

## **TURİZM EĞİTİMİNDE ÖĞRENCİ MEMNUNİYET DÜZEYİ: SELÇUK ÜNİVERSİTESİ VE NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ KARŞILAŞTIRMASI**

STUDENT SATISFACTION IN TOURISM EDUCATION: A COMPARISON OF SELÇUK UNIVERSITY AND NECMETTİN ERBAKAN UNIVERSITY

Dr. Öğr. Üyesi Alper ATEŞ

Selçuk Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü, alpera@selcuk.edu.tr, Konya/TÜRKİYE

ORCID ID: 0000-0002-5884-5079

### **ÖZET**

Öğrencilerini turizm sektöründe çalışacak şekilde eğiten turizm fakültelerinin başarısı, mezunlarının turizm sektöründe çalışmasına bağlıdır. Lisans eğitimi sırasında memnun olmayan öğrencilerin turizm sektöründe çalışma eğiliminin düşük olduğu bilinmektedir. Bu nedenle öğrencilerin genel memnuniyet düzeyleri ve onu etkileyen faktörler üniversiteler için çok önemli bilgiler olarak kabul edilir. Bu çalışma, Selçuk Üniversitesi ve Necmettin Erbakan Üniversitesi lisans öğrencilerinin genel deneyim memnuniyetlerini ölçerek karşılaştırmak amacıyla beşli likert ölçeğine sahip bir anket ile yapılmıştır. Çalışmada öğrencilerin kampüs hizmetleri ve tesisleri, sosyal koşullar, şehrin çekiciliği, eğitim özellikleri ve genel memnuniyet gibi eğitim hayatındaki genel deneyimlerinin en yaygın boyutları ele alınmaktadır. Bu çalışma, kontenjanları boş olan fakülteler için çözüm önerileri geliştirilmesi açısından da faydalıdır. Araştırmaya 552 lisans öğrencisi katılmış ve çalışmadan elde edilen veriler SPSS programında analiz edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre turizm fakültesi öğrencilerinin memnuniyet düzeyi üzerinde en büyük etkiyi yapan alt boyutlar sırasıyla “Sosyal Durumlar”, “Eğitim Yönleri”, “Şehrin Çekiciliği”, “Kampüs Hizmetleri” ve “Kampüs Tesisleri” olarak belirlenmiştir. Memnuniyet düzeyleri en yüksek öğrenci grupları, cinsiyete göre erkek, bölüme göre Turizm Rehberliği, öğretim türüne göre normal öğretim ve sınıfa göre ise birinci sınıf öğrencileri olarak belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Öğrenci Memnuniyeti, Yükseköğretim, Turizm Eğitimi, Üniversite İmajı

### **ABSTRACT**

The success of tourism faculties that educate students to work in the tourism sector depends on their graduates being employed in the tourism sector. It is known that students who are not satisfied during their undergraduate studies have a low tendency to work in the tourism sector. Because of this the students' overall satisfaction levels and factors influencing it are considered very important information for the universities. The method of this study was chosen for conducting a questionnaire where the undergraduate students of Selcuk University and Necmettin Erbakan University were asked to classify different aspects of their overall experience on a five point likert scale. The study aims to cover most common dimensions of the students' overall experience of their education life which includes campus services and facilities, social conditions, attractiveness of the surrounding city, educational aspects and overall satisfaction. This study is also useful in terms of the development of solution proposals for faculties whose quotas are vacant. 552 undergraduate students participated in the survey and data obtained from the study were analyzed in the SPSS program. According to the results of the research, the sub-dimensions that have the greatest effect on the satisfaction level of the tourism faculty students are determined as “Social Conditions”, “Educational Aspects”, “Attractiveness of the City” “Campus Services” and “Campus Facilities”. The student groups with the highest satisfaction are determined according to gender, is male, according to department, is Tourism Guidance, according to type of education, is normal education and according to class, is first grade students.

**Key words:** Student Satisfaction, Higher Education, Tourism Education, University Image

### **1. GİRİŞ**

Üniversiteler, bir toplumun gelişimi ve refahı için ana unsurlardan birisidir. Ülkedeki insan sermayesini geliştirmek için üniversiteler önemli bir rol oynamaktadır. Öğrencilerin etkinliği, üretkenliği, iş dünyasının zorluklarını kabul edebilme güçleri, işverenlerin beklentilerine göre sonuçlar ve çözümler sunma yetileri, bir üniversitenin hizmetlerine dâhil olan ana bileşenlerdir (Mukhtar, vd., 2015). Bu hizmetler süresince, üniversiteler hem entelektüel canlılığa hem de toplumun ekonomik refahına katkıda bulunur; eğitilmiş vatandaş yetiştirmek; sanat, bilim ve meslek alanlarında yeni nesil liderleri eğitmek ve fakülte bilgisini ve araştırma bulgularını vatandaşların ve endüstrinin dikkatine sunarken toplum faaliyetlerine aktif olarak katılmaktadırlar (Hirsch ve Weber, 1999).

Hizmet ekonomisi içerisinde yer alan eğitim hizmetleri sektörü son yıllarda tüm dünyada çok hızlı büyümektedir. Eğitim hizmetleri ayrıca diğer profesyonel hizmetlerden de çeşitli şekillerde farklılık gösterir. Eğitim hizmetleri öğrencilerin yaşamında merkezi bir rol oynar ve öğrencilerin hedeflerine ulaşabilmesi için büyük miktarda motivasyon ve entelektüel beceri sahibi olmasını gerektirir (Gruber, vd., 2010). Küreselleşme ve dijital devrim ile birlikte eğitim hizmetlerinde yeni ve çeşitli disiplinlere talep artmıştır (Butt ve Rehman, 2010). Dünya eğitim hizmetleri sektöründeki gelişimin aksine Türkiye’de Yükseköğretim Kurulu Bilgi Sistemine göre 2014 yılında önlisans, lisans ve lisansüstü programlara kayıtlı 5.472.521 öğrenci bulunurken; aradan geçen beş yılda bu sayı 2018 yılı sonu itibariyle 4.047.302 öğrenciye gerilemiştir. Türk eğitim sisteminin yapısal sorunları, ülkenin sosyal ve ekonomik şartları gibi makro boyutta etkili olan faktörlerin yanı sıra bu düşüş içerisinde etkisi olan diğer bir etken de, yükseköğretimin en önemli ayağını oluşturan öğrencilerin memnuniyetinin yeterince dikkate alınmamasıdır (Kızıltan ve Bayraktar, 2017). Karahan ve Kuzu (2014), yükseköğretim kurumlarındaki TKY ve ISO 9000 uygulamalarının kurum işleyişine etkilerini ve sürekliliğini araştırdıkları çalışmalarında, yükseköğretim kurumlarının bu sorunlarını aşmaları ve öğrenci memnuniyetini sağlayabilmeleri için kalite yönetim sistemi uygulamalarını hayata geçirmeleri sonucuna ulaşmışlardır.

## 2. ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ

Sosyal bilimler alanında farklı bilim dallarının çalışma konusu olan “memnuniyet” kavramı, üretici tüketicili ilişkileri içerisinde bir ürün için tüketici beklentileri ile tüketimden sonra ürünün performansı arasındaki algılanan uyumsuzlukların değerlendirilmesi ile ilgili bir yapı olarak değerlendirilmektedir (Oliver, 1980; 1981; 2010).

Öğrenci memnuniyeti, bir öğrencinin eğitim konularında sürekli gelişen algısı olarak tanımlanabilir (Gruber, vd., 2010). Öğrencilerin memnuniyeti, öğrencilerin eğitim deneyimi, hizmetleri ve olanaklarının değerlendirilmesinden kaynaklanan kısa vadeli bir tutum olarak da tanımlanmaktadır (Weerasinghe ve Fernando; 2017). Üniversiteler, hizmetin genellikle aynı anda üretildiği ve tüketildiği bir eğitim ortamıdır (Childers, vd., 2014). Bu nedenle üniversiteler ilk önce, öğrencilerinin ve paydaşlarının memnuniyetini anket yaparak ölçmeli ve beklentilerini analiz etmelidirler; çünkü öğrenci memnuniyeti, göreceli düzeydeki deneyimlerin ve eğitim hizmeti ile ilgili algılanan performansın bir fonksiyonudur. (Mukhtar, vd., 2015). Bu durumun yanı sıra öğrenci memnuniyeti, yükseköğretimde fon sağlama ve öğrenci motivasyonu üzerinde olumlu bir etki sağlar (Elliott ve Shin, 2002). Mai (2005), yükseköğretimde öğrenci memnuniyeti üzerinde etkili olan faktörlerin, üniversitenin genel izlenimi, eğitim kalitesinin genel izlenimi, öğretmenlerin uzmanlık alanları ve onların konusuna olan ilgileri, bilişim teknolojisi tesislerinin kalitesi ve erişilebilirliği ve öğrencilerin kariyerlerini ilerletme derecesi olduğunu tespit etti. . Sojkin vd. (2011) işletme eğitimi gören üniversite öğrencilerine yönelik yaptıkları araştırmada memnuniyet düzeyi üzerinde etkili faktörleri öğrenci hayatı, kişisel gelişim, aile düşünceleri ve beklentileri, ailenin finansal desteği, iş bulma imkânları, mesleki gelişim, üniversite geleneği ve saygınlığı ve ders içeriklerinin faydası olarak belirlemişlerdir. Astin ve Antonio (2012), ABD’de üniversite öğrencileri için memnuniyetlerini değerlendirmede önemli olan faktörler arasında kampüs sosyal hayatı, akademik danışmanlık, maddi yardım, ders ödevlerinin günlük yaşamla ilgisi olup olmadığı sonuçlarına ulaşmıştır. Santini vd. (2017) çalışmalarında bağlılık, imaj, tanınma, itibar ve cevaplanabilirlik özellikleri yüksek olan üniversitelerin bunlara ek olarak kampüs yapıları, personel danışmanlığı, öğrenciler arasındaki atmosfer, kampüs hayatı ve sınıf ortamı özellikleri ile öğrenci memnuniyetini sağlayabilecekleri sonucuna ulaşmışlardır. Aldemir ve Yıldırım (2004), turizm fakülteleri ile benzer şartlara sahip işletme fakültesi öğrencilerine yönelik yaptıkları araştırmada ders sorumlusunun performansı ve öğrenci ile sınıf içi ve dışı iletişimi gibi özellikle de fakültelerden memnuniyeti sağlayan akademik faktörlerin öğrenci memnuniyeti üzerinde en büyük etkiye sahip olduğunu tespit etmişlerdir. Fakültenin öğrencileri iş piyasasına hazırlayıp hazırlamadığına dair beklentiler ve mezuniyet sonrası iş bulabilmek dikkat çeken diğer bir memnuniyet unsuru olarak belirlenmiştir. Atay ve Yıldırım (2009) Türkiye’de turizm alanında eğitim gören üniversite öğrencilerine yönelik yaptıkları çalışmada, memnuniyet düzeylerini etkileyen değişkenlerin, mezuniyet sonrası yapılması düşünülen iş ve iş imkânlarının yeterliliği, araştırma yapılarak bölüm seçilip seçilmediği, bölümden alınan eğitim ile iyi yönetici olup olunamayacağı ve derslerin güncel bilgiler içerip içermediği sonuçlarına ulaşmışlardır.

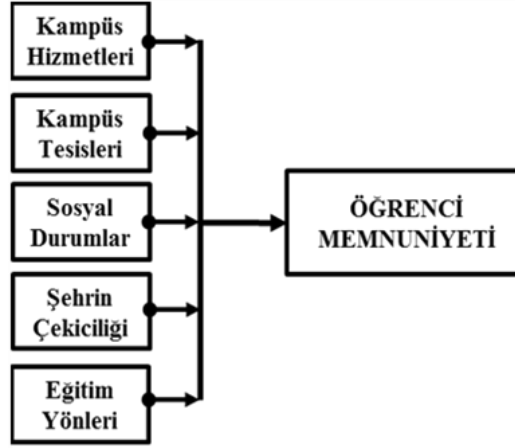
Literatür incelemesi sonucunda, memnuniyet düzeyleri yüksek öğrencilere sahip olan bir üniversite, öğrencilerin üniversite yaşamları hakkında iyi şeyler söylemeleri, aynı üniversitede yüksek lisans programlarına devam etme isteklerinin olması, farklı aktivitelere yönelmeleri ve üniversiteye yönelik aidiyet duygularının iş yaşamında da devam etmesi gibi değerler sayesinde diğer üniversitelere karşı olan rekabette avantaj sağlayacaktır (Parahoo ve Tamim, 2012; Gibson, 2010; Alves ve Raposo, 2009, 2010; Douglas, vd., 2006; Herdlein ve Zurner, 2015; Santini, vd., 2017).

### 3. ARAŞTIRMA

#### 3.1. Metodoloji

Bu araştırmanın verileri, 2017 Kasım ve 2018 Nisan aylarında Selçuk Üniversitesi ve Necmettin Erbakan Üniversitesi Turizm Fakültelerinde öğrenim gören 2298 öğrenciden kolayda örneklem yöntemiyle seçilen 552 öğrenciye yüz yüze anket uygulanarak elde edilmiştir. Çalışmada kullanılan anket formu Gruber vd. (2010) ve Mokka'nın (2015) çalışmalarında kullanılan ölçeklerden ve modelden faydalanılarak hazırlanmıştır. Çalışma için yapılan literatür taraması sonucunda araştırma modelinde kullanılan genel öğrenci memnuniyeti ölçeği, kampüs hizmetleri (7 soru), kampüs tesisleri (7 soru), sosyal durumlar (5 soru), şehrin çekiciliği (4 soru) ve eğitim yönleri alt boyutlarından oluşturulmuştur.

Şekil 1. Öğrenci Memnuniyeti Alt Boyutları



Şekil 1.'deki öğrenci memnuniyeti alt boyutlarına ait soruların genel içerikleri aşağıdaki gibidir:

i) *Kampüs Hizmetleri*: Kampüs içerisinde sunulan öğrenci işleri, kütüphane, kantin, güvenlik, temizlik vb. idari hizmetlerin kalitesine yönelik memnuniyet derecesi ölçme amaçlı sorular.

ii) *Kampüs Tesisleri*: Kampüs içerisindeki binaları ifade etmektedir. Bu binalarda öğrenci kullanımına sunulan bilgisayar, yazıcı gibi teknolojik ekipmanların yanısıra derslikler, ders çalışma salonları gibi özel amaca yönelik alanlara yönelik sorular.

iii) *Sosyal Durumlar*: Kampüs yaşamı olarak özetlenecek sosyal durum ise üniversitenin sunduğu sosyal, kültürel ve sportif olanaklar ile öğrencinin kendisini kampüste güvende hissetmesi, ifade özgürlüğü ve eşit muamele görmesi gibi konulara yönelik sorular.

iv) *Şehrin Çekiciliği*: Kampüsün bulunduğu şehrin boş zaman geçirme, ulaşım ve barınma imkânları ve güvenlik düzeyi gibi özellikleri de kapsayan şehrin genel özelliklerine yönelik sorular.

v) *Eğitim Yönleri*: Derslerin içeriği, işleniş biçimleri ve ders materyalleri ile ders veren öğretim elemanlarının yetkinlikleri, performansları ve öğrenciler ile olan ilişkilerini belirlemeye yönelik olan sorular.

#### 3.2. Araştırma Amacı ve Soruları

Bu çalışma, Konya il merkezinde bulunan Selçuk ve Necmettin Erbakan Üniversitelerinin turizm fakülteleri öğrencilerinin genel memnuniyetlerini ve eğitim-öğretim tecrübelerini etkileyen faktörleri belirlemeyi ve karşılaştırmayı amaçlamaktadır. Bu kapsamda çalışmanın cevap aradığı ana sorular şunlardır:

1. Selçuk Üniversitesi Turizm Fakültesi öğrencileri genel eğitim tecrübelerinden ne kadar memnun kaldı?
2. Necmettin Erbakan Üniversitesi Turizm Fakültesi öğrencileri genel eğitim tecrübelerinden ne kadar memnun kaldı?
3. Öğrenim görülen bölüme, sınıfa, öğretim türüne ve cinsiyete göre öğrenci memnuniyet düzeylerinde farklılık var mıdır?

#### 4. ARAŞTIRMA BULGULARI

Araştırma verilerinin analizinde ilk olarak anketin güvenilirlik testi (Cronbach Alpha Sayısı) bulunmaktadır. Bu sayede araştırmada kullanılan anketin ne kadar güvenilir olduğu test edilmiştir.

**Tablo 1:** Anket Güvenilirlik İstatistiği

Cronbach's Alpha	İfade Sayısı
,882	34

Tablo 1.'de görüldüğü gibi anket verilerinin güvenilirlik analiz sonucu Cronbach's Alpha 0,882 olarak bulunmuştur. Bu değer ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir (Ural ve Kılıç, 2006).

Araştırma katılımcılarının, cinsiyet, yaş, bölüm, öğretim türü, sınıf, kalınan yer, fakülteye ulaşım ve aylık gelir gibi tanımlayıcı demografik özellikleri Tablo 2.'de verilmiştir.

**Tablo 2:** Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri

N=552	S.Ü.		N.E.Ü.		N=552	S.Ü.		N.E.Ü.	
	N	%	N	%		N	%	N	%
<b>Cinsiyet</b>					<b>Kalınan Yer</b>				
Bayan	114	%41,3	143	%51,8	Devlet Yurdu	63	%22,8	72	%26,1
Bay	162	%58,7	133	%48,2	Özel Yurt	62	%22,5	52	%18,8
<b>Yaş</b>	<b>276</b>	<b>%100</b>	<b>276</b>	<b>%100</b>	Öğrenci Evi	105	%38	98	%35,5
16-18	17	%6,2	25	%9,1	Aile/Akraba Yanı	45	%16,3	54	%19,6
19-21	128	%46,4	189	%68,5	Misafirhane	1	%0,4	0	0
22-24	123	%44,6	55	%19,9	<b>Fakülteye Ulaşım</b>	<b>276</b>	<b>%100</b>	<b>276</b>	<b>%100</b>
25-27	7	%2,5	7	%2,5	Belediye Otobüsü	16	Çoklu ulaşım aracı kullanımından dolayı yüzde dağılımı yoktur.	193	Çoklu ulaşım aracı kullanımından dolayı yüzde dağılımı yoktur.
28 ve üzeri	1	%0,4	0	0	Tramvay	130		84	
<b>Bölüm</b>	<b>276</b>	<b>%100</b>	<b>276</b>	<b>%100</b>	Dolmuş	78		92	
Seyahat İşl. ve Tur. Reh.	136	%49,3	0	0	Servis	22		15	
Turizm İşletmeciliği	96	%34,8	60	%21,7	Otomobil	39		17	
Turizm Rehberliği	0	0	36	%13,1	Motosiklet	1	1		
Gastronomi ve Mut. San.	44	%15,9	140	%50,7	Bisiklet	2	2		
Rekreasyon Yönetimi	0	0	40	%14,5	Yürüyerek	135	47		
<b>Öğretim Türü</b>	<b>276</b>	<b>%100</b>	<b>276</b>	<b>%100</b>	<b>Aylık Gelir</b>	<b>276</b>	<b>%100</b>	<b>276</b>	<b>%100</b>
Normal Öğretim	164	%59,4	185	%67	0-500	92	%33,3	95	%34,4
İkinci Öğretim	112	%40,6	91	%33	501-1000	102	%37	114	%41,3
<b>Sınıf</b>	<b>276</b>	<b>%100</b>	<b>276</b>	<b>%100</b>	1001-1500	44	%15,9	48	%17,4
1. Sınıf	52	%18,8	60	%21,7	1501-2000	23	%8,3	6	%2,2
2. Sınıf	66	%23,9	123	%44,6	2001-2500	8	%2,9	0	0
3. Sınıf	92	%33,3	64	%23,2	2501-3000	3	%1,1	6	%2,2
4. Sınıf	66	%23,9	29	%10,5	3001 ve üzeri	4	%1,4	7	%2,5
	<b>276</b>	<b>%100</b>	<b>276</b>	<b>%100</b>		<b>276</b>	<b>%100</b>	<b>276</b>	<b>%100</b>

Tablo 2. incelendiğinde araştırma grubuna katılmaya gönüllü olan Selçuk ve Necmettin Erbakan Üniversiteleri Turizm Fakültesi öğrencilerinin çoğunluğu 295 kişi ile bay öğrencilerden oluşmaktadır. Katılımcıların ağırlıklı olarak yaş aralıkları 317 kişi ile 19-21 yaş arasındadır. Araştırmanın yapıldığı dönemde her iki üniversitede ortak bölümler olmasına rağmen Rekreasyon Yönetimi bölümünün veya emsali bir bölümün Selçuk Üniversitesi Turizm Fakültesinde öğrencisi bulunmamaktadır. Bu şartlar altında katılımcıların çoğunluğu 184 öğrenci ile Gastronomi ve Mutfak Sanatları lisans öğrencileridir. Yaş

aralığındaki yığılmayı destekler biçimde sınıf dağılımları da 189 katılımcı ile 2. sınıf öğrencilerinden oluşmuştur. Her iki fakültede de normal öğretim öğrenci sayısının fazla olması neticesinde 349 katılımcı ikinci öğretim öğrencisidir. Araştırmaya katılan turizm fakültesi öğrencilerinin 203 tanesi öğrenci evinde kalmaktadır. Katılımcıların çoklu seçenek belirtebildikleri fakülteye ulaşım tercihleri içerisinde 214 kişinin tercihi olan tramvay ilk sıradadır. Katılımcıların aileden gelen para, burs, kredi, kendi kazançları vb. kalemlerden oluşan aylık gelirleri 216 kişi ile 501-1000 TL arasındadır.

**Tablo 3:** Öğrenci Memnuniyet Düzeyini Etkileyen Faktörler

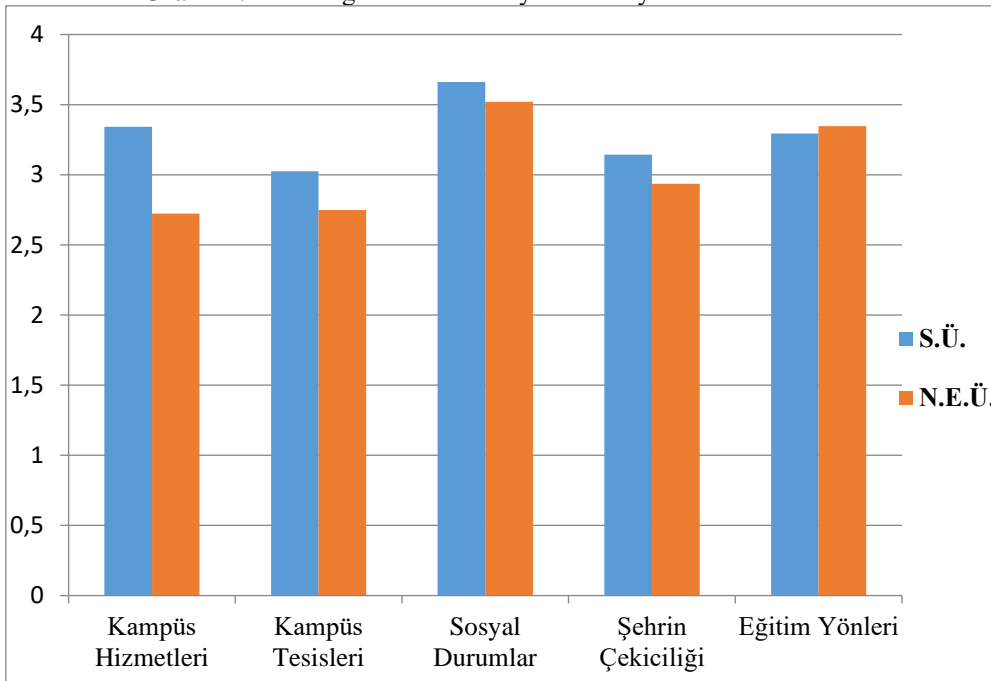
	S.Ü.		N.E.Ü.	
	Mean	Std	Mean	Std
<b>Kampüs Hizmetleri</b>				
Yönetim hizmetinin kalitesi yüksektir.	3,2645	1,04044	2,7319	1,14441
İdari konular hakkında bilgi almak kolaydır. (kayıt vb.)	3,1413	1,15914	2,9094	1,18588
Bütün gerekli kitapları kütüphanede bulabilirim.	3,6304	1,04847	2,3261	1,14519
Kütüphanede sunulan hizmetin kalitesi yüksektir.	<b>3,6739</b>	1,01740	2,3442	1,17597
Danışmada sunulan hizmetin kalitesi yüksektir.	3,1812	1,13929	2,7283	1,20999
Değişim ve staj fırsatları hakkında bilgilendirildim.	3,0942	1,00948	<b>3,0399</b>	1,27145
Kantinde sunulan hizmetin kalitesi yüksektir.	3,4094	1,15481	2,9783	1,26472
<b>Kampüs Tesisleri</b>	<b>Mean</b>	<b>Std</b>	<b>Mean</b>	<b>Std</b>
Kampüsteki bilgisayar salonlarına kolaylıkla erişebilirim.	3,0290	1,11171	2,0688	1,11794
Üniversitede yazıcılara kolaylıkla erişebilirim.	2,9239	1,16526	2,1558	1,10256
Derslikler modern bir şekilde donatılmıştır.	2,7971	1,06471	2,9167	1,25203
Derslikler konforludur.	2,6957	1,17308	3,0580	1,23151
Kantinlerin ürün seçimleri iyidir.	3,3877	1,04363	3,1413	1,20829
Üniversite binası moderndir.	2,4565	1,01876	<b>3,1884</b>	1,29643
Üniversite binasına kolaylıkla ulaşılabilir.	<b>3,8804</b>	,96305	2,7101	1,24139
<b>Sosyal Durumlar</b>	<b>Mean</b>	<b>Std</b>	<b>Mean</b>	<b>Std</b>
Üniversite hakkındaki kendi görüşümü özgürce ifade edebilirim.	<b>3,8949</b>	1,07188	<b>3,6594</b>	1,12101
Diğer öğrenciler ile sosyalleşmek kolaydır.	3,5616	1,01256	3,3080	1,16747
Sınıf arkadaşlarım ile birlikte çalışabilirim.	3,6268	1,08254	3,6051	1,11836
Üniversitede güvende hissediyorum.	3,5725	1,12743	3,4167	1,13951
Öğrenciler yaş, cinsiyet ve uyruklarına bakılmaksızın eşit muamele görür.	3,6522	1,03966	3,6087	1,10866
<b>İçinde Bulunulan Şehrin Çekiciliği</b>	<b>Mean</b>	<b>Std</b>	<b>Mean</b>	<b>Std</b>
Konya’da kendimi güvenli hissedirim.	3,1594	1,08344	2,8804	1,28354
Konya’daki boş zaman geçirme imkânlarından memnunum.	2,7029	1,04791	2,6268	1,27716
Şehre kolay erişilebilir. (ulaşım imkânları)	<b>3,5072</b>	1,10033	<b>3,5217</b>	1,16130
Gelecekteki öğrencilere şehri tavsiye ederim	3,2029	,90031	2,7138	1,26233
<b>Eğitim Yönleri</b>	<b>Mean</b>	<b>Std</b>	<b>Mean</b>	<b>Std</b>
Dersler bölümüm ile ilişkilidir.	3,4348	1,12374	3,2790	1,18401
Dersler ilgi çekicidir.	3,2935	1,10175	3,3116	1,12687
Ders materyallerine erişimim kolaydır.	3,0109	1,14886	3,1993	1,16313
Dersler koordinatör tarafından iyi bir şekilde yönetilir	3,2935	1,09083	3,3478	1,11291
Derslerimde başarılıyım.	<b>3,6703</b>	,97421	3,5543	,92674
Derslerde pratik deneyim kazanırım.	2,9457	1,14445	3,2572	1,09998
Bölümümü gelecekteki öğrencilere tavsiye ederim.	3,4203	1,04060	<b>3,6558</b>	1,23921
Yaptığım ödevler için geri bildirim verilir.	3,1630	1,15627	3,2681	1,08905
Öğretim elemanlarına kolaylıkla ulaşılabilir.	3,4565	1,06937	3,4420	1,12180
Öğretim elemanları öğrencileri motive eder.	3,3188	1,10985	3,2717	1,19182
Öğretim elemanları ödevler için destek sağlar.	3,2174	1,12969	3,2355	1,18735

Tablo 3.’te yer alan sonuçlara göre Selçuk Üniversitesi (S.Ü.) öğrencileri “Kampüs Hizmetleri”nden “Kütüphanede sunulan hizmetin kalitesi yüksektir” ifadesine en yüksek ortalama olan 3,6729 ile katılmışlardır. Necmettin Erbakan Üniversitesi (N.E.Ü.) öğrencileri ise “Kampüs Hizmetleri”nden

“Değişim ve staj fırsatları hakkında bilgilendirildim” ifadesine 3,0399 en yüksek ortalama ile katılmışlardır. S.Ü. öğrencileri “Kampüs Tesisleri” ifadelerinden “Üniversite binasına kolaylıkla ulaşılabilir” ifadesine 3,8804 ortalama ile en yüksek değeri vermişlerdir. N.E.Ü. öğrencileri “Kampüs Tesisleri” ifadelerinden “Üniversite binası modernidir” ifadesine 3,1884 ortalama ile en yüksek değeri vermişlerdir. S.Ü. öğrencileri “Sosyal Durumlar” ifadelerinden “Üniversite hakkındaki kendi görüşümü özgürce ifade edebilirim” ifadesine 3,8949 ortalama ile N.E.Ü. öğrencileri de aynı ifadeye 3,6594 ortalama ile en yüksek değeri vermişlerdir. S.Ü. öğrencileri “İçinde Bulunulan Şehrin Çekiciliği” ifadelerinden “Şehre kolay erişilebilir” ifadesine 3,5072 ile N.E.Ü. öğrencileri de aynı ifadeye 3,5217 ortalama ile en yüksek değeri vermişlerdir. S.Ü. öğrencileri “Eğitim Yönleri”nden “Derslerimde başarılıyım” ifadesine en yüksek ortalama olan 3,6703 ile katılmışlardır. N.E.Ü. öğrencileri ise “Eğitim Yönleri”nden “Bölümümü gelecekteki öğrencilere tavsiye ederim” ifadesine 3,6558 en yüksek ortalama ile katılmışlardır.

S.Ü. ve N.E.Ü.’nde genel öğrenci memnuniyetini oluşturan beş alt boyuta ait ortalamaları karşılaştırmalı olarak gösteren Grafik 1. Aşağıda verilmiştir.

**Grafik 1.** Genel Öğrenci Memnuniyeti Alt Boyutlarının Ortalaması



Grafik 3.’te görüldüğü üzere S.Ü. öğrencilerinin memnuniyet düzeylerini en çok arttıran alt boyut 3,6616 ortalama değeri ile “Sosyal Durumlar” alt boyutudur. N.E.Ü. öğrencilerinin de benzer şekilde en yüksek değere sahip alt boyutu 3,5195 ortalama değeri ile “Sosyal Durumlar” alt boyutudur. Her iki üniversite için de öğrenci memnuniyetine katkısı ikinci sırada yer alan “Eğitim Yönleri” alt boyutuna S.Ü. öğrencileri 3,2931 ortalama değerini, N.E.Ü. öğrencileri ise 3,3474 değerini vermişlerdir. S.Ü. öğrencilerinin memnuniyetine katkısı 3,1431 ortalama değere sahip olan “Şehrin Çekiciliği” alt boyutuna, N.E.Ü. öğrencileri 2,9356 ortalama değer vermişlerdir. S.Ü. öğrencileri “Kampüs Hizmetleri” alt boyutuna 3,3421 ortalama değerini vermiştir. N.E.Ü. öğrencileri ise “Kampüs Hizmetleri” alt boyutuna 2,7226 değerini vermişlerdir. S.Ü. öğrencileri “Kampüs Tesisleri” alt boyutuna 3,0243 ortalama değerini vermiştir. N.E.Ü. öğrencileri ise “Kampüs Tesisleri” alt boyutuna 2,7484 değerini vermişlerdir.

**Tablo 4: Üniversitelere Göre Öğrenci Memnuniyet Düzeyleri**

N=552	Genel Öğrenci Memnuniyeti	
	Mean	Std
Selçuk Üniversitesi	3,2844	,59108
Necmettin Erbakan Üniversitesi	3,0548	,67813

Tablo 4.'de her iki üniversitenin öğrenci memnuniyet düzeyleri karşılaştırılmıştır. Selçuk Üniversitesi öğrencileri 3,2844 genel öğrenci memnuniyet düzeyi ile en yüksek değere sahiptir.

S.Ü. ve N.E.Ü.'nde genel öğrenci memnuniyet düzeyinin cinsiyet, bölüm, öğretim türü ve sınıfa göre dağılımını gösteren Tablo 5. aşağıda verilmiştir.

**Tablo 5:** Demografik Özelliklere Göre Öğrenci Memnuniyet Düzeyleri

N=552	S.Ü.		N.E.Ü.	
	Genel Öğrenci Memnuniyeti		Genel Öğrenci Memnuniyeti	
Cinsiyet	Mean	Std	Mean	Std
Bayan	3,2345	,56515	3,0285	,62961
Bay	3,3215	,60874	3,0830	,72805
Bölüm	Mean	Std	Mean	Std
Seyahat İşl. ve Turizm Rehberliği	3,3376	,62283	0	0
Turizm İşletmeciliği	3,2151	,56440	3,1506	,65553
Turizm Rehberliği	0	0	3,2204	,69911
Gastronomi ve Mutfak Sanatları	3,2714	,54117	3,0092	,63452
Rekreasyon Yönetimi	0	0	2,9214	,80856
Öğretim Türü	Mean	Std	Mean	Std
Normal Öğretim	3,3442	,55660	3,0983	,61566
İkinci Öğretim	3,1970	,63058	2,9658	,79075
Sınıf	Mean	Std	Mean	Std
1. Sınıf	3,3671	,48582	3,1546	,78184
2. Sınıf	3,1783	,55441	2,9301	,65998
3. Sınıf	3,3005	,63651	3,1809	,63162
4. Sınıf	3,3030	,63302	3,0985	,55217
	<b>276</b>	<b>%100</b>	<b>276</b>	<b>%100</b>

Tablo 5'teki sonuçlara göre S.Ü. öğrencileri içerisinde cinsiyete göre en yüksek memnuniyet düzeyine 3,3215 ortalama değer ile bay öğrenciler sahiptir. N.E.Ü. öğrencileri içerisinde de bay öğrenciler 3,0830 ortalama değer ile en yüksek memnuniyete sahiptir. Bölüme göre en yüksek öğrenci memnuniyet düzeyi, 3,3376 ortalama değer ile S.Ü. Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği bölümündedir. N.E.Ü.'nde ise Turizm Rehberliği bölümü 3,2204 ortalama değer ile en yüksek öğrenci memnuniyet düzeyine sahiptir. S.Ü.'nde öğretim türüne göre en yüksek öğrenci memnuniyeti 3,3442 ortalama değeri ile normal öğretim öğrencilerine aittir. N.E.Ü.'nde de normal öğretim öğrencileri 3,0983 ortalama değer ile en yüksek öğrenci memnuniyet düzeyine sahiptir. S.Ü. öğrencileri içerisinde sınıfa göre en yüksek memnuniyet düzeyine 3,3671 ortalama değer ile birinci sınıflara aittir. N.E.Ü. öğrencileri içerisinde de üçüncü sınıf öğrencileri 3,1809 ortalama değer ile en yüksek memnuniyete sahiptir.

## SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Turizm sektörü tüm dünya genelinde olduğu gibi ülkemizde de büyük bir istihdam ve gelir kaynağıdır. Turizm gelirlerini arttırmak isteyen ülkelerin yapması gerekenlerin başında markalaşmak ve bu süreci destekleyecek kaliteli hizmet sunan paydaşlara sahip olmak gelmektedir. Turizm sektöründe çalışan olmak için ülkemiz genelinde bir diploma aranması şartı olmamasına rağmen turizm alanında eğitim almış kalifiye işgücünün çoğunlukta olduğu bir emek piyasası ülkelerin turizm hedeflerine ulaşmalarında ve buna bağlı olarak da turizm gelirlerini arttırmalarında büyük katkılar sağlayacaktır. Bu amaçlara ulaşmak için en önemli unsur öğrencilerini turizm sektöründe çalışacak şekilde eğiten turizm fakültelerinin başarısı, mezunlarının turizm sektöründe aktif olarak yer almasına bağlıdır. Lisans eğitimi sırasında memnun ve motive olmayan öğrencilerin turizm sektöründe çalışma eğiliminin düşük olduğu bilinmektedir. Bu nedenle öğrencilerin genel memnuniyet düzeyleri ve bu düzeyi etkileyen faktörler üniversiteler için çok önemli bilgiler olarak kabul edilir. Öğrenci memnuniyet düzeyindeki değişimleri

takip eden ve anlayabilen üniversiteler ülkelerine her alanda en fazla katkıyı sağlayan kurumlar olurken tercih edilme oranlarını da arttıracaklardır.

Bu çalışma, Selçuk ve Necmettin Erbakan Üniversitelerinin Turizm Fakültesi öğrencilerinin genel memnuniyet düzeyini etkileyen faktörleri ve seviyesini belirlemeye odaklanmıştır. Her iki fakülteden 276'şar öğrencinin katılımı ile 552 öğrenciye anket çalışması yapılmıştır. Tanımlayıcı demografik soruların sonuçlarına göre, S.Ü. Turizm Fakültesi araştırmanın yapıldığı tarihlerde Gastronomi ve Mutfak Sanatları, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği ve Turizm İşletmeciliği bölümleri ile lisans düzeyinde üç programa sahiptir. Necmettin Erbakan Üniversitesi Turizm Fakültesi ise Gastronomi ve Mutfak Sanatları, Rekreasyon Yönetimi, Turizm Rehberliği ve Turizm İşletmeciliği bölümleri ile lisans düzeyinde dört programa sahiptir. Lisans programı çeşitliliği açısından N.E.Ü. Turizm Fakültesi Rekreasyon Yönetimi bölümü ile fark yaratmaktadır. Çok yönlü bir sektör olan turizme yönelik farklı bölümler vasıtasıyla öğrenci yetiştirmek önemli bir avantaj yaratan bir unsurdur.

Araştırmaya katılan öğrencilerin cinsiyet dağılımı %53,44 erkek, %46,56 kadın olarak birbirine yakın olsa da her iki fakültede de araştırmaya katılan erkek öğrenci sayısı daha fazladır. Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOB) Kasım 2018 Raporuna göre Türkiye turizm sektöründe çalışan sayısı, 2018 Temmuz sonu itibarıyla 1 milyon 202 bin 355 kişidir ve kadın istihdam oranı yıllık ortalamada %30'u geçmemektedir (aktob.org.tr). Önceki yıllara ait veriler incelendiğinde de benzer sonuçlar görülmektedir. Lisans düzeyinde turizm eğitim alan öğrenciler içerisindeki payı çok daha yüksek olan kadınlar, mezuniyet sonrası turizm sektöründe çok daha düşük oranlarda istihdam edilmektedirler. Bu sorun her ne kadar tüm sektörler için de geçerli olsa bile turizm eğitimi veren kurumların bayan öğrencileri turizm sektöründe çalışması yönünde destekleyici uygulamalar geliştirmesi gerekmektedir. Cinsiyete göre öğrenci memnuniyet düzeyi erkek öğrencilerde daha yüksektir. Mezuniyet sonrası kadın istihdamını destekleyecek önlemler aynı zamanda bayan öğrencilerin memnuniyet seviyesine olumlu etkide bulunacaktır.

Katılımcıların çoklu seçenek belirtebildikleri fakülteye ulaşım tercihleri içerisinde 214 kişinin tercihi olan tramvay ilk sıradadır. Araştırma sonuçlarına göre en az kullanılan ulaşım tercihi bisiklet ve motorsiklet olarak bulunmuştur. Ulaşım aracı seçenekleri açısından birçok şehirden daha fazla imkâna sahip bir şehir olan Konya aynı zamanda Türkiye'de bisiklet kullanımının yaygınlaştırılması için amaçlanan Kopenhag Ulaşım Sistemi kapsamında pilot ildir. Merkez ilçeleri genelinde bulunan 98 bisiklet yolunun toplam uzunluğu 500 km'den fazladır (atus.konya.bel.tr/). Bisiklet kullanımı için bu denli uygun şarta sahip olan bir şehirde öğrencilerin bisiklet kullanımına yönlendirilmeleri gerekmektedir.

Her iki üniversitenin öğrencilerinin memnuniyet düzeylerini en çok yükselten alt boyut "Sosyal Durumlar" boyutudur. "Üniversite hakkındaki kendi görüşümü özgürce ifade edebilirim" ifadesi en yüksek değeri alarak her iki üniversitenin de en temel varoluş sebebi olan özgür düşüncüyü destekleme misyonunu başarı ile yerine getirdiğini göstermektedir. Diğer öğrenciler ile sosyalleşme ve güvende hissetme ifadeleri bu alt boyutta yer alan en düşük değerli ifadelerdir. Üniversite yönetimlerinin öğrencilerin sosyalleşebilecekleri faaliyetlere ve organizasyonlara daha fazla destek verirken mevcut yerleşkelerinde güvenlik önlemlerini arttırmaları öğrenci memnuniyeti üzerinde olumlu sonuçlar doğuracaktır.

S.Ü. öğrencileri kendilerini derslerinde başarılı görmeleri memnuniyet düzeylerini arttırırken derslerde pratik deneyim kazanamadıklarını düşünmeleri memnuniyet derecelerini azaltıcı etki yapmaktadır. Bölümlerde pratik eğitimi destekleyecek şekilde ders planının güncellenmesi ve pratik eğitim için uygun altyapının sağlanması ilk yapılması gerekenlerdir. Bu yönden tatmin edilen öğrencilerin mezuniyet sonrası iş bulamama ve başarılı olamama kaygıları da azalacaktır. N.E.Ü. öğrencileri bölümlerini gelecekteki öğrencilere tavsiye ettiklerini en yüksek değeri vererek belirtmişlerdir. Bir üniversite için en öne referans ve tanıtım gücünün öğrenciler olduğu bilinmektedir; öğrencileri üzerinde bu şekilde bir memnuniyet yaratabilen N.E.Ü. gelecek dönemlerde tercih edilmesi açısından önemli bir avantaj elde etmiştir. Ders materyallerini erişim konusunda diğer bileşenlere göre daha düşük tatmin düzeyine sahip olan N.E.Ü. öğrencileri için üniversite yönetiminin destek sağlayacak uygulamalar hayata geçirmesi gerekmektedir. Ders materyallerine erişimi kolaylaşacak öğrencilerin memnuniyet düzeyleri anlamlı şekilde artacaktır.



Her iki üniversitenin öğrencileri de Konya şehrini kolay ulaşılabilir olarak değerlendirerek memnuniyet yaratıcı bir olarak değerlendirmişlerdir. Bilhassa şehirdışından gelen öğrenciler için çok önemli bir unsur olan ulaşım araçları çeşitliliği Konya’da bulunan tüm üniversiteler için önemli bir avantaj yaratmaktadır. Her iki üniversitenin öğrencilerinde şehre yönelik memnuniyetsizlik yaratan en önemli ifade boş zaman faaliyetleri imkânlarının yetersiz olmasıdır. Şehirde açılan üniversiteler ile son yıllarda boş zaman faaliyetleri açısından ciddi bir gelişim gösteren şehir hâlihazırda yeterli öğrenci memnuniyeti yaratacak düzeyde değildir. Yerel yönetimlerin, diğer kamu kurumlarının ve girişimcilerin bu eksikliği giderecek işletmelere ve organizasyonlara yönelmeleri gerekmektedir.

S.Ü. öğrencilerinin kütüphane hizmet kalitesinden ve kitap çeşitliliğinden memnuniyetleri en yüksek seviyededir. Öğrencilerin akademik gelişimlerine büyük katkısı olan kütüphaneler aynı zamanda boş zaman geçirerek sosyalleşme açısından da önemli yerlerdir. S.Ü. öğrencileri değişim ve staj fırsatları konusunda yeterince bilgilendirilmediklerini belirtmişlerdir. S.Ü.’ne göre çok daha genç bir üniversite olan N.E.Ü. kampüs hizmetleri konusunda düşük bir ortalamaya sahiptir. Yeni kurulan birçok üniversitede benzer sorunlar ile karşılaşılması olağan bir durumdur ve bu durumda en önemli faktör N.E.Ü. Turizm Fakültesinin son altı yıl içerisinde üç farklı bina değiştirilerek eğitim faaliyetine devam etmesidir.

Fakülteye ulaşımın kolay olması S.Ü. öğrenci memnuniyeti üzerinde en büyük etkiye sahip olan “Kampüs Tesisleri” alt boyuttur. Fakültenin şehir merkezine uzak sayılacak bir konumda olmasında rağmen bu sonuç Konya Büyükşehir Belediyesi ve diğer toplu ulaşım sağlayıcılarının başarısını göstermektedir. S.Ü. öğrencileri için en büyük memnuniyetsizlik yaratan durum fakülte binasının modern olmamasıdır. Fakültenin bir başka birim ile aynı binayı paylaşması ve binanın yapılan iyileştirmelere rağmen eskimeye başlaması bu algıyı ortaya çıkarmıştır. N.E.Ü. öğrencilerinin en büyük memnuniyet unsuru ise modern bir fakülte binasına sahip olmalarıdır. N.E.Ü. öğrencileri için en büyük memnuniyetsizlik yaratan durum bilgisayar salonlarının eksikliği olarak belirlenmiştir. Öğrencilerin ortak kullanımına sunulmuş internet bağlantısına sahip bilgisayar salonları hem eğitime hem de boş zaman geçirme faaliyetlerine katkıda bulunacak önemli bir değişkendir.

Her iki üniversitede de bölümlere göre genel öğrenci memnuniyet düzeyleri sonuçları en memnun öğrencilerin Turizm Rehberliği bölümünde olduğunu göstermektedir. S.Ü. için en düşük memnuniyet düzeyinin Turizm İşletmeciliği bölümü öğrencilerinde, N.E.Ü. için ise Rekreasyon Yönetimi öğrencilerinde olduğu görülmektedir. Üniversite bazında karşılaştırma sonuçlarına göre ise S.Ü. öğrencileri N.E.Ü. öğrencilerine göre daha yüksek memnuniyet düzeyine sahiptir.

## KAYNAKÇA

Aldemir, C., & Gülcan, Y. (2004). Student Satisfaction in Higher Education. *Higher Education Management and Policy*, 16(2), 109–122.

Alves, H., Raposo, M. (2009) The measurement of the construct satisfaction in higher education. *The Service Industries Journal*. Vol. 29, No. 2, pp. 203-218.

Alves, H., Raposo, M., (2010). The Influence of University Image on Student Behaviour. *International journal of Educational Management*, pp. 73-85.

Astin, A., A., W., Antonio, A. L., 2012: Assessment for Excellence the philosophy and practice of assessment and evaluation in higher education. 2nd ed., Plymouth. United Kingdom: Rowman & Littlefield,

Atay, Lütfi and Yildirim, Hacı Mehmet (2009). Determining Factors that Affect Satisfaction of Students in Undergraduate Tourism Education. Published in: *TOURISMOS: An International Multidisciplinary Journal of Tourism*, Vol. 5, No. 1 (15. April 2010): pp. 73-87.

Babar Zaheer Butt, Kashif ur Rehman (2010). “A study examining the students satisfaction in higher education”, December 2010 *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 2(2), 5446-5450

Childers, C., Williams, K., & Kemp, E. (2014). Emotions in the classroom: examining environmental factors and student satisfaction. *Journal of Education for Business* 89(1), 7-12.

- Douglas, J., Douglas, A. and Barnes, B. (2006) Measuring student satisfaction at a UK university. *Quality Assurance in Education*. Vol. 14, No. 3, pp. 251-267.
- Elliott, K. M. and Shin, D. (2002), "Student Satisfaction: An Alternative Approach to Assessing this Important Concept," *Journal of Higher Education Policy and Management*, Vol. 24, No. 2, pp. 197-209.
- Gibson, A. (2010) Measuring business student satisfaction: a review and summary of the major predictors. *Journal of Higher Education Policy and Management*. Vol. 32, No. 3, pp.251-259.
- Gruber, T., Fuß, S., Voss, R. and Gläser-Zikuda, M. (2010) Examining student satisfaction with higher education services: Using a new measurement tool. *International Journal of Public Sector Management*. Vol. 23, No. 2, pp. 105-123.
- Herdlein, R., Zurner, E. (2015). Student Satisfaction, Needs, and Learning Outcomes. *SAGE Open*, 5(2), pp.1-10.
- Hirsch, W. Z. and Weber, L. E., (1999). The Glion Declaration, in *Challenges Facing Higher Education at The Millennium*, IAU, The American Council on Education and the Oryx Press, Washington, USA.
- Karahan, M., Kuzu, Ö., H. (2014). Yükseköğretimde Kalite Yönetim Sistemi Uygulamalarının Toplam Kalite Yönetimi Bağlamında Değerlendirilmesi: Meslek Yüksekokulları Örneği, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*; Cilt 28, Sayı 3, 23-40.
- Kızıltan, Ö., Bayraktar, O. (2017). "Türkiye’de Yükseköğretimde Nicel Değişimler Karşısında Kalıcı Sorunlar", *Social Science Studies Cilt 5, Sayı IV*, s. 598-619.
- Mai, L. (2005), "A Comparative Study between UK and US: The Student Satisfaction in Higher Education and its Influential Factors, *Journal of Marketing Management*, 21, 859-878
- Mokkala, M. (2015), "Student Satisfaction in Tourism Education: The case of Dalarna University, Borlänge, Sweden Dalarna University", *School of Technology and Business Studies, Tourism Studies*.
- Mukhtar, U., Anwar, S., Ahmed, U. & Baloch, M. A., 2015. "Factors effecting the service quality of public and private sector universities comparatively: an empirical investigation". *Arts, Science & Commerce*, pp. 132-142.
- Oliver, Richard L. (1980), "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions," *Journal of Marketing Research*, 17 (November), 460-469.
- Oliver, Richard L. (1981), "Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Settings", *Journal of Retailing*, 57 (Fall), 25-48.
- Oliver, R. (2010). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. New York: Routledge
- Parahoo, S. K., Tamim, R. M. (2012). Determinants of Student Satisfaction in Higher Education: An Empirical Study in Dubai. *International Journal of Services, Economics and Management*, 4(4), 282.
- Sojkin, B., Bartkowiak, P., & Skuza, A. (2011). Determinants of Higher Education Choices and Student Satisfaction: The Case of Poland. *Higher Education*, 63(5), 565–581.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2006). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*. Detay Yayıncılık. Ankara.
- Weerasinghe I. M. Salinda, R. Lalitha, S. Fernando (2017) "Students' Satisfaction in Higher Education Literature Review", *American Journal of Educational Research*. 2017, 5(5), 533-539.
- <https://aktob.org.tr/turizm-raporlari/> (Erişim tarihi 01.02.2019)
- <http://atus.konya.bel.tr/bisikletyollari/> (Erişim tarihi 01.02.2019)
- <https://istatistik.yok.gov.tr/> (Erişim tarihi 01.02.2019)