



Eğitim-Öğretim Memnuniyeti, Akademik Erteleme Eğilimi ve Akademik Başarı İlişkisi: Turizm Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma (The Relationships among Satisfaction with Education and Training, Academic Procrastination and Academic Achievement: A Research on Tourism Students)

* Serhat Adem SOP ^a 

^a Burdur Mehmet Akif Ersoy University, School of Tourism and Hotel Management, Department of Hospitality Management, Burdur/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:27.03.2020

Kabul Tarihi:29.04.2020

Anahtar Kelimeler

Eğitim-öğretim memnuniyeti

Akademik erteleme eğilimi

Akademik başarı

Turizm eğitimi

Lisans öğrencileri

Öz

Bu çalışmanın amacı, lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin eğitim-öğretim memnuniyeti, akademik erteleme eğilimi ve akademik başarı düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemektir. Bu amaç doğrultusunda, 523 lisans öğrencisinden anket tekniği uygulanarak veri toplanmıştır. Araştırmanın değişkenleri arasındaki ilişkiler ise PROCESS Macro aracılığıyla test edilmiştir. Bu bağlamda, eğitim öğretim memnuniyetinin akademik erteleme eğilimini istatistiksel olarak anlamlı şekilde azalttığı, akademik başarıyı ise artırdığı belirlenmiştir. Ayrıca, akademik erteleme eğiliminin akademik başarıyı olumsuz etkilediği tespit edilmiştir. Son olarak, akademik erteleme eğiliminin eğitim öğretim memnuniyeti ve akademik başarı ilişkisinde tamamlayıcı aracılık rolünde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Söz konusu bulgulardan hareketle öğrencilere, fakülte/yüksekokul yönetimlerine ve gelecek araştırmalara yönelik çeşitli öneriler geliştirilmiştir.

Keywords

Satisfaction with education and training

Academic procrastination

Academic achievement

Tourism education

Undergraduate students

Abstract

The purpose of this study is to explain the relationships among satisfaction with education and training (SET), academic procrastination and academic achievement levels of students who have received tourism education at the undergraduate level. For this purpose, data were collected from 523 undergraduate students by applying the survey technique. Relationships between the variables of the research were tested by using PROCESS Macro. In this context, it has been determined that SET significantly reduces the academic procrastination of tourism students and enhances their academic achievement. In addition, it has been determined that academic procrastination has a negative effect on academic achievement. Finally, it was concluded that academic procrastination plays a complementary mediation role in the relationship between SET and academic achievement. Based on these findings, various suggestions have been developed for students, faculty/school administrations and future research.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: serhatademsop@gmail.com (S. A. Sop)

DOI: 10.21325/jotags.2020.591

GİRİŞ

Turizm eğitimi veren kurumların temel amacı, turizm sektöründe hizmet verecek olan bireylere turizm bilincini kazandırmak, böylece sektöre kalifiye eleman sağlamaktır (Mısırlı, 2002). Ancak, ülkemizde turizm eğitimi alan yükseköğrenim öğrencileri üzerine yapılan bazı araştırmalarda bu bireylerin mezun olduktan sonra sektörü terk etme eğiliminde oldukları ya da seçtikleri bölümden pişmanlık duydukları tespit edilmiştir (Aksu & Köksal, 2005; Kusluvan & Kusluvan, 2000). Bu nedenle, turizm öğrencilerinin eğitim-öğretim memnuniyeti ve genel başarı düzeyi dikkate değer araştırma konuları haline gelmiş, bu doğrultu yapılan araştırmalarda ise çeşitli sonuçlar gözlemlenmiştir. Örneğin, Sert'in (2012) çalışmasında turizm öğrencilerinin eğitim-öğretim, altyapı ve yardımcı hizmetler, sosyal aktiviteler, ölçme ve değerlendirme konularındaki memnuniyet düzeyinin ve genel başarı seviyesinin düşük olduğu belirlenmiştir. Eren, Özgül ve Çullu Kaygısız (2013), Erdem ve Şenol (2015) ve Ünlüöner, Temizkan ve Eivazi Gharamaleki (2010) tarafından yapılan araştırmalarda ise turizm öğrencilerinin eğitim-öğretim memnuniyeti yüksek bulunmuştur. Diğer taraftan turizm öğrencilerinin eğitim-öğretim memnuniyeti ve akademik başarı düzeyi arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırma sayısı oldukça sınırlıdır. Bu kapsamdaki bazı araştırmalarda iki olgu arasında bir ilişki bulunmadığı (Sert, 2012), bazılarında ise kısmen ve zayıf bir ilişkinin varlığı ileri sürülmektedir (Seçilmiş, Kılıçlar & Yaşar, 2012). Dolayısıyla, eğitim-öğretim memnuniyeti ve akademik başarı ilişkisinde dikkate alınması gereken bazı değişkenlerin olduğu anlaşılmaktadır.

Literatüre göre akademik başarıyı olumlu ya da olumsuz etkileyebilecek çok sayıda faktör bulunmaktadır. Eğitim-öğretim memnuniyeti başarı üzerinde olumlu etki sergileyen bir unsurken (Egelioğlu, Arslan & Bakan, 2011), öğrencinin akademik erteleme eğilimi (ödevleri, sınav hazırlıklarını vb. görevlerini sürekli geciktirme davranışı) ise başarıyı olumsuz etkileyen temel faktörlerdendir (Akinsola, Tella & Tella, 2007; Balkıs & Duru, 2010; Wang & Englander, 2010). Diğer taraftan, öğrencinin eğitim-öğretimden duyduğu memnuniyet arttıkça erteleme eğiliminin azalabileceği öngörülmektedir. Diğer bir ifadeyle, aldığı eğitimden memnun olan bir öğrenci, bu olumlu eğitim ortamında kendi öğrencilik görevlerini aksatmama gayretini sergileyebilmektedir. Ancak, bu varsayımın literatürde henüz tartışılmadığını söylemek mümkündür.

Buradan hareketle mevcut araştırmanın amacı, lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin eğitim-öğretim memnuniyeti, akademik erteleme eğilimi ve akademik başarı düzeyleri arasındaki ilişkileri ortaya koymaktır. Literatürde henüz bu değişkenler arasındaki ilişkilerin bütüncül olarak test edilmediği gözlemlendiğinden, ulaşılan bulguların turizm eğitimi alanındaki gelecek araştırmalar için değerli bir katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Kavramsal Çerçeve

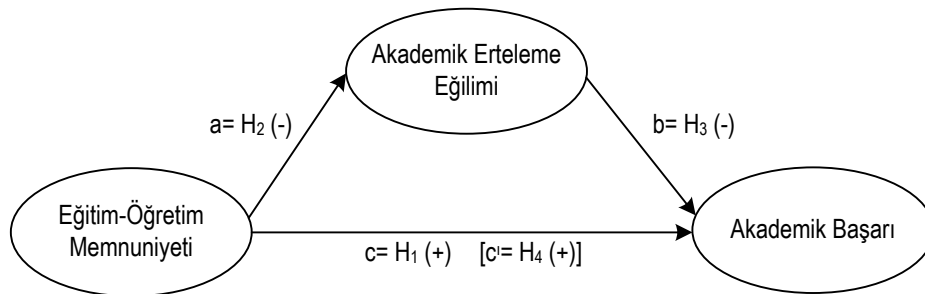
Eğitim, “*çocukların ve gençlerin toplum yaşayışında yerlerini almaları için gerekli bilgi, beceri ve anlayışları elde etmelerine, kişiliklerini geliştirmelerine okul içinde veya dışında, doğrudan veya dolaylı yardım etme, terbiye*”, öğretim ise “*öğrenmeyi kolaylaştıracak etkinlikleri düzenleme, gereçleri sağlama ve kılavuzluk etme işi*” olarak tanımlanmaktadır (Türk Dil Kurumu, 2020). Bu kapsamda mevcut araştırmada kullanılan eğitim-öğretim memnuniyeti kavramı, lisans düzeyindeki turizm öğrencilerinin üniversitede aldıkları eğitimden ve bu eğitimi destekleyecek öğretim uygulamalarından tatmin olması durumunu ifade etmektedir.

Öğrenciler eğitim-öğretim memnuniyetini pek çok faktörden etkilenecek şekilde değerlendirmektedir. Örneğin, eğitime yönelik kalite algısı ile öğrenci memnuniyeti arasında olumlu bir ilişki bulunmaktadır (Okumuş & Duygun, 2008).

Demirli ve Kerimgil'in (2009) araştırmasına göre “derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi, akademik ve idari personel ile iletişim, araç-gereç ve laboratuvar, aidiyet ve rehberlik” eğitim-öğretim memnuniyetini oluşturan dört temel faktördür. Butt ve Rehman (2010) ise bu faktörleri “öğrenme ortamı, sınıf olanakları, verilen dersler, öğretim elemanının uzmanlığı” olarak değerlendirmektedir. Kütüphane ve diğer kampüs içi hizmet olanaklarının da genel anlamda öğrenci memnuniyeti üzerinde etkili faktörler olduğu belirtilmektedir (Popli, 2005).

Eğitim-öğretim memnuniyetinin akademik başarı üzerinde etkili olduğu varsayılmaktadır. Bu kapsamda akademik başarı, öğrencinin derslerinden aldığı puanlar ya da genel not ortalaması olarak yorumlanabilmektedir. Koç, Arslantürk ve Arslan (2008) tarafından yürütülen araştırma memnuniyet ve başarı ilişkisini desteklerken, Sert'in (2012) araştırmasında ise öğrencilerin memnuniyet düzeyi ile akademik başarı seviyesi arasında anlamlı bir ilişki gözlenmemiştir. Buradan hareketle, akademik başarıyı olumlu ya da olumsuz etkileyebilecek çok sayıda faktörün olduğu ileri sürülebilmektedir. Örneğin, öğrencinin zekâ düzeyi (Perez, Costa & Corbí, 2012), benlik saygısı (Balkıs & Duru, 2010) ve benlik algısı (Marsh, Byrne & Shavelson, 1988) gibi bireysel etmenler akademik başarı üzerinde oldukça etkilidir. Akademik erteleme eğilimi ise öğrencinin başarısını olumsuz etkileyen önemli bir bireysel faktördür (Akinsola vd., 2007; Balkıs, 2015; Balkıs & Duru, 2010; Ferrari, Driscoll & Díaz-Morales, 2007; Onwuegbuzie, 2004; Wang & Englander, 2010).

Akademik erteleme eğilimi, akademik görevleri sürekli veya bazen geciktirme eğilimi olarak tanımlanmaktadır (Rothblum, Solomon & Murakami, 1986). Diğer bir ifadeyle, akademik erteleme eğilimi yüksek olan öğrenciler kendilerine verilen ödevleri, sınav hazırlıklarını ya da dönem projesi gibi uzun vadeli görevlerini son ana kadar yapmama davranışını sergilemektedir (Solomon & Rothblum, 1984). Literatüre göre üniversite öğrencilerinin önemli bir bölümünde akademik erteleme eğilimi gözlenmektedir (Balkıs & Duru, 2010; Day, Mensink & O'Sullivan, 2000). Bu davranışın temel nedenleri sorgulandığında; mükemmeliyetçilik, aşırı sorumluluk ya da sorumsuzluk duygusu gibi kişisel özellikler, zaman yönetimiyle ilgili sorunlar, kendini yetersiz bulma, başarısızlık korkusu, düşük motivasyon, kaygı gibi çok sayıda etmeden bahsedilebilmektedir (Balkıs, 2006; Berber Çelik & Odacı, 2015; Kandemir, 2012; Odacı & Kaya, 2019; Uzun Özer & Topkaya, 2011). Bu nedenle akademik erteleme eğilimi, dersten kaçma ve düşük akademik performans gibi çıktılara sebep olarak öğrencilerin akademik yaşamları üzerinde olumsuz bir etki sergilemektedir (Balkıs, 2015; Balkıs & Duru, 2010).



Şekil 1. Araştırmanın Kuramsal Modeli

Yukarıda ele alınan kuramsal altyapıdan hareketle mevcut araştırmada; eğitim-öğretim memnuniyeti, akademik erteleme eğilimi ve akademik başarı ilişkisini açıklamak üzere aşağıdaki dört hipotez geliştirilmiştir. Araştırmanın kuramsal modeline ise Şekil 1’de yer verilmiştir.

H₁: Eğitim-öğretim memnuniyeti akademik başarıyı olumlu etkiler.

H₂: Eğitim-öğretim memnuniyeti akademik erteleme eğilimini azaltır.

H₃: Akademik erteleme eğilimi akademik başarıyı olumsuz etkiler.

H₄: Eğitim-öğretim memnuniyeti ve akademik başarı ilişkisinde akademik erteleme eğiliminin aracılık etkisi vardır.

Yöntem

Mevcut araştırmanın amacı, lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin eğitim-öğretim memnuniyeti [bağımsız değişken], akademik erteleme eğilimi [aracı değişken] ve akademik başarı düzeyleri [bağımlı değişken] arasındaki ilişkiyi açıklamaktır. Bu amaç doğrultusunda nicel paradigma benimsenmiş ve ilişkisel tarama modeli uygulanmıştır. Araştırmanın veri toplama aracında (bkz. Ek) iki ölçek kullanılmıştır. Bunlar; Demirli ve Kerimgil (2009) tarafından geliştirilen 30 maddelik eğitim-öğretim memnuniyeti ölçeği ve Balkıs'ın (2006) doktora tezinde 16 madde ile Türkçeye uyarladığı M. E. Aitken'in 1982 tarihli akademik erteleme eğilimi ölçeğidir. Bu ölçeğin kullanım izni 09.03.2017 tarihinde yazardan e-posta yoluyla alınmıştır. Son olarak, akademik başarı değişkeni ise "Genel not ortalamamız nedir?" sorusuyla ölçülmüştür.

Araştırmanın evreni X üniversitesinde turizm eğitimi alan toplam 726 öğrenci olarak belirlenmiş ve okul yönetiminden araştırma için veri toplama izni alınmıştır. Bu bağlamda tüm öğrencilerle görüşülmüş, gönüllü olarak veri toplama aracını yanıtlamak istediğini belirten 523 öğrenciden 2018-2019 eğitim-öğretim yılı bahar dönemi boyunca veri toplanmıştır. Elde edilen veriler SPSS istatistik paket programına aktarılarak analize hazırlanmıştır. Bu kapsamda ters kodlanması gereken ölçek maddeleri (akademik erteleme eğilimi ölçeği: 2, 4, 9, 10, 12, 13, 14, 15 ve 16. maddeler) düzenlenmiş ve parametrik hipotez testlerinin uygulanabilirliğini belirlemek üzere normal dağılım varsayımı incelenmiştir. Değişkenlerin basıklık ve çarpıklık katsayılarının ± 1 aralığında bulunması (Lei & Lomax, 2005) ve dağılım grafiklerinde normal dağılımdan ciddi bir sapmanın gözlenmemesi sebebiyle araştırmada parametrik testlerin kullanılabilmesine karar verilmiştir. Buradan hareketle, Lisrel yazılımı kullanılarak ölçeklere doğrulayıcı faktör analizi uygulanmış, araştırmanın hipotezleri ise Process Macro yazılımıyla test edilmiştir.

Analiz ve Bulgular

Çalışmada, öncelikle araştırmanın örneklemini betimlemek üzere katılımcıların genel özellikleri incelenmiştir. Tablo 1'de görüldüğü üzere, araştırmaya katılan turizm öğrencilerinin önemli bir bölümü erkektir (%61.4). Katılımcıların yaş ortalaması 21 olarak hesaplanmıştır. Toplam 523 öğrencinin yaklaşık %64'ü Konaklama İşletmeciliği Bölümü'nde eğitim görmektedir. İkinci sınıf düzeyinde olan katılımcıların oranı yaklaşık %30'dur. Örnekleme oluşturan öğrencilerin %52'si normal öğretim programına kayıtlıdır ve çoğu Anadolu Lisesi mezunudur (%31.6). Çok büyük bir bölümü kendi isteğiyle bir turizm bölümünde okumayı tercih etmiştir (%71.7). Bu karardan pişman olmadığını belirten öğrencilerin oranı %50.4'tür. Çoğu öğrenci derslerinde zorlanmadığını belirtse de (%39.3) alttan dersi olan öğrencilerin oranı bir hayli yüksektir (%63). Bu bağlamda, araştırmaya katılan 523 öğrencinin akademik başarı puanı ortalaması (genel not ortalaması) 2.62 olarak hesaplanmıştır. Turizm sektöründe çalışmayı planlayanların oranı ise yaklaşık %44 düzeyindedir.

Tablo 1. Katılımcılara İlişkin Betimleyici İstatistikler

Değişken	n	%	Ort.	Değişken	n	%	Ort.
Cinsiyet				Üniversitede Turizm Tercihi			
Kadın	221	38.6	-	İsteyerek tercih	411	71.7	-
Erkek	352	61.4	-	İstemeyerek tercih	162	28.3	-
Yaş	-	-	21	Tercihinden Pişman Olma			
Sınıf				Evet	83	14.5	-
1. Sınıf	153	26.7	-	Hayır	289	50.4	-
2. Sınıf	170	29.7	-	Kararsız	201	35.1	-
3. Sınıf	137	23.9	-	Derslerde Zorlanma			
4. Sınıf	113	19.7	-	Evet	146	25.5	-
Öğrenim Türü				Hayır	225	39.3	-
Normal Öğretim	298	52	-	Kararsız	202	35.2	-
İkinci Öğretim	275	48	-	Genel Not Ortalaması	-	-	2.62
Bölüm				Alttan Ders Durumu			
Konaklama İşl.	366	63.9	-	Alttan dersi yok	212	37	-
Gast. ve Mutfak San.	207	36.1	-	Alttan dersi var	361	63	-
Lise Öğrenimi				Kariyer Planı			
Turizm Meslek Lisesi	129	22.5	-	Turizm sektörü	251	43.8	-
Düz Lise	91	15.9	-	Başka bir sektör	92	16.1	-
Anadolu Lisesi	181	31.6	-	Akademik kariyer	133	23.2	-
Diğer	172	30	-	Diğer	97	16.9	-

Araştırmanın kuramsal modelini test etmeden önce, ilk olarak, Demirli ve Kerimgil (2009) tarafından dört boyutlu (*derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi, akademik ve idari personel ile iletişim, araç-gereç ve laboratuvar, aidiyet ve rehberlik*) bir yapıyla açıklanan 30 maddelik eğitim öğretim memnuniyeti ölçeğinin güvenirlik katsayısı incelenmiş, Cronbach's Alpha değeri 0.922 olarak hesaplanmıştır. Ardından, eğitim öğretim memnuniyeti ölçeğinin verileri doğrulayıcı faktör analizine (DFA) tabi tutulmuştur. Birinci düzey DFA'da 30 madde dört boyuta bağlanmış; faktör yapılarını bozan dokuz maddenin (4, 14, 17, 19, 20, 21, 22, 23 ve 28) analizden çıkarılması sonucunda faktör yüklerinin > 0.50 olduğu ve DFA modelinin uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir aralıkta bulunduğu görülmüştür ($\chi^2/sd=2.811$, RMSEA= 0.056, SRMR= 0.043, NFI= 0.97, NNFI= 0.97, CFI= 0.98, IFI=0.98, GFI=0.92, AGFI=0.90). Ancak, mevcut araştırma modelinde eğitim-öğretim memnuniyeti tek bir yapı olarak ele alınacağı için ölçeğe ikinci düzey DFA uygulanmıştır. İkinci düzey DFA sonucunda tüm maddelerin anlamlı ($t > 1.96$) ve faktör yüklerinin > 0.50 olduğu, modelin uyum iyiliği değerlerinin de kabul edilebilir aralıkta bulunduğu görülmüştür ($\chi^2/sd= 2.856$, RMSEA= 0.057, SRMR= 0.044, NFI= 0.96, NNFI= 0.97, CFI= 0.98, IFI= 0.98, GFI= 0.92, AGFI=0.90). Böylece eğitim-öğretim memnuniyetinin mevcut araştırmanın model analizinde tek boyutlu bir yapı olarak kullanılabileceği belirlenmiştir.

Araştırmanın bir diğer değişkeni olan akademik erteleme eğilimi 16 maddelik tek boyutlu bir yapıdır (Balkıs, 2006). Ölçekten elde edilen verilerin güvenirlik katsayısı hesaplandığında, 7. maddenin güvenirlik katsayısını anlamlı biçimde düşürdüğü görülmüştür. Söz konusu maddenin analizden çıkarılması sonucunda ölçeğin güvenirlik katsayısı 0.833 olarak hesaplanmıştır. Sonraki adımda ölçeğin tek boyutlu yapısını doğrulamak üzere DFA yapılmış, fakat akademik erteleme eğiliminin bu yapısının mevcut araştırmada doğrulanmadığı belirlenmiştir. Modelin uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir düzeyde olmaması ve bu değerlerin modelden 8 maddenin çıkarılması sonucunda uygun bir düzeye ulaşabilmesi nedeniyle DFA'dan önce açıklayıcı faktör analizi (AFA) yapılmasına karar verilmiştir. AFA'nın ön koşulları olan KMO değeri 0.866 ve Bartlett Küresellik Testi $p < 0,05$ olarak hesaplanmıştır. Böylece veri setinin AFA için uygun olduğu belirlenmiştir. Varimax rotasyonu uygulanarak 15 maddeyle yürütülen AFA sonucunda toplam varyansın %56.34'ünü açıklayan dört boyutlu bir yapıya ulaşılmıştır. Ardından bu yapı DFA ile

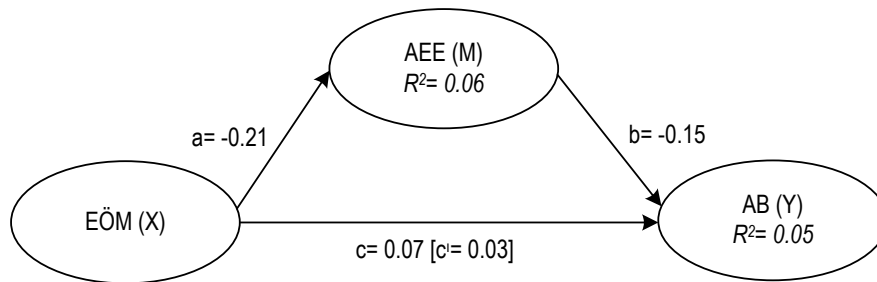
test edilmiş ve modelin uyum iyiliği değerlerinin bu kez yeterli olduğu görülmüştür ($\chi^2/sd= 2.982$, RMSEA= 0.059, SRMR= 0.049, NFI= 0.95, NNFI= 0.96, CFI= 0.97, IFI= 0.97, GFI= 0.95, AGFI= 0.92). Ancak, mevcut araştırma modelinde akademik erteleme eğilimi tek faktörlü bir yapı olarak ele alınacağı için ölçeğe ikinci düzey DFA uygulanmıştır. İkinci düzey DFA sonucunda tüm maddelerin anlamlı ($t > 1.96$) ve faktör yüklerinin > 0.50 olduğu, modelin uyum iyiliği değerlerinin de kabul edilebilir aralıkta bulunduğu tespit edilmiştir ($\chi^2/sd= 3.028$, RMSEA= 0.060, SRMR= 0.050, NFI= 0.94, NNFI= 0.95, CFI= 0.96, IFI=0.96, GFI=0.94, AGFI=0.92). Böylece akademik erteleme eğiliminin mevcut araştırmada tek boyutlu bir yapı olarak kullanılabilceği yargısına ulaşılmıştır.

Tablo 2. Çoklu Regresyon Analizi ve Aracılık Testi Sonuçları*

	AEE (M)			AB (Y)		
	β	SH	t	β	SH	t
EÖM (X)	-0.21	0.03	-5.96	0.07	0.03	2.42
AEE (M)	-	-	-	-0.15	0.03	-4.22
Sabit	2.69	0.11	23.59	2.69	0.11	23.59
	$R^2= 0.06$	F= 35.48	$p< 0.05$	$R^2= 0.05$	F= 15.20	$p< 0.05$
			β	Boot SH	BootLLCI	BootULCI
	Toplam Etki (X \rightarrow Y)		0.11	0.03	0.04	0.16
	Dolaylı Etki (X \rightarrow Y)		0.03	0.01	0.01	0.05

*EÖM= Eğitim-Öğretim Memnuniyeti, AEE= Akademik Erteleme Eğilimi, AB= Akademik Başarı, X= Bağımsız Değişken, M= Aracı Değişken, Y= Bağımlı Değişken, SH= Std. Hata.

Araştırmanın kuramsal modeli, Hayes (2018) tarafından geliştirilen Model 4 uygulanarak Process Macro yazılımında test edilmiş ve ulaşılan sonuçlar Tablo 2’de sunulmuştur. Değişkenler arasındaki doğrudan etkileşim incelendiğinde, eğitim öğretim memnuniyetinin akademik erteleme eğilimini istatistiksel olarak anlamlı biçimde azalttığı ($\beta= -0.21$, $t= -5.96$, $p< 0.05$), akademik başarıyı ise artırdığı belirlenmiştir ($\beta= 0.07$, $t= 2.42$, $p< 0.05$). Diğer taraftan, akademik erteleme eğiliminin akademik başarıyı olumsuz etkilediği tespit edilmiştir ($\beta= -0.15$, $t= -4.22$, $p< 0.05$). Bu bağlamda; H_1 , H_2 ve H_3 hipotezlerinin desteklendiğini belirtmek mümkündür.



Şekil 2. Kuramsal Modele İlişkin Bulgular

Doğrudan etkilerin yanında dolaylı etki incelendiğinde (bkz. Tablo 2), eğitim öğretim memnuniyetinin akademik başarıyı dolaylı bir şekilde etkilediği tespit edilmiştir ($\beta= 0.03$, BootLLCI= 0.01, BootULCI= 0.05). Bu doğrultuda araştırmanın H_4 hipotezi de desteklenmiş ve akademik erteleme eğiliminin eğitim öğretim memnuniyeti ve akademik başarı ilişkisinde tamamlayıcı aracılık [*complementary mediation* (Zhao, Lynch & Chen, 2010)] rolünde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmanın kuramsal modeline ilişkin bu bulgular Şekil 2’de görselleştirilmiştir (a, b ve c doğrudan etki katsayıları, c' ise dolaylı etki katsayısıdır).

Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Turizm eğitimi alan lisans öğrencilerinin eğitim-öğretim memnuniyeti, akademik erteleme eğilimi ve akademik başarı düzeyleri arasındaki ilişkiyi konu alan bu çalışmada dört temel bulguya ulaşılmıştır. İlk bulgu, eğitim-öğretim

memnuniyetinin akademik erteleme eğilimini istatistiksel olarak anlamlı biçimde azalttığı yönündedir. Diğer bir ifadeyle, öğrenim gördüğü kurumun eğitim faaliyetlerinden memnun olan bir öğrenci, aynı zamanda ödevlerini aksatma, derse geç kalma, kütüphane iadesini geciktirme gibi erteleme davranışlarından vazgeçmeye başlamaktadır. Dolayısıyla, eğitim-öğretim memnuniyetinin erteleme eğilimindeki öğrencilerin akademik motivasyonunu arttırdığı ifade edilebilmektedir.

Araştırmanın ikinci bulgusu, eğitim-öğretim memnuniyetinin akademik başarı üzerinde sergilediği olumlu etkidir. Buna göre turizm öğrencilerinin “derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi, akademik ve idari personel ile iletişim, araç-gereç ve laboratuvar, aidiyet ve rehberlik” kapsamındaki memnuniyet düzeyi ile akademik başarı düzeyi arasında pozitif yönlü bir ilişki söz konusudur. Bu bulgu, Koç vd.’nin (2008) hazırlık öğrencileri, Egelioglu vd.’nin (2011) ise hemşirelik öğrencileri üzerine yaptığı araştırmaların sonuçlarıyla örtüşmektedir. Seçilmiş vd. (2012) tarafından turizm öğrencileri üzerinde yapılan araştırmada da derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi konusundaki memnuniyet düzeyi ile akademik başarı arasında benzer bir ilişki gözlenmiştir.

Ulaşılan üçüncü bulgu, akademik erteleme eğiliminin akademik başarı üzerinde olumsuz bir etki sergilediğini göstermektedir. Bu bağlamda, turizm öğrencilerinin akademik erteleme eğilimi arttıkça not ortalamalarında bir düşüşün meydana geldiği anlaşılmaktadır. Mevcut araştırmada ortaya konulan bu ilişki; Akinsola vd. (2007), Balkıs ve Duru (2010), Ferrari vd. (2007), Onwuegbuzie, (2004), Wang ve Englander (2010) tarafından yürütülen çalışmaların sonuçlarını destekler niteliktedir. Araştırmanın dördüncü bulgusu ise eğitim-öğretim memnuniyeti ile akademik başarı ilişkisinde akademik erteleme eğiliminin aracılık rolünü ortaya koymaktadır. Daha açık bir ifadeyle, turizm öğrencilerinin eğitim-öğretim memnuniyeti bu öğrencilerin akademik başarı düzeyleri üzerinde etkilidir. Ancak, bu ilişkinin arka planında eğitim-öğretim memnuniyetinin öğrencilerin akademik erteleme davranışlarını azaltarak başarıyı teşvik ettiği sonucuna ulaşılmaktadır.

Araştırmanın sonuçlarından hareketle öğrencilere, yüksekokul/fakülte yöneticilerine ve gelecekte bu konu hakkında çalışma yapacak araştırmacılara bazı önerilerde bulunmak mümkündür. Kaliteli mezunlar vermeyi ve okullarının tanınırlığını bu yolla arttırmayı hedefleyen her turizm fakültesi/yüksekokulu yöneticisi öğrenci memnuniyetini artırıcı tedbirler almalıdır. Çünkü eğitim-öğretime yönelik olumlu memnuniyet algısı öğrencinin akademik başarısını desteklemektedir. Öğrenciler ise erteleme davranışını fark ettiklerinde bunun üstesinden gelmeye çalışmalıdır. Çünkü akademik erteleme eğilimi öğrencinin not ortalamasının düşmesine sebep olmaktadır. Bu noktada “*sadece diploma almak yeterlidir, not ortalaması önemsizdir*” gibi bir düşünceden (varsa) uzaklaşılmalı, turizm sektörü yöneticilerinin işe alım süreçlerinde öğrencilerin mezuniyet notunu bir öz-disiplin göstergesi olarak yorumlayabilecekleri hatırlanmalıdır. Gelecek araştırmalarda ise bu çalışmada test edilen araştırma modeline bazı düzenleyici değişkenler (öğrencinin cinsiyeti, bölümü, normal-ikinci öğretim durumu vb.) eklenerek modelin irdelenmesi önerilmektedir. Bu sayede, değişkenler arasındaki kuramsal ilişkilerin derinlemesine tartışılabileceği ve ilgili literatüre önemli bir katkının sağlanacağı düşünülmektedir. Buna ek olarak, mevcut araştırmanın sınırlılığını aşan daha kapsamlı bir çalışmaya ihtiyaç duyulmaktadır. Örneğin, bir üniversite yerine bir bölge ya da tüm üniversitelerden veri toplanan bir araştırmanın yapılması, turizm öğrencilerinin hem öğrenim gördükleri kurumların eğitim kalitesine yönelik genel düşüncelerini hem de akademik erteleme eğilimi ve akademik başarı düzeylerini ortaya çıkarabilecektir.

KAYNAKÇA

- Akinsola, M. K., Tella, A., & Tella, A. (2007). Correlates of academic procrastination and mathematics achievement of university undergraduate students. *Eurasia Journal of Mathematics, Science & Technology Education*, 3(4), 363-370.
- Aksu, A. A., & Köksal, C. D. (2005). Perceptions and attitudes of tourism students in Turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17(5), 436-447.
- Balkıs, M. (2006). *Öğretmen adaylarının davranışlarındaki erteleme eğiliminin, düşünme ve karar verme tarzları ile ilişkisi* (Doktora Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir, Türkiye
- Balkıs, M. (2015). Erteleme eğilimi, akademik başarı ve akademik doyum ilişkisinde akılcı inançların farklılaştırıcı rolü. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 48(1), 87-107.
- Balkıs, M. & Duru, E. (2010). Akademik erteleme eğilimi, akademik başarı ilişkisinde genel ve performans benlik saygısının rolü. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 27, 159-170.
- Berber Çelik, Ç. & Odacı, H. (2015). Akademik erteleme davranışının bazı kişisel ve psikolojik değişkenlere göre açıklanması. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 30(3), 31-47.
- Butt, B. Z., & Rehman, K. U. (2010). A study examining the students' satisfaction in higher education. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 2, 5446-5450.
- Day, V., Mensink, D., & O'Sullivan, M. (2000). Patterns of academic procrastination. *Journal of College Reading and Learning*, 30(2), 120-134.
- Demirli, C. & Kerimgil, S. (2009). Yükseköğretimde eğitim öğretimle ilgili öğrenci memnuniyeti ölçeğinin geliştirilmesi. *E-Journal of New World Sciences Academy*, 4(4), 1392-1403.
- Egelioğlu, N., Arslan, S. & Bakan, G. (2011). Hemşirelik öğrencilerinin memnuniyet durumlarının akademik başarıları üzerine etkisi. *Hemşirelikte Araştırma Geliştirme Dergisi*, 13(1), 14-24.
- Erdem, B. & Şenol, F. (2015). Lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin öğrenim gördükleri üniversiteye ilişkin memnuniyet algıları: Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi örneği. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(5), 177-196.
- Eren, D., Özgül, E. & Çullu Kaygısız, N. (2013). Lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin eğitim memnuniyetlerinin belirlenmesi: Nevşehir Üniversitesi örneği. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2013/2(35), 15-27.
- Ferrari, J. R., Driscoll, M., & Díaz-Morales, J. F. (2007). Examining the self of chronic procrastinators: Actual, ought, and undesired attributes. *Individual Differences Research*, 5(2), 115-123.
- Hayes, A. F. (2018). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach* (2nd ed.). New York, NY: Guilford Press.
- Kandemir, M. (2012). Öğrencilerinin akademik erteleme davranışlarının, kaygı, başarısızlık korkusu, benlik saygısı ve başarı amaçları ile açıklanması. *Pegem Eğitim ve Öğretim Dergisi*, 2(4), 81-88.

- Koç, H., Arslantürk, Y. & Arslan, S. (2008). Yükseköğretimde öğrenci tatmin düzeyleri ile başarı ortalamaları arasındaki ilişki: Hazırlık sınıfı öğrencileri üzerinde bir uygulama. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 57-69.
- Kusluvan, S., & Kusluvan, Z. (2000). Perceptions and attitudes of undergraduate tourism students towards working in the tourism industry in Turkey. *Tourism Management*, 21, 251-269.
- Lei, M., & Lomax, R. G. (2005). The effect of varying degrees of nonnormality in structural equation modeling. *Structural Equation Modeling*, 12(1), 1-27.
- Marsh, H. W., Byrne, B. M., & Shavelson, R. J. (1988). A multifaceted academic self-concept: Its' hierarchical structure and its' relation to academic achievement. *Journal of Educational Psychology*, 80(3), 366-380.
- Mısırlı, İ. (2002). Turizm sektöründe meslek standartları ve mesleki belgelendirme sistemi (sertifikasyon). *Anatolia Turizm Araştırma Dergisi*, 13(1), 39-55.
- Odacı, H. & Kaya, F. (2019). Mükemmeliyetçilik ve umutsuzluğun akademik erteleme davranışı üzerindeki rolü: Üniversite öğrencileri üzerinde bir araştırma. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 9(1), 43-51
- Okumuş, A. & Duygun, A. (2008). Eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında hizmet kalitesinin ölçümü ve algılanan hizmet kalitesi ile öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişki. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 17-38.
- Onwuegbuzie, A. J. (2004). Academic procrastination and statistics anxiety. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 29(1), 3-19.
- Pérez, P. M., Costa, J. L. C., & Corbí, R. G. (2012). An explanatory model of academic achievement based on aptitudes, goal orientations, self-concept and learning strategies. *The Spanish Journal of Psychology*, 15(1), 48-60.
- Popli, S. (2005). Ensuring customer delight: A quality approach to excellence in management education. *Quality in Higher Education*, 11(1), 17-24.
- Rothblum, E. D., Solomon, L. J., & Murakami, J. (1986). Affective, cognitive, and behavioral differences between high and low procrastinators. *Journal of Counseling Psychology*, 33, 387-394.
- Seçilmiş, C., Kılıçlar, A. & Yaşar, S. (2012). Türk dünyasından gelen öğrencilerin memnuniyet algılarıyla akademik başarı ilişkisi: Turizm öğrencileri örneği. *Milli Eğitim Dergisi*, 42(195), 118-130.
- Sert, S. (2012). Lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin memnuniyet düzeyleri ile not ortalamaları arasındaki ilişki. Erişim adresi: https://www.researchgate.net/publication/257578216_Lisans_Duzeyinde_Turizm_Egitimi_Alan_Ogrencilerin_Memnuniyet_Duzeyleri_Ile_Not_Ortalamlari_Arasindaki_Iliski
- Solomon, L. J., & Rothblum, E. D. (1984). Academic procrastination: Frequency and cognitive-behavioral correlates. *Journal of Counseling Psychology*, 31(4), 503-509.
- Türk Dil Kurumu. (2020). Erişim adresi: <https://sozluk.gov.tr/?kelime>

- Uzun Özer, B. & Topkaya, N. (2011). Akademik erteleme ve sınav kaygısı. *Adnan Menderes Üniversitesi Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 2(2), 12-19.
- Ünlüönen, K., Temizkan, R. & Eivazi Gharamaleki, M. R. (2010). Turizm işletmeciliği öğretmenlik programlarının öğrenci beklentileri ve algılamaları açısından karşılaştırılması (1998-1999, 2003-2004 ve 2008-2009 öğretim yılları). *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2, 144-159.
- Wang, Z., & Englander, F. (2010). A cross-disciplinary perspective on explaining student performance in introductory statistics - what is the relative impact of procrastination?. *College Student Journal*, 44(2), 458-471.
- Zhao, X., Lynch, J. G., Jr., & Chen, Q. (2010). Reconsidering Baron and Kenny: Myths and truths about mediation analysis. *Journal of Consumer Research*, 37(2), 197–206.

EK: Veri Toplama Aracı

Sevgili Turizm Öğrencisi,

Yaklaşık 10 dakika içerisinde sıklımadan tamamlayabileceğiniz bu anket formu, turizm öğrencilerinin eğitim-öğretim memnuniyeti ve okul başarısı arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. Buradan elde edilen veriler sadece bilimsel amaç doğrultusunda kullanılacak, başkalarıyla paylaşılmayacaktır. Araştırmanın sağlıklı sonuçlanabilmesi için lütfen yanıtlarınızda samimi olunuz. İsminizi yazmanız istenmediğinden, cevapların kime ait olduğu da belli olmayacaktır. Bu nedenle, düşüncelerinizi özgürce belirtiniz. Araştırmaya göstereceğiniz ilgi ve ayıracağınız zaman için şimdiden teşekkür ederiz.

A. Kişisel Bilgi Formu

Cinsiyetiniz:	<input type="radio"/> Erkek	<input type="radio"/> Kadın		
Yaşınız:			
Kaçıncı sınıftasınız?	<input type="radio"/> 1. Sınıf	<input type="radio"/> 2. Sınıf	<input type="radio"/> 3. Sınıf	<input type="radio"/> 4. Sınıf
Öğrenim türünüz nedir?	<input type="radio"/> Normal Öğretim	<input type="radio"/> İkinci Öğretim		
Bölümünüz nedir?	<input type="radio"/> Konaklama İşletmeciliği	<input type="radio"/> Gastronomi ve Mutfak Sanatları		
Hangi liseden mezunsunuz?	<input type="radio"/> Turizm Meslek Lisesi			
	<input type="radio"/> Düz Lise			
	<input type="radio"/> Anadolu Lisesi			
	<input type="radio"/> Diğer (belirtiniz:.....)			
Üniversitede turizm okumayı isteyerek mi seçtiniz?	<input type="radio"/> Evet, isteyerek seçtim	<input type="radio"/> Hayır, isteyerek seçmedim		
Turizm bölümünü seçtiğiniz için pişman mısınız?	<input type="radio"/> Evet, pişmanım			
	<input type="radio"/> Kararsızım			
	<input type="radio"/> Hayır, pişman değilim			
Genel olarak derslerinizde zorlanıyor musunuz?	<input type="radio"/> Evet, zorlanıyorum			
	<input type="radio"/> Kararsızım			
	<input type="radio"/> Hayır, zorlanmıyorum			
Genel not ortalamanız nedir? (AGNO)	(örnek gösterim: 2,40)		
Altta dersiniz var mı?	<input type="radio"/> Hayır, yok	<input type="radio"/> Evet, var (ise kaç ders var?		
Mezun olduktan sonraki kariyer planınız nedir?	<input type="radio"/> Turizm sektöründe çalışmak			
	<input type="radio"/> Turizm yerine başka bir sektörde çalışmak			
	<input type="radio"/> Akademik kariyer yapmak			
	<input type="radio"/> Diğer (belirtiniz:.....)			
Mezun olduktan sonra otellerde çalışmayı planlıyorsanız, hangi birimde çalışmayı düşünüyorsunuz?	<input type="radio"/> Önbüro (Resepsiyon)	<input type="radio"/> Muhasebe		
	<input type="radio"/> Yiyecek İçecek	<input type="radio"/> İnsan Kaynakları		
	<input type="radio"/> Kat Hizmetleri	<input type="radio"/> Diğer (belirtiniz:.....)		
	<input type="radio"/> Mutfak	<input type="radio"/> Otelde çalışmayı düşünmüyorum		

B. Aşağıdaki ifadeler sizinle ne kadar uyuyor?

Açıklama: Aşağıdaki cümlelerin her birini dikkatlice okuyunuz. Her bir cümlede ifade edilen durumun sizi ne ölçüde temsil ettiğini “YANLIŞ-DOĞRU” arasında ilgili puanı işaretleyerek belirtiniz.

Her bir cümle için sadece <u>1 kez</u> işaretleme yapınız.	Yanlış	Çoğunlukla Yanlış	Bazen Yanlış	Çoğunlukla Doğru	Doğru
1. Bir şeylere (işlere) başlamayı son ana kadar geciktiririm.	①	②	③	④	⑤
2. Kütüphaneden ödünç aldığım kitapları zamanında teslim etmeye dikkat ederim.	①	②	③	④	⑤
3. Bir ödevin (işin) yapılması gerektiğini bilsem dahi, hiçbir zaman o işe hemen başlamayı istemem.	①	②	③	④	⑤
4. Günü gününe düzenli olarak çalışmalarımı yaparak görevlerimi zamanında yerine getiririm.	①	②	③	④	⑤
5. Randevularıma ve görüşmelerime sıklıkla geç kalırım.	①	②	③	④	⑤
6. Ödevlerime/çalışmalarımı başlamayı o kadar çok geciktiririm ki onları teslim tarihine yetiştiremem.	①	②	③	④	⑤

7. Genellikle ödevlerimi/çalışmalarımı son teslim tarihine yetiştirmek için alelacele koştururum.	①	②	③	④	⑤
8. Bir şeylere (ödev/ sınav çalışması) başlamam genellikle uzun zaman alır.	①	②	③	④	⑤
9. Bir işi gerçekten yapmam gerektiğini bildiğim zaman onu ertelemem.	①	②	③	④	⑤
10. Eğer yapmam gereken önemli bir projem/çalışmam (işim) varsa, ona mümkün olan en kısa zamanda başlarım.	①	②	③	④	⑤
11. Yakın zaman içerisinde bir sınavım varsa, çoğunlukla kendimi sınavdan başka işler yaparken bulurum.	①	②	③	④	⑤
12. Çalışmalarımı (işlerimi) genellikle zamanından önce bitiririm.	①	②	③	④	⑤
13. Yapılması gereken işlerime hemen başlarım.	①	②	③	④	⑤
14. Eğer önemli bir randevum varsa giyeceğim kıyafetin bir gün önceden hazır olduğundan emin olmak isterim.	①	②	③	④	⑤
15. Üniversitedeki randevularıma zamanından önce varırım.	①	②	③	④	⑤
16. Genellikle zamanında sınıfta olurum.	①	②	③	④	⑤

C. Aşağıdaki ifadelere ne düzeyde katıldığınızı belirtiniz.

Açıklama: Aşağıdaki cümlelerin her birini dikkatlice okuyunuz. Her bir cümlede ifade edilen duruma ne düzeyde katıldığınızı 1-5 arasındaki tabloya göre işaretleyiniz.

	Hiç katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1. Genelde etkin bir şekilde derslere katılma fırsatı verilmektedir.	①	②	③	④	⑤
2. Derslerde yeteneklerimi ortaya çıkaracak çalışmalara fırsat verilmektedir.	①	②	③	④	⑤
3. Öğretim elemanlarıyla ve yönetimle yapılan görüşmelerde kendimi rahat hissetmekteyim.	①	②	③	④	⑤
4. Dersler yürütülürken dersin içeriğine uygun yöntemler, teknikler ve materyaller kullanılmaktadır.	①	②	③	④	⑤
5. Derslerimizi yürüten öğretim elemanları (hocalar), alanlarında yeterli bilgi birikimine ve deneyime sahiptir.	①	②	③	④	⑤
6. Dersler güncel sorunları çözmeye dönüktür.	①	②	③	④	⑤
7. Sınavlar uygun yöntem ve tekniklere göre hazırlanmaktadır.	①	②	③	④	⑤
8. Başarımlarım objektif bir biçimde değerlendirilmektedir.	①	②	③	④	⑤
9. Akademik ve idari personel bana yetişkin bir insana davranır gibi davranmaktadır.	①	②	③	④	⑤
10. Öğretim elemanlarıyla düşüncelerimi aynı görüşte olmasak da açıkça paylaşabilmekteyim.	①	②	③	④	⑤
11. Akademik ve idari personelin benim yanımda oldukları hissedilmektedir.	①	②	③	④	⑤
12. Öğretim elemanları herhangi bir konuda bana olabildiğince adil davranmaktadırlar.	①	②	③	④	⑤
13. Öğretim ortamı zorlayıcı ve sıkıcı bir ortamdan ziyade, rahat ve zevklidir.	①	②	③	④	⑤
14. Bölümümüzle aramızda 'BİZ' ruhu vardır.	①	②	③	④	⑤
15. Öğretim elemanları-öğrenci-yönetim arasında işbirlikli çalışma ortamı vardır.	①	②	③	④	⑤
16. İhtiyaç duyulduğunda araç-gereçlere ve materyallere rahatlıkla ulaşabilmekteyim.	①	②	③	④	⑤
17. Araç-gereçleri ve materyalleri etkin bir biçimde kullanabilmek için gerekli yardımlar yapılmaktadır.	①	②	③	④	⑤
18. Laboratuvar/atölyelerin sayısı etkin yararlanılabilecek şekildedir.	①	②	③	④	⑤

19. Laboratuvar/atölyelerin fiziki yapısı ve düzenlenme biçimi etkin yararlanılabilecek şekildedir.	①	②	③	④	⑤
20. Laboratuvar/atölyelerdeki donanım ve ekipmanlar yeterli <u>değildir</u> .	①	②	③	④	⑤
21. Laboratuvar/atölyelerden ders dışında da etkili bir şekilde yararlanabilmekteyim.	①	②	③	④	⑤
22. İstedğim meslekle ilgili bir bölümde öğrenim görmekteyim.	①	②	③	④	⑤
23. Mesleğimle ilgili becerileri ve yeterlilikleri kazandığımı düşünmekteyim.	①	②	③	④	⑤
24. Bölümümde kendimi huzurlu hissetmekteyim.	①	②	③	④	⑤
25. Bölümümde eleştiri ve kritik yapma imkânı tanınmaktadır.	①	②	③	④	⑤
26. Bölümle ilişkilerde ilgi, ihtiyaç, kişisel gelişim ve bireysel farklılıklar dikkate alınmaktadır.	①	②	③	④	⑤
27. Öğrenimim sırasında çeşitli (ders, alan seçimi gibi) konularda yapılan yönlendirmeler yeterlidir.	①	②	③	④	⑤
28. Okula ilk kayıta verilen tanıtım (oryantasyon) hizmeti yeterlidir.	①	②	③	④	⑤
29. Öğretim programlarında bireysel öğrenme dikkate alınmaktadır.	①	②	③	④	⑤
30. Öğretim programları mesleki bilgilerin yanında sosyal hayata da hazırlamaya yöneliktir.	①	②	③	④	⑤

The Relationships among Satisfaction with Education and Training, Academic Procrastination and Academic Achievement: A Research on Tourism Students

Serhat Adem SOP

Burdur Mehmet Akif Ersoy University, School of Tourism and Hotel Management, Burdur/Turkey

Extensive Summary

The main goal of the institutions providing tourism education is to provide tourism awareness to individuals who will serve in the tourism sector, thus providing qualified personnel to the industry (Mısırlı, 2002). In this environment, tourism students' academic achievement and their satisfaction with education and training have become remarkable research topics. Some of the relevant previous studies asserted the high level of satisfaction with education and training (Eren et al., 2013; Erdem & Şenol, 2015; Ünlüönen et al., 2010). Although Seçilmiş et al. (2012) found a weak relationship between tourism student's academic achievement and their satisfaction with education and training, Sert (2012) did not prove a significant relationship between these variables. Therefore, it is understood that there might be some variables to be considered in the relationship between education and training satisfaction and academic achievement. Akinsola et al. (2007) and Balkis and Duru (2010) showed that academic procrastination can be discussed as a research variable related to this point of view.

The purpose of this study is to explain the relationships among satisfaction with education and training, academic procrastination and academic achievement levels of students who have received tourism education at the undergraduate level. For this purpose, data were collected from 523 undergraduate students by applying the survey technique. Relationships between the variables of the research were tested using PROCESS Macro. In this context, it has been determined that satisfaction with education and training significantly reduces the academic procrastination of students ($\beta = -0.21$, $t = -5.96$, $p < 0.05$), and positively affects their academic achievement ($\beta = 0.07$, $t = 2.42$, $p < 0.05$). In addition, it has been determined that academic procrastination has a negative effect on academic achievement ($\beta = -0.15$, $t = -4.22$, $p < 0.05$). Finally, it was concluded that academic procrastination plays a complementary mediation role in the relationship between satisfaction with education and training and academic achievement ($\beta = 0.03$, BootLLCI= 0.01, BootULCI= 0.05).

Based on those findings, various suggestions can be developed for students, faculty/school administrations and future research. Directors of tourism faculties/schools who aim to provide high-quality graduates to the tourism sector and increase the recognition of their faculties/schools in this way should take measures to enhance students' satisfaction with education and training. Students should also try to overcome their academic procrastination when they realize this behavior. It is suggested for future studies that the research model tested in this study should be examined by adding some moderator variables (gender, department, etc.), as well.