

Üniversite Düzeyinde Turizm Eğitiminde Hizmet Kalitesi Beklenti ve Algısına Yönelik Ankara’da Bir Araştırma

Gonca GÜZEL ŞAHİN

Atılım Üniversitesi

gguzel@atilim.edu.tr

Özet

Sürekli gelişen ve önemli bir ekonomik güç haline gelen turizm sektörü, insan emeğinden en üst düzeyde yararlanmaktadır. Nitelikli işgücünün önemi turizm sektöründe her geçen gün artmaktadır. Turizm sektörü için gerekli olan nitelikli işgücünün yetiştirilmesinde, yüksek öğretim kurumlarının “eğitim kalitesi” en önemli faktörlerden biridir. Bu çalışmada üniversitelerin turizm bölümlerindeki öğrencilerin, turizm eğitiminden beklentileri ve tatmin düzeyleri araştırılmıştır. Üniversitelerde turizm eğitimi ve hizmet kalitesini inceleyen bu araştırmanın sonuçları öğrencilerin aldıkları eğitimle ilgili tatmin düzeylerinin oldukça düşük olduğunu göstermektedir. Üniversitelerin, hizmet kalitesini arttırıcı çabaları sonucunda turizm sektöründe hizmet veren işletmelerin de hizmet kalitesi artacaktır. Bu çalışmada, üniversitelerin turizm eğitimlerinin hizmet kalitesi “servqual yöntemi” kullanılarak ölçülmüş, sonuç bölümünde değerlendirme ve önerilere yer verilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet kalitesi, turizm eğitimi, servqual yöntemi