

**YABANCI DİL EĞİTİMİNDE KALİTE
VE ALGILANAN HİZMET KALİTESİNE
İLİŞKİN BİR UYGULAMA**

Selda FINDIKLI

Yüksek Lisans Tezi

Eskişehir, 2010

**YABANCI DİL EĞİTİMİNDE KALİTE VE ALGILANAN HİZMET
KALİTESİNE İLİŞKİN BİR UYGULAMA**

Selda FINDIKLI

YÜKSEK LİSANS TEZİ
İşletme (Pazarlama) Anabilim Dalı
Danışman: Prof. Dr. A.Sevgi ÖZTÜRK

Eskişehir
Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
Şubat, 2010

YÜKSEK LİSANS TEZ ÖZÜ**YABANCI DİL EĞİTİMİNDE KALİTE VE ALGILANAN HİZMET
KALİTESİNE İLİŞKİN BİR ARAŞTIRMA**

Selda FINDIKLI
İşletme (Pazarlama) Anabilim Dalı
Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Şubat 2010
Danışman: Prof.Dr. A. Sevgi ÖZTÜRK

Yabancı dil öğrenmenin şart olduğu günümüz koşullarında, yabancı dil kurslarının artan önemi büyüktür. Öğrencilerin hangi güdülerle yabancı dil kurslarına devam ettikleri, kurslardaki hizmet kalitesine ilişkin beklentileri ve algılamaları ve bu kursların hizmet kalitesi uygulamalarının öğrencileri nasıl etkilediği, çalışmanın temel amacını oluşturmaktadır. Bunun için eğitim hizmetini alan öğrencilerin kurslardaki algıladıkları hizmet kalitesini belirlemek önemlidir.

Anahtar Sözcükler: Yabancı Dil Kursu, Hizmet Kalitesi, Yabancı Dil Öğrenme Güdülleri

ABSTRACT**QUALITY AT FOREIGN LANGUAGE EDUCATION AND A STUDY ON THE
PERCEIVED SERVICE QUALITY****Selda FINDIKLI****Department of Business Administration (Marketing)
Graduate School of Social Sciences, February 2010****Advisor: Prof.Dr. A. Sevgi ÖZTÜRK**

Importance of foreign language centers can not be ignored under nowadays conditions in which learning at least one foreign language is a necessity. In this study, the motives with which the students are going to foreign language centers, expectations and perceptions of the students related to the service quality of the centers and how students are affected by service quality applications of these language centers are examined. For this purpose, it is important to determine the service quality perceived by the students in those centres.

Key words: Foreign Language Centres, Service Quality, Motivation of Learning, Foreign Language

JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI

Selda FINDIKLI'nın “Yabancı Dil Eğitiminde Kalite ve Algılanan Hizmet Kalitesine İlişkin Bir Uygulama” başlıklı tezi..... tarihinde, aşağıdaki jüri tarafından Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav Yönetmeliğinin ilgili maddeleri uyarınca, İşletme (Pazarlama) Anabilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak değerlendirilerek kabul edilmiştir.

Adı Soyadı**İmza**

Üye (Tez Danışmanı) : Prof.Dr. A.Sevgi ÖZTÜRK

Üye :

Üye :

Prof. Dr. Ramazan GEYLAN
Anadolu Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü

ÖNSÖZ

Bir kişinin yabancı dil bilmesi o kişiye her zaman olumlu bir değer kazandırmaktadır. Özellikle ülkemizde, bireyin yabancı dil bilmesi onun iyi bir eğitim almış olduğunun göstergesi olarak görülebilmektedir. Çoğu zaman kişinin asıl aldığı eğitimi bile gölgede bırakan bu değer için kişiler yoğun bir zaman ve önemli miktarlarda paralar sarf etmektedirler. İşte bu hususta, çalışma da temel alınan yabancı dil kurslarına ilişkin beklenen ve algılanan hizmet kalitesi kendini belli etmektedir. Çünkü yabancı dil kursları, yabancı dil öğrenmek için başvurulmuş en önemli destek olarak düşünülmektedir. Bu bağlamda sadece verdikleri eğitim hizmetlerinin kalitesi değil, bir bütün olarak kaliteyi nasıl sundukları son derece önem arz etmektedir.

Çalışmanın birinci bölümüne, yabancı dil eğitimin Türkiye’deki tarihçesi belirtilerek başlanmıştır. Bu eğitimin yabancı dil kurslarına etkisi açıklandıktan sonra, yabancı dil kursunun tanımı ve kapsamı açıklanmıştır. Yabancı dil kurslarına devam etmekte hangi yabancı dil öğrenme güdülerinin etkisinin önemli olduğunun tespiti için yabancı dil öğrenme güdeleri açıklanmıştır.

Çalışmanın ikinci bölümünde, eğitim hizmet kalitesi ve yabancı dil kurslarındaki eğitim hizmetleri kalitesi incelendikten sonra hizmet kalitesinin ölçümündeki modeller belirtilmiştir.

Çalışmanın üçüncü ve son bölümünde ise Anadolu Üniversitesi Yunus Emre Kampüsü’nde bulunan Wall Street Institute kursiyerlerine uygulanan anket verilerinin analiz sonuçları ve bu bulguların ışığında sonuç ve öneriler bulunmaktadır. Bu uygulamayı gerçekleştirmemi sağlayan başta Wall Street Institute Genel Müdürü Hüseyin TANRIÖVEN’e, Senem ALPTEKİN ve yardımlarını esirgemeyen tüm kurs yetkililerine çok teşekkür ederim.

Öğrencisi olmaktan büyük gurur duyduğum, sevgi dolu sonsuz saygı duyduğum Sayın Hocam Sevgi Ayşe ÖZTÜRK’e her ne kadar ifadelerim yetersiz kalsa da yardımları, desteği, sabrı ve hiç esirgemediği bilgileri için sonsuz teşekkürlerimi bir borç bilirim. Bir eşin ne kadar fedakar olabileceğini gösteren, desteğini sınırsız bir sabır ve sevgiyle belirten eşim Ergin FINDIKLI’ya ne kadar teşekkür etsem azdır. Ders çalışmam için bana her türlü ortamı hazırlayan canım annem Aysel KIYGI, babam Münür KIYGI ve kardeşim Seda KIYGI’ya, evini bana özel kütüphaneye çeviren çok değerli dostum Hale KARGIN’a, okula ve kütüphaneye gidişlerimi hızlandıran ağabeyim Bilgin

FINDIKLI'ya ve sevgisinden aldığım enerjiyle her şeyi yapabileceğime inandığım canımın içi kızım Zeynep Selin FINDIKLI'ya çok ama çok teşekkür ederim.

Selda FINDIKLI

Eskişehir, 2010

ÖZGEÇMİŞ

Selda FINDIKLI

İşletme (Pazarlama) Anabilim Dalı
Yüksek Lisans

Eğitim

Lisans Anadolu Üniversitesi İ.İ.B.F İşletme Bölümü

Lise Bursa Kız Lisesi

Çalışılan Firmalar

Küçükçalık Tekstil A.Ş. İngiltere Pazarı İhracat Sorumlusu 2001-2003

Toprak Seramik A.Ş. Polonya, Fransa, Hollanda Pazarı Dış Satış Destek
Uzmanı 2003-Devam Ediyor

Kişisel Bilgiler

Doğum Yeri ve Yılı: Bursa /1977 Cinsiyet: Bayan Yabancı dil: İngilizce

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa No</u>
ÖZ.....	ii
ABSTRACT	iii
JÜRİ VE ENSTİTÜ ONAYI	iv
ÖNSÖZ	v
ÖZGEÇMİŞ.....	vii
TABLolar LİSTESİ.....	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ	xii
KISALTMALAR	xiii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM
YABANCI DİL EĞİTİMİ

1. YABANCI DİL EĞİTİMİNE GENEL BİR BAKIŞ.....	2
1.1. Dile İlişkin Genel Tanımlar.....	2
1.2. Türkiye’de Yabancı Dil Eğitiminin Tarihçesi.....	3
1.2.1. Osmanlı Dönemi.....	3
1.2.2. Cumhuriyet Dönemi.....	8
1.2.2.1. 1923 - 1980 Yılları.....	8
1.2.2.2. 1980 Sonrası Yabancı Dil Eğitimi ve Yabancı Dil Kursları.....	9
1.3. Türk Eğitim Sistemi İçinde Yabancı Dil Eğitiminin Rolü.....	11
1.3.1. Örgün Eğitimde Yabancı Dil Öğretimi.....	13
1.3.2. Yaygın Eğitimde Yabancı Dil Öğretimi.....	14
1.3.2.1. Yabancı Dil Kursu Tanımı ve Kapsamı.....	15
1.3.2.2. Yabancı Dil Kursu Çeşitleri.....	16
2. YABANCI DİL ÖĞRENMEYİ GÜDÜLEYEN FAKTÖRLER.....	18

İKİNCİ BÖLÜM
YABANCI DİL EĞİTİMİNDE KALİTE

1. EĞİTİM HİZMETLERİNDE KALİTE	23
1.1. Eğitimde Müşteri Tanımı.....	23
1.2. Kalitenin Tanımı.....	24



1.2.1. Eğitimde Kalite Tanımı	25
1.3. Hizmet Kalitesi Tanımı	27
1.4. Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000	28
1.5. Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Nedenleri	32
1.6. Eğitimde Kalite Yönetim Uygulamalarındaki Temel Yöntemler	34
1.7. Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarına İlişkin Örnekler	38
1.8. Yabancı Dil Kurslarındaki Eğitim Hizmetleri Kalitesi	39
1.8.1. Öğretmenin Kalitesi	41
1.8.2. Yönetim Kalitesi	43
1.8.3. Kurs Ortamının Kalitesi	45
1.8.4. Fiziksel Ortam	47
2. HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ	47
2.1. Servqual Hizmet Kalitesi Modeli	47
2.1.1. Hizmet Kalitesi Boyutları	48
2.2. Hizmet Kalitesi Boyutlarının Dil Kurslarındaki Eğitim Hizmetlerine Uyarlanması	51
2.3. Servperf Hizmet Kalitesi Modeli	52
2.4. Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli	53
2.5. Servqual'in Eğitim Hizmetlerinde Uygulanabilirliğine Yönelik Eleştiriler	54
2.6. Holdford Ve Reinders Eğitim Hizmet Kalitesi Ölçeği	55

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YABANCI DİL EĞİTİMİ VEREN WALL STREET INSTITUTE'DE HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ

1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	57
1.1. Araştırmanın Amacı	57
1.2. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları	58
1.3. Araştırmanın Modeli	60
2. ARAŞTIRMANIN BULGULARI	61
2.1. Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri	61
2.2. Yabancı Dil Kursuna Devam Etmede Güdüleyici Faktörler	63
2.3. Katılımcıların Kurs Seçiminde Etkili Olan Nedenler	64
2.4. Katılımcıların Bir Yabancı Dil Kursundan Beklentileri	65
2.5. Katılımcıların Wall Street Institute'den Algıladıkları Hizmet Kalitesi	67
2.6. Katılımcıların Hizmet Kalitesine İlişkin Beklenti ve Algılarının Kıyaslanması	69
2.7. Katılımcıların Algıladıkları Hizmetlere İlişkin Genel Memnuniyet Düzeyleri	72
2.8. Genel Memnuniyet Düzeyi ile Katılımcıların Demografik Özellikleri Arasındaki İlişki	72
2.9. Kursiyerlerin Yabancı Dil Öğrenme Güdülleri ile Yabancı Dil Kursuna Devam Etmeleri Arasındaki İlişki	74

2.10. Öğrenci ve Öğrenci Olmayanların Beklenti Ortalamalarının Ölçülmesi	75
2.11. Öğrenci Olan ve Öğrenci Olmayanların Kalite Algısının Karşılaştırılması	76
SONUÇ VE ÖNERİ	79
KAYNAKÇA	81
EK 1- ANKET FORMU	92

TABLOLAR LİSTESİ

	<u>Sayfa No</u>
Tablo 1. 1980 - 1990 Yıllarındaki Kurs Sayıları.....	10
Tablo 2. ISO 9001:2000'in Faydaları.....	31
Tablo 3. Yabancı Dil Kursları için Hizmet Kalitesi Boyutları.....	52
Tablo 4. Eskişehir'deki Yabancı Dil Kursları.....	59
Tablo 5. Anket Formunda Yer Alan Ölçekler.....	60
Tablo 6. Katılımcıların Cinsiyet Dağılımı.....	61
Tablo 7. Katılımcıların Yaş Dağılımı.....	61
Tablo 8. Katılımcıların Eğitim Düzeyleri Dağılımı.....	61
Tablo 9. Katılımcıların Gelir Durumu Dağılımı.....	62
Tablo 10. Katılımcıların Meslek Durumu Dağılımı.....	62
Tablo 11. Yabancı Dil Kursuna Devam Etmede GÜdüleyici Faktörlerin Dağılım Tablosu.....	63
Tablo 12. Kurs Seçiminde Etkili Olan Nedenlerin Dağılımı.....	64
Tablo 13. Katılımcıların Bir Yabancı Dil Kursundan Beklentilerine İlişkin Göstergeler.....	65
Tablo 14. Algılanan Hizmet Kalitesine İlişkin Göstergeler.....	67
Tablo 15. Beklenti ve Algıların Kıyaslanması Göstergeleri.....	70
Tablo 16. Genel Memnuniyet Düzeyine Göre Dağılım Göstergeleri.....	72
Tablo 17. Genel Memnuniyet Düzeyi ile Katılımcıların Demografik Özelliklerinin Göstergeleri.....	73
Tablo 18. Öğrenci Olup Olmama ile Yabancı Dil Öğrenme GÜdüleri Arasındaki İlişki.....	74
Tablo 19. Öğrenci ve Öğrenci Olmayanların Beklentilerine İlişkin t Testi Göstergeleri.....	75
Tablo 20. Öğrenci ve Öğrenci Olmayanların Algılarına İlişkin t Testi Göstergeleri Göstergeleri.....	77

ŞEKİLLER LİSTESİ

	<u>Sayfa No</u>
Şekil 1. Hizmet Kalitesinin Belirleyicileri.....	50
Şekil 2. Grönroos'un Hizmet Kalitesi Modeli.....	54
Şekil 3. Beklenti Ortalamalarına İlişkin Diyagram.....	67
Şekil 4. Algılamaların Ortalamalarına İlişkin Diyagram.....	69
Şekil 5. Beklenti ve Algıların Ortalamalarının Kıyaslanması Diyagramı.....	71

KISALTMALAR

ASQC	:	Amerika Kalite Kontrol Derneği
EFQM	:	Avrupa Kalite Yönetim Vakfı
EOQC	:	Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonu
KAL-DER	:	Kalite Derneği
TKK	:	Toplam Kalite Kontrol
TKY	:	Toplam Kalite Yönetimi

GİRİŞ

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

Üç bölümden oluşan çalışmada, öncelikle yabancı dil eğitiminin kısa olarak tarihçesi belirtilmiştir. Bundan sonra, yabancı dil kurslarındaki talebin nasıl doğduğu, yabancı dil kurs tanımı ve kapsamı ve yabancı dil kursuna devam etmede hangi güdülerin önemli olduğu açıklanmıştır. İkinci bölümde eğitim hizmetlerinde kalite, yabancı dil kurslarında hizmet kalitesi, hizmet kalitesi ölçümünde kullanılan modellere değinilmiştir. Araştırmanın son bölümünde, Anadolu Üniversitesi Yunus Emre Kampüsü Wall Street Institute kursiyerlerine uygulanan anket bulgularının analiz sonuçları verilmiştir. Araştırmanın modeli olarak beklenen ve algılanan hizmet kalitesi farkına dayanan Servqual modeli kullanılmıştır. En son olarak da analiz bulgularına ilişkin sonuç ve bazı öneriler belirtilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM YABANCI DİL EĞİTİMİ

1. YABANCI DİL EĞİTİMİNE GENEL BİR BAKIŞ

1.1 Dile İlişkin Genel Tanımlar

Yabancı dil eğitiminin daha iyi anlaşılması için konuya ilişkin tanımların belirtilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda anadil, yabancı dil ve ikinci dil tanımları aşağıda kısaca özetlenmiştir.

- **Ana Dilin Tanımı**

Anadili, başlangıçta anneden ve yakın aile çevresinden daha sonra da ilişkili bulunulan çevrelerden öğrenilen, insanın bilinçaltına inen ve bireylerin topluma bağlarını oluşturan dildir.¹

- **İkinci Dil Tanımı**

Zaman bakımından ikinci sırada edinilen, yani kullanımı, öğrenilmiş bilinç-üstü kurallar yerine edinilmiş bilinç-altı kurallarla gerçekleştirilen dile ikinci dil denir. İkinci dil edinimi çocuklarda anadil nasıl edinilirse o şekilde gerçekleşmektedir.²Örneğin, Fransızca'nın konuşulduğu ülkelerde Fransızca öğrenenler için bu dil ikinci dildir. Bu dili öğrenenler hem görsel hem de işitsel olarak hedef dille yaşarlar. Bu da dili öğrenenler için birçok avantaj sağlamaktadır.³

- **Yabancı Dil Tanımı**

İnsanların, toplumlar, uluslararası bireysel, kurumsal, ulusal düzeyde ticaret, ekonomi, siyaset, askerlik, bilim, çalışma, turizm, eğitim, kültür, sanat, haberleşme alanlarında türlü yoğunlukta ikili, çoklu olmak üzere her türlü ilişkilerini yürütmesi için adadillerinden başka uzmanlaştıkları dildir. Yabancı dil öğrenimi, yabancı bir dile ait bilinçli bilgidir, kuralları bilme, farkında olma ve bunlar hakkında konuşabilmektir.⁴ Örneğin, Fransızca'nın konuşulmadığı ülkelerde Fransızca öğrenenler için bu dil

¹ Doğan Aksan, *Her Yönüyle Dil Anaçizgileriyle Dil Bilim* (İkinci Baskı, Türk Dil Kurumu, Ankara: 1998), s.12.

² Savaş Çoban, *Küreselleşme,Ulus-Devlet Azınlıklar ve Dil* (Birinci Basım, Su Yayınevi, İstanbul: Nisan 2005), s.51-52.

³ Rebecca Oxford ve Jill Shearin, "Language Learning Motivation: Expanding the Theoretical Framework,"*The Modern Language Journal*,78, i,(1994),s.14

⁴ Çoban, a.g.e., s.41-42.

yabancı dildir. Yabancı dil öğrenenler kendi anadilleriyle yaşanan çevrede hedef dille ortak yönler bulup bunu hedef dile uyarlarlar. Genellikler öğrenciler yeni dille ilgili içeriği sadece sınıflarda elde ederler.⁵

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

1.2. Türkiye’de Yabancı Dil Eğitiminin Tarihçesi

Türkiye’de Yabancı dil öğretim geçmişi, Osmanlı Dönemi ve Cumhuriyet Dönemi olarak Özcan incelenebilir.⁶

1.2.1. Osmanlı Dönemi

Osmanlı Devleti’nde kurulan yabancı öğretim kurumlarının en eskileri Katolik Okulları’dır. Başlangıç tarihleri İstanbul’un fethedilmesiyle başlar. Bu tarihlerde kiliselerde Latin çocuklarına mahsus olmak üzere verilen dersler, daha çok dini ağırlıklı yapılmıştır. 8 Kasım 1583’te Galata’daki “Saint Benoît” kilisesi ve manastırına yerleşmişler ve burada hemen bir okul açmışlardır. Bu nedenle Osmanlı Devleti’nin başkenti İstanbul’da ilk Fransız Okulu’nun açılış tarihinin de 18 Kasım 1583 olduğu belirtilmektedir. Bu tarihte Cizvitler tarafından açılan Saint Benoit Okulu, Osmanlı Devleti’nde kurulan, yüz binden fazla öğrenci toplayan ve sayısı birkaç yüzü aşan Fransız Okulları’nın ilkinin ve bu itibarla Osmanlı Devleti’nde dini, sosyal, kültürel ve siyasi etki ve tepkileri önemli olmuş olan Fransız misyoner öğretim etkinliklerinin değil, aynı zamanda bütün yabancı öğretim kurumlarının da başlangıcı sayılmıştır.⁷

Osmanlı İmparatorluğu’nun ilk zamanlarında yapılan yabancı dil öğretimi sadece İslam’a davet aracı olarak kullanılmıştır. Bu sebeple batı dilleri hemen hemen hiç gelişmemiştir. Bu sorun ilk olarak yapılan fetihlerden sonra ortaya çıkmıştır. Çünkü fethedilen yerlerde Yunanca, Sırpça, Bulgarca, Romence ve ticaret dolayısıyla İtalyanca konuşulmakta idi. Devlet en büyük sıkıntıyı yabancı bir devletin elçisinin görüşme için geldiğinde veya başka bir devletle anlaşma imzalamak durumunda kaldığında çekmiştir.

⁵ Oxford ve Shearin, a.g.e., s.14

⁶ Bilgen Tosun, “Avrupa Birliği Ortak Dil Çerçevesi Programının Milli Eğitim Bakanlığı Anadolu Liselerinde Yabancı Dil Olarak İngilizce Dersi Öğretiminde Uygulanabilirliği.”(Yüksek Lisans Tezi Yıldız Teknik Üniversitesi, 2007), s.4.

⁷ Süleyman Büyükkaracı, “Amerikan Okulları Üzerine Bir Araştırma”, www.turkiyat.selcuk.edu.tr.(15.04.2009)

Osmanlı kendi elçilerini yurt dışına gönderdiğinde sorun daha da büyümüştür.⁸ Bu sorunun giderilmesi için ilk olarak 1600 -1700 yılları arasında 9-10 yaşlarındaki 40 veya daha fazla Fransız çocuğu çevirmen olarak İstanbul'a getirilmiştir ancak bu girişimin başarısız olması sonucu Hristiyan ailelerin çocukları Paris'e gönderilmiş ama gönderilenlerin dil eğitiminden ziyade ticaretle uğraşmaları sonucu bu girişim de başarısız olmuştur. Bu yıllarda Sadrazam İbrahim Paşa üyelerini Yunan ve Yahudi asıllıların oluşturduğu bir çeviri komitesi kurmuştur. Bu yıllar yabancı dil eğitim ve öğreniminin öneminin başladığı yıllar olmuştur.⁹ 1830 yılında Amerika ile yapılan ticaret anlaşması sonrasında Osmanlı İmparatorluğu yabancı dil kullanımı ve öğrenimine yeterli düzeyde vermediği önemi arttırmak durumunda kalmıştır.¹⁰ Osmanlı İmparatorluğu'nda 18. Y.Y. ikinci yarısından itibaren reformlar yapılmaya başlanmıştır. Yabancı dil öğretiminin okul programlarına girmesi de ilk kez bu yılda gerçekleşmiştir ve öğretilen ilk batılı dil Fransızca olmuştur.¹¹ Fransızcanın ilk batılı dili olmasında 16. Yüzyılda Fransız misyonerlerin gittikleri yerlerde Fransız dilini ve kültürünü öğretmeleri, yabancı dil kursları açmalarının etkisiyle beraber¹² Osmanlı İmparatorluğu ve Fransız devletinin yakın ilişkileri¹³ ve Fransızcanın o tarihlerde Avrupa'da ortak dil (lingua-franca) olmasının etkisi önemli olmuştur.¹⁴ Zamanla İstanbul'da öğretilen Fransızca'nın yetersizliği anlaşılmış ve daha iyi dil öğrenilmesi amacıyla gençlerin Fransa'da okutulması için 1839 yılında ilk adımlar atılmıştır. Bunun üzerine o zamana kadar denenmemiş bir yola başvurulmuştur. Seçilen yetenekli gençler Fransa'ya gönderilmiştir. Ancak dil öğrenmeleri için gönderilen gençlerin orada yeterince kontrol edilmemesi istenilen neticeyi vermemiştir. Bu gençlerden birçok fire verilmiştir. 19. Yüzyılın ikinci yarısından itibaren yabancı dil yanında aynı zamanda Avrupa'yı çok iyi bilen kadrolara duyulan şiddetli ihtiyaç üzerine bu kez bizzat Paris'te bir Osmanlı Okulu kurulması kararlaştırılmıştır. Böylece gönderilen gençler bu okulda disiplinli bir şekilde toplu halde tutularak eğitim alacaklarına inanılmıştır. Bu amaçla 5'i Hariciye

⁸ Hilal Demir, "Özel Okullarda Yabancı Dil Öğretiminin Tarihi ve Günümüzdeki Yeri," **Forum Dergisi**, (Ocak 2002), s.2.

⁹ Hülya Bartu, "Independence or Development?: An Overview of Turkey's Foreign Language Education Policies Bağımsızlık mı, Gelişme mi?: Türkiye'nin Yabancı Dil Eğitimi Politikalarına Bir Bakış," **Sosyal Bilimler Dergisi**, (2002-2003), s.64.

¹⁰ Tosun, **a.g.e.**, s.5.

¹¹ Demir, **a.g.e.**, s.4.

¹² Şamil Mutlu, **Osmanlı Devleti'nde Misyoner Okulları** (İkinci. Basım, İstanbul: Gökkuşbu Yay., 2005), s.137; Ömer Turan, **Avrasya'da Misyonerlik** (Ankara: Asam Yay., 2002), s.7.

¹³ Ömer Demircan, **Dünden Bugüne Türkiye'de Yabancı Dil** (İstanbul: Remzi Kitabevi, 1988), s.51.

¹⁴ Bartu, **a.g.e.**, s.64.

Nezareti'nden olmak üzere çeşitli kurumlardan seçilen 36 genç Fransa'ya gönderilmiştir. Bu denemenin de istenen sonucu vermediği saptanmış ve Paris'teki okul da kapanmıştır.

Yabancı dile duyulan ihtiyaç devletin daha farklı çözüm yolları aramaya bırakmıştır. Yapılan reformlar aynı zamanda özel okulların temelini de atmaya başlamıştır. Osmanlı İmparatorluğu'nda öğrenimi ve öğretiminin gelişmesi açısından Tanzimat Fermanı'nın etkisi oldukça büyüktür. Çünkü Tanzimat Fermanı'ndan sonra orta dereceli okulların programına yabancı dil girmiştir.¹⁵

Eğitimde batılılaşmanın ve modernleşmenin başlangıcı olarak da Macar asıllı olup Fransız hizmetinde yaşayan ve daha sonra İstanbul'a gelerek Osmanlı İmparatorluğu'nun hizmetine giren Baron De Tott ve İngilizce, İtalyanca bilen Cezayirli Hasan Efendi tarafından 1773 yılında kurulan ve ilk denizcilik okulu olan Mühendishane-i Bahri-i Hümayun kabul edilmektedir. Bu okulda ilk zamanlarda verilen Türkçe eğitim sistemi 1839 Tanzimat Fermanından sonra İngilizcenin mecburi ve Fransızca'nın da ikinci yabancı dil olarak kabul edilmesi yönünde değişmiştir.¹⁶

14 Mart 1827 yılında, ilk tıp okulu olan Tıphane-i Amire'nin Türkçe olan eğitim sistemi de 1839 yılında Fransızca olarak değiştirilmiştir.

1863 yılında açılan Robert Koleji İngilizce eğitim sistemiyle Müslüman olmayanlara eğitim vermeye başlamıştır. Yabancılar tarafından kurulan bu okullarda çok iyi düzeyde yabancı dil eğitimi verilmeye çalışılmıştır. Verdikleri eğitimin kalitesi de yüksek olmuştur. Ancak bu okullarda öğrenim gören öğrencilerin neredeyse tamamı devletin Müslüman olmayan tabakasından öğrenciler idi. Müslüman halk değişik nedenlerle çocuklarını bu okullara göndermek istememiştir. Hatta Sultan II. Abdülhamit Robert Koleji'nde Müslüman çocukların okumasını yasaklamıştır. Bu okullarda okuyan öğrencilerin arasına Müslüman öğrencilerin de girmesi ancak 19. Yüzyılın sonlarında gerçekleşebilmiştir. Yabancıların açtıkları bu orta dereceli okullarda çok iyi yabancı dil öğretilmesine rağmen devletin açtığı yüksek okullarda istenilen başarıya ulaşamamıştır. Yabancı dilin daha erken yaşta öğretilmesi gerektiği ortaya çıkmıştır. Bu yüzden ciddi manada yabancı dille öğretimin yapılacağı orta dereceli bir devlet okulunun açılması düşünülmüştür.

¹⁵ Demir, a.g.e, s.2.

¹⁶Kazım Çeçen, "İstanbul Teknik Üniversitesi'nin Kısa Tarihçesi," İstanbul Teknik Üniversitesi Bilim ve Teknoloji Tarihi Araştırma Merkezi, Yayın No :7, arşiv.itu.edu.tr

Yabancı dil öğretimi için bu uygulamaların başarısız sonuçları üzerine özellikle İstanbul'da hem iyi düzeyde yabancı dil öğretecek hem de devletin sivil kadro ihtiyacını karşılayacak iyi düzeyde bir okul açılması için çalışmalara başlanmıştır. Fransa hükümetinin yardımını sağlamak amacıyla bu ülke ile 1867'de başlayan görüşmeler, 1868'de neticeye bağlanmış ve bir zamanlar Osmanlı imparatorluğu için devlet adamları yetiştiren "Enderun Mektebi" aynı amaçla daha modernleştirilerek "Galatasaray Sultanisi" adıyla 1868'de Fransızca olarak eğitime başlamıştır. Galatasaray'da modern manada Fransızca eğitimi yapılmaktaydı. Fransız hocaların da görev aldığı bu okul kısa zamanda verdiği yabancı dil eğitiminin kalitesiyle kendisini Avrupa'ya kabul ettirmiştir. Bu okuldan mezun olanlar mükemmel derecede Fransızca bilmekteydi. Sonraki yıllarda okul programına seçmeli olarak Arapça, Farsça, Ermenice, Latince, Rumca, Bulgarca, İngilizce, İtalyanca, Almanca dersleri konmuştur. 1 Eylül 1868'de açılan Galatasaray Sultanisi Türkiye'de yabancı dil öğretimi açısından bir dönüm noktası olmuştur. Bu lisenin diğer bir özelliği ise orta öğretim düzeyinde yabancı dille öğretim yapan ilk devlet okulu olmasıdır. Bu okulda Müslüman ve gayrimüslim öğrenciler beraber eğitim görmüşlerdir. Devlet eliyle yürütülen orta dereceli okulların tümünde ise yabancı dil ilk kez 1869'da okul programına girmiştir.¹⁷

1869 Maarif-i Umumiye Nizamnamesi'nin 1. Maddesinde okullar iki kısma ayrılmıştır. Bunlardan birincisi "Mekatib-i Umumiye", ikincisi ise "Mekatib-i Hususiye" (özel okul) olarak adlandırılmıştır. Madde metninde özel okullarla ilgili olarak "yalnız nezareti devlete ve tesis ve idaresi efrad veyahut cemaate aittir." denilmek suretiyle, özel okullarla ilgili genel prensipler konmuştur. Nizamnamenin 129. ve 130. Maddeleriyle de Türk olsun olmasın Osmanlı tebaasının ve yabancıların özel okul açmaları ile ilgili hususlar düzenlenmiştir.¹⁸

1876 Kanuni Esasisi'nde özel okullara yer verilerek bir nevi azınlık ve yabancıların tekelinde bulunan özel okul açma işinde Türklerin de aktif olarak rol almaları teşvik edilmiş olmaktadır. Aynı zamanda 15. Maddesindeki "Emr-i tedris serbesttir" hükmüyle öğretim özgürlüğü ilkesi getirmiştir.¹⁹

Tanzimat devrinde azınlık ve özel yabancı liselerin açılmasına karşın Türklerde 1864 yılında ilk özel Türk okulunu açma girişimlerine başlamışlardır. İstanbul'un ilk

¹⁷ Özcan Demirel, **Yabancı Dil Öğretimi** (İstanbul: Pegem Yayıncılık, 2003), s.7.

¹⁸ Hasan Ali Koçer, **Türkiye'de Modern Eğitimin Doğuşu** (Ankara: Uzman Yayınları, 1970), s.115.

¹⁹ Yahya Akyüz, **Türk Eğitim Tarihi** (Ankara: Ankara Üni. Eğitim Fak.Yay., 1982) s.154.

özel lisesi olan Darüşşafaka, bugün adını Türk Okutma Kurumu'na çevirmiş olan Cemiyet-i Tedrisiye-i İslamiye tarafından açılmış ve 15 Haziran 1873 yılında derslere başlamıştır. Önceleri öksüz ve kimsesiz Türk-İslam çocuklarını toplayıp okutmak için böyle bir okulun açılması fikri, giderek kuvvet kazanmış ve kısa zamanda bir öğretim kurumu olarak başarılı bir hizmet vermiştir. Özellikle o dönemde matematik ve fen dersleriyle Fransızca derslerinde diğer İdadi ve Sultanilerden daha kuvvetli mezun vermekle şöhret kazanmıştır.²⁰

Özel okullarda yabancı dil öğretimi orta dereceli okulların tümüne yayılmıştır ve yabancı dil öğretimi açısından ilerleme kaydedilmiştir. Ancak bu gelişmeler her ne kadar kontrol altına alınmak istense de yabancı okullara verilen ayrıcalıklar engel olmuştur.

Kurtuluş Savaşı döneminde azınlık ve yabancı okullar haricinde Türk özel okullarında bir gelişme görülmemiştir. Ancak bu dönemde Anadolu'da çeşitli maksatlarla açılmış bulunan ve faaliyet gösteren çok sayıda Rum okulunun bulunduğu bilinmektedir.²¹ Bu dönemde yabancı okullar da gelişme ve yayılmalarını devam ettirmişlerdir.²²

1914 yılında Türkiye'nin değişik bölgelerinde, Amerikalılara ait; 45 konsolosluk, 17 dini misyon ve bunların 200 şubesi ile 435 okul mevcuttur. Fransız Çıkarlarını Koruma Komitesi adlı örgütün, 1912 yılında yaptırdığı bir araştırmaya göre, Osmanlı topraklarında faaliyet gösteren 94 Fransız okulunda 22.425 öğrenci okumuştur. Aynı dönemde, İngilizlerin Irak ve Ege bölgesinde, 2996 öğrencinin okuduğu 30; Almanların İstanbul, İzmir ve Filistin'de 1600 öğrencinin okuduğu 10; İtalyanların Batı Anadolu'da, doğrudan İtalya Hükümeti'ne bağlı 4; Rusların ise 1'i lise 3 okulu mevcuttur. 1923 yılında ise devlete ait sadece 23 lise mevcuttur. Müslüman Türk aileleri; 'iyi eğitim alma', 'yabancı dil öğrenme' ya da 'kolay iş bulma' gibi gerekçelerle ve giderek artan oranlarla çocuklarını bu okullara vermişlerdir. Latin ve Protestan misyoner okullarında okuyan Türk öğrencilerin, Türk okullarında okuyan tüm öğrencilere oranı; 1900'de yüzde 15 iken, 1910'da yüzde 60'a, 1920'de yüzde 75 gibi yüksek bir orana ulaşmıştır.²³

²⁰ Demircan, a.g.e, s.91.

²¹ Akyüz, a.g.e, s. 179

²² Akyüz, a.g.e, s. 203.

²³ Metin Aydoğan, **Türkiye Üzerine Notlar 1923-2005** (İkinci Basım, İzmir Temmuz 2005), s.60.

1.2.2. Cumhuriyet Dönemi

1.2.2.1. 1923-1980 Yılları

1923 senesinde Cumhuriyet'in ilan edilmesi dönemine kadar topraklar üzerinde azınlık okulları kendi belirledikleri yöntemleri kullanıyorken, bu uygulama cumhuriyet ile değişim görmüş ve yetki Türkiye Cumhuriyeti Devleti'ne verilmiştir.²⁴

Bu yetki, 430 sayılı ve 3 Mart 1924 tarihli eğitimde öğretim birliği ("Tevhid-i Tedrisat Kanunu") ilkesi ile sağlanmıştır. Bu kanunla tüm ülkedeki eğitim faaliyetleri tek bir çatı altında toplanmıştır. Özellikle yabancıların açtıkları yabancı dille eğitim yapan okulları devlet kontrol altına almıştır. Yabancıların açtıkları yabancı dille öğretim yapan özel yabancı okullar kapatılmamış ama yeni okullar açmalarına izin verilmemiştir²⁵ ve 1924 yılında bir batılı dilin öğrenimi okullarda zorunlu hale getirilmiştir.

Atatürk, çocukların eğitimi için halkın desteğini istemiş ve bunun üzerine özel Türk okullarının temelini atılmasını sağlamıştır. İlk olarak da, "Türk çocuklarını, yabancı bir dil öğrenmek için yabancı okullara gitmekten kurtarmak" amacıyla 31 Ocak 1928 tarihinde Türk Eğitim Derneği kurularak, 1928-1934 yılları arasında bugünkü TED koleji ortaya çıkmıştır. Bu kolej 1951-1952 öğretim yılına kadar takviyeli İngilizce dersleri yaparken, bu yıldan sonra tamamen İngilizce eğitime geçmiştir.²⁶

Osmanlı İmparatorluğu'nun eğitim kurumlarının çoğunda uzun süre yabancı dil olarak öğretilen Arapça ve Farsça yerine batı dillerinden Almanca, Fransızca ve İngilizce yabancı dil olarak okul programlarına konulmuştur. Farsça tamamen kaldırılmıştır. Arapça'ya sadece dini eğitim veren İmam Hatip Liselerinin programlarında yer verilmiştir. Üniversitelerde İngilizce, Almanca, Fransızca bölümleri açılmaya başlanmıştır. Uzun yıllar Fransızca'nın popüler olduğu Türkiye'de Almanca ve İngilizce popüler olmaya başlanmıştır. Almanya'da Hitler zulmünden kaçan öğretim üyeleri Türkiye'ye getirilmiş, yabancı dil bilen asistanlar aracılığıyla derslere girmişlerdir. Ancak bu şekilde bu işin yürümeyeceği anlaşıldığından, yabancı dil öğretimine ortaöğretimde ağırlık vermek gereği ortaya çıkmıştır.²⁷ Bu hocaların büyük

²⁴ Tosun, a.g.e, s. 5

²⁵ Mehmet Doğan, **Yabancı Dil Öğrenimi ve Yabancı Dilde Öğretim** (Bilge Yay. 10. Güz 1996), s.13.

²⁶ Mustafa Durmuş Çelebi, "Türkiye'de Anadili Eğitimi ve Yabancı Dil Öğretimi," **Erciyes Üniversitesi Eğitim Fakültesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı : 21, Yıl : (2006/2) s.288.

²⁷ Çelebi, a.g.e., s.288.

bir kısmı İstanbul Üniversitesi başta olmak üzere büyük üniversitelerde çalışmışlardır. Bir kısmı savaştan sonra da Türkiye’de kalmıştır. Onlarla birlikte Almanca’ya olan ilgi de artmıştır

Kurtuluş Savaşı’ndaki milli mücadelede çok önemli görevleri üstlenen ve başaran Halide Edip Adıvar’da 1940 yılında İstanbul Üniversitesi’ndeki İngiliz filolojisinin kurmuş ve 10 yıl bu kürsünün başkanlığını yaparak o zamanlar yalnızca birkaç büyük kütüphanede sayıları iki ya da üç olan İngilizce kitaplarının yoksunluğunu İngilizce klasiklerin Türkçe’ye çevirisini sağlayarak İngilizce öğreniminde önemli bir katkı sağlamıştır.²⁸

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

1.2.2.2. 1980 Sonrası Yabancı Dil Eğitimi ve Yabancı Dil Kursları

Bazı araştırmacıların görüşüne göre, Türkiye’de devlet okullarında verilen eğitimin niteliği 24 Ocak 1980 ekonomik yeniden yapılanma politikaları ile önemli ölçüde düşmeye başlamıştır. 1980’lere kadar devletin sorumluluğu olarak kabul edilen eğitim hizmeti 1980’lerden sonra geri plana itilmiştir. Neoliberal ekonomi politikalarının uygulandığı bu dönemde eğitimde fırsat ve olanak eşitliği açısından ciddi gerilemelere sahne olduğu belirtilmiştir.²⁹ Devlet bütçesinden eğitime ayrılan kaynaklar muntazaman azaltılmaya başlanmıştır. Devlet okullarına kayıt olan öğrencilerin sayısının artmasına rağmen bu artışa paralel olarak yeterli sayıda ve nitelikte öğretmen

²⁸ B.Iför Evans, **English and English Literature in the Middle East**, <http://english.oxfordjournals.org> (1944), s.16.

²⁹ Fatma Gök, “Eğitim Hakkı: Türkiye Gerçeği,” **XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı**, İnönü Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Malatya: (6-9 Temmuz 2004) s.6.

ve diğer eğitim personelinin atanmaması, gerekli fiziksel kaynak ile eğitim araç ve gereçlerinin sağlanmaması eğitimde kaliteli hizmet sunumunu zorlaştırmıştır.

Modernleşme ve batılılaşma bağlarının kuvvetlenmesi sonucu da yabancı dile olan eğilim iyice artmıştır. Artan bu talebin etkisi yalnızca yüksek öğretim kurumlarında değil aynı zamanda yabancı dil kurslarında da büyük bir artışa sebep olmuş ve bu durum büyük ve rekabet dolu bir sektörü yaratmıştır. Bu yıllarda özellikle Anadolu Liseleri ile üniversite giriş sınavlarına hazırlayıcı kurslar açan özel dersane sayıları % 900 artmıştır. Çeşitli dallarda beceri öğreten ve diploma veren özel kurs sayısı ise 91'den 1438'e çıkmış, kurslardaki artış % 1500'ü ve kursiyer sayılarındaki artış % 1700'ü geçmiştir. 1986-1987 yılında özel kurslar içinde en çok tutulan kurslar yabancı dil kursları olmuştur.³⁰

Tablo 1. 1980 -1990 Yıllarındaki Kurs Sayıları

Yıllar	Kurum	Katılan
1979-1980	91	12855
1980-1981	196	28563
1982-1983	236	60398
1984-1985	216	48952
1986-1987	512	82324
1989-1990	1438	229273

Günümüzde ise kurs sayılarına bakıldığında, 23 Haziran 2009 tarihi itibarıyla Türkiye genelinde, Milli Eğitim Bakanlığı internet sitesinde kayıtlı 1808 özel muhtelif kurs mevcuttur. Bu kursların 833'ü yabancı dil kursudur. Bu kurslarda başta İngilizce olmak üzere Almanca, Arapça Fransızca, İtalyanca, İspanyolca, Japonca, Rusça, yabancılara yönelik Türkçe eğitim hizmetleri bulunmaktadır. Sadece İngilizce dil eğitim kurs sayısı 557'dir.

Türkiye'deki en eski yabancı dil kursu 1951 yılında Türkiye ve Amerika arasındaki ikili anlaşma gereğince kurulan Türk Amerikan Derneği'dir. Dernek son günlerde franchising sistemi ile Türkiye genelindeki yabancı dil kurslarının sayısını daha da arttırarak özellikle Marmara ve Akdeniz Bölgesi'nde çok sayıda şube açmayı

³⁰ Rıfat Okçabol, **Halk Eğitimi(Yetişkin Eğitimi)** (DER Yayınları, 1994), s.4.

hedeflemektedir.³¹ Türkiye’de gün geçtikçe artış gösteren yabancı dil kurslarından en iyi hizmet verenlerinden bazıları yabancı kökenlidir. Buna etken olarak bu kursların öğretim görevlilerinin yurtdışından gelmesi ve öğrettikleri dili ana dilleri olarak konuşmalarından kaynaklandığı belirtilmektedir. Aynı zamanda bu kurslarda edinilen sertifikalar uluslar arası geçerliliğe sahiptir. Bu kurslara örnek olarak, British English, Dialogue Language Schools, Wall Street Institute, NPL Group Eğitim, Richmond School of English, Goethe – Institute, Ukla Academy, Berlitz Dil Merkezi, English Life, Kent English verilebilir.

1.3. Türk Eğitim Sistemi İçinde Yabancı Dil Eğitiminin Rolü

1739 sayılı Milli Eğitim Temel Yasası ile belirlenmiş olan Milli Eğitim Sistemi, “Örgün Eğitim” ve “Yaygın Eğitim” olmak üzere iki ana bölümden oluşmaktadır.

Örgün Eğitim, belirli yaş grubundaki ve aynı seviyedeki bireylere, amaca göre hazırlanmış programlarla, okul çatısı altında düzenli olarak yapılan eğitimidir. Örgün eğitim, okul öncesi, ilköğretim, ortaöğretim ve yükseköğretim kurumlarını kapsar.

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

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

Yetişkinlere yönelik mesleki ve teknik eğitim kurslarıyla ilgili temel yaklaşıma göre; Türkiye’deki örgün ve yaygın mesleki ve teknik eğitim okul ve kurumlarında, yerel

³¹ www.haberx.com.erişim tarihi (17/06/2009)

gereksinimler ve ulusal standartlara uygun olarak sertifika veya belgeye götüren her tür kurs açılabilir.

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

2007 yılı sonu itibariyle yaygın eğitim hizmeti sunan 4.019 özel dersane, 1.797 özel çeşitli kurs merkezi, 2.472 özel motorlu taşıt kursu ve 397 Özel öğrenci etüt merkezleri ve 1.332 Özel eğitim ve rehabilitasyon merkezleri toplam 10.017 özel öğretim kurumu bulunmaktadır. Bu kurumlarda 250'den fazla farklı program uygulanmaktadır.³²

1.3.1. Türk Eğitim Sisteminde Yabancı Dil Öğretimi

1965 yılında 625 sayılı Özel Öğretim Kurumları Kanunu'nun yürürlüğe girmesi ile bugünkü özel ve yabancı uyruklu okulların yürütülmesi sağlanmıştır. Türkiye'deki tüm özel okullar ve yabancı uyruklu okullar öğretim ve eğitim aktivitelerini bu kanuna göre sürdürmektedirler. 1983 yılında kabul edilen 14-10-1083 tarihli ve 2923 sayılı Yabancı Dil Eğitim ve Öğretim Kanunu ise Türkiye'deki yabancı dil öğretiminin temellerini atmıştır (www.ingilish.com). Kanun, her düzeydeki eğitim kurumlarında okutulacak yabancı diller ile yabancı dilde öğretim yapan okulların tabi olacağı esasları belirlemektedir. Kanunun 2. Maddesine göre;

- Türkiye'de eğitimi ve öğretimi yapılacak yabancı diller Bakanlar Kurulu kararıyla tespit edilir,
- Türkiye Cumhuriyeti İnkılâp Tarihi ve Atatürkçülük, Dil ve Anlatım, Türk Edebiyatı, Tarih, Coğrafya, Sosyal Bilgiler, Din Kültürü ve Ahlak Bilgisi dersleri ve Türk Kültürüyle ilgili diğer dersler yabancı dille okutulamaz ve öğretilemez,
- İlköğretim, ortaöğretim ve yaygın eğitim kurumlarında yabancı dille eğitim ve öğretimi yapılacak dersler ile okullar Milli Eğitim Bakanlığınca (MEB); yükseköğretim kurumlarında yabancı dille eğitimi ve öğretimi yapılacak dersler ile yabancı dille eğitim

³² www.eurodice.org (17/06/2009)

ve öğretim yapacak yükseköğretim kurumları Yükseköğretim Kurulunca (YÖK) belirlenir.

Tüm eğitim kademeleri dikkate alındığında, yabancı dil eğitimine yönelik olarak şunlar söylenebilir: Türkiye’de Yabancı dil öğretimine ilköğretimin ilk yıllarda (koşulları uygun okullarda 4. yıldan itibaren) başlamakta ve yükseköğretimin sonuna kadar sürdürülmektedir.³³ Okullarda öğrencilerin neredeyse tamamı (% 98,4) birinci yabancı dil olarak İngilizce öğrenmektedir. Almanca ve Fransızca ise, birinci dil olarak fazla talep görmemektedir (% 1,6), daha çok ikinci yabancı dil olarak öğretilme durumları söz konusudur.³⁴

Lozan Antlaşması’na dayanan hakları, Anayasayla güvenceye alınmış olan azınlık ve yabancı okulları, kendi anadillerinde eğitim yaparlar. Bu kapsamda yer alan okullar; Fransız, Alman, İtalyan, Avusturyalı ve Amerikalılar tarafından kurulmuş özel yabancı okulları olup, bu okullara Türk çocukları da devam edebilmektedir. Bu kapsamda 14 yabancı lise ve 1 yabancı ilköğretimi bulunmaktadır. Diğer taraftan, Rum, Ermeni ve Musevi azınlıklar tarafından kurulmuş olan azınlık okulları (ilköğretim ve orta öğretim okulları) bulunmaktadır. Bu okullarda ise; kendi azınlığına mensup Türkiye Cumhuriyeti uyruklu öğrenciler devam etmektedir ve kendi dillerine öğretim yapılabilmektedir. 41 Ermeni, 27 Rum 3 Musevi olmak üzere toplam azınlık okulu sayısı 71’dir.³⁵

Özel Uluslararası Okullar da 5580 sayılı Özel Öğretim Kurumları Kanun hükümlerine göre faaliyet göstermektedirler. Bu okullara yalnızca yabancı uyruklu öğrenciler devam edebilmektedir.³⁶

1.3.2. Yaygın Eğitimde Yabancı Dil Öğretimi

³³ www.eurydice.org. (19/06/2009)

³⁴ Ayten Genç, “Türkiye’de İlk ve Ortaöğretim Okullarında Yabancı Dil Öğretimi,” (Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Eğitim Fakültesi), 2004, s.107.

³⁵ MEB, “2008 Yılı Bütçesine İlişkin Rapor”.

³⁶ www.eurydice.org. (22/06/2009)

Bu tez çalışmasının konusu olan yabancı dil kursları, özel yaygın eğitim kurumlarından özel kursları kapsamında ele alınmaktadır.

Ülkemizde dil öğretimi devlet okullarında istenilen şekilde ve seviyede değildir. Uzun yıllardır birçok öneri ve çabaya karşın yabancı dil yetersizliği çözüm bekleyen sorunlar arasında yer almaya devam etmektedir. Devlet okullarına devam eden öğrenciler yaşamlarının ilerleyen noktalarında karşılaştıkları yabancı dil sınavlarında başarılı olmak ya da yabancı dil bilmeyi gerektiren bir işe girmek istedikleri ve hatta yurt dışında çeşitli amaçlarla bir süre bulunmak istedikleri zamanlarda yaşadıkları dil sorununun daha da fazla farkına varmaktadırlar. Bu durumda dil öğrenimi için büyük bir kitlenin yabancı dil kurslarına gittikleri açıkça görülmektedir. Durum böyle olunca yabancı dil öğretimi görevinin önemli bir kısmını özel dersaneler ve özel kurslar üstlenmektedir.³⁷

Özel dersaneler ve özel kursların tanımı günlük konuşmada her ne kadar aynı gibi olsa da farklı yönetmeliklere bağlı olarak farklı anlamlar içerirler. Özel dersaneler 22.07.2005 tarih ve 25883 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan Milli Eğitim Bakanlığı Özel Dersaneler Yönetmeliğine göre; kurumun amacı; 14-6-1973 tarihli ve 1739 sayılı Milli Eğitim Temel Kanununun genel ve özel amaçlarıyla temel ilkelerine uygun olarak öğrencileri;

- Başarılı olmak istedikleri derslerde yetiştirmek ve bilgi düzeylerini yükseltmek,
- Bir üst okulun giriş sınavlarına hazırlamak,
- Kamu veya özel kuruluşlarca yapılacak olan sınavlara hazırlamak,
- Belli alanlarda ilerlemek amacıyla; araştırma ve inceleme yapmaya, ilgi ve yetenekleri doğrultusunda uzmanlaşmaya teşvik etmek için gerekli çalışmaları yapmaktır.

³⁷ Bahattin Acat ve Seyfettin Demiral, “Dil Öğreniminde Motivasyon” **Eğitim Yönetimi Dergisi**, 2002, s.317-318.

1.3.2.1. Yabancı Dil Kursu Tanımı ve Kapsamı

22.07.2005 tarih ve 25883 sayılı Resmi Gazetede yayınlanan Milli Eğitim Bakanlığı Özel Kurslar yönetmeliğine göre; kursun amacı, Türk Milli Eğitiminin genel amaçlarına ve temel ilkelerine uygun olarak kişilerin; sosyal, kültürel ve mesleki alanlarda bilgi, beceri, yetenek ve deneyimlerini geliştirmek veya isteklerine göre serbest zamanlarını değerlendirmektir.³⁸

Kurs programları kendi içinde çok çeşitlilik göstermektedir. Beceri kazandıran veya herhangi bir iş ve meslek öğreten her türlü programda kurs açılabilmektedir.³⁹

Kurslara; en az ilköğretim ve orta öğretim kurumlarında okuyan, mezun olan veya orta öğretim kurumlarından ayrılan öğrencilerle yetişkinler alınır. İlköğretim çağında olduğu hâlde okula devam etmeyenler, kursa alınmaz. Okul öncesi veya ilköğretim çağındaki engelli çocukların, yaş ve öğrenim durumlarına bakılmaz. Kurslar arasında kursiyer nakli yapılamaz. Kurslarda; kurs yönetiminin ilgili mevzuata göre hazırlanan ve Bakanlıkça kabul edilerek Tebliğler Dergisinde yayınlanan öğretim programları veya Bakanlıkça daha önce kabul edilmiş ve Tebliğler Dergisinde yayımlanmış öğretim programları uygulanır. Kurslarda, Bakanlıkça kabul edilmiş ders kitapları ile eğitim araçları veya öğretmenlerce seçilen diğer eğitim araçlarından yararlanılabilir. Ayrıca, kurslarda uluslar arası anlaşmalarla kabul edilen ve taraf ülkelerce kullanılması zorunlu olan öğretim programları ile ders kitabı ve eğitim araçları kullanılır. Süresi iki ay ve daha az olan programlar için dönemin başladığı tarihten itibaren başlangıcından sonraki 7 gün, süresi iki aydan çok olan programlarda ise 15 gün içinde, bir dönemde eğitime alınacak olan kursiyer listeleri kurumun doğrudan bağlı bulunduğu millî eğitim müdürlüğüne verilir. Yabancı dil ve bilgisayar programı uygulayan kurslarda, kurum müdürlüğüne yapılan düzey belirleme sınavı sonucu kaydedilen kursiyerlere ait listeler de kursiyerin eğitime başlama tarihinden sonra 7 gün içinde kurumun doğrudan bağlı bulunduğu millî eğitim müdürlüğüne verilir. Kursiyer kayıtları, bu Yönetmelikte belirtilen esaslara göre yapılır. Her dönemde eğitime başlayan kursiyerler; kursun özelliği, yaş, öğrenim düzeyi, bilgi veya gereksinimlerine

³⁸ Adnan Uygun, “Eğitim Hizmetlerinin Pazarlamasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü Bir Pilot Araştırma.”, İstanbul Üniversitesi, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi,(İstanbul 2007)

³⁹ www.eurodice.org(1/07/2009)

göre gruplandırılır. Kurslarda her dönemde birden fazla grup açılabilir. Grupların öğrenim süresi, öğretim programında tespit edilen süreden az olamaz. Öğretmen, uzman öğretici ve usta öğreticiler ders planlarını, her dönemin başında, kurum müdürüne onaylatırlar. Kurslarda öğretim dönemi içinde veya sonunda, il/ilçe millî eğitim müdürlüğünden izin alınarak kursiyerlerin çalışmalarını değerlendirmek üzere programlara ilişkin seminer, konferans, panel, sergi, defile, gezi ve benzeri etkinlikler düzenlenebilir. Kurs etkinliklerinin yanı sıra kurumlardaki eğitim-öğretimi aksatmamak koşuluyla programları valilikçe onaylanmış ve 20 saati geçmeyen seminerler de düzenlenebilir. Kurslarda ilân ve reklâmlar, 625 sayılı Kanununun 30 uncu maddesi hükümlerine göre yapılır. Şubesi bulunan kurslar tarafından alınan reklâm izinleri, kursun aynı ildeki diğer şubeleri için de kullanılabilir.⁴⁰

1.3.2.2. Yabancı Dil Kursu Çeşitleri

Dil kursları sundukları dil eğitimi hizmetlerini çok büyük kitlelere sunmaktadırlar. Yoğun bir rekabet ortamının yaşandığı bu sektörde her kitleye uygun hizmetlerin sunumu için çok değişik dil kursları çeşitleri oluşturulmaktadır.

Hedef dilin tüm ana hatları ile sunulduğu genel veya yoğun kurslar hemen hemen tüm yabancı dil kurslarında bulunmaktadır. Başlangıç seviyesi veya üst seviyelerdeki öğrenciler için farklı sınıflarda sunulan bu kursların ders saatleri değişebilmektedir. İş yaşamına yönelik sunulan kursların amacı ise, dil eğitimi ile iş hayatında kullanılacak hedef dilin birlikte sunulmasıdır. İş yaşamında gerekli olan telefon konuşmaları, rapor yazımı, iş mektubu veya elektronik posta yazımı gibi konuları içerebilmektedirler.

Sadece tek öğrenci ve öğretmeni ile gerçekleşen ve sadece eğitim alan öğrencinin dil seviyesinin ihtiyaçları doğrultusunda şekillendirilen kişiye özel kurslar mevcuttur. TOEFL, IELTS, GMAT, hazırlık atlama ve üniversite sınavlarına hazırlama iddiasını sunan kurslar bulunmaktadır. Bazı büyük kuruluşlarda çalışanlarına yönelik dil eğitimi için kurslarla anlaşma yapmaktadırlar ve kurslardan hizmet almaktadırlar. Örneğin bir banka ile dil kursu anlaşarak banka elemanlarının yabancı dil ihtiyaçları

⁴⁰ http://ookgm.meb.gov.tr/Mevzuat_htm/KursTipYon.htm, Özel Kurslar Yönetmeliği, Madde 16, 18, 19, 20, 26, 28. (5/07/2009)

doğrultusunda özel kurs olanakları sunabilmektedirler. Yabancı dil eğitiminin küçük yaşlarda öğrenilmesinin önemini benimseyen birçok aile çocuklarını dil kurslarına göndermektedir. Kurslarda bu talebin karşılanması için özellikle çocuklara yönelik kurslar sunmaktadırlar. Bazen bu kurslar çocukların yaz tatillerinde değişik aktivitelerle beraber birleştirilerek çocukların hem dinlenmesi hem de öğrenmeleri amaçlanmaktadır.

İnternetin sınır tanımaz özelliği sayesinde, bilgisayar ve gerekli donanım ile erişim ağına sahip olan her bireye ulaşması, online ortamda yabancı dil öğretimi akla getirmiştir.⁴¹ Uzaktan eğitim, eğitimdeki tüm sınırları ortadan kaldırmıştır. Başka bir tanımla uzaktan eğitim isteyen, istediği yaşta, istediği yer ve zamanda istediği hızda istediği ortamı kullanma imkanı sağlamaktadır. Ülkemizde de Limasollu Naci Öğretim Yayınları, Yabancı Dil Öğretimini mektupla öğretmeye başlamış olan, bugün hizmetini internet üzerinden etkileşimli olarak sürdüren, uzaktan eğitim yoluyla yabancı dil öğreten en eski kurumdur. Mektupla yabancı dil öğretimi şeklinde başlayan sistem, iki dilli öykü kitapları, sözlükler, mektupla gönderilip, düzeltildikten sonra tekrar gönderilen ödevlerden oluşmaktaydı. Bu alanda öncülerden olan Kurum, artık internet üzerinden etkileşimli hizmet vermektedir.⁴² Orta Doğu Teknik Üniversitesi (ODTÜ) Yabancı Diller Yüksek Okulu (YDYO), tarafından 22 Ocak 2001’de uygulamaya konulan Distance Interactive Learning (diL–Uzaktan Etkileşimli Öğrenme) Projesi, Kamu Personeli Dil Sınavı (KPDS) ya da benzeri ulusal ve uluslararası sınavlara hazırlanmak isteyen veya sadece İngilizce dilini geliştirmeyi arzu eden herkese kendi evleri, okulları ya da iş yerlerinde hizmet götürmek amacıyla hazırlanmıştır. ‘diL’, internet üzerinden etkileşimli bir yabancı dil (İngilizce) eğitimi programıdır. FONO Açıköğretim Kurumu ise 1953 yılından beri uzaktan eğitim yoluyla yabancı dil öğretimi yapmaktadır. Dünyada ve Türkiye’de yabancı dil öğrenme arzusunda olanlara, çeşitli dillerin öğrenimine, bilinenin pekiştirilmesine yönelik pek çok materyal kolaylıkla bulunabilmektedir. Hemen hemen tüm dillerin öğrenimi ve kullanımı için internet siteleri vardır. Türkçe’nin de yabancı dil olarak yer aldığı 50’ye yakın dille ilgili internet sitesi mevcuttur. Bu durum insanların dil öğrenmek için teknolojiyi yaygın bir biçimde kullandıklarını göstermektedir. Bu alanda her yıl harcanan zaman, emek ve para azımsanmayacak kadar çoktur.

⁴¹ Serdar Öztürk, “Enformasyon Toplumu Yaklaşımı ve İnternet,” 5/1, (2002), s.123.

⁴² Zehra Adıyaman, “Uzaktan Eğitim Yoluyla Yabancı Dil Öğretimi,” meb.gov.tr (14/10/2009)

Özel dil kurslarının yanında, üniversiteler de kendi kampüsleri ve yönetmelikleri içerisinde dil kursları düzenlemektedirler. Çoğunlukla üniversitelerin dil kursuna başlayan öğrenciler kampüsün pek çok binasından ve hizmetinden yararlanma şansına sahip olmaktadır. Üniversitelerin dil kursu, eğitimlerini aynı üniversitede devam ettirmek isteyen öğrenciler için de ideal bulunmaktadır. Büyükşehirlerdeki birçok üniversite bu tür dil kurslarına sahiptir.

Üniversitelerin kendi kampüsleri içerisinde fakat yönetmeliklerinin dışında bağımsız özel dil kursları da mevcuttur. Bu tip dil kurslarının işletmesi tamamıyla özeldir. Bu dil kurslarında da kampüsün bilgisayar laboratuvarlarından, spor salonlarından vb. olanaklardan yararlanılmaktadır. Tez çalışması için anket uygulamasının yapıldığı Anadolu Üniversitesi'ndeki Wall Street Institute dil kursu buna örnektir.

2. YABANCI DİL ÖĞRENMEYİ GÜDÜLEYEN FAKTÖRLER

Eğitimin en önemli güç unsuru olduğu bilgi çağında, bireyler sahip oldukları kaliteli eğitimle farklılaşma sağlayabileceklerdir. Bu farklılaşmayı sağlayabilmek için standart olan eğitim süreç ve alanları da farklılık gösterecektir. Bu nedendir ki yaşam boyu eğitim çok önemlidir ve bireyler kendilerine sağladıkları eğitimleri kendileri için en önemli yatırım olarak nitelendirmektedirler. Bu yatırımda ilk tercih edilen alan olan yabancı dil kursları bu bağlamda çok önemli beklentileri barındırmaktadır. Çünkü bireyler dil öğrenimleri sayesinde kendilerine olan güven, iş, terfi, ek maaş, yüksek maaş, statü, yüksek eğitim gibi bir çok pozitif farklılığı elde edebileceklerine inanmaktadırlar.

Bu düşünce çok geniş bir coğrafyada benzerlik göstermektedir. Örneğin, Güney Afrika'daki aileler de çocuklarının başarı ve fırsatları yakalayabilmeleri için İngilizce öğrenmelerini istemektedirler. Çocukları bu dili öğrenemezler ise bu durumun çocuklarının geleceği için bir engel teşkil edeceği ve bir anlamda üst sınıfın hep altında yaşayacaklarını düşünmektedirler. Yani dil edinimi eğitimde ilerlemek, sosyal prestij

sağlamak ve ekonomik olarak birçok avantajı elde etmek için yani bir anlamda hep üst seviye için talep edilmektedir.⁴³

Türk toplumu da yabancı dil öğrenme isteğini her zaman duymuş ve eğitim programları içinde ona gereken önemin verilmesini ilgi ve istekle karşılamıştır.⁴⁴ Bu ilgi ve istekliliğe rağmen bir türlü istenilen seviyeye gelemeyen dil öğreniminde en önemli sorunlardan birinin motivasyon eksikliği olduğu saptanmıştır. Motivasyona ilişkin birçok farklı tanım yapılmıştır. En eski tanımı yunan filozofu Aristoteles'e uzanmaktadır. Aristoteles'e göre motivasyon bir sonuçtu, bu sonuç arzu edilen bir işin sonucuydu. Bu sonuç sürekli algı ve hayal tarafından sağlanmıştı. Günümüz tanımlarına ayna olan bu tanım temelli bir başka tanıma göre motivasyon bir hedefe dönük olarak davranışı harekete geçiren, sürdüren ve yönlendiren bir güçtür.⁴⁵ Bir başka tanıma göre motivasyon beyin için en gerekli olan bir yiyeceğe benzetilmiştir.⁴⁶ Brown 'a göre yaşam motivasyon sayesinde anlam kazanmaktadır çünkü motivasyon amaçları belirler ve bunlara yönelik çabayı gerektirir.⁴⁷

Çok farklı tanımlara rağmen bir çok araştırmacı tarafından motivasyon, bireyin belirli bir eylem seçiminde süreklilik ve çaba göstermesi olarak kabul edilmektedir.⁴⁸ Dil öğrenmede motivasyonun rolüne ilişkin çalışmalar Kanadalı psikolog Gardner ve meslektaşı Lambert tarafından 1959 yılında başlamıştır. O zamana kadar başka bir dili öğrenmede zekâ ve sözel yeteneğin önemli olduğu düşünülmüştür.⁴⁹ Zeka, akademik başarının en geçerli psikolojik tahminçisi olarak belirtilse de motivasyon başarıda en önemli faktör olarak kabul edilmektedir.⁵⁰

Gardner ve Lambert tarafından yapılan çalışmaların ardından çok sayıda araştırma öğrencilerin yabancı dil öğrenmeye motive olmalarına etki eden faktörlerin neler

⁴³ Victor Webb, **Language in South Africa. The Role Of Language in National Transformation, Reconstruction And Development** (Philadelphia, PA, USA: John Benjamins Publishing Company, 2002.) p.6.

⁴⁴ Acat ve Demiral, **a.g.e.**, s.315.

⁴⁵ Robert Dilts, "Motivation," (1998) <http://www.nlpu.com/articles/artic17.htm> (15/10/2009)

⁴⁶ Peter Davies <http://www.quotelady.com/subjects/motivationLes> (15/10/2009)

⁴⁷ <http://www.motivation123.com/quotations.html> (17/10/2009)

⁴⁸ Eleni Manolmektidropoulou-Sergi, "Motivation within the Information Processing Model of Foreign Language Learning", **System 32**, (2004) s.428.

⁴⁹ R.C. Gardner, **Language Learning Motivation: The Student, The Teacher, and The Researcher**, 2001 <http://publish.uwo.ca/gardner/>

⁵⁰ Ricarda Steinmayr ve Birgit Spinath, **Learning and Individual Differences 19** (2009) s.82.

olduğunu araştırmıştır. Tüm bu çalışmalar genel olarak öğrencilerin yabancı dil öğrenmeye motive olmalarında üç kaynağın olduğunu tespit etmişlerdir.⁵¹

- **İçsel Nedenler**

Kişinin yabancı dil öğrenmeyle ilgilenmeleri, bundan keyif almaları ve öğrendikleri yabancı dili kullanmalarını **kapsamaktadır**. Örneğin, içsel motivasyona ilişkin olarak kişi Arapça konuşmayı eğlenceli bulduğu için bu dili öğrenmek istediğini belirtmiştir.

- **Dışsal Veya Araçsal Nedenler**

Yabancı dili iyi bir düzeyde öğrenmenin sağlayacağı çıkar ve yararların düşünülmesi, kariyer ilerlemesi ve yüksek öğrenime devam etmenin gerekçelerini kapsamaktadır. Örneğin, araçsal motivasyona ilişkin olarak bazıları yeni bir işe girmede bu dili öğrenmenin avantajlı olacağını belirtirken, bazıları da üniversitede okudukları bölüm için gerekli olduğunu belirtmişlerdir .

- **Bütünleştirici Nedenler**

Bir yabancı dilde ustalaşmayla başka bir bölge veya ülkenin kültürüne dahil olabilme ve başka insanlarla ilişki kurabilmeye dönük amaçları kapsamaktadır. Araçsal ve bütünleştirici motivasyon kavramları ilk defa Gardner ve Lambert tarafından kullanılmıştır. Örneğin, Arapça öğrenmek istedikleri sorulduğunda bütünleştirici motivasyona ilişkin olarak bazı öğrenciler Arap tarihine meraklı olduklarını, Arapça konuşulan ülkelerdeki olayları takip etmek istediklerini ve bu olayları bu ülkelerin vatandaşlarıyla tartışmak istediklerini belirtirken bazıları da Arapça konuşulan ülkelere seyahat ettiğinde rahat iletişim kurmak istediklerini belirtmişlerdir.⁵²

Bununla beraber, bazı kişilerde bu motivasyon türleri tek tek değil bir bütün olarak etkisini göstermektedir. Amerika’da doğup büyüyen ama babası Kuveyt’li olan biri Arapça öğrenmeyi hem babası dolayısıyla öğrenmek istediğini hem eğlenceli bulduğunu ayrıca da eğitiminin tamamlanması için gerekli olduğunu belirtmiştir.

Genel kabul gören bu üç tür motivasyon çeşidinde daha da alt gruplandırma yapan araştırmacılar olmuştur. Bu araştırmacıların önde gelenlerinden Dörnyei dilin toplumsal

⁵¹ Acat ve Demiral, **a.g.e.**, s.315.

⁵² Paula M. Winke, “Promoting Motivation in the Foreign Language Classroom,”**Center for Language Education and Research**, Volume 9, Issue 2, (Fall 2005), s.3.

ve kültürel ortama bağlı olduğunu düşünmektedir. Dörnyei'e göre motivasyonun üç aşaması vardır; hareket öncesi, hareket ve hareket sonrası.⁵³

Hareket öncesi aşamasında, motivasyon oluşuma ihtiyaç duyar. Bu oluşum öğrencinin amacını seçmesine veya görevini takip etmesine ve öğrencinin faaliyet içinde yer almasına yarar. “ Yarın bu işi yapacağım” ya da “bu işi bitirince buna başlayacağım” gibi kararlar bu aşamanın göstergesidir.

Hareket aşaması motivasyon sürecinin en önemli aşamasıdır. Bu aşama seçilmiş motivasyonun yönetilen motivasyonla yer değiştirdiği süreçtir. Bu süreçte motivasyon süreklilik ve korunma ister. Bu bağlamda motivasyon yalnızca dili öğrenen tarafından etkilenmez. Sınıf ortamı, akranlar, aile, yardımcı materyaller, öğretmen çok etkilidir. Daha da geniş bir anlatımla iyi bir öğretmen öğrenci ilişkisi, hoş ve destekleyici sınıf ortamı, öğrencilere uygun ders programının hazırlanması, öğrencinin amacına yönelik çalışma, öğrencilerin kendilerine olan güvenlerinin artırılması gibi etkenler bu süreçte çok önemlidir.⁵⁴ Çünkü bu etkenlerin sebep olduğu küçük bir başarısızlık bile öğrenci tarafından genelleme yapılmasına sebep olur. Öğrenci bu durumda dil öğrenmede yeteneği olmadığını, dili öğrenemeyeceğini düşünebilir hatta bu durumdan devam ettiği kursu sorumlu tutarak kursun kendisi için uygun olmadığını düşünebilir.⁵⁵ Bunun içindir ki öğretmenlerin gelişimi ile öğrencilerin öğrenimi ve başarısı öğrencilerin beklenti ve algılarını anlamakla mümkün olmaktadır. Bunun sağlanmasında öğretmenlerin eylemleri çok etkilidir.⁵⁶ Bu noktada öğretmenlerin öğrencilerin motivasyonun sağlanmasında çok güçlü bir merkez olduğu belirtilmektedir.⁵⁷ Bu nedenle öğretmenler, öğrencilerin ilgi, yetenek ve kişilik özelliklerini ayrı ayrı tanıyabilmeli ve öğrettiklerini elden geldiğince bireysel olarak düzenleyebilmelidir. Öğretmenin bu doğrultuda yaptığı çalışmalar sırasında öğretim programı malzemesinin seçimi ve düzenlenmesi, bu malzemenin bireysel farklılıklara göre hazırlanması, öğrencilerin başarı düzeylerinin değerlendirilmesi ve programın etkinleştirilmesi önemli ölçüde ön plana çıkmaktadır.⁵⁸

⁵³ Zoltán Dörnyei ve István Ottó, “Motivation in Action: A Process Model of L2,”

<http://www.cilt.org.uk/research/papers/resfor3/dornyei.htm> (25/10/2009)

⁵⁴ Dimitrios Thanasoulas, “ Motivation and Motivating in the Foreign Language Classroom,” **The Internet TESL Journal**,” Vol. VIII, No.11, (November 2002), <http://iteslj.org>

⁵⁵ <http://www.cilt.org.uk/research/papers/resfor3/dornyei.htm> (26/10/2009)

⁵⁶ Alan V.Brown, “Students’and Teachers’Perceptions of Effective Foreign Language Teaching : A Comparison of Ideals,” **The Modern Language Journal**, Vol.93, Issue 1, (February 2009), s.47.

⁵⁷ Z. Dörnyei, **Teaching and Researching Motivation**, New York, Longman, (2001) s.120.

⁵⁸ Mustafa Çakır ve Behiye Çeliker, “Öğrenci Görüşüne Göre Yabancı Dil Öğretmenin Özellikleri”, **Anadolu Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, Cilt 7, Sayı 1-2, (Güz 1997) s.115.

Dil sınıflarında, öğrencilerini kontrol altında tutan öğretmenler onların sınıf içinde kendilerini daha az özerkliğe sahip olduklarını hissettirmektedirler. Bunun aksine öğrenciler öğretmenlerini yalnızca geri bildirimlerinde bilgilendirici olarak algılasa kendilerini daha yeterli hissetmektedirler.⁵⁹ Yine öğrencilerin sınıf içindeki etkinliklerinde öğretmenlerinin onlara karşı iyi, harika, güzel, aferin gibi geribildirimlerde bulunması öğrencilerin dil sınıflarındaki endişelerini azaltıcı etki yaratmaktadır.⁶⁰ Dil sınıflarında duyulan endişe yabancı dil öğrenimine engel teşkil eder. Bu endişe öğrenilen yabancı dil tarafından çok değişikliğe uğramamaktadır. Yani İngilizce ve İspanyolca öğrenen öğrencilerin endişeleri birbirinden farklı olmamaktadır. Yalnızca dil beceri türüne göre endişe değişiklik göstermektedir. Bu bağlamda sınıf içindeki sözel performans dil öğrenenler için en sıkıntı veren endişedir. Farklı kültürlerden hatta farklı ülkelerden gelen öğrencilerin farklı endişeleri beraberlerinde getirdikleri göz önüne alınmalıdır.⁶¹

Kurslardaki sınıfların öğrenci sayısı da önemlidir. Sınıf içerisinde öğrencilerin sayısı arttıkça her öğrencinin değeri bundan dolayı azalır. Bu durum kursun sonunda öğrencilerin dil seviyelerini belirlemek içinde bir problem oluşturmaktadır. Kurslardaki ders programları da çoklu kültürel eğitime dayanarak zengin içerikli ve her bireyin ihtiyaçlarına uygun hazırlanmalıdır.⁶²

Hareket aşaması sonrası sürecin tamamlandığı veya çok uzun süre ara verildiği aşamadır. Öğrenci bu aşamada geriye dönük olarak değerlendirme yaparak ne öğrendiklerine dair kendi değer ve kendi güvenlerini ölçerler.⁶³

Yabancı dil kursları müşterileri konumunda olan öğrencilerine hizmet verirken onların istek ve ihtiyaçlarını karşılayabilmek ve memnuniyetlerini sağlamak için motivasyonlarını her zaman canlı tutmalıdırlar.

⁵⁹ Mercé Bernaus ve Robert C. Gardner, "Teacher Motivation Strategies, Student Perceptions, Student Motivation, and English Achievement," *The Modern Language Journal*, 92, iii, (2008), s.388.

⁶⁰ Hansun Zhang, "Waring, Using Explicit Positive Assessment in the Language Classroom: IRF, Feedback, and Learning Opportunities," *The Modern Language Journal*, 92, iv, (2008), s.578.

⁶¹ Kim Sung-Yeon, "Questioning the Stability of Foreign Language Classroom Anxiety and Motivation Across Different Classroom Contexts", *Foreign Language Annals*, Vol.42, No.139-141.

⁶² Isabel Moreno-Lopez, Cristina Saenz-de-Tejada ve Tami Kopschke Smith, "Language and Study Abroad Across the Curriculum: An Analysis of Course Development," *Foreign Language Annals*, Vol.41, (2008), No.677-683.

⁶³ Winke, a.g.e., s.3.

İKİNCİ BÖLÜM

YABANCI DİL EĞİTİMİNDE KALİTE

1. EĞİTİM HİZMETLERİNDE KALİTE

1.1. Eğitimde Müşteri Tanımı

Müşteri istek ve hedeflerinin anlaşılması, müşteri memnuniyetinin sağlanması için en kilit özne olan müşterinin kim olduğunun doğru olarak tanımlanması gerekmektedir.

Öğrencilerin müşteri olarak kabul edilmesi ilk olarak 1991 yılında literatürde yer almıştır.⁶⁴ Bazı araştırmacılar da öğrencileri ürün, çalışanları müşteri olarak tanımlarken⁶⁵ bazıları öğrencileri müşteri, eğitimi ürün olarak tanımlamaktadır.⁶⁶

Hizmet sunan tüm sektörlerde müşteri her zaman haklıdır ve ne isterse onu talep eder. Ama eğitim hizmetinde müşteri her zaman haklı olmayabilir çünkü tecrübe etmediği bir eğitim hizmetinden neyi ihtiyacı olacağını bilemeyebilir ve durumda ona ne istediği değil nelere ihtiyacı varsa o verilmelidir düşüncesini savunan Furedi, Harvey, Green, Barnet ve Greatrix gibi araştırmacılar ise öğrencileri müşteri olarak tanımlamamaktadırlar. Farklı tanımlara rağmen öğrenciler eğitim sürecinin sonucundan hayatları boyunca etkilenecek kişilerdir. Bir restoranın müşterisi konumundan farklı olarak eğitim sürecine dahildirler ve pasif konumda değildirler.⁶⁷ Bundan dolayı, hizmet ilişkilerinden farklı olarak öğrencilerin eğitim sürecine dahil olmaları nedeni ile hizmeti sunan ile tüketici ilişkileri daha karmaşık bir yapıdadır.⁶⁸ Otel veya restoran müşterisinden farklı olarak öğrenciler neyi öğrenmeye ihtiyaçları olduğunu bilemeyebilirler. İşte bu noktada profesyonel öğretmenler devreye girmektedir.

⁶⁴ Jacqueline Douglas , Robert Mc Clelland ve John Davies, “The Development of a Conceptual Model of Student Satisfaction with Their Experience in Higher Education”, **Quality Assurance in Education**, Vol.16, No.1, (2008) s.20.

⁶⁵ Mary Cruickshank, “Total Quality Management in the Higher Education Sector: A Literature Review From an International and Australian Perspective,” **Tqm & Business Excellence**, Vol. 14, No. 10, (December 2003), 1159–1167

⁶⁶ P.B. Sakthivel ve R.Raju, “Conceptualizing Total Quality Management in Engineering Education and Developing a TQM Educational Excellence Model”, **Total Quality Management**, Vol.17, No.7, (September 2006), s.915.

⁶⁷ Laurie Lomas, “**Quality in Higher Education**, Are Students Customers?” **Perceptions of Academic Staff**, Vol. 13, No. 1, (April 2007), s.34-35.

⁶⁸ Douglas, Mc Clelland ve Davies, **a.g.e.**, s.20.

Öğretmenler müşterilerinin beklenti ve ihtiyaçlarını gözlemler ve eğitim sürecinin paydaşı olan öğrenci ihtiyaçlarını dengelerler. Bu öğretmenler ücret karşılığında bir işverenle çalıştıklarından onlar da bu iç sistemin müşterileri durumundadırlar. Bu çerçevede eğitimin müşterisi, içsel ve dışsal müşteri olarak tanımlanabilir. Dış müşteriler; öğrenciler, işverenler, diğer kurumların öğretmenleri, toplum üyeleri tarafından oluşurken, İç müşteriler; öğretmenler, hizmet sağlayan personel tarafından oluşur.⁶⁹ Bazı araştırmacılar öğrencilerin eğitim hizmetine bizzat dahil olmalarından dolayı öğrencileri iç müşteri olarak tanımlamıştır. Sonuç olarak arzu edilen müşteri memnuniyetinin sağlanmasıdır. Bunun içinde dış müşteriyi tatmin etmeden önce iç müşterinin tatmin edilmesi gereklidir. Dış müşteri tatmini bunun sonucunda ortaya çıkmaktadır. Kaliteli bir “eğitim” için öğretmenlere, diğer çalışanlara ve öğrencilere uygun koşulların oluşturulması gereklidir.⁷⁰

1.2. Kalitenin Tanımı

İkinci Dünya Savaşı sonrasında gelişen kalite hareketi ve bu alanda yapılan çalışmalar, kalite tanımlarının çeşitlenmesine neden olmuştur. Ürünler açısından temel anlamda kalite, bir ürünün özelliklerinin müşteri ihtiyaçlarını karşılayabilme derecesidir.⁷¹ Ishikawa’ da kaliteyi dar anlamda “ürün kalitesi” olarak tanımlamaktadır.⁷² Bu tanıma hizmetlerin de dahil edildiği, “kalite, herhangi bir mal veya hizmetin niteliklerinin bu mal veya hizmeti satın alan ya da kullanan kişinin isteklerini karşılayabilme yeteneğidir” tanımı eklenebilir. Bu bağlamda Deming’de kaliteyi “tüketicinin işletmenin ürettiği ürün ya da hizmet hakkındaki yargısı” olarak tanımlamıştır.⁷³

Avrupa Kalite Kontrol Organizasyonu (EOQC)’na göre ise kalite “belirli bir malın veya hizmetin, müşteri isteklerine uygunluk derecesidir”.⁷⁴ Bu tanımlarda yer alan tüketicinin isteklerine uygunluk ifadesi, kalite kavramına çok büyük esneklik ve

⁶⁹ Stanlejš Spanbauer, “Reactivating Higher Education with Total Quality Management: Using Quality and Productivity Concepts, Techniques and Tools to Improve Higher Education,” **Total Quality Management**, Vol. 6, NOS 5&6, (1995), s.522-523.

⁷⁰ Gültekin Yıldız ve Kadir Ardıç, **Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi**, Bilgi, (1999/1), s.77.

⁷¹ Hüseyin Gümüş, “Kalite Kontrol,” **Standard**, Yıl:26, Sayı:306, Ankara, (Haziran 1987), s.27.

⁷² Kaoru Ishikawa, **Toplam Kalite Kontrol**, (İkinci Baskı, İstanbul:Kalder Yayınları, No:7, (1997), s.47.

⁷³ W.Edwards Deming, **Krizden Çıkış**. Çeviren: Cem Akaş, (İstanbul:Kalder Yayınları, 1998), s.137.

⁷⁴ İrfan Ertuğrul, **Toplam Kalite Kontrol ve Teknikleri** (İstanbul: Ekin Kitabevi, 2004), s.6.

dinamizm getirmiştir.⁷⁵ Bu doğrultuda kalite kavramı sadece mal ve hizmetleri değil aşağıda belirtilen unsurları da içine alan bir kavramdır

1. Firmanın maliyet, kalite, teslimat, satış sonrası hizmet ve güvenlik alanındaki performansı
2. Bireylerin performanslarının kalitesi
3. Organizasyonun kalitesi
4. Firmanın dünya ölçeğindeki ve faaliyette bulunduğu pazardaki imajının kalitesi
5. Çalışma ortamının kalitesi
6. Çalışanlar arasındaki ilişkilerin kalitesi.⁷⁶

Sonuç olarak herkesin kabul edeceği kesin çizgileri olan bir tanım yapmak zor olsa da ortak olarak müşteri ihtiyaçları, müşteri beklentileri ve bunları tatmin etmede etkinlik olarak tanımlanabilir.

1.2.1. Eğitimde Kalite Tanımı

Eğitim, hizmetin soyut özelliklerini taşıyan bir sektördür. Müşterisi olan öğrencilerinin beklentileri ve ihtiyaçlarını karşılamak için çaba göstermektedir. Eğitim hizmetleri, doğası gereği, diğer hizmet işletmelerinden farklı olarak çok büyük miktarda kişisel iletişim ve çeşitli karmaşa içerir. Genel olarak hizmetler belirli bir pazarlama strateji başvurusu gerektiren özel özelliklere sahiptir. Hizmetler dokunulmaz, test edilmez ve sahip olunamazlar, heterojen, kolay bozulabilen eş zamanlı üretim ve tüketime ihtiyaç duyulan şeylerdir. Müşteriler yüksek seviyede dokunulmazlıkla karşılaşır. Bu dokunulmazlık müşterilerle olan hizmetlerdeki iletişimi engeller, sonuç olarak müşterilerin karar süreci doğrudan hizmeti değerlendirme mekanizmalarında etkilenir. Müşteriler marka imajı, kuruluşun merkeze yakınlığı, gibi birçok özelliği analiz ederler. Diğer bir deyişle hizmetler, bir çeşit hizmet paketi olarak sağlanır.⁷⁷

⁷⁵ Haluk Erkut, "Hizmet Kalitesi," Toplam Kalite Yönetimi Dizisi, Yayın No:2,(İstanbul; 1995), s.6.

⁷⁶ İsmail Efil, **Toplam Kalite Yönetimi ve Toplam Kaliteye Ulaşmada Önemli Bir Araç:ISO 9000 Kalite Güvence Sistemi** (Dördüncü Baskı, İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım, 1999), s.10.

⁷⁷ Jose Maria Cubillo, Joaquin Sanchez ve Julio Cervino , "International Student' Decision-Making Process," **International Journal of Educational Management**, Vol.20, No.2, (2006), s.103.

Eğitim bir hizmet sağlayıcısı olarak önemli etkilere maruz kalır. Çünkü öğrenciler ve ailelerinin eğitime çok önemli ve büyük yatırımlar yapması sonucu eğitim hizmet sağlayıcılarında eğitim kalitesinin hep istenilen düzeyde veya daha da iyi olmasını talep etmektedirler. Bu bakışlara maruz kalan eğitim hizmetleri son yıllarda eğitim kalitesini tanımlamak ve eğitim kalitesinin ölçülmesi için kullanılacak metotları araştırmaktadır. Eğitim sunan kuruluşlarda hizmet sunan dükkânlar veya fabrikalar gibi düşünülebilir.⁷⁸

Eğitimde kalite tecrübe edilmeden hissedilmez. Bu özellik eğitim hizmetlerinin değerlendirilmesinde zorluklar getirebilir. Eğitim için kalite farklı durumlara göre pazarlama yönünden değişebilir.

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

Bundan dolayı eğitim hizmetlerinde kalite her bir müşteri için farklı anlam içermektedir.⁷⁹

Eğitimde kalite tanımına farklı yazarlar benzer yönlerden yaklaşmışlardır. Kalite açısından hepsinin vurguladığı özellik, eğitim sürecinin ve çıktısının bir imalat işletmesinin üretim sürecinden ve çıktısından çok farklı olduğudur. Eğitim sürekli olarak dış çevre ile bağlantılı olan, dış çevredeki değişimleri izlemesi gereken bir olgudur. Eğitimin çıktılarını kullanan dış sistemlerdir. Bu nedenle eğitimin dış sistemlerdeki değişimi göz ardı etmesi, yok sayması mümkün değildir. Dış sistemler eğitim kurumlarını ve eğitimi sürekli olarak yenilik yapmaya zorlamaktadır.⁸⁰

Kaliteli eğitim, öğretim kurumlarının mevcut imkânlarını en iyi şekilde kullanarak, öğrenciye bilgiye ulaşmayı, bilgi üretmeyi öğretmesi ve kendi alanında

⁷⁸ P.Long, T.Tricker, M.Rangecroft ve P.Gilroy “Measuring The Satisfaction Gap:Education in the Market-Place,” **Total Quality Management**, , Vol.10, No:485, (1999), s.773.

⁷⁹Jose Maria Cubillo,Joquin Sanchez ve Julio Cervino ,**a.g.e.**, s.103.

⁸⁰Eli Segev, Adi Raveh ve Moshe Farjoun, “ Conceptual Maps of the Leading MBA Programs in the United States: Core Courses, Concentration Areas and the Ranking Schools”,**Strategic Management Journal**,20,(1999),s.549

uluslar arası düzeyde rekabet edebilecek kabiliyete sahip bireyler yetiştirme kapasitesidir. Harvey ve Gren, yükseköğretimde kaliteyi beş bileşen halinde incelemiştir.⁸¹

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

1.3. Hizmet Kalitesi Tanımı

Hizmet sektöründe kalite, 1950-1960 döneminde, kalite güvenilirliği şeklinde ortaya çıkmaya başlamıştır. Amerika Kalite Kontrol Birliği (ASQC), hizmet sektöründe kalite metodlarının kullanılmasını yaygınlaştırmak amacıyla çeşitli çalışmalar yapmıştır. Böylece hizmet kalitesinde hissedilir bir yükselme gözlenmiştir.⁸²

Uzun yıllardır tartışma konusu olan hizmet kalitesinin tarif edilmesi ve ölçülmesi zordur. En geniş anlamıyla hizmet kalitesi, müşteri beklentilerini karşılamak için üstün ya da mükemmel hizmetin verilmesidir. Müşteriler beklentilerine uyan hizmet bulduklarında memnun kalırlar ya da hizmet beklentilerinin ötesinde olursa memnun kalırlar. Aksi takdirde hizmet beklenin altında olduğunda memnun kalmazlar ve eksiklik yüksek olduğunda olumsuz açılırları bildirmeye eğilimli olurlar.⁸³ Burada önemli olan kalitenin müşteri tarafından algılanan kalite olmasıdır.⁸⁴ Algılanan kalite ise kısa bir tanımla müşterilerin bir hizmet deneyimini bütünüyle değerlendirilmesidir.⁸⁵ En genel anlamı ise “müşterinin bir ürün hakkındaki kapsamlı mükemmellik veya üstünlük

⁸¹ Gülise Gökçe ve Ş.Pekküçükşen, “Yükseköğretimde Toplam Kalite Yönetimine Ulaşmada Bir Basamak Olarak ISO: 9001:2000 Kalite Yönetimi Modeli,” Üniversitelerde Stratejik Planlama Sempozyumu, (Antalya, 3-4 Ekim 2005), s.120

⁸² İlhan Güçlü, “Kalite: Bir Amerikan Başarısı,” **Standard Ekonomik ve Teknik Dergi**, Yıl:24,Sayı:306, (Haziran 1987), s.25-26.

⁸³ Luca Petruzzellis, Angela Maria D’Ugento ve Salvatore Romanazzi, “Student Satisfaction and Quality of Service in Italian Universities,” **Managing Service Quality**, Vol.16, No.4, (2006), s352.

⁸⁴ Yavuz Odabaşı, **Satış ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri** (İstanbul: Der Yayınları, 1997), s.67.

⁸⁵ Susan Aldridge ve Jennifer Rowley, “Measuring Customer Satisfaction in Higher Education,” **Quality Assurance in Education**, Volume 6, Number 4, (1998), s.200.

yargısı” olarak tanımlanabilir. Bu oluşum sırasında müşteri algıladığı hizmet performansı ile beklentilerini karşılaştırıp bir sonuca ulaşmaktadır.⁸⁶ Beklentiler için ise hem müşteri tatmini hem de hizmet kalitesi literatüründeki araştırmalarda kabul edilen en az iki farklı anlam ve standart bulunmaktadır. Müşteri tatmini literatüründe kavram, tahminleri tanımlamak için kullanılır. Beklentiler hizmetin sunumuna yöneliktir. Kavram, hizmet işletmesinin neyi sağlayacağına ilişkindir.⁸⁷ Hizmet kalitesi literatüründe ise “beklentiler” müşterilerin hizmete ilişkin istek ya da arzularını ifade etmektedir.⁸⁸ Hizmet sektörüne ve tüketiciye göre farklılık gösteren beklenen kalite kavramı, değişik faktörlerin etkileşimi sonucu oluşmaktadır. Bu faktörler; firmanın pazarla iletişimi, firmanın imajı, tüketicilerin kulaktan kulağa haberleşmeleri ve tüketici ihtiyaçları şeklinde toplanmaktadır.⁸⁹

Hizmetler soyut nitelikte olduğu için, hizmet kalitesi de soyut bir yapıya sahiptir. Bu nedenle hizmet kalitesi yerine “algılanan hizmet kalitesi” terimi kullanılmaktadır.⁹⁰ Algılanan hizmet kalitesi müşteri memnuniyetine eşit olmasa da bununla ilişkilidir. Bazı araştırmacılar hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti getirdiğini belirtirken bazıları da müşteri memnuniyetinin hizmet kalitesini getirdiğini belirtmektedirler. Bundan dolayı memnuniyet ve kalite arasındaki ayrımı bilmek önemlidir. Çünkü bu sayede hizmet sunanlar hizmetlerinin kalitesini arttıracak hedeflerle müşteri memnuniyeti sağlayabilecek veya memnun edilmiş müşteri sayesinde hizmet kalitelerini daha da arttırabileceklerdir.⁹¹

1.4. Toplam Kalite Yönetimi ve ISO 9000

Global ekonomi, karışık ve dinamik teknoloji, karışık ve dinamik kaynaklar, müşteri beklentileri, karışık ve dinamik vergi çevresi, azalan kaynakların yarattığı problemler ve fırsatlar işletmelerin başarısı ve hayatta kalabilmeleri için kalite

⁸⁶ A. Parasuman, Valarie A. Zeithaml ve Leonard L. Berry, “Servqual: Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,” *Journal of Retailing*, 64,1, (Spring 1988), s.15.

⁸⁷ W. Boulding, A. Kalra, R. Staelin ve V. A. Zeithalm, “A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions,” *Journal of Marketing Research*, 30, (1993), s.19.

⁸⁸ Parasuraman, Berry ve Zeithaml, *a.g.e.*, s.15.

⁸⁹ Ahmet K. Şeker kaya, *Bankacılık Hizmetlerinde Algılanan Toplam Kalite Ölçümü* (Sermaye Piyasası Kurulu, No:87, Birinci Baskı, Ankara: 1997), s.14.

⁹⁰ N. Uyguç, *Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi* (İzmir: Dokuz Eylül Yayınları, 1989).

⁹¹ Douglas, Mc Clelland ve Davies, *a.g.e.*, s.21.

anlayışının bir kez daha değişmesine neden olmuştur.⁹² Kalitenin bir organizasyonel yönetim şekli olduğu ve dolayısıyla Toplam Kalite Kontrol düşüncesinin ortaya çıkması 1960 lı yılların ortalarında gerçekleşmiştir. İlk öncüleri, Shewhart, Deming, Juran ve Feigenbaum 'dır. Toplam Kalite Yönetimi Kuramının Eğitim Yönetimine Katkıları Feigenbaum, "Toplam" ifadesinin altını çizer ve organizasyonun tüm seviyedeki tüm çalışanlarının sisteme dahil edilmesinin önemini belirtir. Müşteri odaklı kalite faaliyetleri üst yönetimin birinci sorumluluğudur ve bu faaliyetler sistemdeki diğer birimlere aktarılır.⁹³ Yani kalite kontrolden sadece ilgili birim değil aynı zamanda bütün departmanın sorumlu durumundadır.⁹⁴ Kalite yönetim çalışmaları ilk olarak 1949 yılında Japonya'da başlamıştır. Bir grup Japon bilim adamları ve mühendisleri Japon firmalarına uygun kalite kontrol için eğitici programlar oluşturmuşlardır. Bu oluşum 1955 ve 1960 yılları arasında meyvelerini vermeye başlamış ve Japon firmalarında kalite kontrol programları başarı ile gerçekleştirilmiştir.1960 yılında dönüm noktasında olan Amerikan işletmeleri dünya pazarlarıyla beraber bazı değişikliklere maruz kalmıştır. Bu yıllarda Japonya'daki değişim tehdit unsuru olsa da Amerika- Japonya ortaklığını 1970'lerde gerçekleştirebilmiştir.Literatüre göre Japon firmalarının başarısı her zaman her çalışan seviyesinde uyarlanmasından kaynaklıydı.Bugün Amerikan firmaları da 1950'li yıllarda Japonya'dan uyguladıkları aynı felsefeyi uygulamaktadırlar.⁹⁵

Almanya, İngiltere, İtalya, Fransa gibi bazı Avrupa ülkeleri de önemli derecede TKY uyarlaması ile ilgilenmişlerdir. İngiltere'deki otomotiv endüstrisinde klasik yönetim çalışmaları gözükse de Avrupa pazarlarındaki değişiklikler TKY uygulamasında çok önemli güç oluşturmuştur. Buna bağlı olarak da kalite gelişim süreci, kaliteyle ilişkili eğitim ve kaliteyi takip eden diğer ülkelerle iletişimde göz önüne alan amaçlar belirlenmiştir. ISO 9000'inde uyarlanmasıyla bu ülkelerde kaliteye yeni

⁹² R.R. Lakhe ve R.P Mohenty, "Total Quality Management:Concepts, Evaluation and Acceptability in Developing Economies," **International Journal of Quality and Reliability Management** Vol:11, No:9, (1994), s.11.

⁹³ V.H.Y. Lo ve D.Sculli, "An Application of TQM Concepts in Education," **Training for Quality**, Volume 4.Number 3, (1996), s.21.

⁹⁴ Jery Banks, **Principles of Quality Control**, (New York: John Wiley& Sons, 1989), s.10.

⁹⁵ R.R. Lakhe ve R.P Mohenty, "Total Quality Management:Concepts, Evaluation and Acceptability in Developing Economies," **International Journal of Quality &Reliability Management** ,Vol:11 ,No:9, (1994), s.13.

bir güç gelmiştir. Buda üst yönetimlerin daha iyi yatırımlar yapmalarına, herkese eşit olarak ödül ve davranma şeklinde yansımıştır.⁹⁶

Gelişmekte olan ülkeler ise kalite anlayışının uygulanabilirliğinde henüz hem devlet tarafından tam politik destek görmemelerinden hem de işletmeler tarafından yeterince anlaşılmamasından kaynaklanan sorunlar yaşamaktadırlar. İşletmeler kalite uygulamalarını ekstra bir uygulama ve ekstra bir maliyet olarak düşünmektedirler. Ancak rekabetin artması, ihracat-ithalat da ki değişmelere, artan müşteri talepleri gelişmekte olan ülkelerde de toplam kalite yönetiminin uygulanmasını zorunlu kılmıştır. Sistemin üç bölümü mevcuttur;

1. Ürün ve hizmet: Müşteri memnuniyeti sağlayan ürün ve hizmetlerin sunumu
2. İnsan: Müşteri memnuniyeti sağlayan insan ilişkilerinin sağlanması
3. Süreç: Gelişmiş ürün ve hizmet sunumu için iç müşteri ile tedarikçilerinin memnuniyetidir. Bu doğrultuda Klasik yöntemden ayrılan yönleri aşağıdaki gibidir;

1. Müşteri odaklılık
2. -Ürünlerin pazarlardaki galibiyeti
3. -Karlılığın yine kaliteyi takip etmesi
4. -Amaç odaklılığı, müşteriler, yöneticiler ve çalışanlar arasındaki iletişimle yaratması. Seviye gözetmeksizin her bir işvereni yetkili kılar ve çalışmanın daha iyi yollarını bulur. Klasik yönetimde aksine çalışanlar çalışır ve yöneticileri çalışanları kontrol eder.
5. -TKY süreç odaklıdır, klasik yönetim ise sonuç odaklıdır.⁹⁷

Genel bir ifade ile Toplam Kalite Yönetimi hiçbir standardı kabul etmeyen ve sürekli geliştirmeyi, iyileştirmeyi amaçlayan, doğru üretimi ilk defasında yapmayı ve bunu her defasında tekrarlamayı hedefleyen, örgütün bir bütün olarak etkinliğini ve gerekli esnekliğe ulaşmasını sağlayıp kaliteyi arttırarak rekabet gücünü geliştirmeyi hedefleyen çağdaş bir yönetim biçimidir.

⁹⁶ Lakhe and Mohenty, **a.g.e.**, s.14.

⁹⁷ Lakhe and Mohenty, **a.g.e.**, s.16.

Ürün, hizmet ve sistem için çeşitli standartlar oluşturan yayınlayan bir Uluslararası Standart Organizasyonudur. ISO 9000:2000 SERİSİ Üç standarttan oluşmaktadır.⁹⁸

1. **ISO 9001:2000** – Kalite Yönetim Sistem Gereklilikleri.
2. **ISO 9004:2000** – Kalite Yönetim sistemleri – Performans Geliştirme için Klavuz
3. **ISO 9000:2000** – Kalite Yönetim sistemleri – Temeller ve Sözlük

Tablo 2. ISO 9001:2000'in Faydaları

- Çalışanların Kalite Bilincinde Artış Sağlanması
- İşletmenin Piyasa İtibarında Artış Sağlanması (Prestij)
- Pazarlama Faaliyetlerinde Rakiplerden Farklılık Sağlanması
- İşletmenin Uluslararası Geçerliliğe Sahip Bir Kalite Belgesi Edinmesinin Getirdiği Ticari Avantajlardan Yararlanabilme (İhracat İçin Kalitenin Belge İle İspatlanabilmesi)
- Müşteri Memnuniyetinde Ve Müşteri Sadakatinde Artış Sağlanması
- Hata Oranlarında, Firelerde, Yeniden İşlemelerde Azalma Sağlanması
- Girdi, Üretim Ve Son Kontrollerin Etkin Olarak Yapılabilmesi
- Tedarikçilerin Seçiminde, Değerlendirilmesinde Ve Takibinde Kolaylık Sağlanması
- İşletme İçi Yetki Ve Sorumlulukların Tespitinde Ve Dağıtılmasında Kolaylık Sağlanması
- İşletme Faaliyetlerinin Standartlaştırılmasını Sağlayacak Dokümantasyonun (Altyapının) Oluşturulması
- Geçmişe Yönelik Kayıtların Düzenli Bir Şekilde Tutulmasını Sağlayacak Altyapının Oluşturulması
- Veriler Ve İstatistiksel Ölçümler Doğrultusunda Durum Analizlerinin Yapılabilmesi Ve Geleceğe Yönelik Kararlarda Bu Analiz Sonuçlarının Kullanılabilmesi
- Kurumsallaşma Yolunda Önemli Bir Adım Atılmış Olması

Kaynak: www.kalder.org

ISO 9000'nin gelişimini Escanciano 2001 yılında kalite alanında son otuz yılın en önemli olayı olarak tanımlamıştır. Literatürde, ISO 9000 in aşağıdaki 3 ifadede müşteri algılamasını etkilediği belirtilmiştir.⁹⁹

⁹⁸ www.kalder.org (17.11.2009)

⁹⁹ Laura Martinez Caro ve Jose Antonio Martinez Garcia, "Does ISO 9000 Certification Affect Consumer Perceptions of the Service Provider?," **Managing Service Quality**, Vol. 19, No. 2, (2009), s.140.

1. Memnuniyet
2. Kalite
3. Firma imajı

Eğitim hizmeti veren birçok kuruluş örneğin yabancı dil kurslarının çoğu kalite ve güvenlik için önemli derecede farklılık yaratan ISO 9000 belgesine sahiptirler. Bir açıdan kalitelerini belgelendirmek istemişlerdir.

1.5. Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarının Nedenleri

Kalite çalışmalarının imalat sektöründeki başarısı karşısında eğitim sektörü de toplam kalite yönetimi kavramını ve felsefesini benimsemek ihtiyacını hissetmiştir.¹⁰⁰ Ayrıca eğitimde TKY çalışmalarının başlamasındaki en önemli etkenlerden birisi, üniversitelerin 1960'lı yılların sonlarına doğru kendilerini çok hızlı değişen bir dünya içerisinde bulmuş olmalarıdır.¹⁰¹ Bir başka neden ise farklı endüstrilerin hızlı bir şekilde TKY'ye geçmesi olmuştur. 1980'lerin ortalarında yükseköğretim kurumları TKY çalışmalarına başlamış ve "mezun olan öğrenci başarısı" çalışmaların temelini oluşturmuştur. 1980'li yılların sonlarına doğru üniversitelerde TKY uygulamalarının yaygınlaştığı görülmüştür. Günümüzde özellikle eğitim kurumları için geliştirilen kalite sistemlerinden bahsetmek mümkündür.¹⁰² Çünkü bütün ülkelerin bütünleşmeye ve ortak çalışmaya başladığı günümüz dünyasında eğitim kurumlarında yetiştirilmeye çalışılan gençlik, yarının sistemini kurmada önemli görevler üstlenecektir. Gençliğin, değişen toplumların ihtiyaçlarına cevap verebilecek bilgi ve becerilerle yetiştirilmeleri eğitim örgütlerine önemli sorumluluklar yüklemektedir. Bütün bunların başarılabilmesinde "kaliteye olan inanç" önemli yer tutmaktadır. Toplam kalite yönetiminin başarılı bir şekilde uygulanıp, sürekli gelişmenin sağlanabilmesinde eğitim lider ve yöneticilerinin kaliteye olan inançları ilk adımı oluşturmaktadır. Çünkü eğitim lider ve yöneticileri

¹⁰⁰ Güneş Gençyılmaz ve Selim Zaim, "Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi," İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi, C.28, S.2, (Kasım 1999), s.3.

¹⁰¹ C.F. Bonser, "Total Quality Education", *Public Administration Review*, 52, 5, (1992), s. 504.

¹⁰² S. Gözülü, "Yükseköğretimde Kalite Yönetimi, Halil Aksu'ya Armağan İçinde," İstanbul Teknik Üniversitesi, İşletme Fakültesi, İstanbul, (17 Ağustos 2000), s.260.

değişen dünya düzeninin ortaya çıkardığı rekabet ortamında eriyip yok olmamak için değil, yeni düzeni yönlendirmek için aktif rol oynamalıdır.¹⁰³

TKY doğası gereği eğitim için uygun bir sistemdir. Çünkü süreç odaklı, verimliliğin artmasını sağlayan, maliyetleri düşüren ve kaliteyi geliştiren bir sistemdir. Takım çalışmasını vurgular ve bunun için en uygun yöntemleri belirler, sorumluluğun yönetim ve çalışanlar arasında demokratik olarak paylaşılmasını esas alır ve kurum kültürünün gelişmesini sağlar. Bunların uygulanması eğitim kurumuna da değer katar. Böyle bir sistemden dolayı çalışanların edindikleri güç müşterilerine daha fazla değer olarak geri döner.¹⁰⁴

Türkiye’de eğitim sektöründe kalite yönetimine yönelik ilk çalışmalar ise 1990’ lı yıllarda başlamıştır. Aşağıda belirtilen faktörler TKY uygulanmasını gerekli kılmıştır.¹⁰⁵

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

Birçok TKY ilkeleri, öğretim çevrelerince kolay uygulanma olanağı bulmuştur.

Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi yaklaşımının benimsenmesi, eğitim açısından sistemin bazı temel özelliklere sahip olmasını gerektirir. Bu özellikler hedef birliği içinde olma, yüksek düzeyde istekli ve katılımcı olma, bilgi bazlı, plânlı çalışma, dinamik, kaliteli iş gücü ve müşteri odaklı olmalıdır.

1.6. Eğitimde Kalite Yönetim Uygulamalarındaki Temel Yöntemler

¹⁰³ Halil Taş, "Toplam Kalite Yönetimi Kuramının Eğitim Yönetimine Katkıları," <http://yayim.meb.gov.tr/dergiler/145> (17.11.2009)

¹⁰⁴ James V. Koch ve James L. Fisher, "Higher Education and Total Quality Management," **Total Quality Management**, Vol.9, No.8, (1998), s.661.

¹⁰⁵ Erkan Bayraktar, Ekrem Tatoğlu ve Selim Zaim, "An Instrument for Measuring the Critical Factors of TQM in Turkish Higher Education," **Total Quality Management**, Vol.9, No.6, (June 2008), s.554-555.

Eğitim sektöründe yapılan çalışmalar genellikle imalat sektöründe yapılan çalışmaların eğitime uyarlanması şeklinde olmaktadır. Bu amaçla birçok yntem ortaya konulmuştur. Deming, EFQM ve Baldrige ödöl kriterleri eğitime uyarlanabilmektedir. Ayrıca Hoshin planlama modeli ile Deming, Crosby gibi bazı kalite uzmanlarının toplam kalite konusundaki herkes tarafından adeta bir kılavuz olarak kabul edilen kuralları eğitimde uygulanmaktadır. Bu sayılanların dışında eğitim kurumu bir üretim sistemi olarak kabul edilerek süreç geliştirme modeli kullanılmaktadır. Eğitim sürecinin başarılı bir şekilde geliştirilebilmesi için paydaşların net olarak tanımlanması gerekmektedir.¹⁰⁶ Eğitimde toplam kalite yönetiminin uygulanması esnasında yedi temel yöntem kullanılmaktadır.¹⁰⁷ Aşağıda bu yöntem kısaca açıklanmaktadır.

Toplam Kalite Yönetim Kriterlerine Dayanan Yaklaşım; Bu yaklaşım 1980 yıllarında kalite çevrimleri, istatistiksel süreç kontrolü, kalite fonksiyon yayılımı, kıyaslama çalışmaları gibi kalite iyileştirme programlarının kullanıldığı yaklaşımdır.

Uzman Yaklaşımı; Uzman yaklaşımında Deming, Juran, Crosby gibi kalite konusunda duayen olarak kabul edilen kişilerin yöntemleri kullanılmaktadır. Aşağıda bunlardan bazıları görölmektedir.

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

1. *Geleceğe yönelik olarak öğrencilerin kabiliyetlerini ortaya çıkartacak ve onları geleceğe yönelik olarak hazırlayacak etkin ve etkili bir eğitim programının hedeflenmesi ve bu konuda tutarlı olunması.*
2. *Yeni felsefelerin adapte edilmesi.* Eğitim prosesi sürekli gelişmenin uygulandığı ve asla sonu olmayan bir döngüdür
3. *Karşılaştırmalı ve rekabetçi bir sınav sistemine son verilmesi..* Örnek olarak sınıf içinde öğrencinin başarısını arttırmak amaçlandığı zaman, öğretim üyesi öğrencinin sınav sonuçlarına değil eğitim ve öğretim prosesine odaklanmalıdır.
4. *Öğrencilerin, kullanılan tehzatın ve tedarikçilerin kalitesini sürekli olarak arttırabilmek için tedarikçilerle beraber çalışılması ve uzun dönemli ilişkilerin gerçekleştirilmesi.*

¹⁰⁶ Gençyılmaz ve Zaim, **a.g.e.**, s.1.

¹⁰⁷ Gençyılmaz ve Zaim, **a.g.e.**, s.5-8.

5. *Eğitimin ve hizmetin kalitesinin sürekli olarak geliştirilmesi*
6. *Sürekli bir eğitimin sağlanması.*
7. *Liderliğin yerleştirilmesi* Toplam kalite yönetimi bir proses değildir yalnızca bir yönetim şeklidir. Bu nedenle başarılı bir toplam kalite yönetimi için liderlik çok önemli olmaktadır.
8. *Açık, iki yönlü ve cezalandırmadan uzak bir haberleş.* Üniversitenin bir me ortamı yaratarak eğitim kurumu içindeki korkunun azaltılması.
9. *Bölmeler arasındaki bariyerlerin kaldırılması.* Farklı bölmeler arasında oluşan problemlerin paylaşılması bütün olarak ele alınarak
10. *Sayısal hedeflerin, sloganların ve kotaların kaldırılması.*
11. *Temel istatistik eğitiminin geniş çapta uygulanması.*
12. *Çalışanların bilgi, beceri ve yeteneklerini arttırmak için yoğun bir eğitim programının uygulanması.* Sürekli bir eğitim, çalışanların kendilerine olan güveni ve saygılarını artırır, sorun çözümede daha aktif ve verimli hale getirir.
13. *Bu çalışmaların üst yönetim tarafından denetlenmesi ve teşvik edilmesi ile herkesin katılımının sağlanması.*

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

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

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

- **Japon Model Yaklaşımı**

Bu model daha çok Japon firmalarının kullandığı Deming ödülüne dayanmaktadır. Deming ödülü 1952 yılında JUSE (The Union of Japanese Scientists and Engineers) tarafından başlatılmıştır. Deming ödülünün amacı, istatistiksel süreç kontrol esasına dayanan şirket boyutunda bir kalite kontrolünün gerçekleştirilmesine yardımcı olmaktır. 1987 yılından itibaren Deming ödülü Japonya dışındaki firmalara da açılmıştır.

- **Hoshin Planlama Yaklaşımı**

Bu yaklaşım Japon firması olan Bridgestone tarafından geliştirilmiş ve daha sonra Hewlett-Packard tarafından başarıyla kullanılmıştır. Hoshin yaklaşımı, başarılı bir planlama, planlamanın yayılımı, yürütülmesi ve aylık teşhislere dayanmaktadır.

- **Malcolm Baldrige Ödül Yaklaşımı**

Bu model Amerika Birleşik Devletlerinde kalitenin geliştirmesi için 1989 yılında yürürlüğe konan bir uygulamadır.

Baldrige ödülü üç ayrı sahada verilmektedir:

- İmalat firmaları arasında
- Hizmet organizasyonları arasında
- Küçük ölçekli firmalar arasında verilmektedir

- **Avrupa Kalite Ödül (EFQM) Kriterleri Yaklaşımı**

Türkiye’de KALDER ödülü olarak uygulanmaktadır. İlk olarak 1992 yılında başlatılmıştır. EFQM yaklaşımının amacı firmalara global rekabet avantajı sağlamak, kalite geliştirme faaliyetlerini desteklemek ve teşvik etmektir. EFQM ödülü büyük ölçekli firmalar ile küçük ve orta ölçekli firmalar dalında olmak üzere iki ayrı sahada verilmektedir.

- **Sanayi Model Yaklaşımı**

Bu yaklaşımda imalat firmaları tarafından başarılı uygulamalar örnek alınarak eğitim sektörüne adapte edilmiştir. Bu yaklaşımda eğitim sistemi ürüne veya sürece dayanan bir sistem modeli olarak düşünülmektedir.

Tüm bu yaklaşımlardan da anlaşılacağı gibi TKY müşteri ihtiyaçlarının anlaşılması, müşteri memnuniyetinin ve iç iletişimin geliştirilmesi gibi çok çeşitli faydalar sağlamaktadır. TKY en önemli iki unsuru liderlik ve müşteri odaklılıktır. Uygun bir lider, sistemin uygulanmasında birinci sırada merkezi değere sahiptir. Ancak son yıllarda müşteri odaklılık da merkezi bir değerdedir. Bu değerde hem iletişim hem de müşteri ilişkilerinin ölçümü esastır. Müşteri odaklılık, hizmet kalitesi, müşteri değeri ve müşteri memnuniyeti üzerine yoğunlaşır. Müşteri memnuniyeti algılan müşteri değerinin sonucudur ve müşteri memnuniyeti uygun hizmet kalitesinin ölçümü için amaç olmalıdır. TKY değeri ölçer. Müşteri değerinin her zaman geliştirilmesi gerekmektedir. Eğitim sürecinde müşteri değerinin geliştirilmesi için eğitim çevresinde dikkate alınması gerekmektedir.¹⁰⁸

1.7. Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi Uygulamalarına İlişkin Örnekler

TKY nin eğitim sektöründe ilk kez uygulanması Amerika’da Fox Valley adlı bir kolejde gerçekleşmiştir. Bu uygulamanın sonucunda kolej, mezunlarının başarısı, çalışanlarının memnuniyeti ve öğrenme çevrelerinin gelişmesi olarak pozitif değerler

¹⁰⁸ P.B.Sakthivel and R. Raju, “Conceptualizing Total Quality Management in Engineering Education and Developing a TQM Educational Excellence Model,” **Total Quality Management**, Vol.17, No.7, September 2006.s. 914-915.

elde etmiştir. Bundan sonrada TKY diğer üniversiteler arasında yayılmaya başlamıştır. IBM, General Motors gibi birçok büyük özel kuruluş da eğitim kurumları ile işbirliği yaparak eğitimde TKY uygulanmasını teşvik etmişlerdir. İngiltere’de uygulamalar yavaş bir şekilde başlamış olsa da 1993 yılından itibaren TKY ilgi hızla artmıştır.¹⁰⁹

Ülkemizde 1991 yılından itibaren Ortadoğu Teknik Üniversitesi Yabancı diller bölümünde kalite çemberleri ile personel problemlerinin çözümü ve süreç geliştirmeye yönelik Toplam Kalite Yönetim İlkeleri uygulanmaktadır.¹¹⁰

Bu konuda ilk çalışmaların yapıldığı yerlerden biride Çukurova Üniversitesi Yabancı Diller Eğitim Merkezi’dir (ÇU YADIM). Çukurova Üniversitesi’ne bağlı YADIM, yaptığı çalışmalar sonucunda 1993 yılında YÖK tarafından en iyi 10 dil okulundan biri olarak kabul edilmiş, Kalite Derneği (Kal-Der) tarafından bu konudaki bilimsel çalışmalar için desteklenmiş ve Cambridge Üniversitesi tarafından da Cambridge sınavları için merkez olarak kabul edilmiştir.¹¹¹

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

1.8. Yabancı Dil Kurslarındaki Eğitim Hizmetleri Kalitesi

Öğrencilerin eğitim sürecindeki karar mekanizmasında artan rolleri yabancı dil merkezi seçimlerini etkilemiştir. Öğrencilerin yani dil kurslarının müşterilerinin memnuniyeti dil merkezleri için en önemli konudur. Bu amaç doğrultusunda müşterilerinin deneyimleriyle en yüksek müşteri memnuniyetini sağlamak,

¹⁰⁹ Mary Cruickshank, “Total Quality Management in the Higher Education Sector: A Literature Review From an International and Australian Perspective,” *Tqm & Business Excellence*, Vol. 14, No. 10, (December 2003), s.1160.

¹¹⁰ Bayraktar, Tatoğlu ve Zaim, *a.g.e.*, s.555.

¹¹¹ A. Hergüner, “TKY Uygulama Deneyimleri: TKY Yükseköğreniminden Bir Örnek,” *4.Ulusal Kalite Kongresi Toplam Kalite Yönetimi ve Eğitimde Kalite* (İstanbul 8-9 Kasım 1995), s.263-270.

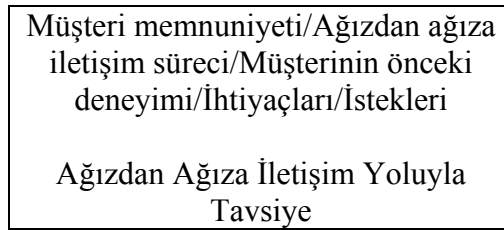
müşterilerinin sürekliliği için eğitim hizmetlerindeki kalite performanslarını geliştirmek zorundadırlar.¹¹²

Müşteri memnuniyetini sağlamak ve korumakla müşteri sadakati oluşturulmaktadır. Bazı araştırmacılar müşteri sadakatini ölçmede 3 kategori oluşturmuşlardır. Bunlar;¹¹³

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

Bu aşamalar yabancı dil merkezlerine uyarlandığında öğrencilerin dil merkezi seçimleri, kursa devam etmeleri, kurslarını değiştirmemeleri, kursların sundukları olanaklardan yararlanmaları ve çevrelerindeki arkadaşlarına, iş çevresine yabancı dil kursu tavsiye etmeleri olarak ortaya çıkacaktır.

Ağızdan ağıza iletişim yoluyla tavsiye, öğrencilerin eğitim kararlarında önemli ve etkin bir rol oynar.¹¹⁴ Dolayısıyla ağızdan ağıza iletişim ile tavsiye yabancı dil merkezleri için çok önemli bir tavsiye aracıdır. Ağızdan ağıza aktarılan müşteri memnuniyeti tavsiyesi hizmet yönetimin en önemli araştırma konusudur. Çünkü bu yolla müşterilerin kafasındaki mükemmel hizmetin tanımı ve müşteri memnuniyetinin geçmişinin ne olduğu belirlenir.¹¹⁵

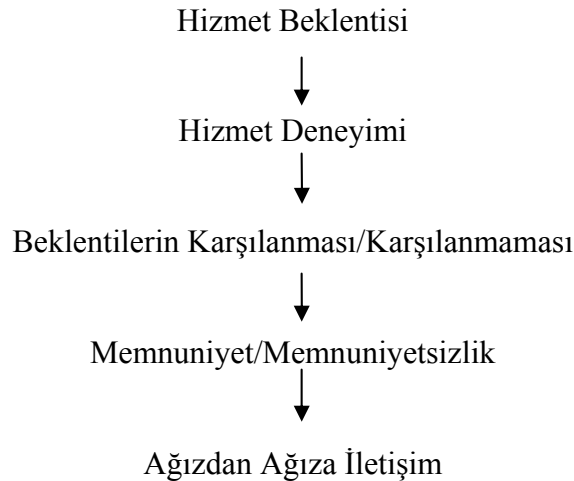


¹¹² Douglas, Mc Clelland ve Davies, **a.g.e.**, s.20.

¹¹³ Douglas, Mc Clelland ve Davies, **a.g.e.**, s.21.

¹¹⁴ Michael Stodnick ve Pamela Rogers, "Using Servqual to Measure the Quality of the Classroom Experience," **Decision Sciences Journal of Innovative Education**, Volume 6, Number 1, (January 2008), s.116.

¹¹⁵ John Walker, "Client Views of TESOL Service: Expectations and Perceptions," **The International Journal of Educational Management**, 15/4 (2001), s.188.



Öğretme konusunda profesyonel olan birçok öğretmen profesyonel olmayan bazı şartlar altında çalışabilir. Onların görevlerini etkin bir şekilde yürütebilmeleri için kaliteli bir ortama ihtiyaçları vardır. Çünkü öğretmenlerin etkinliğini bazı faktörler önemli ölçüde etkiler.¹¹⁶

1. Kendilerinin nasıl öğrettikleri
2. Eğitimleri ve bu eğitimlerin içeriği
3. İş arkadaşları ve idarecileriyle olan ilişkisi
4. Yeni fikirler açığa çıkarabilmeleri
5. Yeterli materyallerin olması
6. Öğrenci tipleri
7. Öğrenci ve öğrenime kişisel bakışları

1986 yılında sosyal psikolog R.Meighan tarafından geliştirilen eğitim kalite özellikleri yabancı dil merkezleri için 6 kategoride sınıflandırılarak kullanılmıştır.¹¹⁷

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

¹¹⁶ Michael Stodnick ve Pamela Rogers, a.g.e., s.116.

¹¹⁷ Neril Moreland, Arif Jawaaid ve Jaswinder Dhillon, "Quality Improvement in the Tesol Curriculum: a Generic Benchmarking Approach, **Quality Assurance in Education,**" Volume 8-Number 2, (2000), s.58.

6. Öğrenimin Denetlenmesi

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

1.8.1. Öğretmenin Kalitesi

Müşteriyle uzun süreli temas gerektiren eğitim hizmet sürecinde müşteri isteklerine göre ayarlama yapılır ve bu ayarlamalar üzerinde uzlaşma, geniş bir insiyatife sahip temas personeli aracılığıyla gerçekleştirilir.¹¹⁸ Müşteri isteklerine göre yapılan ayarlamaları gerçekleştirecek olan çalışanlardır ve hizmetin başarısı çalışanların yetenek ve becerilerine bağlıdır. Yabancı dil kurslarındaki profesyonel hizmet sunan öğretmenler müşterileriyle olan ilişkilerinde iletişimi gerçekleştirmek için kişiye özel çabayı en yüksek seviyede sağlamak zorunda olan hizmet sağlayıcıdırlar. Bu nedenle yabancı dil kurslarındaki öğretmenlerin sağladığı profesyonel hizmetler emek yoğun hizmetlerdir.¹¹⁹ İşte bu nedenle eğitimde hem hizmet veren kuruluş hem de öğrenciler için öğretmenler en önemli hizmet sağlayıcıdırlar. Kuruluşun en görünen yüzüdür.¹²⁰

Yapılan araştırmalar yabancı dil merkezi müşterileri için en önemli hususların başında yabancı dil merkezi öğretmenleri olduğunu saptamıştır. Bunu dersler, kurstaki iletişim müşterilerin ihtiyaç ve isteklerinin karşılanması, kurstaki olanaklar, kurs merkezinin görünüşü, çevresi gibi hususlar takip etmiştir. Kurstaki öğretmenler yalnızca öğretmen olarak algılanmamaktadır. Onlar sınıfın yönetmeni, öğrencilerin danışmanı, onları yönlendiren koçlar hatta ders dışındaki ihtiyaç ve taleplerini karşılayabilen tavsiye veren kişiler olarak rol oynamaktadır. Bu çok yönlü taraflarından sınıftaki profesyoneller olarak konularında uzman olmaları, kaliteli eğitimleri, derse hâkimiyetleri, öğrencilerinin amaçlarını gözetken ve her zaman kendilerini sürekli geliştiren kişilikleri en önemli ve en güçlü ayırıcılarıdır. Sınıftaki tüm öğrencilerin derse dâhil olması, sınıfın canlı tutulması, zamanın iyi değerlendirilmesi ve her şeyden öte

¹¹⁸ R. Silvestro, L.Fitzgerald, R.Johnston ve C.Vass, "Towards a Classification of Service Process," **International Journal of Service Industry Management**, Vol.3, Issue 3, (1992), s.62.

¹¹⁹ W. Roger Shmenner, "Service Business and Productivity," **Decision Sciences**, Volume 35, No:3, (Summer 2004), s.338.

¹²⁰ Michael Stodnick ve Pamela Rogers, **a.g.e.**, s.116.

esnek olunması müşteri olan öğrenciler tarafından en beklenen davranışlardır. Esnek olunması hizmet sağlayıcılarında olması gereken ve onların başarıları için gerekli olan en kilit noktadır. Esneklik sayesinde öğretmenler sınırlı bir çerçeveden ziyade müşterilerin talepleri doğrultusunda hareket edebilir, bireysel ihtiyaç ve istekleri daha iyi analiz ederek dersi daha iyi kontrol edebilirler. Bunlardan da önemlisi öğrenciler öğretmenlerine ders zamanının dışında da ulaşmak istemektedirler. Ulaşmak istedikleri konular her zaman derse ilişkin olmayıp öğretmenlerini danışman olarak algılayıp bazı iş başvuruları için yapacakları özgeçmişlerinde veya görüşmelere hazırlanmalarında yardımcı olmalarını talep etmektedirler. Öğretmenlerin bu noktada her zaman ulaşılabilir, yardımsever, sabırlı, nazik, arkadaşça olmaları beklenmektedir. Bu durum yapılan bazı araştırmalarda bir öğretmenden beklenen özelliklerin sıralanmasında arkadaşça davranmalarının ve sabırlı davranmalarının ilk sıralarda yer almasıyla da saptanmıştır.¹²¹

Yabancı dil merkezlerindeki öğretmenler, sınıf öğretmenleri olarak kalite standartlarının uygulaması ve gelişmesinde birinci derecede sorumludurlar. Plan hazırlama en önemli anahtardır. Çünkü dersin başarısı, öğretmenin derse ve öğrencilerine kendini yeteri kadar adanması, yeterli olması, dersin akıcılığı öğretmenin önceden derse ilişkin konuların ön hazırlığından kaynaklanmaktadır. Bu çalışma öğrenci motivasyonun derste sürekliliğini ve korunmasını sağlayarak dersin amaca ulaşmasını sağlar. Planlar öğretmenler tarafından kurs dönemlerini kapsayacak şekilde hazırlanabildiği gibi haftalık veya günlük olarak da hazırlanabilir. Öğrenci merkezli yaklaşımı öngören bireysel veya grup öğrencileri için farklı içerikler planlamalıdır. En önemli konulardan biri de yabancı dil merkezlerinde verilen eğitimin öğrencinin sadece sınıf içinde değil, gerçek yaşamında da yer bulmasıdır. Öğrendiklerini gerçek ya da günlük yaşamda uygulayan bir öğrencinin bu başarısı sınıftaki başarısına da ayna tutacaktır. Güncel konulara ilişkin materyallerin kullanımı da son derece önemlidir. Kullanılan yardımcı malzemelerin teknolojiye uygun ve her öğrencinin kullanabileceği

¹²¹ John Walker, "Client Satisfaction with English Language Centre Service: Insights From a New Zealand National Survey," *The International Journal of Educational Management*, 17/7, (2003), s.296.

ulaşılabilirlikte olması gerekmektedir.¹²² Öğretmenlerin bu davranışları kurs yönetiminin kalite anlayışı ile desteklenmelidir

1.8.2. Yönetim Kalitesi

Yabancı Dil Eğitim faaliyetlerinin kalitesi sadece öğretim elemanından beklenmemelidir. Amaç sadece bilgi yüklemek değildir. Eğitim kurumunun yöneticileri, öğrenme ortamının oluşturulmasından sorumludurlar. Herkesin katılımını sağlamak amacıyla öğretim elemanlarının, öğrencilerin ve diğer çalışanların motivasyonu sağlanmalıdır. Herkesin bir çalışma takımında veya kalite çemberinde aktif katılımını sağlamak kalitenin sağlanmasının temel şartıdır. Eğitimle ilgili çalışma ekipleri kurumun kalite organizasyonunun önemli ve ayrılmaz bir parçasıdır¹²³

Hizmet ortamındaki yaşananlardan haberdar olan, sunulan hizmeti birebir yaşayan, personelin çalışmasını yakından izleyen ve hizmetin sunumunu gören üst yönetim kalite konusunda daha etkili çalışmalar yapabilecektir. Toplam kalite anlayışı doğrultusunda kalitenin sağlanmasında üst yönetim ve çalışanlar bir bütün olarak hareket edeceğinden bu noktada görev üst yönetimindir ve üst yönetim durumu alt kademelere kadar aktarmalı ve bu konudaki kararlılığını her kademeye hissettirmelidir. Kaliteli hizmet sunumu için yapılan çalışmalar ve alınan kararlar, orta yönetim aracılığıyla müşteriyle ilgilenen personele aktarılır. Bununla birlikte yöneticinin değişime açık olmaması da kalite sağlamada sorun teşkil eder. Teknolojik yetersizlikler ve sınırlı kaynaklar, hizmet kalitesini sağlamada işletmelerin en önemli sorunlarıdır. Hizmet kalitesini iyileştirme, halen kullanılan sistemin gözden geçirilmesini, gereken değişikliklerin anında yapılmasını gerektirir. Bu sebeple, yapılacak değişiklikler de ilk olarak yöneticinin bu yönde istekli olması gerekir. Böyle bir anlayışa sahip yönetici, tüketiciyi tam olarak tatmin etmek için gereken zaman, çaba ve paradan kaçınmaz. Belirli seviyede hizmet kalitesi yakaladıktan sonra standartlarda bağlanabilmesi işletme

¹²² Moreland, Jawaid ve Dhillon, **a.g.e.**, 59-60,

¹²³ Jeans Dahlgaard, Kai Kristensen ve Coopal K.Kanji, "Total Quality Management and Education," **Total Quality Management**, Vol.6, No.5-6, (1995), s.454.

için atılmış önemli bir adım olacaktır. Hizmet kalitesi standartlarının yönetimin anlayışıyla bağdaşması, yapılan işlerin standartlaştırılabilme derecesine bağlıdır.¹²⁴

Yönetimin kalite anlayışını belirleyen başlıca unsurlar aşağıdaki gibi sınıflandırılmıştır:

125

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

Yöneticinin personel ile iletişimi, dil merkezinin ambiyansın da önemli rol oynar. Bu da merkezin başarısı ile doğrudan ilişkilidir. Uzman personelin seçimi, doğru zamanda, doğru yerde çalıştırılması, işe alındıktan sonra elde tutulması bilgi-beceri ve donanımlarının geliştirilmesi, sıkı ve zorlayıcı denetim ve yönetimden kaçınarak çalışanların işten keyif alacakları ortamın yaratılması, buna bağlı olarak da iyi bir kurum kültürünün geliştirilmesi, personel ve dolayısı ile müşteriler ile iyi bir ilişki ortamının oluşturulması gereklidir.¹²⁶ Bunu yaparken de yöneticinin çalışanları hakkında çeşitli ölçümler yoluyla topladığı bilgileri işin özelliğine ve bilgiyi kullanma amacına göre anlamlı bir bütün oluşturacak şekilde birleştirmesi, çalışanın durumu, kapasitesi, gelişimi, sorunları, neyi yapıp yapmayacağı konusunda oldukça yararlı sonuçlar verecektir.¹²⁷ Çünkü TKY anlayışı, bir işletmenin müşterilerinin sadece mal ve hizmetlerini satın alan nihai müşterilerden değil aynı zamanda söz konusu mal ve hizmetlerin üretimi ve sunumu sırasında görev alan kişilerden de oluştuğunu savunmaktadır. Dolayısı ile işletme içinde yer alan herkes o işletmenin birer

¹²⁴ İnci Varinli, “Üreticilerin ve Tüketicilerin hizmet Kalitesi Beklentileri ve Algılamaları.” (Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Kayseri,1995) s.122-123.

¹²⁵ John Walker, “Service Climate in New Zealand English Language Centres,” **Journal of Educational Administration**, Vol.45, No.3, (2007), s.328.

¹²⁶ Y.C.Halan, “Managing People,” New Dawn Press Group, (2005), s.8.

¹²⁷ Semra Arıkan ve Salih Güney, **Yönetmel Açısından İnsan Psikolojisinin Kişiliğinin ve Benliğinin Değerlendirilmesi**, Trabzon: KTÜ Yayınları, (2003), s.41.

müşterisidir ve iç müşterisi olarak adlandırılmaktadır, yani iç müşteriler işletme içerisinde çalışan herkeştir.¹²⁸

1.8.3. Kurs Ortamının Kalitesi

Pazarlama faaliyeti olarak yönetimin kalite anlayışı kadar müşteri ile ilişkiler de önem taşımaktadır. Kurs ortamının kalitesi müşteri ile ilişkilerde belirleyici rol oynamaktadır.

1. Müşteri ve hizmet personeli arasındaki iletişim, ön büro personelin yaklaşımı, davranışı ve uzmanlığı ile tanımlanabilir. Arkadaşça yaklaşım pazarlamanın başarısında önemli rol oynar ama bilgi, eğitim, deneyim, donanım ve beceri ile desteklenmesi gereklidir. Dil merkezlerindeki hizmetin ne zaman başlayacağına karar vermek imkânsızdır. Belki hizmet, öğrencinin dil merkezine gönderdiği mail ile, iletişim kurmak için açmış olduğu bir telefon ile başlayabilir. Bu ilk hizmet amacı öğrenci üzerinde en kritik andır.
2. Müşteri ile dil merkezinin (ambiyansı, ücret politikası ve garantisi) çevresel faktörleri arasındaki iletişim, müşteri ile ilişkilerin girdilerini oluşturur. Çıktısı ise müşterinin tatmini, güveni ve bağlılığıdır. Benzer şekilde arasındaki iyi ilişki çevresel olanaklar (fiziksel olanaklar, ambiyans, ortam) ve çevresel kurallar (kurallar, düzenlemeler, uygulamalar, müşteri-servis politikaları) ile tanımlanabilir. Ortam sıcaklığının, aydınlatmasının verdiği ambiyansın müşterinin kendisini iyi hissetmesi hususunda hem müşterinin güvenini hem de tatminini sağlamlaştırmasındaki etkisini inkâr edemezken, düşük fiyat politikası ve büyük indirimlerinde müşteri ile ilişkilerdeki pozitif yönü dikkat çekmektedir. Sonuç olarak yakın(samimi) personelin müşteri ile ilişkisinin kurulmasında anahtar rolü olduğu, yaklaşımın ve uzmanlığın iletişimde yüksek etkisi olduğu, iletişimdeki bu kalitenin müşterinin tatminini ve güvenini arttırıcı olduğu söylenebilir.

¹²⁸ Erdoğan Taşkın, **Müşteri İlişkileri Eğitimi**, (Papatya Yay. 2000), s.23.

Önceki çalışmalarda, fiziksel çevreninde böyle bir etkisi olduğu görüşüne rastlansa da, örneğin, Çin’de yapılan güncel çalışmalarda müşteri ile çevre arasındaki çevresel kuralın ambiyanstan değil ücret politikası ve garanti gibi kurallardan oluştuğu saptanmıştır.¹²⁹ Bu bulguların ışığında önerilen yönetsel yaklaşım, çevre kurallarını (ücret politikası ve garanti gibi) müşteri odaklı oluşturmak ve personel eğitimini de müşteri odaklı (müşteri hakkında bilgi edinen ve anında etkin bir iletişime geçen) bir şekilde oluşturmaktadır. Müşteriye sadece ürünün bilgisini vermek yeterli olmamaktadır.

Fiziksel olanaklardan bazıları aşağıdaki şekilde tanımlanabilir:

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

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

1.8.4. Fiziksel Ortam

Fiziksel görünüm, donanım, personel kullanılan araç gereç ve hizmeti temsil eden fiziksel nesnelere oluşmaktadır. İşletmenin görünümü müşteri üzerindeki ilk izlenimi oluşturduğunda ve buda sonraki dönemlere etki yapacağından hizmet kalitesinin başlangıç noktası olarak kabul edilir. Çünkü fiziksel varlıkların eksikliği veya olmayışı, kalitenin belirlenmesi konusunda tüketicileri diğer özelliklere göre değerlendirme yapmaya zorlar. Hizmetlerde, ürünlerde olduğu gibi elle tutulur fiziksel özellikler bulunmadığından tüketici kalite konusunda karar verebilmek için hizmetin sahip olduğu personel, araç-gereç gibi bir kaç faktörü dikkate alarak değerlendirme yapabilir. Bu faktörlerde tüketicilerin ilk karar aşamasında yönlendirici rol oynar. Bu sebepten hizmet işletmeleri ortamın fiziksel görünümünün iyi olmasına, müşteriye

¹²⁹ Su Quin, Li Zhao ve Xu Yi, “Impacts of Customer Service on Relationship Quality: an Empirical Study in China,” *Managing Service Quality*, Vol.19, No.4, (2009) s.393,394,404.

kolaylık sağlamasına ve güven vermesine özellikle dikkat ederler. Bu unsurların tercihi dikkatli yapıldığında rakiplerden üstün duruma geçilme avantajı sağlanabilmektedir.¹³⁰

2. HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ

Eğitim kalitesinin geliştirilmesi amacıyla yapılması gereken; mevcut durumun belirlenmesi, mevcut durumun uygun olup olmadığının kanıtlanması, gerçekleşen iyileştirmelerin tanımlanmasıdır.

İyileştirme sürecinin yönetilmesi ve gelişmelerin izlenebilmesi gibi birçok faaliyetin gerçekleştirilebilmesi için “veri”lere ihtiyaç vardır. Veri gerçekleri ifade eder. Bu veriler ise, ancak “ölçüm” ile elde edilebilir. Ölçülemeyen bir şey geliştirilemez ve kontrol edilmesi olanaksızdır.

2.1. Servqual Hizmet Kalitesi Modeli

Servqual (service:hizmet, quality:kalite) modeli, 1985 yılında Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilmiş kapsam ve geçerliliği bakımından göze çarpan ilk ve en kapsamlı modeldir. Yazarlar 1984 yılında Grönroos tarafından belirtilen teknik ve işlevsel kalite hizmet kalitesinin ne olduğu üzerinde durup tartışmalar yapmışlardır.¹³¹ Bu kapsamda, Servqual, müşterilerin hizmet beklentilerini ve algılamalarını anlamada ve bu doğrultuda hizmetlerini geliştirmede firmalara güvenilir ve geçerli bir yol sunan çoklu birim ölçeğidir ve geniş hizmet alanlarında kullanılabilir kapsamda hazırlanmıştır¹³² Araştırma için dört adet hizmet kategorisi belirlemişlerdir. Bankacılık, kredi kartları, menkul kıymetler komisyonculuğu ve tamir ve bakım hizmetlerinden oluşan bu kategoriler ile çeşitli sektördeki birçok özelliği bir araya getirecek her hizmet sektördeki geçerli olabilecek özellikleri belirlemeye çalışmışlardır. Bu araştırmaların sonucunda, müşteriler açısından hizmet kalitesinin tanımı, hizmet beklentilerini etkileyen faktörler ve hizmet kalitesinin boyutları konusunda önemli bilgiler elde edilmiş ve hizmet kalitesini “müşterilerin istek ve beklentileri arasındaki farklılık” olarak tanımlamışlardır.

¹³⁰ Karahan, **a.g.e.**, s.42-43.

¹³¹ Stadhick ve Rogers, **a.g.e.**, s.117.

¹³² Parasuraman, Zeithaml ve Berry, **a.g.e.**, s.30.

2.1.1. Hizmet Kalitesi Boyutları

Servqual modelinin geliştirilme sürecinde aşağıda belirtilen 10 hizmet kalitesi boyutu temel alınmıştır.¹³³

- **Güvenilirlik (Reliability)**

Performansın tutarlılığını içerir. Firmanın hizmeti ilk defada doğru yapması ve firmanın verdiği sözü tutması anlamına gelir.

- **Karşılık Vermek (Responsiveness)**

Hizmeti yerine getiren personelin her zaman hazır ve istekli olmasıdır. Hizmetin zamanında olmasını içerir.

- **Ustalık (Competence)**

Hizmeti yerine getiren personelin gerekli bilgi ve yeteneğe sahip olmasıdır.

- **Ulaşılabilirlik (Access)**

Verilen hizmete ya da ilgili personele kolaylıkla ve en kısa sürede ulaşabilmesidir.

- **Nezaket (Courtesy)**

Müşteriyle ilişkide bulunan personelin kibarlığı, saygısı ve dostluğunu içerir.

- **İletişim (Communication)**

Müşterileri anlayabilecekleri bir dilde bilgilendirmek ve onları dinlemek anlamına gelir. Firma farklı müşteriler için dilini ayarlayabilmeli, farklılaştırabilmelidir.(Eğitimli bir müşteri için ileri düzeyde bir dil kullanırken, daha eğitimsiz bir müşteri için basit dil kullanmak gibi)

- **İnanılabilirlik (Credibility)**

¹³³ Panasuraman, Zerithaml ve Berry, a.g.e., s.47.

Hizmet veren personelin inandırıcı olması, dürüstlüğü ve müşterilerin çıkarlarını kalben hissetmesini içerir.

- **Güvenlik**

Verilen hizmetin risk ve tehlikeden uzak olmasıdır.

- **Müşteriyi Bilmek Ve Anlamak**

Müşterilerin ihtiyaçlarını anlamaya gayret göstermektir.

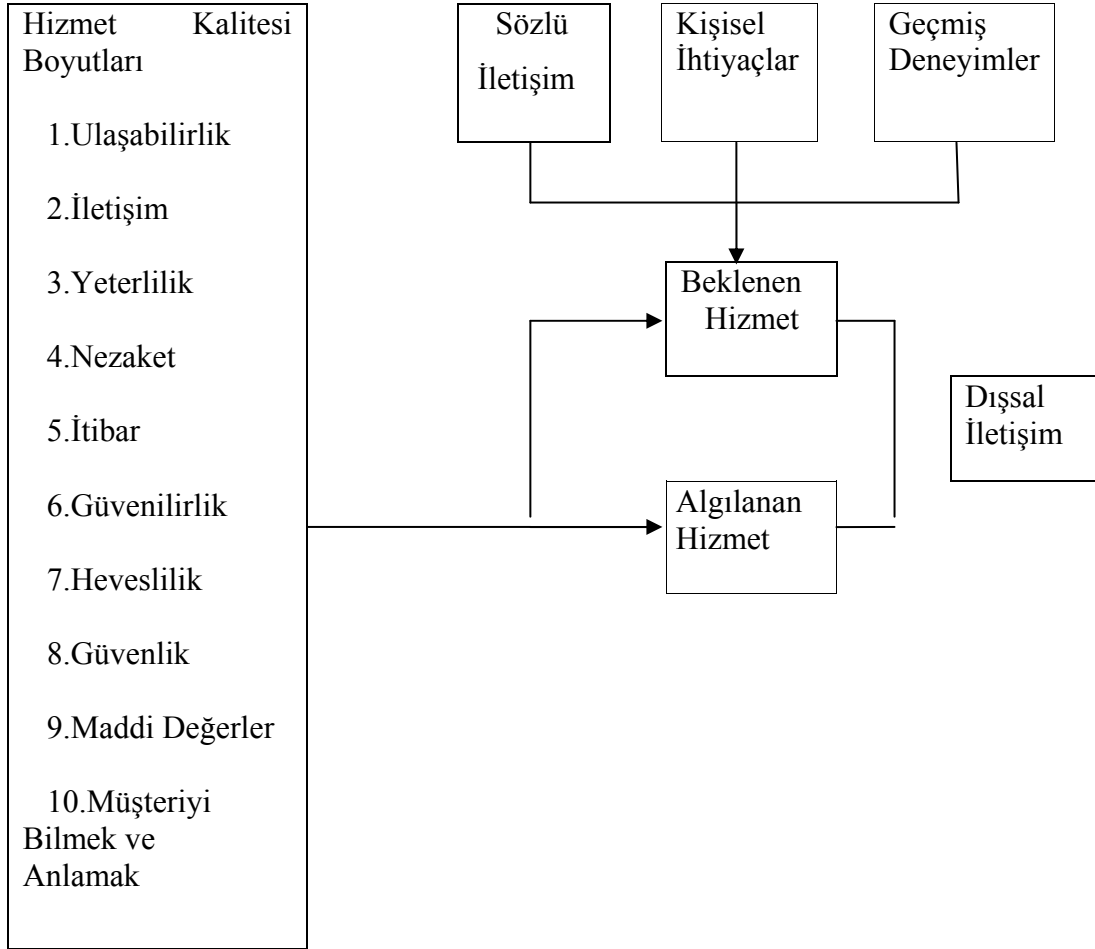
- **Fiziksel Unsurlar (Tangibles)**

Hizmetin fiziksel unsurlarını içerir.

Yazarlar, derinlemesine görüşmeleri neticesinde 10 adet hizmet kalitesi boyutunu temsil eden toplam 97 adet madde belirlemişlerdir. Bu maddelerin biri genel olarak belli bir hizmet kategorisi için beklentileri ölçmek, diğeri ise belli bir hizmet kategorisindeki belli bir firma hakkındaki algılayışları ölçmek içindir.

Ayrıca grup tartışmalarında müşteri beklentilerini etkileyen dört temel faktör saptanmıştır. Birinci faktör sözlü iletişimdir. Bir müşterinin, hizmetin kalitesi ile ilgili beklentileri diğeri müşterilerden gelen tavsiyelerden büyük ölçüde etkilenmektedir. İkinci faktör, müşterilerin kişisel ihtiyaçlarıdır. Belli bir hizmetin müşterisi beklentilerini oluştururken ihtiyaçlarını temel alır. Eğer hizmet ihtiyaçlarını karşılayabiliyor ise kalitelidir, aksi halde kalitesizdir. Üçüncü faktör, müşterilerin hizmetlerle ilgili geçmiş deneyimleridir. Hizmeti daha önceden denemişlerse, o hizmetin kendisine neler sunabileceğini bilmektedirler. Dördüncü faktör, dışsal iletişimdir. Bunlar da hizmet sunan firmaların doğrudan ya da dolaylı olarak gönderdiği mesajlardır. Reklamlar, broşürler, fiyat dış iletişim unsurlarındandır. Gönderilen mesajlar mümkün olduğunca gerçeğe uyumlu olmalıdır.

Şekil.1. Hizmet Kalitesinin Belirleyicileri



Kaynak: Parasuraman, Zeithaml ve Bery, “ A Conceptual model of service quality and its implications for future research”,Journal of Marketing,1985,47

Parasuraman, Zeithaml ve Bery, 1985 yılında belirttikleri 10 hizmet kalitesini boyutunu, 3 yıl sonra aralarında geçişler olduğunu saptayarak 5’e indirmişlerdir.¹³⁴ Buna göre fiziksel unsurlar, güvenlik boyutları Güvence boyutu içinde, ulaşılabilirlik, iletişim, müşteriye bilme ve anlama boyutu Empati boyutu içinde ele alınmıştır. Sonuç olarak kabul edilen boyutlar:

1. Fiziksel Varlıklar (Tangibles): Fiziksel olanaklar, araç gereç, personelin dış görünümü.
2. Güvenilirlik (Reliability): Söz verilen hizmetin dikkatli ve güvenilir bir şekilde yapılması.

¹³⁴ Stadhick and Rogers, **a.g.e.**, s.117.

3. Karşılık Verebilmek (Responsiveness): Müşterilere yardımcı olma arzusu ve hizmetin hızlı verilmesi.
 4. Güvence (Assurance): Çalışanların bilgi ve nezaket seviyesi, sırdaş ve güvenilir olmaları.
 5. Empati (Empathy): Müşterilere bireysel dikkat ve özen gösterilmesidir.
- Model bu boyutları kapsayan 22 maddelik bir soru formuna dayanmaktadır.¹³⁵

2.2. Hizmet Kalitesi Boyutlarının Dil Kurslarındaki Eğitim Hizmetlerine Uyarlanması

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

¹³⁵ Adrian Palmer, **Principles of Services Marketing** (London: Second Edition, The Mc Grow-Hill International, 1998), s.164.

Tablo 3. Yabancı Dil Kursları için Hizmet Kalitesi Boyutları

Hizmet kalitesinin boyutları	Yabancı Dil Kurslarındaki Eğitim Hizmetlerine Uyarlanması
Fiziksel Varlıklar	- Kursun, kolay ulaşılabilir bir yerde olması - Kurs olanaklarına (örneğin, internet odası, kütüphane ve yardımcı materyallere) beklemeden ulaşılabilmesi -Kurs günlerinin ve saatlerinin öğrenciye göre ayarlanması -Çalışanların her zaman temiz ve bakımlı olmaları
Güvenilirlik	-Derslerin her zaman ders programlarına uygun olarak yapılması -Ders saatlerinin her zaman belirlenen vakitte yapılması -Öğrencilere verilen sözlerin tutulması -Öğrenci faturalarının ve kayıtlarının hatasız yapılması -Hizmet verenlerin yeterli bilgi ve tecrübeye sahip olması -Kurs öğretmenlerinin yurtdışı deneyimlerinin olması -Öğretmenlerin konularında uzman ve yeterli olması -Kurs müfredatının öğrencilerin seviyelerine uygun olarak düzenlenmesi -Öğretmenlerin öğrencilerle yeterli iletişimi kurabilme yetenekleri -Öğrencilerin öğretmenlerine karşı güven duymaları
Karşılık verebilmek	-Kurs çalışanlarının mail, telefon ve yüz yüze olan taleplere hızlı cevap vermesi -Randevuları hızlı bir şekilde organize etmeleri -Çalışanların öğrencilere hizmet vermede her zaman istekli olması -Her öğrencinin anlayabileceği uygunlukta bilgi verilmesi -Öğrencinin öğretmene kolay ulaşması
Güvence	-Çalışanların öğrenci hizmetlerinde her zaman saygılı ve kibar olmaları -Öğretmenlerin öğrencilerle olan iletişimlerinde saygılı olmaları - Kurs öğrencilerinin fiziksel, finansal olarak korunması -Öğrencilere ait özel bilgilerin gizli tutulması
Empati	-Çalışanların öğrencilerin özel isteklerini anlamaları için onlarla empati kurmaları -Öğrenci memnuniyetinin ön planda tutulması -Öğrencilere kursa ilişkin yeterli bilgilerin onların anlayabileceği biçimde verilmesi -Öğrencilerin şikâyetlerinin ve geribildirimlerinin dikkate alınması -Öğrencilerin her zaman istekli bir şekilde dinlenmesi -Çalışanların güler yüzlü olması -Çalışanların öğrencileri bilgilendirmede bilgi ve sorumluluğa sahip olmaları

2.3. Servperf Hizmet Kalitesi Modeli

1992 yılında Cronin ve Taylor tarafından “Performansa Dayalı Ölçüm” yöntemi olarak isimlendirilen Servperf (Service=Hizmet ve Performance=performans) modeli,

Servqual 'e alternatif olarak çalışılmıştır. Yazarlar, Servqual'deki farka dayalı kalite anlayışının temelde hatalı olduğunu ve hizmet kalitesinde algılamaların değerlendirilmesi gerektiğini savunmuşlardır.¹³⁶ Servperf'e göre, hizmet kalitesi, bir müşteri davranışı olarak tanımlanmıştır. Bundan dolayı hizmet kalitesinin tek ölçütü performanstır.¹³⁷ Hizmetin performansı da, hizmetin sunulmuş biçimi ve kişiler üzerinde bıraktığı etki olarak tanımlanır. Cronin ve Taylor performans temelli ölçüm sonucu elde edilen tüketici tatmininin hizmet kalitesinde olduğu gibi bir anlık olmayıp, uzun dönemli hizmet kalitesini gösteren daha iyi bir gösterge olduğunu savunmuşlardır.¹³⁸

2.4. Grönroos Hizmet Kalitesi Modeli

Grönroos, hizmet kalitesini teknik kalite ve fonksiyonel kalite (tasarım, üretim, sunum, ilişkiler) olarak kuramsallaştırmıştır. Teknik kalite sonuçla ilgilendir. Tüketicilerin hizmetten ne aldıkları ürün kalitesi değerlendirmesine bağlı olarak tarafsız bir şekilde ölçülebilir.¹³⁹ Müşterinin hizmeti nasıl elde ettiği ve eşzamanlı üretim ve tüketim sürecini nasıl yaşadığı ise kalitenin işlevsel boyutunu gösterir ve işlevsel kalite boyutu teknik kalite kadar objektif değerlendirilemez.¹⁴⁰ Hizmetler tüketicilerle etkileşim yoluyla üretilmektedir. Ürünlerin ya da sonuçların nesnel kalitesi tüketiciler tarafından algılanan toplam hizmet kalitesini tanımlamak için yeterli değildir. Teknik kalitenin fonksiyonele olan nakli müşterilerin hizmet kalitesini algılamaları açısından önemlidir.¹⁴¹ Model, beklenen hizmet, algılanan hizmet, ortak imaj, teknik ve işlevsel kalite esaslarına dayanmaktadır. Araştırmalar göstermektedir ki, işlevsel kalitenin yüksek olması teknik kalitedeki performans düşüklüğünü telafi edebilmektedir. Bir hizmetin teknik kalitesi uygun düzeyde ama işlevsel kalitesi yeterli düzeyde değilse

¹³⁶ Susan Aldridge ve Jennifer Rowley, "Measuring Customer Satisfaction in Higher Education," **Quality Assurance in Education**, Volume 6, Number 4, (1998), s.200.

¹³⁷ Banu Durukan ve Aysun Kapısevçil İkiz "Denetim Kalitesi, Kalite ve Hizmet Kalitesine İlişkin Modeller: Kavramsal Çerçeve," **Mali Çözüm**, Sayı:82, (2007), s.53.

¹³⁸ J. Joseph Cronin, JR. ve S.A. Taylor, "Servperf Versus SERVQUAL: Recanciling Performance-Based and Perceptions-Minus Expectations Measurement of Service Quality," **Journal of Marketing**, vol.58, (January 1992), 125-131.

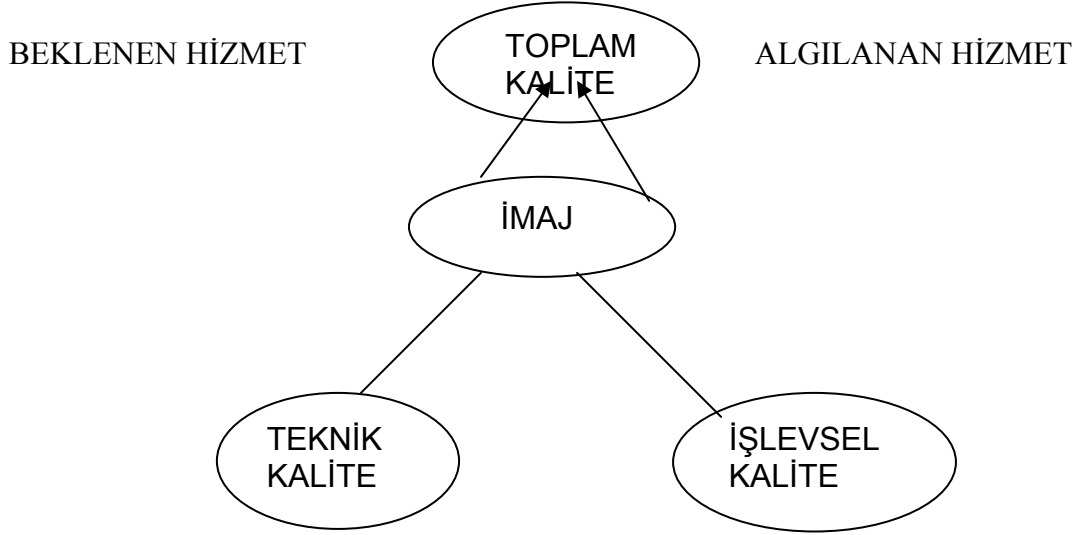
¹³⁹ C. Grönroos, "A Service Quality Model and Its Marketing Implications," **European Journal of Marketing**, 18 (4), (1984), s.40- 42.

¹⁴⁰ S. Öztürk, **Hizmet Pazarlaması**, (Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları,2008).s.154

¹⁴¹ Grönroos, **a.g.e.**, 42.

teknik performansın müşteriye tatmin etme düzeyinden bağımsız olarak tatminsizlik oluşmaktadır.¹⁴²

Şekil 2. Grönroos'un Hizmet Kalitesi Modeli



Kaynak: Rust ve Oliver,1994,s.204

2.5. Servqual'in Eğitim Hizmetlerinde Uygulanabilirliğine Yönelik Eleştiriler

Servqual, üniversite öğrencilerinin hizmet kalitesine ilişkin algılarının ölçülmesi için ilk olarak 1996 yılında Cuthbert tarafından uygulanmıştır. Ancak zayıf sonuçlar alınmıştır. Daha sonra Cuthbert tarafından yapılan birçok araştırmayı Oldfield ve Baron, Sahney, BANwet ve Karunas gibi araştırmacılar takip etmiş ama yine sonuçlar istenilen seviyede olmamıştır. 2003 yılında bazı araştırmacılar modeli daha özel bir alanda, öğrencilerin bilgisayar odalarından elde ettiği kaliteyi ölçmeye yönelik uygulamışlar ve bayan öğrencilerin bu hizmetten daha yüksek oranda memnun olduğunu tespit etmişlerdir. Servqual uygulamaları eğer bütün kurum için dikkate alınırsa daha az güvenilir olmaktadır. Mesela bir öğrenci hem iyi bir öğretmene hem de kötü bir öğretmene sahipse devam ettiği eğitim kuruluşundaki öğretmenlerin kalitesine ilişkin ortalama bir cevap verecektir. Bu teknik olarak doğru olsa da öğrencinin cevabı özel değişiklikleri ve kalitenin gelişmesine yönelik uygulamaları zorlaştıracaktır. Çünkü

¹⁴² M. Cem Sakarya, "Yükseköğretimde Öğrenciye Yönelik Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi." (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Antalya, 2006). s.54.

örneğin yetersiz olan öğretmen bu sonucu gördüğünde gelişmeye ihtiyacı olmadığını düşünebilmektedir. Ayrıca hizmet kalitesi sadece müşteri algılarının tanımlanmasıyla değil diğer müşteri ölçümleri ile olan ilişkilerden de etkilenmektedir. Yani sınıf dışı etkenlerin hizmet kalitesi, müşteri memnuniyetinde, müşteri sadakatinde pozitif yönde etkili olmaktadır. Sınıf içi etkenlerde, hem öğretmenler hem de öğrencilerin memnuniyeti ve hizmet kalitesi üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir. Pedagoji literatürü de yüksek kalitede iletişim alan öğrencilerin öğrenmede daha etkin olduğunu kanıtlamıştır.¹⁴³

Sonuç olarak, SERVQUAL in her zaman etkin sonuç vermeyeceğine dair yapılan bu eleştiriler aşağıda belirtilen nedenlere dayatılmıştır.¹⁴⁴

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

2.6. Holdford Ve Reinders Eğitim Hizmet Kalitesi Ölçeği

Eğitim hizmet kalitesine, öğrenci deneyimlerinin hem teknik hem de işlevsel yönünün tümüyle değerlendirilmesi sonucu ulaşılan bu sistemi 2001 yılında Holdford ve Reinders geliştirmiştir. Hizmet kalitesinde hem sınıf içi hem de sınıf dışı etkinliklerin önemine dikkat çekmişlerdir.¹⁴⁵ Servperf ölçeğinin literatürdeki temel boyutları alınarak eğitimde hizmet kalitesi alanlarına uyarlanmıştır. Servperf'in aslı 22 önerirken bu sayı 42 ye çıkarılmıştır.

Müşteri merkezli yaklaşım eğitim literatüründe önemli bir yere sahiptir. Müşteri konumunda olan öğrenciler daha önce hiç olmadıkları kadar önemli konumdadırlar. Hizmet sunumun temelini müşteri ve hizmet organizasyonunun arasındaki iletişim oluşturmaktadır. Hizmet kalitesinin daha iyi ölçülmesi öğrenciler için gelişmiş eğitim deneyimi, öğretmenler için artan profesyonel ilerleme ve eğitim kuruluşunun imzasının

¹⁴³ Stadhick and Rogers, **a.g.e.**, s.117-119.

¹⁴⁴ D. Holdford and T.P. Reinders, "Development of an Instrument to Assess Student Perceptions of the Quality of Pharmaceutical Education," **American Journal of Pharmaceutical Education**, (Summer 2001), s.137.

¹⁴⁵ Pei Lin Lua ve Ibtisam Abdulwahab, "Evaluating Educational Service Quality in Novel Pharmacy Programmes," **Pharmacy Education**, 7(2), (June 2007), s.117-118.

sağlanması açısından etkilidir.¹⁴⁶ Bazı araştırmacılar bir sınıftaki eğitim kalitesinden toplam ğrenci deneyimi olarak bahsetmişlerdir. Öğrencilerden sağlanan geri bildirimler çok etken olarak kullanılabilir.

¹⁴⁶ Michael Stodnick ve Pamela Rogers, **a.g.e.**, s.116-117.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YABANCI DİL EĞİTİMİ VEREN WALL STREET INSTITUTE'DE HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜ

1. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Yabancı dil eğitimi veren Wall Street Institute kursunun hizmet kalitesinin ölçümünü amaçlayan araştırmada öncelikle araştırmanın amacı belirtilecektir. Daha sonra araştırmanın sınırlılıkları ve modeli vurgulanacaktır. Araştırma verilerinin toplanması süreci açıklandıktan sonra gerekli analizlere yer verilecektir.

1.1. Araştırmanın Amacı

Küreselleşen dünyada, yabancı dil bilmenin önemi kaçınılmaz bir gerçektir. Yabancı dil eğitimi veren kurslar da bu amaca yönelik ihtiyacı karşılamaya çalışan kuruluşlardır. Bu sektörde rekabet, hizmet kalitesi ile mümkündür. Bunun içinde kurum çalışanları, öğretmenleri, ön büro hizmetleri, yönetici kadrosu, hizmet yönetim araçları ve teknikleri her biri birbirini etkileyen çok önemli unsurlar olarak ön plana çıkmaktadır. Birçok araştırma, yabancı dil eğitiminin gerekliliği, önemi ve eğitimindeki sorunları konu edinmiştir. Buna karşılık, yabancı dil eğitiminin karşılanmasında çok önemli bir yer tutan yabancı dil kurslarının hizmet kalitesi literatürde çok kapsamlı yer almamaktadır.

Eğitim hizmeti kullananların ve onların çevresinin hizmet kalitesini algılamalarının belirlenmesi önemli bir konudur. Çünkü ancak bu sayede eğitim hizmetlerini kullananların algılamalarını belirlemek ve algılamalar doğrultusunda kalite iyileştirmeleri mümkün olabilecektir. Bunun içinde öğrencilerin kalite beklentilerinin belirlenmesinin de gereği olarak kalite algılarının ölçülmesi gerekmektedir. Bu araştırma, yabancı dil eğitim hizmetlerini almakta olan, müşteri konumundaki öğrencilerin hangi güdeleri ile bu hizmetleri aldıkları ve bu hizmetlerden memnun olup olmadıklarını açıklamaya yöneliktir.

Bu genel amaç doğrultusunda aşağıdaki alt amaçlar geliştirilmiştir;

- Katılımcıların, yabancı dil öğrenmeyi güdüleyen faktörler ile yabancı dil kursuna devam etmeleri arasındaki ilişkiyi belirlemek
- Katılımcıları, eğitim hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri ile kursa devam etmeleri arasındaki ilişkiyi belirlemek
- Katılımcıların, yabancı dil eğitimi veren kursların hizmetlerinden beklentilerini belirlemek
- Katılımcıların, algıladıkları hizmet kalitesini belirlemek
- Katılımcıların, hizmet kalitesine ilişkin beklentileri ve algılamaları arasında fark olup olmadığını belirlemek

1.2. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları

Türkiye genelinde, Milli Eğitim Bakanlığı resmi sitesi verilerine göre 833 adet yabancı dil kursu bulunmaktadır.

Eskişehir’de ise toplam 18 yabancı dil kursu bulunmaktadır. Aşağıdaki tabloda görüldüğü üzere sadece İngilizce eğitim veren özel kurs sayısı 8’dir.¹⁴⁷

¹⁴⁷ ookgm.meb.gov.tr (15.12.2009)

Tablo 4. Eskişehir’de ki Yabancı Dil Kursları

Özel Amaç Sistematik Eğitim Modeli Yabancı Dil Kursu	İngilizce
Özel Ardil Daktilo Ve İngilizce Kursu	İngilizce
Özel Avrupa Lisan Geliştirme Ve Uygulama Yabancı Dil Kursu	Almanca, İngilizce
Özel Bel Akademi Yabancı Dil Kursu Eskişehir Şubesi(Wall Street Institute)	İngilizce
Özel Bir İlgi Açıköğretim Ve Yabancı Dil Kursu (Dershane Bünyesinde)	İngilizce
Özel Egemiz İşletme Muhasebe Ve Yabancı Dil Kursu	İngilizce
Özel Eğitimde Radikal Anlayış Yabancı Dil Ve Bilgisayar Kursu	İngilizce
Özel Eskişehir Amerikan Kültür Derneği Dil Kursu	Almanca, İngilizce
Özel Eskişehir Atadil İngilizce Ve Almanca Kursu	Almanca, İngilizce
Özel Eskişehir Empati İngilizce Ve Bilgisayar Kursu	İngilizce
Özel Evren Yabancı Dil Kursu	Almanca, Fransızca, İngilizce, Rusça
Özel Evren Yabancı Dil Kursu Başarı Şubesi	Almanca, Fransızca, İngilizce, Rusça
Özel Merkezi Yöntem Yabancı Dil Kursu	İngilizce
Özel Önder Dil Eğitim Merkezi Kursu	Almanca, İngilizce
Özel Önder Dil Eğitim Merkezi Kursu B Şubesi	Almanca, Arapça, İngilizce, İtalyanca İspanyolca, Fransızca, Rusça, Japonca, Türkçe
Özel Önder Dil Eğitim Merkezi Kursu Şair Fuzuli Şubesi	Almanca, İngilizce
Özel Sistem Bilgisayar İngilizce Kursu	Almanca, İngilizce, Türkçe,
Özel Yükselen Eğitim Sistemi Yabancı Dil Kursu (Dershane Bünyesinde)	Almanca, İngilizce

Araştırma, üniversite öğrencisi nüfusunun yoğunluğu dikkate alınarak Eskişehir’de yapılmıştır. Anadolu Üniversitesi Kampüsü’ndeki Wall Street Institute ‘de yabancı dil hizmeti alan kursiyerlere anket uygulanmıştır. Bu seçimde, Wall Street Institute kursunun ISO 9000 kalite belgesine sahip olması etkili olmuştur.

Türkiye pazarına 2001 yılında ilk olarak İstanbul’da açtığı şubelerle giren Wall Street Institute, üniversite bünyesinde İngilizce eğitimi veren tek özel bir kurum olarak dikkat çekmektedir.

2003 yılında Ankara’da, 2005 yılında İzmit ve Eskişehir’de, 2009 yılında Bursa’da olmak üzere toplam on ayrı merkezde 200'e yaklaşan uzman personeli ile faaliyet gösteren WSI, Eskişehir'de Anadolu Üniversitesi Kampüsü içinde hem akademisyenlere hem de Eskişehir’lilere eğitim vermektedir.

1.3. Araştırmanın Modeli

Bu araştırmada, literatürde hizmet kalitesinin ölçümünde en çok kullanıldığı belirlenen, Zeithaml, Berry ve Parasuraman’ın geliştirdikleri SERVQUAL ölçeğinden yararlanılmıştır. Bu modele göre algılanan hizmet kalitesi, müşterilerin hizmeti sunan işletmeden algıladıkları ile bir hizmetten bekledikleri arasındaki farka dayanmaktadır. Araştırmada veri ve bilgi toplamada anket yöntemi kullanılmıştır. Anket, SERVQUAL ölçeğine dayandırılmıştır.

Aşağıdaki tabloda anket formunda yer alan ifadeler ve ölçekler görülmektedir.

Tablo 5. Anket Formunda Yer Alan Ölçekler

İfadeler	Kullanılan Ölçek
Kursiyerlerin Hizmet Kalitesi Beklentileri	44 İfadeden Oluşan 5’li Likert Ölçeği
Kursiyerlerin Algıladıkları Hizmet Kalitesi	43 İfadeden Oluşan 5’li Likert Ölçeği
Kursiyerlerin Bir Yabancı Dil Kursuna Devam Etmelerindeki Güdüleyici Faktörler	6 İfadeden Oluşan 5’li Likert Ölçeği
Kursiyerlerin Kurs Seçimindeki Etkili Faktörler	5 İfadeden Oluşan 5’li Likert Ölçeği
Kursiyerlerin Kursa İlişkin Genel Memnuniyet Düzeyleri	1 İfadeden Oluşan 5’li Likert Ölçeği
Kursiyerlerin Sosyo-Demografik Özellikleri	5 İfadeden Oluşan Nominal ve Aralıklı Ölçek İle Açık Uçlu Sorular

Anket formu 2009 Eylül Ayı’nda gerekli izinler alındıktan sonra kurs yetkililerine teslim edilmiş ve bu tarihteki kurs tam sayısını oluşturan 120 kişiye uygulanan anket formları Kasım Ayı’nda kurs yönetiminden teslim alınmıştır. Elde edilen verilerin girişi yapılmış ve daha sonra bu verilerin analizi için SPSS 11.5 paket programı kullanılmıştır.

2. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

2.1. Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılanların cinsiyet, yaş, gelir ve meslek durumuna ilişkin bilgiler aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir.

Tablo 6. Katılımcıların Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	Sıklık	Yüzde(%)
Kadın	63	52,5
Erkek	57	47,5
Toplam	120	100

Araştırmaya katılan kursiyerlerin %52,5'i kadın, %47,5'i erkeklerden oluşmaktadır.

Tablo 7. Katılımcıların Yaş Dağılımı

Yaş	Sıklık	Yüzde(%)
16-18 yaş	7	5,8
19-25 yaş	72	60
26-30 yaş	28	23,3
31-40 yaş	10	8,3
41 ve üstü	3	2,5
Toplam	120	100

Araştırmaya katılanların yaş aralıklarına göre dağılımları incelendiğinde %60 'ın 19-25 yaş arasında olduğu ve katılımcıların yarıdan fazlasını oluşturduğu görülmektedir. En düşük yüzdenin %2,5 ile 41 ve üst yaş grubunda olduğu görülmektedir.

Tablo 8. Katılımcıların Eğitim Düzeyleri Dağılımı

Eğitim	Sıklık	Yüzde(%)
İlköğretim	1	0,8
Lise	31	25,8
Üniversite	72	60
Yüksek Lisans	15	12,5
Doktora	1	0,8
Toplam	120	100

Araştırmaya katılanların çoğunluğunu % 60'lık bir oranla üniversite mezunu katılımcılar oluştururken, Doktora ve İlköğretim mezunu katılımcıların oranı %8 olarak saptanmıştır.

Tablo 9. Katılımcıların Gelir Durumu Dağılımı

Gelir	Sıklık	Yüzde(%)
800 TL ve altı	52	43,3
801-1200 TL	20	16,7
1201-1600 TL	17	14,2
1601-2000 TL	8	6,7
2001-3000 TL	13	10,8
3001TL ve üstü	10	8,3
Toplam	120	100

Araştırmaya katılanların % 43,3'nün gelir durumu 800 TL ve altı iken, 801 - 1200 TL alan katılımcıların oranı % 16,7'dir. 3001 TL ve üstü alan katılımcıların oranının % 8,3 olduğu görülmektedir.

Tablo 10. Katılımcıların Meslek Durumu Dağılımı

Meslek	Sıklık	Yüzde(%)
Öğrenci	65	54,2
Akademik Personel	5	4,2
Kamu Çalışanı	9	7,5
Özel Sektör Çalışanı	31	25,8
Emekli	1	0,8
Serbest	4	3,3
Diğer	5	4,2
Toplam	120	100

Araştırmaya katılanların % 54,2'sinin öğrenci olduğu saptanmıştır. Diğer bir çoğunluk % 25,8'lik katılım ile özel sektör çalışanlarına aittir. Bu durum özel sektördeki yabancı dil açığını ve bunun yarattığı talebi işaret etmektedir.

2.2. Yabancı Dil Kursuna Devam Etmede GÜdüleyici Faktörler

Araştırmada, bu kursa devam eden kursiyerlerin kursa devam etmelerinde hangi güdülerin etkili olduğu saptanmaya çalışılmıştır. Dil öğrenmeyi eğlenceli bulmak içsel nedenler olarak, belirli sınavlara hazırlanmak ve terfi ve kariyer için gerekliliği araçsal nedenler olarak, yurtdışına gitme isteği bütünleştirici nedenler olarak ve tüm bu güdülenmelerin aynı anda bulunabilirliği ile kişisel gelişim ve sosyalleşme ortamı olarak görülmesi hakkındaki sorular birbirleriyle gruplandırılarak ele alınmıştır.

Tablo 11. Yabancı Dil Kursuna Devam Etmede GÜdüleyici Faktörlerin Dağılım Tablosu

	Eğlenceli Bulmak		Sınavlara Hazırlık		Terfi ve Kariyer		Yurtdışına Gitmek		Kişisel Gelişim		Sosyalleşme Ortamı Görmek	
	Sıklık	Yüzde	Sıklık	Yüzde	Sıklık	Yüzde	Sıklık	Yüzde	Sıklık	Yüzde	Sıklık	Yüzde
Hiçbir Etkisi Yoktur	12	10	27	22,5	11	9,2	15	12,5	4	3,3	18	15
Etkili Değildir	7	5,8	10	8,3	3	2,5	3	2,5	4	3,3	10	8,3
Ne Etkili Ne Etkisizdir	22	18,3	15	12,5	9	7,5	18	15	5	4,2	35	29,2
Etkilidir	42	35	36	30	30	25	32	26,7	32	26,7	31	25,8
Çok Etkilidir	37	30,8	32	26,7	67	55,8	52	43,3	75	62,5	26	21,7
Ortalama	3,71		3,30		4,16		3,36		4,42		3,31	
St. Sapma	1,246		1,510		1,243		1,343		0,967		1,314	

5=Çok Etkilidir, 1=Hiç Etkili Değildir

Yukarıdaki tabloda görüldüğü gibi, katılımcıların % 62,5'i kursa devam etmelerindeki en etkili faktörün Kişisel gelişimleri olduğunu belirtmişlerdir. İkinci sırada

etkili olan faktör ise % 55,8'lik oranla terfi ve kariyer etkenidir. Katılımcıların yarısı %43,3 oran ile seyahat, iş, okul gibi çeşitli nedenler için yurtdışına gitmek üzere kursa devam ettiklerini belirtirken, % 35'i dil öğrenmeyi eğlenceli buldukları için kursa devam ettiklerini belirtmişlerdir. Ülkemizin çok önemli bir gerçeği olan sınavlar için ise katılımcıların oranı % 30'dur. Bu yabancı dil kursunun sosyalleşme ortamı olarak çok önemli olmadığı % 29,2'lik oranla katılımcılar tarafından belirtilmiştir.

2.3. Katılımcıların Kurs Seçiminde Etkili Olan Nedenler

Katılımcıların, kursu hangi etkilere maruz kalarak seçtikleri saptanmaya çalışılmıştır.

Tablo 12. Kurs Seçiminde Etkili Olan Nedenlerin Dağılımı

	Eş/Arkadaş Tavsiyesi		Reklam Broşür		Web Sayfası		Gazete-Dergi Haberleri	
	Sıklık	%	Sıklık	%	Sıklık	%	Sıklık	%
Çok Etkilidir	46	38,3	19	15,8	23	19,2	16	13,3
Etkilidir	42	35	55	45,8	48	40	48	40
Ne Etkili Ne Etkisizdir	11	9,2	24	20	23	19,2	47	39,2
Etkili Değildir	4	3,3	9	7,5	12	10	2	1,7
Hiç Etkili Değildir	17	14,2	13	10,8	14	11,7	7	5,8
Ortalama	3,8		3,48		3,45		3,53	
St.Sapma	1,363		1,174		0,952		0,952	

5=Çok Etkilidir, 1=Hiç Etkili Değildir

Yukarıdaki tabloda görüldüğü gibi, katılımcıların % 38,3'lük bir oranının kurs seçiminde eş, arkadaş tavsiyesi çok etkilidir. Reklam/broşür faaliyetleri %45,8 'lik oran ile etkisini 2. sırada gösterirken, web sayfası, gazete ve dergi haberlerinin katılımcıları etkileme oranı eşit dağılımla % 40 olarak görülmüştür. Daha önce eş ve arkadaş tavsiyesinin kurs seçimdeki öneminden bahsedilmişti. Dolayısıyla bu araştırmada elde edilen sonuçlar da, yabancı dil kursu seçimlerinde eş-arkadaş tavsiyesinin büyük etkisi olduğu bulgusunu güçlendirmektedir.

2.4.Katılımcıların Bir Yabancı Dil Kursundan Beklentileri

Beklentiler hizmet kalitesi algısında çok önemlidir. Dolayısıyla aşağıda belirtildiği gibi ilkönce Wall Street Institute kursiyerlerinin bir yabancı dil kursundan beklentileri ölçülmeye çalışılmıştır.

Tablo 13. Katılımcıların Bir Yabancı Dil Kursundan Beklentilerine İlişkin Göstergeler

	Değişkenler	Ortalama	St.Sapma
B1	Kursun Ticari Adının Yabancı Olması	3,14	1,440
B2	Kursun Yabancı Bir Kurumun Şubesi Olması	4,10	1,191
B3	Kurs Binasının Görseelliği	3,77	1,200
B4	Kurs Binasının Temizliği	4,49	0,907
B5	Lavabolarının Hijyeni	4,61	0,770
B6	Sınıf Ortamının Elverişliliği	4,66	0,772
B7	Fiziki Ortamın Engelliler İçin Uygunluğu	4,58	0,718
B8	Materyallerin İleri Teknoloji Olması	4,53	0,744
B9	İnternet Bağlantısının olması	4,53	0,830
B10	Kütüphane Olması	4,58	0,796
B11	Çalışanlarının Bakımlılığı	4,63	0,673
B12	Çalışanlarının güler yüzlü ve nazik olması	4,70	0,669
B13	Çalışanların hizmette istekliliği	4,76	0,622
B14	Çalışanların yeteri deneyime sahip olması	4,74	0,628
<i>B15</i>	<i>Kursa ilişkin haberlerin zamanında ve doğru olarak duyurulması</i>	<i>4,68</i>	<i>0,778</i>
B16	Kayıtların hatasız tutulması	4,70	0,630
B17	İstek ve taleplerin hızlı çözümü	4,63	0,697
<i>B18</i>	<i>İstek ve taleplerin dinlenmesi</i>	<i>4,68</i>	<i>0,710</i>
B19	Ders dışındaki hizmetlerin karşılanması	4,54	0,755
B20	Seviye belirleme sınavının yapılması	4,53	0,798
B21	Her seviyeye uygun sınıf açılması	4,62	0,812
B22	Ders gün ve saatlerin bireysel seçimi	4,63	0,647
B23	Derslerin programa uygunluğu	4,61	0,802
B24	Derslerin vakitlerine uygun başlaması ve bitmesi	4,52	0,830
B25	Ders takviyesi alınabilmesi	4,64	0,742
<i>B26</i>	<i>Gerçekleştirilebilecek sözlerin verilmesi</i>	<i>4,68</i>	<i>0,780</i>
<i>B27</i>	<i>Kursun sınav başarısı için çaba ve özen göstermesi</i>	<i>4,67</i>	<i>0,714</i>
B28	Aktivitelerin varlığı	4,64	0,742
B29	Dil eğitiminin gruplandırılması(çeviri, konuşma)	4,64	0,671
B30	Öğretmenlerin uzmanlığı	4,74	0,704
B31	Öğretmenlere kolay ulaşım	4,49	0,850
B32	Dersteki örneklerin güncelliği	4,53	0,798
B33	Öğretmenlerin akıcı İngilizce konuşmaları	4,65	0,795

B34	Öğretmenlerin yabancı olması	4,49	0,830
B35	Öğretmenlerin öğrenciye ismiyle hitap etmesi	4,38	0,899
B36	Öğrencinin takdir edilmesi	4,31	0,951
B37	Kursa kolay ulaşım	4,48	0,830
B38	Kursun güvenli oluşu	4,61	0,725
B39	Kursun ISO 9000 kalite belgesine sahip olması	4,20	1,066
B40	Kursun web sayfasının bulunması	4,49	0,870
B41	Kurs fiyatının uygun olması	4,58	0,785
B42	Ödemelerde İndirim ve kolaylık yapılması	4,58	0,795
B43	Sosyal bir çevrenin varlığı	4,43	0,950
B44	Kafeterya bulunması	4,23	1,051

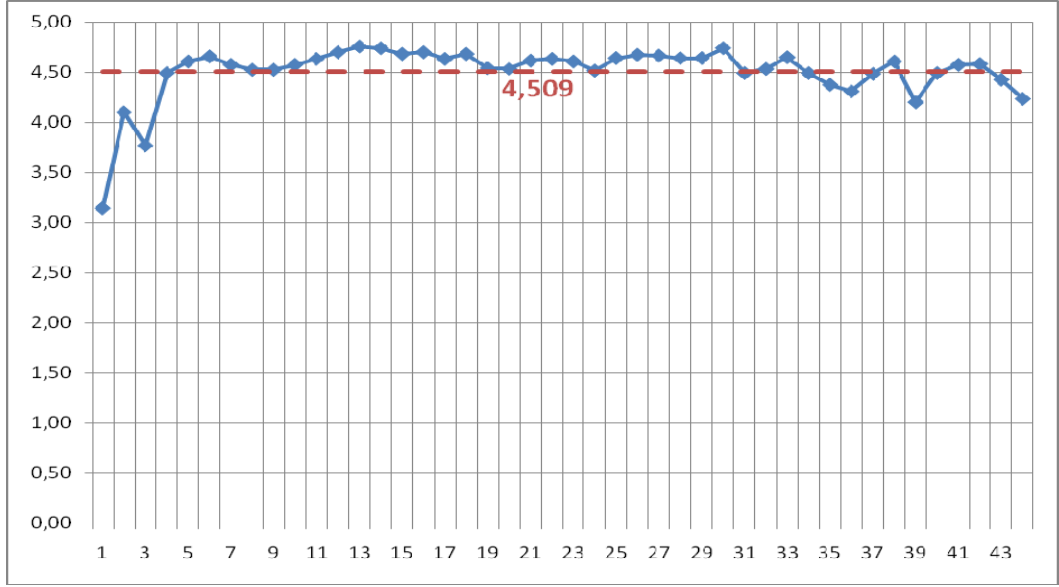
5=Çok Etkilidir, 1=Hiç Etkili Değildir

Yukarıdaki tabloda görüldüğü gibi, kursiyerler kursun ticari adının yabancı kelimelerden oluşmasını **en düşük** 3,14 ortalama ve 1,440 sapma ile kurs binasının görsel olmasını 3,77 ortalama ve 1,200 sapma ile **beklemektedirler**. Kursiyerler kurs çalışanlarının güler yüzlü ve nazik olmasını 0,669 sapma, kayıtlarının hatasız bir şekilde tutulmasını 0,630 sapma ve her ikisi de 4,70'lik **ortalama** ile **kesinlikle beklemektedirler**.

Kursiyerler kurs çalışanlarının hizmet verirken isteklilik göstermelerini 4,70 ortalama ve 0,622 sapma ile **kesinlikle beklemektedirler**. Kursiyerler kurs çalışanlarının hizmet vermede yeterli bilgi, deneyim ve sorumluluğu sahip olmaları ile kurstaki öğretmenlerin konularında uzman olmalarını **en yüksek** 4,74 aynı ortalama ile **kesinlikle beklemektedirler**.

Kursiyerler kursa ilişkin haber ve değişikliklerin kendilerine doğru ve zamanında duyurulmasını, istek ve taleplerinin dinlenmesini ve kursun kendilerine gerçekleştirebileceği sözleri 4,68'lik aynı ortalama ile kesinlikle beklemektedirler.

Şekil 3. Beklenti Ortalamalarına İlişkin Diyagram



2.5. Katılımcıların Wall Street Institute'den Algıladıkları Hizmet Kalitesi

Hizmet kalitesinin değerlendirilebilmesi için beklentilerin ölçümünden sonra kursiyerlerin Wall Street Institute 'de algıladıkları hizmet kalitesi ölçülmüştür.

Tablo 14. Algılanan Hizmet Kalitesine İlişkin Göstergeler

	Değişkenler	Ortalama	St.Sapma
A1	Kursun Ticari Adının Yabancı Olması	3,31	1,389
A2	Kursun Yabancı Bir Kurumun Şubesi Olması	3,93	1,214
A3	Kurs Binasının Görselliği	3,61	1,176
A4	Kurs Binasının Temizliği	4,38	0,891
A5	Lavabolarının Hijyeni	4,41	0,855
A6	Sınıf Ortamının Elverişliliği	4,37	0,952
A7	Fiziki Ortamın Engelliler İçin Uygunluğu	4,24	0,926
A8	Materyallerin İleri Teknoloji Olması	4,19	0,964
A9	İnternet Bağlantısının olması	4,09	1,053
A10	Kütüphane Olması	3,98	0,944
A11	Çalışanlarının Bakımlılığı	4,65	0,752
A12	Çalışanlarının güler yüzlü ve nazik olması	4,66	0,815
A13	Çalışanların hizmette istekliliği	4,66	0,794
A14	Çalışanların yeteri deneyime sahip olması	4,61	0,823

A15	Kursa ilişkin haberlerin zamanında ve doğru olarak duyurulmamaktadır	2,42	1,628
A16	Kayıtların hatasız tutulması	4,30	1,034
A17	İstek ve taleplerin hızlı çözümü	4,38	0,927
A18	İstek ve taleplerin dinlenmesi	4,47	0,869
A19	Ders dışındaki hizmetlerin karşılanması	4,32	0,935
A20	Ders gün ve saatlerin bireysel seçimi	4,30	0,984
A21	Derslerin programa uygunluğu	4,52	0,850
A22	Derslerin vakitlerine uygun başlaması ve bitmesi	4,46	0,819
A23	Ders takviesi alınabilmesi	4,34	0,884
A24	Gerçekleştirilebilecek sözlerin verilmesi	4,33	0,862
A25	Kursun sınav başarısı için çaba ve özen göstermesi	4,40	0,911
A26	Aktivitelerin varlığı	4,29	0,911
A27	Dil eğitiminin gruplandırılması(çeviri, konuşma)	4,32	0,926
A28	Öğretmenlerin uzmanlığı	4,47	0,898
A29	Öğretmenlere kolay ulaşım	4,20	0,984
A30	Dersteki örnekler güncel değildir	2,39	1,573
A31	Öğretmenleri dersi ilgi alanlarına yönelik işlemesi	3,95	1,091
A32	Öğretmenlerin akıcı İngilizce konuşmaları	4,51	0,898
A33	Öğretmenlerin yabancı olması	4,28	0,995
A34	Öğretmenlerin öğrenciye ismiyle hitap etmesi	4,41	0,930
A35	Öğrencinin takdir edilmesi	4,33	0,927
A36	Kursa kolay ulaşım	4,21	0,952
A37	Kursun güvenli oluşu	4,55	0,849
A38	Kursun ISO9000 kalite belgesine sahip olması etkili değildir	2,98	1,486
A39	Kursun web sayfasının bulunması	4,22	0,912
A40	Kurs fiyatının uygun olması	3,63	1,264
A41	Ödemelerde İndirim ve kolaylık yapılması	3,85	1,066
A42	Sosyal bir çevrenin varlığı	3,99	1,057
A43	Kafeterya bulunması	3,92	1,510

5=Çok Etkilidir, 1=Hiç Etkili Değildir

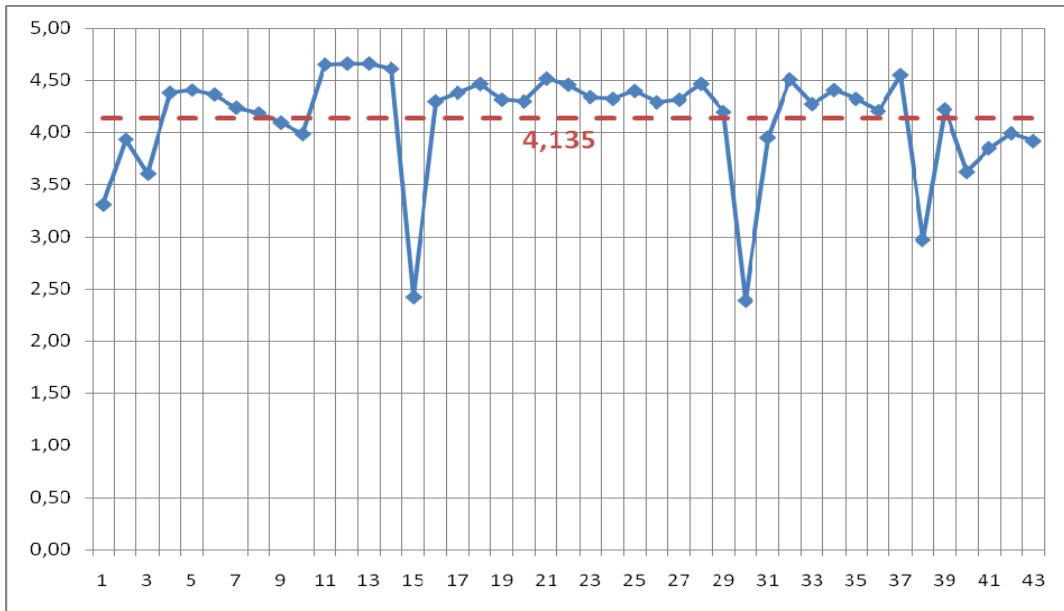
Yukarıdaki tabloda görüldüğü gibi, kursiyerler dersteki örneklerin güncel işlenmemesine en düşük 2,39 ortalama ve 1,573 sapma ile **kesinlikle katılmamaktadırlar**. Katılımcılar, kursa ilişkin haberlerin taraflarına güncel ve doğru olarak aktarılmamasına en düşük 2,42 ortalama ve 1,628 sapma ile **kesinlikle katılmamaktadırlar**. Kursun ISO 9000 kalite belgesine sahip olmasının kurs seçiminde etkili değildir sorusuna katılımcılar 2,98 ortalama ve 1,486 sapma ile **katılmamaktadırlar**.

Kursun ticari adının yabancı kelimelerden oluşmasının kurs tercihlerinde önemli olmasına ilişkin 3,31 ortalama ve 1,389 sapma ile **katılmaktadırlar**. Kurs fiyatının uygun

olmasına 3,63 ortalama ve 1,264 sapma ile **katılmaktadırlar**. Katılımcılar kurstaki öğretmenlerin akıcı İngilizce konuşmalarına ilişkin 4,51 ortalama ve 0,898 sapma ile **kesinlikle katılmaktadırlar**. Derslerin kurs başlangıcında belirlenen programa zaman ve içerik olarak uygunluğuna 4,52 ortalama ve 0,850 sapma ile **kesinlikle katılmaktadırlar**.

Çalışanların güler yüzlü, nazik ve hizmette istekli olmasına en yüksek 4,66 ortalama ve yaklaşık 0,800 sapma ile **kesinlikle katılmaktadırlar**. Çalışanların bakımlı olmasına 4,65 ortalama ve 0,752 sapma ile **kesinlikle katılmaktadırlar**.

Şekil 4. Algılamaların Ortalamalarına İlişkin Diyagram



2.6. Katılımcıların Hizmet Kalitesine İlişkin Beklenti ve Algılarının Kıyaslanması

Servqual modeli, esas olarak beklenti ve algılamaların karşılaştırılmasına dayanmaktadır. Dolayısıyla aşağıda kursiyerlerin herhangi bir yabancı dil kursundan beklentileri ile Wall Street Institute kursunda algıladıkları hizmet kalitesi kıyaslanarak ölçülmüştür. Beklenen hizmet kalitesine ilişkin sorulan B2O sorusu algılanan hizmet kalitesinde doğru cevabı karşılayamayacağından sadece beklenen hizmet kalitesine ilişkin sorularda yer almıştır.

5=Çok Etkilidir, 1=Hiç Etkili Değildir

Tablo 15. Beklenti ve Algıların Kıyaslanması GÖstergeleri

		Değişkenler	Beklentilerin Ortalaması	Algılanan Ortalama
B1	A1	Kursun Ticari Adının Yabancı Olması	3,14	3,31
B2	A2	Kursun Yabancı Bir Kurumun Şubesi Olması	4,10	3,93
B3	A3	Kurs Binasının Görseelliği	3,77	3,61
B4	A4	Kurs Binasının Temizliği	4,49	4,38
B5	A5	Lavabolarının Hijyeni	4,61	4,41
B6	A6	Sınıf Ortamının Elverişliliği	4,66	4,37
B7	A7	Fiziki Ortamın Engelliler İçin Uygunluğu	4,58	4,24
B8	A8	Materyallerin İleri Teknoloji Olması	4,53	4,19
B9	A9	İnternet Bağlantısının olması	4,53	4,09
B10	A10	Kütüphane Olması	4,58	3,98
B11	A11	Çalışanlarının Bakımlılığı	4,63	4,65
B12	A12	Çalışanlarının güler yüzlü ve nazik olması	4,70	4,66
B13	A13	Çalışanların hizmette istekliliği	4,76	4,66
B14	A14	Çalışanların yeteri deneyime sahip olması	4,74	4,61
B15	A15	Kursa ilişkin haberlerin zamanında ve doğru olarak duyurulması	4,68	2,43
B16	A16	Kayıtların hatasız tutulması	4,70	4,30
B17	A17	İstek ve taleplerin hızlı çözümü	4,63	4,38
B18	A18	İstek ve taleplerin dinlenmesi	4,68	4,47
B19	A19	Ders dışındaki hizmetlerin karşılanması	4,54	4,32
B22	A20	Ders gün ve saatlerin bireysel seçimi	4,63	4,30
B23	A21	Derslerin programa uygunluğu	4,61	4,52
B24	A22	Derslerin vakitlerine uygun başlaması ve bitmesi	4,52	4,46
B25	A23	Ders takviyesi alınabilmesi	4,64	4,34
B26	A24	Gerçekleştirilebilecek sözlerin verilmesi	4,68	4,33
B27	A25	Kursun sınav başarısı için çaba ve özen göstermesi	4,67	4,40
B28	A26	Aktivitelerin varlığı	4,64	4,29
B29	A27	Dil eğitiminin gruplandırılması(çeviri,konuşma)	4,64	4,32
B30	A28	Öğretmenlerin uzmanlığı	4,74	4,47
B31	A29	Öğretmenlere kolay ulaşım	4,49	4,20
B32	A30	Dersteki örneklerin güncelliği	4,53	2,39
B33	A32	Öğretmenlerin akıcı İngilizce konuşmaları	4,65	4,51
B34	A33	Öğretmenlerin yabancı olması	4,49	4,28
B35	A34	Öğretmenlerin öğrenciye ismiyle hitap etmesi	4,38	4,41
B36	A35	Öğrencinin takdir edilmesi	4,31	4,33
B37	A36	Kursa kolay ulaşım	4,48	4,21
B38	A37	Kursun güvenli oluşu	4,61	4,55
B39	A38	Kursun Iso 9000 kalite belgesine sahip olması	4,20	2,98
B40	A39	Kursun web sayfasının bulunması	4,49	4,23
B41	A40	Kurs fiyatının uygun olması	4,58	3,63
B42	A41	Ödemelerde İndirim ve kolaylık yapılması	4,58	3,85
B43	A42	Sosyal bir çevrenin varlığı	4,43	3,99

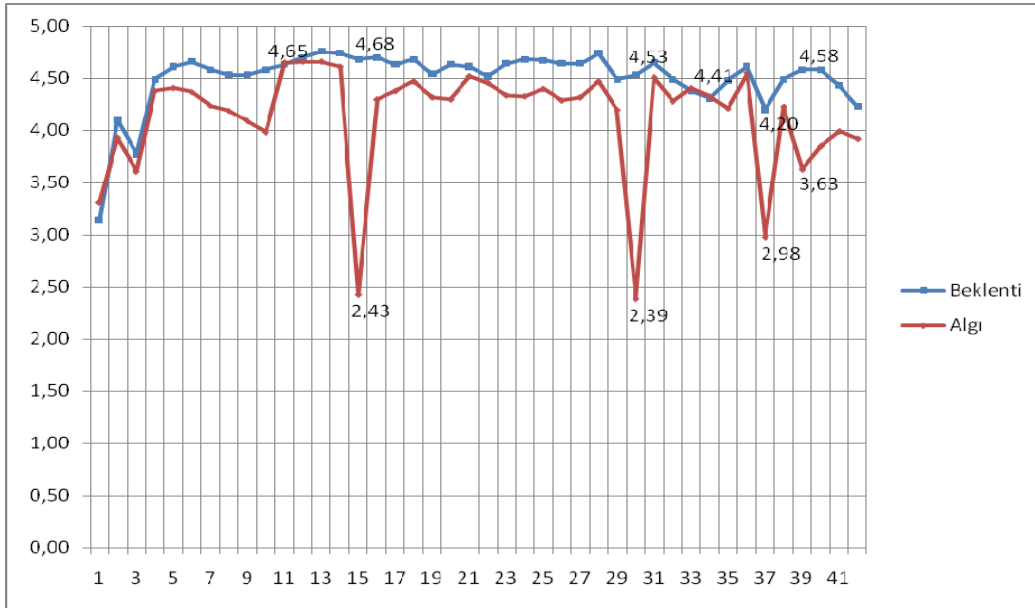
B44	A43	Kafeterya bulunması	4,23	3,92
-----	-----	---------------------	------	------

5=Çok Etkilidir, 1=Hiç Etkili Değildir

Yukarıdaki tabloda görüldüğü gibi, kurs fiyatının uygun olması ve kursun sürekli öğrencilerine ödemelerde indirim ve kolaylık yapmasına ilişkin algıladıkları hizmet, beklentilerin altında gözükmektedir. Yine kursta sosyal bir çevrenin varlığı, zengin içerikli kütüphanenin varlığı, kursta internet bağlantısının olması, katılımcıların kurstaki kayıtlarının hatasız tutulması, sinema salonu, konuşma kulübü gibi İngilizce öğrenmeye yönelik aktivitelerin varlığı ve öğretmenlerin uzmanlığı beklentilerin altında kalmaktadır.

Buna karşılık, kursiyerlerin çalışanların bakımlılığı, öğretmenlerin katılımcılara derste isimle hitap etmeleri ve doğru cevaplarını takdir etmelerine ilişkin algıladıkları hizmet beklentilerin üstünde yer almıştır.

Şekil 5. Beklenti ve Algıların Ortalamalarının Kıyaslanması Diyagramı



2.7. Katılımcıların Algıladıkları Hizmetlere İlişkin Genel Memnuniyet Düzeyleri

Memnuniyet hizmet algısını içeren bir kavramdır. Bu nedenle, kursa ilişkin memnuniyet düzeyinin tespiti için aşağıdaki ölçüm gerçekleştirilmiştir.

Tablo 16. Genel Memnuniyet Düzeyine Göre Dağılım Göstergeleri

Hiç Memnun Değilim		Memnun Değilim		Ne Memnun Ne Memnun Değilim		Memnunum		Çok Memnunum		Ortalama	St. Sapma
Sıklık	%	Sıklık	%	Sıklık	%	Sıklık	%	Sıklık	%		
0	0	2	1,7	10	8,3	71	59,2	37	30,8	4,19	0,652

Araştırmaya katılan kursiyerlerin hiçbiri eğitim hizmetlerinden hiç memnun değilim seçeneğini işaretlememiştir. Memnun değilim diyenlerin oranı %1,7 iken, kararsız kalanlar % 8,3'lük bir orana sahiptirler. Çoğunluğu % 59,2'lik oran dilimiyle memnun olduğunu belirtirken, Çok memnun olduklarını belirtenlerin oranı % 30,8 dir.

2.8. Genel Memnuniyet Düzeyi ile Katılımcıların Demografik Özellikleri Arasındaki İlişki

Bu bölümde, katılımcıların demografik özellikleri ile genel memnuniyet düzeyleri arasında $\alpha= 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistikî açıdan anlamlı bir ilişki olup olmadığı araştırılmıştır. Ki kare testinin uygulanabilirliği açısından yaş, eğitim, gelir ve meslek değişkenleri ve gruplandırılmıştır. Katılımcılardan hiç memnun değilim seçeneğini işaretleyen olmamıştır. Ki kare testinin uygulanabilirliği açısından Memnun değilim ve kararsızım seçeneğini işaretleyenler memnun değil olarak bir grupta toplanmıştır.

Tablo 17. Genel Memnuniyet Düzeyi ile Katılımcıların Demografik Özelliklerinin Göstergeleri

			Memnun Değil	Memnun	Çok Memnun	Total
Cinsiyet	Bay	Toplam İçindeki Yüzdesi	15,80	56,15	28,05	100
	Bayan	% of Total	4,76	61,90	33,34	100
Yaş	16-25	% of Total	6,34	59,54	34,12	100
	26-30	% of Total	21,43	50,00	28,57	100
	31 ve Üstü	% of Total	7,66	76,92	15,42	100
Eğitim	Üniversite Öncesi	% of Total	21,86	65,62	12,52	100
	Üniversite	% of Total	6,95	55,52	37,53	100
	Üniversite Üstü	% of Total	0,00	63,00	37,00	100
Gelir	1200 TL ve Altı	% of Total	8,33	63,86	27,81	100
	1201-2000 TL	% of Total	20,00	48,00	32,00	100
	2001 TL ve Üstü	% of Total	4,33	56,53	39,14	100
Meslek	Öğrenci	% of Total	7,78	60,02	32,20	100
	Öğr. Olmayan	% of Total	12,70	58,14	29,16	100

Yukarıdaki tablo verilerine göre, katılımcıların ki kare testi sonuçları cinsiyet($p=0,130>.05$), yaş($p=0,125>.05$), gelir($p=0,287>.05$) ve meslekleri($p=0,647>.05$) ile ilgili genel memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığını göstermiştir. Buna karşılık eğitim düzeyi($p=0,018<.05$) ile genel memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla, eğitim düzeyi arttıkça kursa ilişkin genel memnuniyet düzeyi artış göstermektedir.

2.9. Kursiyerlerin Yabancı Dil Öğrenme Güdülleri ile Yabancı Dil Kursuna Devam Etmeleri Arasındaki İlişki

Çalışmanın teorik kısmında yabancı dil öğrenme güdülerinden bahsedilmiştir. Araştırmaya katılan kursiyerlerin özellikleri göz önüne alındığında öğrenci olan ve olmayan olmak üzere iki önemli demografik grup ortaya çıkmaktadır. Bu grupların farklı güdülerle yabancı dil öğrenme isteğinde olduğu düşünülebilir. Dolayısıyla yabancı dil öğrenme güdüsü ile öğrenci olup olmama arasında bir ilişkinin olup olmadığı ve bu iki grubun hangi güdülerle yabancı dil kursuna devam ettikleri saptanmaya çalışılmıştır. Belirtildiği gibi, katılımcılar öğrenci ve öğrenci olmayanlar olarak 2 gruba ayrılarak, içsel güdülerden dil öğrenmeyi eğlenceli bulmak, araçsal güdülerden belirli sınavlara hazırlanıyor olmak ve terfi ve kariyer için gerekliliği; bütünleştirici nedenler ile yurtdışına gitme isteği ve tüm bu güdülenmelerin aynı anda bulunabilirliği ile kişisel gelişim ve kursun sosyalleşme ortamı olarak görülmesi ile kursiyerlerin kursa devam etmeleri arasında $\alpha= 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiki olarak anlamlı bir ilişki olup olmadığı araştırılmıştır.

Tablo 18. Öğrenci ve Öğrenci Olmayanlar ile Yabancı Dil Öğrenme Güdülleri Arasındaki İlişki

Yabancı Dil Öğrenme Güdülleri	Öğrenci Olanların Ortalaması	Öğr. Olmayanların Ortalaması	P değerleri
Dil Öğrenmeyi Eğlenceli Bulmak	2,62	2,36	0,098
Sınavlara Hazırlanmak	2,37	2,18	0,305
Terfi Ve Kariyer İçin Gerekli Görmek	2,71	2,67	0,945
Yurtdışına Gitmeyi İstemek	2,69	2,38	0,071
Kişisel Gelişim İçin İstemek	2,82	2,84	0,731
Sosyalleşme Ortamı Olarak Görmek	2,20	2,29	0,789

Yukarıdaki tablodan görüldüğü gibi, öğrenci ve öğrenci olmayan grubun yabancı dil öğrenme güdülleriyle kursa devam etme arasındaki ilişki anlamlı çıkmamıştır. ($p>0.5$)

2.10. Öğrenci ve Öğrenci Olmayanların Beklenti Ortalamalarının Ölçülmesi

Bu bölümde, iki grubun beklenti ortalamaları karşılaştırılarak, aradaki farkın rastlantısal mı, yoksa istatistiksel olarak anlamlı mı olduğunun saptanması amacıyla t testi uygulanmıştır. İncelenen bir değişken açısından bağımsız iki grup arasında fark olup olmadığının saptanması incelendiğinden independent-samples t testi uygulanmıştır.

Tablo 19. Öğrenci ve Öğrenci Olmayanların Beklentilerine İlişkin t Testi Göstergeleri

	Öğrenci	Öğrenci Olmayan	P Değerleri
	Ortalama	Ortalama	p
Ticari Ad	3,32	2,93	0,13
Sube	4,15	4,04	0,59
Görsellik	3,62	3,95	0,13
Bakımlılık	4,4	4,6	0,21
Tuvalet	4,49	4,75	0,06
Sınıf Ortamı	4,57	4,76	0,15
Engelliler İçin Uygunluk	4,54	4,62	0,55
Materyal	4,46	4,6	0,31
İnternet	4,46	4,6	0,36
Kütüphane	4,51	4,65	0,32
Çalışanların Bakımlılığı	4,57	4,71	0,24
Güleryüz	4,63	4,78	0,2
İstek	4,68	4,85	0,1
Bilgi	4,68	4,82	0,2
Haberler	4,63	4,75	0,42
Kayıtlar	4,66	4,75	0,47
Hızlı Talep	4,55	4,73	0,16
Dinlenen Talep	4,62	4,76	0,24
Ders Disi Hizmet	4,45	4,65	0,12
Seviye Belirleme	4,52	4,55	0,88
Uygun Sınıf	4,57	4,67	0,49
Ders Günleri	4,62	4,65	0,74
Program	4,49	4,75	0,07
Tam Vakit	4,42	4,64	0,13
Ders Takviyesi	4,65	4,64	0,94
Söz	4,72	4,62	0,47

Gerekli Caba	4,68	4,65	0,87
Aktiviteler	4,58	4,71	0,36
Gruplar	4,6	4,69	0,46
Öğretmen Uzmanlığı	4,66	4,84	0,16
Kolaylıkla Ulaşmak	4,35	4,65	0,05
Güncellik	4,48	4,6	0,4
Akıcı İngilizce	4,66	4,64	0,86
Farklı Kültür	4,57	4,4	0,27
İsimle Hitap	4,46	4,27	0,25
Takdir	4,26	4,36	0,56
Kolay Ulaşım	4,37	4,62	0,09
Mal Güvenliği	4,54	4,69	0,24
ISO 9000	4,34	4,04	0,12
Web Sayfası	4,43	4,56	0,41
Ödeme Koşulları	4,42	4,76	0,01
İndirim	4,4	4,8	0
Sosyal Çevre	4,4	4,45	0,76
Kafeterya	4,26	4,2	0,75

Yukarıdaki tabloda görüldüğü gibi, öğrenci ile öğrenci olmayan grubun ; ,kurs fiyatının ve ödeme koşullarının uygun olması ve kursun sürekli öğrencilerine indirim ve kolaylıklar yapmasına ilişkin cevaplarının ortalamalarına ilişkin p değerleri incelendiğinde bu cevaplar arasında istatistikî açıdan önemli bir fark olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuca göre, öğrenci olanların kurs fiyatı ve kurs yönetimin uyguladığı indirim ve ödeme koşullarına ilişkin beklentileri öğrenci olmayan gruba göre daha düşük tespit edilmiştir.

2.11. Öğrenci Olan ve Öğrenci Olmayanların Kalite Algısının Karşılaştırılması

Bu bölümde, iki gruba ilişkin algıların ortalaması arasındaki ilişkinin istatistikî açıdan anlamlı olup olmadığı araştırılmıştır.

Tablo 20. Öğrenci ve Öğrenci Olmayanların Algılarına İlişkin t Testi Göstergeleri

	Öğrenci	Öğrenci Olmayan	Öğrenci	Öğrenci Olmayan		
	Ortalama	Ortalama	SS	SS	t	p
Ticari Ad	3,52	3,05	1,41	1,33	1,86	0,07
Sube	4,09	3,75	1,12	1,31	1,57	0,12
Gorsellik	3,63	3,58	1,25	1,1	0,23	0,82
Bakımlılık	4,43	4,33	0,94	0,84	0,63	0,53
Tuvalet	4,35	4,47	0,91	0,79	0,76	0,45
Sınıf Ortami	4,32	4,42	1,03	0,85	0,54	0,59
Engelli Ogr	4,15	4,35	0,92	0,93	1,13	0,26
Materyal	4,22	4,16	1,02	0,9	0,29	0,77
İnternet	4,05	4,15	1,18	0,89	0,51	0,61
Kutuphane	3,92	4,05	1,04	0,83	0,76	0,45
Çalışanların Bakımlılığı	4,63	4,67	0,8	0,7	0,3	0,76
Gülyüz	4,65	4,67	0,84	0,79	0,18	0,86
İstek	4,62	4,71	0,86	0,71	0,64	0,52
Bilgi	4,6	4,62	0,86	0,78	0,12	0,9
Haberler	2,62	2,2	1,7	1,52	1,41	0,16
Kayıtlar	4,4	4,18	0,95	1,12	1,15	0,25
Hızlı Talep	4,46	4,29	0,92	0,94	1	0,32
Dinlenen Talep	4,57	4,35	0,83	0,91	1,41	0,16
Ders Disi Hizmet	4,29	4,35	0,98	0,89	0,31	0,76
Ders Gunleri	4,32	4,27	1,06	0,89	0,28	0,78
Program	4,55	4,47	0,92	0,77	0,52	0,6
Tam Vakit	4,49	4,42	0,87	0,76	0,49	0,62
Ders Takviyesi	4,32	4,36	0,94	0,82	0,25	0,8
Soz	4,38	4,25	0,88	0,84	0,82	0,41
Gerekli Caba	4,42	4,38	0,93	0,89	0,2	0,84
Aktiviteler	4,37	4,2	0,93	0,89	1,01	0,31
Gruplar	4,32	4,31	0,99	0,86	0,08	0,93
Ogretmen Uzmanligi	4,45	4,49	0,94	0,86	0,27	0,79
Kolaylıkla Ulasmak	4,12	4,29	1,13	0,79	0,93	0,35
Güncel	2,34	2,45	1,51	1,65	0,4	0,69
İlgi Alani	3,89	4,02	1,19	0,97	0,63	0,53
Akici İngilizce	4,54	4,47	0,97	0,81	0,4	0,69
Farkli Kültür	4,26	4,29	1,08	0,9	0,16	0,87
İsimle Hitap	4,52	4,27	0,94	0,91	1,48	0,14
Takdir	4,43	4,2	0,95	0,89	1,36	0,18
Kolay Ulasim	4,35	4,04	0,91	0,98	1,84	0,07

Mal Güvenligi	4,55	4,55	0,92	0,77	0,05	0,96
ISO 9000	2,8	3,18	1,57	1,36	1,42	0,16
Web Sayfasi	4,35	4,07	0,91	0,9	1,7	0,09
Ödeme Kosullari	3,63	3,62	1,4	1,1	0,06	0,96
İndirim	3,88	3,82	1,13	1	0,3	0,77
Sosyal Cevre	4,02	3,96	1,05	1,07	0,27	0,79
Kafetarya	4,06	3,75	1,29	1,16	1,4	0,16

Yukarıdaki tabloda görüldüğü gibi, öğrenci ve öğrenci olmayan grubun, p değerleri incelendiğinde her iki grubunda algıladıkları hizmet kalitesine ilişkin cevaplarında istatistikî açıdan anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Eğitimin en önemli güç unsuru olduğu bilgi çağında, bireyler sahip oldukları kaliteli eğitimle farklılaşma sağlayabileceklerdir. Bu farklılaşmayı sağlayabilmek için standart olan eğitim süreç ve alanları da farklılık gösterecektir. Bu nedendir ki yaşam boyu eğitim çok önemlidir ve bireyler kendilerine sağladıkları eğitimleri kendileri için en önemli yatırım olarak nitelendirmektedirler. Bu yatırımda ilk tercih edilen alan olan yabancı dil kursları bu bağlamda çok önemli beklentileri barındırmaktadır. Çünkü bireyler dil öğrenimleri sayesinde kendilerine olan güven, iş, terfi, ek maaş, yüksek maaş,statü, yüksek eğitim gibi bir çok pozitif farklılığı elde edebileceklerine inanmaktadırlar. Bu gerekliliği Bedri Rahmi EYÜBOĞLU da “ÜÇ DİL” adlı şiiriyle çok güzel anlatmıştır. Şiirin iki mısrası aşağıdaki gibidir;

“En azından üç dil bileceksin

En azından üç dilde düşünüp, rüya göreceksin.”

İşte Ülkemizde de böyle bir gerekliliğin farkında olan bir çok birey çeşitli nedenlerle yabancı dil öğrenmek için yabancı dil kurslarını tercih etmektedir. Bu nedenlerin bazıları ülkemizin bir gerçeği olan çeşitli dil sınavlarına hazırlık olarak kendini göstermektedir. Bazıları terfi etmek veya kariyerleri için dil öğrenirken bazıları da yurtdışına gitmek için dil kurslarına devam etmektedirler. Kişisel gelişim amacıyla olanlar,kursu sosyalleşme ortamı olarak görenler ve sadece dil öğrenmeyi eğlenceli buldukları içinde kursa devam edenlerde mevcuttur.

Bu çalışmada, ülkemizde 2001, Anadolu Üniversitesi Yunus Emre Kampüsü’nde de 2005 yılından beri faaliyet gösteren Wall Street Institute kursiyerlerinin genel olarak herhangi bir yabancı dil kursundan beklentileri ve bu kursa ilişkin algıladıkları hizmet kalitesi, Servqual hizmet kalitesi modeli kullanılarak öğrenilmeye çalışılmıştır.

Kursiyerlerin önemli kısmı, kişisel gelişimleri için kursa devam ettiklerini belirtmişlerdir. Bu sonuç, gelecek beklentileri için kişisel gelişimin sağlanmasının kursiyerler için önemli olduğunu göstermiştir. Kursun sosyalleşme ortamı olarak

görülmeye başlanmıştır.Yaşam boyu öğrenmenin kaçınılmaz bir gerçeklikle yaşandığı günümüz koşulları göz önüne alındığında,kursun sosyalleşme ortamı olarak tercih edilmesi kursa önemli avantajlar sağlayabilir. Dolayısıyla, kurs yönetiminin bu ortamı sağlaması önemli olabilir.

Kurs seçiminde en etkili faktör olan eş ve arkadaş tavsiyesinin, eğitim hizmetinin yaşanmış deneyimlere dayanmasının ağızdan ağıza iletişim aracını etken kıldığı gözlenmiştir. Bunun yanı sıra reklam ve broşürlerin kurs seçiminde önemli etkisi olduğu saptanmıştır.Bundan dolayı , hedef kitleye uygun reklam kampanyaların yapılması, içeriği güncel broşürlerin dağıtımını önemli bir unsurdur.

Genel olarak katılımcıların yabancı dil kursuna ilişkin beklentilerinin yüksek olduğu ve en yüksek beklentilerinin ise öğretmenlerin uzmanlığı ve kurs çalışanlarının yeterli bilgi ve deneyime sahip olması hususunda olduğu gözlenmiştir. Öğrenci ve öğrenci olmayanlar olarak iki önemli demografik yapı dikkate alınarak bu iki grubun beklentilerinin ortalamaları kıyaslandığında ise öğrenci olan grubun kurs fiyatları hususundaki beklentilerinin öğrenci olmayanlara göre daha düşük olduğu saptanmıştır.Bu beklentinin düşük olması öğrencilerin, ailelerinin yabancı dil öğrenmelerine verdikleri destek sayesinde meydana gelmiş olabilir.Ancak, özel sektör çalışanlarının sayısı da dikkate alınarak kurs fiyatları ve ödeme koşullarında kolaylıklar sağlanabilir Kursiyerler genel olarak kurstan memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Yabancı dil kursları için beklentiler sadece verdikleri eğitim hizmetleri ile sınırlı kalmamaktadır. Kursa ait algılanan hizmet kursun web sayfasından, kursa açılan telefondan veya kursa gönderilen elektronik postayla başlayabilmektedir. Bu nedenle ön büro çalışanlarının bakımlı, güler yüzlü olmasının yanı sıra gerekli bilgi donanımına sahip olması mevcut ve potansiyel müşteriler açısından son derece önemlidir. Bu, araştırma bulgularıyla da desteklenmiştir. Çoğunluğunu öğrencilerin oluşturduğu kursiyerlerin hizmet alımlarında teknolojiyi kullandıkları da dikkate alındığında kursların web sayfalarını görsel ve içerik olarak güncel tutmaları gerekmektedir.

Bu çalışma, öğrenci nüfusu potansiyeli göz önüne alınarak Eskişehir’de yapılmış ve ISO kalite belgesine ve hizmet kalite ödülüne sahip olması sebebiyle de Wall Street Institute yabancı dil kursu kursiyerlerine uygulanmıştır. Araştırma, farklı şehirlerde ve farklı yabancı dil kurslarına uygulanarak genişletilebilir.

Eğitim, hizmet pazarlamasının soyut özelliklerini taşıyan bir sektördür. Müşterisi olan öğrencilerinin beklentileri ve ihtiyaçlarını karşılamak için çaba göstermektedir. Eğitim hizmetleri doğası gereği diğer hizmet işletmelerinden farklı olarak çok yoğun kişisel iletişim ve müşteriyle uzun süreli temas gerektirir. Müşterileri diğer hizmet işletmelerinden farklı olarak aktif konumdadır ve hayatları boyunca eğitim sürecinden etkilenirler. Yabancı dil kursları sundukları eğitim hizmetlerinde rekabeti sağlayabilmek için kaliteyi oluşturmayı, geliştirmeyi ve her zaman devam ettirmeyi amaç olarak belirlemelidirler. Yabancı dil kurslarının en görünen yüzünü oluşturan, en önemli beklentilerin karşılanmasını barındıran öğretmenlerdir. Öğretmenlerin kalitesi yönetimin kaliteye olan inancı ve desteği sayesinde kursiyerlere daha da güzel yansiyabilecektir. Müşterilerin tecrübe etmedikleri eğitim hizmetlerini almadan önce yabancı dil kurslarına ilişkin fiziksel unsurların onların kalite anlayışını ilk oluşturan unsur olduğu unutulmamalıdır. Özetle belirtmek gerekirse pazarlama biliminin bileşenlerinden insan boyutunun ağır bastığı eğitim sürecinde yabancı dil kursları hizmet pazarlamasının gerekliliklerinin farkında olmalı ve uygulanmasını sağlamalıdır.

KAYNAKÇA

- Acat, Bahattin ve Demiral, Seyfettin. “Dil Öğreniminde Motivasyon”, **Eğitim Yönetimi Dergisi**, 2002.
- Adıyaman, Zehra. “Uzaktan Eğitim Yoluyla Yabancı Dil Öğretimi”, meb.gov.tr.
- Aksan, Doğan. **Her Yönüyle Dil Anaçizgileriyle Dil Bilim**. İkinci Basım, Türk Dil Kurumu, Ankara: 1998
- Akyüz, Yahya. **Türk Eğitim Tarihi**. Ankara: Ankara Üni. Eğitim Fak.Yay., 1982.
- Aldridge, Susan and Rowley, Jennifer. “Measuring Customer Satisfaction in Higher Education, **Quality Assurance in Education**”, Volume 6, Number 4, 1998.
- Arıkan, Semra ve Güney, Salih. **Yönetmel Açından İnsan Psikolojisinin Kişiliğinin ve Benliğinin Değerlendirilmesi**. Trabzon: KTÜ Yayınları, 2003.
Arşiv.itu.edu.tr
- Aydoğan, Metin. **Türkiye Üzerine Notlar 1923-2005**. İkinci Basım. İzmir, Temmuz 2005.
- Banks, Jery. **Principles of Quality Control**, New York: John Wiley& Sons, 1989.
- Bartu, Hülya. “Independence or Development?: An Overview of Turkey’s Foreign Language Education Policies Bağımsızlık mı, Gelişme mi?: Türkiye’nin Yabancı Dil Eğitimi Politikalarına Bir Bakış”, **Sosyal Bilimler Dergisi** 2002-2003.
- Bayraktar, Erkan, Tatoğlu Ekrem ve Zaim, Selim. “An Instrument For Measuring The Critical Factors Of TQM In Turkish Higher Education”, **Total Quality Management**, Vol.9, No.6, June 2008.



Bernaus Mercé ve Gardner, Robert C. “Teacher Motivation Strategies, Student Perceptions, Student Motivation, and English Achievement”, **The Modern Language Journal** 92, iii, 2008.

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

Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R. ve Zeithalm, V. A. “A Dynamic Process Model of Service Quality: From Expectations to Behavioral Intentions”, **Journal of Marketing Research**, 30, 1993.

Brown, Alan V. “Students’ and Teachers’ Perceptions of Effective Foreign Language Teaching : A Comparison of Ideals”, **The Modern Language Journal**, Vol. 93, Issue 1, February 2009.

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

Cronin, J. Joseph, JR. and Taylor, S.A. “Servperf Versus SERVQUAL: Recanciling Performance-Based and Perceptions-Minus Expectations Measement of Service Quality”, **Journal of Marketing**, Vol.58, January 1992.

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

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

Çakır, Mustafa ve Çeliker, Behiye. “Öğrenci Görüşüne Göre Yabancı Dil Öğretmeninin Özellikleri” **Anadolu Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi** Cilt 7, Sayı 1-2, Güz 1997.

- Çelebi, Mustafa Durmuş. “Türkiye’de Anadili Eğitimi ve Yabancı Dil Öğretimi”, Erciyes Üniversitesi Eğitim Fakültesi **Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, Sayı : 21, Yıl : 2006/2.
- Çeçen Kazım. “İstanbul Teknik Üniversitesi’nin Kısa Tarihçesi,İstanbul Teknik Üniversitesi Bilim ve Teknoloji Tarihi Araştırma Merkezi” Yayın No :7, arşiv.itu.edu.tr
- Çoban, Savaş. **Küreselleşme,Ulus-Devlet Azınlıklar ve Dil**. Birinci Basım, Su Yayınevi, İstanbul: Nisan 2005.
- Evans, B.Iför. **English and English Literature in the Middle East**. 1944.
- Dahlgaard, Jeans, Kristensen, Kai ve Kanji, Coopal K. “Total Quality Management and Education”, **Total Quality Management**, Vol.6, No.5-6, 1995.
- Davies, Peter. <http://www.quotelady.com/subjects/motivationLes>
- Deming, W.Edwards. **Krizden Çıkış**. Çeviren: Cem Akaş. İstanbul:Kalder Yayınları, 1998.
- Demir, Hilal. “Özel Okullarda Yabancı Dil Öğretiminin Tarihi ve Günümüzdeki Yeri”, **Forum Dergisi Ocak 2002**.
- Demircan, Ömer. **Dünden Bugüne Türkiye’de Yabancı Dil**. İstanbul:Remzi Kitabevi, 1988
- Demirel, Özcan. **Yabancı Dil Öğretimi**. İstanbul: Pegem Yayıncılık, 2003.
- Dilts, Robert. “Motivation,” 1998. <http://www.nlpu.com/articles/artic17.htm>
- Douglas, Jacqueline and Mc Clelland, Robert and Davies, John. “The Development Of A Conceptual Model Of Student Satisfaction With Their Experience in Higher Education, Quality Assurance in Education”, Vol.16, No.1, 2008.

Doğan, Mehmet. **Yabancı Dil Öğrenimi ve Yabancı Dilde Öğretim**. Bilge Yay. 10. Güz 1996.

Dörnyei, Z. **Teaching and Researching Motivation**. New York, Longman, 2001.

Dörnyei, Zoltán and Ottó, István. “Motivation in Action: A Process Model of L2”, <http://www.cilt.org.uk/research/papers/resfor3/dornyei.htm>

Durukan, Banu ve Kapısevğil İkiz, Aysun. “Denetim Kalitesi, Kalite ve Hizmet Kalitesine İlişkin Modeller: Kavramsal Çerçeve”, **Mali Çözüm**, Sayı:82, 2007.

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

Gözlü, S. “Yükseköğretimde Kalite Yönetimi, Halil Aksu’ya Armağan İçinde”, İstanbul Teknik Üniversitesi, **İşletme Fakültesi**, İstanbul, 17 Ağustos 2000.

Grönroos, C. “A Service Quality Model and Its Marketing Implications”, **European Journal of Marketing**, 18 (4), 1984.

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

Erkut, Haluk. **Hizmet Kalitesi**, Toplam Kalite Yönetimi Dizisi, Yayın No:2, İstanbul, 1995.

Ertuğrul, İrfan. **Toplam Kalite Kontrol ve Teknikleri**. İstanbul: Ekin Kitabevi, 2004.

Gardner, R.C. **Language Learning Motivation: The Student, The Teacher, and The Researcher**, 2001. <http://publish.uwo.ca/gardner/>

Genç, Ayten. “Türkiye’de İlk ve Ortaöğretim Okullarında Yabancı Dil Öğretimi” Ankara: Hacettepe Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, 2004.

Gümüş, Hüseyin. “Kalite Kontrol”, **Standard**, Yıl:26, Sayı:306, Ankara, Haziran 1987.

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

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

Güçlü, İlhan. Kalite: Bir Amerikan Başarısı, **Standard Ekonomik ve Teknik Dergi**, Yıl:24, Sayı:306, Haziran 1987.

Halan, Y.C. “Managing People”, New Dawn Press Group, 2005.

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

Holdford, D. and Reinders, T.P. “Development of an Instrument to Assess Student Perceptions of the Quality of Pharmaceutical Education”, **American Journal of Pharmaceutical Education**, Summer 2001.

http://ookgm.meb.gov.tr/Mevzuat_htm/KursTipYon.htm, Özel Kurslar Yönetmeliği, Madde 16, 18, 19, 20, 26, 28.

Ishikawa, Kaoru. **Toplam Kalite Kontrol**. İkinci Baskı. İstanbul:Kalder Yayınları, No:7, 1997.

Joaquin, Jose Maria Cubillo. “International Student’ Decision-Making Pprocess,International Journal of Educational Management”, vol.20, No.2, 2006.

Koch, James V. and Fisher, James L. “Higher Education and Total Quality Management”, **Total Quality Management**, Vol.9, No.8, 1998.

Koçer, Hasan Ali. **Türkiye’de Modern Eğitimin Doğuşu**. Ankara: Uzman Yayınları, 1970.

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

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

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

Lua Lin Pei and Abdulwahab Ibtisam, “Evaluating Educational Service Quality in Novel Pharmacy Programmes,” **Pharmacy Education**, 7(2), June 2007.

Manolmektediropoulou-Sergi, Eleni. **Motivation Within The İnformation Processing Model Of Foreign Language Learning, System 32**. 2004.

Martinez Caro, Laura and Martinez Garcia, Jose Antonio. “Does ISO 9000 Certification Affect Consumer Perceptions Of The Service Provider?”, **Managing Service Quality**, Vol. 19, No. 2, 2009.

MEB, “2008 Yılı Bütçesine İlişkin Rapor”.

Moreland, Neril, Jawaid, Arif and Dhillon, Jaswinder. “Quality Improvement in the Tesol Curriculum: a Generic Benchmarking Approach”, **Quality Assurance in Education**, Volume 8, Number 2, 2000.

Moreno-Lopez, Isabel, Saenz-de-Tejada, Cristina and Smith, Tami Kopischke. “Language and Study Abroad Across the Curriculum: An Analysis of Course Deveopment”, **Foreign Language Annals**, Vol.41, No.677-683, 2008.

Mutlu, Şamil. **Osmanlı Devleti’nde Misyoner Okulları**. İkinci. Basım. İstanbul: Gökkuşbu Yay., 2005.

Odabaşı, Yavuz. **Satış ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri**. İstanbul: Der Yayınları, 1997.

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

ookgm.meb.gov.tr/

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

Öztürk, Serdar. “Enformasyon Toplumu Yaklaşımı ve İnternet” 5/1, 2002.

Öztürk, Sevgi. **Hizmet Pazarlaması**. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, 2008.

Palmer, Adrian. **Principles of Services Marketing**. London: Second Edition. The Mc Graw-Hill International, 1998.

Parasuman, A., Zeithaml, Valarie A. and Berry, Leonard L. “Servqual:Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”, **Journal of Retailing**, 64.1, Spring 1988.

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

Quin, Su, Zhao Li and Yi Xu, “Impacts of Customer Service on Relationship Quality: an Empirical Study in China,” **Managing Service Quality**, Vol.19, No.4, 2009.

Sakarya, M. Cem. “Yükseköğretimde Öğrenciye Yönelik Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi.” Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma”, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Antalya, 2006.

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

Segev, Eli, Raveh, Adi and Farjoun, Moshe. “Conceptual Maps of the Leading MBA Programs in the United States: Core Courses, Concentration Areas and the Ranking Schools”, **Strategic Management Journal**, 20, 1999.

Shmenner, W Roger. “Service Business and Productivity,” **Decision Sciences**, Volume 35, No:3, Summer 2004.

Silvestro, R., Fitzgerald, L., Johnston, R. and Vass, C. “Towards a Classification of Service Process”, **International Journal of Service Industry Management**, Vol.3, Issue 3, 1992.

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

Steinmayr, Ricarda ve Spinath, Birgit. **Learning and Individual Differences 19**. 2009.

Stodnick, Michael and Rogers, Pamela. “Using Servqual to Measure the Quality of the Classroom Experience”, **Decision Sciences Journal of Innovative Education**, Volume 6, Number 1, January 2008.

Sung-Yeon, Kim. “Questioning the Stability of Foreign Language Classroom Anxiety and Motivation Across Different Classroom Contexts”, **Foreign Language Annals**, Vol.42, No.139-141.

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

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

Taşkın, Erdoğan. **Müşteri İlişkileri Eğitimi**. Papatya Yay. 2000.

Thanasoulas, Dimitrios. “Motivation and Motivating in the Foreign Language Classroom”, **The Internet TESL Journal**, Vol. VIII, No.11, November 2002. <http://iteslj.org>

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

Turan, Ömer. **Avrasya’da Misyonerlik**. Ankara: Asam Yay., 2002.

T.Tricker, P.Long. “Measuring The Satisfaction Gap: Education in the Market-Place”, **Total Quality Management**, M.Rangecroft&P.Gilroy, Vol.10, No:485, 1999.

Uygun, Adnan. “Eğitim Hizmetlerinin Pazarlamasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü”, Bir Pilot Araştırma, İstanbul 2007.

Uyguç, N. **Hizmet Sektöründe Kalite Yönetimi**. İzmir: Dokuz Eylül Yayınları, 1989.

Varinli, İnci. “Üreticilerin ve Tüketicilerin hizmet Kalitesi Beklentileri ve Algılamaları.” Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Kayseri,1995.

Walker, John. “Client Satisfaction With English Language Centre Service: Insights From A New Zealand National Survey”, **The International Journal of Educational Management**, 17/7, 2003.

Walker, John. “Service Climate in New Zealand English Language Centres,”**Journal of Educational Administration**,Vol.45,No.3, 2007.

Walker, John.“Client Views of TESOL Service: Expectations and Perceptions”, **The International Journal of Educational Management**, 15/4, 2001.

Webb, Victor. **Language in South Africa. The Role Of Language in National Transformation, Reconstruction And Development**. Philadelphia, PA, USA: John Benjamins Publishing Company, 2002.

Winke, Paula M. “Promoting Motivation in the Foreign Language Classroom”, Volume 9, Issue 2, Fall 2005.

www.motivation123.com/quotations.html

www.eurodice.org

www.haberx.com

www.kalder.org

Yıldız, Gültekin ve Ardıç, Kadir. **Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi**. Bilgi, 1999/1.

Zhang, Hansun “Waring, Using Explicit Positive Assessment in the Language Classroom: IRF, Feedback, and Learning Opportunities,” **The Modern Language Journal** 92, iv, 2008.

EĞİTİM HİZMETLERİNDEN BEKLENTİLERİNİZ İLE İLGİLİ UNSURLAR

Aşağıda yabancı dil kursları ile ilgili eğitim hizmetlerine ilişkin unsurlar sıralanmaktadır. Lütfen **herhangi bir yabancı dil kursundaki** beklentilerinizi göz önüne alarak aşağıdaki unsurları ne derece taşıması gerektiğini, 1'den 5'e kadar olan numaralardan birini içine alarak işaretleyiniz.

		Kesimlikle katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Ne katılmıyorum ne katılmıyorum	Kısmen katılmıyorum	Kesimlikle katılmıyorum
1	Kursun ticari adının yabancı kelimelerden oluşması tercihimde önemlidir.	1	2	3	4	5
2	Kursun yabancı kurum ve kuruluşların bir şubesi olması önemlidir.(British Council, Gothe Ins, Wall Street gibi)	1	2	3	4	5
3	Kurs binası görsel olarak çekici olmalıdır.	1	2	3	4	5
4	Kurs binası temiz ve bakımlı olmalıdır.	1	2	3	4	5
5	Kursun tuvalet ve lavaboları bakımlı ve hijyen olmalıdır.	1	2	3	4	5
6	Sınıf ortamı ders yapmaya elverişli olmalıdır.	1	2	3	4	5
7	Kursun fiziki ortamı engelli öğrenciler için uygun olmalıdır.	1	2	3	4	5
8	Yardımcı materyaller ileri teknoloji ürünü olmalıdır.	1	2	3	4	5
9	Kursta öğrencilerin kullanabileceği internet bağlantısı olmalıdır.	1	2	3	4	5
10	Kursta düzenli ve işler durumda bir kütüphane olmalıdır.	1	2	3	4	5
11	Kurs çalışanları temiz ve bakımlı olmalıdır.	1	2	3	4	5
12	Kurs çalışanları güler yüzlü ve nazik olmalıdır.	1	2	3	4	5
13	Kurs çalışanları hizmet vermede her zaman istekli olmalıdır.	1	2	3	4	5
14	Kurs çalışanları hizmet vermede yeterli bilgi, deneyim ve sorumluluğa sahip olmalıdır.	1	2	3	4	5
15	Kursa ilişkin haber ve değişiklikler öğrencilere zamanında ve doğru olarak duyurulmalıdır.	1	2	3	4	5
16	Kayıtlarım hatasız tutulmalıdır.	1	2	3	4	5
17	İstek ve taleplerim hızlı bir şekilde çözümlenmelidir.	1	2	3	4	5
18	İstek ve taleplerim her zaman dinlenmeli ve önemsenmelidir.	1	2	3	4	5
19	Ders dışındaki hizmetleri beklemeden ve zamanında alabilmeliyim.	1	2	3	4	5
20	Girişte seviye belirleme işlemi sınava tabi tutulmalıdır.	1	2	3	4	5
21	Her seviyeye uygun sınıf açılmalıdır.	1	2	3	4	5
22	Ders günlerimi ve saatlerimi kendim seçebilmeliyim.	1	2	3	4	5
23	Dersler kurs başlangıcında belirlenen programa zaman ve içerik olarak uygun yapılmalıdır.	1	2	3	4	5
24	Dersler tam vaktinde başlamalıdır ve bitmelidir.	1	2	3	4	5
25	Gerektiğinde ders takviyesi alabilmem önemlidir.	1	2	3	4	5
26	Kurs bana dil hedefim konusunda sadece gerçekleştirebileceği sözleri vermelidir.	1	2	3	4	5
27	Kurs, öğrencilerinin sınavlarda başarılı olmaları için gerekli olan çaba ve özeni göstermelidir.	1	2	3	4	5
28	Hedef dile ilişkin aktivitelerin varlığı ve onlara kolay ulaşabilmem önemlidir. (sinema salonları, konuşma kulüpleri)	1	2	3	4	5
29	Kurs yabancı dil eğitimini ilgi gruplarına göre çeşitlendirmelidir.(çeviri ,konuşma grupları gibi)	1	2	3	4	5
30	Öğretmenler konularında uzman ve bilgili olmalıdır.	1	2	3	4	5
31	Öğretmenlerime ders dışında kolaylıkla ulaşabilmeliyim.	1	2	3	4	5
32	Öğretmenlerin derse ilişkin verdiği örnekler güncel olmalıdır.	1	2	3	4	5
33	Öğretmen <u>öğrenmeyi</u> hedeflediğim dili(<u>İngilizceyi</u>) akıcı konuşmalıdır.	1	2	3	4	5
34	Öğretmenin yabancı olması ve farklı bir kültürü temsil ediyor olması önemlidir.	1	2	3	4	5

35	Öğretmenin derste bana isimle hitap etmesi önemlidir.	1	2	3	4	5
36	Öğretmenin doğru cevaplarını takdir etmesi önemlidir.	1	2	3	4	5
37	Kurs kolay ulaşılabilir bir yerde olmalıdır.	1	2	3	4	5
38	Kursta kendimi can ve mal güvenliği açısından güvende hissetmem önemlidir	1	2	3	4	5
39	Kursun ISO 9000 kalite belgesine sahip olması önemlidir.	1	2	3	4	5
40	Kursun kapsamlı ve ihtiyacım olan bilgiyi içeren web sayfası bulunmalıdır.	1	2	3	4	5
41	Kursun fiyatı ve ödeme koşulları uygun olmalıdır.	1	2	3	4	5
42	Kurs, sürekli öğrencilerine indirim ve kolaylıklar yapmalıdır.	1	2	3	4	5
43	Kursta arkadaşlık ve sosyal bir çevre oluşturmak önemlidir.	1	2	3	4	5
44	Kursta ders dışında vakit geçirilebilecek kafeterya bulunmalıdır.	1	2	3	4	5

EĞİTİM HİZMETLERİNDEN ALGILADIKLARINIZ İLE İLGİLİ UNSURLAR

Aşağıda **bu yabancı dil kursunuzla** ile ilgili eğitim hizmetlerine ilişkin unsurlar sıralanmaktadır. Lütfen kursunuzun, aşağıdaki unsurları ne derece taşıdığını 1’den 5’e kadar olan numaralardan birini içine alarak işaretleyiniz.

		<u>Kesinlikle katılmıyorum</u>	<u>Kısmen katılmıyorum</u>	<u>Ne katılmıyorum ne katılmıyorum</u>	<u>Kısmen katılmıyorum</u>	<u>Kesinlikle katılmıyorum</u>
1	<u>Bu Kursun ticari adının yabancı kelimelerden oluşması kurs tercihimde önemliydi.</u>	1	2	3	4	5
2	<u>Bu Kursun yabancı kurum ve kuruluşların bir şubesi olması önemliydi.(British Council, Gothe Ins, Wall Street gibi)</u>	1	2	3	4	5
3	<u>Bu Kursun binası görsel olarak çekicidir.</u>	1	2	3	4	5
4	<u>Bu Kursun binası temiz ve bakımlıdır.</u>	1	2	3	4	5
5	Bu Kursun tuvalet ve lavaboları bakımlı ve hijyendir.	1	2	3	4	5
6	<u>Bu Kursun sınıflarının ortamı ders yapmaya elverişlidir.</u>	1	2	3	4	5
7	<u>Bu Kursun fiziki ortamı engelli öğrenciler için uygundur.</u>	1	2	3	4	5
8	<u>Bu Kurstaki yardımcı materyaller ileri teknoloji ürünüdür.</u>	1	2	3	4	5
9	<u>Bu Kursta öğrencilerin kullanabildiği internet bağlantısı yeterlidir.</u>	1	2	3	4	5
10	<u>Bu Kursun düzenli ve işler durumda olan kütüphanesi zengin içeriklidir.</u>	1	2	3	4	5
11	<u>Bu Kursta çalışanlar temiz ve bakımlıdır.</u>	1	2	3	4	5
12	<u>Bu Kursta çalışanlar güler yüzlüdür ve naziktir.</u>	1	2	3	4	5
13	<u>Bu Kurstaki çalışanlar hizmet vermede her zaman isteklidir.</u>	1	2	3	4	5
14	<u>Bu Kurstaki çalışanlar hizmet vermede yeterli bilgi, deneyim ve sorumluluğa sahiptir.</u>	1	2	3	4	5
15	<u>Bu Kursta, kursa ilişkin haber ve değişiklikler öğrencilere zamanında ve doğru olarak duyurulmaktadır.</u>	1	2	3	4	5
16	<u>Bu Kursta kayıtlarım hatasız tutulmaktadır.</u>	1	2	3	4	5
17	<u>Bu Kursta istek ve taleplerim hızlı bir şekilde çözülmektedir.</u>	1	2	3	4	5
18	<u>Bu Kursta istek ve taleplerim her zaman dinlenmekte ve önemsenmektedir.</u>	1	2	3	4	5
19	<u>Bu Kurstan ders dışındaki hizmetleri beklemeden ve zamanında alabilmekteyim.</u>	1	2	3	4	5
20	<u>Bu Kursta ders günlerimi ve saatlerimi kendim seçebilmekteyim.</u>	1	2	3	4	5
21	<u>Bu Kursta dersler, kurs başlangıcında belirlenen programa zaman ve içerik olarak uygun yapılmaktadır.</u>	1	2	3	4	5
22	<u>Bu Kursta dersler tam vaktinde başlamaktadır ve bitmektedir.</u>	1	2	3	4	5
23	<u>Bu Kursta gerektiğinde ders takvimesi alabilmekteyim.</u>	1	2	3	4	5
24	<u>Bu Kurs bana dil hedefim konusunda sadece gerçekleştirebileceği sözleri vermiştir.</u>	1	2	3	4	5
25	<u>Bu Kurs, öğrencilerinin sınavlarda başarılı olmaları için gerekli olan çaba ve özeni göstermektedir.</u>	1	2	3	4	5
26	<u>Bu Kursta İngilizce öğrenme ilişkili aktiviteler mevcuttur ve onlara kolay ulaşabilmekteyim. (sinema salonları, konuşma kulüpleri, vs.)</u>	1	2	3	4	5
27	<u>Bu Kurs yabancı dil eğitimini ilgili grupların ihtiyacına göre şekillendirmektedir.</u>	1	2	3	4	5
28	<u>Bu Kursta öğretmenler konularında uzman ve bilgilidir.</u>	1	2	3	4	5
29	<u>Bu Kursta öğretmenlerime ders dışında kolaylıkla ulaşabilmekteyim.</u>	1	2	3	4	5
30	<u>Bu Kursta öğretmenlerin derse ilişkin verdiği örnekler güncel değildir.</u>	1	2	3	4	5
31	<u>Bu Kursta öğretmenler derse ilgi alanlarıma yönelik işlemektedirler.</u>	1	2	3	4	5
32	<u>Bu Kurstaki öğretmenler İngilizceyi akıcı konuşmaktadırlar.</u>	1	2	3	4	5



33	<u>Bu Kursta yabancı uyruklu ve yabancı kültürü temsil eden yeterli sayıda öğretmen vardır.</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
34	<u>Bu Kursta öğretmenler derste bana isimle hitap etmektedirler.</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
35	<u>Bu Kursta öğretmenler doğru cevaplarımı takdir etmektedirler.</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
36	<u>Bu Kurs kolay ulaşılabılır bir yerdedir.</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
37	<u>Bu Kursta can ve mal güvenliği açısından kendimi güvende hissetmekteyim.</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
38	<u>Bu Kursun ISO 9000 kalite belgesine sahip olması kurs seçimimde etkili değildir.</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
39	<u>Bu Kursun web sayfası kapsamlıdır ve ihtiyacım olan bilgiyi içermektedir.</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
40	<u>Bu Kursun fiyatı ve ödeme koşulları uygundur.</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
41	<u>Bu Kurs, sürekli öğrencilerine indirim ve kolaylık sağlamaktadır.</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
42	Bu Kursta sosyal bir çevre ve arkadaşlık elde ettim.	1	2	3	4	5
43	Bu Kursta ders dışında vakit geçirebileceğim kafeterya öğrenciler için uygundur.	1	2	3	4	5

BU KURSA DEVAM ETMENİZDE AŞAĞIDAKİ FAKTÖRLER NE DERECE ETKİLİDİR?

	Hiçbir etkisi yoktur	Etkili değildir	Ne etkili ne etkisiz	Etkilidir	Çok Etkilidir	
1	Belirli sınavlara hazırlanıyor olmam (ÖSS, Tofel, Üds, Hazırlık Atlama,vb)	1	2	3	4	5
2	Yurtdışına gitmeyi düşünmem (Eğitim, Seyahat, İş Görüşmesi)	1	2	3	4	5
3	Terfi ve Kariyer için gerekli olduğunu düşünmem	1	2	3	4	5
4	Kişisel gelişim açısından dil öğrenmeyi istemem	1	2	3	4	5
5	Dil kursunu sosyalleşme ortamı olarak görmem	1	2	3	4	5
6	Dil öğrenmeyi eğlenceli bulmam	1	2	3	4	5

BU KURSU SEÇMENİZDE AŞAĞIDAKİ FAKTÖRLER NE DERECE ETKİLİDİR?

	Hiçbir etkisi yoktur	Etkili değildir	Ne etkili ne etkisiz	Etkilidir	Çok Etkilidir	
1	<u>Eş/Arkadaş Tavsiyesi</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
2	<u>Reklam/Broşür</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
3	Web Sayfası	1	2	3	4	5
4	Gazete – dergi haberleri	1	2	3	4	5
5	Diğer (açıklayınız)	1	2	3	4	5

BU KURSTAN ALDIĞINIZ EĞİTİM HİZMETLERİYLE İLGİLİ GENEL MEMNUNİYET DÜZEYİNİZ

- () Hiç Memnun Değilim
 () Memnun Değilim
 () Ne Memnunum Ne Memnun Değilim
 () Memnunum
 () Çok Memnunum

Cinsiyetiniz : Bay ()

Bayan ()

Yaşınız :

- 16-18
- 19-25
- 26-30
- 31-40
- 41 ve üstü

Eğitim Düzeyiniz (En son mezun olduğunuz düzeyi işaretleyiniz)

- İlköğretim
- Lise
- Üniversite
- Yüksek Lisans
- Doktora

Gelir Durumunuz :

- 800 TL ve altı
- 801-1200 TL
- 1201-1600 TL
- 1601-2000 TL
- 2001-3000 TL
- 3001 TL ve üstü

Mesleğiniz :

- Öğrenci
- Ev Hanımı
- Akademik Personel
- Kamu alışanı
- Özel Sektör alışanı
- Emekli
- Serbest
- Diğer