

## BÖLÜM 10

# ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN MUHASEBE ÖĞRETİM ELEMANLARINDAN KALİTE BEKLENTİLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ALAN ARAŞTIRMASI

İncilay ERDURU<sup>1</sup>

### Giriş

Günümüzde ticari ve sosyal hayatta iletişim ağlarının, sayısal içerikli veri tabanlarının, web hizmetlerinin ve teknoloji araç gereçlerinin yoğun bir şekilde kullanılması, ülkelerin “kapitalist ötesi toplum”, “yeni ekonomi”, “bilgi çağı” gibi kavramlarla da ifade edilen “bilgi toplumu” içerisinde yaşamasını zorunlu kılmaktadır (Tonta ve Küçük, 2005: 4). Bilgi toplumu, bireysel ve toplumsal düzeyde öğrenmenin sürekli olarak hedeflendiği, bilginin stratejik veri kaynağı olarak kullanıldığı, üretim faktörlerinden emeğin ve insan gücünün ön planda olduğu, her türlü bilgi kaynağı ile bilgi merkezinin önem kazandığı, bilginin kontrolü ve sahipliği için uluslar üstü örgütlerin bir araya gelerek kurumsallık kazandığı bir toplum biçimi şeklinde ifade edilmektedir (Ünal, 2009: 125).

Ülkelerin sanayi toplumundan yukarıda özellikleri ifade edilen bilgi toplumuna geçişi, sanayi, imalat sanayi, sağlık, turizm gibi sektörleri etkilediği gibi toplumlar ile bireylerin arasında köprü görevi gören eğitim sektörünü de önemli ölçüde etkilemiştir. Eğitim sektöründe faaliyet gösteren ve bireyleri iş bulmalarına yönelik eğitim ve beceri kazandırılarak yaşama hazırlayan, sosyal yönlerini ve iletişim becerilerinin geliştirilmesine katkı sağlayan, yaşama ilişkin farklı bakış açısı kazanması sağlanarak farklı bir ufuktan hayata bakmasını sağlayan kurumların başında üniversiteler gelmektedir.

Üniversiteler, bilgi çağının rekabet etkisi altında kalan ve bu rekabette başarılı olabilmek ve bayrağı elinde tutabilmek için Toplam Kalite Yönetimi anlayışı çerçevesinde değişim geçiren kurumlar arasındadır. Üniversiteleri bu değişime iten bir başka faktör ise bu alanda yapılan yasal düzenlemelerdir. Uluslararası düzeyde 1999 yılında Bologna Bildirisi ile başlayan süreç, Türkiye'nin de içerisinde bulunduğu Avrupa Birliği ülkelerini kapsamakta ve yükseköğretim alanında önemli stratejik adımların atılmasını sağlamaktadır. Bologna süreci kapsamında Türkiye'de eğitim veren üniversiteler, Avrupa Birliği ülkelerinin yükseköğretimdeki eğilimlerini göz önüne almak ve bu alandaki gelişme ve kararları yakından izlemek durumundadır. Bu sürecin üniversitelere katmış olduğu en büyük bakış açısı ve anlayış ise üniversite-

<sup>1</sup>Dr. Öğrt. Üyesi

Öğrencilerin öğretim elemanlarından başarı durumlarını değerlendirirken adil olması, kendi alanında yeterli bilgiye sahip olması, kendilerine değer vermesi, konunun daha iyi anlaşılmasına imkân verecek örnekler sunması, derste sorulan sorulara tatmin edici cevaplar verebilmesi, dersi makul bir hızda anlaşılabilir bir ses tonu ile sunması, vizyon sahibi ve gelişime açık olması, güncel gelişmeleri gözlemleyerek öğrencilere aktarması, derste yardımcı araç ve gereçlerden yararlanması, derslerin işlenmesinde uygulamalı öğrenime olanak sağlaması, öğrencileri inceleme ve araştırma yapmaya yöneltmesi ve bir arkadaş gibi görmesi, öğrencilerin sorunlarını çözmede istekli olması, her zaman güler yüzlü olması, öğrencilerin isteklerine göre hizmette esneklik sağlaması, ders giriş ve çıkış saatlerine özen göstermesi, dış görünüşünün göze hoş görünmesi (giyim ve kişisel bakım ) ve akademik bir unvana sahip olması ile ilgili görüşlerinin bölümü tercih etmesine neden olan faktörlere göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Çalışmada yapılan yukarıdaki tespitler sonucu, öğretim elemanlarına aşağıdaki konularda önerilerde bulunulabilir:

- Öğretim elemanları kendilerini alanları konusunda geliştirerek akademik yükselme konusunda istekli ve azimli olmalıdır
- Öğretim elemanları derse giriş ve çıkış saatlerine özen göstermelidir
- Öğretim elemanları derse her zaman hazırlıklı gelmeli ve dersi akıcı bir şekilde işlemelidir
- Öğretim elemanları öğrencilerine dil, din, ırk, siyasi ve ideolojik görüşleri bakımından ayırım yapmadan hizmet vermelidir.

Bu çalışma sadece Niğde Üniversitesi İİBF İşletme bölümü öğrencilerinin öğretim elemanlarından kalite beklentilerini tespit etmeye yönelik yapılmış bir çalışmadır. Dolayısıyla söz konusu çalışmanın sonuçları, üniversitenin diğer bölümlerinde farklı dersler veren öğretim elemanları için genellenmemelidir ancak gelecekte bu alanda yapılacak olan çalışmalar için model oluşturabilir.

## **Kaynakça**

- Aslan, A.M. ve Hoç, H. (2018). Psikolojik danışma ve rehberlik lisans programı 1.sınıf öğrencilerinin programa ilişkin beklentileri, *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 7(3), 143-160.
- Akbaba, A., Gürü, B.E., Yaran, M. ve Çimen, H.(2006). Öğrencilerin öğretim elemanları ile ilgili kalite beklentileri: Akçakoca turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokulu örneği, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 17(1), 9-21.
- Ayaz, N. ve Arakaya, A. (2017). Eğitim Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Öğrenci İşleri Birimi Örneği, *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1), 336-350.
- Brinkworth, R., McCann, B., Matthews, C. ve Nordstrom, K. (2009). First year expectations and experiences: student and teacher perspectives, *Higher Education*, 58, 157-173.
- Bulgan, U. Ve Gürdal, G. Hizmet kalitesi ölçülebilir mi? (05/07/2018 tarihinde <http://kaynak.unak.org.tr/bildiri/unak05/u05-22.pdf> adresinden ulaşılmıştır).
- Burgaz, B. ve Ekinci, C.E. (2007). Öğrencilerin Hacettepe Üniversitesi'nce Sunulan Hizmetlere İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri, *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(1), 71-89.
- Bryant, D. (2014). Expectations of student learning quality, *Australian Universities 'Reviews*, 56(1), 32-38.
- Byron, H. (2002). What should students be entitled to expect from universities?, *Responding to student expectations içinde* (s.45-51). France: OECD Publications service.

- Doymuş, K. Verilerin düzenlenmesi ve organizasyonu. ([https://kemaldoymus.files.wordpress.com/2009/12/ders\\_3.ppt](https://kemaldoymus.files.wordpress.com/2009/12/ders_3.ppt)adresinden ulaşılmıştır)
- Ekinci, C.E. ve Burgaz,B.(2007). Hacettepe üniversitesi öğrencilerinin bazı akademik hizmetlere ilişkin beklenti ve memnuniyet düzeyleri, H. Ü. Eğitim Fakültesi Dergisi, 33, 120-134
- Güzel Şahin, G. (2011). Üniversite düzeyinde turizm eğitiminde hizmet kalitesi beklenti ve algısına yönelik Ankara’da bir araştırma, İşletme Araştırmaları Dergisi, 3(4), 49-65.
- Güzel, D. ve Kotan, G. (2013), Kütüphanelerde hizmet kalitesi ölçümü Atatürk üniversitesi merkezi kütüphanesi’nde bir uygulama, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İİBF Dergisi, 3(2), 11-24.
- Handal, B., Wood, L. ve Muchatuta, M. (2011), Students’ expectations of teaching: the business, accounting and economics experience, e-Journal of Business Education & Scholarship of Teaching, 5(1), 1-17.
- Hassel, S. ve Ridout, N. (2018). An investigation of first-year students’ and lecturers’ expectations of university education, Front. Psychol., 8, 1-13.
- Kaggwa, V. T., Sekiwu, D., ve Naluwemba, E. F. (2017). Student expectations and quality of postgraduate education: the case for public universities in Uganda. Advances in Social Sciences Research Journal, 4(21), 25-50.
- Kakırman Yıldız, A. (2013). Üniversite öğrencilerinin eğitiminde üniversite kütüphanelerinin rolü ve öğrencilerin beklentileri, Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi, 2(1), 176-184.
- Kandiko, C. B. And Mawer, M. (2013). Student expectations and perceptions of higher education. London: King’s Learning Institute.
- Karacabey, M.F., Boyacı, A. Ve Özdere, M. (2016). Üniversitenin kurumsal imajını oluşturan unsurların öğrencilerin üniversite tercih ve devam etme karar sürecine etkileri, Uluslararası Eğitim Bilimleri Dergisi, 3(9), 38-54.
- Karakaya, A., Kılıç, İ. ve Uçar, M. (2016). Üniversite öğrencilerinin öğretim kalitesi algısı üzerine bir araştırma, Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Özel Sayı 2, 40-55.
- Köseoğlu, P., Aksu, G. ve Sebetci, Ö. (2013). Farklı okullarda öğrenim gören üniversite öğrencilerinin beklenti düzeylerinin bazı değişkenlere göre incelenmesi, Journal of Tourism and Gastronomy Studies, 1(3), 33-43.
- Kumru, M. ve Yıldız Kumru, P. (2011). Yüksek öğretimde öğrenci işleri hizmet kalitesinin ölçümü ve bir örnek uygulama, Uluslararası 7. İstatistik Kongresi, 28 Nisan - 01 Mayıs 2011, Antalya, 186-187.
- Özgül, E. ve Devebakan, N. (2005), Üniversitelerde Servqual Tekniği İle Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma, Yönetim Bilimleri Dergisi, 3 (2), 93-116.
- Saydan, R. (2008). Üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarından kalite beklentileri: yüzüncü yıl üniversitesi iibf örneği, Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10(1), 63 - 79
- Soba, M. ve Şimşek, A. (2016). Üniversite öğrencilerinin öğretim elemanlarından kalite beklentileri: bir alan araştırması, “İş, Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 18(1), 120-141.
- Şahin, İ., Zoraloğlu, Y. R. ve Şahin Fırat, N. (2011). Üniversite öğrencilerinin yaşam amaçları, eğitsel hedefleri, üniversite öğreniminden beklentileri ve memnuniyet durumları. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, 17(3), 429-452.
- Şen Demir, Ş. (2013), Beklenti, algılanan kalitedeğer ve memnuniyet ilişkisi: Turizm lisans öğrencileri üzerine bir uygulama, International Journal of Human Sciences, 10(1), 307-324.
- Tonta, Y. ve Küçük, M.E. (2005). Sanayi toplumundan bilgi toplumuna geçiş sürecinde temel dinamikler, Yönetici ve Lider Yaklaşımları Uluslararası Sempozyumu, 12-13 Mayıs 2005, İstanbul.
- Ünal, Y. (2009). Bilgi toplumunun tarihçesi, Tarih Okulu, Sonbahar 2009, 5, 123-144.
- Vatan, F., Çamveren, H., Dursun Engin, M. ve Erdem, Ç. (2015). Hemşirelik öğrencilerinin öğretim elemanlarının sundukları hizmetlerin kalitesi ile ilgili beklentileri, Uluslararası Hakemli Hemşirelik Araştırmaları Dergisi, 2(3), 53-70.
- Yavuz, C. ve Yüce, G. (2010). Öğretim elemanlarının iletişim davranışlarına yönelik öğrenci algı ve beklentileri (Ordu Üniversitesi ünye iibf’de bir araştırma), İletişim Kuram ve Araştırma Dergisi, 30, 225-240.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). Spss uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yılmaz, E. ve Bilgin, E. (2016). İşletme bölümü öğrencilerinin üretim yönetimi derslerine ilişkin beklenti ve memnuniyet analizi, International Journal of Academic Value Studies, 2 (7), 40-51. Zeytinoğlu, E. (2012). Muhasebe bölümü öğrencilerinin motivasyonu ve beklentileri üzerine bir araştırma: dumlupınar üniversitesi örneği, Muhasebe ve Finansman Dergisi, Ocak 2012, 103-116.