

## TURİZM EĞİTİMİ DEĞERLENDİRME VE AKREDİTASYON KURULU (TURAK)

### AKREDİTASYON SÜREÇLERİ 2023 YILI MEMNUNİYET DEĞERLENDİRME RAPORU

Tablo 1’te kurum yetkililerinin takımları değerlendirmelerine ilişkin özet bilgiler yer almaktadır. Tablo 4’e göre; 2023 yılı içinde programlara giden takımlardan önemli ölçüde (kesinlikle katılıyorum diyenler) memnun olma oranları %68,4 ile %86,0 arasında değişmektedir. Genel anlamda memnun olma (katılıyorum + kesinlikle katılıyorum diyenlerin ortak oranları) oranlarının %96,5 ile %100 arasında değiştiği tespit edilmiştir.

Dokuz ölçüt itibarıyla en küçük ortalama  $\bar{x}$ :4,63±0,62’dir. Genel olarak da ortalamanın  $\bar{x}$ :4,78±0,38 olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu durum; kurumların takımlardan önemli ölçüde memnuniyetlerine işaret ederken, standart sapmanın da küçük olması akreditasyon takımlarını değerlendirenler arasında önemli ölçüde aynı fikrin paylaşıldığını teyit etmektedir.

Tablo 1.Kurum Yetkililerinin Takımları Değerlendirmelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

| Değerlendirme Ölçütleri  | n         | Kesinlikle Katılmıyorum | Katılmıyorum | Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum | Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum | MEMNUNİYET DÜZEYİ |             | S. Sapma     |
|--|-----------|-------------------------|--------------|--------------------------------|-------------|------------------------|-------------------|-------------|--------------|
|  |           |                         |              |                                |             |                        | 5’li              | %           |              |
| 1.Kurum ziyareti sırasında kuruma karşı tarafsız hareket etti.               | 57        | -                       | -            | 1,8                            | 14,0        | 84,2                   | 4,82              | 96,4        | 0,428        |
| 2.Kurum ziyareti sırasında nezaket kuralları çerçevesinde hareket etti.      | 57        | -                       | -            | 1,8                            | 12,3        | 86,0                   | 4,84              | 96,8        | 0,414        |
| 3.Kurum hakkında yeterli bilgiye sahipti.                                    | 57        | -                       | 1,8          | 1,8                            | 28,1        | 68,4                   | 4,63              | 92,6        | 0,616        |
| 4.Tavırları genel olarak olumlu ve yapıcı idi.                               | 57        | -                       | -            | 3,5                            | 14,0        | 82,5                   | 4,79              | 95,8        | 0,491        |
| 5.Değerlendirme takımının diğer üyeleri ile uyum içinde çalıştı.             | 57        | -                       | -            | -                              | 19,3        | 80,7                   | 4,81              | 96,2        | 0,398        |
| 6.Sorduğu sorular konu ile ilgiliydi.  | 57        | -                       | -            | -                              | 22,8        | 77,2                   | 4,77              | 95,4        | 0,423        |
| 7.Sorduğu sorular anlaşılırdı.   | 57        | -                       | -            | -                              | 15,8        | 84,2                   | 4,84              | 96,8        | 0,368        |
| 8.Değerlendirme programını zaman planına uygun yürüttü.                      | 57        | -                       | -            | -                              | 29,1        | 70,9                   | 4,71              | 94,2        | 0,458        |
| 9.Görev alacağım bir başka takımda aynı değerlendirici ile çalışmak isterim. | 57        | -                       | 1,8          | 1,8                            | 19,3        | 77,2                   | 4,72              | 94,4        | 0,590        |
| <b>Genel</b>   | <b>57</b> |                         |              |                                |             |                        | <b>4,78</b>       | <b>95,4</b> | <b>0,375</b> |

Dereceleme: 1: Kesinlikle katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle katılıyorum

Tablo 2’de TURAK takımlarında yer alan değerlendiricilerin birbirlerini çapraz değerlendirmelerine ilişkin tanımlayıcı istatistikler yer almaktadır. Buna göre; 2023 yılı içinde programlara giden takımlar üyelerinin birbirlerinden önemli ölçüde (kesinlikle katılıyorum diyenler) memnun olma oranları %77,5 ile %85,3 arasında değişmektedir. Genel anlamda memnun olma (katılıyorum + kesinlikle katılıyorum diyenlerin ortak oranları) oranlarının %95,3 ile %99,3 arasında değiştiği tespit edilmiştir.

Dokuz ölçüt itibariyle en küçük ortalama  $\bar{x}$ :4,68±0,76; en büyük ortalama  $\bar{x}$ :4,83±0,49 olduğu; genel olarak da ortalamanın  $\bar{x}$ :4,75±0,54 olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu durum; takım üyelerinin birbirlerinden önemli ölçüde memnuniyetlerine işaret ederken, standart sapmanın da küçük olması takım üyeleri arasında önemli ölçüde bir hemfikirliğin olduğunu teyit etmektedir.

Tablo 2.Takım Üyelerinin Birbirlerini Çapraz Değerlendirmelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

| Değerlendirme Ölçütleri   | n          | Kesinlikle Katılmıyorum | Katılmıyorum | Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum | Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum | MEMNUNİYET DÜZEYİ |             | S. Sapma     |
|---|------------|-------------------------|--------------|--------------------------------|-------------|------------------------|-------------------|-------------|--------------|
|   |            |                         |              |                                |             |                        | 5’li              | %           |              |
| 1.Kurum ziyareti sırasında kuruma karşı tarafsız hareket etti.  | 129        | 0,8                     | -            | -                              | 18,6        | 80,6                   | 4,78              | 95,6        | 0,515        |
| 2.Kurum ziyareti sırasında nezaket kuralları çerçevesinde hareket etti.   | 129        | 0,8                     | -            | -                              | 14,0        | 85,3                   | 4,83              | 96,6        | 0,486        |
| 3.Kurum hakkında yeterli bilgiye sahipti.   | 129        | -                       | 3,1          | 1,6                            | 17,8        | 77,5                   | 4,70              | 94,0        | 0,657        |
| 4.Tavırları genel olarak olumlu ve yapıcı idi.  | 129        | 0,8                     | -            | 2,3                            | 14,7        | 82,2                   | 4,78              | 95,6        | 0,562        |
| 5.Değerlendirme takımının diğer üyeleri ile uyum içinde çalıştı.  | 129        | -                       | 1,6          | 0,8                            | 14,0        | 83,7                   | 4,80              | 96,0        | 0,521        |
| 6.Sorduğu sorular konu ile ilgiliydi.   | 129        | 0,8                     | -            | 1,6                            | 17,8        | 79,8                   | 4,76              | 95,2        | 0,556        |
| 7.Sorduğu sorular anlaşılırdı.  | 129        | -                       | 0,8          | 1,6                            | 16,3        | 81,4                   | 4,78              | 95,6        | 0,499        |
| 8.Değerlendirme programını zaman planına uygun yürüttü.   | 129        | -                       | 3,1          | 1,6                            | 14,0        | 81,4                   | 4,74              | 94,8        | 0,644        |
| 9.Bir sonraki değerlendirmede aynı değerlendirici/takım başkanı ile çalışmak isterim  | 129        | 0,8                     | 3,1          | 0,8                            | 12,4        | 82,9                   | 4,68              | 93,6        | 0,760        |
| <b>Genel</b>  | <b>129</b> |                         |              |                                |             |                        | <b>4,75</b>       | <b>95,0</b> | <b>0,541</b> |
| Dereceleme: 1: Kesinlikle katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle katılıyorum |            |                         |              |                                |             |                        |                   |             |              |

Tablo3’de takım başkanlarının takım üyelerini değerlendirmelerine ilişkin özet veriler yer almaktadır. Buna göre; 2023 yılı içinde görev yapan takım başkanları, görev alan program

değerlendiricilerinden önemli ölçüde (kesinlikle katılıyorum diyenler) memnun olma oranları %64 ile %72 arasında değişmektedir. Genel anlamda memnun olma (katılıyorum + kesinlikle katılıyorum diyenlerin ortak oranları) oranlarının %90 ile %100 arasında değiştiği tespit edilmiştir.

Beş ölçüt itibariyle en küçük ortalama  $\bar{x}$ :4,52±0,77; en büyük ortalama  $\bar{x}$ :4,70±0,46 olduğu; genel olarak da ortalamanın  $\bar{x}$ :4,58±0,66 olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu durum; takım başkanlarının program değerlendiricilerinden memnuniyetlerini yeniden teyit etmektedir. Standart sapmanın küçük olması da takım başkanları arasındaki değerlendirmelerin birbirine yakın olduğunu ortaya koymaktadır.

Tablo 3.Takım Başkanlarının Takım Üyelerini Değerlendirmelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

| Değerlendirme Ölçütleri  | n         | Kesinlikle Katılmıyorum | Katılmıyorum | Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum | Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum | MEMNUNİYET DÜZEYİ |             | S. Sapma     |
|--|-----------|-------------------------|--------------|--------------------------------|-------------|------------------------|-------------------|-------------|--------------|
|  |           |                         |              |                                |             |                        | 5'li              | %           |              |
| 1.Takım başkanı olarak bir başka takımda aynı değerlendirici ile çalışmak isterim.   | 50        | -                       | 4,0          | 4,0                            | 28,0        | 64,0                   | 4,52              | 90,4        | 0,762        |
| 2.Değerlendirici ile etkin bir haberleşme kuruldu.   | 50        | -                       | -            | -                              | 30,0        | 70,0                   | 4,70              | 94          | 0,463        |
| 3.Hazırladığı raporlar zamanında ulaştı.   | 50        | -                       | 4,0          | 6,0                            | 18,0        | 72,0                   | 4,58              | 91,6        | 0,785        |
| 4.Hazırladığı raporlar şekil olarak uygundur.  | 50        | -                       | 4,0          | 6,0                            | 20,0        | 70,0                   | 4,56              | 91,2        | 0,787        |
| 5.Hazırladığı raporlar içerik olarak tatmin edicidir.  | 50        | -                       | 4,0          | 6,0                            | 24,0        | 66,0                   | 4,52              | 90,4        | 0,789        |
| <b>GENEL</b>   | <b>50</b> |                         |              |                                |             |                        | <b>4,58</b>       | <b>91,6</b> | <b>0,657</b> |
| Dereceleme: 1: Kesinlikle katılıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle katılıyorum |           |                         |              |                                |             |                        |                   |             |              |

Tablo4'te 2023 yılında program değerlendirmelerinde görev alan değerlendiriciler, takım başkanlarını değerlendirmişlerdir.

Buna göre; 2023 yılı içinde görev yapan değerlendiriciler takım başkanlarından önemli ölçüde (kesinlikle katılıyorum diyenler) memnundurlar. Önemli ölçüde memnun olma oranları %86,5 ile %94,2 arasında değişmektedir

On iki ölçüt itibariyle en küçük ortalama  $\bar{x}$ :4,85±0,36; en büyük ortalama  $\bar{x}$ :4,92±0,27 olduğu; genel olarak da ortalamanın  $\bar{x}$ :4,89±0,25 olduğu ortaya çıkmaktadır. Bu durum; değerlendiricilerin takım başkanlarından memnuniyetlerini yeniden teyit etmektedir. Standart sapmanın küçük olması da değerlendiriciler arasındaki değerlendirmelerin birbirine yakın olduğunu ortaya koymaktadır.

Tablo 4.Değerlendiricilerin Takım Başkanlarını Değerlendirmelerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

| Değerlendirme Ölçütleri   | n         | Kesinlikle Katılmıyorum | Katılmıyorum | Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum | Katılıyorum | Kesinlikle Katılıyorum | MEMNUNİYET DÜZEYİ |             | S. Sapma     |
|---|-----------|-------------------------|--------------|--------------------------------|-------------|------------------------|-------------------|-------------|--------------|
|   |           |                         |              |                                |             |                        | 5'li              | %           |              |
| 1.Kurum ziyareti sırasında kuruma karşı tarafsız hareket etti.  | 52        | -                       | -            | -                              | 9,6         | 90,4                   | 4,90              | 98,0        | 0,298        |
| 2.Kurum ziyareti sırasında nezaket kuralları çerçevesinde hareket etti.                                 | 52        | -                       | -            | -                              | 7,7         | 92,3                   | 4,92              | 98,4        | 0,269        |
| 3.Kurum hakkında yeterli bilgiye sahipti.   | 52        | -                       | -            | -                              | 15,4        | 84,6                   | 4,85              | 97,0        | 0,364        |
| 4.Tavırları genel olarak olumlu ve yapıcı idi.  | 52        | -                       | -            | -                              | 5,8         | 94,2                   | 4,94              | 98,8        | 0,235        |
| 5.Değerlendirme takımının diğer üyeleri ile uyum içinde çalıştı.  | 52        | -                       | -            | -                              | 11,5        | 88,5                   | 4,88              | 97,6        | 0,323        |
| 6.Sorduğu sorular konu ile ilgiliydi.   | 52        | -                       | -            | -                              | 9,6         | 90,4                   | 4,90              | 98,0        | 0,298        |
| 7.Sorduğu sorular anlaşılırdı.  | 52        | -                       | -            | -                              | 9,6         | 90,4                   | 4,90              | 98,0        | 0,298        |
| 8.Değerlendirme programını zaman planına uygun yürüttü.   | 52        | -                       | -            | -                              | 11,5        | 88,5                   | 4,88              | 97,6        | 0,323        |
| 9.Görev alacağım bir başka takımda aynı takım başkanı ile çalışmak isterim.                             | 52        | -                       | -            | 1,9                            | 7,7         | 90,4                   | 4,88              | 97,6        | 0,379        |
| 10.Değerlendiricilerle ilişkilerinde yansız ve tutarlıydı.  | 52        | -                       | -            | -                              | 13,5        | 86,5                   | 4,87              | 97,4        | 0,345        |
| 11.Takım başkanı/eş başkan olarak etkin bir haberleşme kurdu.   | 52        | -                       | -            | -                              | 11,5        | 88,5                   | 4,88              | 97,6        | 0,323        |
| 12.Takım başkanı/eş başkan olarak önderlik özelliklerini olumlu ve kolaylaştırıcı bir şekilde kullandı. | 52        | -                       | -            | -                              | 11,5        | 88,5                   | 4,88              | 97,6        | 0,323        |
| <b>Genel</b>  | <b>52</b> |                         |              |                                |             |                        | <b>4,89</b>       | <b>97,8</b> | <b>0,248</b> |

Dereceleme: 1: Kesinlikle katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Kesinlikle katılıyorum

Tablo 4'te kurumların takım başkanları için kullandıkları sıfatlar yer almaktadır. Toplam 14 kodun 42 kez tekrar ettiği tespit edilmiştir. Kurum yöneticilerinin takım başkanlarına dönük yaptıkları yorumlar arasında dikkat çeken kodlar yer almaktadır. Bunlar arasında olumlu (%28,6), yapıcı (%19) ve tarafsız (%11,9) dikkat çekicidir. Bu üç kod, toplam tekrar sayısının neredeyse %60'ını oluşturmaktadır. Diğer kodlar arasında anlayışlı, başarılı, nazik, paylaşımcı ve tecrübeli gibi nitelermelerin olduğu görülmektedir.

Tablo 5.Kurumların Takım Başkanları İçin Kullandıkları Sıfatlar

|               | Sıklık    | %            | Birikimli %  |
|---------------|-----------|--------------|--------------|
| Olumlu        | 12        | 28,6         | 28,6         |
| Yapıcı        | 8         | 19,0         | 47,6         |
| Tarafsız      | 5         | 11,9         | 59,5         |
| Anlayışlı     | 3         | 7,1          | 66,7         |
| Başarılı      | 2         | 4,8          | 71,4         |
| Nazik         | 2         | 4,8          | 76,2         |
| Paylaşımıcı   | 2         | 4,8          | 81,0         |
| Tecrübeli     | 2         | 4,8          | 85,7         |
| Çalışkan      | 1         | 2,4          | 88,1         |
| Disiplinli    | 1         | 2,4          | 90,5         |
| İlımlı        | 1         | 2,4          | 92,9         |
| İletişimi iyi | 1         | 2,4          | 95,2         |
| Saygılı       | 1         | 2,4          | 97,6         |
| Uyumlu        | 1         | 2,4          | <b>100,0</b> |
| <b>Toplam</b> | <b>42</b> | <b>100,0</b> |              |