

<b>2018</b> <b>Vol:5 / Issue:24</b>	<b>pp.1729-</b> <b>1749</b>	<b>ArticleArrivalDate (Makale Geliş Tarihi)</b> <b>ThePublishedRel. Date (Makale Yayın Kabul Tarihi)</b> <b>ThePublishedDate (Yayınlanma Tarihi)</b>	<b>23.07.2018</b> <b>20.09.2018</b> <b>21.09.2018</b>
--	--------------------------------	--	---

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

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

**Prof. Dr. Şerafettin SEVİM**

Dumlupınar Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü,  
Kütahya / TÜRKİYE, ORCID: 0000-0002-6925-5648

**Feride SAVAŞ**

Germiyan Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, Kütahya / TÜRKİYE  
ORCID: 0000-0001-8348-5960

**Doç. Dr. Tunga BOZDOĞAN**

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü,  
Eskişehir/TÜRKİYE, ORCID: 0000-0002-1651-9865

**ÖZET**

Türkiye’de hâlihazırda ortaöğretim mesleki eğitiminde kalite sorunlarının giderilmesi ve yaygınlaştırılması çabaları devam etmektedir. Bu çabalara destek olunabilmesi için ortaöğretimde, muhasebe ve finansman alanında okuyan 12. Sınıf öğrencilerinin işletmelerde beceri eğitimi hizmet kalitesine yönelik olarak öğrenci odaklı beklentilerinin ve algılarının ölçülmesi amaçlanmıştır. Öncelikle öğrencilerin beklentileri, SERVQUAL Yöntemiyle beklenti ifadeleri kullanılarak tespit edilmiştir. Eğitim sona erdiğinde aynı ifadeler kullanılarak, aynı öğrencilerin algıları belirlenmiştir. İşletmelerde beceri eğitiminin öznesi ve müşterisi konumundaki öğrencilerin, hizmet kalitesinden beklenti ve algılarının karşılanıp karşılanmadığı tespit edilmiştir. Çalışma, İstanbul’da üç, Eskişehir ve Kütahya’da birer okulda olmak üzere toplam beş mesleki ve teknik Anadolu Lisesinde, muhasebe ve finansman alanında 12. Sınıfta işletmelerde beceri eğitimi alan 426 öğrencinin katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Ayrıca katılımcıların demografik özelliklerinin beceri eğitimi hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algılarında anlamlı farklılık oluşturup oluşturmadığını tespit etmek için ANOVA testi yapılmıştır. Yapılan analizler sonucunda, öğrencilerin beceri eğitimi aldıkları kurum (staj yeri), eğitim bölgesi ve mesleki lisesi tercih sebebi değişkenlerinde beklenti boyutlarında anlamlı farklılıklar bulunmazken, hizmet kalitesi algı boyutlarında anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Mesleki Eğitim, İşletmelerde Beceri Eğitimi, Muhasebe ve Finansman, Hizmet Kalitesi  
JEL Kodları: M41, I21, I22, I25

\* Bu çalışma, 26-29 Nisan 2018 tarihinde Antalya / Patara’da düzenlenen "Innovation and Global Issues in Social Sciences III" adlı Uluslararası Kongre’de sunulan bildiri metninin tam metne dönüştürülmüş halidir ve F.Savaş’ın Yüksek Lisans Tezinden üretilmiştir

## ABSTRACT

Elimination of quality problems in secondary vocational education in Turkey nowadays and dissemination efforts are continuing. In order to support this struggle, it is aimed to measure the student-focused expectations and perceptions of 12th grade students who study in accounting and finance in secondary education in terms of skill training service quality in business. Firstly, expectations of the students were determined by using SERVQUAL method. By the end of the training, the same students' perceptions were determined using the same expressions. It has been determined that the expectations and perceptions from the quality of service of the students who are as the subject and as the client of the skills training in the business. The research was conducted with the participation of 426 students who received skills training in the 12th class business. The research was carried out in a total of five Vocational and Technical Anatolian High Schools, three in Istanbul, one in Eskişehir and one in Kütahya. An ANOVA test was also conducted to determine whether participants' demographics differed significantly in their perceptions and expectations of skills training service quality. As a result of the analyzes, significant differences were found in the quality of service perception dimensions, while there were no significant differences in expectation dimensions of the students' internship place (training institution), education district and vocational high school preference variables.

**Keywords:** Vocational Education, Skill Training in Businesses, Accounting and Finance, Service Quality.

JEL Codes: M41, I21, I22, I25

## 1. GİRİŞ

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

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

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

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

Eğitim hizmeti sunan işletmelerin, eğitim hizmetlerinde kaliteyi sağlamak ve artırmak için hizmetten memnuniyet ve memnuniyetsizliği doğuran unsurları müşteri bakış açısıyla belirlemesi gerekmektedir. Eğitimde hizmet kalitesinin yönetilebilmesinin ön koşulu müşteri konumundaki öğrencilerin hizmetten beklentilerinin neler olduğunun bilinmesi ve sunum sonrası algılarının belirlenmesine bağlıdır.

Çalışmada mesleki eğitime olan talebi artırmada öğrenci beklentilerinin ve kaliteli bir mesleki eğitimin gereklerinin sağlanıp sağlanmadığını ortaya koyabilmek adına, ortaöğretim muhasebe ve finansman alanında işletmelerde beceri eğitimine giden son sınıf öğrencilerinin kaliteli bir beceri eğitimine yönelik beklentilerinin ve hizmete yönelik algı düzeylerinin ölçülmesi hedeflenmiştir. Bu çerçevede çalışmada İstanbul, Eskişehir ve Kütahya'da toplam beş mesleki ve teknik ortaöğretimde, muhasebe ve finansman alanında 12. Sınıfta okuyan 426 öğrencinin katılımıyla işletmelerde beceri eğitiminden öğrencilerin beklentileri ve algıları uygulanan anket çalışmasıyla tespit edilmeye çalışılmıştır. Elde edilen verilerin analizi SPSS paket programıyla SERVQUAL Yöntemi kullanılarak yapılmış ve beklenti boyutlarının kendi aralarında orta ve yüksek kuvvette bir ilişki olduğu ve algı boyutlarının da kendi aralarında orta ve yüksek kuvvette pozitif yönde bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Öğrencilerin demografik özelliklerinin beklenti kriterleri için anlamlı bir farklılık oluşturmadığı ancak hizmet kalitesi algıları açısından anlamlı derecede farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır.

## 2. MESLEKİ EĞİTİMDE İŞLETMELERDE BECERİ EĞİTİMİ UYGULAMALARI VE ÇAĞDAŞ GEREKLİLİKLERİ

İş hayatının ihtiyaç duyduğu niteliklere sahip, teknolojik bilgilerle donatılmış, yeniliklere uyum sağlayabilen ara elemanların yetiştirilmesinde ve istihdamlarının sağlanabilmesinde mesleki eğitimin rolü büyüktür. Mesleki eğitim, sanayi ile işbirliği içinde teori ve uygulama eğitimleriyle bireylere bir mesleğin gereklerini yerine getirmek için gereken bilgi, beceri ve yetkinlikleri kazandırmayı amaçlamaktadır. Bu amaç doğrultusunda hareket ederek ülkelerin; sürdürülebilir büyümesinde, ekonomide rekabet gücünün artmasında, bölgesel gelişmişlik farklarının azaltılmasında katkı sağladığı konusunda görüş birliği bulunmaktadır. Ülkelerin yoksullukla mücadele ve istihdamı artırma politikalarında mesleki eğitimin yer aldığı görülmektedir (Aktaşlı ve Tüzün, 2012, s.13).

Mesleki eğitimin amaçları; ortaöğretim düzeyinde öğrencilere genel kültür vermek, öğrencilere seçtikleri meslekle ilgili bilgi ve beceri kazandırmak, iş dünyasının ara eleman ihtiyacını karşılamak ve okul, sanayi ve çevre işbirliğini sağlamak olarak sayılabilir (Yıldırım, 2003, ss.2-3).

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

İşverenlerin memnuniyet düzeyleri de bireylerin istihdamında etkili faktörlerdendir. Bilim Sanayi ve Teknoloji Bakanlığının Türkiye'nin İnsan Kaynağının Belirlenmesi Raporu'nda işverenlerin mesleki eğitimden memnuniyet düzeyleri araştırılmış ve çıraklık eğitimi hizmetlerinden işverenlerin %46,9 oranında, meslek lisesi mezunlarından %57,2 oranında, MYO mezunlarından %56,7 oranında ve üniversite mezunlarından %59,6 oranında memnun oldukları belirlenmiştir. 2011 e-Mezun raporuna göre, mesleki eğitim aldıkları alanda istihdam edilen mesleki ve teknik eğitim (MTE) mezunu oranı %58,41'dir. Beceri eğitimi yaptığı işletmede işe alınıp istihdam edilenlerin oranı ise %15,68'dir (MEB Stratejik Planı, 2015, s.46). Yapılan araştırmalar sonucunda oranlar işverenlerin mesleki eğitim hizmetlerinden memnun olduklarını göstermektedir. İstihdamın sağlanmasında işveren memnuniyet düzeylerinin etkili olduğu görülse de sadece işveren memnuniyetinin ölçülmesi yeterli değildir. Mesleki eğitim almış ara insan gücünün de ekonomik kalkınmada etkili olabilmesi için memnuniyet düzeylerinin ölçülmesi gerekmektedir.

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

Dünya'da sanayinin ihtiyaç duyduğu niteliklerde işgücünü sağlamak için üç farklı eğitim sisteminin uygulandığı görülmektedir. Bu sistemlerden ilki okul-işyeri temelli sistemdir. İkincisi sadece okul temelli eğitim sistemi ve üçüncü olarak da her iki anlayışı benimsemiş eğitim sistemidir. Üç farklı eğitim sistemi içinden Türkiye her iki anlayışı da benimsemiş ülkeler arasında yer almaktadır (Binici ve Arı, 2004, ss.384-385). Ülkemizde, mesleki ve teknik ortaöğretim kurumlarında eğitim alan öğrenciler, 12. sınıfa geldiklerinde haftanın iki günü okullarına giderek meslek alanlarına yönelik teorik eğitimlerini almaya devam etmektedirler. Öğrenciler, haftanın diğer üç gününde işletmelere giderek meslek alanlarına yönelik uygulama eğitimi almaktadırlar. İşletmelerde alınan bu eğitim; 3308 sayılı Mesleki Eğitim Kanunu'nun 3'üncü maddesinde "İşletmelerde Beceri Eğitimi" olarak tanımlanmaktadır (3308 sayılı Kanun Md.3).

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

Bilgi çağındaki sektörlerin ihtiyaç duydukları niteliklere geleneksel yöntemlerle yetiştirilmiş işgücü cevap verememektedir. Geleneksel eğitim modeli öğrencileri; okuyabileceği, yazabileceği ve temel

aritmetik hesaplamaları yapabileceği şekilde yetiştirirken, oluşturulan yeni eğitim modelleri öğrencileri: *Ana Dilde İletişim, Başka Bir Dilde İletişim, Temel Matematik, Bilim ve Teknoloji Yetkinlikleri, Dijital Yetkinlik, Öğrenmeyi Öğrenmek, Kişilerarası ve Sivil Yetkinlikler, Girişimcilik ve Kültürel Dışa Vurum* olarak sekiz anahtar yetkinlik üzerinde durarak yetiştirmektedir (Aktan ve Aypay, 2012, ss. 90-92).

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

Ülkemizde mesleki eğitim veren kurumlarda teori ve uygulama eğitimlerinin teknolojik olanaklardan yararlanılarak verilmesi ve teknolojinin ders programlarına yansıtılmasında gecikmeler yaşandığı görülmektedir (Elmacı ve Sevim, 2015, s.117). Gelişmiş ülkelerde mesleki eğitimde okuyan öğrencilerin teknolojiyi kullanabilecekleri olanaklar sunularak onları temel becerilere sahip, iletişim kurabilen, işbirliği içinde çalışabilen bireyler olarak yetiştirilmeleri ve istihdam edilmeleri sağlanmaktadır. Türkiye’de mesleki eğitim mezunlarının istihdamında artış sağlanamadığı için mesleki eğitime olan talep azalmaktadır. Modüler sisteme geçilmiş ve uygulamalı eğitimlere verilen önem artmış olsa da halen iş piyasasının gerektirdiği becerilere sahip gençlere ihtiyaç duyulmaktadır (Uçar ve Özerbaş, 2013, ss.242-244).

Her ülkenin sosyal ve kültürel yapısından kaynaklı farklılıklar olacağı görüşünden yola çıkılırsa Türkiye’nin tam olarak benimseyebileceği bir modelin olmadığı ve mesleki eğitimde yeni bir yol çizmesi gerektiği görülmektedir (Aktan ve Aypay, 2012, s.92).

### 3. HİZMET KALİTESİ VE İŞLETMELERDE BECERİ EĞİTİMİ

Hizmet kalitesinin tanımının yapılması güçtür. Bu nedenle değişik tanımlar yapıldığı görülmektedir ve hizmet kalitesi Smith’e göre “geçmişteki ve mevcut hizmet deneyimini kapsayan çok boyutlu ve dinamik bir kavramdır” (Yapraklı, 2006, s.43).

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

- Hizmet kalitesi, tüketicilerin hizmet sunumu gerçekleşmeden önceki beklentileri ile hizmet sunumu gerçekleşikten sonraki deneyimlerinin karşılaştırılmasıyla ortaya çıkan unsurlardır.

- Hizmet kalitesi, hizmet sunumunun tüketicilere nasıl yapıldığıyla ilgilidir.

- Hizmet kalitesi, hizmetin sunumu kadar satın alınmasından sonra sunumu yapanın tüketiciye verdiği desteğin dikkate alındığı bir kavramdır.

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

Eğitim hizmetini alan müşteri, eğitimin kalitesi hakkında bilgiyi tatmin düzeyine göre vermektedir. Bu sebeple mal üretimi gerçekleşen bir işletmede “kalite maliyettir” anlayışı, hizmet üretimi gerçekleşen bir işletmede (Eroğlu, 2000, s.205); kalite; müşteri tatminidir, kalite; insan odaklı olmaktır, kalite; verimlilik, kalite; esnekliktir, kalite; etkili olmaktır, kalite; bir programa uymaktır, kalite; bir yatırımdır ve kalite; bitimsiz bir süreçtir, anlayışlarına bırakmaktadır.

Eğitim sürecinden geçen öğrenci eğitim hizmetlerinde kaliteye konu olabilmektedir. Birçok değişkenin etkisinde olan kalitenin incelenmesinde kaliteyi etkileyen unsurların bilinmesi gerekmektedir (Özdemir, 2002, s.254). Scheerens’e göre sistem yaklaşımıyla, “eğitim kalitesi, bir sonuç (çıktı) olarak çevre

zemininde işleyen süreçlerden geçen girdilerin değer kazanmış halidir". Dolayısıyla eğitimde kalite sonucuna ulaşmada sonucu etkileyen unsurların bilinmesi gereklidir. Literatür taraması yapıldığında, eğitimde kalite sonucunu etkileyecek unsurlar arasında, eğitimde kaliteye konu olan öğrencilerin bireysel özellikleri yer almaktadır. Bunların yanında okul temelli unsurlar ve kurumsal yapının özellikleri de eğitimde kalite sonucunu etkileyecek unsurlar olarak görülebilir (Yıldırım, 2012, ss.231-232).

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

Müşterilerin hizmet hakkında yaptıkları değerlendirmelerin ve beklentilerinin hizmeti sunanlarca bilinmesi, hizmet kalitesinin iyileştirilebilmesi ve geliştirilebilmesi konusunda yönetilebilmesi için gereklidir. Yapılan araştırmalardan elde edilen bilgiler sonucunda çeşitli yazarlar hizmet kalitesi ile ilgili çeşitli boyutlar önermişlerdir. Önerilen bu boyutlar ve yazarları Tablo 1’de verilmiştir ve görüldüğü gibi hizmet kalitesiyle ilgili çok farklı boyutların ortaya çıktığı görülmektedir.

**Tablo 1:** Hizmet Kalitesinin Boyutları

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

Kaynak: Taşkın ve Durmaz, 2012, s.113.

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

Parasuraman, Zeithaml ve Berry hizmet kalitesi boyutlarıyla ilgili çalışmalarına devam ederek bazı boyutlar arasında yüksek bir korelasyon olduğu sonucuna ulaşarak on boyutu Tablo 2’de verildiği gibi beş boyuta indirgemişlerdir. Bu boyutların açıklamaları tablonun altında verilmektedir.

**Tablo 2:** Hizmet Kalitesinin 5 Yeni Boyutu

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

Kaynak: Yapraklı, 2006, s.46; Taşkın ve Durmaz, 2012, ss.122-123;

Banar ve Ekergil, 2010, s.41; Savaş ve Kesmez, 2014, ss.3-4.

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

1.*Fiziksel Özellikler*: Hizmet sunumunun yapıldığı fiziki koşullar, araç, gereç ve donanımı içerir.

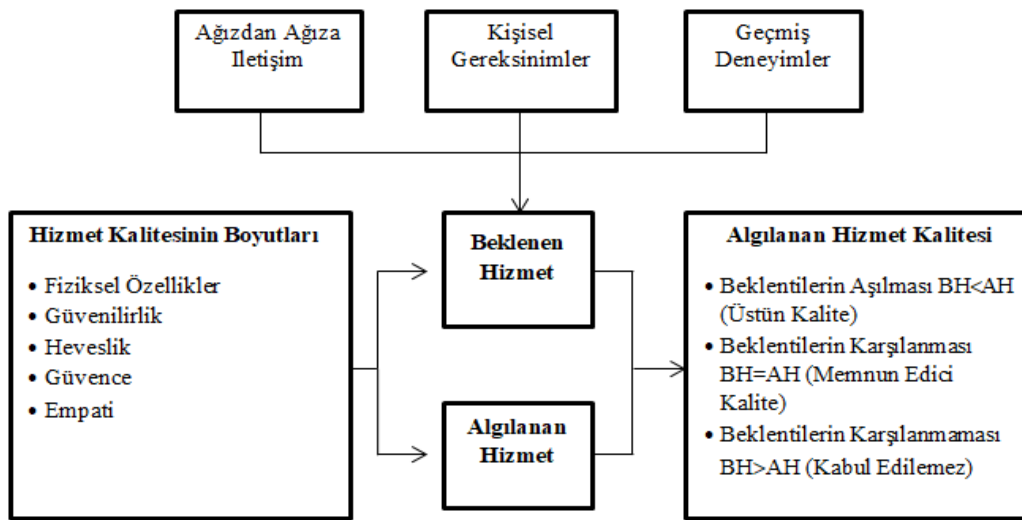
2.*Güvenilirlik*: Hizmet sunumuyla ilgili verilen sözlerin zamanında, tam ve doğru olarak yerine getirilmesidir.

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

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

5.*Empati*: Hizmet sunumunu gerçekleştiren personelin, müşteriyle iletişimi kurarak onu anlaması, tanıması ve bireysel özen göstermesidir.

Müşterilerin hizmet kalitesinden beklentilerini etkileyen unsurlar ve hizmet kalitesi boyutlarının beklenen ve algılanan hizmet üzerindeki etkileri ve algılanan hizmet kalitesi ölçümüyle oluşabilecek sonuçlar Şekil 1’de sunulmaktadır (Eleren, Bektaş ve Görmüş, 2007, ss.78-88).



Şekil 1: Hizmet Kalitesi Boyutları

Hizmette kaliteyi sağlayabilmek ve geliştirebilmek için öncelikle hizmet kalitesinin ölçülmesi gerekmektedir (Filiz vd., 2010, ss.62-63). Hizmet kalitesinin ölçülmesinde; Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli, 4Q Hizmet Kalitesi Modeli, Sentezlenmiş Kalite Modeli, Lehtinen ve Lehtinen'in Hizmet Kalitesi Modeli, Normann Hizmet Kalitesi Modeli, Sasser, Olsen ve Wyckoff' un Hizmet Kalitesi Modeli, SERVPERF Hizmet Kalitesi Modeli ve SERVQUAL Hizmet Kalitesi Modelleri sayılabilir.

Bu modellerden öne çıkan SERVQUAL Hizmet Kalitesi Modeli 1985 yılında Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilmiş ve 2001 yılında "hizmet kalitesi boşluk modeli" olarak isimlendirilmiştir (İkiz, 2008, s.68). Hizmet kalitesinin ölçülebilmesinde özellikle SERVQUAL yönteminin geliştirildiği görülmektedir (Taşkın ve Durmaz, 2012, ss.129-130).

### SERVQUAL Ölçeği

Parasuraman, Zeithaml ve Berry, yaptıkları çalışmalar sonucunda hizmetin türü değişse de tüketicilerin hizmet kalitesini değerlendirme kriterlerinin değişmediği sonucuna ulaşmışlardır. Araştırmacılar, beklenti ve algı arasında oluşan beşinci boşluğu ölçmek için geliştirdikleri modele SERVQUAL adını vermişlerdir. Bu ölçüm aracını çeşitli hizmet endüstrilerinde çalışan yöneticiler ve müşterileriyle görüşerek, daha önce incelediğimiz hizmet kalitesi boyutlarına ulaşmışlardır. (Çatı ve Ağraş, 2007, s.168).

Tablo 3' de SERVQUAL ölçeği hizmet kalitesinin beş boyutu (fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvence, empati) ve ifade sayıları açıklamaları ile birlikte yer almaktadır.

**Tablo 3:** SERVQUAL Ölçeği Hizmet Kalitesinin Boyutları ve İfade Sayıları

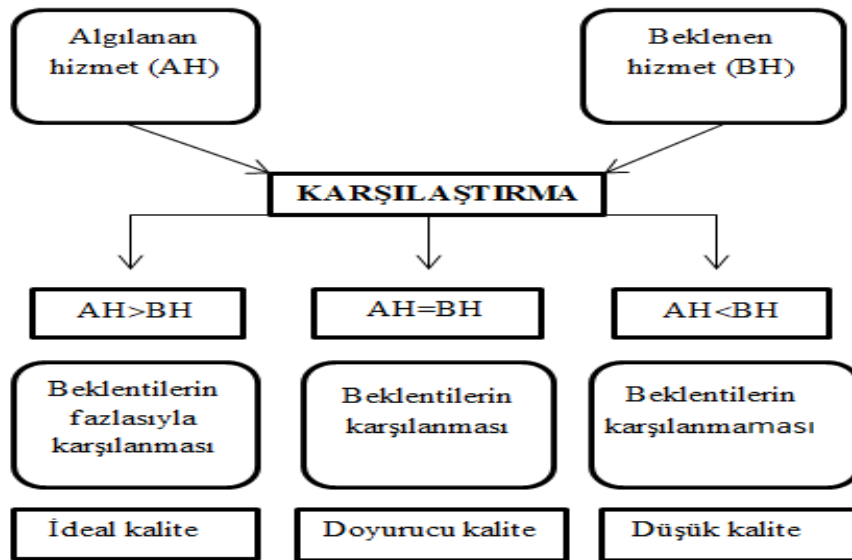
	İfade	Açıklama
<b>Fiziksel Özellikler</b>	1-4	Hizmet sunan kuruluşun, hizmet sunumundaki fiziksel imkânları, her türlü araç, gereç ve donanım ile personelin fiziki görünümü
<b>Güvenilirlik</b>	5-9	Kuruluşun söz verdiği hizmeti doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirebilme yeteneği
<b>Heveslilik</b>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

Kaynak: Savaş ve Kesmez, 2014, s.4

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

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

Beklentilerin ve algıların karşılaştırılması Şekil 2'de gösterilmiştir (Altınay,2016, s.47).

**Şekil 2:** Algılanan ve Beklenen Hizmetin Karşılaştırılması

Şekil 2'de görüleceği gibi beklentilerin ve algıların karşılaştırılması sonucunda beklentilerin fazlasıyla karşılanması ideal kaliteyi, beklentilerin karşılanması doyurucu kaliteyi, beklentilerin karşılanmaması düşük kaliteyi ifade etmektedir.

#### *Hizmet Kalitesi Boyutlarının İşletmelerde Beceri Eğitimi Hizmetlerine Uyarlanması*

Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından ortaya konulan hizmet kalitesi boyutlarının, eğitim hizmetlerine uyarlanması Tablo 4'deki gibi gösterilebilir:

**Tablo 4:** Hizmet Kalitesi Boyutlarının Eğitim Hizmetlerine Uyarlanması

Hizmet Kalitesinin Boyutları	Eğitim Hizmetlerine Uyarlanması
<b>Fiziksel Özellikler</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İşletmelerin fiziki yapılarının mesleki eğitim ve staj uygulamalarına uygun olması</li> <li>• İşletmelerde bulunan makine, teçhizat ve donanımların öğrencilerin mesleki eğitimleri için yeterli olması</li> <li>• Staj yapan öğrencilerin işletmenin sosyal imkanlarından (yemek, ulaşım vb.) yararlanması</li> <li>• Çalışanların düzgün görünüşlü, temiz ve bakımlı olması</li> </ul>
<b>Güvenilirlik</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Okul- işletme arasında işbirliğinin olması</li> <li>• Okulda edindiğimiz mesleki bilgileri işletmede uygulama imkanımızın olması</li> <li>• Mesleki eğitim sürecinde işletmenin farklı birimlerinde mesleki deneyim imkanının sağlanması</li> <li>• Yaptığım stajın mesleki açıdan kendime güvenimi artırması</li> <li>• Yaptığım stajın mezuniyet sonrası iş yaşamımda başarılı olmama katkı sağlaması</li> </ul>
<b>Heveslilik</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Çalışanların öğrencilerin karşılaştıkları problemleri hızlı bir şekilde çözebilmesi</li> <li>• İşletme içinde eğitime yeterli zaman ayrılması</li> <li>• Usta öğreticinin programında yer alan bilgileri ve becerileri öğrencilere anlayabilecekleri şekilde vermesi</li> <li>• Staj yaptığım işyerinde iş dosyası hazırlayabilecek yeterli kaynağa ve bilgiye ulaşabilmemin sağlanması</li> </ul>
<b>Güvence</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• İşletmelerdeki eğitici personelin öğrenci gelişim tablosu vb. dokümanların doldurulmasında yeterli olması</li> <li>• Eğitici personelin bilgi ve becerisinin bana işi öğretmede yeterli olması</li> <li>• İşletme çalışanlarının saygılı, anlayışlı ve nazik olması</li> <li>• İşletmelerin öğrencilerin iş kazası ve meslek hastalığından korunması için gerekli tedbirleri alması</li> </ul>
<b>Empati</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Staj yaptığım işletmenin kolay ulaşılabilir yerde olması</li> <li>• Eğitici personelin hitabet ve iletişim becerisinin yeterli düzeyde olması</li> <li>• İşletme çalışanlarının öğrenci taleplerini göz önüne alması</li> <li>• Aldığım ücretin masraflarımın karşılanmasını sağlaması</li> <li>• İşletmenin stajyerleri ucuz işgücü olarak görmemesi</li> </ul>

Tablo 4’de görüldüğü gibi, İşletmelerde beceri eğitimi hizmetlerinin beklenti ve algı boyutlarının ölçülebilmesi ve farkların ortaya konulabilmesi için SERVQUAL ölçeğinde yer alan beş hizmet kalitesi boyutu ve 22 ifade, işletmelerde beceri eğitimi hizmetlerine uyarlanmıştır.

#### 4. İŞLETMELERDE BECERİ EĞİTİMİ UYGULAMALARI HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Araştırma, ortaöğretim mesleki eğitiminde muhasebe ve finansman alanında işletmelerde beceri eğitimi uygulamaları hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik olarak yapılmıştır.

##### 4.1. Araştırma Hakkında

Günümüzde ekonominin ihtiyaç duyduğu insan gücünü yetiştirmek, bilgisini ve becerisini artırmak mesleki eğitim kurumlarının temel amaçları içinde sayılmaktadır. 21. Yüzyılda dünyada eğitim sistemlerine yönelik araştırmaların yapılması eğitim hizmetlerinin kalitesini artırmak amaçlıdır. Mesleki eğitim kurumlarında hizmet kalitesinin iyileştirilebilmesi öncelikle mesleki eğitim hizmeti sundukları öğrencilerin bu konuya yönelik beklentileri ve algılarının belirlenmesine bağlıdır. Mesleki eğitim verilen işletmelerde hizmet kalitesiyle ilgili mevcut durumun tespiti ve öneriler içermesi nedeniyle çalışma mesleki eğitimde kaliteyi artırma çalışmalarında alana katkı sağlaması açısından önem taşımaktadır.

Ortaöğretimde mesleki eğitim hizmetleri Milli Eğitim Bakanlığına bağlı kurumlar ve paydaş kurumların işbirliğiyle düzenlenmektedir. Bu düzenlemeler yapılırken eğitim hizmetlerinin sunumunda, hizmeti alan öğrencilerin beklentilerinin öncelikle ele alınması gerekmektedir. Hizmet sunumu gerçekleşikten sonra ise öğrencilerin hizmet veren kurumu nasıl algıladığı da hizmetlerin düzenlenmesinde önem



taşımaktadır. Araştırma bu anlayış doğrultusunda eğitim hizmeti sunan işletmelerde, beceri eğitimine tabi tutulan öğrencilerin hizmetten beklentileri ve hizmet sunumu sonrasında algılarının ölçülmesi amacıyla gerçekleştirilmiştir. Öğrencilerin demografik özelliklerinden de yararlanarak ölçüm modelinde yer alan boyutlardaki ifadelerle verilen cevaplarla öğrencilerin beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığı incelenmiştir.

#### 4.2. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı

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

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

Bu araştırmanın kapsamında, öğrencilerin işletmelerde beceri eğitimine yönelik beklenti ve algılarının ölçülmesi için sorular oluşturularak verilerin toplanması, analiz edilen verilerin sonucunda farklılıkların ortaya çıkarılması ve farkların azaltılmasına yönelik önerilerin sunulması yer almaktadır.

#### 4.3. Araştırmanın Metodolojisi

Bu kısımda, ana kütle ve örnek kütle seçimi, kısıtları, yöntem, veri toplama ve veri analizinde kullanılan yöntemler hakkında bilgi verilmektedir.

##### 4.3.1. Ana Kütle ve Örneklemenin Seçimi

Araştırma kapsamında ana kütle, Mesleki ve Teknik Anadolu liselerinde muhasebe ve finansman alanında işletmelerde beceri eğitimine tabi olan son sınıf öğrencileri olarak belirlenmiştir.

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

##### 4.3.2. Araştırmanın Kısıtları

Araştırmanın kısıtları şunlardır:

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

### 4.3.3. Araştırmanın Yöntemi

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

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

### 4.3.4. Araştırmanın Veri Toplama Aracı

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

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

- İlk bölümde işletmelerde beceri eğitimi gören öğrencilerin demografik özelliklerine ilişkin soruları cevaplandırmaları istenmiştir.

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

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

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

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

### 4.3.5. Veri Analiz Yöntemleri

Araştırma verilerinin değerlendirilmesinde SPSS Paket programı kullanılmıştır. Araştırmada uygulanan analizler Güvenirlilik analizi, Korelasyon analizi ve ANOVA testidir.

## 4.4. Araştırmanın Bulguları ve Hizmet Kalitesi Değerlerinin Analizi

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

### Güvenirlilik Analizi

Elde edilen verilerin ne kadar güvenilir olduğunu belirlemek için güvenilirlik analizi yapılmıştır. Buna göre; Öğrenci Beklentileri İçin Güvenirlilik Analizi için Cronbach's Alpha 0,923 ve Öğrenci Algıları İçin

Güvenirlilik Analizi Cronbach's Alpha 0,956 değerleriyle oldukça güvenilir çıkmıştır. Alpha değerinin 1'e yakın oluşu ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir.

### *Demografik Bulgular*

Örneklem kapsamında yer alan öğrencilerin eğitim bölgesi, beceri eğitiminin alındığı kurum, meslek lisesi tercih sebebi değişkenleri düzenlenen anket formunda yer alan sorular ile belirlenmiş ve bu sorulardan alınan verilere göre dağılımlar çıkarılmıştır. Daha sonra buradaki dağılımlarla beklenti ve algı düzeyleri arasında ilişki olup olmadığı test edilmiştir.

Araştırma toplam 5 okulda 426 öğrenciyle gerçekleştirilmiştir. Katılımın %17'si(73 Öğrenci) Ege bölgesinden, %33'ü(139 Öğrenci) İç Anadolu bölgesinden, %50'si(214 öğrenci) ise Marmara bölgesinden gerçekleşmiştir.

Öğrencilerin beceri eğitimi aldıkları kurum değişkenine göre dağılımına bakıldığında ankete katılan öğrencilerin %31 oranıyla toplam 132 öğrencinin en fazla özel sektörde beceri eğitimi aldıkları görülmektedir. İkinci sırada %21 oranıyla kamu kuruluşlarında beceri eğitimi alan toplam 88 öğrenci olduğu ve bunu %20 oranıyla karma kuruluşlarda beceri eğitimi alan 84 öğrenci takip etmektedir. Bankada ve muhasebe bürosunda beceri eğitimi alan(staj) öğrenci sayısı 61 olarak belirlenmiştir. Ankete katılan toplam öğrenci sayısının %14'ü bankada ve yine %14'ü muhasebe bürosunda beceri eğitimi almaktadırlar. Beceri eğitiminin en az alındığı kuruluş banka ve muhasebe bürolarıdır.

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

Öğrencilerin Eğitim Bölgesi ve Beceri Eğitimi Aldıkları Kurum (Banka, Muhasebe Bürosu, Kamu kuruluşu, Özel sektör, Karma) Değişkenlerine Göre Dağılımına bakıldığında; Ege bölgesinde en çok beceri eğitimi alınan kuruluş bölge içerisindeki %42 oranıyla kamu kuruluşlarıdır. İç Anadolu bölgesinde %27 oranıyla ve Marmara bölgesinde %40 oranıyla en çok beceri eğitimi alınan kuruluşların özel sektör olduğu görülmektedir.

Öğrencilerin Eğitim Bölgesi ve Meslek Lisesi Tercih Sebebi (Sadece Lise Diploması Almak, Anne-Babamın Meslek Lisesine Gitmemi İstemesi, Liseyi Bitirip Bölümümle İlgili Bir İşte Çalışmak, Liseyi Bitirip Üniversite Sınavında Başarılı Olamazsam Bölümümle İlgili Bir İşte Çalışmak, Liseyi Bitirip Üniversiteye Devam Etmek) Değişkenine Göre Dağılımına bakıldığında; Ege bölgesinde en çok meslek lisesini tercih edenlerden % 37'si sadece lise diploması almak amacıyla meslek lisesini tercih etmiştir. İç Anadolu bölgesi öğrencilerinin çoğunun mesleki lisesi tercih etmelerinin sebebi %45 oranıyla liseyi bitirip üniversite sınavında başarılı olamadıkları takdirde bölümleriyle ilgili bir işte çalışmak olarak belirlenmiştir. Anket formlarında Marmara bölgesindeki öğrencilerin meslek lisesi tercih sebebine bakıldığında en çok %48 oranında liseyi bitirip üniversiteye devam etmek istediklerini belirtmişlerdir.

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

### *Korelasyon Analizi*

Beklenti ve Algı Değişkenleri arasındaki ilişkiyi belirlemek için korelasyon analizi yapılmıştır. Beklenti boyutlarının kendi aralarında orta ve yüksek kuvvette bir ilişki olduğu görülmüştür. Algı boyutlarının da kendi aralarında orta ve yüksek kuvvette pozitif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

*ANOVA Testi*

Yapılan ANOVA testi sonuçları aşağıdaki tablolarda sunulmaktadır.

Öğrencilerin hizmet kalitesi beklentileri ile beceri eğitiminin alındığı kurum arasında p değerleri tamamı 0,05’den yüksek olduğundan anlamlı bir farklılık çıkmamıştır. Bu durum Tablo 5’de sunulmaktadır.

**Tablo 5:** Beceri Eğitimi Aldıkları Kurum İçin Beklenti ANOVA Testi

Beklenti Boyutları		KT	Sd	KO	F	p
<b>Fiziksel Beklenti</b>	Gruplar arası	,497	4	,124	1,089	,361
	Gruplar içi	48,057	421	,114		
	Genel	48,554	425			
<b>Güvence Beklenti</b>	Gruplar arası	,307	4	,077	,579	,678
	Gruplar içi	55,766	421	,132		
	Genel	56,073	425			
<b>Heveslilik Beklenti</b>	Gruplar arası	,224	4	,056	,386	,819
	Gruplar içi	61,131	421	,145		
	Genel	61,355	425			
<b>Duyarlılık Beklenti</b>	Gruplar arası	,767	4	,192	1,758	,136
	Gruplar içi	45,958	421	,109		
	Genel	46,725	425			
<b>Güvenilirlik Beklenti</b>	Gruplar arası	,546	4	,137	,966	,426
	Gruplar içi	59,485	421	,141		
	Genel	60,032	425			

Bu durum beklentilerin beceri eğitiminin alındığı kuruma göre değişiklik göstermediğini işaret etmektedir.

Öğrencilerin hizmet kalitesi beklentileri ile eğitim bölgeleri arasında p değerlerinin tamamı 0,05’den yüksek olduğundan anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu durum Tablo’6 da sunulmaktadır.

**Tablo 6:** Eğitim Bölgesi İçin Beklenti ANOVA Testi

Beklenti Boyutları		KT	Sd	KO	F	p
<b>Fiziksel Beklenti</b>	Gruplar arası	,012	2	,006	,051	,950
	Gruplar içi	48,542	423	,115		
	Genel	48,554	425			
<b>Güvence Beklenti</b>	Gruplar arası	,410	2	,205	1,560	,211
	Gruplar içi	55,662	423	,132		
	Genel	56,073	425			
<b>Heveslilik Beklenti</b>	Gruplar arası	,339	2	,170	1,176	,310
	Gruplar içi	61,016	423	,144		
	Genel	61,355	425			
<b>Duyarlılık Beklenti</b>	Gruplar arası	,234	2	,117	1,066	,345
	Gruplar içi	46,491	423	,110		
	Genel	46,725	425			
<b>Güvenilirlik Beklenti</b>	Gruplar arası	,025	2	,012	,087	,917
	Gruplar içi	60,007	423	,142		
	Genel	60,032	425			

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

Öğrencilerin hizmet kalitesi beklentileri ile öğrencilerin meslek lisesini tercih etme sebepleri arasında p değerlerinin tamamı 0,05’den yüksek olduğundan anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu durum Tablo 7’ de sunulmaktadır.

**Tablo 7:** Meslek Lisesi Tercih Sebebi İçin Beklenti ANOVA Testi

Beklenti Boyutları		KT	Sd	KO	F	p
Fiziksel Beklenti	Gruplar arası	,993	4	,248	2,197	,069
	Gruplar içi	47,561	421	,113		
	Genel	48,554	425			
Güvence Beklenti	Gruplar arası	,215	4	,054	,404	,805
	Gruplar içi	55,858	421	,133		
	Genel	56,073	425			
Heveslilik Beklenti	Gruplar arası	1,174	4	,294	2,053	,086
	Gruplar içi	60,181	421	,143		
	Genel	61,355	425			
Duyarlılık Beklenti	Gruplar arası	,273	4	,068	,619	,649
	Gruplar içi	46,452	421	,110		
	Genel	46,725	425			
Güvenilirlik Beklenti	Gruplar arası	1,329	4	,332	2,383	,051
	Gruplar içi	58,703	421	,139		
	Genel	60,032	425			

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

Beceri Eğitimi Aldıkları Kurum değişkenine göre yapılan Algı ANOVA Testinde Fiziksel algı ( $p=0,009<0,05$ ), Güvence algı ( $p=0,002<0,05$ ), Heveslilik algı ( $p=0,008<0,05$ ) boyutunda anlamlı bir fark varken Güvenilirlik algı ( $p=0,065>0,05$ ) ve Duyarlılık algı ( $p=0,195>0,05$ ) boyutlarında anlamlı bir fark yoktur. Bu durum Tablo 8’de görülmektedir.

**Tablo 8:** Beceri Eğitimi Aldıkları Kurum İçin Algı ANOVA Testi

Algı Boyutları		KT	Sd	KO	F	p
Fiziksel Algı	Gruplar arası	17,150	4	4,287	3,426	,009
	Gruplar içi	526,891	421	1,252		
	Genel	544,041	425			
Güvenilirlik Algı	Gruplar arası	10,609	4	2,652	2,230	,065
	Gruplar içi	500,736	421	1,189		
	Genel	511,345	425			
Güvence Algı	Gruplar arası	19,654	4	4,913	4,286	,002
	Gruplar içi	482,662	421	1,146		
	Genel	502,316	425			
Heveslilik Algı	Gruplar arası	18,047	4	4,512	3,466	,008
	Gruplar içi	548,012	421	1,302		
	Genel	566,059	425			
Duyarlılık Algı	Gruplar arası	7,639	4	1,910	1,517	,196
	Gruplar içi	529,934	421	1,259		
	Genel	537,573	425			

Eğitim bölgesi değişkeni açısından yapılan Algı ANOVA Testinde öğrencilerin algılarında anlamlı bir fark bulunmuştur: Eğitim bölgesi değişkenine göre yapılan ANOVA Testinde Fiziksel algı ( $p=0,000<0,05$ ), Güvenilirlik algı ( $p=0,000<0,05$ ), Güvence algı ( $p=0,000<0,05$ ), Heveslilik algı ( $p=0,000<0,05$ ) ve Duyarlılık algı ( $p=0,000<0,05$ ) boyutlarında anlamlı bir fark vardır. Dolayısıyla tüm boyutlarda anlamlı bir fark bulunmuştur. Bu durum Tablo 9’da görülmektedir.

**Tablo 9: Eğitim Bölgesi İçin Algı ANOVA Testi**

Algı Boyutları		KT	Sd	KO	F	p
Fiziksel Algı	Gruplar arası	107,372	2	53,686	52,005	,000
	Gruplar içi	436,669	423	1,032		
	Genel	544,041	425			
Güvenilirlik Algı	Gruplar arası	44,655	2	22,328	20,237	,000
	Gruplar içi	466,690	423	1,103		
	Genel	511,345	425			
Güvence Algı	Gruplar arası	56,771	2	28,386	26,949	,000
	Gruplar içi	445,544	423	1,053		
	Genel	502,316	425			
Heveslilik Algı	Gruplar arası	58,496	2	29,248	24,375	,000
	Gruplar içi	507,563	423	1,200		
	Genel	566,059	425			
Duyarlılık Algı	Gruplar arası	56,067	2	28,034	24,627	,000
	Gruplar içi	481,505	423	1,138		
	Genel	537,573	425			

Meslek Lisesi Tercih sebebi değişkenine göre yapılan Algı ANOVA Testinde Fiziksel algı ( $p=0,098>0,05$ ) boyutunda anlamlı bir fark yokken, Güvenilirlik algı ( $p=0,046<0,05$ ), Güvence algı ( $p=0,009<0,05$ ), Heveslilik algı ( $p=0,002<0,05$ ) ve Duyarlılık algı ( $p=0,043<0,05$ ) boyutlarında anlamlı bir fark vardır. Bu durum Tablo 10'da görülmektedir.

**Tablo 10: Meslek Lisesi Tercih Sebebi İçin Algı ANOVA Testi**

Algı Boyutları		KT	Sd	KO	F	p
Fiziksel Algı	Gruplar arası	9,996	4	2,499	1,970	,098
	Gruplar içi	534,045	421	1,269		
	Genel	544,041	425			
Güvenilirlik Algı	Gruplar arası	11,589	4	2,897	2,441	,046
	Gruplar içi	499,756	421	1,187		
	Genel	511,345	425			
Güvence Algı	Gruplar arası	15,805	4	3,951	3,419	,009
	Gruplar içi	486,511	421	1,156		
	Genel	502,316	425			
Heveslilik Algı	Gruplar arası	21,649	4	5,412	4,185	,002
	Gruplar içi	544,409	421	1,293		
	Genel	566,059	425			
Duyarlılık Algı	Gruplar arası	12,397	4	3,099	2,485	,043
	Gruplar içi	525,175	421	1,247		
	Genel	537,573	425			

Öğrencilerin Mesleki Lisesi Tercih Sebebi (Sadece Lise Diploması Almak, Anne-Babamın Meslek Lisesine Gitmemi İstemesi, Liseyi Bitirip Bölümümle İlgili Bir İşte Çalışmak, Liseyi Bitirip Üniversite Sınavında Başarılı Olamazsam Bölümümle İlgili Bir İşte Çalışmak, Liseyi Bitirip Üniversiteye Devam Etmek) değişkenine göre; anlamlı fark bulunan boyutlarda; Anne babasının isteği ile gelen öğrencilerin diğer nedenlerle meslek lisesini tercih eden öğrencilere göre tercihi en önde çıkmıştır.

Çalışmanın bu kısmında hizmet kalitesi beklenti ve algı değerlerinin karşılaştırılması yapılmaya çalışılmıştır. Aşağıda Tablo 11'de hizmet kalitesi boyutlarında öğrencilerin beklentileri ve algıları arasında fark sunulmaktadır.

**Tablo 11:** Faktörler İçin Beklenti ve Algı Farkı

Hizmet Kalitesi Boyutları	N	Minimum	Maximum	Ort.	Std. Sapma
Duyarlılık Fark	426	-1,00	4,00	1,5056	1,14634
Fiziksel Fark	426	-,75	4,00	,9043	1,12594
Güvenilirlik Fark	426	-1,00	4,00	1,4376	1,13075
Güvence Fark	426	-1,00	4,00	1,1843	1,10097
Heveslilik Fark	426	-1,00	4,00	1,2934	1,17980

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

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

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

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

Aşağıda Tablo 12 ise beceri eğitiminin alındığı kurum değişkeni açısından algı ve beklenti boyutları arasındaki farklar sunulmaktadır.

**Tablo 12:** Beceri Eğitimi Aldıkları Kurum Değişkeni Açısından Algı ve Beklenti Boyutları Arasındaki Farklar

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

Beceri eğitiminin alındığı kurum değişkeni açısından algı ve beklenti boyutları arasındaki farklara bakıldığında: Beceri eğitiminin alındığı kurum değişkeninde fiziksel boyuta göre beklenti ve algıda en çok oluşan fark 1,19 oranıyla bankada beceri eğitimi(staj) yapan öğrencilerdedir. Fiziksel beklentilerin en çok karşılanmadığı Beceri eğitiminin alındığı kurum bankalardır.

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

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

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

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

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

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

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

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

Mesleki ve teknik eğitimde teori ve uygulama eğitimlerini geleneksel eğitim modelleriyle tamamlayıp mezun olan öğrenciler, yeni eğitim modellerinde yer alan; ana dilde iletişim, başka bir dilde iletişim, temel matematik, bilim ve teknoloji yetkinlikleri, dijital yetkinlik, öğrenmeyi öğrenmek, kişilerarası ve sivil yetkinlikler, girişimcilik ve kültürel dışa vurum olarak sayılan sekiz anahtar yetkinliğe sahip olmadıklarından, teknoloji çağındaki sektörlerin ihtiyaçlarını karşılayamamaktadırlar. Dolayısıyla mesleki eğitim mezunlarının istihdamında artış sağlanamamaktadır. Bu da mesleki eğitime talebi azaltmaktadır. Öğretme şekli ve öğretilenlerin teknoloji çağını yakalayamamış, eskimiş bilgi tabanlı olması ülkeler için mesleki eğitimi büyük bir mesele haline getirmiştir.

Hizmet kalitesini artırabilmesi için her bir mesleki ve teknik ortaöğretim kurumunun bünyesinde barındırdığı alan/dal programlarına uygun şekilde, işletmelerde yapılacak olan beceri eğitim hizmetlerini de dikkate alarak vizyon ve misyonlarında yenilikler yapması gerekmektedir.

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



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

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

Araştırmadan elde edilen verilerin ne kadar güvenilir olduğunu belirlemek için öncelikle güvenilirlik analizi yapılmıştır. Güvenilirlik analizi sonucu işletmelerde beceri eğitimi öğrenci beklenti anketi (0,923) ve öğrenci algı anketi (0,956) Alpha değerleriyle güvenilir çıkmıştır. Araştırmaya dahil olan katılımcıların ilk olarak demografik özellikleri incelenmiştir. Beklenti ve algı değişkenleri arasındaki ilişkiyi belirlemek için Korelasyon analizi yapılmış ve katılımcıların demografik özelliklerinin işletmelerde beceri eğitimi hizmet kalitesine yönelik algı ve beklentilerinde anlamlı bir farklılık oluşturup oluşturmadığını tespit etmek için de ANOVA Testi yapılmıştır. Yapılan testte beklenti kriterleri için anlamlı bir farklılığın çıkmaması eğitim bölgesi, beceri eğitimin aldığı kurum ve meslek lisesi tercih sebebi değişkenlerinin meslek lisesi öğrencilerinin beceri eğitiminden beklentilerini etkilemediğini göstermektedir. Ancak hizmet kalitesi algıları açısından incelendiğinde öğrencilerin algılarının anlamlı derecede farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır. Beceri eğitiminin alındığı kurum değişkeni açısından yapılan ANOVA Testinde öğrencilerin algılarında anlamlı bir fark bulunmuştur.

Meslek Lisesi Tercih Sebebi için yapılan ANOVA Testinde güvenilirlik, güvence, heveslilik ve duyarlılık boyutlarında anlamlı bir fark bulunmuştur ve Anne-babasının isteği ile meslek lisesini tercih eden öğrencilerin bu boyutlarda algıları diğer sebeplerle meslek lisesini tercih edenlerden daha fazla çıkmıştır. Beklenti ve algı farklarına bakıldığında ise; duyarlılık, fiziksel, güvenilirlik, güvence, heveslilik konularında öğrencilerin algıları ve beklentileri arasında olumsuz yönde bir fark görülmüştür. Öğrencilerin beklentilerini karşılayacak düzeyde faktörler gerçekleşmemiştir. En çok karşılanmayan faktörlerin duyarlılık boyutunda olduğu sonucuna ulaşılırken bunu sırasıyla güvenilirlik, heveslilik, güvence ve fiziksel boyutlar takip etmektedir.

Yapılan analizler sonucunda meslek lisesi öğrencilerinin kaliteli bir beceri eğitimine yönelik beklentilerinin tüm boyutlar dikkate alındığında beklentilerin en az karşılandığı kurum bankalardır. Beceri eğitiminin alındığı kurum değişkenine göre beklentilerin en az karşılandığı boyutlara baktığımızda bankalarda güvenilirlik boyutu olduğu görülmektedir.

*Araştırma Sonuçları Işığında İşletmelerde Beceri Eğitiminde Görev Alan Paydaşlara (Mesleki eğitim kurumları, işletmeler, eğitici personel ve öğretmenlere, vb.) Yönelik Öneriler ise şu şekilde sayılabilir;*

- Mesleki eğitim kurumları, işletmelerde beceri eğitimine tabi tutulan öğrencilerin beceri eğitiminden beklenti ve algılarını kurumsal olarak eğitimde kaliteyi artırmak ve varsa sorunları gidermek, iyileştirmek için her yıl beceri eğitimi başlamadan önce öğrencilerin beklentilerini ve eğitim sunumu sonunda algılarını ölçerek, oluşabilecek farkları gidermeli ve programlarında yer alan alanlara göre

kurum vizyon ve misyonlarına işyeri uygulama eğitimleriyle ilgili eklemeler yapmalıdırlar. Kaliteli bir mesleki eğitimin alt yapısının oluşturulmasında ve mesleki eğitimin yaygınlaştırılmasında, mesleki eğitim kurumunun vizyonu, mesleki rehberlik hizmetleri, istihdam olanakları ve kurumun popülerliği etkili olmaktadır.

- İşletmelerde beceri eğitimi öğrencileri istihdama hazırlayan süreç olarak kabul edilirse bu eğitimin yeterliliklerinin belgelendirilmesi yani mesleklerini icra edebilmeleri için sertifikalandırılması gerekmektedir. Bu şekilde öğrencilerin mesleğe yönelik becerileri belgelendirilmiş ve işverenlere işe alımlarda şeffaflık sağlanmış olacaktır.

- Öğrencilerin, mesleki eğitim kurumlarında görevli öğretmenleri tek tek tanımalarının mümkün olmadığını düşünülürse, bu seçimin aslında liselerin hizmet kalitesi, imkanları ve mezun olunduktan sonraki istihdam olanakları dikkate alınarak yapıldığı söylenebilir. Dolayısıyla mesleki eğitime talebi artırmak için mezunların istihdamı sağlanmalı, mesleki eğitimin toplumsal statüsü iyileştirilmeli, mesleki eğitime yönelik rehberlik çalışmalarına hız verilmelidir.

- Eğitim hizmetlerinde kaliteyi artırmak isteyen eğitim hizmeti sunumunu yapan mesleki eğitim kurumlarının ve mesleki eğitimin uygulamada bir parçası olan işletmelerin hizmette kaliteyi sağlayabilmeleri için müşteri konumundaki öğrencilerin beceri eğitimi dönemi öncesi hizmetten beklentilerini ve beceri eğitimi sonunda da algılarını SERVQUAL Yöntemiyle ölçmeleri önerilebilir.

- Kaliteli bir mesleki eğitim için mesleki eğitim kurumlarının bölgesel gelişmişlik farkları da dikkate alınarak alan/dal çeşitliliğine uygun şekilde işletmelerde beceri eğitimi programlarında güncellemeler yapılmalıdır.

- Beceri eğitiminde istenilen kaliteye ulaşabilmek için teknolojik yenilikler ile donatılmış ve teorik bilgilerin uygulanabileceği işyerlerinin öncelikli olarak tercih edilmesi gerekmektedir.

- Okul / sanayi arasında işbirliğinin sağlanması işletmelerde beceri eğitimi hizmetlerinin olması gereken koşullarda gerçekleşmesine imkan tanır.

- İşletmelerde beceri eğitimi hizmetlerinde görev ve sorumluluğu olan kişi ve kurumlar Mevzuatta maddeler halinde belirlenmiştir. Bu görev ve sorumlulukların gerektirdiği şekilde yerine getirilebilmesi için teşvik edici uygulamaların yapılması gerçekleştirilebilir.

- Öğrencilerin işletmelerde beceri eğitimi deneyimleri ile mesleğe özgü tecrübeler kazanmalarının yanında, eleştirel düşünebilme, kendini ifade edebilme ve sorgulama yeteneğine sahip bireyler olarak yetiştirilmesi için eğitim ve öğretim programlarında değişikliklerin yapılması gerekmektedir.

- 3308 sayılı Kanunda beceri eğitimi alan öğrencilere en az ödenecek ücretin nasıl tespit edileceği yer almaktadır. İşletmeler kanunda belirtilen şekilde beceri eğitimi alan öğrencilere çalışmalarının karşılığında ödeme yapmakta olmalarına karşın öğrenciler tarafından bu tutarın ihtiyaçlarını karşılamada yeterli olmadığı belirtilmiştir. Öğrencilerin beklentilerinin bu yönde de karşılanmadığı görülmektedir. Meslek liselerinin tercih sebebi olabilmelerinin ön koşulu öğrencilerin beklentilerini ve algılarını karşılamaktan geçmektedir ve bu konuda iyileştirmeler yapılabilir.

- Eğitim hizmeti alanında görevler üstlenmiş işletmelerin; öğrenci taleplerini göz önüne alması, eğitici personelleri görevlendirirken pedagojik eğitim almış, iletişim becerisi yeterli düzeyde olan kişiler arasından seçmesi ve hizmette kalitenin öğrenci tarafından belirlendiğini göz önünde tutması gerekmektedir.

- Mesleki ve teknik liselerin tercih sebebi olabilmeleri için öğrencilerin istek ve ihtiyaçlarına cevap verebilecek şekilde kaliteli hizmet sunabilmeleri gerekmektedir. Meslek liselerinin eğitim hizmetlerinde kaliteyi sağlayabilmeleri için öncelikle öğrencilerin ihtiyacı olan hizmetlerin hangi özellikleri taşıması gerektiği ve bu hizmetleri alırken öğrencilerin nasıl bir sunum beklediklerinin iyi bilinmesi gerekmektedir. Yapılan anket çalışmaları sonucunda öğrencilere yönlendirilen ifadeler doğrultusunda yapılan korelasyon analizleri ile algılanan ve beklenen hizmet kalitesi boyutlarının birbiri ile anlamlı ilişkide olduğu görülmüştür. Hizmet kalitesi beklenti ve algı boyutlarından biri yükseldiğinde diğer boyutları da artabilecektir.

**KAYNAKÇA**

- AKTAN, F. F. & AYPAY, A. (2012). MEB Mesleki ve Teknik Eğitim Çalıştayı. H. Y. Ersöz ve Ö. Açıkgöz (Edt.). Mesleki ve Teknik Eğitimde Öğretim Programları ile İşletmelerde Mesleki Eğitim ve Staj Uygulamaları (s.90-109). Ankara: Atatürk Kız Teknik ve Meslek Lisesi Baskısı.
- AKTAŞLI İ. & TÜZÜN, I. (2012). Mesleki Eğitimde Kalite İçin İşbirliği-Mesleki ve Teknik Eğitimde Kalite Strateji Belgesi. ERG-Eğitim Reformu Girişimi, İstanbul: Myra, İmak Ofset Basım Yayın.
- ALTINAY, M. (2016). Kentsel Rekreasyon Alanlarında Hizmet Kalitesinin Ölçümü. Yüksek Lisans Tezi. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- BANAR, K. & EKERGİL, V. (2010). Muhasebe Meslek Mensuplarının Hizmet Kalitesi: Sunulan Hizmetlerin Kalitesi İle Müşteri Memnuniyeti İlişkisi Eskişehir Uygulaması. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi. Cilt:10, Sayı:1, 39-60.
- BİNİCİ, H. & ARI, N. (2004). Mesleki ve Teknik Eğitiminde Arayışlar. Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi. Cilt: 24, Sayı:3, 383-396
- ÇATI, K. & AĞRAŞ, S. (2007). Toplam Kalite ve Stratejik Yönetimde Yeni Eğilimler. S. Kınır (Edt.). Hizmet Kalitesi Ölçüm Teknikleri, Ankara: Gazi Kitapevi, Baran Ofset. ss.153-173
- ELEREN, A., BEKTAŞ, Ç. & GÖRMÜŞ, A. Ş. (2007). Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Yöntemi İle Ölçülmesi ve Hazır Yemek İşletmesinde Bir Uygulama. Finans Politik & Ekonomik Yorumlar Dergisi, Cilt: 44 Sayı:514, 75-88
- ELMACI, O. & SEVİM, Ş. (2013). Muhasebe Eğitiminde Hedef 2023: Stratejik Yol Haritası. XXXII. Türkiye Muhasebe Eğitimi Sempozyumu Türk Ticaret Kanunu ve Kurumsal Yönetim Perspektifinde Muhasebe Eğitiminde Beklenen Dönüşümler. Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi. 24-28 Nisan 2013. Antalya: Dizgi Ofset. ss:255-272
- ELMACI, O. & SEVİM, Ş. (2015). Endüstri 4.0 Paradigması Çerçevesinde Muhasebe Eğitiminde Temel Yetenekler ve Stratejik Değerler Nasıl Geliştirilir? Kaynak Tabanlı Bir Model Önerisi. XXXIV. Türkiye Muhasebe Eğitimi Sempozyumu Muhasebe Eğitimini Yeniden Düşünmek ve Yapılandırmak. M. Doğan (Edt.). Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi. 13-17 Mayıs 2015. Antalya. ss:99-130
- EROĞLU, E. (2000). Eğitimde Algılanan Hizmet Kalitesi. Anadolu Üniversitesi İletişim Bilimleri Fakültesi Kurgu Dergisi, Sayı:17, 199-209
- EZMEK, N. (2016). Kaliteli Hizmet Üretiminin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi ve Havacılık Sektöründe Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- FİLİZ, Z. & KOLUKISAOĞLU, S. (2013). SERVQUAL Yöntemi ve Bir Hizmet İşletmesinde Uygulaması. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Özel Sayı, 253-266
- FİLİZ, Z., YILMAZ V. & YAĞIZER, C. (2010). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Analizi İle Ölçümü: Eskişehir Belediyelerinde Bir Uygulama. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:10, Sayı:3, 59-76
- İKİZ, M. (2008). Yüksek Öğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumunda Hizmet Kalitesi ve Müşteri Tatmin Düzeyinin Ölçülmesi: Edirne Selimiye Öğrenci Yurdu Müdürlüğü Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- KAYAPINAR, S. (2012). Havalimanı Hizmet Kalitesinin İyileştirilmesi: Anadolu Üniversitesi Havalimanı Çalışması. Yüksek Lisans Tezi. Anadolu Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Eskişehir.

**MİLLİ EĞİTİM İSTATİSTİKLERİ,**

[http://sgb.meb.gov.tr/meb\\_iys\\_dosyalar/2017\\_09/08151328\\_meb\\_istatistikleri\\_orgun\\_egitim\\_2016\\_2\\_017.pdf](http://sgb.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2017_09/08151328_meb_istatistikleri_orgun_egitim_2016_2_017.pdf), (Erişim Tarihi: 08.02.2018).

- MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI, (2015). Strateji Geliştirme Başkanlığı, 2015-2019 Stratejik Planı. Ankara
- OKUMUŞ, A. & DUYGUN, A. (2008). Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi İle Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:8, Sayı:2, 17-38
- ÖZDEMİR, S. (2002). Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi. Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi
- ÖZNALBANT, Z. (2010) Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümü ve Bir Uygulama. Afyon: Afyon Kocatepe Üniversitesi Yayını No:77, Genç Ofset.
- SAVAŞ, H. & KESMEZ, A. G. (2014). Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Modeli İle Ölçülmesi: Aile Sağlığı Merkezleri Üzerine Bir Araştırma. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı:17, 1-13
- TAŞKIN, E. & DURMAZ, Y. (2012). Lojistik Faaliyetler. Ankara: Detay Yayıncılık.
- UÇAR, C. & ÖZERBAŞ, M.A. (2013). Mesleki ve Teknik Eğitimin Dünyadaki ve Türkiye'deki Konumu. Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi, Cilt:2, Sayı:2, 242-253
- YAPRAKLI, Ş. (2006). Kargo Taşımacılık Hizmetleri, İstanbul: Beta Yayıncılık.
- YILDIRIM, K. (2009). Uluslararası Öğrenci Değerlendirme Programı (PISA) 2006 Yılı Verilerine Göre Türkiye'de Eğitimin Kalitesini Belirleyen Temel Faktörler. Doktora Tezi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- YILDIRIM, K. (2012). PISA 2006 Verilerine Göre Türkiye'de Eğitimin Kalitesini Belirleyen Temel Faktörler. Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, Cilt:10, Sayı:2, 229-255
- YILDIRIM, Ş. (Ed.) (2003). *MEB-METARGEM Ticaret Eğitimi Araştırması*, MEB. Yayın No:35, Ankara.
- YÜCEL, M. (2013). Toplam Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Analizi İle Ölçümü: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt:12, Sayı:44, 82-106
- 3308 sayılı Mesleki Eğitim Kanunu (1986).

**EK;**

### **İşletmelerde Beceri Eğitimi SERVQUAL Ölçeğinin Öğrenci Beklentileriyle İlgili Bölümü**

<b>Fiziksel Özellikler</b>	
B1	İşletmelerin fiziki yapıları (binanın iç ve dış görünümü, temizliği, ulaşımı vb.) mesleki eğitim için uygun olmalıdır
B2	İşletmelerde bulunan makine, teçhizat ve donanımlar öğrencilerin mesleki eğitimleri için yeterli olmalıdır
B3	Staj yapan öğrenciler işletmenin sosyal imkanlarından ( yemek, ulaşım vb.) yararlanmalıdırlar
B4	Çalışanlar düzgün görünüşlü, temiz ve bakımlı olmalıdır
<b>Güvenilirlik</b>	
B5	Okul- işletme arasında işbirliği olmalıdır
B6	Okulda edindiğimiz mesleki bilgileri işletmede uygulama imkanımız olmalıdır
B7	Mesleki eğitim sürecinde alanım ile ilgili işlerde çalışmalıyım
B8	Yaptığım staj mesleki açıdan kendime güvenimi artırmalıdır
B9	Yaptığım staj mezuniyet sonrası iş yaşamımda başarılı olmamda katkı sağlamalıdır
<b>Heveslilik</b>	
B10	Çalışanlar öğrencilerin karşılaştıkları problemleri hızlı bir şekilde çözebilmelidir
B11	Eğitici personel mesleki eğitimim için yeterli zaman ayırmalıdır.
B12	Usta öğretici programında yer alan bilgileri ve becerileri öğrencilere anlayabilecekleri şekilde vermelidir
B13	Staj yaptığım işyerinde iş dosyası hazırlayabilecek yeterli kaynağa ve bilgiye ulaşabilmeliyim

<b>Güvence</b>	
B14	Staj yaptığım işletmede eğitim birimi bulunmalıdır
B15	Eğitici personelin bilgi ve becerisi bana işi öğretmede yeterli olmalıdır
B16	İşletme çalışanları saygılı, anlayışlı ve nazik olmalıdır
B17	İşletmeler öğrencilerin iş kazası ve meslek hastalığından korunması için gerekli tedbirleri almalıdır
<b>Duyarlılık (Empati)</b>	
B18	Stajyerlere çalışmalarının karşılığı ücret zamanında ödenmelidir.
B19	Eğitici personelin hitabet ve iletişim becerisi yeterli düzeyde olmalıdır
B20	İşletme çalışanları öğrenci taleplerini göz önüne almalıdır
B21	Aldığım ücret masraflarımın karşılanmasını sağlamalıdır
B22	İşletme stajyerleri ucuz işgücü olarak görmemelidir

## İşletmelerde Beceri Eğitimi SERVQUAL Ölçeğinin Öğrenci Algılarıyla İlgili Bölümü

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