



T.C.
KTO Karatay Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Ana Bilim Dalı Yüksek Lisans Programı

**YABANCI DİL KURSLARINDA HİZMET KALİTESİ: KONYA
İLİNDE YABANCI DİL KURSLARI ÖRNEĞİ**

Deniz ÖNER

KONYA
Haziran, 2019

**YABANCI DİL KURSLARINDA HİZMET KALİTESİ: KONYA
İLİNDE YABANCI DİL KURSLARI ÖRNEĞİ**

Deniz ÖNER

KTO Karatay Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı

Yüksek Lisans Tezi

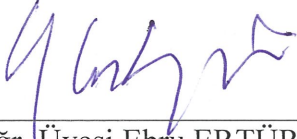
KONYA
Haziran, 2019

KABUL VE ONAY

Deniz Öner tarafından hazırlanan “ Yabancı Dil Kurslarında Hizmet Kalitesi: Konya İlinde Yabancı Dil Kursları Örneği ” başlıklı bu çalışma, 27/06/2019 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak jürimiz tarafından yüksek lisans tezi olarak kabul edilmiştir.



Doç. Dr. Bilge AFŞAR (Danışman)

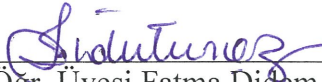


Dr. Öğr. Üyesi Ebru ERTÜRK



Dr. Öğr. Üyesi Birol BÜYÜKDOĞAN

Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.



Dr. Öğr. Üyesi Fatma Didem TUNÇEZ
Enstitü Müdürü

ETİK BEYAN

KTO Karatay Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez/Proje Hazırlama ve Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmasında; 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 çalışmasında 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.



Deniz ÖNER

TEŞEKKÜR

Tez konumun belirlenmesinde destek olan değerli hocam Sayın Prof Dr. Osman OKKA'ya, yüksek lisans öğrenimim boyunca emeği geçen başta Sayın Dr. Öğretim Üyesi Birol Büyükdoğan olmak üzere bütün hocalarıma, tezin hazırlanması süresince bilgilerini ve desteğini hiçbir zaman esirgemeyen tez danışmanım Sayın Doç Dr. Bilge Afşar'a ve hayatım boyunca destek olan herkese teşekkürlerimi sunarım.



ÖZET

YABANCI DİL KURSLARINDA HİZMET KALİTESİ: KONYA İLİNDE YABANCI DİL KURSLARI ÖRNEĞİ

ÖNER, Deniz

Yüksek Lisans – İşletme Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Bilge Afşar

Haziran, 2019

Günümüzde yabancı dil bilmenin önemi her geçen gün artmaktadır. Ülkemizde yabancı dil dersleri ilkokulda başlayıp, yükseköğretime kadar devam etmesine rağmen yabancı dil eğitiminde istenilen başarının elde edilememesi beraberinde yabancı dil eğitiminde kalite sorununu ortaya çıkarmaktadır. Bir kişinin yabancı dil bilmesi o kişiye her zaman olumlu bir değer kazandırmaktadır. Özellikle ülkemizde, bireyin yabancı dil bilmesi onun iyi bir eğitim almış olduğunun göstergesi olarak görülebilmektedir. Çoğu zaman kişinin asıl aldığı eğitimi bile gölgede bırakan bu değer için kişiler yoğun bir zaman ve önemli miktarlarda paralar sarf etmektedirler. İşte bu hususta, çalışma da temel alınan yabancı dil kurslarına ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesi kendini belli etmektedir. Çünkü yabancı dil kursları, yabancı dil öğrenmek için başvurulan en önemli destek olarak düşünülmektedir. Bu bağlamda sadece verdikleri eğitim hizmetlerinin kalitesi değil, bir bütün olarak kaliteyi nasıl sundukları son derece önem arz etmektedir.

Bu araştırmanın amacı eğitim hizmetlerinde toplam kalite yönetimini uygulamalarını değerlendirmek amacıyla Konya'da eğitim veren yabancı dil eğitim kurslarının öğrencilere vermiş oldukları eğitim hizmetinde öğrencilerin beklenen ve algılanan hizmet kalitelerini hangi düzeyde karşıladıklarını belirlemektir. Bu amacın alt amaçları ise beklenen hizmet kalitesinin algılanan hizmet kalitesi üzerindeki etkisini ve

öğrencilerin algılanan beklenen hizmet kalitesinde en çok önem verdikleri faktörleri belirlemektir. Çalışmada betimle tipi araştırma yöntemi kullanılmıştır. Yabancı dil kurslarında hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik servqual modeli kullanılarak eğitimde hizmet kalitesi boyutlarına ilişkin analizler yapılmıştır. Konya’da bulunan dört farklı yabancı dil eğitim kursunda 401 öğrenciye anket yapılmıştır. Verileri bilgisayar ortamına aktarılmasında 17 anket formu geçersiz sayılarak araştırmanın örneklemini 384 öğrenci üzerinde değerlendirilmiştir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgulara göre eğitim hizmetlerinde beklenen ve algılanan hizmet kalitesi demografik unsurlara göre farklılık göstermediği ve beklenen hizmet kalitesinin eğitimde hizmet kalitesi boyutları ve değişkenleri açısından algılanan hizmet kalitesi üzerinde etkili olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Eğitimde Hizmet Kalitesi, Yabancı Dil Eğitim Kursları, İngilizce Kursları.

ABSTRACT

SERVICE QUALITY IN FOREIGN LANGUAGE COURSES: EXAMPLE OF FOREIGN LANGUAGE COURSES IN KONYA

ÖNER, Deniz

Post Graduate Thesis -Business Management Department

Thesis Counselor: Assoc. Prof. Dr Bilge Afşar

May, 2019

Nowadays, the importance of knowing a foreign language is increasing day by day. Although foreign language courses start in elementary school and continue until higher education in our country, the desired success cannot be achieved in foreign language education, which brings out the quality problem in foreign language education. The fact that a person knows a foreign language always adds a positive value to him/her. Especially in our country, one's being equipped with a foreign language can be considered as an indication that he / she has received a good education. Most of the time, for such a value of knowledge, which can also overshadow one's real field of education, a person can spend excessive amount of time and considerable amounts of money. In this respect, this case also emerges the expected and perceived service quality of foreign language courses, on which our study is based. Because, language courses are considered to be the most important supporting environment for learning foreign languages. In this context, not only the quality of the education services they provide, but also the quality they offer appears to be of great importance as a whole.

Thus, the aim of this study is to determine the level of expected and perceived service quality of the foreign language education courses which are given to the students in Konya in order to evaluate the practices of total quality management in educational services. The sub-objectives of the study are to detect the factors that seem to be the most important for the perceived and expected quality of service, as well as the effects of expected service quality on the perceived service quality. Descriptive research

method was used in this study. The *servqual* model for the measurement of service quality in foreign language courses was implemented to analyze the dimensions of service quality in education. A total of 401 students were interviewed in four different foreign language courses in Konya. 17 questionnaire forms were considered as invalid and the forms of 384 students were included in the study. According to the findings of the study, it was revealed that the expected and perceived service quality in educational services did not appear to have differed according to demographic factors; whereas the expected service quality was found to have an effect on perceived service quality in terms of service quality dimensions and variables in education.

Key words: Quality of Service in Education, Foreign Language Courses, English Courses.

İÇİNDEKİLER

Sayfa No

KABUL VE ONAY	i
ETİK BEYAN	ii
TEŞEKKÜR.....	iii
ÖZET	iv
ABSTRACT.....	vi
İÇİNDEKİLER	viii
SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ	xiii
TABLolar LİSTESİ.....	xiv
ŞEKİLLER LİSTESİ	xvi
GİRİŞ	1

1. BÖLÜM

HİZMET KALİTESİ VE TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

1.1. HİZMET KALİTESİNİN TANIMI	4
1.1.1. Hizmet Kalitesi Boyutları.	7
1.1.2. Hizmet Kalitesi Modelleri.....	9
1.1.2.1. Grönroos'un Hizmet Kalitesi Modeli	10
1.1.2.2. Lehtinen & Lehtinen'in Hizmet Kalitesi Modeli	11
1.1.2.3. Sasser, Olsen ve Wyckooff'un Hizmet Kalitesi Boyutları.....	12
1.1.2.4. 4Q Modeli 40	11
1.1.2.5. Entegre Modeli.....	12
1.1.2.6.Kötü ve İyi Döngüler	12
1.1.2.7.Tutarlılık Modeli	13

1.1.2.8. Servis Karşılaşmasında Kalite Modeli.....	13
1.1.2.9. Beklenen ve Algılanan Kalite Modeli.....	15
1.1.2.10. Gap (Boşluk) Modeli	16
1.1.2.10.1.Müşterilerin Beklentileri-Yönetim Algılamaları Boşluğu (GAP1).....	17
1.1.2.11.2.Yönetimin Beklentileri-Hizmet Kalitesi Şartnameleri Boşluğu (GAP2).....	18
1.1.2.12.3.Hizmet Kalite Şartnameleri-Sunulan Hizmet Boşluğu (GAP3).....	18
1.1.2.13.4.Sunulan Hizmet-Diş İletişim Boşluğu (GAP4).....	19
1.1.2.14.5.Beklenen Hizmet Kalitesi-Algılanan Hizmet Kalitesi (GAP5).....	20
1.2. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ	21
1.2.1. TKY'nin Amacı	23
1.2.2. TKY'nin İlkeleri.....	24

2. BÖLÜM

YABANCI DİL EğİTİMİNDE HİZMET KALİTESİ

2.1.YABANCI DİL EğİTİMİNE GENEL BİR BAKIŞ	26
2.1.1. Yabancı Dile İlişkin Genel Tanımlar	26
2.1.2.Türkiye'de Yabancı Dil Eğitiminin Tarihçesi.....	27
2.1.2.1.Osmanlı Dönemi	27
2.1.2.2.Cumhuriyet Dönemi.....	30
2.1.2.2.1.1923-1980 Yılları.....	30

2.1.2.2.2.1980 Sonrası Yabancı Dil Eğitimi	31
2.1.3.Türk Eğitim Sistemi İçinde Yabancı Dil Eğitiminin Rolü.....	32
2.2.YABANCI DİL EĞİTİMİNDE KALİTE	34
2.2.1.Eğitim Hizmetlerinde Kalite	35
2.2.1.1.Eğitimde Müşteri Tanımı	36
2.2.1.2.Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Nedenleri.....	37
2.2.1.3.Eğitimde Kalite Yönetim Uygulamalarındaki Temel Yöntemler ...	38
2.2.1.4.Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarına İlişkin Örnekler.....	41
2.2.1.5.Yabancı Dil Kurslarındaki Eğitim Hizmetleri Kalitesi.....	42
2.2.1.5.1.Öğretmenin Kalitesi	44
2.2.1.5.2.Yönetim Kalitesi	45
2.2.1.5.3.Kurs Ortamının Kalitesi	46
2.2.1.5.4.Fiziksel Ortam.....	47
2.3.EĞİTİMDE HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ	48
2.3.1.Hizmet Kalitesi Boyutlarının Dil Kurslarındaki Eğitim Hizmetlerine Uyarlaması	49
2.3.2. Servqual'in Eğitim Hizmetlerinde Uygulanabilirliğine Yönelik Yapılan Eleştiriler.....	49
2.3.3.Holdford ve Reinders Eğitim Hizmet Kalitesi Ölçeği	50

3. BÖLÜM

YABANCI DİL KURSLARINDA HİZMET KALİTESİ: KONYA İLİNDE YABANCI DİL KURSLARI ÖRNEĞİ

3.1.METODOLOJİ.....	51
3.1.1.Araştırmanın Tipi.....	51
3.1.2.Araştırmanın Evreni ve Örneklem Seçimi.....	51
3.1.3.Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Aracı.....	52
3.1.4.Araştırmada Kullanılan İstatistiki Teknikler	53
3.1.5.Araştırma Hipotezleri	53
3.2.BULGULAR.....	56
3.2.1. Demografik Özelliklere İlişkin Frekans Analizi.....	56
3.2.1.1. Cinsiyete Göre Frekans Analizi	56
3.2.1.2. Öğrencilerin Yaş Gruplarına Göre Frekans Dağılımı	57
3.2.1.3. Öğrencilerin Eğitim Durumuna Göre Frekans Dağılımı.....	58
3.2.1.4. Yabancı Dil Eğitim Seviyesine Göre Frekans Analizi.....	59
3.2.2. Betimsel İstatistikler	60
3.2.3. Faktör Analizi	67
3.2.4. Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi Bulguları	69
3.2.5. Hipotezlerin Test Edilmesi ve Bulgular.....	70
3.2.5.1. Cinsiyet Dağılımlarına Göre Farklılık	70
3.2.5.2. Yaş Dağılımlarına Göre Farklılık	71
3.2.5.3. Eğitim Durumuna Göre Farklılık.....	73
3.2.5.4. Yabancı Dil Eğitim Seviyesine Göre Farklılık	75

3.2.5.5. Regresyon Analizi.....	77
3.3.TARTIŞMA.....	82

4. BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

KAYNAKÇA.....	90
EKLER.....	96
ÖZGEÇMİŞ.....	100



SİMGELER VE KISALTMALAR LİSTESİ

EBA	: Eğitim Bilişim Ağı
MEGEP	: Mesleki Eğitim ve Öğretim sisteminin Güçlendirilmesi Projesi
SPSS	: Statistical Package for The Social Science
TDK	: Türk Dil Kurumu
Vd.,	: Ve diğerleri



TABLolar LİSTESİ

Tablo 1.1. Hizmet Kalitesinin Boyutları	8
Tablo 2.1. Yabancı Dil Kursları için Hizmet Kalitesi Boyutları.....	48
Tablo 3.1. Cinsiyete Göre Frekans Dağılımları	56
Tablo 3.2. Öğrencilerin Yaş Gruplarına Göre Frekans Dağılım Tablosu	57
Tablo 3.3. Öğrencilerin Eğitim Durumuna Göre Frekans Dağılımı Tablosu	58
Tablo 3.4. Yabancı Dil Eğitim Seviyesine Göre Frekans Dağılım Tablosu	69
Tablo 3.5. Eğitimde Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Eğitime Göre Betimsel İstatistikleri.....	60
Tablo 3.6. Eğitimde Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Müşteri Odaklılık ve Empatiye Göre Betimsel İstatistikleri	62
Tablo 3.7. Eğitimde Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Güvence ve Saygıya Göre Betimsel İstatistikleri	63
Tablo 3.8. Eğitimde Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Fiziksel Varlıklara Göre Betimsel İstatistikleri	64
Tablo 3.9. Eğitimde Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Organizasyon Becerisine Göre Betimsel İstatistikleri.....	65
Tablo 3.10. Eğitimde Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Sosyalleşmeye Göre Betimsel İstatistikleri	66
Tablo 3.11. Eğitim’de Hizmet Kalitesi Boyutları ve Değişkenlerinin Önem Sırası.....	67
Tablo 3.12. KMO Bartlett’ Ölçüm Değerleri	68
Tablo 3.13. KMO Bartlett’ Testi Sonuçları	69
Tablo 3.14. Cronbach Alfa Güvenilirliği	70
Tablo 3.15. Cinsiyete Göre Eğitimde Hizmet Kalitesinin T Testi Sonuçları.....	70
Tablo 3.16. Yaş Dağılımına Göre Anova Testi Sonuçları	71
Tablo 3.17. Eğitim Durumuna Göre Anova Testi Sonuçları	73
Tablo 3.18. Yabancı Dil Seviyesine Göre Anova Testi Sonuçları.....	75
Tablo 3.19. Öğretimde Beklenen Hizmet Kalitesinin Algılanan Hizmet Kalitesine Etkisi, Regresyon Analizi Sonuçları	77
Tablo 3.20. Müşteri Odaklılık ve Empatide Beklenen Hizmet Kalitesinin Algılanan Hizmet Kalitesine Etkisi, Regresyon Analizi Sonuçları	78

Tablo 3.21. Güvence ve Saygıda Beklenen Hizmet Kalitesinin Algılanan Hizmet Kalitesine Etkisi, Regresyon Analizi Sonuçları	79
Tablo 3.22. Fiziksel Varlıklarda Beklenen Hizmet Kalitesinin Algılanan Hizmet Kalitesine Etkisi, Regresyon Analizi Sonuçları	80
Tablo 3.23. Organizasyon Becerisinde Beklenen Hizmet Kalitesinin Algılanan Hizmet Kalitesine Etkisi, Regresyon Analizi Sonuçları	81
Tablo 3.24. Sosyalleşmede Beklenen Hizmet Kalitesinin Algılanan Hizmet Kalitesine Etkisi, Regresyon Analizi Sonuçları	82



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1. Grönross'un Kalite Modeli	10
Şekil 1.2. Entegre Modeli	12
Şekil 1.3. Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli	16
Şekil 1.4. Şekil Hizmet Kalitesinin Kavramsal Modeli	17
Şekil 1.5. TKY İlkeleri.....	25
Şekil 2.1. Hizmet Beklentisinin Ağızdan Ağıza İletişimle Bağlantısı.....	43
Şekil 3.1. Cinsiyete Göre Frekans Dağılımının Pasta Grafiği	56
Şekil 3.2. Yaşa Gruplarına Göre Frekans Dağılımları Pasta Grafiği	57
Şekil 3.3. Eğitim Durumuna Göre Frekans Dağılımları Pasta Grafiği	58
Şekil 3.4. Yabancı Dil Eğitim Seviyesine Göre Frekans Dağılımı	60

GİRİŞ

Son yıllarda hizmet sektörünün en önemli alanlarından biri olan eğitim sektöründe önemli gelişmeler yaşanmaktadır. Eğitim hizmetlerinin yaygınlaşmasında bilim ve teknolojik gelişmelerinin önemli katkısı olduğu söylenebilir. Kamu hizmetinin yanında özel sektörün de eğitim alanına yatırım ve hizmetlerinin arttığı görülmektedir. Özel eğitim kurslarının nitelik ve nicelik olarak artmasında ve bu alanda sürdürülen hizmetlerin kalitesinin etkisinin giderek etkili olduğunu belirtebiliriz.

Günümüzde yabancı dil bilmenin önemi her geçen gün artmaktadır. Ülkemizde yabancı dil dersleri ilkokulda başlayıp, yükseköğretime kadar devam etmesine rağmen yabancı dil eğitiminde istenilen başarının elde edilememesi beraberinde yabancı dil eğitiminde kalite sorununu ortaya çıkarmaktadır. Bir kişinin yabancı dil bilmesi o kişiye her zaman olumlu bir değer kazandırmaktadır. Özellikle ülkemizde, bireyin yabancı dil bilmesi onun iyi bir eğitim almış olduğunun göstergesi olarak görülebilmektedir. Çoğu zaman kişinin asıl aldığı eğitimi bile gölgede bırakan bu değer için kişiler yoğun bir zaman ve önemli miktarlarda paralar sarf etmektedirler. İşte bu hususta, çalışma da temel alınan yabancı dil kurslarına ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesi kendini belli etmektedir. Çünkü yabancı dil kursları, yabancı dil öğrenmek için başvuru alan en önemli destek olarak düşünülmektedir. Bu bağlamda sadece verdikleri eğitim hizmetlerinin kalitesi değil, bir bütün olarak kaliteyi nasıl sundukları son derece önem arz etmektedir.

Ülkemiz özellikle sahip olduğu genç nüfusu açısından oldukça önemli bir konumdadır. Sahip olduğu bu önemli kriter, bu genç nüfusa sağlanacak kaliteli eğitim hizmetleri sayesinde daha da önemli farklar yaratacaktır. Avrupa Birliği'ne üye olma çabalarında da ortaya çıkan gerçek, Birliğin çok kültürlü, çok dilli bir Avrupa vatandaşı istiyor olmasıdır. Bu gerçekliğin ötesinde günümüz teknolojisinin sınırları ortadan kaldırması ve her bireyin dünya vatandaşı olabilmesi yabancı dil öğrenimini oldukça önemli kılmaktadır. Özellikle Ülkemizde ilkokul düzeyinde başlayan yabancı dil eğitiminin uzun yıllar devam etmesine karşılık istenilen seviyelerde olmaması yabancı dil eğitiminde kalite sorununu göz önüne sermektedir. Yabancı dil kursları işte bu noktada bu açığın kapatılması için başvuru alan çok önemli kuruluşlar olarak ortaya çıkmaktadırlar. Dolayısıyla, bu kursların hizmet kaliteleri öğrencileri konumundaki

müşterilerinin memnuniyeti ve sadakatlerinin sağlanması açısından son derece önemlidir.

Amaç

Bu araştırmanın amacı eğitim hizmetlerinde toplam kalite yönetimini uygulamalarını değerlendirmek amacıyla Konya’da eğitim veren yabancı dil eğitim kurslarının öğrencilere vermiş oldukları eğitim hizmetinde öğrencilerin beklenen ve algılanan hizmet kalitelerini hangi düzeyde karşıladıklarını belirlemektir. Bu amacın alt amaçları ise beklenen hizmet kalitesinin algılanan hizmet kalitesi üzerindeki etkisini ve öğrencilerin algılanan beklenen hizmet kalitesinde en çok önem verdikleri faktörleri belirlemektir.

Önem

Araştırma konusu yabancı dil kurslarındaki hizmet anlayışını açıklama ve yorumlama amacı güden bu çalışma temel bir araştırma niteliğindedir. Hizmet kalitesi anlamında ülkemizde ve dünyada birçok çalışma yapılmış olmasına rağmen ülkemizde yabancı dil kurslarındaki hizmet kalitesinin önemi ile ilgili akademik çalışma yeterli düzeyde değildir. Bu nedenle yabancı dil hizmetlerinde beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik yapılan araştırmaların yeterli düzeyde olmaması açısından önem taşıdığı söylenebilir.

Varsayımlar

Konya ilinde bulunan yabancı dil eğitim kurslarında eğitim gören öğrencilere yönelik uygulanan ankette yer alan önermeler öğrencilerin, söz konusu öğrencilerin almış oldukları eğitim hizmetinde beklenen hizmet kalitesi ve algılanan hizmet kalitesini ölçmek için yeterlidir. Seçilen araştırma yöntemi araştırmanın amacına, konusuna ve soruların çözümüne uygundur. Belirtilen koşullar altında seçilen örneklemin evreni temsil yeterliliğine sahip olduğu varsayılmaktadır.

Sınırlılıklar

Bu çalışma anketinin uygulandığı Konya ilinde bulunan dört yabancı dil eğitim kursunun öğrencileri ile sınırlı olup, farklı bölgelerde uygulandığında farklı sonuçlar verebilecek sosyal hareketliliğe açık bir araştırmadır. Bu nedenle farklı şehirlerde farklı

yabancı dil eğitim kurslarında bulunan öğrenci gruplarına aynı anketin uygulanması durumunda farklı sonuçlar ortaya çıkabilir.

Eğitim hizmetlerinde toplam kalite yönetiminde Konya’da yabancı dil kursları örneği isimli çalışmamız üç ana bölümden oluşmaktadır.

Çalışmanın birinci bölümünde hizmet kalitesi ve toplam kalite yönetiminin tanımı, hizmet kalitesinin boyutları ve hizmet kalitesinin ölçümünde kullanılan model ve yöntemler incelenmiştir. Bu bölümde yapılacak olan açıklamalar çalışmanın ana konusu olan eğitim hizmetlerinde toplam kalite yönetimi kavramıyla çalışmamızda eğitim hizmetlerinde kalite yönetiminin ölçümüne ilişkin model ve kriterlerin belirlenmesini sağlamaktadır.

Çalışmanın ikinci bölümünde yabancı dil eğitiminin kısa olarak tarihçesi belirtilerek, yabancı dil kurslarındaki talebin ortaya çıkışı, yabancı dil kurs tanımı ve kapsamı açıklanarak eğitim hizmetlerinde kalite ve yabancı dil kurslarında hizmet kalitesi, hizmet kalitesi ölçümünde kullanılan modellere değinilmiştir. Araştırmanın modeli olarak beklenen ve algılanan hizmet kalitesi farkına dayanan Servqual Modeli kullanılarak, eğitimde hizmet kalitesi boyutlarına ilişkin analizler yapılarak beklenen hizmet kalitesinin algılanan hizmet kalitesi üzerindeki etkisi ölçülmüştür.

Çalışmamızın üçüncü bölümünde Konya ilinde bulunan yabancı dil eğitim kurslarında öğrencilerin eğitimde hizmet kalitesi boyutları ve değişkenleri üzerindeki beklenen ve algılanan hizmet kaliteleri ölçülerek beklenen hizmet kalitesinin algılanan hizmet kalitesi üzerindeki etkisi değerlendirilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

HİZMET KALİTESİ TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

1.1. HİZMET KALİTESİNİN TANIMI

Hizmet kalitesinin tanımıyla ilgili günümüze kadar pek çok araştırma yapılmıştır. Çalışmada hizmet kalitesi kavramına geçmeden önce konunun daha iyi anlaşılması için sırasıyla “Hizmet”, “Kalite” ve “Hizmet Kalitesi” kavramı ile ilgili yapılan tanımlamalar incelenecektir.

Hizmet kavram olarak, insanların ihtiyaçlarını gidermek amacıyla satışa sunulan, kullanıldığı anda tüketilen, stoklanamayan, mülkiyet gerektirmeyen ve insanlara tüketildiği anda fayda sağlayan soyut faaliyetler bütünüdür (Öztürk, 1996: 65).

Hizmet, tüketicilerin yaşamlarını devam ettirmesi ve kolaylaştırması için fiziksel olmayan ihtiyaçlarını karşılamaya yarayan faaliyetler ve faydaların toplamı olarak belirtilebilir(İslamoğlu vd., 2006: 18).

Başka bir tanımda ise; hizmetler, tüketicilerin mülkiyetle ilgisi olmadan ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla satın aldıkları faydaların toplamıdır(Mucuk, 2004: 299).

Doğrudan satışa sunulan veya ürünlerin satışıyla birlikte sağlanan fayda ve doygunluğu ifade hizmet ile ilgili yapılan çalışmalar ve tanımlamalar sonucunda hizmetler iki gruba ayrılmaktadır(Altan vd., 2003:2).

1. Mallardan ve diğer hizmetlerden bağımsız olarak satışa sunulan sigortacılık ,avukatlık ve muhasebecilik gibi hizmetler.
2. Mallar veya hizmetlerle beraber satın alınan hizmetler. Örneğin bakım, kredi, danışmanlık ve eğitim gibi

Hizmetlerle ilgili yapılan tanımlar incelendiğinde, tamamının ortak noktası, hizmetin soyut özelliğe sahipliği ve tüketiciye farklı yönlerden avantaj sağlamasıdır (Altan vd., 2003:2).

Kalite kavramı bağlamında yapılan çalışmalar ikinci dünya savaşından sonra gelişme göstererek kalite tanımlarını çeşitlenmesine neden olmuştur.

Ürünler açısından temel anlamda kalite bir ürünün müşterilerin ihtiyaçlarını karşılayabilme derecesine bağlıdır (Gümüş, 1987:27).

Ishikawa' da kaliteyi dar anlamda “ürün kalitesi” olarak tanımlamaktadır (Ishikawa, 1997:47). Bu tanıma göre hizmetlerinde dahil edildiği kalite mal veya hizmet satın alan ya da kullanan kişilerin isteklerini karşılaya bilme yeteneğidir tarzında bir tanım eklenebilir. Deming kaliteyi tüketicinin işletmenin üretmiş olduğu ürün veya hizmet hakkındaki yargıları olarak tanımlamıştır (Deming, 1998:137).

Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonu (EOQC)' na göre ise kalite; belirli bir mal veya hizmetin müşterilerin isteklerine göre uygunluk derecesidir(Ertuğrul, 2004:6). Yapılan bu tanımlamaya göre kalite kavramı çok esnek ve geniş bir yapıya sahiptir(Erkut, 1995:6). Kalite kavramı çok esnek ve geniş bir yapıya sahip olması aşağıda belirtilen unsurları da kapsamaktadır (Efil, 1999:10);

1. Firmanın maliyet, kalite, teslimat, satış sonrası hizmet ve güvenlik konularındaki performansı
2. Bireylerin performanslarının kalitesi
3. Organizasyonun kalitesi
4. Firmanın dünya çapında ve faaliyette bulunduğu pazardaki imajının kalitesi
5. Çalışma ortamının kalitesi
6. Çalışanlar arasındaki ilişkilerin kalitesi

Yapılan araştırmalar neticesinde kalite kavramı hakkında kesin çizgileri olan herkesin kabul edeceği bir tanı yapmak zor olsa da, ortak olarak müşterilerin istek, ihtiyaç ve beklentilerini tatmin derecesini karşılama(ölçme) olarak tanımlanabilir.

Hizmet kalitesi, işletmelerin müşterilerine sunmuş olduğu hizmet ve ürünlerle ilgili olarak ortaya çıkan, müşterilerin istek ve beklentilerini karşılayabilme ve beklentilerin üstüne çıkabilme kabiliyetidir (Odabaşı, 2004:82-96).

Hizmet kavramı, iktisat biliminde ihtiyaçları karşılama, üretildiği anda tüketilme özelliklerine(stoklanamayan) sahip her türlü etkinlik olarak ifade edilmektedir. Hizmet, beş duyu organımızla algılayamadığımız soyut bir kavramdır. Ortaya konulan performanslar sonucunda ortaya çıkan faaliyettir.

Tüketiciler almış oldukları hizmetleri birbiri ile kıyaslayarak karar verirler. Bu kararı almalarında etkili olan en önemli faktör sunulan hizmetin kalitesidir. Tüketiciler sunulan hizmetin içeriği, sunumu ve kalitesi konusunda beklenti ve algılarında oluşan fikirler karar alma sürecini etkilemektedir (Aslan, 2015:9).

1950 yılından itibaren hizmet sektöründe kalite, kalite güvenilirliği şeklinde ortaya çıkmaya başlamıştır. Bu dönemde hizmet kalitesi kavramının öne çıkmasında Amerika Kalite Kontrol Birliği (ASQC) tarafından hizmet sektöründe kalite metotlarının kullanılması ve yaygınlaşması amacıyla yapılan çalışmalar etkili olmuştur (İlhan, 1987:25-26).

Hizmet kalitesi konusunda yıllardır yapılan çalışmalar neticesinde ortaya çıkan tartışmalar, hizmet kalitesinin tarif edilmesini ve ölçülmesini zorlaştırmaktadır. En geniş anlamıyla hizmet kalitesi müşterilerin beklenti ve isteklerini karşılamak amacıyla üst düzey performans sergileyerek mükemmel derecede hizmet verilmesidir. Tüketiciler (Müşteriler) beklentilerini karşılayan hizmetlerden memnun kalarak o hizmetten devamlı faydalanmak isterler. Aksi takdirde verilen hizmet tüketicilerin beklentilerinin altında olursa tüketiciler, bu durumdan memnuniyetsizlik ve olumsuzluk eğilimi içerisinde hizmetten yararlanma açısından uzak dururlar (Petruzzellis, 2006:352). Bu durum değerlendirildiğinde verilen hizmet kalitesinin tüketici tarafından algılanan kalite olması önemlidir (Odabaşı, 1997:67). Algılanan kalite müşterilerin sunulan hizmet deneyimini bütünüyle değerlendirmesidir (Susan ve Jennifer, 1998:200).

Algılanana kalite genel manasıyla *“Tüketicilerin sunulan hizmet hakkında kapsamlı, mükemmellik ve üstünlük yargısı”* olarak tanımlanmaktadır. Bu tanımlama sonrasında müşterilerin algılamış oldukları hizmet performansının beklentileri

karşılaştığı ve buna göre değerlendirmede bulunduğu sonucuna ulaşılmaktadır (A. Parasuman, Valarie A. Zeithaml ve Leonard L. Berry, 1988:15). Beklentiler içerisinde müşterilerin hizmet tatmini ve hizmet kalitesi literatüründe yapılan araştırmalarda iki farklı anlam ve standart bulunmaktadır. Müşteri tatmini kavramı, tahminleri tanımlamak için kullanılmaktadır. Hizmet sunan işletmenin beklentiler karşısında neyi sağlayacağıyla ilgilidir (W. Boulding, A. Kalra, R. Staelin ve V. A. Zeithalm, 1993:19). Hizmet kalitesi ise beklentiler müşterilerin hizmete ilişkin istek ve arzularını ifade etmektedir (Parasuraman, Berry ve Zeithaml, 1988:15). Tüketici ve hizmet sektörüne göre farklılık gösteren beklenen kalite kavramı, farklı etkenlerin birbiriyle etkileşimi sonucu ortaya çıkmaktadır. Bu etkenler; firmaların pazarla kurmuş olduğu iletişim, firmanın piyasada oluşturmuş olduğu imaj, tüketicilerin görünmez el aracılığıyla haberleşmesi ve tüketicilerin sunulan hizmete olan ihtiyaçlarının şiddeti şeklinde belirtilmektedir (Şekerkaya,1997:14).

Hizmetler soyut niteliğe sahip oldukları için, hizmet kalitesi de soyut bir yapıya sahiptir. Bu sebepten dolayı hizmet kalitesi kavramı yerine “Algılanan hizmet kalitesi“ terimi de kullanılmaktadır. Algılanan hizmet kalitesi, tam anlamıyla tüketici memnuniyeti ile aynı manaya gelmese de bu iki kavram arasında bir ilişki olduğu ortadadır (Uyguç, 1989). Yapılan araştırmalar neticesinde bazı araştırmacılar hizmet kalitesinin beraberinde müşteri(Tüketici) memnuniyetini getirdiğini belirtirken, bazıları müşteri memnuniyetinin hizmet kalitesini getirdiğini belirtmektedir. Bu sebepten dolayı memnuniyet ile kalite arasındaki ayrımı bilmek son derece önemli bir durum olarak görülmektedir. Bu ayrım sayesinde hizmet sunanlar hizmet kalitesinin artıracak hedeflere ulaşması için müşteri memnuniyetini sağlayacak ve memnun edilmiş müşteri sayesinde hizmet kalitelerini de artırbileceklerdir (Douglas, Mc Clelland ve Davies, 2008:21).

1.1.1. Hizmet Kalitesinin Boyutları

Hizmet kalitesinin boyutlarına ilişkin günümüze kadar yapılmış olan bir çok araştırma bulunmaktadır. Yapılan bu araştırmalar sonucunda ortaya konan hizmet kalitesinin boyutlarına ilişkin yaklaşımlar aşağıdaki tabloda yazarları ile birlikte detaylı bir şekilde belirtilmeye çalışılmıştır (Merter, 2006: 23):

Tablo 1.1 Hizmet Kalitesinin Boyutları

Yazar/ Yazarlar	Hizmet Kalitesinin Boyutları	
SASER OLSEN WYCKOF	a. Üretimde kullanılan materyallerin niteliği b. Hizmetin yaratıldığı fiziksel atmosfer ile araç gereç gibi teknik imkanlar c. Hizmeti veren personelin tutum ve davranışları	
LEHTINEN	<u>Üç Boyutlu Yaklaşım</u> a. Fiziksel Kalite b. Etkileşim Kalitesi c. Şirket Kalitesi	<u>İki Boyutlu Yaklaşım</u> a. Süreç Kalitesi b. Çıktı Kalitesi
GRÖNROOS	a. Teknik Kalite b. Fonksiyonel Kalite c. Kurum İmajı	
PARASURAMAN ZEITHALM BERRY	a. Güvenilirlik b. Heveslilik c. Yetenek d. Ulaşılabilirlik e. Nezaket f. İletişim g. İnanılrlık h. Güvenlik ı. Müşteriyi Anlamak i. Maddi Değerler	
NORMANN	<u>Hizmet Paketinin Özellikleri</u> a. Değişir Özellikler b. Değişmez Özellikler	

Kaynak: Merter, 2006: 23

Bu konuda yapılan araştırmalar sonucunda Parasuraman ve arkadaşlarının belirlemiş olduğu hizmet kalitesinin on tane boyutu bulunmaktadır. Hizmet kalitesini ölçmek için kullanılan bu boyutlar aşağıda belirtilmiştir (Parasurman vd., 1990: 20-28);

- Güvenilirlik,
- Heveslilik,
- Yeterlilik,
- Ulaşabilirlik ya da erişebilirlik,
- Saygı,
- İletişim,
- İnanlırlık,
- Güvenlik,
- Müşteriyi anlamak,
- Fiziksel varlıklar,

1.1.2. Hizmet Kalitesi Modelleri

Hizmet ve mallar birbirinden farklı özelliklere sahiptir. Mal; insan ihtiyaçlarını karşılayan fiziksel varlıklar(somut, sayılabilen, stoklanabilen) olarak, Hizmet; insan ihtiyaçlarını karşılayan fiziksel olmayan(soyut, sayılamayan, stoklanamayan) olmayan varlıklar olarak tanımlanmaktadır. Bu tanımların genelinde aralarındaki farklardan en önemlisi hizmetlerin saklanamaması ve tüketildikleri anda fayda sağlamasıdır.

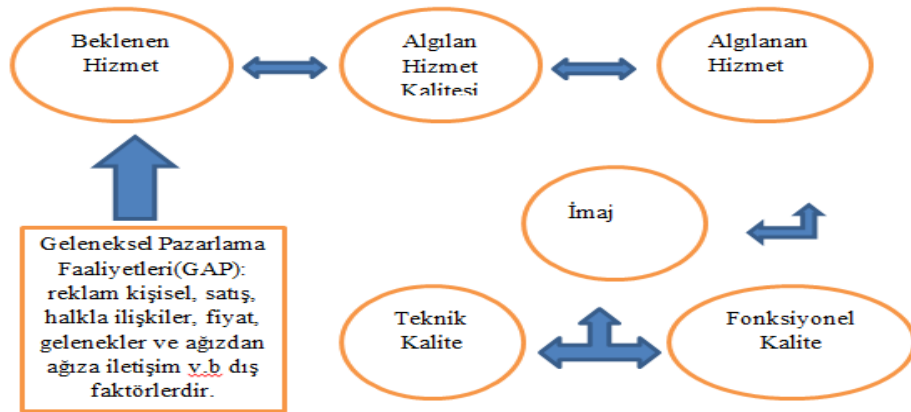
Hizmet talep ve arz edenlerin kişisel özellikleri ve davranışları hizmet kalitesinin değerlendirilmesinden mallara göre daha iyi sonuçlar elde edilmesini sağlanmaktadır. Bu nedenle literatürde hizmet kalitesinin ölçülmesinin standartlaşmasına yönelik çalışmalar yapılarak modeller kurulmuştur (Dalđıç, 2013:27). Hizmet kalitesine yönelik yapılan modeller aşağıda açıklanmıştır.

1.1.2.1. Grönroos'un Hizmet Kalitesi Modeli

Grönroos modeli ilke ileri sürülen modellerdendir. Hizmet kalitesi açısından müşterilerin beklediği hizmet ve aldığı hizmet arasındaki ilişkiyi değerlendirmektedir. Beklenen hizmet ve alınan hizmet kalitesi iki temel kalite boyutu olan “teknik kalite” ve “fonksiyonel kalite” ile modellenmiştir (Yumuşak, 2006:34).

Teknik kalite, hizmet sunum sürecinde müşterilerin, firma ile etkileşimi sonucunda almış olduğu hizmetin teknik sonuçlarıyla ilgilenmektedir. Teknik kalite, müşteriler tarafından genellikle objektif olarak yorumlanmaktadır. Ayrıca müşteriler ile firma arasındaki etkileşim sonucu teknik kalitenin veriliş şeklinden etkilenebilecektir. Örneğin; danışmanlık hizmetinin veriliş şekli, ilaç mümessilinin dış görünüşü, banka çalışanın görevini yerine getirirken ki davranış biçimleri v.b. müşterinin hizmete karşı bakış açısını etkilemektedir (Grönroos, 1990: 38).

Fonksiyonel kalite hizmetin nasıl verildiği ile ilgilidir. Müşterin hizmetin kalitesini değerlendirmek açısından sadece teknik kaliteyi değil kalitenin tamamını değerlendirmek açısından fonksiyonel kaliteyi de dikkate almaktadır(Grönroos,1990:38). Teknik kalite ile tüketiciler alıcı/satıcı arasındaki ilişki sonucunda “ne” aldığını, fonksiyonel kalite ile “nasıl” aldığı değerlendirilmektedir. Bu kalite boyutlarının yanında işletmelerin oluşturmuş olduğu imajda müşterilerin değerlendirmesini etkileyebileceği vurgulanmıştır (Dalgıç,2013:27-28). Grönroos Kalite Modeli Şu şekildedir:



Kaynak: Seth, 2005:916

Şekil 1.1. Grönroos'un Kalite Modeli

1.1.2.2. Lehtinen & Lehtinen' in Hizmet Kalitesi Modeli

Hizmet kalitesini, hizmet işletmesinin elamanları ile müşterileri arasındaki kavram olarak nitelendiren bu model ismini Lehtinen den almaktadır.

Bu modelde kalitenin üç boyutundan bahsedilmektedir (Parasuraman vd, 1985; 43).

Bunlar:

- Fiziksel Kalite: Hizmetin sunumunda kullanılan bina, ekipman vb. fiziksel görünümünden ibaret her şey.
- Firma Kalitesi: İşletmenin imajını ve profilini yansıtır.
- Etkileşimsel Kalite: Müşteriyle ilişki halindeki işletme çalışanı veya müşteri ile farklı müşteriler arasındaki karşılıklı etkileşimden bahsedilir.

1.1.2.3. Sasser, Olsen ve Wyckoff'un Hizmet Kalitesi Boyutları

Sasser, Olsen ve Wyckoff bir işletmenin sunduğu hizmet seviyesini belirleyen üç boyuttan söz etmişlerdir (Parasuraman vd, 1985; 42):

- Hizmet üretiminde kullanılan materyallerin özellikleri,
- Hizmetin yaratıldığı yer ile araç, gereç vb. teknik olanaklar,
- İşletme çalışmasının davranışları ve tutumu.

1.1.2.4. 4Q Modeli

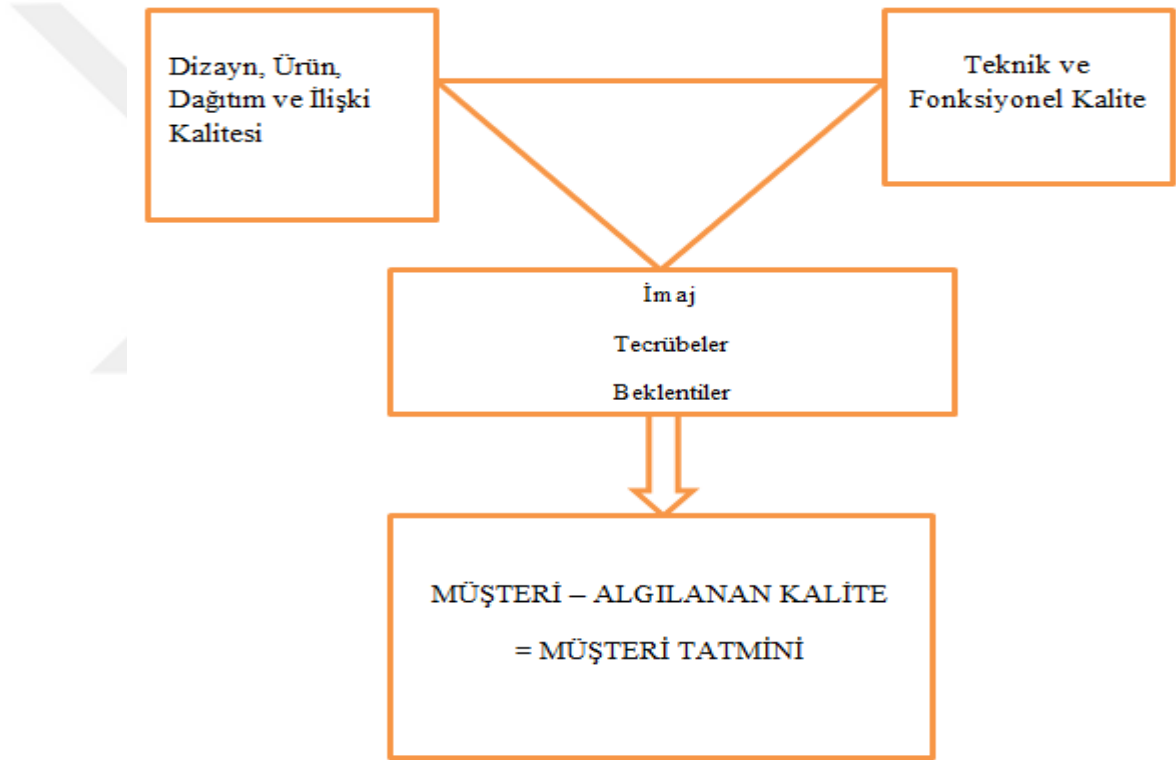
Grummerson'un ileri teknolojiler üreten bir şirkette yapmış olduğu deneysel modeller çalışması sonucunda ortaya çıkan bu modele adını veren 4Q;

- Dizayn kalitesi (Design Quality): Ürünün üretim sürecinden müşteri ihtiyaçlarını karşılayana kadar olan süreçtir. Dizayn işlemi müşterilerin ihtiyaçlarına göre gerçekleştirilir.
- Üretim kalitesi (Production Quality): Gerçekleştirilen üretimin kalitesi ile ilgilidir. Ayrıca dizayn, satış ve pazarlama bölümleri ile arasında ilişki bulunmaktadır.

- Dağıtım kalitesi (Delivery Quality): müşteriye hizmet sunulurken kalitenin düzeyi ve devamlılığı gibi müşteriye verilen sözleri kapsamaktadır.
- İlişkisel kalitesi (Relational Quality): İnsanlar arasındaki ilişkiye bağlanır(Yumuşak, 2006:40-41).

1.1.2.5. Entegre Modeli

Entegre modeli Grönroos' un teknik ve fonksiyonel kalite modeli ile Gummerson' un 4Q modelinin birleştirilmesi sonucu meydana gelmiştir. Entegre modeli aşağıdaki şekilde anlatılmıştır (Yumuşak, 2006:42);



Kaynak: Yumuşak, 2006:42

Şekil 1.2. Entegre Modeli

1.1.2.6. Kötü ve İyi Döngüler

İşletmenin harcamalarında kısıtlamaya gitmesi kötü bir döngü sebebiyet vermektedir. İşletmelerin maliyetlerinde kısıtlamalar yapması ile birlikte bu durum müşterilerin hizmet kalitesini olumsuz algılamasına neden olmaktadır. Bu olumsuzluk nedeni ile müşteriler rakip işletmelere yönelirler. Hizmet sunumunda personelin tutum

ve davranışları müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirmede son derece önemlidir. Bu durum işletmelerin karlılık açısını etkilemektedir. İşletmeler açısından hizmet kalitesi neticesinde müşterilerde oluşan algı her geçen gün işletmenin karlılığını olumsuz etkileyerek kötü bir döngü içerisine girmesine sebep olmaktadır(Dalgıç, 2013:30).

Müşteriler işletmenin sunmuş olduğu hizmetlerde bazen küçük bir değişiklik olsa bile bu durumu olumlu algılayıp memnun kalabilirler. Bu durum sonucunda işletme ile müşteriler arasında iyi bir döngü başlamaktadır. İyi döngü sonucunda işletme daha çok müşteri kazanarak karlılık oranını artırır ve bunun sonucunda daha kaliteli hizmet vermeye başlar(Dalgıç, 2013:30-31).

1.1.2.7. Tutarlılık Modeli

Verilen hizmetlerdeki kalite problemlerinin ve hataların sebeplerini ortaya çıkaran modellerden bir diğeri ise Edvardsson ve Gustavsson tarafından ortaya atılmıştır. Bu model yönetici veya kalite uzmanları tarafından analiz edilecek veya değiştirilecek alanların vurgulanması için kullanılmaktadır.

Tutarlılık modeli, Normann tarafından tavsiye edilen yönetim modeli üzerine kuruludur. Hizmet organizasyonun dört temel bileşen açısından incelenmesini amaçlamaktadır. Bu modeller sırasıyla (Yumuşak, 2006;45);

- Hedef Kitle
- Hizmet kavramı
- Örgütsel kültür ve imaj
- Hizmet sistemidir.

1.1.2.8. Servis Karşılılaşmasında Kalite Modeli

Servis karşılılaşmasında kalite modelinde müşteri ve servis sağlayıcının karşılılaşması üzerine odaklanılmıştır. Bitner, bu karşılılaşmanın müşteri tarafından algılanmasını ve servis kalitesinin bütünü açısından değerlendirilmesini önemli bir bileşen olarak görmektedir. Uzun süreli müşteri ilişkisinin kurulması için bu karşılaştırmalar sırasında müşterilerin ne algıladığını anlamak, kaliteyi artırma açısından son derece önemlidir.

Bitner, Servis Karşılaşmasında Kalite Modelinde hizmet memnuniyeti ve hizmet kalitesi arasındaki ayrımı yaparken (Yumuşak,2006:51);

- Müşteri memnuniyetinin, beklenen ve algılanan hizmet kalitesi arasında yapılan karşılaştırmaya bağlı olduğunu düşünmektedir.
- Kalite kavramı hizmet sektörü için global bir özelliğe sahiptir.
- Pazarlamayı; ürün, fiyat ve promosyona bağlı pazarlama yaklaşımıyla değerlendirerek tartışmaktadır.
- Geleneksel pazarlama yöntemleri, şirketin hedef kitlesini memnun etmek için koordineli olarak kontrol edebileceği faktörler olarak kullanılmalıdır.
- Hizmet şirketleri 4P'ye ek olarak 3P'yi dikkate almalıdır.
 1. *Fiziksel ifade (Physical evidence)*: Hizmetin üretildiği ortam ve hizmeti üreten araçlardır.
 2. *Katılımcılar (Participants)*: Hizmet dağıtımına katılarak müşterilerde olumlu veya olumsuz algı bırakan kişileri temsil etmektedir.
 3. *Süreç (Process)*: Hizmetin üretiminde yer alan aksiyon ve kuralların tümünü belirtmektedir.

Bitner hizmet kalitesi için pazarlama karması yaklaşımına yaptığı eleştiri sonucunda yeni bir model oluşturmuştur. Yeni yaklaşım olarak değerlendirilen bu model, müşteriye duruma tepki gösteren bir dış etken olarak değerlendirmek yerine müşteri etkileşimi ve müşterinin aktif olduğu kişisel ilişkileri ön plana çıkaran müşteriye ortak olarak değerlendirmektedir (Yumuşak,2006:46).

Modelin diğer parçalarda algılanmış kalitenin daha önceki deneyimlerden, başkalarından elde edilen bilgilerden ve şirketin imajından etkilendiğini göstermektedir. Bitner'in yöneticileri hedef aldığı uyarıları da içermektedir:

- Doğru karşılaşma anının kalitesiyle müşterinin bütün kalite algısının ilişkisi; Doğru karşılaşma anında ne olduğunu tamamen anlamak önemlidir. Tekrar eden servislerde olduğu gibi birçok doğru karşılaşma anı müşterinin tüm kalite değerlendirilmesinde çok önemli olabilmektedir.

- Müşterinin “neden” sorusuna cevap bulmaya çalıştığı önemli durumları, mantıksal açıklama kanalıyla çözerek, müşteri memnuniyetini sağlamak mümkündür. Bu varsayım müşterilerin, birtakım şeylerin neden doğru gitmediğini anlayabilecekleri ve geçmişle bağlantı kurabilecekleri esasına dayalıdır.
- Doğru kalite seviyesine erişmek için; değişik fonksiyonların kararları birbirleriyle çelişecek biçimde değil de birbirlerini destekleyecek biçimde koordinasyonu sağlanmalıdır (Yumuşak,2006:44).

Model hem müşteri hem işlem merkezlidir. Müşteri ilişkilerinde küçük süreçlerle uğraşmakta ve onların birinci derecede önemli ama genellikle üstünde durulmayan önemini vurgulamaktadır.

1.1.2.9. Beklenen ve Algılanan Kalite Modeli

Hizmet kalitesi kavramı ile ilgili yapılan araştırmalar içerisinde en uygulanabilir olanı olarak değerlendirilen bu model 1980’li yıllarda Leonard L. Berry, A. Parasuraman ve Valerie A. Zeithaml tarafından geliştirilmiştir.

1983 yılında modelin geliştirilmesi için üç ana konu “Hizmet kalitesi nedir?”, “Hizmet kalitesi problemlerine neler sebep olur?”, “Ne çeşit organizasyonlar hizmet kalitesinin problemlerini çözer ve hizmetleri geliştirebilir?” üzerine bir dizi çalışma yapmışlardır.

Çalışma algılanan hizmet kalitesi ve beklenen hizmet kalitesi kavramları üzerine kurulmuştur. Algılanan hizmet kalitesi müşterinin hizmeti almadan önce beklentileri ve yararlandığı gerçek hizmet deneyimini kıyaslamasının bir sonucu olup müşterilerin beklentileri ile algılanan performans arasındaki farklılığı yönünü ve derecesini değerlendirmektedir. Beklentiler ise; müşterilerin hizmete ilişkin hizmet ve arzuların ifade etmektedir (Yumuşak, 2006:48).



Kaynak: Yumuşak, 2006:48

Şekil 1.3. Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli

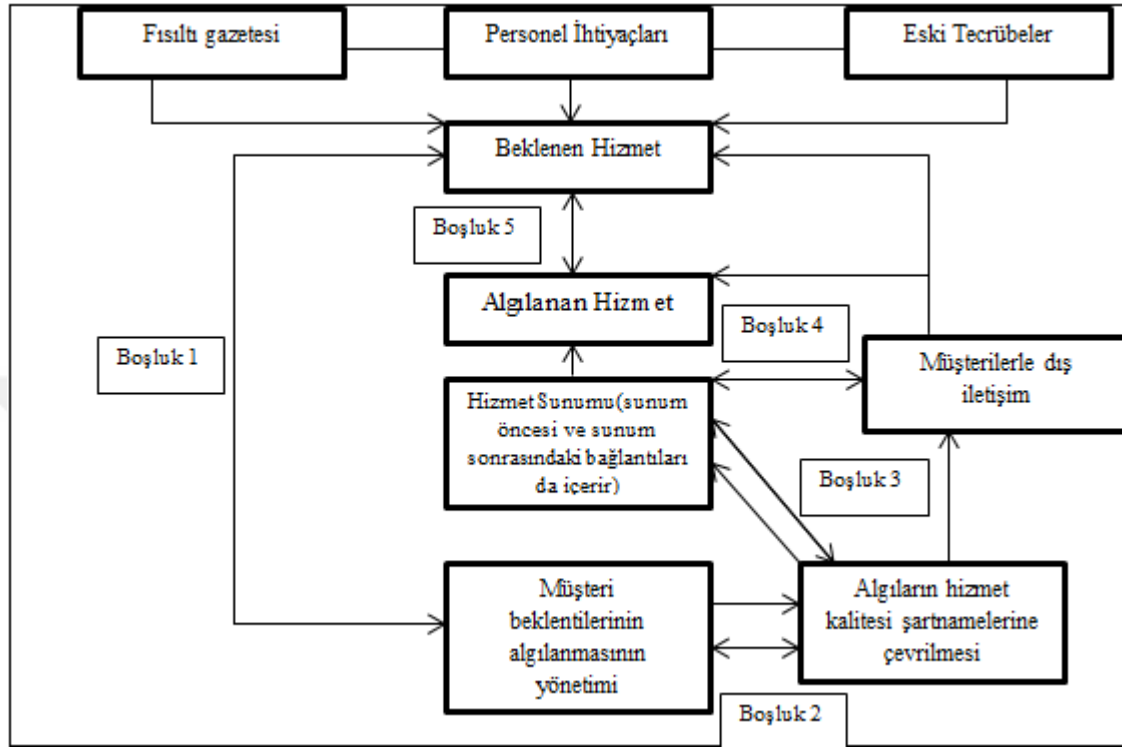
Beklenen ve algılanan hizmetin kıyaslanması hizmetin soyut olması, standartlaştırılmaması ve üretiminin tüketiminden ayrılmaz oluşu gibi sebeplerden dolayı oldukça zordur.

Hizmet kalitesi tüketicinin hizmetten elde ettiği beklentiye göre artmakta ya da azalmaktadır. Tüketici ve hizmeti sunan arasındaki farklılıklar hizmetin kalitesini düşürmektedir. Tüketici ve hizmeti sunan arasındaki farklı talepler iki taraf içinde hizmetin bekleneni verememesi anlamına gelmektedir. Yukarıdaki şekilde... belirtildiği gibi algılanan hizmet, beklene hizmetten büyük olması durumunda beklentiler fazlasıyla karşılanmaktadır. Algılanan hizmetin beklenen hizmete eşit olması durumunda beklentiler tam anlamıyla karşılanmaktadır. Algılanan hizmetin beklenen hizmetten küçük olması durumunda beklentiler karşılanamamaktadır (Yumuşak, 2006:48).

1.1.2.10. Gap (Boşluk) Modeli

Parasuraman ve arkadaşları, hizmet sürecinde GAP(Boşluk) adını verdikleri dört temel farklılık olduğunu ortaya koymuşlardır. Bu farklılıklar müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirmelerini etkilemektedir. Araştırmacılar geliştirmiş oldukları modelde müşteri memnuniyetsizliğinin sebeplerini 1990 yılında yayınladıkları “Delivering Quality Service – Balancing Customer Perceptions and Expectations” Müşteri memnuniyetsizliğine sebep olan dört temel boşluğu kapsayan bir boşluk daha

olmak üzere toplam beş boşluktan $GAP5 = f(Gaps\ 1,2,3,4)$ bahsedilmektedir (Yumuşak,2006:53)



Şekil 1.4. Şekil Hizmet Kalitesinin Kavramsal Modeli

1.1.2.10.1. Müşterilerin Beklentileri-Yönetim Algılamaları Boşluğu (GAP1)

İlk boşluk, müşteri beklentileri ve yönetimi, müşteri beklentileri algısı arasındaki farktır (Edvardsson v.d., 1994:104). Kişisel ihtiyaçların geçmiş deneyimlerin ve etraftan duyulanlar gibi faktörlerin belirlediği müşteri beklentileri ile hizmeti sunan kuruluşun yönetimi algısı arasındaki farktır. Yönetimin sunacağı hizmeti nasıl tasarlayacağı bilmemesi veya müşterinin gerektiğinde destek ve yan hizmetleri anlayamaması ilk aşamada hizmetin kalitesini engellemektedir.

Yapılan araştırmalar neticesinde bazı araştırmacılar hizmeti sunan firmaların karşılaşacağı sorunlara yol açabilecek olan “müşteri beklentilerinin algılama eksikliği” nin iki nedenden kaynaklandığını belirtmektedir (Yumuşak, 2006:57):

- 1- Hizmet firmalarının müşteri beklentilerini öğrenmeye çalışma fikrini küçümseyerek bu konu da herhangi bir çaba göstermemesi.
- 2- Müşteri beklentilerinin firma dışında bir gözlemci ile değerlendirmek yerine içeriden dışarıya bakmak suretiyle öğrenilmeye çalışılmasıdır.

1.1.2.11.2. Yönetimin Beklentileri-Hizmet Kalitesi Şartnameleri Boşluğu (GAP2)

İkinci boşluk, yönetimin müşteri ihtiyaçlarını algılaması ile bu algılamaya bağlı olarak oluşturduğu hizmet şartnameleri arasındadır. Hizmet sunan firmanın müşterilerin istek ve taleplerini doğru anlaması ve doğru bilgileri kullanarak hizmet kalitesinin standartlarını belirlemesi gerekmektedir.

Bu uygunluğun sağlanamaması halinde ortaya çıkan boşluk genellikle maliyetleri düşürme girişimi ve hizmet sunumunda iç kısıtlamalar beraberinde getirmektedir. Bu sebepten dolayı personeller müşterileri hizmet beklentilerini karşılama olanaklarından yoksun bırakılmaktadır (Edvardsson, 1994:104).

Parasurman ve arkadaşlarına göre; firmalar için geniş bir boşluk olarak tanımlanan ikinci boşluğa yol açan dört kavramsal faktör bulunmaktadır (Edvardsson, 1994:109);

- Yönetimin hizmet kalitesini yükseltmeye yönelik isteksiz; davranması, yönetimin hizmet kalitesini önemli bir stratejik amaç olarak değerlendirmemesi.
- İmkansızlık algısı; yöneticilerin müşterilerin beklenti ve isteklerini karşılanamayacağına yönelik düşüncelerinin bulunması
- Görev standartlarının yetersizliği; hizmet görevlerini standart bir hale getirmek için gerekli olan teknolojinin kullanılmaması.
- Hedef saptamama; müşterilerinin istek, beklenti ve standartlarına göre hizmet kalitesi hedeflerini tam olarak belirlenememesi(saptanamaması).

1.1.2.12.3. Hizmet Kalite Şartnameleri-Sunulan Hizmet Boşluğu (GAP3)

Üçüncü boşluk hizmet şartnameleri ile firmanın sunmuş olduğu hizmet arasında oluşmaktadır. Organizasyon ve kaynak eksiklikleri nedeniyle doğru formüle edilmiş şartnameler bazen uygun hizmetle sunulamayabilir. Hizmet kalitesi genellikle müşteri ve kurum çalışanı arasındaki kişisel iletişime bağlı olduğu için standardize edilmesi zor olarak değerlendirilmektedir (Evardsson, 1994:105).

Performans boşluğu personellerin hizmeti istenen kalite düzeyinde yerine getirememesi veya getirmek istememesinden dolayı ortaya çıkmaktadır. Hizmet sunulma sürecinde müşterilerle doğrudan iletişimin söz konusu olduğu hizmet türlerinde iş gücünün yoğun ve birçok bölgeye dağılmasından dolayı hizmet veren kurumlar açısından bu boşluğun geniş olması söz konusudur. Bunun nedeni; müşteri beklentileri ve hizmet kalitesi şartnameleri doğru olarak hazırlansa bile personellerin hepsinin aynı performansı göstermesi mümkün olmayacağından bu boşluk ortaya çıkmaktadır. Bu boşluğun hizmet veren kurumlar açısından geniş olmaması için hazırlanan hizmet kalitesi şartnamelerinin karmaşık olmaması ve örgüt kültürüne uygun bir şekilde çalışanlar tarafından benimsenmesi gerekmektedir (Yumuşak, 2006:61).

Parasuraman ve arkadaşlarının yapmış olduğu araştırmalar sonunda üçüncü boşluğa neden olan yedi kavramsal faktör bulunmaktadır (Yumuşak, 2006:61);

- 1- Rol belirsizliği,
- 2- Rol çatışması,
- 3- Çalışan iş uyumluluğu,
- 4- Teknoloji-iş uyumluluğu,
- 5- Uygun olmayan yönetim sistemler,
- 6- Algılanan kontrol eksikliği,
- 7- Takım çalışma eksikliği.

1.1.2.13.4. Sunulan Hizmet-Dış İletişim Boşluğu (GAP4)

Dördüncü boşluk sunulan hizmetle algılanan hizmet arasında müşterilerin hizmet kalitesindeki algılarını etkileyen en önemli faktör olarak değerlendirilmektedir. Müşterilerin ve yönetimin karşılıklı olarak birbirlerinin istek ve beklentilerini algılamasında oluşturulan şartnamelerin hizmet sürecinin başlangıcından hizmetin sunulmasına kadar doğru olarak devam etmesine rağmen şirket içi veya müşteri ile iletişimde yaşanan problemler nedeniyle sunulan hizmetin müşteri tarafından farklı algılanmasına sebep olabilir (Yumuşak, 2006:65).

Müşteriye sunulan hizmette kalitenin üstünde vaatler verilmesi, reklamlar, kişisel satış ve halkla ilişkiler gibi iletişim araçları yoluyla duyurulan hizmetlerin müşterilere sunulan hizmet özelliklerinin farklı olması kaliteyi arttırmak için gösterilen çabalar konusunda müşterilerin tam olarak bilgilendirilmesi gibi nedenlerden dolayı ortaya çıkan boşluk türüdür. Parasuraman ve arkadaşlarının yapmış olduğu çalışmaya göre; dördüncü boşluğu meydana getirilen iki kavramsal faktör olduğu söylenmiştir.

- 1- Yatay iletişimin yetersizliği; reklam ve üretim bölümleri arasında yaşanan iletişim yetersizliği nedeni ile ortaya çıkmaktadır. Firmanın bölümleri arasında iletişim kanalları açık değilse firmanın sunmuş olduğu hizmetin kalitesi düşük olmaktadır.
- 2- Abartma eğilimi; müşteriyle olan dışsal iletişimde hizmetin abartılması ve firmayı olduğundan büyük gösterme eğilimidir.

1.1.2.14.5. Beklenen Hizmet Kalitesi-Algılanan Hizmet Kalitesi (GAP5)

Son boşluk olarak nitelendirilen beşinci boşluk dört boşluğun bir fonksiyonu olarak ifade edilmektedir.

$$Gap5 = f(Gaps\ 1,2,3,4)$$

Beklenen hizmet müşteri, algılanan hizmet ise hizmet veren çalışan ve işletmelere yönelik bir takım işletme için faaliyetlerin ve kararların sonucu olarak değerlendirilmektedir. Bu sebeple geçmişte yaşanan deneyimler, diğer müşterilerden edinilen bilgiler, reklamlar ve kişisel gereksinimler müşteri beklentisini veya beklenen hizmeti etkileyen faktörler olarak değerlendirilmektedir.

Sunulan hizmetin gerçek performansı ve algılanan hizmetin üretim ve sunumunda kullanılan araç-gereç, tesisat, personel ve örgütün yönetim biçimi gibi kontrol edilebilir işletme içi uygulamalardan etkilenmektedir. Kalitenin istenilen düzeyde müşteri beklentilerinin gerçekleştirilebilmesi işletme içi personelin ve faaliyetlerin etkili olarak yönetilmesine bağlıdır.

Bu model temel olarak müşteri merkezli bir modeldir. Sunulan hizmet sonrasında müşterinin beklediği ve algıladığı hizmet kalitesinin karşılaştırılmasıyla oluşmaktadır. Boşluk modeli aynı zamanda hizmet sürecinin çeşitli parçalarında oluşabilecek boşlukları araştırdığında işlem odaklı bir model olarak da değerlendirilmektedir. İşletmelerin amacı bu boşluğu minimum düzeye indirmektir. Böylece müşteriler tatmin edilerek onlarla uzun dönemli ilişki kurulması amaçlanır (Yumuşak, 2006:64).

1.2. TOPLAM KALİTE YÖNETİMİ

1960'lı yılların ortalarında kalitenin organizasyonel yönetim şekli olduğu düşüncesi ile Shewhart, Deming, Juran ve Feigenbaum öncülüğünde toplam kalite yönetimi ortaya çıkmıştır. Toplam Kalite yönetiminin ortaya çıkmasında dünya ekonomisi, teknoloji, müşteri beklentileri ve kaynakların azalması vb. problemlerin yaratmış olduğu sebepler kalite anlayışının değişmesine neden olmuştur (R.R. Lakhe ve R.P Mohanty, 1994:11).

Feigenbaum, Toplam Kalite Yönetimi Kuramının Eğitim Yönetimine Katkıları adlı çalışmasında toplam ifadesinin altını çizerek organizasyonu tüm seviyedeki çalışanların sisteme dahil edilmesinin önemini belirtmektedir. Müşteri odaklı kalite faaliyetleri üst yönetimin birinci sorumluluğudur ve bu faaliyetler sistemdeki diğer birimlere aktarılır (V.H.Y. Lo ve D.Sculli, 1996:21).

Kalite yönetim çalışmaları ilk olarak 1949 yılında Japonya'da başlamıştır. Bir grup Japon bilim adamı ve mühendis tarafından firmalara uygun kalite kontrol eğitim programı oluşturulmuştur. 1955 ve 1960 yılları arasında oluşturulan eğitim programları meyvelerini vermeye başlamış ve uygulanan kalite kontrol programlarının başarısı görülmüştür (R.R. Lakhe ve R.P Mohanty, 1994:13).

Almanya, İngiltere, İtalya, Fransa gibi bazı Avrupa ülkeleri de önemli derecede TKY uyarlaması ile ilgilenmişlerdir. İngiltere'deki otomotiv endüstrisinde klasik

yönetim çalışmaları gözüke de Avrupa pazarlarındaki değişiklikler TKY uygulamasında çok önemli güç oluşturmuştur. Buna bağlı olarak da kalite gelişim süreci, kaliteyle ilişkili eğitim ve kaliteyi takip eden diğer ülkelerle iletişimde göz önüne alan amaçlar belirlenmiştir. ISO 9000'inde uyarlanmasıyla bu ülkelerde kaliteye yeni bir güç gelmiştir. Buda üst yönetimlerin daha iyi yatırımlar yapmalarına, herkese eşit olarak ödül ve davranma şeklinde yansımıştır (Lakhe ve Mohenty, 1994:14).

Gelişmekte olan ülkelerde kalite anlayışı devlet tarafından tam olarak politik destek görmemesi ve işletmeler tarafından da yeterince anlaşılmasından kaynaklı sorunlar yaşadığı için tam anlamıyla uygulanamamaktadır. Gelişmekte olan ülkelerde işletmeler kalite uygulamalarını ekstra bir maliyet olarak düşünmektedir. Ancak dünya ekonomisinde yaşanan gelişmeler neticesinde rekabetin artması, ithalat ve ihracatta yaşanan değişimler, giderek artan müşteri talepleri gibi sebeplerden dolayı gelişmekte olan ülkelerde toplam kalite yönetimi uygulanması zorunluluğu ortaya çıkmaya başlamıştır (Lakhe and Mohenty, 1994:16). Toplam kalite yönetimi sisteminin üç bölümü mevcuttur (Biçer, 2006, s.48).

- 1) **Ürün ve hizmet:** Müşteri memnuniyeti sağlayan ürün ve hizmetlerin sunumu
- 2) **İnsan:** Müşteri memnuniyeti sağlayan insan ilişkilerinin sağlanması
- 3) **Süreç:** Gelişmiş ürün ve hizmet sunumu için iç müşteri ile tedarikçilerinin memnuniyetidir. Bu doğrultuda Klasik yöntemden ayrılan yönleri aşağıdaki gibidir;
 - a) Müşteri odaklılık
 - b) Ürünlerin pazarlardaki galibiyeti
 - c) Karlılığın yine kaliteyi takip etmesi
 - d) Amaç odaklılığı, müşteriler, yöneticiler ve çalışanlar arasındaki iletişime yaratması. Seviye gözetmeksizin her bir işvereni yetkili kılar ve çalışmanın daha iyi yollarını bulur. Klasik yönetimde aksine çalışanlar çalışır ve yöneticileri çalışanları kontrol eder.
 - e) TKY süreç odaklıdır, klasik yönetim ise sonuç odaklıdır.

Toplam kalite yönetimi hiçbir standardı olmayan ve sürekli gelişim göstererek iyileştirmeyi amaçlayan, doğru üretimi ilk seferinde gerçekleştirerek bunu devam ettirmeyi hedefleyen, örgütü bir bütün olarak değerlendirerek etkinliğinin artması amacıyla kaliteyi sürekli arttıran, rekabet gücünü geliştirmeyi hedefleyen modern bir yönetim biçimidir.

1.2.1. TKY'nin Amacı

Küreselleşmenin etkisiyle birlikte şirketlerin amaçları verimlilik artışı ve kaliteyi etkin bir strateji olarak değerlendirmelerinden dolayı, toplam kalite yönetimi(TKY) şirketlerin ilgi odağı olmaya başlamıştır. Toplam kalite yönetimi uzun dönemde çalışanların ve toplum için avantajlar elde etmeyi amaçlayan kalite üzerine yoğunlaşmış ve tüm personelin katılımından oluşan modern bir yönetim biçimidir. Sürekli iyileştirme felsefesi doğrultusunda hareket ederek, kaliteyi ucuza üretmek ve müşteri memnuniyetini sağlamayı amaçlayan bir yönetim biçimidir (Solmaz, 2015, s.47). TKY'nin amaçlarını belli başlıklar altında aşağıdaki gibidir (Biçer, 2006, s.49).

- Organizasyonda tepe yönetimden saat ücretli personele kadar tüm çalışanların işbirliği içinde çalışmasını sağlamak.
- Sürekli geliştirme/iyileştirme alışkanlığını kazandırmak
- Her zaman en üst kalite seviyesine ulaşmaya çalışmak
- Sıfır hatayı esas alarak israfı önlemek
- Çalışanların moral ve verimliliğini artırmak
- Teslimat hızını yükseltmek için ürün işlem sürelerini kısaltmak
- Maliyetleri düşürerek, ucuza kaliteli ürün satarak yüksek rekabet gücü elde etmek
- %100 müşteri tatmini sağlanarak, müşterilerin güvenini sağlamak
- İşletmenin belirlenen hedeflere ulaşmasını sağlamak

Toplam kalite yönetiminin asıl amacı; ekonomi, finans, ticaret, insan ve diğer

örgütsel tüm kaynakların en verimli şekilde kullanılmasını sağlayarak, kaynakların tüm fonksiyonel koordinasyonunu sağlayacak biçimde yönlendirmeyi amaçlamaktadır. Verimliliği artırmak, israfı önlemek, maliyeti minimum düzeye indirmek ve kaliteyi sürekli geliştirmek ve rekabet gücünü arttırmak toplam kalite yönetiminin temel amaçlarındandır (Er, 2014:47).

1.2.2. TKY'nin İlkeleri

Toplam kalite yönetimi örgütlerin tüm faaliyetlerinde kalitenin hakim olmasını amaçlayan modern bir yönetim biçimidir. Toplam kalite yönetimi işletmeler açısından rekabet üstünlüğü elde etmek için kullanılan bir yöntem olarak görülmektedir. İşletmeler toplam kalite yönetimi sayesinde kalitenin yükselmesi ile birlikte verimliliğin artacağı düşünülmektedir. Bu nedenle toplam kalite yönetimi uygulayan işletmeler faaliyetlerinin her aşamasında kaliteyi yükseltmek ve hataları minimize etmeyi hedeflemektedir. Hataların önlenmesi ve kalitenin yükseltilmesiyle birlikte; kayıplar, fire, gereksiz stok, düşük kaliteli ürün, teslimatta oluşan gecikme ve zaman kayıpları ortadan kaldırılabilmektedir. Bu durum sonucunda maliyetler azalması ve müşteri beklentilerinin fazlasıyla karşılanması toplam kalite yönetiminin işletmeler açısından giderek daha fazla tercih edilmesine neden olmaktadır (Develioğlu vd., 2006, s.193-194).

TKY'nin ilkelerinin tüm çalışanlar tarafından benimsenerek uygulanması, TKY'nin başarılı bir şekilde hayata geçirilmesi açısından önemlidir. Bu ilkeler; Üst yönetimin liderliği, Müşteri odaklılık, Toplam katılımcılık, Sürekli geliştirme/İyileştirme, Çalışanların eğitimi, Hata Önleme/ Sıfır Hatadır (Şen, 2013, s.66).

TKY İlkeleri	Açıklama:
Üst Yönetimin Liderliği:	Liderlerin vizyon sahibi olmaları ve başkalarına bu vizyonu aşılayabilmeleri, iyi dinleyici olmaları, takımlarla uyum içinde çalışabilmeleri ve onları yönlendirebilmeleri, kalitenin ve müşteri ilişkilerinin önemini bilen ve sürekli iyileştirme çabalarını gereği gibi yönlendirebilen bir kişiliğe sahip olmaları ön görülmektedir.
Müşteri Odaklılık:	Üretim ve yönetimin her alanını, çalışanların tümünün aktif katılımını, yapılan işin tüm yönlerini kucaklayan toplam kalite yönetiminin hedefi müşteri beklentilerinin tam olarak anlaşılması ve karşılanmasıdır.
Toplam Katılımcılık:	Katılımcı yönetim, işletmedeki bütün personelin işlerini daha iyi yapması ve müşterilerin istek ve beklentilerini karşılayabilmesi için karar verme yetkisinin yaygın ve etkin paylaşımı olarak tanımlanabilir.
Sürekli geliştirme/iyileştirme:	TKY'nin en önemli ilkelerinden biri de Japoncada kaizen olarak ifade edilen sürekli gelişme anlayışıdır. Kaizen anlayışı TKY'nin temel felsefesini oluşturmaktadır.
Çalışanların Eğitimi:	TKY sistemini uygulamaya karar veren bir kuruluş, eski yönetim anlayışı ve sisteminden çok farklı bir sistemi benimseyecektir. Bu sisteme adapte olmak için, çalışanları mesleki görevlerine hazırlamak ve eğitim düzeylerinin gelişimini sağlamak gerekmektedir. Bu bağlamda, çalışanlarını eğitimi, yetiştirilmesi ve motive edilmesi TKY uygulamalarının temel taşlarından biridir.
Hata önleme/Sıfır Hata:	TKY'nin dayandığı temel ilkelerden biri de, üretim süreci sonrasında hataları ayıklamak yerine, üretim sürecinin tüm aşamalarında hata yapmamaya özen göstermek ve yapılan hatadan ders çıkarılarak tekrarlanmasını önlemektir.

Kaynak: Biçer, 2006:52

Şekil 1.5. TKY İlkeleri

İKİNCİ BÖLÜM

YABANCI DİL EĞİTİMİNDE HİZMET KALİTESİ

2.1. YABANCI DİL EĞİTİMİNE GENEL BİR BAKIŞ

2.1.1. Yabancı Dile İlişkin Genel Tanımlar

Yabancı dil eğitiminde önemli noktalara değinebilmek için öncelikle tanımlamaların yapılması gerekmektedir. Tanımlamalar, konunun anlaşılabilir ve kolay bir şekilde kavranmasına yardımcı olacaktır. Tanımlamalar içerisinde anadil, yabancı dil ve ikinci dil tanımları yer almıştır.

Ana Dilin Tanımı

Anadil diğer bir adıyla lisan, başlangıçta anneden, sonra aile çevresinden, en sonda içinde yer aldığı çevresinden öğrenilmektedir. Bireylerin, yaşadıkları toplum ile bağlarını oluşturmaktadır (Aksan, 1998:12).

- **İkinci Dil Tanımı**

İkinci dil, anadilden sonra ikinci sırada edinilen, bilinç-üstü kurallar yerine bilinç-altı kuralları uygulayan dile ikinci dil denir. Çocuklarda ikinci dil edinimi ile anadil edinimi arasında fark bulunmamaktadır (Çoban, 2005:51-52). Örneğin, Fransızcanın konuşulduğu ülkelerde Fransızca öğrenenler için bu dil ikinci dildir. Bu dili öğrenenler hem görsel hem de işitsel olarak hedef dille yaşarlar. Bu da dili öğrenenler için birçok avantaj sağlamaktadır (Rebecca Oxford ve Jill Shearin, 1994:14).

- **Yabancı Dil Tanımı**

İnsanların, toplumlar, uluslararası bireysel, kurumsal, ulusal düzeyde ticaret, ekonomi, siyaset, askerlik, bilim, çalışma, turizm, eğitim, kültür, sanat, haberleşme dallarında türlü yoğunlukta ikili, çoklu olmak üzere her türlü ilişkilerini gerçekleştirmesi için anadillerinden başka uzmanlaştıkları dildir. Yabancı dil öğrenimi, yabancı bir dile ait bilinçli bilgidir, kuralları bilme, farkında olma ve bunlar hakkında konuşabilmektir (Çoban, 2005:41-42). Örneğin, Fransızcanın konuşulmadığı ülkelerde

Fransızca öğrenenler için bu dil yabancı dildir. Yabancı dil öğrenenler kendi anadilleriyle yaşanan çevrede hedef dille ortak yönler bulup bunu hedef dile uyarlarlar. Genellikle öğrenciler yeni dille ilgili içeriği sadece sınıflarda elde ederler (Oxford ve Shearin, :14).

Yabancı dil ve ikinci dil kavramları İngilizcede L2 (Learner Second) kısaltması ile karşımıza çıkmaktadır.

2.1.2. Türkiye’de Yabancı Dil Eğitiminin Tarihçesi

Yabancı dil öğretimi Türkiye’de Osmanlı Döneminde başlamış ve günümüze kadar devam etmiştir. (Tosun, 2007:4). Bu konu başlığı altında Osmanlı Dönemi ve Cumhuriyet Döneminde yabancı dil eğitiminin gelişim evrelerini inceleyecektir

2.1.2.1. Osmanlı Dönemi

Katolik okulları Osmanlı Devleti’nde yabancı dil öğretimi ilk oluşturan kurumlardandır. İstanbul’un fethedilmesi ile başlayan yabancı dil öğretimi kiliselerde, dini ağırlıklı yapılmıştır. Fransızlar, 1583’te İstanbul’daki Saint Benoit kilisesine yerleşmişler ve burada yabancı dil ağırlıklı okul açmışlardır. Bu sebeple, ülkemizde yabancı dil okullarının başlangıcını Fransızlar yapmıştır (Büyükkarcı, www.turkiyat.selcuk.edu.tr. 15.04.2009).

Osmanlı İmparatorluğunda yapılan dil öğretimi başlangıçta İslam’a davet amacı taşıyordu. Daha sonra fetihler artınca yabancı dil öğretiminin farkına varıldı. Fethedilen yerlerde çoğunlukla Bulgarca, Sırpça, Romence, Yunanca ve o dönemin ticaret dili olan İtalyanca konuşulmaktaydı. Diğer devletlerle anlaşma imzalamada, yabancı dil bilmemenin dezavantajı ortaya çıkmıştır (Demir, 2002:2). 1600- 1700’lü yıllarda Osmanlı İmparatorluğu, Fransız kökenli 40 veya 50 çocuğu tercüman olması amacıyla İstanbul’a getirmiştir. Fakat daha sonra çocukların yetişip, devletin işlerinden çok kendi ticaretleriyle ilgilenmeleri bu politikanın başarısız olduğu sonucuna varmıştır. Sadrazam İbrahim Paşa yine aynı yıllarda ağırlığı Yunan ve Yahudi asıllı tercümanların oluşturduğu tercüme ekibi kurmuştur. Bu dönemde yabancı dil öğretiminin önemi anlaşılmıştır (Bartu, 2002-2003:64). 18.yy ikinci yarısından itibaren reformlarla yabancı dil öğretimi okulların ders programında yer almıştır. İlköğretimi yapılan dil Fransızcadır (Demir, 2002:4). Fransızcanın tercih edilmesinin sebebi o dönemde yaygın olarak

Fransızların gittikleri yerlerde okul açmaları ve yabancı öğretimine önem vermeleridir (Mutlu, 2005:37-Turan, 2002:7). Ayrıca Fransızca Avrupa'nın 1800'lü yıllarda ortak dilidir. Zamanla İstanbul'da öğretilen Fransızcanın yetersiz olduğu anlaşılmış ve daha iyi dil öğrenilmesine yardımcı olması amacıyla gençlerin Fransa'da okutulması ve Fransa'ya gönderilmesi için 1839 yılında çalışmalar başlamıştır. Bununla birlikte bu zamana kadar denenmemiş bir çözüm yoluna başvurulmuştur. Ancak dil öğrenmeleri için gönderilen gençlerin orada yeterince üstüne düşülmemesi istenilen sonucu vermemiştir. 19. Yüzyılın ikinci yarısıyla birlikte yabancı dil yanında aynı zamanda Avrupa'yı çok iyi bilen insanlara duyulan ihtiyaç üzerine bu kez bizzat Paris'te bir Osmanlı Okulu kurulması kararlaştırılmıştır. Bununla beraber gönderilen gençler bu okulda disiplinli bir şekilde toplu halde tutularak ve üstlerine düşülerek eğitim alacaklarına inanılmıştır. Bu amaçla 5'i Hariciye Nezareti'nden olmak üzere farklı kurumlardan seçilen 36 genç Fransa'ya gönderilmiştir. Bu denemeye birlikte de istenilen sonuca varılamadığı görülmüş ve Paris'teki okul da kapanmıştır (Demir, 2002:2).

Tanzimat fermanıyla beraber yabancı dil öğretimi ortaöğretim programlarına girmiştir. Aynı zamanda Osmanlı Devleti, yabancı dil öğretim yapan özel okulların varlığını da gündeme getirmiştir (Demir, 2002:2).

1773 yılında kurulan Mühendishane-i Bahri-i Hümayun eğitimde batılılaşmanın ve yenilikçiliğin ilk başlangıcıdır. Baron de Tott ve hem İngilizce hem İtalyanca bilen Cezayirli Hasan Efendi tarafından kurulmuştur. Bu okulda başlangıçta Türkçe eğitim sistemi benimsenmiş, tanzimat fermanından sonra İngilizce zorunlu, Fransızca ise ikinci dil olarak kabul edilmiştir (Çeçen www.itu.edu.tr. Erişim Tarihi 25.05.2019).

1827'de kurulan ilk tıp okulu Tıphane-i Amire'nin Türkçe eğitim sistemine ek olarak 1839'da Fransızca eğitim sistemi benimsenmiştir.

1863 yılında kurulan Robert Koleji gayrimüslimlere İngilizce eğitim sistemi ile ders vermeye başlamıştır. Verilen eğitimin kalitesi diğer okullara nazaran iyi durumdadır. Fakat ders alanların çoğunluğu gayrimüslimlerden oluşmaktaydı. Müslüman kesim çocuklarını farklı sebeplerle bu okullara göndermek istememiştir. Sultan 2. Abdülhamit Müslüman çocukların Robert Koleji'nde okumasını yasaklamıştır. 19. Yüzyılın sonlarına doğru Müslüman öğrenciler bu okullara gitmeye başlamıştır.

Öğrenciler bu okullarda dil yönünden başarı sağlamış fakat devletin kurduğu yüksekokullarda gereken başarıyı gösterememiştir. Yabancı dilin çocuk yaşlar öğrenilmesi gerektiği sonucu çıkarılmıştır. Bu nedenle, orta dereceli, yabancı dil öğreten devlet okulu açılması planlanmıştır (Demirel, 2003:6).

Devletin kadro ihtiyacını karşılamak ve hem de iyi düzeyde dil öğretecek bir kurum oluşturulması için Fransız hükümetinden yardım istenmiş ve bu maksatla 1868'de daha önceki adı Enderun Mektebi modernleştirilerek Galatasaray Sultanisi adıyla kurulmuştur. Öğretmenleri Fransız olan Fransızca eğitim veren kurum kalitesiyle kısa sürede adını Avrupa'ya duyurmuştur. İlerleyen yıllarda Arapça, Ermenice, Farsça, Latince, Rumca, İngilizce, İtalyanca ve Almanca dilleri de ders programına eklenmiştir. 1868 yılı ülkenin yabancı dil öğretiminde dönüm noktası olmuş, orta öğretimde ilk yabancı dil eğitimi veren ilk devlet okulu unvanını kazanmıştır. Hem Müslüman, hem de gayrimüslimler bu okulda eğitim görmüştür (Demirel, 2003:7).

1869 Maarif-i Umumiye Nizamnamesi'nin 1. Maddesinde okullar ikiye bölünmüştür. Bunlardan birincisi "Mekatib-i Umumiye", ikincisi ise "Mekatib-i Hususiye" olarak adlandırılmıştır. Madde metninde özel okullarla ilgili olarak "yalnız nezareti devlete ve tesis ve idaresi efrad veyahut cemaate aittir." İfade edilmek suretiyle, özel okullarla ilgili genel prensipler belirlenmiştir. Nizamnamenin 129. ve 130. Maddeleriyle de Türk olsun ve ya olmasın Osmanlı tebaasının ve yabancıların özel okul açmaları ile ilgili hususlar düzenlenmiştir (Koçer, 1970:115).

1876 Kanuni Esasisi'nde özel okullara yer verilerek bir nevi azınlık ve yabancıların tekelinde bulunan özel okul açma işinde Türklerin de aktif olarak rol almaları teşvik edilmiş olmaktadır. Bununla beraber 15. Maddesindeki "Emr-i tedris serbesttir" hükmüyle öğretim özgürlüğü ilkesi de girmiştir (Akyüz, 1982:152).

1864 yılında açılan Darüşşafaka ilk özel Türk okulu olmuştur. Yetimlere ve kimsesiz çocuklara eğitim veren Darüşşafaka zamanla matematik ve fen derslerinde Fransızca eğitimiyle diğer liselerin önüne geçmiştir (Demircan, 1988:91).

Türk özel okullarında Kurtuluş Savaşı döneminde gelişme sağlanamamıştır. Fakat özellikle azınlık okulları ve yabancı okullarında çeşitli amaçlarla açılan pek çok örnek karşımıza çıkmaktadır (Akyüz, 1982:179).

2.1.2.2. Cumhuriyet Dönemi

Cumhuriyet döneminde eğitim alanında atılan ilk en önemli adım, 1924 yılında 430 sayılı “*Tevhid-i Tedrisat Kanu*’nun” çıkarılması olmuştur. Bu kanunla birlikte ülke çapında gerçekleştirilen eğitim faaliyetleri tek bir çatı altında toplanmıştır. Özellikle bu kanun çerçevesinde yabancı dil eğitimi veren yabancıların açmış olduğu okullar devletin sıkı kontrolü altına girmiştir. Bu kanun çerçevesinde yabancıların ülkemizde açmış olduğu okullar kapatılmadı ama yeni okul açmalarının önüne geçilerek 1923te yapılan I. Eğitim şurasında alınan kararla zorunlu eğitim yaşındaki çocukların yabancı okullara gitmesi yasaklandı (Akyüz, 1982:181).

Üniversite düzeyinde dil alanında gelişmeler yaşanarak İngilizce, Fransızca, Almanca bölümleri açılmaya başlandı, özellikle 2. Dünya savaşında Almanya’daki Nazi katliamından kaçan üniversite hocalarının bir kısmının Türkiye’ye sığınması ile birlikte yabancı Dil eğitimi ile ilgi araştırmaların artmasına ve yabancı dil eğitimine ilginin artması ve popüler olmasına yol açmıştır (Tosun, 2007:4).

2.1.2.2.1. 1923-1980 Yılları

1923 senesinden Cumhuriyet’in ilan edilmesi dönemine kadar topraklar üzerinde azınlık okulları kendi yöntemlerini kullanıyorken, bu uygulama cumhuriyet ile değişim görmüş ve yetki Türkiye Cumhuriyeti Devleti’ne verilmiştir (Tosun, 2007:5).

Atatürk, çocukların yabancı dil eğitimi için halkın desteğini istemiş ve bunun üzerine özel Türk okullarının temelinin atılmıştır. İlk olarak da, “Türk çocuklarını, yabancı bir dil öğrenmek amacıyla yabancı okullara gitmekten kurtarmak” gayesiyle 31 Ocak 1928 tarihinde Türk Eğitim Derneği kurularak, 1928-1934 yılları arasında bugünkü TED koleji kurulmuştur. Bu kolej 1951-1952 öğretim yılına kadar takviyeli İngilizce dersleri yaparken, bu yıldan sonra tamamen İngilizce eğitime başvurmuştur (Çelebi, 2006:288).

Osmanlı İmparatorluğu’nun okullarının çoğunda uzun süre yabancı dil olarak öğretilen Farsça ve Arapça yerine batı dillerinden Fransızca, Almanca ve İngilizce yabancı dil olarak okul programlarına konulmuştur. Üniversitelerde İngilizce, Almanca, Fransızca bölümleri açılmaya başlanmıştır. Uzun yıllar Fransızcanın popüler olduğu Türkiye’de İngilizce ve Almanca popülerlikte öne çıkmaya başlamıştır. Almanya’dan

uzaklaştırılan öğretim üyeleri Türkiye'ye gelmiş, yabancı dil bilen asistanlar aracılığıyla ders vermişlerdir. Ancak bu yöntemle bu işin devam etmeyeceği anlaşıldığından, yabancı dil öğretimine ortaöğretimde ağırlık vermek gerektiği anlaşılmıştır (Çelebi, 2006:288). Bu öğretim üyelerinin büyük bir kısmı İstanbul Üniversitesi başta olmak üzere büyük üniversitelerde görev almışlardır. Bir kısmı savaştan sonra da Türkiye'de kalmıştır. Onlarla birlikte Almanca'ya olan ilgi de artmıştır (Tosun, 2007:7).

Avrupa'ya olan yönelmenin İngilizce öğrenimi ile hız kazandığı dönem ise 27 Aralık 1949'da ABD ve Türkiye arasında imzalanan eğitim anlaşmasının da etkisiyle batılılaşma, modernleşme arayışı nedeniyle bağların daha da kuvvetlendiği 1950'li yıllar olmuştur. 1956 yılına kadar bir kısım dersleri Fransızca olan tek devlet okulu Galatasaray lisesidir. Bu tarihten itibaren kolej adıyla daha sonraki yıllarda da Anadolu Lisesi adıyla yabancı dilde eğitim yapan okullar açılmış ve bu okulların yabancı dil tercihi ise İngilizce olmuştur (Çelebi, 2006:290).

2.1.2.2.2. 1980 Sonrası Yabancı Dil Eğitimi

Yapılan araştırmalar sonucunda bazı araştırmacıların görüşüne göre 24 Ocak 1980 kararlarında uygulanan yeniden yapılanma politikaları sonucunda ülkemizde devlet tarafından verilen eğitimin niteliği önemli ölçüde düşmeye başlamıştır. 1980 yılına kadar devletin sorumluluğu olarak kabul edilen eğitim hizmeti uygulanan politikalar sonucunda geri plana itilmiştir. Neo liberal ekonomi politikalarının uygulandığı bu dönemde eğitimde fırsat eşitliği açısından ciddi manada gerilemeler olduğu belirtilmiştir (Gök, 2004:6). Devlet bütçesi içerisinde eğitime ayrılan kaynak miktarı ciddi manada azalmıştır. Bu dönemden itibaren öğrenci sayısının giderek artması, yeterli sayıda nitelikli eğitim personelinin atanmaması eğitim için kullanılan fiziksel ekipmanların sağlanmaması gibi sebeplerden dolayı eğitimde hizmet kalitesi sunumu azalmıştır.

Ülkemizde modernleşme ve batılılaşma bağlarının kuvvetlenmesi sonucu yabancı dile olan eğilim giderek artmaktadır. Artan bu eğilimin etkisi yalnızca yüksek eğitim kurumlarında değil yabancı dil kurslarında artışa sebep olarak rekabetin yüksek olduğu sektör ortaya çıkmıştır. Özellikle bu dönemde Anadolu liseleri ve üniversite giriş sınavlarına hazırlayıcı kurslar açan özel dersane sayısında çok büyük(%900) artışlar

meydana gelmiştir. 1986-1987 yıllarında özel kurslar içerisinde en çok tutulan yabancı dil kursları olmuştur (Okçabol, 1994:4).

Günümüzde kurs sayıları incelendiğinde 5 Şubat 2019 tarihi itibari ile Türkiye genelinde muhtelif kurslar ile birlikte kurs sayısı resmi ve gayri resmi yaklaşık olarak 7000 civarında olduğu tahmin edilmektedir (<http://www.egitimtercihi.com>, erişim tarihi: 26.02.2019). Bu kursların önemli bir kısmı Yabancı dil kursudur. Yabancı dil kurslarında başta İngilizce olmak üzere Almanca, Rusça, Arapça gibi dil eğitimlerinin yanı sıra yabancılara yönelik Türkçe eğitim hizmetleri bulunmaktadır (Gök, 2004:8).

Ülkemizde en eski yabancı dil kursu 1951 yılında Amerika ile aramızdaki anlaşma gereği kurulan Türk Amerikan derneğidir. Bu dernek son günlerde franchising sistemiyle ülke genelinde yabancı dil kurs sayısını arttırmayı hedeflemektedir. Ülkemizde gün geçtikçe artış gösteren yabancı dil kurslarında hizmet kalitesi yüksek olanların çoğu yabancı kökenlidir. Bu durumun böyle olmasındaki en büyük etken kurslarda eğitim veren öğretmenlerin yabancı olması ve kendi ana dillerini öğretmesinden kaynaklanmaktadır. Bu kurslarda edinilen sertifikalar uluslararası geçerliliğe sahiptir. Ülkemizde bulunan yabancı dil kurslarına örnek olarak Wall Street Institute, Language Schools, British English, Dialogue Language Schools, Ukla Academy, Berlitz Dil Merkezi, Kent English, English Life verilebilir (Gök, 2004:10).

2.1.3. Türk Eğitim Sistemi İçinde Yabancı Dil Eğitiminin Rolü

Ülkemizde Milli Eğitim sistemi, 1739 sayılı Milli eğitim Temel Yasası ile belirlenerek “örgün eğitim yaygın eğitim” olmak üzere iki ana bölümden oluşmaktadır.

Örgün Eğitim: Aynı seviyedeki bireylere belirli yaş grubuna göre hazırlanmış programlarla okul çatısı altında düzenli olarak yapılan eğitimidir. Örgün eğitim ülkemizde; okul öncesi, ilköğretim, ortaöğretim ve yükseköğretim kurumlarını kapsamaktadır (Uygun, 2007:24).

Yaygın Eğitim: Örgün eğitim yanında veya dışında düzenlenen eğitim faaliyetlerinin tümünü kapsar. Yaygın eğitimin özel amacı, milli eğitimin genel amaçlarına ve temel ilkelerine uygun olarak, örgün eğitim sistemine hiç girmemiş olan veya herhangi bir kademesinde bulunan, ya da bu kademedен çıkmış yurttaşlara örgün eğitimin yanında veya dışında (Uygun, 2007:26);

- Okuma-yazma öğretmek, eksik eğitimlerini tamamlamaları için sürekli eğitim olanağı sağlamak,
- Bilimsel, teknolojik, ekonomik, sosyal ve kültürel gelişmelere uyumları kolaylaştırıcı eğitim olanağı sağlamak,
- Milli kültür değerlerimizi koruyucu, geliştirici, tanıtıcı ve benimsetici nitelikte eğitim yapma olanağı sağlamaktır.

Yetişkinlere yönelik mesleki ve teknik eğitim kurslarıyla ilgili temel yaklaşıma göre; Türkiye'deki örgün ve yaygın mesleki ve teknik eğitim okul ve kurumlarında, yerel gereksinimler ve ulusal standartlara uygun olarak sertifika veya belgeye götüren her tür kurs açılabilir (Uygun, 2007:27).

Bu bağlamda, yaygın eğitim kurumu türleri; yaygın eğitim kurumları, açık yaygın eğitim kurumları, örgün mesleki ve teknik eğitim kurumları, özel yaygın eğitim kurumları olarak gruplandırılmaktadır. Yabancı dil kursları ise özel yaygın eğitim kurumlarına bağlıdır (Uygun, 2007:28).

Resmi gazetede yayınlanan MEB özel kurslar yönetmeliğine göre: kursun amacı Türk milli eğitimini genel amaçlarına ve temel ilkelerine uygun olarak kişilerin; sosyal kültürel ve mesleki alanlarda bilgi, beceri, yetenek ve deneyimlerinin geliştirmek ve isteklerine göre serbest zamanlarını değerlendirmektir (Uygun, 2007:27).

Kurs programları kendi içerisinde çok çeşitlilik göstermektedir. Kurslara en az ilköğretim ve ortaöğretim kurumlarında okuyan veya mezun olan öğrencilerle yetişkinler alınır. İlköğretim çağında olup okula devam etmeyenler kurslara alınamazlar. Okul öncesi veya ilköğretim çağında olan engelli çocukların yaş ve öğrenim durumuna bakılmaz. Kurslar arasında kursiyer nakli yapılamaz.

Kurslarda kurs yönetiminin ilgili mevzuata göre hazırlanan ve bakanlıkça kabul edilen, tebliğler dergisinde yayınlanan öğretim programları uygulanır. Bakanlıkça kabul edilmiş ders kitapları, eğitim araçları, eğitmenlerce seçilen diğer eğitim araçları, uluslararası anlaşmalarla kabul edilen taraf ülkelerde kullanılması zorunlu olan öğretim programları ve ders kitapları kullanılır (Yumuşak, 2006:59).

Kurslarda süresi iki aydan az olan programlar için dönemin başladığı tarihten itibaren 7 gün sonra, süresi iki aydan fazla olan programlar için başlangıç tarihinden

itibaren 15 gün içinde eğitime alınacak kursiyerlerin listesi kurumun bağlı olduğu milli eğitim müdürlüğüne verilir. Öğrenci kayıtları yönetmelikte belirtilen esaslara göre yapılır (Yumuşak, 2006:58).

Eğitime başlayan kursiyerler kursun özelliğine göre yaş, öğrenim düzeyi, bilgi, yeterlilik veya gereksinimlere göre gruplandırılır. Her dönemde birden fazla grup açılabilir. Grupların öğrenim süresi programda belirtilen süreden az olamaz (Uygun, 2007:30).

Kurslarda ilan ve reklamlar 625 sayılı kanununun 30. Mad. Hükümlerine göre yapılmalıdır. Şubesi bulunan kurslar alınan reklam izinleri aynı ildeki tüm şubeler için kullanılabilir (Uygun, 2007:30).

Dil kursları sundukları dil eğitimi hizmetlerini çok büyük kitlelere yansıtmaktadır. Yoğun bir rekabet ortamının içerisinde her kitleye uygun hizmetlerin sunumu için çok değişik dil kursları oluşturulmaktadır(Yumuşak, 2006:60).

Hedef dilin tüm ana hatları ile sunulduğu genel veya yoğun kurslar neredeyse tüm yabancı dil kurslarında bulunmaktadır. Başlangıç seviyesi veya üst seviyelerdeki öğrenciler için farklı sınıflarda sunulan bu kursların ders saatleri farklılık gösterebilmektedir. İş yaşamına yönelik sunulan kursların amacı ise, dil eğitimi ile iş hayatında kullanılacak hedef dilin birlikte kullanılmasıdır (Uygun, 2007:32).

Sadece bir öğrenci ve öğretmeni ile yapılan ve sadece eğitim alan öğrencinin dil seviyesinin ihtiyaçlarına göre şekillendirilen kişiye özel kurslar da mevcuttur. TOEFL, IELTS, GMAT, muafiyet ve üniversite sınavlarına hazırlama iddiasını sunan kurslar bulunmaktadır. Bazı büyük kuruluşlarda çalışanlarına yönelik dil eğitimi için kurslarla anlaşma yapıp kurslardan hizmet alınmaktadır (Yumuşak, 2006:61).

2.2. YABANCI DİL EĞİTİMİNDE KALİTE

2.2.1. Eğitim Hizmetlerinde Kalite

Hizmet kalitesi açısından yapılan akademik çalışmalar dünyada oldukça çeşitli ve zengindir. Özellikle Hizmet Kalitesine ilişkin genel kavramsal çerçeve “Parasuraman, Zeithmal ve Berry” tarafından 1985 yılında çizilmiştir. Yine 2005 yılında “Seth,

Deshmukh ve Vrat” tarafından 19 adet genel hizmet kalitesi tanımı yapılarak tanımlar arasındaki ilişkiler ön plana çıkarılmıştır (Yumuşak, 2006:61).

Eğitim hizmet kalitesinin değerlendirilmesi açısından literatür incelendiğinde eğitimde hizmet kalitesini belirleyen başlıca faktörler; fiziksel alt yapı, donanım ve kaynaklar, insan kaynakları, finansal kaynaklar, sosyal ve kültürel çevre, eğitim mevzuatı, eğitim teknolojileri, eğitim yöntemleri, öğrenci hizmetleri vb. olarak değerlendirilmektedir (Yıldız, 2006; Temel, 1999; Yıldırım, 2002).

Eğitim, hizmetin soyut özelliklerini taşıyan bir sektördür. Müşterisi olan öğrencilerinin beklentileri ve ihtiyaçlarını karşılamak için çaba göstermektedir. Eğitim hizmetleri, doğası gereği, diğer hizmet işletmelerinden ayrı olarak çok büyük miktarda kişisel iletişim ve çeşitli karmaşa içerir. Genel olarak hizmetler belirli bir pazarlama strateji başvurusu gerektiren özel özelliklere sahiptir. Hizmetler dokunulmaz, test edilmez ve sahip olunamazlar, heterojen, kolay bozulabilen eş zamanlı üretim ve tüketime ihtiyaç duyulan şeylerdir. Bu dokunulmazlık müşterilerle olan hizmetlerdeki iletişimi engeller, neticede müşterilerin karar süreci doğrudan hizmeti değerlendirme mekanizmalarında etkilenir. Müşteriler marka imajı, kuruluşun merkeze yakınlığı, gibi birçok özelliği analiz ederler. Diğer bir deyişle hizmetler, bir çeşit hizmet paketi olarak sağlanır (Cubillo, Sanchez ve Cervino, 2006:103).

Eğitimde kaliteyi tecrübe etmeden fark etmek mümkün değildir. Bu özellik eğitim hizmetlerinin değerlendirilmesinde zorluklar yaratabilir. Eğitim için kalite farklı durumlara göre pazarlama yönünden değişebilir (Cubillo, Sanchez ve Cervino, 2006:103).

1. Yıldan yıla
2. Eğitimden eğitime
3. Sınıftan sınıfa
4. Öğrenciden öğrenciye
5. Ülkeden ülkeye

Bundan dolayı eğitim hizmetlerinde kalite her bir müşteri için farklı anlam içermektedir. Kaliteli eğitim, öğretim kurumlarının mevcut imkânlarını en verimli şekilde kullanarak, öğrenciye bilgiye ulaşmayı, bilgi üretmeyi öğretmesi ve kendi alanında uluslararası seviyede rekabet edebilecek kabiliyete sahip bireyler yetiştirme kapasitesidir. Harvey ve Gren, yükseköğretimde kaliteyi beş bileşen halinde incelemiştir (Gökçe ve Pekküçükşen, 2005:120):

1. Mükemmeliyet,
2. Kusursuzluk,
3. Müşteri beklentilerine ve ihtiyaçlarına uygunluk,
4. Hesap verebilirlik,
5. Bilgi üretiminin zenginleştirilmesi ve öğrencilerin donanımlarının geliştirilmesi.

2.2.1.1. Eğitimde Müşteri Tanımı

Müşterilerin istek ve hedeflerinin anlaşılması ve memnuniyetlerinin sağlanması için öncelikle müşterinin kim olduğunu doğru olarak tanımlanması gerekmektedir.

1991 yılında literatürde ilk defa öğrenciler müşteri olarak kabul edilmiştir (Douglas, 2008:20). Yapılan çalışmalarda bazı araştırmacılar öğrencileri ürün, çalışanları müşteri olarak değerlendirirken (Cruickshank,2003:1159-1167), bazı araştırmacılar öğrencileri müşteri, eğitimi durum olarak değerlendirmektedir (P.B. Sakthivel ve R.Raju, 2006:915).

Hizmet sektörünün neredeyse tamamında müşteri her zaman haklıdır anlayışı hakımdır. Yalnız; eğitim hizmetlerinde bu durum her zaman geçerli olmayabilir çünkü bireyler eğitim hizmetlerinde tecrübe sahibi olmadığı bir eğitim hakkında neye ihtiyacı olduğunu bilemeyebilir. Bu nedenle kişinin eğitimde neye ihtiyacı varsa o verilmelidir düşüncesini savunan Furedi, Harvey, Green, Barnet ve Greatrix araştırmacılar öğrencileri müşteri olarak görmemektedir. Yapılan bu tanımlamalara rağmen öğrenciler almış oldukları eğitim sonucunda hayatları boyunca etkileneceklerdir(Lomas, 2007:34-35). Bundan dolayı hizmet ilişkilerinden farklı olarak öğrencilerin eğitim sürecine dahil

olmaları nedeniyle hizmeti sunan kurum ve öğrenciler arasındaki ilişki karmaşık bir yapıdadır (Douglas, 2008:20).

Öğretmenler müşterilerin beklenti ve isteklerini gözlemleyerek eğitim süresinin paydaşı olan öğrencilerin ihtiyaçlarını dengeleyerek karşılamalıdır. Bu öğretmenler ücret karşılığında çalıştıkları için onlarda bu sistemin müşteri durumundadırlar. Bu nedenle eğitim sektöründe müşteri içsel ve dışsal müşteri olarak tanımlanabilir. İçsel müşteriler; öğretmenler, hizmet sağlayan personel, dışsal müşteriler; öğrenciler, işverenler, diğer kurumların öğretmenleri ve toplum üyeleri tarafından oluşur (Spanbauer, 1995:522-523). Bazı araştırmacılar öğrencileri içsel müşteri olarak tanımlamakta, bunun sebebini ise öğrencilerin eğitim hizmetine bizzat dahil olmasından kaynaklı olduğunu belirtmişlerdir. Sonuç olarak; eğitim sektöründe kurumların amacı müşteri memnuniyetinin sağlanmasıdır. Bu sebepten dolayı kaliteli bir eğitim için kurumların öğretmenlerine, öğrencilerine ve diğer personellerine uygun koşul ve ortamları sağlaması gerekmektedir (Yıldız ve Ardıç, 1999:77).

2.2.1.2. Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Nedenleri

Kalite araştırmalarının imalat sektöründeki başarısı sonucunda eğitim sektörü de toplam kalite yönetimi kavramını ve felsefesini benimsemesi gerektiğini fark etmiştir (Güneş, Gençyılmaz ve Zaim, 1999:3). Ayrıca eğitimde TKY çalışmalarının başlamasındaki en önemli faktörlerden birisi, üniversitelerin 1960'lı yılların sonuna doğru kendilerini çok hızlı değişen bir dünyada bulmalarıdır (Bonser, 1992:504). Bir başka neden ise farklı endüstrilerin hızlı bir şekilde TKY'ye yönelmesi olmuştur. 1980'lerin ortalarında yükseköğretim kurumları TKY çalışmalarına girişmiş ve "mezun olan öğrenci başarısı" çalışmaların temelini oluşturmuştur. 1980'li yılların sonlarına doğru üniversitelerde TKY uygulamalarının yaygınlaştığı görülmektedir. Günümüzde özellikle eğitim kurumları için geliştirilen kalite sistemlerinden söz edebiliriz (Gözlü, 2000:260). Çünkü bütün ülkelerin globalleşmeye ve ortak çalışmaya başladığı günümüz dünyasında eğitim kurumlarında yetiştirilmeye çalışılan genç nesil, yarının sistemini kurmada kendilerine önemli yer bulacaktır. Gençliğin, değişen toplumların gereksinimlerine cevap verebilecek bilgi ve becerilerle yetiştirilmeleri eğitim kurumlarına önemli sorumluluklar yüklemektedir. Bütün bunların başarılabilmesinde

“kaliteye olan inanç” önemli yer tutmaktadır (Taş, <http://yayim.meb.gov.tr/dergiler/145>:2009).

TKY doğası gereği eğitim için uygun bir sistemdir. Çünkü süreç odaklı, verimliliğin artmasını sağlayan, maliyetleri düşüren ve kaliteyi geliştiren bir sistemdir. Takım çalışmasını vurgular ve bunun için en uygun yöntemleri belirler, sorumluluğun yönetim ve çalışanlar arasında demokratik olarak paylaşılmasını esas alır ve kurum kültürünün gelişmesini sağlar. Bunların uygulanması eğitim kurumuna da değer katar. Böyle bir sistemden dolayı çalışanların edindikleri güç müşterilerine daha fazla değer olarak geri döner (Koch ve Fisher, 1998:661).

Türkiye’de eğitim sektöründe kalite yönetimine yönelik ilk çalışmalar ise 1990’ lı yıllarda başlamıştır. Aşağıda belirtilen faktörler TKY uygulanmasını gerekli kılmıştır (Bayraktar, Tatoğlu ve Zaim, 2008:554-555):

1. Artan rekabet ortamı
2. Mezunlara yaratıcı iş kaynaklarının yaratılabilmesi
3. Eğitim programının, eğitimin müşterilerinin beklenti ve ihtiyaçlarını daha iyi şekilde yerine getirebilmesi
4. Yüksek kaliteli eğitim için gerekli olan güncel değişikliklerin sürekli bir şekilde uyarlanması
5. Yönetimin sorumluluğunun ve görünürlüğünün artışı

Birçok TKY ilkeleri, öğretim çevrelerince kolay uygulanma olanağı bulmuştur. Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi yaklaşımının benimsenmesi, eğitim açısından sistemin bazı temel özelliklere sahip olmasını gerektirir. Bu özellikler hedef birliği içinde olma, yüksek düzeyde istekli ve katılımcı olma, bilgi bazlı, plânlı çalışma, dinamik, kaliteli iş gücü ve müşteri odaklı olmalıdır (Bayraktar, Tatoğlu ve Zaim, 2008:554-555):

2.2.1.3. Eğitimde Kalite Yönetim Uygulamalarındaki Temel Yöntemler

Eğitim sektöründe yapılan çalışmalar genellikle imalat sektöründe yapılan çalışmaların eğitime benzetilmesiyle oluşmaktadır. Bu sayede birçok yöntem ortaya

konulmuştur. Deming, EFQM ve Baldrige ödül kriterleri eğitime benzetilebilmektedir. Ayrıca Hoshin planlama modeli ile Deming, Crosby gibi bazı kalite uzmanlarının toplam kalite konusundaki herkes tarafından kabul görmüş kuralları eğitimde uygulanmaktadır. Eğitim sürecinin başarılı bir şekilde geliştirilebilmesi için paydaşların net olarak ifade edilmesi gerekmektedir (Gençyılmaz ve Zaim, 1999:1). Eğitimde toplam kalite yönetiminin uygulanması sırasında yedi temel yöntem kullanılmaktadır (Gençyılmaz ve Zaim, 1999:5-8).

Uzman Yaklaşımı; Uzman yaklaşımında Deming, Juran, Crosby gibi kalite konusunda duayen olarak kabul edilen kişilerin yöntemleri kullanılmaktadır. Aşağıda bunlardan bazıları görülmektedir (Gençyılmaz ve Zaim, 1999:3).

- **Dr. Deming'in 13 Kuralının Eğitime Uygulanması**

1. *Geleceğe yönelik olarak öğrencilerin kabiliyetlerini ortaya çıkartacak ve onları geleceğe yönelik olarak hazırlayacak etkin ve etkili bir eğitim programının hedeflenmesi ve bu konuda tutarlı olunması,*
2. *Yeni felsefelerin adapte edilmesi, Eğitim prosesi sürekli gelişmenin uygulandığı ve asla sonu olmayan bir döngüdür.*
3. *Karşılaştırmalı ve rekabetçi bir sınav sistemine son verilmesi, Örnek olarak sınıf içinde öğrencinin başarısını arttırmak amaçlandığı zaman, öğretim üyesi öğrencinin sınav sonuçlarına değil eğitim ve öğretim prosesine odaklanmalıdır.*
4. *Öğrencilerin, kullanılan teçhizatın ve tedarikçilerin kalitesini sürekli olarak arttırabilmek için tedarikçilerle beraber çalışılması ve uzun dönemli ilişkilerin gerçekleştirilmesi.*
5. *Eğitimin ve hizmetin kalitesinin sürekli olarak geliştirilmesi*
6. *Sürekli bir eğitimin sağlanması.*
7. *Liderliğin yerleştirilmesi, Toplam kalite yönetimi bir proses değildir yalnızca bir yönetim şeklidir. Bu nedenle başarılı bir toplam kalite yönetimi için liderlik çok önemli olmaktadır.*

8. *Açık, iki yönlü ve cezalandırmadan uzak bir haberleş, Üniversitenin bir merkez ortamı yaratarak eğitim kurumu içindeki korkunun azaltılması,*
9. *Bölümler arasındaki bariyerlerin kaldırılması, Farklı bölümler arasında oluşan problemlerin paylaşılması bütün olarak ele alınarak*
10. *Sayısal hedeflerin, sloganların ve kotaların kaldırılması,*
11. *Temel istatistik eğitiminin geniş çapta uygulanması,*
12. *Çalışanların bilgi, beceri ve yeteneklerini arttırmak için yoğun bir eğitim programının uygulanması, Sürekli bir eğitim, çalışanların kendilerine olan güveni ve saygılarını artırır, sorun çözmede daha aktif ve verimli hale getirir.*
13. *Bu çalışmaların üst yönetim tarafından denetlenmesi ve teşvik edilmesi ile herkesin katılımının sağlanması (Gençyılmaz ve Zaim, 1999:4).*

- **Crosby'nin 14 Temel Kuralının Eğitime Uygulanması**

1. Yönetimin doğrudan kalite geliştirme çalışmalarının içinde yer almasını temin et,
2. Her bir bölümden temsilcilerin yer aldığı bir kalite geliştirme takımının oluşturulması,
3. Organizasyonda kalitenin geliştirilmesi için gerekli olan ölçüm kriterlerinin tespit edilmesi,
4. Kalite maliyetlerinin değerlendirilmesi ve kalite maliyet kavramının bir yönetim aracı olarak kullanılması,
5. Tüm çalışanlarda kalite bilincinin yerleştirilmesi,
6. Tespit edilen problemlerle ilgili olarak düzeltme faaliyetlerinin alınması,
7. Sıfır-hata programı ile ilgili olarak bir komitenin oluşturulması,
8. Kalite geliştirme ve iyileştirmenin gerçekleştirilebilmesi için sürekli bir eğitimin gerçekleştirilmesi,

9. Sıfır-hata gününün düzenlenmesi,
10. Hedefler ve bu hedeflerle ilişkili görevlerin tespit edilmesi,
11. Hataların tespiti ve bu hatalarla ilgili nedenlerin ortadan kaldırılmasıyla ilgili prosedürlerin oluşturulması,
12. Katılımın desteklenmesi ve katılanların takdir edilmesi ve ödüllendirilmesi,
13. Düzenli olarak bir bilgi iletişiminin sağlanabilmesi için bir kalite konseyinin oluşturulması,
14. Kalite geliştirme sonu olmayan bir süreç olmasından dolayı bütün bu adımların tekrarlanması,

2.2.1.4. Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarına İlişkin Örnekler

TKY'nin eğitim sektöründe ilk kez hayata geçirilmesi Amerika'da Fox Valley adlı bir kolejde meydana gelmiştir. Bu uygulamanın sonucunda kolej, mezunlarının başarısı, çalışanlarının memnuniyeti ve öğrenme çevrelerinin gelişmesi olarak pozitif sonuçlara ulaşmıştır. Bundan sonra da TKY diğer üniversiteler arasında yayılmaya başlamıştır. IBM, General Motors gibi birçok büyük özel kuruluş da eğitim kurumları ile işbirliği yaparak eğitimde TKY uygulanmasını desteklemiştir. İngiltere'de uygulamalar ağır bir şekilde başlamış olsa da 1993 yılından itibaren TKY ilgi hızla artmıştır (Cruickshank, 2003:1160).

Ülkemizde 1991 yılından itibaren Ortadoğu Teknik Üniversitesi Yabancı diller bölümünde kalite çemberleri ile personel problemlerinin çözümü ve süreç geliştirmeye yönelik Toplam Kalite Yönetim İlkeleri uygulanmaktadır (Bayraktar, Tatoğlu ve Zaim, 2008:555).

Bu konuda ilk çalışmaların yapıldığı yerlerden biride Çukurova Üniversitesi Yabancı Diller Eğitim Merkezi'dir (ÇUYADIM). Çukurova Üniversitesi'ne bağlı YADIM, yaptığı çalışmalar sonucunda 1993 yılında YÖK tarafından en iyi 10 dil okulundan biri olarak kabul edilmiş, Kalite Derneği (Kal-Der) tarafından bu konudaki bilimsel çalışmalar için desteklenmiş ve Cambridge Üniversitesi tarafından da Cambridge sınavları için merkez olarak kabul edilmiştir (Hergüner, 1995:263-270).

Ülkemizdeki yabancı dil kurslarına bakıldığında ise 1996 yılından beri Kalder tarafından verilen Ulusal kalite ödülüne başvuran hiçbir yabancı dil kursu olmamıştır. 1999 yılından beri Avrupa'da Yeni ve Yaratıcı Dil Öğretimi ve Öğrenimi için verilen Avrupa Dil Ödülü Ülkemizde 2006 yılından beri uygulanmaktadır. 2006 yılında Uzaktan Türkçe Sınavı uygulaması ile Türkçe ve Yabancı Dil Uygulama Merkezi olan TÖMER bu ödülü hak etmiştir (Hergüner, 1995:263-270).

2.2.1.5. Yabancı Dil Kurslarındaki Eğitim Hizmetleri Kalitesi

Öğrencilerin eğitim aldıkları esnadaki karar mekanizmasında artan rolleri yabancı dil merkezi seçimlerini değiştirmiştir. Öğrencilerin yani dil kurslarının müşterilerinin memnuniyeti dil merkezleri için ele alınması gereken en önemli konudur. Bu doğrultuda müşterilerinin deneyimleriyle en yüksek müşteri memnuniyetini yaratmak, müşterilerinin sürekliliği için eğitim hizmetlerindeki kalite performanslarını geliştirmek zorundadırlar (Douglas, Clelland ve Davies, 2008:20).

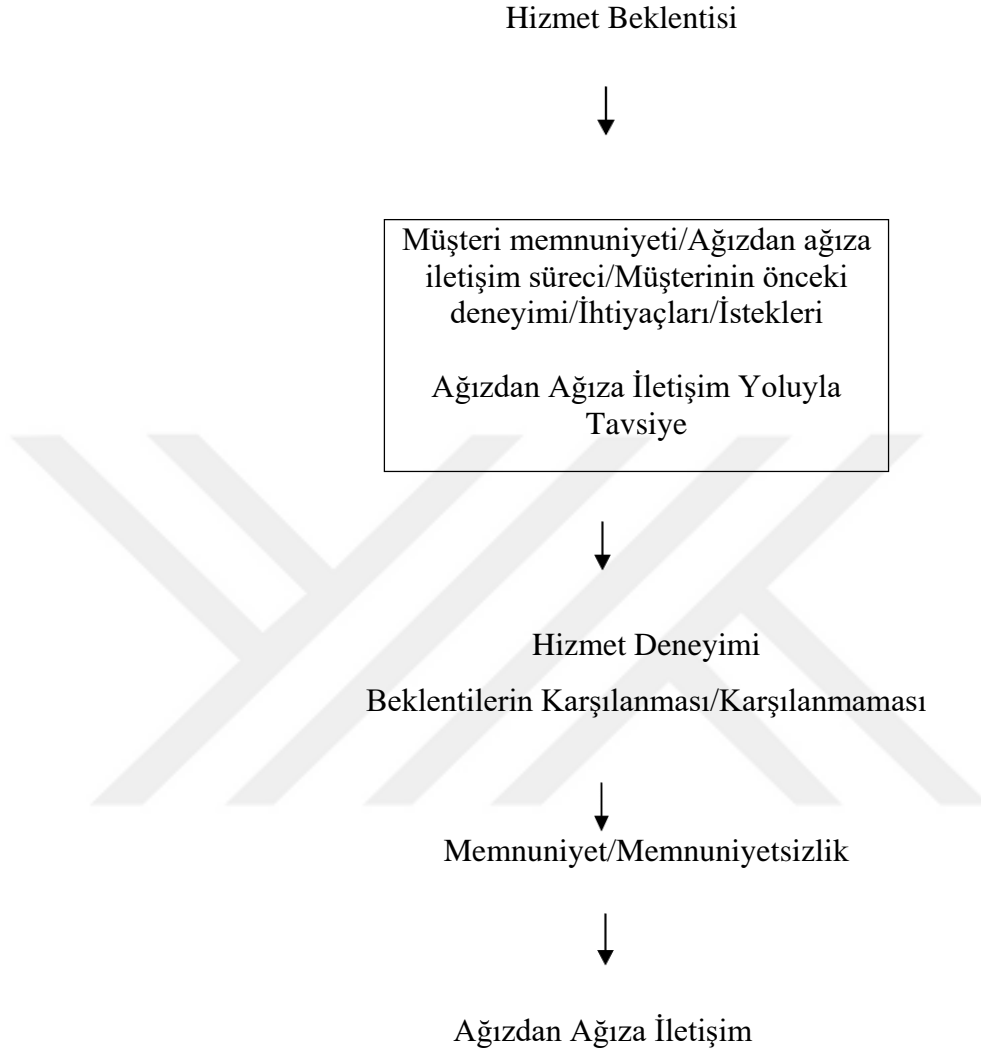
Müşteri memnuniyetini sağlamak ve korumakla müşteri sadakati sağlanmaktadır. Bazı araştırmacılar müşteri sadakatini ölçmede 3 kategori oluşturmuşlardır. Bunlar (Douglas, Clelland ve Davies, 2008:21);

1. Tekrar satın almaya niyetlenmek
2. Tekrar satın alma, beğenme, sık satın alma, hatırd tutma, uzun ömürlülük
3. Başka müşterileri yollaması, destekleyici tavsiyelerde bulunması şeklinde sıralanabilir.

Bu aşamalar yabancı dil merkezlerine uyarlandığında öğrencilerin dil merkezi seçimleri, kursa devam etmeleri, kurslarını değiştirmemeleri, kursların sundukları olanaklardan yararlanmaları ve çevrelerindeki arkadaşlarına, iş çevresine yabancı dil kursu tavsiye etmeleri olarak karşımıza çıkacaktır (Douglas, Clelland ve Davies, 2008:21).

Ağızdan ağıza iletişim yoluyla tavsiye, öğrencilerin eğitim kararlarında önemli ve etkin bir rol oynar (Stodnick ve Rogers, 2008:116). Dolayısıyla ağızdan ağıza iletişim ile tavsiye yabancı dil merkezleri için çok önemli bir tavsiye edilme yoludur. Ağızdan ağıza aktarılan müşteri memnuniyeti tavsiyesi hizmet yönetimin en önemli araştırma

konusudur. Çünkü bu yolla müşterilerin kafasındaki mükemmel hizmetin tanımı ve müşteri memnuniyetinin geçmişinin ne olduğu belirlenir (Walker, 2001:188).



Kaynak: Douglas, Clelland ve Davies, 2008:21

Şekil 2.1. Hizmet Beklentisinin Ağızdan Ağıza İletişimle Bağlantısı

Öğretme konusunda profesyonel olan birçok öğretmen profesyonel olmayan şartlarda çalışabilir. Onların görevlerini etkin bir şekilde yürütebilmeleri için kaliteli bir ortama gereksinim duymaktadırlar. Çünkü öğretmenlerin etkinliğini bazı faktörler önemli ölçüde etkiler (Stodnick ve Rogers, 2008:116):

1. Kendilerinin nasıl öğrettikleri
2. Eğitimleri ve bu eğitimlerin içeriği
3. İş arkadaşları ve idarecileriyle olan ilişkisi

4. Yeni fikirler açığa çıkarabilmeleri
5. Yeterli materyallerin olması
6. Öğrenci tipleri
7. Öğrenci ve öğrenime kişisel bakışları

1986 yılında sosyal psikolog R.Meighan tarafından geliştirilen eğitim kalite özellikleri yabancı dil merkezleri için 6 kategoride sınıflandırılarak kullanılmıştır (Moreland, Jawaid ve Dhillon, 2000:58):

1. Plan Hazırlanması
2. Öğrenim ve Öğretmenin Yönetimi
3. Öğrenci Merkezli Yaklaşım
4. Çeşitli Kaynakların Kullanımı
5. Öğrenimin Denetlenmesi
6. Öğrenimin Değerlendirilmesi

Tüm bu kategoriler genel olarak 4 başlık altında toplanmış ve yabancı dil kursları için genel kalite bileşenlerini oluşturmuştur.

2.2.1.5.1. Öğretmenin Kalitesi

Eğitim hizmetleri sürecinde müşteriyle uzun süreli iletişim gerekebilir. Bu nedenle bu süreçte müşteri isteklerine göre ayarlama yapıp bu ayarlamalara yönelik uzlaşma geniş inisiyatife sahip temas personelleriyle sağlanır (Silvestro, Fitzgerald ve Vass, 1992:62). Yetenek ve becerileri kişiden kişiye değişen çalışanlar, yapılan ayarlamaları müşteri isteklerine göre değiştirir. Hizmet sunucuları dediğimiz yabancı dil kurslarındaki profesyonel hizmet sunan öğretmenler, müşterileriyle olan ilişkilerinde iletişimi sağlamak için kişiye özel çabayı en yüksek seviyede sağlamak zorundadırlar. Bu nedenle yabancı dil kurslarındaki öğretmenlerin sağladığı profesyonel hizmetler yoğun emek gerektiren hizmetlerdir (Shmenner, 2004:338). İşte bu nedenle eğitimde

hem hizmet veren kuruluş hem de öğrenciler için öğretmenler en önemli hizmet sağlayıcıdırlar (Stodnick ve Rogers, 2008:116).

Kalite standartlarının uygulanması ve gelişmesinde birinci derecede yetkili olan kişiler yabancı dil merkezlerindeki öğretmenlerdir. Çünkü dersin başarısı, öğretmenin derse ve öğrencilerine kendini yeteri kadar adanması, yeterli olması, dersin akıcılığı öğretmenin önceden derse ilişkin konuların ön hazırlığından kaynaklanmaktadır. Bu çalışma öğrenci motivasyonunun derste sürekliliğini ve korunmasını sağlayarak dersin amaca ulaşmasını sağlar (Stodnick ve Rogers, 2008:118).

2.2.1.5.2. Yönetim Kalitesi

Sadece öğretim elemanından beklenemeyecek yabancı dil eğitim faaliyetlerinin kalitesi, öğrenme ortamının yaratılmasından da sorumlu eğitim kurumunun yöneticilerine de bağlıdır. Öğretim elemanlarının, öğrencilerin ve diğer çalışanların motivasyonunu en üst seviyeye çıkarmak yine yöneticilerin sorumluluğudur. Herkesin bir çalışma takımında veya kalite çemberinde aktif katılımını sağlamak kalitenin sağlanmasının temel koşuludur. Eğitimle ilgili çalışma ekipleri kurup bunların verimli bir biçimde çalışmasını sağlamak kurumun kalite organizasyonunun önemli ve vazgeçilmez bir faktörüdür (Dahlgaard, Kristensen ve Kanji, 1995:454).

Hizmet ortamındaki gerçekleştirenlerden haberdar olan, sunulan hizmeti birebir tadan, personelin çalışmasını yakından takip eden ve hizmetin sunumunu gören üst yönetim kalite konusunda daha etkili olabilecektir. Toplam kalite anlayışı doğrultusunda kalitenin sağlanmasında üst yönetim ve çalışanlar bir bütün olarak hareket edeceğinden bu noktada işin büyük kısmı üst yönetime düşer ve üst yönetim durumu alt kademelere kadar aktarmalı ve bu konudaki kararlılığını her kademeye fark ettirmelidir. Orta yönetim aracılığıyla kaliteli hizmet sunumu için yapılan çalışmalar ve alınan kararlar, müşteriyle ilgilenen personele iletilir. Bununla beraber yöneticilerin değişime kapalı olması da kaliteyi ortaya çıkarmada oldukça büyük sıkıntılar yaratır. İşletmelerin en büyük problemi de teknolojik yetersizlikler ve sınırlı kaynaklardır. Hizmet kalitesini iyileştirme, halen kullanılan sistemin tekrar incelenmesini, gereken değişikliklerin hemen uygulanmasını gerektirir. Bu nedenden dolayı, yöneticilerin yapılacak değişikliklere yatkın olması gerekir. Gereken zaman, çaba ve paradan imkanları geri tutmayan, böyle bir yatkınlığa sahip olan yönetici, müşteriye tam olarak

tatmin eder. Hizmet kalitesinin belirli bir standarda çıkarılıp buraya sabitlenmesi işletme için atılacak iyi bir ilk adım olacaktır. Hizmet kalitesi standartlarının yönetimin anlayışıyla bağdaşması, yapılan işlerin standartlaştırılabilme derecesine bağlıdır (Varinli, 1995:122-123).

Yönetimin kalite anlayışını belirleyen başlıca unsurlar aşağıdaki gibi sınıflandırılmıştır (Walker, 2007:328):

1. Yöneticinin personel ile iletişimi ve onlara olan desteği
2. Yöneticinin planlamada hizmetin prosedürle ve liderlikle ilgili alanlarında aktif olması
3. Yöneticinin hizmet sağlama esaslarına ve hizmet standartlarının izlenebilirliğine olan yakınlığı
4. Yöneticinin personeli ödüllendirmedeki (eğitim ve maaş artırımını ile) etkinliği
5. Yöneticilerin kalitesi düşük personeli çalıştırmakta ısrarcı olmaması

2.2.1.5.3. Kurs Ortamının Kalitesi

Pazarlama faaliyeti olarak yönetimin kalite anlayışı kadar müşteri ile ilişkiler de önem arz etmektedir. Kurs ortamının kalitesi müşteri ile ilişkilerde belirleyici rol oynamaktadır (Walker, 2007:330):

1. Müşteri ve hizmet personeli arasındaki iletişim, ön büro personelin yaklaşımı, davranışı ve uzmanlığı ile ifade edilebilir. Arkadaşça yaklaşım pazarlamanın başarısında önemli bir etkidir ama bilgi, eğitim, deneyim, donanım ve beceri ile desteklenmesi gerekebilir. Dil merkezlerindeki hizmetin ne zaman başlayacağına karar vermek imkânsızdır. Belki hizmet, öğrencinin dil merkezine gönderdiği mail ile iletişim kurmak için açmış olduğu bir telefon ile başlayabilir.
2. Müşteri ile dil merkezinin ambiyansı, çevresel faktörleri arasındaki iletişim, müşteri ile ilişkilerin verilerini oluşturmaktadır. Çıktısı ise müşterinin tatmini, güveni ve bağlılığıdır. Benzer şekilde arasındaki iyi ilişki, çevresel olanaklar ve çevresel kurallar ile ifade edilebilir.

Önceki çalışmalarda, fiziksel çevrenin de böyle bir etkisi olduğu görüşüyle karşılaşılsa da, örneğin, Çin’de yapılan güncel çalışmalarda müşteri ile çevre arasındaki çevresel kuralın ambiyanstan değil ücret politikası ve garanti gibi faktörlerden oluştuğu fark edilmiştir (Quin, Zhao ve Yi, 2009:393-394-404). Bu bulguların ışığında önerilen yönetsel yaklaşım, çevre kurallarını müşteri merkezli oluşturmak ve personel eğitimini de müşteri merkezli bir şekilde meydana getirmektedir. Müşteriye sadece ürünün bilgisini vermek yeterli olmamaktadır (Walker, 2007:332):

Fiziksel olanaklardan bazıları aşağıdaki şekilde tanımlanabilir:

1. Dil laboratuvarları
2. Dil kütüphanesi(Yabancı yayımların olduğu sessiz ortamlar)
3. Konuşma ve dinleme sınıfları
4. Yabancı yayımları izleme(video)odası
5. Geziler (Öğrenilen dillerin konuşulduğu ülkede)

Bu listeden de görüleceği gibi, bir dil okulunun fiziksel olanakları kendi örgütsel yapısını inovatif düşüncelere nasıl bütünleştirdiği ile ilgilidir.

2.2.1.5.4. Fiziksel Ortam

Fiziksel görünümü meydana getiren objeler, donanım, personel, kullanılan araç gereç ve hizmeti temsil eden fiziksel objelerden oluşmaktadır. Müşteri üzerinde ilk izlenim olmasına rağmen sonraki dönemlere de etki eden işletmenin görünümü hizmet kalitesinin başlangıcı olarak görülür. Tüketicileri farklı özellikleri düşünerek değerlendirme yapmaya fiziksel varlıkların eksikliği ve ya olmayışı iter. Ürünlerde olduğu gibi hizmetlerde olmayan elle tutulur fiziksel özellikler tüketiciyi kalite konusunda karar verebilmek için hizmetin sahip olduğu diğer faktörlere göre yönlendirebilir. Bu yüzden işletmeler hizmet verirken ortamın fiziksel açıdan iyi olmasına, müşteriye sağladığı kolaylığa ve verdiği güvene dikkat ederler. Bu unsurların tercihi dikkatli yapıldığında rakiplerden üstün duruma geçilme avantajı sağlanabilmektedir (Karahana, :47-48).

2.3. EĞİTİMDE HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ

Eğitim kalitesinin geliştirilmesi için yapılması gerekenler; mevcut durumun saptanması, mevcut durumun uygunluğunun ispatlanması, gerçekleşen iyileştirmelerin tanımlanmasıdır.

İyileştirme sürecinin yönetilmesi ve gelişmelerin takibi gibi birçok faaliyetin hayata geçirilmesi için ihtiyaç duyulan şey “veri”lerdir. Bu veriler ise, ancak “ölçüm” ile elde edilebilir.

2.3.1. Hizmet Kalitesi Boyutlarının Dil Kurslarındaki Eğitim Hizmetlerine Uyarlanması

Tez konusunun içerisinde incelenen yabancı dil kursları için hizmet kalitesi boyutlarının kurslardaki eğitim hizmetlerine uyarlanarak oluşturulan tablo aşağıdaki gibidir.

Tablo 2.1. Yabancı Dil Kursları için Hizmet Kalitesi Boyutları

Hizmet kalitesinin boyutları	Yabancı Dil Kurslarındaki Eğitim Hizmetlerine Uyarlanması
Öğretim	<ul style="list-style-type: none">- Yabancı dil kurslarında öğretmenlerin ders anlatımındaki hitabet becerisi yüksek olmalıdır.- Öğretmenlerin alanlarında uzman ve bilgili olması gerekir.- Ders esnasında öğretmenlerin verdiği örneklerin öğrencilerin anlayabileceği düzeyde olmalıdır.- Derslerde anlatılan bilgileri teorik düzeyde yeterli olması gerekmektedir.- Öğretmenlerin öğrencilerle olan ilişkilerini yüksek düzeyde olması gerekmektedir.- Yabancı dil kurslarının öğrencilere vermiş olduğu hizmetin dil öğrenimi açısından başarılı olması için gerekli özeni göstermelidir.- Kullanılan yardımcı materyaller gelişmiş teknolojik özelliklere sahip olmalıdır.- Anadili vereceği kursla aynı olan öğretmenler tercih edilmelidir.
Müşteri Odaklılık Ve Empati	<ul style="list-style-type: none">- Yabancı dil kurslarının, öğrencilerin kurs ile ilgili karşılaşmış oldukları sorunlara, hızlı bir şekilde çözüm sunması gerekmektedir.- Öğrencilerin kurs ile ilgili şikâyet ve önerilerinin dikkate alınması gerekmektedir.- Öğrencilerin özel istek ve ihtiyaçlarının hızlı bir şekilde karşılanması gerekmektedir.- Öğrencilerin ders saatlerini kendilerine uygun bir şekilde belirleyebilmelerine imkân sağlanmalıdır.- Öğrencilerin seviye belirleme sınavına tabi tutulması gerekmektedir.

Tablo 2.1. in devamı

Güvence ve Saygı	<ul style="list-style-type: none"> - Kurs çalışanlarının öğrencilere gereken saygı ve ilgiyi göstermesi gerekmektedir. - Kurs çalışanlarının öğrencilere hizmet verme konusunda istekli olması gerekmektedir. - Kurs çalışanlarının kayıt esnasında gerçekleştiremeyecekleri vaatlerde bulunmaması gerekmektedir. - Öğretmenin derste isimle hitap etmesi önemlidir.
Fiziksel Varlıklar	<ul style="list-style-type: none"> - Kurs eğitimi verilen binanın görsel olarak modern görünüşlü ve çekici olması gerekmektedir. - Derste kullanılacak materyallerin anlaşılır ve yeterli düzeyde olması gerekmektedir. - Sınıf ortamlarının temiz ve ferahlık içerisinde ders yapmaya elverişli olması gerekmektedir. - Kursun bulunduğu konum ulaşılabilir olmalıdır.
Organizasyon Becerisi	<ul style="list-style-type: none"> - Derslerin ders programına uygun olarak ders saatinde yapılması - Ders giriş ve çıkış saatlerine uyulması gerekmektedir. - Sınıf arkadaşlarıyla yaş farkının 5 ve üzeri olması sorun teşkil etmez. - Eğitimde meydana gelecek aksaklıklar ve özel durumlarla ilgili öğrencilerin zamanında haberdar edilmesi gerekmektedir - Verilen materyaller üzerinden konuların işlenmesi önemlidir.
Sosyalleşme	<ul style="list-style-type: none"> - Kursta arkadaşlık ve sosyal çevre oluşturmak önemlidir. - Kursta ders dışında vakit geçirebilecek kantin veya kafeterya bulunmalıdır. - Aynı derse girdiğim kişilerle yaş farkının fazla olmaması tercihimdir. - Kursun, konuşma kulüpleri ve sinevizyon odasına sahip olması önemlidir.

Kaynak: Durukan ve İkiz, 2007:50

2.3.2. Servqual'in Eğitim Hizmetlerinde Uygulanabilirliğine Yönelik Yapılan Eleştiriler

Servperf (Service=hizmet ve Performance=performans) modeli olarak isimlendirilen bu model Servqual'e alternatif olarak 1992 yılında Cronin ve Taylor tarafından 'performansa dayalı ölçüm' adı altında çalışılmıştır. Cronin ve Taylor Servqualdeki farka dayanan kalite anlayışını yanlış olduğunu ve hizmet kalitesinde algılamaların değerlendirilmesi gerektiğini savunmuşlardır. Servperf'e baktığımızda, hizmet kalitesi, bir müşterinin davranışlarının tamamı olarak tanımlanmıştır. Buradan hizmet kalitesinin tek ölçütünün performans olduğunu anlayabiliriz. Hizmetin performansı da, kişiler üzerinde bıraktığı etki ve hizmetin sunulmuş tarzı olarak tanımlanır. Cronin ve Taylor, uzun dönemli hizmet kalitesini gösteren daha iyi bir gösterge olarak performans temelli ölçüm sonucu elde edilen tüketici memnuniyetinin bir anlık olmadığını savunmuşlardır (Durukan ve İkiz, 2007:53).

Sonuç olarak, her zaman etkili sonuç vermeyeceğine dair Servquale yapılan eleştiriler aşağıdaki sebeplere bağlanmıştır (Durukan ve İkiz, 2007:54).

1. Hizmet kalitesinin 5 boyutlu yapısı tüm hizmetler veya tüm durumlar için uygun olmayabilir.
2. Beklentilerin ölçülmesi hizmet kalitesinin algılanmasında gereksiz olabilir.
3. Ölçekteki sorular hizmet sürecine odaklanır ancak bu hizmetin çıktılarına odaklanmaz.
4. Ölçek değişiklik yapmadan kullanılacaksa birçok hizmet için geneldir.

2.3.3. Holdford ve Reinders Eğitim Hizmet Kalitesi Ölçeği

Öğrenci tecrübelerinin hem teknik hem de işlevsel yönlerinin tamamıyla değerlendirilmesi sonucu eğitim hizmet kalitesine ulaşılan bu sistemi Holdford ve Reinders 2001 yılında geliştirmiştir. Sınıf içi ve sınıf dışı etkinliklerin hizmet kalitesinde ne kadar önemli olduğunu vurgulamışlardır (Lua ve Abdulwahab, 2007:117-118). Servqual ölçeğinin literatürdeki temel boyutları alınarak eğitimde hizmet kalitesi alanlarına benzetilmiştir.

Eğitim literatüründe önemli bir yer tutan müşteri merkezli yaklaşım sayesinde müşteri konumunda olan öğrenciler hiç bu kadar önemli olmamışlardı. Müşteri ve hizmet organizasyonunun arasındaki iletişim hizmet sunumun temelini meydana getirmektedir. Daha iyi ölçülen hizmet kalitesi öğrenciler için gelişmiş eğitim deneyimi, öğretmenler için artan profesyonelleşme ve eğitim kuruluşunun imzasının sağlanması bakımında etkili olmaktadır (Stodnick ve Rogers, 2008:116-117). Bazı araştırmacılar bir sınıftaki eğitim kalitesinden toplam öğrenci deneyimi olarak bahsetmişlerdir. Öğrencilerden sağlanan geri bildirimler çok etken olarak kullanılabilir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR VE YORUM

3.1. METODOLOJİ

Araştırmanın bu bölümünde araştırma model, evren ve örneklem seçimi, verilerin nasıl toplandığı, verilerin nasıl analiz edildiği ve hipotezlere ilişkin açıklamalar yer almaktadır.

3.1.1. Araştırmanın Tipi

Bu çalışma, yabancı dil eğitim kurslarında eğitim hizmeti alan öğrencilerin eğitimde hizmet kalitesinin boyutları ve değişkenleri üzerindeki beklenen ve algılanan hizmet kalitelerini ölçmek ve beklenen hizmet kalitesinin algılanan hizmet kalitesi üzerindeki etkisini ölçmeye yöneliktir. Araştırma yöntemi olarak betimsel analiz yöntemi kullanılmış olup genel tarama modelinden yararlanılmıştır. Genel tarama modelleri birden çok elemandan meydana gelen evren hakkında genel bir kanıya ulaşma amacıyla evrenin bir bütünü veya evren içerisinde belirlenen örneklem üzerinden yapılan tarama yöntemidir (Karasar, 1995:79).

3.1.2. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmanın evreni, Konya ilinde özel yabancı dil eğitimi alanında faaliyet gösteren kurumların öğrencilerinden oluşmaktadır. Araştırmanın Örnekleme evreni üzerinden seçilen 4 farklı yabancı dil eğitim kursunun 450 öğrencisinden oluşmaktadır. Anket formlarının uygulanmasında gönüllülük esasına dayalı bir uygulama yapılmış ve 401 öğrenci anket formunu doldurmayı kabul etmiştir. Verilerin bilgisayar ortamına aktarılması esnasında geçersiz sayılacak 17 anket formuna rastlanılmış ve son olarak araştırmanın örnekleme 384 öğrenciden meydana gelmektedir.

3.1.3. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Aracı

Bu araştırmada anket formundan veri toplama aracı olarak yararlanılmıştır. Üç kısımdan oluşan anket formu: Kişisel Bilgiler Formu, Eğitim de Hizmet Kalitesi Boyutları ve Değişkenler ölçeğidir.

Kişisel Bilgeler Formu, cinsiyet, yaş, eğitim durumu ve yabancı dil seviyesi olmak üzere 4 maddeden oluşmaktadır.

Eğitim de Hizmet Kalitesi Boyutları ve Değişkenler ölçeği, Serdar Yüce (2013)'nin "Yabancı Dil Eğitim Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik bir Uygulama" isimli akademik makalesinden alınmıştır. Ölçek, Eğitimde Hizmet Kalitesi Boyutları ve Değişkenleri hakkında öğrencilerin düşüncelerini araştıran 5'li likert tipi (1=kesinlikle katılmıyorum, 2=katılmıyorum, 3=kararsızım, 4=katılıyorum, 5=kesinlikle katılıyorum) 29 sorudan oluşmaktadır. Her bir öğrencinin verdiği yanıtlar dikkate alınarak ölçeğin ortalaması alınmıştır. Bir katılımcıya ait ortalama skorun 5' e yaklaşması performansı idrak etmesinin yüksek olduğunu, 1'e yakın olması ise performans idrakinin zayıf olduğunu göstermektedir. Bu uygulama için ölçeğin geçerliliği ve güvenilirliği Cronbach's Alpha (α) katsayısı ile sınanmıştır.

3.1.4. Araştırmada Kullanılan İstatistikî Teknikler

Katılımcılara uygulanan anket ile birlikte araştırma için gerekli veriler elde edilmiştir. Anket ile birlikte ulaşılan ham veriler bilgisayar ortamında oluşturulmuştur. Problemlere cevap bulma süreci, SPSS 25.00 (Statistical Package for The Social Science) programı ortamında sağlanmıştır. SPSS programına veri girişi yapılırken anket formlarına numaralar verilmiştir. Formda yer alan maddelerin gerekli kodlamaları SPSS programına aktarılmıştır. Formdaki maddeler sütunlarda, ankete katılanların verdiği cevaplar ise satırlarda yer almıştır.

Örnekleme meydana getiren 384 öğrenciye yönelik kişisel bilgileri belirlemek için frekans dağılımları dikkate alınmıştır. Excel programında da grafiklerin gösterimi yapılmış, Cronbach's Alpha katsayısı ile de ölçeklerin güvenilirlikleri test edilmiştir.

Bağımsız Örneklem T testi ile iki kategoriden oluşan demografik özelliklere göre ölçeklerin karşılaştırılması yapılmıştır. Tek Yönlü Varyans Analizi ise ikiden fazla kısımdan oluşan demografik özelliklere göre ölçeklerin karşılaştırılması için kullanılmıştır. Eğitim de Hizmet Kalitesi Boyutları ve Değişkenlerde beklenen hizmet kalitesinin algılanan hizmet kalitesi üzerindeki etkisinin belirlenmesi için Regresyon Analizi uygulanmıştır.

3.1.5. Araştırmanın Hipotezleri

H₁: Eğitimde Hizmet Kalitesi değişken ve boyutları, algılanan hizmet kalitesi ve beklenen hizmet kalitesi açısından cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H_{1a}: Öğretimin, eğitim kalitesi üzerindeki etkisi, algılanan ve beklenen hizmet kalitesi açısından cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H_{1b}: Müşteri odaklılık ve empati, eğitim kalitesi üzerindeki etkisi, algılanan ve beklenen hizmet kalitesi açısından cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H_{1c}: Güvence ve saygının, eğitim kalitesi üzerindeki etkisi, algılanan ve beklenen hizmet kalitesi açısından cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H_{1d}: Fiziksel varlıkların, eğitim kalitesi üzerindeki etkisi, algılanan ve beklenen hizmet kalitesi açısından cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H_{1e}: Organizasyon becerisinin, eğitim kalitesi üzerindeki etkisi, algılanan ve beklenen hizmet kalitesi açısından cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H_{1f}: Sosyalleşmenin, eğitim kalitesi üzerindeki etkisi, algılanan ve beklenen hizmet kalitesi açısından cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H₂: Eğitimde hizmet kalitesi değişken ve boyutları, algılanan ve beklenen hizmet kalitesi açısından yaşa göre farklılık göstermektedir.

H_{2a}: Öğretimin, eğitim kalitesi üzerindeki etkisi, algılanan ve beklenen hizmet kalitesi açısından yaşa göre farklılık göstermektedir.

H_{2b}: Müşteri odaklılık ve empati, eğitim kalitesi üzerindeki etkisi, algılanan ve beklenen hizmet kalitesi açısından yaşa göre farklılık göstermektedir.

H_{2c}: Güvence ve saygının, eğitim kalitesi üzerindeki etkisi, algılanan ve beklenen hizmet kalitesi açısından yaşa göre farklılık göstermektedir.

H_{2d}: Fiziksel varlıkların, eğitim kalitesi üzerindeki etkisi, beklenen ve algılanan hizmet kalitesi açısından yaşa göre farklılık göstermektedir.

H_{2e}: Organizasyon becerisinin, eğitim kalitesi üzerindeki etkisi, algılanan ve beklenen hizmet kalitesi açısından yaşa göre farklılık göstermektedir.

H_{2f}: Sosyalleşmenin, eğitim kalitesi üzerindeki etkisi, algılanan ve beklenen hizmet kalitesi açısından yaşa göre farklılık göstermektedir.

H₃: Eğitimde Hizmet Kalitesi değişken ve boyutları, algılanan ve beklenen hizmet kalitesi açısından öğrenimin durumuna göre farklılık göstermektedir.

H_{3a}: Öğretimin, eğitim kalitesi üzerindeki etkisi, algılanan ve beklenen hizmet kalitesi açısından öğrenimin durumuna göre farklılık göstermektedir.

H_{3b}: Müşteri odaklılık ve empati, eğitim kalitesi üzerindeki etkisi, algılanan ve beklenen hizmet kalitesi açısından öğrenimin durumuna göre farklılık göstermektedir.

H_{3c}: Güvence ve saygının, eğitim kalitesi üzerindeki etkisi, algılanan ve beklenen hizmet kalitesi açısından öğrenimin durumuna göre farklılık göstermektedir.

H_{3d}: Fiziksel varlıkların, eğitim kalitesi üzerindeki etkisi, algılanan ve beklenen hizmet kalitesi açısından öğrenimin durumuna göre farklılık göstermektedir.

H_{3e}: Organizasyon becerisinin, eğitim kalitesi üzerindeki etkisi, algılanan ve beklenen hizmet kalitesi açısından öğrenimin durumuna göre farklılık göstermektedir.

H_{3f}: Sosyalleşmenin, eğitim kalitesi üzerindeki etkisi, algılanan ve beklenen hizmet kalitesi açısından öğrenimin durumuna göre farklılık göstermektedir.

H₄: Eğitimde Hizmet Kalitesi değişken ve boyutları, algılanan ve beklenen hizmet kalitesi açısından yabancı dil eğitim seviyesine göre farklılık göstermektedir.

H_{4a}: Öğretimin, eğitim kalitesi üzerindeki etkisi, algılanan ve beklenen hizmet kalitesi açısından yabancı dil eğitim seviyesine göre farklılık göstermektedir.

H_{4b}: Müşteri odaklılık ve empati, eğitim kalitesi üzerindeki etkisi, algılanan ve beklenen hizmet kalitesi açısından yabancı dil eğitim seviyesine göre farklılık göstermektedir.

H4c: Güvence ve saygının, eğitim kalitesi üzerindeki etkisi, algılanan ve beklenen hizmet kalitesi açısından yabancı dil eğitim seviyesine göre farklılık göstermektedir.

H4d: Fiziksel varlıkların, eğitim kalitesi üzerindeki etkisi, algılanan ve beklenen hizmet kalitesi açısından yabancı dil eğitim seviyesine göre farklılık göstermektedir.

H4e: Organizasyon becerisinin, eğitim kalitesi üzerindeki etkisi, algılanan ve beklenen hizmet kalitesi açısından yabancı dil eğitim seviyesine göre farklılık göstermektedir.

H4f: Sosyalleşmenin, eğitim kalitesi üzerindeki etkisi, algılanan ve beklenen hizmet kalitesi açısından yabancı dil eğitim seviyesine göre farklılık göstermektedir.

H5: Eğitimde Hizmet Kalitesi değişken ve boyutlarında beklenen hizmet kalitesi algılanan hizmet kalitesi üzerinde etkilidir.

H5a: Öğretimde beklenen hizmet kalitesinin algılanan hizmet kalitesi üzerinde etkilidir.

H5b: Müşteri odaklılık ve empatide beklenen hizmet kalitesinin algılanan hizmet kalitesi üzerinde etkilidir.

H5c: Güvence ve saygıda beklenen hizmet kalitesinin algılanan hizmet kalitesi üzerinde etkilidir.

H5d: Fiziksel varlıklarda beklenen hizmet kalitesinin algılanan hizmet kalitesi üzerinde etkilidir.

H5e: Organizasyon becerisinde, beklenen hizmet kalitesinin algılanan hizmet kalitesi üzerinde etkilidir.

H5f: Sosyalleşmede, beklenen hizmet kalitesinin algılanan hizmet kalitesi üzerinde etkilidir.

3.2. BULGULAR

3.2.1. Demografik Özelliklere İlişkin Frekans Analizi

3.2.1.1. Cinsiyete Göre Frekans Analizi

Tablo 3. Cinsiyete Göre Frekans Dağılım Tablosu

	Frekans	Yüzde
Kadın	191	49,7
Erkek	193	50,3
Toplam	384	100

Tablo 3.1.'de görüldüğü üzere araştırmaya katılan katılımcıların %50,3'ü erkek, %49,7'si kadındır. Örneklemin cinsiyete göre dağılımında kadın ve erkek sayısı birbirine yakındır. Cinsiyete ilişkin grafiksel gösterim Şekil 3.1.'de verilmiştir.



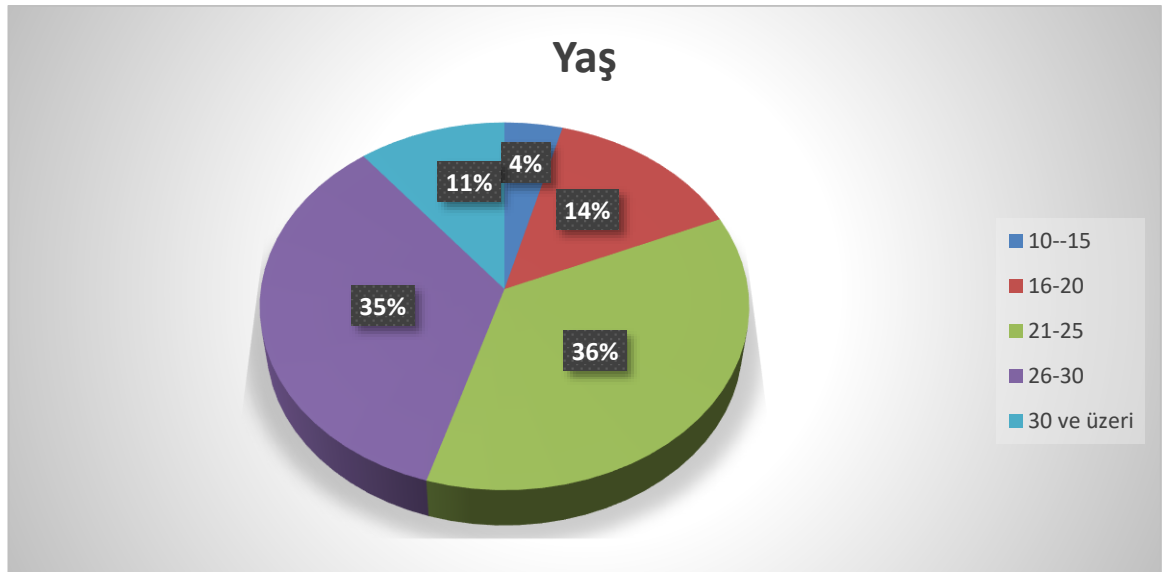
Şekil 3.1. Cinsiyete Göre Frekans Dağılımının Pasta Grafiği

3.2.1.2. Öğrencilerin Yaş Gruplarına Göre Frekans Dağılımı

Tablo 3.2. Öğrencilerin Yaş Gruplarına Göre Frekans Dağılım Tablosu

	Frekans	Yüzde
10-15 Yaş	16	4,2
16-20 Yaş	55	14,3
21-25 Yaş	139	36,2
26-30 Yaş	133	34,6
30 ve Üzeri yaş	41	10,7
Toplam	384	100

Tablo 3.2.'de görüldüğü üzere; araştırmaya katılan katılımcıların %4,2'si 10-15 yaş aralığında, %14,3'ü 16-20 yaş aralığında, %36,2'si 21-25 yaş aralığında, %34,6'sı 26-30 yaş aralığında, %10,7'si 30 ve üzeri yaştadır. Örnekleme 21-30 yaş aralığında daha fazla katılımcı bulunmaktadır. Yaşa göre frekans dağılımlarının grafiksel gösterimi şekil 3.2.'de verilmiştir.



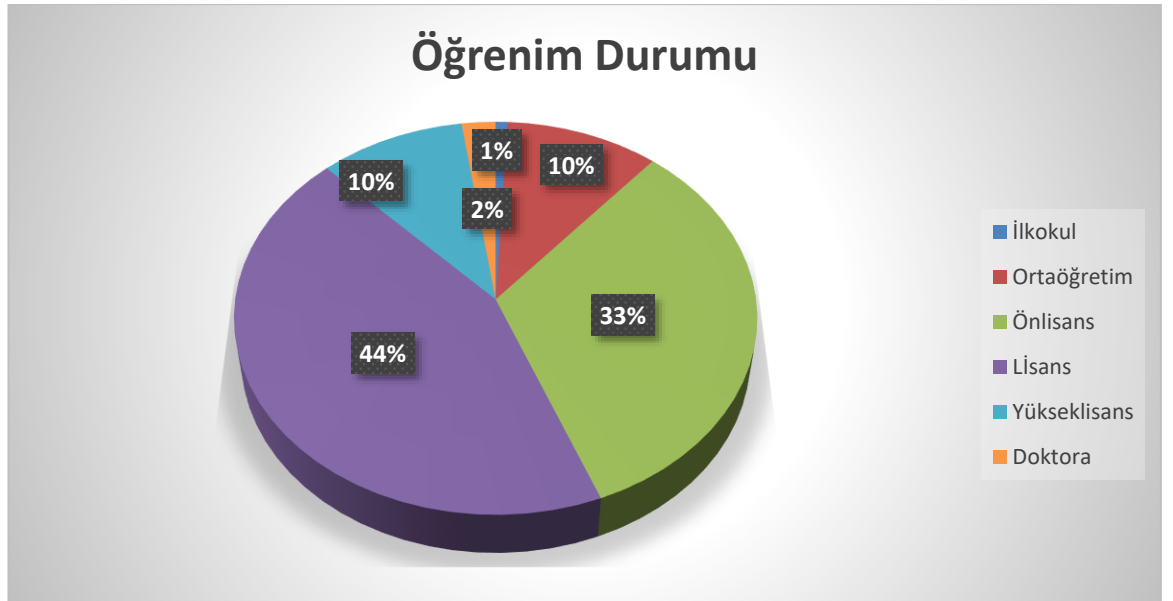
Şekil 3.2. Yaş Gruplarına Göre Frekans Dağılımları Pasta Grafiği

3.2.1.3. Öğrencilerin Eğitim Durumuna Göre Frekans Dağılımı

Tablo 3.3. Öğrencilerin Eğitim Durumuna Göre Frekans Dağılımı

	Frekans	Yüzde
İlkokul	3	0,8
Ortaöğretim	40	10,4
Ön lisans	126	32,8
Lisans	168	43,8
Yüksek lisans	38	9,9
Doktora	9	2,3
Toplam	384	100

Tablo 3.3.'de görüldüğü üzere; araştırmaya katılan katılımcıların %0,8'i İlkokul mezunu, %10,4'ü Ortaöğretim mezunu, %32,8'i Ön lisans mezunu, %43,8'i Lisans mezunu, %9,9'u Yüksek lisans mezunu, %2,3'ü Doktora mezunudur. Örnekleme lisans mezunu bireylerden daha fazla katılımcı bulunmaktadır. Eğitim durumuna göre frekans dağılımlarının grafiksel gösterimi Şekil 3.3.'te verilmiştir.



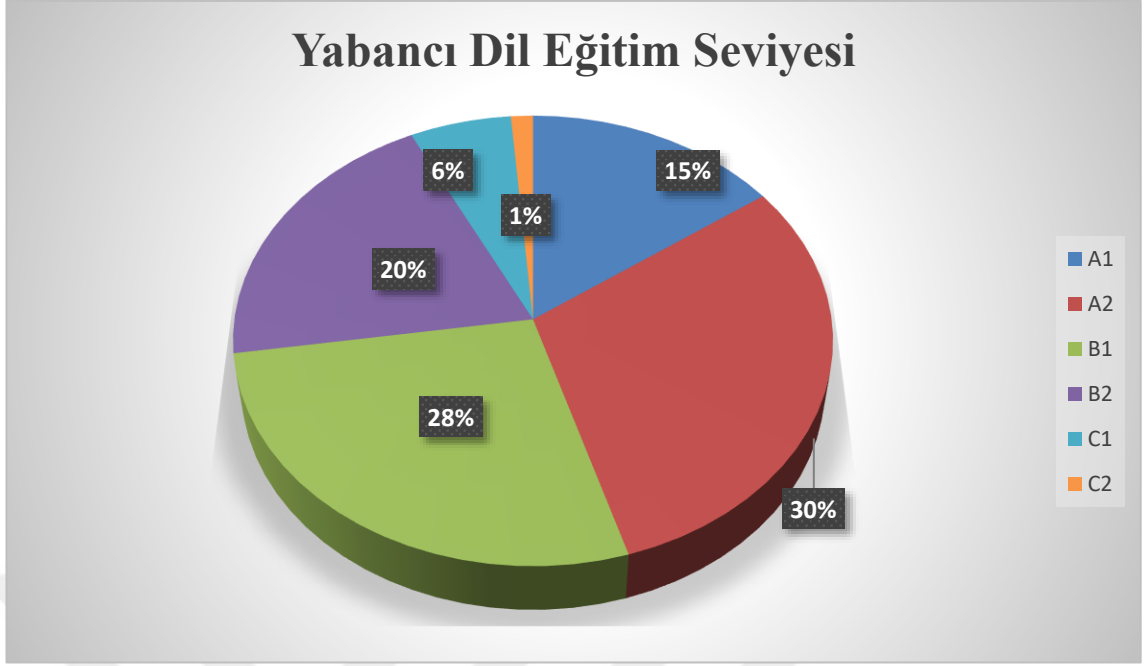
Şekil 3.3. Eğitim Durumuna Göre Frekans Dağılımları Pasta Grafiği

2.2.1.4. Yabancı Dil Eğitim Seviyesine Göre Frekans Analizi

Tablo 3.4. Yabancı Dil Eğitim Seviyesine Göre Frekans Dağılımı

	Frekans	Yüzde
A1	58	15,1
A2	116	30,2
B1	105	27,3
B2	77	20,1
C1	23	6,0
C2	5	1,3
Toplam	384	100,0

Tablo 3.4.'te görüldüğü üzere; araştırmaya katılan katılımcıların %15,1'i A1 eğitim seviyesine, %30,2'si A2 eğitim seviyesine, %27,3'ü B1 eğitim seviyesine, %20,1'i B2 eğitim seviyesine, %6'sı C1 eğitim seviyesine, %1,3'ü C2 eğitim seviyesine sahiptir. Örnekleme A2 eğitim seviyesine sahip bireylerden daha fazla katılımcı bulunmaktadır. Yabancı dil eğitim seviyesine göre frekans dağılımlarının grafiksel gösterimi Şekil 3.4.'te verilmiştir.



Şekil 3.4. Yabancı Dil Eğitim Seviyesine Göre Frekans Dağılımı

3.2.2. Betimsel İstatistikler

Araştırmaya katılan öğrencilerin eğitimde beklenen ve algılanan hizmet kalitesi ölçeğinin faktörlerinde yer alan her bir maddeye verdikleri yanıtların, ortalama ve standart sapmaları dikkate alınarak önem sıraları verilmiştir. Her bir maddenin ortalaması 1-5 arasında değişmektedir. Yüksek ortalama, yüksek etkiyi ifade etmektedir.

Tablo 3.5. Eğitimde Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Öğretime Göre Betimsel İstatistikleri

Beklenen Hizmet Kalitesi			Öğretim	Algılanan Hizmet Kalitesi		
Önem sırası	SS	X		X	SS	Önem Sırası
3	0,58537	4,6510	Yabancı dil kurslarında öğretmenlerin ders anlatımındaki hitabet becerisi yüksek olmalıdır.	4,4036	0,70143	2
1	0,53814	4,7109	Öğretmenlerin alanlarında uzman ve bilgili olması gerekir.	4,4583	0,62859	1

Tablo 3.5. in devamı

4	0,63242	4,6120	Ders esnasında öğretmenlerin verdiği örneklerin öğrencilerin anlayabileceği düzeyde olmalıdır.	4,3411	0,76187	4
8	0,82852	4,2343	Derslerde anlatılan bilgileri teorik düzeyde yeterli olması gerekmektedir.	4,1615	0,71535	6
6	0,81583	4,2891	Öğretmenlerin öğrencilerle olan ilişkilerini yüksek düzeyde olması gerekmektedir.	4,1406	0,73766	8
2	0,51942	4,7083	Yabancı dil kurslarının öğrencilere vermiş olduğu hizmetin dil öğrenimi açısından başarılı olması için gerekli özeni göstermelidir.	4,3073	0,74002	5
5	0,83986	4,2969	Kullanılan yardımcı materyaller gelişmiş teknolojik özelliklere sahip olmalıdır.	4,1563	0,89476	7
7	0,99988	4,2344	Anadili vereceği kursla aynı olan öğretmenler tercih edilmelidir.	4,3724	0,79776	3

Tablo 3.5.'te görüldüğü üzere eğitimde beklenen hizmet kalitesinin öğretime göre; öğretmenlerin alanlarında uzman ve bilgili olması en etkili faktör olmuş(4,7109) en az etkili faktör ise derslerde anlatılan bilgileri teorik düzeyde yeterli olması oluşturmuştur.

Tablo 3.5.'te görüldüğü üzere eğitimde algılanan hizmet kalitesinin öğretime göre; öğretmenlerin alanlarında uzman ve bilgili olması en etkili faktör olmuş(0,89476) en az etkili faktör ise öğretmenlerin öğrencilerle olan ilişkilerini yüksek düzeyde olması oluşturmuştur.

Tablo 3.6. Eğitimde Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Müşteri Odaklılık ve Empatiye Göre Betimsel İstatistikleri

Beklenen Hizmet Kalitesi				Algılanan Hizmet Kalitesi		
Önem sırası	SS	X	MÜŞTERİ ODAKLILIK ve EMPATİ	X	SS	Önem Sırası
3	0,79063	4,4609	Yabancı dil kurslarının, öğrencilerin kurs ile ilgili karşılaşmış oldukları sorunlara, hızlı bir şekilde çözüm sunması gerekmektedir.	4,0703	0,79012	4
1	0,56842	4,7057	Öğrencilerin kurs ile ilgili şikâyet ve önerilerinin dikkate alınması gerekmektedir.	4,3880	0,68780	2
5	0,81394	4,3073	Öğrencilerin özel istek ve ihtiyaçlarının hızlı bir şekilde karşılanması gerekmektedir.	4,0625	0,71262	5
4	0,90146	4,3177	Öğrencilerin ders saatlerini kendilerine uygun bir şekilde belirleyebilmelerine imkân sağlanmalıdır.	4,0833	0,93571	3
2	0,66080	4,6823	Öğrencilerin seviye belirleme sınavına tabi tutulması gerekmektedir.	4,6172	0,67155	1

Tablo 3.6.'da görüldüğü üzere eğitimde beklenen hizmet kalitesinin müşteri odaklılık ve empatiye göre; öğrencilerin kurs ile ilgili şikâyet ve önerilerinin dikkate alınması en etkili faktör olmuş, en az etkili faktör ise öğrencilerin özel istek ve ihtiyaçlarının hızlı bir şekilde karşılanması oluşturmuştur.

Tablo 3.6.'da görüldüğü üzere eğitimde algılanan hizmet kalitesinin müşteri odaklılık ve empatiye göre; öğrencilerin seviye belirleme sınavına tabi tutulması en etkili faktör olmuş, en az etkili faktör ise öğrencilerin özel istek ve ihtiyaçlarının hızlı bir şekilde karşılanması oluşturmuştur.

Tablo 3.7. Eğitimde Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Güvence ve Saygıya Göre Betimsel İstatistikleri

Beklenen Hizmet Kalitesi				Algılanan Hizmet Kalitesi		
Önem sırası	SS	X	GÜVENCE ve SAYGI	X	SS	Önem Sırası
2	0,54766	4,6849	Kurs çalışanlarının öğrencilere gereken saygı ve ilgiyi göstermesi gerekmektedir.	4,7526	0,49934	2
1	0,48988	4,7891	Kurs çalışanlarının öğrencilere hizmet verme konusunda istekli olması gerekmektedir.	4,7786	0,43413	1
3	0,58021	4,6536	Kurs çalışanlarının kayıt esnasında gerçekleştiremeyecekleri vaatlerde bulunmaması gerekmektedir.	4,3724	0,78122	3

Tablo 3.7.'de görüldüğü üzere eğitimde beklenen ve algılanan hizmet kalitesinde güvence ve saygıya göre; kurs çalışanlarının öğrencilere hizmet verme konusunda istekli olması en etkili faktör olmuş, en az etkili faktör ise kurs çalışanlarının kayıt esnasında gerçekleştiremeyecekleri vaatlerde bulunmaması oluşturmuştur.

Tablo 3.8. Eğitimde Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Fiziksel Varlıklara Göre Betimsel İstatistikleri

Beklenen Hizmet Kalitesi				Algılanan Hizmet Kalitesi		
Önem sırası	SS	X	FİZİKSEL VARLIKLAR	X	SS	Önem Sırası
4	1,11054	3,8047	Kurs eğitimi verilen binanın görsel olarak modern görünümlü ve çekici olması gerekmektedir.	4,1771	0,81108	4
1	0,60292	4,6328	Sınıf ortamlarının temiz ve ferahlık içerisinde ders yapmaya elverişli olması gerekmektedir.	4,6849	0,60648	1
2	0,60941	4,5990	Derste kullanılacak materyallerin anlaşılır ve yeterli düzeyde olması gerekmektedir.	4,4505	0,65648	3
3	0,67200	4,4479	Kursun bulunduğu konum ulaşılabilir olmalıdır.	4,5182	0,72240	2

Tablo 3.8.'de görüldüğü üzere eğitimde beklenen ve algılanan hizmet kalitesinde fiziksel varlıklara göre; sınıf ortamlarının temiz ve ferahlık içerisinde ders yapmaya elverişli olması en etkili faktör olmuş, en az etkili faktör ise kurs eğitimi verilen binanın görsel olarak modern görünümlü ve çekici olması oluşturmuştur.

Tablo 3.9. Eğitimde Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Organizasyon Becerisine Göre Betimsel İstatistikleri

Beklenen Hizmet Kalitesi				Algılanan Hizmet Kalitesi		
Önem sırası	SS	X	ORGANİZASYON BECERİSİ	X	SS	Önem Sırası
3	0,57252	4,6484	Derslerin ders programına uygun olarak ders saatinde yapılması gerekmektedir.	4,5469	0,59842	3
2	0,60594	4,6563	Ders giriş ve çıkış saatlerine uyulması gerekmektedir.	4,6380	0,59301	1
5	1,13398	4,0625	Sınıf arkadaşlarımla yaş farkının 5 ve üzeri olması sorun teşkil etmez.	4,1745	0,95501	5
1	0,60216	4,6849	Eğitimde meydana gelecek aksaklıklar ve özel durumlarla ilgili öğrencilerin zamanında haberdar edilmesi gerekmektedir.	4,5417	0,72863	4
4	0,69629	4,5286	Verilen materyaller üzerinden konuların işlenmesi önemlidir.	4,5547	0,63586	2

Tablo 3.9.'da görüldüğü üzere eğitimde beklenen hizmet kalitesinde organizasyon becerisine göre; eğitimde meydana gelecek aksaklıklar ve özel durumlarla ilgili öğrencilerin zamanında haberdar edilmesi en etkili faktör olmuş, en az etkili faktör ise sınıf arkadaşlarımla yaş farkının 5 ve üzeri olması sorun teşkil etmez oluşturmuştur.

Tablo 3.9.'da görüldüğü üzere eğitimde algılanan hizmet kalitesinin organizasyonun becerisine göre; eğitimde meydana gelecek aksaklıklar ve özel durumlarla ilgili öğrencilerin zamanında haberdar edilmesi en etkili faktör olmuş, en az etkili faktör ise sınıf arkadaşlarımla yaş farkının 5 ve üzeri olması sorun teşkil etmez oluşturmuştur.

Tablo 3.10. Eğitimde Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Sosyalleşmeye Göre Betimsel İstatistikleri

Beklenen Hizmet Kalitesi				Algılanan Hizmet Kalitesi		
Önem sırası	SS	X	SOSYALLEŞME	X	SS	Önem Sırası
2	0,79806	4,1536	Kursta arkadaşlık ve sosyal çevre oluşturmak önemlidir.	4,1693	0,74749	2
1	0,71580	4,4323	Kursta ders dışında vakit geçirebilecek kantin veya kafeterya bulunmalıdır.	4,5391	0,69952	1
4	1,29997	3,3490	Aynı derse girdiğim kişilerle yaş farkının fazla olmaması tercihimdir.	3,7031	1,01188	3
3	1,06992	3,7370	Kursun, konuşma kulüpleri ve sinevizyon odasına sahip olması önemlidir.	3,2734	1,01720	4

Tablo 3.10.'da görüldüğü üzere eğitimde beklenen hizmet kalitesinde sosyalleşmeye göre; kursta ders dışında vakit geçirebilecek kantin veya kafeterya bulunmalıdır en etkili faktör olmuş, en az etkili faktör ise aynı derse girdiğim kişilerle yaş farkının fazla olmaması tercihimdir olmuştur.

Tablo 3.10.'da görüldüğü üzere eğitimde algılanan hizmet kalitesinin sosyalleşmeye göre; kursta ders dışında vakit geçirebilecek kantin veya kafeterya bulunmalıdır en etkili faktör olmuş, en az etkili faktör ise kursun, konuşma kulüpleri ve sinevizyon odasına sahip olması önemlidir olmuştur.

Tablo 3.11. Eğitim’de Hizmet Kalitesi Boyutları ve Değişkenlerinin Önem Sırası

Beklenen Hizmet Kalitesi			Eğitim’de Hizmet Kalitesi Boyutları ve Değişkenleri	Algılanan Hizmet Kalitesi		
Önem sırası	SS	X		X	SS	Önem Sırası
4	0,41258	4,4671	Öğretim	4,2926	0,44985	4
3	0,49874	4,4948	Müşteri Odaklılık ve Empati	4,2443	0,50874	5
1	0,48717	4,5898	Güvence ve Saygı	4,6497	1,08802	1
5	0,55652	4,3711	Fiziksel Varlıklar	4,4577	0,50422	3
2	0,47226	4,5161	Organizasyon Becerisi	4,4911	0,46081	2
6	0,68729	3,9180	Sosyalleşme	3,9212	0,54451	6

Tablo 3.11’de görüldüğü üzere eğitimde hizmet kalitesinin en fazla etkili olan faktörleri sırası ile beklenene göre; güvence ve saygı, organizasyon becerisi, müşteri odaklılık ve empati, eğitim, fiziksel varlıklar, sosyalleşme olduğu yönündedir. Algılanana göre ise; güvence ve saygı, organizasyon becerisi, fiziksel varlıklar, öğretim, müşteri odaklılık ve empati, sosyalleşme olduğu yönündedir.

3.2.3. Faktör Analizi

Çalışma grubundan elde edilen verilerin açıklayıcı faktör analizine uygun olup olmadığı Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ve Barlett testi ile açıklanabilir (Çokluk, Şekercioğlu, Büyüköztürk, 2012; Büyüköztürk, 2010; Karagöz ve Kösterelioğlu, 2008). Kaiser-Meyer-Olkin değerinin yüksek olması, ölçekteki her bir değişkenin, diğer değişkenler tarafından mükemmel bir şekilde tahmin edilebileceği anlamına gelir. Değerlerin sıfır ya da sıfıra yakın çıkması durumunda, korelasyon dağılımında, bir dağınıklık olduğu için bu değerlere dayalı olarak yorum yapılamaz. Kaiser-Meyer-Olkin

testi sonucunda, değerin 0.50'den düşük olması halinde faktör analizine devam edilemeyeceği yorumu yapılır (Çokluk ve ark., 2012: 207).

KMO Bartlett' testi kısaca verilerin analitik modelleme için uygun olup olmadığını ölçer. Ölçüm değerleri tablosu şu şekildedir:

Tablo 3.12. KMO Bartlett' Ölçüm Değerleri

ÖLÇÜT	UYGUNLUK SEVİYESİ
1,00>KMO> 0,90	MÜKEMMEL
0,90>KMO>0,80	İYİ
0,80>KMO>0,70	ORTA DÜZEY
0,70>KMO> 0,60	ZAYIF
0,60>KMO	KÖTÜ

Tablo 3.13. KMO Bartlett' Testi Sonuçları

		Beklenen Hizmet Kalitesi	Algılanan Hizmet Kalitesi
Kaiser-Meyer-Olkin Testi		0,785	0,784
Bartlett's Test of Sphericity	Ki-Kare	981,993	536,146
	df	15	15
	Anlamlılık	0,000	0,000

Eğitim de Hizmet Kalitesi Boyutları ve Değişkenlerini belirleyen faktörlere ilişkin öğrencilerin tercihini etkileyen faktörlere ilişkin 6 maddelik ölçeğin KMO ve Bartlett's testi uygunluğu KMO testine göre beklenen hizmet kalitesi %78,5 çıkmıştır. Değerin 0,785 çıkması ölçekteki her bir değişkenin diğer değişkenler tarafından orta derecede tahmin edebileceği anlamı çıkartmaktadır.

Eğitim de Hizmet Kalitesi Boyutları ve Değişkenlerini belirleyen faktörlere ilişkin öğrencilerin tercihini etkileyen faktörlere ilişkin 6 maddelik ölçeğin KMO ve Bartlett's testi uygunluğu KMO testine göre algılanan hizmet kalitesi %78,4 çıkmıştır. Değerin 0,784 çıkması ölçekteki her bir değişkenin diğer değişkenler tarafından orta derecede tahmin edebileceği anlamı çıkartmaktadır.

3.2.4. Ölçeklerin Güvenirlilik Analiz Bulguları

Maddelerin iç tutarlılığının bir ölçüsü olan Cronbach alfa katsayısı, ölçekte bulunan maddelerin homojen yapısını açıklamak veya sorgulamak üzere kullanılır. Cronbach alfa katsayısı yüksek olan ölçekteki maddelerin birbirleriyle tutarlı bir o kadar da aynı özelliği ölçen maddelerden meydana geldiği yorumu yapılır.

Cronbach alfa likert tipli ölçeklerde sıklıkla kullanılmaktadır. Cronbach alfa aşağıdaki gibi ifade edilmektedir:

$0 < R^2 < 0.40$ ise güvenilir değil

$0.40 < R^2 < 0.60$ ise düşük güvenilirlikte

$0.60 < R^2 < 0.80$ ise oldukça güvenilir

$0.80 < R^2 < 1.00$ ise yüksek güvenilirlikte (Uygulamalı Sosyal Bilimler Dergisi, 2018, Sayı:1)

Tablo 3.14. Cronbach Alfa Güvenirliliği

	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha
Beklenen Hizmet Kalitesi	6	0,891
Algılanan Hizmet Kalitesi	6	0,865

Eğitim de Hizmet Kalitesi Boyutları ve Değişkenlerinin beklenen hizmet kalitesini belirleyen faktörlere ilişkin 6 maddelik ölçeğin Cronbach Alfa güvenirliliği 0,891 bulunmuştur. Eğitimde hizmet kalitesi boyutları ve değişkenlerinin algılanan hizmet kalitesini belirleyen faktörlere ilişkin 6 maddelik ölçeğin Cronbach Alfa güvenirliliği 0,865 bulunmuştur. Cronbach Alfa analizine göre çalışma 0.80 ile 1.00 değeri arasında olduğu için yüksek güvenilirliktedir.

3.2.5. Hipotezlerin Test Edilmesi ve Bulgular

3.2.5.1. Cinsiyet Dağılımlarına Göre Farklılık

Tablo 3.15. Cinsiyete Göre Eğitimde Hizmet Kalitesinin T Testi Sonuçları

Beklenen Hizmet Kalitesi						Algılanan Hizmet Kalitesi				
Sig.	t	SS	X	Cinsiyet		Cinsiyet	X	SS	t	Sig.
0,53	0,72	0,41	4,48	Erkek	Öğretim	Erkek	4,31	0,45	0,96	0,48
		0,41	4,45	Kadın		Kadın	4,27	0,45		
0,28	0,56	0,48	4,51	Erkek	Müşteri Odaklılık ve Empati	Erkek	4,27	0,49	0,99	0,68
		0,52	4,48	Kadın		Kadın	4,21	0,52		
0,92	0,02	0,49	4,59	Erkek	Güvence ve Saygı	Erkek	4,61	0,82	-	0,22
		0,49	4,59	Kadın		Kadın	4,69	1,30		
0,37	-	0,57	4,37	Erkek	Fiziksel Varlıklar	Erkek	4,46	0,51	0,12	0,87
		0,549	4,37	Kadın		Kadın	4,45	0,50		
0,20	0,87	0,45	4,54	Erkek	Organizasyon Becerisi	Erkek	4,54	0,44	1,95	0,33
		0,50	4,49	Kadın		Kadın	4,45	0,48		
0,98	-	0,68	3,90	Erkek	Sosyalleşme	Erkek	3,91	0,54	-	0,85
		0,69	3,94	Kadın		Kadın	3,93	0,55		

Tablo 3.15.'te gözlendiği üzere Eğitimde Hizmet Kalitesinin Değişken ve Boyutlarını etkileyen faktörler algılanan ve beklenen hizmet kalitesi açısından erkeklerde, kadın öğrencilerden daha etken olmasına rağmen 0,05 önem düzeyinde tüm farklılaşmalar istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur. ($Sig.>0,05$). Öğretim, Müşteri Odaklılık ve Empati, Güvence ve Saygı, Fiziksel Varlıklar, Organizasyon Becerisi ve Sosyalleşmenin Eğitimde Hizmet Kalitesinin Değişken ve Boyutlarını etkileyen faktörler üzerinde cinsiyetin önemli bir rol oynamadığı söylenebilmektedir. Bu durumda **H₁ hipotezi ve alt hipotezleri reddedilmiştir.**

3.2.5.2. Yaş Dağılımlarına Göre Farklılık

Tablo 3.16. Yaş Dağılımına Göre Anova Testi Sonuçları

Beklenen Hizmet Kalitesi						Algılanan Hizmet Kalitesi				
Sig.	F	SS	X	Yaş		Yaş	X	SS	F	Sig.
0,012	3,247	0,24	4,75	10-15	Eğitim	10-15	4,44	0,46	0,991	0,412
		0,37	4,45	16-20		16-20	4,35	0,43		
		0,39	4,47	21-25		21-25	4,27	0,45		
		0,43	4,48	26-30		26-30	4,30	0,44		
		0,47	4,32	30 ve üzeri		30 ve üzeri	4,23	0,48		
0,276	1,283	0,44	4,60	10-15	Müşteri Odaklılık ve Empati	10-15	4,41	0,52	0,739	0,566
		0,48	4,55	16-20		16-20	4,25	0,60		
		0,51	4,50	21-25		21-25	4,26	0,49		
		0,49	4,50	26-30		26-30	4,22	0,51		
		0,52	4,35	30 ve üzeri		30 ve üzeri	4,18	0,42		
0,762	0,465	0,38	4,69	10-15	Güvence ve Saygı	10-15	4,50	0,44	2,551	0,039
		0,52	4,53	16-20		16-20	4,51	0,40		
		0,50	4,59	21-25		21-25	4,53	0,41		
		0,49	4,59	26-30		26-30	4,71	1,28		
		0,41	4,64	30 ve üzeri		30 ve üzeri	5,10	2,19		
0,287	1,255	0,54	4,58	10-15	Fiziksel Varlıklar	10-15	4,58	0,45	1,334	0,257
		0,50	4,38	16-20		16-20	4,46	0,48		

Tablo 3.16. nin devamı

		0,53	4,40	21-25		21-25	4,46	0,49		
		0,58	4,36	26-30		26-30	4,49	0,52		
		0,61	4,23	30 ve üzeri		30 ve üzeri	4,30	0,53		
0,434	0,952	0,45	4,62	10-15	Organizasyon Becerisi	10-15	4,50	0,49	0,908	0,459
		0,47	4,49	16-20		16-20	4,45	0,51		
		0,44	4,57	21-25		21-25	4,53	0,44		
		0,49	4,48	26-30		26-30	4,50	0,45		
		0,51	4,45	30 ve üzeri		30 ve üzeri	4,39	0,47		
0,336	1,143	0,53	4,25	10-15	Sosyalleşme	10-15	4,13	0,65	0,908	0,459
		0,75	3,87	16-20		16-20	3,89	0,64		
		0,70	3,94	21-25		21-25	3,94	0,55		
		0,65	3,89	26-30		26-30	3,92	0,50		
		0,72	3,87	30 ve üzeri		30 ve üzeri	3,84	0,51		

Yaş Gruplarına göre Anova Testi yukarıdaki tabloda gösterilmiştir. Bu tabloya göre yaş gruplarına göre Eğitimde Hizmet Kalitesinin Değişken ve Boyutlarını etkileyen faktörlerin algılanan ve beklenen hizmet kalitesine göre ortalama skorları elde edilmiştir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark 0,05 önem düzeyin istatistiksel olarak ($H_{2c}sig=0,039<0,05$ algılanan hizmet kalitesi, $H_{2a}sig=0,012<0,05$ beklenen hizmet kalitesi) anlamlı bulunmuştur. Bu durumda H_2 kabul edilen alt hipotezleri yaş gruplarına göre; algılanan hizmet kalitesinde Güvence ve Saygı, beklenen hizmet kalitesinde öğretim, eğitimde hizmet kalitesinin değişken ve boyutlarını etkileyen faktörlerin üzerindeki etkisi önemli rol oynamaktadır. Aynı zamanda 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak H_2 'ni diğer alt hipotezleri anlamlı bulunmamıştır. Dolayısıyla H_2 alt hipotezinin anlamlı bulunmayan alt hipotezlerinin eğitim hizmet

kalitesinin ve değişken ve boyutlarını etkileyen faktörler üzerinde etkisi önemli rol oynamamaktadır.

3.2.5.3. Eğitim Durumuna Göre Farklılık

Tablo 3.17. Eğitim Durumuna Göre Anova Testi Sonuçları

Beklenen Hizmet Kalitesi						Algılanan Hizmet Kalitesi				
Sig.	F	SS	X	Öğrenim Durumu		Öğrenim Durumu	X	SS	F	Sig.
0,705	0,594	0,14	4,79	İlköğretim	Öğretim	İlköğretim	4,54	0,29	0,575	0,719
		0,38	4,47	Ortaöğretim		Ortaöğretim	4,28	0,45		
		0,45	4,46	Ön Lisans		Ön Lisans	4,25	0,52		
		0,38	4,48	Lisans		Lisans	4,31	0,41		
		0,44	4,40	Yüksek Lisans		Yüksek Lisans	4,33	0,39		
		0,46	4,50	Doktora		Doktora	4,31	0,36		
0,880	0,353	0,46	4,73	İlköğretim	Müşteri Odaklılık ve Empati	İlköğretim	4,47	0,23	1,326	0,252
		0,41	4,53	Ortaöğretim		Ortaöğretim	4,39	0,56		
		0,53	4,47	Ön Lisans		Ön Lisans	4,23	0,51		
		0,49	4,51	Lisans		Lisans	4,24	0,50		
		0,54	4,44	Yüksek Lisans		Yüksek Lisans	4,11	0,54		
		0,41	4,44	Doktora		Doktora	4,33	0,28		
0,360	1,099	0,00	5,00	İlköğretim	Güvence ve Saygı	İlköğretim	4,17	0,29	0,560	0,731
		0,49	4,61	Ortaöğretim		Ortaöğretim	4,83	1,63		
		0,54	4,57	Ön Lisans		Ön Lisans	4,62	0,98		

Tablo 3.17. nin devamı

		0,48	4,57	Lisans		Lisans	4,63	0,85		
		0,33	4,70	Yüksek Lisans		Yüksek Lisans	4,73	1,67		
		0,37	4,44	Doktora		Doktora	4,33	0,33		
0,156	1,610	0,00000	5,00	İlköğretim	Fiziksel Varlıklar	İlköğretim	4,50	0,00	0,347	0,884
		0,55	4,32	Ortaöğretim		Ortaöğretim	4,41	0,53		
		0,58	4,34	Ön Lisans		Ön Lisans	4,47	0,52		
		0,55	4,39	Lisans		Lisans	4,48	0,50		
		0,52	4,45	Yüksek Lisans		Yüksek Lisans	4,40	0,46		
		0,54	4,08	Doktora		Doktora	4,33	0,33		
0,314	1,188	0,00000	5,00	İlköğretim	Organizasyon Becerisi	İlköğretim	4,13	0,23	1,005	0,415
		0,554061	4,41	Ortaöğretim		Ortaöğretim	4,44	0,47		
		0,46	4,52	Ön Lisans		Ön Lisans	4,46	0,50		
		0,48	4,52	Lisans		Lisans	4,50	0,45		
		0,38	4,56	Yüksek Lisans		Yüksek Lisans	4,56	0,36		
		0,37	4,62	Doktora		Doktora	4,64	0,36		
0,246	1,341	0,29	4,83	İlköğretim	Sosyalleşme	İlköğretim	4,50	0,43	1,222	0,298
		0,67	3,84	Ortaöğretim		Ortaöğretim	3,86	0,70		
		0,69	3,91	Ön Lisans		Ön Lisans	3,87	0,57		
		0,67	3,93	Lisans		Lisans	3,95	0,51		
		0,73	3,94	Yüksek Lisans		Yüksek Lisans	3,98	0,47		

Tablo 3.17. nin devamı

		0,65	3,72	Doktora		Doktora	3,97	0,34		
--	--	------	------	----------------	--	----------------	------	------	--	--

Eğitim Durumuna göre Anova Testi yukarıdaki tabloda gösterilmiştir. Bu tabloya göre eğitim durumuna göre Eğitimde Hizmet Kalitesinin Değişken ve Boyutlarını etkileyen faktörlerin algılanan ve beklenen hizmet kalitesine göre ortalama skorları elde edilmiştir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark 0,05 önem düzeyin istatistiksel olarak ($sig > 0,05$) anlamlı bulunmamıştır. Öğretim, Müşteri Odaklılık ve Empati, Güvence ve Saygı, Fiziksel Varlıklar, Organizasyon Becerisi ve Sosyalleşmenin Eğitimde Hizmet Kalitesinin Değişken ve Boyutlarını etkileyen faktörler üzerinde eğitim durumunun önemli bir rol oynamadığı söylenebilmektedir. Bu durumda H_3 hipotezi ve alt hipotezleri reddedilmiştir.

3.2.5.4. Yabancı Dil Eğitim Seviyesine Göre Farklılık

Tablo 3.18. Yabancı Dil Eğitim Seviyesine Göre Anova Testi Sonuçları

Beklenen Hizmet Kalitesi						Algılanan Hizmet Kalitesi					
Sig.	F	SS	X	Yabancı Dil Eğitim Seviyesi z		Yabancı Dil Eğitim Seviyesi z	X	SS	F	Sig.	
0,790	0,482	0,43	4,53	A1	Eğitim	A1	4,35	0,47	0,552	0,737	
		0,42	4,45	A2		A2	4,30	0,47			
		0,40	4,47	B1		B1	4,29	0,44			
		0,40	4,45	B2		B2	4,25	0,44			
		0,41	4,41	C1		C1	4,34	0,34			
		0,29	4,55	C2		C2	4,10	0,57			
0,867	0,373	0,51	4,46	A1	Müşteri Odaklılık ve Empati	A1	4,21	0,07	1,049	0,388	
		0,52	4,46	A2		A2	4,23	0,04			

Tablo 3.18. nin devamı

		0,54	4,53	B1		B1	4,23	0,05		
		0,41	4,53	B2		B2	4,35	0,05		
		0,39	4,50	C1		C1	4,21	0,12		
		0,62	4,40	C2		C2	3,96	0,35		
0,46 7	0,92 2	0,52	4,63	A1	Güvence ve Saygı	A1	4,95	1,86	1,858	0,101
		0,54	4,52	A2		A2	4,56	1,03		
		0,51	4,58	B1		B1	4,53	0,39		
		0,38	4,62	B2		B2	4,61	0,38		
		0,33	4,70	C1		C1	5,01	2,11		
		0,31	4,75	C2		C2	4,65	0,38		
0,76 6	0,51 4	0,5 5	4,4 1	A1	Fiziksel Varlıklar	A1	4,5 3	0,4 6	0,595	0,704
		0,56	4,37	A2		A2	4,46	0,52		
		0,59	4,33	B1		B1	4,43	0,53		
		0,54	4,37	B2		B2	4,41	0,51		
		0,50	4,40	C1		C1	4,53	0,36		
		0,27	4,70	C2		C2	4,40	0,63		
0,65 6	0,65 7	0,52	4,51	A1	Organizasyon Becerisi	A1	4,46	0,51	0,682	0,637
		0,51	4,47	A2		A2	4,46	0,49		
		0,44	4,53	B1		B1	4,48	0,42		
		0,45	4,55	B2		B2	4,55	0,46		
		0,38	4,55	C1		C1	4,59	0,41		
		0,26	4,76	C2		C2	4,52	0,30		
0,38 8	1,05 0	0,67	4,01	A1	Sosyalleşme	A1	3,99	0,50	0,344	0,886
		0,69	3,83	A2		A2	3,91	0,57		

Tablo 3.18. nin devamı

		0,67	3,93	B1		B1	3,91	0,54		
		0,71	3,93	B2		B2	3,90	0,58		
		0,72	3,93	C1		C1	3,98	0,50		
		0,72	4,40	C2		C2	3,80	0,33		

Yabancı dil seviyesine göre Anova Testi yukarıdaki tabloda gösterilmiştir. Bu tabloya göre yabancı dil seviyesine göre Eğitimde Hizmet Kalitesinin Değişken ve Boyutlarını etkileyen faktörlerin algılanan ve beklenen hizmet kalitesine göre ortalama skorları elde edilmiştir. Ortalamalar arası gözlenen matematiksel fark 0,05 önem düzeyin istatistiksel olarak ($sig>0,05$) anlamlı bulunmamıştır. Öğretim, Müşteri Odaklılık ve Empati, Güvence ve Saygı, Fiziksel Varlıklar, Organizasyon Becerisi ve Sosyalleşmenin Eğitimde Hizmet Kalitesinin Değişken ve Boyutlarını etkileyen faktörler üzerinde yabancı dil seviyesinin önemli bir rol oynamadığı söylenebilmektedir. Bu durumda **H₃ hipotezi ve alt hipotezleri reddedilmiştir.**

3.2.5.5. Regresyon Analizi

Tablo 3.19. Öğretimde Beklenen Hizmet Kalitesinin Algılanan Hizmet Kalitesine Etkisi, Regresyon Analizi Sonuçları

	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmamış Katsayılar	t	p
	β	Std. Hata	Beta		
Sabit	2,267	0,228	-	9,959	0,000
Öğretimde Beklenen Hizmet Kalitesi	0,454	0,051	0,416	8,941	0,000

Model Özeti: $R^2=0,173$
Model Anlamlılığı: $F=79,934$, $p=0,000$

Tablo 3.19.'da öğretimde, Beklenen Hizmet Kalitesinin Algılanan Hizmet Kalitesi üzerindeki etkisine ilişkin regresyon analizi sonuçları verilmiştir. Oluşturulan çoklu regresyon modeline göre;

Algılanan Hizmet Kalitesi = 2,267 + 0,454 × Beklenen Hizmet Kalitesi olup, bu model 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. (F=79,934 Sig.= 0,000<0,05). Bu durumda **H_{5a} hipotezi kabul edilmiş**, öğretimde, beklenen hizmet kalitesi algılanan hizmet kalitesi üzerinde etkilidir. Beklenen hizmet kalitesindeki 1 birimlik artış, algılanan hizmet kalitesinde 0,173 birimlik artışa neden olmaktadır. Müşteri Odaklılık ve Empatide beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesinin %17,3'ünü açıklamaktadır.

Tablo 3.20. Müşteri Odaklılık ve Empatide Beklenen Hizmet Kalitesinin Algılanan Hizmet Kalitesine Etkisi, Regresyon Analizi Sonuçları					
	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmamış Katsayılar	t	p
	β	Std. Hata	Beta		
Sabit	2,067	0,208	-	9,951	0,000
Müşteri Odaklı ve Empatide Beklenen Hizmet Kalitesi	0,484	0,046	0,475	10,546	0,000

Model Özeti: R²=0,226
Model Anlamlılığı: F=111,229, p=0,000

Tablo 3.20.'de Müşteri Odaklılık ve Empatide, Beklenen Hizmet Kalitesinin Algılanan Hizmet Kalitesi üzerindeki etkisine ilişkin regresyon analizi sonuçları verilmiştir. Oluşturulan çoklu regresyon modeli

Algılanan Hizmet Kalitesi = 2,067 + 0,484 × Beklenen Hizmet Kalitesi olup, bu model 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. (F=111,29 Sig.= 0,000<0,05). Bu durumda **H_{5b} hipotezi kabul edilmiş**, Müşteri Odaklı ve Empatide, beklenen hizmet kalitesi algılanan hizmet kalitesi üzerinde etkilidir. Beklenen hizmet kalitesindeki 1 birimlik artış, algılanan hizmet kalitesinde 0,226 birimlik artışa neden

olmaktadır. Müşteri Odaklılık ve Empatide beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesinin %22,6'sını açıklamaktadır.

Tablo 3.21. Güvence ve Saygıda Beklenen Hizmet Kalitesinin Algılanan Hizmet Kalitesine Etkisi, Regresyon Analizi Sonuçları

	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmamış Katsayılar	t	p
	β	Std. Hata	Beta		
Sabit	1,815	0,507	-	3,581	0,000
Güvence ve Saygıda Beklenen Hizmet Kalitesi	0,618	0,110	0,277	5,625	0,000

Model Özeti: $R^2=0,076$
Model Anlamlılığı: $F=31,639$, $p=0,000$

Tablo 3.21.'de Güvence ve Saygıda, Beklenen Hizmet Kalitesinin Algılanan Hizmet Kalitesi üzerindeki etkisine ilişkin regresyon analizi sonuçları verilmiştir. Oluşturulan çoklu regresyon modeli

$\text{Algılanan Hizmet Kalitesi} = 1,815 + 0,618 \times \text{Beklenen Hizmet Kalitesi}$ olup, bu model 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. ($F=31,639$ Sig.= $0,000 < 0,05$). Bu durumda **H_{5c} hipotezi kabul edilmiş**, Güvence ve Saygıda, beklenen hizmet kalitesi algılanan hizmet kalitesi üzerinde etkilidir. Beklenen hizmet kalitesindeki 1 birimlik artış, algılanan hizmet kalitesinde 0,076 birimlik artışa neden olmaktadır. Güvence ve Saygıda beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesinin %7,6'sını açıklamaktadır.

Tablo 3.22. Fiziksel Varlıklarda Beklenen Hizmet Kalitesinin Algılanan Hizmet Kalitesine Etkisi, Regresyon Analizi Sonuçları

	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmamış Katsayılar	t	p
	β	Std. Hata	Beta		
Sabit	2,087	0,164	-	12,754	0,000
Fiziksel Varlıklarda Beklenen Hizmet Kalitesi	0,542	0,037	0,599	14,609	0,000

Model Özeti: $R^2=0,358$

Model Anlamlılığı: $F=213,410$, $p=0,000$

Tablo 3.22.'de Fiziksel varlıklarda, Beklenen Hizmet Kalitesinin Algılanan Hizmet Kalitesi üzerindeki etkisine ilişkin regresyon analizi sonuçları verilmiştir. Oluşturulan çoklu regresyon modeli

Algılanan Hizmet Kalitesi = $2,087 + 0,542 \times$ Beklenen Hizmet Kalitesi olup, bu model 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. ($F=213,410$ Sig.= $0,000 < 0,05$). Bu durumda **H_{0a} hipotezi kabul edilmiş**, Fiziksel varlıklarda beklenen hizmet, kalitesi algılanan hizmet kalitesi üzerinde etkilidir. Beklenen hizmet kalitesindeki 1 birimlik artış, algılanan hizmet kalitesinde 0,358 birimlik artışa neden olmaktadır. Müşteri Odaklılık ve Empatide beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesinin %35,8'sını açıklamaktadır.

Tablo 3.23. Organizasyon Becerisinde Beklenen Hizmet Kalitesinin Algılanan Hizmet Kalitesine Etkisi, Regresyon Analizi Sonuçları

	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmamış Katsayılar	t	p
	β	Std. Hata	Beta		
Sabit	1,610	0,172	-	9,386	0,000
Organizasyon Becerisinde Beklenen Hizmet Kalitesi	0,638	0,038	0,654	16,888	0,000

Model Özeti: $R^2=0,427$
Model Anlamlılığı: $F=285,210$, $p=0,000$

Tablo 3.23.'de Organizasyon Becerisinde, Beklenen Hizmet Kalitesinin Algılanan Hizmet Kalitesi üzerindeki etkisine ilişkin regresyon analizi sonuçları verilmiştir. Oluşturulan çoklu regresyon modeli

Algılanan Hizmet Kalitesi = $1610 + 0,638 \times$ Beklenen Hizmet Kalitesi olup, bu model 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. ($F=285,210$ Sig.= $0,000 < 0,05$). Bu durumda **H_{5e} hipotezi kabul edilmiş**, Organizasyon Becerisinde, beklenen hizmet kalitesi algılanan hizmet kalitesi üzerinde etkilidir. Beklenen hizmet kalitesindeki 1 birimlik artış, algılanan hizmet kalitesinde 0,427 birimlik artışa neden olmaktadır. Organizasyon Becerisinde beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesinin %42,7'sini açıklamaktadır.

Tablo 3.24. Sosyalleşmede Beklenen Hizmet Kalitesinin Algılanan Hizmet Kalitesine Etkisi, Regresyon Analizi Sonuçları

	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Standartlaştırılmamış Katsayılar	t	p
	β	Std. Hata	Beta		
Sabit	2,257	0,136	-	16,584	0,000
Sosyalleşmede Beklenen Hizmet Kalitesi	0,425	0,034	0,536	12,410	0,000

Model Özeti: $R^2=0,287$
Model Anlamlılığı: $F=154,018$, $p=0,000$

Tablo 3.24.'te Sosyalleşmede, Beklenen Hizmet Kalitesinin Algılanan Hizmet Kalitesi üzerindeki etkisine ilişkin regresyon analizi sonuçları verilmiştir. Oluşturulan çoklu regresyon modeli

Algılanan Hizmet Kalitesi = $2,257 + 0,425 \times$ Beklenen Hizmet Kalitesi olup, bu model 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. ($F=154,018$ Sig.= $0,000 < 0,05$). Bu durumda **H_{5f} hipotezi kabul edilmiş**, Sosyalleşmede beklenen hizmet kalitesi algılanan hizmet kalitesi üzerinde etkilidir. Beklenen hizmet kalitesindeki 1 birimlik artış, algılanan hizmet kalitesinde 0,287 birimlik artışa neden olmaktadır. Sosyalleşmede beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesinin %28,7'sini açıklamaktadır.

3.3. TARTIŞMA

Yapılan çalışmanın sonuçları değerlendirilip literatürde yer alan farklı araştırma sonuçlarıyla karşılaştırıldığında aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Aslan(2015), özel öğretim kurumlarında çocukları eğitim gören öğrenci velilerinin memnuniyetlerinin hangi hizmet alanlarında, ne oranda gerçekleştiğinin tespit edilerek, kurumların hizmet kalitesini ölçmede katkıda bulunabilecek ölçek

geliştirme, öneride bulunma ve sonuçların bilimsel yöntemlerle tarafların bilgisine sunulması amaçlanmıştır. "Özel Öğretim Kurumlarında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi" konusunun ele alındığı bu araştırmada velilere yöneltilen anket sorularına verilen cevaplardan elde edilen sonuçların ifade ettiği ilk bulgu, özel okulların kalite merkezli bir anlayışla çalıştıklarıdır. Kalitenin arttığı alanlarda memnuniyetin de arttığı, kalitenin tek bir nedene değil; birçok faktöre bağlı olarak ortaya çıktığı, eğitimle ilgili hizmet sektörünün dinamik bir yapıya ve organizasyona sahip olduğudur. Özel öğretim kurumlarının yönetim ve öğretmen kadrosu oluşturmada daha dikkatli ve seçici davranmaktadırlar. Özel öğretim kurumlarındaki hizmet kalitesinin, kendini güncelleyen, yenileyen ve yeniliklere açık olan kurumlarda daha belirgin ortaya çıktığı, okulla ilgili algıyı öğrenmenin kestirme yollarından birinin velilerden alınacak geri dönütler olduğudur. Yapılan çalışmanın eğitim sektöründe özel öğretim kurumlarında yapılması bu çalışmanın özel yabancı dil eğitim kurslarında yapılması ile örtüşmesine rağmen çalışmanın yapıldığı il ve uygulanan modeller açısından farklılar bulunmaktadır.

Yüce(2013), Karabük Üniversite'sinin hazırlık sınıfı öğrencilerinin Karabük Üniversitesi yabancı dil hazırlık eğitimi ile ilgili beklentileri ve algılamaları ölçülmeye çalışılmıştır. Araştırmaya göre öğrencilerin farklı özelliklerine bağlı olarak tatmin düzeylerinin de değiştiği ortaya konulmuştur. Karabük Üniversitesi, yabancı dil hazırlık birimi; sınıfların kalabalık olması, sağlık hizmetlerinin kapsayıcılığı, yabancı dil hedeflerine ulaşma, fizikî ve sosyal alanların yeterliliği, yabancı dil ile ilgili aktiviteler, öğrencilerin sorunlarına kısa zamanda çözüm üretilmesi gibi konularda kendini geliştirmelidir. Çalışmanın sadece bir üniversite ile sınırlı kalmış olması farklı bir üniversitede uygulanacak olan anketin sonuçlarında farklılıklar oluşturmaya neden olacaktır. Kullanılan model itibari ile bu çalışmayla benzerlik göstermesine rağmen uygulanan kitle, il, analiz ve uygulamanın yapıldığı sektörlerin farklı olması nedeniyle iki çalışma birbirinden ayrılmaktadır.

Fındıklı(2010), Yabancı dil öğrenmenin şart olduğu günümüz koşullarında, yabancı dil kurslarının artan önemi büyüktür. Öğrencilerin hangi güdülerle yabancı dil kurslarına devam ettikleri, kurslardaki hizmet kalitesine ilişkin beklentileri ve algılamaları ve bu kursların hizmet kalitesi uygulamalarının öğrencileri nasıl etkilediği, çalışmanın temel amacını oluşturmaktadır. Araştırmada evren ve örneklem olarak

Anadolu Üniversitesi Yunus Emre Kampüsü Wall Street Institute kursiyerleri olarak belirlenmiştir. Araştırmanın modeli olarak beklenen ve algılanan hizmet kalitesi farkına dayanan Servqual modeli kullanılmıştır. Genel olarak katılımcıların yabancı dil kursuna ilişkin beklentilerinin yüksek olduğu ve en yüksek beklentilerinin ise öğretmenlerin uzmanlığı ve kurs çalışanlarının yeterli bilgi ve deneyime sahip olması hususunda olduğu gözlenmiştir. Öğrenci ve öğrenci olmayanlar olarak iki önemli demografik yapı dikkate alınarak bu iki grubun beklentilerinin ortalamaları kıyaslandığında ise öğrenci olan grubun kurs fiyatları hususundaki beklentilerinin öğrenci olmayanlara göre daha düşük olduğu saptanmıştır. Bu beklentinin düşük olması öğrencilerin, ailelerinin yabancı dil öğrenmelerine verdikleri destek sayesinde meydana gelmiş olabilir. Ancak, özel sektör çalışanlarının sayısı da dikkate alınarak kurs fiyatları ve ödeme koşullarında kolaylıklar sağlanabilir. Kursiyerler genel olarak kurstan memnun olduklarını belirtmişlerdir. Çalışmanın sadece bir üniversite ile sınırlı kalmış olması farklı bir üniversitede uygulanacak olan anketin sonuçlarında farklılıklar oluşturmasına neden olacaktır. Kullanılan model itibari ile bu çalışmayla benzerlik göstermesine rağmen uygulanan kitle, il, analiz ve uygulamanın yapıldığı sektörlerin farklı olması nedeniyle iki çalışma birbirinden ayrılmaktadır. Ancak yapılan analiz sonuçları değerlendirildiğinde öğrencilerin yabancı dil eğitim kurslarına ilişkin beklentilerin yüksek çıkması ve en yüksek beklentilerinin ise öğretmenlerin uzmanlığı ve kurs çalışanlarının yeterli bilgi ve deneyime sahip olması hususunda olmasının gözlemlenmesi bu çalışma ile örtüşmektedir.

4. BÖLÜM

SONUÇ ve ÖNERİLER

Son yıllarda hizmet sektörünün en önemli alanlarından biri olan eğitim sektöründe önemli gelişme ve değişimler yaşanmaktadır. Günümüzde eğitim hizmetlerinin hızlı bir şekilde yaygınlaşmasının çeşitli sebepleri; bilgi çağında yaşamak, bilim ve teknolojide yaşanan hızlı değişim ve gelişim, küreselleşmenin etkisiyle birlikte dünyanın küçük bir kasaba haline gelmesi gibi nedenlerden dolayı eğitim ön plana çıkmaktadır.

Eğitim hizmetlerinin yaygınlaşmasıyla birlikte tam kamusal hizmet olarak değerlendirilen eğitimin kamu tarafından verilmesi artan talebin etkisiyle birlikte karşılanamayacak noktaya gelmiştir. Bu durum neticesinde günümüzde eğitim hizmetleri kamu sektörü ve özel sektör tarafından verilerek yarı kamusal hizmet olarak değerlendirilmektedir. Eğitim hizmetlerinin kamu sektörünün yanında özel sektör tarafından karşılanmaya başlanması ile birlikte, özel sektör eğitim alanında büyük yatırımlar gerçekleştirmeye başlamıştır. Eğitim sektörüne özel sektörün girmesiyle birlikte artan rekabet koşullarının etkisiyle birlikte eğitim hizmetlerinin nitelik ve nicelik olarak hizmet kalitesi her geçen gün artmaktadır.

Günümüzde yabancı dil öğrenmenin ve bilmenin önemi her geçen gün artmaktadır. Ülkemizde yabancı dil dersleri ilkokulda başlayıp, yükseköğretime kadar devam etmesine rağmen yabancı dil eğitiminde istenilen başarının elde edilememesi beraberinde yabancı dil eğitiminde kalite sorununu ortaya çıkarmaktadır. Bir kişinin yabancı dil bilmesi o kişiye her zaman olumlu bir değer kazandırmaktadır. Özellikle ülkemizde, bireyin yabancı dil bilmesi onun iyi bir eğitim almış olduğunun göstergesi olarak görülebilmektedir. Çoğu zaman kişinin asıl aldığı eğitimi bile gölgede bırakan bu değer için kişiler yoğun bir zaman ve önemli miktarlarda paralar sarf etmektedirler. İşte bu hususta, çalışma da temel alınan yabancı dil kurslarına ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesi kendini belli etmektedir. Çünkü yabancı dil kursları, yabancı dil öğrenmek için başvuru en önemli destek olarak düşünülmektedir. Bu bağlamda sadece verdikleri eğitim hizmetlerinin kalitesi değil, bir bütün olarak kaliteyi nasıl sundukları son derece önem arz etmektedir.

Ülkemiz özellikle sahip olduğu genç nüfusu açısından oldukça önemli bir konumdadır. Sahip olduğu bu önemli kriter, bu genç nüfusa sağlanacak kaliteli eğitim hizmetleri sayesinde daha da önemli farklar yaratacaktır. Avrupa Birliği'ne üye olma çabalarında da ortaya çıkan gerçek, Birliğin çok kültürlü, çok dilli bir Avrupa vatandaşı istiyor olmasıdır. Bu gerçekliğin ötesinde günümüz teknolojisinin sınırları ortadan kaldırması ve her bireyin dünya vatandaşı olabilmesi yabancı dil öğrenimini oldukça önemli kılmaktadır. Özellikle Ülkemizde ilkokul düzeyinde başlayan yabancı dil eğitiminin uzun yıllar devam etmesine karşılık istenilen seviyelerde olmaması yabancı dil eğitiminde kalite sorununu göz önüne sermektedir. Yabancı dil kursları işte bu noktada bu açığın kapatılması için başvurulan çok önemli kuruluşlar olarak ortaya çıkmaktadırlar. Dolayısıyla, bu kursların hizmet kaliteleri öğrencileri konumundaki müşterilerinin memnuniyeti ve sadakatlerinin sağlanması açısından son derece önemlidir.

Hizmetlerin somut ürünlerden farklı olması, diğer bir ifade ile hizmetlerin insan ihtiyaçlarını gidermek amacıyla satışa sunulan, kullanıldığı anda tüketilen, stoklanamayan, mülkiyet gerektirmeyen ve insanlara tüketildiği anda fayda sağlaması hizmet kalitesinin ölçümünü zorlaştırmaktadır. Ancak bir hizmetin kalitesinin ölçülmesi hizmetten faydalanan müşteriler tarafından nasıl değerlendirildiği ile ölçülmektedir. Hizmet kalitesinin ölçümünde kullanılan en yaygın modellerden biri servqual modelidir. Servqual hizmet modeli müşterilerin algılanan ve beklenen hizmet kalitesi arasındaki farkı ortaya koymaktadır.

Araştırmanın teorik kısmında belirtildiği gibi Parasuraman ve arkadaşlarının ortaya koyduğu "SERVQUAL MODELİ" hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik 22 değişken hizmet türüne göre uygulanması gerekmektedir. Bu sebeple modelde yer alan 22 değişken yabancı dil eğitiminde hizmet kalitesinin ölçülmesine uyarlanmış ve 29 değişken sayısı belirlenmiştir.

Günümüzde yabancı dil eğitiminin öneminin artması ile birlikte yabancı dil eğitiminde hizmet kalitesini ölçmek amacıyla yapmış olduğumuz çalışmada Servqual modeline göre oluşturmuş olduğumuz anket formu Konya ilinde bulunan 4 farklı yabancı dil eğitim kursunda bulunan 500 öğrenciye gönüllülük esasına dayanarak anket

yapılmıştır. Anket çalışmamıza 401 öğrenci katılmış ve bu anketlerden 384 tanesi değerlendirilmeye alınmıştır.

Yapılan araştırma neticesinde elde edilen bulgular şu şekilde özetlenebilir; araştırmaya katılan katılımcıların %50,3'ü (193 kişi) erkek, %49,7'si (191 kişi) kadındır. Örneklemde cinsiyete göre dağılımında kadın ve erkek sayısı birbirine yakındır.

Araştırmaya katılan katılımcıların %4,2'si (16 kişi) 10-15 yaş aralığında, %14,3'ü (55 kişi) 16-20 yaş aralığında, %36,2'si (139 kişi) 21-25 yaş aralığında, %34,6'sı (133 kişi) 26-30 yaş aralığında, %10,7'si (41 kişi) 30 ve üzeri yaşta. Örneklemde 21-30 yaş aralığında daha fazla katılımcı bulunmaktadır.

Araştırmaya katılan katılımcıların %0,8'i (3 kişi) İlkokul mezunu, %10,4'ü (40 kişi) Ortaöğretim mezunu, %32,8'i (126 kişi) Ön lisans mezunu, %43,8'i (168 kişi) Lisans mezunu, %9,9'u (38 kişi) Yüksek lisans mezunu, %2,3'ü (9 kişi) Doktora mezunudur. Örneklemde lisans mezunu bireylerden daha fazla katılımcı bulunmaktadır.

Araştırmaya katılan katılımcıların %15,1'i (58 kişi) A1 eğitim seviyesine, %30,2'si (116 kişi) A2 eğitim seviyesine, %27,3'ü (105 kişi) B1 eğitim seviyesine, %20,1'i (77 kişi) B2 eğitim seviyesine, %6'sı (23 kişi) C1 eğitim seviyesine, %1,3'ü (5 kişi) C2 eğitim seviyesine sahiptir. Örneklemde A2 eğitim seviyesine sahip bireylerden daha fazla katılımcı bulunmaktadır.

Eğitim de Hizmet Kalitesi Boyutları ve Değişkenlerini belirleyen faktörlere ilişkin öğrencilerin tercihini etkileyen faktörlere ilişkin 6 maddelik ölçeğin KMO ve Bartlett's testi uygunluğu KMO testine göre beklenen hizmet kalitesi %78,5 çıkmıştır. Değerin 0,785 çıkması ölçekteki her bir değişkenin diğer değişkenler tarafından orta derecede tahmin edebileceği anlamı çıkartmaktadır.

Eğitim de Hizmet Kalitesi Boyutları ve Değişkenlerini belirleyen faktörlere ilişkin öğrencilerin tercihini etkileyen faktörlere ilişkin 6 maddelik ölçeğin KMO ve Bartlett's testi uygunluğu KMO testine göre algılanan hizmet kalitesi %78,4 çıkmıştır. Değerin 0,784 çıkması ölçekteki her bir değişkenin diğer değişkenler tarafından orta derecede tahmin edebileceği anlamı çıkartmaktadır.

Eğitim de Hizmet Kalitesi Boyutları ve Değişkenlerinin beklenen hizmet kalitesini belirleyen faktörlere ilişkin 6 maddelik ölçeğin Cronbach Alfa güvenilirliği 0,891 bulunmuştur. Eğitimde hizmet kalitesi boyutları ve değişkenlerinin algılanan hizmet kalitesini belirleyen faktörlere ilişkin 6 maddelik ölçeğin Cronbach Alfa güvenilirliği 0,865 bulunmuştur. Cronbach Alfa analizine göre çalışma 0.80 ile 1.00 değeri arasında olduğu için yüksek güvenilirliktedir.

Eğitimde hizmet kalitesinin en fazla etkili olan faktörleri sırası ile beklenen hizmet kalitesine göre; güvence ve saygı, organizasyon becerisi, müşteri odaklılık ve empati, eğitim, fiziksel varlıklar, sosyalleşme olduğu yönündedir. Algılanan hizmet kalitesine göre ise; güvence ve saygı, organizasyon becerisi, fiziksel varlıklar, öğretim, müşteri odaklılık ve empati, sosyalleşme olduğu yönündedir.

Yapılan araştırma neticesinde eğitim de hizmet kalitesinin boyutları ve değişkenlerinin beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin göre demografik değişkenlerle arasında anlamlı farklılık bulunmamaktadır. Bu kapsamda eğitimde hizmet kalitesi boyutları ve değişkenleri açısından beklenen ve algılanan hizmet kalitesini cinsiyet, yaş, öğrenim durumu ve yabancı dil eğitim seviyesine göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır.

Yapılan araştırma neticesinde eğitimde de hizmet kalitesi boyutları ve değişkenlerinin; öğretim, müşteri odaklılık ve empati, güvence ve saygı, fiziksel varlıklar, organizasyon becerisi ve sosyalleşme faktörlerinde beklenen hizmet kalitesinin algılanan hizmet kalitesi üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmanın sonuçları ışığında ortaya konulan **öneriler** şu şekildedir:

- Yabancı Dil kurslarında Hizmet kalitesinin değerlendirilmesi açısından, Beklenen hizmet kalitesi eğitimde hizmet kalitesinin boyutları ve değişkenleri üzerinde algılanan hizmet kalitesi üzerinde etkili bulunmuştur. Bu nedenle yabancı dil eğitimi veren kursların öğrencilerin istek ve beklentilerine cevap vermesi hizmet kalitesi açısından önemlidir.
- Eğitimde hizmet kalitesinin en fazla etkili olan faktörleri sırası ile beklenene göre; güvence ve saygı, organizasyon becerisi, müşteri odaklılık ve empati, eğitim, fiziksel varlıklar, sosyalleşme olduğu yönündedir.

Algılanana göre ise; güvence ve saygı, organizasyon becerisi, fiziksel varlıklar, öğretim, müşteri odaklılık ve empati, sosyalleşme olduğu yönündedir. Beklenen ve algılanan hizmet kalitesine eğitimde hizmet kalitesinin değişken ve boyutlarının önem sırası arasında paralellik bulunmaktadır.

- Beklenen ve algılanan hizmet kalitesine göre eğitimde hizmet kalitesinin boyutları ve değişkenleri açısından önem düzeyi açısından en önemli değişken güvence ve saygı bulunmaktadır. Bu nedenle yabancı dil eğitimi veren kursların eğitim hizmetlerinden en önemli dikkat edilmesi gereken husus güvence ve saygıdır.
- Beklenen ve algılanan hizmet kalitesinde güvence ve saygıya göre; kurs çalışanlarının öğrencilere hizmet verme konusunda istekli olması en etkili faktör olmuş, en az etkili faktör ise kurs çalışanlarının kayıt esnasında gerçekleştiremeyecekleri vaatlerde bulunmaması oluşturmuştur. Bu nedenle yabancı dile eğitim hizmeti veren kurs çalışanlarının öğrencilere hizmet verme konusunda istekli olması gerekmektedir.

KAYNAKÇA

Ahmet K. Şeker kaya,.(1997) Bankacılık Hizmetlerinde Algılanan Toplam Kalite Ölçümü, Sermaye Piyasası Kurulu, No:87, Birinci Baskı. Ankara

Aksan, Doğan (1998) Her Yönüyle Dil Anaçizgileriyle Dil Bilim. İkinci Basım, Türk Dil Kurumu, Ankara.

Akyüz, Yahya, (1982) Türk Eğitim Tarihi (Ankara: Ankara Üni. Eğitim Fak.Yay.) s.154.

Altan Şenol, Atan Murat Ediz., Ayşe . (2003) Servqual Analizi ile Toplam Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Yüksek Eğitimde Bir Uygulama, 12.Ulusal Kalite Kongresi,

Ananthanarayanan Parasuraman,.,Valeia A. Zeithaml, Leonard Berry, (1990) Delivering Quality Service-Balancing Customer Perceptions and Expectations, The Free Pres, New York, s.20-28

Ananthanarayanan Parasuraman,.,Valeria A. Zeithaml,., Leonard Berry . (1988) SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For

Aslan Sedat, (2015) Özel Öğretim Kurumlarında Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Özel Küçük yalı Tekden İlkokulu Örneği, İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yayınlanmamış Tezsiz Yüksek Lisans Bitirme Projesi

Bartu, Hülya. (2002-2003)“Independence or Development?: An Overview of Turkey’ Foreign Language Education Policies Bağımsızlık mı, Gelişme mi?: Türkiye’nin Yabancı Dil Eğitimi Politikalarına Bir Bakış”, Sosyal Bilimler Dergisi.

Biçer A. Tuğ,(2006), İç Kontrol Sisteminin Etkinliğini Sağlamada İç Denetimin Rolü Ve Bir Uygulaması, T.C Marmara Üniversitesi, yayınlanmamış Yüksek lisans tezi

Bonser, C.F. (1992) “Total Quality Education”, Public Administration Review, 52, 5, s.

Büyükkarıcı, Süleyman “Amerikan Okulları Üzerine Bir Araştırma”, www.turkiyat.selcuk.edu.tr. 15.04.2009.

Cruickshank, Mary. “Total Quality Management in te Higher Education Sector: A Literature Review From An International And Australian Perspective”, Tqm & Business Excellence, Vol. 14, No. 10, December 2003.

Cruickshank, Mary.(2003) “Total Quality Management in te Higher Education Sector: A Literature Review From An International And Australian Perspective”, Tqm & Business Excellence, Vol. 14.

Cubillo, Jose Maria, Sanchez ,Joaquin and Cervino Julio , (2006) “International Student’ Decision- Making Process”, International Journal of Educational Management, Vol.20, No.2,

Çeçen Kazım. “İstanbul Teknik Üniversitesi’nin Kısa Tarihçesi,İstanbul Teknik Üniversitesi Bilim ve Teknoloji Tarihi Araştırma Merkezi” Yayın No :7, arsiv.itu.edu.tr

Çelebi, Mustafa Durmuş. (2006) “Türkiye’de Anadili Eğitimi ve Yabancı Dil Öğretimi”, Erciyes Üniversitesi Eğitim Fakültesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı : 21,

Çoban, Savaş. (2005) Küreselleşme,Ulus-Devlet Azınlıklar ve Dil. Birinci Basım, Su Yayınevi, İstanbul: Nisan

Dalgıç Ali, (2013) Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü Ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler, T.C Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi

Demir, Hilal, (2002) “Özel Okullarda Yabancı Dil Öğretiminin Tarihi ve Günümüzdeki Yeri,” Forum Dergisi, (Ocak), s.2.

Demircan, Ömer. (1988) Dünden Bugüne Türkiye’de Yabancı Dil. İstanbul:Remzi Kitabevi

Demirel, Özcan, (2003) Yabancı Dil Öğretimi İstanbul: Pegem Yayıncılık

Develioğlu, K. HAŐIT, G. ve BAĞCI, G. Ü. (2006) Toplam Kalite Yönetimi Çerçevesinde Yöneticilerin İnsan Kaynakları Yönetimine Bakışları: Bursa (DORSAB)'da Bir Uygulama, Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi, 15: 191-204

Douglas, Jacqueline and Mc Clelland, Robert and Davies, John. (2008) “The Development of A Conceptual Model of Student Satisfaction With Their Experience in Higher Education, Quality Assurance in Education”, Vol.16, No.1

Edvardsson, Bo., THOMASSON, Bertil ., QVRETVE_T, John.,(1994) Qulatiy of Service – Making It Really Work, McGraw-Hill Book Company, London, 1994

Efil İsmail,. (1999) Toplam Kalite Yönetimi ve Toplam Kaliteye Ulaşmada Önemli Bir Araç:ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi. Dördüncü Baskı. İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım, Ekim

Erkan Bayraktar, Ekrem Tatoğlu ve Selim Zaim, (2008) “An Instrument for Measuring the Critical Factors of TQM in Turkish Higher Education,” Total Quality Management, Vol.9, No.6, (June), s.554-555.

Gençyılmaz, Güneş ve Zaim, Selim. (1999) “Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi”, İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi, C.28, S.2, Kasım

Gök, Fatma,(2004) “Eğitim Hakkı: Türkiye Gerçeği,” XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı, İnönü Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Malatya: (6-9 Temmuz) s.6.

Gökçe, Gülise ve Pekküçükşen Ş.,(2005) “Yükseköğrenimde Toplam Kalite Yönetimine Ulaşmada Bir Basamak Olarak ISO: 9001:200 Kalite Yönetimi Modeli”, Üniversitelerde Stratejik Planlama Sempozyumu, Antalya, Ekim.

Gözlü, S,(2000) “Yükseköğrenimde Kalite Yönetimi, Halil Aksu'ya Armağan İçinde,” İstanbul Teknik Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İstanbul.

Grönroos, C. (1990) Service Management and Marketing, Managing the Moments of Truth in Service Competition, Lexington Books, Toronto

Güçlü İlhan, (1987) Kalite Bir Amerikan Başarısı, Standart Ekonomik Ve Teknik Dergi Yıl:24 Sayı:306

Gümüş Hüseyin. (1987) “Kalite Kontrol”, Standart, Yıl:26, Sayı:306, Ankara, Haziran

Güneş Gençyılmaz ve Selim Zaim, “Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi,” İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi, C.28, S.2, (Kasım 1999), s.3.

Hergüner, A. (1995) “TKY Uygulama Deneyimleri: TKY Yükseköğretiminden Bir Örnek”, 4. Ulusal Kalite Kongresi Toplam Kalite Yönetimi ve Eğitimde Kalite, İstanbul 8- 9 Kasım

İslamoğlu A. Hamdi, Candan Burcu., Hacıfendioğlu Şenol, Ve Aydın Kenan, (2006) Hizmet Pazarlaması, İstanbul: Beta Basım Yayım, s.17-18

Koch, James ve James L. Fisher,(1998) “Higher Education and Total Quality Management,” Total Quality Management, Vol.9, No.8, s.661

Koçer, Hasan Ali, (1970) Türkiye’de Modern Eğitimin Doğuşu (Ankara: Uzman Yayınları),

Lo, V.H.Y. and Sculli, D. (1996) “An Application of TQM Concepts in Education”, Training for Quality, Volume 4.Number 3,

Lomas, Laurie. (2007) “Quality in Higher Education, Are Students Customers?” Perceptions of Academic Staff, Vol. 13, No. 1, April

Merter, M. E. (2006) Toplam Kalite Yönetimi, 1. Basım, Ankara, Atlas Yayın Dağıtım

Mucuk İsmet, (2004) Pazarlama İlkeleri, 14. Baskı, Türkmen Kitabevi, İstanbul

Mutlu, Şamil, (2005) Osmanlı Devleti’nde Misyoner Okulları (İkinci. Basım, İstanbul: Gökkubbe Yay., 2005), s.137;

Nermin Uyguç, (1989) Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi. İzmir: Dokuz Eylül Yayınları

Odabaşı Yavuz,. (2004) Satışta ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, 4.Baskı, İstanbul

Okçabol, Rıfat. (1994) Halk Eğitimi(Yetişkin Eğitimi). DER Yayınları,

Oxford, Rebecca and Shearin, Jill. (1994) “Language Learning Motivation: Expanding the Theoretical Framework” The Modern Language Journal, 7

Oxford, Rebecca and Shearin, Jill. (1994) “Language Learning Motivation: Expanding the Theoretical Framework” The Modern Language Journal, 78

Öztürk, S.Ayşe (1998) Hizmet Pazarlaması, Eskişehir Anadolu Üniversitesi Yayınları No.1028, İşletme Fakültesi Yayınları No.3, s.2

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.

Petruzzellis, Luca, D’Uggento, Angela Maria and Romanazzi, Salvatore. (2006) “Student Satisfaction And Quality Of Service in Italian Universities”, *Managing Service Quality*, Vol.16, No.4

Ramesh.R.Lakhe, and Mohenty, R.P. (1994) “Total Quality Management: Concepts, Evaluation and Acceptability in Developing Economies”, *International Journal of Quality &Reliability Management* Vol:11, No:9,

Sakthivel, P.B. and Raju, R. (2006) “Conceptualizing Total Quality Management in Engineering Education and Developing a TQM Educational Excellence Model”, *Total Quality Management*, Vol.17, No.7, September

Spanbauer, Stanlely. (1995) “Reactivating Higher Education With Total Quality Management: Using Quality And Productivity Concepts, Techniques And Tools To Improve Higher Education”, *Total Quality Management*, Vol. 6, NOS 5&6

Susan Aldridge ve Jennifer Rowley,(1998) “Measuring Customer Satisfaction in Higher Education, *Quality Assurance in Education*,” Volume 6, Number 4, s.200.

Şen, Harika (2013) Türkiye’de Sağlıkta Dönüşüm Programı Bağlamında Toplam Kalite Yönetimi İle İnsan Kaynakları Yönetimi İlişkisi, T.C Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi Ve Endüstri İlişkileri Bilim Dalı Yayınlanmamış Doktora Tezi

Taş, Halil, (2009) ”Toplam Kalite Yönetimi Kuramının Eğitim Yönetimine Katkıları,”<http://yayim.meb.gov.tr/dergiler/145>

Tosun, Bilgen.(2007) “Avrupa Birliği Ortak Dil Çerçevesi Programının Milli Eğitim Bakanlığı Anadolu Liselerinde Yabancı Dil Olarak İngilizce Dersi Öğretiminde Uygulanabilirliği”, Yıldız Teknik Üniversitesi, Yüksek Lisans Tezi

Uygun, Adnan,(2007) “Eğitim Hizmetlerinin Pazarlamasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü Bir Pilot Araştırma.”, İstanbul Üniversitesi, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi

W.Edwards Deming. (1998) Krizden Çıkış. Çeviren: Cem Akaş. İstanbul: Kalder Yayınları,

William Boulding,, Ajay Kalra,,Richard Staelin, ve Valeia A. Zeithalm, (1993) “A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions”, Journal of Marketing Research

Yıldız, Gültekin ve Ardıç, Kadir. (1999) Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi

Yumuşak N. Utku, (2006) Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler: Uşak Ticaret ve Sanayi Odası Uygulaması, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi

Yüce Serdar (2013) Yabancı Dil Eğitim Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama, Uluslararası İşletme Ve Yönetim Dergisi, Cilt:1, Sayı13, Sayfa 325- 364

EKLER

ANKET FORMU

Sayın Katılımcı,

Bu soru formu, KTO Karatay Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı Yüksek lisans programında yapılmakta olan yüksek lisans tezi çalışmasının bir parçasıdır. Ankette yer alan sorular 2 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, kişisel bilgilerinizi cevaplayacağınız sorular yer almaktadır. İkinci bölümdeki tablo iki ayrı seçeneğe ayrılmıştır. Birinci seçenekte kurs ile ilgili beklentilerinizi cevaplarken, ikinci seçenekte kursa başladıktan sonra sizin algıladıklarınız yani size sağlanan imkanları puanlamanız istenmektedir.

Sayın katılımcı, vereceğiniz cevaplardan elde edilen bilgilerin kesinlikle saklı kalacağını, bu bilgilerle sadece tezin amacına yönelik genel değerlendirmelerin yapılacağını ve işletmelerin kimliğinin açıklanmayacağını önemle belirtir, çalışmaya yapacağınız katkılardan dolayı şimdiden teşekkür ederim.

Deniz Öner
Yüksek Lisans
Öğrencisi

I.BÖLÜM

1) KİŞİSEL BİLGİLER

1- Cinsiyetiniz	Erkek ()	Kadın ()				
2- Yaşınız	10-15 ()	16-20 ()	21-25 ()	26-30 ()	30 ve üzeri ()	
3- Öğrenim Durumunuz	İlkokul ()	Ortaöğretim ()	Önlisans ()	Lisans ()	Yüksek Lisans ()	Doktora ()
4- Yabancı Dil Eğitim Seviyeniz	A1(Başlangıç) ()	A2(OrtaAltı) ()	B1(Orta) ()	B2(OrtaÜstü) ()	C1(İleri) ()	C2(Profesyonel) ()

Aşağıda kişisel bilgiler kısmında yer alan soruları size en uygun gelen cevabı vererek işaretleyiniz.

II. BÖLÜM

Sayın katılımcı, aşağıdaki ifadelere vereceğiniz cevaplardan ilki, beklenen hizmet kalitesi kısmından oluşmaktadır. Bu kısmı cevaplandırırken kursa başlamadan önce beklediğiniz hizmet kalitesini dikkate alarak cevaplayınız. İkinci kısım ise algılanan hizmet kalitesinden oluşmaktadır. Bu kısmı cevaplandırırken kursta almış olduğunuz eğitimin hizmet kalitesini dikkate alarak 1’den 5’e kadar sıralanan ‘Kesinlikle Katılmıyorum’, ‘Katılmıyorum’, ‘Kararsızım’, ‘Katılıyorum’, ‘Tamamen Katılıyorum’ seçeneklerine göre puanlayınız.

1) Kesinlikle Katılmıyorum

2) Katılmıyorum

3) Kararsızım

4) Katılıyorum

5) Tamamen Katılıyorum

Açıklamalarından birini seçerek (X) işareti ile belirtmeniz gerekmektedir. İki ayrı kısımda birer seçeneği işaretleyebilirsiniz. İfadelerin doğru veya yanlışı yoktur. Bu nedenle ifadeyi okuduğunuzda aklınıza gelen ilk cevap sizin tutumunuzu en iyi yansıtan olacaktır.

2) Eğitim de Hizmet Kalitesi Boyutları ve Değişkenler										
SINIF YÖNETİMİ										
	1) Beklenen					2) Algılanan				
1- Yabancı dil kurslarında öğretmenlerin ders anlatımındaki hitabet becerisi yüksek olmalıdır.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2- Öğretmenlerin alanlarında uzman ve bilgili olması gerekir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3- Ders esnasında öğretmenlerin verdiği örneklerin öğrencilerin anlayabileceği düzeyde olmalıdır.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4- Derslerde anlatılan bilgileri teorik düzeyde yeterli olması gerekmektedir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5- Öğretmenlerin öğrencilerle olan ilişkilerini yüksek düzeyde olması gerekmektedir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6- Yabancı dil kurslarının öğrencilere vermiş olduğu hizmetin dil öğrenimi açısından başarılı olması için gerekli özeni göstermelidir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7- Kullanılan yardımcı materyaller gelişmiş teknolojik özelliklere sahip olmalıdır.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8- Anadili vereceği kursla aynı olan öğretmenler tercih edilmelidir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

MÜŞTERİ ODAKLILIK ve EMPATİ										
9- Yabancı dil kurslarının, öğrencilerin kurs ile ilgili karşılaşmış oldukları sorunlara, hızlı bir şekilde çözüm sunması gerekmektedir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10- Öğrencilerin kurs ile ilgili şikâyet ve önerilerinin dikkate alınması gerekmektedir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11- Öğrencilerin özel istek ve ihtiyaçlarının hızlı bir şekilde karşılanması gerekmektedir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
12- Öğrencilerin ders saatlerini kendilerine uygun bir şekilde belirleyebilmelerine imkân sağlanmalıdır.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13- Öğrencilerin seviye belirleme sınavına tabi tutulması gerekmektedir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
GÜVENCE ve SAYGI										
14- Kurs çalışanlarının öğrencilere gereken saygı ve ilgiyi göstermesi gerekmektedir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15- Kurs çalışanlarının öğrencilere hizmet verme konusunda istekli olması gerekmektedir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
16- Kurs çalışanlarının kayıt esnasında gerçekleştiremeyecekleri vaatlerde bulunmaması gerekmektedir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17- Öğretmenin derste isimle hitap etmesi önemlidir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
FİZİKSEL VARLIKLAR										
18- Kurs eğitimi verilen binanın görsel olarak modern görünüşlü ve çekici olması gerekmektedir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19- Sınıf ortamlarının temiz ve ferahlık içerisinde ders yapmaya elverişli olması gerekmektedir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20- Derste kullanılacak materyallerin anlaşılır ve yeterli düzeyde olması gerekmektedir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
21- Kursun bulunduğu konum ulaşılabilir olmalıdır.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ORGANİZASYON BECERİSİ										
22- Derslerin ders programına uygun olarak ders saatinde yapılması gerekmektedir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

23- Ders giriş ve çıkış saatlerine uyulması gerekmektedir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
24- Sınıf arkadaşlarımla yaş farkının 5 ve üzeri olması sorun teşkil etmez.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
25- Eğitimde meydana gelecek aksaklıklar ve özel durumlarla ilgili öğrencilerin zamanında haberdar edilmesi gerekmektedir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
26- Verilen materyaller üzerinden konuların işlenmesi önemlidir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
SOSYALLEŞME										
27- Kursta arkadaşlık ve sosyal çevre oluşturmak önemlidir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
28- Kursta ders dışında vakit geçirebilecek kantin veya kafeterya bulunmalıdır.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
29- Aynı derse girdiğim kişilerle yaş farkının fazla olmaması tercihimdir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
30- Kursun, konuşma kulüpleri ve sinevizyon odasına sahip olması önemlidir.	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Adı Soyadı : Deniz ÖNER
Doğum Yeri ve tarihi : Almanya, 1982

Eğitim Durumu

Lisans Öğrenimi : Anadolu Üniversitesi Kamu Yönetimi Bölümü
Yüksek Lisans Öğrenimi : KTO Karatay Üniversitesi 2019
Bildiği Yabancı Diller : İngilizce

İletişim

E-Posta Adresi : denizoner42@gmail.com

Tarih : 27.06.2019