi bölümlerine yönelik olarak işletmelerde aldıkları beceri eğitimi hizmet kalitesi algıları ile kaliteli bir mesleki eğitim olgusuna yönelik hizmet kalitesi beklentilerinin belirlenmesi ve algıları ile beklentileri arasındaki farkların ortaya konulmasıdır. Bu amaç doğrultusunda hazırlanan anket sorularıyla aşağıda belirtilen noktaların ölçülmesi hedeflenmiştir;

- Öğrencilere yönelik yapılan belirli sınıflandırmalar (beceri eğitiminin alındığı işletme türü, eğitim bölgesi, meslek lisesi tercih sebebi) ile hizmet kalitesi algı ve beklentileri arasındaki anlamlı farklılık durumları,
- Öğrencilerin hizmet kalitesi beklenti ve algı boyutları arasında ilişkinin kuvveti,
- Öğrencilerin hizmet kalitesi algı ve beklentilerinde farklılık bulunan boyutlar.

Bu araştırmanın kapsamında, öğrencilerin işletmelerde beceri eğitimine yönelik beklenti ve algılarının ölçülmesi için sorular oluşturularak verileri toplamak, analiz edilen verilerin sonucunda farklılıkları ortaya koymak ve farkları azaltmaya yönelik önerilerin sunulması yer almaktadır.

3.1.2. Araştırmanın Önemi

Günümüzde ekonominin ihtiyaç duyduğu insan gücünü yetiştirmek, bilgisini ve becerisini artırmak mesleki eğitim kurumlarının temel amaçları içinde sayılmaktadır. 21. Yüzyılda dünyada eğitim sistemlerine yönelik araştırmaların yapılması eğitim hizmetlerinin kalitesini artırmak amaçlıdır.

Meslek eğitim kurumlarında hizmet kalitesinin iyileştirilebilmesi öncelikle mesleki eğitim hizmeti sundukları öğrencilerin bu konuya yönelik beklentileri ve algılarının belirlenmesine bağlıdır. Bu araştırma öğrencilerin işletmelerde gördükleri beceri eğitimine yönelik hizmet kalitesi beklenti ve algı düzeylerini ölçerek, ölçüm sonucu oluşabilecek farkları belirlemek ve farkların iyileştirilmesine yönelik çözüm önerileri geliştirmek amacıyla yapılmaktadır. Mesleki eğitim verilen işletmelerde hizmet kalitesiyle ilgili mevcut durumun tespiti ve öneriler içermesi nedeniyle mesleki eğitimde kaliteyi artırma çalışmalarında alana katkı sağlaması açısından önem taşımaktadır.

3.1.3. Araştırmanın Metodolojisi

Bu kısımda, ana kütle ve örnek kütlenin seçimi, veri toplama yöntemi, anket sorularının hazırlanması ve veri analizinde kullanılan istatistiksel yöntemler hakkında bilgi verilmektedir.

3.1.3.1. Ana Kütle ve Örnek Kütlenin Seçimi

Araştırma kapsamında ana kütle, Mesleki ve Teknik Anadolu Liselerinde muhasebe ve finansman alanında işletmelerde beceri eğitimine tabi olan son sınıf öğrencileri olarak belirlenmiştir. Ana kütle olarak mesleki ve teknik eğitim liselerinden muhasebe ve finansman alanında eğitim veren okullarda işletmelerde beceri eğitimi gören öğrencilerin belirlenmesinin nedeni aşağıda açıklanmaktadır.

Muhasebede yaşanan bilimsel ve uygulama boyutundaki gelişmeler, muhasebeye geçmişten çok farklı anlam kazandırmaktadır. Günümüzde muhasebe anlayışı, klasik dar muhasebe anlayışının çok ötesinde bir anlam ifade etmeye başlamıştır. İşletmelerin çevre koşullarındaki hızlı değişim muhasebenin çağdaş bir anlam kazanmasında etkili olmuştur. Bilgi işleme teknolojisinde, rekabette, işletmecilik kavramlarında, para ve sermaye piyasalarında meydana gelen gelişmelerle ve uluslararası

ekonomik ve siyasi gelişmelerle karmaşıkleşan ekonomik birimler ile ilgili konularda ilgili tarafların güvenilir ve doğru bilgi gereksinimleri artmıştır. Bu nedenle bilgi kullanıcılarına karar yönelimli bilgi üretme görevi günümüzde muhasebenin işlevindedir. İşletmelerin amaçlarında etkin rolü olan muhasebenin aynı zamanda çağdaş anlamdaki işlevi de dış bilgi kullanıcılarına bilgi üretmektir. İşletmelerde görev alan yöneticilerin bilgi kaynağının muhasebe olmasından dolayı bu mesleği yapan çalışanların işletme için önemli rolleri vardır (Elmacı ve Sevim,2013:258). Bu bağlamda günümüzde muhasebe alanındaki eğitimlerin gerektirdiği hizmet kalitesi yaklaşımını gelecekte işletmelerde uygulayacak olan öğrencilerin daha başarılı olabilmeleri adına aynı anlayışla yetiştirilmeleri gerekmektedir.

Milli Eğitim Bakanlığı'nın 2016/2017'de yayınladığı örgün eğitim istatistiklerinde yer alan 2015-2016 yılı resmi okul mezun öğrenci sayısı 505.669'dur (www.meb.gov.tr, 2017). Araştırma meslek lisesi son sınıfta okuyan işletmelerde beceri eğitimine tabi öğrenciler ile kısıtlı olduğu için ana kütle olarak mezun sayısı dikkate alınmıştır. Bölgeler arası hizmet kalitesi ve algı konularında oluşabilecek varsa farklılıklar tespit edilebilmesi açısından örneklem okullara ulaşmadaki zaman ve maddi güçlüklerde dikkate alınarak toplam üç bölgede araştırma yapılmıştır. Marmara Bölgesinde organize sanayinin gelişmiş olması ve öğrenci sayısının fazla olduğu okulları barındırması sebebiyle bir metropol olan İstanbul'dan üç okul, İç Anadolu Bölgesinde organize sanayinin gelişmişliği dikkate alınarak işletme çeşitliliğinin sağlanabilmesi sebebiyle ve büyükşehir niteliği taşıyan Eskişehir'den bir okul ve Ege Bölgesinde Kütahya'dan bir okul seçilerek toplam beş okulla sınırlandırılmıştır. Mesleki ve teknik eğitimde okuyan diğer bölüm öğrencileri kapsam dışında bırakılmıştır. Araştırmaya dahil edilen okullar için araştırma öncesi Milli Eğitim Bakanlığı Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğünden gerekli izinler alınmıştır. İlgili izinler ekler kısmında yer almaktadır. Araştırmaya dahil edilen okullarla iletişime geçilerek randevu alınmıştır.

3.1.3.2. Araştırmanın Kısıtlamaları

Araştırmanın kısıtları şunlardır:

- İstanbul, Eskişehir ve Kütahya illeri ile ve toplam beş mesleki ve teknik lise ile kısıtlıdır.
- Muhasebe ve finansman alanı bulunan mesleki ve teknik liseler ile kısıtlıdır.
- Muhasebe finansman alanında işletmelerde beceri eğitimi gören öğrenciler ile kısıtlıdır.
- Ölçekte yer alan boyutlar ile kısıtlıdır.

3.1.3.3. Araştırma Yöntemi

Araştırmada meslek liselerinde öğrenim gören muhasebe ve finansman alanında işletmelerde beceri eğitimi alan son sınıf öğrencilerinin kaliteli bir beceri eğitime yönelik beklentilerinin ve hizmete yönelik algı düzeylerinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın değişkeni beklenen ve algılanan hizmet kalitesi düzeyidir. Araştırmanın bağımsız değişkenleri ise eğitim bölgesi, beceri eğitimi aldığı işletmelerin türü ve meslek lisesi tercih sebebidir. Araştırmada 430 öğrenciye anket dağıtımı gerçekleştirilmiştir. Parasuraman, Berry ve Zeithaml tarafından ortaya çıkarılan SERVQUAL ölçeği işletmelerde beceri eğitime adapte edilerek araştırmada kullanılmıştır.

Araştırmanın verileri tesadüfi olarak seçilen derslerde, ilgili dersin hocası eşliğinde araştırmacı tarafından gerekli açıklamalar yapılarak öğrencilerden anketin cevaplandırılması istenmiştir.

3.1.3.4. Araştırmanın Veri Toplama Aracı

Türkiye genelinde mesleki ve teknik eğitimde muhasebe ve finansman alanında okuyan öğrenciler son sınıfta işletmelerde beceri eğitimi için çeşitli işyerlerine uygulama eğitime gitmektedirler. Bu kurumlardan hizmet alan öğrencilerin hizmet kalitesi beklenti düzeyleri ile kendilerine sunulan hizmete yönelik algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi arasındaki farklılığın ortaya konulmasını ölçmek, bu boyutlardan hangilerinin öğrenciler için daha önemli olduğunu ortaya koymak ve işletmelerde beceri eğitiminin hizmet kalitesinin ortaya konulması için bir uygulama yapılacaktır. Araştırmada veri

toplama aracı olarak, Parasuraman, Berry ve Zeithaml tarafından ortaya çıkarılan SERVQUAL ölçeği, işletmelerde beceri eğitime adapte edilerek kullanılmıştır.

Araştırmanın veri toplama aracı olarak kullanılacak anket formu üç aşamadan oluşmaktadır. Anket formunda katılımcılardan;

- İlk bölümde işletmelerde beceri eğitimi gören öğrencilerin demografik özelliklerine ilişkin soruları cevaplandırmaları istenmiştir.
- İkinci bölümde lise son sınıf muhasebe ve finansman alanında işletmelerde beceri eğitimi gören öğrencilerin, işletmelerde aldıkları eğitimden beklentilerinin ölçümü için, ankette yer alan 22 adet ifadeyi, 5'li Likert Ölçeği (1= Kesinlikle Katılmıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum) yardımıyla değerlendirmeleri istenmiştir.
- Üçüncü bölümde ise lise son sınıf muhasebe ve finansman alanında işletmelerde beceri eğitimi gören öğrencilerin, işletmelerde aldıkları eğitimden algılarının ölçümü için, ankette yer alan 22 adet ifadeyi, 5'li Likert Ölçeği (1= Kesinlikle Katılmıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum) yardımıyla değerlendirmeleri istenmiştir.

Araştırmada kullanılan 22 soru önermeli SERVQUAL ölçeğinin orijinalinden adapte edilerek hazırlanmış olan boyutları ve bu boyutların beklenti ölçeği soru ifadeleri ve algı ölçeği soru ifadeleri aşağıda yer almaktadır.

İşletmelerde Beceri Eğitimi SERVQUAL Ölçeğinin Öğrenci Beklentileriyle İlgili Bölümü

Fiziksel Özellikler	
B1	İşletmelerin fiziki yapıları (binanın iç ve dış görünümü, temizliği, ulaşımı vb.) mesleki eğitim için uygun olmalıdır
B2	İşletmelerde bulunan makine, teçhizat ve donanımlar öğrencilerin mesleki eğitimleri için yeterli olmalıdır
B3	Staj yapan öğrenciler işletmenin sosyal imkanlarından (yemek, ulaşım vb.) yararlanmalıdırlar
B4	Çalışanlar düzgün görünüşlü, temiz ve bakımlı olmalıdır
Güvenilirlik	
B5	Okul- işletme arasında işbirliği olmalıdır
B6	Okulda edindiğimiz mesleki bilgileri işletmede uygulama imkanımız olmalıdır
B7	Mesleki eğitim sürecinde alanım ile ilgili işlerde çalışmalıyım
B8	Yaptığım staj mesleki açıdan kendime güvenimi artırmalıdır
B9	Yaptığım staj mezuniyet sonrası iş yaşamımda başarılı olmamda katkı sağlamalıdır
Heveslilik	
B10	Çalışanlar öğrencilerin karşılaştıkları problemleri hızlı bir şekilde çözebilmelidir
B11	Eğitici personel mesleki eğitimim için yeterli zaman ayırmalıdır.
B12	Usta öğretici programında yer alan bilgileri ve becerileri öğrencilere anlayabilecekleri şekilde vermelidir
B13	Staj yaptığım işyerinde iş dosyası hazırlayabilecek yeterli kaynağa ve bilgiye ulaşabilmeliyim
Güvence	
B14	Staj yaptığım işletmede eğitim birimi bulunmalıdır
B15	Eğitici personelin bilgi ve becerisi bana işi öğretmede yeterli olmalıdır
B16	İşletme çalışanları saygılı, anlayışlı ve nazik olmalıdır
B17	İşletmeler öğrencilerin iş kazası ve meslek hastalığından korunması için gerekli tedbirleri almalıdır
Duyarlılık (Empati)	
B18	Stajyerlere çalışmalarının karşılığı ücret zamanında ödenmelidir.
B19	Eğitici personelin hitabet ve iletişim becerisi yeterli düzeyde olmalıdır
B20	İşletme çalışanları öğrenci taleplerini göz önüne almalıdır
B21	Aldığım ücret masraflarımın karşılanmasını sağlamalıdır
B22	İşletme stajyerleri ucuz işgücü olarak görmemelidir

İşletmelerde Beceri Eğitimi SERVQUAL Ölçeğinin Öğrenci Algılarıyla İlgili Bölümü

Fiziksel Özellikler	
A1	İşletmelerin fiziki yapıları (binanın iç ve dış görünümü, temizliği, ulaşımı vb.) mesleki eğitim için uygundur
A2	İşletmelerde bulunan makine, teçhizat ve donanımlar öğrencilerin mesleki eğitimleri için yeterlidir
A3	Staj yapan öğrenciler işletmenin sosyal imkanlarından (yemek, ulaşım vb.) yararlanmaktadırlar
A4	Çalışanlar düzgün görünüşlü, temiz ve bakımlıdırlar
Güvenilirlik	
A5	Okul- işletme arasında işbirliği vardır
A6	Okulda edindiğimiz mesleki bilgileri işletmede uygulama imkanımız oldu
A7	Mesleki eğitim sürecinde alanım ile ilgili işlerde çalıştım
A8	Yaptığım staj mesleki açıdan kendime güvenimi artırdı
A9	Yaptığım staj mezuniyet sonrası iş yaşamımda başarılı olmamda katkı sağlar
Heveslilik	
A10	Çalışanlar öğrencilerin karşılaştıkları problemleri hızlı bir şekilde çözebilmektedirler
A11	Eğitici personel mesleki eğitimim için yeterli zaman ayırmaktadır
A12	Usta öğretici programında yer alan bilgileri ve becerileri öğrencilere anlayabilecekleri şekilde vermektedirler
A13	Staj yaptığım işyerinde iş dosyası hazırlayabilecek yeterli kaynağa ve bilgiye ulaşabildim
Güvence	
A14	Staj yaptığım işletmede eğitim birimi bulunmaktadır
A15	Eğitici personelin bilgi ve becerisi bana işi öğretmede yeterlidir
A16	İşletme çalışanları saygılı, anlayışlı ve naziktirler
A17	İşletmeler öğrencilerin iş kazası ve meslek hastalığından korunması için gerekli tedbirleri almaktadırlar
Duyarlılık (Empati)	
A18	Stajyerlere çalışmalarının karşılığı ücret zamanında ödendi
A19	Eğitici personelin hitabet ve iletişim becerisi yeterli düzeydedir
A20	İşletme çalışanları öğrenci taleplerini göz önüne almaktadırlar
A21	Aldığım ücret masraflarımın karşılanmasını sağladı
A22	İşletme stajyerleri ucuz işgücü olarak görmüyor

3.1.3.5. Veri Toplama Aracının Uygulanması

Araştırmanın uygulanacağı liseler için MEB Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü ile gerekli yazışmalar sağlanarak izinler alınmıştır. İlgili liselerle iletişim sağlanarak öğretmenler ve idarecilerden randevu alınmıştır. Anket formunun nasıl doldurulacağı konusunda formda açıklamalar bulunmasına rağmen hatalı cevaplamaları önleyebilmek için öğrencilere anket dağıtımı gerçekleştirilirken gerekli açıklamalar sesli olarak ilgili araştırmacı tarafından sınıflarda yapılmıştır. Anket formunun samimi ve doğru şekilde cevaplanabilmesi için katılımcılardan kimlik bilgileri istenmemiştir. Toplam cevaplanmış anket sayısı 430 veri analizine tabi tutulan anket sayısı ise 426 olmuştur.

3.1.3.6. Veri Analiz Yöntemleri

Araştırma verilerinin değerlendirilmesinde SPSS Paket programı kullanılmıştır. Araştırmada uygulanan analizler şunlardır:

- Ölçeğin güvenirliğini test etmek için güvenirlik analizi
- Korelasyon analizi
- ANOVA testi

3.2. ARAŞTIRMANIN BULGULARI VE HİZMET KALİTESİ DEĞERLERİNİN ANALİZİ

Araştırmadan elde edilen verilerin ne kadar güvenilir olduğunu belirlemek için öncelikle güvenirlik analizi yapılmıştır. Araştırmaya dahil olan katılımcıların ilk olarak demografik özellikleri incelenmiştir. Daha sonra her bir değişkenle ilgili olarak beklenti ve algı düzeyleri için anlamlı farklılıklar incelenmiş $p < 0,05$ düzeyindeki farklılıklar anlamlı kabul edilmiştir. Ayrıca katılımcı öğrencilerinin beklenti ve algı düzeyleri belirlenerek kıyaslaması yapılmıştır.

3.2.1. Güvenirlik Analizi

Elde edilen verilerin ne kadar güvenilir olduğunu belirlemek için güvenirlik analizi yapılmıştır. Tablo 3.1 ile ölçekler için güvenirlik analizi sonuçları verilmiştir.

Tablo 3.1: Güvenirlik Analizi

Öğrenci Beklentileri İçin Güvenirlik Analizi	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,923	22
Öğrenci Algıları İçin Güvenirlik Analizi	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,956	22

SERVQUAL ölçeğinin işletmelerde beceri eğitime yönelik şekillenmesiyle oluşturulan anketin güvenilirliğini test etmek üzere Alpha katsayısı analizi sonucu işletmelerde beceri eğitimi için öğrenci beklenti anketi (0.923) ve öğrenci algı anketi (0,956) Alpha değerleriyle güvenilir çıkmıştır. Alpha değerinin 1'e yakın oluşu ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir.

3.2.2. Demografik Bulgular

Örneklem kapsamında yer alan öğrencilerin eğitim bölgesi, staj yeri (beceri eğitiminin alındığı kurum), meslek lisesi tercih sebebi değişkenleri düzenlenen anket formunda yer alan sorular ile belirlenmiş ve bu sorulardan alınan verilere göre dağılımlar çıkarılmıştır. Daha sonra buradaki dağılımlarla beklenti ve algı düzeyleri arasında ilişki olup olmadığı da test edilmiştir. Araştırmaya katılan 426 kişiye ait demografik özellikler aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

Tablo 3.2: Araştırmada Kullanılan Örneklem Dağılım Tablosu

Bölge ve İlin Adı	Kurum Sayısı	Öğrenci Sayısı	Yüzde Dağılımı (%)
Ege Bölgesi-Kütahya	1	73	17
İç Anadolu Bölgesi-Eskişehir	1	139	33
Marmara Bölgesi-İstanbul	3	214	50
Toplam	5	426	100

Araştırma toplam 5 okulda 426 öğrenciyle gerçekleştirilmiştir. Bunların %17 si ege bölgesinden 73 öğrenci, %33'ü iç Anadolu bölgesinden 139 öğrenci, %50'si ise Marmara bölgesinden 214 öğrenci olarak katılım sağlanmıştır.

Tablo 3.3: Öğrencilerin Eğitim Bölgesi Değişkenine Göre Dağılımı

Bölgeler	Öğrenci Sayısı	Yüzde Dağılımı (%)
Ege Bölgesi	73	17
İç Anadolu Bölgesi	139	33
Marmara Bölgesi	214	50
Toplam	426	100

Öğrencilerin eğitim bölgesi değişkenine göre dağılımına baktığımızda ankete katılan toplam 426 öğrenciden 73'ü ege bölgesinden, 139 öğrenci iç Anadolu bölgesinden, 214 öğrenci de Marmara bölgesindendir.

Tablo 3.4: Öğrencilerin Staj Yeri (Beceri Eğitimi Aldıkları Kurum) Değişkenine Göre Dağılımı

Beceri Eğitimi Aldıkları Kurum	Öğrenci Sayısı	Yüzde Dağılımı (%)
Banka	61	14
Muhasebe Bürosu	61	14
Kamu Kuruluşu	88	21
Özel Sektör	132	31
Karma	84	20
Toplam	426	100

Öğrencilerin staj yeri (beceri eğitimi aldıkları kurum) değişkenine göre dağılımına baktığımızda ankete katılan öğrencilerin %31 oranıyla toplam 132 öğrencinin en fazla özel sektörde beceri eğitimi aldıkları görülmektedir. İkinci sırada %21 oranıyla kamu kuruluşlarında beceri eğitimi alan toplam 88 öğrenci olduğu ve bunu %20 oranıyla

karma kuruluşlarda beceri eğitimi alan 84 öğrenci takip etmektedir. Bankada ve muhasebe bürosunda staj yapan (beceri eğitimi alan) öğrenci sayısı 61 olarak belirlenmiştir. Ankete katılan toplam öğrenci sayısının %14'ü bankada ve yine %14'ü muhasebe bürosunda beceri eğitimi almaktadırlar. Beceri eğitiminin en az alındığı kuruluş banka ve muhasebe bürolarıdır.

Tablo 3.5: Öğrencilerin Meslek Lisesi Tercih Sebebi Değişkenine Göre Dağılımı

Meslek Lisesi Tercih Sebebi	Öğrenci Sayısı	Yüzde Dağılımı (%)
Sadece Lise Diploması Almak	46	10
Anne-Babamın Meslek Lisesine Gitmemi İstemesi	24	6
Liseyi Bitirip Bölümümle İlgili Bir İşte Çalışmak	48	11
Liseyi Bitirip Üniversite Sınavında Başarılı Olamazsam Bölümümle İlgili Bir İşte Çalışmak	152	36
Liseyi Bitirip Üniversiteye Devam Etmek	156	37
Toplam	426	100

Öğrencilerin mesleki lisesi tercih sebebi değişkenine göre dağılımında, liseyi bitirip üniversiteye devam etmek isteyenlerin sayısı %37 oranında 156 öğrencidir. Yine üniversite sınavını düşünüp başarılı olamadığı takdirde bölümüyle ilgili bir işte çalışmak isteyenlerin sayısı %36 oranıyla 152 öğrencidir. Sadece bölümüyle ilgili bir işte çalışmak için meslek lisesini tercih edenlerin sayısı ise %11 oranıyla 48 öğrencidir. Sadece lise diploması almak amacıyla meslek lisesini tercih edenlerin sayısı ise %10 oranıyla 46 öğrenci ve %6 oranıyla da 24 öğrenci anne-babasının meslek lisesine gitmesini isteyenlerden oluşmaktadır.

Tablo 3.6: Öğrencilerin Eğitim Bölgesi ve Staj Yeri (Beceri Eğitimi Aldıkları Kurum) Değişkenlerine Göre Dağılımı

Eğitim Bölgesi	Staj Yeri (Beceri Eğitimi Aldıkları Kurum)	Öğrenci Sayısı	Yüzde Dağılımı (%)
Ege Bölgesi	Banka	12	16
	Muhasebe Bürosu	13	18
	Kamu Kuruluşu	31	42
	Özel Sektör	7	10
	Karma	10	14
	Toplam	73	100
İç Anadolu Bölgesi	Banka	30	22
	Muhasebe Bürosu	10	7
	Kamu Kuruluşu	34	24
	Özel Sektör	38	27
	Karma	27	20
	Toplam	139	100
Marmara Bölgesi	Banka	19	9
	Muhasebe Bürosu	38	18
	Kamu Kuruluşu	23	11
	Özel Sektör	87	40
	Karma	47	22
	Toplam	214	100

Ege bölgesinde en çok beceri eğitimi alınan kuruluş % 42 oranıyla yani 31 öğrenciyle kamu kuruluşlarıdır. İç Anadolu bölgesinde (%27 oranıyla 38 öğrenci) ve Marmara bölgesinde (%40 oranıyla 87 öğrenci) en çok beceri eğitimi alınan kuruluşların özel sektör olduğu görülmektedir.

Tablo 3.7: Öğrencilerin Eğitim Bölgesi ve Meslek Lisesi Tercih Sebebi Değişkenine Göre Dağılımı

Eğitim Bölgesi	Meslek Lisesi Tercih Sebebi	Öğrenci Sayısı	Yüzde Dağılımı (%)
Ege Bölgesi	Sadece Lise Diploması Almak	27	37
	Anne-Babamın Meslek Lisesine Gitmemi İstemesi	-	-
	Liseyi Bitirip Bölümümle İlgili Bir İşte Çalışmak	7	9
	Liseyi Bitirip Üniversite Sınavında Başarılı Olamazsam Bölümümle İlgili Bir İşte Çalışmak	18	25
	Liseyi Bitirip Üniversiteye Devam Etmek	21	29
	Toplam	73	100
İç Anadolu Bölgesi	Sadece Lise Diploması Almak	8	6
	Anne-Babamın Meslek Lisesine Gitmemi İstemesi	10	7
	Liseyi Bitirip Bölümümle İlgili Bir İşte Çalışmak	25	18
	Liseyi Bitirip Üniversite Sınavında Başarılı Olamazsam Bölümümle İlgili Bir İşte Çalışmak	63	45
	Liseyi Bitirip Üniversiteye Devam Etmek	33	24
	Toplam	139	100
Marmara Bölgesi	Sadece Lise Diploması Almak	11	5
	Anne-Babamın Meslek Lisesine Gitmemi İstemesi	14	7
	Liseyi Bitirip Bölümümle İlgili Bir İşte Çalışmak	16	7
	Liseyi Bitirip Üniversite Sınavında Başarılı Olamazsam Bölümümle İlgili Bir İşte Çalışmak	71	33
	Liseyi Bitirip Üniversiteye Devam Etmek	102	48
	Toplam	214	100

Öğrencilerin eğitim bölgesi ve meslek lisesi tercih sebebi değişkenine göre dağılımına bakıldığında ege bölgesinde en çok meslek lisesini tercih edenlerden % 37'si yani 27 öğrenci sadece lise diploması almak amacıyla meslek lisesini tercih etmiştir. İç Anadolu bölgesi öğrencilerinin çoğunun mesleki lisesi tercih etmelerinin sebebi %45 oranıyla 63 kişi liseyi bitirip üniversite sınavında başarılı olamadıkları takdirde bölümleriyle ilgili bir işte çalışmak olarak belirlenmiştir. Anket formlarında Marmara bölgesindeki öğrencilerin meslek lisesi tercih sebebine bakıldığında en çok %48 oranında 102 öğrenci liseyi bitirip üniversiteye devam etmek istediklerini belirtmişlerdir.

Tablo 3.8: Öğrencilerin Staj Yeri (Beceri Eğitimi Aldıkları Kurum) ve Meslek Lisesi Tercih Sebebi Değişkenine Göre Dağılımı

Staj Yeri (Beceri Eğitimi Aldıkları Kurum)	Meslek Lisesi Tercih Sebebi	Öğrenci Sayısı	Yüzde Dağılımı (%)
Banka	Sadece Lise Diploması Almak	11	18
	Anne-Babamın Meslek Lisesine Gitmemi İstemesi	3	5
	Liseyi Bitirip Bölümümle İlgili Bir İşte Çalışmak	7	11
	Liseyi Bitirip Üniversite Sınavında Başarılı Olamazsam Bölümümle İlgili Bir İşte Çalışmak	20	33
	Liseyi Bitirip Üniversiteye Devam Etmek	20	33
	Toplam	61	100
Muhasebe Bürosu	Sadece Lise Diploması Almak	12	20
	Anne-Babamın Meslek Lisesine Gitmemi İstemesi	4	6
	Liseyi Bitirip Bölümümle İlgili Bir İşte Çalışmak	11	18
	Liseyi Bitirip Üniversite Sınavında Başarılı Olamazsam Bölümümle İlgili Bir İşte Çalışmak	12	20
	Liseyi Bitirip Üniversiteye Devam Etmek	22	36
	Toplam	61	100
Kamu Kuruluşu	Sadece Lise Diploması Almak	12	14
	Anne-Babamın Meslek Lisesine Gitmemi İstemesi	4	5
	Liseyi Bitirip Bölümümle İlgili Bir İşte Çalışmak	9	10
	Liseyi Bitirip Üniversite Sınavında Başarılı Olamazsam Bölümümle İlgili Bir İşte Çalışmak	32	36
	Liseyi Bitirip Üniversiteye Devam Etmek	31	35
	Toplam	88	100
Özel Sektör	Sadece Lise Diploması Almak	4	4
	Anne-Babamın Meslek Lisesine Gitmemi İstemesi	11	8
	Liseyi Bitirip Bölümümle İlgili Bir İşte Çalışmak	11	8
	Liseyi Bitirip Üniversite Sınavında Başarılı Olamazsam Bölümümle İlgili Bir İşte Çalışmak	52	39
	Liseyi Bitirip Üniversiteye Devam Etmek	54	41
	Toplam	132	100
Karma	Sadece Lise Diploması Almak	7	8
	Anne-Babamın Meslek Lisesine Gitmemi İstemesi	2	2
	Liseyi Bitirip Bölümümle İlgili Bir İşte Çalışmak	10	12
	Liseyi Bitirip Üniversite Sınavında Başarılı Olamazsam Bölümümle İlgili Bir İşte Çalışmak	36	43
	Liseyi Bitirip Üniversiteye Devam Etmek	29	35
	Toplam	84	100

Öğrencilerin staj yeri (beceri eğitimi aldıkları kurum) ve meslek lisesi tercih sebebi değişkenine göre dağılımına bakıldığında bankada beceri eğitimi alan öğrencilerin %33'ü liseyi bitirip üniversite sınavında başarılı olamazsam bölümümle ilgili bir işte çalışmak istediklerini ve yine %33'ünün liseyi bitirip üniversiteye devam etmek istedikleri görülmektedir. Muhasebe bürosunda beceri eğitimi alan öğrenciler içerisinde en çok liseyi bitirip üniversiteye devam etmek isteyenler %36 oranındadır. Kamu kuruluşlarında liseyi bitirip üniversite sınavında başarılı olamazsam bölümüyle ilgili bir işte çalışmak isteyenlerin oranı % 36, özel sektörde %41 ile liseyi bitirip üniversiteye devam etmek olarak belirlenirken karma kuruluşlarda en yüksek %43 oranıyla liseyi bitirip üniversite sınavında başarılı olamazsam bölümümle ilgili bir işte çalışmak olarak belirlenmiştir.

3.2.3. Korelasyon Analizi

Beklenti ve Algı Değişkenleri arasındaki ilişkiyi belirlemek için korelasyon analizi yapılmıştır.

Tablo 3.9: Beklenti İçin Korelasyon Analizi

Beklenti İçin Korelasyon Analizi						
Beklenti Boyutları		Fiziksel Beklenti	Güvenilirlik Beklenti	Güvence Beklenti	Heveslilik Beklenti	Duyarlılık Beklenti
Fiziksel Beklenti	Pearson Korelasyon	1	,640**	,663**	,668**	,617**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	426	426	426	426	426
Güvenilirlik Beklenti	Pearson Korelasyon	,640**	1	,778**	,729**	,692**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	426	426	426	426	426
Güvence Beklenti	Pearson Korelasyon	,663**	,778**	1	,696**	,658**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	426	426	426	426	426
Heveslilik Beklenti	Pearson Korelasyon	,668**	,729**	,696**	1	,710**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	426	426	426	426	426
Duyarlılık Beklenti	Pearson Korelasyon	,617**	,692**	,658**	,710**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	426	426	426	426	426

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Beklenti boyutları için yapılan korelasyon analizi sonucunda aralarındaki ilişki düzeyleri belirlenmiştir. Buna bağlı olarak; fiziksel beklenti boyutları ile güvenilirlik beklenti boyutları arasında 0,640, güvence beklenti boyutlarıyla 0,663, heveslilik beklenti boyutlarıyla 0,668, duyarlılık beklenti boyutları ile 0,617 oranında orta kuvvette bir ilişki olduğu belirlenmiştir.

Güvenilirlik beklenti boyutları ile fiziksel beklenti boyutları arasında 0,640 ve duyarlılık beklenti boyutları arasında 0,692 oranında orta kuvvette bir ilişki vardır. Güvenilirlik beklenti boyutları ile güvence ve heveslilik beklenti boyutları arasında pozitif yönde sırasıyla 0,778- 0,729 oranında yüksek bir ilişki olduğu görülmüştür.

Güvence beklenti boyutlarıyla fiziksel 0,663, heveslilik 0,696 ve duyarlılık 0,658 oranlarında beklenti boyutları arasında orta kuvvette bir ilişki olduğu tespit edilirken güvenilirlik boyutları arasında 0,778 oranında yüksek bir ilişki olduğu görülmüştür.

Heveslilik beklenti boyutları ile fiziksel beklenti boyutları 0,668 ve güvence beklenti boyutları 0,696 oranlarında orta kuvvette bir ilişki vardır. Heveslilik beklenti boyutları ile güvenilirlik beklenti boyutları arasındaki ilişki oranı 0,729 ve duyarlılık beklenti boyutları arasındaki ilişki oranı 0,710 olduğu ve pozitif yönde yüksek bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Duyarlılık beklenti boyutları ile fiziksel 0,617, güvenilirlik 0,692, güvence 0,658 beklenti boyutları arasında orta kuvvette bir ilişki olduğu ve heveslilik 0,710 oranında beklenti boyutlarıyla pozitif yönde kuvvetli bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 3.10: Algı İçin Korelasyon Analizi

Algı İçin Korelasyon Analizi						
Algı Boyutları		Fiziksel Algı	Güvenilirlik Algı	Güvence Algı	Heveslilik Algı	Duyarlılık Algı
Fiziksel Algı	Pearson Korelasyon	1	,713**	,811**	,726**	,683**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	426	426	426	426	426
Güvenilirlik Algı	Pearson Korelasyon	,713**	1	,788**	,845**	,779**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	426	426	426	426	426
Güvence Algı	Pearson Korelasyon	,811**	,788**	1	,833**	,781**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	426	426	426	426	426
Heveslilik Algı	Pearson Korelasyon	,726**	,845**	,833**	1	,789**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	426	426	426	426	426
Duyarlılık Algı	Pearson Korelasyon	,683**	,779**	,781**	,789**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	426	426	426	426	426

**Correlation is significant at t 0.01 level (2-tailed).

Algı boyutları için yapılan korelasyon analizi sonucunda aralarındaki ilişki düzeyleri belirlenmiştir. Buna bağlı olarak Fiziksel algı boyutlarıyla diğer algı boyutları arasındaki ilişki düzeylerine bakıldığında; Güvenilirlik algı boyutları ile arasında 0,713, Güvence algı boyutlarıyla 0,811, Heveslilik algı boyutlarıyla 0,726 oranında yüksek kuvvette bir ilişki tespit edilirken, Duyarlılık algı boyutlarıyla 0,683 oranında orta kuvvette bir ilişki olduğu görülmüştür.

Güvenilirlik algı boyutlarıyla diğer algı boyutları arasındaki ilişki düzeylerine bakıldığında; Fiziksel algı boyutlarıyla arasında 0,713, Güvence algı boyutlarıyla 0,788, Heveslilik algı boyutlarıyla 0,845, Duyarlılık algı boyutlarıyla 0,779 oranında yüksek kuvvette pozitif yönde bir ilişki olduğu görülmüştür.

Güvence algı boyutlarıyla diğer algı boyutları arasındaki ilişki düzeylerine bakıldığında; Fiziksel algı boyutlarıyla arasında 0,811, Güvenilirlik algı boyutlarıyla

0,788, Heveslilik algı boyutlarıyla 0,833, Duyarlılık algı boyutlarıyla 0,781 oranında yüksek kuvvette pozitif yönde bir ilişki olduğu görülmüştür.

Heveslilik algı boyutlarıyla diğer algı boyutları arasındaki ilişki düzeylerine bakıldığında; Fiziksel algı boyutlarıyla arasında 0,726, Güvenilirlik algı boyutlarıyla 0,845, Güvence algı boyutlarıyla 0,833, Duyarlılık algı boyutlarıyla 0,789 oranında yüksek kuvvette pozitif yönde bir ilişki olduğu görülmüştür.

Duyarlılık algı boyutlarıyla diğer algı boyutları arasındaki ilişki düzeylerine bakıldığında; Fiziksel algı boyutlarıyla arasında 0,683 oranında orta kuvvette bir ilişki, Güvenilirlik algı boyutlarıyla 0,779, Güvence algı boyutlarıyla 0,781, Heveslilik algı boyutlarıyla 0,789 oranında yüksek kuvvette pozitif yönde bir ilişki olduğu görülmüştür.

3.2.4. ANOVA Testi

Tablo 3.11: Staj Yeri (Beceri Eğitimi Aldıkları Kurum) İçin Beklenti ANOVA Testi

Stajyeri İçin Beklenti ANOVA Testi						
Beklenti Boyutları		Karelerin Toplamı	Df	Karelerin Ortalaması	F	Sig.
Fiziksel Beklenti	Gruplar Arasında	,497	4	,124	1,089	,361
	Gruplar İçerisinde	48,057	421	,114		
	Toplam	48,554	425			
Güvence Beklenti	Gruplar Arasında	,307	4	,077	,579	,678
	Gruplar İçerisinde	55,766	421	,132		
	Toplam	56,073	425			
Heveslilik Beklenti	Gruplar Arasında	,224	4	,056	,386	,819
	Gruplar İçerisinde	61,131	421	,145		
	Toplam	61,355	425			
Duyarlılık Beklenti	Gruplar Arasında	,767	4	,192	1,758	,136
	Gruplar İçerisinde	45,958	421	,109		
	Toplam	46,725	425			
Güvenilirlik Beklenti	Gruplar Arasında	,546	4	,137	,966	,426
	Gruplar İçerisinde	59,485	421	,141		
	Toplam	60,032	425			

Staj yeri değişkeni açısından yapılan ANOVA Testinde öğrencilerin fiziksel beklenti boyutunda % 95 güven aralığında ($\text{sig}=0,361>0,05$) anlamlı bir fark bulunamamıştır. Güvence beklenti boyutunda % 95 güven aralığında ($\text{sig}=0,678>0,05$) anlamlı bir fark bulunamamıştır. Heveslilik beklenti boyutunda % 95 güven aralığında ($\text{sig}=0,819>0,05$) anlamlı bir fark bulunamamıştır. Duyarlılık beklenti boyutunda % 95 güven aralığında ($\text{sig}=0,136>0,05$) anlamlı bir fark bulunamamıştır. Güvenilirlik beklenti boyutunda % 95 güven aralığında ($\text{sig}=0,426>0,05$) anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Öğrencilerin beklentileri ile staj yerleri arasında anlamlı bir farklılık çıkmamıştır. Bu durum beklentilerin staj yerlerine göre değişiklik göstermediğini işaret etmektedir.

Tablo 3.12: Eğitim Bölgesi İçin Beklenti ANOVA Testi

Eğitim Bölgesi İçin Beklenti ANOVA Testi						
Beklenti Boyutları		Karelerin Toplamı	Df	Karelerin Ortalaması	F	Sig.
Fiziksel Beklenti	Gruplar Arasında	,012	2	,006	,051	,950
	Gruplar İçerisinde	48,542	423	,115		
	Toplam	48,554	425			
Güvence Beklenti	Gruplar Arasında	,410	2	,205	1,560	,211
	Gruplar İçerisinde	55,662	423	,132		
	Toplam	56,073	425			
Heveslilik Beklenti	Gruplar Arasında	,339	2	,170	1,176	,310
	Gruplar İçerisinde	61,016	423	,144		
	Toplam	61,355	425			
Duyarlılık Beklenti	Gruplar Arasında	,234	2	,117	1,066	,345
	Gruplar İçerisinde	46,491	423	,110		
	Toplam	46,725	425			
Güvenilirlik Beklenti	Gruplar Arasında	,025	2	,012	,087	,917
	Gruplar İçerisinde	60,007	423	,142		
	Toplam	60,032	425			

Öğrencilerin hizmet kalitesi beklentileri ile eğitim bölgeleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı ANOVA Testiyle analiz edilmiş ve bu analiz sonucunda öğrencilerin hizmet kalitesi beklentileri ile eğitim bölgeleri arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Öğrencilerin fiziksel beklenti boyutunda % 95 güven aralığında ($\text{sig}=0,950>0,05$) anlamlı bir fark bulunamamıştır. Güvence beklenti boyutunda % 95 güven aralığında ($\text{sig}=0,211>0,05$) anlamlı bir fark bulunamamıştır. Heveslilik beklenti boyutunda % 95 güven aralığında ($\text{sig}=0,310>0,05$) anlamlı bir fark bulunamamıştır. Duyarlılık beklenti boyutunda % 95 güven aralığında ($\text{sig}=0,345>0,05$) anlamlı bir fark bulunamamıştır. Güvenilirlik beklenti boyutunda % 95 güven aralığında ($\text{sig}=0,917>0,05$) anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Öğrencilerin beklentileri ile eğitim bölgesi arasında anlamlı bir farklılık çıkmamış olması, beceri eğitiminden beklentilerin bölgelere göre farklılaşmadığı sonucunu gösterir.

Tablo 3.13: Meslek Lisesi Tercih Sebebi İçin Beklenti ANOVA Testi

Tercih Sebebi İçin Beklenti ANOVA Testi						
Beklenti Boyutları		Karelerin Toplamı	Df	Karelerin Ortalaması	F	Sig.
Fiziksel Beklenti	Gruplar Arasında	,993	4	,248	2,197	,069
	Gruplar İçerisinde	47,561	421	,113		
	Toplam	48,554	425			
Güvence Beklenti	Gruplar Arasında	,215	4	,054	,404	,805
	Gruplar İçerisinde	55,858	421	,133		
	Toplam	56,073	425			
Heveslilik Beklenti	Gruplar Arasında	1,174	4	,294	2,053	,086
	Gruplar İçerisinde	60,181	421	,143		
	Toplam	61,355	425			
Duyarlılık Beklenti	Gruplar Arasında	,273	4	,068	,619	,649
	Gruplar İçerisinde	46,452	421	,110		
	Toplam	46,725	425			
Güvenilirlik Beklenti	Gruplar Arasında	1,329	4	,332	2,383	,051
	Gruplar İçerisinde	58,703	421	,139		
	Toplam	60,032	425			

Bu analiz ile hizmet kalitesi beklentileri ile öğrencilerin meslek lisesini tercih etme sebepleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı yapılan ANOVA Testiyle ölçülmüştür. Öğrencilerin fiziksel beklenti boyutunda % 95 güven aralığında ($\text{sig}=0,069>0,05$) anlamlı bir fark bulunamamıştır. Güvence beklenti boyutunda % 95 güven aralığında ($\text{sig}=0,805>0,05$) anlamlı bir fark bulunamamıştır. Heveslilik beklenti boyutunda % 95 güven aralığında ($\text{sig}=0,086>0,05$) anlamlı bir fark bulunamamıştır. Duyarlılık beklenti boyutunda % 95 güven aralığında ($\text{sig}=0,649>0,05$) anlamlı bir fark

bulunamamıştır. Güvenilirlik beklenti boyutunda % 95 güven aralığında ($\text{sig}=0,051>0,05$) anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Öğrencilerin beklentileri ile meslek lisesi tercih sebepleri arasında anlamlı bir farklılık çıkmamış olması, beceri eğitiminden beklentilerin meslek lisesi tercih sebeplerine göre farklılaşmadığı sonucunu gösterir.

Tablo 3.14: Staj Yeri (Beceri Eğitimi Aldıkları Kurum) İçin Algı ANOVA Testi

Stajyeri İçin Algı ANOVA Testi						
Algı Boyutları		Karelerin Toplamı	Df	Karelerin Ortalaması	F	Sig.
Fiziksel Algı	Gruplar Arasında	17,150	4	4,287	3,426	,009
	Gruplar İçerisinde	526,891	421	1,252		
	Toplam	544,041	425			
Güvenilirlik Algı	Gruplar Arasında	10,609	4	2,652	2,230	,065
	Gruplar İçerisinde	500,736	421	1,189		
	Toplam	511,345	425			
Güvence Algı	Gruplar Arasında	19,654	4	4,913	4,286	,002
	Gruplar İçerisinde	482,662	421	1,146		
	Toplam	502,316	425			
Heveslilik Algı	Gruplar Arasında	18,047	4	4,512	3,466	,008
	Gruplar İçerisinde	548,012	421	1,302		
	Toplam	566,059	425			
Duyarlılık Algı	Gruplar Arasında	7,639	4	1,910	1,517	,196
	Gruplar İçerisinde	529,934	421	1,259		
	Toplam	537,573	425			

Staj yeri değişkeni açısından yapılan ANOVA Testinde öğrencilerin algılarında anlamlı bir fark bulunmuştur:

Bankada staj yapan öğrencilerin fiziksel algı ortalaması 3,57 iken, muhasebe bürosunda staj yapanların fiziksel algı ortalaması 4,1 ‘dur. % 95 güven aralığında ($\text{sig}=0,04<0,05$) bu fark anlamlıdır. Muhasebe bürosunda staj yapanların fiziksel algısı bankada staj yapanlardan daha fazladır.

Karma staj yapan öğrencilerin güvence algı ortalaması 3,21 iken, özel şirkette staj yapan öğrencilerin güvence algı ortalaması 3,71’dir. % 95 güven aralığında ($\text{sig}=0,02<0,05$) bu fark anlamlıdır. Özel şirkette staj yapan öğrencilerin güvence algısı karma staj yapan öğrencilerden daha yüksektir. Karma staj yapan öğrencilerin güvence algı ortalaması 3,21 iken, muhasebe bürosunda staj yapan öğrencilerin güvence algı

ortalaması 3,71'dir. % 95 güven aralığında ($\text{sig}=0,02<0,05$) bu fark anlamlıdır. Muhasebe bürosunda staj yapan öğrencilerin güvence algısı karma staj yapan öğrencilerden daha yüksektir.

Bankada staj yapan öğrencilerin heveslilik algı ortalaması 3,02 iken, özel şirkette staj yapanların heveslilik algı ortalaması 3,58'dir. % 95 güven aralığında ($\text{sig}=0,027<0,05$) bu fark anlamlıdır. Özel şirkette staj yapanların heveslilik algısı bankada staj yapanlardan daha fazladır. Bankada staj yapan öğrencilerin heveslilik algı ortalaması 3,02 iken, muhasebe bürosunda staj yapanların heveslilik algı ortalaması 3,66'dır. % 95 güven aralığında ($\text{sig}=0,01<0,05$) bu fark anlamlıdır. Muhasebe bürosunda staj yapanların heveslilik algısı bankada staj yapanlardan daha fazladır.

Tablo 3.15: Eğitim Bölgesi İçin Algı ANOVA Testi

Eğitim Bölgesi İçin Algı ANOVA Testi ANOVA						
Algı Boyutları		Karelerin Toplamı	Df	Karelerin Ortalaması	F	Sig.
Fiziksel Algı	Gruplar Arasında	107,372	2	53,686	52,005	,000
	Gruplar İçerisinde	436,669	423	1,032		
	Toplam	544,041	425			
Güvenilirlik Algı	Gruplar Arasında	44,655	2	22,328	20,237	,000
	Gruplar İçerisinde	466,690	423	1,103		
	Toplam	511,345	425			
Güvence Algı	Gruplar Arasında	56,771	2	28,386	26,949	,000
	Gruplar İçerisinde	445,544	423	1,053		
	Toplam	502,316	425			
Heveslilik Algı	Gruplar Arasında	58,496	2	29,248	24,375	,000
	Gruplar İçerisinde	507,563	423	1,200		
	Toplam	566,059	425			
Duyarlılık Algı	Gruplar Arasında	56,067	2	28,034	24,627	,000
	Gruplar İçerisinde	481,505	423	1,138		
	Toplam	537,573	425			

Eğitim bölgesi değişkeni açısından yapılan ANOVA Testinde öğrencilerin algılarında anlamlı bir fark bulunmuştur:

Eğitim bölgesi İç Anadolu bölgesi olan öğrencilerin fiziksel algılarının ortalaması 3,15 iken, Ege Bölgesi olanların 3,99'dur. %95 güven aralığıyla ($\text{sig}=0,00 < 0,05$) aradaki bu fark anlamlıdır. Eğitim bölgesi Ege olanların fiziksel algı ortalamaları İç Anadolu bölgesi olanlardan daha fazladır. Eğitim bölgesi İç Anadolu bölgesi olan

öğrencilerin fiziksel algılarının ortalaması 3,15 iken, Marmara Bölgesi olanların 4,27'dir. %95 güven aralığıyla ($\text{sig}=0,02 < 0,05$) aradaki bu fark anlamlıdır. Eğitim bölgesi Marmara olanların fiziksel algı ortalamaları Ege bölgesi olanlardan daha fazladır.

Eğitim bölgesi Ege bölgesi olan öğrencilerin güvenilirlik algılarının ortalaması 3,21 iken, İç Anadolu Bölgesi olanların 2,81'dir. %95 güven aralığıyla ($\text{sig}=0,03 < 0,05$) aradaki bu fark anlamlıdır. Eğitim bölgesi Ege olanların güvenilirlik algı ortalamaları İç Anadolu bölgesi olanlardan daha fazladır. Eğitim bölgesi Ege bölgesi olan öğrencilerin güvenilirlik algılarının ortalaması 3,21 iken, Marmara Bölgesi olanların 3,54'dür. % 95 güven aralığıyla ($\text{sig}=0,03 < 0,05$) aradaki bu fark anlamlıdır. Eğitim bölgesi Marmara olanların güvenilirlik algı ortalamaları Ege bölgesi olanlardan daha fazladır.

Eğitim bölgesi İç Anadolu olan öğrencilerin güvence algı ortalaması 3,01 iken Ege bölgesi olanların 3,6'dır. Marmara bölgesi olanların 3,83 olarak bulunmuştur. % 95 güven aralığında ($\text{sig}=0,00 < 0,05$) bu farklar anlamlıdır. Eğitim bölgesi Marmara olanların güvence algı ortalaması Ege ve İç Anadolu Bölgelerinden daha fazladır.

Eğitim bölgesi İç Anadolu olan öğrencilerin heveslilik algısı 2,92, Ege olanların 3,39, Marmara olanların 3,75 dir. % 95 güven aralığında ($\text{sig}=0,00 < 0,05$) bu farklar anlamlıdır. Eğitim bölgesi Ege olanların heveslilik algısı İç Anadolu olanlardan daha fazladır. Marmara bölgesindeki öğrencilerin heveslilik algısı ise Ege bölgesindekilere göre daha fazladır.

İç Anadolu bölgesi eğitim bölgesi olanların duyarlılık algısı 2,8, Ege olanların 3,1, Marmara olanların 3,62'dir. % 95 güven aralığında ($\text{sig}=0,00 < 0,05$) bu farklar anlamlıdır. Eğitim bölgesi Marmara olanların duyarlılık algısı Ege Bölgesine göre daha fazladır. Eğitim bölgesi Ege olan öğrencilerin duyarlılık algısı ise İç Anadolu bölgesinden daha fazladır.

Tablo 3.16: Meslek Lisesi Tercih Sebebi İçin Algı ANOVA Testi

Tercih Sebebi İçin Algı ANOVA Testi						
Algı Boyutları		Karelerin Toplamı	Df	Karelerin Ortalaması	F	Sig.
Fiziksel Algı	Gruplar Arasında	9,996	4	2,499	1,970	,098
	Gruplar İçerisinde	534,045	421	1,269		
	Toplam	544,041	425			
Güvenilirlik Algı	Gruplar Arasında	11,589	4	2,897	2,441	,046
	Gruplar İçerisinde	499,756	421	1,187		
	Toplam	511,345	425			
Güvence Algı	Gruplar Arasında	15,805	4	3,951	3,419	,009
	Gruplar İçerisinde	486,511	421	1,156		
	Toplam	502,316	425			
Heveslilik Algı	Gruplar Arasında	21,649	4	5,412	4,185	,002
	Gruplar İçerisinde	544,409	421	1,293		
	Toplam	566,059	425			
Duyarlılık Algı	Gruplar Arasında	12,397	4	3,099	2,485	,043
	Gruplar İçerisinde	525,175	421	1,247		
	Toplam	537,573	425			

Tercih sebebi değişkenine göre yapılan ANOVA Testinde güvenilirlik, güvence, heveslilik ve duyarlılık algı boyutlarında anlamlı bir fark vardır.

Güvenilirlik Algı Tercih Sebebi

Güvenilirlik Algı Tercih Sebebi	N	Subset for alpha = 0.05
		Ortalama
Liseyi bitirip bölümümle ilgili bir işte çalışmak	48	2,9750
Sadece lise diploması almak	46	2,9783
Liseyi bitirip üniversite sınavında başarılı olamazsam bölümümle ilgili bir işte çalışmak	152	3,2329
Liseyi bitirip üniversiteye devam etmek	156	3,3974
Anne babamın meslek lisesine gitmemi istemesi	24	3,4667

Tercih sebebi açısından öğrencilerin güvenilirlik algılarında anlamlı bir fark bulunmuştur. Anne ve babasının meslek lisesine gitmesini isteyen öğrencilerin güvenilirlik algı ortalaması 3.46'dır. Öğrencilerden liseyi bitirip üniversiteye devam etmek isteyenlerin ortalaması 3.39'dur. Üniversite sınavında başarılı olmadığında bölümüyle ilgili bir işte çalışmak isteyen öğrencilerin oranı 3,23 iken sadece lise

diploması almak isteyenlerin oranı 2,97, bölümüyle ilgili bir işte çalışmak isteyenlerin oranı 2,97'dir. Ortalamalardaki fark ($\text{sig}=0,046 < 0,05$) % 95 güven aralığıyla anlamlıdır. Anne babasının isteği ile gelen öğrencilerin diğer nedenlerle meslek lisesini tercih eden öğrencilere göre güvenirlik algısı daha fazladır.

Güvence Algı Tercih Sebebi

Güvence Algı Tercih Sebebi	N	Subset for alpha = 0.05
		Ortalama
Sadece lise diploması almak	46	3,1359
Liseyi bitirip bölümümle ilgili bir işte çalışmak	48	3,2552
Liseyi bitirip üniversite sınavında başarılı olamazsam bölümümle ilgili bir işte çalışmak	152	3,5378
Liseyi bitirip üniversiteye devam etmek	156	3,6571
Anne babamın meslek lisesine gitmemi istemesi	24	3,8542

Tercih sebebi açısından öğrencilerin güvence algılarında anlamlı bir fark bulunmuştur. Anne ve babasının meslek lisesine gitmesini isteyen öğrencilerin güvence algı ortalaması 3.85'dir. Liseyi bitirip üniversiteye devam etmek isteyen öğrencilerin 3.65'dir. Üniversite sınavında başarılı olmadığında bölümüyle ilgili bir işte çalışmak isteyenlerin oranı 3,53'dür. Bölümüyle ilgili çalışmak isteyen öğrencilerin oranı 3,25, sadece lise diploması almak isteyen öğrencilerin oranı 3,13'dür. Ortalamalardaki fark ($\text{sig}=0,009 < 0,05$) % 95 güven aralığıyla anlamlıdır. Anne babasının isteği ile gelen öğrencilerin diğer nedenlerle meslek lisesini tercih eden öğrencilere göre güvence algısı daha fazladır.

Heveslilik Algı Tercih Sebebi

Heveslilik Algı Tercih Sebebi	N	Subset for alpha = 0.05
		Ortalama
Liseyi bitirip bölümümle ilgili bir işte çalışmak	48	2,9583
Sadece lise diploması almak	46	3,1304
Liseyi bitirip üniversite sınavında başarılı olamazsam bölümümle ilgili bir işte çalışmak	152	3,4243
Liseyi bitirip üniversiteye devam etmek	156	3,5849
Anne babamın meslek lisesine gitmemi istemesi	24	3,7917

Tercih sebebi açısından öğrencilerin heveslilik algılarında anlamlı bir fark bulunmuştur. Anne ve babasının meslek lisesine gitmesini isteyen öğrencilerin heveslilik algı ortalaması 3.79'dur. Liseyi bitirip üniversiteye devam etmek isteyen öğrencilerin 3.58, üniversite sınavında başarılı olmadığında bölümüyle ilgili bir işte çalışmak isteyenlerin oranı 3,42, sadece lise diploması almak isteyen öğrencilerin oranı 3,13, bölümüyle ilgili çalışmak isteyenlerin oranı 2,95'dir. Ortalamalardaki fark ($\text{sig}=0,002 < 0,05$) % 95 güven aralığıyla anlamlıdır. Anne babasının isteği ile gelen öğrencilerin diğer nedenlerle meslek lisesini tercih eden öğrencilere göre heveslilik algısı daha fazladır.

Duyarlılık Algı Tercih Sebebi

Duyarlılık Algı Tercih Sebebi	N	Subset for alpha = 0.05
		Ortalama
Sadece lise diploması almak	46	2,9000
Liseyi bitirip bölümümle ilgili bir işte çalışmak	48	3,0417
Liseyi bitirip üniversite sınavında başarılı olamazsam bölümümle ilgili bir işte çalışmak	152	3,3289
Liseyi bitirip üniversiteye devam etmek	156	3,3782
Anne babamın meslek lisesine gitmemi istemesi	24	3,5000

Tercih sebebi açısından öğrencilerin duyarlılık algılarında anlamlı bir fark bulunmuştur. Anne ve babasının meslek lisesine gitmesini isteyen öğrencilerin duyarlılık algı ortalaması 3,50'dir. Liseyi bitirip üniversiteye devam etmek isteyen öğrencilerin 3.37, üniversite sınavında başarılı olmadığında bölümüyle ilgili bir işte çalışmak isteyenlerin oranı 3,32, bölümüyle ilgili çalışmak isteyenlerin oranı 3,04, sadece lise diploması almak isteyen öğrencilerin oranı 2,90'dır. Ortalamalardaki fark ($\text{sig}=0,043 <$

0,05) % 95 güven aralığıyla anlamlıdır. Anne babasının isteği ile gelen öğrencilerin diğer nedenlerle meslek lisesini tercih eden öğrencilere göre duyarlılık algısı daha fazladır.

3.2.5. Hizmet Kalitesi Beklenti ve Algı Değerlerinin Karşılaştırılması

Tablo 3.17: Faktörler İçin Beklenti ve Algı Farkı

Faktörler İçin Beklenti - Algı Farkı					
	N	Minimum	Maximum	Ortalama	Std. Sapma
Duyarlılık Fark	426	-1,00	4,00	1,5056	1,14634
Fiziksel Fark	426	-,75	4,00	,9043	1,12594
Güvenilirlik Fark	426	-1,00	4,00	1,4376	1,13075
Güvence Fark	426	-1,00	4,00	1,1843	1,10097
Heveslilik Fark	426	-1,00	4,00	1,2934	1,17980
Valid N (listwise)	426				

Duyarlılık, fiziksel, güvenilirlik, güvence, heveslilik boyutlarında öğrencilerin algıları ve beklentileri arasında olumsuz yönde bir fark ortaya çıkmıştır. Öğrencilerin beklentilerini karşılayacak düzeyde faktörler gerçekleşmemiştir. En çok karşılanmayan faktörlerin duyarlılık boyutunda olduğu sonucuna ulaşılrken bunu sırasıyla güvenilirlik, heveslilik, güvence ve fiziksel boyutlar takip etmektedir.

Yapılan araştırmada staj yeri açısından tüm boyutlar dikkate alındığında beklenti ve algı arasındaki en yüksek farkın (öğrenci beklentilerinin en az karşılandığı boyut) “duyarlılık” boyutunda; en az farkın (öğrencilerin beklentilerinin en fazla karşılandığı boyut) “fiziksel” boyutta olduğu gözlenmiştir.

Duyarlılık boyutunda “işletme çalışanları öğrenci taleplerini göz önüne almalıdır, eğitici personelin hitabet ve iletişim becerisi yeterli düzeyde olmalıdır, stajyerlere çalışmalarının karşılığı ücret zamanında ödenmelidir, aldığım ücret masraflarımın karşılanmasını sağlamalıdır, işletme stajyerleri ucuz işgücü olarak görmemelidir” ifadeleri yer almaktadır.

Fiziksel boyuttaki ifadeler ise “işletmenin fiziki yapıları (binanın iç ve dış görünümü, temizliği, ulaşımı vb.) mesleki eğitim için uygun olmalıdır, işletmelerde bulunan makine, teçhizat ve donanımlar öğrencilerin mesleki eğitimleri için yeterli olmalıdır, staj yapan öğrenciler işletmenin sosyal imkanlarından (yemek, ulaşım vb.) yararlanmalıdır, çalışanlar düzgün görünümlü, temiz ve bakımlı olmalıdır”.

Tablo 3.18: Staj Yeri (Beceri Eğitimi Aldıkları Kurum) Değişkeni Açısından Algı ve Beklenti Boyutları Arasındaki Farklar

Staj Yeri (Beceri Eğitiminin Alındığı Kurum) İçin Fiziksel, Güvenilirlik, Güvence, Heveslilik, Duyarlılık Farkları						
Staj Yeri (Beceri Eğitiminin Alındığı Kurum)		Fiziksel Fark	Güvenilirlik Fark	Güvence Fark	Heveslilik Fark	Duyarlılık Fark
Banka	Ortalama	1,19	1,73	1,47	1,67	1,67
	N	61	61	61	61	61
	Std. Sapma	1,16	1,18	1,04	1,2	1,12
Muhasebe Bürosu	Ortalama	0,59	1,12	0,91	1,0	1,28
	N	61	61	61	61	61
	Std. Sapma	0,9	0,97	0,93	1,05	1,01
Kamu Kuruluşu	Ortalama	0,86	1,43	1,15	1,34	1,59
	N	88	88	88	88	88
	Std. Sapma	0,97	1,04	1,00	1,09	1,07
Özel Şirket	Ortalama	0,7	1,35	1,00	1,14	1,37
	N	132	132	132	132	132
	Std. Sapma	1,05	1,06	1,07	1,13	1,09
Karma	Ortalama	1,13	1,5	1,5	1,42	1,67
	N	84	84	84	84	84
	Std. Sapma	1,40	1,33	1,28	1,33	1,36
Total	Ortalama	0,9	1,43	1,18	1,29	1,50
	N	426	426	426	426	426
	Std. Sapma	1,12	1,13	1,10	1,17	1,14

Staj yeri (Beceri eğitiminin alındığı kurum) değişkeni açısından algı ve beklenti boyutları arasındaki farklara bakıldığında:

Staj yerleri değişkeninde fiziksel boyuta göre beklenti ve algıda en çok oluşan fark 1,19 oranıyla bankada staj yapan öğrencilerdedir. Fiziksel beklentilerin en çok karşılanmadığı staj yeri bankalardır.

Staj yeri değişkeninde güvenilirlik boyutuna göre beklenti ve algıda en çok oluşan fark 1,73 oranıyla bankada staj yapan öğrencilerdir. Güvenilirlik beklentilerinin en çok karşılanmadığı staj yeri bankadır.

Staj yeri değişkeninde güvence boyutuna göre beklenti ve algıda en çok oluşan fark 1,5 oranıyla karma kuruluşlarda staj yapan öğrencilerdir. Güvence boyutunda beklentilerin en çok karşılanmadığı staj yeri karma kuruluşlardır.

Staj yeri değişkeninde heveslilik boyutuna göre beklenti ve algıda en çok oluşan fark 1,67 oranıyla bankada staj yapan öğrencilerdir. Heveslilik boyutunda beklentilerin en çok karşılanmadığı staj yeri bankalardır.

Staj yeri değişkeninde duyarlılık boyutuna göre beklenti ve algıda en çok oluşan fark 1,67 oranıyla bankada ve karma kuruluşlarda staj yapan öğrencilerdir. Duyarlılık boyutunda beklentilerin en çok karşılanmadığı staj yeri bankalar ve karma kuruluşlardır.

Yapılan analizler sonucunda meslek lisesi ğrencilerinin kaliteli bir beceri eğitimine yönelik beklentilerinin tüm boyutlar dikkate alındığında beklentilerin en az karşılandığı kurum bankalardır.

Staj yeri değişkenine göre beklentilerin en az karşılandığı boyutlara baktığımızda bankalarda güvenilirlik boyutu olduğu görülmektedir. Güvenilirlik boyutunda yer alan ifadelere baktığımızda “okul işletme arasında işbirliği olmalıdır, okulda edindiğimiz mesleki bilgileri işletmede uygulama imkanımız olmalıdır, mesleki eğitim sürecinde alanım ile ilgili işlerde alışmalayım, yaptığım staj mesleki açıdan kendime güvenimi artırmalıdır, yaptığım staj mezuniyet sonrası iş yaşamımda başarılı olmamda katkı sağlamalıdır” ifadeleri yer almaktadır. Muhasebe bürolarında, kamu kuruluşlarında, özel sektörde ve karma kuruluşlarda duyarlılık beklenti boyutunun en az karşılandığı boyut olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Duyarlılık boyutunda ise “işletme çalışanları ğrenci taleplerini göz önüne almalıdır, eğitici personelin hitabet ve iletişim becerisi yeterli düzeyde olmalıdır, stajyerlere çalışmalarının karşılığı ücret zamanında ödenmelidir, aldığım ücret masraflarımın karşılanmasını sağlamalıdır, işletme stajyerleri ucuz işgücü olarak görmemelidir” ifadeleri yer almaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Dünya’da iş piyasasının ihtiyaç duyduğu niteliklerde işgücünün, üç farklı sistemle sağlandığı görülmektedir. Uyguladıkları eğitim sistemleriyle istihdamı sağlayabilen ülkelerde, mesleki eğitimin öğrenciler tarafından yoğun şekilde tercih edildiği görülmektedir. İstihdamın sağlanması mesleki eğitime talebi artıracaktır. Bunun yanında mesleki eğitimin yaygınlaştırılmasına yönelik olarak; toplumsal statüsünün iyileştirilmesi çabaları ve okullarda verilen mesleğe yönelik rehberlik hizmetlerinin önemi de yadsınamaz. Öğrencilerin kendilerini tanımaları ve seçtikleri mesleği severek yapabilmeleri için okullardaki rehberlik hizmetlerine büyük görevler düşmektedir.

Mesleki ve teknik eğitimde teori ve uygulama eğitimlerini geleneksel eğitim modelleriyle tamamlayıp mezun olan öğrenciler, yeni eğitim modellerinde yer alan sekiz anahtar yetkinliklere sahip olmadıklarından, teknoloji çağındaki sektörlerin ihtiyaçlarını karşılayamamaktadırlar. Dolayısıyla mesleki eğitim mezunlarının istihdamında artış sağlanamamaktadır. Bu da mesleki eğitime talebi azaltmaktadır. Öğretme şekli ve öğretilenlerin teknoloji çağını yakalayamamış, eskimiş bilgi tabanlı olması ülkeler için mesleki eğitimi büyük bir mesele haline getirmiştir.

Eğitim sisteminde merkeziyetçi bir yönetim sisteminin uygulandığı Türkiye’de yakın tarihte Milli Eğitim Bakanlığının teşkilat yapısında değişikliklere gidilmiştir. Yapılan bu yeniliklerle mesleki eğitimden Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü sorumlu olmuştur. Bu genel müdürlüğün 2014 yılında çıkardığı genelge ile mesleki eğitim veren ortaöğretim okullarında çeşitlilik azaltılarak, program çeşitliliğinin sağlanması amaçlanmıştır. Milli eğitimin genel amaç ve temel ilkelerine ve 3308 sayılı Mesleki Eğitim Kanunundaki yasal hükümlerle birlikte Mesleki ve Teknik Eğitim Yönetmeliğinde yer alan maddelere uygun şekilde meslek programlarının belirlendiği ve uygulandığı mesleki eğitim kurumlarında, bölgesel gelişmişlik farklarının ve mevcut alan/dal programlarının da dikkate alınarak güncellemelerin yapılması gerekmektedir. Bu şekilde kaliteli bir eğitimin alt yapısı sağlanmış olacaktır.

Genç nüfusun fazla olduğu Türkiye’de, mesleki ve teknik eğitim programları ortaöğretim sisteminde yer almaktadır. Mesleki eğitimin amaçları içinde; çeşitli programlarda öğrencileri beceri ve yeteneklerine uygun doğrultuda mesleğe hazırlamak, iş dünyasının ihtiyaç duyduğu niteliklerde ara eleman yetiştirmek, mesleki eğitimin

paydaşları konumundaki kurumlar ile birlikte okul/sanayi işbirliğini sağlayarak işletmelerde beceri eğitimi hizmetlerinin olması gereken koşullarda ve teknolojik yenilikleri içerecek şekilde gerçekleşmesini sağlamak yer almaktadır. Teori ve uygulama eğitimini içinde barındıran bir yapıya sahip olan mesleki eğitimin bu amaçlar doğrultusunda hareket ederek hizmet kalitesini artırabilmesi için her bir mesleki ve teknik ortaöğretim kurumunun bünyesinde barındırdığı alan/dal programlarına uygun şekilde, işletmelerde yapılacak olan beceri eğitim hizmetlerini de dikkate alarak vizyon ve misyonlarında yenilikler yapması gerekmektedir.

Mesleki ve teknik eğitim kurumlarının; okul/sanayi işbirliği sağlaması, beceri eğitiminin ilgili alan ve dalında yer alan programlara uygun şekilde teorik eğitimi tamamlayıcı ve teknolojik yenilikleri de içinde barındıran uygun şartlarda yürütülebilmesi yasal hükümlere bağlanmıştır. Bu uygulamada görev alacak aktörlerin (işletme belirleme komisyonları, beceri eğitimi yaptıracak işletmeler, eğitici personel/usta öğretici, okul müdürü, koordinatör müdür yardımcısı, koordinatör öğretmen, öğrenci) görev ve sorumlulukları maddelerle açıklanmıştır. İşletmelerde beceri eğitiminin yasalar ve yönetmeliklerle hükümlere bağlanmış olması ile uygulama eğitiminde hizmet kalitesinin beklentileri karşılayıp karşılamadığının ölçülmesi kaliteli bir mesleki eğitim için gereklidir.

Mesleki eğitim sürecinden bilgi, beceriler ve mesleki yeterlilikler ile donatılmış şekilde geçen öğrenci, mesleki eğitim sürecinin çıktısı olarak kabul edildiğinde, aynı zamanda eğitimin müşterisi konumundadır. Öğrenci sunulan mesleki eğitim hizmetinin kaliteli olup olmadığına tatmin düzeyine göre karar vermektedir. Eğitim kalitesinin geliştirilebilmesi için de öğrencilerin eğitim hizmetinden beklentilerinin belirlenmesi ve bu beklentileri etkileyen unsurların araştırılması gerekmektedir. Yapılan literatür araştırmasında eğitimin kalitesini etkileyecek unsurla içinde; öğrencilerin bireysel özelliklerinin yanında okul kaynaklı (öğretmen, öğretim materyalleri, teknolojik donanım, eğitim süreçleri) vb. faktörler ile kurumsal yapının özellikleri de yer almaktadır. Eğitim hizmetlerinin kalitesinin belirlenmesinde, öğrenci beklentilerinin yanında hizmetin özellikleri ve hizmet sunumu sonunda öğrencilerin algıları da etkili olmaktadır.

Eğitim hizmetlerinde kaliteyi sağlamak ve artırmak isteyen eğitim hizmeti sunumunu yapan kurum ve işletmelerin, hizmette kaliteyi sağlayabilmeleri için hizmetten

memnuniyet ve memnuniyetsizliği doğuran unsurları müşteri bakış açısıyla belirlemeleri gerekmektedir. Eğitimde kalitenin yönetilebilmesi için müşteri konumundaki öğrencilerin hizmetten beklentilerinin neler olduğu ve hizmet sunumu sonrası algılarının belirlenmesi gerekmektedir. Yapılan araştırmalar sonucunda hizmet kalitesi boyutları ve ölçüm modelleri geliştirildiği görülmektedir. Bu modellerden SERVQUAL Ölçeğiyle hizmet kalitesini ölçen ulusal ve uluslararası birçok yayın bulunmaktadır. Daha önce eğitim hizmetlerinde kalitenin ölçülmesinde SERVQUAL Ölçeğinin kullanılmış olması ve öğrencilerin beceri eğitiminden beklentilerinin de neler olduğunun bilinmesi için Parasuraman, Berry ve Zeithaml tarafından geliştirilen bu yöntem araştırmamızda ölçek olarak kullanılmıştır.

Araştırmada; mesleki ve teknik ortaöğretimde muhasebe finansman alanında 12. sınıfta seçtikleri alan/dala yönelik işletmelerde beceri eğitimi alan öğrencilerin, beceri eğitimi hizmetlerine yönelik beklentilerinin ve algı düzeylerinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın değişkeni beklenen ve algılanan hizmet kalitesi düzeyidir. Araştırmanın bağımsız değişkenleri ise eğitim bölgesi, staj yeri (beceri eğitimini aldığı işletme türü), meslek lisesi tercih sebebidir. Araştırmada SERVQUAL Ölçeği işletmelerde beceri eğitimi hizmetlerine adapte edilerek kullanılmıştır. Milli Eğitim Bakanlığı Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü'nden gerekli izinler alınarak öğrencilere 430 adet anket uygulanmış ve 426 adeti araştırmaya dahil edilmiştir. Anketin birinci bölümünde öğrencilerin demografik özelliklerinin araştırılması yapılmıştır. İkinci bölümde öğrencilerin işletmelerde aldıkları eğitimden beklentilerini ölçmeye yönelik ifadeleri cevaplamaları istenmiş ve üçüncü bölümde aynı ifadeler ile algıları ölçülmeye çalışılmıştır. Anket verilerinin değerlendirilmesinde SPSS Paket programı uygulanmıştır. Veri analiz sonuçlarından yararlanılarak, öğrencilerin beklenti ve algıları arasında varsa farklılık bulunan boyutların tespit edilerek giderilebilmesi için çözüm önerileri getirmek hedeflenmiştir.

Araştırma kapsamında; mesleki ve teknik Anadolu liselerinde muhasebe ve finansman alanında işletmelerde beceri eğitimine tabi 12. Sınıf öğrencileri ana kütle olarak belirlenmiştir. Muhasebe ve finansman alanı öğrencilerinin ana kütle olarak belirlenmesinin nedeni aşağıda açıklanmıştır.

Günümüzde muhasebe anlayışı boyut değiştirmiş ve ekonomik birimlerin güvenilir ve doğru bilgi gereksinimlerini de karşılama görevini üstlenmiştir. İşletme yöneticilerinin bilgi kaynağının muhasebe olması bu mesleği yapanların veya yapacak olanların mesleğe özgü teori ve uygulamada kaliteli bir eğitim almalarını gerektirmektedir. Milli Eğitim Bakanlığı'nın örgün eğitim istatistiklerinde yer alan 2015-2016 yılı mesleki ve teknik eğitimden mezun sayısı 505.669 olduğu tespit edilmiş ve araştırmamızda ana kütle olarak belirlenmiştir.

Mesleki ve teknik eğitim okullarında öğrenciler, okulun programında yer alan alan/dallara göre farklı işletmelerde beceri eğitimine tabi olmaktadır. Alan/dal farkları, öğrencilerin işletmelerde beceri eğitimi hizmetlerinden beklentilerini ve algılarını etkilediği gibi eğitim hizmetlerinin verildiği bölgesel farklılıklarda işletmelerde beceri eğitimi hizmet kalitesini etkileyebileceği düşünülmektedir. Araştırma Marmara, Ege ve İç Anadolu olmak üzere toplam üç bölgede yapılmıştır. Araştırma; mesleki ve teknik liselerde muhasebe ve finansman alanı olan okullarla, işletmelerde beceri eğitimine tabi 12. Sınıf öğrencileri ile kısıtlıdır. Ayrıca zaman ve maddi kısıtlarda dikkate alınarak uygulamanın yapılacağı okullarda derslerin çok fazla aksatılmaması gereği araştırma; Marmara Bölgesi için metropol özelliği taşıyan İstanbul'da üç, İç Anadolu Bölgesi için büyükşehir niteliği olan Eskişehir'de bir ve Ege Bölgesi için Kütahya'da bir lisede gerçekleştirilmiştir.

Araştırmadan elde edilen verilerin ne kadar güvenilir olduğunu belirlemek için öncelikle güvenilirlik analizi yapılmıştır. Güvenilirlik analizi sonucu işletmelerde beceri eğitimi öğrenci beklenti anketi (0,923) ve öğrenci algı anketi (0,956) Alpha değerleriyle güvenilir çıkmıştır. Araştırmaya dahil olan katılımcıların ilk olarak demografik özellikleri incelenmiştir. Katılımcıların demografik özelliklerinin işletmelerde beceri eğitimi hizmet kalitesine yönelik algı ve beklentilerinde anlamlı bir farklılık oluşturup oluşturmadığını tespit etmek için ANOVA Testi yapılmıştır. Ayrıca beklenti ve algı değişkenleri arasındaki ilişkiyi belirlemek için Korelasyon analizi yapılmıştır.

Toplanan verilerin değerlendirilmesi sonucunda araştırmaya katılanların;

- 73 öğrenci Ege Bölgesinden, 139 öğrenci İç Anadolu Bölgesinden ve 214 öğrenci Marmara Bölgesinden olmak üzere toplam 426 öğrencidir.

- Öğrencilerin Eğitim Bölgesi Değişkenine göre dağılımları, %17 oranıyla Ege Bölgesi, %33 oranıyla İç Anadolu Bölgesi ve %50 oranıyla Marmara Bölgesidir.
- Öğrencilerin Staj Yeri (Beceri Eğitimi Aldıkları Kurum) Değişkenine Göre Dağılımlarında sıralama ise Özel sektör %31, Kamu Kuruluşları %21, Karma Kuruluşlar %20, Muhasebe Büroları %14 ve Bankalar %14 olarak belirlenmiştir.
- Öğrencilerin Meslek Lisesi Tercih Sebebi Değişkenine Göre Dağılımı; liseyi bitirip üniversiteye devam etmek isteyenler %37'dir. Üniversite sınavını düşünüp başarılı olamadığı takdirde bölümüyle ilgili bir işte çalışmak isteyenler %36, sadece bölümüyle ilgili bir işte çalışmak için meslek lisesini tercih edenler %11, sadece lise diploması almak amacıyla meslek lisesini tercih edenler %10 ve anne-babasının meslek lisesine gitmesini isteyenler %6 oranındadır.
- Öğrencilerin Eğitim Bölgesi ve Staj Yeri (Beceri Eğitimi Aldıkları Kurum) Değişkenlerine göre dağılımına bakıldığında; Kamu Kuruluşları %42 oranıyla Ege Bölgesinde en çok beceri eğitiminde öğrencisi olan kuruluştur. İç Anadolu Bölgesinde ise özel sektör %27 oranıyla en çok beceri eğitimi veren sektör olmuştur. Marmara Bölgesinde de özel sektör %40 oranıyla en çok beceri eğitimine öğrenci alan sektör olmuştur.
- Öğrencilerin Eğitim Bölgesine Göre Meslek Lisesi Tercih Sebeplerine bakıldığında; Ege Bölgesinde %37 oranıyla öğrencilerin sadece lise diploması almak için meslek lisesini tercih ettikleri sonucuna ulaşılmıştır. İç Anadolu Bölgesinde, meslek lisesini tercih eden öğrencilerin tercih sebeplerinin %45 oranıyla, liseyi bitirip üniversite sınavına girmek olduğu ve başarılı olamadıkları durumda ise bölümleriyle ilgili bir işte çalışmak istedikleri sonucuna ulaşılmıştır. Marmara Bölgesinde ise %48 oranıyla öğrencilerin meslek lisesini tercih etme sebebi olarak liseyi bitirip üniversiteye devam etmek olduğu görülmüştür.
- Öğrencilerin Staj Yeri (Beceri Eğitimi Aldıkları Kurum) ve Meslek Lisesi Tercih Sebeplerine bakıldığında, bütün staj yapılan yerlerde öğrencilerin üniversite eğitimini düşündükleri ve üniversite sınavında başarılı olamadıkları durumda ise kendi bölümleri ile ilgili bir işe girmek istedikleri sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmada elde edilen verilere bakıldığında meslek lisesini tercih eden öğrencilerin çoğunun üniversitede eğitim alma düşüncelerinin olduğu, üniversite

sınavında başarı elde edemediklerinde ise eğitimini aldıkları bölümleri ile ilgili bir işte istihdam edilmek istedikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Bu demografik bulgulardan sonra, beklenti ve algı boyutları arasında ilişkiyi tespit etmek için Korelasyon Analizi yapılmıştır. Beklenti boyutlarının kendi aralarında orta ve yüksek kuvvette bir ilişki olduğu görülmüştür. Algı boyutlarının da kendi aralarında orta ve yüksek kuvvette pozitif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Demografik özelliklerin algı ve beklenti boyutları açısından farklılıklar oluşturup oluşturmadığını tespit için ANOVA Testi uygulanmıştır. Yapılan testte beklenti kriterleri için anlamlı bir farklılığın çıkmaması eğitim bölgesi, staj yeri (beceri eğitimin aldığı kurum) ve meslek lisesi tercih sebebi değişkenlerinin meslek lisesi öğrencilerinin beceri eğitiminden beklentilerini etkilemediğini göstermektedir. Ancak hizmet kalitesi algıları açısından incelendiğinde öğrencilerin algılarının anlamlı derecede farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır. Staj yeri değişkeni açısından yapılan ANOVA Testinde öğrencilerin algılarında anlamlı bir fark bulunmuştur. Bankada staj yapan öğrencilerin fiziksel algı ortalaması 3,57 iken, muhasebe bürosunda staj yapanların fiziksel algı ortalaması 4,1 'dur. % 95 güven aralığında ($\text{sig}=0,04<0,05$) bu fark anlamlıdır. Muhasebe bürosunda staj yapanların fiziksel algısı bankada staj yapanlardan daha fazladır.

Karma staj yapan öğrencilerin güvence algı ortalaması 3,21 iken, özel şirkette staj yapan öğrencilerin güvence algı ortalaması 3,71'dir. % 95 güven aralığında ($\text{sig}=0,02<0,05$) bu fark anlamlıdır. Özel şirkette staj yapan öğrencilerin güvence algısı karma staj yapan öğrencilerden daha yüksektir. Karma staj yapan öğrencilerin güvence algı ortalaması 3,21 iken, muhasebe bürosunda staj yapan öğrencilerin güvence algı ortalaması 3,71'dir. % 95 güven aralığında ($\text{sig}=0,02<0,05$) bu fark anlamlıdır. Muhasebe bürosunda staj yapan öğrencilerin güvence algısı karma staj yapan öğrencilerden daha yüksektir.

Bankada staj yapan öğrencilerin heveslilik algı ortalaması 3,02 iken, özel şirkette staj yapanların heveslilik algı ortalaması 3,58'dir. % 95 güven aralığında ($\text{sig}=0,027<0,05$) bu fark anlamlıdır. Özel şirkette staj yapanların heveslilik algısı bankada staj yapanlardan daha fazladır. Bankada staj yapan öğrencilerin heveslilik algı ortalaması 3,02 iken, muhasebe bürosunda staj yapanların heveslilik algı ortalaması

3,66'dır. % 95 güven aralığında ($\text{sig}=0,01<0,05$) bu fark anlamlıdır. Muhasebe bürosunda staj yapanların heveslilik algısı bankada staj yapanlardan daha fazladır.

Eğitim bölgesi için yapılan ANOVA Testinde öğrencilerin algılarında anlamlı bir fark bulunmuştur. Eğitim Bölgesi Marmara olan öğrencilerin fiziksel, güvenilirlik, güvence, heveslilik ve duyarlılık algı ortalaması Ege ve İç Anadolu Bölgelerinden fazladır. Eğitim bölgesi Ege olan öğrencilerin de aynı boyutlarda algı ortalamaları, İç Anadolu Bölgesi öğrencilerinden fazladır.

Meslek Lisesi Tercih Sebebi için yapılan ANOVA Testinde güvenilirlik, güvence, heveslilik ve duyarlılık boyutlarında anlamlı bir fark vardır. Anne- babasının isteği ile meslek lisesini tercih eden öğrencilerin bu boyutlarda algıları diğer sebeplerle meslek lisesini tercih edenlerden daha fazla çıkmıştır.

Beklenti ve algı farklarına bakıldığında ise; Duyarlılık, fiziksel, güvenilirlik, güvence, heveslilik konularında öğrencilerin algıları ve beklentileri arasında olumsuz yönde bir fark vardır. Öğrencilerin beklentilerini karşılayacak düzeyde faktörler gerçekleşmemiştir. En çok karşılanmayan faktörlerin duyarlılık boyutunda olduğu sonucuna ulaşılırken bunu sırasıyla güvenilirlik, heveslilik, güvence ve fiziksel boyutlar takip etmektedir.

Yapılan araştırmada staj yeri açısından tüm boyutlar dikkate alındığında beklenti ve algı arasındaki en yüksek farkın (öğrenci beklentilerinin en az karşılandığı boyut) “duyarlılık” boyutunda; en az farkın (öğrencilerin beklentilerinin en fazla karşılandığı boyut) “fiziksel” boyutta olduğu gözlenmiştir. Duyarlılık boyutunda “işletme çalışanları öğrenci taleplerini göz önüne almalıdır, eğitici personelin hitabet ve iletişim becerisi yeterli düzeyde olmalıdır, stajyerlere çalışmalarının karşılığı ücret zamanında ödenmelidir, aldığım ücret masraflarımın karşılanmasını sağlamalıdır, işletme stajyerleri ucuz işgücü olarak görmemelidir” ifadeleri yer almaktadır. Fiziksel boyuttaki ifadeler ise “işletmenin fiziki yapıları (binanın iç ve dış görünümü, temizliği, ulaşımı vb.) mesleki eğitim için uygun olmalıdır, işletmelerde bulunan makine, teçhizat ve donanımlar öğrencilerin mesleki eğitimleri için yeterli olmalıdır, staj yapan öğrenciler işletmenin sosyal imkanlarından (yemek, ulaşım vb.) yararlanmalıdır, çalışanlar düzgün görünüşlü, temiz ve bakımlı olmalıdır”. Öğrenciler, işletmelerin fiziki yapılarını mesleki eğitim için uygun bulmuşlardır. İşletmelerde bulunan makine, teçhizat ve donanımlar öğrencilerin

mesleki eğitimleri için yeterlidir. İşletmelerin sosyal imkanlarından öğrenciler yararlanabildikleri ve çalışanların düzgün görünümlü, temiz oldukları ifadelerine verdikleri cevaplardan anlaşılmıştır.

Staj yeri (Beceri eğitiminin alındığı kurum) değişkeni açısından algı ve beklenti boyutları arasındaki farklara bakıldığında; Staj yerleri değişkeninde fiziksel boyuta göre beklenti ve algıda en çok oluşan fark 1,19 oranıyla bankada staj yapan öğrencilerdedir. Fiziksel beklentilerin en çok karşılanmadığı staj yeri bankalardır. Staj yeri değişkeninde güvenilirlik boyutuna göre beklenti ve algıda en çok oluşan fark 1,73 oranıyla bankada staj yapan öğrencilerdir. Güvenilirlik beklentilerinin en çok karşılanmadığı staj yeri bankadır. Staj yeri değişkenine göre güvence boyutuna göre beklenti ve algıda en çok oluşan fark 1,5 oranıyla karma kuruluşlarda staj yapan öğrencilerdir. Güvence boyutunda beklentilerin en çok karşılanmadığı staj yeri karma kuruluşlardır. Heveslilik boyutuna göre staj yeri değişkeninde, beklenti ve algıda en çok oluşan fark 1,67 oranıyla bankada staj yapan öğrencilerdir. Heveslilik boyutunda beklentilerin en çok karşılanmadığı staj yeri bankalardır. Staj yeri değişkeninde duyarlılık boyutuna göre beklenti ve algıda en çok oluşan fark 1,67 oranıyla bankada ve karma kuruluşlarda staj yapan öğrencilerdir. Duyarlılık boyutunda beklentilerin en çok karşılanmadığı staj yeri bankalar ve karma kuruluşlardır.

Yapılan analizler sonucunda meslek lisesi öğrencilerinin kaliteli bir beceri eğitimine yönelik beklentilerinin tüm boyutlar dikkate alındığında beklentilerin en az karşılandığı kurum bankalardır. Staj yeri değişkenine göre beklentilerin en az karşılandığı boyutlara baktığımızda bankalarda güvenilirlik boyutu olduğu görülmektedir. Güvenilirlik boyutunda yer alan ifadeler baktığımızda “okul işletme arasında işbirliği olmalıdır, okulda edindiğimiz mesleki bilgileri işletmede uygulama imkanımız olmalıdır, mesleki eğitim sürecinde alanım ile ilgili işlerde çalışmalıyım, yaptığım staj mesleki açıdan kendime güvenimi artırmalıdır, yaptığım staj mezuniyet sonrası iş yaşamımda başarılı olmamda katkı sağlamalıdır” ifadeleri yer almaktadır. Muhasebe bürolarında, kamu kuruluşlarında, özel sektörde ve karma kuruluşlarda duyarlılık beklenti boyutunun en az karşılandığı boyut olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Duyarlılık boyutunda ise “işletme çalışanları öğrenci taleplerini göz önüne almalıdır, eğitici personelin hitabet ve iletişim becerisi yeterli düzeyde olmalıdır, stajyerlere çalışmalarının karşılığı ücret zamanında

ödenmelidir, aldığım ücret masraflarımın karşılanmasını sağlamalıdır, işletme stajyerleri ucuz işgücü olarak görmemelidir” ifadeleri yer almaktadır.

İfadelere bağlı olarak öğrencilerin bankalardaki beceri eğitimleri sırasında okulda edindikleri mesleki bilgileri işletmede uygulama imkanı bulamadıkları, alanlarıyla ilgili işlerde çalışma fırsatlarının olmadığı ya da çok az olduğu sonucuna ulaşılabilir. Okulda edindikleri muhasebe bilgileri ile banka muhasebesinin farklı işleyiş şekillerine sahip olması bu sonucu doğurabilmektedir. Beceri eğitimi için bankalara, banka muhasebesi ile ilgili dersleri almış öğrencilerin gönderilmesinin daha doğru olacağı düşünülmektedir.

Muhasebe bürolarında, kamu kuruluşlarında, özel sektörde ve karma kuruluşlarda duyarlılık beklenti boyutunun en az karşılandığı boyut olduğu ortaya çıkmıştır. Bu boyutta yer alan ifadelerden yola çıkarak; öğrencilerin taleplerinin göz önüne alınmadığı, çalışan personelin iletişim ve pedagojik becerisinin yeterli olmadığı, stajyerlere çalışmalarının karşılığı ödenen ücretin ihtiyaçlarını karşılayabilecek yeterlilikte olmadığı, bazı işletme çalışanlarının stajyer öğrencileri ucuz işgücü olarak gördüğü ve alanları dışında işlerde çalıştırdıkları sonucuna ulaşılmıştır. Beceri eğitimi alan öğrencilerin ucuz işgücü olarak görülmelerini, alanları dışında işlerde çalışmalarını önlemek ve işyerlerine rehberlik etmek için koordinatör öğretmenlerin işyeri ziyaretlerini sık yapmaları ve haftalık tuttıkları raporlarında bu konuyla ilgili bilgilere yer vermeleri sorunun çözümünde fayda sağlayacaktır.

Araştırma Sonuçları Işığında İşletmelerde Beceri Eğitiminde Görev Alan Paydaşlara (Mesleki eğitim kurumları, işletmeler, eğitici personel ve öğretmenlere) Yönelik Öneriler;

- Mesleki eğitim kurumları, işletmelerde beceri eğitimine tabi tutulan öğrencilerin beceri eğitiminden beklenti ve algılarını kurumsal olarak eğitimde kaliteyi artırmak ve varsa sorunları gidermek, iyileştirmek için her yıl beceri eğitimi başlamadan önce öğrencilerin beklentilerini ve eğitim sunumu sonunda algılarını ölçerek, oluşabilecek farkları gidermeli ve programlarında yer alan alanlara göre kurum vizyon ve misyonlarına işyeri uygulama eğitimleriyle ilgili eklemeler yapmalıdırlar. Kaliteli bir mesleki eğitimin alt yapısının oluşturulmasında ve mesleki eğitimin yaygınlaştırılmasında, mesleki eğitim kurumunun vizyonu,

mesleki rehberlik hizmetleri, istihdam olanakları ve kurumun popülerliği etkili olmaktadır.

- İşletmelerde beceri eğitimi öğrencileri istihdama hazırlayan süreç olarak kabul edilirse bu eğitimin yeterliliklerinin belgelendirilmesi yani mesleklerini icra edebilmeleri için sertifikalandırılması gerekmektedir. Bu şekilde öğrencilerin mesleğe yönelik becerileri belgelendirilmiş ve işverenlere işe alımlarda şeffaflık sağlanmış olacaktır.
- Öğrencilerin, mesleki eğitim kurumlarında görevli öğretmenleri tek tek tanımlarının mümkün olmadığını düşürsek, bu seçimin aslında liselerin hizmet kalitesi, imkanları ve mezun olunduktan sonraki istihdam olanakları dikkate alınarak yapıldığı söylenebilir. Dolayısıyla mesleki eğitime talebi artırmak için mezunların istihdamı sağlanmalı, mesleki eğitimin toplumsal statüsü iyileştirilmeli, mesleki eğitime yönelik rehberlik çalışmalarına hız verilmelidir.
- Eğitim hizmetlerinde kaliteyi artırmak isteyen eğitim hizmeti sunumunu yapan mesleki eğitim kurumlarının ve mesleki eğitimin uygulamada bir parçası olan işletmelerin hizmette kaliteyi sağlayabilmeleri için müşteri konumundaki öğrencilerin beceri eğitimi dönemi öncesi hizmetten beklentilerini ve beceri eğitimi sonunda da algılarını SERVQUAL Yöntemiyle ölçmeleri önerilir. Tezde sadece muhasebe ve finansman alanı öğrencilerine yapılan bu araştırmanın mesleki ve teknik okullarda yer alan tüm alanlarda eğitim alan öğrencilere uygulanması eğitim hizmetlerinde eksik olan yönlerin belirlenmesinde yol gösterici olabilir.
- Kaliteli bir mesleki eğitim için mesleki eğitim kurumlarının bölgesel gelişmişlik farkları da dikkate alınarak alan/dal çeşitliliğine uygun şekilde işletmelerde beceri eğitimi programlarında güncellemeler yapılmalıdır.
- Beceri eğitiminde istenilen kaliteye ulaşabilmek için teknolojik yenilikler ile donatılmış ve teorik bilgilerin uygulanabileceği işyerlerinin öncelikli olarak tercih edilmesi gerekmektedir.
- Okul/sanayi arasında işbirliğinin sağlanması işletmelerde beceri eğitimi hizmetlerinin olması gereken koşullarda gerçekleşmesini sağlar. Okul/sanayi arasında köprülerin kurulmasında koordinatör öğretmenlere birinci derecede görevler düşmektedir.

- Mesleki ve Teknik Eğitim Yönetmeliğinde ve 3308 sayılı Mesleki Eğitim Kanununda işletmelerde beceri eğitimi hizmetlerinde görev ve sorumluluğu olan kişi ve kurumlar maddeler halinde belirlenmiştir. Bu görev ve sorumlulukların gerektirdiği şekilde yerine getirilebilmesi için teşvik edici uygulamaların yapılması gerekmektedir. Gerek okul müdürü, koordinatör müdür yardımcıları, koordinatör öğretmenlerin çalışmaları karşılığında ödenen ek ders ücretlerinde artış sağlanması görev ve sorumluluklarını daha istekli yapmalarını sağlayabilir.
- Öğrencilerin işletmelerde beceri eğitimi deneyimleri ile mesleğe özgü tecrübeler kazanmalarının yanında, eleştirel düşünebilme, kendini ifade edebilme ve sorgulama yeteneğine sahip bireyler olarak yetiştirilmesi için eğitim ve öğretim programlarında değişikliklerin yapılması gerekmektedir.
- 3308 sayılı kanunda beceri eğitimi alan öğrencilere en az ödenecek ücretin nasıl tespit edileceği yer almaktadır. İşletmeler kanunda belirtilen şekilde beceri eğitimi alan öğrencilere çalışmalarının karşılığında ödeme yapmakta olmalarına karşın öğrenciler tarafından bu tutarın ihtiyaçlarını karşılamada yeterli olmadığı belirtilmiştir. Öğrencilerin beklentilerinin bu yönde de karşılanmadığı görülmektedir. Meslek liselerinin tercih sebebi olabilmelerinin ön koşulu öğrencilerin beklentilerini ve algılarını karşılamaktan geçmektedir.
- Eğitim programlarının piyasanın taleplerini dikkate alarak güncellenmesi ve tüm paydaşların işbirliği içinde hareket etmesi gerekmektedir. Mesleki ve teknik liselerde teorik eğitimler gerçekleştirilirken uygulamalı beceri eğitimleri sanayi kuruluşlarında verilmektedir. Nitelikli eleman yetiştirme de mesleki ve teknik eğitim kurumlarının yanında sanayi kuruluşlarına da görevler düşmektedir. Eğitim hizmeti alanında görevler üstlenmiş işletmelerin; öğrenci taleplerini göz önüne alması, eğitici personelleri görevlendirirken pedagojik eğitim almış, iletişim becerisi yeterli düzeyde olan kişiler arasından seçmesi ve hizmette kalitenin öğrenci tarafından belirlendiğini göz önünde tutması gerekmektedir.
- Mesleki ve teknik liselerin tercih sebebi olabilmeleri için öğrencilerin istek ve ihtiyaçlarına cevap verebilecek şekilde kaliteli hizmet sunabilmeleri gerekmektedir. Meslek liselerinin eğitim hizmetlerinde kaliteyi sağlayabilmeleri için öncelikle öğrencilerin ihtiyacı olan hizmetlerin hangi özellikleri taşıması gerektiği ve bu hizmetleri alırken öğrencilerin nasıl bir sunum beklediklerinin iyi

bilinmesi gerekmektedir. Yapılan anket çalışmaları sonucunda öğrencilere yönlendirilen ifadeler doğrultusunda yapılan korelasyon analizleri ile algılanan ve beklenen hizmet kalitesi boyutlarının birbiri ile anlamlı ilişkide olduğu görülmüştür. Hizmet kalitesi beklenti ve algı boyutlarından biri yükseldiğinde diğer boyutları da artıracaktır.

Gelecek Çalışmalarda Araştırmacılara Öneriler;

- Yapılan literatür araştırmasında, mesleki eğitimde işverenlerin memnuniyet düzeyleri araştırılmış fakat mesleki eğitimin bir parçası olan öğrencilerin eğitim hizmetlerinin sunumundan beklentileri ve memnuniyet düzeyleriyle ilgili araştırmaların yeterli olmadığı görülmüş ve öğrencilerin kaliteli bir mesleki eğitimden beklentilerinin neler olduğu, bu beklentilerin hangi boyutlarda karşılanıp karşılanmadığı çok az araştırmaya konu olmuştur. Mesleki eğitimin müşterisi konumundaki öğrencilerin işletmelerde beceri eğitimi başlamadan önce beklentilerinin ve eğitim hizmeti sunumu sonrası algılarının ölçülmesi önerilir.
- Bu araştırmanın örneklem kütesi İstanbul, Eskişehir ve Kütahya illerinde bulunan mesleki ve teknik eğitim liselerinde muhasebe ve finansman bölümünde okuyan ve son sınıf öğrencisi olup işletmelerde beceri eğitimi alan öğrencilerdir. Dolayısıyla, elde edilen bulgular bu örneklem kütesinin görüşleri ile kısıtlıdır. Mesleki eğitim kurumlarının beceri eğitimlerinde hizmet kalitesini iyileştirmeye yönelik çabalarını gerçekleştirebilmeleri için farklı bölümlerde okuyan öğrencilerin görüşlerini de belirlemeleri gerekmektedir. Her bir bölüm için gerçekleştirilecek bir çalışma meslek liselerinin genelini temsil etmesi açısından önemlidir. Bu sayede mesleki ve teknik eğitim kurumları öğrencilerinin, işletmelerde beceri eğitimi hizmet kalitesi beklenti ve algıları bölüm bazında belirlenebilecektir. Bu durum, hem meslek liselerinin kendi durumunu daha iyi belirleyebilmesine hem de hizmetlerini bölüm bazında farklılaştırma yoluna gitmesine imkan sağlayacaktır.
- Mesleki ve teknik Anadolu lisesi muhasebe ve finansman alanı mezunlarının mesleki yeterliliklerinin denetlenmesi ve meslek unvanlarının tanımlarının yapılması diplomalarının kalitesini artıracaktır.



EKLER

EK 1: Katılımcılara uygulanan Anket

Değerli Katılımcı,

Anketimizin amacı, lise düzeyinde muhasebe eğitimine devam eden öğrencilerin staj konusundaki düşünce ve algılamaları belirlenerek, aralarındaki farklılıkların değerlendirilmesidir. Çalışma akademik amaçlıdır. Anketimize gösterdiğiniz ilgi için teşekkür ederiz.

BÖLÜM-1: Genel Bilgiler

1- Stajınızı nerede yapmaktasınız

() Banka () Muhasebe Bürosu () Kamu Kuruluşu () Özel Şirket () Karma(KİT)

2- Hangi bölgede eğitim almaktasınız

() Ege Bölgesi () İç Anadolu Bölgesi () Marmara Bölgesi

3- Meslek Lisesi tercih sebebiniz

- () Sadece lise diploması almak
- () Anne-babamın meslek lisesine gitmemi istemesi
- () Liseyi bitirip bölümümle ilgili bir işte çalışmak
- () Liseyi bitirip üniversite sınavında başarılı olamazsam bölümümle ilgili bir işte çalışmak
- () Liseyi bitirip üniversiteye devam etmek

BÖLÜM 2: Aşağıda öğrencilerin işyerinden beklentilerine yönelik ifadeler kesinlikle katılıyorum ile kesinlikle katılmıyorum arasında sıralanmıştır. Sizin için uygun olan seçeneği işaretleyiniz.

NO	ÖĞRENCİ BEKLENTİLERİ	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
F1	İşletmelerin fiziki yapıları (binanın iç ve dış görünümü, temizliği, ulaşımı vb.) mesleki eğitim için uygun olmalıdır					
F2	İşletmelerde bulunan makine, teçhizat ve donanımlar öğrencilerin mesleki eğitimleri için yeterli olmalıdır					
F3	Staj yapan öğrenciler işletmenin sosyal imkanlarından (yemek, ulaşım vb.) yararlanmalıdırlar					
G5	Okul- işletme arasında işbirliği olmalıdır					
Ü17	İşletmeler öğrencilerin iş kazası ve meslek hastalığından korunması için gerekli tedbirleri almalıdır					
Ü14	Staj yaptığım işletmede eğitim birimi bulunmalıdır					
F4	Çalışanlar düzgün görünüşlü, temiz ve bakımlı olmalıdır					
H10	Çalışanlar öğrencilerin karşılaştıkları problemleri hızlı bir şekilde çözebilmelidir					
Ü16	İşletme çalışanları saygılı, anlayışlı ve nazik olmalıdır					
D20	İşletme çalışanları öğrenci taleplerini göz önüne almalıdır					
H12	Usta öğretici programında yer alan bilgileri ve becerileri öğrencilere anlayabilecekleri şekilde vermelidir					
H11	Eğitici personel mesleki eğitimim için yeterli zaman ayırmalıdır.					
Ü15	Eğitici personelin bilgi ve becerisi bana işi öğretmede yeterli olmalıdır					
D19	Eğitici personelin hitabet ve iletişim becerisi yeterli düzeyde olmalıdır					
G6	Okulda edindiğimiz mesleki bilgileri işletmede uygulama imkanımız olmalıdır					
G7	Mesleki eğitim sürecinde alanım ile ilgili işlerde çalışmalıyım					
H13	Staj yaptığım işyerinde iş dosyası hazırlayabilecek yeterli kaynağa ve bilgiye ulaşabilmeliyim					
G8	Yaptığım staj mesleki açıdan kendime güvenimi artırmalıdır					
G9	Yaptığım staj mezuniyet sonrası iş yaşamımda başarılı olmamda katkı sağlamalıdır					
D18	Stajyerlere çalışmalarının karşılığı ücret zamanında ödenmelidir.					
D21	Aldığım ücret masraflarımın karşılanmasını sağlamalıdır					
D22	İşletme stajyerleri ucuz işgücü olarak görmemelidir					

BÖLÜM 3: Aşağıda öğrencilerin işyerinden algılarına yönelik ifadeler kesinlikle katılıyorum ile kesinlikle katılmıyorum arasında sıralanmıştır. Sizin için uygun olan seçeneği işaretleyiniz.

NO	ÖĞRENCİ ALGILARI	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
F1	İşletmelerin fiziki yapıları (binanın iç ve dış görünümü, temizliği, ulaşımı vb.) mesleki eğitim için uygundur					
F2	İşletmelerde bulunan makine, teçhizat ve donanımlar öğrencilerin mesleki eğitimleri için yeterlidir					
F3	Staj yapan öğrenciler işletmenin sosyal imkanlarından (yemek, ulaşım vb.) yararlanmaktadırlar					
G5	Okul- işletme arasında işbirliği vardır					
Ü17	İşletmeler öğrencilerin iş kazası ve meslek hastalığından korunması için gerekli tedbirleri almaktadırlar					
Ü14	Staj yaptığım işletmede eğitim birimi bulunmaktadır					
F4	Çalışanlar düzgün görünüşlü, temiz ve bakımlıdırlar					
H10	Çalışanlar öğrencilerin karşılaştıkları problemleri hızlı bir şekilde çözebilmektedirler					
Ü16	İşletme çalışanları saygılı, anlayışlı ve naziktirler					
D20	İşletme çalışanları öğrenci taleplerini göz önüne almaktadırlar					
H12	Usta öğretici programında yer alan bilgileri ve becerileri öğrencilere anlayabilecekleri şekilde vermektedirler					
H11	Eğitici personel mesleki eğitimim için yeterli zaman ayırmaktadır					
Ü15	Eğitici personelin bilgi ve becerisi bana işi öğretmede yeterlidir					
D19	Eğitici personelin hitabet ve iletişim becerisi yeterli düzeydedir					
G6	Okulda edindiğimiz mesleki bilgileri işletmede uygulama imkanımız oldu					
G7	Mesleki eğitim sürecinde alanım ile ilgili işlerde çalıştım					
H13	Staj yaptığım işyerinde iş dosyası hazırlayabilecek yeterli kaynağa ve bilgiye ulaşabildim					
G8	Yaptığım staj mesleki açıdan kendime güvenimi artırdı					
G9	Yaptığım staj mezuniyet sonrası iş yaşamımda başarılı olmamda katkı sağlar					
D18	Stajyerlere çalışmalarının karşılığı ücret zamanında ödendi					
D21	Aldığım ücret masraflarımın karşılanmasını sağladı					
D22	İşletme stajyerleri ucuz işgücü olarak görmüyor					

Ek 2: Araştırma İzin Onayı



T.C.
MİLLÎ EĞİTİM BAKANLIĞI
Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü

Sayı : 20880154-604.01.02-E.1903743
Konu : Araştırma izni

18.02.2016

DAĞITIM YERLERİNE

İlgi : a) Dumlupınar Üniversitesi Rektörlüğünün 11/01/2016 tarihli ve 45295868-730.08/03/519914 sayılı yazı.
b) 07/03/2012 tarihli ve B.08.0.YET.00.20.00.0/3616 (2012/13) sayılı Genelge.

Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Bölümü (Muhasebe Finansman) Tezli Yüksek Lisans Programı Öğrencisi Feride SAVAŞ'ın "Mesleki ve Teknik Anadolu Liselerinde Öğrenci Staj Uygulamaları Hizmet Kalitesi ve Servqual Yöntemi ile Ölçülmesi Araştırması" konulu ilgi (a) yazı eki dilekçesinde bildirdiği mesleki ve teknik eğitim okullarında uygulanacak olan araştırma ve anket soruları ilgi (b) Genelge çerçevesinde incelenmiştir.

Yapılan inceleme sonucunda söz konusu araştırmanın onaylı örneği Genel Müdürlüğümüzde muhafaza edilen anket sorularının Türkiye Cumhuriyeti Anayasası, Millî Eğitim Temel Kanunu ile Türk Millî Eğitiminin Genel Amaçlarına uygun olarak, ilgili yasal düzenlemelerde belirtilen ilke, esas ve amaçlara aykırılık teşkil etmeyecek, eğitim öğretim faaliyetlerini aksatmayacak şekilde ve gönüllülük esas olmak koşuluyla Genel Müdürlüğümüze bağlı anılan okullarda uygulanması uygun bulunmuştur.

Bilgilerinizi ve gereğini rica ederim.

Yusuf ÇİDEM
Bakan a
Genel Müdür V.

Güvenli Elektronik İmza
Aslı ile Ayrıldı:
/ /20
19 Şubat 2015

Dağıtım:
Dumlupınar Üniversitesi Rektörlüğü (Evliya Çelebi
Yerleşkesi Tavşanlı Yolu 10. Km 43100 KÜTAHYA)
ile Eskişehir, İstanbul ve Kütahya Valiliklerine

Atatürk Biv. No:9806648 Kızılay/ANKARA
Elektronik Ağ: www.meb.gov.tr
e-posta: mtegrm@meb.gov.tr

Ayrıntılı bilgi için: Fahri ÖZBUDUN Öğretmen
Tel: (0 312) 4131308
Faks: (0 312) 4251067

Bu evrak güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır. <http://evraksorgu.meb.gov.tr> adresinden b9c0-e62e-3c77-b09c-1eff kodu ile teyit edilebilir.

Bu belge, 5070 sayılı Elektronik İmza Kanununa göre Güvenli Elektronik İmza ile imzalanmıştır.

KAYNAKÇA

- AÇIKGÖZ, Ömer, (2012), “Mesleki ve Teknik Eğitimin Mevcut Durumu”, **MEB Mesleki ve Teknik Eğitim Çalıştayı**, Halis Yunus, Ersöz ve Ömer, Açıkgoz, (Ed.) Atatürk Kız Teknik ve Meslek Lisesi Baskısı, Ankara, ss. 8-15.
- AKTAN, Funda F. ve Ahmet, AYPAY, (2012), “Mesleki ve Teknik Eğitimde Öğretim Programları ile İşletmelerde Mesleki Eğitim ve Staj Uygulamaları” **MEB Mesleki ve Teknik Eğitim Çalıştayı**, Halis Yunus, Ersöz ve Ömer, Açıkgoz, (Ed.) Atatürk Kız Teknik ve Meslek Lisesi Baskısı, Ankara, ss. 90-109.
- ALTINAY, Meltem, (2016), “Kentsel Rekreasyon Alanlarında Hizmet Kalitesinin Ölçümü”, Yüksek Lisans Tezi, **Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Ankara.
- AYTAÇ, Ayşe İpek, (2015), “Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Modeli İle Ölçülmesi ve Eğitim Sektöründe Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, **Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Ankara.
- BANAR, Kerim ve Vedat, EKERGİL, (2010), “Muhasebe Meslek Mensuplarının Hizmet Kalitesi: Sunulan Hizmetlerin Kalitesi İle Müşteri Memnuniyeti İlişkisi Eskişehir Uygulaması”, **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:10, Sayı:1, ss. 39-60.
- BAYRAK, Berna, (2007), “Yüksek Öğretim Kurumlarından Beklenen Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalitesinin Algılanmasına Yönelik Bir Araştırma”, Doktora Tezi, **Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.
- BINICI, Hanifi ve Necdet, ARI, (2204), “Mesleki ve Teknik Eğitiminde Arayışlar”, Gazi Üniversitesi, **Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi**, Cilt: 24, Sayı:3, ss. 383-396.
- ÇATI, Kahraman ve Süleyman, AĞRAŞ, (2007) “Hizmet Kalitesi Ölçüm Teknikleri”, **Toplam Kalite ve Stratejik Yönetimde Yeni Eğilimler**, Said KINGİR, (Ed.) Gazi Kitapevi, Baran Ofset, Ankara, ss. 153-173.

DEREBAŞ, Sonay, (2010), “Özel Eğitim Kurumlarında Hizmet Kalitesinin Artırılmasına Yönelik Yönetim Faaliyetleri- Açıköğretim ve KPSS Kursları Üzerine Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, **Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Manisa.

DUYGUN, Adnan, (2007), “Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü- Bir Pilot Araştırma” Yüksek Lisans Tezi, **İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.

Eğitim Reformu Girişimi-ERG (2012), Mesleki Eğitimde Kalite İçin İşbirliği Projesi Yayınları, **Mesleki ve Teknik Eğitimde Kalite Strateji Belgesi**, Yayına Hazırlayanlar: İrem Aktaşlı, Işık Tüzün, Yapım: Myra, İmak Ofset Basım Yayın San. ve Tic. Ltd. Şti.

Eğitim Reformu Girişimi-ERG, (2012), Mesleki Eğitimde Kalite İçin İşbirliği Projesi Yayınları, **Mesleki ve Teknik Eğitimde Güncellenmiş Durum Analizi**, Yayına Hazırlayanlar: İrem Aktaşlı, Suna Kafadar, Işık Tüzün, Yapım: Myra, İmak Ofset Basım Yayın San. ve Tic. Ltd. Şti.

ELEREN, Ali ve Burhan, KILIÇ, (2007), “Turizm Sektöründe SERVQUAL Analizi İle Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Bir Termal Otelde Uygulama”, **Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, Cilt:9, Sayı:1.

ELEREN, Ali, BEKTAŞ, Çetin ve A. Şahin GÖRMÜŞ, (2007), “Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Yöntemi İle Ölçülmesi ve Hazır Yemek İşletmesinde Bir Uygulama”, **Finans Politik & Ekonomik Yorumlar Dergisi**, Cilt: 44 Sayı:514, ss. 75-88.

ELMACI, Orhan ve Şerafettin, SEVİM, (2013), “Muhasebe Eğitiminde Hedef 2023: Stratejik Yol Haritası”, **XXXII. Türkiye Muhasebe Eğitimi Sempozyumu Türk Ticaret Kanunu ve Kurumsal Yönetim Perspektifinde Muhasebe Eğitiminde Beklenen Dönüşümler**, Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Dizgi Ofset, 24-28 Nisan 2013, Antalya, ss. 255-272.

- ELMACI, Orhan ve Şerafettin, SEVİM, (2015), “Endüstri 4.0 Paradigması Çerçevesinde Muhasebe Eğitiminde Temel Yetenekler ve Stratejik Değerler Nasıl Geliştirilir? Kaynak Tabanlı Bir Model Önerisi”, **XXXIV. Türkiye Muhasebe Eğitimi Sempozyumu Muhasebe Eğitimi Yeniden Düşünmek ve Yapılandırmak**, Editör: Mustafa Doğan, Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi, 13-17 Mayıs 2015, Antalya, ss. 99-130.
- ERDOĞAN, Evrim, (2012), “Tüketicilerce Algılanan Riskin Algılanan Hizmet Kalitesi Üzerindeki Etkisi”, Doktora Tezi, **Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Zonguldak.
- ERKEN, Erhan ve İbrahim Hakan, KARATAŞ, (2012) “Mesleki ve Teknik Eğitimin Finansmanı, Yönetimi ve Sektörle İlişkileri”, **MEB Mesleki ve Teknik Eğitim Çalıştayı**, Halis Yunus, Ersöz ve Ömer, Açıkgoz, (Ed.) Atatürk Kız Teknik ve Meslek Lisesi Baskısı, Ankara, ss. 112-152.
- EROĞLU, Erhan, (2000), “Eğitimde Algılanan Hizmet Kalitesi”, **Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi Kurgu Dergisi**, Sayı:17, ss. 199-209.
- EZMEK, Nurdan, (2016), “Kaliteli Hizmet Üretiminin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi ve Havacılık Sektöründe Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, **Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, İstanbul.
- FİLİZ, Zeynep ve Sıdika, KOLUKISAOĞLU, (2013), “SERVQUAL Yöntemi ve Bir Hizmet İşletmesinde Uygulaması”, **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Özel Sayı, ss. 253-266.
- FİLİZ, Zeynep, (2011), “SERVQUAL Yöntemiyle Yurt İşletmesinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi”, **International Journal of Research and Development**, Cilt:3, Sayı:1, ss. 38-49.
- FİLİZ, Zeynep, Veysel, YILMAZ ve Ceren, YAĞIZER, (2010), “Belediyelerde Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Analizi İle Ölçümü: Eskişehir Belediyelerinde Bir Uygulama”, **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:10, Sayı:3, ss:59-76

- HEMEDOĞLU, Enis (2010), “Toplu Taşımacılık Sektöründe Hizmet Kalitesini Ölçme: Algılanan Hizmet Kalitesi ve Müşterinin Arzuladığı Hizmet Kalitesi Üzerindeki Etkileri”, Yüksek Lisans Tezi, **Yıldız Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü**, İstanbul.
- İKİZ, Mustafa, (2008), “Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumunda Hizmet Kalitesi ve Müşteri Tatmin Düzeyinin Ölçülmesi: Edirne Selimiye Öğrenci Yurdu Müdürlüğü Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, **Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Edirne.
- Kalkınma Bakanlığı, (2014), “Mesleki Eğitimin Yeniden Yapılandırılması Çalışma Grubu Raporu”, **Onuncu Kalkınma Planı 2014-2018**, Ankara.
- KAYAPINAR, Sema (2012), “Havalimanı Hizmet Kalitesinin İyileştirilmesi: Anadolu Üniversitesi Havalimanı Çalışması” Yüksek Lisans Tezi, **Anadolu Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü**, Eskişehir.
- KAZU, İbrahim Yaşar ve Atınç, OLCAY, (2009), “Örgün Mesleki ve Teknik Ortaöğretim Okullarındaki Sayısal Gelişmeler”, Gazi Üniversitesi, **Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**, Sayı:2, Ankara, ss. 63-83.
- KUZU, Ali, (2010), “Yaşlı Bakım Kurumlarında Hizmet Kalitesi Kavramı ve Kavramsal Hizmet Kalitesi Modeli: SERVQUAL Uygulaması”, Doktora Tezi, **Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Sakarya.
- MEB İzleme ve Değerlendirme Grup Başkanlığı Ortaöğretim Genel Müdürlüğü, (2013), **Ortaöğretim İzleme ve Değerlendirme Raporu**, Editör: Serdar Polat, Hazırlayanlar: Meryem Özoğlu, Rukiye Yıldız, Yusuf Canbolat, Kasım.
- MEB Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü, **Mesleki ve Teknik Ortaöğretimde Okul Çeşitliliğinin Azaltılması Konulu 2014/8 sayılı Genelge**.
- MEB METARGEM-Mesleki ve Teknik Eğitim Araştırma ve Geliştirme Merkezi, (2003), **Ticaret Eğitimi Araştırması**, Editör Şaban Yıldırım, Araştırma Grubu Ali Ardıç, Faysal Oğulcu, Hasan Türker, Yayın no:35, Ankara.
- MEB Mevzuat Mesleki ve Teknik Eğitim Yönetmeliği, Md. 82, 83, 178, 179, 180, 182, 187, 196, 198, 201, 212, 213, 253, 258, 268, 288, 289.

MEB Strateji Geliştirme Başkanlığı, (2015), **2015-2019 Stratejik Planı**, Ankara.

MEB, (2010), **Türkiye’deki Mesleki Eğitim ve Öğretim Strateji Belgesi:2010-2013**, Haziran, Ankara.

MEB, (2014), **Türkiye Mesleki ve Teknik Eğitim Strateji Belgesi ve Eylem Planı 2014-2018**.

OKUMUŞ, Abdullah ve Adnan, DUYGUN, (2008), “Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi İle Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki”, **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:8, Sayı:2, ss. 17-38.

ÖNCÜ, Mehmet Akif, Doğan, KUTUKIZ ve Murat, KOÇOĞLU, (2010), “Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama”, **MUFAD Muhasebe ve Finansman Dergisi**, Sayı:45, ss. 237-252.

ÖZDEMİR, Servet, (2002), “Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi”, **Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**

ÖZNALBANT, Zehra, (2010), **Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümü ve Bir Uygulama**, Afyon Kocatepe Üniversitesi Yayını No:77, Genç Ofset, Afyon.

SAVAŞ, Halil ve Ayşe Gülden, KESMEZ, (2014), “Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Modeli İle Ölçülmesi: Aile Sağlığı Merkezleri Üzerine Bir Araştırma” **Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı:17, ss. 1-13.

SOĞANCI, Ezgi, (2012), “SERVQUAL İle Beklenti ve Algının Birlikte Ölçümüne Yönelik Eğitim Sektöründe Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, **Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Ankara.

TAŞKIN, Ercan ve Yasemin, DURMAZ, (2012), **Lojistik Faaliyetler**, Detay Yayıncılık, Ankara.

UÇAR, Canan ve Mehmet Arif, ÖZERBAŞ, (2013), “Mesleki ve Teknik Eğitimin Dünyadaki ve Türkiye’deki Konumu”, **Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi**, Cilt:2, Sayı:2, ss. 242-253.

YAPRAKLI, Şükrü, (2006), **Kargo Taşımacılık Hizmetleri**, Beta Yayıncılık, İstanbul.

YAYLA, Hilmi Erdoğan ve Ekrem, CENGİZ, (2006), “Muhasebe Bürolarından Algılanan Hizmet Kalitesi ve Mükelleflerin Tatmin Düzeylerine Yönelik Yapısal Bir Model Önerisi-1”, **MUFAD Muhasebe Finansman Dergisi**, Sayı:29, ss. 176-181.

YILDIRIM, Kamil, (2009), “Uluslararası Öğrenci Değerlendirme Programı (PISA) 2006 Yılı Verilerine Göre Türkiye’de Eğitimin Kalitesini Belirleyen Temel Faktörler”, Doktora Tezi, **Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü**, Ankara.

YILDIRIM, Kamil, (2012), “PISA 2006 Verilerine Göre Türkiye’de Eğitimin Kalitesini Belirleyen Temel Faktörler”, **Türk Eğitim Bilimleri Dergisi**, Cilt:10, Sayı:2, ss. 229-255.

YÜCEL, Mustafa, (2013), “Toplam Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Analizi İle Ölçümü: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma”, **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, Cilt:12, Sayı:44, ss. 82-106.

YÜREK, Sibel,(2017), “Temel Liselerde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: İzmir ve Manisa Örneği”, Yüksek Lisans Tezi, **Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, Manisa.

3308 sayılı Mesleki Eğitim Kanunu, (1986), Md.1,2,3,18,22,24,25.

4702 sayılı Mesleki Eğitim Kanunu, (2001), Md.22.

Elektronik Kaynaklar:

<http://megep.meb.gov.tr/dokumanlar/Diger/Mesleki%20ve%20Teknik%20Egitim%20Okullari%20Genel%20Bilgiler.pdf>(10.01.2018)

http://sgb.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2017_09/08151328_meb_istatistikleri_orgun_egitim_2016_2017.pdf, (08.02.2018)

<http://www.ogretmeninsesi.com/sistemler.htm>, (28.12.2017).

KOÇOĞLU, Cenk Murat ve Ramazan, AKSOY, (2012), “Hizmet Kalitesinin Servperf Yöntemi İle Ölçülmesi: Otobüs İşletmeleri Üzerinde Bir Uygulama”, **Akademik Bakış Dergisi- Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi**, Sayı: 29, ss:1-20 <http://akademikbakis.org/eskisite/29/15.pdf>, (25.01.2018)



DİZİN

B

Boşluk Modeli, 43

H

Hayat Boyu Öğrenme, xiii
Hizmet Kalitesi, 3, 4, v, xii, 29, 30, 31,
33, 34, 36, 37, 38, 39, 41, 42, 43, 44,
45, 46, 47, 48, 49, 53, 54, 82, 102,
103, 104, 105, 106, 107, 108

İ

İşletmelerde Beceri Eğitimi, 3, 4, v, 10,
11, 12, 13, 14, 18, 20, 21, 22, 53, 61,
62, 93

İşletmelerde Mesleki Eğitim, 102

M

Meslek Alanı, 8
Meslek Dalı, 8
Mesleki Eğitim Kanunu, 8, 10, 11, 85,
95, 107

S

SERVQUAL Modeli, 102, 106

