



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^a, Cemal Ersin SİLİK^b, *Ahmet UŞAKLI^c

^a Selçuk University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Konya/Turkey

^b Ankara Hacı Bayram Veli University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Ankara/Turkey

^c 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

GİRİŞ

Ağırlama ve turizm programları, her ülkede farklılık göstermekle birlikte, Amerika Birleşik Devletleri'nde oldukça rekabetçidir. Bu sebeple, aday ve mevcut öğrencilerin programların kalitesine yönelik farkındalık düzeyleri de daha yüksektir. Bu programlar öğrencilerin beklentilerini/ihtiyaçlarını karşılamıyorsa ve öğrenciler tatmin olmuyorsa, programların öğrenci kaybetmesi muhtemeldir (Lin, 2010).

Üniversitelerin, eğitim ve öğretime ilişkin programları, misyon ve vizyonları, yönetim biçimleri, araştırma ve geliştirme faaliyetleri, iletişim, bilişim ve ulaşım gibi olanakları, veri toplama, işleme ve bilgi üretme kapasiteleri gibi birçok hususta farklılaştığı görülmektedir. Dolayısıyla bu husus, öğrencilerin üniversiteye yönelik beklentilerinde farklılık meydana getirmektedir. Öğrencilerin, öğrenim gördükleri üniversite ve bölümlere ilişkin memnuniyet düzeylerinin saptanması, gerek yeni düzenlemelere gidilmesine gerekse de yeni kararların alınıp uygulanmasına katkı sağlamaktadır (Naralan & Kaleli, 2012).

Yükseköğretimde öğrenci memnuniyeti, program başarısının bir göstergesi olarak görülmekte ve memnuniyet düzeyi yüksek olan öğrenciler, entelektüel ve sosyal gelişimlerinde iyi ilerleme kaydetmektedir (Brown & Marshall, 2008). Literatürde öğrenci memnuniyetini etkileyen, deneyim, yaş, öğretim stili ve öğretim kalitesi gibi pek çok faktör belirlenmiştir (Chen & Lo, 2015). Bununla birlikte, öğrencilerin belirttiği memnuniyet öncelikleri üniversiteye, bölümlere hatta sınıflara göre bile farklılık gösterebilmektedir. Dolayısıyla, her bir öğrenciyi aynı düzeyde memnun edebilecek bir eğitim standardının geliştirilebilmesi çok zor bir durumdur. Farklı üniversitelerde yapılan çalışmalar sadece ilgili kurum içinde değerlendirilmeli ve elde edilen sonuçlar diğer kurumları kapsayacak biçimde genişletilmemelidir (Erdem & Şenol, 2015).

Türkiye Üniversite Memnuniyet Araştırması'nın (TÜMA) 2021 yılı raporunda (125 devlet, 73 vakıf olmak üzere toplamda 198 üniversite ve 42.353 öğrenciden toplanan veriler kapsamında), üniversitelerin genel memnuniyet sıralaması açıklanmıştır. Buna göre en yüksek genel memnuniyet puanına sahip beş üniversite sırasıyla; Abdullah Gül Üniversitesi, İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi, Koç Üniversitesi, Özyeğin Üniversitesi ve MEF Üniversitesi'dir (Karadağ & Yücel, 2021). Küresel Öğrenci Memnuniyet Ödülleri'nin (Global Student Satisfaction Awards) 2021 yılı raporu ise (121 farklı ülkedeki yükseköğretim kurumlarında öğrenim gören 108.000'den fazla öğrenciden toplanan veriler kapsamında), öğrenci deneyimlerine odaklanan incelemelere dayalı olarak dünyanın dört bir yanındaki öğrencilere en iyi üniversiteleri belirleme konusunda fikir sağlamaktadır. Raporda, Asya Pasifik ülkelerindeki üniversitelerde öğrenim gören öğrencilerin; Avrupa, Amerika, Orta Doğu ve Afrika ülkelerindeki üniversitelerde öğrenim gören öğrencilere kıyasla daha yüksek memnuniyet düzeyine sahip olduğu tespit edilmiştir (Global Student Satisfaction Awards, 2021).

Bu çalışmanın temel amacı, turizm bölümlerinde öğrenim gören öğrencilerin öğrenim gördükleri üniversite ve bölüme yönelik memnuniyet düzeylerinin ölçülmesinde etken olan kriterlerin önem derecelerinin belirlenmesidir. Literatürde, lisans öğrencilerinin öğrenim gördükleri üniversite ve bölümlere yönelik memnuniyet düzeylerinin incelendiği bazı çalışmalar bulunmaktadır (Aksu & Köksal, 2005; Atay & Yıldırım, 2010; Baltacı vd., 2012; Partlow & Gregoire, 1993; Eren vd., 2013; Kabakulak & Ateş, 2021; Lin, 2010; Naralan & Kaleli, 2012; Özer, 2021; Petruzzellis vd., 2006; Rahman vd., 2020; Erdem & Şenol, 2015; Arslanhan, 2019). Fakat yapılan çalışmaların büyük çoğunluğunda, tek bir örnek üzerinde veya tek bir ülkede inceleme yapıldığı anlaşılmaktadır. Bu çalışmada ise

Türkiye ve Portekiz'deki okullarda öğrenime devam eden öğrencilerin, üniversite ve bölümlere göre memnuniyet düzeyleri belirlenerek iki ülke arasında karşılaştırma yapabileme imkânı da sunulmuştur.

İlgili Araştırmalar

Astin'e (1993, s.273) göre, öğrenci memnuniyeti “üniversite öğrencilerinin öznel ve eğitsel deneyimlerinin değerine ilişkin algılarını” kapsamaktadır. Hartman & Schmidt (1995) ise öğrenci memnuniyetini, çok katmanlı olmakla birlikte öğrencilerin hedeflerinin netliğine bağlamaktadır. Bunun yanında öğrenci memnuniyeti, motivasyon (Elliot & Shin, 2002) ve akademik başarı (Aitken, 1982; Bean & Bradley, 1986; Brown & Marshall, 2008) gibi soyut konularla da ilgilidir (Seyitoğlu & Çevik, 2016).

Literatürde turizm bölümü öğrencilerinin; algı ve tutumlarının ölçüldüğü (Aksu & Köksal, 2005), beklenti ve/veya memnuniyet düzeylerinin araştırıldığı (Lin, 2010; Baltacı vd., 2012; Eren vd., 2013; Kabakulak & Ateş, 2021; Naralan & Kaleli, 2012; Özer, 2021; Petruzzellis vd., 2006; Rahman vd., 2020; Satchabut & Hsu, 2021; Erdem & Şenol, 2015; Arslanhan, 2019), memnuniyet düzeylerini etkileyen faktörlerin incelendiği (Atay & Yıldırım, 2010), iyimserlik ve yaşam doyumlarının değerlendirildiği (Ünüvar vd., 2012), kariyer etkileri, beklenti ve algılarının ele alındığı (Charles, 1992) çalışmalar yer almaktadır. Literatürde yapılan çalışmaların özellikle turizm bölümü öğrencilerinin beklenti ve memnuniyet düzeylerine yoğunlaştığı anlaşılmaktadır.

Aksu & Köksal (2005) tarafından yapılan çalışmada, Akdeniz Üniversitesi'ndeki turizm bölümü öğrencilerinin sektörden beklentileri incelenmiştir. Her ne kadar öğrencilerin sektöre yönelik bazı olumlu algı ve tutumları tespit edilmişse de, genel olarak değerlendirildiğinde öğrencilerin sektöre yönelik algı ve tutumlarının olumsuz olduğu görülmüştür. Lin (2010) tarafından yapılan çalışmada ise öğrencilerin, fiziksel niteliklerden memnun olmadıkları tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra öğrencilerin kurumsal niteliklerden genel anlamda memnun oldukları belirlenmiştir.

Turizm eğitimi alan öğrencilerin memnuniyet düzeylerini belirlemeye yönelik yapılan başka bir çalışmada Baltacı vd. (2012), özellikle 3. ve 4. sınıf öğrencilerinin, 1. ve 2. sınıf öğrencilerine kıyasla daha düşük memnuniyet düzeyine sahip olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bununla birlikte, Turizm İşletmeciliği bölümü öğrencilerinin diğer bölüm öğrencilerine kıyasla, eğitim ve ders bakımından en düşük memnuniyet düzeyine sahip oldukları tespit edilmiştir. Bu çalışma sonuçlarından farklı olarak, Eren vd. (2013) ise turizm öğrencilerinin, öğrenim gördükleri bölümlerden genel anlamda memnun olduklarını tespit etmiştir. Kabakulak & Ateş (2021) tarafından yapılan başka bir memnuniyet çalışmasında, Afyon Kocatepe Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm Rehberliği Bölümü öğrencilerinin; fakülte, bölüm ve üniversite hizmetlerinden memnuniyet düzeyleri incelenmiştir. Elde edilen araştırma sonuçları, öğrencilerin gerek fakülte gerekse de üniversite hizmetlerinden genel anlamda memnun olduklarını ortaya koymaktadır. Fakülte hizmetleri bağlamında ise, güz dönemi memnuniyetinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu çalışmaya benzer sonuçlar, Naralan & Kaleli (2012) tarafından yapılan çalışmada da yer almaktadır. İlgili çalışmada, Atatürk Üniversitesi'nde öğrenim gören öğrencilerin üniversiteden ve öğrenim gördükleri bölümlerden genel anlamda memnun kaldıkları belirlenmiştir. İtalya'daki Bari Üniversitesi'nde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerine ilişkin yapılan çalışmada Petruzzellis vd. (2006), üniversiteye devam ederken çalışmak durumunda kalan öğrencilerin diğer öğrencilere kıyasla daha yüksek memnuniyet düzeyine sahip olduklarını ortaya koymaktadır.

Rahman vd. (2020) tarafından yapılan çalışmada, Bangladeş'teki devlet üniversitelerinde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeyleri incelenmiştir. Çalışma sonuçları, Bangladeş'teki devlet üniversitelerinde bulunan rekreasyon ve spor tesislerinin, öğrenci memnuniyeti üzerinde en güçlü etkiye sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Ayrıca ulaşım olanaklarının da öğrenci memnuniyeti üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Erdem & Şenol (2015) tarafından yapılan başka bir memnuniyet çalışmasında, Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi'nde turizm eğitimi alan lisans öğrencilerinin memnuniyet düzeyleri incelenmiştir. Çalışmada, turizm bölümünde öğrenim gören lisans öğrencilerinin, öğrenim gördükleri üniversiteye yönelik memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Öğrenci memnuniyetine ilişkin algılarda, "laboratuvar ve diğer etkinlik alanlarının yeterliliği" boyutu ön plana çıkmıştır. Arslanhan (2019) tarafından gastronomi ve mutfak sanatları bölümünden mezun olmuş öğrencilerin memnuniyet düzeylerine yönelik yapılan farklı bir çalışmada, Türkiye'deki farklı üniversitelerin gastronomi bölümlerinden mezun öğrencilerin almış oldukları teorik ve pratik eğitimden düşük düzeyde memnun kaldıkları sonucuna ulaşılmıştır. Mezunların aslında bölümlerinden memnun oldukları fakat sektörün beklentilerine yönelik eğitim almadıkları tespit edilmiştir. Ortaya çıkan sonuçlar, öğrenime devam eden öğrenciler ile mezun öğrencilerin memnuniyet düzeylerinde farklılık oluşabileceğini göstermektedir.

Atay & Yıldırım (2010) tarafından yapılan çalışmada, turizm eğitimi alan lisans öğrencilerinin memnuniyet düzeylerini etkileyen faktörler incelenmiştir. Öğrenci memnuniyetini en çok etkileyen değişkenin mezun olduktan sonra yapılması düşünülen iş olduğu ve bunu da mezuniyet sonrası iş imkânlarının yeterliliği, bölümden aldığı eğitim ile iyi bir yönetici olup olamayacağı, derslerin güncel konuları içerip içermediği gibi faktörlerin sırasıyla takip ettiği belirlenmiştir. Ünüvar vd. (2012) tarafından yapılan çalışmada, turizm bölümlerinde öğrenim gören lisans öğrencilerinin iyimserlik ve yaşam doyumları incelenmiştir. Çalışma sonuçları, öğrencilerin orta düzeyde memnuniyet ve yüksek düzeyde iyimserlik puanları aldıklarını göstermektedir. Ayrıca kız öğrencilerin, erkek öğrencilere kıyasla memnuniyet ve iyimserlik düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Yöntem

Bu çalışmada, Gazi Üniversitesi ve Aveiro Üniversitesi'nin turizm bölümlerinde öğrenim gören öğrencilerin, öğrenim gördükleri üniversite ve bölüme yönelik memnuniyet düzeylerinin ölçülmesinde etken olan kriterlerin önem derecelerinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. İlgili ülkelerin ve üniversitelerin seçiminde iki temel gerekçe esas alınmıştır. İlgili ülkelerin (Türkiye ve Portekiz) seçilmesinin nedeni, her iki ülkenin Akdeniz çanağında yer alan önemli birer turizm destinasyonu olması ve söz konusu ülkelerde turizmin (ve dolayısıyla turizm eğitiminin) ülke ekonomisi için önem düzeyinin nispeten yüksek olmasıdır. İlgili üniversitelerin (Gazi Üniversitesi ve Aveiro Üniversitesi) seçilmesinin nedeni ise veri toplama ile ilgili pratik gerekçeye dayanmaktadır. Bu araştırmanın ikinci yazarının, seçilen her iki üniversitede de eğitim alması, araştırma için gerekli olan yüz yüze mülakatların gerçekleştirilmesini ve verilerin toplanmasını kolaylaştırmıştır. Özellikle karşılaştırmaya dayalı çalışmalarda, bu tür pratik gerekçelerin ülke/örneklem seçiminde kullanıldığı görülmektedir (örneğin, Kozak, 2002).

Çalışma kapsamında, turizm bölümlerinde okuyan öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi için kullanılan kriterlerin ve alt kriterlerin belirlenmesi için literatürden yararlanılmıştır. Ana kriterler, alt kriterler ve verilen kodlar, Tablo 1'de gösterilmiştir. Aveiro Üniversitesi ile Gazi Üniversitesi'nin turizm bölümlerinde öğrenim gören toplam 16 öğrenci karar verici olarak alınmıştır. Veriler, 2017-2018 eğitim öğretim döneminde yüz yüze görüşme tekniği ile toplanmıştır.

Verilerin analizinde, çok kriterli karar verme yöntemi olan En İyi-En Kötü Yöntemi (Best-Worst Method – BWM) kullanılmıştır. En İyi-En Kötü Yöntemi (BWM), Rezaei (2015) tarafından geliştirilmiş deterministik çok kriterli bir karar verme yöntemidir. Yöntem, kriterlerin ağırlıklarını ve alternatiflerin puanlarını belirlemek için ikili karşılaştırmaların iki vektörünü kullanmaktadır. Alternatiflerin nihai puanı, farklı kriter kümelerinden alınan ağırlıkların alternatiflerin puanı ile toplanmasıyla elde edilmektedir. En İyi-En Kötü Yöntemi (BWM) beş adımdan meydana gelmektedir. Bu adımlar, kriterlerin ağırlıklarını belirlemek ve her bir kritere göre alternatiflerin puanlarını bulmak için kullanılmaktadır (Rezaei, 2015). Bu adımlar, kriter ağırlıkları için aşağıda sunulmuştur.

1. Adım: Karar kriteri $\{C_1, C_2, C_3 \dots \dots C_n\}$ tanımlanmalıdır.

2. Adım: En iyi ve en kötü kriterler belirlenmelidir.

3. Adım: En iyi kriterin diğer tüm kriterlere göre tercihi belirlenmelidir. Deterministik durum için bu durum, 1 ile 9 arasında bir sayı kullanılarak ifade edilmektedir. Ortaya çıkan vektör, diğerlerine göre en iyi vektör olarak şu şekilde adlandırılır: $A_B = (a_{B1}, a_{B2}, \dots a_{Bj} \cdot a_{Bn})$.

4. Adım: En kötü kriterlere göre diğer tüm kriterlerin tercihi belirlenmelidir. Ortaya çıkan vektör diğerlerinden en kötü vektör olarak şu şekilde adlandırılır: $A_W = (a_{1W}, a_{2W}, \dots a_{jW}, \dots, a_{nW})$

5. Adım: Kriterler için uygun ağırlıklar belirlenmelidir. Problem denklemi ise aşağıda yer alan formüle aktarılmaktadır. ζ değeri analizlerin tutarlılık oranını göstermektedir. ζ sıfıra yakın değerler yüksek düzeyde tutarlılık göstermekte ve ζ değeri arttıkça tutarlılık azalmaktadır (Mi vd., 2019).

$$\left| \frac{w_j}{w_W} - a_{jW} \right| \leq \zeta, \quad \text{for all } j$$

Bu çalışma, Aveiro Üniversitesi (Portekiz) ile Gazi Üniversitesi (Türkiye) turizm bölümü öğrencilerinin, memnuniyet düzeylerinin ölçülmesinde etkili olan faktörleri nasıl algıladığı, ne derece önemli olduğu temel probleminde odaklanmaktadır. Bu doğrultuda, aşağıdaki araştırma sorularına yanıt aranmıştır:

1- Turizm bölümlerinde öğrenim gören öğrencilerin, memnuniyet düzeylerinin ölçülmesinde etkili olan beş ana kriterden en önemli görülen kriter hangisidir?

2- Belirlenen en önemli ana kriterin alt kriterleri Portekiz ve Türkiye ile karşılaştırıldığında benzerlikler ve farklılıklar nelerdir?

Bulgular

Bu kısımda, En İyi-En Kötü Yöntemi kullanılarak elde edilen araştırma bulguları sunulmuştur. Turizm bölümlerinde okuyan öğrencilerin memnuniyet düzeylerini etkileyen ana kriterler, alt kriterler ve verilen kodlar, Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1. Kriter ve Alt Kriterlere Ait Kod Göstergeleri

Ana Kriterler		Alt Kriterler	
C1	Üniversite Olanakları	C11	Güncel programlar ve modern bilgisayar laboratuvarlarının olması
		C12	Kütüphanenin geniş bir kitap yelpazesine ve süreli yayınlara sahip olması
		C13	Üniversite ve mezunlar arasında güçlü bağlantılar olması
		C14	Fiyat-değer ilişkisinin iyi olması

Tablo 1. Kriter ve Alt Kriterlere Ait Kod Göstergeleri (devamı)

		C15	Geniş düzeyde finansal destek bulunması
C2	Fakülte Olanakları	C21	Sınıflarda modern ve güncel öğretim destek ekipmanları bulunması
		C22	Kendi alanında son derece profesyonel olması
		C23	Derslerin zorlayıcı olması
		C24	Sınıflara erişim açısından kolaylık sağlaması
		C25	Kariyer danışmanlığı konusunda öğrencilere yardımcı olması
C3	Akademik Nitelik	C31	Profesörlerin, eleştirel düşünmeye sevk etmesi
		C32	Öğretim üyeleri ve personelin, öğrencilerin araştırma ve sorularına yardımcı olması
		C33	Hem bölüm içinde hem de genel olarak öğrenci organizasyonlarına yardımcı olması
		C34	Akademik ve ders danışmanlığı noktasında öğrencilere yardımcı olması
C4	Üniversite Başarı Durumu	C41	Kaliteyi artırmak için öğrencilerin geri bildirimlerini ciddiye alması
		C42	Mezuniyet sonrası geleceğe yönelik istihdam beklentilerini artırması
		C43	Araştırmaları ile öne çıkan bir üniversite olması
		C44	Yükseköğretim kalitesi ile tanınan bir üniversite olması
		C45	Uluslararası düzeyde tanınması
C5	Fakülte Başarı Durumu	C51	Mezuniyet sonrası geleceğe yönelik istihdam beklentilerini artırması
		C52	Yaptığı araştırmalar ile iyi bilinen bir fakülte olması
		C53	Uluslararası düzeyde tanınması
		C54	Fakültenin sıralamalarının çok yüksek olması
		C55	Fakültenin geri bildirimini yeterli olması

Tablo 1’de ana kriter ve alt kriterlere ait kod göstergeleri görülmektedir. Gazi Üniversitesi ve Aveiro Üniversitesi’nin turizm bölümlerinde öğrenim gören öğrencilerin, bölüm ve üniversitenin özelliklerine yönelik memnuniyet düzeylerini belirlemek amacıyla yapılan bu çalışmada etken olan beş kriterden en iyilerinin ve en kötülerinin karar vericiler tarafından belirlenmesi sağlanmıştır. En iyi ve en kötü kriterin belirlenmesi amacıyla 1 ile 9 arasında önem dereceleri belirlenmiştir. Öğrencilere, memnuniyet dereceleri ile ilgili çalışmalardan faydalanılarak ve akademisyen görüşleri alınarak düzenlenen beş ana ve 24 alt kriterden oluşan karar listelerini doldurmaları istenmiştir (Tablo 1).

Türkiye ve Portekiz için ayrı ayrı 8 öğrenci tarafından yapılan ikili karşılaştırmalar (1-9 arası bir ölçek kullanılarak) sonucunda elde edilen değerlendirme kriterleri ağırlıkları Tablo 2 ve 3’te sunulmuştur.

Tablo 2. Portekiz’de Okuyan Öğrencilere Ait Ana Kriter Değerlendirmeleri

Karar Verici	C1	C2	C3	C4	C5	ζ
K1	0,39772	0,22727	0,05681	0,09090	0,22727	0,05681
K2	0,05555	0,22222	0,11111	0,22222	0,38888	0,05555
K3	0,06535	0,09803	0,11764	0,52287	0,19607	0,06535
K4	0,05263	0,09210	0,09210	0,48684	0,27631	0,06578
K5	0,05714	0,24761	0,44761	0,12380	0,12380	0,04761
K6	0,04733	0,22485	0,39053	0,22485	0,11242	0,05917
K7	0,10612	0,05714	0,10612	0,26530	0,46530	0,06530
K8	0,05555	0,22222	0,38888	0,11111	0,22222	0,05555
Ağırlıklı Ortalama	0,10467	0,17393	0,21385	0,25598	0,25153	0,05889

Tablo 2, değerlendirme kriterleri için ağırlıkları göstermektedir. Bu ağırlıklar, Portekiz örneğinde yer alan sekiz öğrencinin ortalama sonuçlarına dayanmaktadır. Değerlendirme kriterlerinin ağırlıklarına benzer şekilde, değer aralıklarının ağırlıkları da sekiz öğrencinin ortalama sonuçlarına göre belirlenmiştir. Tablo 2’de sunulan ζ değerinin tüm katılımcılar için sıfıra yakın olması, yüksek düzeyde bir tutarlılığın olduğu anlamına gelmektedir. Ortalama tutarlılık oranı $\zeta = 0,059$ olarak tespit edilmiştir. Analiz sonucunda, “üniversite başarı durumu (C4)” Portekiz’deki

turizm bölümünde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyet düzeylerinde en öne çıkan değerlendirme kriteri olarak belirlenmiştir. Sonrasında ise sırasıyla, “*fakülte başarı durumu (C5)*”, “*akademik nitelik (C3)*”, “*fakülte olanakları (C2)*” ve “*üniversite olanakları (C1)*” gelmektedir.

Tablo 3. Türkiye’de Okuyan Öğrencilere Ait Ana Kriter Değerlendirmeleri

Karar Verici	C1	C2	C3	C4	C5	ζ
K1	0,12068	0,06896	0,12068	0,46551	0,22413	0,01724
K2	0,19650	0,05458	0,11790	0,51310	0,11790	0,07641
K3	0,20810	0,45810	0,03648	0,08918	0,20810	0,16621
K4	0,07857	0,23571	0,23571	0,40714	0,04285	0,06428
K5	0,19310	0,48275	0,04827	0,08275	0,19310	0,09655
K6	0,06382	0,07446	0,22340	0,41489	0,22340	0,03191
K7	0,09200	0,39951	0,04842	0,23002	0,23002	0,06053
K8	0,21400	0,40856	0,08560	0,07782	0,21400	0,01945
Ağırlıklı Ortalama	0,14584	0,27282	0,11455	0,28505	0,18168	0,07330

Türkiye’de turizm bölümünde okuyan öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin ölçülmesinde ana kriterlere ait bulgular ise Tablo 3’te yer almaktadır. Elde edilen bulgularda, $\zeta = 0,073$ değerinin tüm katılımcılar için çok iyi bir tutarlılık sağladığı görülmektedir. Türkiye’de turizm bölümünde okuyan öğrencilerin memnuniyet düzeylerinde en öne çıkan değerlendirme kriterinin de benzer biçimde “*üniversite başarı durumu (C4)*” olduğu tespit edilmiştir. Bunları sırasıyla “*fakülte olanakları (C2)*”, “*fakülte başarı durumu (C5)*”, “*üniversite olanakları (C1)*” ve “*akademik nitelik (C3)*” takip etmektedir.

Portekiz’de turizm bölümünde okuyan öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin ölçülmesinde alt kriterlerden üniversite başarı durumuna ait bulgular ise Tablo 4’te yer almaktadır.

Tablo 4. Portekiz’de Okuyan Öğrencilerin Üniversite Başarı Durumu Alt Kriterine Ait Değerlendirmeleri

Karar Verici	C41	C42	C43	C44	C45	ζ
K1	0,18087	0,46511	0,10852	0,06459	0,18087	0,07751
K2	0,11111	0,22222	0,33333	0,16666	0,16666	0,66666
K3	0,15625	0,1875	0,15625	0,1875	0,3125	0,78125
K4	0,44334	0,27093	0,06896	0,10837	0,10837	0,09852
K5	0,125	0,4375	0,0625	0,25	0,125	0,0625
K6	0,05555	0,11111	0,38888	0,22222	0,22222	0,05555
K7	0,05422	0,46637	0,11062	0,18438	0,18438	0,08676
K8	0,05841	0,45560	0,11214	0,18691	0,18691	0,10514
Ağırlıklı Ortalama	0,14809	0,32704	0,16765	0,17132	0,18586	0,24173

Elde edilen bulgulara göre Tablo 4 incelendiğinde, $\zeta = 0,24173$ değerinin tüm katılımcılar için yüksek düzeyde tutarlılık sağladığı görülmektedir. Portekiz’de turizm bölümünde okuyan öğrencilerin memnuniyet düzeylerinde en öne çıkan alt kriterin “*mezuniyet sonrası geleceğe yönelik istihdam beklentilerini artırması (C42= 0,33)*” olarak belirlenmiştir. Bu alt kriteri sırasıyla; “*uluslararası düzeyde tanınması (C45= 0,18)*”, “*yükseköğretim kalitesi ile tanınan bir üniversite olması (C44= 0,18)*”, “*araştırmaları ile öne çıkan bir üniversite olması (C43= 0,17)*” ve “*kaliteyi artırmak için öğrencilerin geri bildirimlerini ciddiye alması (C41= 0,15)*” takip etmektedir.

Türkiye’de turizm bölümünde okuyan öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin ölçülmesinde alt kriterlerden üniversite başarı durumuna ait bulgular Tablo 5’te yer almaktadır.

Tablo 5. Türkiye’de Okuyan Öğrencilerin Üniversite Başarı Durumu Alt Kriterine Ait Değerlendirmeleri

Karar Verici	C41	C42	C43	C44	C45	ζ
K1	0,22727	0,22727	0,09090	0,40909	0,04545	0,04545
K2	0,45283	0,13207	0,17610	0,17610	0,06289	0,07547
K3	0,45362	0,11088	0,22177	0,13306	0,08064	0,21169
K4	0,38888	0,22222	0,11111	0,22222	0,05555	0,05555
K5	0,14088	0,18784	0,47513	0,14088	0,05524	0,08839
K6	0,47619	0,10714	0,17857	0,17857	0,05952	0,05952
K7	0,45283	0,17610	0,17610	0,13207	0,06289	0,07547
K8	0,45560	0,18691	0,05841	0,18691	0,11214	0,10514
Ağırlıklı Ortalama	0,38101	0,16880	0,18601	0,19736	0,06679	0,08958

Tablo 5’te sunulan ortalama tutarlılık oranı $\zeta = 0,08958$ olarak tespit edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre, “kaliteyi artırmak için öğrencilerin geri bildirimlerini ciddiye alması (C41=0,38)” alt kriteri, Türkiye’de turizm bölümünde okuyan öğrencilerin memnuniyet düzeylerinde en öne çıkan değerlendirme kriteri olarak belirlenmiştir. Bu alt kriteri sırasıyla, “yükseköğretim kalitesi ile tanınan bir üniversite olması (C44= 0,20)”, “araştırmaları ile öne çıkan bir üniversite olması (C43= 0,19)”, “mezuniyet sonrası geleceğe yönelik istihdam beklentilerini artırması (C42= 0,17)” ve “uluslararası düzeyde tanınması (C45= 0,07)” alt kriterleri takip etmektedir.

Her iki ülke için de önemli olan üniversite başarı durumu ana kriterine ait alt kriter ağırlıkları ise Tablo 6’da sunulmuştur.

Tablo 6. Üniversite Başarı Durumu Ana Kriterine Ait Alt Kriterlerin Portekiz ve Türkiye Karşılaştırması

Ülke	Ana Kriterler	Ana Kriter Ağırlıkları	Alt Kriterler	Alt Kriter Ağırlıkları	
Portekiz	Üniversite Başarı Durumu (C4)	0,25598	C41	Kaliteyi artırmak için öğrencilerin geri bildirimlerini ciddiye alması	0,14809
			C42	Mezun olunca geleceğe yönelik istihdam beklentilerini artırması	0,32704
			C43	Araştırmaları ile ünlü bir üniversite olması	0,16765
			C44	Yükseköğretim kalitesi ile tanınan bir üniversite olması	0,17132
			C45	Uluslararası düzeyde tanınması	0,18586
Türkiye	Üniversite Başarı Durumu (C4)	0,28505	C41	Kaliteyi artırmak için öğrencilerin geri bildirimlerini ciddiye alması	0,38101
			C42	Mezun olunca geleceğe yönelik istihdam beklentilerini artırması	0,16880
			C43	Araştırmaları ile ünlü bir üniversite olması	0,18601
			C44	Yükseköğretim kalitesi ile tanınan bir üniversite olması	0,19736
			C45	Uluslararası düzeyde tanınması	0,06679

Tablo 6’ya göre, Türkiye ve Portekiz karşılaştırmasında “kaliteyi artırmak için öğrencilerin geri bildirimlerini ciddiye alması (C41)”, “mezuniyet sonrası geleceğe yönelik istihdam beklentilerini artırması (C42)”, “araştırmaları ile öne çıkan bir üniversite olması (C43)”, “yükseköğretim kalitesi ile tanınan bir üniversite olması (C44)” ve “uluslararası düzeyde tanınması (C45)” alt kriter ağırlıkları gösterilmiştir.

Portekiz için en önemli alt kriter, “mezuniyet sonrası geleceğe yönelik istihdam beklentilerini artırması (C42)” iken, en az önem derecesine sahip alt kriter ise “kaliteyi artırmak için öğrencilerin geri bildirimlerini ciddiye alması

(C41)” olarak belirlenmiştir. Türkiye için en önemli alt kriter, “*kaliteyi artırmak için öğrencilerin geri bildirimlerini ciddiye alması (C41)*” iken; en az önem derecesine sahip alt kriterin “*uluslararası düzeyde tanınması (C45)*” olduğu tespit edilmiştir.

Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmada, Gazi Üniversitesi ve Aveiro Üniversitesi'nin turizm bölümlerinde öğrenim gören öğrencilerin, bölüm ve üniversitenin özelliklerine yönelik memnuniyet düzeylerinin ölçülmesinde etken olan kriterlerin önem derecelerinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Çalışma kapsamında, öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin ölçülmesinde etken olan beş ana kriterden (*üniversite olanakları, fakülte olanakları, akademik nitelik, üniversite başarı durumu, fakülte başarı durumu*) en iyilerinin ve en kötülerinin belirlenmesi sağlanmıştır. Öğrencilere, memnuniyet dereceleri ile ilgili çalışmalardan faydalanılarak ve akademisyen görüşleri alınarak düzenlenen beş ana kriter ve 24 alt kriterden oluşan karar listelerini doldurmaları istenmiştir. Kriter değerleri, Aveiro Üniversitesi ile Gazi Üniversitesi'nin turizm bölümlerinde öğrenim gören toplam 16 öğrenci ile yüz yüze mülakat sonrası En İyi-En Kötü Yöntemi ile hesaplanmıştır.

Aveiro Üniversitesi ile Gazi Üniversitesi'nin turizm bölümlerinde öğrenim gören öğrenciler elde edilen kriter değerleri neticesinde karşılaştırıldığında, memnuniyet düzeylerinin ölçülmesinde öne çıkan değerlendirme kriterinin her iki üniversite için de “*üniversite başarı durumu (C4)*” olduğu sonucuna varılmıştır. Turizm bölümlerinde öğrenim gören öğrenciler tarafından üniversite başarı kriterinin en önemli kriter olarak görülmesi, potansiyel öğrencilerin üniversite tercihlerinde bu kritere ne derece önem vereceğini göstermektedir. Erdoğan ve Bulut'un (2015) yapmış olduğu çalışma da bu sonucu destekler niteliktedir. Çalışmaya göre üniversitelerin başarı düzeyi öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin algılanmasında önemli rol oynamaktadır. Her iki üniversite öğrencileri tarafından da memnuniyet düzeylerinin ölçülmesinde, “*üniversitelerin kaliteyi artırmak için öğrencilerin geri bildirimlerini ciddiye alması*”, “*mezuniyet sonrası geleceğe yönelik istihdam beklentilerini artırması*”, “*araştırmaları ile öne çıkan bir üniversite olması*”, “*yükseköğretim kalitesi ile tanınan bir üniversite olması*” ve “*uluslararası düzeyde tanınması*” en önemli alt kriterler olarak görülmektedir.

Elliott ve Shin'e (2002) göre öğrencilerin memnuniyet düzeyleri; eğitim-öğretim sürecinde edinilen deneyim, üniversitenin sahip olduğu fiziki altyapı ve çeşitli olanaklar ile akademik yaşamlarında aldıkları hizmetlere bağlıdır. Bu noktada, her iki üniversite için üniversite ve fakülte olanakları, öğrencilerin memnuniyet düzeylerinde düşük önem derecesine sahip iken; akademik niteliğin bu kriterlere göre daha yüksek önem derecesine sahip olduğu tespit edilmiştir. Elliott ve Shin (2002) tarafından yapılan çalışmada da yer aldığı gibi, üniversitelerin çeşitli fiziki ve akademik olanakları öğrencilerin memnuniyet düzeylerini etkileyen önemli faktörler arasındadır. Uddin ve diğerleri (2017) tarafından yapılan çalışmada da öğrenci memnuniyetinin belirlenmesinde en önemli birinci kriterin, bu çalışmada olduğu gibi “*akademik eğitim kalitesi*” olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Taş (2015) tarafından yapılan çalışmada öğrenci memnuniyetini etkileyen faktörlerin dört temel faktörden (kurumsal, sosyal, kişisel ve beklentiler) meydana geldiği tespit edilmiştir. Bu faktörlerden kurumsal, sosyal ve beklentilerle ilgili faktörler, araştırma sonuçlarını destekler niteliktedir. Kurumsal faktörler arasında “*eğitim kalitesi (üniversite başarı durumu)*”, sosyal faktörler arasında “*üniversite kampüs yaşamı ve olanaklar (üniversite olanakları, fakülte olanakları)*”, beklentilerle ilgili faktörler arasında da “*öğrencilerin iş bulma olasılığı*” bulunmaktadır.

Türkiye ve Portekiz için önemli olan “üniversite başarı durumu” ana kriterine ait alt kriter ağırlıkları karşılaştırıldığında, Portekiz için en önemli alt kriterin “mezuniyet sonrası geleceğe yönelik istihdam beklentilerini artırması (C42)” iken, Türkiye için en önemli alt kriterin “kaliteyi artırmak için öğrencilerin geri bildirimlerini ciddiye alması (C41)” olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca C41 kriterinin, Portekiz için en az önem derecesine sahip alt kriter olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç, Aveiro Üniversitesi’nde turizm eğitimi alan öğrencilerin, üniversitelerine sundukları geri bildirimlerin üniversite tarafından yeterince dikkate alındığını ve dolayısıyla öğrenci geri bildirimlerinin, öğrenci memnuniyetini düşük düzeyde etkilediğini göstermektedir. Öte yandan, Gazi Üniversitesi’nde turizm eğitimi alan öğrenciler için bu durum tam tersini yansıtmaktadır. Bu noktadan hareketle, Türkiye’de turizm eğitimi veren üniversitelerin, üniversite başarı durumuna yönelik öğrenci algılarını daha da iyileştirmek ve aynı zamanda öğrenci memnuniyetini artırmak için öğrenci geri bildirimlerini daha fazla dikkate almaları gerektiği söylenebilir. Özetle, Gazi Üniversitesi’nde öğrenim gören öğrenciler açısından, -öğrenci beklentilerinin göz önünde bulundurulması- üniversitenin gelecekteki başarı durumunda etkili bir faktör iken; Portekiz’de okuyan turizm öğrencileri için ise -mezun olduktan sonra iş imkânlarına sahip olabilmelerinin- daha önemli olduğu görülmektedir.

Bu çalışma ortaya koyduğu beş ana kriter ve bu kriterlerin önem düzeylerini belirlemesi açısından, hem teorik hem de pratik katkılar sağlamaktadır. Çalışmanın bulguları, spesifik olarak turizm eğitimi için, genel olarak ise diğer tüm eğitim alanları için katkı sağlamaktadır. Elbette alt kriterlerin önem derecelerine ilişkin öğrenci algıları, turizm dışındaki farklı alanlarda öğrenim gören öğrenciler için değişiklik gösterebilir. Yine de bu çalışmanın ortaya koyduğu beş ana kriter ve alt kriterlerden yola çıkarak, turizm dışındaki farklı eğitim alanlarında öğrenci memnuniyetini etkileyen faktörlerin önem derecesi belirlenebilir. Bu çalışma, Türkiye’den Gazi Üniversitesi ile Portekiz’den Aveiro Üniversitesi’nin turizm bölümlerinde öğrenim gören öğrenciler ile sınırlı tutulmuştur. Gelecek araştırmalarda, farklı kıtalardaki (örneğin, Kuzey Amerika ve Asya karşılaştırmalı analizi) veya ülkelerdeki yükseköğretim kurumlarında öğrenim gören öğrencilere yönelik bir değerlendirme veya farklı bilim dallarının karşılaştırmalı analizi (örneğin, turizm eğitimi alanlar ile sosyal bilimler alanındaki diğer bilim dallarının karşılaştırılması) yapılabilir. Ayrıca gelecek araştırmalarda karma araştırma yöntemi kullanılarak, hem nitel hem de nicel araştırma tasarımı birlikte kullanılabilir.

Beyan

Makalenin tüm yazarlarının makale sürecine verdikleri katkı eşittir. Yazarların bildirmesi gereken herhangi bir çıkar çatışması yoktur.

KAYNAKÇA

- Aitken, N. D. (1982). College student performance, satisfaction and retention: Specification and estimation of a structural model. *The Journal of Higher Education*, 53(1), 32-50.
- 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.
- Arslanhan, Y. (2019). *Gastronomi ve mutfak sanatları mezunlarının sektördeki durumu ve almış oldukları eğitimden memnuniyet düzeyleri*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.

- Astin, A. W. (1993). *What matters in college? Four critical years revisited*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Atay, L. & Yıldırım, H. M. (2010). Determining the factors that affect the satisfaction of students having undergraduate tourism education with the department by means of the method of classification tree. *Tourismos: An International Multidisciplinary Journal of Tourism*, 5(1), 73-87.
- Baltacı, F., Üngüren, E., Avsallı, H. & Demirel, O. N. (2012). Turizm eğitimi alan öğrencilerin eğitim memnuniyetlerinin ve geleceğe yönelik bakış açıların belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 4(1), 17-25.
- Bean, J. P., & Bradley, R. K. (1986). Untangling the satisfaction-performance relationship for college students. *The Journal of Higher Education*, 57(4), 393-412.
- Brown, J. F., & Marshall, B. (2008). Continuous quality improvement: An effective strategy for improvement of program outcomes in a higher education setting. *Nursing Education Perspectives*, 29(4), 205-211.
- Charles, K. R. (1992). Career influences, expectations, and perceptions of Caribbean hospitality and tourism students: A third world perspective. *Hospitality & Tourism Educator*, 4(3), 9-56.
- Chen, H., & Lo, H. (2015). Nursing student satisfaction with an associate nursing program. *Nursing Education Perspectives*, 36(1), 27-33.
- Elliott, K. M., & Shin, D. (2002). Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2), 197-209.
- 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.
- Erdoğan, E. & Bulut, E. (2015). İşletme bölümü öğrencilerinin memnuniyet düzeylerini etkileyen faktörlerin araştırılması. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 11 (26), 151-169.
- Eren, D., Özgül, E. & Kaygısız, N. Ç. (2013). Lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin eğitim memnuniyetlerinin belirlenmesi: Nevşehir Üniversitesi örneği. *Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(35), 15-27.
- Global Student Satisfaction Awards (2021). Student satisfaction: A 2021 global overview. İnternet: <https://www.usi.ch/sites/default/files/storage/attachments/document/student-satisfaction-report-2021-v2.pdf>, (Erişim Tarihi: 01.01.2022).
- Hartman, D. E., & Schmidt, S. L. (1995). Understanding student/alumni satisfaction from a consumer's perspective: The effects of institutional performance and program outcomes. *Research in Higher Education*, 36(2), 197-217.
- Kabakulak, A. & Ateş, M. (2021). Turizm rehberliği bölümü öğrencilerinin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi: Afyon Kocatepe Üniversitesi örneği. *Turist Rehberliği Dergisi*, 4(2), 64-79.
- Karadağ, E. & Yücel, C. (2021). *Türkiye üniversite memnuniyet araştırması*. Üniar Yayınları.
- Kozak, M. (2002). Comparative analysis of tourist motivations by nationality and destinations. *Tourism Management*, 23(3), 221-232.

- Lin, Y. (2010). *Perception of hospitality and tourism management undergraduate students toward department and university attributes*. (Master's thesis). Purdue University Graduate School, West Lafayette, Indiana.
- Mi, X., Tang, M., Liao, H., Shen, W., & Lev, B. (2019). The state-of-the-art survey on integrations and applications of the best worst method in decision making: why, what, what for and what's next? *Omega*, 87, 205-225.
- Naralan, A. & Kaleli, S. S. (2012). Üniversite öğrencilerinin üniversiteden beklentileri ve bölüm memnuniyeti araştırması: Atatürk Üniversitesi örneği. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4 (1), 1-11.
- Özer, S. (2021). Comparing expectation and satisfaction levels of tourism undergraduate students in ESP: A longitudinal study. *International Journal of Curriculum and Instruction*, 13(3), 2586-2610.
- Partlow, C. B., & Gregoire, M. B. (1993). Graduates' assessment of quality in graduate hospitality education. *Hospitality & Tourism Educator*, 5(2), 53-56.
- Petruzzellis, L., D'Uggento, A. M., & Romanazzi, S. (2006). Student satisfaction and quality of service in Italian universities. *Managing Service Quality*, 16(4), 349-364.
- Rahman, S. M. M., Mia, S., Ahmed, F., Thongrak, S., & Kiatpathomchai, S. (2020). Assessing students' satisfaction in public universities in Bangladesh: An empirical study. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 323-332.
- Rezaei, J. (2015). Best-worst multi-criteria decision-making method. *Omega*, 53, 49-57.
- Satchabut, T. & Hsu, C. (2021). Students' satisfaction and loyalty to tourism programs. *GMSARN International Journal*, 15, 150-156.
- Seyitoğlu, F. & Çevik, B. (2016). The impacts of student and life satisfaction on tourism students' perceived sense of belonging. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 16(4), 253-272.
- Taş, H. (2015). *Üniversitelerde Öğrenci Memnuniyeti Üzerine Gaziantep İlinde Bir Alan Çalışması*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Uddin, M. R., Mamun, A., Soumana, A. O., & Khan, Md. M. (2017). Factors and predictors of international student's satisfaction in Turkey. *Educational Process: International Journal*, 6(2), 43-52.
- Ünüvar, Ş., Avşaroğlu, S., & Uslu, M. (2012). An evaluation of optimism and life satisfaction of undergraduate students in the school of tourism and hotel management. *Asian Social Science*, 8(12), 140-147.

Assessing Student Satisfaction in Undergraduate Tourism Education Using the Best-Worst Method: The Case of Turkey and Portugal

Seda ÖZDEMİR AKGÜL

Selçuk University, Faculty of Tourism, Konya/Turkey

Cemal Ersin SİLİK

Ankara Hacı Bayram Veli University, Faculty of Tourism, Ankara/Turkey

Ahmet UŞAKLI

Boğaziçi University, School of Applied Disciplines, Istanbul/Turkey

Extended Abstract

Although student satisfaction at the higher education level has demonstrated growing interest (e.g., Aksu & Köksal, 2005; Atay & Yıldırım, 2010; Baltacı et al., 2012; Partlow & Gregoire, 1993; Eren et al., 2013; Kabakulak & Ateş, 2021; Lin, 2010; Naralan & Kaleli, 2012; Özer, 2021; Petruzzellis et al., 2006; Rahman et al., 2020; Erdem & Şenol, 2015; Arslanhan, 2019), extant research has focused mainly on investigating the student satisfaction using a single sample or providing a single-country perspective. Hence, a comparative understanding of the factors affecting university students' satisfaction remains limited. Therefore, this study not only aims to investigate the degree of importance of the criteria affecting undergraduate tourism students' satisfaction towards both the department and the university they are studying but also provides a comparative understanding of undergraduate tourism students studying in two different countries (i.e, Gazi University, Turkey and the University of Aveiro, Portugal).

This study applied a qualitative research design. To collect the study data, face-to-face interviews were conducted with a convenience sample of 16 students studying tourism at the selected two institutions (eight students from Gazi University, Turkey, and eight students from the University of Aveiro, Portugal). The study data were collected in the 2017-2018 academic year. The data were analyzed using Best-Worst Method, which is a multi-criteria decision-making method developed by Rezaei (2015). This method uses two vectors of pairwise comparisons to determine the weights of the criteria and the scores of the alternatives. The final score of the alternatives is obtained by adding the weights from the different criteria sets with the scores of the alternatives. Specifically, the Best-Worst method (BWM) consists of 5 steps. These steps are used to determine the weights of the criteria and to examine the scores of the alternatives according to each criterion (Rezaei, 2015).

The results revealed five main criteria affecting tourism students' satisfaction at both Gazi University (Turkey) and University of Aveiro (Portugal): 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. The theoretical and practical implications of these results are discussed within the context of tourism higher education.

As with any other study, the present study has some limitations, which also provide avenues for future research. First, this study applied a qualitative research design to gain insight into the factors affecting undergraduate tourism student satisfaction. Future studies might adopt a mixed-method research design and apply both qualitative and quantitative methods. Second, this study included participants from two selected countries (i.e., Turkey and Portugal). To provide more generalizable results, future studies might collect data from different countries or continents (e.g., North America vs. Asia) or make a comparative analysis of different disciplines (e.g., a comparison of university students studying tourism and other disciplines).