



ANKARA

HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ

**EĞİTİM HİZMETLERİNDE HİZMET KALİTESİNİN
SERVQUAL MODELİ İLE ÖLÇÜMÜ VE TEDAŞ EĞİTİM
MERKEZİ UYGULAMASI**

İbrahim Etem KAYA

Tez Danışmanı

Dr. Öğr. Üyesi Emine Mesiha SAAT ERSOY

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI
ÜRETİM YÖNETİMİ BİLİM DALI**

AĞUSTOS - 2020



**EĞİTİM HİZMETLERİNDE HİZMET KALİTESİNİN SERVQUAL MODELİ
İLE ÖLÇÜMÜ VE TEDAŞ EĞİTİM MERKEZİ UYGULAMASI**

İbrahim Etem KAYA

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
İŞLETME ANABİLİM DALI
ÜRETİM YÖNETİMİ BİLİM DALI**

**ANKARA HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

AĞUSTOS 2020

ETİK BEYAN

Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada; tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi, tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu, tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi, kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı, bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

İbrahim Etem Kaya

13.08.2020



Eğitim Hizmetlerinde Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli ile Ölçümü ve TEDAŞ Eğitim
Merkezi Uygulaması
Yüksek Lisans Tezi

İbrahim Etem KAYA

ANKARA HACI BAYRAM VELİ ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ
Ağustos 2020

ÖZET

Çağımızda yaşanan gelişmeler sonucunda eğitimin önemi sürekli artmaktadır. Gelişmekte olan ülkeler açısından özellikle mesleki ve teknik eğitim, iş gücünün yetişmesi için önem verilmesi ve geliştirilmesi gereken konuların başında gelmektedir. Bu nedenle eğitim hizmetlerinde kalitenin yükseltilmesi gerekmektedir. Bu çalışmada hizmetlerin özellikleri, eğitim hizmetleri, kalite ve hizmet kalitesi kavramları açıklanmıştır. Yapılan araştırmada eğitim hizmet kalitesinin ölçülmesi amacıyla TEDAŞ Eğitim Merkezlerinde eğitim alan öğrencilere SERVQUAL modeli uygulanmıştır. SERVQUAL modeli ile “Fiziksel Görünüm”, “Güvenilirlik”, “Heves”, “Güven” ve “Empati” olmak üzere 5 boyut incelenmiştir. Anketten elde edilen verilere güvenilirlik analizi, normallik testi, farklılıkların anlamlılığı için t-testi ve gruplu olan değişkenlerin analizi için tek yönlü varyans analizi uygulanmıştır. Ayrıca verilerden SERVQUAL skorları elde edilerek beklentiler ve algılar ölçülmüştür. Çalışma neticesinde eğitim merkezlerinde hesaplanan hizmet kalitesi puanının negatif olması, öğrencilerin beklentilerinin karşılanamadığını göstermektedir. Ayrıca eğitim hizmet kalitesinin öğrencilerin öğrenim durumuna göre değiştiği ve eğitim merkezlerinin hizmet kalitesi düzeyleri arasında anlamlı farklılıkların olduğu ortaya çıkmıştır.

Bilim Kodu : 115404
Anahtar Kelimeler : Eğitim Hizmetleri, Mesleki ve Teknik Eğitimler, Kalite, Hizmet Kalitesi, SERVQUAL Modeli
Sayfa Adedi : 95
Tez Danışmanı : Dr. Öğr. Üyesi Emine Mesiha SAAT ERSOY
Öğrenci ORCID ID : 0000-0002-0686-0955

Measuring Service Quality In Education Using Servqual Model And Application To Tedaş Training Center

M.Sc. Thesis

İbrahim Etem KAYA

ANKARA HACI BAYRAM VELİ UNIVERSITY
GRADUATE SCHOOL FOR ANKARA HACI BAYRAM VELİ UNIVERSITY
August 2020

ABSTRACT

As a result of the developments in today's world, the significance of education is steadily growing. As far as the developing countries are concerned, vocational and technical training are the main topics which must be paid attention to and improved in labor force training. Therefore, the quality of educational services needs to be improved. The following concepts have been explained in this study: characteristics of services, educational services, quality and service quality. In this research, SERVQUAL model has been applied to the students of TEDAŞ Education Centers, in order to measure the quality of educational services. Five different areas have been examined by utilizing the SERVQUAL model: Physical Appearance, Reliability, Enthusiasm, Trust and Empathy. Reliability analysis, normality test, t-test for significance of differences and one-way analysis of variance for variable groups have been applied to the survey data. Moreover, expectations and perceptions have been measured by obtaining SERVQUAL scores from data. As a result of the study, the quality score calculated for the education centers indicates that expectations of students are not met. Besides, it appears that quality of educational services varies according to education level of students and there are considerable differences between service quality levels of the education centers.

Science Code : 115404
Key Words : Educational Services, Vocational and Technical Training, Quality, Service Quality, SERVQUAL Model
Page Number : 95
Supervisor : Dr. Emine Mesiha SAAT ERSOY
Student ORCID ID : 0000-0002-0686-0955

TEŞEKKÜR

Çalıőmalarım boyunca yardım ve katkılarıyla beni yönlendiren, kıymetli tecrübelerinden faydalandığım danışmanım Dr. Emine Mesiha SAAT ERSOY'a, ayrıca çalışmamın uygulama bölümünü yapmamı sağlayan ve yardımcı olan tüm TEDAŞ yöneticilerine ve çalışanlarına, manevi destekleriyle beni hiçbir zaman yalnız bırakmayan başta eşim olmak üzere çok değerli aileme teşekkürü bir borç bilirim.



İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET	iv
ABSTRACT	v
TEŞEKKÜR	vi
İÇİNDEKİLER	vii
TABLoların LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLERİN LİSTESİ.....	xiv
KISALTMALAR.....	xv
1. GİRİŞ.....	1
İLK BÖLÜM	3
2. HİZMET TANIMI, ÖZELLİKLERİ VE EĞİTİM HİZMETLERİ.....	3
2.1. Hizmet Tanımı ve Özellikleri.....	3
2.1.1. Hizmetin Tanımı	3
2.1.2. Hizmet Özellikleri.....	4
2.1.2.1. Soyutluluk.....	5
2.1.2.2. Dayanıksızlık	5
2.1.2.3. Eş zamanlılık	6
2.1.2.4. Heterojenlik (Değişkenlik)	7
2.1.3. Hizmet Sınıflandırılması.....	8
2.2. Eğitim Hizmetleri.....	10
2.2.1. Eğitim Hizmetlerinin Tanımı.....	11
2.2.2. Eğitimin Amaçları.....	11
2.2.3. Bir Sistem Olarak Eğitim.....	12
2.2.3.1. Eğitim sürecinin girdileri.....	14
2.2.3.2. Süreç göstergeleri	14
2.2.3.3. Eğitim sürecinin çıktıları	15
2.2.4. Mesleki ve Teknik Eğitim.....	15
İKİNCİ BÖLÜM.....	19
3. KALİTE VE HİZMET KALİTESİ	19

3.1. Kalite Kavramı	19
3.1.1. Kalitenin Unsurları.....	20
3.1.1.1. Tasarım kalitesi.....	21
3.1.1.2. Uygunluk kalitesi.....	21
3.1.2. Kalitenin Boyutları.....	21
3.2. Toplam Kalite Yönetimi.....	22
3.2.1. Toplam Kalite Yönetiminde Temel Unsurlar	22
3.2.1.1. Müşteri tatmini ve müşteri odaklılık	23
3.2.1.2. Sürekli geliştirme (kaizen).....	23
3.2.1.3. Katılımcılık.....	25
3.2.1.4. Liderlik	26
3.2.1.5. Sıfır hata	27
3.2.1.6. Motivasyon	27
3.2.1.7. Sürekli eğitim	28
3.2.2. Toplam Kalite Yönetimin Araçları	29
3.2.2.1. Süreç akış diyagramları	29
3.2.2.2. Kıyaslama	29
3.2.2.3. Kalite kontrol çemberleri.....	30
3.2.2.4. Beyin fırtınası	31
3.2.2.5. Sebep sonuç diyagramı	32
3.2.2.6. Pareto analizi	33
3.3. Hizmet Kalitesi.....	33
3.3.1. Hizmet Kalitesinin Boyutları	34
3.3.2. Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri.....	37
3.3.2.1. Grönroos'un hizmet kalitesi modeli.....	38
3.3.2.3. Grönroos ve Gummesson'un bütünleşik modeli	40
3.3.2.4. Lehtinen & Lehtinen'in 3 boyutlu modeli	41
3.3.2.5. Norman modeli (Müşteri tatmini).....	42
3.4. Boşluk Modeli ve Servqual	43
3.4.1. Servqual Modeli.....	47
3.4.2. Servqual Skorunun Hesaplanması	47
3.4.3. Servqual Modelinin Tercih Edilme Sebepleri.....	49
3.5. Eğitimde Hizmetlerinde Kalite Kavramı.....	49
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	53

4. TEDAŞ EĞİTİM MERKEZİ UYGULAMASI.....	53
4.1. Araştırma Konusu	53
4.2. Araştırmanın Amacı	53
4.3 Araştırmanın Önemi	53
4.4 Araştırmanın Kısıtları.....	54
4.5 Araştırmanın Hipotezleri.....	54
4.6. Araştırma Yöntemi	55
4.6.1. Anakütle ve Örneklem.....	57
4.6.2. Verilerin Toplanması.....	58
4.6.3. Verilerin Analizi	58
4.6.4. Güvenilirlik Analizi.....	59
4.7. Araştırma Bulguları ve Yorumları	60
4.7.1 Frekans ve Çapraz Tablolar ile Mevcut Duruma Ait Bulgular ve Dağılımlar	60
4.7.2 Servqual Analizi Bulguları	64
4.7.3 Bağımsız İki Grup Ortalamalarının Farkına Dayanan T Testine Göre Bulgular ve Yorumlar.....	66
4.7.4 Anova Testine Göre Bulgular ve Yorumlar	74
5. SONUÇ.....	81
KAYNAKÇA.....	85
EKLER.....	95
EK-1. Anket formları	95
ÖZGEÇMİŞ.....	99

TABLULARIN LİSTESİ

Tablo	Sayfa
Tablo 2.1.	8
Tablo 4.1.	57
Tablo 4.2.	59
Tablo 4.3.	60
Tablo 4.4.	61
Tablo 4.5.	61
Tablo 4.6.	62
Tablo 4.7.	62
Tablo 4.8.	63
Tablo 4.9.	63
Tablo 4.10.	65
Tablo 4.11.	65
Tablo 4.12.	66
Tablo 4.13.	67
Tablo 4.14.	67
Tablo 4.15.	68
Tablo 4.16.	69
Tablo 4.17.	70
Tablo 4.18.	72
Tablo 4.19.	73
Tablo 4.20.	74
Tablo 4.21.	74
Tablo 4.22.	75

Tablo 4.23.	76
Tablo 4.24.	76
Tablo 4.25.	77
Tablo 4.26.	78
Tablo 4.27.	79
Tablo 4.28.	79



ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Şekil	Sayfa
Şekil 2.1.	4
Şekil 2.2.	6
Şekil 1.3.	13
Şekil 3.1.	20
Şekil 3.2.	24
Şekil 3.3.	39
Şekil 3.4.	40
Şekil 3.5.	41
Şekil 3.6.	42
Şekil 3.7.	43
Şekil 3.8.	46

KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Kısaltmalar

TEDAŞ

ESM

TDK

TKY

Açıklamalar

Türkiye Elektrik Dağıtım Anonim Şirketi

Eğitim ve Sertifikasyon Merkezi

Türk Dil Kurumu

Toplam Kalite Yönetimi



1. GİRİŞ

Sürekli değişen ve gelişen dünyada hizmet sektörü; teknolojinin de gelişmesiyle günümüzde önemli bir noktaya gelmiştir. Hizmet sektöründe yer alan eğitim hizmetleri, ülkelerin gelişmişlik göstergelerindedir. Bir ülkenin gelişmişlik seviyesinde fiziki sermaye birikiminin yanında insan sermayesi de önemli rol oynamaktadır. İnsan sermayesini etkileyen en önemli faktör ise eğitimidir.

Eğitim hizmetleri de diğer hizmetler gibi, soyut olan, üretim ve tüketimin eşzamanlı olduğu, kalite değerlendirmesinin ve standartlaştırmanın zor olduğu bir sektördür.

Hizmet kalitesini ölçmek amacıyla birçok yöntem geliştirilmiştir. Hizmet kalitesi ölçüm yöntemleri arasında en çok kullanılan yöntem, Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL modelidir. Bu ölçüm yöntemi ile eğitim hizmetlerinin kalitesi ölçülebilmekte ve iyileştirilmesi gereken konular belirlenebilmektedir.

Yapılan bu çalışmada TEDAŞ Ankara, İstanbul, İzmir ve Erzincan Eğitim Merkezlerinde eğitim alan öğrencilerin beklemedikleri ve algıladıkları hizmete göre SERVQUAL skorları elde ederek hizmet kalitesini ölçmek, boyutlara göre hizmet kalitesini incelemek ve hizmet kalitesi algılamalarının medeni durum, yaş, öğrenim durumu, önceden aynı yerde eğitim alma ve önceden başka bir kurumda eğitim alma durumu bakımından anlamlı farklılıklar belirlenmeye çalışılmıştır.

Bu araştırma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde hizmet tanımı, özellikleri ve eğitim hizmetlerine değinilmiştir.

Araştırmanın ikinci bölümünde kalite, hizmet kalitesi, hizmet kalitesi ölçüm modelleri ve SERVQUAL yöntemi hakkında bilgi verilmiştir.

Araştırmanın üçüncü bölümünde ise, TEDAŞ Ankara, İstanbul, İzmir ve Erzincan Eğitim Merkezlerinde öğrencilerine uygulanan anketlerin analizine yer verilmiştir. Beklenen hizmet ve algılanan hizmet düzeyleri incelenmiştir. Elde edilen bilgiler ışığında sonuç kısmı oluşturulmuştur. Başta mesleki ve teknik eğitim olmak üzere eğitim hizmeti veren kurumlar için önerilere yer verilmiştir.



İLK BÖLÜM

2. HİZMET TANIMI, ÖZELLİKLERİ VE EĞİTİM HİZMETLERİ

2.1.Hizmet Tanımı ve Özellikleri

Hizmet kavramının kapsamı ve tanımı içinde bulunulduğu döneme, araştırmacıya, sektörler ve işletmelerin faaliyet alanlarına göre farklılıklar göstermektedir (Doğan ve Tütüncü, 2003:1). Hizmet kavramının tanımı yapılırken ürünler ile arasında bulunan temel farklılıklar kullanılmaktadır.

2.1.1. Hizmetin Tanımı

Hizmet kavramı incelendiğinde çeşitli tanımların olduğu ve farklı şekillerde ele alındığını görülmektedir.

Hizmet, A.Marshall'a göre üretildiği anda tüketilen faaliyetlerdir. A.Smith'e göre maddi çıktısı olmayan faaliyetlerdir. J.Baptiste Say'e göre ise, ürünlere belli bir fayda sağlayan üretim dışı faaliyetlerdir (Doğan ve Tütüncü, 2003:1).

Yapılan başka bir tanımda ise hizmet "bir kuruluşun veya bir kişinin diğer kişi veya kuruluşlara sunduğu elle tutulamayan faaliyet ya da fayda" olarak ifade edilmiştir (Karafakioglu,1998: 100). Bu tanıma göre hizmet başkaları için yapılmaktadır.

Amerikan Pazarlama Birliği ise yaptığı tanımda hizmeti, "satışa sunulan ya da malların satışıyla birlikte sağlanan eylemler, faydalar ya da doyumlardır" şeklinde ifade etmiştir (Brown vd., 1993:128) Bu tanım ürün ve hizmetleri tam olarak ayıramadığı için için etkisizleşmiştir. Bu ayrımın yapıldığı tanıma göre hizmet, fiziksel olmayan, istekleri tahmin edebilen ve ayrı ayrı teşhis edilebilen faaliyetlerdir (Cowell,1991: 22).

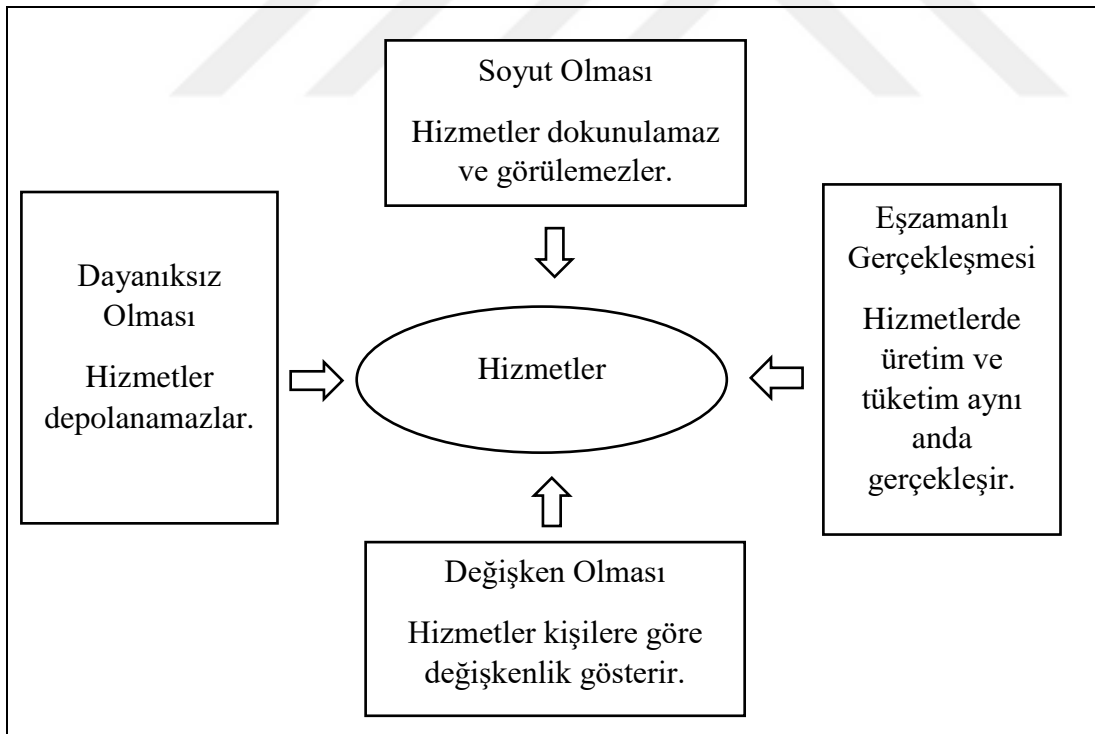
Daha geniş bir yaklaşım ile Philip Kotler ve Gary Armstrong hizmeti, kişilerin birbirine sunduğu, soyut olan ve herhangi fiziksel bir sahiplenme ile sonuçlanmayan faaliyetler şeklinde tanımlamıştır (Kotler ve Armstrong, 2011: 298). Üretimi fiziksel ürünlere bağlı değildir.

Hizmetler tüketicilerin istek ve beklentilerini karşılamaya yarayan, insanlar ya da makineler aracılığıyla gerçekleştirilen, fiziksel bir ürün ortaya koymayan faaliyetler olarak da ifade edilebilir (Çiçek ve Doğan, 2009, s.202).

Sonuç olarak, hizmet kavramı ile ilgili yapılan çalışmalardan elde edilen ortak düşünce hizmet kavramının açıklanmasının zor ve karmaşık olduğudur. Bu nedenle hizmet kavramı ile alakalı çok sayıda fikir ve tanım olsa da bütün araştırmacıların hemfikir olduğu konu, hizmetin üretimi ve tüketiminin aynı anda olduğu, üretim sırasında iletişimin olduğu ve öncesinde kontrol mekanizmasının olmadığı soyut kavram olduğudur (Heizer ve Render, 2011: 52).

2.1.2. Hizmet Özellikleri

Hizmetleri ürünlerden ayıran bazı özellikler vardır. Bu özellikler soyutluk, eş zamanlılık, değişkenlik ve dayanıksızlık olarak ifade edilebilir. Bu özellikler Şekil 1’de gösterilmiştir (Değer, 2018, s.128).



Şekil 2.1: Hizmetlerin özellikleri

2.1.2.1.Soyutluluk

Hizmetler ile üretilen mallar arasında ki en önemli fark hizmetlerin fiziksel özelliğinin olmamasıdır (Aytaç, 2015, s.9). Bu yüzden soyutluluk hizmetlerin en belirgin özelliği olarak gösterilebilir. Hizmetler, satın alınmadan önce genellikle duyu organlarıyla (görülemez, hissedilemez, duyulamaz, koklanamaz) algılanamaz.

Hizmetlerin soyut olmaları ile alakalı bazı önemli noktaları aşağıdaki şekilde sıralanabilir (Yeşilyurt, 2011, s.40):

- Hizmetlerin patentlerinin alınması mümkün değildir. Bu yüzden kopyalanması daha kolaydır.
- Hizmetler fiziksel ürünler gibi market raflarında ya da tezgâhlarda sergilenemez.
- Hizmetlerin depolanması ve saklanması mümkün değildir.
- Hizmetlerin fiyatları belirlenirken objektif kriterlerin oluşturulması oldukça zordur.

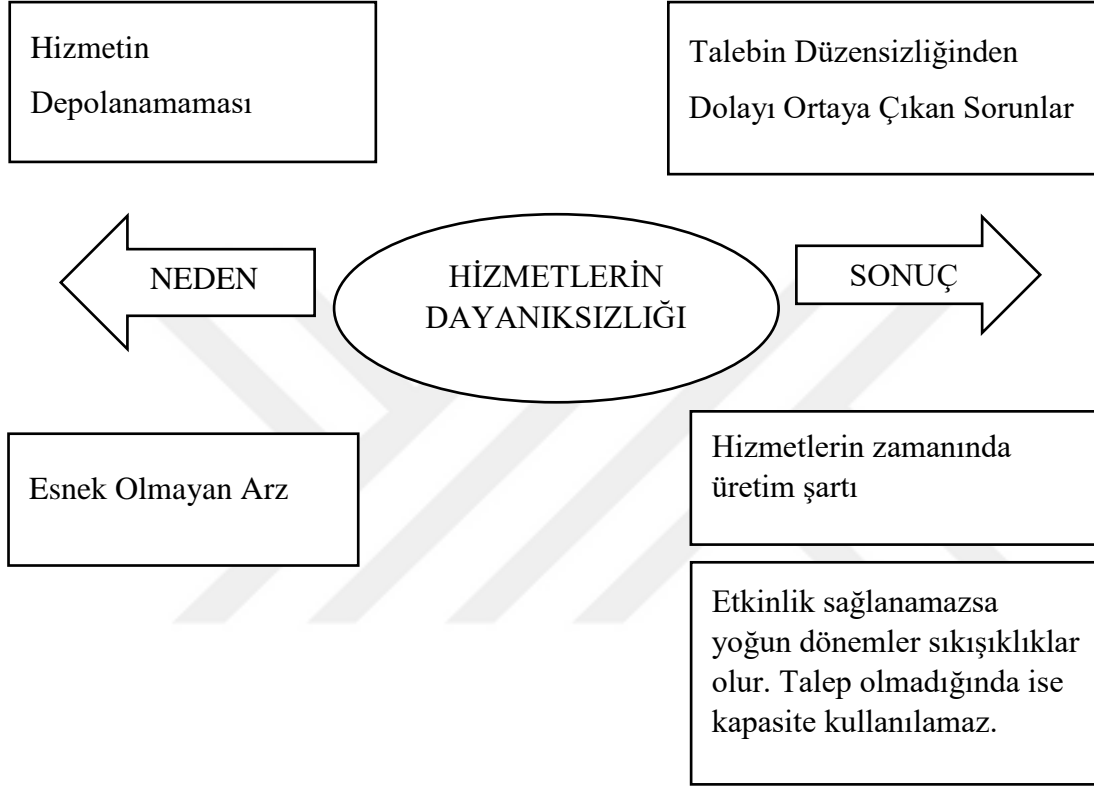
2.1.2.2.Dayanıksızlık

Dayanıksızlık hizmetleri ürünlerden ayıran diğer önemli bir özelliktir. Dayanıksızlık hizmetlerin depolanamaması, saklanamaması, geri verilememesi ve tekrar başka yerlerde satılamaması durumudur. Taleplerin değişkenliği de hizmetlerin dayanıksızlığını artıran etkenlerdendir (Kurnaz, 2011, s.15).

Bir tura ait boş koltuklar ve otel odasının boş kalması kaybedilmiş kapasite anlamına gelir. Zamanında kullanılamayan bu kapasite başka zaman kullanılamaz veya satılmak için bekletilemez. Bazı hizmetlerde ise talebin değişken olması hizmetlerin dayanıksızlığını artıran unsurlardandır. Hizmetlere karşı talepler yıl içinde çeşitli sebeplerden dolayı değişebilir. Mevsimlere, günlere ve hatta saatlere göre değişebilir. Hizmetlerin dayanıksız olması ve talebin değişken olması işletme yöneticilerinin arz ve talebe göre hizmet planlaması yapmasını, hizmet fiyatlama ve satış işlemlerine ilişkin gerekli önlemleri almasını gerektirir (Öztürk, 2007:22–23).

Hizmetler fiziksel ürünler gibi dayanıklı değildirler. Uzun kullanım ömrüne sahip olmadığı için hizmetlerin pazara sunulduğu an tüketilmesi oldukça önemlidir.

Öyle ki, kullanılmayan hizmet bir daha değerlendirilememektedir. Eğer pazara sunulduğu an tüketilmez ise ortaya çıkan ekonomik zararın sonradan giderilmesi mümkün değildir (Yeşilyurt, 2011, s.41).



Şekil 2.2: Dayaniksızlığın Nedenleri ve Sonuçları (Başar, 2017)

2.1.2.3.Eş zamanlılık

Hizmetlerde üretim ve tüketim eşzamanlı gerçekleşir. Bu yüzden üretici ve tüketicinin aynı zamanda ve aynı mekânda beraber bulunması gerekir. Tüketici üretim sürecine şahit olur.

Hizmetlerin pazarlanmasında hizmetlerin eşzamanlılık özelliği çeşitli problemlere sebep olmaktadır. Bu problemler şu şekilde sıralanabilir (Çatı ve Baydaş, 2008, s.38):

- Üretim ve tüketimin aynı anda olması pazarlamanın ve mekân faydasını ortadan kaldırır,
- Gerçekleşen hizmete talebin fazla olduğu durumlarda üretim yetersiz kalır, talebin az olduğu durumlarda ise kullanılmayan kapasiteye neden olur,
- Eşzamanlılık özelliği nedeniyle hizmetin doğrudan dağıtımı gerekmektedir.

2.1.2.4.Heterojenlik (Değişkenlik)

Hizmetler kişilere ve zamana göre değişebilmektedir. Çünkü her tüketici geçmiş deneyimlerine göre aldığı hizmeti farklı algılamaktadır. Tüketici, aldığı hizmet ile önceden aldığı benzer hizmetleri karşılaştırarak hizmetin kalitesine karar verecektir. Sonuç olarak hizmeti sunan ile tüketici arasındaki ilişkinin türü ve gücü hizmetin başarısında farklılıklar göstermektedir (Eleren, Bektaş ve Görmüş, 2007, s.77).

Heterojenlik, hizmetin kalitesinde meydana gelebilecek değişkenliğin yüksek olması şeklinde tanımlanabilmektedir. Hizmet kalitesi ve hizmet içerikleri, hizmet sağlayan kişilere ve müşterilere göre değişkenlik gösterebilmektedir (Çatı ve Baydaş, 2008, s.38). Dolayısıyla hizmetlerin standartlaştırılması zordur.

FİZİKSEL ÜRÜNLER	HİZMETLER
Somut	Soyut
Homojen	Homojen değil
Üretim ve dağıtım tüketim ile birlikte değil	Üretimi ve tüketimi eş zamanlı
Bir nesne	Bir süreç
Temel değeri fabrikada üretilir	Temel değeri alıcı ve satıcı etkileşimiyle üretilir

Müşteriler genelde üretim sürecine katılmazlar	Müşteriler üretim sürecine katılırlar
Stok yapılabilir	Stok yapılamaz
Sahiplik transferi yapılabilir	Sahiplik transferi yapılamaz

Tablo 2.1: Hizmetler ve Fiziksel Ürünler Arasındaki Farklar (Çatı ve Baydaş, 2008)

2.1.3. Hizmet Sınıflandırılması

Hizmetlerin sınıflandırılması yukarıda belirtilen hizmet özelliklerinden dolayı zordur. Ancak işletmeler sınıflandırma sayesinde hangi sektörlerle ortak yönlerinin olduğunu bilir. Gelişmeleri takip etme ve kendini geliştirme fırsatı bulur. Araştırmacılar hizmetleri sınıflandırılırken çeşitli yaklaşımlar kullanmışlardır. Bunlar (Karahana,2006, s.28):

- İnsan gücü ile yapılan hizmetler
- Makine ve ekipman ile yapılan hizmetler
- Müşteri veya tüketicinin hizmet verilen yerde bulunması gereken hizmetler
- Müşteri veya tüketicinin hizmet verilen yerde bulunmasını gerektirmeyen hizmetler
- Kişisel ihtiyaçlar için yapılan hizmetler
- İşletme ihtiyaçları için yapılan hizmetler
- Kar amaçlı ve kar amaçsız hizmetler

Amerikan Pazarlama Birliği hizmeti aşağıdaki gibi 10 kategoriye ayırmıştır (Öztürk, 2003, s.7) :

- Sağlık hizmetleri
- Finansal-mali hizmetler,
- Profesyonel hizmetler (doktorluk, mühendislik)
- Konaklama, ulaşım hizmetleri
- Spor ve sanat hizmetleri

- Kamu vb kar amacı bulunmayan hizmetler
- Kanal, fiziksel dağıtım ve kiralama hizmetleri
- Eğitim ve ar ge hizmetleri
- Haberleşme hizmetleri
- Kişisel bakım hizmetleri

H.L. Browing ve J. Singelman tarafından geliştirilen hizmetlerin sınıflandırılması aşağıdaki şekildedir (Karahan, 2006, s.30):

➤ **Dağıtıcı Hizmetleri**

- Ulaştırma ve depo hizmetleri
- Telekomünikasyon hizmetleri
- Toptan ve perakende ticaret hizmetleri

➤ **Üretici Hizmetleri**

- Bankacılık, finans hizmetleri
- Sigorta hizmetleri
- Gayrimenkul hizmetleri
- Mühendislik ve mimarlık hizmetleri
- Muhasebe hizmetleri
- Çeşitli ticari hizmetler
- Hukuki hizmetler

➤ **Sosyal Hizmetler**

- Sağlık hizmetleri
- Eğitim hizmetleri
- Din hizmetleri
- Dernek ve vakıflara ait hizmetler
- Posta hizmetleri
- Mesleki hizmetler
- Sosyal hizmetler

➤ **Kişisel Hizmetler**

- Ev hizmetleri
- Konaklama hizmetleri

- Yeme-içme hizmetleri
- Bakım onarım hizmetleri
- Yıkama ve kuru temizleme
- Berber ve güzellik salonları

Hizmetler pazarlama faaliyetlerinin belirlenmesinde önemli rol oynamaktadır. Hizmetlerin zorunluluk derecesine göre sıralaması aşağıdaki gibidir (<https://prezi.com>):

➤ **Birinci derecede zorunlu hizmetler**

- Sağlık hizmetleri
- Gıda hizmetleri
- Barınma ve konaklama hizmetleri

➤ **İkinci derecede zorunlu hizmetler**

- Hukuk hizmetleri
- Eğitim hizmetleri

➤ **Üçüncü derecede zorunlu hizmetler**

- Haberleşme hizmetleri
- Ulaşım hizmetleri
- Sigortacılık hizmetleri
- Bankacılık-finans hizmetleri
- Turizm-seyahat hizmetleri

➤ **Dördüncü derecede zorunlu hizmetler**

- Mühendislik ve mimarlık hizmetleri
- Giyim hizmetleri
- Bakım ve güzellik hizmetleri
- Bakım onarım hizmetleri
- Servis ve garanti hizmetleri
- Tatil ve eğlence hizmetleri

2.2.Eğitim Hizmetleri

Toplumların kalkınmasında ve sosyal, ekonomik ve siyasal yönden gelişmesinde eğitimin çok önemli bir yeri vardır. Eğitim, bilginin üretimi ve

kullanımı ele alındığında toplumların gelişimi için en öncelikli konularının başındadır (Avcı ve Sayılır, 2006: 123).

2.2.1. Eğitim Hizmetlerinin Tanımı

Eğitim kavramı ile ilgili açıklamalara bakıldığında genellikle eğitim, insanların davranışlarında isteyerek değişme meydana getirme sürecidir. Okul kavramı ise “önceden belirlenmiş eğitim amaçlarına uygun olarak, eğitmek istediği öğrencilere yeni davranışlar kazandıracak yada istenmeyen davranışlarını kaldıracak yaşantılar hazırlayıp sunan bir sistemdir” şeklinde açıklanmıştır (Bilginer, 2002).

Eğitim hizmetleri en genel anlamıyla bireylerin belli amaçlar doğrultusunda yetiştirildiği bir süreci ifade eder. Eğitim alan insanların kişiliği diğer insanlara göre farklılaşır. Bu farklılaşma eğitim sürecinde kazanılan bilgi, beceri, tutum ve değerler yoluyla gerçekleşir. Günlük hayatta eğitim hizmeti ve okulun çoğunlukla beraber kullanılması, eğitim denince okulu hatırlatmaktadır. Ancak okul dışında da insanları bir mesleğe hazırlamak ve onların hayata uyumlarını kolaylaştırmak için açılan eğitim kurumlarının var olduğu bilinmektedir (Fidan, 2012).

Ülkelerin kalkınmışlık düzeyi, insan sermayesinin niteliğine dolayısıyla eğitim sistemine bağlıdır. İleri teknolojinin ve yeni yaklaşımların var olduğu rekabet ortamında ekonomideki bütün işletmeler ve kurumlar başarılı olabilmek için her aşamada nitelikli insan kaynağına ihtiyaç duymaktadır. Nitelikli insan kaynağının yetiştirilmesi eğitim sisteminin görevidir. Eğitim sistemi, bireyleri toplum yaşamına kazandırır meslek edindirir ve ileri eğitime hem bilgi hem de ahlâki yönden hazırlar (TÜSİAD, 1999: 19).

2.2.2. Eğitimin Amaçları

Eğitim hizmetinin amacı; çevresi ile uyumlu, verimli, problem çözebilen, üretken, yaratıcı düşünen, sorumluluk alan, değişim odaklı, iletişim kabiliyeti yüksek, işbirliği ve takım çalışmasına yatkın, teknolojik gelişmelere ayak uyduran ve teknolojiye ilgi duyan bireyler yetiştirmektir (Bıncı ve Arı, 2004: 384).

Eğitim hizmetleri bireysel ve kamusal yararın arttırılmasını amaçlar. Fakat eğitim hizmetlerinin türü farklılaştıka, alt amaçlar da değişir. Örneğin mesleki ve teknik eğitimin alt amacı bireylere meslek kazandırmak, toplumsal üretime ve istihdama katkı sağlamak olabilir. Eğitimin toplumsal, kültürel ve ekonomik işlevleri vardır. Eğitim bireyin toplumda hak ettiği yeri bulabilmesi, toplum ve kendisi için her zaman yüce olan erklere ulaşmasında yararlanabileceği bilgi ve yeteneklerle donatılmasıdır (Adem, 1993: 2).

Eğitimin amacı içinde bulunulan duruma göre değişmektedir. Örneğin eğitimin zamanı, öğrencilerin yaşı, dersler, okul kademeleri vb durumlar. Eğitimin amacının, “eğitilenin ruhsal-zihinsel durumunda meydana getirilmek istenen durum değişikliği” olarak açıklanması eğitimin insana yönelik bir çaba olduğunu göstermektedir (Ergün, 1996).

Eğitimde kültürel değerlerin korunması da önemlidir. Eğitimde amaç sadece bilgi olduğunda tek boyutlu insan tipi yani kendi kültürüne ve öz değerlerine yabancılaşmış insan tipi ortaya çıkar. İnançlarından, hedeflerinden, milli ve manevi değerlerinden uzak, şuursuz nesil yetiştiren eğitim sisteminden sadece diplomalı insan ortaya çıkar (Bedük, 2002).

Günümüzde bilgi en büyük g ve değer haline gelmiştir. Teknoloji ve ihtiyaç duyulan araçları üretmek için gereken bilgiyi üretmek de eğitimin bir amacıdır. Bu nedenle eğitim için yapılan yatırımlar en pahalı ancak en iyi yatırımlardır (Peter F. Drucker, 1994)

2.2.3. Bir Sistem Olarak Eğitim

Sistem, önceden belirlenmiş bir amaç için belirli bir düzen veya plana göre bir bütün oluşturan parçalar olarak açıklanabilir (Peter F. Drucker, 1994).

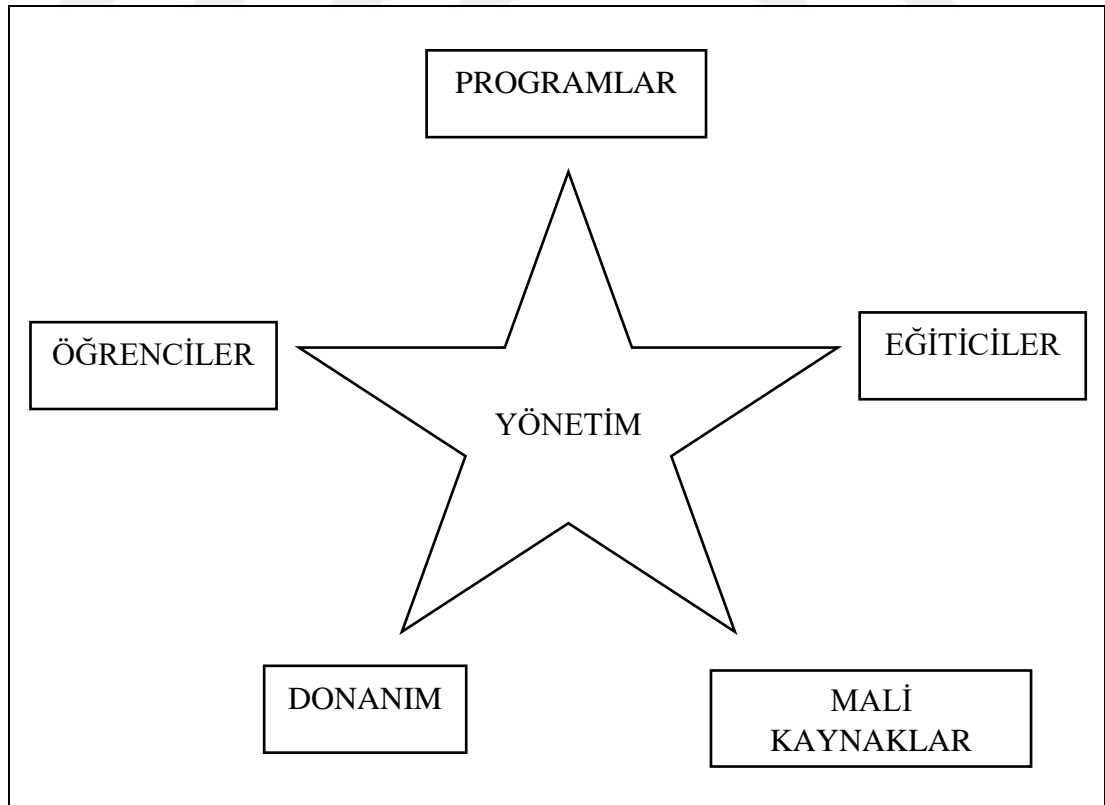
Sistemlerde 3 önemli nokta bulunmaktadır.

- Sistemde, parçalar ve fonksiyonlar belirli bir plana göre yerleştirilmiş olmalıdır.
- Sistemin, önceden belirlenmiş bir amacı bulunmalıdır.
- Tüm parçalar bir bütünü oluşturmalıdır.

Eğitim sistemi bir süreç olarak düşünülebilir. Sürece etki eden birçok değişken bulunmaktadır. Öğrenciler, ğretmenler, mali kaynaklar, fiziksel altyapı ve yönetim bu değişkenlerin en önemlilerindedir.

Sistemler, girdiler, dönüşüm süreci ve çıktılardan oluşmaktadır. Açık ve kapalı olarak ikiye ayrılır. Açık sistemlerde sistem dışarıdan enerji alır ve bu enerji ile dnşrme süreci işleme tabi tutularak çıktı elde edilmektedir. ıktılar tekrar çevreye verilmektedir. Açık sistemlerde evre, sistemin unsurlarını etkiler. Kapalı sistemlerde ise, açık sistemlerden farklı olarak; evre, sistemi etkileyemez. Kapalı sistemler, problemleri ve zorulukları kendi içinde zerler.

Eğitim sistemi, girdiler, dönüşüm süreci, çıktılar, geri besleme ve kontrol unsurları ile açık bir sistemdir. Öğrenciler, ğretmenler, araç-gereçler ve mali kaynaklar eğitim sisteminin girdileridir. Sistemin ıktıları ise eğitim sürecinden geçen öğrencilerdir. Eğitim sisteminden çıkan öğrencilerin niteliklerinin tekrar sisteme yansması da geri besleme süreci olarak ifade edilebilir.



şekil 2.3: Eğitim Yıldızı (elik ve Gürdal 1999)

Eğitim sisteminde girdiler, s¼reç göstergeleri ve çıktılar aşağıdaki gibi ifade edilebilir (akıl, 2006).

2.2.3.1.Eğitim s¼recinin girdileri

Eğiticiler:

Kaliteli bir eğitim sistemi için kaliteli öğretmenler gereklidir.

Tesis-Mekan:

Eğitim için laboratuvar, sınıflar, lavabolar, atölyeler vb Őeylerin olması eğitim mekanının etkililiği için önemlidir.

Donanım:

Özellikle mesleki ve teknik eğitimler için kullanılması gereken donanımlar ve öğretime destek olması için kullanılan görsel donanımlar (tv, projektör, tepegöz, video, bilgisayar) gereklidir.

Eğitimsel Materyalleri:

Eğitimin başarılı olması için kitaplar, haritalar, vb eğitim materyalleri önemlidir.

2.2.3.2.S¼re göstergeleri

Yönetici Davranışı:

Yöneticilerin, ğretmenler ve öğrencilerle olan iliŐkilerinin l¼m¼d¼r. Ayrıca veliler ve toplum ile olan ilişkisi de önemli bir göstergedir.

Öğretmen Zamanı:

Eğitimde ğretmene ayrılan zaman ¼ kategoride d¼Ő¼n¼lebilir:

- Yöneticiliğe dair görevler
- ğretimsel görevler
- Denetim ve değerlendirme görevleri.

Öğretmenlere ayrılan bu zamanların ne kadar etkin kullanıldığının ölçümü faydalı bir göstergedir.

Öğrenci Zamanı:

Öğrencinin öğretmenle ve diğer öğrencilerle olan etkileşimi, ders materyalleri ile ilgilenme gibi aktivitelere ayrılan zamanın ne oranda etkili kullanıldığıdır.

2.2.3.3.Eğitim sürecinin çıktıları

Eğitim alan öğrencilerin başarısı eğitim sisteminin başarısı kabul edilir. Sınavlarda yüksek puan alan öğrenci başarılı kabul edilir. Bunun yanında eğitim kurumundan mezun olan öğrencinin bir üst kurumdaki başarısı da öğrencinin mezun olduğu eğitim kurumunun etkililiğini gösteren göstergelerden biridir.

Ayrıca eğitim kurumu mezun ettiği öğrencileri iş hayatına hazırlayabilmesi ve eğitim sayesinde elde ettiği kazanç da eğitim kurumunun etkililiğini gösterir.

Eğitim kurumlarının etkililiği incelendiğinde dış çevreye sağladığı gelişme ve faydalarla da ölçülür. Bir eğitim kurumundan topluma şunları kazandırması beklenir:

- Sosyal hareketlilik
- Gelir dağılımında farklılık
- Davranışlarda farklılık
- İşsizlik oranında düşüş
- İnsan kaynağında artış
- Kapasite ve verimlilikte artış
- Araştırmalarda artan nicel ve nitel değerler

2.2.4. Mesleki ve Teknik Eğitim

Yetişmiş insan kaynağı günümüz iş dünyasının en önemli ihtiyaçlarından biridir. İş dünyası, çalışanlarından mesleki bilgi ve becerilerin yeterliliği ile bu bilgi ve becerilerin iş yaşamına hızlı bir şekilde aktarılmasını beklemektedir. Endüstri ve

hizmet sektörlerinde faaliyet gösteren işletmelerin ihtiyaç duyduğu işgücünün eğitimi, örgün ve yaygın mesleki teknik eğitim kurumları tarafından karşılanmaktadır (Kuru ve Çeğindir,2001).

Sanayi devriminden sonra iş görme yöntemleri gelişmiş ve daha bilimselleşmiştir. Üretim insan gücünden makine gücüne dönüşmüş böylece, işgücünün nitelikli olması zorunlu hale gelmiştir. Makinelerin bulunuşu ile meslek edinilmesinde babadan oğula geçen iş görme yöntemleri ve gözlem dışında başka unsurlar da sürece dahil olmuştur. Alanında uzmanlaşma devri başlamıştır. Bu durum mesleki ve teknik eğitimin sosyal ve ekonomik anlamda öneminin anlaşılmasını sağlamıştır (Venn, 1968: 17-50).

Mesleki ve teknik eğitimde amaç, diğer eğitim türleri gibi bireyin kendisine ve topluma faydalı olmasını sağlamaktır. Ayrıca mal ve hizmet üretiminde yararlanması için bireyi bilgi ve beceri ile donatmak ve sosyal bir statü kazandırmaktır. Aksi halde, eğitim veren kurumlar üretime katkı sağlamayan ve işsizlik sorununu büyüten bir yapı olabilirler (TÜSİAD, 1999: 25).

Mesleki ve teknik eğitim ekonomik kalkınmanın en önemli unsurlarından biridir. Her büyüklükteki işletmenin vasıflı ara eleman ihtiyacını karşılamaktadır. Mesleki eğitim, eğitimin bireyselleşmesi ve uygulamalı hale gelmesi ile icra olunmaktadır. Uygulamalı bir eğitim olan mesleki eğitim, teknik donanım gerektirdiğinden maliyeti yüksektir (Çelikkaya, 2009: 179).

Mesleki ve teknik eğitim, “milli eğitim sisteminin bütünlüğü içinde endüstri, tarım ve hizmet sektörleriyle birlikte her türlü mesleki ve teknik eğitim hizmetlerinin planlanması, araştırılması, geliştirilmesi, organizasyonu ve eşgüdümü ile yönetim, denetim ve öğretim etkinliklerinin bütünü” şeklinde tanımlanabilir (Alkan, Doğan ve Sezgin, 1994).

Sanayi öncesi dönemlerde meslek eğitimi usta-çırak ilişkisine dayanıyordu. Türk toplumunda 18. yy’a kadar geleneksel usullerle devam etmiştir. Selçuklu ve Osmanlı dönemlerinde kurulan ahilik ve lonca teşkilatları tarafından sürdürülmüştür. Bu yapıda çocuklar aileleri tarafından meslek öğrenmek için bir ustanın yanına verilerek eğitim alması sağlanmaktaydı. Çırak eğitimini tamamlayanlar kalfalığa, sonra da ustalığa terfi etmekteydiler. Bunun dışında devlete bağlı kurum ve

kuruluşlar da kurs ya da okul açarak ihtiyaç duydukları elemanları yetiştirmektedirler (Semiz ve Kuş, 2004: 272-295).

Cumhuriyet dönemiyle birlikte Atatürk'ün talimatları doğrultusunda mesleki ve teknik eğitimin daha modern olması için çalışmalarına hız verilmiştir. 1931 yılında yürürlüğe giren 1867 Sayılı Kanun ile iller 9 bölgeye ayrılmıştır. Her bölgede birer sanat okulu "Bölge Sanat Okulları" adıyla faaliyete başlamıştır. Ayrıca 1933 yılında yürürlüğe giren 2287 sayılı kanunla, Mesleki ve Teknik Öğretim Genel Müdürlüğü kurulmuştur (<http://etogm.meb.gov.tr>, 07.02.2020).

Milli Eğitim Kanununda mesleki ve teknik eğitime vurgu yapılarak "Milli eğitimin gelişmesi iktisadi, sosyal ve kültürel kalkınma hedeflerine uygun olarak eğitim - insan gücü - istihdam ilişkileri dikkate alınmak suretiyle, sanayileşme ve tarımda modernleşmede gerekli teknolojik gelişmeyi sağlayacak mesleki ve teknik eğitime ağırlık verecek biçimde planlanır ve gerçekleştirilir." denilmektedir (Milli Eğitim Temel Kanunu).

Mesleki eğitim, 1739 sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu 2/3.md.'de, "İlgi, istidat ve kabiliyetlerini geliştirerek gerekli bilgi, beceri, davranışlar ve birlikte iş görme alışkanlığı kazandırmak suretiyle hayata hazırlamak ve onların, kendilerini mutlu kılacak ve toplumun mutluluğuna katkıda bulunacak bir meslek sahibi olmalarını sağlamak; böylece, bir yandan Türk vatandaşlarının ve Türk toplumunun refah ve mutluluğunu artırmak; öte yandan millî birlik ve bütünlük içinde iktisadî, sosyal ve kültürel kalkınmayı desteklemek ve hızlandırmak ve nihayet Türk Milletini çağdaş uygarlığın yapıcı, yaratıcı, seçkin bir ortağı yapmaktır" şeklinde yer almıştır.

Mesleki ve teknik eğitim hizmetleri ülkemizde; örgün ve yaygın eğitim programlarının uygulandığı meslekî teknik eğitim okulları ile eğitim verme imkânı ve ortamı olan kurumlarda iş birliği içinde verilmektedir (Üstün, 2005).



İKİNCİ BÖLÜM

3. KALİTE VE HİZMET KALİTESİ

Türk Dil Kurumu kaliteyi, “Bir ürünün bilinen en iyi özellikleri bünyesinde taşıması durumu” şeklinde tanımlamıştır. Kalite latince köken olup “Qualitas” kelimesinden türemiştir ve bir şeyin nasıl oluştuğu anlamına gelmektedir (<http://www.tdk.gov.tr>).

Kalite; ürünün görünüşü, dayanıklılığı ve güvenilirliği gibi değer verilen özelliklerin bütünüdür. Kalite, bir ürünün ya da hizmetin gerçekleştirilmesi beklenen amaçları gerçekleştirme derecesidir (Tek, 1999, s.360).

3.1.Kalite Kavramı

Kotler ve Armstrong’a göre kalite, performans kalitesi ve uygunluk kalitesi olmak üzere iki bölüme ayrılmaktadır. Performans kalitesi ürünün işlevini sağladığı seviyeyi göstermektedir. Uygunluk kalitesi ise, ürünün tasarımına uygunluk derecesini ifade etmektedir (Kotler ve Armstrong, 2011: 367).

Kalite her zaman en iyi demek değildir. Kalite çok boyutlu bir bileşim olarak ortaya çıkmaktadır. Kalite, bir ürün ya da hizmet hakkında tüketicilerin bir yargısıdır; tüketicilerin ürün ya da hizmetlerden beklentilerinin ne kadar karşılanacağına dair duydukları inancın bir ölçüsüdür (Deming, 1986).

Ishikawa kaliteyi, ürün kalitesi olarak daha dar anlamda tanımlamaktadır. Ancak kalite geniş anlamda, iş kalitesi, süreç kalitesi, iletişim kalitesi, idareciler ve yöneticiler dahil çalışanların kalitesi, sistem kalitesi, işletme kalitesi ve hedeflerin kalitesi şeklinde tanımlanmaktadır (Ishikawa, 1997, s.47).

Kalite, genellikle tüketim ürünleri açısından, mükemmeliyet derecesi anlamında kullanılmaktadır. Çoğu zaman lüks anlamında da kullanılır. Bu bakışa göre bir ürün için kaliteli veya kalitesiz demek kalite kavramına uygun değildir. Kalite bir ölçüttür ve tüketim ürünlerinde alıcının beklentilerini ne derece karşıladığı ile orantılıdır. Kalite, bir ürün ile ilgili tüketicilerin yargısıdır. Yani kalite, tüketicilerin ihtiyaçlarını karşılama yeteneği olarak kabul edilmektedir (Girgin, 2013).

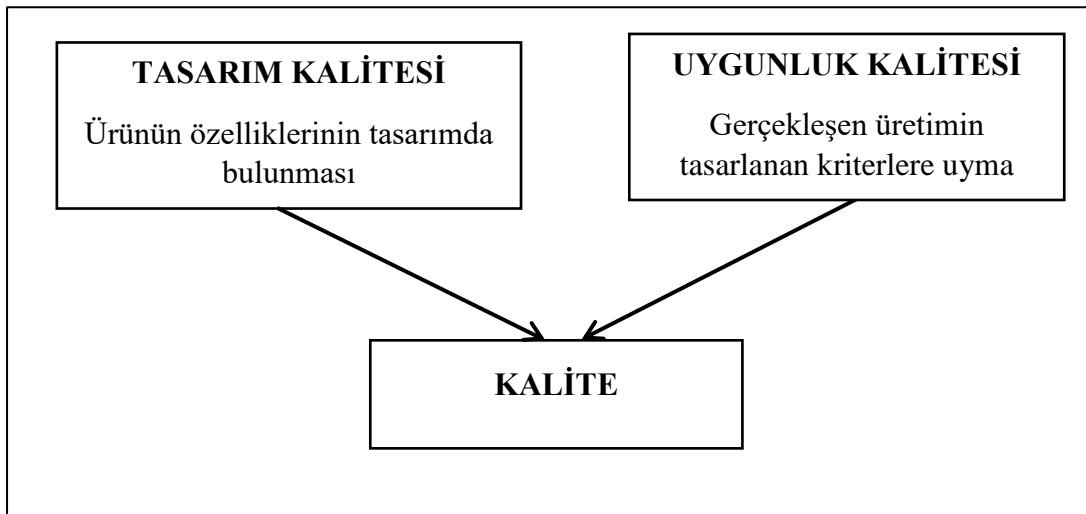
Kalitenin çeşitli boyutları vardır. Mal ve hizmetler için performans, dayanıklılık, güvenilirlik, estetiklik ve değer gibi boyutlar kalite hakkında fikir verir (Savaş ve Kesmez, 2014: 2).

Bu tanımlarda bulunan ortak nokta; müşterilerin beklentilerini karşılamak için sürekli gelişmeyi ifade etmeleridir. İnsanların beklenti ve gereksinimleri karşılandıkça yükselme eğilimi göstermektedir. Çünkü değişen koşullar ve ihtiyaçlar kaliteye değişik boyutlar katmaktadırlar. Örneğin bir ürün geçmiş dönemde kaliteli olarak nitelendirilirken bugün veya gelecekte ise kalitesiz olarak nitelendirilebilir. Dolayısıyla kalite, mevcut beklentileri karşılayan, ürün, hizmet, çevre ve insanlarla ilgili dinamik bir kavramdır (Durukan ve İkiz, 2007, s.35).

Dolayısıyla kaliteyi tanımlarken müşterinin düşüncesi önem kazanmaktadır. Günümüz dünyasında yaşanan gelişmelere paralel olarak, üretim ve tüketimin her aşamasında değişimler meydana gelmektedir. İşletmelerin bu değişimlere ayak uydurabilmesi ve ayakta kalabilmesi için ürün ve hizmetlerinin kaliteli olması gerekmektedir. Bu durumda kalite kavramının daha da önemli hale gelmektedir (Değermen, 2006, s.15).

3.1.1. Kalitenin Unsurları

Kalite, tasarım kalitesi ve uygunluk kalitesinin bileşimi ile oluşmaktadır. Bu unsurlar Şekil 1de gösterilmiş ve açıklanmıştır (Turan, 2014, s.35).



Şekil 3.1: Kalitenin Unsurları

3.1.1.1.Tasarım kalitesi

Tasarım kalitesi, ürünün tüketicilerin isteklerine uygun olarak dizayn edilmesidir. Kişsel özelliklere, zevklere ve beklentilere göre farklılık gösterebilir. Örneğin; restoron hizmeti veren işletmelerde sunulan içecek ve yiyeceklerin çeşitliliği işletmenin özelliklerine ve müşterilerin beklentilerine göre değişmesi tasarım kalitesi kapsamındadır.

3.1.1.2.Uygunluk kalitesi

Uygunluk kalitesi, ürün veya hizmetlerin tasarım kalitesine uygunluğunun bir göstergesidir. Üretim yapan departmanlar için bir oto kontrol sağlar ve oldukça yararlıdır. Restoron hizmeti veren işletmelerde müşteriye ikram edilen içecek ve yiyeceklerin önceden belirlenen standartlara uyma ölçüsünün saptanması uygunluk kalitesini kapsamındadır.

3.1.2. Kalitenin Boyutları

Kaliteyi etkileyen faktörler kalitenin boyutunu oluşturmaktadır. Garvin bu boyutları aşağıdaki gibi açıklamıştır (Çavdar,2009, s.102-103; Eroğlu, 2004, s.19-20):

Performans: Ürünün en önemli işlevsel özelliğidir.

Temel Özellikler: Ürünün temel faaliyetlerini sağlayan özelliklerdir.

Güvenirlilik: Ürünün belirtilen tüm işlevleri yerine getirebilmesidir.

Uygunluk: Ürünün belirlenmiş standartlara uygunluk derecesidir.

Dayanıklılık: Ürünün kullanım ömrünün ölçüsüdür.

Servis Hizmeti: Ürünün satış ve satış sonrası sağlanan hizmetlerdeki hız ve kolaylıklardır.

Estetik: Ürünün görünüşü gibi beş duyu organına hitap eden özelliklerdir.

Algılanan Kalite: Bir ürünün imajı ya da ürüne duyulan saygınlıktır.

3.2. Toplam Kalite Yönetimi

Toplam Kalite Yönetimini (TKY) açıklamadan önce “Toplam Kalite” kavramını açıklayacak olursak; bir işletmenin yaptığı işlerde müşteri beklentilerini karşılayabilmesi için gereken yönetim, üretim, insan, ürün ve hizmet kalitelerinin belirli bir sistem dahilinde tüm çalışanların katılımı ile geliştirilmesidir (Şimşek, 2000: 78).

Toplam kalite yönetimi, yönetime dair genel bir bakış açısı ve felsefedir. İşletmelerin yapılarına ve amaçlarına göre farklılıklar gösterebilir. Sisteme dahil olan her bir çalışan önceden belirlenen ortak amaç için çalışıp müşteri beklentilerine en yakın düzeyde ürün veya hizmet sunmalıdır. (Efil, 2003)

Toplam kalite yönetimi, toplum ve çalışanları için fayda yaratmayı amaçlayan, müşteri memnuniyetini esas alan kaliteye ve tüm çalışanların katılımına odaklanmış bir yönetim şeklidir.

Toplam Kalite Yönetimi kavramına ilgi 1950’li yıllarda Japonyada başlayan başarılı uygulamalar ile artmıştır. TKY kavramı ile ilgili çalışmaların büyük bölümü W. Edward Deming, Joseph M. Juran’ın ve Philip Crosby’nin 1950’lerde ABD’de başlattıkları çalışmalara dayanmaktadır (Günaydın, 2008).

3.2.1. Toplam Kalite Yönetiminde Temel Unsurlar

TKY’nin temel unsurları; “müşteri tatmini ve müşteri odaklılık”, “katılımcılık”, “liderlik”, “sürekli geliştirme”, “sıfır hata”, “motivasyon” ve “sürekli eğitim” olarak sıralanabilmektedir.

TKY’nin temel unsurları bir bütündür ve ayrı ayrı düşünülemez. İşletmeler bu unsurları eksik uyguladığında tam bir başarı sağlanamamaktadır. Bu nedenle TKY temel unsurları bir bütün olarak uygulamak gerekmektedir (Şimşek, 2007: 134, 135).

3.2.1.1.Müşteri tatmini ve müşteri odaklılık

Kaliteli ürün ve hizmetleri düşük maliyetlerde üretmek işletmeler için karlılık ve büyüme sağlar. Bunun gerçekleşmesi için ise müşteri tatmini gereklidir. Sürekli artan rekabet sonucunda artık işletmeler satabildiği kadar üreten bir anlayışa geçmişlerdir. (Kuruşcu, 2003: 31). Bu nedenle müşterilerin beklentilerine yönelik üretim yapmak büyük önem kazanmıştır.

Freefort şirketinin başkanı L. L. Bean müşterilerin nasıl algılanması gerektiğini şu şekilde ifade etmektedir (Şimşek M., 2007: 136): “Müşteri bu ofiste en önemli kişidir. Müşteri çalışmaya engel olan bir unsur değildir. İşin ana hedefi müşteridir. Biz ona hizmet ederek bir iyilik yapmış olmayız. O, bize kendisine hizmet verme imkanı tanıdığı için iyilik yapar. Müşteri ile hiçbir konuda kesinlikle tartışılmaz. Müşteri bize isteklerini sunar. Bizim görevimiz be istekleri hem ona hem kendimize kazanç olacak biçimde karşılamaktır.” Bu bakış açısı TKY'nin bir ürünüdür.

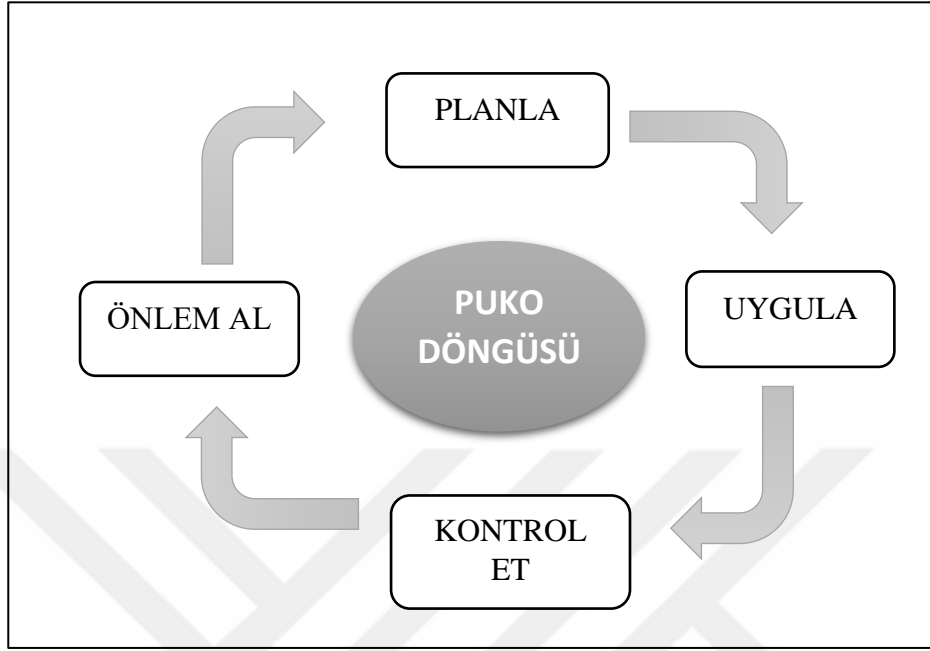
Müşteri memnuniyetini sağlayamamanın riski oldukça yüksektir. Yapılan çalışmalara göre memnun olmayan müşterilerin %96'sı bir daha aynı işletmeden hiç hizmet almamaktalar. Yine memnun olmayan müşterilerin memnuniyetsizliklerini en az 10 kişiye anlattıkları ortaya çıkmıştır. Bu durum işletmeler için pazar payında kayıp anlamına gelmektedir. Dolayısıyla rekabet gücünde ve karlılıkta azalma gelen işletmenin kapanmasına kadar gidebilecek bir sürecin de başlangıcı olabilmektedir (Kuruşcu, 2003: 32).

3.2.1.2.Sürekli geliştirme (kaizen)

TKY modelinin en önemli kavramlarından biri olan, hep daha iyiyi isteyerek gelişimi sağlayan sürekli geliştirme diğer adıyla kaizen felsefesi olmaktadır. Sürekli geliştirme, tüm süreçlerin kalitesiyle ilgilenen, süreç çıktılarındaki değişkenliğini azaltan, sıfır hatayı amaçlayan, hedeflerin en kısa sürede tamamlanmasını sağlayan bir anlayış olarak ifade edilebilmektedir (Cartin, 1993: 13).

Shewhart'ın ortaya attığı bu kavrama dair en başarılı uygulamalar Japonlar tarafından gerçekleştirilmiştir. Daha önce uygulanan yönetim anlayışı planla ve

uygula şeklindeyken sürekli geliştirme sayesinde değişmiş ve planla-uygula-kontrol et-önlem al yap şeklini almıştır (Kuruşcu, 2003: 35).



Şekil 3.2: Puko Döngüsü

Kaizen uygulamalarının üç temel şartı bulunmaktadır. Bunlar (Merter, 2006: 71):

- Mevcut durumu yetersiz bulmak
- İnsan kaynağını geliştirmek
- Problem çözme tekniklerini yaygın biçimde kullanmak.

Son olarak, sürekli geliştirmenin yararları ise şu şekildedir (Ulukanoğlu, 2001):

- İşletmenin tüm aktivitelerinde canlılık meydana getirir.
- Çalışanların aynı amaç için çalışmasını sağlar.
- Birimler kendi faaliyetlerini daha etkili ve verimli yerine getirir.
- Etkileşim halinde olan birimlerin sorunlarının daha kısa ve kalıcı çözümlerine katkı sağlar.
- Çalışanların yetkinlikleri ve motivasyonları artar.

3.2.1.3.Katılımcılık

Yoğun rekabet ortamında müşteri beklentilerini karşılayabilmek ve fırsatları değerlendirmek, çalışanların inisiyatifin kullanmalarına izin verildiğinde mümkün olabilmektedir (Gencel, 2001: 179). Bu nedenle, katılımcılık, modern yönetimin temel taşlarından birini oluşturmaktadır. Genellikle çalışanların katılımı denildiğinde sorunların çözülmesi için tüm çalışanların katkı vermesi ifade edilmektedir. Kaliteli ürün veya hizmete ulaşmak, sürecin her hangi bir bölümünde çalışan herkesin sorumluluğunu gerektirmektedir (Merter, 2006: 64).

TKY’de tüm çalışanların etkin katılımı söz konusudur. Çalışanların katılımı sadece kalite ve sürekli gelişim için değil, motivasyon ve eğitsel katkısı açısından da büyük önem ifade etmektedir. Karar alma sürecinde yalnızca fikir alma konusunda bile olsa çalışanlar alınan kararları daha özen göstererek uygulamaktadırlar. Katılımcılık ile tüm çalışanların yetenek ve becerilerinden yararlanılmaktadır. Ayrıca işletmenin birimleri arasında koordineli bir çalışma sağlanmaktadır (Kıngır, 2006: 55).

Katılımcılık ilkesinin uygulanmasının işletmelere getirdiği büyük faydalar ve bu ilkenin uygulanabilmesi için yapılması gerekenler şu şekilde ifade edilebilir. (Merter, 2006: 65):

Faydalar;

- İşletmelerde motivasyonu yüksek ve sadakatli çalışanlar,
- Bireysel performanslarından sorumlu çalışanlar,
- Amaçları ve hedefleri yenilikçilik olan çalışanlar,
- Sürekli geliştirmeye katılmak katkıda bulunmak isteyen çalışanlar olarak sıralanmaktadır.
- Yapılması gerekenler;
- İşletmelere katkılarını ve yaptıkları işin önemini anlayan çalışanlar,
- Performans ölçütlerini ve yapabileceklerini belirlemiş çalışanlar,
- Sorunları kabul eden ve çözmekle sorumlu olduğunu bilen çalışanlar,
- Bireysel amaç ve hedefleri doğrultusunda performanslarını ölçen ve değerlendiren çalışanlar,

- Kişisel bilgi, beceri, ve tecrübesini artırmak için fırsat arayan çalışanlar,
- Bilgi ve tecrübelerini diğer çalışanlara aktaran çalışanlar,
- Problemlerin çözümü için tartışan ve fikir üreten çalışanlar oluşturulmalıdır.

Sonuç olarak, TKY'nin başarılı olması için çalışanların faaliyetlere gönülden katılması gerekmektedir. Çalışanların katılım için, kalite kültürünün oluşturulması ve motivasyonun artırılması gerekmektedir. Katılımın güçlenmesi kurum içi iletişim ve gelişimin de artmasına neden olacaktır. Bu nedenle TKY'de sürekli gelişim için motivasyon, eğitim, katılım ve başarıdan oluşan bir döngü olacaktır (Efil, 2003: 178).

3.2.1.4.Liderlik

Liderlik; bir topluluğu, liderin amaçları ve hedeflerine yönelik iletişim yoluyla etkileme ve yönlendirme süreci olarak ifade edilebilmektedir. tanımlanabilmektedir (Ünsar, 2007: 2). TKY'nin başarılı bir şekilde uygulanmasında etkin bir liderin önemi son derece büyüktür.

TKY yönetim felsefesine göre üst yöneticinin lider olması ve vizyon belirlemesi gerekmektedir. Lider, işletmenin varlığını sürdürebilmesi için var oluş nedenlerini belirlemekte ve tüm işletmenin paylaştığı ortak bir değer haline getirmektedir. Liderin temel amacı strateji belirlemek ve bunu tüm çalışanlara indirgeyerek işletmeyi yönlendirmektedir (Kuruşcu, 2003: 33).

TKY yönetim felsefesine göre yöneticilerin aynı zamanda lider olması gerekliliği iki kavram arasındaki farkın doğru şekilde ortaya konmasını gerektirmektedir. TKY'de liderlerin sorumlulukları şu şekilde ifade edilebilmektedir (Merter, 2006: 61, 62):

Lider, takım çalışmalarını desteklemelidir.

Lider, organizasyon içinde saygı ve güven ortamı tesis edebilmelidir.

Lider, karar aşamasında çalışanların fikirlerini almalıdır.

Lider, müşterilere önem vermeli ve kaliteli hizmeti amaçlamalıdır.

Lider, problemlerin çözümü konusunda kararlı olmalıdır.

Sonuç olarak TKY’de liderlik “ben” değil “biz” kavramını yerleştirmektir. Klasik yöneticilerden farklı olarak mutlak gücün yitirilmesi pahasına “biz” diyebilmek önemli bir dönüşümü ifade etmektedir (Gencel, 2001: 182).

3.2.1.5.Sıfır hata

Sıfır hata felsefesi, hataların kaynağının bulunması ve aynı hatanın olmamasını sağlamak olarak ifade edilebilir. Yani işin ilk seferde doğru yapılmasıdır. Sıfır hata felsefesinin sadece son ürünün hatalardan arındırılmasında değil sürecin her aşamasında uygulanması gerekmektedir. Böylelikle sıfır hatada, üretim sürecinin her adımında alınan önlemler sayesinde ürün hatasız çıkmaktadır (Kıngır, 2006: 102).

Sıfır hatalı, kaliteli mal üretilmesinin ve müşteri tatmininin tamamen karşılanmış olmasının önemi yapılan bir araştırmada ortaya konulmuştur. Bu araştırma “eğer yapılan işlerde binde bir oranında hata çıkarsa idi neler olurdu” önermesinden yola çıkılarak yapılmıştır. Bu önermeye göre (Şimşek M., 2007: 76):

Her ay bir saat boyunca musluklardan kirli su akardı,

Gönderilen mektuplardan her saat 16.000’i kaybolurdu,

Her yıl yazılan reçetelerin 20.000 yanlış olurdu,

Doktorlar her hafta 500 yanlış ameliyat yapardı,

Her saat 22.000 çek yanlış hesaba işlenirdi,

İnsan kalbi yılda 32.000 kere dururdu.

Araştırmadan çıkan sonuçlarda görüldüğü gibi binde bir oranında yapılacak bir hata çok büyük sorunlara neden olmaktadır. Dolayısıyla işletmelerin sıfır hata felsefesiyle çalışması rekabet edebilmeleri için büyük önem taşımaktadır.

3.2.1.6.Motivasyon

Yönetim, sistemi geliştirmekten sorumludur ve bunun gerçekleşmesi için insan kaynağı büyük bir önem ifade etmektedir. İnsan kaynağının sistemi geliştirmek için yüksek bir motivasyona ihtiyacı bulunmaktadır (Efil, 2003: 175,

176). Bu nedenle motivasyon, insanların davranışlarında değişikliğe, problem çözmeye, kendini geliştirmeye ve sorumluluk almaya yönelten içsel bir istek olarak ifade edilebilmektedir. İnsanların yaptıkları işten ve çalıştıkları ortamdaki tatmin olmaları motivasyonlarının artmasına ve başarılı olmalarına yol açmaktadır (Yatkin, 2004: 26). Ayrıca motivasyon, çalışanlara sahiplenme, sorumluluk alma ihtiyacı ve güven hissi vermektedir. Böylelikle daha verimli çalışma fırsatı sağlamaktadır (Gencel, 2001: 180).

Motivasyonun iki önemli özelliği bulunmaktadır. Bunlardan birincisi, motivasyonun kişisel bir olay olmasıdır. Çalışanlardan birini motive edecek bir durum başka çalışanı etkileyebilmektedir. İkincisi ise motivasyonun sadece davranışlarda gözlemlenebilir olmasıdır. Motivasyon için çalışanların uygun ortamda değerli işleri yapmaları önemlidir (Koçel, 1998: 434, 435).

3.2.1.7.Sürekli eğitim

Ishikawa sürekli eğitim ile alakalı “kalite kontrol eğitimle başlar, eğitimle biter” demektedir. Kalite için en önemli unsur insan faktörüdür. TKY sistemine geçen işletmeler eski yönetim biçiminden çok farklı bir sisteme geçtiği için çalışanların adapte olmaları gerekir. Bu nedenle çalışanların sürekli eğitimlerle son gelişmelere uygun göstermesini sağlamak gerekir. Bu çerçevede, çalışanların eğitimi ve yetiştirilmesi TKY'nin temel unsurlarından birini oluşturmaktadır (Şimşek M., 2007: 136-137).

Ayrıca TKY, işletmelerin kalitesinin, çalışanların kalitesi ile paralellik gösterdiğini söylemektedir. İşletmelerin kalitelerinin çalışanların kalitelerinden daha fazla olması mümkün olmadığından çalışanların sürekli eğitimlerle mesleki ve kişisel olarak gelişmeleri gerekmektedir. Böylelikle işletmelerin kalitesi yükseltilebilmektedir (Şentürk, 2008).

Hackman ve Wagemon “Bir kurum nasıl öğrenebilir?” sorusuna yanıt olarak TKY’de üç farklı öğrenme çeşidi olduğunu ifade etmişlerdir. Bunlar;

Diğer çalışandan öğrenmek (ekip çalışması),

Performansı geliştiren yolları öğrenmek (problem çözme teknikleri),

Ortak bir şekilde neler yapmak gerektiğini öğrenmek.

Öğrenme çeşitlerinden özellikle üçüncü tip öğrenmede sorumluluk yöneticilerin üzerinde yoğunlaşmaktadır (Wang, 2004: 399). TKY'de eğitimin, en üst yöneticiden alt düzeylere kadar tüm çalışanları kapsamaması gerekmektedir.

3.2.2. Toplam Kalite Yönetimin Araçları

Toplam kalite yönetiminde kullanılan araçlar aşağıda kısaca açıklanmaktadır.

3.2.2.1.Süreç akış diyagramları

Süreç akış diyagramları, faaliyetlerin gerçekleştirilmesi esnasında birbirini takip eden adımların sıralı şekilde görüntülenmesine yarayan bir kalite aracıdır. (Merter, 2006: 80).

Süreç akış diyagramları hazırlanırken, öncelikle mevcut durumda faaliyetleri oluşturan adımların süreci çizilmektedir. İkinci olarak her şeyin doğru yapılması ile oluşacak olan sürecin diyagramı çizilmektedir. Daha sonra iki diyagram karşılaştırılabilmekte ve farklılıkların görülmesi sağlanmaktadır. Böylelikle problemlerin tespiti mümkün hale gelir ve çözümler geliştirilebilecektir (Halis, 2000: 135).

3.2.2.2.Kıyaslama

Kıyaslama, sürekli iyileştirme kapsamında dünyada bulunan en iyi uygulamaların araştırılması ve kendi süreçlerine uyarlanması faaliyetlerini ifade etmektedir. Kıyaslama, işletmelerin birbirine benzeyen süreçleri arasında yapılabileceği gibi benzer veya farklı alanlarda faaliyet gösteren işletmeler ile de yapılabilmektedir (Merter, 2006: 81).

Kıyaslamanın dört çeşidi bulunmaktadır (Fisher, 1998: 18-21):

İç kıyaslama, işletmelerin gerçekleştirdiği benzer faaliyetlerin birbirleriyle kıyaslanma işlemidir. İşletmelerde başarılı bir süreç örnek alınmaktadır.

Rekabetçi kıyaslama, benzer faaliyetlerde bulunan süreçleri düzenlenmi olan rakip kuruluşlar incelenmekte ve örnek alınmaktadır.

Fonksiyonel kıyaslama, başka alanlarda faaliyet gösteren ve ancak süreçlerinde benzerlik bulunan kuruluşların süreçlerinin incelenmesidir.

Türdeş kıyaslama, aynı alanda faaliyet gösteren ve pazarın lideri konumundaki kurum ve kuruluşların tüm süreçlerinin, stratejilerinin ve organizasyonel yapısının kıyaslanmasıdır.

Kıyaslama sürecini oluşturan adımlar şu şekilde sıralanabilir (Şimşek H., 2007: 231, 232):

- Hangi süreçlerin kıyaslanacağına karar verilmesi,
- Kıyaslama işini yürütecek bir ekibin oluşturulması,
- Kıyaslanacak organizasyonların belirlenmesi,
- Verilerin toplanması,
- Verilerin analiz edilmesi,
- Performans farkının ortaya çıkarılması,
- Farkın giderilmesi için hedeflerin belirlenmesi,
- Uygulama planlarının oluşturulması,
- Uygulama yapılması ve uygulamanın gözden geçirilmesi,
- Başa dönülerek bu adımların tekrar edilmesi

3.2.2.3. Kalite kontrol çemberleri

Kalite kontrol çemberleri aktivitelerini gönüllü olarak yürüten küçük bir gruptur. Bu grup sürekli olarak işletmelerde kalite kontrolün bir parçası olarak gelişim, denetim, ilerleme amacıyla çalışmaktadır. Eğer grubun amacı, üretilen ürün veya hizmetlerin kalitesini arttırmaksa KKÇ “Verimlilik Çemberleri” veya “Problem Çözme Grupları” adını almaktadır. Amaç etkin bir yönetim kurmak olduğunda ise KKÇ “Katılım Çemberleri” olarak adlandırılmaktadır (Şimşek M., 2007: 177, 178).

Kalite çemberlerinde ilk olarak problemler belirlenmektedir. Daha sonra bunların arasından demokratik bir şekilde tüm üyelerce hangi problemin önce çözülmesine karar verilmektedir. Karar verilen problemin çözümü için analiz

çalışmaları yapılmaktadır. Problemin çözüm aşamasında tüm üyeler özgürce çözüm önerilerini yönetime sunmaktadırlar (Özer, 2008: 255).

Kalite çemberleri oluşturmanın amacı, insan kaynaklarının daha etkin ve verimli kullanılmasını sağlamaktır. Kalite çemberleri uygulamalarıyla işletmelerde çalışanların bireysel bilgi ve becereli geliştirilerek işletme amaçları doğrultusunda kullanılmaktadır. Kalite çemberleriyle çalışanlar sadece fiziksel bir iş gücü olarak görülmemekte yaratıcı gücü ve beyin kapasitesi gibi özellikleriyle üretim sürecine katkı sunmaktadırlar. (Özer, 2008: 255).

3.2.2.4.Beyin fırtınası

Beyin fırtınası, bir araya gelen insanların yaratıcı düşüncelerle fikir üretmesini ifade etmektedir. Bu yöntemde her üye fikrini belirtmektedir. Bu durum diğer üyelere de ilham vermekte ve böylelikle sayıda fikir üretilmesi sağlanmaktadır. (Merter, 2006: 83).

Grup çalışmalarında sıklıkla uygulanan beyin fırtınasının amaçları şu şekilde sıralanabilmektedir. (Kavrakoğlu, 1996: 23):

- Toplantının düzenli şekilde yapılmasını sağlamak,
- Toplantı katılımcılarına eşit yaklaşım ile yaratıcı fikirlerin ortaya çıkmasını sağlamak
- Zamanın verimli kullanılmasını sağlamak
- Ortak sorunların ortaya çıkmasını sağlamak
- Sorunlara yönelik hangi verilerin kullanılacağına karar vermek
- Sorunun çözümü için öneriler oluşturmak ve uygulanmalarına karar vermek
- Ortaya çıkabilecek olası sorunları önceden belirlemek

Beyin fırtınasında ilk olarak konu belirlenmektedir. Bu konuya dair tüm fikirler dinlendikten sonra oylama yapılmaktadır. En çok oy alan fikir tekrar tartışılmaktadır. Son olarak ise bir oylama daha yapılmakta ve bu oylamada önemlerine göre çözüm önerileri belirlenmektedir (Merter, 2006: 84).

3.2.2.5. Sebep sonuç diyagramı

Sebep-sonuç diyagramı belirli bir durumun sebeplerini bulabilmek için kullanılmaktadır (Merter, 2006: 84). Literatürde “Ishikawa diyagramı” veya şekli nedeniyle “balık kılçığı diyagramı” olarak da bilinmektedir. Sebep-sonuç diyagramı altı adımla ifade edilmektedir (Şimşek M., 2007: 280):

Birinci aşamada sorun mümkün olduğunca doğru ve tam bir şekilde tanımlanmaktadır.

İkinci aşamada belirlenen sebep için gruplamalar yapılmaktadır. En çok kullanılan “3M+1İ”(malzeme, metot, makine, insan gücü) gruplama şeklidir.

Üçüncü aşamada beyin fırtınası uygulaması yapılmaktadır.

Dördüncü aşamada sebepler oylanmakta ve üyeler birden fazla oy kullanabilmektedir.

Beşinci aşamada yüksek oy alan sebepler tartışılmaktadır. Tartışma sonra ikinci oylama yapılmakta ve herkesin tek oy hakkı bulunmaktadır.

Altıncı aşamada ise en çok oy alan sebep doğrulanmaktadır.

Son olarak sebep-sonuç diyagramının faydaları şunlardır (Tür; Durmuşoğlu, 1994: 23, 24):

- Bu yöntem ile sorunların üzerine giden bir yönetim oluşmaktadır.
- Diyagram hazırlanması iletişimi güçlendirmekte ve dikkatlerin bir noktaya toplanması sağlamaktadır.
- Eğitici olduğu için herkesin bilgisini geliştirmektedir.
- Gruplandırma yapılmasını sağlamaktadır.
- Verilerin toplanmasını sağlamaktadır.
- Konuya hakimiyeti ölçmek için iyi bir araç olmaktadır.
- Tüm problemlere uygulanabilmektedir.

3.2.2.6.Pareto analizi

Pareto analizi, kaliteyi etkileyen unsurları değerlendirmek için verilerden yararlanan bir tekniktir. “80:20 Kuralı” olarak da bilinen bu teknik ile sonuçların %80’inin, sebeplerin %20’sinden kaynaklanabileceği ifade edilmektedir. Yani bu teknik oluşan hataların büyük bir kısmının bir kaç nedenden dolayı olduğunu ifade etmektedir. (Merter, 2006: 85).

Pareto analizi aşağıdaki adımlardan oluşmaktadır (Şimşek H., 2007: 237, 238):

- Problemin araştırılabilir şekilde ifade edilmesi
- Probleme dair bütün verilerin toplanması
- Problemi oluşturan nedenlerin belirlenmesi ve ayrıştırılması
- Nedenlerin yüzdelerinin belirlenmesi
- Verilerin grafiğe aktarılması

Sorunların önem derecelerini ortaya koyan pareto analizinin faydaları ise şu şekilde ifade edilebilmektedir (Parlak, 2004: 69, 70):

- En önemli problem görülebilmektedir.
- Problemlerin önem sırası görülebilmektedir.
- Bütün nedenler içinde, ilgilenilen nedenin önem oranı görülebilmektedir.
- Görsel etkiden dolayı ikna gücünün artmasını sağlamaktadır.
- Karmaşık hesaplara ihtiyaç duyulmadan kolayca hazırlanabilmektedir.
- İyileştirme çabalarının sonuçları net bir şekilde görülebilmektedir.

3.3.Hizmet Kalitesi

Hizmet kalitesinin çok boyutlu bir kavram olması kesin bir tanımının yapılmasını zorlaştırmaktadır (Dursun vd., 2014: 97). Hizmet kalitesi müşterinin hizmetten beklentileri ile algılamaları arasındaki fark olarak ifade edilebilir (Parasuraman vd., 1985, s.42).

Hizmet kalitesi, müşterinin beklentilerini karşılayabilmek için mükemmel hizmetin verilmesidir. Başka bir tanıma göre hizmet kalitesi, müşterilerin beklentilerini karşılayabilme yeteneğidir. Her iki tanımda da, hizmet kalitesinin en önemli unsurunun müşteri beklentileri olduğu görülmektedir (Okumuş ve Duygun, 2008).

Hizmet kalitesi ile ilgili birçok tanımdan bazıları aşağıdaki gibidir (Rosander, 1989: 73):

- Hizmet kalitesi, sistemlerin performanslarını hatasız olarak yapmalarıdır.
- Hizmet kalitesi, insanların çalışmalarını hatasız olarak yapmasıdır.
- Hizmet kalitesi, kusursuz ürünlerin satın alınmasıdır.
- Hizmet kalitesi, sorunların giderilmesidir.
- Hizmet kalitesi, önlemlerin alınmasıdır.
- Hizmet kalitesi, güvenilir olmaktır.
- Hizmet kalitesi, nazik ve kibar davranmaktır.
- Hizmet kalitesi, güvenli performans göstermektir.
- Hizmet kalitesi, zamana uygundur.
- Hizmet kalitesi, hızlı aksiyon alınmasıdır.
- Hizmet kalitesi, hataların ortadan kaldırılmasıdır.

Hizmet kalitesinin objektif ölçülmesinin zorluğundan dolayı, işletmelerin hizmet kalitesi değerlendirilirken en uygun yaklaşım müşteriye sunulan hizmet kalitesinin ölçülmesidir. Algılanan hizmet kalitesi, sunulan hizmetin müşteri tarafından nasıl algılandığı, nasıl değerlendirildiği ve kalite unsurlarından hangilerinin müşteri tarafından önemsendiğidir. (Ergin vd., 2011).

3.3.1. Hizmet Kalitesinin Boyutları

Araştırmacılar tüketicilerin hizmet kalitesini bazı boyutlar üzerinden değerlendirdiklerini ortaya çıkarmışlardır. Yapılan çalışmalar sonucunda araştırmacıların hizmet kalitesine dair sundukları 10 boyut şu şekilde tanımlanmıştır. (Parasuraman vd., 1985: 43-45);

- Fiziksel Özellikler

Hizmetin sunumu sırasında kullanılan araç- gereç, bina ve donanım gibi ekipmanlar fiziksel özellikler olarak ifade edilmektedir. Ayrıca çalışanların dış görünüşü de fiziksel özelliklere girmektedir.

Fiziksel özelliklerin, hizmet işletmesinin imajında önemli rolü bulunmaktadır. Bir restoranda çalışanların kıyafetleri, örtüler veya masa kirliyse, bir otelde musluk çalışmıyorsa ve sıcak su yoksa, sinema gibi yerlerde havalandırma arızalıysa hizmet kalitesinin fiziksel özellikler boyutunda başarısızlık var demektir (Çiftçi, 2006: 19).

- Güvenilirlik

Hizmetin doğru, dürüst ve güvenilir şekilde sunulmasını ifade etmektedir. İşletmenin verdiği sözü zamanında yerine getirmesi, tutarlı olması ve belirtilen şartlara uygun şekilde sunmasını ifade eder.

İşletmenin sorun yaşayan müşterilerin sorunlarının giderilmesi, söz verdiği zamanlara uyması ve kayıtların hatasız tutulması güvenilirlik boyutunu tanımlayabilir (Duygun, 2007: 38).

Hizmetin çeşitliliği, teslimat kolaylığı, fiyatı, sorun çözme gibi konularda söz verdiği hizmetlerin eksiksiz yerine getirilmesi, tüketicilerin işletmeye duyduğu güveni belirler. Güvenilirlik; yönetime ve onun kararlarına, hizmet kalitesine, çalışanlarına ve çalışanlarıyla birlikte onların dürüstlüklerine ve işletmeye güveni kapsar (Aydın vd., 2006: 147-148).

- Heveslilik

Çalışanların hizmet vermek için hazır ve istekli olmaları ile ilgilidir. Bu boyut, müşteriye anında hizmet sunma ve başlangıçtan sonuna kadar ilgilenme, müşteriye yardımcı olma, sorunlarına çözüm bulma ve zamanında onlara geri dönüş yapabilme gibi esneklik ve yetenekle ilgili faaliyetleri kapsamaktadır.

- Yeterlilik

Hizmet sunanların gerekli bilgi ve tecrübeye sahip olması gibi kriterlerle açıklanmaktadır. Başka bir ifadeyle çalışan personelin uzmanlıkları, yetenekleri, yeniklikçi olma gibi özellikleri içermektedir.

İşletmenin, hizmet sunumu esnasında yetenekli ve bilgili çalışanlarının bulunması gerekmektedir. Yeterlilik şu maddeleri içermektedir (Şekerkaya, 1997: 36):

- Müşteri ile iletişim kuran çalışanın bilgi ve becerisi,
- Faaliyetlere yardım eden çalışanların bilgi ve becerisi,
- İşletmenin araştırma kapasitesi.
- Saygı

İşletmedeki hizmet sunan personelin müşterilere kibar, düşünceli bir şekilde davranması, nazik, saygılı ve samimi olmasıdır. Çalışanların müşteri taleplerini dinlemesi ve çözüm bulmaya çalışması bu boyut kapsamındadır. (Altınel,2009: 18):

Ayrıca Parasuraman saygı boyutunun müşterilerin özelliklerini dikkate alması ve personelin derli toplu olmasını da içerdiğini belirtmiştir

- İnanılrlık

Hizmet sunum esnasında müşterilerin çıkarlarına önem verildiğinin hissettirilmesi ve güvenin kazanılmasıdır. İnanılrlık tüketicilerin önem verdiği ilgilerini de anlamayı içerir. İnanılrlığa katkısı bulunan değerler (Altınel,2009: 18):

- İşletmenin adı,
- İşletmenin tanınırlığı,
- İletişim kurulan çalışanın kişisel özellikleri,
- Tüketicilerle olan etkileşim.
- Güven

Hizmetlerin algılanan en az risk seviyesine indirilmesi olarak ifade edilmektedir. Bu Müşterilerin kişisel bilgilerinin korunması ve gizliliğine saygı, finans bilgilerinin güvenilirliği ve ahlaki değerlere sahip personelin çalıştırılmasını bu boyut kapsamındadır.

Güven kavramı şunları içerir (Altınel, 2009: 18):

- Fiziksel güven
- Finansal güven
- Gizlilik

- Ulaşılabilirlik

Hizmete ulaşmak amacıyla gerekli fiziki koşulların oluşturulması ve gerekli araçlarla ulaşımının kolaylaştırılmasını ifade etmektedir. Hizmete kolay ulaşmak, bekleme zamanı olmadan uygun saatlerde ve ulaşılabilirliği kolay noktalarda bulunmak gibi konular bu boyuttur.

Ulaşılabilirlik boyutu şu maddeleri içermektedir (Şekerkaya, 1997: 36) :

- Telefonla kolay ulaşılabilme
- Bekleme süresi,
- Faaliyet için uygun saatlerin seçimi,
- Faaliyet için uygun yerin seçimi.

- İletişim

Müşteri isteklerinin uygun olması ve kolay anlaşılabilmesi ve açık şekilde anlatılması gibi hususları ifade etmektedir.

Müşterileri dinlemek ve onların anlayabileceği şekilde cevaplar vermek bu boyut içindedir. İletişim boyutunda işletmenin çalışanlarını eğitmesi önemli bir husustur çünkü hizmetin esnasında müşteri ve işletme çalışanı sürekli iletişim halinde olacaklardır.

- Empati

Bu boyut müşterinin istek, ihtiyaç ve problemlerinin anlaşılması, doğru yaklaşılması ve müşterinin amacına ulaşmasını kapsamaktadır.

Hizmet sunumundan önce müşterinin isteklerini ve beklentilerini anlamak için çaba sarf etmek gerekmektedir. Empati boyutuna örnek olarak, müşteri ihtiyaçlarını tahmin etmek gösterilebilir.

3.3.2. Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri

Hizmet kalitesinin ölçülmesinde çeşitli kuramlar geliştirilmiştir. Bu kuramlardan bazıları oldukça yaygın kullanılmaktadır. Hizmet kalitesinin ölçümünde yararlanılabilecek ölçüm modelleri aşağıda verilmiştir.

3.3.2.1.Grönroos'un hizmet kalitesi modeli

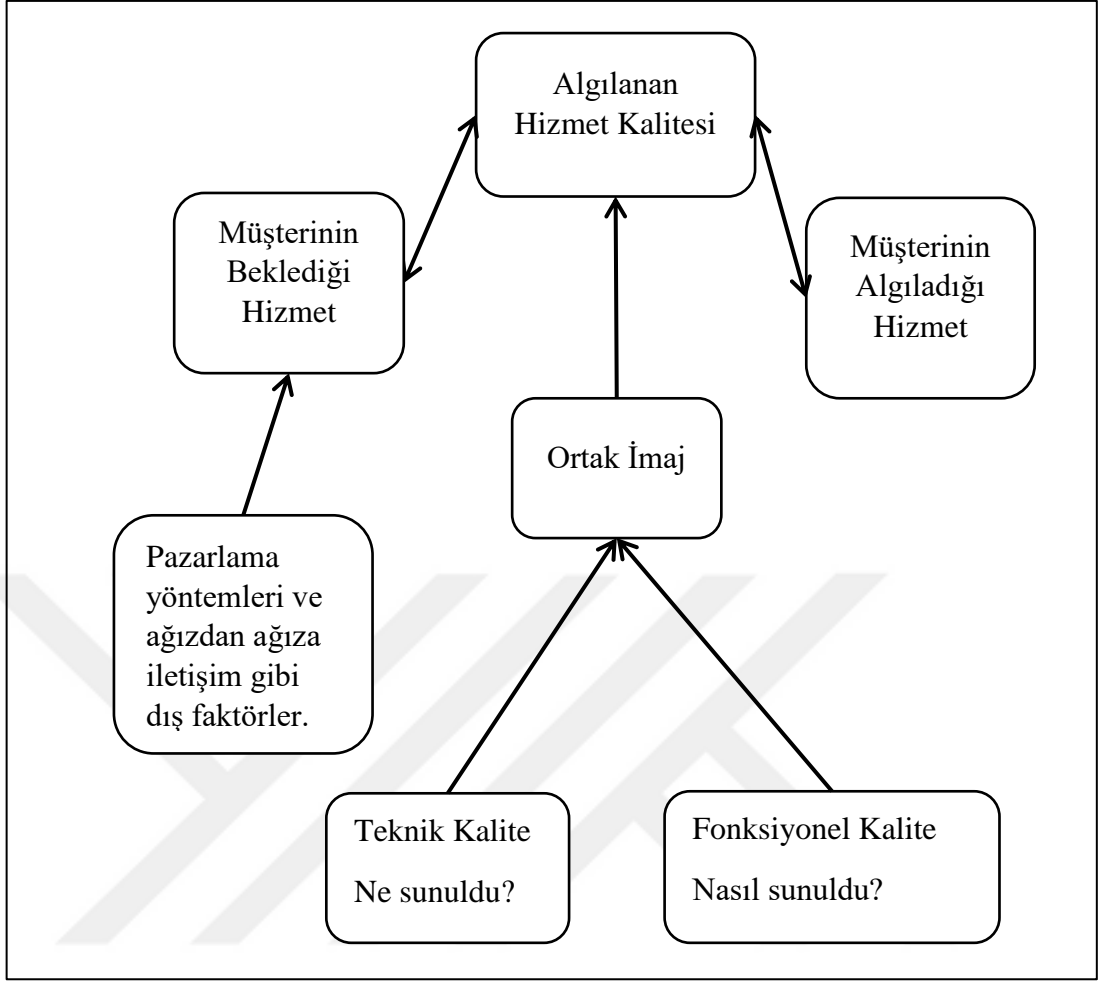
Grönroos' a göre işletmelerin başarıya ulaşmaları ve sektörde rekabet edebilmeleri için, müşterilerin kaliteyi nasıl algıladıklarını anlaması gerekmektedir. (Gündüz, 2017, s.61).

Grönroos tarafından yapılan araştırmalar sonucunda hizmet kalitesinin, kullanıcıların ve müşterilerin beklediği hizmet ile hizmeti aldıktan sonra algıladığı hizmet arasındaki ilişkiye bağlı olduğunu belirtmektedir. Grönroos'un modeli müşteri algısını merkeze yerleştirmektedir ve bu modelde; beklenen ve alınan hizmet kalitesi teknik kalite ve fonksiyonel kalite olmak üzere iki temel boyuta bağlıdır.

Teknik kalite, müşterinin hizmetin sonucunda aldığı kalitedir. Fonksiyonel kalite ise tüketicinin teknik kaliteyi nasıl anladığı ile ilgilidir. (İştin, 2018, s.23). Teknik kalitenin ölçülmesi daha kolaydır. Örneğin bir tren veya uçak yolcusunun gideceği yere zamanında ulaşması gibi çözümleri ifade eder. Fonksiyonel kalite ise, kuaföre giden birinin karşılanması, beklerken geçirdiği zaman, bekleme ortamı, okuyabileceği dergiler ve yapılan ikramlar gibi hizmet sunumuyla ilgilidir. (Edvardsson vd., 1994:83-89; Ardıç, 2000:20; Grönroos, 1983:40-41).

Grönroos'un modeli, beklenen hizmet, algılanan hizmet, ortak imaj, teknik ve fonksiyonel kaliteyi kapsamaktadır. Grönroos'a göre kalite algılanırken imaj bir süzgeç gibidir. Müşteri hizmet kalitesini değerlendirirken algıladığı kalite ile beklediği kalite arasında karşılaştırma yapar.

Grönroos'a göre beklenen kalite; pazarla ve sözlü iletişim, imaj ve müşteri ihtiyaçlardan oluşur. Pazarla iletişim; reklamlar, halkla ilişkiler ve kampanyaları kapsar ve işletmenin kontrolündedir. Sözlü iletişim ve imaj işletmenin kontrolü dışındadır. Müşteri ihtiyaçları ise müşterinin hizmetten beklentileri anlamına gelir (Arısoy, 2017, s.47).



Şekil 3.3: Grönroos' un Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli (Grönroos, Christlan, 1984)

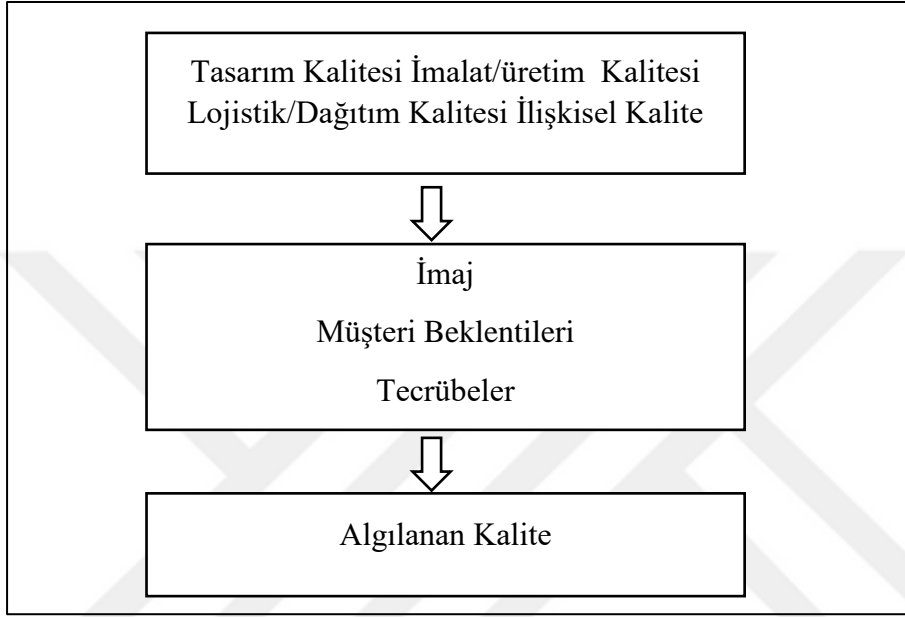
3.3.2.2. Gummesson'un 4Q Modeli

Gummesson yaptığı çalışmalar sonucunda kalite sürecini dört boyutta tanımlamıştır. Gummesson'un modeli işletmeler için tasarımdan, ürün ve hizmet sunumuna kadar kalitenin sürekliliğini sağlayan dört boyutlu yaklaşımı kapsamaktadır. Bu model, adını hizmet esnasında birbiriyle ilişkili kalite boyutlarından almaktadır (Ahtela ve Lehto, 2007:5).

Boyutlar, tasarım, imalat, lojistik ve ilişki kaliteden oluşmaktadır.

- **Tasarım kalitesi:** Müşterilerin ihtiyaçları olan mal ve hizmetlerin tasarlanmasıdır. Müşterilerin ihtiyaçlarını karşılayacak ve tatmin edecek şekilde ürün veya hizmetin tasarlanmasıdır. Tasarım kalitesi müşteri ilişkilerini de kapsamaktadır.

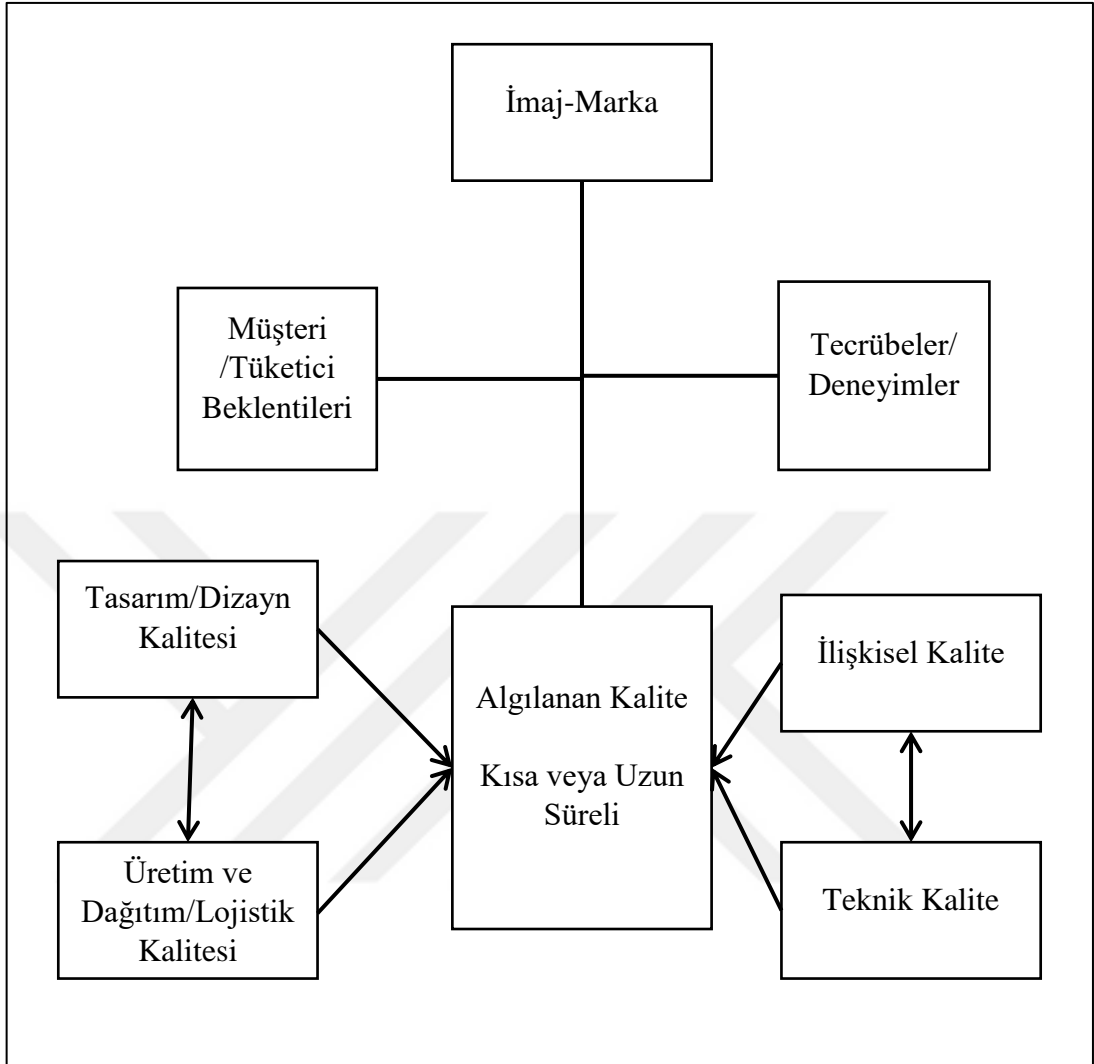
- İmalat/Üretim kalitesi: Ürün veya sunulan hizmetin, istenen özelliklere uygun şekilde üretilmesi ve başarılı şekilde sunulmasıdır.
- Lojistik/Dağıtım kalitesi: Ürün veya hizmetin dağıtılarak müşteriye ulaştırılmasıdır.
- İlişkisel kalite: Pazarlama faaliyetleri ile müşteri ve paydaşlarla ilişkileri içine alan bir iletişim ağı oluşturmaktır. (Dixon ve Napolitano, 2006:9-10).



Şekil 3.4: 4Q Ürün (Mal) Kalitesi Modeli (Gummesson 1993:47)

3.3.2.3.Grönroos ve Gummesson'un bütünleşik modeli

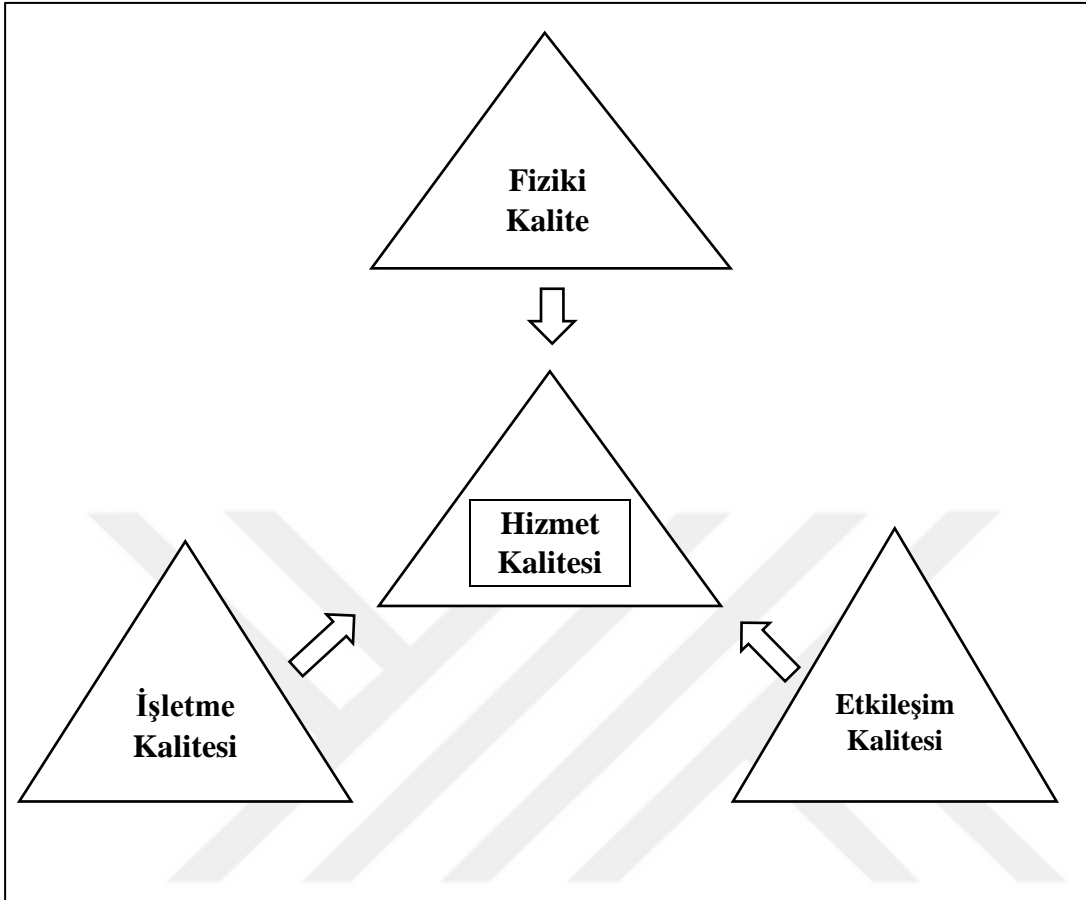
Grönroos'un 1983 yılında geliştirdiği hizmet kalitesi modeli ve Gummesson'un 1993 yılında geliştirdiği 4Q modelinin yeniden yapılandırılması ile bütünleşik model elde edilmiştir. Grönroos'un hizmet kalitesi modelinin teknik ve fonksiyonel kalite boyutları ile Gummesson'un 4Q modelinin boyutları olan tasarım, üretim, lojistik ve ilişkisel kalite boyutları ihtiyaçlar doğrultusunda her iki yazarın ortak çalışmasıyla yeniden düzenlenmiştir. Grönroos'un modeli müşteri(tüketici)lerin neyi ve nasıl aldığına dayanırken; Gummesson'un modeli kalitenin kaynaklarından oluşmaktadır. Gummesson 4Q modelindeki tasarım ve ilişkisel kalite boyutları, Grönroos modelinde yer almayan ancak hizmet sektörünü de ilgilendiren boyutları kapsamaktadır.



Şekil 3.5: 4Q Sunulan Hizmet Kalitesi Modeli (Dixon ve Napolitano, 2006:11)

3.3.2.4. Lehtinen & Lehtinen'in 3 boyutlu modeli

Lehtinen ve Lehtinen'in hizmet kalitesinin ölçümü için geliştirmiş olduğu model; hizmetin gerçekleşme sürecinde ve sonrasında, müşterilerle çalışanların arasındaki ilişkilere dayanmaktadır. Bu modele göre hizmet kalitesi: işletmenin hizmeti gerçekleştirirken sahip olduğu fiziki kapasite ve görünüm “fiziki kalite”; müşterilerin işletmenin imajı ve önceki değerlendirmeleri ile oluşan “işletme kalitesi”; ve işletmenin çalışanları ile müşteri ilişkileri, müşterilerin diğer müşterilerle ilişki ve iletişimlerinden oluşan “etkileşim kalitesi” olarak boyutlandırılmaktadır (Lehtinen ve Lehtinen, 1982:23; Uyguç, 1999:40)



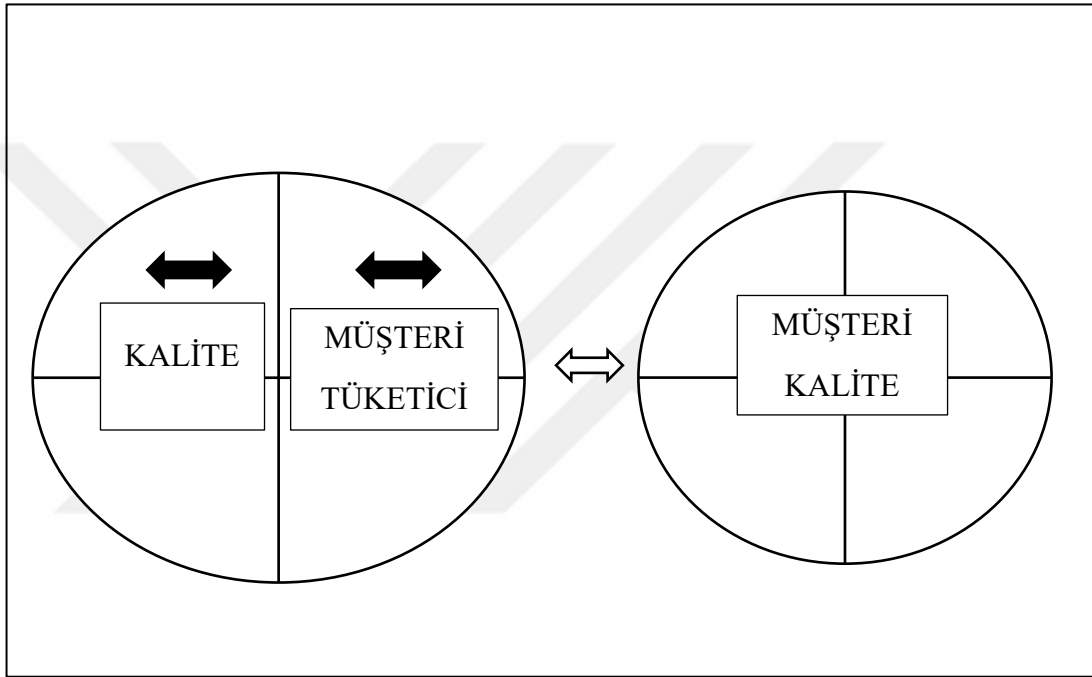
Şekil 3.6 : Lehtinen & Lehtinen'in 3 Boyutlu Hizmet Kalitesi Modeli (Lehtinen & Lehtinen, 1982:23)

3.3.2.5. Norman modeli (Müşteri tatmini)

Norman'ın araştırmalarına göre hizmet veren işletmelerde çalışanların performansı müşterilere sunulan hizmetin kalitesini etkilemektedir. Bu kapsamda, doğru insan kaynağı, çalışanların motivasyonu, hizmet içi eğitimler ve kariyer planlamaları kalite yönetimi açısından oldukça önemlidir. Dolayısıyla Norman Modelinde kıt kaynakları olan, gelişmekte zorluk çeken hizmet organizasyonları için kapsamlı bir kalite yaklaşımı, hizmetlerin sunumunda, çalışanlar ile müşterilerin etkileşimi, hizmet sürecinin esnek ve esnek olmayan özelliklerini kapsamaktadır. (Norman, 1991:38).

Örneğin konaklama hizmeti veren bir otelde, odaların temizliğinin gözle görülüp ölçülebilmesi hizmet kalitesinin esnek olmayan özelliklerindedir. Hizmet

sürecinde çalışan personelin müşteriye ilgi göstermesi, yardımcı olması ve nazik davranması ise hizmet kalitesinin “esnek” yönlerini oluşturmaktadır (Norman ve Ramirez, 1993:71). Amaç, hizmetin kalitesi ile müşterinin beklentisi olan kaliteyi bir araya getirmektir. Norman, bu modelde hizmet kalitesinin esnek olmayan ve esnek özelliklerinin etkileşimde olduğunu ve bunun bir bütün olarak değerlendirilmesi gerektiğini belirtmiştir. Hizmet sunumun hizmet kalitesini etkilediğini öne sürmektedir.



Şekil 3.7: Norman (Müşteri Tatmin) Modeli (Norman, 2009:28)

3.4.Boşluk Modeli ve Servqual

Hizmet kalitesi ölçüm modellerinden biri de Parasuraman ve arkadaşları tarafından geliştirilen algılanan hizmet kalitesi (boşluk) modelidir.

Boşluk modelinde hizmet kalitesi, müşterinin algıları ile beklentileri arasındaki boşluk olarak ifade edilir. Parasuraman ve arkadaşları boşluk modelinde, müşterilerin aldıkları hizmete dair algıları beklentilerinden fazlaysa, müşteriler yüksek hizmet kalitesi algırlar. Eğer alınan hizmette beklentiler algılardan fazla ise düşük bir hizmet kalite algısı söz konusudur (Onaran ve Özmen, 2017, s. 276).

Bu model kapsamında ortaya çıkan boşluklar aşağıdaki gibidir (Zeithaml, Parasuraman ve Berry 1990, s.46-116; Onaran ve Özmen, 2017, s.277-278):

Boşluk 1 - Bilgi Boşluğu:

Bilgi boşluğu müşterilerin hizmetten beklentileri ile müşterilerin beklentisine yönelik idarenin neleri algıladığı arasındaki farktır. Örneğin, bir hastane, hastalarının yalnızca tedavi için düşünürse ve bu durum karşısında hastaların da tedavi hizmetinin dışında hastalık ve ilgili süreç hakkında bilgilendirilmeyi beklediği durumlarda bilgi boşluğu ortaya çıkmaktadır.

Bilgi boşluğunun oluşmasında,

- pazar ve müşteri araştırmalarının eksikliği,
- araştırma sonuçlarının doğru kullanılmaması,
- çalışanlar ile idarenin arasında iletişim bozukluğu
- organizasyon yapısının fazla hiyerarşik olması gibi unsurlar etkilidir.

Boşluk 2 - Standartlar Boşluğu:

Standartlar boşluğu yönetimin müşterilerin hizmetten beklentisine yönelik algısı ve bilgisi ile hizmetin gerçekleşme esnasında ortaya çıkan kalite nitelikleri arasındaki farktır. Örneğin; gıda hizmeti veren işletme, daha büyük kitleye hitap edebilmek için az baharatlı yiyecekler üretmek yerine çok baharatlı yiyecekler üreterek daha küçük fakar belirli bir kitleye hitap etmek isteyebilir.

Standartlar boşluğunun oluşmasında,

- hizmet kalitesine gereken önemin verilmemesi
- hedeflerin belirlenme sırasında eksiklikler
- hedeflerin yapılabilir olmadığına yönelik inanç
- iş standartlaştırmadaki eksiklikler
- kaynak kısıtları ve pazar baskısı gibi unsurlar etkilidir.

İşletmenin hizmet kalitesine verdiği önem ve bağlılığın eksikliğini de bir diğer neden olarak belirtmişlerdir.

Boşluk 3 - Dağıtım Boşluğu:

Dağıtım boşluğunda tasarlanan hizmetin nitelikleri ile gerçekleşen hizmetin nitelikleri arasındaki boşluktur.

Dağıtım boşluğunun oluşmasında,

- çalışanların görev tanımının belirlenememesi
- çalışanların rollerinin birbirine karışması ve birbiriyle çelişmesi
- çalışan ve görev arasındaki uyumsuzluklar
- teknoloji ve iş uyumunun zayıf olması
- takım çalışmasındaki yetersizlikler
- kontrollerdeki eksiklikler gibi unsurlar etkilidir.

Boşluk 4 - İletişim Boşluğu:

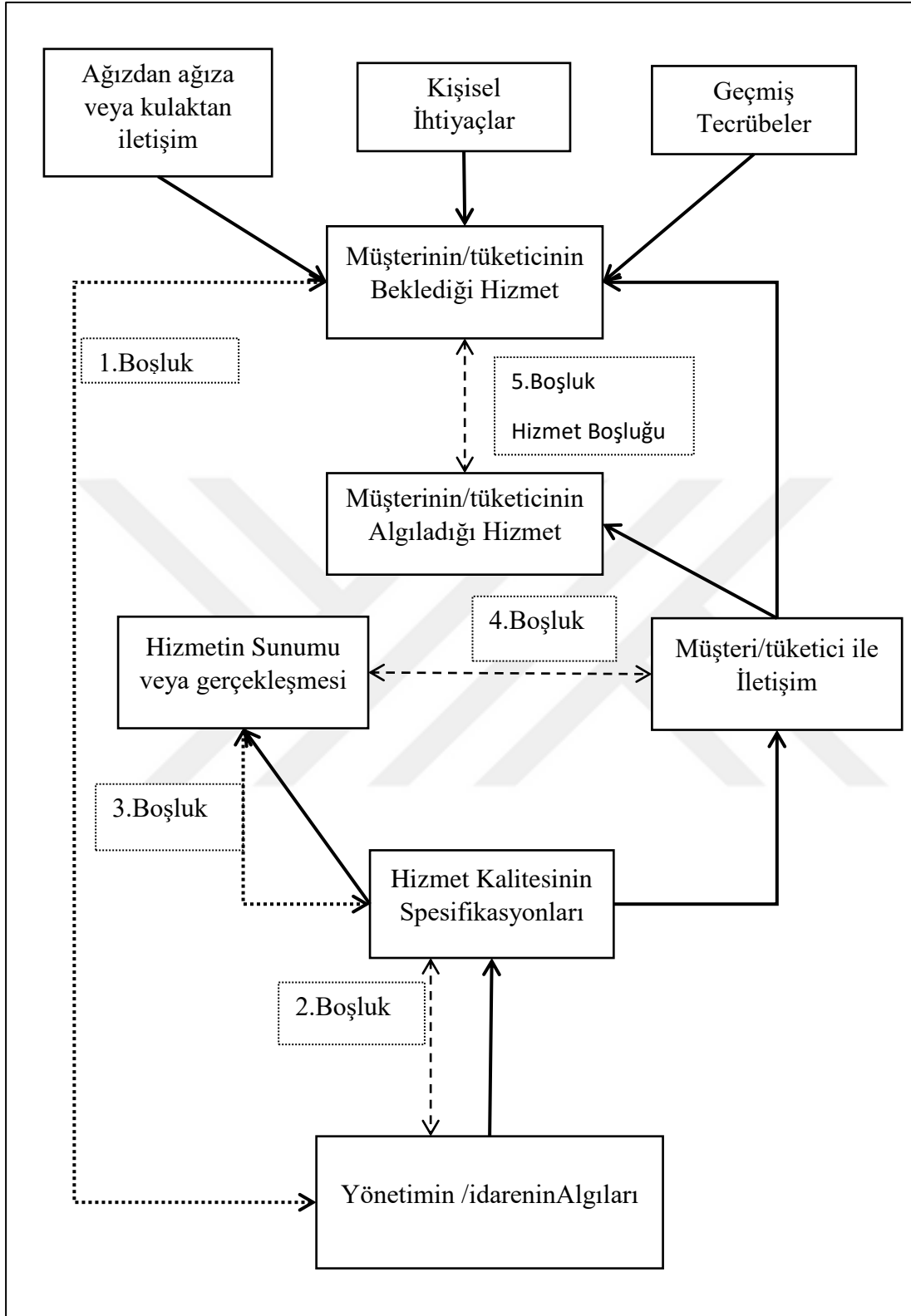
İşletmenin reklam, pazarlama, satış gibi dışa yönelik iletişim mesajlarında belirtilen hizmet nitelikleri ile gerçekleşen hizmette bulunan nitelikler arasındaki farktır. Örneğin, bir otelin reklamlarda gösterilen kampanyasında fiyata her şeyin dahil olduğunu söyleyip müşterilerden bazı ek ücretler talep etmesi bir iletişim boşluğudur.

İletişim boşluğunun oluşmasında,

- Reklam ve tanımlar ile operasyonu gerçekleştiren birim arasında yetersiz iletişim
- Satış ile operasyon birimi arasında yetersiz iletişim
- İnsan kaynakları, pazarlama ile operasyon birimi arasında yetersiz iletişim
- Birimlerin politika ve prosedürleri arasındaki farklılıklar
- Fazla söz vermeye yönelik eğilim gibi unsurlar etkilidir.

Boşluk 5 - Hizmet Boşluğu:

Bu boşluk yukarıda bahsedilen dört boşluğun bir fonksiyonudur. İşletmenin amacı, hizmet boşluğunu kapatmak ya da mümkün olduğunca azaltmaktır. Hizmet kalitesinin artması için beş boşluğun analiz edilip ortadan kaldırılması gerekmektedir.



Şekil 3.8 : Hizmet Kalitesi Boşluk Modeli (Parasuraman, 2002:5)

3.4.1. Servqual Modeli

Hizmet kalitesini ölçülmesi amacıyla çeşitli yöntemler geliştirilmiştir. Bu yöntemlerden en çok kullanılan Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından 1983-1990 yılları arasında geliştirilen SERVQUAL Yöntemi'dir (Wang vd., 2015: 36).

Bu yöntem, beklenen ve algılanan kalitenin tüketiciler/müşteriler tarafından değerlendirilmesidir. SERVQUAL yöntemi temel olarak, müşteri memnuniyeti ve tatmininin "algılamaların beklentiden farklılaşması" olduğunu ifade etmektedir (İzci ve Saydam, 2013: 202). İzci, F. ve Saydam, R. (2013).

Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985), ilk çalışmalarında hizmet kalitesini on kriter üzerinden tespit etmiş, daha sonra kriterleri; "fiziksel özellikler", "güvenirlilik", "heves", "güven" ve "empati" olarak beş boyutta toplamışlardır. Parasuraman ve arkadaşları (1988) hizmet kalitesinde müşteri ve işletme algılamaları arasındaki farklara dikkat çekmişlerdir (Kristensen ve Eskildsen, 2012: 51).

Parasuraman ve arkadaşları (1988), SERVQUAL yöntemini kullanılarak çeşitli uygulamalar yapılabileceği belirtmiştir. Bunlar (İştin, 2018, s.25):

- Bir işletmenin kalitesini beş hizmet boyutu üzerinden değerlendirmek ya da hizmet kalitesinin genel durumunu ölçmek,
- Kalite algısını etkileyen boyutların önem seviyelerini belirlemek,
- Bir işletmenin müşterilerini algılanan kaliteli gruplar içinde bölümlere ayırmak,
- Çok birimli işletmelerde, her bir bölge ya da şube tarafından verilen hizmeti takip etmek,
- Bir işletmenin hizmet performansını rakiplerle kıyaslamak.

3.4.2. Servqual Skorunun Hesaplanması

Parasuraman, Zeithaml ve Berry, müşterilerin algılamaları ile beklentileri arasındaki farkların ölçülmesi ile hizmet kalitesinin tespit edilebileceğini söylemişlerdir. Ölçüm sonucunda algılanan hizmet kalitesi beklenen hizmet kalitesinden büyükse yüksek hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesi beklenen hizmet kalitesinden küçükse düşük hizmet kalitesi olarak değerlendirileceğini söylemişlerdir (Yıldız, 2009: 1216).

Bu ölçekte kaliteli bir işletmede olması gereken özelliklere göre 22 değişken belirlenmiştir. Müşterileri hizmeti almadan önce bu sorulara cevap vererek beklentilerini söylemekte, hizmeti aldıktan sonra ise beklentileri ile algıladıkları hizmeti karşılaştırmaktadırlar (Naik ve Srinivasan, 2015: 29).

Müşterilerin aldıkları hizmet beklentilerini karşılıyor ise hizmetin kaliteli olduğu sonucuna varılmaktadır, Hizmet beklentileri karşılamıyorsa orada bir tatminsizlik ve boşluk olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle SERVQUAL ölçeği “Boşluk” modeli olarak da adlandırılmaktadır (Öztürk, 2013: 189).

SERVQUAL modelinde algılanan hizmet kalitesi, müşterilerin beklentileri ve algıları olmak üzere iki ana kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısımda, müşterilerin beklentilerini anlamak için 5 boyutu (fiziksel görünüm, güvenilirlik, heves, güven ve empati) temsil eden 22 değişken bulunmaktadır. İkinci kısımda ise algılamalar bulunmaktadır. Hizmet üreten işletmeler için müşterilerin kalite algısını ölçecek 22 değişken birbirleriyle karşılaştırılmaktadır (Zeithaml vd., 1990, s.23).

SERVQUAL puanı, beklenti ve algılanan ifadelerine öğrencilerin verdikleri puanların farkından oluşmaktadır.

$$\text{SERVQUAL Puanı} = \text{Algı Puanı} - \text{Beklenti Puanı}$$

SERVQUAL skorları öncelikle sorular ve boyutlar için ayrı ayrı hesaplanmaktadır. Boyutlardan elde edilen SERVQUAL skorlarının ortalaması ise hizmet kalitesi puanını oluşturmaktadır. Bu yöntem ile hesaplanan puana Eşit Ağırlıklı SERVQUAL skoru denilmektedir.

Hizmet kalitesi boyutlarına verilen önem derecelerinin “Eşit Ağırlıklı SERVQUAL” puanıyla çarpılması sonucunda ise “Ağırlıklandırılmış SERVQUAL” skoru elde edilmektedir (Türkel, 2017, s.83).

Pozitif SERVQUAL skoru elde edilmesi, algılanan hizmet kalitesinin beklenenden fazla olduğu, negatif olması ise beklentilerinin karşılanmadığı anlamına gelir. SERVQUAL skorunun sıfır olması ise algı ve beklentinin eşit olduğu anlamına gelmektedir (Devebakan ve Aksaraylı, 2003, s.47).

3.4.3. Servqual Modelinin Tercih Edilme Sebepleri

Günümüzde tüm işletmeler hizmet üretmektedirler. Bazı işletmeler ana faaliyetinin yanında hizmet sunarlar bazıları ise direkt hizmet sunarlar. Bazıları da sadece hizmet sunarlar. Rakip firmalarla rekabet edebilmek ve farklılaşabilmek için hizmet kalitesi çok önemlidir. SERVQUAL, müşterilerinin beklentilerini ve algılarını anlamada ve kendilerini geliştirmede işletmelere güvenilir ve geçerli bir yol haritası sunan bir ölçektir. Bu araç, tüm hizmet sektörlerinde uygulanabilir bir şekilde hazırlanmıştır. Bu model, gerektiğinde belirli bir organizasyonun yapısına ve araştırma ihtiyaçlarına rahatlıkla uygulanabilir. (Parasuraman vd, 1988:23-25)

İşletmeler bu yöntem ile tüm boyutlarda güçlü ve zayıf yanlarını değerlendirebilir. Hizmet kalitesi yönünden önceliklerini belirleyerek strateji oluşturabilirler.

Ayrıca ölçeğin avantajlarında şunlar da bulunmaktadır (Asubonteng vd., 1996: 80):

Servqual eski ve yeni müşterilere istenildiğinde kolaylıkla uygulanabilir. Böylelikle müşteri beklentilerinde meydana gelen değişiklikler izlenebilir ve işletmenin hizmet kalitesini geliştirmek için yaptığı iyileştirmelerin ne kadar etkili olduğu ölçülebilir.

Servqual ile müşteri beklentilerinin doğru şekilde oluşturulması ve işletme ile ilgili reklam ve tanıtımlarda gerçekçi olmayan vaatlerde bulunulmaması açısından önemli katkı sağlayabilmektedir.

Servqual yöntemini uygulayan işletme, ölçüm sonuçlarına göre hizmet kalitesi açısından rakipleri ile kendini kıyaslayabilmektedir. İşletme hangi boyutlarda güçlü ve zayıf olduğunu görerek, ileriye yönelik doğru stratejiler geliştirebilecektir.

Servqual yöntemi maliyeti yüksek olan bir ölçek değildir ve işletmeye sağladığı faydalar açısından tercih edilen bir ölçektir.

3.5.Eğitimde Hizmetlerinde Kalite Kavramı

Eğitim hizmetinin sadece çeşitli kaynakların birleşimi olarak düşünülmemesi gerekmektedir. Eğitimde standartların yükseltilmesi, sadece alt yapı bina derslik

kütüphane gibi fiziksel olanakları yükseltmek olarak düşünülmemelidir. Eğitimde hizmet kalitesi, kaliteyi geliştirici faaliyetleri, dışsal çevre beklentilerini (öğrenciler, aileler, işverenler vb.) belirlemek ve beklentilere cevap verecek sistemleri kurgulamak olarak özetlenebilir (Uygur ve Tayfun, 2008, s.S).

Eğitim hizmetlerinde kalite, yapılan tüm çalışmalarda kalite ve mükemmelliği yakalamak için işletmenin bütün çalışanlarının sürekli gelişim ve iyileştirme kültürünü benimsediği bir felsefe olarak ifade edilebilir (Bridge, 2003: 27).

Eğitimde kalitenin arttırılması için, eğitim yönetimine önem vermek gerekmektedir. Eğitim yönetiminde yapılması gereken ilk faaliyet, değerlendirmeler sonucunda mevcut ihtiyaçların belirlenmesidir. Daha sonra sistemli ve planlı olarak diğer işletmelerde uygulanan başarılı yöntemlerden yararlanmak gerekmektedir. (Takan, 2001: 43-47). Eğitimde kalite; doğru zamanda ve yerde doğru kişilere doğru eğitimcilerle verilerek gerçekleştirilir. (Şimşek, 2000: 99-101).

Eğitimde toplam kalite yönetimi, çevre ile etkileşimde olarak eğitim kurumunu etkileyen unsurları dikkate alan, değişime açık, öğrenciler ve personel arasında iyi ilişkiler kuran, demokratik ve eldeki kıt kaynakları en iyi şekilde kullanan bir felsefedir. (Şimşek, 2000).

Eğitimde kalitenin geliştirilmesi oldukça karmaşık ve zor bir konudur. Bu karmaşa hem hizmet sektörünün özelliklerinden hem de eğitim sektöründen kaynaklanmaktadır. Günümüz hizmet veren her eğitim kurumu hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için toplam kalite yönetimini kullanarak daha etkin ve başarılı sistemler kurmak için çalışmalıdır.(Arıkboğa, 2003, s.82).

Eğitim yönetiminde etkin bir toplam kalite anlayışı, öğretene eğitim kurumu yerine öğrenen eğitim kurumu kimliğine geçmek ile gerçekleşebilir. Kurumların bu seviyeye ulaşmalarına “öğrenen organizasyonlar” denilmektedir. Öğrenen organizasyonlar, öğrenmeye teşvik eder, çalışanlarının gelişmesini öncelikli tutar, iletişime yapıcı görüşmelere önem verirler. Böylelikle sürekli kendilerini yenileyen, değişime ayak uyduran, hedeflere kolay ulaşan bir yapı haline gelirler (Çağlar, 1998).

Son yıllarda eğitim kurumlarında TKY uygulamaları incelendiğinde bir çok eğitim kurumunda oldukça başarılı uygulamalar olmasına rağmen bazı eğitim

kurumlarında ise başarısız uygulamalar olduğu görülmektedir. Eğitimde TKY'nin başarısız olmasına ilişkin önemli faktörler şunlardır (Özdemir, 2005);

- Çalışanların değişime direnci
- Kalite öncelikli kurum kültürünün oluşturulamaması,
- Çalışanların kalite sürecine katılmamaları
- Üst yönetim liderliğinin eksikliği,
- TKY'nin tüm sorunları çözen sihirli bir araç olarak görülmesi,
- “Biz zaten bunu yapıyoruz” söylemleri,
- TKY'nin bir moda olarak yapılması,
- Sürekli eğitimin ve gelişimin yetersizliği,
- Takım çalışmasının yetersizliği ve bireysellik,
- Beklenti düşüklüğü

Schomaker ve Wilson (1993), eğitim hizmetlerin kalite için aşağıda belirtilen koşulların uygulanması gerektiğini belirtmiştir (aktaran, Aydın ve Şentürk, 2007):

- Demokratik eğitim kurumu kültürünün oluşturulması,
- Yöneticilerin eğitimcileri ve öğrencilere sürekli gelişme yönünde destek olması,
- Eğitim kurumlarında her kararın öğretmenlerin katılımıyla alınması,
- Sürekli hizmetiçi eğitimlerle eğitimcilerin gelişimlerinin sağlanması
- Eğitimcilerin ve öğrencilerin verimli ve üretken olmalarının sağlanması,
- Karşılıklı güven ve işbirliğinin sağlanması.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

4. TEDAŞ EĞİTİM MERKEZİ UYGULAMASI

4.1. Araştırma Konusu

Ülkelerin gelişmişlik seviyesini etkileyen en önemli faktörlerden biri eğitim ve insan sermayesinin niteliğidir. Eğitimlerin sonucu olarak bilgi, beceri ve gerekli yetkinliğe erişmiş insanların yetişmesi gerekmektedir. Özellikle mesleki ve teknik eğitim ile nitelikli işgücünün ekonomiye kazandırılması ve sanayi, bilişim ve hizmet sektörlerinde istihdam edilmesi gerekir. Bu yüzden verilen eğitimlerin kaliteli olması gerekmektedir.

Ancak eğitim hizmetleri soyuttur ve hizmet kalitesinin ölçülmesi zordur. Hizmet kalitesi ölçümü için geliştirilen SERVQUAL metodu ile eğitim hizmet kalitesi ölçülmeye çalışılacaktır. Ayrıca mesleki ve teknik eğitim veren kurumların hizmet kalitesini etkileyen faktörlerle ilgili değerlendirme yapılmaya çalışılacaktır.

4.2. Araştırmanın Amacı

TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezlerinde (Ankara, İstanbul, İzmir ve Erzincan Eğitim Merkezleri) Kurum, Kuruluş ve özel sektör Dağıtım Şirketlerinin taleplerine göre teknik eğitimler verilmektedir.

Bu araştırma ile TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezlerindeki öğrencilerin beklenti ve algıları SERVQUAL yöntemi ile ölçülmeye çalışılacaktır. Eğitim hizmetlerine ilişkin bulgular ile kişisel bilgiler değerlendirilecektir. Ayrıca Eğitim ve Sertifikasyon Merkezleri kendi içinde karşılaştırılacaktır. Araştırmanın sonucu ile mesleki ve teknik eğitim veren kurumların hizmet kalitesini artırmalarına katkı sağlamak hedeflenmektedir.

4.3 Araştırmanın Önemi

Eğitim ve öğretim nitelikli iş gücü için çok önemlidir. Bu yüzden eğitim veren kurumlar büyük bir öneme sahiptir. Mesleki ve teknik eğitim veren kurumlar ise ara iş gücü anlamında önemlidir. Eğitimin verimli olması ve öğrencilerin memnuniyeti

için eğitim veren kurumların hizmet kalitesini yükseltmesi gerekir. Eğitim veren kurumların hizmet kalitesinin artırılmasının ilk adımı ise hizmet kalitesinin ölçümüdür. Öğrencilerin beklentileri, hangi beklentileri öncelikli olduğu ve bu beklentilerin karşılanma düzeyleri araştırılacaktır. Kurumlar sunulan hizmet kalitesi hakkında ne kadar çok bilgi sahibi olursa kalitesini o kadar yukarı çıkarma imkanına sahip olur. Böylelikle mesleki ve teknik eğitim veren kurumlar hizmet kalitesini yükseltme amacıyla bu sonuçlar üzerinden çözümler geliştirebilirler.

4.4 Araştırmanın Kısıtları

Araştırma TEDAŞ Ankara, İstanbul, İzmir ve Erzincan Eğitim Merkezlerinde eğitim alan kurum dışı öğrenciler üzerinde uygulanmıştır.

4.5 Araştırmanın Hipotezleri

Araştırma hipotezleri iki ana grupta toplanmıştır. H1A hipotezleri SERVQUAL skorları ve kişisel bilgiler ile ilgilidir. H1B hipotezleri ise Eğitim ve Sertifikasyon Merkezlerinin SERVQUAL skorları ile ilgilidir. Araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibidir.

➤ **H1A SERVQUAL skorları kişisel bilgilere göre değişmektedir.**

H1A1 SERVQUAL skorları medeni duruma göre değişmektedir.

H1A2 SERVQUAL skorları yaşa göre değişmektedir.

H1A3 SERVQUAL skorları öğrenim durumuna göre değişmektedir.

H1A4 SERVQUAL skorları daha önce alınan eğitim durumuna göre değişmektedir.

H1A5 SERVQUAL skorları başka bir yerde mesleki eğitim alma durumları göre değişmektedir.

➤ **H1B Eğitim ve Sertifikasyon Merkezlerinin hizmet kalitesi boyutlarına ilişkin SERVQUAL skorları farklıdır.**

H1B1 Eğitim ve Sertifikasyon Merkezlerinin fiziksel görünüm boyutuna ilişkin SERVQUAL skorları farklıdır.

H1B2 Eğitim ve Sertifikasyon Merkezlerinin güvenilirlik boyutuna ilişkin SERVQUAL skorları farklıdır.

H1B3 Eğitim ve Sertifikasyon Merkezlerinin heveslilik boyutuna ilişkin SERVQUAL skorları farklıdır.

H1B4 Eğitim ve Sertifikasyon Merkezlerinin güven boyutuna ilişkin SERVQUAL skorları farklıdır.

H1B5 Eğitim ve Sertifikasyon Merkezlerinin empati boyutuna ilişkin SERVQUAL skorları farklıdır.

4.6. Araştırma Yöntemi

Bu araştırmada mesleki ve teknik eğitim veren kurumların hizmet kalitesini ölçmek için SERVQUAL modeli kullanılmıştır. SERVQUAL modeli hizmet kalitesinin ölçümünde oldukça yaygın kullanılan bir yöntemdir.

Parasuraman Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen bu model fiziksel görünüm, güvenilirlik, heves, güven ve empati olarak 5 boyut üzerinden ölçülmektedir. Beklenti ve algılanan hizmet düzeyinin ölçmek için SERVQUAL modelinde bulunan 22 soru aynı şekilde anket formunda kullanılmıştır.

Anket dört ayrı bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde eğitim alan bir öğrencinin hizmet kalitesi özelliklerine verdiği önemi derecelendirilmesi istenmektedir. İkinci bölümde kişisel bilgilerin doldurulması istenmektedir. Üçüncü bölümde, hizmet almaktan memnuniyet duyulan bir eğitim merkezi hakkında bilgi istenmektedir. Dördüncü bölümde ise şuan hizmet almakta bulunan eğitim merkezinin hizmet kalitesi hakkında bilgi toplanmıştır.

Anket formunda kullanılan SERVQUAL modelinin 22 sorusu aşağıdaki gibidir.

➤ Fiziksel Görünüm

- 1- İdeal eğitim merkezi modern araç, gereç ve teknolojik donanıma (bilgisayar vb) sahiptir.
- 2- İdeal eğitim merkezinin binaları ve derslikleri göze hoş görünür.
- 3- İdeal eğitim merkezinin çalışanları temiz ve düzgün görünüşlüdürler.

4- İdeal eğitim merkezinde hizmet verilirken kullanılan eşya ve malzemeler göze hoş görünür.

➤ **Güvenilirlik**

5- İdeal eğitim merkezinde verilen sözler zamanında yerine getirilir.

6- İdeal eğitim merkezi öğrencinin bir sorunu olduğunda çözmek için samimi bir ilgi gösterilir.

7- İdeal eğitim merkezinde doğru hizmet doğru zamanda ve ilk seferde yapılır.

8- İdeal eğitim merkezinde hizmetler daima talep edilen zamanda yerine getirilir.

9- İdeal eğitim merkezinde yapılan eğitimin takibi titizlikle yürütülür.

➤ **Heveslilik**

10- İdeal eğitim merkezinde öğretmenler eğitimin zamanını doğru şekilde öğrencilere söylerler.

11- İdeal eğitim merkezinde öğretmenler öğrencilerine hızlı hizmet verirler.

12- İdeal eğitim merkezinde öğretmenler her zaman öğrenciye yardım etmeye isteklidirler.

13- İdeal eğitim merkezinde öğretmenler hiçbir zaman öğrencilerin isteklerini cevaplayamayacak kadar meşgul değildirler.

➤ **Güven**

14- İdeal eğitim merkezinde öğretmenlerin davranışları öğrencilerde güven duygusu uyandırır.

15- İdeal eğitim merkezinde öğrenciler kendilerini güvende hissederler.

16- İdeal eğitim merkezinde öğretmenler öğrencilere karşı daima saygılı ve naziktir.

17- İdeal eğitim merkezinde öğretmenler öğrencilerin sorularını yanıtlayacak bilgiye sahiptirler.

➤ **Empati**

18- İdeal eğitim merkezinde öğrenciler ile tek tek ilgilenilir.

- 19- İdeal eğitim merkezinin çalışma saatleri tüm öğrencilere uygun şekilde düzenlenir.
- 20- İdeal eğitim merkezinde her öğrenci ile kişisel olarak ilgilenen öğretmenler vardır.
- 21- İdeal eğitim merkezinde öğrencilerin menfaati her şeyin üstünde tutulur.
- 22- İdeal eğitim merkezinde öğretmenler öğrencilerin özel isteklerini anlarlar.

4.6.1. Anakütle ve Örneklem

Bu araştırmada TEDAŞ Eğitim Merkezlerinde eğitim alan, kurum dışı öğrenci sayısına göre örnekleme yapılmıştır. 2018 yılında toplam 7542 öğrenciye eğitim verilmiştir. Araştırma yapılan eğitim merkezleri ve öğrenci sayıları Tablo 4.1’de verilmiştir.

Eğitim ve Sertifikasyon Merkezleri	2018 Yılı Öğrenci Sayısı
TEDAŞ Ankara Eğitim ve Sertifikasyon Merkezi	2283
TEDAŞ İstanbul Eğitim ve Sertifikasyon Merkezi	1576
TEDAŞ İzmir Eğitim ve Sertifikasyon Merkezi	1809
TEDAŞ Erzincan Eğitim ve Sertifikasyon Merkezi	1874
TOPLAM	7542

Tablo 4.1: Araştırma Yapılan Eğitim Merkezleri

Örneklem hacmi eğitim merkezlerinin 2018 yılında eğitim verdiği öğrenci sayılarına göre belirlenmiştir.

Bilimsel araştırmalarda örneklem hacmi çeşitli formüllerle bulunmaktadır. Ana kütle ve parametrelerin bilindiği durumlarda aşağıdaki formül kullanılır. (Kabukçu, 1998:139)

$$n = \frac{Nt^2pq}{d^2(N-1) + t^2pq}$$

Bu formülde

n: Örnek hacmi

N: Anakütle çapı

t: Belirli serbestlik derecesinde ve saptanan yanılma düzeyinde t tablosundaki değeri

d: Sapma (örnekleme hatası)

p: Olayın gerçekleşme olasılığı

q: Olayın gerçekleşmeme olasılığı (1-p) oranını ifade etmektedir.

Bu durumda N değeri 7542 p ve q değeri 0,5, %95 anlamlılık düzeyi için t değeri 1,96 yaklaşık 2 ve d değeri %5 kabul edilmiştir.

$$\frac{7542*2*2*0,5*0,5}{0,05*0,05*7541+4*0,5*0,5} = 379 \text{ (Örnek Çapı)}$$

Yapılan hesaplamalar sonucunda minimum örnek hacmi 379 olarak bulunmuştur.

4.6.2. Verilerin Toplanması

Araştırmada öncelikle hazırlanan SERVQUAL anket formu Erzincan Eğitim ve Sertifikasyon Merkezinde denenmiştir. Erzincan Eğitim ve Sertifikasyon Merkezinden gelen geri bildirimler neticesinde düzeltmeler yapılmıştır. Daha sonra Ankara, İstanbul, İzmir ve Erzincan Eğitim ve Sertifikasyon Merkezinde kurum dışı eğitim alan öğrenci gruplarına ağustos, eylül ve ekim aylarında toplam 750 anket uygulanmıştır. Minimum örneklem büyüklüğü (n=379) dikkate alındığında 750 anketin oldukça yeterli olduğu kabul edilebilir.

4.6.3. Verilerin Analizi

Araştırmada anketler sonucunda elde edilen veriler Excel programına aktarılmıştır. SERVQUAL modelinde hizmet kalitesinin ölçümü için yapılan

hesaplamalar Excel programında yapılmıştır. Hipotez tesleri için ise IBM SPSS Statistics 25 programı kullanılmıştır.

Öncelikle iç tutarlılığı tespit etmek için faktör analizi yapılmış ve alfa katsayısı bulunmuştur. Daha sonra hizmet kalitesi ve kişisel bilgiler arasındaki ilişkiyi araştıran hipotezler(H0A) için t testi ve ANOVA yapılmıştır. Eğitim Merkezlerinin birbirleriyle karşılaştırılması hipotezleri(HOB) için ise ANOVA analizi ve LSD testi kullanılmıştır.

4.6.4. Güvenilirlik Analizi

Çalışmalarda anket sorularının geçerli ve amacına uygun olduğunu anlamak için güvenilirlik analizi yapılmaktadır.

Ölçek güvenilirliği için en çok tercih edilen yöntem Cronbach Alfa yöntemidir. Bu yöntemde alfa katsayısı hesaplanmaktadır. Alfa (α) katsayısına göre ölçeğin güvenilirliği yorumlanırken aşağıdaki değerlendirme kriterleri kullanılır (Kalaycı, 2005):

$0.00 \leq \alpha < 0.40$ ise ölçek güvenilir değildir,

$0.40 \leq \alpha < 0.60$ ise ölçeğin güvenilirliği düşük,

$0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise ölçek güvenilir ve

$.80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Araştırmada beklenti ve algıları ölçen önermelere alfa testi uygulanmış ve aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir.

	Cronbach's Alpha Katsayısı	Önerme Sayısı
Beklentiler	0,951	22
Algılar	0,952	22

Tablo 4.2: Beklentiler ve Algılara göre güvenilirlik analizi sonuçları

Yapılan güvenilirlik analiz sonucu, ölçeklere ait Cronbach alfa değerlerinin beklentiler için 0.951, algılar için ise 0,952 olduğu görülmüştür. Bu da soruların ölçek güvenilirliğinin yüksek derece sağlandığı şeklinde yorumlanmaktadır.

4.7. Araştırma Bulguları ve Yorumları

Uygulanan anketler sonucunda elde edilen veriler değerlendirilmiştir. İlk bölümde çapraz tablolar ile kişisel bilgilerden elde edilen mevcut duruma ait bulgular ve dağılımlar gösterilmiştir. İkinci bölümde SERVQUAL hesaplamaları yapılmıştır. Hizmet kalitesi boyutları ve ağırlıklandırılmış SERVQUAL skorları bulunmuştur. Üçüncü bölümde SERVQUAL skorları ile kişisel bilgiler arasındaki ilişkiyi araştıran hipotez testleri(t testi) yapılmıştır. Son bölümde ise eğitim merkezleri arasındaki hizmet kalitesini test etmek için tek yönlü varyans analizi(ANOVA) yapılmıştır.

4.7.1 Frekans ve Çapraz Tablolar ile Mevcut Duruma Ait Bulgular ve Dağılımlar

SPSS sisteminden alınan frekans ve çapraz tabloları anketlere ilişkin bilgileri toplu olarak görmek için kullanılmaktadır. Anket yapılan eğitim merkezleri ile verilen sonuçlar aynı tabloda gösterilmektedir.

EĞİTİM VE SERTİFİKASYON MERKEZLERİ	2018 Yılı Öğrenci Sayısı	Yapılan Anket Sayısı	Örneklem Hacmi	
			N	%
TEDAŞ Ankara Eğitim ve Sertifikasyon Merkezi	2283	225	169	29,7
TEDAŞ İstanbul Eğitim ve Sertifikasyon Merkezi	1576	160	123	21,7
TEDAŞ İzmir Eğitim ve Sertifikasyon Merkezi	1809	180	130	22,9
TEDAŞ Erzincan Eğitim ve Sertifikasyon Merkezi	1874	185	146	25,7
TOPLAM	7542	750	568	100

Tablo 4.3: Araştırma Yapılan Eğitim Merkezleri ve Anket Bilgileri

Tablo 4.3'te araştırma yapılan Eğitim ve Sertifikasyon Merkezlerinin 2018 yılına ait öğrenci mevcudu ve yapılan anket sayıları gösterilmiştir. Araştırmada 750

anket yapılmıştır. Anketler incelendiğinde bazı anketlerin boş olduğu, bazılarının ise eksik veya yanlış doldurulduğu tespit edilmiştir. Bu yüzden 568 tanesi geçerli kabul edilmiştir. Anketin geçerlilik oranı %76 olarak tespit edilmiştir.

Eğitim Merkezleri	Evli		Bekar		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
Ankara	106	62,7	63	37,3	169	100
İstanbul	82	66,7	41	33,3	123	100
İzmir	80	61,5	50	38,5	130	100
Erzincan	90	61,6	56	38,4	146	100
Toplam	358	63	210	37	568	100

Tablo 4.4: Öğrencilerin Medeni Durumları

Örneklemdaki öğrencilerin 358 tanesi evli iken 210 tanesi ise bekadır. Evli öğrenciler tüm öğrencilerin %63'ünü oluşturmaktadır. Bekar öğrenciler ise tüm öğrencilerin %37'sidir. Tüm eğitim merkezlerinde evli oranı yüksek çıkmıştır. Araştırmanın ilerleyen kısımlarında medeni durumun kalite beklentisini ve algısını etkileyip etkilemediği araştırılacaktır.

Eğitim Merkezleri	18-24		25-31		32-38		39-45		46 üstü		Toplam	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ankara	31	18,3	80	47,3	35	20,7	14	8,3	9	5,3	169	100
İstanbul	10	8,1	41	33,3	48	39,0	19	15,4	5	4,1	123	100
İzmir	19	14,6	41	31,5	46	35,4	17	13,1	7	5,4	130	100
Erzincan	45	30,8	46	31,5	31	21,2	18	12,3	6	4,1	146	100
Toplam	105	18,5	208	36,6	160	28,2	68	12,0	27	4,8	568	100

Tablo 4.5: Öğrencilerin Yaş Gurubu Dağılımları

Öğrencilerin yaş aralıklarına bakıldığında (25-31) yaş grubu %36,6 ile en çok orana sahiptir. Daha sonra %28,2 ile (32-38) yaş grubu gelmektedir. %4,8 oran ile 27 kişi ise 46 yaşından büyüktür. Yaş grubu beklentileri ve algıları etkileyebilecek bir faktördür. Yaş grubunun hizmet kalitesini etkileyip etkilemediği araştırılacaktır.

Eğitim Merkezleri	İlköğretim		Lise		Yüksekokul		Lisans		Lisansüstü		Toplam	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ankara	3	1,8	101	59,8	49	29,0	16	9,5	0	0,0	169	100
İstanbul	3	2,4	86	69,9	28	22,8	6	4,9	0	0,0	123	100
İzmir	2	1,5	78	60,0	44	33,8	6	4,6	0	0,0	130	100
Erzincan	6	4,1	81	55,5	53	36,3	6	4,1	0	0,0	146	100
Toplam	14	2,5	346	60,9	174	30,1	34	5,9	0	0,0	568	100

Tablo 4.6: Öğrencilerin Öğrenim Durumları

Eğitim alan öğrencilerin %60,9'u (346 kişi) lise mezunudur. Yüksekokul mezunu olanlar toplam öğrencilerin %30'udur (174 kişi). İlköğretim mezunu olanlar ise sadece 14 kişidir. Lisansüstü eğitim alan öğrenci bulunmamaktadır. Yüksekokul ve üniversite mezunu olmak öğrencilerin aldıkları eğitimi karşılaştırma ve değerlendirme açısından farklılık yaratabileceği düşünülmüştür.

Eğitim Merkezleri	0_2		3_5		6_10		11 ve üstü		Toplam	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ankara	41	24,3	31	18,3	53	31,4	44	26,0	169	100
İstanbul	16	13,0	15	12,2	25	20,3	67	54,5	123	100
İzmir	18	13,8	12	9,2	38	29,2	62	47,7	130	100
Erzincan	36	24,7	23	15,8	35	24,0	52	35,6	146	100
Toplam	111	19,5	81	14,3	151	26,6	225	39,6	568	100

Tablo 4.7: Öğrencilerin Sektör Tecrübeleri

Öğrencilerin elektrik sektöründe çalışma yıllarına bakıldığında 225 kişi (%39,6) 11 yıldan fazla çalışma süresine sahiptir. 151 kişi (%26,6) ise 6-10 yıl aralığında elektrik sektöründe çalışmaktadır.

Eğitim Merkezleri	0		1		2_5		6		Toplam	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ankara	154	91,1	9	5,3	6	3,6	0	0,0	169	100
İstanbul	65	52,8	39	31,7	19	15,4	0	0,0	123	100
İzmir	48	36,9	31	23,8	51	39,2	0	0,0	130	100
Erzincan	71	48,6	37	25,3	38	26,0	0	0,0	146	100
Toplam	338	59,5	116	20,4	114	20,1	0	0,0	568	100

Tablo 4.8: Öğrencilerin TEDAŞ Eğitim Merkezinde Daha Önce Eğitim Alma Durumu

Örneklemdaki öğrencilerin 338 tanesi (% 59,5) ilk defa eğitim almaktadır. EKAT belgesinin sektörde çalışmak için zorunlu olması sebebiyle ilk defa eğitim alanların oranı yüksek çıkmıştır. Öğrencilerin daha önce aynı eğitim merkezinde eğitim alıp almamasına göre kalite algısının değişip değişmediği araştırılacaktır.

Eğitim Merkezleri	Evet		Hayır		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
Ankara	65	38,5	104	61,5	169	100
İstanbul	87	70,7	36	29,3	123	100
İzmir	86	66,2	44	33,8	130	100
Erzincan	67	45,9	79	54,1	146	100
Toplam	305	53,7	263	46,3	568	100

Tablo 4.9: Öğrencilerin Başka Bir Yerde Mesleki ve Teknik Eğitim Alma Durumu

Örneklemdaki öğrencilerden 305 tanesi (%53,7) daha önce başka bir yerde mesleki ve teknik eğitim almamıştır. Başka bir eğitim kurumu görmüş olmak beklentiyi ve kalite algısını değiştirebilir. Bu nedenle ilerleyen aşamalarda bu durum araştırılacaktır.

4.7.2 Servqual Analizi Bulguları

SERVQUAL metoduna göre her soru ve boyut için hesaplanan skorlar Eğitim ve Sertifikasyon Merkezlerine göre aşağıdaki tabloda verilmiştir.

	Sorular	Ankara	İstanbul	İzmir	Erzincan	Boyut Bazında	Eşit Ağırlıklı
Fiziksel Görünüm	1	-0,27	-0,19	-0,64	0,01	-0,17	-0,11
	2	-0,05	-0,08	-0,46	-0,08		
	3	-0,13	0,01	-0,38	0,12		
	4	-0,16	-0,12	-0,48	0,14		
Güvenilirlik	5	-0,14	-0,16	-0,26	-0,03	-0,11	
	6	-0,07	-0,18	-0,18	0,08		
	7	-0,07	-0,24	-0,22	-0,08		
	8	0,09	-0,28	-0,18	0,23		
	9	-0,06	-0,17	-0,28	0,01		
Heves	10	-0,15	-0,24	-0,25	0,25	-0,06	
	11	0,04	-0,12	-0,08	0,21		
	12	-0,17	-0,37	-0,28	0,18		
	13	0,01	-0,24	-0,05	0,25		
Güven	14	-0,23	-0,27	-0,27	0,11	-0,11	
	15	-0,20	-0,07	-0,34	0,09		
	16	-0,23	-0,15	-0,18	0,10		
	17	-0,24	0,02	-0,07	0,13		
Empati	18	-0,07	-0,36	-0,29	0,03	-0,10	
	19	-0,12	-0,17	-0,22	0,02		
	20	-0,11	-0,02	0,13	0,08		

	21	-0,17	-0,12	-0,15	-0,11		
	22	-0,02	-0,37	0,00	-0,01		

Tablo 4.10: Sorular ve SERVQUAL Skorları

SERVQUAL skorları değerlendirilirken sonuç pozitif ise algılanan hizmet kalitesi beklentiyi karşılamıştır. Sonuç negatif ise beklenti karşılanamamış demektir.

TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezleri genel olarak değerlendirildiğinde -0,11 SERVQUAL skoru elde edilmiştir. Boyutlara bakıldığında ise fiziksel görünüm (-0,17), güvenilirlik (-0,11), heves (-0,06), güven (-0,11) ve empati (-0,10) boyutlarının sonuçları da negatiftir. Yani öğrencilerin beklentileri karşılanamamıştır.

Ayrıca anket formunda öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarına verdikleri önem ölçülmüştür. 100 puanın 5 boyuta, önemlerine göre dağıtılması istenmiştir. Elde edilen ortalama ağırlıklar aşağıdaki gibidir.

	Fiziksel Görünüm	Güvenilirlik	Heves	Güven	Empati
Ankara	20,82	17,99	20,71	20,06	20,03
İstanbul	19,15	19,23	20,02	20,35	20,18
İzmir	18,92	18,15	20,15	22,07	20,62
Erzincan	22,65	19,06	18,66	20,28	19,4
Ortalama	20,39	18,61	19,89	20,69	20,06

Tablo 4.11: Hizmet kalitesi boyutlarına verilen önem ağırlıkları

Sonuçlar değerlendirildiğinde en çok önem verilen boyut 20,69 ile güven boyutudur. Güven boyutu eğitim merkezi çalışanlarının bilgi ve nezaketleri ile güven telkin etme kabiliyetleridir. Daha sonra 20,39 ile fiziksel görünüm boyutu gelmektedir. Fiziksel görünüm boyutu bina, derslik, araç-gereç, donanım ve personel görünüşüdür. Empati boyutu 20,06 ile 3. sırada yer almaktadır.

Empati boyutu öğrencilere gösterilen kişisel ilgi ve duyarlılıktır. Heves boyutunun önem ağırlığı 19,89dur. Heves boyutu öğrencilere yardımcı olma ve süratli hizmet verme isteğidir. Öğrencilerin en az önem verdiği boyut ise 18,61 ile güvenilirlik boyutudur. Güvenilirlik boyutu ise eğitim merkezinin söz verdiği hizmeti doğru ve güvenilir olarak yerine getirmesidir.

SERVQUAL skorları ve hizmet kalitesi boyutlarına verilen önem ağırlıkları birlikte değerlendirilerek ağırlıklı SERVQUAL skorları elde edilmiştir.

	Fiziksel Görünüm	Güvenilirlik	Heves	Güven	Empati	Eşit Ağırlıklı SERVQUAL Skoru	Ağırlıklı SERVQUAL Skoru
Ankara	-0,1668	-0,1	-0,0536	-0,1131	-0,0968	-0,106	-0,1117
İstanbul	-0,0955	-0,2065	-0,2398	-0,1138	-0,2065	-0,1724	-0,1665
İzmir	-0,4923	-0,2261	-0,1673	-0,2153	-0,1061	-0,2414	-0,2744
Erzincan	0,0479	0,041	0,2226	0,1061	0,0027	0,0841	0,0808

Tablo 4.12: Hizmet Kalitesi Boyutlarına göre SERVQUAL skorları

Boyutlara göre Eğitim ve Sertifikasyon Merkezleri incelendiğinde Erzincan Eğitim ve Sertifikasyon Merkezi'nin Ağırlıklı SERVQUAL skoru 0,0808dir. Elde edilen değerlere göre bu Eğitim Merkezinde öğrencilerin tüm boyutlarda beklentisi karşılanmıştır. Diğer eğitim merkezlerinde ise hiçbir boyutta öğrenci beklentileri karşılanamamıştır. Ankara Eğitim ve Sertifikasyon Merkezi'nin Ağırlıklı SERVQUAL skoru -0,1117dir. İstanbul Eğitim ve Sertifikasyon Merkezi'nin Ağırlıklı SERVQUAL skoru -0,1665tir. İzmir Eğitim ve Sertifikasyon Merkezi'nin Ağırlıklı SERVQUAL skoru ise -0,2744tür.

4.7.3 Bağımsız İki Grup Ortalamalarının Farkına Dayanan T Testine Göre Bulgular ve Yorumlar

Araştırma yapılırken bağımsız iki örneklem arasındaki hipotez testi kullanılmıştır. Bu testin kullanılabilmesi için aşağıdaki varsayımların bulunması

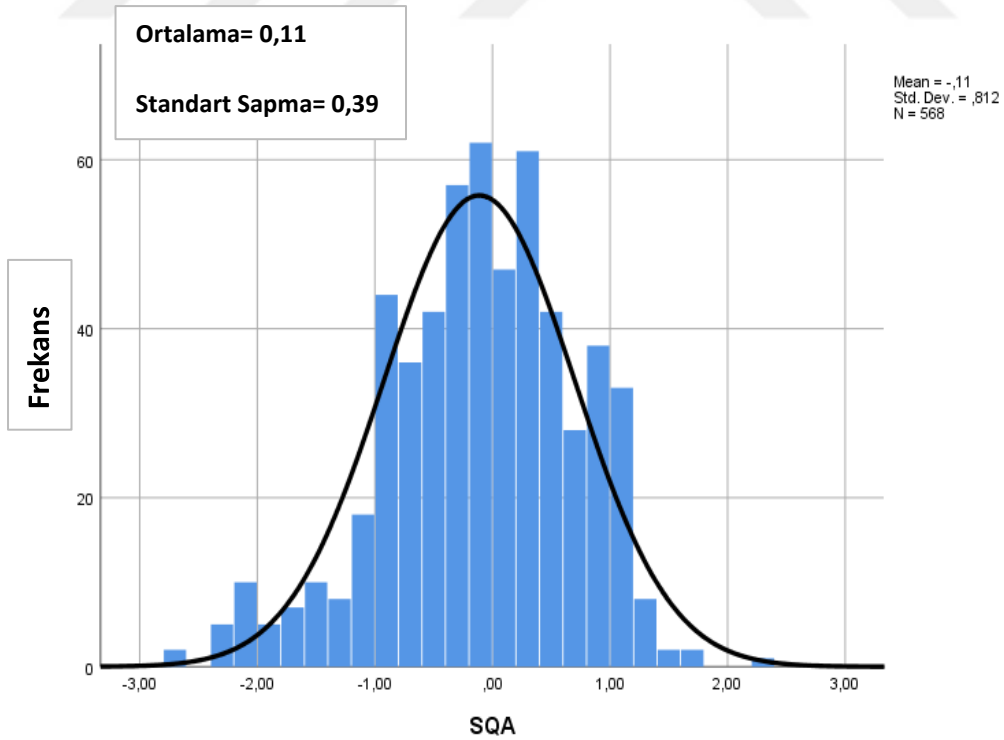
gerekir. (Kalaycı ve başk., 2005:73)

- Veriler aralıklı ya da oransal olmalıdır.
- Veriler normal dağılıma uymalıdır.
- Grup varyansları eşit olmalıdır.

Skewness	-,457	,103
Kurtosis	,151	,205

Tablo 4.13: Normal Dağılım Testi Sonucu

Yapılan normallik testi sonucunda elde edilen Skewness ve Kurtosis değerleri -1,5 ile +1,5 değerleri arasında olduğu zaman normal dağılıma uygun olduğu söylenebilir. (Tabachnick and Fidell, 2013)



Tablo 4.14: Ağırlıklı Ortalama SERVQUAL Skorlarının Dağılımı

Ayrıca histogramın şeklinden de Ağırlıklı Ortalama SERVQUAL skorlarının normal dağılıma sahip olduğu anlaşılmaktadır.

“H1A1 SERVQUAL skorları medeni duruma göre değişmektedir” hipotezi test edildiğinde aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir.

Boyutlar	Medeni Durum	N	Ortalama	Standart Sapma	t	p
Fiziksel Görünüm	Evli	358	-0,1376	1,20083	0,752	0,452
	Bekar	210	-0,2167	1,22453		
Güvenilirlik	Evli	358	-0,1246	1,00029	-0,679	0,498
	Bekar	210	-0,0581	1,19483		
Heves	Evli	358	-0,0293	0,92061	0,817	0,414
	Bekar	210	-0,0952	0,94044		
Güven	Evli	358	-0,0908	0,96750	0,702	0,483
	Bekar	210	-0,1512	1,02717		
Empati	Evli	358	-0,0989	1,14052	-0,057	0,955
	Bekar	210	-0,0933	1,10763		

Tablo 4.15: Medeni Durum ile SERVQUAL Skorları Arasındaki İlişki

Tablo 4.15’de hizmet kalitesi boyutları açısından evli ve bekar öğrencilerin SERVQUAL skorları ortalamalarına göre t ve p değerleri gösterilmiştir. Yapılan testin p değerlerine dikkat edildiğinde anlamlılık düzeyi 0,05’ten küçük olan bir değer bulunmamaktadır. Bu durumda “H0A1 SERVQUAL skorları medeni duruma göre değişmektedir” hipotezi reddedilmiştir.

“H1A2 SERVQUAL skorları yaşa göre değişmektedir” hipotezi test edildiğinde aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir.

Boyutlar	Yaş Durumu	N	Ortalama	Std. Sapma	T	p
Fiziksel Görünüm	Düşük Yaş	313	-0,1789	1,23628	-0,264	0,792
	Yüksek Yaş	255	-0,1520	1,17729		
Güvenilirlik	Düşük Yaş	313	-0,0978	1,15293	0,055	0,956
	Yüksek Yaş	255	-0,1027	0,97494		
Heves	Düşük Yaş	313	-0,0463	0,92781	0,210	0,834
	Yüksek Yaş	255	-0,0627	0,92934		
Güven	Düşük Yaş	313	-0,1166	1,04063	-0,093	0,926
	Yüksek Yaş	255	-0,1088	0,92492		
Empati	Düşük Yaş	313	-0,1188	1,16858	-0,515	0,607
	Yüksek Yaş	255	-0,0698	1,07659		

Tablo 4.16: Yaş ile SERVQUAL Skorları Arasındaki İlişki

Tablo 4.16’da öğrencilerin yaş dağılımı ile SERVQUAL skorları ortalamalarına göre t ve p değerleri gösterilmiştir. Öğrencilerin yaş grupları normal dağılıma uymadığı için 31 yaş altı ve 31 yaş üstü olarak yaş grupları birleştirilmiştir. Yaşın ilerlemesi ile SERVQUAL skorunda bir değişiklik meydana gelip gelmediği araştırılmıştır. Yapılan testin p değerlerine dikkat edildiğinde anlamlılık düzeyi 0,05’ten küçük olan bir değer bulunmamaktadır. Bu durumda “H1A2 SERVQUAL skorları yaşa göre değişmektedir” hipotezi reddedilmiştir.

“H1A3 SERVQUAL skorları öğrenim durumuna göre değişmektedir” hipotezi test edildiğinde aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir.

Boyutlar	Öğrenim Durumu	N	Ortalama	Std. Sapma	t	p
Fiziksel Görünüm	Üniversite mezunu olmayanlar	360	-0,1653	1,18403	0,040	0,968
	Üniversite mezunu olanlar	208	-0,1695	1,25439		
Güvenilirlik	Üniversite mezunu olmayanlar	360	-0,0767	1,05994	0,680	0,497
	Üniversite mezunu olanlar	208	-0,1404	1,10401		
Heves	Üniversite mezunu olmayanlar	360	-0,1181	0,95327	-2,182	0,029
	Üniversite mezunu olanlar	208	0,0577	0,87278		
Güven	Üniversite mezunu olmayanlar	360	-0,1049	1,01157	0,261	0,794
	Üniversite mezunu olanlar	208	-0,1274	0,95236		
Empati	Üniversite mezunu olmayanlar	360	-0,0922	1,07436	0,128	0,898
	Üniversite mezunu olanlar	208	-0,1048	1,21662		

Tablo 4.17: Öğrenim Durumu ile SERVQUAL Skorları Arasındaki İlişki

Tablo 4.17’de öğrencilerin öğrenim durumu ile SERVQUAL skorları ortalamalarına göre t ve p değerleri gösterilmiştir. Öğrencilerin 14’ü ilköğretim mezunu, 30’u lisans mezunudur. Lisansüstü mezunu öğrenci ise bulunmamaktadır. Bu nedenle gruplar, üniversite mezunu olanlar ve olmayanlar şeklinde birleştirilmiştir. Üniversite mezunu olmanın SERVQUAL skorunu etkileyip etkilemediği araştırılmıştır. Yapılan testin p değerlerine dikkat edildiğinde heves boyutuna ait 0.029 değer anlamlılık düzeyi 0,05’ten küçüktür. Dolayısıyla heves boyutu için SERVQUAL skorları öğrenim durumuna göre değişmektedir.

Heves boyutunda yüksekokul ve lisans mezunu öğrencilerin SERVQUAL puan ortalaması 0.0577 çıkmıştır. İlköğretim ve lise mezunu öğrencilerin SERVQUAL puan ortalaması ise -0.1181 çıkmıştır.

Heves boyutunda öğretmenlerin eğitimin tam olarak ne zaman yerine getirileceğini öğrencilere söylemesi, öğretmenlerin öğrencilerine hızlı hizmet vermesi, öğretmenlerin her zaman öğrenciye yardım etmeye istekli olması ve öğretmenlerin hiçbir zaman öğrencilerin isteklerini cevaplayamayacak kadar meşgul olmaması soruları puanlanmıştır.

Bu durumda ilköğretim ve lise mezunu öğrenciler, yüksekokul ve lisans mezunlarına göre isteklerine daha hızlı cevap verilmesini beklemektedir. Ayrıca öğretmenlerden daha çok ilgi ve yardım beklediği sonucu çıkarılabilir.

“H1A4 SERVQUAL skorları daha önce alınan eğitim durumuna göre değişmektedir” hipotezi test edildiğinde aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir.

Boyutlar	Daha Önce Eğitim Alma Durumu	N	Ortalama	Std. Sapma	t	p
Fiziksel Görünüm	Daha Önce Eğitim Almayanlar	338	-0,1109	1,21741	1,336	0,182
	Daha Önce Eğitim Alanlar	230	-0,2489	1,19485		
Güvenilirlik	Daha Önce Eğitim Almayanlar	338	-0,0988	1,12677	0,032	0,975
	Daha Önce Eğitim Alanlar	230	-0,1017	0,99847		
Heves	Daha Önce Eğitim Almayanlar	338	-0,0777	0,92408	-0,746	0,456
	Daha Önce Eğitim Alanlar	230	-0,0185	0,93392		
Güven	Daha Önce Eğitim Almayanlar	338	-0,1294	1,01732	-0,476	0,634
	Daha Önce Eğitim Alanlar	230	-0,0891	0,94885		
Empati	Daha Önce Eğitim Almayanlar	338	-0,1320	1,09044	-0,900	0,369
	Daha Önce Eğitim Alanlar	230	-0,0452	1,18035		

Tablo 4.18: Daha Önce Eğitim Alma Durumu ile SERVQUAL Skorları Arasındaki İlişki

Tablo 4.18’de öğrencilerin eğitim alma durumu ile SERVQUAL skorları ortalamalarına göre t ve p değerleri gösterilmiştir. Yapılan testin p değerlerine dikkat edildiğinde anlamlılık düzeyi 0,05’ten küçük olan bir değer bulunmamaktadır. Bu durumda “H1A4 SERVQUAL skorları daha önce alınan eğitim durumuna göre değişmektedir” hipotezi reddedilmiştir. Öğrencilerin daha önce eğitim alması beklentilerinde ve algılarında anlamlı bir fark oluşturmamıştır.

“H1A5 SERVQUAL skorları başka bir yerde mesleki eğitim alma durumları göre değişmektedir” hipotezi test edildiğinde aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir.

Boyutlar	Başka Yerde Mesleki Eğitim Alma Durumu	N	Ortalama	Std. Sapma	t	P
Fiziksel Görünüm	Evet	305	-0,2115	1,19240	-0,948	0,344
	Hayır	263	-0,1150	1,22857		
Güvenilirlik	Evet	305	-0,1495	1,12727	-1,182	0,238
	Hayır	263	-0,0426	1,01184		
Heves	Evet	305	-0,1205	1,00596	-1,852	0,065
	Hayır	263	0,0238	0,82289		
Güven	Evet	305	-0,1484	1,04971	-0,914	0,361
	Hayır	263	-0,0722	0,91505		
Empati	Evet	305	-0,0656	1,14232	0,711	0,477
	Hayır	263	-0,1331	1,11112		

Tablo 4.19: Başka Bir Yerde Eğitim Alma Durumu ile SERVQUAL Skorları Arasındaki İlişki

Tablo 4.19’da öğrencilerin başka bir yerde eğitim alma durumu ile SERVQUAL skorları ortalamalarına göre t ve p değerleri gösterilmiştir. Yapılan testin p değerlerine dikkat edildiğinde anlamlılık düzeyi 0,05’ten küçük olan bir değer bulunmamaktadır. Bu durumda “H1A5 SERVQUAL skorları başka bir yerde mesleki eğitim alma durumları göre değişmektedir” hipotezi reddedilmiştir. Öğrencilerin başka kurumlarda daha önce eğitim alması beklentilerinde ve algılarında anlamlı bir fark oluşturmamıştır.

4.7.4 Anova Testine Göre Bulgular ve Yorumlar

Varyans analizi yapılabilmesi için t testinde olduğu gibi aşağıdaki varsayımların bulunması gerekir.

- Test edilen verilerin dağılımı normallik göstermelidir.
- Gruplara ilkin değerlerde varyanslar homojen olmalıdır.

Varyansların homojenliğine ilişkin varsayım için Levene testi yapılmıştır. Ağırlıklı Ortalama SERVQUAL Skorları Varyanslarının Homojenliği (Levene) testi sonucu aşağıdaki gibidir.

Levene İstatistiği	Serbestlik Derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	p
2,429	3	564	,064

Tablo 4.20: Homojenlik Testi Sonucu

Tablo 4.20’de görüldüğü gibi Levene testi sonucunda elde edilen p değeri anlamlılık seviyesinden büyüktür. ($0,064 > 0,05$) Dolayısıyla varyans analizi ile test edilen değişkenlerin varyanslarının homojen olduğu söylenebilir.

	Frekans	Ortalama	Standart Sapma	F	P
Ankara	169	-0,1538	1,22869	4,924	0,002
İstanbul	123	-0,0955	1,08715		
İzmir	130	-0,4923	1,43190		
Erzincan	146	0,0479	1,00186		

Tablo 4.21: Fiziksel Görünüm Boyutu SERVQUAL Skorlarının Eğitim Merkezlerine Göre İncelenmesi

Tablo 4.21’de eğitim merkezlerinin hizmet kalitesi boyutlarından fiziksel görünüm boyutuna ait SERVQUAL skorlarına dair varyans analizi sonuçları

verilmiştir. Elde edilen verilere göre p değeri anlamlılık seviyesinden ($0.002 < 0.05$) düşük olduğu için “H1B1 Eğitim Merkezlerinin fiziksel görünüm SERVQUAL skorları farklıdır” hipotezi kabul edilmektedir. Bu sonuca göre fiziksel görünüm boyutunda eğitim merkezlerinin tatmin düzeyleri birbirinden farklıdır.

Eğitim merkezlerinin kendi aralarında farklılık düzeylerini tespit edebilmek amacıyla LSD testi uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlar tablo 3.22’de gösterilmiştir.

(I)Eğitim Merkezleri	(J) Eğitim Merkezleri	Ortalama Farkı (I-J)	Std. Hata	Anlamlılık Düzeyi
Ankara	İstanbul	-0,05832	0,14185	0,681
	İzmir	,33846(*)	0,13962	0,016
	Erzincan	-0,20179	0,13523	0,136
İstanbul	Ankara	0,05832	0,14185	0,681
	İzmir	,39678(*)	0,15054	0,009
	Erzincan	-0,14347	0,14648	0,328
İzmir	Ankara	-,33846(*)	0,13962	0,016
	İstanbul	-,39678(*)	0,15054	0,009
	Erzincan	-,54025(*)	0,14432	0,000
Erzincan	Ankara	0,20179	0,13523	0,136
	İstanbul	0,14347	0,14648	0,328
	İzmir	,54025(*)	0,14432	0,000

Tablo 4.22: Eğitim Merkezlerinin Fiziksel Görünüm Boyutu SERVQUAL Skorlarının LSD Testi ile Çoklu Karşılaştırılması

LSD testi sonucunda (*) işaretli olan değerler ortalamalar arasında anlamlı farklılığın olduğunu ifade etmektedir. Tablo 4.22’de İzmir Eğitim ve Sertifikasyon Merkezi fiziksel görünüm boyutu açısından öğrencilerin beklentilerini karşılayamadığı görülmektedir. Diğer eğitim merkezlerinin SERVQUAL ortalamaları ile arasındaki farkın önemli olduğu anlaşılmaktadır.

	Frekans	Ortalama	Standart Sapma	F	P
Ankara	169	-0,0473	1,07444	1,980	0,116
İstanbul	123	-0,2065	0,98345		
İzmir	130	-0,2262	1,08246		
Erzincan	146	0,0411	1,13330		

Tablo 4.23: Güvenilirlik Boyutu SERVQUAL Skorlarının Eğitim Merkezlerine Göre İncelenmesi

Tablo 4.23'te güvenilirlik boyutuna ilişkin SERVQUAL skorlarının ANOVA testi bulunmaktadır. Bu tabloda p değerinin anlamlılık seviyesinden (0,05) büyük olduğu görülmektedir. Dolayısıyla "H1B2 Eğitim ve Sertifikasyon Merkezlerinin güvenilirlik boyutuna ilişkin SERVQUAL skorları farklıdır" hipotezi reddedilmektedir.

	Frekans	Ortalama	Standart Sapma	F	P
Ankara	169	-0,0695	0,84161	6,839	0,000
İstanbul	123	-0,2398	0,92017		
İzmir	130	-0,1673	0,88396		
Erzincan	146	0,2226	1,00949		

Tablo 4.24: Heves Boyutu SERVQUAL Skorlarının Eğitim Merkezlerine Göre İncelenmesi

ANOVA testi ile eğitim merkezlerinin hizmet kalitesi boyutlarından heves boyutuna ait SERVQUAL skorlarının farklı olup olmadığı analiz edilmiştir. Elde edilen verilere göre p değeri anlamlılık seviyesinden ($0.000 < 0.05$) düşük olduğu için "H1B3 Eğitim ve Sertifikasyon Merkezlerinin heves boyutu SERVQUAL skorları

farklıdır” hipotezi kabul edilmektedir. Bu sonuca göre heves boyutunda eğitim merkezlerinin tatmin düzeyleri birbirinden farklıdır.

Eğitim merkezlerinin kendi aralarında farklılık düzeylerini tespit edebilmek amacıyla LSD testi uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlar tablo 4.25’te gösterilmiştir.

(I)Eğitim Merkezleri	(J) Eğitim Merkezleri	Ortalama Farkı (I-J)	Std. Hata	Anlamlılık Düzeyi
Ankara	İstanbul	0,17031	0,10829	0,116
	İzmir	0,09778	0,10659	0,359
	Erzincan	-,29213*	0,10324	0,005
İstanbul	Ankara	-0,17031	0,10829	0,116
	İzmir	-0,07253	0,11493	0,528
	Erzincan	-,46244*	0,11183	0,000
İzmir	Ankara	-0,09778	0,10659	0,359
	İstanbul	0,07253	0,11493	0,528
	Erzincan	-,38991*	0,11018	0,000
Erzincan	Ankara	,29213*	0,10324	0,005
	İstanbul	,46244*	0,11183	0,000
	İzmir	,38991*	0,11018	0,000

Tablo 4.25: Eğitim Merkezlerinin Heves Boyutu SERVQUAL Skorlarının LSD Testi ile Çoklu Karşılaştırılması

Tablo 4.25’te (*) işaretli olan değerler ortalamalar arasında anlamlı farklılığın olduğunu ifade etmektedir. Heves boyutu açısından Erzincan Eğitim ve Sertifikasyon Merkezi ortalamasının diğer eğitim merkezleri ortalamaları arasında farklılığın önemli düzeyde olduğu anlaşılmaktadır.

Erzincan Eğitim ve Sertifikasyon Merkezinde öğretmenlerin öğrencilere yardımcı olma isteği, hızlı hizmet verme ve öğrencilerin isteklerini karşılama

konusunda beklentileri karşıladığı ve diğer eğitim merkezleri ile arasında anlamlı fark bulunduğu görülmektedir.

	Frekans	Ortalama	Standart Sapma	F	P
Ankara	169	-0,2234	0,99629	3,601	0,013
İstanbul	123	-0,1138	0,95022		
İzmir	130	-0,2154	1,04583		
Erzincan	146	0,1062	0,93488		

Tablo 4.26: Güven Boyutu SERVQUAL Skorlarının Eğitim Merkezlerine Göre İncelenmesi

Güven boyutuna ait SERVQUAL skorlarının farklı olup olmadığı varyans analizi ile incelenmiştir. Elde edilen verilere göre p değeri anlamlılık seviyesinden ($0.000 < 0.05$) düşük olduğu için “H1B4 Eğitim ve Sertifikasyon Merkezlerinin güven boyutu SERVQUAL skorları farklıdır” hipotezi kabul edilmektedir. Güven boyutunda eğitim merkezlerinin tatmin düzeyleri birbirinden farklıdır. Eğitim merkezlerinin kendi aralarındaki farklılıkları görmek için LSD testi uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlar tablo 4.27’de gösterilmiştir.

(I)Eğitim Merkezleri	(J) Eğitim Merkezleri	Ortalama Farkı (I-J)	Std. Hata	Anlamlılık Düzeyi
Ankara	İstanbul	-0,10955	0,11648	0,347
	İzmir	-0,00799	0,11465	0,944
	Erzincan	-,32954*	0,11104	0,003
İstanbul	Ankara	0,10955	0,11648	0,347
	İzmir	0,10156	0,12362	0,412

	Erzincan	-0,21999	0,12028	0,068
İzmir	Ankara	0,00799	0,11465	0,944
	İstanbul	-0,10156	0,12362	0,412
	Erzincan	-,32155*	0,11851	0,007
Erzincan	Ankara	,32954*	0,11104	0,003
	İstanbul	0,21999	0,12028	0,068
	İzmir	,32155*	0,11851	0,007

Tablo 4.27: Eğitim Merkezlerinin Güven Boyutu SERVQUAL Skorlarının LSD Testi ile Çoklu Karşılaştırılması

Tablo 4.27'deki veriler incelendiğinde anlamlı farklılıkların olduğu görülmektedir. Güven boyutunda eğitim merkezlerinin bilgi ve nezaketleri ile güven telkin etme kabiliyetleri puanlanmıştır. Erzincan Eğitim ve Sertifikasyon Merkezi ile Ankara ve İzmir Eğitim Merkezleri arasında farklılığın önemli düzeyde olduğu anlaşılmaktadır. İstanbul Eğitim ve Sertifikasyon Merkezi ile anlamlı bir fark gözükmemektedir.

	Frekans	Ortalama	Standart Sapma	F	P
Ankara	169	-0,0959	1,12928	0,770	0,511
İstanbul	123	-0,2065	0,86040		
İzmir	130	-0,1062	1,41404		
Erzincan	146	0,0027	1,03510		

Tablo 4.28: Empati Boyutu SERVQUAL Skorlarının Eğitim Merkezlerine Göre İncelenmesi

Tablo 4.28’te empati boyutuna ilişkin SERVQUAL skorlarının ANOVA testi bulunmaktadır. Bu tabloda p değerinin anlamlılık seviyesinden (0,05) büyük olduğu görülmektedir. Dolayısıyla “H1B5 Eğitim ve Sertifikasyon Merkezlerinin empati boyutuna ilişkin SERVQUAL skorları farklıdır” hipotezi reddedilmektedir.



5. SONUÇ

Hizmetlerin kalitesinin artırılması ve iyileştirmelerin yapılması için öncelikle mevcut durumun ölçülmesi gerekmektedir. Ancak hizmet kalitesini ölçmenin çeşitli zorlukları vardır. Hizmetlerin dayanıksız olması, heterojen olması, üretim ve tüketimin aynı anda gerçekleşmesi gibi özellikleri kalitenin ölçümünü zorlaştırmaktadır.

Eğitim hizmetlerinde hizmet kalitesini öğrencilerin beklentileri ve algıları oluşturmaktadır. Hizmet kalitesinin geliştirilmesi için yapılacak çalışmalarda hangi konuların iyileştirilmesi gerektiği önemlidir. Özellikle mesleki ve teknik eğitim veren kurumlar için hizmet kalitesinin boyutları ve skorları önemli bir yol haritası oluşturabilir.

Yapılan testler sonucunda hizmet kalitesinin öğrencilerin medeni durum, yaş, daha önce alınan eğitim durumu ve başka bir yerde mesleki eğitim alma durumları 0,05 anlamlılık düzeyinde bir farklılaşmaya yol açmadığı belirlenmiştir.

Araştırma kapsamında yapılan hipotez testlerinde, verilen eğitimin hizmet kalitesinin öğrencilerin öğrenim durumuna göre değiştiği tespit edilmiştir. Heves boyutunda hizmet kalitesi ilköğretim ve lise mezunu öğrencilere göre daha düşüktür. Öğrenim durumu azaldıkça öğrencilerin daha fazla ilgi beklediği ve sorunlarına daha fazla önem verilip çözülmesini istediği söylenebilir. Eğitim verilen grubun özelliklerine ve öğrenim durumuna göre öğretim elemanlarının tutumu şekillenmelidir. Öğrenim durumu düşük olan öğrencilere daha fazla ilgi gösterilmelidir. Öğretmenler her zaman öğrenciye yardım etmeye istekli olmalıdır. Eğitimin zamanını planlayarak öğrenciye doğru şekilde bilgi verilmelidir. Hızlı hizmet verilmeli ve öğrencilerin isteklerini cevaplayamayacak kadar meşgul olunmamalıdır.

Araştırmaya göre öğrencilerin en önemli gördükleri boyut güven boyutudur. Güven boyutu öğrencilerin eğitim ve sertifikasyon merkezinde kendilerini güvende hissetmesi ile alakalıdır. Daha sonra fiziksel görünüm boyutu gelmektedir. Fiziksel görünüm boyutu bina, derslik, araç-gereç, donanım ve personel görünüşüdür. Empati boyutu 3. sırada yer almaktadır. Öğrencilerin en az önem verdiği boyut ise güvenilirlik boyutudur. Güvenilirlik boyutu ise eğitim merkezinin söz verdiği hizmeti doğru ve güvenilir olarak yerine getirmesidir.

Boyutlara göre Eğitim ve Sertifikasyon Merkezleri incelendiğinde Erzincan Eğitim ve Sertifikasyon Merkezi'nin Ağırlıklı SERVQUAL skoru pozitiftir. Bu Eğitim merkezinde öğrencilerin tüm boyutlarda beklentisi karşılanmıştır. Diğer eğitim merkezlerinde ise hiçbir boyutta öğrenci beklentileri karşılanamamıştır. Ankara Eğitim ve Sertifikasyon Merkezi'nin Ağırlıklı SERVQUAL skoru -0,1117dir. İstanbul Eğitim ve Sertifikasyon Merkezi'nin Ağırlıklı SERVQUAL skoru -0,1665tir. İzmir Eğitim ve Sertifikasyon Merkezi'nin Ağırlıklı SERVQUAL skoru ise -0,2744tür. Eğitim Merkezleri arasında benchmarking (kıyaslama) çalışmaları yapılarak hizmet kalitesi düzeyleri arasındaki farklılıklar azaltılabilir. Toplam Kalite Yönetimi araçları ile standartlaşma sağlanabilir.

SERVQUAL skorlarının incelenmesi ile eğitim ve sertifikasyon merkezlerinin güven boyutu açısından tatmin düzeylerinin birbirinden farklı olduğu tespit edilmiştir. Eğitim ve sertifikasyon merkezi çalışanlarının bilgi ve nezaketleri ile güven telkin etmeleri ne kadar yüksek olursa hizmet kalitesi de o kadar artacaktır. Öğretmenlerin davranışları öğrencilerde güven duygusu uyandırmalıdır. Öğrencilere karşı daima saygılı ve nazik olunmalıdır. Öğrencilerin sorularını yanıtlayacak bilgiye sahip olunmalı ve mesleki gelişmeler takip edilerek sürekli gelişim sağlanmalıdır.

Eğitim ve sertifikasyon merkezlerinin fiziksel görünüm SERVQUAL skorları arasında anlamlı fark olduğu ve tatmin düzeylerinin birbirinden farklı olduğu görülmüştür. Özellikle mesleki ve teknik eğitim veren kurumlarda derslerin uygulamalı olması fiziksel görünüm boyutunun önemini artırmaktadır. Kullanılan araç-gereç ve donanımın modern olmasına önem verilmeli, bunların korunmasına ve bakımına daha fazla dikkat edilmelidir. Eğitim ve sertifikasyon merkezleri arasında fiziksel görünüme dair farklılıklar giderilerek standartlar oluşturulmalıdır.

Yapılan analizler sonucunda eğitim ve sertifikasyon merkezlerinin heves boyutuna ilişkin algılanan hizmet kalite düzeyi arasında anlamlı fark olduğu görülmüştür. Bu sonuç, eğitim ve sertifikasyon merkezlerinin kaliteli eğitim hizmeti vermesinde öğretim kadrolarının önemini göstermektedir. Öğretmenlerin öğrencilere yardımcı olma isteği, öğrencilerin isteklerini karşılama, sorunlarına eğilme ve hızlı hizmet verme gibi kriterler tamamen öğretim kadrosuyla ilgilidir. Kalite çalışmalarında en önemli hususlardan birisi katılımdır. Eğitim hizmet kalitesinin

iyileştirilmesi için eğitim personelinin de sürekli eğitim alması ve iyileştirme çalışmalarına dahil olması gerekmektedir.

Yapılacak olan iyileştirmelerden sonra eğitim ve sertifikasyon merkezlerinde tekrar SERVQUAL modeli uygulanarak çalışmaların etkinliği ve hizmet kalitesinin artıp artmadığı araştırılabilir.

Bu kapsamda ülkemizde mesleki ve teknik eğitimler başta olmak üzere eğitim hizmetlerinde ve diğer hizmet sektörlerinde SERVQUAL modeli uygulanarak araştırma sonuçlarının değerlendirilebilir. Hizmet sektöründe hizmet kalitesinin iyileştirilmesine yönelik planlama yapılması ve stratejilerinin oluşturulması sağlanabilir.





KAYNAKÇA

- Adem, M. (1993). Ulusal Eğitim Politikamız ve Finansmanı, AÜ. EBF. Yayınları
- Ahtela Katarina ve Kristina Lehto (2007), "Service and Relationship Quality", Unprinted Study Material, Brunnen, Finland
- Alkan, C., Doğan, H. Ve Sezgin, İ. (1994), "Mesleki ve Teknik Eğitimin Esasları", Gazi Üniv. İletişim Fakültesi Basımevi, Ankara.
- Altınel, G. (2009). Hizmet Kalitesi, Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü
- Armstrong, G., Kotler P. (2000). Marketing: An Introduction 5th ed. London: PrenticeHall
- Asubonteng, P., McClary K.J., Swan J.E., (1996). SERVQUAL Revisited: a Critical Review of Service Quality , Journal of Service Marketing
- Ardıç, Kadir, A.Güler (2000). "Reklamlarda Vurgulanan Ürün ve Hizmet Kalite Boyutlarının Belirlenmesi ve Bir Uygulama", Pazarlama Dünyası, Sayı:4, Temmuz-Agustos
- Arıkboğa, Şebnem (2003). Yüksek Öğretimde Toplam Kalite Yönetimi ve Bir Araştırma, İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Mecmuası, Cilt: 53, Sayı: 2, s. 57-85
- Arısoy, Dilara Şansel. (2017). "Sağlık Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi ile Ölçülmesine Yönelik Bir Uygulama", Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Avcı Umut-Ali Sayılır. (2006). "Hizmet Kalitesi Çerçevesinde Çalışanların Rolüne Ve Yeterliliklerine İlişkin Karşılaştırmalı Bir İnceleme", Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı: 1, s.123.
- Aydın, A ve Şentürk, İ. (2007). Eğitimde Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanması. Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı 17, S: 1-17.
- Aydın, K., Candan B., Hacıfendioğlu Ş., İslamoğlu H. A. (2006). Hizmet Pazarlaması, Beta yayıncılık
- Aytaç, Ayşe İpek. (2015). "Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli ile Ölçülmesi ve Eğitim Sektöründe Bir Uygulama", Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Başar, Fatma. (2017). "Algılanan Hizmet Kalitesi ile Davranışsal Niyet İlişkisinde Müşteri Memnuniyetinin Rolü: Kış Koridorunda Bir Uygulama", Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, s.11.
- Bedük, A. (2002). "Eğitimde TKY ve Deming'in 14 Temel Noktasının Eğitime Uygulanması", Standard Dergisi, sayı 481, s. 27
- B.G. Tabachnick, L.S. Fidell. (2013). Using Multivariate Statistics (sixth ed.) Pearson, Boston
- Bıncı, H.& Arı, N. (2004). Mesleki ve Teknik Eğitimde Arayışlar, Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, (Cilt 24, Sayı 3) 383-396.
- Bilginer H. (2002). "Eğitim Sistemindeki Bürokratik Yapı", Standard Dergisi, sayı 487, s. 39
- Bridge, Berna. (2003). Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamaları, 1.Baskı, Beyaz Yayınları, İstanbul, s.6.
- Brown, Tom J., G.A.Churchill ve J.P.Peter. (1993). "Improving the Measurement of Service Quality", Journal of Retailing, Vol.69, No.1, Spring, s.127-139
- Cartin, Thomas J. (1993). Principles & Practices Of TQM, Wisconsin: ASQC

- Quality Pres.
- Cowell, D. (1991). *The marketing of Services*, 6th Edition, Butterworth Heinemann, Oxford.
- Çağlar, İ. (1998). Eğitim Yönetiminde Toplam Kalite Anlayışının Hizmet Verimliliğine Katkısı, *Standart Dergisi*, Ağustos 1998, ss. 92-95.
- Çakıl Refika Zeynep. (2006). Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi - İstanbul İlçe Milli Eğitim Yöneticilerinin Eğitimde Kaliteyi Algılayış Düzeyleri Yüksek Lisans Tezi Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Çatı, Kahraman ve Baydaş, Abdulvahap. (2008). "Hizmet Pazarlaması ve Hizmet Kalitesi", *Asil Yayın Dağıtım LTD. ŞTİ.*, Ankara.
- Çelik, Orhan, Kadir Gürdal. (1999) "Muhasebe Eğitiminde Kalite Arayışları ve Akreditasyon Standartları" *Muhasebe Bilim Dünyası Dergisi*, Cilt:1, Sayı:2, Haziran.
- Çelikkaya, H. (2009). *Eğitim Bilimlerine Giriş*, 4. Baskı, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Çiçek, Recep ve Doğan, İsmail Can. (2009). "Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği", *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt: 11, Sayı:1.
- Çiftçi, A. G. (2006). *Hizmet Kalitesi ve Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi
- Değer, Mehmet. (2018). "Rekreatif Etkinlik Açısından Sağlıklı Yaşam Merkezlerindeki (SPA) Hizmet Kalitesinin Belirlenmesi: Ankara' daki Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama", *Doktora Tezi*, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, s.128."
- Değermen, H. Anıl (2006). *Hizmet Ürünlerinde Kalite, Müşteri Tatmini Ve Sadakati: Hizmet Kalitesi İle Müşteri Sadakatının Sağlanması Ve GSM Sektöründe Bir Uygulama*, Türkmen Kitabevi, İstanbul
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*, Cambridge MA, MIT.
- Devebakan, Nevzat ve Aksaraylı, Mehmet. (2003). "Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Servqual Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:5, S.1.
- Dixon, Benn ve Alessandro Napolitano (2006), *Service Quality in Relation to Tangibility*, Unprinted Masters Thesis, Mälardalens Högskola University, MIMA International Marketing Program
- Doğan İ. Ö. ve Tütüncü, Ö. (2003). *Hizmet İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi Kapsamında ISO 9001:2000 ve Bilgisayar Destekli Bir Uygulama*, Dokuz Eylül Üniversitesi Rektörlük Matbaası, İzmir.
- Dursun, T., Oskaybaş, K. ve Gökmen, C. (2014). *Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyetinin Şube- İnternet Bankacılığında Karşılaştırılması*. Marmara Üniversitesi Öneri Dergisi, 11(41):95114
- Durukan, Banu ve İkiz Kopucugil, Aysun. (2007). "Denetim Kalitesi, Kalite ve Hizmet Kalitesine İlişkin Modeller: Kavramsal Çerçeve", *İSMMMO Yayın Organı Mali Çözüm Dergisi*, Sayı:82.
- Duygun, A. (2007) *Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü Bir Pilot Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi
- Drucker, Peter F. (1994). *Yeni Gerçekler*, Çev. Birtane Karanakçı, 4. Baskı, İstanbul: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları, s.237-257

- Edvardsson Bo, Bertil Thomasson ve John Ovretveit. (1994). Quality of Service – Making It Really Work, McGraw-Hill Companies, London
- Efil, İsmail. (2003). Toplam Kalite Yönetimi ve Toplam Kaliteye Ulaşmada Önemli Bir Araç: ISO 9000 Kalite Yönetim Sistemi, Alfa Basın Yayın, İstanbul, s. 68
- Eleren, Ali, Bektaş, Çetin ve Görmüş, A. Şahin. (2007). ‘Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi İle Ölçülmesi ve Hazır Yemek İşletmesinde Bir Uygulama’, Finans, Politik ve Ekonomik Yorumlar Dergisi, C:44, Sayı:514.
- Ergin, B.M., İmamoğlu, A.F. ve Yıldızhan, Y.Ç. (2011). Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçeği’nin geçerlik ve güvenilirlik çalışması. Gazi Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi, 16(2), 11-23.
- Ergün, M. (1996). Eğitim Felsefesi, Ankara: Ocak Yayınları, s25
- Fidan, N. (2012). Okulda Öğrenme ve Öğretme, Ankara, Pegem Akademi.
- Fisher, John. (1998). Kıyaslama (Benchmarking) Yoluyla Performans Nasıl Arttırılır, Çev.: Ahmet Ünver, İstanbul: Rota Yayıncılık.
- Gencel, Ufuk. (2001). “Yükseköğretim Hizmetlerinde Toplam Kalite Yönetimi ve Akreditasyon”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 3, Sayı 3.
- Girgin, G.K. (2013). Kalite yönetim sistemleri ve tüketicinin korunması duyarlılığı. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Goetsch, D. L.; Stanley, B.; Davis, K. (1998). Understanding and implementing ISO 9000 and ISO standart, Prentice-Hall, USA
- Gronroos, Christian. (1983). Strategic Management and Marketing in the Service Sector, Report No.83-104, Swedish School of Economics and Business Administration, Helsingfors,
- Finland Gronroos, Christian. (1984). ‘A Service Quality Model An Its Marketing Implications’, Vol: 18, No: 4, s.40.
- Gummesson, Evert. (1993). Quality Management in Service Organizations, New York: St. John's University and The International Service Quality Association
- Gündüz, İsmail. (2017) ‘Duygusal Emek Faktörünün Hizmet Kalitesine Etkisi: Kuşadası’ndaki Dört ve Beş Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Araştırma’, Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Günaydın, H. Murat, “Toplam Kalite Yönetimi”, <http://www.iyte.edu.tr/~muratgunaydin/TKY3.doc> (29.04.2008).
- Halis, Muhsin. (2000). Paradigmadan Uygulamaya Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000 Kalite Güvencesi Sistemleri, İstanbul: Beta basım Yayın.
- Heizer, J. ve Render, B. (2011). Operations Management, Pearson, Tenth Ed., New Jersey.
- Hemedoğlu, E. (2012). Metro Hizmetlerinde Hizmet Kalitesini Ölçme: Algılanan Hizmet Kalitesi ve Beklenen Hizmet Kalitesi Üzerine Bir Karşılaştırma. Yönetim Dergisi, 23(72):25-47.
- Ishikawa, Kaoru (1997). Toplam Kalite Kontrol, İstanbul, Kalder Yayınları No. 7, 2. Baskı
- İştin, Aysen Ercan. (2018). ‘Örgütsel Destek Algısının Hizmet Kalitesine Etkisinde Personel Güçlendirmenin Aracılık Rolü: Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma’, Doktora Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- İzci, F. ve Saydam, R. (2013). Algılanan Hizmet Kalitesi Kurumsal İmaj ve Sadakat İlişkisi (Van Bölge Hastanesi Uygulaması). C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler

- Dergisi, 14(1):199-219.
- Kabukçu, M Asım. (1998) Sağlık, Sosyal ve Fen Bilimlerinde Uygulamalı İstatistik, Damla Ofset, Konya.
- Kalaycı, Ş. (2005). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. Asil Yayıncılık, Ankara.
- Karafakioglu, M. (1998); Sağlık Hizmetleri Pazarlaması, İstanbul, Dönence Basım ve Yayın Hizmetleri.
- Kavrakoğlu, İbrahim. (1996). Kalite Cep Kitabı, İstanbul: Kalder Yayınları No: 3, 4. Baskı.
- Karahan, Kasım. (2006). "Hizmet Pazarlaması", Beta Basım A.Ş., İstanbul.
- Kıngır, Said. (2006): Toplam Kalite Yönetimi, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 1. Baskı.
- Koçel, Tamer. (1998): İşletme Yöneticiliği, İstanbul: Beta Basım, 6. Baskı.
- Kotler, P. Ve Armstrong, G. (2011). Principles of Marketing. Pearson Prentice Hall, International Edition, 14th Edition, New Jersey.
- Kristensen, K. ve Eskildsen, J., (2012). The Relationship Between SERVQUAL, National Customer Satisfaction Indices, and Consumer Sentiment. Quality Management Journal, 19(2):47-61.
- Kurnaz, Alper. (2011). "Yiyecek İçecek İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Marmaris Örneği", Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Kuru, Songül, Çeğindir, Neşe Yaşar. (2001). "Örgün ve Yaygın Mesleki Teknik Eğitim Kurumlarına Öğretmen Yetiştiren Fakültelerin Eğitim Uygulamalarında Kalitenin Önemi" Mesleki Eğitim Dergisi, Ocak, Cilt:3, Sayı:5.
- Kuruşcu, Mehmet. (2003): Toplam Kalite Yönetimi ve Kalite Ödülleri, İstanbul: IQ Kültür Sanat Yayıncılık, 1. Baskı.
- Lehtinen Jarmo R. ve O. Lehtinen. (1982). Service quality: a study of quality dimensions, Unpublished working paper, Service Management Institute, Helsinki
- Merter, Mehmet Emin. (2006): Toplam Kalite Yönetimi, Ankara: Atlas Yayınları, 1. Baskı.
- Naik, K. ve Srinivasan, S.R., (2015). An Assessment of Departmental Store Service Effectiveness Using a Modified SERVQUAL Approach. Journal of Business & Retail Management Research, 9(2):27-43.
- Norman, S.R. (2009). "Total Quality Management, Course Notes", http://sureshnorman.angelfire.com/Total_Quality_Management.ppt, 17.11.2009
- Norman, Richard. (1991). Service management: Strategy and Leadership in Service Business, Second Edition, Wiley, Chichester
- Norman, Richard ve R. Ramirez. (1993). "From value chain to value constellation: designing interactive strategy", Harvard Business Review, 71, s. 65-77
- Okumuş, A., ve Duygun, A. (2008). Eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında hizmet kalitesinin ölçümü ve algılanan hizmet kalitesi ile öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişki. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 8-2, 17-38.
- Onaran, Berrin ve Özmen, Alparslan. (2017). "Hizmet Pazarlaması Stratejik Bir Yaklaşımla", Efil Yayınevi, Ankara.
- Özdemir, S. M. (2005). Eğitim Kurumlarında Toplan Kalite Uygulamalarını Olumsuz Etkileyen Etmenler, G.Ü, Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt 25, Sayı 3, ss. 1-23.

- Öztürk S. A. (2007). Hizmet Pazarlaması, Ekin Yayıncılık, Bursa, 244s
- Öztürk, A.S. (2013). Hizmet Pazarlaması: Kuram, Uygulama ve Örnekler. Genişletilmiş ve Güncellenmiş 13. Baskı, Ekin Basım Yayın Dağıtım, Bursa.
- Öztürk, Sevgi Ayşe. (2003). ‘‘Hizmet Pazarlaması’’, Hünkar Ofset, İstanbul, 4. Baskı.
- Parasuraman A. (2002), TRI/SERVQUAL/LibQUAL, Library Assessment and Benchmarking Institute, September
- Parasuraman, A, Zeithaml, Valarie A. ve BERRY, Leonard, L. (1988). ‘‘SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality’’, Volume:64, Number: 1, 1988.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. ve Berry, Leonard L. (1985).A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, Journal of Marketing, Vol.49, Fall, pp. 41-50.
- Parlak, Sıdıka. (2004): İşletmelerde Toplam Kalite Yönetimi, Ankara: Ekin Kitabevi.
- Rosander, A.C. (1989). The Quest for Quality in Services, Quality Resources, Milwaukee ASQC Quality Press
- Savaş, H. ve Kesmez, A.G. (2014). Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli İle Ölçülmesi: Aile Sağlığı Merkezleri Üzerine Bir Araştırma. Pamukkale Üniversitesi
- Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 17:1-13.
- Semiz, Y. ve Kuş, R. (2004). ‘‘Osmanlı’da Mesleki Teknik Eğitim (İstanbul Sanayi Mektebi 1869-1930)’’, SÜ Türkiyat Araştırmaları Dergisi, 15, 272-295.
- Şentürk, Hulusi: ‘‘Belediyeler İçin Toplam Kalite Yönetimi Rehberi’’, Belediye Yönetim Dizisi, <http://www.platodanismanlik.com/v2/images/k2.doc> (05.05.2008).
- Şeker kaya, A. K. (1997). Bankacılık Hizmetlerinde Algılanan Toplam Kalite Ölçümü , Sermaye Piyasası Kurulu,s.5
- Şimşek, Hasan. (2007): Toplam Kalite Yönetimi: Kuram, İlkeler, Uygulamalar, Ankara: Seçkin Yayıncılık, 1. Baskı.
- Özer, M. Akif. (2008): 21. Yüzyılda Yönetim ve Yöneticiler, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 1. Baskı.
- Şimşek, Muhittin, Sorularla Toplam Kalite Yönetimi Ve Kalite Güvence Sistemleri 1. Baskı, Alfa Basım Yayın Dağıtım, İstanbul 2000, ss. 99 – 101.
- Şimşek, Muhittin. (2007): Toplam Kalite Yönetimi, İstanbul: Alfa Yayınları, 5. Baskı.
- Takan, Mehmet, (2001). Bankalarda Toplam Kalite Yönetimi, Geliştirilmiş 2. Baskı, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım, ss. 45-46.
- Tek, Ömer Baybars, ‘‘Pazarlama İlkeleri (Global Yönetimsel Yaklaşım Türkiye Uygulamaları)’’, Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş., İstanbul, 1999.
- Turan, Özlem. (2014). ‘‘Restoran İşletmelerinde Yiyecek İçecek Hizmet Kalitesinin Misafir Memnuniyetine Etkisi: Çanakkale İl Merkezinde Bir Araştırma’’, Yüksek Lisans Tezi, Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale, s.34.
- Tür, Gökhan; Durmuşoğlu, Handan. (1994): ‘‘Veri Toplam ve Analiz Etme’’, Sağlık Hizmetlerinde Değişen Anlayış ve Politikalar Sempozyumu, Sağlık Sektöründe Toplam Kalite Yönetiminin Yeri, Editör: Mithat Çoruh, Ankara: Haberal Eğitim Vakfı.
- Türkel, Mustafa. (2017). ‘‘Servqual Modeli İle Hizmet Kalitesi Ölçümü ve Bir Eğitim Kurumunda Uygulama’’, Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik

- Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.
- Türkiye’de Mesleki ve Teknik Eğitimin Yeniden Yapılandırılması, Yayın No : TÜSİAD- T/99-2/252.
- Ulukanoglu, Ceren. (2001): “Toplam Kalite Yönetimi ve Kaizen Felsefesi”, “İş, Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Cilt 3, Sayı 2, Hakemli e-dergi, [www.isgucdergi.org/](http://www.isgucdergi.org/?p=arc_view&ex=70&inc=arc&cilt=3&sayi=2&year=2001) ?p=arc_view&ex=70&inc=arc&cilt=3&sayi=2&year=2001 (08.05.2008).
- Uygur, S.M., Tayfun, A., (2008). Yükseköğretimde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Aldıkları Eğitimin Kalitesini Değerlendirmelerine Yönelik Bir Araştırma, Sektör Kooperatifçilik Dergisi, Sayı432.
- Ünsar, Sinan. (2007): “Liderlik ve Liderlik Davranışı Üzerine Yapılan Bir Çalışma”, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 9, Sayı 2, Edirne.
- Üstün, Necati. (2005). Endüstriyel ve Teknik Okullara Yönlendirme, Milli Eğitim Dergisi, Yıl 33, Sayı 167.
- Venn, G. (1968). İnsan Eğitim İş, (Çev.) Haydar Taymaz, Ankara: Mesleki ve Teknik Öğretim Kitapları:9.
- Wang, Y., Luor, T., Luarn, P. ve Lu, H.,(2015). Contribution and Trend to Quality Research—a literature review of SERVQUAL model from 1998 to 2013. Informatica Economica, 19(1):34-45.
- Wang, Te-Wei (2004): “From General System Theory to Total Quality Management”, Journal of American Academy of Business, March 2004, Volume 1, Number 2, pp. 394-400, Cambridge.
- Yatkin, Ahmet (2004): Toplam Kalite Yönetimi, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2. Baskı.
- Yeşilyurt, Cem. (2011). ‘‘Otel İşletmelerinin Yiyecek İçecek Bölümlerinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Adıyaman İlinde Bir Araştırma’’, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Yıldız, S.M. (2009). Katılıma Dayalı Spor Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi Modelleri. Ege Akademik Bakış, 9(4):1213-1224.
- Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, A, ve Berry, Leonard L. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations, The Free Press, New York
- <http://etogm.meb.gov.tr> (07.01.2020)
- <https://prezi.com/hizmet-pazarlamasi> (07.01.2020)
- Milli Eğitim Temel Kanunu.
- <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.1739.pdf> (21.11.2019)
- <http://tdk.gov.tr>. (21.11.2019)

EKLER

EK 1

TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezinde Hizmet Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Anket Formu

Bu anket, TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezlerinde verilen hizmetin kalitesinin ölçülmesi amacıyla hazırlanmıştır. Anket dört ayrı bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezinde eğitim alan bir öğrenci olarak hizmet kalitesi özelliklerine verdiğiniz önemi derecelendirmeniz istenmektedir. İkinci bölümde kişisel bilgilerinizi doldurmanız istenmektedir. Üçüncü bölümde, hizmet almaktan memnuniyet duyacağınız bir eğitim merkezi hakkında sizden bilgi istenmektedir. Dördüncü bölümde ise şuan hizmet almakta olduğunuz TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezinin kalite düzeyi tespit edilmeye çalışılmaktadır.

Bu çalışma Yüksek Lisans Tez çalışmasıdır. Çalışmaya katılmak tamamen gönüllülük esasına dayanmaktadır. Çalışmadan elde edilecek bilgiler tamamen araştırma amacı ile kullanılacak olup bilgileriniz gizli tutulacaktır.

İlginiz ve göstereceğiniz hassasiyetten dolayı teşekkür ederiz.

1. BÖLÜM

Lütfen, toplam **100 puanı** bu beş özelliğe önem derecesine göre **dağıtınız**.

Özellik sizin için ne kadar önemli ise vereceğiniz puan da o kadar yüksek olmalıdır.

1	TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezinin bina, derslik, araç-gereç, donanım ve personel görünüşü	
2	TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezinin söz verdiği hizmeti doğru ve güvenilir olarak yerine getirmesi	
3	TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezinin öğrencilere yardımcı olma ve süratli hizmet verme isteği	
4	TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezinin çalışanlarının bilgi ve nezaketleri ile güven telkin etme kabiliyetleri	
5	TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezinin öğrencilere gösterdiği kişisel ilgi ve duyarlılığı	
Toplam		% 100

2.BÖLÜM

1	Cinsiyetiniz	Erkek ()	Kadın ()			
2	Medeni Durum	Evli ()	Bekar ()			
3	Yaşınız	18-24 ()	24-31 ()	32-38 ()	39-45 ()	46 ve Üstü ()
4	Öğrenim Durumunuz	İlköğretim ()	Lise ()	Yüksek okul ()	Lisans ()	Lisansüstü ()
5	Kaç yıldır elektrik sektöründe çalışıyorsunuz?	0-2 ()	3-5 ()	6-10 ()	11 ve üstü ()	
6	Bulduğunuz Eğitim Merkezi	Ankara ()	İstanbul ()	İzmir ()	Erzincan ()	
7	Daha önce burada kaç kez eğitim aldınız?	0 ()	1 ()	2-5 ()	6 ve üstü ()	
8	Yaptığınız iş ile ilgili başka bir yerde mesleki eğitim aldınız mı?	Evet ()	Hayır ()			

3.BÖLÜM BEKLENTİ ANKETİ

Bu bölümde hizmet almaktan memnuniyet duyacağınız bir eğitim merkezi düşününüz. Bu eğitim merkezi için beklentileriniz nelerdir.
(1 Kesinlikle Katılmıyorum, 7 Tamamen Katılıyorum demektir.)

1	İdeal eğitim merkezi modern araç, gereç ve teknolojik donanıma (bilgisayar vb) sahiptir.	1-2-3-4-5-6-7
2	İdeal eğitim merkezinin binaları ve derslikleri göze hoş görünür.	1-2-3-4-5-6-7
3	İdeal eğitim merkezinin çalışanları temiz ve düzgün görünüşlüdürler.	1-2-3-4-5-6-7
4	İdeal eğitim merkezinde hizmet verilirken kullanılan eşya ve malzemeler göze hoş görünür.	1-2-3-4-5-6-7
5	İdeal eğitim merkezinde verilen sözler zamanında yerine getirilir.	1-2-3-4-5-6-7
6	İdeal eğitim merkezi öğrencinin bir sorunu olduğunda çözmek için samimi bir ilgi gösterilir.	1-2-3-4-5-6-7
7	İdeal eğitim merkezinde doğru hizmet doğru zamanda ve ilk seferde yapılır.	1-2-3-4-5-6-7
8	İdeal eğitim merkezinde hizmetler daima talep edilen zamanda yerine getirilir.	1-2-3-4-5-6-7
9	İdeal eğitim merkezinde yapılan eğitimin takibi titizlikle yürütülür.	1-2-3-4-5-6-7
10	İdeal eğitim merkezinde öğretmenler eğitimin tam olarak ne zaman yerine getirileceğini öğrencilere söylerler.	1-2-3-4-5-6-7
11	İdeal eğitim merkezinde öğretmenler öğrencilerine hızlı hizmet verirler.	1-2-3-4-5-6-7
12	İdeal eğitim merkezinde öğretmenler her zaman öğrenciye yardım etmeye isteklidirler.	1-2-3-4-5-6-7
13	İdeal eğitim merkezinde öğretmenler hiçbir zaman öğrencilerin isteklerini cevaplayamayacak kadar meşgul değillerdir.	1-2-3-4-5-6-7
14	İdeal eğitim merkezinde öğretmenlerin davranışları öğrencilerde güven duygusu uyandırır.	1-2-3-4-5-6-7
15	İdeal eğitim merkezinde öğrenciler kendilerini güvende hissederler.	1-2-3-4-5-6-7
16	İdeal eğitim merkezinde öğretmenler öğrencilere karşı daima saygılı ve naziktir.	1-2-3-4-5-6-7
17	İdeal eğitim merkezinde öğretmenler öğrencilerin sorularını yanıtlayacak bilgiye sahiptirler.	1-2-3-4-5-6-7
18	İdeal eğitim merkezinde öğrenciler ile tek tek ilgilenilir.	1-2-3-4-5-6-7
19	İdeal eğitim merkezinin çalışma saatleri tüm öğrencilere uygun şekilde düzenlenir.	1-2-3-4-5-6-7
20	İdeal eğitim merkezinde her öğrenci ile kişisel olarak ilgilenen öğretmenler vardır.	1-2-3-4-5-6-7
21	İdeal eğitim merkezinde öğrencilerin menfaati her şeyin üstünde tutulur.	1-2-3-4-5-6-7
22	İdeal eğitim merkezinde öğretmenler öğrencilerin özel isteklerini anlarlar.	1-2-3-4-5-6-7

4.BÖLÜM

TEDAŞ EĞİTİM VE SERTİFİKASYON MERKEZİ ANKETİ

Bu bölüm hizmet almakta olduğunuz TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezi ile ilgilidir.

(1 Kesinlikle Katılmıyorum, 7 Tamamen Katılıyorum demektir.)

1	TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezi modern araç, gereç ve teknolojik donanımına (bilgisayar vb) sahiptir.	1-2-3-4-5-6-7
2	TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezinin binaları ve derslikleri göze hoş görünür.	1-2-3-4-5-6-7
3	TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezinin çalışanları temiz ve düzgün görünüşlüdürler.	1-2-3-4-5-6-7
4	TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezinde hizmet verilirken kullanılan eşya ve malzemeler göze hoş görünür.	1-2-3-4-5-6-7
5	TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezinde verilen sözler zamanında yerine getirilir.	1-2-3-4-5-6-7
6	TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezi öğrencinin bir sorunu olduğunda çözmek için samimi bir ilgi gösterilir.	1-2-3-4-5-6-7
7	TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezinde doğru hizmet doğru zamanda ve ilk seferde yapılır.	1-2-3-4-5-6-7
8	TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezinde hizmetler daima talep edilen zamanda yerine getirilir.	1-2-3-4-5-6-7
9	TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezinde yapılan eğitimin takibi titizlikle yürütülür.	1-2-3-4-5-6-7
10	TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezinde öğretmenler eğitimin tam olarak ne zaman yerine getirileceğini öğrencilere söylerler.	1-2-3-4-5-6-7
11	TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezinde öğretmenler öğrencilerine hızlı hizmet verirler.	1-2-3-4-5-6-7
12	TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezinde öğretmenler her zaman öğrenciye yardım etmeye isteklidirler.	1-2-3-4-5-6-7
13	TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezinde öğretmenler hiçbir zaman öğrencilerin isteklerini cevaplayamayacak kadar meşgul değillerdir.	1-2-3-4-5-6-7
14	TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezinde öğretmenlerin davranışları öğrencilerde güven duygusu uyandırır.	1-2-3-4-5-6-7
15	TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezinde öğrenciler kendilerini güvende hissederler.	1-2-3-4-5-6-7
16	TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezinde öğretmenler öğrencilere karşı daima saygılı ve naziktir.	1-2-3-4-5-6-7
17	TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezinde öğretmenler öğrencilerin sorularını yanıtlayacak bilgiye sahiptirler.	1-2-3-4-5-6-7
18	TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezinde öğrenciler ile tek tek ilgilenilir.	1-2-3-4-5-6-7
19	TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezinin çalışma saatleri tüm öğrencilere uygun şekilde düzenlenir.	1-2-3-4-5-6-7
20	TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezinde her öğrenci ile kişisel olarak ilgilenen öğretmenler vardır.	1-2-3-4-5-6-7
21	TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezinde öğrencilerin menfaati her şeyin üstünde tutulur.	1-2-3-4-5-6-7
22	TEDAŞ Eğitim ve Sertifikasyon Merkezinde öğretmenler öğrencilerin özel isteklerini anlarlar.	1-2-3-4-5-6-7

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, adı : KAYA, İbrahim Etem
Uyruğu : TC.
Doğum tarihi ve yeri : 22.07.1993 - Altındağ
Medeni hali : Evli
Telefon : (553)0609325
e-mail : ietemkaya25@gmail.com

Eğitim

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet tarihi
Lisans	Erciyes Üni- Endüstri Mühendisliği	2016
Lise	Süleyman Demirel Anadolu Lisesi -	2011

İş Deneyimi

Yıl	Yer	Görev
2017-Halen	TEDAŞ GENEL MÜDÜRLÜĞÜ	Endüstri Mühendisi
2016-2017	YÜKSELİŞ ASANSÖR LTD.ŞTİ	Endüstri Mühendisi

Yabancı Dil

İngilizce

Hobiler

Şiir ve deneme ve blog yazmak, bağlama çalmak.



