

YÜKSEKÖĞRETİM YURT YÖNETİCİLERİNİN GÖSTERDİĞİ HİZMETKÂR LİDERLİK DAVRANIŞLARIYLA ÖĞRENCİLERİN YURT HİZMETLERİNDEN MEMNUNİYETLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİ*

Ümit TORAMIŞ**, Murat BÜLBÜL***

ÖZET

Hizmetkâr liderlik yaklaşımına yönelik bilimsel araştırmalarda son yıllarda bir ilgi artışı olduğu görülmektedir. Hizmetkâr liderlikle ilgili araştırmalar ağırlıklı olarak yöneticinin yönetilenlere karşı davranışları üzerine odaklansa da aralarında yöneten -yönetilen ilişkisi olmadan, bir lider pozisyonunda kabul edilebilecek kişiler de hizmet verdiklerine yönelik olarak bu liderlik davranışlarını sergileyebildiğinden, az sayıda da olsa bu kapsamda da araştırmalar yürütülmektedir. Bu araştırmada da literatürdeki eksiklik göz önüne alınarak, yükseköğretim yurdunda kalan öğrencilerin görüşlerine dayalı olarak, yurt yöneticisinin hizmetkâr liderlik davranışlarıyla öğrencilerin yurt hizmetlerinden memnuniyeti arasındaki ilişki düzeyi incelenmiştir. Amaca uygun olarak nicel araştırma yöntemleri kapsamındaki ilişki arayıcı araştırma modeli kullanılmıştır. Çalışma grubu, bir vakfa ait yükseköğretim öğrenci yurdundaki öğrencilerden oluşmaktadır. Veriler, "Hizmetkâr Liderlik Ölçeği" ve "Yükseköğretim Kredi ve Yurtlar Kurumu'nda Memnuniyet Düzeyi Ölçeği" kullanılarak toplanmıştır. Araştırma sonucunda, kişisel değişkenlere göre katılımcıların hem yöneticinin hizmetkâr liderlik davranışları hem de yurttan memnuniyetlerinde genel olarak anlamlı bir farklılığa rastlanmamış; yükseköğretim yurt yöneticilerinin gösterdiği hizmetkâr liderlik davranışlarıyla öğrencilerin yurt hizmetlerinden duydukları memnuniyet arasında kuvvetli, pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Öğrenci yurdu, hizmetkâr liderlik, öğrenci memnuniyeti

THE RELATIONSHIP BETWEEN SERVANT LEADERSHIP BEHAVIORS OF HIGHER EDUCATION DORMITORY MANAGERS AND STUDENTS' SATISFACTION WITH DORMITORY SERVICES

In recent years, there has been a noticeable surge in interest in scientific studies on the "servant leadership" approach. Although most studies on servant leadership focus on the behavior of the manager toward the managed, people who can be considered leaders but do not have a manager-managed relationship can also exhibit these leadership behaviors toward those they serve, only a few studies have been conducted in this context. In this study, based on the opinions of the students staying in the higher education dormitory, the level of relationship between the servant leadership behaviors of the dormitory administrator and the students' satisfaction was examined. In accordance with purpose, the relation-seeking research model within scope of quantitative research methods was used. Participants consists of students in a higher education student dormitory belonging to a foundation. The data were collected using the "Servant Leadership Scale" and the "Scale of Satisfaction in Higher Education Credit and Dormitories Institution". As a result, there was no significant difference in terms of both the manager's servant leadership behaviors and the satisfaction with the dormitory, according to personal variables; It has been determined that there is a strong, positive and significant relationship between the servant leadership behaviors displayed by the higher education dormitory administrators and the satisfaction with the dormitory.

Keywords: Student dormitory, servant leadership, student satisfaction

* Bu makale, Ümit Toramiş'in Dr. Öğr. Üyesi Murat Bülbül'ün danışmanlığında tamamladığı, "Yükseköğretim Yurt Yöneticilerinin Gösterdiği Hizmetkâr Liderlik Davranışlarıyla Öğrencilerin Yurt Hizmetlerinden Memnuniyetleri Arasındaki İlişki" adlı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

** Yurt yöneticisi, Aziz Mahmut Hüdayi Vakfı Alemdağ Öğrenci Yurdu, toramisumit@gmail.com

*** Dr. Öğr. Üyesi, İstanbul Medeniyet Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Fakültesi, murat.bulbul@medeniyet.edu.tr

Giriş

Hizmetkâr liderlik yaklaşımına ilham veren fikir, Herman Hesse'nin "Doğuya Yolculuk" (Journey to the East) adlı romanının Leo adlı başkarakterinin davranışlarından ortaya çıkmıştır. Aslında gruba hizmet etmesi için grupta bulunan Leo'nun, bir gün ortadan kaybolmasıyla, grupta kargaşa başlar ve yolculuk yarıda kalır. Sonrasında gruptakiler, aslında hizmetkâr olan Leo'nun davranışları ve destekleyici tutumuyla grubu ayakta tutan gerçek bir lider olduğunu anlarlar. Bu örnekten yola çıkılarak ortaya konan ve etik bir tutum benimseyerek takipçilerinin ihtiyaçlarını, gelişimlerini ve özgürleşmelerini önceleyen bir liderlik yaklaşımı olarak hizmetkâr liderlik yaklaşımının, günümüzün ahlaksız ve anlamsız savaşları, çevre tahribatı, yoksulluk ve ayrımcılık gibi sorunlarının çözümünde önemli bir rol oynayabileceği ileri sürülmektedir (Greenleaf, 2014). Hizmetkâr lider, bireysel ve kurumsal finansal çıkarlarıyla örtüşmese bile iyi ve doğru olan yapmaktan geri durmayan ve her durumda sosyal adaletten yana tutum geliştirerek eşitsizliğe karşı çıkan bir kişidir. Bu bağlamda örgütte zayıf ve marjinal olarak görülen kişilere de saygı gösterilmesi onun önemli bir özelliğidir. Hizmetkâr lider sergilediği bu davranışlarıyla diğer liderleri de hizmetkâr lider olmaları yönünde etkileyebilirse, yetenekli ve örgüte adanmış çalışanlar için bir cazibe oluşturarak, kurum kültürünü çalışan-yönelimli olarak oluşturabilir (Yukl, 2013, 349).

Greenleaf tarafından yaklaşık 40-50 yıl kadar önce ortaya konan bu yaklaşıma yönelik olarak başlangıçta felsefi yönü ağır basan düşünceler öne çıksa da yaklaşık son 10 yıldır ortaya konan araştırmalarla kavramın içeriğinin bilimsel olarak da netleştirilmeye ve temel varsayımlarının doğrulanmaya başladığı söylenebilir (Duyan & Van Dierendonck, 2014; Northouse, 2019, 348; Smith, 2005). Literatürde hizmetkâr liderliğin temel karakteristik özelliklerine ilişkin farklı araştırmalara ve görüşlere dayanan düşünceler incelendiğinde geniş bir liste ortaya çıkmaktadır: Bu listede ilk 9 özellik fonksiyonel nitelikteki (*vizyon, doğruluk, dürüstlük, güven, hizmet, model olma, öncü olma, diğerlerini takdir edebilme, güçlendirme*), sonraki 11'i de onlara eşlik edecek nitelikteki (*dinleme, iletişim, inanılabilirlik, etki, cesaretlendirme, öğretme, yöneticilik, etkileme, ikna, görünürlük ve yeterlilik*) özelliklerdir (Russell & Stone, 2002).

Literatürde hizmetkâr liderlikle ilgili bilimsel araştırmalar ağırlıklı olarak, iş psikolojisi veya örgütsel psikoloji alanında yapılmaktadır; az da olsa eğitim alanında da hizmetkâr liderlikle ilgili çalışmalar yürütülmektedir (Eva, Robin, Sendjaya, van Dierendonck & Liden, 2019; Fransiskus Sawan, Suryadi, & Nurhattati, 2020). Her ne kadar hizmetkâr liderlik üzerine özellikle eğitim kurumlarında ve eğitimle ilgili kurumlarda yapılan araştırmalar yeterli sayıda olmasa da araştırmacıların bu konuya ilgisi her geçen yıl artmaktadır (Hoy & Miskel, 2013, 456). Yabancı alanyazında geçerli olan bu durum, ulusal alanyazın için de gözlemlenmektedir.

Eğitim alanında hizmetkâr liderlikle ilgili çalışmalara bakıldığında, işletmelere ilişkin olarak yapılanlarla örtüşecek biçimde, genellikle yöneticilerin (okul müdürlerinin) astlarına (öğretmenlere) yönelik olarak sergiledikleri liderlik davranışlarına odaklandıkları görülmektedir (Cerit, 2010; Balay, Kaya ve Geçdoğan-Yılmaz, 2014; Shaw & Newton, 2014; Doğan ve Aslan, 2016; Insley, Jaeger, Ekinci, & Sakiz, 2016; Usta ve Ünsal, 2018; Fuller & Templeton, 2019; Uçar ve Uğur, 2020; Johnson, 2021).

Eğitim alanında yöneten-yönetilen ilişkisine odaklanmayan hizmetkâr liderlik çalışmalarının ise oldukça az sayıda olduğu ve yükseköğretim kurumlarında yapıldığı görülmektedir; burada yükseköğretim kurumlarında da hizmetkâr liderliğe ilişkin yapılan araştırmaların sayıca azlığını da unutmamak gerekir (Keith, 2010'dan akt. Shafai, 2018). Bu araştırmalar da öğretim elemanlarının öğrencilere karşı sergiledikleri davranışların hizmetkâr liderlik açısından değerlendirildiği araştırmalardır (Scardino, 2012; Norman 2016).

Yukarıdaki örneklerde de görüldüğü gibi, öğrencilerinin de yetişkin olduğu göz önüne alınarak, yükseköğretimle ilgili hizmet veren kurumlarda yöneten-yönetilen ilişkisi olmadan hizmetkâr liderlik davranışlarının hangi düzeyde gösterildiğine ve bu davranışların diğer değişkenlerle ilişkisine yönelik araştırmalar yapılabilmektedir. Bununla birlikte ilgili literatür incelendiğinde bir yöneticinin, yönetilen konumunda olmayan, müşteri veya hizmet alan konumunda bulunan kişilere karşı gösterdiği hizmetkâr liderlik davranışlarının doğrudan araştırıldığı bir çalışmaya rastlanmamıştır. Şüphesiz liderlikte esas olan, ortak amaçlara başarılı bir şekilde ulaşılabilmesi için bir bireyin bir süreç içinde bir grubu etkilemesi (Northouse, 2019, 6) olduğundan birçok yönetici-müşteri (hizmet alan) ilişkisinde lider-takipçi ilişkisi bağlamında bir değerlendirme yapılması mümkün görünmemektedir. Bununla birlikte yükseköğretim yurdu yöneticilerinin, özellikle de yurdun büyüklüğü ve yurdu işleten kurumun kâr amacı gütmeyen vakıf veya dernek olması gibi faktörlere bağlı olarak, yurttaki öğrencilere yönelik olarak hizmetkâr liderlik davranışlarını sergileyebilmesi mümkündür. Az sayıda yapılmış olsa da araştırmalar, yükseköğretim öğrencilerinin kişisel gelişim yönelimleriyle yükseköğretim yurtlarından memnuniyet düzeyleri arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişkinin olduğunu göstermektedir (İbili ve Uyanık, 2018). Ayrıca öğrencilerin yükseköğretim yurtlarındaki hizmet kalitesine ilişkin en fazla memnuniyetsizlik yaşadıkları konu, yönetim anlayışından kaynaklanabilmektedir (Yılmaz ve Çeşmeci, 2021). Bu sonuçlar da yurt yöneticilerince öğrencilerin gelişimine odaklanan hizmetkâr liderlik davranışlarına ve sergilenen yönetim anlayışlarına yönelik araştırmaların yapılmasının önemli olabileceğini düşündürmektedir.

Bu araştırma, bir vakfa bağlı olarak faaliyet gösteren ve 100 öğrencisi olan bir yükseköğretim yurdunda, yurt yöneticisinin öğrencilere karşı gösterdiği hizmetkâr liderlik davranışları düzeyinin belirlenmesi amacıyla yapılmıştır. Yurttaki öğrenci sayısı ve yurdun bir vakfa bağlı olarak faaliyet göstermesinden dolayı, yöneticinin öğrencilere karşı hizmetkâr liderlik davranışlarını göstereceği düşünülmektedir; çünkü vakıflar kar etme amacı taşımayan, topluma ve insanlığa hizmet etme amaçlı kurulan sivil toplum örgütleridir. Ayrıca bu araştırmada öğrencilerin yurttan duydukları memnuniyet düzeyleri ve bu memnuniyet düzeyiyle hizmetkâr liderlik davranışı arasındaki ilişki de belirlenmeye çalışılmıştır. Bu kapsam ve amaç dikkate alınarak ve de hizmetkâr liderlikle bireylerin kurumdan aldıkları hizmete karşı duydukları memnuniyet arasındaki ilişkiye odaklanan araştırmaların da literatürde oldukça az sayıda (Shaw & Newton, 2014) olduğu göz önüne alınarak, araştırmamızın hizmetkâr liderlik literatürüne önemli bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bunun yanı sıra, son yıllarda niceliksel olarak önemli bir artış içinde olmasına rağmen özel yükseköğretim öğrenci yurtlarına ilişkin işletme literatüründe yeterince araştırma yapılmadığı gibi mevcut halleriyle de öğrencilerin akademik başarısını desteklemedikleri görülmektedir (Met ve Özdemir, 2016). Bu yönüyle de bir özel yükseköğretim yurdu hizmetlerini konu alan ve öğrencilerin gelişimine odaklanan hizmetkâr liderliğe ilişkin böyle bir çalışmanın önemli olduğu düşünülmektedir.

Araştırmanın Amacı

Bu araştırmada, yükseköğretim yurt yöneticilerinin gösterdiği hizmetkâr liderlik davranışlarının hangi düzeyde gerçekleştiği, öğrencilerin yurt hizmetlerinden memnuniyet düzeyi ve bu iki değişken arasındaki ilişkinin saptanması amaçlanmıştır. Bu bağlamda aşağıdaki sorulara yanıt aranacaktır:

1. Öğrencilerin yurt müdürünün hizmetkâr liderlik davranışına yönelik algıları hangi düzeydedir ve aşağıda verilen kişisel değişkenlerden;
 - 1.1 Yaş
 - 1.2 Eğitim durumu (hangi yükseköğretim kurumunda öğrenci olduğu)

1.3 Yurttta barınma süresi

1.4 Yurttta kalma nedeni

dikkate alınarak öğrencilerin, yurt müdürünün hizmetkâr liderlik davranışına yönelik görüşleri arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?

2. Öğrencilerin yurt hizmetlerinden memnuniyetlerine yönelik algıları hangi düzeydedir ve aşağıda verilen kişisel değişkenlerden;

2.1 Yaş,

2.2 Eğitim durumu (hangi yükseköğretim kurumunda öğrenci olduğu),

2.3 Yurttta barınma süresi,

2.4 Yurttta kalma nedeni,

dikkate alınarak öğrencilerin, yurt hizmetlerinden memnuniyetlerine yönelik görüşleri arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?

3. Yurt yöneticilerinin hizmetkâr liderlik davranışlarıyla öğrencilerin yurt hizmetlerinden memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki var mıdır ve bu ilişki hangi düzeydedir?

Yöntem

Araştırmada, nicel araştırma yöntemi ve ilişki arayıcı araştırma modeli tercih edilmiştir. Nesnel bir şekilde araştırma yapıp, ölçüm yapılarak analizi yapılabilen yöntemle nicel araştırma denilmektedir. En yalın ifade ile sayısal ifadelerin toparlanması ile analizi yapılabilen araştırmalardır. Nicel araştırmada pozitif anlayışa göre, objektif olarak araştırma yapılan ve duygulardan bağımsız bir şekilde analiz yapılabilen araştırma tarzıdır. İlişki arayıcı araştırma modeli ilişkilerin tespit edilmesi, şahısların tahminlerinin bulunması ve bu bağlantı bulunarak araştırma konusunda ilişki bulmayı hedefleyen araştırma modeline ilişkisel araştırma denilmektedir (Büyüköztürk, vd. 2016:12-13). Araştırma konusu olan yükseköğretim yurt yöneticilerinin gösterdiği hizmetkâr liderlik davranışlarıyla öğrencilerin yurt hizmetlerinden memnuniyeti arasındaki ilişki tespit edileceği için ilişkisel araştırma modeli tercih edilmiştir.

Katılımcılar

Bu araştırmanın çalışma grubunu; İstanbul ilinde ikamet eden 18-26 yaş aralığındaki 100 öğrenciden gönüllü olarak katılan 59 erkek lisans öğrencisi oluşturmaktadır. Çalışma grubunu oluşturan katılımcılar seçkisiz olmayan örnekleme yönteminden amaçlı örnekleme yöntemi kullanılarak seçilmiştir. Amaçlı örnekleme yöntemine yargısal örnekleme yöntemi de denilmektedir. Araştırmacı araştırma yapacağı konunun özelliklerini yansıtan ve tercih ettiğinde araştırmanın hedefine ulaşmasını temin edecek potansiyelde olan örnekleme yöntemini kullanmaktadır. Araştırmacının seçeceği örnekleme araştırılan konunun hedefinin koşullarını karşılayan nitelikte olmalıdır (Özen ve Gül, 2007:414). Araştırmada yükseköğretim yurt yöneticilerinin göstermiş olduğu hizmetkâr liderlik davranışlarıyla öğrencilerin yurt hizmetlerinden memnuniyeti arasındaki ilişki incelendiğinden araştırma konusunun niteliğine uygun olarak, amaçlı örnekleme tercih edilmiştir. Bu anlayıştan hareketle bir vakfa bağlı olarak faaliyet gösteren bir yükseköğretim öğrenci yurdundaki öğrenciler çalışma grubu olarak belirlenmiştir.

Veri Toplama Aracı

Araştırmada verilere ulaşmak için nicel araştırma veri toplama yöntemlerinden olan anket yöntemi tercih edilmiştir. Anket, ölçülmek istenen belirli bir hedef için hazırlanan sorulardan oluşturulan araştırma yöntemine denir (Kurt, 2013, 95). Araştırılacak guruplara daha hızlı, pratik bir şekilde ulaşmak, anket uygulanan grubun etki altında kalmadan rahat bir şekilde cevaplamalarını temin etmek ve araştırılan konu ile detaylı bir şekilde araştırma yapmak için bu yöntem tercih edilmiştir.

Veri toplamak amacıyla anket yöntemi kullanılarak, çalışma gurubuna sorular yönetilmiştir. Anketteki sorular literatür taranarak, geçerliliği ve güvenilirliği yapılmış anket ve ölçeklerdeki sorulardan seçilerek elde edilmiştir. Anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde çoktan seçmeli 8 sorudan oluşan, öğrencilerin kişisel bilgileri yer almaktadır. İkinci bölüm yurt yöneticilerinin hizmetkâr liderlik davranışlarını ölçmek için hazırlanmış, ölçek olarak ise Barbuto ve Wheeler (2006) tarafından geliştirilen ve Çiğdem (2013) tarafından Türkçe 'ye uyarlanılarak kullanılan Hizmetkâr Liderlik Ölçeği (Servant Leadership Questionnaire) ve 23 sorundan oluşan anketi kullanılmıştır. Ölçeği uyarlayan Çiğdem'den e-posta yoluyla ölçek ve anket kullanım izni alınmıştır. İkinci bölümde öğrencilerin yurt hizmetlerinden memnuniyetini ölçmek için İkiz (2008) tarafından oluşturulan, Yüksel (2018) tarafından geliştirilen 35 sorudan oluşan anket kullanılmıştır. Anketin ikinci ve üçüncü bölümünde Likert tipi beşli derecelendirme kullanılmıştır. İkiz (2008) ve Yüksel (2018) 'den araştırmamızda kullandığımız anketin birinci ve üçüncü bölümü için anket kullanım izni alınmıştır.

Verileri toplamak için uygulanan ankette beşli likert tipi derecelendirme kullanılmıştır. Maddelerde yer alan ifadelerin değerlendirilmesinde “Asla = 1”, “Nadiren = 2”, “Bazen = 3”, “Genellikle = 4” ve “Her zaman = 5” biçiminde bir derecelendirme kullanılmıştır. Bu seçeneklere karşılık gelen puan aralıkları da aşağıda verilmiştir.

Seçenekler	Puan Aralığı	Puan
Asla	1,00–1,79	1
Nadiren	1,80–2,59	2
Bazen	2,60–3,39	3
Genellikle	3,40–4,19	4
Her zaman	4,20–5,00	5

Verilerin Analizi

Anket formlarından elde edilen veriler bilgisayar ortamında SPSS 27.0 paket programına aktarılmış ve verilerin analizi yapılmıştır. Bu program yardımıyla da katılımcıların vermiş oldukları cevaplara ilişkin dağılımlar, aritmetik ortalamalar, Kruskal-Wallis Testi, Mann Whitney U Testi ve korelasyon analizleri yapılmış araştırma soruları doğrultusunda değerlendirilmiştir.

Bulgular

Bu bölümde, araştırmaya yönelik elde edilen bulgulara yer verilmektedir. Elde edilen veriler araştırmanın amaçlarıyla örtüşecek biçimde aşağıda ele alınmıştır.

1. Öğrencilerin Yurt Müdürünün Hizmetkâr Liderlik Davranışlarına Yönelik Görüşleri

Bu bölümde öncelikle katılımcıların görev değişkenine göre dağılımlarının standart sapmalarına ve ortalama değerlerine yer verilmiştir, daha sonra da değişkenlere göre katılımcıların görüşleri ve aralarında anlamlı bir farklılık olup olmadığı incelenmiştir.

Tablo 1 Hizmetkâr Liderlik Davranışının Standart Sapma ve Ortalama Değer Verileri

	n	\bar{x}	S.
Hizmetkar Liderlik	59	3,90	0,74

Tablo 1’de görüldüğü gibi öğrencilerin, yurt müdürünün hizmetkâr liderlik davranışına ilişkin algıları “genellikle” düzeyindedir.

1.1.Yurt Müdürünün Hizmetkâr Liderlik Davranışına Yönelik Öğrencilerin Yaş Değişkenine Göre Görüşleri

Tablo 2 Hizmetkâr Liderlik Davranışının Yaş Değişkenine Göre Mann Whitney U Testi Sonucu

	n	\bar{x}	sıra ort.	sd	χ^2	p
18-21 yaş	27	3,98	31,33			
22-25 yaş	32	3,83	28,88			
Toplam	59	3,90	60,21	2	0.145	.584

Yapılan analize yönelik bulgular Tablo 2’de yer almaktadır Tablo 2’ye göre farklı yaş aralıklarında bulunan öğrencilerin hizmetkâr liderlik puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$). Grupların yaş ortalamaları dikkate alındığında, yurt müdürünün hizmetkâr liderlik davranışını en yüksek puan ortalamasıyla 18-21 yaş gruplarındaki öğrencilerin değerlendirildiği görülmektedir.

1.2.Yurt Müdürünün Hizmetkâr Liderlik Davranışına Yönelik Öğrencisi Olunan Akademik Birime Göre Görüşleri

Yapılan analize yönelik bulgular Tablo 3’te yer almaktadır. Tablo 3’e göre akademik birimlerde bulunan öğrencilerin hizmetkâr liderliğe ilişkin puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$). Grupların görüşleri arasında anlamlı bir farklılık olmasa da yurt müdürünün hizmetkâr liderlik davranışına en yüksek ortalamayla görüş bildiren öğrencilerin veteriner fakültesinde okuyan öğrenciler olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 3 Hizmetkâr Liderlik Davranışının Öğrencisi Olunan Akademik Birine Göre Kruskal-Wallis Testi Sonucu

	n	\bar{x}	sıra ort.	Sd	x^2	p
Tıp Fakültesi	10	3,75	20,9			
Eğitim Fakültesi	11	4,06	24,2			
Mühendislik-Mimarlık Fakültesi	10	4,01	23,6			
Meslek Yüksek Okulu	2	4,13	24,7			
Fen Fakültesi	10	3,81	40,6			
Veterinerlik Fakültesi	5	4,40	25,1			
İktisadi İdari Bilimler Fakültesi	11	3,70	23,3			
Toplam	59	3,90	182,4	6	2.7	.547

1.3.Yurt Müdürünün Hizmetkâr Liderlik Davranışına Yönelik Öğrencilerin Yurtta Barınma Süresine Göre Görüşleri

Yapılan analize yönelik bulgular Tablo 4'te yer almaktadır. Tablo 4'e göre farklı yurttaki barınma süresi aralıklarında bulunan öğrencilerin hizmetkâr liderlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$). Grupların yurttaki barınma süresi ortalamaları dikkate alındığında, yurt müdürünün hizmetkâr liderlik davranışına yurttaki en çok 3-4 yıl kalan öğrenciler tarafından farklılaştığı söylenebilir.

Tablo 4 Hizmetkâr Liderlik Davranışının Yurtta Barınma Süresine Değişkenine Göre Kruskal-Wallis Testi Sonucu

	n	\bar{x}	sıra ort.	Sd	x^2	p
1-2 yıldan az	27	3,89	29,3	3		
2-3 yıldan az	12	4,00	34,4	3		
3-4 yıldan az	9	4,33	40,2	3		
4 yıl ve üstü	11	3,46	21,5	3		
Toplam	59	3,90	125,4	3	5.9	.112

1.4.Yurt Müdürünün Hizmetkâr Liderlik Davranışına Yönelik Öğrencilerin Yurtta Kalma Nedenlerine Göre Görüşleri

Yapılan analize yönelik bulgular Tablo 5'te yer almaktadır. Tablo 5'e göre farklı yurttaki kalma nedeni aralıklarında bulunan öğrencilerin hizmetkâr liderlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$). Öğrencilerin yurttaki kalma nedeni 6 değişken arasında değişmektedir. Grupların yurttaki kalma tercihlerinin ortalamaları dikkate alındığında, yurt müdürünün hizmetkâr liderlik davranışını en çok yurt hayatını daha disiplinli buldukları için

öğrenciler tarafından tercih edildiğini söyleyebiliriz. Ayrıca yukarıdaki tabloda değişkenlerin standart sapmalarına ve ortalama değerleri hesaplanarak gösterilmiştir.

Tablo 5 Hizmetkâr Liderlik Davranışının Yurtta Kalma Nedenine Göre Kruskal-Wallis Testi Sonucu

	n	\bar{x}	Sd	x^2	p
Ekonomik olması	12	3,93	31,2		
Güvenli olması	11	3,94	30,8		
Okula yakın olması	7	3,60	24,8		
Yurt hayatını daha disiplinli bulması	14	4,05	33,0		
Tanıdığım arkadaşların tavsiye etmesi.	4	3,76	27,2		
Temizlik, yemek v.b. işlere daha az zaman ayırıp derslerine daha çok zaman kalması	11	3,88	28,2		
Toplam	59	3,90	75,2	1.3	.928

2. Öğrencilerin Yurt Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeyleri

Bu bölümde öncelikle katılımcıların genel olarak görüşlerinin dağılımlarının standart sapmalarına ve ortalama değerlerine yer verilmiştir, daha sonra da değişkenlere göre katılımcıların görüşleri ve aralarında anlamlı bir farklılık olup olmadığı incelenmiştir.

Tablo 6 Öğrenci Memnuniyetinin Katılımcı Sayısı, Standart Sapma ve Ortalama Değer Verileri

	n	\bar{x}	S.
Öğrenci Memnuniyeti	59	4,28	0,47

Tablo 6’da görüldüğü gibi öğrencilerin, yurt müdürünün hizmetkâr liderlik davranışına ilişkin algıları ‘genellikle’ düzeyindedir.

2.1. Öğrencilerin Yurt Hizmetlerinden Memnuniyetlerine Yönelik Yaş Değişkenlerine Göre Görüşleri

Tablo 7 Öğrenci Memnuniyetinin Yaş Değişkenine Göre Mann Whitney U Testi Sonucu

	n	\bar{x}	sıra ort.	Sd	x^2	p
18-21 yaş	27	4,27	29,72			
22-25 yaş	32	4,28	30,23			
Toplam	59	4,28	59,95	2	0.181	.909

Yapılan analize yönelik bulgular Tablo 7’de yer almaktadır. Tablo 7’e göre farklı yaş aralıklarında bulunan öğrencilerin hizmetkâr liderlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$).

2.2 Öğrencilerin Yurt Hizmetlerinden Memnuniyetlerine Yönelik Öğrencisi Olunan Akademik Birime Göre Görüşleri

Yapılan analize yönelik bulgular Tablo 8’de yer almaktadır. Tablo 8’e göre farklı eğitim durumu aralıklarında bulunan öğrencilerin hizmetkâr liderlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$). Grupların eğitim durum ortalamaları dikkate alındığında, anlamlı bir farklılık oluşturmasa da yurt müdürünün hizmetkâr liderlik davranışına en yüksek ortalamayla görüş bildiren öğrencilerin Veteriner Fakültesinde okuyan öğrenciler olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 8 Öğrenci Memnuniyetinin Öğrencisi Olunan Akademik Birime Göre Kruskal- Wallis Testi Sonucu

	n	\bar{x}	sıra ort.	Sd	x	p
Tıp Fakültesi	10	4,37	23,2			
Eğitim Fakültesi	11	4,40	26,6			
Mühendislik-Mimarlık Fakültesi	10	4,21	19,4			
Meslek Yüksek Okulu	2	3,84	6,5			
Fen Fakültesi	10	4,38	23,8			
Veterinerlik Fakültesi	5	4,51	25,1			
İktisadi İdari Bilimler Fakültesi	11	4,09	23,3			
Toplam	59	4,28	147,9	6	7.1	.213

2.3.Öğrencilerin Yurt Hizmetlerinden Memnuniyetlerine Yönelik Öğrencilerin Yurtta Barınma Süresine Göre Görüşleri

Yapılan analize yönelik bulgular Tablo 9’da yer almaktadır. Tablo 9’a göre farklı yurttaki barınma süresi aralıklarında bulunan öğrencilerin hizmetkâr liderlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p<0,05$). Grupların yurttaki barınma süresi ortalamaları dikkate alındığında, yurt müdürünün hizmetkâr liderlik davranışına en çok yurttaki 3-4 yıl kalan öğrenciler tarafından farklılaştığını söyleyebiliriz. Ayrıca 4 yıl ve üstü yurttaki barınan öğrencilerin ortalamalarında da dikkat çekici bir biçimde düşük olduğu da görülmektedir.

Tablo 9 Öğrenci Memnuniyetinin Yurttan Barınma Süresine Değişkenine Göre Kruskal- Wallis Testi Sonucu

	n	\bar{x}	Sıra ort.	Sd	χ^2	p
1-2 yıldan az	27	4,27	29,3			
2-3 yıldan az	12	4,24	28,8			
3-4 yıldan az	9	4,66	44,2			
4 yıl ve üstü	11	4,04	21,3			
Toplam	59	4,28.	123,6	3	9.0	.028

2.4.Öğrencilerin Yurt Hizmetlerinden Memnuniyetlerine Yönelik Öğrencilerin Yurttan Kalma Nedenlerine Göre Görüşleri

Yapılan analize yönelik bulgular Tablo 10'da yer almaktadır. Yurt hayatını daha disiplinli buldukları için öğrenciler tarafından yurdun tercih edildiğini söyleyebiliriz. Ayrıca yukarıdaki tabloda değişkenlerin standart sapmalarına ve ortalama Tablo 10'da göre farklı yurttan kalma nedeni aralıklarında bulunan öğrencilerin hizmetkâr liderlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır ($p>0,05$). Öğrencilerin yurttan kalma nedeni 6 değişken arasında değişmektedir. Grupların yurttan kalma tercihlerinin ortalamaları dikkate alındığında, yurt müdürünün hizmetkâr liderlik davranışını değerleri hesaplanarak gösterilmiştir.

Tablo 10 Öğrenci Memnuniyetinin Yurttan Kalma Nedenine Göre Kruskal-Wallis Testi Sonucu

	n	\bar{x}	sıra ort.	Sd.	χ^2	p
Ekonomik olması	12	4,37	32,7			
Güvenli olması	11	4,18	26,8			
Okula yakın olması	7	4,07	20,5			
Yurt hayatının daha disiplinli bulması	14	4,44	35,8			
Tanıdığım arkadaşların tavsiye etmesi	4	4,15	29,8			
Temizlik, yemek v.b. İşlere daha az zaman ayırıp derslerine daha çok zaman kalması	11	4,25	28,8			
Toplam	59	4,28	174,4	5	4.4	.483

3. Yurt Müdürünün Hizmetkâr Liderlik Davranışıyla Yurt Hizmetlerinden Memnuniyete Yönelik Öğrenci Görüşleri Arasındaki İlişki

Yurt müdürünün hizmetkâr liderlik davranışlarıyla öğrencilerin yurt hizmetlerinden memnuniyeti arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizine yönelik ifadelerin yer aldığı Tablo 12'ye göre memnuniyet ile hizmetkâr liderlik arasında kuvvetli, pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin var olduğu görülmektedir.

Tablo 12 Hizmetkâr Liderlik Ve Öğrenci Memnuniyeti Değişkenleri Arasındaki İlişki

	\bar{X}	S.S.	r
Hizmetkar Liderlik	3.90	0.74	.732*
Yurt Memnuniyeti	4.28.	0.47	

N=59 *p=0.000

Tartışma ve Sonuç

Hizmetkar liderlikle ilgili literatür incelendiğinde bu alanda yapılan araştırmaların ağırlıklı olarak hizmetkar liderliği, yöneten-yönetilen arasındaki ilişkiler bağlamında incelediği görülmektedir. Oysaki yöneticilerin/liderlerin yalnızca astları/takipçileri açısından değil; yükseköğrenim öğrenci yurdu yöneticiliğinde olduğu gibi, istisnai bazı durumlarda da astları konumunda olmayan, ama uzun bir süreç boyunca lider-takipçi ilişkileri içinde olabileceği öğrencilere yönelik de hizmetkâr liderlik davranışları sergilemesi söz konusu olabilmektedir. Bu açıdan, Gençlik ve Spor Bakanlığı tarafından yayımlanan Yükseköğrenim Özel Barınma Hizmetleri Yönetmeliği incelendiğinde, kurum müdürlerinin en az lisans mezunu olması gerektiği (m.10/1) ve de öğrenci barınma hizmetleri yönetici sertifikasını almak zorunda oldukları (m.10/3) görülmektedir (MBS, 2021). Bu sertifika programının içeriğinde yönetim ve liderlik, motivasyon, iletişim, ergen ve genç psikolojisi, ergen ve gençlere yönelik rehberlik hizmetleri gibi konuların (Aydın Üniversitesi, 2021) olması, yükseköğretim yurtlarında görev yapacak müdürlerde gençlerin yetiştirilmesine yönelik liderlik bilgi ve becerilerinin olması ve gençlere yönelik olarak gerekli yöneticilik ve liderlik davranışlarını sergilemesi yönünde kamu otoritelerince de bir beklentinin olduğunu göstermektedir.

Araştırmamızda da bu bağlamda literatürde örneğine fazlaca rastlanamayan bir konu çalışılarak, bir özel yükseköğrenim yurdu müdürünün hizmetkâr liderlik davranışının yurtda hizmet alma konumunda olan öğrenciler açısından değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda hizmetkâr liderlikle öğrenci memnuniyeti arasında güçlü, pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. İlgili araştırmalar incelendiğinde de hizmetkâr liderlikle ilgili araştırmaların ağırlıklı olarak yine yöneten-yönetilen ilişkileri açısından değerlendirildiği görülmektedir. Bununla birlikte oldukça az sayıda da olsa araştırmamızda olduğu gibi yönetici-hizmet alan kişiler açısından da incelendiği görülmektedir. Bu çalışmalar ağırlıklı olarak araştırmamızda olduğu gibi yükseköğretim öğrencileri üzerinde yapılmıştır. Scardino (2012) tarafından yapılan bir araştırmada, akademisyenlerin üniversite öğrencilerine karşı sergiledikleri hizmetkâr liderlik davranışlarıyla öğrencilerin öğrenmeleri ve duygusal iyileşmeleri arasında güçlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Benzer biçimde Norman da (2016) yükseköğretimde öğretim elemanının hizmetkâr liderlik tarzını sergilemesinin öğrenci başarısı ve gelişimi üzerinde olumlu etkileri olduğu sonucuna ulaşmıştır. Akgemci, Kalfaoğlu ve Erkunt da (2019) danışmanların hizmetkâr liderlik davranışlarının araştırma görevlilerinin sesliliği üzerinde olumlu ve anlamlı bir etki oluşturduğu sonucuna varmışlardır.

Öğrencilerin yurt müdürünün hizmetkâr liderlik davranışlarına yönelik görüşlerini incelediğimizde yurt müdürünün, hizmetkâr liderlik davranışını “genellikle” düzeyinde gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. Yurt yöneticilerinin hizmetkâr liderliğine ilişkin bir araştırmaya alanyazında ulaşılmasa da otel işletmelerindeki hizmetkâr liderlik davranışlarına ilişkin bazı araştırmalar vardır. İnce ve Güripek (2016) tarafından yapılan bir araştırmada, hizmetkâr liderlik uygulamalarının boyutlarının otel işletmelerinde de geçerli olduğu ve hizmetkâr liderlik boyutları ile örgütsel adalet boyutları arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Kaplan ve Uzun da (2017) otel işletmelerinde yöneticilerin hizmetkâr liderlik

bağlamında ahlaki davranışları arttıkça, çalışanların duygusal tükenme düzeyinin azalacağı sonucuna ulaşmışlardır. Huertas-Valdivia, Rojo Gallego-Burín, Castillo, & Ruiz 'in (2021) ise otel çalışanları üzerinde yaptıkları araştırma sonuçları, yüksek performanslı iş sistemlerinin yöneticilerin hizmetkâr liderliği için uygun bir ortam yarattığını ve bunun işe bağlılık üzerindeki olumlu etkileri olduğunu göstermektedir. Bu araştırmaların sonuçlarının, çalışmamızdan elde edilen bulguyu desteklediği söylenebilir.

Araştırmada yaş değişkeninin, öğrencilerin hizmetkâr liderlik davranışlarına yönelik algıları arasında anlamlı bir fark oluşturmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte çalışmaya katılan öğrenciler arasından yaş ortalamasına baktığımızda ise 24-25 yaş aralığındaki öğrencilerin yurt müdürünün liderlik davranışlarına diğerlerine göre en yüksek ortalamayı vererek “genellikle” düzeyinde yanıtladıkları da görülmektedir. 26 yaş ve üstündeki öğrencilerin yurt müdürünün hizmetkâr liderlik davranışı ile ilgili yanıtların puanlarında düşme söz konusudur. Alshammari, Halimi, Daniel & Alhusaini (2019) yaptıkları araştırmalarında çalışmamızı destekler nitelikte yaş değişkeninin yükseköğretim öğrencilerinin akademik personelinin hizmetkâr liderlik davranışlarını değerlendirmede anlamlı bir farklılık oluşturmadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Bunun yanında yaş değişkeninin anlamlı farklılık oluşturduğu sonucuna ulaşan çalışmalar da bulunmaktadır. Tokmak (2018) yöneticilerin hizmetkâr liderlik davranışlarının çalışanlar tarafından algılanma düzeylerinin yaşa göre farklılık oluşturduğu sonucuna varmıştır. Yaşı yüksek olan çalışanların, güçlendirme ile vizyon boyutunda ve yaş değeri sayısal olarak küçüklerle kıyaslandığında hizmetkâr liderlik davranışlarına yönelik algı düzeylerinin daha yüksek çıktığı tespit edilmiştir.

Araştırmada katılımcıların, öğrencisi oldukları akademik birim değişkenine göre yapılan analizler neticesinde öğrencilerin hizmetkâr liderlik arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Ayrıca yine bu değişkene göre, öğrencilerin yurt hizmetlerinden memnuniyetleri arasında da anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Gülle, Aktaş ve Büyükaş'ın (2020) yaptıkları bir araştırmada, öğrencisi olunan fakülte değişkeninin, araştırmanın bağımlı değişkenleri olan takımla özdeşleşme ve karşıt görüşe saygı üzerinde anlamlı bir farklılığa yol açtığı sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmacılar bu farklılığı, beden eğitimi ve spor öğrencilerinin üniversite hayatları boyunca adil oyunun, spor etiğinin ne kadar önemli olduğu konusunda ders almalarına dayandırmışlardır. Benzer biçimde, Özdemir, Orhan, Nazlı ve Özdemir de (2018) hukuk fakültesi öğrencilerinin diğer fakülte öğrencileriyle karşılaştırıldığında saldırganlık düzeyinin anlamlı olarak daha düşük düzeyde olduğunu saptayıp, bu farklılığın hukuk fakültesi öğrencilerin aldıkları dersler gereğince suça ilişkin bir farkındalık oluşturmasına bağlamışlardır. Araştırmamızda anlamlı bir farklılığın çıkmamasının nedeni, genel olarak liderliğe özel olarak da hizmetkâr liderliğe ilişkin bir derse fakültelerde genellikle yer verilmemesine dayandırılabilir. Bu bağlamda iktisadi ve idari bilimler fakültesinde öğrenci olan katılımcılar, yönetim bilimine ve işletmeciliğe ilişkin dersler gördüklerinden daha düşük ortalamalarla değerlendirmiş olabilirler.

Araştırmada öğrencilerin yurtda barınma süresi ile hizmetkâr liderlik arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. 3-4 yıllık dönem dâhil olmak üzere, yurtda kaldıkları süre arttıkça yöneticinin hizmetkâr liderliğini daha yüksek puan ortalamalarıyla yanıtlamaları, fakat 4 yıldan daha uzun süre kalan öğrencilerin gözle görülür biçimde düşüncelerini daha düşük puan ortalamalarıyla belirtmeleri de dikkat çekicidir. Bu bağlamda, 4 yıl ve daha fazla yurtda kalan öğrencilerin 3-4 yıl arasında yurtda kalanlara göre yurt hizmetlerinden duydukları memnuniyete ilişkin anlamlı olarak daha düşük düzeyde görüş bildirmeleri de dikkat çekicidir. Bu sonuçlar yurtda kalma süresiyle memnuniyet arasında ters U'ya benzer biçimde eğrisel bir ilişkinin olabileceğini düşündürmektedir. Mısırlıoğlu'nun (2014) çalışmasına göre devlet ve özel yurtlarda

öğrencilerin barınma süreleri arttıkça anlamlı bir şekilde öğrencilerin yurt hizmetlerinden memnuniyeti düşmektedir. Usta'nın (2017) YURTKUR'a bağlı yükseköğrenim öğrenci yurtları üzerinde yaptığı çalışmada ise yurttaki kalma süresiyle öğrenci memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bu bulgulardan yola çıkarak genellikle 4 yıllık sürede mezun olamayan ya da öğrenim süresi 4 yıldan fazla olan öğrencilerin hizmetkâr liderlikle ve yurt memnuniyetiyle ilgili farklı beklentilerinin ne olabileceğinin araştırılması isabetli olacaktır.

Çalışmamızda, öğrencilerin yurt hizmetlerinden “her zaman” memnun olmalarının dikkat çekici ve istenen bir durum olduğu belirtilebilir. Araştırmamızın sonuçlarını destekler nitelikte, Güllü ve Kuşderci (2011) devlet yurtlarında verilen hizmetin öğrenciler tarafından nasıl algılandığı tespit edilmeye çalışılmış. Yurttaki yapılan araştırma neticesinde öğrencilerin genel manada yurttaki hizmetlerden memnun olduğu sonucuna varılmıştır. Yüksel de (2018) özel bir yükseköğrenim yurdu öğrencileri üzerinde yaptığı bir araştırmasında, genel anlamda öğrencilerin memnuniyet düzeyleri yüksek olduğu sonucunu elde etmiştir. Kökalan ve Korkmaz'ın (2018) devlet ve özel/vakıf öğrenci yurtlarının hizmet kalitesinin ölçülmesine ilişkin araştırmalarında ise öğrencilerin bekledikleri hizmet kalitesinin karşılanmadığı sonucun ulaşılmıştır; özellikle devlet yurtları bu konuda daha da başarısızdır. Bununla birlikte araştırmalarında, önemli bir eksiklik olarak görülebilecek nitelikte, kâr amacı güden özel yurtlarla kâr amacı gütmeyen vakıflara ait özel yurtları ayırtmadıkları gözden kaçırılmamalıdır.

Öğrencilerin yurt hizmetlerinden memnuniyetlerine yönelik yaş değişkenine göre görüşlerini baktığımızda öğrencilerin görüşleri arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Yaş değişkenine ilişkin farklı araştırmalarda farklı sonuçlara ulaşılmıştır. Yüksel'in (2018) özel yükseköğrenim öğrenci yurtları üzerinden yaptığı araştırmasında öğrencilerin yurt hizmetlerinden memnun olma dereceleri ile yaş değişkeni arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Çalışkan (2019) ise devlet ve özel yükseköğretim yurtlarında barınan öğrencilerin hizmet kalitesi ve memnuniyet arasındaki ilişkinin yaş değişkeni ilişkin bulgular arasında yapılan anlamlı bir farkın olduğunu tespit etmiştir. Bu farklılıklar yurdun devlet yurdu veya özel yurt olmasından kaynaklanmış olabilir.

Araştırmamızın içeriği itibarı ile önemli sınırlılıkları bulunduğunu da belirtmek gerekir. İlk olarak bu araştırma, bir vakfa bağlı özel bir yükseköğretim yurdu öğrencilerinin ilgili yurt müdürü ve o yurt ile ilgili görüşleriyle sınırlıdır. Farklı niteliklerdeki yurtlarda farklı sonuçlar elde edilebilir. Örneğin, Özmen'in (2019), 6 devlet yurdu ve salt kâr amacı güden 20 özel yurt yükseköğrenim yurdunda kalan öğrencilere ilişkin bir çalışmada, hizmetkâr liderliğe ilişkin davranışlar olduğu düşünülebilecek, “*yurt çalışanlarının öğrencilerin menfaatlerini her şeyin üstünde tutması*”, “*yurtların öğrenciler için elinden gelenin en iyisini yapması*”, “*yurtların hizmetlerini söz verdiği zamanda gerçekleştirmesi*” hususlarında, öğrencilerin en düşük düzeyde görüş bildirdikleri sonucuna ulaşmıştır. Ayrıca, hizmetkâr liderlik ve memnuniyet değişkenlerine ilişkin görüşler, araştırmada kullanılan ilgili ölçeklerin içeriği ve kullanılan araştırma yöntemi ile de sınırlıdır. Benzeri araştırmaların farklı nitelikteki öğrenci yurtlarında, farklı araştırma yöntemleri, çalışma grupları ve örneklemeler üzerinde de yapılması önerilebilir.

Kaynakça

Alshammari, I., Halimi, F., Daniel, C., ve Alhusaini, M. T. (2019). Servant-leadership in higher education: a look through students' eyes. *International Journal Of Servant-Leadership*, 13(1), 257–285.

Akgemci, T., Kalfaoğlu, S., Erkunt, N. (2019). Hizmetkâr liderlik davranışlarının çalışan sesliliğine etkisini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 9(2), 757-771.

Aydın Üniversitesi. (2021). Özel Öğrenci Barınma Hizmetleri Yönetici Sertifikası. Erişim adresi <https://www.aydin.edu.tr/tr-tr/arastirma/arastirmamerkezleri/sem/mesleki-gelisim-egitimleri/Pages/%C3%96zel-%C3%96%C4%9Frenci-Bar%C4%B1nma-Hizmetleri-Y%C3%B6netici-Sertifika%C4%B1.aspx>

Balay, R., Kaya, A. ve Gençdoğan Yılmaz, R. (2014). Eğitim yöneticilerinin hizmetkâr liderlik yeterlikleri ile farklılıkları yönetme becerileri arasındaki ilişki. *Eğitim Bilimleri Araştırma Dergisi*, 4 (1), 229-249.

Büyüköztürk, Ş., Kılıç-Çakmak, E., Akgün, E. A., Karadeniz, Ş., ve Demirel, F. (2016). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Ankara: Pegem Akademi.

Cerit, Y. (2010). The effects of servant leadership on teachers' organizational commitment in primary schools in Turkey. *International Journal of Leadership in Education*, 13(3), 301-317.

Çalışkan, D. (2019). *Yükseköğrenim yurtlarında barınan öğrencilerin hizmet kalitesine ilişkin memnuniyetin araştırılması: Uşak ili örneği*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uşak.

Çiğdem, S. (2013). *Liderleri hizmetkâr liderlik davranışına yönelten faktörler üzerinde nitel bir araştırma bir araştırma*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.

Doğan, Ü. ve Aslan, H. (2016). Özel eğitim kurumlarında çalışan müdürlerin hizmetkâr liderlik davranışları ile öğretmenlerin örgütsel adanmışlık düzeyleri arasındaki ilişki. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 35 (2), 51-68.

Duyan, E. ve Van Dierendonck, D. (2014). Hizmetkar liderliği anlamak: teoriden ampirik araştırmaya doğru. *İstanbul Journal of Sociological Studies*, 49, 1-32. Erişim adresi <https://dergipark.org.tr/tr/pub/iusoskon/issue/9553/119315>

Eva,N., Robin, M., Sendjaya, S., Van Dierendonck, D. ve Liden, R.C. (2019). Servant Leadership: A systematic review and call for future research, *The Leadership Quarterly*, 30 (1), 111-132. Erişim adresi <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2018.07.004>.

Fuller, M. J. ve Templeton, N. R. (2019). Principal as servant-leader: an embedded-descriptive single-case study of one prekindergarten school's efforts to build teacher capacity in foundational skills. *Education Leadership Review*, 20 (1), 190-204.

Greenleaf, R. K. (2014). Who is the servant-leader? *International Journal of Servant-Leadership*, 10(1), 17–22.

Gülle, M., Aktaş, Ö. ve Büyüктаş, B. (2020) Üniversite öğrencilerinin farklı değişkenler açısından takım özdeşleşme ve karşıt görüşe saygı düzeylerinin incelenmesi. *Türk Spor Bilimleri Dergisi*, 3(2), 53-60.

Güllü, K. ve Kuşderci, S. (2011). Yükseköğrenim kredi ve yurtlar kurumunun verdiği hizmetlerin üniversite öğrencileri tarafından algılanması: Sivas yurtkur örneği. *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 30, 185-209.

Hoy, W. K., Miskel, C. G. ve Tarter, C. J. (2013). *Educational administration: Theory, research, and practice*. New York: McGraw-Hill.

Huertas-Valdivia, I., Rojo Gallego-Burín, A., Castillo, A., ve Ruiz, L. (2021). Why don't high-performance work systems always achieve superior service in hospitality? The key is servant leadership. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 49, 152–163 Erişim adresi <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.09.007>

Insley,R., Jaeger, P., Ekinci, A. ve Sakız, H. (2016). An Evaluation of Teachers' Opinions about the Servant Leadership Behaviours of School Principals. *Educational Process: International Journal*, 5(3), 223–235. Erişim adresi <https://doi.org/10.12973/edupij.2016.53.4>

İbili, E. ve Uyanık, H. (2018). Öğrencilerin Yurt Memnuniyet Düzeyleri ile Kişisel Gelişim Yönelimleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Yükseköğretim Dergisi*, 8 (3), 293-300. DOI: 10.2399/yod.18.015

İkiz, M. (2008). *Yüksek öğrenim kredi ve yurtlar kurumu'nda hizmet kalitesi ve müşteri tatmin düzeyinin ölçülmesi: Edirne Selimiye öğrenci yurdu müdürlüğü örneği*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tekirdağ.

İnce, C. ve Güripek, E. (2016). Hizmetkâr Liderliğin Örgütsel Adalet Algısına Etkileri Üzerine Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6 (2), 165-188. Retrieved from <http://iubfdergisi.ksu.edu.tr/tr/pub/issue/26892/282760>

Johnson, G. L. (2021). The Relationship between School Principals' Servant Leadership Attributes and Teacher Morale. Dissertations. 1862. Erişim adresi <https://aquila.usm.edu/dissertations/1862>

Kaplan, M. ve Uzun, A. (2017). Hizmetkâr Liderlik Algılamalarının Tükenmişlik Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Neşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 7 (1), 14-26. Erişim adresi <https://dergipark.org.tr/tr/pub/nevsosbilen/issue/29962/304332>

Kökalan, Ö. ve Korkmaz, C. (2019). Devlet ve Özel/Vakıf Öğrenci Yurtlarının Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Türk ve Yabancı Öğrenciler Açısından Karşılaştırma. *Yükseköğretim Dergisi*, 9 (3), 263-278. DOI: 10.2399/yod.18.045

Kurt, A.A. (2013). *Bilimsel araştırma yöntemleri*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları

MBS. (2021). Yükseköğrenim Özel Barınma Hizmetleri Yönetmeliği. Erişim adresi <https://www.mevzuat.gov.tr/mevzuat?MevzuatNo=34701&MevzuatTur=7&MevzuatTertip=5>

Met, Ö. & Özdemir, İ. (2016). Gözardı Edilen Bir İşletme Türü Olarak Üniversite Öğrenci Yurtlarının Profili. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 8 (1), 79-87. Erişim adresi <https://dergipark.org.tr/tr/pub/uaifd/issue/21605/232066>

Mısırlıoğlu, H.C. (2014). *Yükseköğrenim yurtlarında barınan öğrencilerin yurt olanakları memnuniyetine ilişkin bir araştırma*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Norman, Z. D. (2018, July). Exploring the effect of service learning on students' servant leadership and cultural sensitivity (Doctoral dissertation). Available at ProQuest Dissertations and Theses database (ProQuest Number: 10929744) (20) (PDF) *Understanding the Influence of Service-Learning Experiences in Relation to Students' Transformational Leadership*. Available from: https://www.researchgate.net/publication/336267750_Understanding_the_Influence_of_Service-Learning_Experiences_in_Relation_to_Students'_Transformational_Leadership [accessed Jul 05 2023].

Northouse, P. G. (2019). *Leadership: Theory and Practice* (8th ed.) Kalamazoo, MI: Western Michigan University Publication

Özdemir, Ö., Orhan, İ., Nazlı, B. ve Özdemir, S. (2018). Spor bilimleri ve hukuk fakültesi öğrencilerinde saldırganlık düzeylerinin incelenmesi. *Journal Of International Social Research*, 11(61), 1305-1311. Erişim adresi <http://dx.doi.org/10.17719/jisr.2018.3019>

Özen, Y. ve Gül, A. (2007). Sosyal ve eğitim bilimleri araştırmalarında evren-örneklem sorunu. *Kâzım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15, 394-422.

Özmen, C. (2019). Üniversite Öğrenci Yurtlarının Hizmet Kalite Algısının Ölçülmesi: Karabük İli Yurtlarında Bir Uygulama. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karabük.

Russell, R. F., ve Stone, A. G. (2002). A review of servant leadership attributes: Developing a practical model. *Leadership & Organization Development Journal*, 23(3), 145-15. <https://doi.org/10.1108/01437730210424>

Sawan, F., Suryadi S. ve Nurhattati, N. (2020). Servant leadership: antecedent factors, impact, and education theories used as researcher's perspective. *International Journal of Higher Education*, 9(5), 60-75. DOI:10.5430/ijhe.v9n5p60

Scardino, A. J. (2013). *Servant Leadership in Higher Education: The Influence of Servant-Led Faculty on Student Engagement*. Erişim adresi <https://aura.antioch.edu/etds/25>

Shafai, A. A. (2018). Servant-Leadership in Higher Education in Saudi Arabia. *International Journal of Servant-Leadership*, 12(1), 297-335.

Shaw, J., & Newton, J. (2014). Teacher Retention and Satisfaction with a Servant Leader as Principal. *Education*, 135(1), 101-106.

Smith, C. (2005). The leadership theory of Robert K. Greenleaf Erişim adresi <http://www.carolsmith.us/downloads/640greenleaf.pdf>,

Tokmak, M. (2018). Yöneticilerin hizmetkâr liderlik davranışlarının çalışanlar tarafından algılanma düzeylerine yönelik bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 32 (4), 959-978. Erişim adresi <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/548382>

Uçar, R., ve Ugur, S. (2020). Teachers' Views on School Principals' Servant Leadership Behaviors: A Mixed Method Study. *Educational Administration: Theory & Practice*, 26(3), 565–611.

Usta, H. (2017). *Kar amaçsız kuruluşlarda müşteri şikâyet ve memnuniyetinin incelenmesi: yüksek öğrenim kredi ve yurtlar kurumunda bir araştırma*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Ankara.

Usta, M. E. ve Ünsal, Y. (2018). Okullarda Algılanan Hizmetkâr Liderlik Düzeyinin İncelenmesi. *Sakarya University Journal of Education*, 8 (4) (Ek Sayı), 168-184. DOI: 10.19126/suje.443973

Yılmaz, İ. ve Çeşmeci, N. (2021). Lisans Turizm Öğrencilerinin Barınma Hizmetlerine Yönelik Kalite Algılamaları. *Verimlilik Dergisi*, 2, 127-139. DOI: 10.51551/verimlilik.671476

Yukl, G.A. (2013). *Leadership in Organizations*. (8th Ed.), Prentice-Hall, Upper Saddle River.

Yüksel, S.K. (2018). *Özel yüksek öğretim öğrenci yurtlarında hizmet kalitesi kapsamında öğrenci memnuniyetinin değerlendirilmesi: Balıkesir örneği*. (Yayınlanmamış yüksek lisans tezi). Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.