



**The relationship among  
academic expectations,  
academic satisfaction and  
career planning: The sample  
of tourism undergraduate  
students**

**Akademik beklenti,  
akademik memnuniyet ve  
kariyer planlaması ilişkisi:  
Turizm lisans öğrencileri  
örneđi**

**Mahmut Demir<sup>1</sup>  
Şirvan Şen Demir<sup>2</sup>**

**Abstract**

Higher education institutions have an important role in the career planning of individuals. But, student selection examinations is the most important factor for their choosing school and directly or indirectly affect their career choices, and their expectations and satisfaction levels can cause positive or negative results. In term of 2013-2014, data for this study were collected from the students of the fourth grade students in tourism undergraduate education at state universities in Turkey. The purposes of this study was to compare the academic expectations from the institutions and satisfaction levels of the students with regard to academic services provided by their university and examine the relationship between expectation and satisfaction levels of the students and their career planning. Questionnaire for this study was developed from prior research and published scales on a 5-point Likert-type which was based on three dimensions. Through conducting a face-to-face interview, a total of

**Özet**

Yükseköğretim kurumları, bireylerin kariyer planlamasında önemli bir yere sahiptir. Ancak, yükseköğretime giriş sınavının okul seçiminde en önemli faktör olarak görülmesi, bireylerin kariyer tercihlerini doğrudan ya da dolaylı olarak etkilemekte ve bu durum onların beklenti ve memnuniyet düzeylerine bağlı olarak olumlu ya da olumsuz sonuçlar doğurabilmektedir. Türkiye'deki kamu üniversitelerinde 2012-2013 eğitim öğretim yılında, turizm lisans eğitimi alan dördüncü sınıf öğrencilerini kapsayan bu araştırmanın amacı, kurumlarından akademik beklentileri ile onlara sağlanan akademik hizmetlerden memnuniyet düzeylerini karşılaştırmak ve kariyer planlaması ile ilişkisini ortaya koymaktır. Konuyla ilgili literatürden yararlanılarak, beklenti, memnuniyet ve kariyer planlamasına yönelik beşli Likert türü bir anket formu oluşturulmuştur. Yüz yüze görüşme yöntemi ile 583 adet anket formu toplanmıştır. Verilerin analizinde PASW istatistik programı kullanılarak değişkenlere faktör analizi, korelasyon ve çoklu regresyon analizi uygulanmıştır. Sonuçta, bireylerin beklentileri

<sup>1</sup> Assoc. Prof. Dr., Süleyman Demirel University, Eğirdir School of Tourism and Hotel Management, [mdemir1@gmail.com](mailto:mdemir1@gmail.com)

<sup>2</sup> Assoc. Prof. Dr., Süleyman Demirel University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Tourism Management, [sirvansendemir@gmail.com](mailto:sirvansendemir@gmail.com)

583 questionnaires were collected from students. PASW was used to analyze the data that includes various statistical tools such as factor analysis, correlation analysis and regression analysis. As a result, the findings indicate that expectation and satisfaction levels have a negative correlation with each other, and these two factors have positive influence on career planning.

**Keywords:** Tourism undergraduate education; Academic expectations; Academic satisfaction, Career planning

[\(Extended English abstract is at the end of this document\)](#)

## 1.Giriş

Turizm lisans eğitimi veren yükseköğretim kurumlarının sayısındaki artış, beraberinde farklı bir yapılanmanın da oluştuğunu ortaya koymaktadır. Türkiye’de 1990’lı yılların başlarında, 1 fakülte ve 5 yüksekokul olmak üzere yalnızca 6 adet Turizm alanında lisans eğitimi veren üniversite bulunurken 1992 yılında kurulan üniversitelerle birlikte bu okulların sayısında da artış olmuş ve her geçen yenileri eklenmektedir. 2000-2014 yılları arasında kimlik ve statü arayışına giren turizm lisans eğitim kurumlarının Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu ile İİBF ve İşletme Fakültesi içinde Turizm İşletmeciliği bölümü ve Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu içinde Turizm bölümleri şeklinde yapılanma sürecinde oldukları görülmektedir. Yüksekokullar bünyesinde konaklama işletmeciliği, seyahat işletmeciliği, yiyecek-içecek işletmeciliği vb bölümlerin, 2011 yılından itibaren fakülteye dönüşüm sürecine giren bu kurumların turizm işletmeciliği, gastronomi ve mutfak sanatları, turizm rehberliği, rekreasyon yönetimi gibi bölümlere dönüştüğü görülmektedir. Bu şekilde bölümlerin oluştuğu bir dönemde bazı kurumların örgün öğretimin yanı sıra uzaktan eğitim modeline doğru bir yönelim de söz konusudur.

Turizm lisans eğitim kurumlarının sayısal olarak artmasına karşın, eğitim-öğretim kalitesine ilişkin belirli sorunların oluştuğu tartışılan bir konudur. Yeterli oranda turizm akademisyenin olmaması ya da sektörel deneyimlerinin kısıtlı olması nedeniyle oluşan sorunlar ön plana çıkmaktadır. Diğer yandan idari yapılanma ve bölümlerin kurulmasında akademik kadro olarak turizm alanı dışındaki öğretim elemanlarının tercih edilmesi, öğrencilerin sektörel beklentilerinin karşılanmasında büyük sıkıntıların oluşmasına neden olmaktadır. Günümüzde üniversite adayı öğrencilerin gerek internet üzerinden okul bilgilerine ulaşabilmesi gerekse okul katalog ve broşürleri, tanıtım gezileri, bilgilendirme toplantıları, çeşitli yayın organlarındaki reklam ve tanıtımın etkisiyle tercih yapma sürecinde değerlendirme yapabilecek bilgilere sahip olması, yüksek beklentilerin oluşmasına neden olmaktadır. Eskiye oranla öğrenciler daha bilinçli tercih yapabilmektedir. Okul tanıtım bilgilerinin mevcut durumdan ziyade olması gereken bir durumu içermesi, kaynaklar ile eğitim hizmetlerinde farklılıkların oluşmasına zemin hazırlamaktadır.

Bu çalışmada turizm lisans eğitimi alan öğrencilerin akademik beklentileri ile akademik memnuniyet düzeylerinin kariyer planlamaları ilişkisine temel oluşturmak amacıyla öncelikle alan yazın taraması yapılmış ve buradan elde edilen bilgiler ışığında bir araştırma tasarımı gerçekleştirilmiştir. Devlet üniversitelerinin turizm lisans programlarında öğrenim gören öğrencilerden araştırma verilerini toplamak için bir anket oluşturulmuştur. Verilerin analiziyle

ile memnuniyet düzeylerinin ters yönlü bir ilişkisi olduğu, aynı zamanda bu iki temel faktörün kariyer planlamasını etkilediği bulgusuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Turizm lisans eğitimi, Akademik beklentiler; Akademik memnuniyet, Kariyer planlaması.

ulaşılabilir bulgular, tablolar yardımıyla düzenlenerek yorumlandıktan sonra araştırma sonuçları öneriler ile birlikte sunulmaktadır.

## 2. Alan yazın taraması

Turizm, sektörel yatırımlarda olduğu kadar eğitim alanında da öğrencilerin beklentilerinin oldukça yüksek olduğu alanlardan birisi olarak görülmektedir. Özellikle uluslararası rekabetin yaratmış olduğu kalite baskısı işletmelerin nitelikli işgücüne gereksinim duymasını kaçınılmaz kılmaktadır. Sektöre yönelik eğitim düzeyi yüksek elemanların yetiştirilmesinde önemli bir işleve sahip olan turizm lisans eğitim kurumlarının da bu rekabet içinde yer almaları ülke ekonomisi açısından oldukça önemlidir. Bu rekabet baskısı turizm okullarının amaç, yapı, süreç ve eğitim çıktıları açısından kendilerini yeniden gözden geçirerek değişim ve yenilenmeye zorlamaktadır. Eğitim çıktılarının yüksek olarak algılanması beklentilerin de yüksek olmasına neden olmaktadır. Dolayısıyla öğrenci beklentilerinin oluşmasında eğitim kurumlarının kendilerini etkin bir şekilde tanıtmaları kadar, önceki yıllara ilişkin verilen eğitimden ortaya çıkan somut çıktıların da önemli bir rol oynadığı görülmektedir.

Eğitim kurumları öğrencilerin akademik başarısında olduğu gibi iş yaşamına hazırlık, uygulamalara yönelik teorinin kazandırılması ve bilginin paylaşımında belirli davranış ve alışkanlıkların edinmesinde önemli işleve sahiptir (Nelson, 2003). Turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin, nitelikli ve donanımlı öğrencilerin olduğu eğitim kurumlarını tercih etmesi okul-sektör işbirliğinin gelişmesine de katkı sağlamaktadır (Demir, 2013). Okul başarısı düzeyi yüksek olan öğrencilerin sektörde aynı başarıyı göstermesi, hem eğitim kurumunun tercih edilmesine, hem de öğrencinin işletmenin gelecek planlarının içinde yer almasına kolaylık sağlamaktadır (Jones, & Jackson, 1990; Betts, & Morell, 1999; Alessandri, Yang, & Kinsey, 2006). Bununla birlikte kaliteli eğitim hizmetinin hem mezun hem de halen öğrenci konumunda olanların nitelikleri ile işgücü piyasası arasında denge kurması, onların daha kolay istihdam edilebilmelerini sağlamaktadır (Willinsky, 2005). İşgücü piyasasındaki yükseköğretim kurumlarının itibarı, öğrencilerin okul tercihlerini etkileyebilmekte (Vidaver-Cohen, 2007) ve buna bağlı olarak da öğrenci beklentileri yüksek düzeyde oluşmaktadır (Emanuel ve Adams, 2006). Bu beklentilerin yüksekliği, öğrencilerin gelecek planlarını yaparken üniversite seçimi ve eğitim kalitesini dikkate aldığını göstermektedir. Bunun farkında olan üniversiteler eğitim hizmetlerinin alıcısı konumunda olan öğrencileri önemsediklerini göstererek kalite unsurunu ön plana çıkarmak eğilimindedir (Srikanthan, & Dalrymple, 2002).

Eğitim süreci, yalnızca sınıf içi akademik öğretimle sınırlı olmayan, aynı zamanda sınıf dışı öğrenci-öğretim elemanı ilişkilerini, eğitim programını ve öğrencilere yönelik akademik danışmanlığı ve rehberliğini de içeren bir süreç olarak değerlendirilmektedir (Ekinci, & Burgaz, 2007). Dolayısıyla öğrenci beklentilerini yalnızca ders ve uygulamalar üzerinden değerlendirmek yanlış sonuçların ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Öğrencilerin, eğitim kurumundaki öğretim elemanı ve diğer personel tarafından bir birey olarak değerlendirilmeleri, değer verilmesi ve kendilerine ilişkin algıları beklentilerinin üzerinde önemli bir rol oynamaktadır (Kuh, 1995). Öğretim elemanlarının ders anlatma, araç-gereç vb. eğitim teknolojilerini kullanma, öğretme tarzı vb. konular, öğrencilerin okul beklentilerini etkileyen faktörler arasında gösterilmektedir (Hallock, Satava, & LeSage, 2003).

Öğretim elemanlarının öğrencilere karşı adaletli ve eşit davranış sergilemesi öğretim elemanı-öğrenci etkileşimini kolaylaştırmakta, karşılıklı saygı yaratmakta ve daha hoş görülme bir ilişkinin kurulmasına yardımcı olmaktadır (Lundberg, & Schreiner, 2004; Bolen, 2010; Demir, 2010). Ders içeriklerinin güncel konulara ve sektörel gereksinimlere göre hazırlanması öğrenci beklentilerinin karşılanmasına neden olurken bu durum eğitim deneyimlerinden oluşan memnuniyetin artmasına da katkı yapmaktadır (Bjorklund, Parente, & Sathianathan, 2004). Özellikle öğretim elemanlarının haftalık ders programına, ders giriş ve çıkış saatlerine özen göstermesi öğrencilerin saygınlığını daha fazla arttırmaktadır. Bu durum öğrencinin dersten sağladığı doyumla ilgili değerlendirmede bulunmasını ortaya koymaktadır (Bolen, 2010). Turizm lisans eğitimi veren yükseköğretim kurumlarında, mesleki derslerin uygulamalı, sektörde kullanılan son teknoloji örneklerini görerek ve

kullanarak, öğrencilerin ilgi alanına göre seçmeli, alanında uzman kişilerce verilmesi ve turizm sektöründe faaliyet gösteren üretici firmalar, işletmeler, sergi ve fuarlara yönelik teknik eğitim amaçlı gezilerin, beklentilerin karşılanmasında önemli bir eksikliği gidereceği kesindir. Bu olanakların sağlanması yüksek beklenti içinde olan öğrencilerin memnuniyet düzeyini arttırabilmektedir.

Öğretim elemanları ile akademik olduğu kadar sosyal iletişim de kurabilen öğrenciler, kariyer planlarında daha fazla düşünme, eğitim deneyimlerine ilişkin memnuniyet düzeylerini arttırma, entelektüel gelişimleriyle ilgili kazanımlar sağlama konusunda daha somut eğitim çıktılarına ulaşabilmektedir (Clark, Walker, & Keith, 2002; Ekinci, & Burgaz, 2007). Öğrencilere sosyal paylaşım alanlarının yaratılması ve boş zamanın değerlendirilmesi, sosyal faaliyetlere katılım, çeşitli bilimsel ve sosyal etkinlik desteğinin sağlanması öğrenci merkezli üniversite olarak algılanmasını desteklemektedir. Bu durum öğrencilerin üniversiteyi daha çok benimsemesini sağlarken, “*saygın bir üniversiteli*” olmanın ayrıcalığı duygusunu yaşatmış olarak memnuniyet düzeyini olumlu yönde etkileyebilmektedir.

Paramewaran ve Glowacka (1995) yaptıkları bir araştırmada uluslararası alanda nitelikli öğrencilerin okul seçiminde üniversite imajının önemli olduğu sonucuna ilişkin bulgular ortaya koymuştur. Kurum imajı aynı zamanda eğitim pazarlamasında üniversitelere rekabet üstünlüğü sağlarken, öğrenci beklentilerinin artmasına da yol açmaktadır (Russell, 2005). Öğrencilerin kurumsal itibarı yüksek bir okuldan mezun olmalarının kolaylıkla iş ve staj yeri bulabileceklerine olan inancı, beklenti-memnuniyet ilişkisindeki algılama farkının düşük olmasında etkisini gösterebilmektedir. Özellikle turizm sektöründeki işletmeler tarafından kurumsal itibarı olan bir üniversitenin öğrencilerinin tercih edilmesi, öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin artmasında önemli bir rol oynamaktadır. Diğer yandan yurt içi (Farabi) ve yurt dışı (Erasmus) değişim programları öğrenci eğitim memnuniyetinin sağlanmasında etkin unsurlardan biri olarak görülmektedir.

Fiziki yapı ve donanımların modern görünümü ve teknolojik araç-gereç ve malzemelerle desteklenmiş olarak eğitim alanı olarak düzenlenmesi öğrenciler açısından bir çekicilik yaratabilmektedir (Soedijati, & Pratminingsih, 2011). Özellikle teknolojik gelişmelere cevap verebilecek şekilde eğitim-öğretim teknikleriyle beklentilerin karşılanması öğrencilere yarar sağladığı gibi öğretim elemanlarına da bazı kolaylıklar getirmektedir (Ramos, 1993; Palihawadana, & Holmes, 1999). İdari hizmetlerin öğrenciler tarafından, sorunlara çözüm getiren bir yaklaşım, gerektiği zaman bir muhatap bulunması, yeterli ve doyurucu bilgi sağlama gibi yönetsel uygulamaları olumlu bir şekilde algılaması, beklentileri, bu eğitim hizmetlerine yönelik olumlu deneyimleme ise, memnuniyet düzeyini arttırabilecek unsurlardandır (Raushi, 1993; Pasternak, 2005; Appleton-Knapp, & Krentler, 2006).

Öğrencilerin eğitim sürecinden beklentilerini bilmek, onların memnuniyetlerini sağlamada ve değerlendirmede önemli olmaktadır (Ekinci, & Burgaz, 2007). Yüksek beklentilerin karşılanamaması, öğrencileri başka eğitim kurumu arayışına iterken, eğitim sürecinde kaliteyi etkileyen unsurların hepsinin bir arada bulunamayacağı gerçeği ortaya çıkmaktadır. Daha akılcı hedefler koyarak beklentilerini belirli düzeyde tutabilenlerin eğitim deneyiminden daha fazla memnuniyet sağladıkları da ilk deneyimin sonucunda ortaya çıkmaktadır. Bununla birlikte belirli verileri toplayarak öğrencilerin gereksinim ve isteklerini belirleyebilen turizm alanında lisans eğitimi veren üniversiteler onların beklentilerini karşılayacak kalitede hizmet sunabilmekte ve bu hizmet kalitesini sürekli hale getirerek onların memnuniyet düzeyini arttırabilmektedir.

Çalışmada öğrencilerin kariyer planlaması ile ilişkili akademik beklenti ve akademik memnuniyet düzeylerin belirlenmesi amacıyla hipotezler oluşturulmuştur. İki temel grupta oluşturulan hipotezleri aşağıdaki ifade etmek mümkündür;

H<sub>1a</sub>: Öğretim elemanlarının sağladığı akademik beklenti düzeyi öğrencilerin kariyer planlamasını etkiler.

H<sub>1b</sub>: Eğitim programının sağladığı akademik beklenti düzeyi öğrencilerin kariyer planlamasını etkiler.

H<sub>1c</sub>: Kurumsal imajın sağladığı akademik beklenti düzeyi öğrencilerin kariyer planlamasını etkiler.

H<sub>1d</sub>: Yönetimin sağladığı akademik beklenti düzeyi öğrencilerin kariyer planlamasını etkiler

H<sub>1e</sub>: Eğitim teknolojisinin sağladığı akademik beklenti düzeyi öğrencilerin kariyer planlamasını etkiler.

H<sub>2a</sub>: Öğretim elemanlarının sağladığı akademik memnuniyet düzeyi öğrencilerin kariyer planlamasını etkiler.

H<sub>2b</sub>: Eğitim programının sağladığı akademik memnuniyet düzeyi öğrencilerin kariyer planlamasını etkiler.

H<sub>2c</sub>: Kurumsal imajın sağladığı akademik memnuniyet düzeyi öğrencilerin kariyer planlamasını etkiler.

H<sub>2d</sub>: Yönetimin sağladığı akademik memnuniyet düzeyi öğrencilerin kariyer planlamasını etkiler.

H<sub>2e</sub>: Eğitim teknolojisinin sağladığı akademik memnuniyet düzeyi öğrencilerin kariyer planlamasını etkiler.

### 3. Araştırma yöntemi

#### 3.1. Araştırma ölçeği

Öğrencilerin akademik beklenti ve eğitim memnuniyeti düzeyini ölçmek için Emanuel ve Adams (2006) ile Douglas, Douglas ve Barnes (2006)'ın çalışmalarından yararlanılarak bir ölçek geliştirilmiştir. Ölçekteki ifadeler açık ve anlaşılır bir şekilde kısaltılarak Türkiye'deki yükseköğretim şartları göz önünde bulundurularak turizm lisans eğitimi kapsayacak şekilde uyarlanmıştır. Toplam 36 değişken ile temsil edilen bu ölçek, Likert türü 5'li aralıkta (1=kesinlikle katılmıyorum...5=kesinlikle katılıyorum) şeklinde düzenlenmiştir. Ölçek uygulanmadan önce 44 kişi ile bir ön test çalışması yapılmıştır. Genel olarak, sosyal bilimler için kabul edilebilir istatistiksel sonuçlara ulaşılmasına rağmen 8 değişkenin yapıyı bozduğu görülmüştür. Kariyer planlamasına ilişkin bağımlı değişkenler ve 28 bağımsız değişkenli olarak uygulanan ölçek istatistiksel olarak geçerli değerlere sahip analiz sonuçlarıyla birlikte bulgular bölümünde açıklanmaktadır.

#### 3.2. Veri toplama

Araştırmanın evrenini, ÖSYM 2014 Lisans Tercih Kılavuzunda yer alan bilgilere göre Devlet üniversitelerinde fakülte ve yüksekokul olarak farklı programlarda turizm lisans eğitimi veren 42 okuldaki toplam 145 bölüm/program oluşturmaktadır. Ancak bu okulların bir kısmı ilk kez öğrenci alması, bir kısmına ulaşamaması, bazılarının da araştırmaya izin vermemesi nedeniyle araştırma evreni hakkında kesin bir rakama ulaşamamıştır. Veriler, 7 devlet üniversitesinde turizm lisans eğitimi veren okulların 4. sınıf öğrencilerden yüz yüze görüşme yapılarak anket formu aracılığı ile toplanmıştır. 2013-2014 yıllarında yapılan bu çalışmada, öğrencilerin öğretim elemanlarından çekincelerini ortadan kaldırmak amacıyla görüşmeler okul çıkışlarında ve kantinlerde gerçekleştirilmiştir. Bazı eğitim kurumu yöneticilerinin okulun isminin yer almaması koşuluyla destek vermiş olduğu bu çalışmada araştırma etiği açısından hiçbir kurumun ismine yer verilmemiştir. Toplam 611 anket dağıtılmış olup, ancak 583 adedi değerlendirmeye tabi tutulmuştur.

#### 3.3. Veri analizi

Verilerin analizinde sosyal bilimler için geliştirilmiş olan PASW 18.0 istatistik paket programı kullanılmıştır. Öncelikle beklenti ve memnuniyet düzeyleri için genel çıkarımsal istatistik açısından güvenilirlik testi yapılmıştır. İkinci aşamada beklenti ve memnuniyet düzeyleri ayrı ayrı olarak, diğer bir deyişle parça güvenilirliği bakımından da test edilmiştir. Değişkenlere ilişkin ortalama değer ve her bir değişken için fark hesaplanarak tablolar yardımıyla yorumlanmıştır. Faktör analizi ile değişkenlerin oluşturduğu gruplar belirlenmiştir. Bağımsız değişkenlerin oluşturduğu faktör gruplarının kariyer planlaması ile ilişkisinin belirlenmesi amacıyla korelasyon analizi uygulanmıştır.

Akademik beklenti ve memnuniyet düzeylerine ilişkin ortalamalar ve standart sapma değerleri hesaplanmış olup bu ortalamalar arasındaki farkın test edilmesi t testi (paired-sample t test) ile gerçekleştirilmiştir. Son olarak akademik beklenti ve memnuniyet düzeyine ilişkin oluşan faktör gruplarının (bağımsız değişkenler) kariyer planlaması (bağımlı değişken) üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır.

#### 4. Bulgular

Çalışmanın akademik beklenti ölçeği için genel güvenilirlik düzeyi  $\alpha=0.86$  (Tablo 1) ve akademik memnuniyet ölçeği için genel güvenilirlik düzeyi  $\alpha=0.84$  (Tablo 2) olarak gerçekleşmiş olup,  $p<0.01$  düzeyinde anlamlı bir geçerliliğe sahiptir. Anket formunda yer alan akademik beklenti ile akademik memnuniyet değişkenleri aynı ifadelerini içermektedir. Toplam 36 soru ifadesinin yer aldığı bu bölümlerin faktör grupları oluşturulurken akademik beklenti ölçeğindeki gruplandırmanın aynı memnuniyet düzeyi için de yapılmıştır. Ancak memnuniyet düzeyi ölçeğinde, birinci faktörde 1, ikinci faktörde 3, üçüncü faktörde 1, dördüncü faktörde 2 ve beşinci faktörde 1 değişkenin belirlenen grupların dışında kaldığı görülmüştür.

Tablo 1. Faktör analizi özeti (Akademik beklenti)

Faktör Grupları	Değişken Sayısı	$\alpha$	p	Özdeğer	AFY	Ort.	SS
Öğretim elemanları	7	.89	.001	8,041	22,147	3,91	2,14
Eğitim programı	6	.84	.001	6,713	16,773	3,66	2,27
Kurumsal imaj	6	.83	.001	4,135	11,055	3,62	2,09
Yönetim	4	.80	.004	3,849	8,429	3,67	2,31
Eğitim teknolojisi	5	.81	.003	2,914	6,226	3,72	2,22

Genel  $\alpha=0.86$ ; KMO Ölçümü=0.817; Bartlett's Test of Sphericity=3241.193;  $p<.01$ ; TFY=64,66; Genel Ort.=3.72

Tablo 2. Faktör analizi özeti (Akademik memnuniyet)

Faktör Grupları	Değişken Sayısı	$\alpha$	p	Özdeğer	AFY	Ort.	SS
Öğretim elemanları	7	.86	.001	7,204	17,401	3,86	2,03
Eğitim programı	6	.82	.004	6,129	11,009	3,83	2,14
Kurumsal imaj	6	.88	.001	7,354	15,523	3,84	2,06
Yönetim	4	.85	.009	4,405	10,294	3,69	2,19
Eğitim teknolojisi	5	.80	.007	3,612	7,078	3,57	2,21

Genel  $\alpha=0.84$ ; KMO Ölçümü=0.802; Bartlett's Test of Sphericity=3415.101;  $p<.01$ ; TFY=61,305; Genel Ort.=3.76

Faktör analizinde her iki grup ölçeğinde bu 8 soru kapsam dışında tutularak analize devam edilmiştir. Toplam 5 grupta yer alan değişkenlere ilişkin faktör yükleri, özdeğer, açıklanan varyans oranı ve faktör güvenilirlik düzeyine ilişkin bulgular Tablo.1 ve Tablo 2'de yer almaktadır. Araştırmada sonuçların daha belirgin bir şekilde ortaya konulması amacıyla faktör analizinde yükleme oranları 0,40'dan düşük olan değişkenler ile kapsam dışında tutulan değişkenlere tablolarda yer verilmemiştir. Akademik beklenti ölçeğinde yer alan değişkenler çalışmanın genel yapısını %65, akademik memnuniyet ölçeğinde yer alan değişkenler ise %61 oranında açıklamaktadır.

Tablo 3. Korelasyon analizi sonuçları (N=583)

Bağımlı değişkenler	Bağımsız değişkenler				
	Öğretim elemanları	Eğitim programı	Kurumsal imaj	Yönetim	Eğitim teknolojisi
Kariyer planlaması	.46*	.67*	.59*	.51*	.43*
Pearson Korelasyon (çift yönlü) * p<.01					

Faktör analizinde ulaşılan bulgular ve oluşan faktör grupları korelasyon analizi için önemli istatistiksel değerler içermektedir. Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken ile ilişkisini ortaya koymak amacıyla yapılan korelasyon analizi sonuçları Tablo 3’de yer almaktadır. Korelasyon analizi sonuçları itibariyle öğretim elemanlarının ( $r=.46$ ;  $p<.01$ ), eğitim programının ( $r=.67$ ;  $p<.01$ ), kurumsal imajın ( $r=.59$ ;  $p<.01$ ), yönetimin ( $r=.51$ ;  $p<.01$ ) ve eğitim teknolojisinin ( $r=.43$ ;  $p<.01$ ) öğrencilerin kariyer planlaması ile pozitif ve doğrusal yönlü, anlamlı ve orta düzeyde bir ilişkisinin olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, her bir değişkene ilişkin beklenti-memnuniyet karşılaştırmasının yapılması önem taşımaktadır.

Tablo 4’de öğrencilerin eğitim kurumundan akademik beklentileri ile eğitim doyumu sonucuna ulaştıkları akademik memnuniyet düzeylerine ilişkin ortalama değer, standart sapma ve t değerleri yer almaktadır. Faktör analizi sonuçlarına göre oluşan gruplar bazında yapılan değerlendirmelerde öğrencilerin öğretim elemanlarından beklentilerinin yüksek düzeyde olduğu ( $\bar{x}=3,93$ ) ancak öğretim elemanlarından sağlanan eğitim doyumunun sonucunda akademik memnuniyet düzeylerinin ise daha düşük olduğu görülmektedir ( $\bar{x}=2,15$ ). Akademik beklenti-memnuniyet karşılaştırmasında oluşan farkın t test sonuçlarına göre anlamlı olduğu ortaya çıkmıştır ( $t=36,32$ ). Öğretim elemanlarına ilişkin beklenti-memnuniyet ölçeğinde en yüksek farkın öğrencilere yönelik davranışlarda adalet ve eşitlik algılamasında ortaya çıktığı görülmektedir ( $\bar{x}=2,04$ ). Bununla birlikte yapılan karşılaştırma sonucunda ilk üç sırada yer alan diğer iki değişkenin, öğretim elemanlarının “öğrencileri bir birey olarak dikkate alması” ( $\bar{x}=1,93$ ) ve “ders saatlerine uyması” ( $\bar{x}=1,91$ ) şeklinde oluştuğu anlaşılmaktadır.

Ders programı, müfredat, derslerin işleyişi, uygulama ve inceleme unsurlarından oluşan “*eğitim programı*” faktörünün ortalama değerlerinin akademik beklenti ( $\bar{x}=3,91$ ) ve akademik memnuniyet düzeylerinin ( $\bar{x}=2,09$ ), oluşan fark düzeyine ( $\bar{x}=1,82$ ) ilişkin değerler t test sonuçlarına göre anlamlıdır ( $t=25,34$ ). Akademik beklenti-memnuniyet düzeyine ilişkin yapılan karşılaştırmada eğitim programı değişkenlerinde en yüksek farkın derslerin uygulamalı olarak planlanmasına ( $\bar{x}=2,08$ ) ait olduğu görülmektedir. Diğer bir deyişle, dersleri uygulamalı olarak takip edecekleri beklentilerinin büyük ölçüde karşılanmadığı anlaşılmaktadır. Bunu sırasıyla, eğitim programında “*güncel konuları içeren dersler yer alır*” ( $\bar{x}=2,02$ ) ve “*mesleki dersler uzman kişilerce yürütülür*” ( $\bar{x}=1,93$ ) değişkenleri izlemektedir.

Kurumsal imaj öğrenciler tarafından oldukça önemsenen ve akademik beklenti düzeyi yüksek olan faktörlerden birisi olarak gerçekleşmiştir ( $\bar{x}=3,94$ ). Buna karşın, bu faktörün genel olarak eğitim çıktılarına katkısına yönelik öğrencilerin akademik memnuniyet düzeyinin yine düşük düzeyde gerçekleştiği görülmektedir ( $\bar{x}=2,02$ ). Kurumsal imaj çerçevesinde akademik beklenti-memnuniyet düzeyi farkının ( $\bar{x}=1,92$ ) anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $t=36,18$  ve  $p<.01$ ). Kurumsal imaj faktörü içinde en yüksek beklentinin ( $\bar{x}=4,01$ ) “*...üniversiteli olmanın yaratmış olduğu ayrıcalık*” algılamasında görülürken, en yüksek akademik memnuniyet düzeyinin “*staj yerlerinin okul tarafından belirlenmesi*” değişkeninde olduğu görülmektedir ( $\bar{x}=2,35$ ). Kurumsal imaj çerçevesinde akademik beklenti-memnuniyet düzeyi farkının sırasıyla ilk üç değişkeni “*...üniversiteli olmanın yaratmış olduğu ayrıcalık*” ( $\bar{x}=2,05$ ), “*bu okulun mensubu olmaktan duyulan gurur*” ( $\bar{x}=2,02$ ) ve “*bu okul öğrencilerinin sektör tarafından tercih edilmesi*” ( $\bar{x}=1,99$ ) olarak ortaya çıkmıştır.

Tablo 4. Öğrencilerin akademik beklenti-akademik memnuniyet düzeyi karşılaştırması

Soru Kodu	Değişkenler	Beklenti $\bar{X}$ (SS)	Mem. $\bar{X}$ (SS)	Fark $\bar{X}$	t	p
Öğretim elemanları		3,93 (,55)	2,15 (,43)	1,78	36,32	.001
ÖE-1	... öğrencileri bir birey olarak dikkate alır	3,97 (,92)	2,04 (,40)	1,93		
ÖE-2	... adaletli ve eşit davranışlarda bulunur	4,02 (,92)	1,98 (,51)	2,04		
ÖE-3	... ders saati dışında da öğrencilerle ilgilenir	3,76 (,93)	1,98 (,57)	1,78		
ÖE-4	... ders işlerken güncel konulara önem verir	3,99 (,92)	2,33 (,99)	1,66		
ÖE-5	... derslere zamanında girip-çıkır	3,86 (,97)	1,95 (,45)	1,91		
ÖE-6	... öğrencilerle kolay iletişim kurarlar	3,85 (,96)	2,26 (,97)	1,59		
ÖE-7	... teknik eğitim araçlarından yararlanır	4,03 (,78)	2,49 (,99)	1,54		
Eğitim programı		3,91 (,57)	2,09 (,49)	1,82	25,34	.002
EP-1	... sektörel gerekliliklere göre hazırlanmıştır	3,81 (,91)	2,34 (,99)	1,47		
EP-2	... uygulamalı olarak planlanmıştır	3,96 (,95)	1,88 (,71)	2,08		
EP-3	...nda seçmeli dersler ağırlıktadır	3,88 (,89)	2,33 (,92)	1,55		
EP-4	...ndaki dersler güncel konuları içerir	3,99 (,87)	1,97 (,54)	2,02		
EP-5	... nda dersler uzman kişilerce yürütülür	3,92 (,84)	1,99 (,64)	1,93		
EP-6	... uygulama gezileri ile desteklenmektedir	3,89 (,91)	2,04 (,76)	1,85		
Kurumsal imaj		3,94 (,64)	2,02 (,42)	1,92	36,18	.001
Kİ-1	“... üniversite”li olmak ayrıcalık yaratır	4,01 (,84)	1,96 (,45)	2,05		
Kİ-2	Bu okul öğrencileri sektörde tercih edilir	3,92 (,87)	1,93 (,88)	1,99		
Kİ-3	Yurtiçi değişim programlarından yararlanır	3,87 (,98)	1,99 (,65)	1,88		
Kİ-4	Yurtdışı değişim programlarından yararlanır	3,90 (,93)	1,95 (,48)	1,95		
Kİ-5	Bu okulun mensubu olmaktan gurur duyarım	3,96 (,89)	1,94 (,59)	2,02		
Kİ-6	Staj yerleri okul tarafından belirlenir	3,98 (,91)	2,35 (,87)	1,63		
Yönetim		3,82 (,59)	1,92 (,43)	1,90	22,15	.005
Y-1	... her türlü sorunlarımıza çözüm bulur	3,77 (,91)	1,85 (,88)	1,92		
Y-2	... e her zaman kolaylıkla ulaşılabilir	3,91 (,89)	1,96 (,91)	1,95		
Y-3	... öğrenci merkezli düşünür	3,72 (,87)	1,84 (,64)	1,88		
Y-4	... öğrencilere her türlü eğitimi olanağı sunar	3,86 (,77)	2,02 (,87)	1,84		
Eğitim teknolojisi		4,16 (,42)	2,46 (,56)	1,70	23,13	.003
ET-1	Eğitimde yeni teknolojiler kullanılmaktadır	4,01 (,69)	2,09 (,81)	1,92		
ET-2	Bilgisayar ve internet olanakları yeterlidir	4,37 (,67)	2,99 (,70)	1,38		
ET-3	Bilgisayar paket programları öğretilmektedir	4,29 (,63)	2,25 (,82)	2,04		
ET-4	Yeterli uygulama laboratuvarları vardır	4,12 (,62)	2,78 (,81)	1,34		
ET-5	Son teknoloji ürünleri okulda öğretilir	4,03 (,66)	2,19 (,79)	1,84		
<b>GENEL</b>		<b>3,95 (,41)</b>	<b>2,13 (,27)</b>	<b>1,82</b>	<b>58,16</b>	<b>.001</b>

Katılımcıların akademik beklentilere ilişkin yönetsel uygulamalar, belirlenen faktörler içinde en düşük ortalamaya sahip ( $\bar{x}=3,82$ ) iken, yine aynı faktörler içinde akademik memnuniyet düzeyi ortalamasında en düşük değere sahiptir ( $\bar{x}=1,92$ ). Akademik beklenti-memnuniyet farkının ( $\bar{x}=1,90$ ) anlamlı olduğu görülmektedir ( $t=22,15$  ve  $p<.01$ ). Yönetsel uygulamaları oluşturan değişkenler içinde beklenti-memnuniyet farkının en yüksek ilk iki değişkenin “*yönetime her zaman kolaylıkla ulaşılabilir*” ( $\bar{x}=1,95$ ) ve “*yönetim her türlü sorunlarımıza çözüm bulur*” ( $\bar{x}=1,92$ ) olduğu



görüldüğünde, bu konuda farkın yüksek olması öğrencilerin eğitim doyumunda memnuniyet düzeylerinin beklentilerinin çok uzağında kaldığını göstermektedir.

Diğer yandan eğitim öğretim sürecinde eğitim teknolojilerini kullanma, öğrenme ve takip etme değişkenlerinin oluşturduğu “*eğitim teknolojisi*” faktöründe akademik beklenti-memnuniyet farkının ( $\bar{x}=1,70$ ) anlamlı olduğu görüldüğünde en yüksek memnuniyet beklenti farkının “*bilgisayar paket programları öğretilmektedir*” değişkenine ait olarak yüksek düzeyde gerçekleşmiştir ( $\bar{x}=2,04$ ). Bu durum eğitim teknolojisi ürünlerinin, öğrenciler tarafından öncelikle turizm sektöründe öğrenildiği ve kullanıldığını ortaya koymaktadır. Aynı şekilde turizm eğitimi veren lisans eğitim kurumlarında “*eğitimde yeni teknolojiler kullanılmaktadır*” değişkenine ilişkin beklenti-memnuniyet farkının yüksek olarak gerçekleşmesi bu düşüncüyü desteklemektedir ( $\bar{x}=1,92$ ).

Tablo 5. Akademik beklenti düzeyinin kariyer planlamasına etkisi

Değişkenler	Standartlaştırılmamış katsayılar		Standartlaştırılmış katsayılar		
	B	St. hata	$\beta$	t	p
Sabit	2,093	,126		16,88	,001
Öğretim elemanları	,237	,031	.401	7.356	,001
Eğitim programı	,095	,036	.163	3.424	,002
Kurumsal imaj	,106	,047	.149	2.671	,005
Yönetim	,114	,033	.172	3.511	,002
Eğitim teknolojisi	,031	,019	.088	1.585	,062

Bağımlı değişken: Kariyer planlaması, R= .46; R<sup>2</sup>= .33; Düzeltilmiş R<sup>2</sup>=.30; F= 36.157; p<.01

Tablo 6. Akademik memnuniyet düzeyinin kariyer planlamasına etkisi

Değişkenler	Standartlaştırılmamış katsayılar		Standartlaştırılmış katsayılar		
	B	St. hata	$\beta$	t	p
Sabit	1,636	,224		10,05	,001
Öğretim elemanları	,196	,033	,298	6,21	,001
Eğitim programı	,141	,038	,167	3,77	,002
Kurumsal imaj	,155	,036	,169	2,64	,004
Yönetim	,065	,049	,096	1,53	,071
Eğitim teknolojisi	,052	,054	,085	1,24	,145

Bağımlı değişken: Kariyer planlaması, R= .43; R<sup>2</sup>= .29; Düzeltilmiş R<sup>2</sup>=.27; F= 26.104; p<.01

Çalışmada akademik beklenti faktörleri ile akademik memnuniyet faktörlerinin öğrencilerin kariyer planlamasına etkisini belirlemek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Tablo.5’de yer alan regresyon analizi sonuçlarına göre “eğitim teknolojisi” dışında akademik beklentilere ilişkin tüm bağımsız değişkenlerin kariyer planlamasına etkisinin olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Diğer bir deyişle öğrencilerin kariyer planlamasında öğretim elemanları (t=7.356 ve p<.01), eğitim programı (t=3.424 ve p<.01), kurumsal imaj (t=2.671 ve p<.01) ve yönetim (t=3.511 ve p<.01) faktörleri etkilidir. Buna karşın eğitim teknolojisinin (t=1.585 ve p>.05) kariyer planlamasında öğrencilere herhangi bir beklenti oluşturmadığı saptanmıştır.

Tablo 7. Hipotezlere ilişkin test sonuçları

Hipotezler	t	p	Sonuç
H <sub>1a</sub> : Öğretim elemanlarının sağladığı akademik beklenti düzeyi öğrencilerin kariyer planlamasını etkiler	7.356	,001	Desteklendi
H <sub>1b</sub> : Eğitim programının sağladığı akademik beklenti düzeyi öğrencilerin kariyer planlamasını etkiler	3.424	,002	Desteklendi
H <sub>1c</sub> : Kurumsal imajın sağladığı akademik beklenti düzeyi öğrencilerin kariyer planlamasını etkiler	2.671	,005	Desteklendi
H <sub>1d</sub> : Yönetimin sağladığı akademik beklenti düzeyi öğrencilerin kariyer planlamasını etkiler	3.511	,002	Desteklendi
H <sub>1e</sub> : Eğitim teknolojisinin sağladığı akademik beklenti düzeyi öğrencilerin kariyer planlamasını etkiler	1.585	,062	Desteklenmedi
H <sub>2a</sub> : Öğretim elemanlarının sağladığı akademik memnuniyet düzeyi öğrencilerin kariyer planlamasını etkiler	6,21	,001	Desteklendi
H <sub>2b</sub> : Eğitim programının sağladığı akademik memnuniyet düzeyi öğrencilerin kariyer planlamasını etkiler	3,77	,002	Desteklendi
H <sub>2c</sub> : Kurumsal imajın sağladığı akademik memnuniyet düzeyi öğrencilerin kariyer planlamasını etkiler	2,64	,004	Desteklendi
H <sub>2d</sub> : Yönetimin sağladığı akademik memnuniyet düzeyi öğrencilerin kariyer planlamasını etkiler	1,53	,071	Desteklenmedi
H <sub>2e</sub> : Eğitim teknolojisinin sağladığı akademik memnuniyet düzeyi öğrencilerin kariyer planlamasını etkiler	1,24	,145	Desteklenmedi

Öğrencilerin eğitim yaşamı boyunca edinmiş oldukları deneyimler, eğitim doyumunu oluştururken bu doyumun yüksek olması akademik memnuniyeti, düşük olması ise, memnuniyetsizliği göstermektedir. Eğitim doyumunu memnuniyet düzeyinin kariyer planlamasında etkisine yönelik regresyon analizi sonuçları akademik beklenti ölçeğinden farklı olarak bazı durumların oluştuğunu göstermektedir. Tamamen öğrencilerin değerlendirmesinin bir sonucu olarak ortaya çıkan akademik memnuniyet faktörlerinden öğretim elemanları ( $t=6.21$  ve  $p<.01$ ), eğitim programı ( $t=3.77$  ve  $p<.01$ ) ile kurumsal imajın ( $t=2.64$  ve  $p<.01$ ) bireyin kariyer planlamasında etkisinin olduğu görülmektedir. Buna karşın, deneyimlenen eğitim yaşamına göre yönetim ( $t=1.53$  ve  $p>.05$ ) ve eğitim teknolojisi ( $t=1.24$  ve  $p>.05$ ) faktörlerinin öğrencilerin kariyer planlamasında etkisinin olmadığı görülmektedir. Diğer bir deyişle öğrenciler akademik beklentilerinden farklı olarak memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu bu faktörlerin kariyer planlarında etkisinin olmayacağını ortaya koymuşlardır.

Araştırmada ulaşılan bulgular oluşturulan hipotezlerin de değerlendirilmesine olanak sağlamaktadır. Tablo 7’de görüldüğü gibi iki farklı boyutta oluşturulan hipotezlerin sonuçları yer almaktadır. Birinci boyutta yer alan akademik beklenti değişkenleri üzerine oluşturulan H<sub>1a</sub>, H<sub>1b</sub>, H<sub>1c</sub> ve H<sub>1d</sub> hipotezlerinin desteklendiği, buna karşın H<sub>1e</sub> hipotezinin desteklenmediği görülmektedir. İkinci boyutta yer alan akademik memnuniyet değişkenleri üzerine oluşturulan H<sub>2a</sub>, H<sub>2b</sub>, H<sub>2c</sub> hipotezleri desteklenirken H<sub>2d</sub> ve H<sub>2e</sub> hipotezlerinin desteklenmediği görülmektedir. Diğer bir deyişle, öğrencilerin kariyer planlamasında akademik beklentiler içinde “*öğretim elemanları*”, “*eğitim programı*”, “*kurumsal imaj*” ve “*yönetim*” faktörleri etkili olurken “*eğitim teknolojisi*” faktörünün etkisinin olmadığı ortaya çıkmıştır. Diğer yandan, öğrencilerin akademik memnuniyetinin sağlanmasına neden olan “*öğretim elemanları*”, “*eğitim programı*” ve “*kurumsal imaj*” faktörlerinin kariyer planlamasına etki etmesine karşın “*yönetim*” ve “*eğitim teknolojisi*” faktörlerinin etkisinin olmadığı anlaşılmaktadır.

## 5. Sonuç ve değerlendirme

Bireylerin sosyal ve çalışma yaşamında olduğu gibi eğitim yaşamından da birtakım beklentileri oluşmaktadır. Ancak bu beklentilerin karşılanması kadar karşılanmaması da söz konusu olabilmektedir. Beklentilerden oldukça uzak düzeyde gerçekleşen durumlar, bireylerin başka eğitim kurumlarına ya da doğrudan çalışma yaşamına geçmelerine neden olabilecek memnuniyetsizlikler olarak değerlendirilebilmektedir. Özellikle yüksek beklenti içinde olan bireylerin istek ve gereksinimlerine cevap verebilmek, kurum yönetici ve öğretim elemanlarını da zorlamaktadır. Eğitim kurumunun tüm unsurlarının öğrenci beklentileri karşılayacak şekilde yapılandırılması hem kurum hem de öğrenci açısından olumlu eğitim çıktılarının sağlanmasına katkı sağlayabilmektedir.

Öğrencilerin akademik beklenti düzeyleri 5 faktör grubu altında incelenmiş ve sonuç itibarıyla yüksek düzeyde bir ortalamaya sahip olduğu görülmüştür. Yani, beklenti düzeyleri oldukça yüksektir. Diğer yandan, en az 3 yılını turizm lisans eğitim kurumunda geçirmiş ve eğitim deneyim yaşamış öğrencilerin beklentilerine göre akademik memnuniyet düzeylerine ilişkin ortalamanın ölçek orta değerinin altında kaldığı ortaya çıkmıştır. Bireylerin kariyer planları doğrultusunda bir tercih yaparak yükseköğretim kurumuna devam etmeleri, beklentilerini karşılamak amacıyla atılan adımlardan birisi olarak değerlendirilmektedir. Bu aşamada, kariyer planlamasına etki edebilecek unsurlar olarak eğitim kurumunu oluşturan bazı değerlerin önemli düzeyde etkisinin olabileceği algılanması katılımcılar açısından da önemli olarak görülmüştür. Buna karşın eğitim deneyimi sonucunda ulaşılan memnuniyet düzeyinin düşük gerçekleşmesi beklentilerin büyük ölçüde karşılanmadığının bir göstergesi olarak değerlendirilmekte ve akademik beklenti-eğitim doyumu memnuniyeti farkına ilişkin genel ortalamasının ölçek orta değerinin altında gerçekleşmesi turizm lisans eğitim kurumunda verilen akademik hizmetlerin öğrencilerin beklentilerini genelde karşılamadığını ortaya koymaktadır.

Günümüz eğitim koşullarında yapılan üniversite tercihlerinin daha bilinçli bir şekilde yapılması, öğrencilerin yüksek akademik beklenti düzeylerine sahip olmasına yol açmaktadır. Özellikle Turizm alanında lisans eğitimi veren üniversitelerdeki niceliksel artış, niteliksel artışından daha yüksek olduğu için gerek bölge gerekse kurum düzeyinde de önemli farklılıkların oluşmasına neden olmaktadır. Doğal olarak bu durum, her bir farklı üniversitedeki öğrencinin beklentisinin de farklı olmasını ortaya çıkarmaktadır. Öğrencilerin turizm eğitim kurumlarındaki öğrenim yaşamlarında edinmiş oldukları deneyimler akademik memnuniyet düzeyini oluşturmaktadır. Akademik beklentinin karşılanma düzeyi ne kadar yüksek ise, akademik memnuniyet düzeyi de aynı şekilde yüksek gerçekleşebilmektedir. Bu da akademik beklenti-memnuniyet düzeyi arasındaki farkın düşük olmasını sağlamaktadır.

Öğrencilerin akademik beklenti ve memnuniyet düzeylerinin yüksek olmasında öğretim elemanları faktörünün önemli bir etken olduğu çalışmada ulaşılan sonuçlardan birisi olarak ortaya çıkmıştır. Öğretim elemanlarının öğrencilere adaletli ve eşit davranışlar sergilemesi, onları bir birey olarak dikkate alması ve derslere gereken özeni göstermesi akademik beklentilerin karşılanmasında öne çıkan memnuniyet göstergelerinden bazılarıdır. Diğer yandan eğitim programlarının öğrenci beklentilerini karşılayacak şekilde hazırlanmasının önemli bir sonuç olduğu ortaya çıkmıştır. Eğitim programının uygulamalı olarak planlanması, derslerin güncel konuları içermesi ve bu derslerin alanında uzman kişilerce yürütülmesi, yüksek beklentilerin karşılanmasında önemli değişkenler olarak memnuniyet düzeyini de yükseltmektedir.

Kurumsal imaj faktöründe yer alan “... üniversite’li olmak ayrıcalık yaratır”, “bu okulun mensubu olmaktan gurur duyarm” ve “bu okul öğrencileri sektörde tercih edilir” şeklindeki ifadeler öğrenci beklentilerinin yüksek olduğunun bir göstergesidir. Ancak bu beklentilerin karşılanması yüksek düzeyde akademik memnuniyet yaratırken, düşük düzeyde gerçekleşmesi ise öğrencilerde hayal kırıklığına neden olabilmektedir. Dolayısıyla kurumsal imaj faktörünün öğrencilerin kariyer planlamasında önemli bir etken olduğu anlaşılmaktadır. Yönetim faktörünün öğrencilerin akademik beklenti düzeylerinin yüksek olması ve kariyer planlamasını etkileyeceği algısı yaratırken, yaşanan eğitim deneyim sonucunda edinilen akademik memnuniyet düzeyinde ulaşılan sonuçların kariyer planlamasını etkilemediği bulgusuna ulaşılmıştır. Bu durum, yönetim faaliyetlerinin beklentileri

yükseltirken fiili olarak gerçeği yansıtmadığını ortaya koymaktadır. Öğrencilerin akademik beklenti ve akademik memnuniyet düzeylerinin kariyer planlamasını etkilemediğini ortaya çıkarmıştır. Bunun nedeni, öğrencilerin teknolojik gelişmeleri günlük yaşamda daha etkin bir şekilde takip etmeleri ve teknolojinin ulaşılamayacak bir olanak olmadığını algılamaları olabilir.

Sonuç olarak çalışmada ulaşılan bulgular, yalnızca belirli turizm lisans eğitim kurumundaki öğrencilere özgüdür. Bu nedenle, ulaşılan sonuçlar özel üniversitelerdeki lisans eğitim kurumlarına hatta diğer bölümlerdeki öğrencilere genellenemez. Bundan sonra yapılacak çalışmaların farklı boyutlarıyla incelenerek, farklı özel ve kamudaki lisans eğitim kurumlarının tamamını kapsayacak şekilde karşılaştırılmalı olarak yapılması, Türkiye’de turizm lisans eğitimi veren yükseköğretim kurumlarının genel durumunu ortaya koyması açısından büyük önem taşımaktadır.

### Kaynakça

- Alessandri, S. W., Yang, S., & Kinsey, D.F. (2006). An Integrative Approach to University Visual Identity and Reputation. *Corporate Reputation Review*, 9/4, 258-270.
- Appleton-Knapp, S. L., & Krentler, K.A. (2006). Measuring Student Expectations and Their Effects on Satisfaction: The Importance of Managing Student Expectations. *Journal of Marketing Education*, 28/3, 254-264.
- Betts, J., & Morell, D. (1999). The Determinants of Undergraduate Grade Point Average: The Importance of Family Background, High School Resources, and Peer Group Effects. *The Journal of Human Resources*, 34/2, 268-293.
- Bjorklund, S.A., Parente, J.M., & Sathianathan, D. (2004). Effects of Faculty Interaction and Feedback on Gains in Student Skills. *Journal of Engineering Education*, April, 153-160.
- Bolen, K.J. (2010). *Assessing the Impact of Diversity Courses in Student-Faculty Interactions, Critical Thinking and Social Engagement*. Unpublished Dissertation of Doctorate, University of Southern California, California.
- Clark, R., Walker, M., & Keith, S. (2002). Experimentally Assessing the Student Impacts of Out-Of-Class Communication: Office Visits and the Student Experience. *Journal of College Student Development*, 43/6, 824- 837.
- Demir, M. (2010). Duygusal Zekanın İnsan Kaynakları Seçimindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7/1, 1066-1081.
- Demir, Ş.Ş. (2013). “Beklenti, Algılanan Kalite-Değer ve Memnuniyet İlişkisi: Turizm Lisans Öğrencileri Üzerine Bir Uygulama”. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 10/1, 307-324.
- Douglas, J., Douglas, A., & Barnes, B. (2006). Measuring Student Satisfaction at a UK University. *Quality Assurance in Education*, 14/3, 251-267.
- Ekinci, C. E., & Burgaz, B. (2007). Hacettepe Üniversitesi Öğrencilerinin Bazı Akademik Hizmetlere İlişkin Beklenti Ve Memnuniyet Düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 33, 120-134.
- Emanuel, R., & Adams, J.N. (2006). Assessing College Student Perceptions of Instructor Customer Service Via the Quality of Instructor Service to Students (QISS) Questionnaire. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 31/5, 535-549.
- Hallock, D., Satava, D., & LeSage, T. (2003). An Exploratory Investigation of the Potential Relationship Between Student Learning Styles, Course Grade, Cumulative Grade Point Average And Selected Demographics In On-Line Undergraduate Business Courses. *Management Research News*, 26/1, 21-28.
- Jones, E.B., & Jackson, J. D. (1990). College Grades and Labor Market Rewards. *Journal of Human Resources*, 25/2, 253-266.
- Kuh, G. (1995). The Other Curriculum: Out-Of-Class Experiences Associated With Student

- Learning and Personal Development.. *Journal of Higher Education*, 66/2, 123-155.
- Lundberg, C.A., & Schreiner, L.A. (2004). **Quality and Frequency of Faculty-Student Interaction As Predictor of Learning: An Analysis by Student Race/Ethnicity.** *Journal of College Student Development*, 45/5, 549-565.
- Nelson, R. (2003). Student Efficiency: A Study on the Behavior and Productive Efficiency of College Students and the Determinants of GPA. *Issues in Political Economy*, 12, 32-43.
- Palihawadana, D., & Holmes, G. (1999). Modelling Module Evaluation in Marketing Education". *Quality Assurance in Education*, 7/1, 41-46.
- Paramewaran, R., & Glowacka, A.E. (1995). University Image: An Information Processing Perspective. *Marketing for Higher Education*, 6/2, 41-56.
- Pasternak, R. (2005). Choice of Institutions of Higher Education and Academic Expectations: The Impact of Cost-Benefit Factors. *Teaching in Higher Education*, 10/2, 189-201.
- Ramos, M. (1993). Evaluation, Recognition, and Reward of Academic Advising. Ed.: Margaret King. *Academic Advising: Organizing and Delivering Services for Student Success*, 63-74. San Francisco: Jossey-Bass.
- Raushi, T. (1993). Developmental Academic Advising. Ed.: Margaret King. *Academic Advising: Organizing and Delivering Services for Student Success*, 5-20. San Francisco: Jossey-Bass.
- Russell, M. (2005). Marketing Education: A Review of Service Quality Perceptions Among International Students. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17/1, 65-77.
- Soedijati, E.K., & Pratminingsih, S.A. (2011). The Impacts of Marketing Mix on Students Choice of University Study Case of Private University in Bandung, Indonesia". *2nd International Conference On Business And Economic Research (2nd ICBER 2011) Proceeding*, 2124-2131.
- Srikanthan, G., & Dalrymple, J.F. (2002). Developing a Holistic Model for Quality in Higher Education. *Quality in Higher Education*, 8/3, 215-224.
- Vidaver-Cohen, D. (2007). Reputation Beyond the Rankings: A Conceptual Framework for Business School Research. *Corporate Reputation Review*, 10/4, 278-304.
- Willinsky, J. (2005). Just Say Know? Schooling the Knowledge Society. *Educational Theory*, 55/1, 97-111.

### Extended English Abstract

Higher education institutions have an important role in the career planning of individuals. But, student selection examinations is the most important factor for their choosing school and directly or indirectly affect their career choices, and their expectations and satisfaction levels can cause positive or negative results. Career planning for students is a means of facilitating career effectiveness and is emerging as a significant component of an integrated human life. In working life, there are many internal and external factors which may effect person's career decision. Although Students' career planning is ultimately a their responsibility, schools may help individuals anticipate and manage theoretical education-practise conflict in a number of ways. First, a student needs information related to tourism education in order to manage his or her career effectively in tourism sector. Second, a tourism school can provide students with additional flexibility in a variety of ways. Finally, tourism faculties, vocational schools in universities can provide opportunities for students to learn how to cope with the conflicts they do experience.

**Purpose:** The purposes of this study was to compare the academic expectations from the institutions and satisfaction levels of the students with regard to academic services provided by their university and examine the relationship between expectation and satisfaction levels of the students and their career planning.

**Literature:** In literature, the subject of the relationship among academic expectations, academic satisfaction and career planning is explained by different researchers in different education field except for tourism education. According to Appleton-Knapp and Krentler (2006) students' satisfaction with a education in universities can be accurately predicted by comparing their perceptions of education quality to their expectations from thr universities. The results of many studies related to students' the comparing of perceptions and expectations suggest that the situaiton is strongly affected by the method used to measure student learning behaviors. The research named "Measuring Student Satisfaction at a UK University" shows that the most important aspects are those associated with teaching and learning, while the least important were those associated with (Douglas, Douglas, and Barnes, 2006). But the physical facilities such as kitchen, restaurant, bar, front office, housekeeping etc. for tourism education at universities is one of the important factors affecting on learning and practice.

**Methodology:** In term of 2013-2014, data for this study were collected from the students of the fourth grade students in tourism under graduate education at seven state universities in Turkey. Questionnaire for this study was developed from prior research and published scales (Emanuel and Adams, 2006; Douglas, Douglas and Barnes, 2006) on a 5-point Likert-type which was based on three dimensions. The academic expectations, academic satisfaction and career planning variables were measured using a thirty six items measure asking the participant to respond on a five-point response scale. Through conducting a face-to-face interview, a total of 583 questionnaires were collected from students. PASW statistical program was used to analyze the data that includes various statistical tools such as factor analysis, correlation analysis and regression analysis. Firstly, the validity and reliability analysis was conducted on data and structural and convergent validity of the data have revealed with the factor analysis. Secondly, correlation analysis was used to investigate the relationship between independent variables such as "Teaching staff, Educational program, School image, Management, Educational technology" and career planning. Thirdly, t test used for comparing academic expectations and academic satisfaction. Finally, it was tested using a regression analysis to determine the affects of five independent variables on the dependent variable named as career planning.

**Result and conclusion:** As a result, the findings indicate that expectation and satisfaction levels have a negative correlation with each other, and these two factors have positive influence on career planning. This study explored the relationship among academic expectations, academic satisfaction and career planning for tourism undergraduate students at universities in Turkey. Correlation analysis indicated that all independent variables were significantly and positive related to students' career planning. As a t test result, all academic expectations variables' score are higher than academic satisfaction of students. The findings have revealed that the factors of academic expectations such as "Teaching staff, Educational program, School image, Management" have a significant impact on students' career planning, but educational technology in academic expectations has no effect on it. On the other hand, the findings have revealed that the three factors of academic satisfaction such as "Teaching staff, Educational program, School image" have a significant impact on student' career planning, while two factors (management and educational technology) of academic satisfaction have no effect on students' career planning. As a result, 7 of 10 Hypothesis were supported and accepted.