



GÜL DOLAZ

TÜRİZM İŞLETMECİLİĞİ
ANABİLİM DALI

OCAK 2024



T.C.
VAN YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



YÜKSEK
LİSANS
TEZİ

TURİZM ÖĞRENCİLERİNİN HİZMET
VERME YATKINLIĞININ YAŞAM BOYU
ÖĞRENME EĞİLİMİNE ETKİSİ:
VAN ÖRNEĞİ

GÜL DOLAZ

TÜRİZM İŞLETMECİLİĞİ
ANABİLİM DALI

OCAK 2024

T.C.
VAN YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

**TURİZM ÖĞRENCİLERİNİN HİZMET VERME YATKINLIĞININ YAŞAM
BOYU ÖĞRENME EĞİLİMİNE ETKİSİ: VAN ÖRNEĞİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAZIRLAYAN
GÜL DOLAZ

DANIŞMAN
DOÇ. DR. SAĞBETULLAH MERİÇ

VAN-2024

KABUL VE ONAY

Gül DOLAZ tarafından hazırlanan “ Turizm Öğrencilerinin Hizmet Verme Yatkınlığının Yaşam Boyu Öğrenme Eğilimine Etkisi: Van Örneği ” adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından OY BİRLİĞİ ile Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.	
Jüri Üyeleri	İmza
Danışman: Doç. Dr. Sağbetullah MERİÇ Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Rekreasyon Yönetimi. Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum.	
Başkan : Prof. Dr. Ferit İZCİ Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Kamu Yönetimi Bölümü. Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum.	
Üye : Doç. Dr. Sedat ÇELİK Şırnak Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı. Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum.	
Üye : Unvanı Adı SOYADI Üniversite Adı, Anabilim Dalı Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum.	
Yedek Üye : Unvanı Adı SOYADI Üniversite Adı, Anabilim Dalı Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum.	
Yedek Üye : Unvanı Adı SOYADI Üniversite Adı, Anabilim Dalı Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum.	
Tez Savunma Tarihi:	04/01/2024
Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini ve imzaların sahiplerine ait olduğunu onaylıyorum. Prof. Dr. Bekir KOÇLAR Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü	

ETİK BEYAN

Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü **Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;**

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu

bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim. (04.01.2024)

(İmza)

Gül DOLAZ

Yüksek Lisans Tezi

Gül DOLAZ

VAN YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

OCAK, 2024

TURİZM ÖĞRENCİLERİNİN HİZMET VERME YATKINLIĞININ YAŞAM BOYU ÖĞRENME EĞİLİMİNE ETKİSİ: VAN ÖRNEĞİ

ÖZET

Hizmet verme yatkınlığı bireylerin hizmet sunma konusunda elde ettikleri bilgileri uygulama istekliliği olarak ifade edilebilir. Bu istekliliğin kişinin gelişime açık olmasını etkileyip etkilemeyeceğini belirlemek için bu değişkenlerin incelenmesi gerekmektedir. Yaşam boyu öğrenme anlayışı, öğrenmenin zamansal ve mekânsal sınırlamalardan bağımsız olduğunu kabul eder ve öğrenme isteğinin her yerde gerçekleşebileceğini vurgular. Yaşam boyu öğrenme kişisel gelişimin sürekliliğini gösteren pozitif bir kavramdır. Bu araştırmanın amacı, turizm öğrencilerinin hizmet verme yatkınlığının yaşam boyu öğrenme eğilimine etkisini belirlemektir. Araştırma evrenini Van ilinde öğrenim gören, turizm öğrencileri oluşturmaktadır. Araştırmada örneklem seçimine gidilmiş ve kolayda örneklem yöntemi seçilerek yedi farklı eğitim kurumdan veri alınmıştır. Araştırmada kullanılacak veriler anket ile toplanmıştır. Yüz yüze ve çevrimiçi anketler ile 408 katılımcıdan veri toplanmıştır. Araştırma sonucunda hizmet verme yatkınlığı ile yaşam boyu öğrenme eğilimi arasında güçlü pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda ilgililere yönelik öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler : Yaşam boyu öğrenme, hizmet verme yatkınlığı, turizm,
Sayfa Sayısı : ix+93
Tez Danışmanı : Doç. Dr Sağbetullah Meriç

M.A. Thesis

Gül DOLAZ

VAN YUZUNCU YIL UNIVERSITY

INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES

JANUARY, 2024

**THE EFFECT OF TOURISM STUDENTS' TENDENCY TO PROVIDE
SERVICES ON LIFELONG LEARNING TENDENCY: VAN EXAMPLE**

ABSTRACT

The predisposition to provide service can be expressed as the willingness of individuals to apply the knowledge they have acquired about providing service. These variables need to be analysed in order to determine whether this willingness will affect the individual's openness to development. The understanding of lifelong learning recognises that learning is independent of temporal and spatial limitations and emphasises that the desire to learn can take place anywhere. Lifelong learning is a positive concept that shows the continuity of personal development. The aim of this study is to determine the effect of tourism students' service tendency on their lifelong learning tendency. The research population consists of tourism students studying in Van province. In the research, sample selection was made and data were taken from seven different educational institutions by choosing convenience sampling method. The data to be used in the research were collected by questionnaire. Data were collected from 408 participants through face-to-face and online surveys. As a result of the research, a strong positive relationship was found between service tendency and lifelong learning tendency. In line with the results obtained, suggestions for the relevant people were presented.

Key Words : Lifelong learning, Service orientation, Tourism

Quantity of Page : ix+93

Advisor : Assoc. Prof. Sağbetullah MERİÇ

İÇİNDEKİLER

ÖZET	iii
ABSTRACT	iv
İÇİNDEKİLER	v
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ	vii
TABLolar DİZİNİ	viii
ÖNSÖZ.....	ix
GİRİŞ	1
1. YAŞAM BOYU ÖĞRENME.....	6
1.1. Yaşam Boyu Öğrenme Kavramı	7
1.1.1. Yaşam Boyu Öğrenmenin Amacı	19
1.1.2. Yaşam Boyu Öğrenmenin Önemi	21
1.1.3. Yaşam Boyu Öğrenme Becerileri	22
1.1.4. Yaşam Boyu Öğrenen Bireylere Duyulan Gereksinim	23
1.1.5. Yaşam Boyu Öğrenen Bireyin Özellikleri	24
1.2. Yaşam Boyu Öğrenme Tarihsel Gelişimi	26
1.3. Yaşam Boyu Öğrenme İlkeleri.....	28
1.4. Yaşam Boyu Öğrenme Programları	32
1.5. Yaşam Boyu Öğrenmenin Öğeleri	34
1.6. Yaşam Boyu Öğrenmede Öğrenmeyi Öğrenmenin Önemi	35
1.7. Yaşam Boyu Öğrenmede Motivasyonun Önemi	36
1.8. Yaşam Boyu Öğrenme ve Bilgi Okuryazarlığı	37
1.9. Yaşam Boyu Öğrenmede Öğretmenin Rolü	38
1.10. Yaşam Boyu Öğrenme Yolları.....	40
1.10.1.Uzaktan Eğitim	40
1.10.2.Örgün Eğitim.....	41
1.10.3. Algın Eğitim.....	42

1.10.4. Halk Eğitimi (Yaygın Eğitim).....	43
1.10.5.Yaşam Boyu Öğrenme ve Kütüphaneler	43
1.10.6. Yetişkin Eğitimi	44
2. HİZMET VERME YATKINLIĞI.....	46
2. 1. Hizmet Kavramı... ..	47
2. 1. 1. Hizmetlerin Özellikleri.....	48
2. 1. 2. Hizmetlerin Sınıflandırılması.....	50
2. 2. Bireysel Düzeyde Hizmet Verme Yatkınlığı Kavramı	51
2.2.1. Hizmet Verme Yatkınlığını Etkileyen Faktörler.....	51
2. 2. 2. Hizmet Verme Yatkınlığının Sonuçları	52
2. 2. 3. Hizmet Verme Yatkınlığının Ölçülmesi	55
2.3. Turizm sektöründe Hizmet Verme Yatkınlığı.....	55
3. MATERYAL VE METOD.....	57
3.1. Araştırmanın Amacı	57
3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	58
3.4. Verilerin Analizi.....	59
3.5. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler	59
4. BULGULAR	61
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	76
KAYNAKÇA	81
EKLER.....	90
ÖZGEÇMİŞ	
TEZ ORJİNALLİK RAPORU	

SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

Bu çalışmada kullanılmış kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Kısaltmalar	Açıklamalar
β	Beta
G	Gelişim
HBBŞS	Hizmetleri başarılı bir şekilde sunma
HVYÖ	Hizmet Verme Yatkınlığı Ölçeği
KİK	Kişisel ilişki kurma
MİA	Müşteri isteklerini anlama
MÖÖİ	Müşteriye özel olduğunu hissettirme
ORT	Ortalama
Ö	Öğrenme
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
T	T testi
YBÖEÖ	Yaşam Boyu Öğrenme Eğilimleri Ölçeği
SİG	Significant

TABLolar DİZİNİ

Tablo 4.1. Cinsiyet Değişkenine Ait Frekans ve Yüzde Değerleri	61
Tablo 4.2. Yaş Değişkenine Ait Frekans ve Yüzde Değerleri... ..	61
Tablo 4.3. Eğitim Değişkenine Ait Frekans ve Yüzde Değerleri... ..	61
Tablo 4.4. Ailenin Yaşadığı Yer Değişkenine Ait Frekans ve Yüzde Değerleri... ..	62
Tablo 4.5. Turizm Sektörü Deneyim Değişkenine Ait Frekans ve Yüzde Değerleri.....	62
Tablo 4.6. Ölçeğe İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları... ..	63
Tablo 4.7. Hizmet Verme Yatkınlığı Faktör Analizi Sonuçları	64
Tablo 4.8. Yaşam Boyu Öğrenme Eğilimleri Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları.....	65
Tablo 4.9. Değişkenlere İlişkin Ortalamalar... ..	66
Tablo 4.10. Değişkenler Arasındaki İlişki... ..	67
Tablo 4.11.Hizmet Verme Yatkınlığının Yaşam Boyu Öğrenme Eğilimine Etkisi... ..	68
Tablo 4.12. Ölçek puanlarının cinsiyete göre karşılaştırılması... ..	69
Tablo 4.13. Ölçek puanlarının yaşa göre karşılaştırılması	70
Tablo 4.14. Ölçek puanlarının eğitim düzeyine göre karşılaştırılması	71
Tablo 4.15. Ölçek puanlarının ailenin yaşadığı yere göre karşılaştırılması	72
Tablo 4.16. Ölçek puanlarının turizm sektörü deneyimine göre karşılaştırılması	73
Tablo 4.17. Hipotezlerin Kabul/Ret Durumları... ..	75

ÖNSÖZ

Yüksek lisans ders döneminde ve tez sürecinde bilgilerini ve deneyimlerini benden esirgemeyen , destekleyen ve yol gösteren danışmanım Sayın Hocam; Doç. Dr. Sağbetullah MERİÇ'e

Hayatımın her anında yanımda olan, başarıya ulaşmam için beni destekleyen sevgili aileme;

Araştırma sürecim boyunca desteklerini benden esirgemeyen bölüm hocalarıma Katkılarından dolayı teşekkür ederim.

Gül DOLAZ

GİRİŞ

Eğitim, bireyin kişisel, zihinsel, fiziksel ve sosyal gelişim alanlarına katkı sağlayan ve ihtiyaç duyduğu bilgi donanımını sunan temel bir hak olarak kabul edilmektedir (Aktepe, 2005). Bir ülkenin gelişmişlik düzeyi, bireylere sunduğu eğitim olanaklarıyla ölçülür. Gelişen dünya ile birlikte eğitim sistemleri, bu gelişmenin ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Hatta eğitim imkanları diğer toplumlara da yayılarak ilerlemenin en önemli araçlarından biri olmuştur. Eğitim, toplumsal gelişme ve ilerlemenin en önemli aracı haline gelmiştir (Güleç, vd., 2012).

Bireylerin yaşadıkları toplum, aldıkları eğitim, ait oldukları kültür, inandıkları din, vatandaşı oldukları devlet, mevcut teknolojiler, yaşamları boyunca öğrendikleri bilgiler gibi faktörler önemlidir. Günümüz bilgi çağında, bireyler kendi ihtiyaçlarının yanı sıra sosyal ve ekonomik gereksinimleri karşılayabilecek yeteneklerle donatılmaktadır (Yüksel, 2014). Ancak günümüzdeki hızlı değişim, eğitim kurumlarında edinilen bilgi ve becerilerin zamanla yetersiz hale gelmesine neden olmuştur. Bu nedenle, öğrenme ve düşünme becerilerine dayalı, sürekli veya yaşam boyu eğitim gibi kavramlar giderek daha önemli hale gelmektedir (Aktepe,2005).

Günümüzdeki hızla değişen ve gelişen bilgi ve teknoloji dünyasında, değişimler o kadar hızlıdır ki, bireylerin öğrendikleri bilgiler zamanla yetersiz hale gelmektedir. Bu nedenle bireyler, kendilerini sürekli olarak güncellemek ve değişimlere ayak uydurmak zorundadır. Bu gereklilik, yaşam boyu öğrenmenin önemini ve gerekliliğini artırmaktadır (Günüş, vd., 2012).

Öğrenme, yalnızca okul ortamında sınırlı kalmayan; aynı zamanda okul dışında da devam eden bir kavramdır. Bu nedenle, bireylere erken yaşlardan itibaren düşünme ve öğrenme becerileri kazandırma önemlidir. Günüş ve ark.'larına göre bu beceriler, bireylerin kendi fikirlerini geliştirmelerine ve toplumsal yaşamda karşılaştıkları çeşitli durumlarla başa çıkmalarına yardımcı olur (Günüş, vd., 2012). Bu bağlamda, bireyler, sadece okulda değil, hayatın her alanında kendi kendilerine öğrenmeyi öğrenmelidirler. Öğrenilen bilgileri yeni koşullarda uygulayabilme yeteneği, günümüzün karmaşık ve değişken dünyasında vazgeçilmez bir becerisidir

Kavtelek ve Doğan'a göre turizm sektörü, sürekli değişen ve gelişen bir sektördür ve bu nedenle çalışanlarının yeni trendlere ve müşteri beklentilerine hızla adapte olabilme yeteneği son derece kritik bir öneme sahiptir. Bu sektörde çalışanlar için, kendilerini sürekli olarak geliştirme ve öğrenmeye devam etme gerekliliği vazgeçilmezdir (Kavtelek ve Doğan, 2014).

Turizm, müşteri deneyimi ve hizmet kalitesinin ön planda olduğu bir sektördür. Yeni destinasyonlar, seyahat trendleri, teknolojik gelişmeler ve müşteri tercihleri sürekli olarak değişmektedir. Bu nedenle, turizm çalışanları, bu hızlı değişime ayak uydurabilmek için bilgi ve becerilerini güncel tutmaları önemlidir. Bu bağlamda, Köroğlu ve ark.'ları yaşam boyu öğrenmenin turizm çalışanlarının rekabetçi kalabilmeleri ve müşterilere en iyi hizmeti sunabilmeleri için hayati bir öneme sahip olduğunu belirtmektedir (Köroğlu vd., 2019).

Kavtelek ve Doğan (2014) turizm öğrencilerinin yaşam boyu öğrenme eğilimlerinin, turizm sektörünün sürekli değişen ve gelişen yapısı nedeniyle önemli olduğunu belirtmektedirler. Yaşam boyu öğrenme, bireylerin her yaşta yeni beceriler öğrenmesi ve mevcut becerilerini geliştirmesi anlamına gelir. Turizm öğrencilerinin bu eğilimi, turizm sektörünün değişen gereksinimlerine uyum sağlamalarına, kişisel ve profesyonel gelişimlerine katkı sağladığı ifade edilmektedir.

Turizm öğrencileri, turizm sektöründe kariyer yapmayı hedefleyen bireylerdir ve bu nedenle değişen ihtiyaçlara hızla uyum sağlama gerekliliği taşırlar. Güney'e göre, yaşam boyu öğrenme eğilimi, bu gerekliliği karşılamada önemli bir rol oynamaktadır. Bu eğilimi destekleyen faktörler arasında, öğrencilerin öz-yeterlilik algısı, öğrenme motivasyonu, öğrenme stilleri ve erişilebilir öğrenme kaynakları gibi unsurların yer aldığı belirtilmektedir (Güney, 2018).

Turizm öğrencilerinin yaşam boyu öğrenme eğilimi, mezuniyet sonrası kariyerlerinde başarılı olmalarına da katkıda bulunur. Sektörün hızla değişen yapısı, turizm öğrencilerinin yeni trendleri takip etmelerini ve turizm sektöründe yeteneklerini geliştirmelerini gerektirir. Yaşam boyu öğrenme eğilimi, bu ihtiyacı karşılayarak öğrencilerin sektördeki değişikliklere hızlı bir şekilde adapte olmalarını sağlar (Emekli, 2011). Bu bağlamda, turizm öğrencilerinin yaşam boyu öğrenme eğilimi, turizm sektöründe başarılı bir kariyer yapmak için kritik bir öneme sahip

olduğu söylenebilir. Yaşam boyu öğrenme eğilimi, öğrencilerin sektördeki değişimlere uyum sağlamalarına, kişisel ve profesyonel gelişimlerine katkı sağlar. Bu nedenle, turizm eğitimi veren kurumlar, öğrencilerin yaşam boyu öğrenme eğilimlerini destekleyen bir öğrenme ortamı oluşturmaları önemlidir.

Turizm sektörü, hızla büyüyen ve değişen bir sektör olduğu için turizm öğrencilerinin başarılı olabilmeleri için sadece üniversite eğitimleri yeterli değildir. Yaşam boyu öğrenme eğilimi, bu sektördeki gelişmeleri takip etme, kendilerini güncel tutma, yeni beceriler kazanma ve işlerinde başarılı olma konularında önemli bir rol oynar (Kozikoğlu, 2014). Ayrıca, turizm sektörünün sürekli değişen doğası nedeniyle, turizm öğrencilerinin yenilikçi yaklaşımları benimsemeleri ve bu doğrultuda kendilerini geliştirmeleri gereklidir (Coşkun ve Demirel, 2012).

Turizm öğrencilerinin yaşam boyu öğrenme eğilimi, kariyerlerinde ilerleme ve yeni fırsatlar yaratma konusunda da katkı sağlamaktadır. Sektördeki değişen talepleri ve müşteri beklentilerini karşılayabilmek için sürekli olarak güncel bilgilere ve becerilere sahip olmak, turizm profesyonelleri için büyük bir avantajdır.

Bireysel hizmet odaklılık kavramı, birçok endüstride tartışılan bir konudur, ancak turizm öğrencileri açısından daha fazla incelenmeye değerdir (Eren ve Nevriye, 2012). Bu konunun ele alınması, turizm öğrencilerinin sektördeki gereksinimlere nasıl yanıt verebilecekleri konusunda önemli bilgiler sunabilir. Ayrıca, Türkçe literatürde bu konuda eksiklik olduğu için bu tür çalışmaların yapılması, alanda bir boşluğu doldurabilir.

Türkiye'de turizm sektörü, toplam istihdam içinde yaklaşık %8'lik bir paya sahiptir. Bu sektör, önemli bir istihdam kaynağıdır ve ekonomik açıdan da büyük getirilere sahiptir. Ancak, turizm sektörünün karşılaştığı temel sorunlardan biri, yeterince eğitilmiş işgücünün eksikliğidir. Yapılan çeşitli araştırmalar, turizm eğitimi alan öğrencilerin birçoğunun mezuniyet sonrası sektörde çalışma niyetinde olmadıklarını ve bir süre sonra sektörden ayrıldıklarını göstermektedir. Ayrıca, sektörde çalışanların önemli bir kısmının da turizm eğitimi almamış olduğu belirlenmiştir (Pavesic ve Brymer, 1990; Altman ve Brothers, 1995; Tatlıdil, 1998; Tanrıverdi vd., 2019; Kozak ve Kızılırmak, 2001; Kuşlvan ve Eren, 2011; Türkay & Yağcı, 2007).

Turizm işletmeleri için çalışanlar, müşterilere mükemmel hizmet sunma, tüketici beklentilerini karşılama, rekabet avantajı sağlama ve üstün kurumsal performans elde etme konularında en önemli kaynaklardan biridir. Bu bağlamda Meriç (2017) turizm işletmelerinin gerçekleştirdiği temel faaliyetlerin; müşterilerine temiz, bakımlı oda sunmak, hijyenik, lezzetli ve güzel görünümlü yiyecekler yapmak ve müşterilerin hoş vakit geçirmesini sağlayacak eğlence hizmetler sunmanın olduğunu vurgulamaktadır. Günümüzde bu hizmetlerin tamamı, neredeyse tüm turizm işletmeleri tarafından yerine getirilmesi gereken hizmetlerdir. İşletmelerin diğer işletmelerle rekabet edebilmesi için, kendi işletmelerini diğerlerinden farklı kılan özelliklerini ön plana çıkarmaları gerekmektedir (Meriç, 2017). Bunu yapmak için ise iyi eğitilmiş, donanımlı çalışanlara ihtiyaç duyulmaktadır. Turizm işletmeleri için çalışanların rolünün kritik önemde olduğunu anlamak, hem işverenlerin hem de çalışanların karşılıklı yararı için çalışanların tutum ve davranışlarını yönetme stratejilerinin geliştirilmesinde önemlidir (Kuşluvan ve Eren, 2011).

Çeşitli çalışmalar, yüksek hizmet odaklı çalışanların, doğal yatkınlıkları nedeniyle hizmet endüstrisinde daha güvenilir bir şekilde iş rollerini yerine getireceklerini ve meslektaşlarına göre örgütsel olarak daha etkili olacaklarını göstermektedir (Cran, 1994; Kuşluvan, 1999).

Ayrıca, yaşam boyu öğrenmenin hizmet verme yatkınlığını olumlu yönde etkilediği düşünülmektedir (Keskin vd., 2020; Çizel, 2018). Bu bağlamda, yaşam boyu eğitim alanların iletişim becerilerinin ve motivasyonlarının daha yüksek olduğu ifade edilmiştir. Bu nedenle, turizm öğrencilerinin yaşam boyu öğrenme etkinliklerine aktif bir şekilde katılmalarının, turizm sektörünün gereksinimlerini daha iyi karşılama becerilerini geliştirmelerine ve sektöre daha iyi uyum sağlamalarına yardımcı olacağı düşünülmektedir (Turhan ve Çetinsöz, 2019).

Bu çalışmanın temel amacı, turizm öğrencilerinin yaşam boyu öğrenme eğilimlerinin hizmet verme yatkınlığına etkisini tespit etmektir. Araştırmamız, bu iki önemli faktör arasındaki ilişkiyi daha ayrıntılı bir şekilde inceleyerek, turizm öğrencilerinin hizmet sektöründe başarılı olma potansiyelini daha iyi anlamaya yardımcı olacağı düşünülmektedir. Ayrıca elde edilen sonuçlar, turizm eğitimi ve sektörünün gelecekteki ihtiyaçlarına daha iyi yanıt vermek için eğitim programlarının

ve politikalarının geliştirilmesine katkıda bulunacaktır. Bu tez, ayrıca turizm öğrencilerinin mesleki gelişimlerine ve sektöre uyumlarına ilişkin önemli bilgiler sunarak, sektördeki işverenler ve eğitimciler için faydalı bir kaynak oluşturmayı amaçlamaktadır.

Bu amaçla, tezin ilk bölümünde yaşam boyu öğrenmenin ne olduğu ve yaşam boyu öğrenmedeki önemli kavramlara değinilmiştir. Tezin ikinci bölümünde, hizmet verme yatkınlığı ve özelliklerinden detaylı bir şekilde bahsedilmiştir. Tezin üçüncü bölümünde araştırmaya tabi tuttuğumuz öğrenciler ve uygulanan metot ve yöntemlere değinilmiştir ve bulgular kısmında istatistik sonuçlarına göre elde edilen sonuçlar tablo haline getirilmiştir. Tezin son kısmı olan tartışma bölümünde ise elde ettiğimiz sonuçlar ile literatürde yapılan çalışmaların sonuçları tartışılmıştır.

1. YAŞAM BOYU ÖĞRENME

Yaşam boyu öğrenme, bireylerin hayatlarının her döneminde katıldıkları öğrenme faaliyetleri ile kişisel, mesleki ve sosyal gelişimlerini sürekli olarak desteklemelerini ifade eden bir kavramdır. Bu kavram, günümüzde hızla değişen teknolojik ve toplumsal koşulların etkisiyle, sadece okulda edinilen bilgilerin yetersiz kaldığı bir dönemde önem kazanmıştır (Güleç, vd., 2012). Bugün dünya genelinde eğitimin ve eğitim sonuçlarının önemi çok iyi anlaşılmış durumdadır. Bu önem, daha gelişmiş toplumlarda eğitimin yaşamın her döneminde devam etmesi gerektiği fikrine dayanmaktadır. Bireyin doğumundan itibaren kendi öğrenme sürecini sürdürmesi gerektiği düşüncesiyle ortaya çıkan bu kavram "yaşam boyu öğrenme" olarak adlandırılmıştır. Başka bir deyişle, yaşam boyu öğrenme; bireyin tüm yaşamı boyunca bilgi, beceri ve yeteneklerini kişisel, sosyal veya mesleki açıdan geliştirmeyi amaçlayan tüm etkinlikleri içermektedir (Avrupa Komisyonu, 2002). Bu yaklaşım, bireylerin sürekli olarak öğrenme fırsatlarına erişim sağlaması gerektiğini ve öğrenmenin yaşamın bir parçası olduğunu vurgular. Bu sayede bireyler, değişen dünya koşullarına uyum sağlayabilir, kendilerini geliştirebilir ve kişisel ve mesleki olarak tatmin sağlayabilirler. Bu nedenle, yaşam boyu öğrenme kavramı günümüzde eğitim ve öğrenme süreçlerinin temel bir bileşeni olarak kabul edilmektedir (Akkuş, 2008). Dolayısıyla, yaşam boyu öğrenme kavramı, bireylerin bilgiye erişimini artırır, mesleki ve kişisel gelişimlerini destekler, yeni beceriler kazandırır ve yaşamlarının her alanında kendilerine fayda sağlar. Günümüzde yaşam boyu öğrenme, bireylerin değişen dünya koşullarına uyum sağlamak, iş hayatında başarılı olmak, sosyal hayatta aktif olmak, kişisel gelişim ve tatmin sağlamak için son derece önemlidir (Adams, 2007). Bu nedenle, yaşam boyu öğrenmeye verilen değer, bireylerin kişisel ve profesyonel yaşamlarını zenginleştirmek için vazgeçilmez bir unsurdur.

Yaşam boyu öğrenme, geleneksel eğitim sistemlerinin eksik kaldığı alanları tamamlar. Geleneksel eğitim sistemi genellikle belirli bir dönemde sunulan bilgi ve becerileri içerir ve öğrencilerin eğitim süreci mezuniyetle sona erer. Ancak yaşam boyu öğrenme, öğrenme sürecinin sadece bir aşamasıdır ve sürekli olarak yeni bilgi ve beceriler edinmenin gerekliliğini vurgular (Bağcı, 2011). Yaşam boyu öğrenme, bireylerin yaşamları boyunca gelişimlerini sürdürmelerini, değişen dünya koşullarına

uyum sağlamalarını ve kişisel tatmin elde etmelerini destekleyen önemli bir kavramdır. İnsanların yaşam boyu öğrenmeye yönelik tutumlarını ve davranışlarını teşvik etmek, eğitim sistemlerinin ve kurumlarının yapısını ve işleyişini değiştirmek, yaşam boyu öğrenmenin yaygınlaşması ve etkili bir şekilde uygulanmasını sağlamak önemlidir (Budak, 2009; Akbaş ve Özdemir, 2002).

Bu nedenle, yaşam boyu öğrenme, örgün eğitim sisteminin karşılayamadığı eğitim ihtiyaçlarını karşılamak için geliştirilmiştir. Bu yaklaşım, bireylerin yaşamları boyunca öğrenme ve gelişme fırsatlarını artırmayı amaçlar. Özellikle teknolojiye hızlı değişim ve gelişmeler nedeniyle, insanların sürekli olarak yeni beceriler öğrenmeleri ve mevcut bilgilerini güncellemeleri gerekmektedir. Yaşam boyu öğrenme yaklaşımı, bireylerin sadece okulda değil, iş hayatında, hobilerinde ve sosyal yaşamlarında da sürekli olarak öğrenme ve gelişme fırsatlarına sahip olmalarını hedefler (Coşkun ve Demirel, 2012). Bu nedenle, yaşam boyu öğrenme, bireylerin hayatları boyunca kendilerini geliştirmelerine, yeni beceriler öğrenmelerine ve farklı alanlarda uzmanlaşmalarına yardımcı olur. Bu bağlamda tezin bu bölümünde yaşam boyu öğrenme kavramı, yaşam boyu öğrenmenin temel kavramları, tanımları, önemi ve amaçları hakkında detaylı bilgi verilmiştir.

1.1. Yaşam Boyu Öğrenme Kavramı

Yaşam boyu öğrenme kavramı, farklı kaynaklarda farklı isimlerle adlandırılan bir kavramdır, bunlar arasında "tümleşik öğrenme," "sürekli öğrenim," ve "sürekli eğitim" gibi terimler bulunmaktadır (Ersoy ve Yılmaz, 2010). Bu terimlerin temelinde, eğitimin sadece birinci ve sonuncu deneyim olmadığı ve öğrenmenin çocukluktan itibaren başlayıp yaşam boyu devam eden bir süreç olduğu fikri yatmaktadır (Celep, 2003). Bu yaklaşım, öğrenmenin sürekli bir evrim olduğunu ve sadece belirli bir yaşam dönemine sınırlı olmadığını vurgular (Kurt, 2008). Farklı bir şekilde adlandırılan bu kavramın literatürde birçok tanımı da yapılmıştır. Bu tanımlardan bazıları şunlardır:

Sönmez (2008), yaşam boyu öğrenmeyi istenilen davranışların kazanılma süreci olarak tanımlamaktadır. Sönmez'e göre, bireyin eğitimi okul başladığında başlamaz ve okul bittiğinde de sona ermez; çünkü yaşam sürekli olarak değişirken

bilgi, beceri, duygu ve sezgi miktarı artmaya ve yoğunlaşmaya devam etmektedir. Normal yaşamın içinde, yani okul dışında, bireyin öğrenmesi gereken birçok istenilen davranış bulunmaktadır. Sönmez'e göre, eğitim her yerde bulunur ve sadece okul ortamıyla sınırlı değildir (Sönmez, 2008). Bu tanım, yaşam boyu öğrenmenin sadece akademik eğitimle sınırlı olmadığını ve her an her yerde öğrenme fırsatlarının bulunduğunu vurgulamaktadır.

Uzunboylu ve Hürsen (2011), yaşam boyu öğrenmeyi bireylerin hem örgün hem de yaygın eğitim yoluyla kişisel, sosyal ve mesleki gelişimlerini destekleyen her türlü öğrenme etkinliği olarak tanımlarlar. Onlara göre, yaşam boyu öğrenme, örgün/resmi eğitim (bir eğitim kurumu tarafından sağlanan öğrenme) ve gayri resmi/gayri biçimsel eğitim (bir öğretim kurumu tarafından sağlanmayan iş, aile veya boş zaman ile ilgili günlük etkinliklerde meydana gelen öğrenme) biçimlerinde gerçekleşen bir süreçtir (Uzunboylu ve Hürsen 2011). Uzunboylu ve Hürsen yaşam boyu öğrenmenin farklı öğrenme alanlarını içerdiğini ve resmi eğitim dışındaki günlük yaşamda da öğrenme fırsatlarının bulunduğunu ifade etmektedirler.

Demirel (2010), yaşam boyu öğrenmeyi herkesin ihtiyaç duyduğu eğitimi, ihtiyaç duyduğu an ve olanaklarına uygun yerde sunmayı amaçlayan bir eğitim yaklaşımı olarak tanımlamaktadır (Demirel, 2010). Bu tanım, yaşam boyu öğrenmenin, bireylerin öğrenme ihtiyaçlarının farklılık gösterebileceğini ve bu ihtiyaçların her zaman ve her yerde eğitim fırsatlarıyla karşılanması gerektiğini vurgulamaktadır. Bireylerin yaşamları boyunca değişen koşullara uyum sağlayabilmesi için sürekli olarak öğrenme gerekliliğine dayanır. Bu nedenle, yaşam boyu öğrenme, bireylerin hayatlarının her aşamasında öğrenme fırsatlarına erişmelerini ve bu fırsatları kullanarak kendilerini geliştirmelerini teşvik eden bir araç olarak görülür.

Ersoy ve Yılmaz (2009) yaşam boyu öğrenmeyi bireylerin hayatları boyunca sürekli olarak öğrenme süreçlerine katılmalarını ve bu süreçlerin kendilerini, dünyayı tanımalarını, gelişmelerini ve değişimlere uyum sağlamalarını desteklemek amacıyla tasarlanmış öğrenme faaliyetleri olarak tanımlamaktadırlar.

Merriam (2013) yaşam boyu öğrenmeyi, bireylerin hayatlarının her döneminde öğrenmeye devam etmeleri, kendi gelişimleri için araştırma yapmaları, yeni bilgi ve

beceriler edinmeleri ve bu bilgi ve becerileri kullanmaları olarak tanımlamaktadır (Merriam, 2013). Bu tanım, yaşam boyu öğrenmeyi bireylerin kendi kişisel ve profesyonel gelişimleri için sürekli bir çaba içinde olmaları olarak vurgulamaktadır. Bu, bireylerin öğrenmeye olan bağlılığını ve sürekli gelişme arzusunu yansıtır.

Jarvis (2004) yaşam boyu öğrenmeyi, bireysel ve kurumsal öğrenmenin bir bileşimi olarak tanımlar. Yaşam boyu öğrenme kavramı, örgün öğrenme, yaygın öğrenme, mesleki eğitim, teknik eğitim, hizmet içi eğitim ve hizmet dışı eğitim gibi farklı eğitim türlerini içerir. Jarvis'e göre, yaşam boyu öğrenme, yer, zaman, yaş, sosyo-ekonomik düzey, eğitim düzeyi gibi kısıtlamalara meydan okur ve herkes için eşit fırsatlar sunar (Jarvis, 2004). Tanımdan da anlaşılacağı üzere, yaşam boyu öğrenmenin çeşitli eğitim alanlarını içerdiğini ve herkesin öğrenme fırsatlarından eşit şekilde yararlanabileceğini ifade etmektedir.

Knapper ve Cropley'e (2000) göre, yaşam boyu öğrenme yetkinliklerine sahip bireyler kendi öğrenmelerini planlayabilen, ölçebilen, aktif bir şekilde öğrenen, gerektiğinde farklı disiplinlerden bilgileri birleştirebilen ve farklı öğrenme stratejilerini farklı durumlarda uygulayabilen kişilerdir. Bu beceriler, bireylerin yaşamları boyunca öğrenmeye devam etmelerini ve yeni bilgi ve becerileri kolayca edinmelerini sağlar.

Nyiri'ye göre yaşam boyu öğrenme, kişilerin bireysel ilgi, ihtiyaç ve becerilerine bağlı olarak devam eden bir öğrenme sürecidir (Nyiri, 1997). Bu tanıma göre, bireylerin öğrenmeye istekli olmaları önemlidir, çünkü ilgi duymadıkları, ihtiyaç duymadıkları veya beceremedikleri bir konuyla sürekli olarak uğraşmak istemezler. Nyiri'nin ifadesinde belirtildiği gibi, içsel faktörler yaşam boyu öğrenme sürecinde büyük bir rol oynar. Nyiri, yaşam boyu öğrenmeyi tanımlarken bazı anahtar terimleri vurgulamıştır. İlk olarak, bu öğrenme sürecinin "sürekli" olduğunu belirtir. Yani, öğrenme için belirli bir zaman sınırlaması yoktur; insanlar yaşamları boyunca sürekli olarak öğrenme fırsatlarına sahiptirler. İkincisi, yaşam boyu öğrenen bireyler, öğrenme konusunda kendilerine güvenirlere ve hata yapmaktan korkmazlar. Son olarak, bu anahtar kavramların bir diğeri, bir kişiyi öğrenmeye teşvik eden şeyin onun "düşünme biçimi" olduğudur. Bu, yaşam boyu öğrenenlerin, öğrenmeye istekli ve bu nedenle öğrenmekten zevk alan bireyler olduğu anlamına gelir (Nyiri, 1997).

UNESCO (2006) yaşam boyu öğrenmeyi, "bireylerin kendi hayatları boyunca yaratıcı ve katılımcı bir şekilde öğrenmelerini sağlamak için tasarlanmış bir dizi öğrenme faaliyeti" olarak tanımlanırken, Avrupa Birliği (2011) yaşam boyu öğrenmeyi, "bireylerin tüm yaşamları boyunca yüksek kaliteli öğrenme fırsatlarına erişmelerini ve bu fırsatları kullanarak kişisel ve profesyonel potansiyellerini tam olarak gerçekleştirmelerini sağlamak" olarak tanımlamaktadır. OECD (2007) ise yaşam boyu öğrenmeyi, "bireylerin bütün yaşamları boyunca öğrenme süreçlerine katılmalarını, kişisel ve sosyal gelişimlerine katkıda bulunmalarını, iş piyasasında rekabet edebilmelerini ve toplumsal katılımlarını artırmak için tasarlanmış bir dizi faaliyet" olarak tanımlar. Bu tanımların her biri yaşam boyu öğrenmenin önemini vurgularken, farklı açılardan ele alınmıştır. UNESCO tanımı, öğrenmenin yaratıcı ve katılımcı bir süreç olduğuna vurgu yaparken, Avrupa Birliği tanımı, bireylerin kişisel ve profesyonel potansiyellerini geliştirmelerini vurgular. OECD tanımı ise öğrenmenin kişisel, sosyal ve ekonomik açıdan çok yönlü bir katkı sağladığına işaret eder. Bu tanımların ortak noktası, yaşam boyu öğrenmeyi bireylerin tüm yaşamları boyunca sürekli olarak öğrenme süreçlerine katılmalarını, kişisel ve profesyonel gelişimlerine katkıda bulunmalarını, iş piyasasında rekabet edebilmelerini ve toplumsal katılımlarını artırmak amacıyla tasarlanmış bir faaliyetler bütünü olarak tanımlamalarıdır. Bu tanımlar, yaşam boyu öğrenmeyi sadece okul veya belirli bir yaş dönemi ile sınırlı olmayan, sürekli gelişim ve öğrenim fırsatlarına vurgu yapar. Aynı zamanda bu tanımlar, bireylerin kendi potansiyellerini en üst düzeye çıkarmalarını teşvik eder ve bu sürecin katılımcı, yaratıcı ve kişisel bir şekilde gerçekleşmesini önemser.

Avrupa Konseyi'nin 2000 yılında kabul ettiği "Yaşam Boyu Öğrenme Kararı" önemli bir dönüm noktasıdır çünkü bu karar, yaşam boyu öğrenmeyi teşvik etmek ve desteklemek için bireylerin, toplumların ve işgücü piyasasının ihtiyaçlarına odaklanmıştır. Bu kararın temel vurguları şunlardır (Avrupa Konseyi, 2000):

Bireylerin Farklı Öğrenme İhtiyaçları: Karar, bireylerin öğrenme ihtiyaçlarının çeşitliliğine ve öğrenmenin yaşamın her döneminde gerçekleşebileceğine dikkat çekmektedir. Bu, öğrenmenin sadece okul döneminde değil, tüm yaşam boyunca sürekli olarak desteklenmesi gerektiği anlamına gelir.

İşgücü Piyasasına Katkı: Yaşam boyu öğrenme sadece bireylerin kişisel gelişimine değil, aynı zamanda işgücü piyasasına da katkı sağlayacaktır. Sürekli değişen iş dünyasında yeni becerilere ve bilgilere olan ihtiyaç her geçen gün artmaktadır.

Eşitlik ve Erişilebilirlik: Karar, yaşam boyu öğrenme fırsatlarının herkes için eşit şekilde erişilebilir olması gerektiğini vurgular. Bu, özellikle yaşlılar ve dezavantajlı gruplar gibi toplumun her kesimini kapsamalıdır.

Çeşitli Politika ve Programlar: Yaşam boyu öğrenmenin teşvik edilmesi için çeşitli politika ve programların uygulanması gerektiği önerilmektedir. Bu politika ve programlar, bireylerin öğrenme fırsatlarından tam anlamıyla yararlanmalarını desteklemek için tasarlanmalıdır.

Bu karar, yaşam boyu öğrenmenin sadece bireylerin kişisel gelişimi için değil, aynı zamanda toplumsal ve ekonomik kalkınma için de kritik bir öneme sahip olduğunu vurgular. Bu nedenle, Avrupa Konseyi tarafından önerilen ilkeler ve yaklaşımlar, birçok ülke ve uluslararası kuruluş tarafından da benimsenmiş ve yaşam boyu öğrenme alanında politika oluşturulmasına ve uygulanmasına ilham kaynağı olmuştur.

Yaşam boyu öğrenen bireyin sahip olması gereken temel beceri ve özellikler konusunda literatürde geniş bir birlik görülmektedir. Bu beceriler arasında sürekli öğrenmeye açık olma, öğrenmeye karşı sorumluluk duyma, öğrenmeyi öğrenme, temel sayısal beceriler, sözlü ve yazılı iletişim becerileri, bilgi teknolojilerini kullanma becerisi, çeşitli öğrenme stratejilerine sahip olma, kendini geliştirme, problem çözme ve eleştirel düşünme gibi üst düzey düşünme becerilerini etkin bir şekilde kullanma, öz-düzenleyici öğrenme becerisi, araştırma becerisi ve sosyal beceriler yer almaktadır (Adams, 2008; Cornford, 2002; Koç, 2007).

Yaşam boyu öğrenen bireyin bilişsel ve duygusal özellikleri incelendiğinde, motivasyon (güdülenme), azim, merak ve öğrenmeyi düzenleme gibi faktörler ön plana çıkmaktadır. Motivasyon, ihtiyaç ve isteklere dayalı olarak davranışı yönlendiren ve harekete geçiren süreç olarak tanımlanır (Akbaş ve Özdemir, 2002). Herhangi bir öğrenme sürecinde bireylerin aktif katılımı ve öğrenmenin sürekliliğinin sağlanması açısından motivasyon önemli bir rol oynar. Yaşam boyu

öğrenenin diğer bir özelliği ise öğrenmeye yönelik azimli bir tutum sergilemesidir. Öğrenme, sadece motivasyon düzeyine değil, aynı zamanda bu motivasyonun farklı şekillerde sürdürülebilirliğine de bağlıdır. Motive olan öğrenciler, bir görevi tamamlamak konusunda engellerle karşılaşsalar bile başarı anında elde edilmediği için ve birçok öğrenme durumu zaman alıcı olduğu için, görevi tamamlamak için ısrarlıdırlar (Celep, 2003). Azim, öğrenme eyleminde hedefe odaklanma yeteneği ve çeşitli engellere, umutsuzluğa veya çelişkili durumlara karşı koruma sağlama direncini gösterme yeteneği olarak tanımlanabilir (Demirel, 2009). Yaşam boyu öğrenmeyi sürdürmek için diğer bir itici güç ise meraklı olmaktır. Merak, genel olarak bilgi edinme ihtiyacı veya isteği olarak tanımlanır. Demirel'e göre, meraklı bir birey, etrafındaki yeni, farklı, gizemli ve zıt uygulamalara olumlu bir şekilde yanıt verir, çevresi ve kendisi hakkında daha fazla bilgi edinme ihtiyacı hisseder, yeni deneyimlere girer ve herhangi bir konuyu araştırmaya devam eder (Demirel, 2009). Yaşam boyu öğrenmeye bağlı bir diğer özellik ise öğrenmeyi düzenleme yeteneğidir. Öğrenmeyi düzenleme, öğrenenin kendi düşünceleri ve davranışlarıyla kazandığı bilgi ve becerileri kontrol etme yeteneğidir ve ömür boyu öğrenme için temel niteliklerden biridir (Celep, 2003).

Sonuç olarak, yukarıdaki farklı tanımlardan yola çıkarak yaşam boyu öğrenme ile ilgili tanım ve yorumlarda ortak öğeler şu şekilde özetlenebilir:

Eğitim ve Öğretim İnanç: Yaşam boyu öğrenme, eğitim ve öğretimin değerine ve etkisine güçlü bir inanç ile yaklaşmayı gerektirir. Eğitim ve öğretim süreçlerinin insanların kişisel ve profesyonel gelişimine önemli katkılar sağladığı kabul edilir.

Eşitlik İlkesi: Yaşı, cinsiyeti ve iş yaşamındaki pozisyonu ne olursa olsun, herkesin evrensel öğrenme fırsatlarından yararlandırılması gerektiği kabul edilir. Eğitim fırsatları herkes için eşit şekilde erişilebilir olmalıdır.

Çeşitli Öğrenme Yolları: Eğitim ve öğretim kurumları dışındaki öğrenmenin de önemi kabul edilir. Yaşam boyu öğrenme, sadece geleneksel sınıflarda veya okullarda gerçekleşen bir süreç olarak sınırlı değildir. Her türlü öğrenme deneyimi değerlidir.

Çeşitlilik ve Özelleştirme: Yaşam boyu öğrenme, öğrenme ve öğretme metodlarındaki çeşitliliklere odaklanır. Bireylerin öğrenme stilleri ve ihtiyaçları farklıdır, bu nedenle öğrenme deneyimleri kişiselleştirilmelidir.

Bağımsız Öğrenme Teşviki: Öğrenme bireyin kişisel özelliklerine göre yapılandırılmalı ve kişinin bağımsız, kendi kendine yönetilen öğrenme biçimine odaklanması teşvik edilmelidir. Bireyler, kendi öğrenme süreçlerini yönlendirebilme yeteneği kazanmalıdır.

Alternatif Yaklaşım: Yaşam boyu öğrenme, geleneksel öğrenme yaklaşımına alternatif olarak kabul edilir. Bu, öğrenme süreçlerinin sadece okul dönemleriyle sınırlı olmadığını ve yaşamın her aşamasında devam etmesi gerektiğini vurgular.

Bu ilkeler, yaşam boyu öğrenmenin daha geniş toplumsal ve bireysel bağlamdaki önemini vurgulamakta ve eğitim sistemlerinin bu ilkeler doğrultusunda düzenlenmesini desteklemektedir.

Erten ve Kazu'ya göre, yaşam boyu öğrenmenin geleneksel öğrenme yaklaşımına göre öne çıkan dört özelliği şöyle özetlenebilir (Erten ve Kazu, 2016):

1-Sistemik Bir Öğrenme Görüşü: Yaşam boyu öğrenme, bireylerin tüm yaşamları boyunca sürekli öğrenme fırsatlarına sahip olmalarını hedefler. Bu, eğitim sistemlerinin sadece belirli yaşam dönemlerine odaklanmak yerine, yaşam boyu öğrenmeyi teşvik edecek şekilde düzenlenmesini gerektirir. Eğitim kurumları, bu fırsatları sunarken aynı zamanda esneklik ve erişilebilirlik sağlamalıdır.

2- Öğrenenin Merkeze Konulması: Bu yaklaşım, öğrenenin öğrenme sürecinin merkezinde olduğu bir anlayışa dayanır. Her bireyin öğrenme ihtiyaçları farklıdır, bu nedenle kişiselleştirilmiş öğrenme fırsatları sunmak önemlidir. Bu, öğrencilerin kendi ilgi alanlarına ve öğrenme stillerine uygun olarak öğrenmelerine yardımcı olabilir.

3- Öğrenme Motivasyonu: Yaşam boyu öğrenme, bireylerin öğrenme motivasyonunu artırmayı hedefler. Motive olan öğrenciler daha etkili öğrenme deneyimleri yaşarlar. Bu nedenle öğrenme süreçleri ilgi çekici, etkileşimli ve uygulamalı olmalıdır. Öğrenmenin günlük yaşamla bağlantılı olduğu hissi, motivasyonu artırabilir.

4- Eğitim Politikasının Çoklu Amaçlarına Vurgu: Yaşam boyu öğrenme, sadece bireylerin öğrenme ihtiyaçlarına yönelik değil, aynı zamanda ekonomik, sosyal ve kültürel amaçlara yöneliktir. Bu nedenle, eğitim politikaları ve programları, toplumun genel gelişimine ve rekabetçiliğine katkı sağlamak için çok yönlü olmalıdır. Eğitim, sadece bireysel değil, toplumsal bir amaca da hizmet etmelidir.

Sonuç olarak, yaşam boyu öğrenme yaklaşımı, geleneksel eğitim anlayışından farklıdır ve bireylerin öğrenmeyi bir yaşam tarzı haline getirmelerini teşvik eder. Bu yaklaşım, öğrenmenin sadece okul dönemleriyle sınırlı olmadığını vurgular ve bireylerin kendilerini sürekli olarak geliştirmelerini destekler. Bu görüşe göre, okulların sadece bilgi aktaran yerler olmaktan çıkıp, öğrencilerin yaşam boyu öğrenme yeteneklerini geliştirmelerine yardımcı olan yerler haline gelmesi gerekmektedir. Bunun için okulların farklı içerikler ve öğrenme yöntemleri üretmesi, öğrencilere seçenekler sunması ve kendi kendilerine öğrenme yeteneklerini geliştirmelerine olanak tanınması gerekmektedir. Örgün eğitim de öğrencilere seçenekler sunacak ve onların kendi kendilerine öğrenme yeteneklerini geliştirecek şekilde yeniden düzenlenmelidir. Bu sayede öğrenme süreci, sadece okulda değil, toplum yaşamıyla da bütünleştirilerek öğrenmenin sürekliliği sağlanabilir (Okçabol, 2006).

Yaşam boyu öğrenmenin dört dayanağı vardır. Bunlar aşağıda özetlenmiştir (Ayaz, 2016).

1-Bilmeyi Öğrenme (learning to know): Bilmeyi öğrenme yaşam boyu öğrenmenin temel dayanaklarından biridir. Bu dayanak, kişilerin bilgiyi arama, öğrenme, anlama, yorumlama ve sentezleme süreçlerini geliştirmeyi amaçlar. Bu yolla, insanlar bilgiye ulaşmanın farklı yollarını keşfederler ve öğrenmenin sınırlarını zorlarlar (Samancı ve Ocakçı, 2017). Yaşam boyu öğrenme sürecinde, bilmeyi öğrenme dayanağı, kişilerin kendilerini geliştirerek ve yeni bilgi ve beceriler edinerek sürekli olarak öğrenmeyi öğrenmelerini sağlar. Bu da kişilerin yaşamlarının her alanında daha etkili ve başarılı olmalarına yardımcı olur (Ayaz, 2016).

2- Yapmayı Öğrenme (learning to do): Yapmayı öğrenme kapsamında, sadece mesleki becerilerin değil, aynı zamanda farklı durumlarla başa çıkabilme ve takım çalışması gibi sosyal becerilerin de geliştirilmesi hedeflenir (Budak, 2009). Bu

amaçla, genç insanların çeşitli sosyal deneyimler ve iş deneyimleri edinmeleri teşvik edilir. Bu deneyimler, yerel veya ulusal içeriğe sahip informal deneyimler olabileceği gibi, ilgi kursları ve alternatif öğrenme ve çalışmalar gibi formal deneyimlerde de kazanılabilir (Ayaz, 2016). Bu sayede, bireylerin kendilerini mesleki ve sosyal açıdan geliştirmeleri hedeflenir.

3- Birlikte yaşamayı öğrenme (learning to live together): Bu dayanak yaşam boyu öğrenmenin önemli bir parçasıdır. Bu dayanak, bireylerin birlikte çalışma, etkileşim ve işbirliği becerilerini geliştirmelerini sağlamayı amaçlar (Ersoy ve Yılmaz, 2009). Çoğulculuk ve hoşgörü gibi değerlerin takdir edilmesi, farklı kültürlerden ve yaşam tarzlarından insanlarla bir arada yaşayabilme yeteneğini geliştirir. Bu, toplumsal ilişkileri güçlendirmeye, çatışmaları daha etkili bir şekilde çözmeye ve sosyal uyumu artırmaya yardımcı olur (Ayaz, 2016).

4- Olmayı öğrenme (learning to be): Olmayı öğrenme, bireyin kişisel ve sosyal gelişimini destekleyen bir süreçtir. Bu süreçte birey, kendisiyle ilgili daha derin bir anlayış geliştirerek, özgüven ve özsaygısını artırır (Samancı ve Ocakçı, 2017). Ayrıca, kendi değerlerini ve inançlarını keşfeder ve bunları başkalarıyla etkileşimde bulunurken de göz önünde bulundurur. Sonuç olarak, birey daha farkındalık sahibi bir şekilde yaşamını sürdürür ve kendi potansiyelini daha iyi bir şekilde gerçekleştirebilir (Budak, 2009).

Yaşam boyu öğrenme uygulamasını zorlaştıran ve engelleyen bir dizi faktör ve engel vardır. Bu engeller, bireylerin öğrenme fırsatlarından tam olarak yararlanmalarını veya bu fırsatları kullanmalarını zorlaştırabilir. Topakkay'ya göre, belli başlı engellerden bazıları şunlardır:

- Yaşam boyu öğrenme olgusuna gerekli motivasyonun sağlanamaması: Bireylerin yaşam boyu öğrenme konusunda yeterli motivasyona sahip olmaması, öğrenmeye karşı ilgisizlik ve isteksizlik gibi nedenler engel olabilir.
- Finansal zorluklar: Eğitim ve öğrenme faaliyetlerinin maliyeti, özellikle ekonomik olarak dezavantajlı bireyler için büyük bir engel olabilir.

- Politik bakış açısı: Yaşam boyu öğrenme konusunda politik irade ve desteğin yetersizliği, eğitim politikalarının yeterli ölçüde uygulanmaması gibi nedenler de engel teşkil edebilir.
- Boş zamanın olmaması: Bireylerin yoğun iş hayatı veya aile sorumlulukları gibi nedenlerle zamanlarının kısıtlı olması, öğrenmeye ayıracakları zamanı sınırlayabilir.
- Eğitim seviyesi: Bireylerin düşük eğitim seviyeleri, yaşam boyu öğrenme fırsatlarına erişimlerini kısıtlayabilir.
- Eksik bilgilendirme: Yaşam boyu öğrenme fırsatlarından haberdar olmama veya bu fırsatların yeterince duyurulmaması, bireylerin bu fırsatlardan yararlanmalarını engelleyebilir.
- Fiziksel engeller: Bazı insanlar fiziksel engeller nedeniyle eğitim faaliyetlerine katılmakta zorluk yaşayabilirler. Örneğin, işitme veya görme engellilerin öğrenme süreçleri, bu engellerle başa çıkacak uygun materyallerin veya öğretmenlerin bulunmaması nedeniyle sınırlı olabilir.
- Sosyal engeller: Bazı insanlar sosyal engeller nedeniyle eğitim faaliyetlerine katılmak istemeyebilirler. Örneğin, yeterli düzeyde okuryazarlığı olmayan insanlar veya bir azınlık grubuna mensup olanlar, diğer insanlarla etkileşime girmekten çekinebilirler.
- Yaşlılık: Yaşlı insanlar bazen yaşları nedeniyle eğitim faaliyetlerine katılmakta zorlanabilirler. Bu, sağlık sorunları, bellek sorunları veya yaşam tarzlarındaki değişiklikler nedeniyle olabilir.
- Coğrafi engeller: Bazı insanlar yaşadıkları bölgede uygun eğitim fırsatlarına sahip olmayabilirler. Örneğin, kırsal bölgelerde yaşayanlar veya uzak bölgelerde yaşayanlar, uygun eğitim kurumlarına erişimde zorluk yaşayabilirler.

Bu engellerin üstesinden gelmek için, yaşam boyu öğrenme için farklı politika, program ve uygulamaların geliştirilmesi gerekmektedir. Ayrıca, yaşam boyu öğrenmenin faydalarının ve öneminin daha iyi anlaşılması, toplumun yaşam boyu öğrenmeye yönelik bir kültür geliştirmesi için de önemlidir.

Longworth (2003)'a göre ise yaşam boyu öğrenme önündeki engeller şunlardır:

- Ailedeki öğrenme kültürünün zayıf olması
- Düşük güdülenme ve benlik kavramı
- Çocuklukta deneyimlenen olumsuz öğrenme yaşantıları (zihinsel engeller)
- Öğrenmenin amaçsız ya da yararsız olduğunun düşünülmesi
- Ekonomik, sosyal ve kültürel engeller (örneğin yetersiz maddi kaynaklar, işsizlik, dil bariyerleri, toplumsal cinsiyet eşitsizliği)
- Yetersiz eğitim imkanları veya fırsatları
- Öğrenme ortamlarının yetersizliği veya kalitesizliği
- Teknolojik altyapının yetersiz olması

Topakkaya, yaşam boyu öğrenmenin Türk toplumunda yeterli ilgiyi görmediğini belirtmekte ve bunun değişebilmesi için uzun zaman, sabır ve en önemlisi para gerektirir. Topakkaya'ya göre yaşam boyu programın toplumda yaygınlık kazanması için bazı şartların yerine getirilmesi gerekir. Bunlar sırasıyla şöyle özetlenebilir (Topakkaya, 2013):

- Sağlam ve stabil bir eğitim politikası,
- Yeterli oranda finansal destek,
- İnsanların motivasyonunun sağlanması,
- Etkileyici bir reklam,
- Çalışma zamanlarının makul oranda kısaltılması, insanların kendine daha fazla zaman ayırması,
- Yeni öğrenme ve öğretme tekniklerinin uygulanması.

Bu bağlamda, Akbaş ve Özdemir (2002) yaşam boyu öğrenmenin Türkiye'de etkinliğinin artırılması için şu önerilerde bulunmuştur:

- Küreselleşen ekonomi ve artan rekabet yaşam boyu öğrenmenin ağırlıklı olarak istihdamın artırılmasına ve verimin yükseltilmesine hizmet etmesi gerektiğini ortaya koymuştur.
- Yaşam boyu öğrenme için yapılan yatırımların sadece kamuya ait olması yeterli değildir. Özel sektör ve bireysel yatırımların da teşvik edilmesi gerekmektedir.

- Üniversiteye giremeyerek iş hayatına atılacakların meslek sahibi yapacak projeler geliştirilmelidir.
- Zorunlu eğitim, öğrencilere sadece belirli bir müfredatı öğretmekle kalmaz, aynı zamanda öğrencilere öğrenme becerilerini de kazandırmalıdır. Kendi kendine öğrenme becerileri, bireylerin hayatları boyunca öğrenmeleri ve kendilerini geliştirmeleri için çok önemlidir. Bu nedenle, okullar öğrencilere eleştirel düşünme, araştırma becerileri, problem çözme ve iletişim becerileri gibi kendi kendine öğrenme becerilerini öğretmelidir. Bu beceriler, öğrencilerin gelecekteki iş hayatlarında başarılı olmalarına ve yaşam boyu öğrenmelerine yardımcı olacaktır.
- Yaşam boyu öğrenme fırsatlarından yeterince yararlanamamış kişiler için, öğrenme fırsatlarının daha kolay ve erişilebilir hale getirilmesi gerekiyor. Bu, bireylerin öğrenme ihtiyaçlarını karşılamak için daha esnek ve uygun maliyetli seçeneklere sahip olmalarını sağlayarak yapılabilir. Ayrıca, yaşam boyu öğrenmenin özellikle dezavantajlı gruplara yönelik teşvik edilmesi ve desteklenmesi de önemlidir. Bu, sosyal adaletin artırılmasına ve eşitlik ilkesinin uygulanmasına yardımcı olabilir.
- Eğitim kurumları ile iş dünyası arasındaki iş birliği, yaşam boyu öğrenmeyi desteklemek için önemlidir. Özellikle küçük ve orta ölçekli işletmeler, çalışanlarının eğitimlerini finanse etme konusunda sıkıntı yaşayabilirler. Bu nedenle, eğitim kurumları ile iş dünyası arasındaki iş birliği, işletmelerin çalışanlarının eğitimlerini finanse etme konusunda yardımcı olabilir. Ayrıca, iş dünyası eğitim kurumlarına geri bildirim sağlayarak, öğrencilerin ihtiyaç duydukları becerileri geliştirmelerine yardımcı olabilir. Bu sayede, iş dünyası ihtiyaç duyduğu nitelikli iş gücünü eğitim kurumları ile birlikte yetiştirebilir.
- Toplumun yaşam boyu öğrenmenin önemine dair farkındalığının artırılması için bir dizi kampanya ve etkinlik düzenlenebilir. Ayrıca, medya yoluyla yaşam boyu öğrenme konusunda bilgilendirici programlar, belgeseller ve haberler yayınlanabilir. Bu tür faaliyetler, insanların yaşam boyu öğrenmeye daha fazla ilgi göstermelerine ve bu konuda daha bilinçli olmalarına yardımcı olabilir.

1.1.1. Yaşam Boyu Öğrenmenin Amacı

Eğitim ve öğretim kurumları, çağın hızla değişen ihtiyaçlarına ve toplumun gelişimine ayak uydurmak için büyük zorluklarla karşılaşmaktadır. Bu nedenle, Avrupa Birliği ülkeleri, aday ülkeler ve birçok diğer ülke, bu zorlukları aşmak ve toplumu daha iyi bir şekilde şekillendirmek için örgün eğitim kurumlarına ek olarak yaygın eğitim kurumlarına büyük önem vermektedirler (Bagnall, 2004).

Geleneksel örgün eğitim kurumları, belirli bir yaş dönemi için tasarlanmışken, yaşam boyu öğrenme kavramı, öğrenmenin sadece belirli bir yaş dilimine sınırlı olmadığını ve bireylerin hayatları boyunca sürekli olarak öğrenme ihtiyaçları olduğunu vurgular. Çağın hızla değişen teknolojileri, ekonomik yapısı ve iş gücü gereksinimleri, bireylerin bilgi ve beceri tabanlarını sürekli olarak güncellemelerini gerektirir. Bu nedenle, yaşam boyu öğrenme, insanların kariyerlerini ilerletmeleri, yeni beceriler kazanmaları ve kişisel gelişimlerini sürdürmeleri için kritik bir rol oynamaktadır (Crow, 2006).

Yaygın eğitim kurumları, bu tür öğrenme fırsatlarını sağlama ve erişilebilir kılma açısından önemlidir. Bu kurumlar, derslerin ve programların çeşitliliği sayesinde bireylerin ilgi alanlarına ve ihtiyaçlarına uygun öğrenme deneyimleri sunarlar. Ayrıca, yaygın eğitim kurumları, bireylere farklı yaş grupları ve sosyal gruplar arasında eşitlik ve katılım sağlama fırsatı sunar (Ersoy ve Yılmaz, 2010). Bu imkanlar sayesinde kişi aktif olarak öğrenen, yeni bilgileri araştıran ve bulan, seçimler yapan, bilgileri sistemle ilişkilendiren, yeni bilgiler üreten, hayata geçiren ve problemlerin çözümünde uygulayan öğrenci niteliğini kazanmaktadır (Geray, 2013). Yaşam boyu eğitim yoluyla, her bireyin kişiliğinin kapsamlı gelişiminin sağlanması amaçlanmaktadır. Bunun tam demokratikleşmede en güçlü etken olacağı, kapsamlı ve homojen bir sistem oluşturacağı, bireyin istediği zaman işbaşı yapmasına ya da sistemdeki yeteneklerine uygun sektöre girmesine olanak sağlayacağı düşüncesi kabul görmektedir (Kurt, 2008).

Yaşam boyu öğrenmenin bir parçası olarak insana ve bilgiye daha fazla yatırım yapmayı, dijital okuryazarlık gibi temel bilgi ve becerilerin edinimini desteklemeyi, esnek ve yenilikçi öğrenme fırsatları geliştirmeyi, her yaş grubundan insanın kaliteli

ve üst düzey eğitime erişimini sağlama amaçlanır. Bu vizyon doğrultusunda bireylere fırsat eşitliğinin sağlanması eğitim sisteminde kilit rol oynamaktadır (Özgür, 2016).

Özgür'e göre, yaşam boyu eğitim genel olarak üç temel amacı vardır. Bunlar; yaşam boyu öğrenmede fırsatlar yaratarak bireylerin kişisel gelişimini sağlamak, toplumsal bütünleşmeyi gerçekleştirmek ve ekonomik büyümeyi sağlamaktır (Özgür, 2016).

Kişisel Gelişim: Yaşam boyu öğrenme, bireylerin kişisel gelişimlerini sağlamak için önemli bir araçtır. Bu süreçte, bireyler kendilerini daha iyi tanıyarak, yeteneklerini geliştirerek, yeni beceriler öğrenerek ve kişisel hedeflerini belirleyerek kendilerini geliştirirler. Yaşam boyu öğrenme sayesinde bireyler, kariyerlerinde ilerleme sağlayabilir, yeni iş fırsatları yaratabilir ve iş hayatında daha başarılı olabilirler. Ayrıca, kişisel gelişim sayesinde bireyler daha mutlu, sağlıklı ve tatmin edici bir yaşam sürdürebilirler. Yaşam boyu öğrenme sürecinde bireyler, özgüvenlerini artırarak daha bağımsız ve özgür bir yaşam sürdürme fırsatı bulabilirler. Kendi yeteneklerini keşfetme ve geliştirme sürecinde, öz disiplin, öz yönetim ve zaman yönetimi becerileri kazanarak, kendi yaşamlarını daha etkin bir şekilde yönetebilirler. Ayrıca, yaşam boyu öğrenme süreci boyunca, farklı kültürleri tanıma, farklı düşünce tarzlarını anlama ve farklı insanlarla iletişim kurma fırsatı da bulabilirler. Kişisel gelişim, insanların kendilerine yatırım yapmalarını ve hayatlarını daha dolu dolu yaşamalarını sağlayan bir süreçtir. Yaşam boyu öğrenme bu sürecin önemli bir parçasıdır ve insanların yaşamları boyunca öğrenmeye devam etmelerini teşvik eder.

Toplumsal Bütünleşme: Yaşam boyu öğrenme toplumsal bütünleşmeyi sağlayan önemli bir araçtır. Farklı yaş grupları, cinsiyet, sosyal sınıf, kültür gibi farklılıkların olduğu toplumlarda yaşam boyu öğrenme, bu farklılıkları anlamaya, birbirini anlamaya ve ortak paydada buluşmaya yardımcı olur. Bireylerin yaşam boyu öğrenme yoluyla kazandıkları beceriler, bilgi ve deneyimler, toplumda işbirliği, dayanışma ve paylaşım kültürünün gelişmesine katkıda bulunur.

Ekonomik Büyüme: Yaşam boyu öğrenme, bireylerin iş yaşamındaki başarılarına ve ekonomik büyümeye de katkıda bulunur. İş dünyasındaki hızlı değişimler, teknolojik gelişmeler ve yeni iş modelleri, çalışanların sürekli olarak

kendilerini yenilemelerini ve geliştirmelerini gerektirir. Bu nedenle yaşam boyu öğrenme, bireylerin iş dünyasındaki rekabet güçlerini artırarak, işlerini korumalarına ve daha yüksek ücretli işlere geçmelerine yardımcı olur. Ayrıca, yaşam boyu öğrenme, girişimciliği ve yenilikçiliği teşvik ederek ekonomik büyümeyi de destekler. Bu bağlamda Meriç (2017) yenilikçilik faaliyetlerinin sonucunda ortaya çıkan mal ve hizmetlerin müşteri tatminini yükselttiğini ve müşteri tatmini sayesinde, müşteri bağlılığı ve sadakati olduğunu ve bu sayede örgütler rakiplerine göre avantajlı bir konuma geçtiğini vurgulamaktadır. Ayrıca Meriç yenilikçiliğin özellikle büyük işletmeler açısından durgunluğu yıkmada kullanılan önemli bir silah olduğunu ifade etmektedir (Meriç, 2017)

1.1.2. Yaşam Boyu Öğrenmenin Önemi

Avrupa Birliği'nin Yaşam Boyu Öğrenme Memorandumunda yaşam boyu öğrenmenin altı önemi belirtilmiştir (A Memorandum on Lifelong Learning, 2000):

Bireysel gelişim: Kişilerin hayatları boyunca gelişimlerine ve potansiyellerini en üst düzeye çıkarmalarına yardımcı olmak.

İş ve istihdam: İş dünyasında kalifiye ve esnek çalışanlar sağlamak ve rekabetçi işgücü piyasaları oluşturmak.

Sosyal entegrasyon: Farklı yaş grupları, toplumlar ve kültürler arasında anlayış ve işbirliğini artırmak.

Vatandaşlık: Demokratik katılımı teşvik etmek, insan haklarına saygıyı güçlendirmek ve kültürel çeşitlilikle başa çıkmak için vatandaşlar arasında diyalogu artırmak.

Küresel vatandaşlık: Uluslararası işbirliğini teşvik etmek, küresel sorunlara dikkat çekmek ve küresel vatandaşlık bilincini geliştirmek.

Kişisel memnuniyet: Yaşam boyu öğrenme ile bireylerin kendilerini daha tatmin edici hissetmelerini sağlamak.

Yaşam boyu öğrenmenin gerçekteşmesi, küreselleşmenin sonuçları ile karşılaşmada ve bilgi ekonomisinin ortaya çıkışında, ulusal ekonomiler arasındaki rekabetin iyileştirilmesinde, iş yaratma ve işsizliği azaltmada, bireysel istihdam

edilirliği yaymada, öğrenme toplumundan dışlanma riski taşıyan grupların sosyal içerimi ve güvenceye alınması ile baş etmede önemli bir role sahiptir (Hake, 2006). Çünkü okullarda kazandırılan bilgilerin ve becerilerin zaman içinde geçerliliklerini yitirmektedirler. Birey, bir meslek sahibi olduğunda ise yaşamı boyunca aynı işi mevcut bilgi ile sürdürmesi mümkün değildir. Dolayısıyla, bireyler yaşamları boyunca yeni bilgileri ve becerileri edinmeye ihtiyaç duymaktadır. Bu ihtiyaçları karşılayabilmek, yaşam boyunca öğrenme için bir baskı oluşturmaktadır.

Günümüzde eğitim sistemleri, değişen dünya şartlarına ve hızlı gelişen teknolojiye uyum sağlamak zorundadır. Bu nedenle yaşam boyu öğrenme becerileriyle donanmış bireylerin yetiştirilmesi önem kazanmaktadır. Yaşam boyu öğrenme, bireylerin eğitim ve öğrenme sürecini sadece okul çağında değil, bütün yaşamları boyunca sürdürmelerini amaçlayan bir yaklaşımdır. Bu sayede bireyler, kendilerini sürekli geliştirebilir, yeni beceriler ve bilgiler edinebilirler. Yaşam boyu öğrenme süreci ayrıca bireylerin kendilerini tanımlarına, kişisel gelişimlerini desteklemelerine, özgüvenlerini artırmalarına ve bütünsel bir kişilik geliştirmelerine yardımcı olabilir (Samancı ve Ocakçı, 2017).

1.1.3. Yaşam Boyu Öğrenme Becerileri

Yaşam boyu öğrenme becerileri, bireylerin hayatlarının her aşamasında öğrenme, gelişme ve büyüme süreçlerine aktif katılımını ve kendilerini sürekli yenilemelerini sağlayan becerilerdir. Bu beceriler, bilgiye erişim, bilgiyi kullanma, eleştirel düşünme, yaratıcılık, problem çözme, iletişim, işbirliği, kültürel farklılıklara saygı, kendini yönetme ve öğrenmeyi öğrenme gibi alanları kapsar (OECD, 2012).

Yaşam boyu öğrenme becerileri, bireylerin hayatları boyunca sürekli öğrenme ve gelişim sürecinde kalmalarına yardımcı olan becerilerdir. Bu beceriler, sadece okullarda öğrenilen akademik becerilerle sınırlı değildir ve farklı alanlarda öğrenme ve gelişim için de geçerlidir. Yıldız ve Kılıç'a göre, yaşam boyu öğrenme becerileri arasında şunlar yer alır (Yıldız ve Kılıç, 2018):

Öğrenmeyi öğrenme: Bireylerin kendilerini nasıl öğrenebileceklerini ve öğrenmeye yönelik nasıl stratejiler kullanabileceklerini öğrenmeleri gerekmektedir. Bu beceri, kişilerin öğrenme süreçlerini daha etkili ve verimli hale getirmelerine yardımcı olur.

Yaratıcı düşünme: Yaratıcı düşünme becerisi, farklı bakış açılarından düşünerek çözüm odaklı yaklaşımlar geliştirme yeteneğidir. Bu beceri, kişilerin yeni fikirler üretmesine ve problemleri farklı açılardan ele almalarına yardımcı olur.

İletişim becerileri: İletişim becerileri, bireylerin farklı insanlarla etkileşim kurarken nasıl iletişim kuracaklarını ve nasıl etkili bir şekilde iletişim kuracaklarını öğrenmelerini içerir.

Eleştirel düşünme: Eleştirel düşünme becerisi, kişilerin doğru ve yanlış arasında ayırım yapmalarına, bilgiyi sorgulamalarına ve problemleri analiz etmelerine yardımcı olur.

Sorun çözme: Sorun çözme becerisi, kişilerin karşılaştıkları problemlere etkili ve verimli bir şekilde çözüm bulmalarına yardımcı olur.

Dijital okuryazarlık: Dijital okuryazarlık becerisi, kişilerin teknolojiyi etkili bir şekilde kullanmalarına ve internet gibi dijital kaynakları doğru bir şekilde yorumlamalarına yardımcı olur.

Kendini yönetme: Kendini yönetme becerisi, bireylerin zaman yönetimi, stres yönetimi, hedef belirleme ve motivasyon gibi kişisel becerilerini geliştirmelerine yardımcı olur.

Bu beceriler, kişilerin hayatları boyunca öğrenmeye devam etmeleri ve değişen dünya koşullarına uyum sağlamaları için son derece önemlidir. Aynı zamanda, iş dünyasında ve toplumsal hayatta başarılı olmak için de gereklidir.

1.1.4. Yaşam Boyu Öğrenen Bireylere Duyulan Gereksinim

Yaşam boyu öğrenme becerilerine sahip bireylere olan gereksinim günümüzde giderek artmaktadır. Erduran'a göre, bu gereksinimin başlıca nedenleri arasında şunlar sayılabilir (Erduran, 2010):

Hızla değişen dünya: Günümüzde teknoloji, iş dünyası, iletişim ve kültür gibi alanlarda hızla değişimler yaşanmaktadır. Bireyler bu değişimlere ayak uydurabilmek ve rekabet avantajı sağlamak için sürekli olarak yeni beceriler öğrenmeye ihtiyaç duymaktadır.

İstihdam edilebilirlik: İş dünyası ve ekonomi sürekli olarak değişiyor. Bireyler işsiz kalma riskini azaltmak ve iş piyasasında rekabet edebilmek için sürekli olarak yeni beceriler edinmelidir.

Kişisel gelişim: Yaşam boyu öğrenme, bireylerin kendilerini geliştirmelerine, kariyerlerinde ilerlemelerine, yeni hobiler edinmelerine ve hayat kalitelerini artırmalarına olanak tanır.

Toplumsal bütünleşme: Yaşam boyu öğrenme, bireylerin toplumsal bütünleşmelerine yardımcı olur. Öğrenme yoluyla insanlar farklı kültürleri, değerleri ve inançları anlayabilirler ve bu da toplumda hoşgörü ve anlayışı artırabilir.

Yaşamın her döneminde öğrenme: Yaşam boyu öğrenme, sadece okul çağındaki öğrencilere değil, yaşlılara da fırsat sağlar. Yaşlılar yeni beceriler öğrenerek zihinlerini sıkı tutabilir ve yaşlanmaya bağlı unutkanlık sorunlarını azaltabilirler.

Bu nedenler göz önünde bulundurulduğunda, yaşam boyu öğrenmenin önemi giderek artmaktadır ve bireylerin kendilerini geliştirmeleri, iş piyasasında rekabet edebilmeleri, toplumsal bütünleşmeleri ve hayat kalitelerini artırmaları için önemlidir.

1.1.5. Yaşam Boyu Öğrenen Bireyin Özellikleri

Yaşam boyu öğrenme, bireylerin sadece eğitim hayatları boyunca değil, hayatlarının her döneminde öğrenmeye devam etmeleri anlamına gelir. Bu süreçte ise çeşitli şartların sağlanması gerekmektedir. Bu şartların en önemlileri, bireylerin öğrenme ve öğretme isteğine sahip olmaları, öğrenme yetisine sahip olmaları, yaşam boyu öğrenmeyi benimsemiş kurum ve kuruluşların varlığı, devlet desteğinin olması, konuyla ilgili uzmanların ve medyanın desteğinin sağlanmasıdır (Topakkaya, 2013).

Bireylerin öğrenme ve öğretme isteği, öğrenme sürecinde en temel motivasyon kaynağıdır. Öğrenme yetisine sahip olmak ise, öğrenmenin gerçekleşmesi için temel şarttır. Yaşam boyu öğrenmeyi benimsemiş kurumların ve kuruluşların varlığı, bireylerin eğitim ve öğrenme sürecine destek sağlayarak öğrenmenin sürekliliğine katkıda bulunurken, devlet desteği ile de bu kurumların ve kuruluşların varlığı süreklilik kazanabilir. Konuyla ilgili uzmanların ve medyanın desteği ise, bireylerin

doğru ve güvenilir bilgiye erişimini sağlayarak öğrenme sürecine katkıda bulunur (Topakkaya, 2013).

Demirel ise yaşam boyu öğrenme ilkesinden hareketle, dört öğrenci türüne hizmet verildiğini belirtmektedir. Bu öğrenciler (Ö. Demirel, 2010b):

- Tümevarım ya da buluş yoluyla öğrenenler;
- Kendi öğrenimlerini düzenlemek isteyenler;
- Rehberliğe ihtiyaç duyanlar, ancak bireysel öğretim programı isteyenler;
- Grup içinde öğrenmek isteyenler.

Demirel'in yukarıda belirttiği dört öğrenci türü, yaşam boyu öğrenme ilkesine uygun olarak farklı öğrenme stilleri, öğrenme hedefleri ve öğrenme ihtiyaçlarına sahip olan öğrencileri kapsamaktadır. Tümevarım ya da buluş yoluyla öğrenenler, keşfetme ve deneme-yanılma yoluyla öğrenmeyi tercih eden öğrencilerdir. Kendi öğrenimlerini düzenlemek isteyenler ise öğrenme süreçlerini kendi ihtiyaçları ve ilgi alanları doğrultusunda planlamayı tercih eden öğrencilerdir. Rehberliğe ihtiyaç duyanlar, bireysel öğretim programı isteyen öğrenciler ise bireysel öğrenme ihtiyaçları olan ve özel destek gerektiren öğrencilerdir. Son olarak, grup içinde öğrenmek isteyenler ise öğrenme sürecini sosyal bir deneyim olarak gören ve grup çalışmalarından faydalanan öğrencilerdir. Bu öğrenci türlerine uygun öğrenme fırsatlarının sunulması, her öğrencinin potansiyelini en üst düzeye çıkarmayı ve yaşam boyu öğrenme becerilerini geliştirmeyi amaçlamaktadır.

Aksoy'a göre ise yaşam boyu öğrenen bireyin özellikleri şöyledir (Aksoy, 2013):

- Meraklı,
- Yeni gelişmelerle ve konularla ilgili,
- Bilgi okuryazarı,
- Örgütlenme becerilerine sahip,
- Öğrenme becerilerine sahip olma olarak sıralandığı görülmektedir.

1.2. Yaşam Boyu Öğrenme Tarihsel Gelişimi

Yaşam Boyu Öğrenme kavramının tarihsel gelişimi, insanlık tarihi kadar eski bir geçmişe sahiptir. Antik Yunan düşünürleri Sokrates, Platon ve Aristoteles gibi isimler, ömür boyu öğrenme fikrini benimsemişlerdir. Ortaçağda, İslam medeniyeti de ömür boyu öğrenme fikrini benimsemiş ve bu dönemde birçok medrese, halka açık üniversite ve kütüphane kurulmuştur (Akkoyunlu, 2008).

Yaşam boyu öğrenme kavramı, modern anlamıyla 1960'larda ve 1970'lerde ortaya çıkmıştır. Bu dönemde, ülkeler arasındaki ekonomik rekabetin artması, teknolojiye gelişmeler, işgücündeki değişimler ve nüfusun yaşlanması gibi faktörler, yaşam boyu öğrenmenin önemini artırmıştır (Eryaman, 2018).

1980'lerde, yaşam boyu öğrenmenin sadece ekonomik bir ihtiyaç olmadığı, aynı zamanda bireysel ve toplumsal bir gereklilik olduğu fark edilmiştir. Bu dönemde, Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Örgütü (UNESCO) tarafından yaşam boyu öğrenme kavramı, bir insana bütün yaşamı boyunca öğrenme ve gelişme fırsatı vermek olarak tanımlanmıştır (Akkoyunlu, 2008).

1990'larda, Avrupa Birliği tarafından yaşam boyu öğrenmenin teşvik edilmesi için bir dizi program ve politika geliştirilmiştir. Bunlar arasında, Sokrates Programı, Leonardo da Vinci Programı ve Erasmus Programı gibi uluslararası eğitim programları yer almaktadır (Köse, 2010).

1990'lı yıllardan itibaren Avrupa Birliği'nin yaşam boyu öğrenme konusuna verdiği önem, sadece istihdam stratejisi ile sınırlı kalmamıştır. Aynı zamanda Avrupa Birliği'nin eğitim politikalarının merkezinde de yer almıştır. Avrupa Birliği, yaşam boyu öğrenmeyi, insanların öğrenme kapasitelerini artırarak, iş ve sosyal hayatta daha fazla başarı elde etmelerine, daha aktif bir vatandaşlık ve özgür bir yaşam sürmelerine yardımcı olacak bir araç olarak görmektedir (Eryaman, 2018).

Avrupa Birliği'nin yaşam boyu öğrenme konusunda öncü çalışmaları, 1996 yılında "Avrupa Yaşam Boyu Öğrenme Yılı" olarak ilan edilmesiyle başlamıştır. Bu yıl boyunca, yaşam boyu öğrenme konusu Avrupa'da yaygın bir şekilde tartışılmış, farkındalık yaratılmış ve insanların yaşamları boyunca öğrenmenin önemi vurgulanmıştır (Eryaman, 2018).

Avrupa Birliği üye ülkeleri, 1998 yılından itibaren istihdam konusunda hazırladıkları ulusal eylem planlarında yaşam boyu öğrenme ile ilgili faaliyetlerine yer vermektedirler. Bu eylem planları, yaşam boyu öğrenmenin istihdam açısından önemini vurgulamakta ve insanların iş hayatlarında başarılı olabilmeleri için sürekli öğrenmeleri gerektiğini belirtmektedirler. Ayrıca, Avrupa Birliği'nin çeşitli fonlarından da yaşam boyu öğrenme projeleri desteklenmektedir (Topakkaya, 2013).

Avrupa Birliği'nin yaşam boyu öğrenme konusunda verdiği önem, sadece bir eğitim politikası ya da istihdam stratejisi değil, aynı zamanda bir kültür ve yaşam tarzı olarak benimsenmektedir (Eryaman, 2018).

Bugün, yaşam boyu öğrenme kavramı, tüm dünyada önemini korumaktadır. Teknolojideki hızlı değişimler, küreselleşme, işgücündeki değişimler ve nüfusun yaşlanması gibi faktörler, yaşam boyu öğrenmenin gerekliliğini artırmaktadır. Bu nedenle, birçok ülke, yaşam boyu öğrenmeyi teşvik eden politikalar ve programlar geliştirmekte ve bu alanda yatırımlar yapmaktadır (Başbay, 2015).

Yaşam boyu öğrenmenin Türkiye'deki gelişim sürecine bakıldığında ise Türkiye'de yaşam boyu eğitim, son yıllarda giderek önem kazanmıştır. 1980'li yılların sonunda Türkiye'de öğrenmenin sadece okulda gerçekleştiği bir anlayış hakimdi. Ancak 1990'lı yıllardan itibaren ülkede de yaşam boyu öğrenme kavramı gündeme gelmiştir. Bu dönemde hükümetin de destekleriyle, özellikle mesleki eğitim konusunda önemli adımlar atılmıştır (Arslan ve Öztürk, 2015).

1997 yılında çıkarılan "Milli Eğitim Temel Kanunu"nda yaşam boyu öğrenme kavramı tanımlanmış ve bu kavramın gerçekleştirilmesi için gerekli tedbirler alınması kararlaştırılmıştır (Keskin, 2014).

Türkiye'de yaşam boyu eğitim konusunda atılan önemli adımlardan biri, 2002 yılında kabul edilen "Milli Eğitim Temel Kanunu" ile yaşam boyu öğrenme hakkının tanınmasıdır. Bu kanunla, eğitimin sadece çocuklara yönelik bir süreç olmadığı ve bireylerin tüm yaşam boyunca öğrenme hakkına sahip olduğu vurgulanmıştır. Ayrıca 2002 yılında kabul edilen "Yükseköğretim Kanunu" ile üniversitelerin yaşam boyu öğrenmeyi bir amaç olarak benimsemeleri gerektiği belirtilmiştir (Keskin, 2014).

2003 yılında ise "Mesleki Eğitim Kanunu" kabul edilmiş ve mesleki eğitimin yaşam boyu sürdürülmesi ve geliştirilmesi hedeflenmiştir. Bu kanunla birlikte

mesleki eğitimdeki programların güncellenmesi ve sektörel ihtiyaçlara göre düzenlenmesi, işletmelerde mesleki eğitim uygulamalarının yaygınlaştırılması gibi konulara odaklanılmıştır. Türkiye'de yaşam boyu eğitim konusunda diğer önemli adımlardan biri, 2003 yılında kabul edilen "Yetişkin Eğitimi Yönetmeliği'dir. Bu yönetmelikle, yetişkinlerin eğitim ihtiyaçlarının tespiti, yetişkin eğitim kurumlarının kurulması ve yönetimi gibi konular düzenlenmiştir (Arslan ve Öztürk, 2015).

2012 yılında ise "Yaşam Boyu Öğrenme Stratejisi Belgesi" yayınlanmıştır. Bu belgeyle, Türkiye'de yaşam boyu öğrenmenin teşvik edilmesi, bireylerin öğrenme ihtiyaçlarına yönelik programların geliştirilmesi, öğrenme imkanlarının artırılması ve eğitim sisteminin tüm kademelerinde yaşam boyu öğrenmenin desteklenmesi hedeflenmiştir (Keskin, 2014).

Son yıllarda Türkiye'de yaşam boyu öğrenmeyi teşvik etmek amacıyla birçok proje ve program hayata geçirilmiştir. Örneğin, "Mesleki Eğitimde Yeni Bir Yol: Meslek Liselerinin Güçlendirilmesi Projesi" kapsamında, meslek liselerinin daha modern bir eğitim anlayışıyla donatılması, öğrencilerin istihdam edilebilirliklerinin artırılması hedeflenmektedir. Ayrıca, "Avrupa Birliği Eğitim ve Gençlik Programları Merkezi Başkanlığı" tarafından yürütülen Erasmus+ programı da, Türk öğrencilerin ve eğitimcilerin yurt dışındaki eğitim kurumlarında eğitim almalarını sağlamak ve yaşam boyu öğrenme felsefesini desteklemektedir (Yıldız, 2013).

Ancak Türkiye'de yaşam boyu öğrenmenin yaygınlaştırılması konusunda hala bazı sorunlar mevcuttur. Bu sorunların başında, eğitim fırsatlarına erişimdeki adaletsizlik, mesleki eğitimde yaşanan kalite sorunları ve eğitim kurumlarındaki altyapı yetersizlikleri, yetişkinlerin eğitim ihtiyaçlarının tespiti ve eğitime erişim konularında sıkıntı yaşaması, yaşam boyu eğitim konusunda farkındalık ve motivasyon düzeyinin yeterli olmaması gelmektedir (Arslan ve Öztürk, 2015).

1.3. Yaşam Boyu Öğrenme İlkeleri

Yaşam boyu öğrenme, hayatımız boyunca sürekli olarak yeni beceriler edinmek, bilgi ve deneyimlerimizi artırmak ve geliştirmek için çaba göstermek anlamına gelir. Yaşam boyu öğrenmenin temel ilkeleri şunlardır (Merriam, vd., 2007):

Öğrenmenin özgür olması: öğrenmenin özgür olması, herkesin öğrenmeye açık olması ve engellerin kaldırılması, öğrenmeyi özgür ve istekli hale getirir. Bu ilke, özellikle yaşam boyu öğrenme için oldukça önemlidir, çünkü herhangi bir yaşta herkesin öğrenme fırsatlarına erişimini sağlamak ve bu fırsatları sınırlayan engelleri ortadan kaldırmak gereklidir. Örneğin, eğitim almak için maddi kaynaklara erişim sınırlı olan insanlar için ücretsiz eğitim fırsatları sunulması, öğrenmeye açık olmayanların öğrenme fırsatlarına erişmesini sağlayabilir. Ayrıca, öğrenmenin özgür olması, bireylerin öğrenme sürecine kendi istekleriyle katılmalarını sağlar. Bu da, öğrenme sürecinin daha etkili olmasını ve bireylerin daha fazla bilgi ve beceri edinmelerini sağlar. Engellerin kaldırılması, bireylerin öğrenme potansiyellerini tam olarak ortaya çıkarmalarına ve kişisel hedeflerine ulaşmalarına yardımcı olur. Bu ilkeye dayalı olarak, özellikle son yıllarda, açık kaynaklı öğrenme materyalleri ve dijital eğitim platformları gibi pek çok öğrenme fırsatı sunulmaktadır. Bu tür fırsatlar, herkesin öğrenmeye erişimini kolaylaştırır ve öğrenmeyi daha özgür ve istekli hale getirir.

Esneklik: Bu ilke, bireylerin kendi öğrenme ihtiyaçlarına, önceliklerine ve zamanlarına uygun olarak öğrenme programları planlamalarına olanak tanır. Esneklik, öğrenme sürecinin daha kişisel hale gelmesini sağlar ve bireylerin öğrenme deneyimini daha olumlu hale getirir. Örneğin, esnek öğrenme programları, öğrencilerin çalışma saatleri veya aile yükümlülükleri gibi nedenlerle geleneksel sınıflara katılamadığı durumlarda, öğrencilerin öğrenme fırsatlarına erişimini sağlayabilir. Online öğrenme platformları, açık kaynaklı öğrenme materyalleri, video konferans araçları gibi teknolojik araçlar, öğrenme sürecinde esnekliği artırabilir. Esnek öğrenme programları ayrıca, öğrencilerin öğrenme hızlarına uygun olarak öğrenmelerine izin verir. Bazı öğrencilerin belirli bir konuya daha fazla zaman ayırması gerekebilirken, diğerleri konuyu daha hızlı kavrayabilir. Esnek öğrenme programları, öğrencilerin kendi hızlarına uygun olarak öğrenmelerine izin verir. Bu ilkeye dayalı olarak, özellikle son yıllarda, öğrenme sürecinin daha esnek hale getirilmesi için birçok farklı öğrenme modeli ve yöntemi geliştirilmiştir. Bu modeller, öğrencilerin öğrenme sürecinde daha fazla kontrol sahibi olmalarını sağlar ve öğrenme deneyimlerini daha etkili hale getirir (Garrison, 2003).

Bireysel öğrenme: Bu ilke, bireylerin öğrenme süreçlerinde aktif olarak yer almalarını ve öğrenme deneyimlerini kendi öğrenme stillerine göre uyarlamalarını gerektirir. Bireysel öğrenme, bireylerin öğrenme hızlarını ve öğrenme ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak öğrenme sürecini planlamalarına olanak tanır. Bireysel öğrenme, öğrenme sürecinin kişiselleştirilmesine de imkan verir. Her bireyin kendine özgü bir öğrenme tarzı ve öğrenme ihtiyacı vardır. Bu nedenle, bireysel öğrenme, öğrenme deneyimini daha etkili hale getirir ve öğrencilerin öğrenme sürecinde daha aktif bir rol oynamalarını sağlar. Bireysel öğrenme, geleneksel öğrenme yöntemlerine kıyasla daha etkili bir öğrenme deneyimi sağlar. Öğrenciler, öğrenme sürecinde aktif olarak yer alırken, öğrenme materyallerini kendi hızlarında ve kendi öğrenme stillerine göre kullanırlar. Bireysel öğrenme ayrıca, öğrencilerin kendilerine güvenlerini artırır ve öğrenme sürecinde daha fazla bağımsızlık kazanmalarına yardımcı olur (Merriam, vd., 2007).

İşbirliği ve etkileşim: Yaşam boyu öğrenmenin bir diğer önemli ilkesi işbirliği ve etkileşim içinde öğrenmedir. İşbirliği ve etkileşim, öğrenme sürecini zenginleştirir ve öğrencilerin birbirleriyle etkileşim kurarak ve birbirlerinden öğrenerek daha iyi öğrenmelerini sağlar (Merriam, vd., 2007). Etkileşimli öğrenme ortamları, öğrencilerin birbirleriyle etkileşim halinde oldukları öğrenme ortamlarıdır. Bu tür ortamlarda öğrenciler, diğer öğrencilerle işbirliği yaparak, sorular sormak ve tartışmak için fırsatlar bulabilirler. Bu sayede, öğrenciler, farklı bakış açılarından yararlanarak ve birbirlerinden öğrenerek daha derinlemesine bir öğrenme deneyimi yaşarlar (Garrison, 2003). İşbirliği, öğrencilerin birbirlerine karşı sorumluluklarını artırır. Öğrenciler, birbirleriyle çalışarak, öğrenme sürecini daha etkili hale getirirler ve daha iyi sonuçlar elde ederler. Ayrıca, işbirliği öğrencilerin birbirleriyle etkileşim halinde olmalarını sağlar ve sosyal bağlantılar kurmalarına yardımcı olur (Merriam, vd., 2007). Sonuç olarak, yaşam boyu öğrenmenin işbirliği ve etkileşim içinde öğrenmeyi desteklemesi, öğrenme sürecini zenginleştirir ve öğrencilerin birbirlerinden öğrenerek daha iyi bir öğrenme deneyimi yaşamalarını sağlar (Dede, 2009).

Yaratıcılık ve yenilik: Yaşam boyu öğrenme, yaratıcılığı ve yeniliği teşvik eder çünkü insanlar öğrendikleri bilgileri kullanarak yeni fikirler ve çözümler geliştirebilirler. Yeni bilgiler öğrenmek, insanların zihnini açar ve onların düşünme

ve problem çözme becerilerini geliştirir (Dede, 2009). Yaratıcılık ve yenilik, birçok farklı alanda değerlidir. İş dünyasında, yaratıcı ve yenilikçi fikirler, şirketlerin rekabet edebilirliğini artırır ve daha iyi hizmetler veya ürünler sunmalarına yardımcı olabilir. Eğitimde, yenilikçi öğretim yöntemleri öğrencilerin daha iyi öğrenmelerine yardımcı olabilir ve daha ilgi çekici bir öğrenme ortamı yaratılmasına katkıda bulunabilir. Yaşam boyu öğrenme, insanların sürekli olarak yeni bilgiler edinmelerini ve bunları yaratıcı ve yenilikçi şekillerde kullanmalarını teşvik eder. Bu, insanların yaşam boyu öğrenme felsefesi benimseyerek kendilerini geliştirmelerini ve yeni beceriler öğrenmelerini sağlar. Bu şekilde, insanlar daha yaratıcı ve yenilikçi düşünürler ve çevrelerindeki dünyayı daha iyi anlarlar (Garrison, 2003).

Çok yönlülük: Yaşam boyu öğrenme çok yönlü bir yaklaşımı benimser ve insanlara farklı öğrenme alanlarında becerilerini geliştirme fırsatı verir. Bu, insanların sadece bir alana odaklanmak yerine, farklı beceriler edinerek çok yönlü hale gelmelerine yardımcı olur. Çok yönlülük, birçok farklı alanda değerlidir. Örneğin, farklı mesleklerde çalışmak isteyen insanlar, farklı becerileri öğrenerek, farklı sektörlerde iş bulma şanslarını artırabilirler (Merriam, vd., 2007). Aynı zamanda, bir işte yükselmek veya kariyerlerinde ilerlemek isteyen insanlar, farklı beceriler öğrenerek kendilerini geliştirebilirler. Yaşam boyu öğrenme, insanların sadece mesleki becerilerini değil, aynı zamanda kişisel becerilerini de geliştirmelerine yardımcı olur. İnsanlar, öğrendikleri yeni becerileri hayatlarının diğer alanlarında da kullanabilirler. Örneğin, yeni bir dil öğrenmek, seyahat etmek veya farklı kültürleri tanımak için faydalı olabilir (Ersoy ve Yılmaz, 2009). Sonuç olarak, yaşam boyu öğrenme, çok yönlü bir yaklaşımı benimser ve insanların farklı alanlarda becerilerini geliştirmelerine ve hayatlarının diğer alanlarında da fayda sağlayacak beceriler edinmelerine yardımcı olur. Bu, insanların kendilerini geliştirmelerine, yeni fırsatlar yaratmalarına ve hayatlarını daha zengin ve tatmin edici hale getirmelerine yardımcı olur.

İçeriklerin kalitesi: Yaşam boyu öğrenme süreci için yüksek kaliteli içeriklerin sağlanması son derece önemlidir. Bu içerikler, öğrenme materyalleri, ders kitapları, eğitim videoları, online kaynaklar veya diğer materyaller olabilir. Yüksek kaliteli içerikler, doğru, güncel ve tutarlı olmalıdır. Doğru bilgiler içermeli, yanlış veya yanıltıcı bilgiler içermemelidir. Güncel bilgilere dayanmalı ve öğrenme sürecinde

öğrencilerin gerçek dünya uygulamalarına uygun olarak kullanabilecekleri bilgiler içermelidir. Tutarlı olmalıdır, öğrenme materyalleri arasında tutarlı bir yaklaşım benimsemeli ve öğrencilerin kafa karışıklığına veya çelişkili bilgilere maruz kalmasını önlemelidir (Dede, 2009). Ayrıca, yüksek kaliteli içerikler, öğrenme sürecinin öğrencilerin farklı öğrenme stillerine uygun olmasını sağlamalıdır. Farklı öğrenme stilleri, görsel, işitsel veya kinestetik öğrenme gibi öğrenme stillerini içerebilir. Bu nedenle, yüksek kaliteli içeriklerin, öğrencilerin farklı öğrenme stillerine uygun materyaller içermesi ve öğrenme sürecinde öğrencilerin etkili bir şekilde öğrenmelerine yardımcı olacak farklı öğretim yöntemlerini benimsemesi gerekmektedir. Sonuç olarak, yaşam boyu öğrenme için yüksek kaliteli içeriklerin sağlanması son derece önemlidir. Bu içeriklerin doğru, güncel, tutarlı olması ve farklı öğrenme stillerine uygun olması gerekmektedir. Yüksek kaliteli içerikler, öğrencilerin öğrenme sürecinde etkili bir şekilde öğrenmelerine ve kendilerini geliştirmelerine yardımcı olabilir (Merriam, vd., 2008).

Yaşam boyu öğrenme, bireylerin kişisel gelişimlerine, iş ve sosyal hayatlarına katkıda bulunur. Bu ilkeler, insanların öğrenme sürecinde yol gösterici olur ve yaşam boyu öğrenmeye yönelik programların geliştirilmesinde kullanılır.

1.4. Yaşam Boyu Öğrenme Programları

Özünlü (2011), yaşam boyu öğrenme programlarının temel hedefinin “çevrenin gelecek nesiller için iyi bir şekilde korunmasını temin ederken, toplumun sürdürülebilir ekonomik kalkınma, daha fazla ve daha iyi işler ile daha büyük sosyal uyum ile gelişmiş bir bilgi toplumu olarak gelişmesine yaşam boyu öğrenme yolu ile katkıda bulunmak olduğunu” belirtmektedir. Bu ifade, yaşam boyu öğrenme programının genel hedeflerini açıklayan bir tanımlama olarak kullanılabilir. Programın amacı, çevrenin korunmasına katkıda bulunurken toplumun ekonomik, sosyal ve bilgi alanındaki gelişimine destek sağlamak ve dünya standartlarında bir referans teşkil etmektedir. Ayrıca, bu hedeflere ulaşmak için topluluk içinde eğitim ve öğretim sistemleri arasındaki işbirliği, değişim ve hareketliliği teşvik edilmesi gerekmektedir (Ültanır ve Ültanır, 2005).

Avrupa Parlamentosu ve Konsey'in 15 Kasım 2006 tarihli 1720/2006/EC sayılı kararı ile hayat boyu öğrenme alanında bir faaliyet programı tesis edilmiştir. Bu kararda, Yaşam Boyu Öğrenme Programı'nın özel hedefleri aşağıdaki şekilde belirtilmiştir (Ünlühisarcıklı, 2013):

1- Avrupa vatandaşlarının öğrenme kapasitelerini artırmak için fırsatların sağlanması;

2- Avrupa'da işsizliğin azaltılması ve istihdam edilebilirliğin artırılması için mesleki eğitim ve öğrenme fırsatlarının geliştirilmesi;

3- Avrupa'daki eğitim ve öğretim sistemlerinin kalitesinin artırılması ve Avrupa'da eğitim ve öğretimde mükemmeliyetin desteklenmesi;

4- Avrupa'nın kalkınmasını destekleyen yenilikçi öğrenme metotlarının ve araçlarının geliştirilmesi;

5- Avrupa'daki dil öğrenimi ve çok kültürlü öğrenme fırsatlarının geliştirilmesi.

Bu özel hedefler, Avrupa'da hayat boyu öğrenme programının geliştirilmesi ve uygulanmasında yol gösterici olmaktadır.

Avrupa Parlamentosu ve Konsey'in 15 Kasım 2006 tarihli 1720/2006/EC sayılı kararı ile tesis edilen Yaşam Boyu Öğrenme Programı'nın bir diğer özel hedefi, üye devletlerdeki hayat boyu öğrenme fırsatlarının kalitesinin, çekiciliğinin ve erişilebilirliğinin iyileştirilmesine yardımcı olmaktır. Bu hedef doğrultusunda, Avrupa'daki eğitim ve öğretim sistemlerinin kalitesinin artırılması, yenilikçi öğrenme metotlarının ve araçlarının geliştirilmesi ve Avrupa'daki dil öğrenimi ve çok kültürlü öğrenme fırsatlarının geliştirilmesi gibi özel hedefler belirlenmiştir. Bunların yanı sıra, program kapsamında Avrupa çapında proje ve ortaklıklar desteklenerek, üye devletlerdeki hayat boyu öğrenme fırsatlarının kalitesi, çekiciliği ve erişilebilirliği artırılmaya çalışılmaktadır. Program kapsamında ayrıca, üye devletlerin hayat boyu öğrenme programları arasında işbirliği ve hareketliliği destekleyen birtakım faaliyetler de yer almaktadır. Böylece, Avrupa'daki eğitim ve öğretim sistemleri arasında değişim, işbirliği ve hareketliliği teşvik ederek, üye devletlerdeki hayat boyu öğrenme fırsatlarının kalitesinin artırılması hedefine katkı sağlanmaktadır (Ünlühisarcıklı, 2013).

Yaşam boyu öğrenme kapsamında dünya çapındaki programlar şunlardır (Ulusal Ajans, 2013):

Comenius (Okul Eğitimi): Avrupa ülkelerindeki okullar arasında işbirliğini teşvik etmek ve okul öncesi eğitimden orta öğretime kadar öğrencilerin dil öğrenimi, kültürlerarası anlayış ve diğer becerilerini geliştirmek amacıyla oluşturulmuştur.

Erasmus (Yüksek Öğretim): Avrupa ülkelerindeki üniversiteler arasında öğrenci ve personel hareketliliğini teşvik ederek, yüksek öğretim alanında kaliteyi artırmayı ve Avrupa vatandaşlarının kültürlerarası anlayışlarını geliştirmeyi hedeflemektedir.

Leonardo da Vinci (Mesleki Eğitim): Mesleki eğitim ve öğretim kurumları arasında işbirliği ve personel hareketliliğini teşvik ederek, mesleki eğitim kalitesini artırmayı, yenilikleri desteklemeyi ve Avrupa'daki mesleki eğitim sistemleri arasındaki farklılıkları azaltmayı amaçlamaktadır.

Grundtvig (Yetişkin Eğitimi): Yaşam boyu öğrenmeyi teşvik ederek, yetişkinlerin sosyal, kültürel ve kişisel gelişimlerini desteklemeyi hedeflemektedir.

Ortak Konulu Program: Avrupa'nın stratejik önceliklerine odaklanan ve hayat boyu öğrenme alanında yenilikçi yaklaşımların geliştirilmesine destek olan bir programdır.

1.5. Yaşam Boyu Öğrenmenin Öğeleri

Yaşam boyu öğrenme, farklı öğrenme alanları, beceriler ve yöntemlerini içeren geniş kapsamlı bir yaklaşımdır. Bu yaklaşımın öğeleri şunları içerir (OECD, 2016):

Eğitim: Okul öncesi eğitimden başlayarak üniversite eğitimine kadar her seviyede eğitim, yaşam boyu öğrenmenin bir ögesi olarak kabul edilir.

Mesleki eğitim: Meslek edinme, mesleki gelişim ve yenilik, yaşam boyu öğrenmenin bir diğer önemli ögesidir.

Yetişkin eğitimi: Yaşam boyu öğrenmenin en önemli öğelerinden biri, yetişkinlerin kişisel ve mesleki gelişimlerine katkı sağlayacak şekilde yapılandırılmış eğitim programlarıdır.

Öz yeterlik: Yaşam boyu öğrenmenin başarısı, kişinin kendi öğrenme sürecini yönetme ve öğrenme becerilerini geliştirme yeteneğine bağlıdır.

Teknoloji: Teknolojik gelişmeler, yaşam boyu öğrenme için yeni fırsatlar sunmaktadır. Özellikle dijital teknolojiler, öğrenme materyallerine ve kaynaklarına erişimi kolaylaştırmaktadır.

Çoklu öğrenme yöntemleri: Yaşam boyu öğrenme süreci, birden fazla öğrenme yöntemi kullanılarak gerçekleştirilebilir. Öğrenme yöntemleri, sınıf içi eğitim, online eğitim, uzaktan eğitim, atölye çalışmaları, seminerler, işyeri eğitimleri gibi farklı şekillerde olabilir.

Kültürel farkındalık: Kültürlerarası iletişim ve anlayış, yaşam boyu öğrenmenin ayrılmaz bir parçasıdır. Bu nedenle, kültürel farkındalık ve kültürlerarası etkileşim, öğrenme sürecinin bir parçası olarak ele alınmalıdır.

1.6. Yaşam Boyu Öğrenmede Öğrenmeyi Öğrenmenin Önemi

Yaşam boyu öğrenme, insanların tüm yaşamları boyunca sürekli olarak öğrenmelerini ve kendilerini geliştirmelerini amaçlayan bir kavramdır. Bu süreçte öğrenmeyi öğrenmek, diğer bir deyişle öğrenme becerilerini ve stratejilerini geliştirmek oldukça önemlidir. Güleç ve ark.'larına göre, öğrenmeyi öğrenmek, bireylerin öğrenme süreçlerinde aktif, eleştirel ve bağımsız bir tutum geliştirmelerine yardımcı olur. Bu sayede insanlar, yeni bilgileri daha etkili bir şekilde öğrenir, hafızalarında daha uzun süre tutar ve bu bilgileri daha iyi bir şekilde kullanabilirler (Güleç, vd., 2012).

Öğrenmeyi öğrenmek aynı zamanda öğrenme motivasyonunu artırır ve öz-yeterlik duygusunu güçlendirir. Bireyler, öğrenme sürecinde karşılaştıkları zorlukları aşmalarına ve kendilerine olan güvenlerini artırmalarına yardımcı olan bir dizi öğrenme stratejisi geliştirirler (Güleç, vd., 2012).

Öğrenmeyi öğrenmek ayrıca, değişen teknoloji ve iş koşulları gibi hızla değişen dünya koşullarına uyum sağlamada da önemlidir. İnsanlar, sürekli olarak yeniliklere ve değişikliklere uyum sağlayarak, kendilerini geliştirme fırsatları yakalayabilirler (Eraut, 2007).

Sonuç olarak, öğrenmeyi öğrenmek yaşam boyu öğrenme sürecinin temel bir ögesidir. Bireylerin öğrenme sürecinde aktif ve eleştirel bir tutum sergilemelerine, öğrenme motivasyonlarını artırmalarına ve değişen dünya koşullarına uyum sağlamalarına yardımcı olur.

1.7. Yaşam Boyu Öğrenmede Motivasyonun Önemi

Yaşam boyu öğrenmede motivasyon, öğrenme sürecinde önemli bir rol oynar. Motivasyon, kişinin öğrenme sürecine girmesini, katılımını ve süreci tamamlamasını etkiler. Motive olmuş bir kişi, öğrenme sürecinde daha aktif ve odaklı olur. Ayrıca, motivasyon kişinin öğrenme hedeflerini ve amaçlarını belirlemesine yardımcı olur ve öğrenme sürecinde karşılaşılan zorluklarla başa çıkmayı kolaylaştırır (Alıcı ve Kavak, 2013).

Yaşam boyu öğrenmede motivasyonu artırmak için birkaç yöntem vardır. İlk olarak, öğrenme hedefleri ve amaçları belirlenmelidir. Bu hedeflerin ve amaçların öğrenen tarafından belirlenmesi, öğrenme sürecinde motivasyonu artırmaya yardımcı olur. İkincisi, öğrenme sürecinde öğrenenin ilgi alanlarına uygun materyaller ve yöntemler kullanılmalıdır. Bu şekilde öğrenen, öğrenme sürecinde daha fazla ilgilenir ve öğrenme sürecine daha aktif katılır. Üçüncüsü, öğrenme sürecinde öğrenenin ilerlemesi takip edilmelidir. İlerleme, öğrenenin motivasyonunu artırır ve öğrenmenin sürekliliğini sağlar (Alıcı ve Kavak, 2013).

Motivasyon aynı zamanda öğrenmenin kalitesini de etkiler. Motive olmuş bir kişi, öğrenme sürecinde daha fazla öğrenir ve daha fazla bilgiyi hatırlar. Öğrenme sürecinde motive olmak, kişinin öğrenme deneyiminden daha fazla keyif almasını sağlar. Bu da, öğrenme sürecinin daha fazla sürekliliği ve daha uzun süre devam etmesine yol açar (Özmen, 2012).

Şimşek'e göre, eğitim olanaklarının teşvik edici olabilmesi için bireylerin düşüncelerini serbestçe ifade edebilecekleri ve her türlü kaygıdan uzak bir eğitim ortamının oluşturulması önemlidir. Ayrıca, öğrenmeyi öğrenmenin gerçekleşmesi için eğitim ortamlarının uygun şekilde hazırlanması ve sunulmasının yanı sıra öğrenciyle aşağıdaki beceri ve yetenekleri geliştirecek çalışmalar yapılmalıdır (Şimşek, 2007):

- Soru sormaya teşvik etmek,
- Düşünme yeteneklerini geliştirmek,
- Hayal kurma, mizah veya oyun gibi faaliyetlere yer vermek,
- Günlük hayattan yararlanarak problem çözme becerilerini geliştirmek,
- Ne, niçin ve nasıl sorularına cevap verme yeteneklerini geliştirmek,
- Bilgi ve düşüncelerini paylaşılması için grup çalışmalarına yer vermek,
- Sebep sonuç ilişkisi kurma becerisini geliştirmek,
- Olaylara belirli sınırlar içinde kalmadan bakmaya, esnek düşünmeye yer vermek,
- Bol kaynaklardan yararlanmayı sağlamaktır.

Görüldüğü üzere, yaşam boyu öğrenmede motivasyon, öğrenme sürecinde önemli bir faktördür. Motive olmuş bir kişi, öğrenme sürecinde daha aktif, odaklı ve ilgili olur. Bu da öğrenmenin kalitesini artırır ve öğrenmenin sürekliliğini sağlar

1.8. Yaşam Boyu Öğrenme ve Bilgi Okuryazarlığı

Günümüzde, çağdaş devlet anlayışı bilgi güçtür prensibiyle, bireylerin hayatları boyunca kendi kendilerine öğrenme becerilerini geliştirmelerine ve yaşam boyu öğrenme felsefesini benimsemelerine odaklanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda, eğitim sistemi, birey merkezli bir yaklaşım benimsemekte ve bilgi okuryazarlığı gibi temel becerilerin öğretilmesine önem vermektedir. Bilgi okuryazarlığı, yaşam boyu öğrenme sürecinde hem girdi hem de ürün olarak değerlendirilmekte ve bireylerin bilgi edinme, analiz etme, yorumlama ve değerlendirme becerilerinin geliştirilmesinde kilit bir rol oynamaktadır (Yıldız, 2013).

Bilgi okuryazarlığı süreci, ihtiyaç duyulan bilgiyi tanımlama, arama stratejileri oluşturma, kaynaklara erişim, gerekli bilgiye ulaşma, analiz etme, yorumlama ve değerlendirme gibi adımlardan oluşmaktadır. Bu beceriler, bireylerin bilgiye daha hızlı ve etkili bir şekilde erişmelerini ve hayatları boyunca öğrenmeye devam etmelerini sağlamaktadır (Demiralay ve Karadeniz, 2008).

Okuryazarlık ise moderniteyle birlikte ortaya çıkan bir toplumsal kategori olarak tarihe geçmiştir. Okuma ve yazma öğreniminin insan hakları temelinde ele

alınması, okuryazarlığın artık tüm toplumsal kesimlerin vazgeçilmez bir gereksinimi haline gelmesine yol açmıştır. Bu nedenle, okuma ve yazma öğrenmek artık bir ayrıcalık değil, temel bir beceri olarak kabul edilmekte ve eğitim sistemlerinde önemli bir yere sahip olmaktadır (Demiralay ve Karadeniz, 2008).

Yaşam Boyu Öğrenme ve Bilgi Okuryazarlığı, günümüzde eğitim sistemi ve toplumlar açısından oldukça önemli bir konudur. Yaşam boyu öğrenme, bireylerin hayatlarının her evresinde öğrenmeyi sürdürmelerini ve sürekli olarak kendilerini geliştirmelerini ifade eder. Bu süreçte bilgi okuryazarlığı, bireylerin bilgiye erişimini kolaylaştırmak, doğru bilgiyi seçmek ve kullanmak için gerekli olan becerileri kazanmalarını sağlar (Kurbanoglu, 2010).

Yaşam boyu öğrenme kapsamında bireylerin bilgi okuryazarlığı becerilerini geliştirmeleri, öğrenme sürecindeki kaynakların doğru bir şekilde değerlendirilmesi ve kullanılması açısından son derece önemlidir. Böylece bireyler, hayatları boyunca karşılaşacakları problemleri daha etkili bir şekilde çözebilirler (Ersoy ve Yılmaz, 2010).

Bilgi okuryazarlığı eğitimi, okul eğitimi ve yetişkin eğitimi süreçlerinde önemli bir yer tutar. Bu eğitimlerle birlikte bireyler, bilgiye erişim yollarını öğrenirler ve bilgiyi doğru bir şekilde analiz edip yorumlayarak kullanabilirler. Bilgi okuryazarlığı becerileri aynı zamanda mesleki eğitimlerde de önemli bir yer tutar. Günümüzde hızla değişen ve gelişen iş hayatında, çalışanların sürekli olarak kendilerini geliştirmeleri gerekmektedir. Bu süreçte bilgi okuryazarlığı becerileri, bireylerin iş hayatında daha başarılı olmalarına ve kariyerlerini ilerletmelerine yardımcı olur (Demiralay ve Karadeniz, 2008).

1.9. Yaşam Boyu Öğrenmede Öğretmenin Rolü

Eğitim hizmetlerinde öğretmenlerin rolü son derece önemlidir. Ancak bu rol sadece bilgi aktarımı ile sınırlı değildir. Öğretmenlerin çağdaş düşüncelere dayalı sağlam bir dünya görüşüne, tutarlı ve dengeli bir kişiliğe sahip olmaları gerekmektedir. Ayrıca öğretmenlerin düşünsel tutumu, duygusal tepkileri, çeşitli alışkanlıkları öğrencileri etkilemesi bakımından son derece önemlidir. Öğretmenlerin yaşam boyu öğrenme sürecinde öğrenenlere iyi bir model olmaları ve öğrenme

sürecinde öğrencilere güçlü bir motivasyon kaynağı olmaları gerekmektedir (Arslan, 2011).

Günümüzde öğretmenlerin rolü ve sorumluluğu geleneksel rollerinin ötesine geçmiştir. Öğretmenler artık sadece bilgi aktarımı yapmakla kalmayıp, öğrencilerin bireysel farklılıklarını dikkate alan, öğrenmeye uygun ortamlar yaratan, öğrencilerin eleştirel düşünme ve problem çözme becerilerini geliştiren, öğrencilerin kendilerini ifade edebilecekleri ve yaratıcı düşünebilecekleri bir ortam sunan, öğrencilerin öğrenme sürecinde aktif rol almalarına olanak sağlayan bir yaklaşımla hareket etmelidirler. Bunun yanı sıra öğretmenler, öğrencilerin sosyal ve duygusal gelişimlerine de önem vererek, öğrencilerin yaşamlarında olumlu bir etki yaratabilirler (Arslan, 2011).

Yaşam boyu öğrenmenin amacı, bireylerin bilgi ve becerilerini sürekli olarak geliştirmelerine, mesleki ve kişisel hedeflerine ulaşmalarına ve toplumun ihtiyaçlarını karşılamalarına yardımcı olmaktır. Bu nedenle, öğretmenler, yaşam boyu öğrenme sürecinde bireylere rehberlik etmek ve destek olmak için önemli bir rol oynarlar (Aydın, 2009).

Özerbaş'a göre, yaşam boyu öğrenmede öğretmenlerin rolü şunları içerir:

- *Bireysel öğrenme ihtiyaçlarını belirleme:* Öğretmenler, her öğrencinin bireysel öğrenme ihtiyaçlarını belirleyerek, onların hedeflerine ulaşmalarına yardımcı olacak uygun öğrenme programları ve materyalleri sunmalıdırlar.
- *Öğrenme hedeflerini belirleme:* Öğretmenler, öğrencilerin öğrenme hedeflerini belirleyerek, öğrenme sürecinin yönlendirilmesine yardımcı olmalıdırlar.
- *Uygun öğrenme ortamlarını oluşturma:* Öğretmenler, öğrencilerin öğrenme ihtiyaçlarına uygun öğrenme ortamlarını oluşturarak, öğrenme sürecinin verimli bir şekilde gerçekleşmesine yardımcı olmalıdırlar.
- *Öğrenme materyallerini seçme:* Öğretmenler, öğrencilerin öğrenme ihtiyaçlarına uygun öğrenme materyallerini seçerek, öğrenme sürecinde kullanılacak materyallerin kalitesini sağlamalıdırlar.
- *Öğrencileri motive etme:* Öğretmenler, öğrencilerin öğrenme sürecinde motive olmalarına yardımcı olmalıdırlar. Bunu yapmak için

öğrencilerin ilgi alanlarını, becerilerini ve öğrenme stillerini dikkate alarak, öğrenme sürecini ilgi çekici ve eğlenceli hale getirebilirler.

➤ *Geribildirim sağlama:* Öğretmenler, öğrencilere sürekli geribildirim sağlayarak, öğrenme sürecindeki gelişimlerini izlemelerine yardımcı olmalıdırlar. Bu geribildirimler, öğrencilerin kendilerini değerlendirmelerine ve eksikliklerini tamamlamalarına yardımcı olur.

➤ *Yaşam boyu öğrenmeyi teşvik etme:* Öğretmenler, öğrencilerin yaşam boyu öğrenmeyi teşvik ederek, öğrenmenin sadece okulda değil, hayatın her alanında önemli olduğunu anlamalarına yardımcı olmalıdırlar. Bunu yapmak için öğrencilere öğrenmenin sürekli olarak gelişmek ve büyümek anlamına geldiğini vurgulayarak, öğrenmeyi bir yaşam tarzı haline getirmelerine yardımcı olabilirler.

Görüldüğü üzere, yaşam boyu öğrenmede öğretmenlerin rolü oldukça önemlidir. Öğretmenler, öğrencilerin öğrenme ihtiyaçlarını belirleyerek, uygun öğrenme programları ve materyalleri sunarak, uygun öğrenme ortamları oluşturarak, öğrencileri motive ederek, geribildirim sağlayarak ve yaşam boyu öğrenmeyi teşvik ederek öğrenme sürecini yönlendirirler.

1.10. Yaşam Boyu Öğrenme Yolları

Yaşam boyu öğrenme, bireyin isteği doğrultusunda zaman ve mekan sınırı olmaksızın her yerde gerçekleşebilen bir öğrenme felsefesi ve pratiğidir. Amacı, toplumdaki her yaştan her insana kendi ilgi ve ihtiyaçları doğrultusunda, yaşamları boyunca gereksinim duydukları bilgi ve becerilere kendileri ulaşabilme imkanı sağlamaktır. Bu doğrultuda, yaşam boyu öğrenme farklı yöntemlerle bireylere sunulur. Bireyin ilgi ve gereksinimleri doğrultusunda bireye sunulan yaşam boyu öğrenme olanakları şunlardır (Gulden, 2022):

1.10.1. Uzaktan Eğitim

Yaşam boyu öğrenme için sunulan olanaklardan birisi uzaktan eğitimidir. Uzaktan eğitim, öğrencilerin belirli bir yerde (örneğin, okulda) fiziksel olarak bulunmaları gerekmeden, elektronik veya diğer uzaktan iletişim araçları yoluyla eğitim almalarını sağlayan bir eğitim yöntemidir. Bu yöntem, özellikle zaman ve

mesafe kısıtlamaları nedeniyle geleneksel eğitim modelinin uygulanmasının mümkün olmadığı durumlarda kullanılır. Uzaktan eğitim, öğrencilerin bireysel ihtiyaçlarına uygun şekilde öğrenmelerine ve kişisel hızlarında ilerlemelerine olanak tanır. Bu yöntem, öğrencilerin kendi programlarına uygun olarak dersleri takip etmelerini sağlar. Ayrıca, öğrencilerin öğretmenlerle ve diğer öğrencilerle elektronik ortamda iletişim kurmalarına da olanak sağlar. Uzaktan eğitim, internet, video konferans, e-posta, telefon, posta veya video kasetler gibi iletişim teknolojileri aracılığıyla gerçekleştirilebilir. Bu yöntem, öğrencilere daha fazla esneklik ve erişilebilirlik sağlayarak, öğrenme fırsatlarını artırabilir (Yılmaz ve Seferoğlu, 2021).

Kurt'a göre uzaktan öğrenmenin faydaları şunlardır (Kurt, 2008):

- Eğitim profesyoneldir ve uzmanlar tarafından sunulur.
- Kolaydır; personel akşamları ve hafta sonları çalışma imkanına sahiptir.
- Personel kendi temposuna uygun çalışabilir.
- Yeni fikirler, eğilimler geleneksel biçimde yönetilen bir kurum ya da işletme için faydalı olabilir.

1.10.2. Örgün Eğitim

Örgün eğitim, öğrencilerin belirli bir kurumda (okulda veya üniversitede) belirli bir zamanda öğretmenler tarafından verilen dersleri takip ettikleri ve bu dersleri tamamlamak için belli bir süre harcadıkları bir eğitim yöntemidir. Örgün eğitim, genellikle öğrencilerin belirli bir ders programına uydukları, bir sınıf ortamında öğretmenlerle ve diğer öğrencilerle etkileşimde bulundukları ve derslerden sınavlar aracılığıyla değerlendirildikleri bir yapıya sahiptir (Şimşek, 2020).

Örgün eğitim, belirli bir müfredat takip eder ve öğrencilere birçok farklı disiplinden dersler sunar. Öğrenciler, belirli bir dönem boyunca aynı sınıfta bulunarak, öğretmenleri tarafından verilen derslerdeki materyalleri dinler, öğrenir ve tartışır. Bu yöntem, öğrencilerin birbirleriyle ve öğretmenleriyle etkileşimde bulunarak, birbirlerine yardımcı olmalarını ve birlikte öğrenmelerini sağlar (Korkmaz, 2012).

Örgün eğitim, öğrencilere öğrenme becerileri kazandırmak, meslekleri için gerekli bilgi ve becerileri öğretmek, sosyal becerilerini geliştirmelerine yardımcı olmak ve kariyerleri için iyi bir temel oluşturmak gibi amaçlar taşır. Ayrıca, öğrencilerin kendilerini kişisel olarak geliştirmelerine yardımcı olacak birçok farklı faaliyet ve programlar da sunar (Korkmaz, 2012).

Sonuç olarak, örgün eğitim, öğrencilere birçok farklı fırsat sunan ve onların akademik, sosyal ve kişisel gelişimlerine katkıda bulunan bir eğitim yöntemidir.

1.10.3. Algın Eğitim

Algın eğitim, sanal gerçeklik teknolojileri ve simülasyonlar kullanarak öğrencilere eğitim veren bir yöntemdir. Bu yöntemde, öğrenciler belirli bir konuda sanal bir ortamda eğitim alırlar ve bu ortamda simülasyonlar, görseller ve diğer interaktif öğeler kullanarak öğrenirler. Algın eğitim, özellikle teknik alanlarda uygulama ve pratik yapma fırsatı sunarak, öğrencilerin teorik bilgileri pratikte kullanmalarına olanak sağlar. Örneğin, tıp öğrencileri, sanal bir cerrahi operasyonu gerçekleştirebilir veya bir uçuş simülöründe pilotaj eğitimi alabilirler (Yüksel ve Gülbahar, 2016).

Algın eğitim, öğrencilerin daha fazla etkileşim ve katılım sağladığı, daha etkili bir öğrenme deneyimi sunar. Öğrenciler, belirli bir konuda sanal bir ortamda gerçek hayattaki tecrübelerle benzer bir deneyim yaşayarak öğrenirler. Bu sayede, öğrenciler öğrendiklerini daha iyi anlayabilir ve daha iyi hatırlayabilirler (Yüksel ve Gülbahar, 2016). Algın eğitim, aynı zamanda öğrenme materyallerine daha erişilebilir bir şekilde sunarak, öğrencilerin öğrenme süreçlerindeki farklı ihtiyaçlarına cevap verebilir. Öğrenciler, istedikleri zaman, istedikleri yerden sanal bir ortama erişerek öğrenmeye devam edebilirler (Günhan, 2018).

Görüldüğü üzere, algın eğitim, sanal gerçeklik teknolojileri ve simülasyonlar kullanarak öğrencilere daha interaktif ve pratik bir öğrenme deneyimi sunan bir eğitim yöntemidir. Bu yöntem, öğrencilerin öğrenme sürecinde daha fazla katılım ve etkileşim sağlayarak, daha etkili bir öğrenme deneyimi sunar.

1.10.4. Halk Eğitimi (Yaygın Eğitim)

Halk eğitimi, ülkemizde yaygın eğitim kapsamında yer alan bir eğitim türüdür. Amacı, bireylerin yaşam boyu öğrenmelerini sağlamak, meslek sahibi olmalarını desteklemek ve kişisel gelişimlerine katkıda bulunmaktır. Bu amaçla, halk eğitimi kurumları çeşitli eğitim programları sunarlar (Türkoğlu ve Sanem, 2011).

Halk eğitimi, genellikle okuma-yazma, mesleki eğitim, el sanatları, yabancı dil, müzik, spor, sağlık gibi konularda eğitim verir. Eğitim programları, bireysel ihtiyaçlar ve talepler doğrultusunda belirlenir. Halk eğitimi kurslarına katılan bireylerin önceden herhangi bir eğitim seviyesine sahip olmaları gerekmez.

Halk eğitimi kursları, genellikle ücretsiz veya sembolik bir ücret karşılığında sunulur. Eğitim programları, yerel halk eğitimi merkezlerinde, okullarda, kültür merkezlerinde veya meslek odalarında verilebilir. Kurslar, hafta içi veya hafta sonu, sabah veya akşam saatlerinde düzenlenebilir (Akyol, vd., 2018).

Halk eğitimi kurslarına katılan bireyler, kurs sonunda bir sertifika alırlar. Bu sertifika, ilgili konuda eğitim almış olduklarını ve belirli bir seviyede bilgi sahibi olduklarını gösterir. Halk eğitimi kurslarına katılanlar, aldıkları eğitimle birlikte yeni bir beceri veya hobiler edinerek sosyal hayatlarında da daha aktif olabilirler (Türkoğlu ve Sanem, 2011).

Halk eğitimi, ülkemizde uzun bir geçmişe sahiptir ve birçok kişiye meslek edinme, el sanatları öğrenme, okuma-yazma öğrenme, yabancı dil öğrenme, müzik ve spor gibi alanlarda eğitim alma fırsatı sunmuştur. Halk eğitimi, toplumun eğitim düzeyini yükseltmeye, insanların becerilerini ve potansiyellerini keşfetmelerine, yaşamlarını zenginleştirmelerine katkıda bulunmaktadır (Türkoğlu ve Sanem, 2011).

1.10.5. Yaşam Boyu Öğrenme ve Kütüphaneler

Kütüphaneler, yaşam boyu öğrenmenin önemli bir bileşenidir ve bu süreçte bireylerin öğrenme kaynaklarından biridir. Kütüphaneler, farklı konularda geniş kapsamlı kaynaklara sahiptirler ve kullanıcılara öğrenme, araştırma, keşfetme ve yaratıcılık gibi farklı beceriler kazandırır. Kütüphaneler ayrıca bireylere, internet ve diğer teknolojiler aracılığıyla dünya genelindeki bilgiye erişim sağlama imkanı da sunarlar (Öztürk, 2012).

Yaşam boyu öğrenme ve kütüphaneler arasındaki bağlantı, kütüphanelerin bireylere yaşamları boyunca öğrenme kaynakları sağlamalarıdır. Kütüphaneler, bireylerin çeşitli yaşam dönemlerinde ihtiyaç duyacakları farklı öğrenme kaynaklarına erişim sağlarlar. Örneğin, okul çağındaki çocuklar, kütüphanelerdeki çocuk kitapları ve okuma programları aracılığıyla okuma becerilerini geliştirebilirler. Üniversite öğrencileri ise kütüphanelerin araştırma ve veri tabanı kaynaklarından yararlanarak, derslerinde başarılı olabilirler. Yaşlı bireyler de, kütüphanelerdeki seminerler ve atölye çalışmaları gibi etkinlikler sayesinde kişisel ilgi alanlarını genişletebilirler (Şahin, 2009). Kütüphaneler, ayrıca dijital kaynakların dağıtım ve erişiminde de önemli bir rol oynamaktadır. Kütüphaneler, e-kitap, e-dergi, veri tabanları ve diğer dijital kaynaklara erişim sağlarlar. Bu kaynaklar, bireylerin yaşamları boyunca öğrenme süreçlerini desteklerler (Öztürk, 2012).

Sonuç olarak, yaşam boyu öğrenme ve kütüphaneler arasındaki bağlantı önemlidir. Kütüphaneler, bireylerin yaşamları boyunca öğrenme kaynakları sağlarlar ve yaşam boyu öğrenmenin bir parçasıdır. Bireyler, kütüphaneler aracılığıyla dünya genelindeki bilgiye erişebilirler ve öğrenme süreçlerini destekleyen çeşitli kaynakları bulabilme imkanına sahip olurlar.

1.10.6. Yetişkin Eğitimi

Yetişkin eğitimi, bireylerin yaşamları boyunca öğrenme ve gelişimlerini sürdürmeleri için sunulan bir eğitim türüdür. Bu eğitim türü, kişisel, mesleki veya akademik amaçlarla verilebilir. Genellikle üniversiteler, meslek okulları, halk eğitim merkezleri, özel eğitim kurumları ve diğer eğitim kurumları tarafından sunulur. Yetişkin eğitimi, yaşam boyu öğrenme kavramı ile doğrudan ilgilidir ve bireylerin iş, aile ve sosyal hayatlarına uygun şekilde düzenlenir. Yetişkin eğitimi programları, farklı seviyelerde ve farklı sürelerde sunulur. Bu programlar, geleneksel sınıf ortamlarında, çevrimiçi olarak veya hibrid bir yaklaşımla sunulabilir (Caffarella ve Daffron, 2013).

Yetişkin eğitiminin amaçlarından biri, bireylerin işgücüne katılımını arttırmaktır. Mesleki eğitim programları, kişilerin iş becerilerini artırmalarına ve yeni beceriler öğrenmelerine yardımcı olur. Ayrıca, yetişkin eğitimi bireylerin özgüvenlerini artırarak, daha iyi bir yaşam kalitesi elde etmelerine yardımcı olabilir.

Yetişkin eğitimi ayrıca, sosyal adalet ve eşitlik konularına da odaklanır. Eğitim programları, eğitim fırsatlarına erişimde eşitlik sağlamaya yardımcı olabilir. Bu nedenle, yetişkin eğitimi, toplumsal gelişim için önemli bir araç olarak kabul edilir (Coşkun ve Demirel, 2012).

Dolayısıyla, yetişkin eğitimi, bireylerin yaşamları boyunca öğrenme ve gelişimlerini sürdürmeleri için sunulan bir eğitim türüdür. Mesleki, akademik veya kişisel amaçlarla sunulabilen programlar, bireylerin iş, aile ve sosyal hayatlarına uygun şekilde düzenlenir. Bu eğitim türü, işgücüne katılımı arttırmanın yanı sıra sosyal adalet ve eşitlik konularına odaklanır.



2. HİZMET VERME YATKINLIĞI

Hizmet, genel olarak bir ihtiyacı veya talebi karşılamak için sunulan, fiziksel olmayan bir değerdir. Hizmetler, bir kişi, kurum veya topluluğa sunulan ve herhangi bir malın üretimi olmadan sağlanan faydaları ifade eder. Örneğin, bir restoranın müşterilerine yemek servisi yapması, bir bankanın müşterilerine finansal danışmanlık sağlaması, bir hastanenin hastalarına sağlık hizmeti sunması, bir otelin müşterilerine konaklama hizmeti sunması hizmet örnekleridir (Parasız, 2013).

Hizmet kavramı, tüketici ihtiyaçlarını karşılamak ve insanların yaşam kalitesini artırmak için tasarlanmış bir faaliyettir. İnsanlar, hizmetlerden farklı şekillerde yararlanırlar. Hizmetlerin sağlanması için birçok farklı sektör ve endüstri bulunmaktadır. Örneğin, turizm sektörü, bankacılık ve finans sektörü, sağlık hizmetleri, eğitim sektörü, danışmanlık hizmetleri, restoranlar ve oteller hizmet sektörlerine örnek verilebilir (Yıldırım, 2010).

Hizmetler, fiziksel malların aksine somut nesneler değildirler. Hizmetler, müşteriye bir fayda sağlarlar, ancak üretim, depolama ve nakliye gibi fiziksel süreçlerden geçmezler. Hizmetlerin kalitesi, sunulan hizmetin doğru zaman ve yerde, doğru şekilde sunulmasına bağlıdır. Hizmetlerin kalitesi, müşteri memnuniyetini artırır ve tekrarlayan işlem yapma olasılığını artırır (Parasız, 2013).

Hizmetler, ekonomik büyümenin önemli bir bileşenidir. Hizmet sektörü, dünya genelinde büyük bir istihdam yaratır ve birçok ülkenin milli gelirine önemli bir katkı sağlar. Hizmetlerin ekonomideki payı giderek artmaktadır ve hizmetlerin sunduğu faydalar nedeniyle, hizmetlerin önemi giderek artmaktadır (Kaplan, 2015).

Turizm sektörü, ülkelerin ekonomilerinde önemli bir yere sahiptir ve hizmet sektörünün önemli bir alt dalıdır. Turizm sektöründe hizmet verme yatkınlığı, turizm işletmelerinde çalışan personelin müşterilere yönelik olarak sunduğu hizmetlerin kalitesini ve verimliliğini belirleyen önemli bir faktördür. Bu nedenle turizm sektöründe çalışan personelin hizmet verme yatkınlığı oldukça önemlidir (Kaplan, 2015).

Hizmet verme yatkınlığı, kişinin hizmet sunma konusundaki doğal eğilimini ifade eder. Bu eğilim, kişinin müşterilere yönelik olarak sunduğu hizmetleri nasıl sunduğunu ve bu süreçte ne kadar başarılı olduğunu belirleyebilir (Parasız, 2013). Hizmet verme yatkınlığı, turizm sektöründe çalışan personelin müşteri memnuniyeti,

müşteri sadakati, işletme verimliliği ve işletme karlılığı gibi faktörler üzerinde doğrudan etkili olabilir (Özdemir ve Karaer, 2014).

Turizm sektöründe hizmet verme yatkınlığı, turizm işletmelerinde çalışan personelin müşterilere yönelik olarak sunduğu hizmetlerin kalitesini etkileyen birçok faktöre bağlıdır. Bu faktörler arasında çalışanların sahip oldukları bilgi, beceri ve deneyim düzeyleri, iletişim becerileri, iş motivasyonu, çalışma ortamı ve işletmenin sunduğu eğitim programları yer alır. Bu faktörlerin etkili bir şekilde yönetilmesi, turizm işletmelerinde hizmet verme yatkınlığının artırılmasına yardımcı olabilir (Özmen ve Turan, 2012).

Turizm sektöründe hizmet verme yatkınlığının önemi, müşteri memnuniyeti ve işletme başarısı üzerinde doğrudan etkili olduğu için oldukça yüksektir. Turizm işletmeleri, çalışanlarının hizmet verme yatkınlığını artırmak için eğitim programları, motivasyon ve ödüllendirme sistemleri gibi birçok yöntem kullanabilirler. Bu yöntemler sayesinde çalışanların hizmet verme yatkınlığı artırılabilir ve müşterilerin memnuniyeti ve işletme başarısı artırılabilir (Özdemir ve Karaer, 2014).

Sonuç olarak, turizm sektöründe hizmet verme yatkınlığı, turizm işletmelerinde çalışan personelin müşterilere yönelik olarak sunduğu hizmetlerin kalitesini belirleyen önemli bir faktördür. Bu nedenle turizm işletmeleri, çalışanlarının hizmet verme yatkınlığını artırmak için çeşitli yöntemler kullanmaktadırlar. Dolayısıyla tezin bu bölümünde hizmet kavramı ve hizmet verme yatkınlığı konuları turizm sektörü ile beraber ele alınmıştır.

2. 1. Hizmet Kavramı

Hizmet kavramı, pazarlama literatüründe ana öğelerden biri olarak kabul edilir ve literatürde farklı açılardan tanımlanmıştır. Bu tanımlardan bazıları şunlardır:

Shames ve Glover (1989), hizmeti, bir tarafın diğerinin ihtiyaçlarını algıladığı şekilde karşılama girişimi olarak tanımlarken, Petrillose (1995), hizmeti bir müşteri ve iş gören arasında kişisel bir ilişki yoluyla gerçekleşen soyut bir deneyim olarak tanımlamaktadır. Kuşluvan (1999) ise hizmeti, tüketicilerin ihtiyaçlarını karşılamak için tasarlanıp yerine getirilen ve mübadeleye konu olan soyut ve fark edilebilir faaliyetler olarak tanımlar. Kotler ve Armstrong (2004) ise hizmeti, bir tarafın

diğerine sunduğu dokunulamayan bir faaliyet ya da fayda olarak açıklar. Tüm bu tanımlar göstermektedir ki, hizmet, iki taraf arasındaki mübadele ilişkisiyle ilgili fayda sağlayan soyut bir faaliyet/deneyim olarak kabul edilmektedir.

Özgüven'e göre hizmet, müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamak için tasarlanan ve yerine getirilen, mübadeleye konu olan soyut ve fark edilir faaliyetlerdir. Hizmetler, mal veya ürünlerden farklı olarak, sahiplikle sonuçlanmayan, temelde dokunulamayan ve daha çok deneyimsel faydalar sağlayan faaliyetlerdir. Özgüven, hizmetlerin özellikleri, onları mal ve ürünlerden ayıran en önemli özellikler olduğunu belirtmekte ve hizmetlerin özelliklerini şu şekilde sıralamaktadır (Özgüven, 2008):

- Hizmetler, dokunulabilen bir nesne veya fiziksel bir ürün değildir. Müşteriler, hizmetleri deneyimlemek için bir faaliyet, bir deneyim veya bir davranışla etkileşime girerler.
- Hizmetler, birçok faktör tarafından etkilenebilir. Bu nedenle, hizmet kalitesi kişiden kişiye veya durumdan duruma değişebilir.
- Hizmetlerin sağlanması, müşterilerin katılımını gerektirir. Hizmet sağlayıcı ve müşteri arasında bir etkileşim vardır.
- Hizmetler, belirli bir süre içinde sunulur. Bu süre içinde, müşterilerin ihtiyaçlarına hızlı ve etkili bir şekilde yanıt vermek önemlidir.
- Hizmetlerin kalitesi, müşterinin subjektif algısı ve deneyimleriyle ölçülür. Bu nedenle, hizmet kalitesi objektif olarak ölçülemez.

Hizmet kavramı, pazarlama ve işletme alanlarında oldukça önemlidir. Hizmetlerin sağlanması, müşteri tatminini artırabilir, müşteri sadakatini sağlayabilir ve işletme performansını iyileştirebilir. Bu nedenle, işletmeler hizmet kalitesini artırmak ve müşteri ihtiyaçlarını karşılamak için hizmet kavramını doğru bir şekilde anlamalı ve uygulamalıdır (Kozak, 2008).

2. 1. 1. Hizmetlerin Özellikleri

Hizmetler, kendilerine özgü bir takım özellikler nedeniyle mallardan farklılık gösterirler. Bu özellikler şu şekildedir (Eren, 2007):

Hizmetler dokunulamaz ve soyuttur, yani elle tutulup gözle görülemeyen bir niteliğe sahiptirler. Hizmetlerin tamamen soyut olması nedeniyle, tüketiciler hizmeti satın almadan önce ne alacaklarını ya da satın alacakları ürünün niteliklerini tam

olarak bilemezler. Hizmetlerin soyut olması, satın alınan hizmetin kalitesinin belirli bir seviyede tutulması için titizlikle çalışılması gerektiği anlamına gelir. Hizmetlerin dokunulamaz olması, satın alma sürecinde tüketicilerin kafalarında belirsizlik yaratabilir. Bu nedenle, hizmet sağlayıcıları tüketicilerin ihtiyaçlarını doğru bir şekilde anlayarak, kaliteli bir hizmet sunmak için çaba göstermelidirler. İyi bir hizmet sunmak, müşterilerin hizmet sağlayıcıya olan güvenini artırır ve müşteri memnuniyetini artırarak sadakati teşvik eder.

Hizmetlerin üretimi ile tüketimi eş zamanlıdır, yani hizmet alınırken aynı zamanda üretilir. Bu durum hizmetlerin üretim sürecindeki kontrolü ve standardizasyonu zorlaştırır. Üretim ve tüketim aynı zamanda gerçekleştiği için, üretim hatası ya da eksikliği doğrudan hizmet kalitesini etkiler ve müşteri memnuniyetini olumsuz yönde etkileyebilir. Örneğin, bir restoranda yemek servisi hizmeti alındığında, yemek pişirilir ve hemen tüketilir. Eğer yemekte bir hata ya da eksiklik varsa, müşteri hemen fark eder ve hizmet kalitesi olumsuz etkilenir. Bu nedenle, hizmet işletmeleri için önemli olan şey, üretim ve tüketim arasındaki eş zamanlılığı yönetebilmek, hizmet kalitesini sürekli olarak izlemek ve müşteri memnuniyetini artırmak için hızlı çözümler üretebilmektir. Hizmetlerin üretimi ve tüketimi arasındaki bu eş zamanlılık, hizmet tasarımı ve planlaması aşamasında dikkate alınması gereken önemli bir faktördür. Hizmetin verimli bir şekilde sunulabilmesi için, hizmetin üretim ve tüketim aşamaları birbiriyle uyumlu olacak şekilde planlanmalıdır.

Hizmetler değişken bir yapıya sahiptir, bundan dolayı standartlaştırılmaları zordur ve stoklanamazlar. Hizmetlerin değişken yapısı, hizmeti veren kişilerin (iş görenler) değişkenliğine, müşteri ihtiyaçlarının değişkenliğine, hizmetin sunulduğu zaman ve mekanın değişkenliğine, hizmetin niteliğine bağlıdır. Bu değişken yapısı nedeniyle hizmetler standart bir şekilde sunulmaları zordur ve her müşteri için özelleştirilmiş hizmetler sunulması gerekebilir. Bu da hizmetin fiyatlandırılması, pazarlanması, sunulması ve kalite kontrolünün zorlaşmasına neden olabilir. Ayrıca hizmetler stoklanamazlar. Hizmetler, üretildikleri anda tüketilmek üzere sunulurlar. Bu nedenle, stoklama işlemi mümkün değildir. Bu da hizmet sektöründe planlama, kaynak yönetimi, talep tahmini gibi konuları daha zor hale getirir. Özellikle turizm sektörü gibi yoğun sezona bağımlı olan sektörlerde bu durum daha da önem kazanır.

Hizmetler dayanıksızdır, yani stoklanamazlar. Bu, hizmetlerin üretimi ve tüketiminin eş zamanlı olması nedeniyle ortaya çıkar. Bir hizmet, tüketiciye sunulduğunda hemen tüketilir veya kullanılır ve daha sonra depolanamaz veya satılamaz. Örneğin, bir restoranda sunulan yemekler, tüketiciye sunulduktan sonra geri alınamaz ve depolanamaz. Hizmetlerin bu özelliği, hizmet sağlayıcılarının talep tahminlerinde ve kapasite planlamasında daha dikkatli olmalarını gerektirir. Ayrıca, hizmet kalitesinin korunması ve müşteri memnuniyetinin sağlanması da bu özelliğe bağlıdır.

2. 1. 2. Hizmetlerin Sınıflandırılması

Hizmetler, çeşitli kriterlere göre farklı şekillerde sınıflandırılabilir. İşletmeler, hizmetlerin sınıflandırılması ile birlikte hizmetlerini daha iyi tanımlayabilir ve pazarlama stratejilerini belirleyebilirler. Özçelik'e göre hizmetlerin sınıflandırılması için kullanılan bazı kriterler şunlardır (Özçelik, 2013):

İşlevlerine Göre Sınıflandırma: Bu sınıflandırmada, hizmetlerin türleri veya işlevleri göz önünde bulundurulur. Örneğin, turizm sektöründe kullanılan sınıflandırmada; konaklama, yiyecek-içecek, taşıma, eğlence gibi farklı hizmet türleri bulunmaktadır.

İşlem Türüne Göre Sınıflandırma: Bu sınıflandırmada, hizmetlerin işlem türleri göz önünde bulundurulur. Örneğin, sigorta hizmetleri, bankacılık hizmetleri gibi hizmetler farklı işlem türleri ile sınıflandırılabilir.

Üretim Sürecine Göre Sınıflandırma: Bu sınıflandırmada, hizmetlerin üretim süreci göz önünde bulundurulur. Örneğin, uzmanlık gerektiren hizmetler, standardize edilebilen hizmetler, tamamen kişiselleştirilmiş hizmetler gibi farklı kategorilerde sınıflandırılabilir.

Hedef Kitleye Göre Sınıflandırma: Bu sınıflandırmada, hizmetlerin hedef kitlesi göz önünde bulundurulur. Örneğin, turizm sektöründe kullanılan sınıflandırmada; iş turizmi, sağlık turizmi, kültür turizmi gibi farklı hedef kitlelere yönelik hizmet türleri bulunmaktadır.

Müşteri İlişkisine Göre Sınıflandırma: Bu sınıflandırmada, hizmetlerin müşteri ilişkisi göz önünde bulundurulur. Örneğin, bireysel müşterilere yönelik hizmetler, kurumsal müşterilere yönelik hizmetler gibi farklı kategorilerde sınıflandırılabilir.

2. 2. Bireysel Düzeyde Hizmet Verme Yatkınlığı Kavramı

Bireysel düzeyde hizmet verme yatkınlığı" kavramı, bir kişinin hizmet sektöründe çalışma eğilimini ve yeteneklerini belirlemeye yönelik bir kavramdır. Bu kavram, kişinin hizmet sektöründe çalışma isteği, kişilik özellikleri, eğitim düzeyi, deneyimleri ve becerileri gibi faktörlerin birleşiminden oluşur (Aydın, 2010).

Bireysel düzeyde hizmet verme yatkınlığı kavramı, hizmet sektöründe işe alım sürecinde ve işe uygunluğu değerlendirirken kullanılır. Bu kavramın önemi, hizmet sektöründe çalışanların işlerinde başarılı olabilmesi ve müşteri memnuniyeti sağlayabilmesi için sahip olmaları gereken özelliklerin belirlenmesidir (Çağlar ve Doğan, 2013).

Bireysel düzeyde hizmet verme yatkınlığını etkileyen faktörler arasında kişisel özellikler, mesleki beceriler ve kişinin motivasyonu yer alır. Kişisel özellikler arasında, iletişim becerileri, sosyal yetenekler, özgüven ve problem çözme yeteneği önemli rol oynar. Mesleki beceriler arasında, müşteri odaklılık, hizmet kalitesi ve zaman yönetimi gibi özellikler yer alır. Ayrıca, kişinin motivasyonu da bireysel düzeyde hizmet verme yatkınlığını etkiler. Motivasyon, kişinin hizmet sektöründe çalışmaya yönelik tutkusu, işine bağlılığı ve başarılı olma arzusu gibi faktörlerden oluşur (Karabulut, 2015).

Bireysel düzeyde hizmet verme yatkınlığının belirlenmesi, işe alım sürecinde ve çalışanların eğitiminde kullanılabilir. Bu sayede, işe alınacak kişilerin işlerinde başarılı olabilme potansiyelleri artırılabilir ve çalışanların hizmet kalitesi daha da yükseltilebilir (Aydın, 2010).

2.2.1. Hizmet Verme Yatkınlığını Etkileyen Faktörler

Hizmet verme yatkınlığı, bir kişinin başkalarına yardım etme, hizmet etme ve yardımcı olma isteğini ifade eder. Hizmet sektöründe çalışanların bu yatkınlığı göstermeleri, müşteri memnuniyeti açısından önemlidir (Eryiğit ve Kara, 2010).

Arslan ve Yıldız'a göre, hizmet verme yatkınlığını etkileyen birçok faktör vardır, bu faktörlerden bazıları şunlardır (Arslan ve Yıldız, 20118):

Demografik özellikler: Yaş, cinsiyet, eğitim, gelir düzeyi ve medeni durum gibi demografik faktörler, hizmet verme yatkınlığını etkileyen önemli faktörlerdir.

Örneğin, genç bireylerin, daha yüksek eğitilmiş ve gelir düzeyi olan kişilerin hizmetlere daha yatkın olduğu gözlemlenmiştir.

Kişisel özellikler: Kişilik özellikleri, değerler, inançlar, tutumlar ve yaşam tarzı gibi kişisel faktörler de hizmet verme yatkınlığını etkileyen önemli faktörlerdir. Örneğin, sosyal sorumluluk duygusu yüksek olan bireylerin, hizmetlere daha yatkın olduğu gözlemlenmiştir.

Mesleki özellikler: Meslek, iş deneyimi ve iş tatmini gibi faktörler de hizmet verme yatkınlığını etkileyen önemli faktörlerdir. Örneğin, sağlık sektöründe çalışan bireylerin, hizmetlere daha yatkın olduğu gözlemlenmiştir.

Psikolojik özellikler: Özsaygı, özgüven, motivasyon, stres yönetimi gibi psikolojik faktörler de hizmet verme yatkınlığını etkileyen önemli faktörlerdir. Örneğin, yüksek özsaygıya sahip bireylerin, hizmetlere daha yatkın olduğu gözlemlenmiştir.

Çevresel faktörler: Kültürel faktörler, aile ve arkadaş çevresi, toplumsal beklentiler gibi çevresel faktörler de hizmet verme yatkınlığını etkileyen faktörler arasındadır. Örneğin, çevresel faktörlerin bireyler üzerinde olumlu etkisi olduğunda, hizmetlere daha yatkın olabilecekleri gözlemlenmiştir.

Bu faktörlerin birbirleriyle etkileşimi de hizmet verme yatkınlığını etkileyebilmektedir. Örneğin, yüksek gelir düzeyine sahip bir bireyin, daha iyi bir eğitim almış olması, çevresindeki kişilerin toplumsal beklentileri ve kendi kişisel tutum ve inançları hizmet verme yatkınlığını etkileyebilir.

2. 2. 2. Hizmet Verme Yatkınlığının Sonuçları

Hizmet verme yatkınlığı, birçok olumlu sonuçla ilişkilendirilir. İşletmelerde çalışanların hizmet verme yatkınlığı arttıkça, müşteri memnuniyeti ve bağlılığı artar. Aynı zamanda, hizmet kalitesi de artar ve işletmelerin itibarı artar. İşletmelerin karlılığına da olumlu bir etkisi olabilir, çünkü hizmet verme yatkınlığı yüksek çalışanlar genellikle daha yüksek performans gösterirler (Arslan ve Yıldız, 2018).

Hizmet verme yatkınlığı ayrıca, çalışanların iş tatmini, motivasyonu ve özsaygısı üzerinde de olumlu bir etkiye sahiptir. Çalışanların kendilerini daha fazla değerli hissetmelerine ve işlerinde daha önemli bir rol oynamalarına yardımcı olur (Aydın, 2010).

Diğer taraftan, hizmet verme yatkınlığının düşük olması, işletmeler için olumsuz sonuçlara yol açabilir. Düşük hizmet verme yatkınlığı, müşteri memnuniyetsizliği, düşük hizmet kalitesi ve işletmenin itibarına zarar verebilir. Daha düşük bir hizmet kalitesi, müşterilerin işletmelerden başka yerlerde hizmet aramalarına neden olabilir, bu da işletmenin kayıplar yaşamasına neden olabilir (Arslan ve Yıldız, 2018).

Bireysel Sonuçlar: Hizmet verme yatkınlığının bireysel sonuçları, bireyin kendisine sağladığı faydaları içermektedir. Bu sonuçlar, bireyin hayatında birçok alanda olumlu etkiler yaratabilir. Arslan ve Yıldız’a göre, hizmet verme yatkınlığının bireysel sonuçları şunlardır (Arslan ve Yıldız, 2018):

Kendine güvenin artması: Başkalarına yardım etme, özellikle de bu yardımın kabul edilmesi, bir kişinin kendine olan güvenini artırabilir. Kendine güveni olan kişiler, yeni şeyler denemekten korkmazlar ve kendilerine daha fazla güvenirlir.

Empati becerisinin gelişmesi: Başkalarına yardım etmek, onların duygularını anlama ve anlamlandırma becerilerini geliştirir. Empati becerisi geliştikçe, bir kişi başkalarına daha fazla yardım edebilir ve daha iyi bir insan ilişkileri ağı kurabilir.

Mutluluk ve memnuniyetin artması: Hizmet verme yatkınlığı, bir kişinin hayatındaki olumlu duyguları artırabilir. Yardım etmek, insanlara iyi hissettirebilir ve dolayısıyla mutluluk ve memnuniyet hissi yaratabilir.

Kendine değerli hissetme: Başkalarına yardım etmek, bir kişinin kendisini değerli hissetmesine yardımcı olabilir. Kendilerini başkalarına yardım edebilen, faydalı biri olarak gören kişiler, kendilerine olan saygılarını artırır.

Stresin azalması: Hizmet verme yatkınlığı, stres seviyesini azaltabilir. Araştırmalar, hizmet verme eyleminin, strese karşı etkili bir koruma sağladığını göstermektedir.

Kişisel gelişim: Hizmet verme yatkınlığı, kişisel gelişime katkıda bulunabilir. Kendi yeteneklerini ve sınırlarını aşma fırsatı bulan kişiler, kendilerini geliştirme şansı elde ederler.

Toplumsal katkı: Hizmet verme yatkınlığı, topluma katkı sağlama fırsatı sunar. Başkalarına yardım eden kişiler, toplumda daha saygın bir konuma sahip olabilirler ve başkalarının hayatına olumlu etkiler yaratabilirler.

Bu nedenlerden dolayı, hizmet verme yatkınlığı bireylerin yaşamlarında önemli bir rol oynayabilir ve hayatlarını olumlu yönde etkileyebilir.

Örgütsel Sonuçlar: Hizmet verme yatkınlığı, sadece bireysel sonuçlara değil, aynı zamanda örgütsel sonuçlara da etki eder. Özellikle hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde, çalışanların hizmet verme yatkınlığı, müşteri memnuniyeti ve sadakati gibi önemli örgütsel performans göstergeleriyle doğrudan ilişkilidir (Çağlar ve Doğan, 2013).

İşletmelerde hizmet verme yatkınlığı, çalışanların müşteri odaklılık ve hizmet kalitesi konusundaki tutumlarını ve davranışlarını etkiler. Hizmet verme yatkınlığı yüksek olan çalışanlar, müşterilerle daha iyi iletişim kurar, ihtiyaçlarına daha iyi cevap verir ve daha yüksek hizmet kalitesi sunarlar. Bu durum, müşteri memnuniyetini artırarak, müşteri sadakatini ve tekrar satın alma davranışlarını da artırır (Çağlar ve Doğan, 2013). Ayrıca, hizmet verme yatkınlığı yüksek olan çalışanlar, işletme içindeki iletişim, işbirliği ve takım çalışması gibi örgütsel konularda da daha başarılıdır. Bu durum, işletmenin verimliliğini ve etkinliğini artırarak, daha yüksek performans ve rekabet avantajı sağlar (Arslan ve Yıldız, 2018).

Bunun yanı sıra, çalışanların hizmet verme yatkınlığı, işletmenin itibarını da etkiler. Hizmet verme yatkınlığı yüksek olan bir işletme, müşteriler ve paydaşlar tarafından daha olumlu olarak algılanır ve itibarı daha yüksek bir konuma sahip olur (Çağlar ve Doğan, 2013).

Dolayısıyla, hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmeler için, çalışanların hizmet verme yatkınlığı önemli bir örgütsel performans göstergesi olarak karşımıza çıkmaktadır. İşletmeler, çalışanların hizmet verme yatkınlığını artırmak için uygun stratejiler geliştirmeli ve bu konuda yatırım yapmaları gerekmektedir.

2. 2. 3. Hizmet Verme Yatkınlığının Ölçülmesi

Hizmet verme yatkınlığı ölçülebilir bir kavramdır ve genellikle anketler veya ölçekler aracılığıyla değerlendirilir. Bu ölçekler, kişinin hizmet verme yatkınlığını ölçmek için tasarlanmış sorular içerir. Ölçeklerin yapısı ve içeriği, hizmet verme yatkınlığının farklı boyutlarını kapsar. Bu ölçeklerin bazıları şunlardır:

Brown ve Arkadaşlarının Müşteri Odaklılık Ölçeği (2002): Çalışmamızda da kullandığımız bu ölçek hizmet verme yatkınlığının görünürdeki kişilik özellikleri olarak ele alınan ölçek Brown et al. (2002) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek, 2 boyutlu olup 12 maddeden oluşmaktadır. İhtiyaçları karşılama yeteneği (needs) boyutu, 6 maddeden oluşmakta ve iş görenlerin müşterilerin gereksinimlerini karşılama yeteneği ile ilgili inançlarını ifade etmektedir. Bu boyut ayrıca, Saxe and Weitz'in (1982) müşteri odaklılığı kavramsallaştırmasına dayanmaktadır. Hizmet sunumundan zevk alma boyutu ise yine 6 madde altında toplanmakta ve iş görenlerin müşterilerle iletişimlerinde onlara hizmet vermekten duyulan hoşnutluğu ifade etmektedir.

Hizmet Verme Yatkınlığı Ölçeği (Service Orientation Scale): Bu ölçek kişilerin hizmet verme yatkınlığını ölçmek için geliştirilmiş bir ölçektir. Bu ölçek, kişinin hizmet verme yatkınlığına yönelik altı farklı boyutu ölçer: empati, misafirperverlik, profesyonellik, sorumluluk, iletişim ve kişiselleştirme.

Hizmet Verme Yatkınlığı Testi' (Service Orientation Test): Bu test, hizmet verme yatkınlığının üç temel boyutunu ölçer: duygusal farkındalık, empati ve kişisel sorumluluk. Test, özellikle işletmeler ve insan kaynakları yöneticileri tarafından kullanılmaktadır.

Hizmet verme yatkınlığının ölçülmesi, kişilerin bu yeteneğinin farkında olunmasına ve geliştirilmesine yardımcı olur. Aynı zamanda, işletmelerin doğru kişileri seçmesi, eğitmesi ve yönetmesinde de önemli bir araçtır.

2.3. Turizm sektöründe Hizmet Verme Yatkınlığı

Turizm sektörü, hizmet sektörü olarak tanımlanır ve müşterilerine kaliteli bir hizmet sunmak turizm işletmeleri için çok önemlidir. Turizm işletmelerinde, müşteri tatmininin artırılması ve tekrar ziyaret oranının yükseltilmesi, işletmelerin başarısı açısından önemlidir. Bu nedenle, turizm sektöründe hizmet verme yatkınlığı oldukça

önemlidir. Turizm işletmelerinde çalışanların, müşterilerine karşı duyarlı ve yardımsever olmaları, iyi bir hizmet sunmaları ve müşteri memnuniyetini sağlamaları gerekmektedir. Bu şekilde, müşterilerin tekrar ziyaret etme olasılığı artırılabilir ve işletme için olumlu bir imaj yaratılabilir (Kılınç ve İmamoğlu, 2015).

Kılınç ve İmamoğluna göre turizm sektöründe hizmet verme yatkınlığı özellikle aşağıdaki alanlarda önemlidir (Kılınç ve İmamoğlu, 2015):

Konaklama İşletmeleri: Konaklama işletmelerinde, müşterilerin konforlu bir ortamda konaklamalarını sağlamak ve iyi bir hizmet sunmak çok önemlidir. Bu nedenle, çalışanların hizmet verme yatkınlığının yüksek olması gerekmektedir.

Restoranlar: Turistlerin tatil deneyimlerinde yemek yeme deneyimi önemlidir ve restoranlar bu deneyimi sağlamak için hizmet vermektedir. Restoran çalışanlarının, müşterilere yardımsever ve ilgili davranmaları, iyi bir hizmet sunmaları gerekmektedir.

Tur Şirketleri: Tur şirketleri, turistlerin tatil deneyimlerini daha iyi hale getirmek için hizmet vermektedir. Tur şirketlerinde çalışanların, müşterilere yardımsever ve ilgili davranmaları, turistlerin tatil deneyimlerinin daha iyi olmasını sağlayabilir.

Turizm sektöründe hizmet verme yatkınlığı, müşteri memnuniyeti, tekrar ziyaret oranları ve işletmelerin başarısı açısından oldukça önemlidir. Bu nedenle, turizm işletmeleri çalışanlarının hizmet verme yatkınlığını artırmaya odaklanmalı ve müşteri memnuniyetini sağlamak için çaba göstermeleri gerekmektedir (Türkoğlu ve Yolcu, 2015).

3. MATERYAL VE METOD

3.1. Araştırmanın Amacı

Hizmet verme yatkınlığı çalışanların tüketici gereksinimlerini karşılama ve kaliteli hizmet verme konusunda istekli olması şeklinde ifade edilebilir (Kuşlvan ve Eren, 2011). Turizm sektörü tüketicinin satın alma davranışını tamamlaması için mal ve hizmetin üretildiği alana gitmesini gerektiren bir sektördür (Meriç ve Alioğlu, 2023). Bu nedenle çalışanların hizmet verme yatkınlığı, turizm işletmelerinin tüketici tatmini oluşturmada önemli bir belirleyicidir.

Yaşam boyu öğrenme eğilimi, kişilerin gereksinim duyduğu bilgi ve becerileri yaşamları boyunca elde etme arzusu olarak ifade edilebilir (Coşkun ve Demirel, 2012). Yaşam boyu öğrenme kişilerin gelişimine katkı sağlayarak problem çözme becerisi kazandırır. Bu sayede kişilerin öğrenme ve araştırma becerisi geliştirilir ve kişinin topluma fayda sağlaması ve toplumla bütünleşmesi kolaylaşır.

Literatür incelendiğinde hizmet verme yatkınlığının; iş tatmini, kişilik özellikleri, ziyaretçi memnuniyeti, işletmenin pazarlama uygulamaları gibi konularda çeşitli araştırmaların yapıldığı görülmektedir (Erdoğan, 2016; Kuşlvan ve Eren, 2011; Kılıç ve İmamoğlu, 2015). Yaşam boyu öğrenme ise; yenilikçilik potansiyeli, kişilik özellikleri, özyeterlilik algısı kapsamında araştırılmıştır (Yılmaz ve Beşkaya, 2018; Özgür, 2016). Ancak hizmet verme yatkınlığının çalışanın yaşam boyu öğrenme eğilimine etkisinin araştırıldığı bir araştırmaya rastlanmamıştır.

Bu araştırmanın amacı, turizm öğrencilerinin hizmet sektöründe başarılı olma potansiyelini etkileyen hizmet verme yatkınlığının bu kişilerin yaşam boyu öğrenme eğilimlerine etkisini tespit etmektir. Araştırma ile bu iki önemli değişken arasındaki ilişki ayrıntılı bir şekilde incelenmiştir. Ayrıca araştırma ile turizm öğrencilerinin hizmet verme yatkınlığının ve yaşam boyu öğrenme eğilimlerinin demografik değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediği belirlenmiştir.

3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evreni 2023 yılında Van ilinde turizm eğitimi alan turizm öğrencileri oluşturmaktadır. Evrene ulaşmak olanaksız olduğu için örneklem alma yoluna gidilmiştir. Araştırma evreninde turizm eğitimi veren kurumlar; Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Turizm Fakültesi, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Gevaş Meslek Yüksekokulu, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Van Meslek Yüksekokulu, Vestel Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, Erek Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, Evliya Çelebi Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, Halide Edip Adıvar Mesleki ve Teknik Anadolu lisesi şeklindedir.

3.3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılmıştır. Bu araştırmada Van ilindeki turizm öğrencilerinin sahip olduğu yaşam boyu öğrenme eğilimleri ile hizmet verme yatkınlıkları anket ile ölçülmüştür. Araştırma kapsamında yeni bir ölçek tekniği geliştirmek geçerlilik ve güvenilirlik açısından birtakım sorunlara neden olabileceği için konu hakkında daha önceden geliştirilmiş geçerlilik ve güvenilirliği kanıtlanmış olan ölçeklerin kullanılması uygun görülmüştür.

Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Anket formunun birinci bölümü, katılımcılara ait demografik verilerin belirlenmesi amacıyla demografik sorulardan oluşmaktadır. Bu bölümde turizm öğrencilerinin cinsiyeti, yaşı, eğitim düzeyi ve ailesinin yaşadığı yer gibi sorular yer almaktadır.

Anket formunun ikinci bölümünde ise hizmet verme yatkınlığının ölçülmesine dair 13 ifade yer almaktadır. Brown (2002)'un geliştirmiş olduğu bu ölçek müşteri odaklılığı ölçeği olarak da adlandırılmaktadır. Ölçek, Neşe Çullu Kaygısız (2016) 'ın araştırmasında kullandığı hali ile kullanılmıştır. Bu bölümdeki ifadeler dört faktör olarak sınıflandırılmıştır.

Anket formunun üçüncü bölümü ise yaşam boyu öğrenme eğilimlerinin ölçülmesine dair ifadeler yer almaktadır. Anket formunda Duygu Gür Erdoğan (2016)'ın kendi oluşturup literatüre kazandırdığı ölçek kullanılmıştır. Anket 17 ifadeden oluşmaktadır. Ölçek; öğrenme ve gelişim şeklinde iki faktörlü bir yapıdadır.

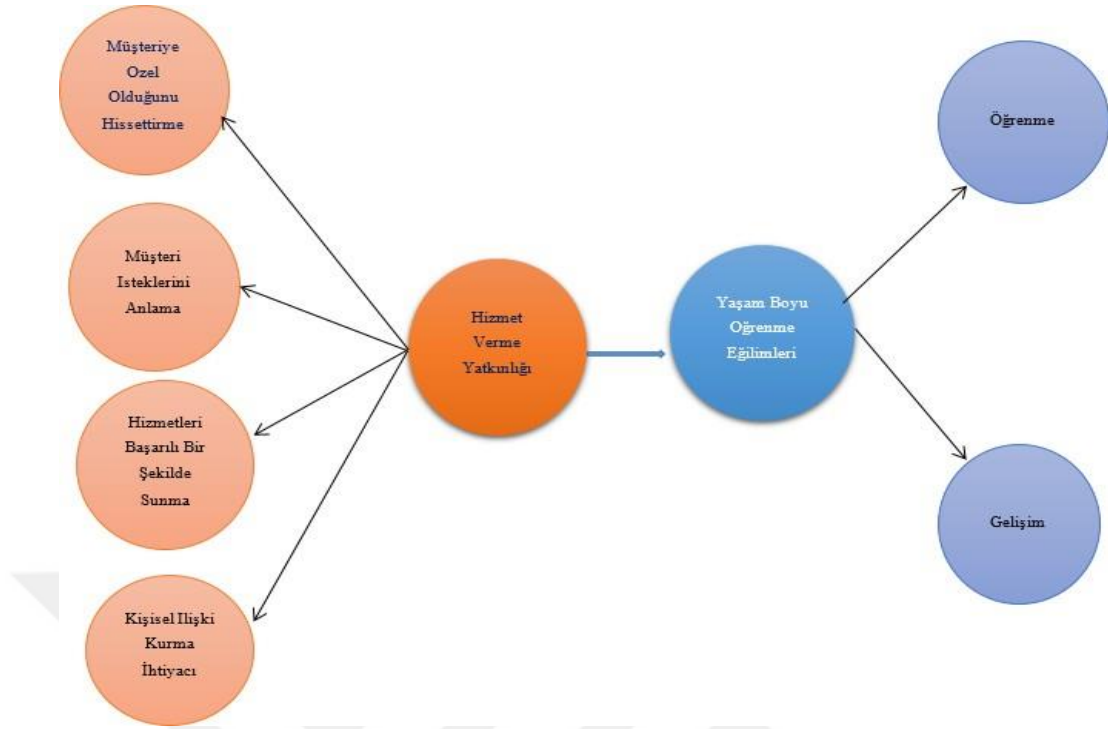
İkinci ve üçüncü bölümdeki her bir ifade için; Kesinlikle Katılmıyorum, Katılmıyorum, Kısmen Katılıyorum, Kısmen Katılmıyorum, Katılıyorum, Kesinlikle Katılıyorum şeklinde bir tercih listesi bulunmaktadır.

3.4. Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında elde edilen verilerin analizi bir istatistik paket programı olan SPSS (Statistical Package for the Social Sciences / Sosyal Bilimler için istatistik Program) 28 programı ile yapılmış ve araştırma sorularına cevap alınmıştır. Verileri analiz etmede, değişkenler arasındaki ilişkinin yönünü ve şiddetini belirlemek için korelasyon analizi, bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerindeki etkisini belirlemek için regresyon analizi, gruplar arası farklılığı ölçmek için T testi ve One -Way ANOVA (tek yönlü varyans analizi) kullanılmıştır. Turizm öğrencilerinin yaşam boyu öğrenme ve hizmet verme yatkınlığını düzeylerinin belirlenmesi için temel belirleyici istatistiklerden aritmetik ortalama kullanılmıştır. Katılımcılara ilişkin demografik özellikleri ortaya koymak için ise frekans ve yüzdelik dağılımdan yararlanılmıştır. Ayrıca ölçeklerin geçerliliği ve güvenilirliği için doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır.

3.5. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

Araştırmada elde edilen veriler faktör analizine tabi tutulduktan sonra araştırmamızın özgün modeli aşağıda belirtilen şekilde oluşturulmuştur.



Şekil 3.1. Araştırma Modeli

Araştırma modeli dikkate alınarak ve daha önce konu ile ilgili yapılan araştırmalardan faydalanılarak aşağıda yer alan hipotezler oluşturulmuştur.

H1:Hizmet verme yatkınlığı boyutlarından müşteriye özel olduğunu hissettirme yaşam boyu öğrenme eğilimini pozitif yönde etkiler.

H2: Hizmet verme yatkınlığı boyutlarından müşteri isteklerini anlama yaşam boyu öğrenme eğilimini pozitif yönde etkiler.

H3:Hizmet verme yatkınlığı boyutlarından hizmetleri başarılı bir şekilde sunma başarılı bir şekilde sunma yaşam boyu öğrenme eğilimini pozitif yönde etkiler

H4:Hizmet verme yatkınlığı boyutlarından kişisel ilişki kurma yaşam boyu öğrenme eğilimini pozitif yönde etkiler.

4. BULGULAR

Araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan anket formunun ilk bölümünde katılımcıların demografik özelliklerini belirlemek amacıyla bazı sorulara yer verilmiştir. Bu sorular katılımcıların cinsiyet, yaş, eğitim değişkeni, ailenin yaşadığı yer ve turizm sektör deneyimini belirlemeye yönelik sorulardır. Katılımcıların demografik özellikleri aşağıda frekans ve yüzde olarak sunulmuştur.

Tablo 4.1. Cinsiyet Değişkenine Ait Frekans ve Yüzde Değerleri

	Erkek	Kadın
Frekans	71	337
Yüzde (%)	17,6	82,4

Tablo 4.1'e göre araştırmaya katılanların %17.6'sı erkek ,% 82'si kadın şeklinde dağılım göstermektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğunu kadınlar oluşturmaktadır.

Tablo 4.2. Yaş Değişkenine Ait Frekans ve Yüzde Değerleri

	18'den Küçük	18-23	23'den Büyük
Frekans	159	192	58
Yüzde (%)	38,9	46,9	14,2

Tablo 4.2 de katılımcıların yaş grubu verilmiştir. Tablo incelendiğinde %38,9'u 18 yaştan küçük %46.9'u 18-23 yaş aralığında ve %14.2'si ise 23 yaştan büyüktür. Araştırmaya katılanların çoğunluğu 18-23 yaş aralığındadır.

Tablo 4.3. Eğitim Değişkenine Ait Frekans ve Yüzde Değerleri

	Lise	Ön Lisans	Lisans	Yüksek L.
Frekans	199	86	111	13
Yüzde (%)	48,7	21,0	27,1	3,2

Tablo 4.3 de eğitim değişkenine ait veriler sunulmuştur. Tablo incelendiğinde katılımcıların % 48.7'si lise %21.0'ı ön lisans %27.1'i lisans ve %3.2'si ise yüksek lisans şeklinde dağılım göstermektedir. Katılımcıların yarısına yakını lise öğrencileri oluşturmaktadır.

Tablo 4.4. Ailenin Yaşadığı Yer Değişkenine Ait Frekans ve Yüzde Değerleri

	Köy-Kasaba	İlçe	İl	Büyükşehir
Frekans	49	82	152	126
Yüzde (%)	12,0	20,0	37,2	30,8

Tablo 4.4 de katılımcıların ailesinin yaşadığı yerin % 12.0'ı köy kasaba %20.0'ı ilçe %37.2 il ve %30.8'i büyükşehir olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanların büyük çoğunluğunun aileleri birbirine yakın oranlar ile il ve büyükşehirlerde yaşamaktadır.

Tablo 4.5. Turizm Sektörü Deneyim Değişkenine Ait Frekans ve Yüzde Değerleri

	1 Yılda Az	1-3 Yıl	3 Yılda Fazla
Frekans	322	58	29
Yüzde (%)	78,7	14,2	7,1

Tablo 4.5'te katılımcıların turizm sektörü deneyimine bakıldığında % 78.7'si 1 yıldan az %14.2'si 1-3 yıl aralığında %7.1'i 3 yıldan fazla iş deneyimine sahip olduğunu görülmektedir. Katılımcıların büyük kısmı 1 yıldan daha az turizm sektör deneyimine sahip kişilerdir.

Sosyal bilimlerde, ölçek güvenilirliğine yönelik kullanılan en yaygın sistem Cronbach's Alpha iç tutarlılık değerinin hesaplanmasıdır. Cronbach's alpha katsayısı 0, ile 1 arasında değer almakta ve bu değer 1'e yakın olması tutarlılığın arttığını göstermektedir. Araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin güvenilirlik analizleri her bir ölçek ve ölçekler deki her bir madde için ayrı ayrı değerlendirilmiştir (Meriç,

2017). Ölçek ve ölçeklerde yer alan maddeler Cronbach's Alpha katsayısı değerleri Tablo 4.6'da belirtilmiştir.

Tablo 4.6. Ölçeğe İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçekler	Madde Sayısı	Cronbach Alpha (α)
Hizmet Verme Yatkınlığı Ölçeği	13	,924
Müşteriye özel olduğunu hissettirme	4	,875
Müşteri isteklerini anlama	4	,810
Hizmetleri başarılı bir şekilde sunma	3	,872
Kişisel ilişki kurma	2	,767
Yaşam Boyu Öğrenme Eğilimleri Ölçeği	17	,957
Öğrenme	11	,935
Gelişim	6	,898

Verilerin faktör analizine uygunluğunu incelendiğinde hizmet verme yatkınlığının Cronbach's Alpha değerinin 0.924, yaşam boyu öğrenme ölçeğinin Cronbach's Alpha değerinin 0,957 olduğu görülmektedir. Tabloya bakıldığında tüm faktörlere ait değerlerin 1'e yakın olduğu ve 0,70'den büyük olduğu görülmektedir. Yapılan analiz sonucunda verilerin güvenilir olduğu belirtilebilir.

Faktör analizi, benzer yapıyı ölçen çok sayıda değişkeni, kavramsal olarak tanımlanabilir ve az sayıdaki anlamlı değişkene dönüştürmeye olanak veren istatistiksel yöntem olarak tanımlanmaktadır. Sosyal bilimlerde veri toplama aracının yapı geçerliğini ortaya koymak için genellikle faktör analizi uygulanmaktadır. Faktör analizi açıklayıcı ve doğrulayıcı olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Açıklayıcı faktör analizinde değişkenler arasındaki ilişkilerden hareketle faktör bulma ve teori üretme işlemi gerçekleştirilirken; doğrulayıcı faktör analizinde değişkenler arasında daha önce saptanan ilişkiye dair bir hipotezin test edilmesi söz konusudur. Literatürde faktör analizine uygunluk konusunda KMO değerinin en az 0.50 olması gerekmektedir ve Barlett testi sonucunun da 0.05 olması gerekmektedir (Büyüköztürk, 2002). Araştırmada daha önceden çeşitli araştırmalarda kullanılan ve

güvenilir olduğu belirtilen ölçekler kullanıldığından anket formunda yer alan 2 ölçek için doğrulayıcı faktör analizi uygulanarak faktörlerin güvenilirliğini doğrulanmaya çalışılmıştır. Ayrıca faktör analizi yapılmadan önce, analizin uygulanabilmesi için gerekli ön koşullar tespit edilerek gerekli şartların sağlanıp sağlanmadığı tespit edilmiştir. Bu doğrultuda turizm öğrencilerinin hizmet verme yatkınlığını belirlemek için faktör analizine tabi tutulan verilerin KMO değerinin ve Barlett testi değerlerinin faktör analizi için uygun olduğu görülmektedir.

Tablo 4.7. Hizmet Verme Yatkınlığı Faktör Analizi Sonuçları

Boyutlar	İfadeler	F1	F2	F3	F4
F1 Müşteriye özel olduğunu hissettirme	İfade1	,621			
	İfade2	,591			
	İfade3	,583			
	İfade4	,587			
F2 Müşteri isteklerini anlama	İfade5		,681		
	İfade6		,619		
	İfade7		,651		
	İfade8		,592		
F3 Hizmetleri başarılı bir şekilde sunma	İfade9			,583	
	İfade10			,612	
	İfade11			,545	
F4 Kişisel ilişki kurma	İfade12				,638
	İfade13				,614
Özdeğer		3,81	3,51	2,14	1,21
Açıklanan Varyans		22,63	18,34	14,32	8,6
KMO Örneklem Yeterliliği: ,918 Bartlett Küresellik Testi: 3267,147 p<0,00 Df: 78					

Tablo 4.7 de Hizmet verme yatkınlığı faktör analizi sonuçları verilmiştir. Tabloya bakıldığında müşteriye özel olduğunu hissettirme, müşteri isteklerini anlama, hizmetleri başarılı bir şekilde sunma, kişisel ilişki kurma boyutlarında açıklanan 13 ifadenin KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) değeri 0,918 veri tabanından anlamlı faktörler çıkarılabileceğini ifade eder. Bartlett Sphericity testi sonucu 3267,147 $p < 0,00$ olarak bulunmuştur. En yüksek özdeğer 3,81 ile müşteriye özel olduğunu hissettirme boyutuna aittir. En düşük değer ise 1,21 ile kişisel ilişki kurma boyutuna aittir. Açıklanan varyanslar Müşteriye özel olduğunu hissettirmek 22,63 Müşteri isteklerini anlama 18,34 Hizmetleri başarılı bir şekilde sunma 14,32 Kişisel ilişki kurma ise 8,6 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 4.8. Yaşam Boyu Öğrenme Eğilimleri Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

Boyutlar	İfadeler	F1	F2
F1 Öğrenme	İfade1	,634	
	İfade2	,567	
	İfade3	,608	
	İfade4	,631	
	İfade5	,619	
	İfade6	,581	
	İfade7	,539	
	İfade8	,513	
	İfade9	,517	
	İfade10	,652	
	İfade11	,631	
F2 Gelişim	İfade12		,584
	İfade13		,575
	İfade14		,610
	İfade15		,604
	İfade16		,638
	İfade17		,618
Özdeğer		5,31	2,38
Açıklanan Varyans		36,28	24,36
KMO Örneklem Yeterliliği: ,968 Bartlett Küresellik Testi: 4970,924 $p < 0,00$ Df: 136			

Tablo 4.8 yaşam boyu öğrenme eğilimleri ölçeği faktör analizi sonucunda; öğrenme ve gelişim boyutlarında açıklanan 17 ifadenin KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) örneklem yeterliliği 0,968 olarak bulunmuştur. Bu değer, veri tabanından anlamlı faktörler çıkarılabileceğini ifade eder. Özdeğer ise öğrenme boyutunda 5,31 gelişim

boyutunda 2,38 olarak elde edilmiştir. KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) örneklem yeterliliği 0,968 ve Barlett Sphericity küresellik testi 4970,924 $p<0.00$ olarak bulunmuş. Öğrenme faktörünün açıklanan varyansı 36.28 gelişim faktörünün açıklanan varyansı 24.36 olarak elde edilmiştir.

Hizmet verme yatkınlığı ölçeği ve yaşam boyu öğrenme ölçeğine ait genel algıyı ortaya koymak için aritmetik ortalamalardan faydalanılmıştır. Değişkenlere ait ortalama ve standart sapma değerleri aşağıdaki tabloda sunulmuştur.

Tablo 4.9. Değişkenlere İlişkin Ortalamalar

Ölçekler	Ortalama	Standart Sapma
Hizmet Verme Yatkınlığı Ölçeği	3,75	,885
Müşteriye özel olduğunu hissettirme	3,83	1,07
Müşteri isteklerini anlama	3,46	,967
Hizmetleri başarılı bir şekilde sunma	4,03	1,05
Kişisel ilişki kurma	3,72	1,11
Yaşam Boyu Öğrenme Eğilimleri Ölçeği	3,94	,902
Öğrenme	3,91	,919
Gelişim	4,00	,939

Tablo 4.9 da değişkenlerin ortalamalarına bakıldığında en yüksek değer 4,03 ile hizmet verme yatkınlığı ölçeğinin hizmetleri başarılı bir şekilde sunma boyutuna aittir. En düşük değere sahip ortalama ise 3,46 ile müşteri isteklerini anlama boyutuna aittir. Değişkenlere ait ortalamaların en yüksek standart sapma değeri 1,11 en düşük standart sapma değeri 0,885 şeklindedir. Hizmet verme yatkınlığı ve yaşam boyu öğrenme eğilimi ölçeği ifadelerine katılımcılar genel olarak katılıyorum yönünde görüş belirtmiştir.

Değişkenler arasındaki ilişkiyi belirlemek için korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizi, bir değişkenin başka bir değişken ile ilişkisinin olup olmadığını ve eğer ilişki varsa bu ilişkinin yönünü ve kuvvetini hesaplamayı sağlar (Bozkurt vd., 2017). Korelasyon katsayısı -1 ile +1 arasında değer almaktadır. Bu katsayı +1 e yaklaştıkça iki değişkenin arasında pozitif ilişkinin -1 e yaklaştıkça iki değişkenin arasında negatif ilişkinin olduğu anlaşılır (Gegez, 2010).

Tablo 4.10. Değişkenler Arasındaki İlişki

** p < 0,01	HVY Ö	MÖO İ	Mİ A	HBBŞ S	Kİ K	YBÖE Ö	Ö	G
HVYÖ	1							
MÖOI	,890**	1						
MİA	,833**	,604**	1					
HBBŞS	,858**	,728**	,567**	1				
KİK	,787**	,591**	,596**	,630**	1			
YBÖEÖ	,773**	,733**	,574**	,712**	,574**	1		
Ö	,758**	,711**	,572**	,701**	,558**	,986**	1	
G	,745**	,721**	,535**	,681**	,563**	,953**	,898**	1
HVYÖ: Hizmet Verme Yatkınlığı Ölçeği MÖOI: Müşteriye özel olduğunu hissettirme MİA: Müşteri isteklerini anlama HBBŞS: Hizmetleri başarılı bir şekilde sunma KİK: Kişisel ilişki kurma YBÖEÖ: Yaşam Boyu Öğrenme Eğilimleri Ölçeği Ö: Öğrenme G: Gelişim								

Tablo 4.10 da hizmet verme yatkınlığı ve yaşam boyu öğrenme eğilimi ölçeğinin geneli ve alt boyutları arasında pozitif anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. İlişki 0,001 düzeyinde anlamlıdır. Mevcut ilişkinin korelasyon katsayılarına bakıldığında değişkenler arasında şiddetli bir ilişki olduğu ifade edilebilir.

Regresyon analizi aralarında ilişki olan iki ya da daha fazla değişkenden birinin Bağımlı değişken diğerlerinin bağımsız değişkenler olarak ayrımı ile aralarındaki ilişkinin bir matematiksel eşitlik ile açıklamayı sağlar regresyon analizinde amaç bağımlı ile bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiyi açıklamak determinasyon katsayısına bakılarak bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkende gözlenen değişmelerin ne kadarını açıkladığını belirlemektir (Büyüköztürk, 2007).

Tablo 4.11.Hizmet Verme Yatkınlığının Yaşam Boyu Öğrenme Eğilimine Etkisi

	B	Std. Hata	t	p	F	Durbin Watson	R ²
Sabit	,997	,121	8,209	0,000	164,73	1,917	0,620
Müşteriye özel olduğunu hissettirme	,327	,040	8,100	0,000			
Müşteri isteklerini anlama	,105	,039	2,698	0,007			
Hizmetleri başarılı bir şekilde sunma	,271	,041	6,546	0,000			
Kişisel ilişki kurma	,063	,035	1,823	0,069			
Bağımlı Değişken: Yaşam Boyu Öğrenme Eğilimi							

Tablo 4.11 de regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Durbin Watson katsayısına bakıldığında katsayının beklenen değer aralığında olduğu dolayısı ile analizin geçerli olduğu ifade edilebilir. P değeri dikkate alındığında kişisel ilişki kurma boyutu hariç hizmet verme boyutlarının tamamının yaşam boyu öğrenme eğilimi üzerinde pozitif anlamlı bir etkisi olduğu görülmektedir. Hizmet verme yatkınlığı yaşam boyu öğrenme eğilimini % 62 oranında şekillendirmektedir.

Tablo 4.12. Ölçek Puanlarının Cinsiyete Göre Karşılaştırılması

Değişken	Cinsiyet	Ort.	Standart Sapma	F	Sig.
Hizmet Verme Yatkınlığı Ölçeği	Erkek	3,76	,951	,411	,852
	Kadın	3,74	,872		
Müşteriye özel olduğunu hissettirme	Erkek	3,71	1,210	2,900	,296
	Kadın	3,86	1,042		
Müşteri isteklerini anlama	Erkek	3,70	,917	,462	,021
	Kadın	3,41	,971		
Hizmetleri başarılı bir şekilde sunma	Erkek	3,89	1,181	4,212	,196
	Kadın	4,07	1,020		
Kişisel ilişki kurma	Erkek	3,81	1,088	,117	,412
	Kadın	3,70	1,122		
Yaşam Boyu Öğrenme Eğilimleri Ölçeği	Erkek	3,87	,980	1,030	,469
	Kadın	3,96	,885		
Öğrenme	Erkek	3,86	,976	,788	,636
	Kadın	3,92	,908		
Gelişim	Erkek	3,88	1,038	,954	,264
	Kadın	4,03	,916		

Tablo 4.12 de ölçek puanlarının cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek için T testi yapılmıştır. Yapılan test sonucunda kadınların ve erkeklerin ortalamalarının birbirine yakın olduğu görülmüştür. P değerinin de 0,05’den büyük çıktığı dikkate alındığında değişkenlerin cinsiyete göre farklılık göstermediği ifade edilebilir.

Tablo 4.13. Ölçek Puanlarının Yaşa Göre Karşılaştırılması

Değişken	Yaş	Ort.	Standart Sapma	F	Sig.	Post Hoc
Hizmet Verme Yatkınlığı Ölçeği	A 18'den küçük	3,52	,873	10,09	0,000	A-B A-C B-C
	B 18-23	3,84	,883			
	C 23'den büyük	4,06	,783			
Müşteriye özel olduğunu hissettirme	A 18'den küçük	3,63	1,122	5,807	0,003	A-B A-C
	B 18-23	3,89	1,061			
	C 23'den büyük	4,16	,875			
Müşteri isteklerini anlama	A 18'den küçük	3,17	,929	11,21	0,000	A-B A-C
	B 18-23	3,61	,956			
	C 23'den büyük	3,74	,921			
Hizmetleri başarılı bir şekilde sunma	A 18'den küçük	3,91	1,102	3,161	0,057	
	B 18-23	4,06	1,042			
	C 23'den büyük	4,28	,886			
Kişisel ilişki kurma	A 18'den küçük	3,43	1,051	13,48	0,000	A-B A-C
	B 18-23	3,82	1,185			
	C 23'den büyük	4,16	1,055			
Yaşam Boyu Öğrenme Eğilimleri Ölçeği	A 18'den küçük	3,72	,908	7,881	0,000	A-B A-C
	B 18-23	4,02	,890			
	C 23'den büyük	4,28	,782			
Öğrenme	A 18'den küçük	3,69	,902	7,746	0,000	A-B A-C
	B 18-23	3,99	,936			
	C 23'den büyük	4,24	,770			
Gelişim	A 18'den küçük	3,78	,926	9,625	0,000	A-B A-C
	B 18-23	4,08	,850			
	C 23'den büyük	4,35	,939			

Tablo 4.13'te yaş gruplarına göre ölçek puanlarının karşılaştırılması sonuçlarına göre, farklı hizmet ve öğrenme alanlarında yaş gruplarına bağlı olarak istatistiksel olarak anlamlı varyasyonlar gözlemlenmiştir.

Hizmet verme yatkınlığı ölçeğinde, 18 yaşından küçük katılımcıların ortalama puanı 3,52, 18-23 yaş aralığındaki katılımcıların ortalama puanı 3,84, ve 23 yaşından büyük katılımcıların ortalama puanı 4,06 olarak belirlenmiştir. Bu fark istatistiksel

olarak anlamlıdır (Sig. = 0,000). Post hoc test sonuçlarına göre, A-B, A-C ve B-C grupları arasında anlamlı farklar bulunmuştur.

Müşteriye özel hissettirme boyutunda, 18 yaşından küçük katılımcıların ortalama puanı 3,63, 18-23 yaş aralığındaki katılımcıların ortalama puanı 3,89, ve 23 yaşından büyük katılımcıların ortalama puanı 4,16 olarak belirlenmiştir. Bu fark istatistiksel olarak anlamlıdır (Sig. = 0,003). Post hoc test sonuçlarına göre, A-B, A-C ve B-C grupları arasında anlamlı farklar bulunmuştur.

Müşteri isteklerini anlama boyutunda, 18 yaşından küçük katılımcıların ortalama puanı 3,17, 18-23 yaş aralığındaki katılımcıların ortalama puanı 3,61, ve 23 yaşından büyük katılımcıların ortalama puanı 3,74 olarak belirlenmiştir. Bu fark istatistiksel olarak anlamlıdır (Sig. = 0,000). Post hoc test sonuçlarına göre, A-B, A-C ve B-C grupları arasında anlamlı farklar bulunmuştur.

Hizmetleri başarılı bir şekilde sunma boyutunda, 18 yaşından küçük katılımcıların ortalama puanı 3,91, 18-23 yaş aralığındaki katılımcıların ortalama puanı 4,06, ve 23 yaşından büyük katılımcıların ortalama puanı 4,28 olarak belirlenmiştir. Bu fark istatistiksel olarak anlamlı değildir (Sig. = 0,057).

Kişisel ilişki kurma boyutunda, 18 yaşından küçük katılımcıların ortalama puanı 3,43, 18-23 yaş aralığındaki katılımcıların ortalama puanı 3,82, ve 23 yaşından büyük katılımcıların ortalama puanı 4,16 olarak belirlenmiştir. Bu fark istatistiksel olarak anlamlıdır (Sig. = 0,000). Post Hoc test sonuçlarına göre, A-B, A-C ve B-C grupları arasında anlamlı farklar bulunmuştur.

Yaşam boyu öğrenme eğilimleri ölçeğinde, 18 yaşından küçük katılımcıların ortalama puanı 3,72, 18-23 yaş aralığındaki katılımcıların ortalama puanı 4,02, ve 23 yaşından büyük katılımcıların ortalama puanı 4,28 olarak belirlenmiştir. Bu fark istatistiksel olarak anlamlıdır (Sig. = 0,000). Post hoc test sonuçlarına göre, A-B, A-C ve B-C grupları arasında anlamlı farklar bulunmuştur.

Öğrenme boyutunda, 18 yaşından küçük katılımcıların ortalama puanı 3,69, 18-23 yaş aralığındaki katılımcıların ortalama puanı 3,99, ve 23 yaşından büyük katılımcıların ortalama puanı 4,24 olarak belirlenmiştir. Bu fark istatistiksel olarak anlamlıdır (Sig. = 0,000). Post hoc test sonuçlarına göre, A-B, A-C ve B-C grupları arasında anlamlı farklar bulunmuştur.

Gelişim boyutunda, 18 yaşından küçük katılımcıların ortalama puanı 3,78, 18-23 yaş aralığındaki katılımcıların ortalama puanı 4,08, ve 23 yaşından büyük katılımcıların ortalama puanı 4,35 olarak belirlenmiştir. Bu fark istatistiksel olarak anlamlıdır (Sig. = 0,000). Post hoc test sonuçlarına göre, A-B, A-C ve B-C grupları arasında anlamlı farklar bulunmuştur.

Tablo 4.14. Ölçek Puanlarının Eğitim Düzeyine Göre Karşılaştırılması

Değişken	Eğitim	Ort.	Standart Sapma	F	Sig.	Post Hoc
Hizmet Verme Yatkınlığı Ölçeği	A Lise	3,60	,869	6,790	0,000	A-C A-D
	B Ön Lisans	3,72	1,069			
	C Lisans	3,96	,700			
	D YüksekLisans	4,41	,565			
Müşteriye özel olduğunu hissettirme	A Lise	3,70	1,074	4,529	0,004	A-C A-D
	B Ön Lisans	3,72	1,290			
	C Lisans	4,07	,832			
	D YüksekLisans	4,44	,848			
Müşteri isteklerini anlama	A Lise	3,25	1,074	8,126	0,000	A-C A-D
	B Ön Lisans	3,52	,954			
	C Lisans	3,70	1,093			
	D YüksekLisans	4,13	,797			
Hizmetleri başarılı bir şekilde sunma	A Lise	3,94	1,086	3,014	0,030	A-C A-D
	B Ön Lisans	3,96	1,026			
	C Lisans	4,19	,793			
	D YüksekLisans	4,64	,480			
Kişisel ilişki kurma	A Lise	3,56	1,016	4,939	0,002	A-C A-D
	B Ön Lisans	3,72	1,130			
	C Lisans	3,90	,992			
	D YüksekLisans	4,57	,607			
Yaşam Boyu Öğrenme Eğilimleri Ölçeği	A Lise	3,79	1,115	7,526	0,000	A-C A-D
	B Ön Lisans	3,87	,884			
	C Lisans	4,19	1,154			
	D YüksekLisans	4,61	,632			
Öğrenme	A Lise	3,76	,898	6,661	0,000	A-C A-D
	B Ön Lisans	3,87	1,172			
	C Lisans	4,13	,672			
	D YüksekLisans	4,60	,491			
Gelişim	A Lise	3,84	,932	8,213	0,000	A-C A-D
	B Ön Lisans	3,90	1,164			
	C Lisans	4,30	,666			
	D YüksekLisans	4,62	,467			

Tablo 4.14 Ölçek puanlarının eğitim düzeyine göre farklılaşp farklılaşmadığını belirlemek için yapılan Anova testi sonucunda tüm değişkenlerin anlamlı farklılık taşıdığı görülmektedir. Anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için yapılan Post Hoc testi sonucunda lisans ve yüksek lisans öğrencilerinin lise öğrencilerine oranla daha yüksek algıya sahip olduğu

görülmektedir. Bu doğrultuda eğitim düzeyi arttıkça yaşam boyu öğrenme eğiliminin ve hizmet verme yatkınlığının arttığı ifade edilebilir.

Tablo 4.15. Ölçek Puanlarının Ailenin Yaşadığı Yere Göre Karşılaştırılması

Değişken	Ailenin yaşadığı yer	Ort.	Standart Sapma	F	Sig.	Post Hoc
Hizmet Verme Yatkınlığı Ölçeği	A Köy-Kasaba	3,73	,884	,171	0,916	
	B İlçe	3,71	,901			
	C İl	3,79	,882			
	D Büyükşehir	3,73	,888			
Müşteriye özel olduğunu hissettirme	A Köy-Kasaba	3,69	1,162	1,157	0,326	
	B İlçe	3,85	1,024			
	C İl	3,94	1,035			
	D Büyükşehir	3,74	1,109			
Müşteri isteklerini anlama	A Köy-Kasaba	3,52	,998	,147	0,932	
	B İlçe	3,44	,920			
	C İl	3,43	1,001			
	D Büyükşehir	3,49	,951			
Hizmetleri başarılı bir şekilde sunma	A Köy-Kasaba	4,06	1,077	,688	0,560	
	B İlçe	3,90	1,136			
	C İl	4,10	,967			
	D Büyükşehir	4,03	1,077			
Kişisel ilişki kurma	A Köy-Kasaba	3,76	1,061	,760	0,973	
	B İlçe	3,68	1,027			
	C İl	3,71	1,034			
	D Büyükşehir	3,74	,967			
Yaşam Boyu Öğrenme Eğilimleri Ölçeği	A Köy-Kasaba	3,97	,926	,704	0,550	
	B İlçe	3,90	,833			
	C İl	3,88	,948			
	D Büyükşehir	4,03	,888			
Öğrenme	A Köy-Kasaba	3,93	,968	,893	0,445	
	B İlçe	3,85	,860			
	C İl	3,84	,956			
	D Büyükşehir	4,01	,910			
Gelişim	A Köy-Kasaba	4,04	,919	,394	0,757	
	B İlçe	4,00	,867			
	C İl	3,94	,999			
	D Büyükşehir	4,06	,939			

Tablo 4.15 ölçek puanlarının ailenin yaşadığı yere göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için yapılan Anova testi sonucunda anlamlılık değerine bakıldığında anlamlı farklılık olmadığını görülmektedir. Değişkenlerin ortalamalarına bakıldığında genel olarak birbirine yakın değerler mevcuttur.

Tablo 4.16. Ölçek Puanlarının Turizm Sektörü Deneyimine Göre Karşılaştırılması

Değişken	Turizm sektörü deneyimi		Ort.	Standart Sapma	F	Sig.	Post Hoc
Hizmet Verme Yatkınlığı Ölçeği	A	1 yıldan az	3,71	,871	1,592	0,205	
	B	1-3 yıl	3,82	,790			
	C	3 yıldan fazla	3,99	1,170			
Müşteriye özel olduğunu hissettirme	A	1 yıldan az	3,75	,885	,529	0,529	
	B	1-3 yıl	3,81	1,051			
	C	3 yıldan fazla	3,87	1,014			
Müşteri isteklerini anlama	A	1 yıldan az	3,41	1,372	2,885	0,047	A-C
	B	1-3 yıl	3,54	,949			
	C	3 yıldan fazla	3,84	,904			
Hizmetleri başarılı bir şekilde sunma	A	1 yıldan az	4,02	1,041	,181	0,835	
	B	1-3 yıl	4,06	1,008			
	C	3 yıldan fazla	4,13	1,258			
Kişisel ilişki kurma	A	1 yıldan az	3,65	1,131	2,868	0,048	A-C
	B	1-3 yıl	3,93	,848			
	C	3 yıldan fazla	4,03	1,329			
Yaşam Öğrenme Boyu Eğilimleri Ölçeği	A	1 yıldan az	3,89	,914	2,789	0,063	
	B	1-3 yıl	4,12	,630			
	C	3 yıldan fazla	4,18	1,144			
Öğrenme	A	1 yıldan az	3,86	,927	2,525	0,081	
	B	1-3 yıl	4,08	,688			
	C	3 yıldan fazla	4,15	1,153			
Gelişim	A	1 yıldan az	3,95	,958	2,883	0,037	A-B A-C
	B	1-3 yıl	4,21	,629			
	C	3 yıldan fazla	4,24	1,159			

Tablo 4.16 da ölçek puanlarının turizm sektör deneyimine göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek için yapılan Anova testi sonucunda significant değerine bakıldığında 0.05 ten büyük olduğundan anlamlı farklılık olmadığını söylenebilir.

Müşteri isteklerini anlama, kişisel ilişki kurma ve gelişim boyutlarında anlamlı farklılıklar elde edilmiştir.

Müşteri isteklerini anlama faktöründe çalışma süresi 3 yıldan fazla olan çalışanların algıları çalışma süresi 1 yıldan az olanlara kıyasla daha yüksektir. Aynı farklılık kişisel ilişkiler kurma boyutunda da mevcuttur. Gelişim boyutunda da benzer anlamlı farklılıklar elde edilmiştir. Genel olarak, Turizm sektörü deneyimi arttıkça hizmet verme yatkınlığının ve yaşam boyu öğrenme eğiliminin arttığı gözlemlenmiştir.

Tablo 4.17. Hipotezlerin Kabul/Ret Durumları

Hipotezler	Kabul/ Ret
H1:Hizmet verme yatkınlığı boyutlarından müşteriye özel olduğunu hissettirme yaşam boyu öğrenme eğilimini pozitif yönde etkiler.	Kabul
H2:Hizmet verme yatkınlığı boyutlarından müşteri isteklerini anlama yaşam boyu öğrenme eğilimini pozitif yönde etkiler.	Kabul
H3:Hizmet verme yatkınlığı boyutlarından hizmetleri başarılı bir şekilde sunma başarılı bir şekilde sunma yaşam boyu öğrenme eğilimini pozitif yönde etkiler.	Kabul
H4:Hizmet verme yatkınlığı boyutlarından kişisel ilişki kurma yaşam boyu öğrenme eğilimini pozitif yönde etkiler.	Ret

Araştırma kapsamında kurulan hipotezlerin üç tanesi kabul edilirken bir tanesi reddedilmiştir. Hizmet verme yatkınlığı boyutlarından kişisel ilişki kurma yaşam boyu öğrenme eğilimini pozitif yönde etkiler hipotezinin anlamlılık katsayısı 0,05' e oldukça yakındır ancak araştırma %95 güven aralığı ile yapıldığı için hipotez reddedilmiştir. Bu hipotezin reddedilme gerekçesinin katılımcıların kişisel ilişki kurmayı farklı algılamış olma ihtimallerine bağlanabilir. Kişisel ilişki kurma birçok anlam ve durum ifade eden geniş bir kavramdır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırma kapsamında, veri elde etmek amacıyla oluşturulan anket formunun güvenilirliğini ve geçerliliğini değerlendirmek üzere çeşitli yöntemler uygulanmıştır. İlk olarak, kullanılan 3 ölçeğin güvenilirliğini belirlemek için Cronbach Alfa katsayıları hesaplanmıştır. Bu katsayılar, ölçek içinde yer alan ifadeler arasındaki tutarlılığı ölçen bir parametredir. İlgili ölçeklerin her birinin Cronbach Alfa katsayısı 0.70'in üzerinde çıktığından, ölçeklerin güvenilir olduğu sonucuna varılmıştır. Daha sonra, ölçeklerin geçerliliğini değerlendirmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Bu analiz, ölçeğin yapısını doğrulamaya ve ölçülen faktörlerin gerçekten ölçüm amacına uygun olup olmadığını belirlemeye yöneliktir. Hizmet verme yatkınlığı ve yaşam boyu öğrenme eğilimi ölçeklerine ait tüm ifadelerin faktör yükü değerlerinin 0.40'tan büyük çıkması, her bir ifadenin temsil ettiği faktörün beklenen şekilde olduğunu göstermektedir. Bu durum, ölçeklerin ölçmek istedikleri konuları doğru bir şekilde yansıttığını ve faktörlerin güvenilir olduğunu doğrulamaktadır. Dolayısıyla, kullanılan anket formunun içerdiği ölçeklerin güvenilirlik ve geçerlilik testlerinden başarılı bir şekilde geçtiği söylenebilir. Bu durum, elde edilen verilerin araştırmanın amacına uygun ve güvenilir olduğunu göstermekte olup, bu verilerin analizlerde kullanılabilirliğini güçlendirmektedir.

Elde edilen verilerin demografik özelliklere yönelik analizi, araştırmanın katılımcı profili hakkında önemli bilgiler sunmaktadır. Araştırmaya katılanların büyük çoğunluğunun kadın olduğu gözlemlenmiştir. Bu durum, turizm öğrencileri arasında kadınların daha fazla temsil edildiğini ve turizm sektörüne duyulan ilginin cinsiyetle ilişkili olabileceğini düşündürülebilir. Katılımcıların çoğunluğunun 18-23 yaş arasında olduğu tespit edilmiştir. Bu durum, araştırmanın genç yetişkinler üzerinde odaklandığını ve turizm sektörüne yönelik bakış açılarının genç nesil üzerinden değerlendirildiğini göstermektedir. Katılımcıların yarısına yakınının lise öğrencisi olduğu belirlenmiştir. Bu durum, turizm sektörüne ilginin genellikle lisans eğitiminden önce başladığını gösterir ve genç yaşlarda turizm sektörüne yönelik bilinçlenmenin gerçekleştiğini düşündürülebilir. Katılımcıların ailelerinin yaşadığı yer konusunda benzer oranlarla il ve büyük şehirlerde yaşadığı belirlenmiştir. Bu durum, katılımcıların genellikle turistik bölgelere yakın konumda yaşadıklarını veya büyük şehirlerde bulunduklarını göstermektedir. Katılımcıların büyük çoğunluğunun

bir yıldan daha az bir turizm sektör dönemine sahip olduğu görülmüştür. Bu durum, turizm öğrencilerinin sektörde henüz sınırlı deneyime sahip olduklarını ve bu araştırma bağlamında genç katılımcıların görüşlerinin daha ağırlıklı olduğunu gösterir. Genel olarak elde edilen bu bulgular, öğrencilerin genel olarak genç, kadın ve turizm sektöründe sınırlı deneyime sahip olduklarını göstermektedir. Bu demografik özellikler, elde edilen verilerin yorumlanmasında ve turizm sektörüne yönelik genç öğrencilerin bakış açılarının anlaşılmasında önemli bir bağlam sağlamaktadır.

Araştırmamızda hizmet verme yatkınlığının yaşam boyu öğrenme eğilimine etkisine bakıldığında değişkenler arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur. Müşteriye özel hissettirme değişkeni, yaşam boyu öğrenme eğilimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir ($p < 0,001$). Bu, müşterilere özel hissettirme becerisinin arttıkça bireyin yaşam boyu öğrenme eğiliminin de arttığını göstermektedir. Müşteri isteklerini anlama değişkenine bakıldığında, yaşam boyu öğrenme eğilimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir ($p = 0,007$). Bu, müşteri isteklerini anlama yeteneğinin arttıkça bireyin yaşam boyu öğrenme eğiliminin de paralel bir şekilde arttığını göstermektedir. Hizmetleri başarılı bir şekilde sunma değişkenine bakıldığında, yaşam boyu öğrenme eğilimi üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmüştür ($p < 0,001$). Bu, hizmetleri başarılı bir şekilde sunma yeteneğinin arttıkça bireyin yaşam boyu öğrenme eğiliminin de arttığı sonucuna varılabilir. Kişisel ilişki kurma değişkenine bakıldığında da diğer değişkenlerden farklı olarak bu değişkenin yaşam boyu öğrenme eğilimi üzerinde anlamlı bir etki göstermemiştir ($p = 0,069$). Yapılan bu analizler sonucunda belirli hizmet becerilerinin (müşteriye özel hissettirme, müşteri isteklerini anlama, hizmetleri başarılı bir şekilde sunma) bireyin yaşam boyu öğrenme eğilimi üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Bu bulgular, işletmelerin çalışanlarını bu hizmet becerilerini geliştirmeye teşvik etmelerinin, bireylerin sürekli öğrenme eğilimini artırabileceğini işaret etmektedir.

Ölçek puanlarının cinsiyete göre karşılaştırılmasına bakıldığında ise tüm alt değişkenler arasında sadece Müşteri isteklerini anlama değişkeninde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir ($p=0,021$). Bu durum, erkekler ve kadınlar arasında müşteri isteklerini anlama becerisi açısından önemli bir ayrım

olduğunu göstermektedir. Ölçeğin ortalamalarına bakıldığında, erkeklerin müşteri isteklerini anlama ortalaması 3,70 iken, kadınların ortalaması 3,41'dir. Bu, erkeklerin müşteri isteklerini anlama konusunda kadınlara kıyasla biraz daha yüksek bir skora sahip olduklarını göstermektedir. Bu farklılık, işletmelerin müşteri ilişkileri yönetimi veya müşteri memnuniyeti odaklı eğitim programları düzenlerken cinsiyet faktörünü dikkate almalarını gerektiğini göstermektedir.

Çalışmamızda yaş gruplarına göre ölçek puanlarının karşılaştırılması sonuçlarına göre, farklı hizmet ve öğrenme alanlarında yaş gruplarına bağlı olarak istatistiksel olarak anlamlı varyasyonlar gözlemlenmiştir. Yaşam boyu öğrenme eğilimi genellikle yaşla birlikte artar. Genç bireyler, genellikle yeni bilgileri edinmeye ve kendilerini geliştirmeye daha fazla istekli olabilirler. Bu istek, genç yaşlarda öğrenme ve keşfetme arzusundan kaynaklanabilir. Gençler, dünyayı keşfetmek, kariyerlerine başlamak ve kişisel gelişimlerini hızla ilerletmek istedikleri için öğrenmeye karşı büyük bir merak duyarlar (Günüç, vd., 2012).

Çalışmamızda hizmet verme yatkınlığı değişkeninde yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık vardır ($p=0,000$). Post hoc test sonuçlarına göre, 18 yaş altındaki katılımcılar ile 18-23 yaş arasındaki katılımcılar arasında, 18 yaş altındaki katılımcılar ile 23 yaş üstündeki katılımcılar arasında anlamlı farklar bulunmaktadır. Bu durum, yaşın hizmet verme yatkınlığı üzerinde etkili olduğunu işaret etmektedir. Müşteriye özel olduğunu hissettirme değişkeninde yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık vardır ($p=0,003$). Post hoc test sonuçlarına göre, 18 yaş altındaki katılımcılar ile 18-23 yaş arasındaki katılımcılar arasında anlamlı farklar bulunmaktadır. Bu da yaşın müşteriye özel hissettirme becerisi üzerinde etkili olduğunu göstermektedir. Müşteri isteklerini anlama ve Yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık vardır ($p=0,000$). Tüm yaş grupları arasında anlamlı farklar bulunmaktadır. Bu durum, yaşın müşteri isteklerini anlama becerisi üzerinde etkili olduğunu göstermektedir. Çalışmamızda hizmetleri başarılı bir şekilde sunma ile yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir ($p=0,057$). Kişisel İlişki Kurma ile Yaş grupları arasında anlamlı bir farklılık vardır ($p=0,000$). Tüm yaş grupları arasında anlamlı farklar bulunmaktadır. Bu durum, yaşın kişisel ilişki kurma becerisi üzerinde etkili olduğunu göstermektedir.

Yaşam Boyu Öğrenme Eğilimlerine bakıldığında ise tüm bu değişkenlerde yaş grupları arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır (sırasıyla $p=0,000$, $p=0,000$, $p=0,000$). Tüm yaş grupları arasında anlamlı farklar bulunması, yaşın yaşam boyu öğrenme eğilimleri, öğrenme ve gelişim üzerinde etkili olduğunu göstermektedir. Dolayısıyla, elde edilen sonuçlara bakıldığında yaş faktörü belirli beceri ve eğilimler üzerindeki etkilerini anlamak ve bu konuda stratejiler geliştirmek açısından önemlidir.

Eğitim düzeyi hem yaşam boyu öğrenme eğilimi hem de hizmet verme ölçeği arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. İnsanların eğitim düzeyi, genellikle bireylerin bilgiye ulaşma, anlama ve değerlendirme yetenekleri üzerinde belirleyici bir faktördür. Ancak eğitim düzeyi sadece resmi eğitimle sınırlı değildir; yaşam boyu öğrenme, bireylerin hayatları boyunca sürekli olarak yeni bilgiler edinmeye, becerilerini geliştirmeye ve deneyimlerini artırmaya yönelik bir süreçtir. Eğitim düzeyi arttıkça, genellikle bireylerin öğrenmeye olan ilgisi ve yetenekleri de artar. Yüksek eğitim düzeyine sahip bireyler genellikle daha fazla kaynağa erişim sağlarlar, karmaşık problemleri çözmek için analitik düşünme yeteneklerini geliştirirler ve öğrenmeye karşı daha açık bir tutum sergilerler. Yaşam boyu öğrenme, bireylerin sadece okul yılları boyunca değil, aynı zamanda iş hayatlarında, hobilerinde ve genel olarak yaşamları boyunca sürekli olarak yeni bilgiler öğrenmeye istekli olmalarını içerir. Bu, teknolojik gelişmeler, ekonomik değişimler ve toplumsal talepler gibi faktörler nedeniyle sürekli olarak değişen bir dünyada ayakta kalmak ve başarılı olmak için önemlidir (Yılmaz ve Beşkaya, 2018). Bu bağlamda çalışmamızın bulgularına göre, eğitim düzeyi ile yaşam boyu öğrenme eğilimi ve hizmet verme yatkınlığı arasında güçlü bir pozitif ilişki bulunmuştur. Daha yüksek eğitim düzeyine sahip bireyler, genellikle sürekli öğrenme konusunda daha istekli olmuştur. Aynı zamanda, yüksek eğitim düzeyi, hizmet sektöründe müşterilere daha kaliteli bir hizmet sunma konusundaki yatkınlığı artırabilir.

Genel olarak, çalışma bulgularına göre, yaşam boyu öğrenme eğilimi ve hizmet verme yatkınlığı arasında pozitif ilişkiler bulunmuştur. Cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, ailenin yaşadığı yer ve turizm sektörü deneyimi gibi demografik faktörlerin bu ilişkiler üzerinde etkisi olduğu görülmüştür.

Yaşam boyu öğrenme eğilimi, hizmet sektöründeki bireylerin müşterilere daha iyi hizmet sunma konusundaki yeteneklerini güçlendirir. Bu, müşteri memnuniyetini artırır, iş performansını yükseltir ve uzun vadeli müşteri sadakatini sağlar. Bu nedenle, işletmelerin çalışanlarını sürekli olarak eğitim ve gelişim fırsatlarına teşvik etmeleri önemlidir.

Araştırma kapsamında elde edilen sonuçlar doğrultusunda aşağıda verilen öneriler sunulabilir:

- Yaşam boyu öğrenme eğilimi, hizmet sektöründeki bireylerin müşterilere daha iyi hizmet sunma konusundaki yeteneklerini güçlendirir. Bu, müşteri memnuniyetini artırır, iş performansını yükseltir ve uzun vadeli müşteri sadakatini sağlar. Bu nedenle, işletmelerin çalışanlarını sürekli olarak eğitim ve gelişim fırsatlarına teşvik etmeleri önemlidir.
- Şirketler, yaşam boyu eğitim kapsamında çalışanlarına düzenli olarak güncel eğitim programları sunabilir. Bu programlar, sektördeki yeni trendleri, müşteri beklentilerini ve hizmet kalite standartlarını içermelidir.
- Her çalışan için bireysel gelişim planları oluşturulabilir. Bu planlar, çalışanın kariyer hedefleri, güçlü yönleri ve geliştirmesi gereken alanları belirleyerek özel eğitim ve öğrenme hedefleri içerebilir. Bu şekilde, çalışanlar kendi öğrenme süreçlerini yönetme ve motive olma fırsatına sahip olurlar.

KAYNAKÇA

- Adams, K. (2008). Lifelong learning: Critical issues and policies. *Encyclopedia of distance learning*, 2, 1067-1070.
- Adams, D.N. (2007). Lifelong learning skills and attributes: The perceptions of Australian secondary school teachers, *Issues in Educational Research*, 17, 1-12.
- Akbaş, O. & Özdemir, S.M. (2002). Avrupa Birliğinde yaşam boyu öğrenme. *Milli Eğitim Dergisi*, (155-156).
- Akkuş, N. (2008). *Yaşam boyu öğrenme becerilerinin göstergesi olarak 2006 PISA sonuçlarının Türkiye açısından değerlendirilmesi*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- Aktepe, V. (2005). Eğitimde Bireyi Tanımanın Önemi. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 6(2), 15-24.
- Akkoyunlu B. (2008). Yaşam Boyu Öğrenme Becerileri. *Eğitimde Kuram ve Uygulama*, 4(1), 1-10.
- Aksoy, M. (2013). Kavram olarak hayat boyu öğrenme ve hayat boyu öğrenmenin Avrupa Birliği serüveni. *Bilgi*, 64, 23-48.
- Akyol, B., Başaran, R., & Yeşilbaş, Y. (2018). Halk eğitim merkezlerine devam eden kursiyerlerin yaşam doyum düzeyleri ve yaşam boyu öğrenme eğilimleri. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (48), 301-324.
- Alıcı, N. & Kavak, Y. F. (2013). Yaşam boyu öğrenme: Türkiye'de bir arayış. *Eğitim ve Bilim*, 38(167).
- Arslan, M. (2011). *Öğretim hizmetinin niteliği ve öğretmen*. M. Arslan (Ed.), Öğretim İlke ve Yöntemleri içinde (s. 239-247). Ankara: Anı Yayıncılık.
- Arslan, H. & Öztürk, İ. (2015). Yaşam Boyu Öğrenme Sürecinde Üniversitelerin Rolü. *Sakarya University Journal of Education*, 5(2), 66-80.
- Arslan, M. ve Yıldız, S. (2018). Otel İşletmelerinde Hizmet Verme Yatkınlığını Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(4), 394-406.

- Avrupa Komisyonu. (2002). *European report on quality indicators of lifelong learning. Fifteen quality indicators*. European Commission, Directorate General for Education and Culture, Brussels.
- Ayaz, C. (2016). *Öğretmenlerin yaşam boyu öğrenme eğilimlerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Bartın: Bartın Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Aydın, S. (2009). Yaşam Boyu Öğrenmede Öğretmenin Rolü. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 10(2), 89-101.
- Aydın, A. (2010). *Hizmet Pazarlaması*. Seçkin Yayıncılık.
- Bagnall, R.G. (2004). The ethics of lifelong learning. *International Journal of Learning*, 11, 1453-1460.
- Bağcı, E. (2011). Avrupa Birliği'ne üyelik sürecinde Türkiye'de yaşam boyu öğrenme politikaları. *OMÜ Eğitim Fakültesi Dergisi*, 30(2), 139-173.
- Başbay, M. (2015). *Yaşam boyu öğrenme*. İstanbul: Türkiye İş Bankası Kültür Yayınları.
- Budak, Y. (2009). Yaşam boyu öğrenme ve ilköğretim programlarında hedeflenmesi gereken insan tipi. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 29(3), 693-708.
- Büyüköztürk, Ş. (2002). Faktör Analizi: Temel Kavramlar ve Ölçek Geliştirmede Kullanımı. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 32, 470-483.
- Büyüköztürk, Ş.(2007), *Sosyal Bilimler için Veri Analizi El Kitabı*, Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Bozkurt, Ö. , Meriç, S. ve Bozkurt, İ. (2017). Kişilik Özelliklerinin Yenilikçilik Eğilimi Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Kamuda Çalışan Yöneticiler Üzerinde Bir Araştırma. *Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 58-70.
- Caffarella, R. S. & Daffron, S. R. (2013). *Planning programs for adult learners: A practical guide*. John Wiley & Sons.
- Celep, C. (2003). *Halk eğitimi*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Cornford, I. R. (2002). Lifelong learning and the university. *European Journal of Education*, 37(3), 355-372

- Coşkun, Y. D. & Demirel, M. (2012). Üniversite öğrencilerinin yaşam boyu öğrenme eğilimleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 42(42), 108-120.
- Crow, S. R. (2006). What motivates a lifelong learner?. *School Libraries Worldwide*, 12(1), 22-34.
- Çağlar, E. & Doğan, İ. (2013). *Hizmet Pazarlaması*. Beta Yayıncılık.
- Çullu Kaygısız, N. & Eren, D. (2016). *Otel işletmelerinde içsel pazarlama uygulamalarının işgörenlerin hizmet verme yatkınlığı ve olumlu sosyal davranışları üzerine etkisi: Nevşehir örneği* (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Nevşehir: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Dede, C. (2009). Immersive interfaces for engagement and learning. *Science*, 323(5910), 66-69.
- Demiralay, R. & Karadeniz, Ş. (2008). *Bilgi okuryazarlığı ve araştırma yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.
- Demirel, Ö. (2010). *Kuramdan uygulamaya eğitimde program geliştirme*. Ankara: Pegem A Yayıncılık.
- Demirel, M. (2009, May). Yaşam boyu öğrenme ve teknoloji. In *9th International Educational Technology Conference* 6(8).
- Emekli, G. (2011). Öğrenen Turizm Bölgeleri, Kentler Ve Kent Turizmine Kuramsal Yaklaşım. *Ege Coğrafya Dergisi*, 20(2), 27-39.
- Eraut, M. (2007). Learning to learn at work. *International Journal of Lifelong Education*, 26(2), 137-148.
- Erdoğan, D. G. & Arsal, Z. (2016). The development of lifelong learning trends scale (LLLTS). *Sakarya University Journal of Education*, 6(1), 114-122.
- Erduran, T. (2010). “Yaşam boyu öğrenme” teması içinde okul kütüphanelerinin yeri ve önemi (bir okul kütüphanesi örneği). A. Aydın. ve K.Ateş (Yay. Haz.) ‘Bilgi Okuryazarlığı’ndan ‘Yaşam Boyu Öğrenme’ye içinde (s. 116-142). İstanbul: İdeal Kültür Yayıncılık.
- Eren, E. (2007). *Hizmet Kalitesi ve Müşteri Tatmini: Akademik ve Pratik Yaklaşımlar*. Ankara: Detay Yayıncılık.

- Ersoy, M. & Yılmaz, R. (2010). Bilgi Okuryazarlığı: Kavramsal Bir Değerlendirme. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 3(3), 887-900.
- Ersoy, A., & Yılmaz, B. (2009). Yaşam boyu öğrenme ve Türkiye’de halk kütüphaneleri. *Türk kütüphaneciliği*, 23(4), 803-834.
- Eryaman, M. Y. (2018). Lifelong Learning: A Literature Review. *Journal of Education and Practice*, 9(26), 50-57.
- Erten, P. & Kuzu, İ. Y. (2016). Öğretmenlerin yaşam boyu öğrenme yeterlikleri. *İlköğretim Online*, 15(3).
- Garrison, D. R. (2003). *Cognitive presence for effective asynchronous online learning: The role of reflective inquiry, self-direction and metacognition*. In J. Bourne & J. C. Moore
- Gegez, E. (2010). *Pazarlama Araştırmaları, (3. Baskı)*, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Geray, C. (2013). *Halk eğitiminin güncel sorunları*. A. Yıldız ve M. Uysal (Ed.), Yetişkin Eğitimi Kuramdan Uygulamaya içinde (s. 11-23). İstanbul: Kalkedon Yayınları.
- Gulden, A. K. I. N. (2022). Yaşam Seyrindeki Öğrenme Yolları: Yaşam Boyu, Yaşam Genişliğinde ve Yaşam Derinliğinde. *Ankara University Journal of Faculty of Educational Sciences (JFES)*, 55(2), 567-599.
- Güleç, İ., Çelik, S., & Demirhan, B. (2012). Yaşam boyu öğrenme nedir? Kavram ve kapsamı üzerine bir değerlendirme. *Sakarya University Journal of Education*, 2(3), 34-48.
- Güney, Ö. İ. (2018). Ulusal Ajans: 2007-2015 European Shared Treasure Turizm Projeleri. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2(2), 179-205.
- Günüç, S., Odabaşı, H. F. & Kuzu, A. (2012). Yaşam boyu öğrenmeyi etkileyen faktörler. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(2):309 -325
- Günhan, B. (2018). Sanal gerçeklik ve artırılmış gerçeklik teknolojilerinin eğitimde kullanımı. *Eğitimde Nitel Araştırmalar Dergisi*, 6(3), 82-108.
- Hake, B. (2006). *AB politikaları ve bilgi ekonomisi: yaşam boyu öğrenme için stratejik bir rol*. F. Sayılan ve A. Yıldız (Yay. Haz.), Yaşam Boyu Öğrenme: Sempozyum Bildiriler ve Tartışmalar içinde (s. 15-30). Ankara: Pegem A Yayıncılık.

- Hart, R. (2006). *Using e-learning to help students develop lifelong learning skills*. Canada: Royal Roads University.
- Jarvis, P. (2004). *Adult education and lifelong learning: Theory and practice*. London: Routledge Falmer.
- Kaplan, M. (2015). *Hizmetlerin pazarlaması: kurumların rekabet avantajı elde etmeleri*. İstanbul: Mediacat.
- Karabulut, A. T. (2015). *Hizmet Sektöründe İnsan Kaynakları Yönetimi*. Pegem Akademi.
- Kavtelek, C. & Doğan, S. (2014). *Hayat boyu öğrenme kurum yöneticilerinin hayat boyu öğrenmeye ilişkin algıları ve görüşleri* (Yımlanmamış Doktora tezi) Sivas: Cumhuriyet Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Keskin, H. E. (2014). Türkiye’de Yaşam Boyu Öğrenme ve Açık Öğretim Sistemi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(1), 191-208.
- Kılınç, F. F. & İmamoğlu, S. Z. (2015). Turizm sektöründe hizmet verme yatkınlığının iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık davranışları üzerindeki etkisi: Bodrum’daki beş yıldızlı otellerde bir araştırma. *Ege Akademik Bakış*, 15(4), 553-563.
- Knapper, C. & Cropley, A. (2000). *Lifelong learning in higher education*. London: Kogan Page
- Koç, M. (2007). *Eğitimde yenilikler*. Anı Yayıncılık.
- Korkmaz, H. (2012). *Örgün eğitim*. Pegem Akademi.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2004). *Principles of Marketing*. Pearson Prentice Hall.
- Kozikoğlu, İ. (2014). Üniversite ve meslek yüksekokulu öğrencilerinin yaşam boyu öğrenme yeterliklerinin incelenmesi. *Journal of Instructional Technologies & Teacher Education*, 3(3), 29-43.
- Kozak, M. (2008). *Hizmet Pazarlaması İlkeleri*. Detay Yayıncılık.
- Köroğlu, A., Köroğlu, Ö., & Asmadili, İ. (2019). Turizm rehberliği eğitimi alan öğrencilerin yaşam boyu öğrenme eğilimlerinin belirlenmesi. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(3), 559-574.

- Köse, İ. (2010). Yaşam Boyu Öğrenme Yaklaşımı ve Uygulaması: Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Uzaktan Eğitim Uygulamaları. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11(1), 1-14
- Kurbanoglu, S. (2010). Bilgi Okuryazarlığı: Tanım, İlkeler, Uygulama Alanları. *Bilişim Teknolojileri ve Yönetimi Dergisi*, 3(2), 1-14.
- Kurt, İ. (2008). *Yetişkin eğitimi*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kuşlivan, S. (1999). *Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi*. Turizm ve Otelcilik Yayınları.
- Kuşlivan, S. & Eren, D. (2011). İşgörenlerin Kişilik Özelliği Olarak Hizmet Verme Yatkınlığı Ve Ölçümü: Bir Literatür Taraması. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 22(2), 139-153.
- Longworth, N. (2003). *Lifelong learning in action: transforming education in the 21st century*. Routledge.
- Meriç, S. (2017). *Turizm İşletmelerinde Yenilikçiliğin Görünmeyen Yüzü, Değişime Direnç Ve Örgütsel Sessizlik: Tra1 Ve Trb2 Bölgesi Analizi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi) Erzurum: Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Merriam, S. B. (2013). *Yetişkin öğrenme kuramının değişen manzarası*. G. Güvercin ve O. Seçkin (Çev.). A.Yıldız. ve M. Uysal (Ed), Yetişkin Eğitimi Kuramdan Uygulamaya içinde (s. 105-126). İstanbul: Kalkedon Yayınları.
- Merriam, S. B., Caffarella, R. S., & Baumgartner, L. M. (2007). *Yetişkinler için öğrenme: Kavramlar ve uygulamalar*. İstanbul: Nobel Yayın Dağıtım.
- Meriç, S. & Alioğlu, N., (2023). Bilim Turizmi: Kavramsal Bir Çözümleme. *Journal of Academic Tourism Studies*, 4(2): 99-108.
- Nyiri, R. B. (1997). *The relationship between effective teaching, lifelong learning, and the implementation of current best practices*. U.S.A.: Duquesne University
- OECD (2012). *Better Skills, Better Jobs, Better Lives: A Strategic Approach to Skills Policies*. Paris: OECD Publishing.

- OECD (2016). *The OECD Skills Strategy: Skills for a World-Class Workforce*. OECD Publishing, Paris.
- Okçabol, R. (2006). *Halk eğitimi (Yetişkin eğitimi)*. Ankara: Ütopya Yayınevi.
- Özçelik, G. (2013). *Hizmet Pazarlaması (2. Baskı)*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özdemir, Ö. & Karaer, Ö. (2014). Turizm sektöründe hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti ilişkisi: Bursa'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(47), 144-162.
- Özerbaş, M. A. (2014). Yaşam Boyu Öğrenme ve Öğretmenin Rolü. *Journal of Higher Education & Science/Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 4(3), 306-312.
- Özgür, H. (2016). Öğretmen adaylarının yaşam boyu öğrenme yeterlikleri ve bilgi okuryazarlığı öz-yeterlikleri üzerine bir çalışma. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(1).
- Özguven, N. (2008). Hizmet pazarlamasında müşteri tatmini. *Türkiye Barolar Birliği Dergisi*, 81(2), 649-675.
- Özmen, H. (2012). Yaşam boyu öğrenme: Kavram, amaç, ilkeler ve uygulama. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(39), 100-110.
- Özmen, Ö. & Turan, M. (2016). Turizm sektöründe hizmet kalitesi algısı ve müşteri tatmini: Trabzon ilinde bir araştırma. *Akademik İncelemeler Dergisi*, 11(2), 203-218.
- Öztürk, H. (2012). Yaşam Boyu Öğrenme ve Kütüphaneler. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, (41), 194-212.
- Özünlü, P. (2011). Yaşam Boyu Öğrenme Kapsamında Türkiye'de Yetişkin Eğitimi Politikaları ve Uygulamaları. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (25), 337-348.
- Parasız, İ. (2013). *Hizmet pazarlaması*. Detay Yayıncılık.
- Petrillose, J. (1995). *The Service Edge: 101 Companies That Profit from Customer Care*. AMACOM.

- Peters, M. A. (2009). Education, creativity and the economy of passions: New forms of educational capitalism. *Thesis Eleven*, 96(1): 40-63.
- Samancı, O. & Ocakçı, E. (2017). Hayat boyu öğrenme. *Bayburt Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12(24), 711-722.
- Sönmez, V. (2008). *Öğretim ilke ve yöntemleri*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Şahin, İ. (2009). Yaşam Boyu Öğrenme ve Kütüphaneler. *Bilgi Dünyası*, 10(2), 231-248.
- Şimşek, N. (2007). *Öğrenmeyi öğrenmede alternatif yaklaşımlar*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Şimşek, H. (2020). *Örgün Eğitimde Etkili Ders Anlatımı Teknikleri*. Pegem Akademi.
- Topakkaya, M. (2013). *Yaşam Boyu Öğrenme*. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Topakkaya, B. (2013). Yaşam Boyu Öğrenme. *Journal of Higher Education and Science*, 3(1), 1-8.
- Türkoğlu, A. & Sanem, U. Ç. A. (2011). Türkiye’de halk eğitimi: tarihsel gelişimi, sorunları ve çözüm önerileri. *Adnan Menderes Üniversitesi Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 2(2), 48-62.
- Türkoğlu, M. A., & Yolcu, İ. U. (2015). Turizm Sektöründe Hizmet Verme Yatkınlığı ve İş Tatmini İlişkisi: Antalya’daki Beş Yıldızlı Otellerde Bir Araştırma. *Turizm Akademik Dergisi*, 2(1), 21-35.
- Ulusal Ajans. (2013). *Hayat boyu öğrenme programı el kitabı*. Ankara: Ulusal Ajans.
- Uzunboylu, H. & Hürsen, Ç. (2011). Yaşam Boyu Öğrenme Yeterlilik Ölçeği: geçerlik ve güvenirlik çalışması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi* 41, 449-460.
- Ültanır, E. & Ültanır, G. (2005). Estonya, İngiltere ve Türkiye’de yetişkin eğitiminde profesyonel standartlar. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 1(1), 1-23.

- Ünlühisarcıklı, Ö. (2013). *Yetişkin eğitimi gerektiren nedenler*. A.Yıldız ve M. Uysal (Ed.), Yetişkin Eğitimi Kuramdan Uygulamaya içinde (s. 85-104). İstanbul: Kalkedon Yayınları.
- Yıldırım, F. (2010). *Hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti*. Seçkin Yayıncılık.
- Yıldız, İ. (2013). Okuma yazma öğrenme hakkı. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33(2), 205-220.
- Yıldız, Ş. & Kılıç, S. (2018). *Yaşam Boyu Öğrenme Becerileri*. Ankara: Pegem Akademi.
- Yıldız, S. E. (2013). Yaşam Boyu Öğrenme: Tanımı, Önemi ve Türkiye'deki Durumu. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 6(8), 1-14.
- Yılmaz, R. & Beşkaya, Y. M. (2018). Eğitim Yöneticilerinin Yaşam Boyu Öğrenme Eğilimleri İle Bireysel Yenilikçilik Düzeylerinin İncelenmesi. *Ankara University Journal of Faculty of Educational Sciences (JFES)*, 51(1), 159-181.
- Yılmaz, M. & Seferoğlu, G. (2021). Uzaktan Eğitim. *Sakarya University Journal of Education*, 8(2), 240-253.
- Yüksel, H. (2014). Bilgi Toplumunun Temel Paradigmaları Çerçevesinde Yaşam Boyu Eğitim ve İstihdam Edilebilirlik. *Finans Politik ve Ekonomik Yorumlar*, (595), 105-118.
- Yüksel, İ. & Gülbahar, Y. (2016). Mixed reality studies in education: A systematic review. *International Journal of Educational Research*, 79, 97-112

EKLER

ANKET FORMU

Değerli Katılımcı,

Bu anketin amacı, "**Turizm Öğrencilerinin Yaşam Boyu Öğrenme Eğiliminin Hizmet Verme Yatkınlığına Etkisi**" isimli yüksek lisans çalışmasına veri sağlamaktır. Bu anket sonunda elde edilecek bilgiler yalnızca akademik amaçlar için kullanılacak ve gizli tutulacaktır.

Çalışmanın sonuçları ve güvenilirliği, sizin katılmanıza ve vereceğiniz cevapların doğruluğuna bağlıdır. İlgı ve yardımlarınız için şimdiden teşekkür ederim...

Gül Dolaz

Cinsiyet: () Erkek () Kadın

Yaş: () 18'den küçük () 18-23 () 23 yaşından büyük

Eğitim Düzeyi: () Lise () Önlisans () Lisans () Yüksek Lisans

Ailenin Yaşadığı Yer: () Köy-Kasaba () İlçe () İl () Büyükşehir

Turizm Sektörü Deneyiminiz: () 1 yıldan az () 1-3 yıl () 3 yıldan fazla

	Hizmet Verme Yatkınlığı Ölçeği	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyor	Kısmen Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1.	Hizmet ettiğim müşterilerin isteklerini karşılayarak onları memnun etmekten hoşlanırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
2.	Her müşterinin kendini özel ve önemli hissetmesini sağlamaktan zevk alırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
3.	Her müşterinin sorunu benim için önemlidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
4.	Her müşteriye bireysel (özel) ilgi göstermek beni mutlu eder.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
5.	Müşterilerin ihtiyaç ve isteklerini gözlerinden (doğal olarak) okurum (anlarım).	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
6.	Müşterilerin ihtiyaç ve isteklerini onlar söylemeden genellikle anlarım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
7.	Hizmet verdiğim müşterilerin ihtiyaç ve isteklerini tahmin etmekten hoşlanırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
8.	Müşterilere ne kadar yakın ve samimi davranacağımı onların beden dilinden anlarım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
9.	Müşterilere tam zamanında hizmet vermeyi severim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
10.	Müşterilere karşı görevlerimi yerine getirmekten büyük bir memnuniyet duyarım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
11.	Müşterilere iyi hizmet verme konusunda kendime güvenimin olması hoşuma gider.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
12.	Müşterilerin isimlerini hatırlamak hoşuma gider.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	
13.	Müşterilerimi daha yakından tanımak hoşuma gider.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	

	Yaşam Boyu Öğrenme Eğilimleri Ölçeği	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyor Kısmen Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1.	Kendi yeterliliklerime uygun öğrenme hedefleri belirlerim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2.	Öğrenme için gerekli kaynakları önceden hazırlarım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3.	Öğrenme konusuna uygun öğrenme strateji kullanmanın gereğine inanırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4.	Öğrenme sürecinde zamanı iyi değerlendirmek için çalışma planı yaparım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5.	Yeni bir bilgi ile karşılaştığımda öğrenebileceğim konusunda kendime güvenirim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6.	Öğrenme sürecinde kendi kendimi güdülemeyi tercih ederim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7.	Öğrenme konuları zor olsa bile öğrenmeye çalışmaktan vazgeçmem.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8.	Yeni şeyler öğrenmekten zevk alırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9.	Öğrenme sürecinde ihtiyaç duyduğumda yardım istemekten çekinmem.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10.	Bir konuyu öğrenmenin kendi sorumluluğum olduğuna inanırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11.	Yeni şeyler öğrenmenin kendimi geliştirmeme katkı sağladığını düşünürüm.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12.	İnternetin farklı kültürleri tanımamı sağladığını düşünürüm.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13.	Kişisel ya da mesleki gelişimim için gerekli farklı alanlardaki bilgi ve becerilerle ilgili eğitim almayı isterim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14.	Bilgi ve teknolojilerdeki hızlı değişimlerden dolayı bilgilerimi yenilemek için sürekli öğrenmeye ihtiyaç duyarım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15.	Mesleğimde karşılaşılabileceğim problemleri çözmek için çaba sarf ederim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16.	Mesleki yetersizliklerimi gidermek için eğitim alma yolları ararım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17.	Mesleki kariyerde ilerlemeye önem veririm.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, Adı :GÜL DOLAZ
Uyruğu :T.C
ORCID 0009000930210133

Eğitim

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet Tarihi
Yüksek Lisans	Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı	2024
Lisans	Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İktisat Bölümü	2015

Yabancı Dil: İngilizce



04/01/2024

Tez Başlığı /
Konusu:

TURİZM ÖĞRENCİLERİNİN YAŞAM BOYU ÖĞRENME EĞİLİMİNİN HİZMET VERME YATKINLIĞINA ETKİSİ

Yukarıda başlığı/konusu belirlenen tez çalışmamın Kapak sayfası, Giriş, Ana bölümler ve Sonuç bölümlerinden oluşan toplam 99 sayfalık kısmına ilişkin, 04/01/2024 tarihinde şahsım/tez danışmanım tarafından Turnitin intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtreleme uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 9 (dokuz) dur.

Uygulanan Filtreler Aşağıda Verilmiştir:

- Kabul ve onay sayfası hariç,
- Teşekkür hariç,
- İçindekiler hariç,
- Simge ve kısaltmalar hariç,
- Gereç ve yöntemler hariç,
- Kaynakça hariç,
- Alıntılar hariç,
- Tezden çıkan yayınlar hariç,
- 7 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç (Limit match size to 7 words)

Yüzüncü Yıl Üniversitesi Lisansüstü Tez Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılmasına İlişkin Yönergeyi İnceledim ve bu yönergede belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içemediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini bilgilerinize arz ederim.

04/01/2024
Gül DOLAZ

Adı Soyadı : Gül DOLAZ

Öğrenci No :

Anabilim Dalı : Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Programı : Turizm

Statüsü : Y. Lisans ☐

Doktora ☐

DANIŞMAN

Doç. Dr. Sağbetullah MERİÇ

04/01/2024

ENSTİTÜ ONAYI

UYGUNDUR

04/01/2024

Prof. Dr. Bekir KOÇLAR

Enstitü Müdürü