



## Turizm Lisans Öğrencilerinin Memnuniyetlerinin En İyi-En Kötü Yöntemi ile Değerlendirilmesi: Türkiye-Portekiz Örneği (Assessing Student Satisfaction in Undergraduate Tourism Education Using the Best-Worst Method: The Case of Turkey and Portugal)

Seda ÖZDEMİR AKGÜL<sup>a</sup>, Cemal Ersin SİLİK<sup>b</sup>, \*Ahmet UŞAKLI<sup>c</sup>

<sup>a</sup> Selçuk University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Konya/Turkey

<sup>b</sup> Ankara Hacı Bayram Veli University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Ankara/Turkey

<sup>c</sup> Boğaziçi University, School of Applied Disciplines, Department of Tourism Administration, Istanbul/Turkey

### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 06.01.2022

Kabul Tarihi: 22.03.2022

### Anahtar Kelimeler

Memnuniyet

Turizm eğitimi

En iyi-En kötü yöntemi

Türkiye

Portekiz

### Öz

Bu çalışmanın temel amacı, turizm eğitimi alan öğrencilerin öğrenim gördükleri üniversite ve bölüme yönelik memnuniyet düzeylerinin ölçülmesinde etken olan kriterlerin önem derecelerinin belirlenmesidir. Nitel araştırma tasarımının kullanıldığı bu çalışmada, Gazi Üniversitesi (Türkiye) ve Aveiro Üniversitesi (Portekiz) turizm bölümlerinde öğrenim gören ve kolayda örnekleme yöntemi seçilen 16 öğrenci ile yüz yüze mülakat yapılarak veriler toplanmıştır. Elde edilen verilerin analizinde, çok kriterli karar verme yöntemi olan En İyi-En Kötü Yöntemi (Best-Worst Method) kullanılmıştır. Araştırma sonucunda beş ana kriter tespit edilmiştir: 1) üniversite olanakları, 2) fakülte olanakları, 3) akademik nitelik, 4) üniversite başarı durumu, 5) fakülte başarı durumu. Söz konusu beş ana kriter arasında en önemli kriterin her iki üniversite öğrencileri için de “üniversitenin genel başarı durumu” olduğu belirlenmiştir. Ayrıca üniversitelerin kaliteyi ve böylece öğrenci memnuniyetini artırmak için dikkate alması gereken en önemli alt kriterler ise şunlardır: öğrenci geri bildirimlerini ciddiye almak, öğrencilerin mezuniyet sonrası istihdam beklentilerini artırabilmek, araştırmaları ile öne çıkan bir üniversite olmak, yükseköğretim kalitesi ile tanınan bir üniversite olmak ve uluslararası düzeyde tanınırlık.

### Keywords

Satisfaction

Tourism education,

Best-worst method

Turkey

Portugal

### Abstract

The main purpose of this study is to investigate the degree of importance of the criteria affecting undergraduate tourism students' satisfaction towards both the department and the university they are studying. In this study, a qualitative research design was used. To collect the study data, face-to-face interviews were conducted with a convenience sample of 16 tourism students studying at Gazi University (Turkey) and the University of Aveiro (Portugal). The data were analyzed using Best-Worst Method, which is a multi-criteria decision-making method. The results revealed five main criteria: 1) facilities and opportunities provided at the university level, 2) facilities and opportunities provided at the college/school level, 3) academic qualification, 4) overall achievement of the university and 5) achievement of the college/school. Among these five main criteria, “overall achievement of the university” was found to be the most important criterion for both universities' students. Furthermore, the most important sub-criteria that universities should consider to increase the quality and thereby student satisfaction were found to be as follows: taking student feedback seriously, increasing students' employment prospects after graduation, being a university that stands out with its research, being a university known for its higher education quality, and international recognition.

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

\* Sorumlu Yazar

E-posta: ahmet.usakli@boun.edu.tr (A. Uşaklı)

DOI:10.21325/jotags.2022.982