

**T.C**  
**DİCLE ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**EĞİTİM BİLİMLERİ EĞİTİMİ ANA BİLİM DALI**  
**Eğitim Programları ve Öğretim Bilim Dalı**  
**YÜKSEK LİSANS TEZİ**

**OTEL ÇALIŞANLARININ ALDIKLARI EĞİTİMİN İŞE UYGUNLUĞUNA**  
**İLİŞKİN YÖNETİCİ VE İŞGÖREN GÖRÜŞLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ**  
*GAP Bölgesi Örneği*

**HAZIRLAYAN**  
**Gülseren ÖZALTAŞ**

**DANIŞMAN**  
**Doç. Dr. Behçet ORAL**

**DİYARBAKIR**  
**2010**

## ÖZET

Turizm sektörü hızla gelişmekte ve büyümektedir. İşletmeler de bu büyüme içinde kendi paylarını arttırma çabasında olmaktadır. İşletmeler bu amaçlarına ulaşabilmek için verimli çalışan ve kaliteli hizmet sunan işgörenler çalıştırmak istemektedirler. Bu doğrultuda araştırmanın genel amacı; otel işletmelerindeki işgörenlerin aldıkları turizm eğitiminin işe uygunluğa ilişkin yönetici ve işgören görüşlerini saptamaktır. Bu sonuçlar ışığında da turizm eğitiminin eksik yönleri belirlenecektir.

Bu amaç doğrultusunda, Güneydoğu Anadolu Bölgesi'ndeki üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin 41 yöneticisine ve 59 işgörenine bir anket uygulanmıştır. Elde edilen verileri betimlemek amacı ile veri toplama aracında yer alan her bir ifade frekans ve yüzde dağılımları alınarak değerlendirilmiş ve veri toplama aracını oluşturan sorulara verilen cevapların yöneticilerin ve işgörenlerin demografik özellikleriyle ilişkisi uygun istatistiksel yöntemler (t testi ve varyans analizi) ile analiz edilmiştir.

Analiz sonuçlarına göre; yöneticiler, genel olarak personel niteliği konusunda olumlu görüş belirtmekle birlikte; cinsiyet, yaş, görev, hizmet süresi, eğitim durumu, çalışılan bölüm, il, işletmenin türü, değişkenleri açısından yöneticilerin görüşleri ortalamaları birbirine yakın olmakla beraber aralarında anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır.

Yaş, görev, hizmet süresi, eğitim durumu, çalıştıkları bölüm, il ve işletmenin türü değişkenlerine göre işgörenlerin görüşleri arasında anlamlı fark bulunamamıştır. Değişkenler arasında sadece cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir fark olduğu saptanmıştır. İşgören ve yönetici görüşleri de karşılaştırılmış ancak görüşler arasında anlamlı fark olmadığı saptanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Turizm, turizm endüstrisi, turizm eğitimi, otel işletmeleri

## ABSTRACT

Tourism business has been growing and developing rapidly. Companies are in struggle to increase their share from this development, too. In order to reach their aims, companies want to employ productive and skilful staff. For this purpose, overall objective of this research is to reveal views of managers and employees on employees' vocational education and its suitability to their work. In this way, it can be possible to identify the inadequacies of tourism education.

In accordance with this purpose, a questionnaire was adapted to 41 managers and 59 employees who work in 3, 4 and 5 stars hotels in Southeast Anatolia region. In order to make interpretations on the data gained from the questionnaire each statement was evaluated according to its frequency value and distribution percentage amount. The relationship between the answers given to the questionnaire and managers' and employees' demographic features were analysed by appropriate statistical methods (variance and t test).

According to the analysis results; generally, the managers have positive views on staff's quality but when it comes to take their sex, age, task, the length of service, educational background, working department, city, business type variables into account, their views averages are close to each other but no meaningful difference has been determined.

According to the age, sex, the length of service and educational background, working department, city and business type variables, a meaningful difference between employees' views hasn't been determined. Among all variables, a meaningful difference has been determined only on sexual base. Both managers' and employees' views have been compared with each other but a meaningful difference hasn't been determined between them, too.

**Key Words:** Tourism, tourism industry, tourism education, hotel business,

**Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne**

Bu çalışma jürimiz tarafından Eğitim Bilimleri Eğitimi Ana Bilim Dalı Eğitim Programları ve Öğretim Bilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

BAŞKAN: Prof. Dr. Hasan AKGÜNDÜZ

ÜYE : Doç. Dr. Rüstem ERKAN

ÜYE : Doç. Dr. Behçet ORAL (Danışman)

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

..... / ..... / 2010

Enstitü Müdürü

## ÖNSÖZ

Turizm, son yıllarda dünya çapında gelişen bir sektör olması ve ülkeler için büyük oranda ekonomik gelir sağlaması nedeniyle turizme verilen önem artmaktadır. Turizmden daha fazla gelir elde etmek isteyen ülkeler turizmde istihdam politikalarını daha dikkatli yapmaktadırlar. Özellikle turizm endüstrisinin önemli parçası olan konaklama işletmelerinden oteller, işgören alımlarında eğitimli, deneyimli ve müşteri memnuniyetini sağlayabilecek bireyleri tercih etmektedirler.

Bu araştırmada, otel işletmelerindeki işgörenlerin aldıkları turizm eğitiminin işe uygunluğa ilişkin yönetici ve işgören görüşlerini saptamak amaçlanmaktadır. Bu çalışmanın gerçekleştirilmesinde; tez sürecinin her aşamasında rehberliğini, bilimsel katkısını ve desteğini esirgemeyen, toplanan verilerin istatistiki analizinin yapılmasında yardımcı olan tez danışmanım Doç.Dr. Behçet ORAL'a; bilgi ve önerilerinden yararlandığım Prof.Dr. Hasan AKGÜNDÜZ'e, Yrd.Doç.Dr. Bayram AŞILIOĞLU'na, sayın Doç.Dr. Rüstem ERKAN'a teşekkür ve saygılarımı sunarım.

Ayrıca veri toplama aracının uygulanmasında kolaylık sağlayan Güneydoğu Anadolu Bölgesindeki otel işletmelerinin yöneticilerine, veri toplama aracını uygulayan yönetici ve işgörelere; her türlü desteklerini esirgemeyen aileme teşekkür ederim.

## İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	i
ABSTRACT.....	ii
ONAY SAYFASI.....	iii
ÖNSÖZ.....	iv
İÇİNDEKİLER.....	v
TABLolar LİSTESİ.....	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	ix
KISALTMALAR LİSTESİ.....	x

### BÖLÜM I GİRİŞ

1.1. Problem Durumu.....	1
1.2. Problem Cümlesi .....	7
1.3. Alt Problemler .....	7
1.4. Araştırmanın Önemi .....	8
1.5. Sayıtlılar .....	8
1.6. Sınırlılıklar .....	8
1.7. Tanımlar .....	9

### BÖLÜM II KURAMSAL ÇERÇEVE VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

2.1. Turizm, Turizm Endüstrisi .....	10
2.2. Otel İşletmeleri .....	17
2.2.1. Otel İşletmelerinin Hukuki Yapısı.....	19
2.2.2. Otel İşletmelerinin Özellikleri.....	23
2.2.3. Otel İşletmelerinin Organizasyon Yapısı .....	25
2.3. Turizm Eğitiminin Evrensel ve Ulusal Çerçevesi .....	31
2.3.1. Amerika Birleşik Devletleri'nde Turizm Eğitimi.....	36
2.3.2. İngiltere'de Turizm Eğitimi.....	36
2.3.3. Almanya'da Turizm Eğitimi.....	38
2.3.4. Avusturya'da Turizm Eğitimi .....	40
2.3.5. Fransa'da Turizm Eğitimi.....	41
2.3.6. İtalya'da Turizm Eğitimi .....	42
2.3.7. Türkiye'de Turizm Eğitimi.....	44
2.4. İlgili Araştırmalar.....	54

### BÖLÜM III YÖNTEM

3.1. Araştırma Yöntemi .....	61
3.2. Evren ve Örneklem .....	61
3.3. Veri Toplama Aracı ve Verilerin Toplanması .....	63
3.4. Verilerin Analizi .....	63

## **BÖLÜM IV BULGULAR VE YORUM**

4.1. Birinci Alt Probleme İlişkin Bulgular ve Yorum .....	64
4.2. İkinci Alt Probleme İlişkin Bulgular ve Yorum.....	67
4.3. Üçüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular ve Yorum.....	72

## **BÖLÜM V TARTIŞMA SONUÇ VE ÖNERİLER**

5.1. Tartışma.....	91
5.2. Sonuç.....	95
5.3. Öneriler.....	100
5.3.1. Uygulayıcılar İçin Öneriler.....	100
5.3.2. Araştırmacılar İçin Öneriler .....	101
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>103</b>
<b>EKLER.....</b>	<b>113</b>
<b>EK-1.....</b>	<b>113</b>
<b>EK-2.....</b>	<b>116</b>
<b>EK-3 .....</b>	<b>119</b>

## TABLOLAR LİSTESİ

<b>Tablo 1:</b> Konaklama Tesisleri Sayısı .....	16
<b>Tablo 2:</b> Türüne Göre Turizm Belgeli Konaklama İşletmelerinin Sayısı (2008) .....	17
<b>Tablo 3:</b> Yıllar İtibariyle Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri .....	49
<b>Tablo 4:</b> Yıllar İtibariyle Önlisans Düzeyinde turizm Eğitimi Veren Yüksek Öğretim Kurumu Sayısı ve Öğrenci Sayıları .....	51
<b>Tablo 5:</b> Yıllar İtibariyle Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Veren Yüksek Öğretim Kurumlarının Sayısı ve Öğrenci Sayısı .....	52
<b>Tablo 6:</b> GAP İllerinde Bulunan AOTML ve Öğrenci Sayıları .....	53
<b>Tablo 7:</b> GAP İllerinde Bulunan Meslek Yüksekokulları ve Öğrenci Sayıları .....	54
<b>Tablo 8:</b> GAP Bölgesinde Faaliyet Gösteren Konaklama Tesislerinin Sayısı.....	61
<b>Tablo 9:</b> GAP Bölgesinde Faaliyet Gösteren Otellerin Yıldızlarına Göre Sınıflandırılması .....	62
<b>Tablo 10:</b> Otel İşletmelerinin İllere Göre Dağılımı .....	64
<b>Tablo 11:</b> Otel İşletmelerinin Türlerine Göre Dağılımı .....	65
<b>Tablo 12:</b> Oda Sayısına Göre Otel İşletmeleri .....	65
<b>Tablo 13:</b> Personel Sayısına Göre Otel İşletmelerinin Dağılımı .....	66
<b>Tablo 14:</b> Otel İşletmelerinin Eğitimli Personel Sayısına Göre Dağılımı .....	66
<b>Tablo 15:</b> Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı .....	67
<b>Tablo 16:</b> Araştırmaya Katılanların Yaşlarına Göre Dağılımı .....	68
<b>Tablo 17:</b> Katılımcıların Görevlerine Göre Dağılımları .....	69
<b>Tablo 18:</b> Katılımcıların Hizmet Sürelerine Göre Dağılımı .....	70
<b>Tablo 19:</b> Katılımcıların Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımı .....	70
<b>Tablo 20:</b> Katılımcıların Çalıştığı Bölümlere Göre Dağılımı .....	71
<b>Tablo 21:</b> Cinsiyet Değişkenine Göre Yöneticilerin Görüşleri .....	72
<b>Tablo 22:</b> Yaşlarına Göre Otel Yöneticilerinin Eğitimli Personele İlişkin Görüşlerinin Ortalama Ve Standart Sapmaları .....	73
<b>Tablo 23:</b> Görevlerine Göre Otel Yöneticilerinin Eğitimli Personele İlişkin Görüşlerinin Ortalama Ve Standart Sapmaları .....	74
<b>Tablo 24:</b> Hizmet Süresine Göre Otel Yöneticilerinin Eğitimli Personele İlişkin Görüşlerinin Ortalama Ve Standart Sapmaları .....	74



<b>Tablo 25:</b> Eğitim Düzeylerine Göre Otel Yöneticilerinin Eğitimli Personele İlişkin Görüşlerinin Ortalama Ve Standart Sapmaları .....	75
<b>Tablo 26:</b> Çalıştıkları Bölüme Göre Otel Yöneticilerinin Eğitimli Personele İlişkin Görüşlerinin Ortalama Ve Standart Sapmaları .....	75
<b>Tablo 27:</b> Otel İşletmelerinin Buldukları İllere Göre Otel Yöneticilerinin Eğitimli Personele İlişkin Görüşlerinin Ortalama Ve Standart Sapmaları...76	76
<b>Tablo 28:</b> Otel İşletmelerinin Türlerine Göre Otel Yöneticilerinin Eğitimli Personele İlişkin Görüşlerinin Ortalama Ve Standart Sapmaları .....	77
<b>Tablo 29:</b> Yöneticilerin İfadelere İlişkin Görüşlerinin Ortalamaları ve Standart Sapmaları .....	77
<b>Tablo 30:</b> Cinsiyet Değişkenine Göre İşgörenlerin Görüşleri .....	80
<b>Tablo 31:</b> Yaşlarına Göre İşgörenlerin Aldıkları Eğitime İlişkin Görüşlerinin Ortalama ve Standart Sapmaları .....	81
<b>Tablo 32:</b> Görevlerine Göre İşgörenlerin Aldıkları Eğitime İlişkin Görüşlerinin Ortalama ve Standart Sapmaları .....	81
<b>Tablo 33:</b> Hizmet Süresine Göre İşgörenlerin Aldıkları Eğitimle İlişkin Görüşlerinin Ortalama ve Standart Sapmaları .....	82
<b>Tablo 34:</b> Eğitim Düzeylerine Göre işgörenlerin Aldıkları Eğitimle İlişkin Görüşlerinin Ortalama ve Standart Sapmaları .....	83
<b>Tablo 35:</b> Çalıştıkları Bölüme Göre İşgörenlerin Aldıkları Eğitimle İlişkin Görüşlerinin Ortalama ve Standart Sapmaları .....	83
<b>Tablo 36:</b> Otel İşletmelerinin Buldukları İllere Göre İşgörenlerin Aldıkları Eğitimle İlişkin Görüşlerinin Ortalama ve Standart Sapmaları .....	84
<b>Tablo 37:</b> Otel İşletmelerinin Türlerine Göre İşgörenlerin Aldıkları Eğitime Personele İlişkin Görüşlerinin Ortalama ve Standart Sapmaları .....	85
<b>Tablo 38:</b> İşgörenlerin İfadelere İlişkin Görüşlerinin Ortalamaları ve Standart Sapmaları .....	85
<b>Tablo 39:</b> Yönetici ve İşgören Görüşlerinin Genel Ortalamaları ve Standart Sapmaları .....	88

## ŞEKİLLER LİSTESİ

<b>Şekil 1:</b> Turizm Sektörünün Oluşumu .....	15
<b>Şekil 2:</b> Büyük Bir Otel İşletmesinin Organizasyon Şeması .....	31
<b>Şekil 3:</b> Türkiye’de Turizm Eğitiminin Yapısı .....	47

**KISALTMALAR**

- GAP** : Güneydoğu Anadolu Projesi  
**SPSS** : Sosyal Bilimler İstatistik Paketi (Statistical Packages of SocialSciences)  
**IUOTO** : Uluslararası Resmi Turist Organizasyonları Birliği  
**ABD** : Amerika Birleşik Devletleri  
**ENALC** : Otelcilik Personeli Mesleki Eğitim Enstitüsü (İtalya)  
**TUREM** : Turizm Eğitim Merkezi  
**TUGEV** : Turizm Geliştirme ve Eğitim Vakfı  
**MEB** : Milli Eğitim Bakanlığı  
**YÖK** : Yüksek Öğretim Kurulu  
**MYO** : Meslek Yüksekokulu  
**METE** : Mesleki ve Teknik Eğitim  
**ANOVA** : Varyans Analizi (Analysis of Variance)  
**KPSS** : Kamu Personeli Seçme Sınavı

# BÖLÜM I

## GİRİŞ

Bu bölümde; problem durumu, problem cümlesi, alt problemler, araştırmanın önemi, sayılılar, sınırlamalar ve tanımlar yer almaktadır

### 1.1. Problem Durumu

Eğitim, bireyin davranışlarında kendi yaşantısı yoluyla ve kasıtlı olarak istendik davranış değiştirme sürecidir (Sönmez, 2005: 35; Sönmez, 2001:2; Şahin, 2006: 11; Güven, 2007: 2; Demirel, 2002: 6). Demirel ve Kaya'ya (2003: 5) göre eğitim, seçilmiş ve kontrollü çevrenin, özellikle de okulun etkisi altında sosyal yeterlik ve en iyi şekilde bireysel gelişmeyi sağlayan sosyal bir süreçtir. Bu tanıma göre eğitim, bir süreçtir. Süreç kavramı ile vurgulanan, bir ürünün oluşumunda yer alan etkinlikler bütünü ya da belirli bir hedefe yönelik işlemler dizisidir.

Sosyolojik olarak eğitim, toplumsal yaşama uyum sağlamaları için kültürel norm ve değerleri genç kuşaklara aktarmanın, onların fiziksel ve ahlaki gelişimlerini oluşturmanın ve toplumsal hareketliliği gerçekleştirmenin aracı olarak tanımlanmaktadır (Eskicumalı, 2002: 5).

Eğitim, toplumsal hayata henüz hazır olmayan yetişkin kuşaklar tarafından uygulanan bir etkidir. Amacı, çocukta hem bir bütün olarak siyasal toplumun, hem de bireyin bağlı olduğu iş çevresinin kendinden istediği belirli sayıda fiziksel entelektüel ve moral yetenekleri meydana getirmek ve geliştirmektir (Doğan, 2004: 4).

Eğitim, insanlara bilgi ve beceri kazandırmanın yanı sıra belli bir görüş açısı da aşılacaktır. Genel olarak eğitim sistemi, kişilerin beden, zihin, ahlak, ruh ve duygu bakımından dengeli ve sağlıklı bir kişiliğe ve karaktere, özgür ve bilimsel düşünce gücüne, geniş bir dünya görüşüne sahip, insan haklarına saygılı, kişilik ve girişimciliğe değer veren, topluma karşı sorumluluk duyan, yapıcı ve verimli kişiler olarak yetiştirmeyi, bireylerin ilgi, eğitim ve yeteneklerini geliştirmeyi amaçlamaktadır (Hacıoğlu ve diğerleri, 2008: 1).

Eğitim, zaman ve mekan yönünden kapsamlı, sürekli ve çok boyutlu bir kavramdır. Eğitim toplumun değişimine bağlı olarak sürekli değişme gösteren bir

süreçtir. Toplumsal değişimin hızlı ve sürekli olması eğitim alanında yaşanan değişime etki yapmakta ve birlikte düşünülmesi gereken bir değişim sürecini oluşturmaktadır (Telli, 2003: 2).

Çağdaş anlamda eğitim, davranış değişimi sağlamak, bireyin belirli hedefler yönünde maksatlı olarak kendi yaşantısı içinde davranışlarını değiştirmesi ve bireysel yeteneklerin, çeşitli yönlerden birey ve toplum için uygun ve dengeli olarak geliştirilmesi olarak tanımlanabilir. Kalkınmanın ölçütü olan çağdaş uygarlık düzeyine ulaşmak, toplumun sosyal, siyasal ve ekonomik tüm sistemleriyle gelişmesine, toplumsal sistemlerin gelişmeleri de bu kurumların işlevlerini etkin bir biçimde gerçekleştirebilme güçlerine bağlıdır. Toplumsal kurumlara bu gücü veren kaynak eğitimidir (Bucak, 2007: 34).

Eğitim kurumlarında eğitilen bireyler sosyal ve ekonomik alanda daha rahat yaşamlarını sürdürme olanağı bulmaktadırlar. Bireylerin kişisel gelişimi, birbirleri ile iletişimi ve toplumsal düzen eğitim ile sağlanmaktadır. Eğitilmiş birey, toplumda sosyal, kültürel ve ekonomik gelişmeye katkı yapmaktadır. Özellikle yüksek öğretim ve mesleki eğitim almış bireyler, ekonomik gelişmenin temel unsurlarındandır. Dolayısı ile ana amaç olan kalkınma için gerekli bir dizi etkenin harekete geçmesinde eğitim başlangıç noktasını oluşturmaktadır (Çimen, 2006: 42).

Toplum yapısı bilim ve teknolojiye paralel biçimde değişmektedir. Bu değişimler eğitim sistemini doğrudan veya dolaylı olarak da değiştirmektedir. Bunun sonucunda da eğitim almış, sektör içinde karşılaştığı sorunlara çözümler üreten, çağın mesleki, teknik ve sektörel değişimlerini yakından takip edebilen bireyler hem örgütlerin hem de toplumların gelişmesi açısından tercih edilen kişiler olmaktadır (Hacıoğlu ve diğerleri 2008: 2).

Eğitim sayesinde ülkeler bazında birçok ekonomik gelişme de yaşanmaktadır. Bunların bazıları şunlardır;

- Kaynakların daha etkin kullanımı sağlanacaktır.
- Geleneksel üretim yöntemleri terk edilerek, teknoloji kullanımı yaygınlaşacaktır.
- Bireylerin beslenme, sağlık, eğitim, konut ve kültürel içerikli ihtiyaçlarının karşılanmasında töre ve geleneklerin etkisi azalacak, tüketim kalıpları çağdaş standartlara yaklaşacaktır.

- Nüfus artış hızının düşürülmesi, kadın okur-yazarlık oranlarının yükseltilmesi ve kadınların iktisadi kalkınma sürecine entegrasyonu ile ilgili önemli gelişmeler sağlanabilecektir.

- Tarımsal faaliyetlerin yanında tarıma dayalı sanayi ve tarım kesimine girdi üreten sanayi kesimi gelişecektir.

- Eğitim, üretimde dışsallık ortaya çıkaracaktır.

- Kırsal yoksulluk ve eşitsizlik azalacak, yaşam kalitesi yükselecek ve ekonomik büyüme istikrara kavuşacaktır (Öncel, 2007: 98; www.turkforum.net Erişim Tarihi: 18.07.2010)

1739 sayılı Milli Eğitim Temel Yasasına göre Türk Milli Eğitim Sistemi kuramsal olarak iki ana bölümden oluşmaktadır. Bunlar örgün ve yaygın eğitimidir.

Örgün eğitim, belli bir yaş grubuna yönelik olarak, bir plan ve program dahilinde okullarda yürütülen eğitimidir (Ergüneş, 2002: 73). Örgün eğitim kurumları, okul öncesi, ilköğretim, ortaöğretim ve yükseköğretim kurumlarından oluşmaktadır. Türk Eğitim Sisteminde, mesleki eğitim ortaöğretim düzeyinde başlamaktadır. Bu nedenle araştırma kapsamında turizm eğitimi, orta öğretim ve yükseköğretim düzeylerinde incelenmektedir.

- **Ortaöğretim:** Ortaöğretim, ilköğretime dayalı, en az üç yıllık genel, mesleki ve teknik öğretim kurumlarını kapsamaktadır (Kıran, 2004: 134).

Ortaöğretimin temel amacı; öğrencilere ortak genel kültür vermek, birey ve toplum sorunlarını tanıtmak ve çözüm yollarını aramak, öğrencileri ilgi ve yetenekleri doğrultusunda yükseköğretime yönlendirmek, mesleğe ve iş yaşamına hazırlamaktır (Bircan ve Sefunç, 2006: 215).

Ortaöğretim, genel ortaöğretim, mesleki ve teknik ortaöğretim kurumları olmak üzere iki tür okuldan oluşmaktadır.

**Genel Ortaöğretim:** İlköğretim üzerine en az üç yıl öğrenim veren ve 15- 17 yaş grubu çocukların eğitimini kapsamaktadır. Genel liseler kapsamında; Liseler, Yabancı Dil Ağırlıklı Liseler, Anadolu Liseleri, Fen Liseleri, Anadolu Öğretmen Liseleri, Anadolu Güzel Sanatlar Liseleri ve Özel Liseler, Açıköğretim Liseleri yer almaktadır (Ada, 2003:161).

**Mesleki ve Teknik Ortaöğretim:** Öğrencileri genel ortaöğretim amaçları ile birlikte onları iş ve meslek alanlarına insangücü olarak yetiştiren ve yüksek öğretime

hazırlayan öğretim kurumlarıdır. Mesleki ve Teknik Öğretim; Erkek Teknik Öğretim Okulları, Kız Teknik Öğretim Okulları, Ticaret ve Turizm Öğretimi Okulları, Din Eğitimi Okulları, Çok Programlı Liseler, Özel Eğitim Okulları, Özel Öğretim Okulları ve Sağlık Eğitimi Okullarından oluşmaktadır (Kocabaş, 2003: 217).

- **Yükseköğretim:** Ortaöğretimden sonra en az iki yıl öğretim veren eğitim kurumlarının tümünü kapsamaktadır. Yükseköğretim kurumları bireylerin bir alanda uzmanlaşmasını sağlayan, bilimsel araştırmalarla bilgi üreten ve toplumun gelişmesine yardım eden kurumlardır (Ergüneş, 2002: 81).

Yükseköğretim kurumları; üniversiteler ve ileri teknoloji enstitüleri ile bunların içinde yer alan fakülteler, enstitüler, yüksekokullar, konservatuarlar, meslek yüksekokulları ile uygulama ve araştırma merkezlerinden oluşmaktadır (Kocabaş, 2003: 220).

Yukarıda açıklanan örgün eğitim kurumları incelendiğinde mesleki eğitimin ortaöğretim düzeyinde başladığı görülmektedir. Meslek alanlarındaki çeşitliliğin artması ve mevcut mesleklerdeki nitelik ve niceliğin değişmesi, meslek öncesi eğitimin önemini arttırmıştır. Mesleki ve teknik eğitim, bireylere bu değişime ayak uydurmalarını sağlayacak önemli kurumlar olarak ortaya çıkmaktadır. Teknolojiyle birlikte bilginin sürekli artması, çok bilgi edinmek yerine, bilgi üretiminin ve işlevsel bilgiyi öğrenmenin önemini arttırmıştır (Sarı, H. 2007: 7).

Mesleki eğitim, bir toplumdaki bireylerin meslek sahibi olabilmeleri ve mesleğin gerektirdiği bilgi, beceri ve pratik uygulama yetenekleri kazandırarak, kişinin kabiliyetlerinin fiziksel, entelektüel, duygusal, sosyal ve ekonomik yönlerden geliştirilmesi süreci olarak görülmektedir (Aymanıuy ve Aymanıuy, 2002: 29).

Mesleki ve Teknik Eğitim (METE), kişilerin ilgi ve yeteneklerine göre eğitilerek bir meslek dalında bilgi ve beceri kazandırmak amacıyla yapılmaktadır (Arıkan, 1998:1; Arıkan, 1999: 1).

Diğer bir ifadeyle mesleki eğitim; çalışanların ihtiyaç duyduğu genel ve mesleki bilgileri kapsayan, bilgi, beceri, yeterlik, anlayış, tavır ve iş alışkanlığı geliştirmek için düzenlenmiş (Ünlüönen ve Boylu, 2007: 331); belirli bir mesleğin gerektirdiği bilgi, beceri ve pratik uygulama yeteneklerini kazandıran ve geliştiren eğitimidir (İçöz, 1994: 86).

Mesleki eğitim genel anlamda “iş” ile “birey” arasında uyum sağlama sürecidir. Mesleki eğitim, gerçekleştirmek istediği amaçlara ve yönelik olduğu hedef kitleye göre, teknik eğitim, geliştirme eğitimi, uyum eğitimi, mesleki yaygın eğitim vb. şeklinde farklılaşabilmektedir.

Bilindiği gibi, üretime ilişkin rollerin öğrenilmesi, işle ilgili bilgi ve becerilerin kazanılması; yaparak öğrenme, ailede öğrenme, usta çırak ilişkisiyle öğrenme gibi çeşitli yollarla olagelmıştır. Kapitalist üretim biçimiyle birlikte, önce işbaşında yetiştirme sonra okulda öğrenme ağırlık kazanmış, daha sonra iş başında yetiştirme ve okulda öğrenmenin çeşitli biçimleri birlikte uygulanır olmuştur (Özcan ve Boynak, 2008: 322).

Turizm hizmetlerinin önemli bir kısmı emeğe dayalı olup, üretim ve tüketimin eş zamanlı olması, eğitilmiş, nitelikli işgücünün önemini ortaya koymaktadır. Müşteriler açısından otel seçimindeki kriterler incelendiğinde, güvenlik, fiyat, verilen hizmetin kalitesine bağlı olarak çalışanların hizmet bilgisi kriterleri ilk sıralarda yer almaktadır (Üngüren ve Ehtiyar, 2008: 202).

Turizmin emek yoğun bir sektör olmasından dolayı bu sektörde çalışan personelin mesleki bilgiye sahip olması oldukça önemli bir unsurdur. Bu nedenle de turizm eğitimi büyük önem gerektirmektedir.

Kaliteli hizmet anlayışının rekabetin en önemli unsuru haline gelmesi turizm endüstrisinde çalışanların uygun olarak işe seçilmesi ve istihdamını zorunlu hale getirmiştir. Profesyonel yöneticiler işini seven, ekip çalışmasına inanan ve işletme için yüksek fayda sağlayacak personele sahip olma arzusu taşırlar (Sarışık ve diğerleri, 2007: 385). Kaliteli hizmet hedefleyen işletmeler turizm eğitimi almış personelleri tercih etmektedirler.

Turizm sektörü ve işletmeleri için iyi eğitilmiş, nitelikli, motivasyonu yüksek, bu sektörde çalışmaya istekli insan kaynağı oluşturmanın gereği ihmal edilemeyecek kadar önemlidir. İnsana dayalı sektörün, hizmet kalitesini arttırması ve müşteri memnuniyetini sağlayabilmesi; kaliteli ve iyi eğitim almış, pratikte de etkili olabilecek personeli bulmakla sağlanabilir (Ural ve Pelit, 2002: 76).

Başarılı olmak isteyen işletmeler, müşterilerini rakiplerine göre daha fazla memnun etmek zorundadırlar. Müşterinin memnuniyeti ise kaliteli bir hizmetle mümkündür. Kaliteli hizmet ise, müşterinin algıladığı hizmetten tatmin olma



derecesiyle yakından ilişkilidir. Dolayısı ile işletmelerde, hizmeti sunan personelin, müşterilerin beklentileri doğrultusundaki hizmet kalitesinin nasıl geliştirilebileceği ve bunun nasıl sürekli hale getirilebileceği konusunda bilinçlendirilmesi gerekir (Öztürk ve Seyhan, 2005: 122). Bunu sağlamak için de işletmeler işgörenlerinin eğitimine önem vermelidirler.

Turizm sektöründe hizmetlerin önemli bir kısmı emeğe dayalı olarak üretilir, üretimin önemli bir kısmı müşteri ile yüz yüze, aynı mekanlarda ve eş zamanlı olarak (üretim ve tüketim aynı zamanda) gerçekleşir. Bu özelliklere bağlı olarak, hizmet kalitesinde insan unsurunun önemi artarken; çalışanların motivasyonu, işlerini sevmeleri, işe ve çalışma alanına yönelik tutumlarının hizmet kalitesinin önemli bir değişken olduğu gerçeği ortaya çıkar (Sarı, H. 2007: 10).

Mesleki turizm eğitimi, turizm sektörünün ihtiyaç duyduğu, araştırma ve planlama çalışmalarını geliştirecek, işletmelerin verimliliğini arttıracak, sektörde ve dünyada meydana gelen gelişme ve yenilikleri takip edebilecek bilimsel metotların ortaya çıkarılması için yapılan mesleki eğitimidir. Türkiye’de turizm sektörünün yıllar itibariyle gösterdiği olumlu gelişme trendine paralel olarak sayıları her geçen gün artan turizm işletmelerinde görev alacak personele olan ihtiyacı da beraberinde gündeme taşımıştır. Ülkemizde turizm eğitimi, üzerinde ısrarla durulan, Türk turizm sektörünün geleceği için ve ülke ekonomisi bakımından önem arz etmektedir (Aymankuy ve Aymankuy, 2002: 29-32).

Doğal kaynakları ve kültürel birikimin turizm için çok önemli bir veri oluşturduğu ülkemizde turizmin ülke kalkınması için getirisinin önemi anlaşılınca, kalkınma planlarında da turizm ile ilgili politikalar yer almıştır. Planlarda turizme ağırlıklı olarak ekonomik ve çevresel yaklaşım izlenmiştir. Bacasız sanayi olarak adlandırılan turizmin ülke ekonomisi için önemli konumu, turizm eğitimi ile ilgili politikaların da önemini arttırmaktadır (Karakütük, 1992: 74).

Örgün turizm eğitimi, eğitim- öğretim kurumlarında gerçekleştirilen diplomaya yönelik eğitimidir (Aymankuy ve Aymankuy, 2002: 33). Türkiye’de verilmekte olan formel turizm eğitimine baktığımızda ortaöğretimden doktora programına kadar her aşamada kapsamlı bir eğitim faaliyetinin devam ettiğini görmekteyiz.

Turizm eğitimi, toplumda turizm bilincini yerleştirmek, turizm kaynaklarını koruma bilincini yerleştirmek, turistlere herhangi bir ayırım yapmadan eşit ve dürüst

hizmet etmek anlayış ve terbiyesini vermek, saygıya ve konukseverliğe dayalı bir davranış düzenini yerleştirmektir (Pelit ve Güçer, 2006: 142; Ünlüönen, 2004: 111). Diğer bir tanıma göre turizm eğitimi, turizm olay ve ekonomisinin halka ve öğrenim gören gençliğe öğretilmesi, turizm konusunda bilgili ve kalifiye personel ve yönetici yetiştirilmesi için yapılan çalışmalardır (Sezgin, 2001:)

Bu bilgiler ışığında turizm eğitiminin amaçlarını şöyle sıralamamız mümkündür: Eğitim yoluyla teorik ve pratik ilişki kurmak, turizm sektörünün gelişmesine katkıda bulunmak, turizm sektörüne yetişmiş kalifiye personel sağlamak, turizmin ekonomik kalkınmadaki yerini ve önemini anlatmak, vatandaşta olumlu bir turizm bilinci yaratmak, turizm sektöründe çalışanlara mesleki bir formasyon kazandırmak, turistik işletmelerde çalışanların bilgi ve becerilerini artırmak, insanların turizme ilgisini çekmek, nitelikli turizm eğitmenleri yetiştirmektir (Üzümcü ve Bayraktar, 2004: 80; Olcay, 2008:385).

Turizm, bir yörenin, bir bölgenin veya bir ülkenin, ekonomik ve sosyal açıdan gelişmesinde büyük bir role sahiptir. Bunun farkında olan ülkeler turizm olayına daha fazla önem vererek turizm pazarından daha fazla pay almanın yollarını aramaktadırlar. Bu nedenle ülkeler, hizmet kalitesinin artmasını ve hizmet verenler ile alanlar arasında ilişkilerin kaliteli ve sağlıklı olmasını sağlamak için turizm eğitimine oldukça önem vermektedirler. Tüm bunların farkında olan turizm işletmeleri de turizm eğitimi almış işgören çalıştırmaya önem vermektedirler.

## **1.2. Problem Cümlesi**

Otel işletmelerindeki işgörenlerin aldıkları turizm eğitiminin işe uygunluğuna ilişkin yönetici ve işgören görüşleri arasında anlamlı bir fark var mıdır?

Bu temel probleme bağlı olarak araştırmada aşağıdaki alt problemlere cevap aranmıştır:

## **1.3. Alt Problemler**

- Araştırma kapsamına alınan otel işletmelerinin yapısı nasıldır?
- Araştırma kapsamına alınan otel işletmesi yöneticilerinin ve işgörenlerinin özellikleri nasıldır?

- Otel çalışanlarının aldıkları eğitimin işe uygunluğuna ilişkin yönetici ve işgörenin çeşitli değişkenlere göre görüşleri arasında anlamlı fark var mıdır?

#### 1.4. Araştırmanın Önemi

Turizm sektörü hızla gelişmekte ve büyümektedir. İşletmeler de bu büyüme içinde kendi paylarını arttırma çabasında olmaktadır. İşletmeler bu amaçlarına ulaşabilmek için verimli çalışan ve kaliteli hizmet sunan işgörenler çalıştırmak istemektedirler.

Turizm eğitimi almış işgörenlerin kaliteli hizmet sunma anlayışı içinde olmaları nedeniyle işletmelerde eğitilmiş işgören çalıştırma gerekliliği ortaya çıkmıştır. Sonuç itibariyle işletmeler eğitilmiş işgörelere yönelmiştir. Ancak eğitilmiş işgörenlerin almış olduğu eğitimin işe etkileri tam olarak belirlenememiştir. Bu nedenle araştırmamızda işgörenlerin almış olduğu turizm eğitiminin yönetici ve işgören görüşleri belirlenecek olup, görüşler arasında farklılıklar belirlenecektir. Bu sonuçlar ışığında turizm eğitiminin hangi yönlerinin eksik olduğu tespit edilmesi ve turizm eğitim programlarının geliştirilmesinde araştırma sonuçlarının kullanılması olanağının olması araştırmanın önemini oluşturmaktadır.

#### 1.5. Sayıtlar

Araştırmanın temel varsayımları;

- Veri toplama aracına cevap verenler kendi görüşlerini yansıtmışlardır.
- Araştırmaya katılan işletmeler kendileriyle ilgili doğru bilgiler verilmişlerdir.
- Veri toplama aracının kapsam geçerliği için uzman kanısı yeterlidir.
- Örneklem, evreni temsil etmektedir.

#### 1.6. Sınırlılıklar

- Araştırma, GAP Bölgesi kapsamında faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan yönetici ve turizm eğitimi almış işgörelere sınırlıdır.

- Veri toplama aracında yer alan görüşlerle sınırlıdır.
- Nisan-Mayıs 2009 yılı ile sınırlıdır.

### 1.7. Tanımlar

*Turizm:* Turizm, insanların sürekli konutlarının bulunduğu yer dışında yaptıkları seyahat ve gittikleri yerlerde geçici konaklamalarından doğan ihtiyaçlarının karşılanması ile ilgili faaliyetlerdir ( Taşkın, 2006: 7).

*Otel İşletmeleri:* Oteller, asıl işleri müşterilerin geceleme gereksinimlerini karşılamak olan, bu hizmetin yanında yeme-içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir. Oteller, bir yıldızlı oteller, iki yıldızlı oteller, üç yıldızlı oteller, dört yıldızlı oteller ve beş yıldızlı oteller olarak sınıflandırılırlar (Çimen, 2006: 26).

*Turizm Eğitimi:* Turizm alanında faaliyet gösteren konaklama işletmeleri, seyahat acentaları, yiyecek işletmeleri gibi işletmelerin nitelikli iş gücünü karşılamaya yönelik olan eğitimidir (Çimen, 2006: 57). Sezgin'e göre turizm eğitimi; turizm olayının ve turizm ekonomisinin halka ve öğrenim gören gençliğe öğretilmesi, turizm konusunda bilgili ve kalifiye personel ve yönetici yetiştirilmesi için yapılan çalışmalara turizm eğitimi denilmektedir (Dağdeviren, 2007: 15).

*Turizm Endüstrisi:* Turizm endüstrisi, seyahate çıkan birey ya da grupların istek ve gereksinimleri karşılayan, turizm ile doğrudan ya da dolaylı olarak ilgili tüm kişileri, ticari işletmeleri, örgütleri, kamu kurumlarını ve bunlarla bağlantılı elemanlarını, bu kişi ve kuruluşların turistik mal ve hizmet üretim ve tüketim faaliyetleri ile ilgili endüstridir (İçöz ve diğerleri, 2002: 2).

## BÖLÜM II

### KURAMSAL ÇERÇEVE VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Bu bölümde, turizm eğitime ilişkin kuramsal açıklamalar ile yapılan araştırmalar yer almaktadır.

#### 2.1. Turizm, Turizm Endüstrisi ve Otel İşletmeleri

Turizm, insanların sürekli konutlarının bulunduğu yer dışında yaptıkları seyahat ve gittikleri yerlerde geçici konaklamalarından doğan ihtiyaçlarının karşılanması ile ilgili faaliyetlerdir (Kahraman ve Türkay, 2006: 1; Taşkın, 2006: 5).

Turizm, insanların sürekli yaşadıkları konutlarının bulunduğu yer dışında sürekli yerleşmemek, sadece para kazanmak veya politik ya da askeri bir amaç izlememek üzere, serbest bir ortam içinde, iş, merak, din, sağlık, spor, dinlenme, eğlence, kültür, deneyim kazanma, snobik amaçlarla veya dost veya akraba ziyareti, kongre ve seminerlere katılmak gibi sebeplerle kişisel veya toplu olarak yaptıkları seyahatlerden, gittikleri yerlerde 24 saati aşan veya o yerin bir konaklama tesisinde en az bir geceleme süre ile konaklamalarından kaynaklanan iş ve ilişkileri kapsayan bir tüketim olayı, sosyal bir olay, ağır ve bütünleşmiş bir hizmet ve kültür endüstrisidir (Kuşluyan ve Eren, 2009; 58).

Turizme ilişkin tanım arayışlarının ortaya çıkardığı ortak iki özellik, insanların sürekli olarak yaşadıkları yerlerden ayrılıp geçici olarak başka yerlere gitmeleri ve gittikleri yerlerde tüketici olarak bulunmalarıdır. IUOTO'nun (Uluslararası Resmi Turist Organizasyonları Birliği) üye ülkelere kullanmaları yönünde telkinde bulunduğu ve bu nedenle de en yaygın olarak benimsenmiş bulunan 1963 tarihli Birleşmiş Milletler tanımını benimsemiş bulunmaktadır. Buna göre turizm; *"24 saatten az olmamak, sürekli kalışa dönüşmemek ve gelir sağlayıcı herhangi bir uğraşta bulunmamak koşulu ile, bireyin yolculuk ve/veya konaklamalarından doğan olay ve ilişkilerin tümüdür."* (Sarı, F. 2007: 4).

Ekonomik bakımdan kalkınmış ülkelerde turizm; özellikle dinlenme, eğlence, spor ve boş zamanların değerlendirilmesi gibi toplumsal gereksinimleri karşılayan "sosyal bir olgu" olarak kabul edilmekte; kalkınmakta olan ülkelerde ise öncelikle gelir

ve döviz girdisi sağlayan, istihdam yaratan ve böylece ekonomik kalkınma ve büyümeyi hızlandıran “salt ekonomik bir olgu” olarak değerlendirilmektedir (Gürdal, 1994: 165).

Turizm, ülkede yeni iş imkanları yaratılması suretiyle bölgelerarası gelir dağılımında olumlu etki yaparak bölgelerde dengeli kalkınmaya olanak sağlamaktadır. Turizm yatırımları bir ülkenin daha az kalkınmış bölgelerinde hız kazandığında bu yatırımların bölgede yarattığı yeni iş imkanları çalışan kesimin gelirlerini arttırmakla birlikte bölgenin gelir dağılımında da olumlu etkiler yaratmaktadır (Çeken, 2008:300).

Bölgesel kalkınma ve yoksulluğun azaltılması için bir araç olan turizm potansiyelinin algılanması, turizm eğitim ve öğretim programlarının planlanması ve geliştirilmesi gerekmektedir (Mayaka ve Akama, 2007:299).

Endüstri, tabiat, emek, sermaye ve müteşebbis gibi üretim elemanlarından yararlanarak mal ve hizmet üreten, bunların dolaşımı ile ilgili faaliyetlerin tümüdür. Bunu takiben turizm endüstrisi bir iktisadi faaliyet olarak, yabancıların ziyaretlerinden doğan faydaya yöneliktir. Bu endüstri, kar amacı gütmeyen turizm organizasyonları, pazarlama hizmetleri, konaklama, ulaştırma hizmetleri, yiyecek ve içecek faaliyetleri, perakende satış mağazaları ve diğer çeşitli etkinlikleri gibi birbirinden farklı hizmetleri ve faaliyetleri bir arada toplayan bir endüstridir (Böyükylmaz, 2006: 7).

Turizm endüstrisi, kar amacı gütmeyen turizm organizasyonlarından, turizm pazarlama faaliyetlerinden, ulaştırma, yiyecek ve içecek hizmetlerinden, turistik perakende satış mağazalarından ve turizm ile ilgili diğer çeşitli etkinlikler gibi birbirinden farklı hizmet ve faaliyetleri bir şemsiye altında toplayan, koruyucu, uyarıcı ve sürekli oluşan bir endüstridir (Kurgun, 2007: 4; Taşkın, 2006: 15; Dağdeviren, 2007: 7).

Turizm endüstrisi, seyahate çıkan birey ya da grupların istek ve gereksinimleri karşılayan, turizm ile doğrudan ya da dolaylı olarak ilgili tüm kişileri, ticari işletmeleri, örgütleri, kamu kurumlarını ve bunlarla bağlantılı elemanlarını, bu kişi ve kuruluşların turistik mal ve hizmet üretim ve tüketim faaliyetleri ile ilgili endüstridir (İçöz ve diğ. 2002: 2).

Daha kapsamlı bir turizm sektörü tanımı ise; ulusal ve uluslararası düzeyde turizm kavramı tanımındaki fonksiyonları; hizmetler sektöründen geniş ölçüde, tarım ve sanayi sektöründen belli bir ölçüde yararlanarak yerine getiren girişimlerin, serbest malları da değerlendiren bir turizm endüstrisi oluşturmak için genel ekonominin belli

bir kesiminde ortaya çıkan yatırım, tedbir, planlama ve uygulama faaliyetlerinin bütünüdür ( Ünlüöner ve Boylu, 2007: ).

Turizm sektörü çok yönlüdür. Turizm sektörü ekonomiyi oluşturan diğer sektörlerle iç içedir. Turizm sektörü faaliyetlerini sürdürebilmesi için tarım sektörü ile, inşaat sektörüyle, ulaştırma sektörüyle, hatıra eşya sektörü ve diğer sektörlerle dayanışma içinde olmak zorundadır (Bucak, 2007: 1).

Turizm endüstrisi turistlere hizmet ve mal arz eden çok sayıda örgüt ve işletmelerden oluşur. Bu işletmelerin önemli bir bölümü seyahat, konaklama ve çeşitli turistik çekiciliklerle ilgilidir. Bununla birlikte, endüstri içinde turizm enformasyon merkezleri, anı eşya üreticileri ve perakende mağazalar gibi bazı özel ve destek sağlayıcı işletmeler ve örgütlenmeler de yer alır (İçöz ve Kozak, 1998: 13).

Turizm sektöründe kamu sektörünün ve özel sektörün çalışma alanlarının sınırlarını belirlemek mümkün değildir. Ancak turizm sektörü karma ekonomi modeline en uygun sektördür.

Turizm sektörünün belli başlı özelliklerini şu şekilde sıralayabiliriz;

- Bu endüstri dalında faaliyet gösteren tüm işletmeler, turizm hizmetlerinin niteliği gereği birbiriyle uyumlu olma, yakın bir işbirliği ve karşılıklı yardımlaşma içinde bulunma zorunluluğundadır. Hizmet zincirinin bir halkasındaki bozukluk, zincirin diğer halkalarını da olumsuz etkiler.
- Turizm sektörü hizmetler sektörü içinde yer almakla beraber, taşıdığı özellikler nedeniyle diğer sektörlerle de yakın ilişki içindedir.
- Sektörün temel hammaddesi ülkenin doğal, tarihi, folklorik ve kültürel uygarlık değerleri olduğundan, turizm sektörünün hammadde yönünden dışa bağımlılığı az olmakla ve sektör, serbest malları da değerlendiren bir üretime sahip olduğundan bölgesel kaynaklara dayalı bir gelişme ortamı yaratmaktadır.
- Turizm sektöründe mal ve hizmet üretimi makineleşmeye ve otomasyona elverişli olmadığından emek faktörüne olan ihtiyaç, diğer sektörlerle oranla çok daha fazladır.
- Turizm sektöründe, mal ve hizmetlerinin üretildiği anda tüketilme zorunluluğu stok oluşturulmasına imkan vermemektedir.
- Ülkenin sosyo-ekonomik gelişme düzeyine ve politik istikrarına, dünya ekonomik konjonktüründeki olumsuz şartlara büyük ölçüde bağımlı ve duyarlı

bir sektör olan turizm, ülkedeki yapısal ve konjonktüründeki olumsuz şartlara da büyük ölçüde bağımlı ve duyarlıdır. Ülkedeki yapısal ve konjonktürel bozuklukların tümünden, değişik ölçülerde ve olumsuz bir biçimde etkilendiğinden risk ortamı yüksek olmaktadır.

- Turizm sektörünün verimi, aynı zamanda sosyal bir rantabilitenin de ifadesidir. Turizm sektörü ekonomik verimlilik yanında, sosyal verimlilik de yaratır.
- Turizm sektörü zorunlu ihtiyaçları gidermeye yönelik sektörel üretimden ayrılır. Çünkü turistik tüketim, zorunlu olmayan (lüks, konfor boş zamanları değerlendirme, kültür) tüketim grubuna girmektedir.
- Seyahat ve turistik tüketim eğilimlerindeki sürekli değişme, sektörün bu gelişmeye ayak uydurması zorunluluğunu ortaya çıkardığından üretim dinamik bir nitelik kazanmaktadır.
- Turizm sektörü arzında ve turizm talebinde ekonomik davranışlarının yanı sıra gelenekler, dünya görüşü, psiko-sosyal etkenler, sosyal yapı, moda, snobizm ve kişisel tüketim, rol oynamaktadır.
- Sektörün ülke ekonomisindeki etkinliği oldukça yüksektir. İthalat gerekmeksizin, ya da az bir ithalat ile çok kısa zamanda döviz arzını etkilemesi birim yatırımdan yüksek oranda döviz sağlama, birim yatırım için yüksek oranda istihdam alanı yaratması, ülke ölçeğinde çalışanların verimliliğini arttırması, finansman kaynağı yaratması, katma değer etkisi, diğer sektörlerdeki rasyonelleşmeye ve çağdaşlaşmaya katkıda bulunması ve bölgeler arası dengeli kalkınma fonksiyonu ekonomik önemini ortaya koymaktadır.
- Turizm sektörünün sektörler kesiti olma özelliği; bir çok ülkede iyi tanınmış bir metodolojinin mevcut olmaması, istatistik verilerinin yetersizliği, ekonominin global çerçevesinde turizm sektörünün diğer sektörlerle olan bu derece sıkı bağımlılığı sektörün milli ekonomideki yerini tam bir gerçeklikle ortaya koymayı güçleştirmektedir.
- Turizm endüstrisi büyük ölçüde insan gücüne dayandığından turizm işletmelerinde üretim ve pazarlama etkinliklerinde mekanizasyon ve otomasyona belirli düzeye kadar gidilebilir. Turizm pazarında yer alan turistik



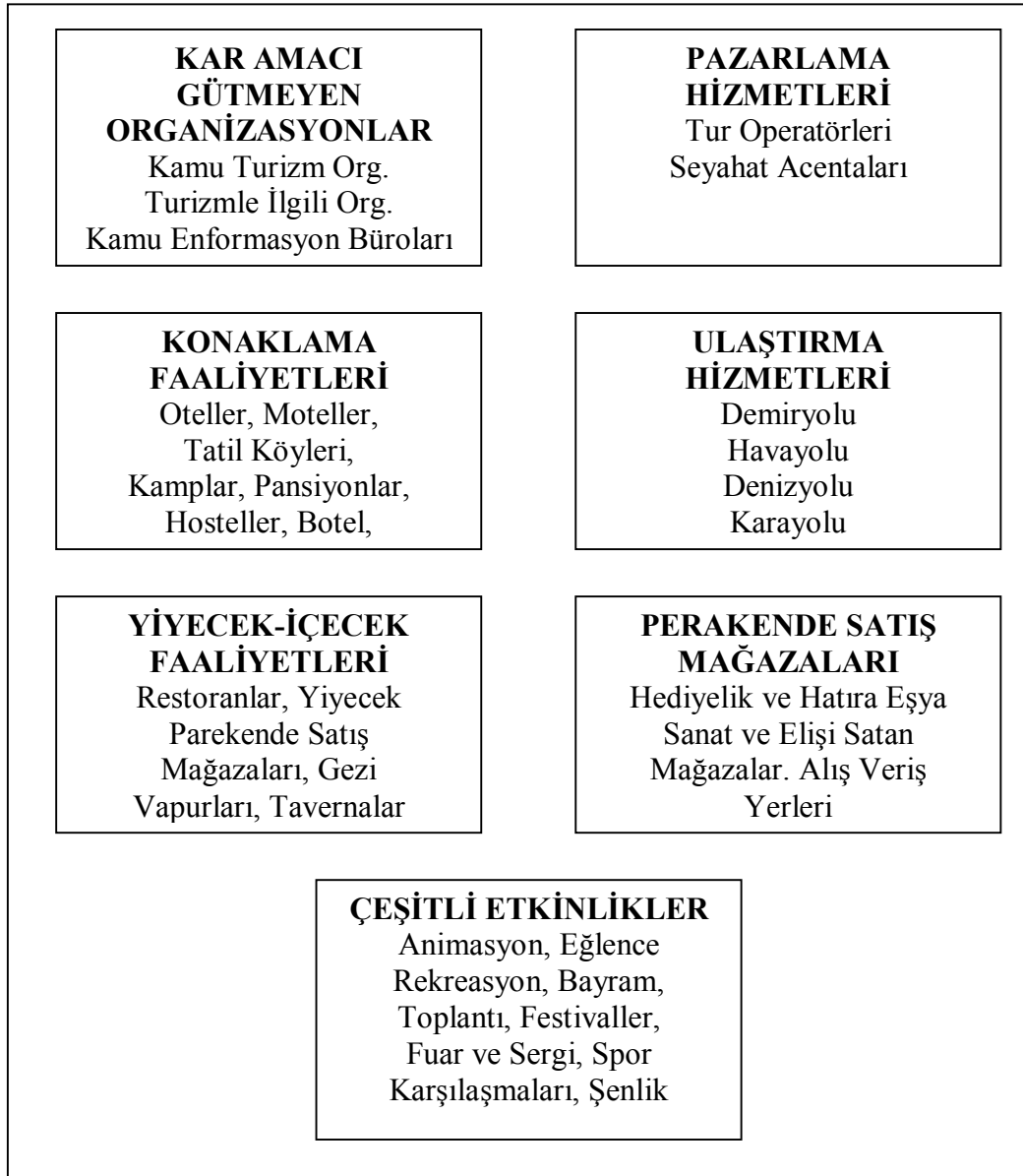
tüketicilerin zevk, moda ve alışkanlık düzeylerinin kısa sürelerde değişmesi turizm işletmelerini sahip oldukları varlıkları ekonomik ömürleri dolmadan yenileri ile değiştirmek zorunda bırakmaktadır.

- Turizm endüstrisi yılın 365 günü ve günün 24 saati hizmet veren bir özellik gösterir.
- Turizm endüstrisinde özellikle konaklama işletmelerinin inşası sırasında büyük sermayeye gereksinim duyulur.
- Turizm talebi önceden kesin bir biçimde öngörülmesi güç olan ekonomik ve politik koşullara bağlı olduğundan, turizm endüstrisinde talep anında etkilenir.
- Turizm endüstrisinde üretilen turistik ürün, ister paket ister münferit olarak pazarlansın, bileşik ürün olma özelliğini gösterir.
- Turizm endüstrisinde, tüketiciler satın almak istedikleri ürünü önceden göremezler. Ürünün bir örneğini seçmek ya da incelemek için tüketicilere göndermek veya sergilemek olanağı da yoktur.

Yukarıda da görüldüğü üzere turizm sektörü diğer sektörlerden daha farklı özelliklere sahiptir. Bu nedenle turizm sektöründe gerçekleştirilen faaliyetlerin nitelik ve biçimleri diğer sektörlerden farklı gerçekleşmektedir (Taşkın, 2006: 18). Gerek sunulan ürünün özellikleri, gerekse ürünler için ayrılan parasal boyutların farklılığı, turizm ticaretinin farklı alt sektörler olarak örgütlemesine yol açmıştır. Bu sektörler konaklama, ulaştırma, yeme-içme, eğlence, alışveriş ve yan hizmetler olarak ayrılırlar (Ahipaşaoğlu ve Arıkan, 2005: 54).

Endüstrinin geniş alanı ve dağılımı nedeni ile bazı alt sektörler içinde sınıflandırmak gereklidir. Holloway bir sınıflama yaparak; ulaştırma araçları, konaklama tesisleri, insan yapıcı çekicilikler, özel sektör destek hizmetleri, kamu sektör destek hizmetleri ve seyahat araçları alt sektör olarak belirtmiştir (İçöz, 2005: 23).

Şekil 1’de de görüldüğü üzere, turizm sektörünü oluşturan farklı alt sektörler yer almaktadır. Bu turizm sektörünü oluşturan en önemli alt sektörler, kar amacı gütmeyen organizasyonlar, pazarlama hizmetleri, konaklama faaliyetleri, ulaştırma hizmetleri, yiyecek-içecek faaliyetleri, perakende satış mağazaları ve çeşitli etkinlikler olarak sayılabilir.

**Şekil 1: Turizm Sektörünün Oluşumu**

(Kaynak: Taşkın, 2006:16)

Turizm endüstrisinin bir kolu olan konaklama endüstrisinin, ülke ekonomisine gereken katkıyı yapmasında, alt ev üst yapı yatırımları ne kadar önemli ise, nitelikli iş gücünün istihdamı da aynı derecede önemlidir (Topaloğlu ve Fırat, 1998: 25).

Konaklama; kamp yapılan ve karavanla kalınan yerler de dahil olmak üzere geçici olarak kiralanan ve konaklama yapılabilen bütün yerler ile; her çeşit yiyecek-içecek hizmeti veren birimleri kapsar. Otel, motel, pansiyon, çadır, yazlık ev, yiyecek-içecek yerleri, lokantalar, tatil köyü, kamplar vb. birimler (Erdoğan, 1996; 20).

Türkiye’de konaklama işletmelerinin sınıflandırılması ve niteliklerinin belirlenmesi Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından uygulanan, “Turizm Tesisleri Yönetmeliği” ile düzenlenmiştir. Bu yönetmeliğe göre turizm tesisleri dokuz ana gruba ayrılmıştır. Bunlar;

1. Asli Konaklama Tesisleri; oteller, moteller, tatil köyleri, pansiyonlar, kampingler, apart oteller ve hosteller.
2. Yeme-İçme ve Eğlence Tesisleri; lokantalar, kafeteryalar, eğlence yerleridir.
3. Sağlık ve Spor Tesisleri; termal tesisler, sağlıklı yaşam tesisleri, yüzme havuzları, spor tesisleri, golf tesisleri
4. Kongre ve Sergi Merkezleri
5. Rekreasyon Tesisleri; eğlence merkezleri, günübirlik tesisler, temalı parklar, kış sporları ve kayak merkezleri mekanik tesisleri.
6. Kırsal Turizm Tesisleri; çiftlik evi-köy evi, yayla evi, dağ evi.
7. Özel Tesisler; özel tesisler, butik oteller.
8. Bileşik Tesisler; turizm kentleri, turizm kompleksleri, tatil merkezleri, zincir tesisler, personel eğitimi tesisleri.
9. Diğer Tesisler; mola noktaları, yüzer tesisler, tatil siteleri ve villaları (Batman, 2006; 10).

**Tablo 1:** Konaklama Tesisleri Sayısı

Yıllar	Turizm İşletme Belgeli			Belediye Belgeli		
	Tesis	Oda	Yatak	Tesis	Oda	Yatak
2006	2.475	241.702	508.632	869	123.326	274.687
2007	2.514	251.987	532.262	776	112.541	254.191

(Kaynak: Özdoğan ve Çavuş, 2009:222)

Tablo 1’de görüldüğü üzere, 2006 yılında konaklama tesislerinin sayısı 2.475 iken, bu sayı 2007 yılında 2.514’e çıkmıştır. 2008 yılında ise sayı 2.566’ya yükselmiştir.

**Tablo 2:** Türüne Göre Turizm Belgeli Konaklama İşletmelerinin Sayısı  
(2008)

Türleri	Yatırım Belgeli	İşletme Belgeli
Otel	565	2090
Motel	2	18
Tatil köyü	39	86
Pansiyon	21	63
Apart Otel	49	102
Termal Otel	10	13
Özel Tesis	12	170
Butik tel	42	9
Diğer	32	15
Toplam	772	2566

(Kaynak: [www.kultur.gov.tr](http://www.kultur.gov.tr) Erişim Tarihi: 14.05.2010)

Tablo 2’ye bakıldığında en fazla konaklama işletmesini oteller oluşturmaktadır. Otel işletmelerinin sayısı diğer konaklama işletmelerinin toplam sayısından daha fazladır.

## 2.2. Otel İşletmeleri

Otel; kamuya hizmet eden, esas gayesi konaklama imkanı sağlayan ve yiyecek-içecek servisi, kat hizmetleri servisi, konsierj servisi, çamaşır yıkama, kuru temizleme ve yatacak yer hizmeti bulunan yerlere denir (Mısırlı, 2003; 3).

Otel işletmeciliği, konaklama endüstrisinin bir dalıdır. ABD’de de “Hospitality Service Industry” olarak adlandırılan konaklama endüstrisi, bir ücret karşılığı yeme, içme, yatma, eğlenme, sportif faaliyetler ve tedavi hizmetlerinin bu konuda isteklilere sunulması faaliyetlerini içine almaktadır. Konaklama işletmeleri, başka yerde ikamet eden kişilerin, ilk planda konaklamalarına, ikinci planda ise, yeme, içme, ihtiyaçlarına yanıt verirler (Bucak, 2007: 1).

Otel işletmeleri, seyahat eden insanların başta konaklama olmak üzere, yeme-içme, eğlenme gibi ihtiyaçlarını yerine getirebilmeye dönük olarak yapılandırılmış,

personeli, mimarisi, uygulamaları ve müşteriyle olan bütün ilişkileri belli kurallara ve standartlara bağlanmış olan işletmeler şeklinde tanımlanabilir (Kozak, N. 2008: 3).

Otel işletmeleri konaklama işletmeleri içerisinde en yaygın ve en eski olanıdır (Şener, 2001: 3). Turistik hareketlerin herhangi bir yönü ile ilgilenenler uzun zamandan beri otel işletmesinin sahip olacağı asgari derecedeki teknik ve estetik özellikleri üzerinde tartışmalarda bulunarak kavramı açıklamaya çalışmışlar, fakat bir anlaşmaya varamamışlardır. Çünkü gelenekleri, milliyetleri, dilleri, dinleri, mali güçleri, seyahat amaçları, hayat standartları, zevkleri birbirinden çok farklı bulunan turistlerin ihtiyaçlarını karşılamak zorunda bulunan bir işletmenin tanımını yapmak, elemanlarını belirtmek ciddi bir güçtür. Bu nedenle sayısız otel tanımı ile karşılaşılır. Otel işletmelerini diğer işletmelerden belirgin bir şekilde ayıran temel işlevi konaklamadır. Konaklama işletmeciliğinde kira esasına dayalı olarak sunulan konaklama hizmetleri, misafirhaneler ve diğer benzeri mekanlar arasında bir çizgi çekmek zordur ancak, otel işletmeleri, sundukları hizmetleri belli bir ticari anlayış, kural ve uygulamalar çerçevesinde yerine getiren işletmelerdir. Bu genel açıklamalardan sonra otel işletmelerini, “seyahat eden insanların başta konaklama olmak üzere, yeme-içme, eğlenme gibi ihtiyaçlarını yerine getirebilmeye dönük olarak yapılandırılmış, personeli, mimarisi, uygulamaları ve müşteriyle olan bütün ilişkileri belli kurallara ve standartlara bağlanmış olan işletmeler” şeklinde tanımlamak mümkündür (Ergün, 2008: 5).

Bir tanıma göre ‘Otel, yapısı, teknik donatımı, konforu ve bakım koşulları gibi maddi; sosyal değeri, personelin hizmet kalitesi gibi moral elemanlarıyla uygar bir insanın arzu ettiği nitelikte geçici konaklama ve kısmen beslenme ihtiyaçlarını bir ücret karşılığında karşılamayı meslek olarak kabul eden ekonomik, sosyal ve disiplin altına alınmış bir işletmedir’ (Bucak, 2007: 4).

Bir diğer tanıma göre ise otel işletmeleri, insanların değişik nedenlerle yapmış oldukları yer değiştirme olayı sonucu öncelikle konaklama daha sonra yeme-içme ihtiyaçlarını ve buna bağlı olarak diğer ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla mal ve hizmet üreten aynı zamanda insanların psikolojik tatmin duygularına hitap ederek sunan ticari nitelikli işletmelerdir (Şener, 2001: 4).

Asıl amacı müşterilerin geceleme ihtiyaçlarını karşılamak olan, bununla birlikte, yeme, içme, dinlenme ve eğlence gibi yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bulunan,

kar elde etmek amacıyla çalışan sosyal ve ekonomik hizmet işletmesidir (Gürel ve Gürel, 1997: 672).

### 2.2.1. Otel İşletmelerinin Hukuki Yapısı

6 Temmuz 2000 tarih ve 24101 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan “Turizm Tesisleri Yönetmeliği”, Türkiye’de faaliyet gösteren konaklama tesisleri ile ilgili düzenlemeleri içeren bir yönetmeliktir. Bu yönetmelikte, konaklama tesislerinin türlerine ve sınıflarına göre taşımaları gereken nitelikleri saptanmıştır. Söz konusu yönetmelikte Türkiye’de turizm işletmeli belgeli otel işletmeleri yıldızlama sistemine tabi tutulmuştur. Oteller, asıl fonksiyonları müşterilerin geceleme ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir. Oteller, bir yıldızlı oteller, iki yıldızlı oteller, üç yıldızlı oteller, dört yıldızlı oteller ve beş yıldızlı oteller olarak sınıflandırılırlar (www.basbakanlik.gov.tr Erişim Tarihi: 18.07.2010).

Türkiye’de oteller hukuki bakımdan iki farklı belgelendirme şekline göre sınıflandırılmıştır. Bunlar; “Belediye Belgeli” ve “Turizm İşletme Belgeli” otel işletmeleridir. Belediye belgeli oteller, birinci ve ikinci sınıf olmak üzere iki grupta incelenmektedir. Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğe göre oteller, yıldızlarına göre sınıflandırılmıştır. Bunlar, 1’den 5’e kadar yıldızına göre gruplandırılmıştır. Bu işletmelerde bulunması gereken asgari özellikler şunlardır (Batman ve Met, 2006: 13; Batman ve Yıldızgan, 2001: 13; Kantarcı, 2004: 37; Kozak, 2008:19; Kozak, 1999: 302; www.kultur.gov.tr; (www.basbakanlik.gov.tr Erişim Tarihi: 18.07.2010).

#### ***Bir yıldızlı oteller;***

- En az on oda,
- Sadece yaz sezonu boyunca açık tutulan tesisler hariç olmak üzere girişte rüzgarlık, hava perdesi, döner kapı veya benzeri düzenleme,
- Resepsiyon ve kapasiteye yeterli, rahat oturma imkanının sağlandığı lobiden oluşan kabul holü (Yeterli büyüklükte ayrı bir oturma salonu bulunması durumunda, belirtilen imkanın lobide sağlanması şartı aranmaz.),
- Kahvaltı ofisi ve kahvaltı salonu, yeterli büyüklükte oturma salonu veya lokanta bulunması durumunda bu mahaller kahvaltı verme amaçlı da

kullanılabilir, yazlık tesislerde bu amaçla kullanılan salonun bir kısmı açık olabilir,

- Yönetim odası,
- Müşterinin ineceği veya çıkacağı kat sayısının üçten fazla olması halinde otel kapasitesi ile orantılı müşteri asansörü,
- 06:00-24:00 saatleri arasında büfe hizmeti,
- İlk yardım malzeme ve gereçleri bulunan dolap,
- Odalarda dışarı ile doğrudan bağlantılı telefon hizmeti,
- Oda sayısının en az yüzde yirmi beşine hizmet verebilecek sayıda kıymetli eşya kasası,
- Genel mahaller ve yatak odaları döşemelerini tamamen kaplayan halı, seramik, parke gibi nitelikli malzeme.

**İki yıldızlı oteller;** bir yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşırlar:

- İklim koşullarına göre genel mahallerde klima sistemi,
- Yatak katlarında kat hizmetleri için ofis veya dolap,
- Odalarda saç kurutma makinesi,
- Odalara içecek hizmeti.

**Üç yıldızlı oteller;** iki yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşırlar:

- İklim koşullarına göre odalarda klima sistemi,
- Yatak sayısının yüzde yirmi beşi oranında oturma imkanının, lobide ya da ayrı düzenlenmiş oturma salonunda sağlanması,
- İlave bir yönetim odası,
- Odalarda televizyon,
- Odaların yüzde ellisinde mini bar ile mevcut yiyecek ve içecek türlerine uygun servis malzemesi bulundurulması,
- Yüzme havuzu veya ikinci sınıf lokanta veya kafeterya veya kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşecek şekilde en az elli kişilik çok amaçlı salon,
- Çamaşır yıkama ve ütöleme hizmeti,
- Rezervasyon işlemlerinin bilgisayarla yapılması,
- Yirmi dört saat büfe hizmeti.

**Dört yıldızlı oteller;** üç yıldızlı oteller için aranan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşırlar:

- Kabul holünde telefon kabinleri,
- Müşterilerin ineceği veya çıkacağı kat sayısının ikiden fazla olması halinde otelin kapasitesiyle orantılı, müşteri asansörü,
- Odalarda ve genel mahallerde klima,
- Odalarda; yatak örtüsü, mini bar, kıymetli eşya kasası,
- 06:00-24:00 saatleri arasında oda servisi,
- Kuru temizleme ile terzi hizmeti,
- Her katta kat ofisi düzenlemesi(Ayrık yerleşimler şeklinde düzenlenmiş tesislerde hizmetin aksamaması kaydıyla kat ofisinin her katta bulunması zorunlu değildir.),
- Satış mağazası,
- Çeşitli dillerde; süreli yayın, kitap gibi dokümanların yer aldığı okuma mahalli,
- Kapasitesi yüz kişiden az olmamak kaydıyla, tesis yatak kapasitenin yüzde ellisine hizmet veren lokanta,
- Sürekli doktor hizmeti ve revir, müşterilerin bu konuda bilgilendirilmesi,
- Yeterli büyüklükte bagaj odası ve bu mahalde emanet hizmeti,
- Servis merdiveni veya asansörü, (ayrık yerleşimler şeklinde düzenlenmiş tesislerde servis merdiveni veya asansörü bulundurulmasına ilişkin esaslar Bakanlıkça belirlenir).
- Personel sayısının en az yüzde on beşi oranında konusunda eğitim almış personel,
- İdari personelin konusunda eğitilmiş veya en az beş yıl deneyim sahibi olması,
- Telefon, faks, internet bağlantılı bilgisayar gibi büro hizmetlerine yönelik çalışma ofisi,
- Odalara; mesaj bırakabilme sistemi ya da buna yönelik hizmet verilmesi.

Ayrıca;

- Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşecek şekilde en az yüz kişilik çok amaçlı salon ve fuayesi,



- Kapalı yüzme havuzu,
- Açık yüzme havuzu,
- En az yüz kişi kapasiteli kabare, tiyatro, sinema etkinliklerinin yapılabileceği kapalı salon,
- Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşen, en az yüz kişilik konferans salonu, fuayesi, salon ile bağlantılı en az iki çalışma odası, sekreterlik ve simültane tercüme hizmetleri,
- Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşecek şekilde en az yüz kişilik gece kulübü, diskotek veya benzeri eğlence imkanı veren ayrı bir salon,
- En az kırk metrekare büyüklükte aletli jimnastik, aerobik veya bilardo salonu, alarm sistemi bulunan sauna, Türk hamamı, mini golf, tenis veya voleybol sahası, trambolin, bowling salonu, go-kart pisti, kayak ve deniz sporları, squash salonu veya benzeri imkanlar sağlayan ünitelerden en az üç adedi,
- Pasta ve içki servisi verilen en az yüz kişilik salon,
- Türk mutfağından en az beşer adet sıcak ve soğuk yemekler ile tatlı çeşitlerinin de sunulduğu alakart hizmet verilen ayrı bir lokanta,
- Kafeterya ve snack bar, ünitelerinden en az üç adedinin bulunması gerekmektedir.

**Beş yıldızlı oteller;** yerleşme durumu, yapı, tesisat, donatım, dekorasyon ve hizmet standardı olarak üstün özellikler gösteren, dört yıldızlı oteller için aranan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşıyan en az yüz yirmi odalı otellerdir.

- Müşterilerin ineceği veya çıkacağı kat sayısının birden fazla olması halinde otelin kapasitesiyle orantılı müşteri asansörü,
- Odalarda; çalışma masası, yatak başucunda merkezi aydınlatma düğmesi ve priz, boy aynası,
- Odalarda; bornoz, dış temizlik kiti, tek kullanımlık terlik, dikiş kiti, ayakkabı sileceği, cilası, duş köpüğü, makyaj temizleme pamuğu, kutu kağıt mendil, şemsiye gibi en az beş adet amblemli malzeme,
- Banyolarda; resepsiyonla bağlantılı telefon,
- Altı odadan az olmamak üzere oda kapasitesinin asgari yüzde beşi oranında tütün ürünleri içilmeyen oda düzenlemesi,

- Dört yıldızlı otel işletmelerinde ayrıca belirtilen ünitelerden, ilave olarak en az üç adedi,
- Yirmi dört saat oda servisi,
- Garaj veya üzeri kapalı otopark, bu mahallerde yirmi dört saat görevli personel,
- Odalarda; uydu veya video yayınları ile oda sayısının yüzde onu oranında internet imkanı sağlanması,
- Bay ve bayan kuaförü,
- Satış mağazaları,
- Personel sayısının en az yüzde yirmi beşi oranında konusunda eğitim almış personel,
- Alakart lokanta,
- Resepsiyondan ayrı bir mahalde müşteri ilişkileri, danışmanlık gibi hizmetlerin deneyimli personel tarafından sağlanması,
- Kat koridorlarında resepsiyonla bağlantılı telefon,

### 2.2.2. Otel İşletmelerinin Özellikleri

Otel işletmeleri, gelen konukların konaklama, yeme ve içme ihtiyaçları ile diğer ihtiyaçlarını karşılayan ekonomik ve sosyal işletmelerdir. Bu bakımdan diğer ticari ve sanayi işletmelerinden ayrı şu özellikleri taşımaktadır:

- Otel işletmelerinde üretilen mal ve hizmetler, dayanıksız bir yapıda olduklarından zamana duyarlıdır. Otel işletmelerinde konuklara sunulan hizmetler ve imkanlar talebin olması ile ortaya çıkar. Diğer bir ifade ile talebi bulunmayan yiyeceklerin daha önceden hazırlanarak, talep olduğunda satılması söz konusu değildir. Aynı şekilde, otelde bir oda günlük olarak satışa sunulur. Yani, odanın her defasında satışa sunulduğu zaman suresi bir gündür. Otel odası satılmadığı takdirde o günkü satışı başka bir güne aktarmak mümkün değildir. Başka bir ifadeyle sunulan ürünler ve hizmetler zamana karşı duyarlıdır ve stoklanması da mümkün olamamaktadır (Şener, 2001: 14).

- Otel işletmeciliği insan gücüne dayanır. Otel işletmeleri fonksiyonlarını yerine getirirken büyük ölçüde insan gücüne ihtiyaç duyarlar. Bu işletmeler ücretleri karşılığında mal ve hizmet sunmalarının yanında kültürel ve sanatsal olaylara da geniş

ölçüde yer vermek durumundadırlar. Bir otelin büyüklüğü, odaların tefrişi, yiyecek ve içecek imkanlarının çokluğunun yanı sıra; konunun otele karşı tutumunu gösteren en önemli unsur, kendisine verilen hizmettir. Otelciliğin esası insana dayanır (Şener, 2001: 14). Bu özelliği nedeni ile otel işletmelerinde otomasyon belirli bir düzeye kadar etkili olabilir. Ancak, kayıtların tutulması için ön büro bölümünde veya hesaplamaların yapılması için muhasebe bölümünde ya da hizmetler sunulurken kolaylık sağlaması açısından personele yardımcı olacak bazı makineler kullanılabilir (Topaloğlu, 2004).

Hizmet endüstrisinde tatminin sağlanmasında insanın rolü büyüktür. Otel işletmelerinde otomasyon alanları sınırlıdır. Yatakların hazırlanması, yemeklerin hazırlanması ve servisi insanlar tarafından yapılır. Otel işletmeleri emek-yoğun işletmelerdir. Gelişmiş teknolojiler kullanılsa bile otel işletmelerinde hizmet daima insanlar tarafından sağlanır (Batman, 2001: 3).

- Otel işletmelerinde pazarlama faaliyetleri dinamik bir süreç gerektirmektedir. Otel işletmelerinde üretilen mal ve hizmetlerin stoklanma olanağının bulunmaması, pazarlama faaliyetlerinin diğer endüstri işletmelerine oranla daha dinamik bir yapıda gerçekleştirilmesini zorunlu kılmaktadır (Kozak, N. 2008:14).

- Otel işletmeleri yılın 365 günü, haftanın 7 günü, günün 24 saati hizmet veren işletmelerdir (Emeksiz ve Yolal, 2007: 2). Otel işletmelerinin en önemli özelliklerinden birisi olan bu duruma yol açan etken insan gereksinimlerinin zamana bağlı olmayan bir çizgide yansımalarından kaynaklanmaktadır. Konukların değişik zaman süreci içerisinde yapmış oldukları seyahatlerde, iş gezilerinde veya başka nedenlerle otelde konaklarken, hoşça vakit geçirirken, otel çalışanları görevlerini en iyi şekilde yapmak durumundadır. Bunu yaparken de, işletmenin teknolojik, sosyal ve psikolojik koşulları itibariyle ihtiyaçlarının karşılanması ve hizmetin sunulması gerekir. Diğer bir ifadeyle konuğa evindeki rahat ve huzurlu bir ortam hazırlanmalıdır ki, konuk otelden memnun ve mutlu bir şekilde ayrılabilir. Bunun için de, otel işletmelerinde iyi bir işgücü planlamasının yapılması gerekmektedir (Şener, 2001: 15).

Otel işletmeleri (sezonluk oteller hariç) sürekli hizmet veren işletmelerdir. Otelde müşteriler tatillerini eğlenceli bir şekilde geçirirken veya dinlenirken otel personelinin çalışması gerekmektedir. Müşterilerin kendilerini evinde gibi rahat hissedebilmeleri için rahat ve huzurlu ortamın hazırlanmasında, müşteri ile yüz yüze

ilişkide olan personelin daha nitelikli ve insan psikolojisinden anlayan kişiler olması gerekmektedir (Bucak, 2007: 8).

- Otel işletmelerinde, mal ve hizmetlerin hazırlanması ve özellikle de sunulması sırasında personel arasında tam bir uyumun ve yardımlaşmanın olması gerekmektedir. Takım oyunu olarak da nitelendirilen bu çalışmayla personel, karşılıklı yardımlaşma yoluyla hizmetin sunulmasını sağlamaktadır. Ters durumda, herhangi bir personelin hizmetin sunulması sırasındaki bir hatası bütün takım oyuncularının başarıya ulaşmasını engeller. Bunun nedeni ise otel işletmelerinde toplam kalite adı verilen yönetim yaklaşımının giderek daha fazla kendini göstermesidir. Örneğin, herhangi bir otel personelinin bir hatası müşterinin otel işletmesinden olumsuz düşüncelerle ayrılmasına yol açacak, bu durum da, sonuçta otel işletmesinin zararına bir gelişme olacaktır (Ergün, 2008: 7).

- Otel işletmelerinde sermayenin büyük bir kısmı sabit değerlere bağlanmıştır. Otel işletmelerinin kurulması ve işletilebilir duruma getirilebilmesi için büyük miktarlarda sermayeye ihtiyaç vardır. Bu sermayenin önemli bir bölümü de işletme faaliyete geçmeden önce sabit değerlere bağlanmasını gerektirir. Otellerde sermayenin büyük bir kısmının sabit değerlere bağlanması, işletmede amortisman giderlerini artırır ve likidite imkanlarını azaltır. Bu durum ise, işletmenin ödemelerinde sorunlar çıkmasına neden olur (Şener, 2001: 15).

- Otel işletmelerinin ürünleri soyut nitelikteki hizmetlerdir. Bu bakımdan önemli farklılık içermektedir. Endüstriyel ürünlerde tüketiciler, malın görünümünü ve çeşitli özelliklerini dikkate alarak satın alma kararını verir. Oysa otel işletmelerinde satılan ürün çoğunlukla hizmet olduğu için tüketicilerin bu ürünleri önceden deneme imkanı yoktur. Bu nedenle; hizmet sunulan ortam ve işletmenin genel görünümü tüketiciyi satın alma konusunda etkileyen unsurlardır (Topaloğlu, 2004).

### **2.2.3. Otel İşletmelerinin Organizasyon Yapısı**

Otellerin bölümlerine bakıldığında her işletmede farklı organizasyon yapısı görülmektedir. Çünkü otel içindeki departmanları ayırmada çeşitli yöntemler vardır. Gelir ve gider kaynağına göre bölümlere ayırmada, her departman gelir getiren ve gelir getirmeyen bölümler diye sınıflandırılır. Gelir getiren bölümler; satış ve yiyecek servisleri gibi genel geliri olan bölümlerdir. Gelir getirmeyen bölümler; gelir getiren

bölmelere yardımcı rol oynarlar. Gelir getirmeyen bölümler; muhasebe, teknik servis, insan kaynakları, güvenlik bölümleridir. Müşteri ile temas ilişkisine göre bölümler; ön bölümler ve arka bölümler olarak sınıflandırılır. Önbüro ve yiyecek-içecek gibi çalışanların misafirlerle direkt temasta buldukları bölümler ön bölümler; muhasebe, teknik servis, insan kaynakları gibi bölümler misafirlerle daha az temasta bulduklarından arka bölümlerdir (Kozak, M.A. 2008: 40).

Diğer bir yönetime göre, otel işletmelerinde bulunan bölümler iki gruba ayrılır; birinci kısımdaki bölümler faaliyet bölümleri, ikinci bölümdekiler ise hizmet bölümleridir. Faaliyet bölümleri, gelir getiren bölümler olup bunlar, odalar bölümü (önbüro-kat hizmetleri), yiyecek-içecek bölümü ve yardımcı bölümler olarak ayrılırlar. Hizmet bölümleri ise işletmenin işlevlerini yerine getirmesi için gerekli olan fakat kar getirmeyen bölümlerdir. Bunlar; personel bölümü, teknik işler bölümü, muhasebe bölümü, satış ve pazarlama bölümü ve güvenlik bölümüdür (Bucak, 2007: 15).

### **Faaliyet Bölümleri**

Faaliyet bölümleri, otel işletmelerinde gelir getiren bölümlerdir. Bu bölümler genellikle müşteriyle direk temasta bulunan bölümlerdir. Otel işletmelerinde en fazla gelir getiren bölümler; odalar bölümü, yiyecek-içecek bölümü ve yardımcı bölümlerdir (Bucak, 2007: 16).

#### **1. Odalar Bölümü**

Odalar bölümü, misafirler otele gelmeden önce onlarla irtibata geçen bölüm olması sebebiyle ilk izlenimi odalar bölümünden özellikle önbüro bölümü vermektedir. Odalar bölümüne bağlı diğer bölümler önbüroya destek veren merkez görevini yaparlar. Bunlar kat hizmetleri ve üniformalı hizmetler bölümleridir.

##### **a) Önbüro**

Önbüro, konaklama işletmelerindeki faaliyetlerin başlangıç ve koordinasyon noktasıdır. Bilgiler, istekler, belgeler burada toplanır ve ilgili yerlere dağıtılır. Önbüro, müşteri işletmeye gelmeden önce faaliyetlerine başlar rezervasyon, karşılama, konaklama, ayrılma ve ayrılma sonrası işlemlerle devam eder. Önbüronun bu

aşamalarındaki başarısı sadece kendisini değil tüm işletmenin faaliyetlerini etkileyebilir (Kantarıcı, 2004: 45).

Müşterilerin turizm işletmelerinden memnun ayrılmaları ve daha sonraki tercihlerinde yine o işletmeyi seçmelerinde, etkili olan en önemli faktör müşteriyle birebir ilişki içinde olan önbüro elemanlarının nitelikleridir. Çünkü, müşterilerin işletme ile ilgili ilk izlenimlerini edindikleri departman önbürodur (Öztürk ve Pekduyurucu, 2009: 33).

### **b) Kat Hizmetleri**

Kat hizmetleri bölümü, otel işletmelerinde önemli bir yere sahiptir. En önemli görevleri, otelin temizliği, dekorasyonu, düzeni ve bakımınıdır. Otelin odaları dışında mutfak haricinde genel temizliğinden de sorumlu olan bu bölüm, misafirin memnuniyeti açısından oldukça önemlidir.

Kat hizmetleri bölümünün, otel organizasyonunda önemli bir yere sahip olmasının nedenleri şöyle sıralanabilir (Kozak, M.A. 2006: 2-3).

- Gelir kaynağıdır.
- Müşterilerin geceleme ve konaklama ihtiyacını sağlar.
- Müşteri tatminini sağlar.
- Müşteriye en uzun süreli hizmeti sunar.
- Pazarın geri kazanılmasına yardımcı olur.
- Otel yatırımının korunmasını sağlar.
- En geniş bütçeye sahiptir.

Kat hizmetleri bölümünün, işini iyi ve kaliteli şekilde yapması müşterilerin kendilerini evlerinde gibi hissetmelerini sağlayacaktır. Bu da müşterilerin, oteli tekrar tercih etmesine sebep olacaktır. Tüm bölümlerin ve genel alanların temizliğini yapması müşteriye en uzun süreli hizmeti verdiğini gösterir. Bölümde çalışanların yapacakları işi bilmeleri otel yatırımını korur. Örneğin; katlarda çalışan bir kişi hangi temizlik malzemesinin ne kadar ve nerelere kullanacağını bilmelidir. Yanlış malzemeyi yanlış bir yerde kullanması geri dönüşü olmayan büyük bir maliyete sebep olabilir. Bunun aksine yeterli miktarda ve doğru yerlerde kullanılan malzeme ise otel işletmesinin sahip olduğu varlıkları uzun süre kullanmasına yardımcı olabilir (Bucak, 2007: 21).

### **c) Üniformalı Hizmetler**

Üniformalı personel, otele gelen konukların karşılanması ve otelden ayrılan konukların uğurlanması, bagajlarının taşınması ve konukların odalarına kadar götürülmesi, asansör hizmetinin verilmesi, mesajların konuklara iletilmesi, konukların ihtiyacı olan malzemelerin alınmasıyla ilgilidir ( Gürel, G. ve M. Gürel, 1997:745).

### **2. Yiyecek-İçecek Bölümü**

Yiyecek-içecek bölümü, otelin değişik restoranlarında, banket salonlarında, barlarında konuklara sunulmak üzere yiyecek ve içecek maddelerinin değişik yöntemlerle tedarik edilmesini, muhafazasını, yiyecek depolarını, içki mahzenlerini, bu fonksiyonlarla ilgili kontrolleri ve bu fonksiyonların rasyonalizasyonunu yapmak gibi görevleri gerçekleştirir ( Şener, 2001: 143).

Yiyecek içecek bölümü, restoran, bar, ziyafet, depolar ve mutfak alt birimlerinden oluşmaktadır. Yiyecek-içecek bölümü, oda gelirlerinden sonra en fazla geliri sağlayan bölüm olması nedeniyle mutfak bölümünün de üretilen yemeklerin satışı ile gelirlere katkısı nedeniyle otel içerisinde büyük öneme sahiptir (Aktaş ve Özdemir, 2005; 43).

### **3. Yardımcı Bölümler**

Yardımcı bölümler, konuklara ek hizmet sunarlar. Konukların ihtiyaçları en ince ayrıntısına kadar düşünülerek otel işletmelerinde, hediyelik eşya satış yerleri, market, kuaför gibi yardımcı bölümlere de yer verilmektedir.

### **Hizmet Bölümleri**

Otel işletmelerinde destek hizmetler, otelin müşteri servisi, üretimi ve gelirleri ile doğrudan sorumlu olmayan bölümdür. Otel işletmelerinde hizmet bölümleri; personel bölümü, muhasebe bölümü, satış bölümü, teknik bölüm, çamaşırhane bölümü ve güvenlik bölümlerinden oluşmaktadır. Otel işletmelerinin büyüklüğüne, yerine ve hizmet çeşitliliğine göre destek hizmetlerin varlığı, kapsamı ve örgütlenmesi değişiklik göstermektedir (Kozak, M. 2008: 38).

### **1. İnsan Kaynakları Bölümü**

İnsan kaynakları bölümü, otelin genel personel politikasının esaslarını tespit ederek uygulanmasını sağlamak, sendikal ilişkileri ve toplu sözleşmelerini yürütmek ve personel ücretlerinin tespit edilmesini fonksiyonel olarak yerine getirmekle birlikte, diğer görevleri de şu şekilde sıralanmaktadır (Şener, 2001: 160).

- İş analizi,
- İnsan gücü politikalarının planlanması,
- Personelin işe alınması,
- Personelin seçimi,
- Personelin eğitimi,
- İş değerlemesi,
- Başarı değerlemesi,
- Personelin ödüllendirilmesi,
- Personelin özel sorunlarının çözümüdür.

### **2. Teknik İşler Bölümü**

Otel işletmelerinin büyüklüğüne göre iç örgütlenmesi farklı olabilecek teknik işler departmanı temel iki görevi yerine getirir (Çetiner, 2002: 24).

- Otelin aydınlanma, ısınma, soğutma, havalandırma ve suyunu sağlama,
- Binanın ve tesislerin bakım ve onarımını sağlama.

### **3. Muhasebe Bölümü**

Otellerde finansal aktivitelerin takibi muhasebe bölümü tarafından yapılır. Bazı otellerde muhasebe bölümü otel bünyesinde kurulurken, bazı otellerde ise tesis dışı muhasebe hizmetlerinden faydalanılabilir (Mısırlı, 2003: 27).

Otel işletmelerinde tüm faaliyetlerin etkin bir biçimde yürütülmesi, düzenli işleyen bir muhasebe sisteminin bulunmasına bağlıdır. Muhasebe bölümü, otelde yürütülen faaliyetlerle ilgili hesapların kaydedilmesi, sınıflandırılması ve bunlarla ilgili raporların eksiksiz bir şekilde hazırlanması ile görevlidir (Şener, 2001: 163).

Otel işletmelerinde muhasebe departmanı içinde görevler itibariyle yer alan bölümler şunlardır: bilgi işlem, aktif hesaplar-pasif hesaplar, vergi hesapları, ücret bordrosu, hesap defterleri, gece denetimi, kredi, kasa tahsil (resepsiyon, restoran ve barlar, oda servisi, diğerleri), kasa devridir (Çetiner, 2002: 24).



#### 4. Satış ve Pazarlama Bölümü

Büyük otellerde bir satış yöneticisi ve ona bağlı satış personeli satışı artırıcı yollar bulmak ve bunların sonuçlarını, kişisel satış durumlarını ve rezervasyon fonksiyonlarını izlemekten sorumludurlar. Bazı oteller satış departmanının görevini toplantı ve kongre piyasasıyla sınırlamaktadır. Diğer bir kısmı, çabalarını yoğunlaştıracakları hedef piyasalar olarak, bölgedeki belirli firmaları seçmektedir (Batman ve Yıldırğan, 2001: 51).

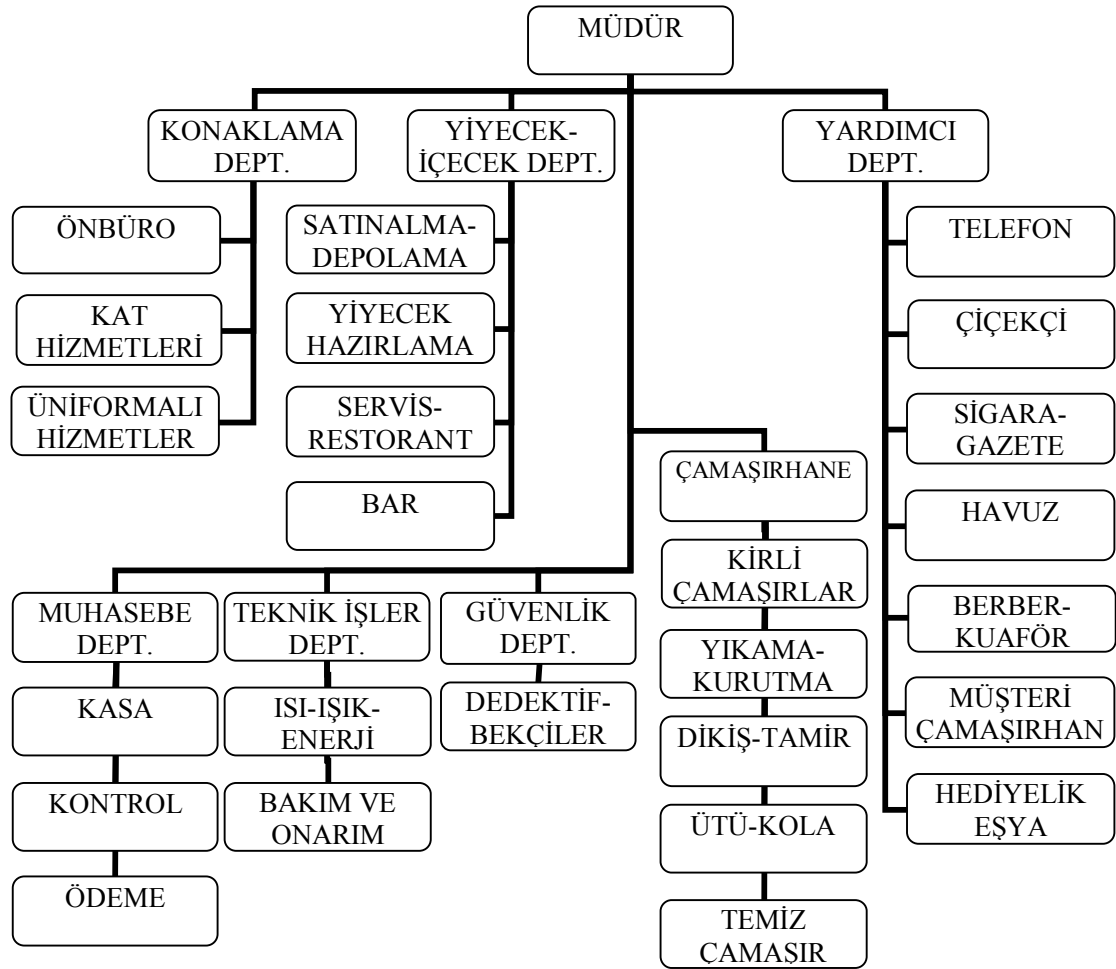
#### 5. Güvenlik Bölümü

Otel işletmelerinde karşılaşılan olağandışı olaylarla güvenlik bölümü ilgilenir. Güvenlik bölümü misafirlerin, personelin ve otelin güvenliğinden sorumludur. Hırsızlık, otel eşyalarına zarar verilmesi, personelin eşyalara zarar vermesi, misafir veya personele ait eşyaların kaybolması, ölüm, kaza, yangın gibi çeşitli konular bu bölümün görev alanları içerisine girer. Güvenlik bölümünün görevleri genellikle şunları içerir ((Bucak, 2007: 33):

- Oteli çevreleyen alanla ilgili olan fiziksel güvenlik,
- Binanın dizaynı ve konumu ile ilgili yöntem ve prosedürleri uygulamak,
- Elektronik aletlerin, çağdaş iletişim araçlarının, alarm sistemlerinin, hareketli tarayıcıların ve otelin olası tehditlerden korunmasını sağlayacak kapalı devre televizyonların kullanılması.

Otel işletmelerinde verilen hizmetler genel olarak birbirine benzemesine rağmen organizasyonlarda farklılıklar görülebilmektedir. Bu farklılıklar işletmelerin büyüklüğü, yönetim şekli, hizmet çeşitlerine ve personel sayısına göre değişebilir. Ancak genel olarak bakıldığında büyük bir otel işletmesinin organizasyon şeması Şekil 2'de görülebilir.

**Şekil 2:** Büyük Bir Otel İşletmesinin Organizasyon Şeması



(Kaynak: Çetiner, 2002:)

### 2.3. Turizm Eğitiminin Evrensel ve Ulusal Çerçevesi

Bir ülkenin turizm geliri, dış aktif turist talebi ile doğru orantılıdır. Turist talebini etkileyen turistik çekicilikler her ülkede az veya çok var olan değerlerdir. Önemli olan bu mevcut arz kaynaklarını nitelikli personel ile kaliteli turizm haline getirerek, turistin hizmetine sunabilmektir. O halde nitelikli personelin yetiştirilmesi önem kazanmaktadır. Bu konu ile ilgili her kurum ve kuruluşun çok daha aktif olarak ilgilenmesi kaçınılmaz bir gerekliliktir. Aksi takdirde uluslararası turizm pazarlarından eklenen gelir hiçbir zaman istenilen seviyeye ulaşamayacaktır. Çünkü kaliteli üretilmeyen turizm ürünü, tüketiciler tarafından rağbet görmemektedir ve dolayısıyla da rekabet şansı yoktur (Taşkın, 2006: 26).

Turizm eğitimi; turizm alanında faaliyet gösteren konaklama işletmeleri, seyahat acenteleri, yiyecek işletmeleri gibi işletmelerin nitelikli iş gücünü karşılamaya yönelik

olmaktadır. Bunun yanında halkın turizm hakkında bilinçlendirilmesi ve turizm sektörünün gelişmesi için eğitmen olma ve bilimsel araştırma yapma olanağı yaratmaktadır. Yaygın olarak turizm eğitimi turizm sektörüne nitelikli işgücü yetiştirmektedir (Tayfun, 2001: 3).

Diğer bir tanıma göre turizm eğitimi, turizm olay ve ekonomisinin halka ve öğrenim gören gençliğe öğretilmesi, turizm konusunda bilgili ve kalifiye personel ve yönetici yetiştirilmesi için yapılan çalışmalardır (Çimen, 2006: 58).

Turizm eğitimi, birçok başka mesleki eğitim alanında olduğu gibi, üç konunun dengelenmesine ağırlık verir. Bunlar; bireysel gelişme ihtiyaçlarının karşılanması, endüstrideki teorik bilgi düzeyinin geliştirilmesi ve uygulamaya dair deneyimlerin analiz edilmesi olarak gruplandırılabilir. Burada önemli olan, mesleki turizm eğitiminin bu grupların her birinde oluşan ihtiyaçlara cevap verebilme derecesidir. Bu gruplardan her biri kendi ihtiyaç ve beklenti zeminlerinde farklı kaynaklara, oluşumlara ve sonuçlara sahiptir (Güzel, 2006: 20).

Turizm eğitimi, toplumda turizm bilincini yerleştirmek, turizm kaynaklarını koruyacak bilinci geliştirmek, turiste karşı onun ekonomik gücüne, ırkına, milliyetine, dinine, diline, toplumdaki statüsüne, ahlak ve namus düzeyine, siyasal ideolojilerine göre ayırım yapmadan eşit ve dürüst hizmet etmek anlayış ve terbiyesini vermek, turizmin sağladığı uzun vadeli çıkarlar üzerine dikkati çekerek saygıya ve konukseverliğe dayalı bir davranış düzenini yerleştirmektir (Sarı, H. 2007: 9). Diğer bir tanıma göre turizm eğitimi, turizm olay ve ekonomisinin halka ve öğrenim gören gençliğe öğretilmesi, turizm konusunda bilgili ve kalifiye personel ve yönetici yetiştirilmesi için yapılan çalışmalardır ( Pelit ve Güçer, 2006: 141).

Mesleki turizm eğitimi; turizm alanında uzmanlığı olan ya da olmayan bireyleri, turizm sektörüne hazırlamak, sektörün beklentilerine cevap verecek bilgi ve beceri ile donatılarak turizm sektörüne kazandırmaktır. Ayrıca; mesleki turizm eğitimi, teorik ve pratik öğrenimden meslek ahlakına ve mesleğin temel prensiplerine kadar uzanan çeşitli disiplinlerin verildiği ve belli bir iş için sağlanması gereken eğitimidir (Sarı, H. 2007:10).

Diğer hizmet işletmelerinde olduğu gibi otel işletmeleri de emek yoğun işletmelerdir. Otel işletmelerindeki personellerin tümünün dolaylı da olsa otel misafirleriyle temasları vardır. Dolayısıyla, otellerin istihdam politikaları kaliteli

personele yönelmek olmalıdır. Ucuz işgücü niteliksizse, bu durum uzun dönemde pahalıya mal olabilir. İstihdam edilen personelin eğitimi yetersiz ise, kısa bir dönemde de olsa eğitime tabi tutularak, yapılan işin içeriği, önemi ve özellikleri konusunda eğitilmelidir (Öztürk ve Seyhan, 2005: 123).

Turizm sektöründe hizmet veren işletmelerin başarısını, çalışanlarının sahip olduğu turizm eğitiminin yeterliliğine bağlı olduğu vurgulanmaktadır. Mesleki turizm eğitiminin, özellikle işletme ölçüsünde karlılığı arttırıcı, maliyetleri düşürücü ve kaliteyi yükseltici özelliklerinden bahsedilmektedir (Çimen, 2006: 58).

Turizm eğitiminin turistik kalkınma açısından önemi, turizmin az gelişmiş ülkelerin iktisadi yapılarındaki fonksiyonları ile yakından ilgilidir. İktisadi kalkınma içinde turistik kalkınmayı gerçekleştirecek insan gücünün, tüm katmanlarıyla birlikte profesyonel anlamda turizm eğitime tabi tutulması gerekmektedir. Bu nedenle, turizm alanındaki kalkınmanın şartlarının başında turizm eğitimi gelmektedir (Ünlüönen ve Boylu, 2005).

Turizmin üst yapı kaynaklarını oluşturan temel unsurlardan olan işletmelerin, ürettiği ve satışa sunduğu ürünlerin emek-yoğun olması, bu süreçte görev alan bireylerin işlerinin uzmanı olmasını, diğer bir anlatımla kalifiye nitelik taşımalarını gerekli kılmaktadır. Çünkü işletmelerin müşteri devamlılığını sağlaması ve nihayetinde de hedeflenen kara ulaşmasında, söz konusu işletmelerde (özellikle müşteriyle birebir temasın yoğun olduğu bölümlerde çalışanlar başta olmak üzere) çalışan tüm personelin payı oldukça büyüktür. Çalışanların bu süreçteki katkıları ise, şüphesiz ki alanıyla ilgili gördüğü eğitimle doğru orantılı olacaktır. Diğer taraftan, kalkınma faaliyetlerinde daha fazla gelir ve refahın sağlanması, ülke kaynaklarının ve potansiyelinin etkin ve verimli olarak kullanılmasına ve yetişmiş insan gücünün hazırlanmasına bağlıdır. Nitekim turizm sektöründeki en üst düzeydeki yöneticilerden en alt düzeydeki işgörenlere kadar gerekli niteliklere sahip olmayan bireyler söz konusu ise, arzı oluşturan alt ve üst yapı tesisleri istenildiği kadar çağdaş ve kaliteli olsun, sektörün gelişmesi ve verimli çalışması mümkün değildir. Çünkü turizm sektörünün merkezinde insan ve onun sektöre ilişkin kalifiye derecesinin yüksekliği yatmaktadır. Bu doğrultuda, sektörde çalışacak kişilerin alanıyla ilgili eğitim almaları, sektördeki kalitenin arttırılmasına yönelik vazgeçilemeyecek unsurlardan olarak ortaya çıkmaktadır (Pelit ve Güçer, 2006: 140).

Turizm eğitiminin önemi özellikle şu konularda ortaya çıkmaktadır (Dağdeviren, 2007: 15; İçöz, 1994: 86-87) :

- Turizm eğitimi sektöre yeterli eleman sağlamak zorundadır.
- Uluslararası piyasada faaliyet gösteren işletmelerde aranan temel özelliklerden birisi de nitelikli personeldir. Örneğin; tur operatörleri, personelinden memnun kalmadıkları işletmelere turist göndermemektedirler.
- Turizmde yalnızca üretim aşamasında değil, pazarlama, reklam ve satış aşamasında da yetenekli ve bilgili insanlara ihtiyaç vardır. Özellikle uluslararası turizm piyasasında bu tür elemanlara ihtiyaç daha fazla kendisini hissettirmektedir.
- Mesleki eğitim düzeyindeki kalite ile ekonomik gelişme arasındaki ilişki; yetki, sorumluluk, verimlilik arasındaki bağımlılık kaliteli turizm eğitim ve öğretimini zorunlu kılmaktadır.
- Turizm işletmelerinde personel maliyetinin işletme giderleri içinde önemli bir yer tutması nedeniyle birim personel başına elde edilen verimin yükseltilmesi gerekmektedir. Bu nedenle turizm personelinin kalitesini yükseltecek eğitim ve öğretim zorunludur.
- Turizmde eğitim yalnızca işletmelerde çalışan personel için değil, aynı zamanda turizm alanında planlama ve politika konularında karar verece olacak kişiler ve bu konularda araştırma yapacak akademisyenleri yetiştirmek açısından da gereklidir.

Olalı'ya (1982) göre, mesleki turizm eğitiminin amacı; işletme verimliliğini artırmak, iş gücünün insani yönünü geliştirmek, yetki-yetenek-sorumluluk arasında denge oluşturmak, sorun çözebilme ve sonuçları kontrol edebilme yeteneklerini kazandırmaktır (Çimen, 2006: 57).

Yetişmiş insan gücü, pek çok dalda kalkınma çabası olan ülkemizde temel rol oynamaktadır. Toplumun en önemli unsuru olan insan, ekonomik ve sosyal faaliyetlerin odak noktasıdır. Ülkemizin kalkınması, zenginleşerek daha fazla gelire sahip olması ülkemizin kaynaklarının ve potansiyelinin iyi ve doğru olarak kullanılması ve yetişmiş insan gücünün oluşturulmasına bağlıdır (Taşkın, 2006: 48).

Turizm Bakanlığı'nın turizm eğitimi için kabul ettiği amaçlar şunlardır (Taşkın, 2006: 48-49);

- Turizm sektörüne yetişmiş nitelikli eleman sağlamak,
- Turizm endüstrisinin gelişimine katkıda bulunmak,
- Eğitimde teorik ve pratik arasında bağlantıyı sağlamak,
- Ülkeler ve kişiler arasında dostluk ve kardeşlik bağlarının pekişmesine katkıda bulunmak,
- Turizm sektöründe çalışan personelin, bilgi ve becerilerini arttırarak onlara mesleki formasyonu kazandırmak,
- Turizmin kalkınmadaki önemini anlatmak,
- Vatandaşların ilgisini turizme çekmeyi sağlamak,
- İnsanların içgüdüsündeki bencilliği yenmek onları daha hoşgörü sahibi yapmak,
- Ekonomik değerlerle kültürel değerler arasındaki mübadelenin önemini tanıtmak,
- Turizm öncülerini yetiştirmek,
- Turizmin doğal ve kültürel varlıklarını korumak,
- Toplum, turizmin ihtiyaçlarını karşılamak için manevi bakımdan hazırlamak.

Toplumsal düzeyde turizm eğitiminin amaçlarını şu şekilde sırlamak mümkündür (Öncüler, 2006: 64) :

- Topluma turizm bilincini yerleştirmek,
- Turizm kaynaklarının korunması bilincini yerleştirmek,
- Turiste yönelik hiçbir ayırım yapmadan (din, dil, ırk, vs) eşit ve dürüst hizmet etmek ahlak ve terbiyesini vermek,
- Turizmin uzun vadeli çıkarlarına dikkat çekerek, saygı ve konukseverliğe dayalı bir davranış şekli yerleştirmek.

### 2.3.1. Amerika Birleşik Devletleri'nde Turizm Eğitimi

ABD'de turizm ve otelcilik eğitimi, hem devlet hem de özel kuruluşlar tarafından yapılmaktadır. Amerikan eğitimi politikası her eyaletin kendi sorumluluğundadır. Dolayısıyla sistem hakkında ülke çapındaki genelleştirmeler, diğer ülkelerde olabildiği boyutlarda yapılamamaktadır. ABD'de turizm ve otelcilik eğitimi dört ayrı düzeyde yapılmaktadır. Bunlar meslek liseleri, iki yıllık meslek yüksek okulları, politeknikler, lisans düzeyindeki dört yıllık programlardır.

ABD'de turizm ve otelcilik ile ilgili eğitim yapan 100'den fazla üniversite düzeyinde program bulunmaktadır. Bu sayıya kolejlerdeki programlar dahil değildir. 1922 yılında açılan Cornell Üniversitesi Otelcilik Programının ardından özellikle son yirmi yılda ABD'de çok sayıda turizm, otelcilik ve rekreasyon konularında eğitim yapan programlar açılmıştır. Lisans düzeyindeki turizm programları otelcilik ve rekreasyon sektörlerinin ihtiyacı olan ve yönetim kademelerinde istihdam edilebilen elemanları yetiştirecek şekilde yapılanmıştır. Bu programlardaki teorik dersleri, okulların anlaşmalı veya kendilerine ait tesislerde uygulamalı dersler izlemektedir.

ABD'de turizm ve otelcilik ile ilgili dört yıllık programlarda yığılma söz konusudur. Master ve doktora düzeylerinde de çok sayıda program bulunmaktadır. Bu programların tümü, profesyonel yöneticilerin hepsi için gerekli olan yönetim vasfını, yeteneğini ve ehliyetini geliştirme noktasına yönelik benzer müfredat programlarına sahiptir. Bu okulların mezunları, otelcilik endüstrisinde üst düzey yönetim kademelerinde iş aramaktadırlar.

ABD'de yaklaşık olarak 1200 ön lisans yüksek okulu bulunmaktadır. Bunlar değişik ve geniş kapsamlı mesleki programlar ve üniversite transfer dersleri önermektedirler (Taşkın, 2006: 28-29).

### 2.3.2. İngiltere'de Turizm Eğitimi

İngiltere'de uygulanan turizm eğitimi, Türkiye'de uygulanmakta olan eğitim sisteminden farklıdır. İngiltere'de uygulanan turizm eğitimi, akademik kariyer orta öğretim yapısından çok, kısa veya uzun kurslar düzeyinde yapılmaktadır (Taşkın, 2006: 29).

İngiltere'nin yükseköğrenimi, ağırlıklı olarak meslek oryantasyonludur. Bu öğrenimin kapsadığı konular, mühendislik gibi alanlarda verilen geleneksel diploma

eğitimi ve yükseköğretim kurumlarında verilen eğitimin sonunda diploma alınabilen eğitim, “İskoç Ulusal Mesleki Kalifikasyonlar Konseyi” ve “İşletme ve Teknoloji Eğitimi Konseyi”nin verdikleri “yüksek ulusal sertifikalar” ve “yüksek ulusal diplomalar”dan oluşmaktadır (Güzel, 2006: 37).

İngiltere’de, turizmin son 30 yıl içerisinde göstermiş olduğu gelişmeler, okullardan üniversitelere kadar her seviyedeki eğitim kurumlarında turizm alanında eğitim verilmesini ve öğrencilerin bu alana olan ilgilerinin artmasına neden olmuştur. Öyle ki turizm eğitimi son 10 yıl içerisinde ortaya çıkan medya ve iletişim alanlarıyla birlikte geleneksel disiplin olarak gösterilen Coğrafya, İngiliz Dili ve Tarih alanlarının da önüne geçmiştir (Güçer, 2004: 74).

İngiltere’de turizm eğitimi konusunda bir müfredat mevcut değildir. Kurslar bir yıl ile üç yıl arasında, niversite düzeyine kadar çeşitli şekillerde uygulanmaktadır. İngiltere’de turizm eğitimi alan kişilerin sayısı oldukça fazladır. Bu sayının 100.000 kişiden fazla olduğu tahmin edilmektedir. Turizm eğitimi veren kuruluşların büyük bir kısmı kamu kuruluşları olup devlet tarafından finanse edilmektedir (Kırlı, 2006: 31).

İngiltere’de turizm eğitimi; otelcilik, gastronomi, seyahat acenteciliği, konaklama işletmeciliği gibi farklı branşlarda verilmektedir. İngiltere’deki turizm eğitim daha çok kısa ve uzun süreli kurslar şeklinde veya üniversitelerde ön lisans programları şeklinde devam etmektedir (Güçer, 2004: 74).

İngiltere’de de turizm eğitim sistemi, temel düzey, orta düzey, ileri düzey ve niversite düzeyi olmak üzere 4 grupta incelenebilir. Tüm düzeylerde verilen turizm eğitimi programlarında pratik eğitim çalışmaları ile teorik konular arasında bir denge bulunmaktadır (Güzel, 2006: 38).

Orta düzeyde turizm eğitimi teknik kolejler olarak adlandırılan okullarda verilmektedir. Otelcilik ve yiyecek hizmetleri alanında eğitim veren okullar, mezunlarına verdikleri diplomalar ile alanlarında uzman olarak çalışma imkanı tanırılar. Mesleki eğitimlerini bu okullarda tamamlayan öğrenciler sektörde çalışma hakkını elde etmenin yanı sıra eğitimlerini bir üst seviyede devam etme hakkını elde etmektedirler (Güçer, 2004: 75).

İngiltere’de ileri düzeydeki turizm eğitimi; İleri Eğitim Kolejlerinde, Yüksek Eğitim Kolejlerinde veya zel Kolejlerde verilmektedir. Zorunlu eğitimlerini



tamamlayan öğrenciler eğitimlerini turizm alanında devam ettirmek istedikleri takdirde, bu öğretim kurumlarından birini tercih etmek durumundadırlar (Güzel, 2006: 38).

Genellikle iki yıl süren meslek eğitiminden sonra İleri Eğitim Kurumlarından NVQ (National Vocational Qualifications) veya GNVQ (General National Vocational Qualifications) yada HND (Higher National Diploma) alan öğrenciler ileri düzeyde uzman olarak meslek hayatlarına devam edebilmektedirler. Genelde 16-18 yaş gruplarındaki öğrencilerin devam ettikleri bu programların sayısı her geçen gün artış göstermektedir. Aldıkları bu sertifikalar ile eğitimlerine devam etmek isteyen öğrenciler üniversiteye de girebilmektedirler (Güçer, E.,2004: 76; Güzel, 2006: 38).

Bu düzeyde eğitim kurumlarında otelcilik, restorancılık gibi alanlarda eğitim verilmektedir. Öğrencilere karmaşık teknik veya profesyonel faaliyetlerde bulunmaya hazırlamaya çalışılmaktadır.

İngiltere’de üniversite düzeyinde turizm eğitimi olarak kabul edilen eğitim aslında yüksek lisans seviyesine denk gelmektedir. Bu seviyede eğitime devam etmek için öğrencilerin ileri mesleki eğitim okullarından mezun olmaları gerekmektedir. Bu düzeyin temel özellikleri çok yüksek derecede kişisel karar verebilme ve diğerlerinin yaptıkları işlerden önemli düzeyde sorumluluk alma ve önemli miktarda kaynağın düzenli kullanımı sağlamaktır (Güçer, E., 2004: 77; Güzel, 2006: 38-39).

### **2.3.3. Almanya’da Turizm Eğitimi**

Almanya’da turizm eğitimi ve öğretimi resmi turizm teşkilatı ile özel kuruluşlar tarafından yapılmaktadır. Otelcilik kurslarını bitirenler turizm ve otelcilik konusunda daha iyi iş bulabilmektedir. Turizm işverenleri eğitilmiş personeli istihdamda titizlik göstermektedir (Kırlı, 2006: 26; Taşkın, 2006: 30).

Almanya’da 7 yıllık ilkokulu bitirenlere, bir turizm kuruluşunda 3 yıl süre ile çıraklık eğitimi görenlere bir meslek okuluna devam hakkı tanınmaktadır. Çıraklık devresinde haftada 9 saat ders görülmektedir. Çıraklık devresinden sonra sınava girilmektedir. Daha sonra aşçı, garson, otel ve lokanta personeli yardımcısı unvanı alınmaktadır (Kırlı, 2006: 26; Taşkın, 2006: 30).

Almanya’da turizm eğitiminde “uzmanlık formasyonu” veren okulların eğitim süresi 2-3 yıl arasında değişmektedir. Bu okullara giriş için; mesleki turizm eğitimine dayalı bir orta öğretim kurumundan mezun olmak gerekmektedir. Almanya’da turizm

sektörünün ihtiyacı göz önünde bulundurularak, her yıl meslek okullarına belli sayıda öğrenci dual sistem içerisinde yerleştirilmekte ve yetiştirilmektedir. Bu sistem içerisinde eğitim, “otelcilik ve gastronomi”, “seyahat endüstrisi” ve “turizm işletmeciliği” bölümlerine ayrılmış şekilde uygulanmaktadır (Güzel, 2006: 40).

Ortaöğretim birinci kademeyi bitiren öğrenciler, mesleki eğitim okullarına devam edebilmektedirler. Alman eğitim sisteminde, ortaöğretim kademesinde dört farklı okul türü mevcuttur bunlar; temel eğitim veren ortaokul (hauptschule), teknik ortaokul (realschule), çok programlı ortaokul (gemstschule) ve genel ortaokuldur (gymnasium). Ortaöğretimin ikinci kademesini oluşturan liseler, üç grupta toplanmaktadır; çok programlı lise (hauptschule), lise (gymnasium) ve mesleki eğitim veren üç adet lise. Mesleki eğitim veren liseler, teknik ortaokul ve temel eğitim veren ortaokulun devamı niteliğinde okullardır. Alman mesleki eğitim sistemi, ikili (dual) sistem ile gerçekleştirilmektedir. 16 – 19 yaş arası gençlere yönelik olan ortaöğretim ikinci kademe de verilen dual mesleki eğitim, okullarda verilen teorik eğitim ile işletmelerde verilen uygulamalı eğitimden oluşmaktadır (Öncüler, 2006: 119).

Almanya’da mesleki eğitim ve öğretimden, Mesleki Eğitim ve Bilim Bakanlığı sorumludur. Ortaokul sonrası mesleki eğitimde üç okul türü ile karşılaşmaktadır: İşe Yönelik Meslek Lisesi (Beruffachschule), Meslek Liseleri (Fachoberschule) ile Genel ve Mesleki Eğitim Liseleri (Fachgymnasium). AB’de üçüncül alan olarak adlandırılan yükseköğretim, bir mesleğe giriş için düzenlenmiş eğitim veren yükseköğretim kurumları ve diğer kuruluşları kapsamaktadır (Öncüler, 2006: 120).

Almanya’da Dual sistem, ikincil eğitim veren mesleki-teknik eğitim kurumlarının başlamasıyla birlikte ortaya çıkmıştır. Çoğunluğu part-time eğitim veren bu mesleki-teknik eğitim okullarının adı *Berufsschule*’dir. Bu okullarda, seçilen mesleğin özelliğine göre, iki yıldan üç buçuk yıla kadar değişen süreleri kapsayan 370 farklı mesleki eğitim programı uygulanmaktadır. Bu okullarda öğrencilere yoğun bir dil eğitimi verilmektedir. Öğretim süresinin yaklaşık üçte biri genel eğitim konularına ayrılmıştır. Öğrenciler haftanın 3-4 gününü işyerinde geçirmektedir. Mesleki eğitime başlamadan önce, öğrenciyle işletme arasında bir sözleşme imzalanmakta ve taraflar bu sözleşme hükümlerine göre davranmaktadırlar (Güzel, 2006: 40).

Almanya’da turizm işletmeciliği eğitimi yüksek öğretim seviyesinde, tam zamanlı ve yarı zamanlı programların bir kombinasyonu olarak düzenlenmiştir. Bu eğitimi veren yüksek öğretim kurumları üç grupta incelenebilir(Güzel, 2006: 41) ;

- İki yıl süreli, tam zamanlı eğitim veren temel işletme becerilerini kazandıran ve bir üst eğitime hazırladıcı nitelikteki eğitim kurumları,
- Üç veya dört yıl süreli, seyahat veya otel işletmeciliği konularında uzmanlaşma sağlayan yüksek teknik kolejler,
- Bir yıl süreli tam zamanlı veya üç yıl süreli yarı zamanlı eğitim veren, yüksek lisans derecesi veren profesyonel eğitim kurumları ve üniversiteler.

#### **2.3.4. Avusturya’da Turizm Eğitimi**

Avusturya’da turizm eğitimi politikası devlet tarafından belirlenmekte ve belirlenen politika küçük ayrıntılarla eyaletler tarafından uygulanmaktadır. Turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde turizm eğitimi almış personel çalıştırma zorunluluğu bulunmamaktadır (Kırlı, 2006: 27).

Avusturya’da turizm personelinin büyük bir kısmı, Eğitim Bakanlığı’na bağlı okul ve kurslarda yetiştirilmektedir. Bu okulların ve kursların eğitim ve öğretimi, programları, giriş koşulları ve pratik çalışmaları Eğitim Bakanlığı, özel sektör kuruluşları, otel ve lokantacılar birlikleri ile işbirliği yapılarak birlikte tespit edilmektedir (Taşkın, 2006: 30).

Eğitim Bakanlığı, okul ve kursları bitirenleri özel sektörün yardımı ile işe yerleştirmektedir.

Avusturya’da otel yönetimi ve turizm işletmeciliği konusunda eğitim ve öğretim yapan “Salzburg Otel Yönetimi ve Turizm Endüstrisi” (Institute Of Tourism And Hotel Management Salzburg-Austria) isimli bir eğitim kuruluşu bulunmaktadır. Ayrıca bu enstitüye bağlı olan Turizm Ortaokulu, Salzburg Otelcilik Okulu, 2 yıllık otelcilik ve aşçılık okullarında pek çok öğrenci öğrenim görmektedir (Taşkın, 2006: 31).

Avustralya’da devlet eliyle kurulan 29 üniversite lisans veya yüksek lisans seviyesinde konaklama ve/veya turizm programları sunmaktadır. Bu konuda uzmanlaşan 5 özel eğitim kurumu bulunmaktadır (Lashley ve Baron, 2006: 553).

### 2.3.5. Fransa’da Turizm Eğitimi

Fransa’da turizm eğitim ve öğretimi Eğitim Bakanlığı’na ait okul ve kurslarda, ayrıca özel teşebbüslere ait kurslarda yapılmaktadır. Eğitim Bakanlığı’na ait kuruluşlarda turizm teknisyeni olabilmek için ortaokul diploması, yüksek turizm teknisyeni olabilmek için lise diploması gerekmektedir. Özel okullarda, hosteslerin eğitimi, yardımcı rehberler ve turizm memurları yetiştiren gece kursları, halkın turizme hazırlanması, idarecilerin eğitimi gibi eğitim ve öğretim yapılmaktadır (Taşkın, 2006: 66-67).

Fransa’da otelcilik eğitimi veren üç tür eğitim kuruluşu vardır: temel otelcilik eğitimi sağlayan kurumlar, otelcilik eğitimi sağlayan liseler ve otelcilik yükseköğretimi sağlayan eğitim kuruluşları.

1- Temel Otelcilik Eğitimi Sağlayan Kurumlar; bu okullar ilk ve orta öğrenim gören veya sadece ilköğrenimini görmüş 14-16 yaşlar arasındaki gençler içindir. Öğretim programının %50’sini pratik, %50’sini teorik ders uygulamaları oluşturmaktadır. Pratik öğrenim genellikle otellerin önbüro, restoran, mutfak ve kat hizmetleri bölümleriyle ilgilidir. Fransa’daki bu eğitim uygulaması ülkemizde Turizm Bakanlığı tarafından “Turizm Eğitim Merkezi” eğitim çalışmalarına benzemektedir. Turizm Eğitim Merkezleri 8 ay süreli kurslar düzenleyerek, kat hizmetleri, servis ve mutfak bölümlerine alt düzeyde personel yetiştirmektedir.

2- Otelcilik Eğitimi Sağlayan Liseler; temel otelcilik eğitimi alan gençler bu okullarda öğrenimini sürdürebilmektedir. Öğretim programının %25’i pratik %75’i genel otelcilik bilgisi veren teorik derslere dayalıdır. Üç yıl süren bu eğitim sonunda mezun olan gençler “Otelcilik Teknisyenliği” diplomasına sahip olurlar. Bu okul mezunları küçük ve orta kapasiteli otel işletmelerinde sorumluluk alabilecek kadrolara sahip olabilirler.

3- Otelcilik Yükseköğrenimini Sağlayan Eğitim Kuruluşları; otelcilik eğitimi sağlayan liseler ile devlet ve/veya özel liselerden mezun kişiler ile üniversite öğrenimini yarıda bırakmış olanlar otelcilik yükseköğrenimini sağlayan eğitim kuruluşlarına kayıtlarını yaptırabilmektedirler. Bu öğrenim kurumlarında eğitimin %90’ı teorik, %5-10’u pratik derslere ayrılmıştır. İki ya da üç yıl eğitim veren bu okullardan “Yüksek Otelcilik Teknisyenliği” diplomasını alanlar otelcilik sektöründe çeşitli yönetim kadrolarında iş bulabilmektedirler. Ülkemizde ise, çeşitli üniversitelerin bünyesinde yer

alan fakültelere bağılı olarak “Turizm İşletmeciliğı ve Otelcilik Yüksekokulları” kurulmuştur (Taşkın, 2006: 68; Güzel, 2006: 42).

Fransa’da ileri düzey turizm eğitimi veren programların amacı profesyonel çalışan uzmanlar yetiştirmektir. İleri düzey turizm eğitimi; Mesleki Otelcilik Liselerinde verilmektedir. Bu okullardan mezun öğrenciler “ileri otelcilik uzmanı” derecesini almaya hak kazanmaktadır. İleri düzeyde turizm eğitimi veren okullarda; “pazarlama ve işletme” ve “mutfak sanatları” olmak üzere iki bölüm bulunmaktadır. Her iki bölümde de eğitim süresi, bu düzeye gelmeden önce alınmış olan eğitimlere göre farklılık göstermektedir. Genel ortaokullardan gelenler için üç, turizm okullarından gelenler için eğitim süresi iki yıldır (Güçer, 2004: 46; Güzel, 2006: 42).

Fransa’da üniversite düzeyinde turizm eğitimi; lisans, yüksek lisans ve doktora düzeylerinde verilmektedir. Üniversite düzeyindeki turizm eğitimi programlarının sayısı son on yıl içinde büyük bir artış göstermiştir. Bu programlarda eğitim süresi, genel yükseköğretim sistemi ile benzerlik göstermekte ve bakalorya sonrası bir yıl ile bakalorya sonrası dört yıl arasında değişmektedir (Güçer, 2004: 47; Güzel, 2006: 42).

### **2.3.6. İtalya’da Turizm Eğitimi**

İtalyan turizm eğitim sistemi, verilen eğitimin derecesine veya turizm eğitimi almış kişilerin sahip oldukları niteliklere göre üç grupta incelenebilir. Bunlar; temel düzey, orta düzey ve üniversite düzeyinde turizm eğitimidir (Güçer, 2004: 65; Güzel, 2006: 43).

İtalya’da temel seviyede turizm eğitimi veren programların temel amacı, kalifiye işçi olarak nitelendirilebilecek çalışanları yetiştirmektedir. Temel düzeye turizm eğitimi veren programlarda, temel mutfak eğitimi, restorancılık, konaklama ve otelcilik alanlarında eğitim verilmektedir (Güçer, 2004: 66).

Orta seviyede turizm eğitiminin amacı, sektörde görev alabilecek uzmanları yetiştirmektedir. Bu seviyede eğitim veren programlarda eğitim programı 4 yıldır ve bu eğitim süresi sonunda başarılı olan öğrenciler operasyon yöneticisi seviyesinde uzmanlığa hak kazanmaktadır (Güçer, 2004: 67).

İtalya’da üniversite düzeyinde turizm eğitiminin amacı turizm sektöründe çalışacak yöneticileri yetiştirmektir. Bu programların eğitim süresi üç yıldır. Mezunları

“Laurea” derecesi alarak mezun olmaktadır. Üniversitelerde “otel işletmeciliği” ve “turizm” adları altında turizm eğitimi verilmektedir (Güzel, 2006: 43).

Yüksekokullarda eğitim süresi genellikle dört yıldır. İtalya’da turizm eğitimi; zorunlu eğitimden sonra kısa süreli meslek edindirme ve geliştirme kurslarında (çoğu özel kuruluşlar) yapılabileceği gibi, ortaöğretim düzeyindeki okullarda, enstitü ve yüksekokullarda da yapılabilmektedir. İtalya, turizm eğitiminde dünyanın en ileri ülkelerinden biridir. İtalya’da turizm sektörüne eleman yetiştiren resmi kurumların yanı sıra özel ve özerk öğretim kurumları da bulunmaktadır. ENALC, İtalya’da turizm sektörüne kalifiye turizm ve otelcilik alanında personel yetiştiren milli bir teşkilatın kısa adıdır. Tüzel kişiliğe sahip, eğitim ve öğretim yönünden özerk bir kuruluştur. ENALC, Eğitim Bakanlığı’ndan iki, Turizm Bakanlığı’ndan bir, Turizm ve Seyahat Acentaları Derneğinden bir, İl Yönetim Teşkilatından bir, Tarım-Sanayi ve Ticaret Odasından bir temsilciyle yönetilmektedir. ENALC’ın mülkiyeti kendisine ait olan İtalya’nın birçok yerinde Otel-Okulları bulunmaktadır. Avrupa Konseyi, otelcilik ve turizm konusunda çeşitli ülkelere vermiş olduğu eğitim burslarının kurslarını İtalya’daki ENALC teşkilatının okullarında yaptırmaktadır (Sezgin, 1994: 55; Güzel, 2006: 43-44; Taşkın, 2006: 70-71).

“ENALC ” Otelcilik Eğitim Sisteminin En Belirgin Özellikleri;

- Otelcilik eğitiminin uygulamaya yönelik şekilde yapılması,
- Otelcilik eğitiminin eğitim otellerinde yapılması,
- Mesleğe yönelik ağırlıklı lisan eğitim sisteminin uygulanması,
- Mesleki yayıncılığın ve ders kitaplarının basım işinin en iyi şekilde yapılması, okutulan her dersin en az iki veya daha fazla yardımcı ders kitabının bulunması,
- Öğrencilerin seçecekleri mesleği bilinçli bir şekilde seçmesi, Örneğin; garson olmak isteyenlerin servis, aşçı olmak isteyenlerin mutfak kursuna gitmeleri gibi,
- Eğitim ve öğretim programlarının içerik ve süre bakımından amaca uygun bir şekilde düzenlenmiş olması,
- Okul sonrası stajların formalite olarak görülmeyip, öğrencilerin stajlarının dikkatle işbaşında okul yöneticilerince izlenmesi,

- Otelcilik eğitiminin modern bir şekilde yapılması, gereksiz derslerin öğrencilere okutulmaması,
- İhtisaslaşmaya 1. sınıftan başlanarak öğrencilerin seçtikleri branşta yoğun bir şekilde eğitilmesi
- Bölüm kontenjanlarının sektörün ihtiyaçları doğrultusunda tespit edilmesi,
- Kursiyerlere mesleki eğitimin yanı sıra temizlik kuralları, davranış biçimleri, halkla ilişkiler konularında bilgiler verilmesi,
- Otelcilik okullarının (otel-okulların) yöneticisi olan kişilerin hem okul, hem de otel yöneticiliği yapacak özelliğe sahip kimseler arasından seçilmiş olması,
- Bölüm kontenjanlarının sektörün ihtiyaçları doğrultusunda tespit edilmesi,
- Kursiyerlere mesleki eğitimin yanı sıra temizlik kuralları, davranış biçimleri, halkla ilişkiler konularında bilgiler verilmesi,
- Otelcilik okullarının (otel-okulların) yöneticisi olan kişilerin hem okul, hem de otel yöneticiliği yapacak özelliğe sahip kimseler arasından seçilmiş olmasıdır (Güçer, 2004: 66; Güzel, 2006: 44; Taşkın, 2006: 70).

ENALC otelcilik okullarının otel ve okul binaları bir arada olup, okul binası genellikle otelin arka cephesinde bulunmaktadır. Okul bölümü, öğrencilerin yatma, yeme ve içme ihtiyaçlarını karşılayacak yatakhane, yemekhane ve kafeteryadan oluşur. Teorik öğretim binasında öğrenciler 1 hafta süre ile teorik öğrenim görürler. Otel okulları halka açık 4 veya 5 yıldızlı turistik bir eğitim modeli şeklindedir. Okulda her dersin basılı bir temel ders kitabı ile ayrıca birden fazla yardımcı ders kitabı bulunmaktadır (Taşkın, 2006: 71).

### **2.3.7. Türkiye’de Turizm Eğitimi**

Turizm eğitimi, yalnızca sektörün gerek duyduğu nitelikli personel yetiştirmeyi amaçlayıp, bunun yanında farklı amaçlara da sahiptir. Bu bağlamda turizm eğitimi, amaçlarına göre ve ilgili alanlarına göre, dört grupta sıralanabilmektedir (Çimen, 2006: 59):

- Halkın turizm eğitimi,
- Genel turizm eğitimi,
- Mesleki turizm eğitimi,
- Üniversite düzeyinde turizm eğitimi.

Halkın turizm eğitimi, toplumun turizm konusunda bilinçlenmesini amaçlamaktadır. Günümüzde halk eğitiminin eğitim sistemi içerisindeki konumu, eskisine göre çok farklıdır. Uygulamalara tam olarak yansımamış olmakla birlikte, gelişmiş veya gelişmekte olan hemen her ülkede halk eğitimi, eğitim sisteminin alt sistemi olarak kabul edilmektedir. Toplumun ve bireylerin eğitim gereksinimlerini karşılama girişimlerinin halk eğitimi alanında yaygınlaştığı; yetişkin nüfusa, ulusal düzeyde düzenlenmiş ve iyi desteklenmiş halk eğitimi hizmetleri sunulmasının, toplumsal ve ekonomik olduğu kadar, kültürel nedenlerle de ulusal eğitim politikalarının temel bir parçası haline geldiği, bu anlayışın giderek hızla yaygınlaştığı gözlenmektedir. Günümüzde, kitle iletişim araçlarının ve uluslar arası kuruluşların aracılığı ile çeşitli ülkelerde, eğitim uygulamalarından elde edilen bilgi ve deneyim birikimi, bir ülkeden diğerine hızla yayılmakta; bunun sonucu olarak çeşitli yeni fikirler, değişimler, sorunlar, çözümler ülkeler arasında geniş ölçüde paylaşılr hale gelmektedir (Çimen, 2006: 59).

Turistik gelişmenin verimli ve dengeli bir şekilde yürütülmesi için bütün düzeylerde turizm planlamasına ihtiyaç vardır ve turizm planlarına yerel halkın katılımının sağlanması zorunludur( Alaeddinoğlu, 2007: 14).

Mesleki turizm eğitimi, orta öğretim düzeyinde verilen eğitim ile meslek edindirme kurslarını ifade etmektedir. Sektöre yönelik yetiştirilen iş gücü orta öğretimde diploma ile mezun edilerek “nitelikli eleman” olarak sektörde istihdam edilmektedir. Üniversite düzeyinde verilen turizm eğitimi ile öncelikle sektörün ara yönetici ve üst yönetici gereksinimi karşılanmaktadır. Bunun yanında turizm eğitmenleri yetiştirmek, turizm araştırmacı ve planlamacıları yetiştirmek gibi amaçları da bulunmaktadır (Çimen, 2006: 60).

Türkiye ‘de düzenli olarak turizm eğitimi 1953 yılında Ankara ve İzmir Ticaret Liselerinde Turizm Meslek kurslarının açılması ve bazı turizm derneklerinin de tercüman rehberlik kurslarını düzenlemeleri ile devam etmiştir. Yine İstanbul’da 1955 yılında ve İzmir’de 1960 yılında turist rehberliği kursları açılmıştır. Bunların yanında “7334 Sayılı İktisadi ve Ticari İlimler Akademileri Kanunu” gereğince bir ihtisas kolu olarak turizm bölümlerinin kurulması ve 1961-1962 öğretim yılında Ankara Otelcilik Okulunun açılması, planlı dönemin hazırlık safhasında gerçekleşen gelişmelerdir (Avcıkurt, 2000: 285).

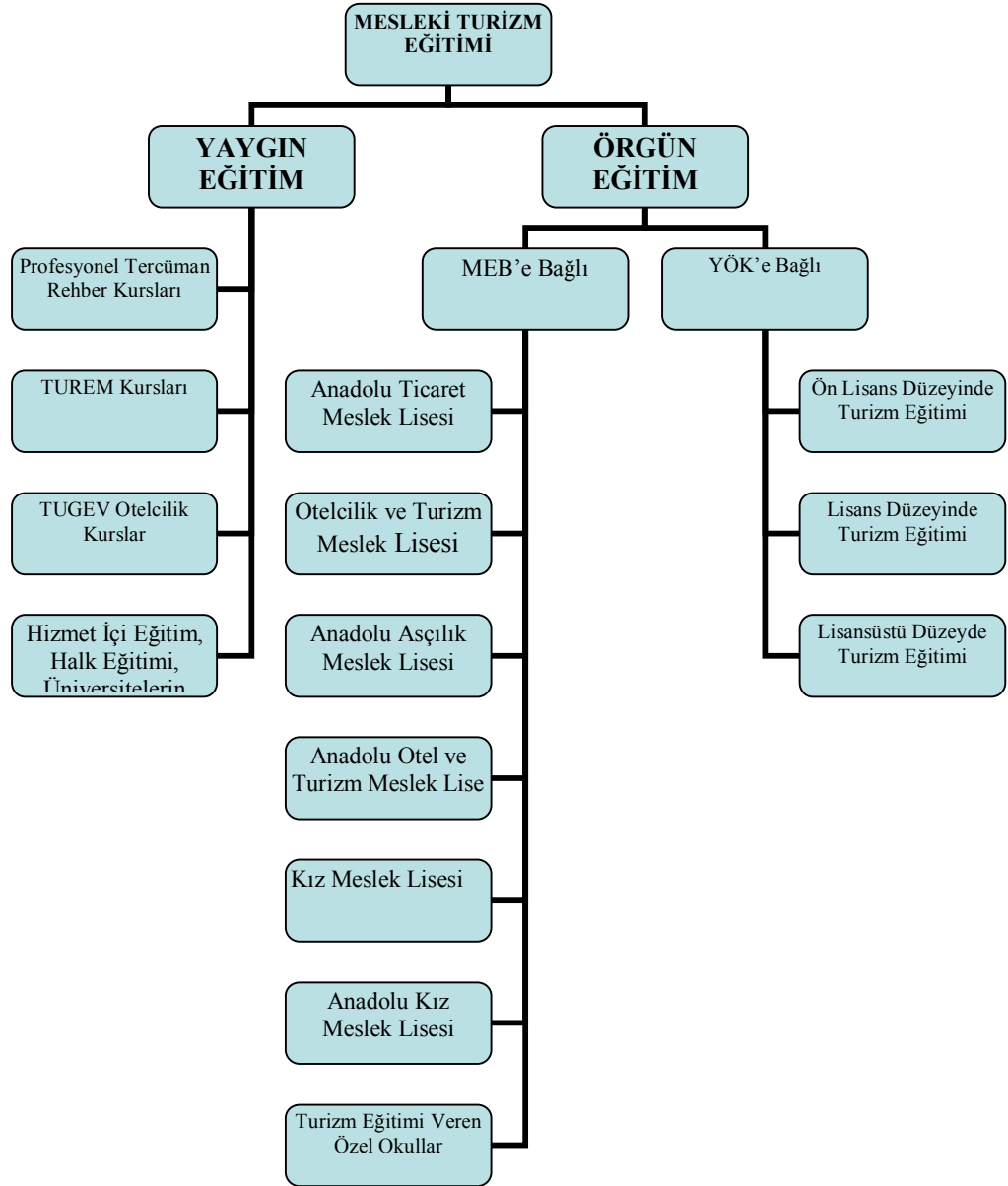


Planlı dönem içerisinde ise, yine “otelcilik okulu” adı ile 1967-1968 öğretim yılında İstanbul da, 1975-1976 yılında Kuşadası’nda okullar açılmış, bu okulların adı 1975 yılında “otelcilik ve meslek lisesi” olarak değiştirilmiştir (Taşkın, 2006: 32). 1980’li yılların başlarında turizm işletmelerinin sahibi ve yöneticileri ile yapılan bir dizi toplantı sonucunda, turizm eğitiminde yabancı dil bilgisinin önemi vurgulanmıştır. Otelcilik ve turizm meslek liselerinin önüne hazırlık sınıfı konulması ve adının “Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi” olarak değiştirilmesi kararlaştırılmış ve 1984–1985 öğretim yılından itibaren öğretim süresi dört yıla çıkarılmıştır (Çimen, 2006: 61). Bu okullar; 1975-1976 öğretim yılında resepsiyon, servis ve mutfak bölümleri olmak üzere, 1987-1988 öğretim yılında resepsiyon, servis, mutfak ve kat hizmetleri olmak üzere, 1993-1994 öğretim yılından itibaren ise, resepsiyon, servis, mutfak, kat hizmetleri ve seyahat acenteciliği bölümleri olmak üzere bölümlere ayrılmıştır (Taşkın, 2006: 32).

Üniversiteler düzeyinde turizm eğitimi ise ilk olarak, Ankara Ticaret Yüksek Öğretmen Okuluna 1965-1966 öğretim yılından itibaren turizm bölümünün ilave edilmesi ile kurulan Ankara Ticaret ve Turizm Yüksek öğretmen okulunda verilmeye başlanmıştır. Bu okulun amacı, orta dereceli ticaret ve turizm okullarına öğretmen yetiştirmek olup, halen Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi adı ile faaliyet göstermektedir (Taşkın, 2006: 33).

1969 yılında Ege Üniversitesi bünyesinde, 1974 yılında Hacettepe Üniversitesi bünyesinde, 1975 yılında Bursa İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi bünyesinde, 1980 yılında Adana İktisadi ve Ticari İlimler bünyesinde, 1982 yılında Erciyes Üniversitesi bünyesinde ön lisans ve Lisans düzeyinde turizm eğitimi veren bölümler kurulmuş ve zaman içerisinde sayıları artmış, isimleri değişmiş ve binlerce mezun vermişlerdir (Ünlüönen ve Boylu, 2005: 14).

**Şekil 3:** Türkiye’de Turizm Eğitiminin Yapısı



(Kaynak: Yağcı, 2001: 25)

Yukarıda belirtilen eğitim düzeylerinden sadece örgün eğitim konusu üzerinde durulacaktır. Bunlar; ortaöğretim, önlisans, lisans ve lisansüstü düzeyde incelenecektir.

Örgün eğitim, eğitim-öğretim kurumlarında verilen, mezuniyet sonunda diploma ile belgelendirilen eğitimidir. Milli Eğitim Bakanlığı’na bağlı liselerde ve üniversitelerde turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksek okullarında dört yıllık, meslek yüksek okullarında ise iki yıllık eğitim olarak verilmektedir (Aymanıkuy ve Aymanıkuy, 2002: 33).

Örgün turizm eğitimi, orta öğretim düzeyinde, yüksekokul düzeyinde ve Sosyal Bilimler Enstitüsü düzeyinde verilmektedir. Orta öğretim düzeyinde verilen eğitim üç yıllık Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri, dört yıllık Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri, Otelcilik ve Turizm Kolejlerini kapsamaktadır. Yüksekokul düzeyinde mesleki turizm eğitimi, iki yıllık Meslek Yüksekokullarında (ön lisans) ve dört yıllık yüksek okullarda (lisans) verilmektedir. Enstitü düzeyinde verilen turizm eğitimi ise önce yüksek lisans ve daha sonra doktora eğitimi ile devam etmektedir (Gürdal, 2002: 393).

### **1. Orta Öğretim Düzeyinde Turizm Eğitimi**

Turizm meslek liselerinden mezun olanlar doğrudan sektörde istihdam edilmekte veya öğrenimlerine devam ederek üniversitelerde ilgili bölümleri okumaktadırlar (Gürdal, 2002: 394). Ancak liselerin genel amacı mesleki ve teknik bilgiye sahip nitelikli işgücü yetiştirmektir. Turizm işletmelerinin ihtiyacı olan eğitilmiş personel kaynağı olarak orta öğretim düzeyinde turizm eğitim kuruluşları olarak düşünülmektedir (Taşkın, 2006: 63). Bu çerçevede bu alanda eğitim veren okullar (Çimen, 2006: 71):

- Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi,
- Anadolu Kız Meslek ve Anadolu Meslek Lisesi,
- Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi,
- Anadolu Aşçılık Meslek Lisesi,
- Anadolu Ticaret Meslek Liseleri,
- Kız Meslek Liseleri,
- Özel Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi olarak sıralanabilir.

Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri 1961-1962 öğretim yılında "Otelcilik Okulu" adıyla ilk olarak Ankara'da, ikincisi 1967-1968 öğretim yılında İstanbul'da, üçüncüsü 1975-1976 öğretim yılında Kuşadası'nda açılmıştır. Bu okulların adı, 1975 yılında "Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi" olarak değiştirilmiştir. 1984-1985 öğretim yılında bir kısım derslerin öğretimini yabancı dille yapan "Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri" açılmıştır. Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri 2005 yılına kadar Resepsiyon, Servis, Mutfak, Kat Hizmetleri, Seyahat Acentacılığı olmak üzere 5 bölüme ayrılmıştır (Sarı, F. 2007: 25).

Program 4 yıl olarak tasarlanmıştır. 9. sınıfın dersleri tüm genel, mesleki ve teknik ortaöğretim kurumlarında ortaktır. 9. sınıfın sonunda öğrenci ilgi duyduğu alanı belirler ve 10. sınıfta bu alanda eğitim-öğretime başlamaktadır. Programın temel yapısı oluşturulurken 9 ve 10. sınıflarda ortak dersler ile alan ortak dersleri, 11 ve 12. sınıflarda ise dallara özel derslerin öncelikli olarak okutulması planlanmıştır. Bu derslerin içerikleri belirlenirken ulusal ve uluslararası işgücünden beklenen temel yeterlikler, sektör araştırmaları ve mesleki yeterlikler dikkate alınmaktadır ( Sarı, F. 2007: 26).

Alanda yer alan tüm dallara yönelik ortak yeterlikleri kazandıran dersler ağırlıklı olarak 10 ve 11. sınıfta verilmektedir. 12. sınıfta diplomaya götüren dala ait yeterlikleri içeren dersler yer almaktadır. 10. sınıfın sonunda, bölgesel ve sektörel ihtiyaçlar, okulun donanımı, öğretmen ve fizikî kapasitesi ile öğrencilerin mesleki yeterlikleri de dikkate alınarak dal seçimi yapılır. Öğrencilerin alan ve dal seçimlerinde bölgesel istihdam olanakları dikkate alınmaktadır ( Sarı, F. 2007: 27).

**Tablo 3:** Yıllar İtibariyle Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri

Yıllar	Okul Sayısı	Öğrenci Sayısı
2006-2007	88	23.375
2007-2008	95	24.311

(Kaynak: Özdoğan ve Çavuş, 2009:223)

## 2. Ön Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi

Türkiye’de ön lisans seviyesinde turizm eğitimi genelde meslek yüksekokulları bünyesinde bulunan turizm programlarından oluşmaktadır. Ön lisans seviyesinde eğitim veren turizm programlarının amacı, sektörün ihtiyacı olan ara işgücünü (orta kademe yönetici) yetiştirmektir.

Üniversitelere bağlı meslek yüksekokullarının bünyesinde yer alan programların amacı, turizm sektörünün gereksinim duyduğu orta kademe yöneticileri yetiştirmektir (Kozak, 1992: 192). Ancak, bu eğitimi alan mezunların sektörde orta kademe yönetici olarak yer alamadıklarını görmekteyiz.

2547 sayılı kanuna göre; ön lisans eğitimi veren meslek yüksek okulu, “Belirli mesleklere yönelik ara insan gücü yetiştirmeyi amaçlayan dört yarıyıllık eğitim-öğretim sürdüren bir yüksek öğretim kurumudur”. Buna göre ön lisans; “orta öğretime dayalı, en az dört yarıyıllık bir programı kapsayan ara insan gücü yetiştirmeyi amaçlayan veya lisans öğretiminin ilk kademesini teşkil eden bir yüksek öğretimdir.” (YÖK, 2006).

Meslek Yüksekokulları bünyesinde turizm alanında 2002 yılından önce 70 Meslek yüksekokulunda, 17 farklı isimlerde programlar bulunmaktaydı (Sarı, F. 2007: 37). MEB-YÖK Meslek Yüksek Okulları Program Geliştirme Projesi kapsamında yapılan bir çalışmayla birlikte, önlisans düzeyindeki turizm programları; “Turizm ve Otel İşletmeciliği” ve “Turizm ve Seyahat İşletmeciliği” olmak üzere iki ana program olarak yeniden düzenlenmiştir. Aynı çalışmayla Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı, “Ön Büro ve Kat Hizmetleri” ve “Yiyecek İçecek ve Mutfak” olmak üzere iki alt dala; Turizm ve Seyahat İşletmeciliği Programı da, “Seyahat Acenteciliği” ve “Ulaştırma Hizmetleri” olmak üzere iki alt dala ayrılmıştır. YÖK hazırlanan bu programları, turizm programı uygulayan tüm MYO'lara göndermiş ve 2002-2003 öğretim yılından itibaren uygulanmasını zorunlu kılmıştır (Ünlüönen ve Boylu, 2005: 16-17).

Üniversitelerin bünyesinde açılmış olan iki yıllık meslek yüksekokulları ön lisans programına yöneliktir ve Türkiye çapında YÖK'e bağlı 53 üniversitede toplam meslek yüksekokulunda 179 programda turizm eğitimi verilmektedir. Meslek Yüksekokulların Turizm ve Otelcilik, Turizm Rehberliği, Turizm Yönetimi, Yatçılık ve Yat İşletmeciliği, Seyahat İşletmeciliği, Seyahat İşletmeciliği ve Tur Operatörlüğü, Yiyecek-İçecek İşletmeciliği, Turizm Animasyonu, Otel Yöneticiliği programlarında turizm eğitimi verilmektedir. Meslek Yüksekokulları verdikleri turizm eğitimiyle; sektöre teknik becerilerle donatılmış, turistik işletme organizasyonlarında alt kademe çalışanları ile üst yönetim arasında iletişimi sağlayabilecek, bilgili, yetenekli orta kademe yönetici adayları yetiştirmeyi amaçlamaktadırlar. Fakat sorun olarak algılanabilecek olan bir şey var ki oda nicelik olarak çok fazla iken nitelik açısından, özellikle fiziki ve teknik altyapı açısından yeterli olmayan birçok meslek yüksek okulu mevcuttur (Sarı, F.2007: 35-36).

**Tablo 4:** Yıllar İtibariyle Önlisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Veren Yüksek Öğretim Kurumu Sayısı ve Öğrenci Sayıları

Yıllar	MYO	Toplam Öğrenci Sayısı
2006-2007	102	36.269
2007-2008	115	35.580

(Kaynak: Özdoğan ve Çavuş, 2009:223)

Tablo 4’te görüldüğü üzere, 2006 yılında 102 meslek yüksekokulu bünyesinde 139 turizm programı uygulamaya konulmuştur. 2007-2008 öğretim yılında ise 71 üniversitede, 115 meslek yüksekokulunda 150 turizm programı uygulamaya konulmuştur.

### 3. Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi

2547 sayılı kanuna göre; yüksekokul: “belirli bir mesleğe yönelik eğitim öğretime ağırlık veren bir yüksek öğretim kurumudur”, Fakülte: “yüksek düzeyde eğitim-öğretim, bilimsel araştırma ve yayın yapan kendisine birimler bağlanabilen bir yükseköğretim kurumudur.” şeklinde tanımlanır. Turizm eğitimi genellikle yüksekokullarda verilmekle birlikte işletme fakültelerinde turizm bölümleri bulunmaktadır (YÖK, 2005).

Lisans seviyesinde turizm eğitiminin amacı, mesleğin gerektirdiği bilgi ve yeteneğe sahip, planlama ve yönetim konularına hakim, araştırmacı, yönetici ve eğitici adaylarının yetiştirilmesidir. Asıl amaç, turizm sektörünün ihtiyacı olan üst düzey yöneticileri yetiştirmek ve eğitmektir (Aymankuy ve Aymankuy, 2002: 34).

Dört yıllık lisans eğitimi veren Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulunun temel amacı; sektörün yöneticisi olacak şekilde eğitim görmüş mezunlar vermektir. Turizm lisans eğitimi belli başlı konular içermektedir. Bunlar genel olarak mesleki bilgi, yabancı dil, yönetim, iletişim ve sosyal konularını kapsamaktadır. Bu konulardan sadece mesleki bilgileri turizm eğitimi veren kurumlar karşılamakta olup diğer konuları farklı bölüm ve fakültelerden alınan eğitim ile karşılamak olasıdır (Çimen, 2006: 75-76).

Bu dallara göre; Türkiye’de lisans düzeyinde turizm eğitimi veren fakülte ve yüksekokulların programları (Aymankuy ve Aymankuy, 2002: 35);

- Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik,
- Konaklama İşletmeciliği,
- Seyahat İşletmeciliği,
- Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği,
- Turizm Rehberliği Öğretmenliği,
- Turizm ve Otel İşletmeciliği,
- Turizm İşletmeciliği,
- Konaklama İşletmeciliği Öğretmenliği,
- Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Öğretmenliği,
- Turizm ve Rehberlik olarak sıralanmaktadır.

Turizm lisans eğitimi, turizm işletmeciliği ve otelcilik, uygulamalı bilimler yüksekokullarında ve iktisadi idari bilimler, işletme, ticaret ve turizm eğitim fakültelerinde verilmektedir. Yaklaşık olarak birbirlerine yakın dersler verilmekle beraber Konaklama İşletmeciliği, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği alanlarında yoğunlaşmaktadır (Ural ve Pelit, 2002: 75).

**Tablo 5:** Yıllar İtibariyle Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Veren Yüksek Öğretim Kurumlarının Sayısı ve Öğrenci Sayısı

Yıllar	Fakülte/ YO	Toplam Öğrenci Sayısı
2006-2007	35	11.861
2007-2008	35	13.085

(Kaynak: Özdoğan ve Çavuş, 2009: 224; ÖSYM, 2008).

2006-2007 öğretim yılında 35 yüksekokul/fakülte bünyesinde 11.861 olan öğrenci sayısı 2008- 2009 öğretim yılında, 34 üniversitenin 37 fakülte/ yüksekokul bünyesinde Turizm ve Otel İşletmeciliği, Turizm ve Rehberlik, Turizm ve Seyahat İşletmeciliği, Turizm ve otelcilik isimleri altında toplamda 47 turizm bölümünde eğitim verilmektedir.

#### 4. Lisansüstü Düzeyde Turizm Eğitimi

Lisansüstü turizm eğitimi, iki aşamada ele alınabilir. Bunlardan bir tanesi yüksek lisans derecesi, diğeri ise doktora derecesidir.

Yüksek lisans düzeyinde verilen turizm eğitiminin süresi asgari iki yıl, doktora düzeyinde verilen turizm eğitiminin süresi ise dört yıl olup, yüksek lisans bir uzmanlık unvanı olarak görülebilir. Doktora yapan kişi yüksek düzeyde yönetici ve ya bu dalda eğitim vermekte olan üniversitelerde ünvanlı olarak öğretim elemanı olarak görev yapabilirler (Demirkol ve Pelit, 2002: 130).

Ülkemizde 12 üniversitede sosyal bilimler enstitüsü bünyesinde ana bilim dallarında turizmle ilgili 12 yüksek lisans programı bulunmaktadır. Söz konusu programların çoğunluğu Turizm Ana Bilim Dalı olmakla birlikte, bazıları İşletme Ana Bilim Dalı altında Turizm İşletmeciliği Bilim Dalı olarak eğitim vermektedirler. (Demirkol ve Pelit, 2002: 130). Doktora düzeyinde ise 5 üniversite eğitim vermektedir.

Yüksek lisans ve doktora düzeyinde turizm eğitiminin amacı, turizm politikası ve planlaması konusunda bilimsel nitelikte araştırma yapabilecek, sorunları analiz edip çözümleyebilecek uzmanlar ve turizm eğitimi veren öğretim elemanları yetiştirmektir (Çimen, 2006: 78).

#### GAP Bölgesi Turizm Eğitiminin Güncel Görünümü

GAP bölgesinde faaliyet gösteren turizm eğitimi veren eğitim kurumlarına bakıldığında bu kurumların sayısının yetersiz ve bunlara olan ilginin az olduğu görülmektedir. Sayısal olarak bakıldığında;

**Tablo 6:** GAP İllerinde Bulunan AOTML ve Öğrenci Sayıları

İller	Okul Adı	Öğrenci Sayısı
Adıyaman	Kahta İMKB AOTML	189
Diyarbakır	Yenişehir AOTML	271
Gaziantep	Şahinbey AOTML	288
Kilis	Yaşar Aktürk AOTML	150
Mardin	Mardin AOTML	147
Şanlıurfa	Şanlıurfa AOTML	266

(Kaynak: [www.meb.gov.tr](http://www.meb.gov.tr); [www.kurumbilgiportali.com/bilgiler/ogrenci\\_bilgileri.asp](http://www.kurumbilgiportali.com/bilgiler/ogrenci_bilgileri.asp); <http://www.kilisolml.net/icerik/sayfa.asp?hid=274>)



Türkiye geneline bakıldığında Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinin sayısı 2007 yılında 88, toplam öğrenci sayısı ise 23.376'dır. GAP illerinde ise 6 lise ve bu okullarda toplamda 1311 öğrenci bulunmaktadır. Türkiye geneliyle karşılaştığımızda GAP'ta az sayıda okul ve öğrenci olduğu görülmektedir. Bu veriler ışığında GAP'taki otel işletmelerinde eğitimli personelin yeterliliğinden de söz edilemez.

**Tablo 7:** GAP İllerinde Bulunan Meslek Yüksekokulları ve Öğrenci Sayıları

İller	Üniversite Adı	Kontenjanlar
Adıyaman	Adıyaman	50
Diyarbakır	Dicle	30
Gaziantep	Gaziantep	80
Mardin	Mardin Artuklu	20
Şanlıurfa	Harran	70

(Kaynak: Hacıoğlu ve diğerleri, 2008:44-45)

Meslek yüksekokullarının sayı ve kontenjan açısından liselerden pek de farklı olmadığı söylenebilir.

Bu sayılar turizm açısından büyük potansiyele sahip bölge için yeterli değildir. Özellikle bölgenin gelişme potansiyeli incelendiğinde yıllar itibariyle ekonomik yönden ilerlemesine rağmen yeterli düzeyde olmadığı söylenebilir. Ekonomik yetersizlik nedeniyle işletmeler nitelikli personel bulma konusunda sorun yaşayabilirler. Çünkü nitelikli personel daha fazla ücret, uygun çalışma süresi demektir.

Gelişmekte olan ekonomiler düşük iş imkânları sunduğu için bu ekonomilerin sunduğu nitelikli işgücü, yönetim becerileri, güvenilir tedarikçi ve yeterli yatırımcı konusunda da eksiklikler arz eder (Dev ve diğerleri, 2009: 21).

#### 2.4. İlgili Araştırmalar

Aşağıda değişik düzeylerde turizm eğitimi almış işgörenler ile ilgili yapılmış araştırmaların özetleri yer almaktadır:

Çimen (2006), yöneticilerin, turizm eğitimi almış işgörenleri hakkında görüşlerini araştırmıştır. İşgörenlerin iletişim boyutuna ilişkin yeterlilik düzeyi oldukça

yüksek çıkmakla beraber, çalışanlar arasında sosyal ilişkiler kurma diğerlerine göre düşük yeterlilikte görülmektedir. Yönetsel başarı boyutunda işgörenlerin yeterlilik düzeyi iletişim boyutuna oranla düşük olmakla beraber yeterli bulunmuştur. Mesleki başarı boyutu açısından işgörenlerin nitelikleri yeterli değerlendirilmekle beraber iletişim boyutundan düşük, yönetsel başarı boyutunda yakın bir ortalama çıkmıştır. Ancak yabancı dil bilgisi ile meslekle ilgili yasa ve mevzuatı bilme düzeylerinin diğerlerine göre düşük olduğu söylenebilir. Yöneticilerin kişisel gelişim ve etik boyutuna ilişkin değerlendirmelerinde ise oldukça yüksek yeterlilik ortaya çıkmıştır. İşgörenlerin deneyim sahibi ve profesyonel olmaları ile ilgili yapılan değerlendirmede işgörenlerin yeterlilik düzeyleri genel olarak yüksek bulunmalarına karşın belirsizlik ve baskı altında karar verirken biraz tereddüt yaşadıkları söylenebilir.

Böyükıılmaz (2006), “Turizm ve Otelcilik Meslek Lisesi Mutfak Bölümü Mezunların Yeterliliklerini Yönetici Tarafından Değerlendirilmesi” adlı araştırma yapmış ve şu sonuçlar çıkmıştır. Kişisel gelişimlerinin büyük ölçüde mesleki bilgilerini etkilediği, kendine güven ve yine aynı oranda kişiler arası iletişim-uyum açısından kişisel gelişimin mesleki bilgiyi olumsuz etkilediği saptanmıştır. Mezunların işletmeye geldiğinde, büyük bir çoğunluğunun çirak düzeyinde olduğu, işverenlerin önemli kısmının turizm otelcilik mezunlarını tercih ettikleri söylenebilir. Buna neden olarak da iletişimi kolay sağladıkları ve biraz da genel kültürlerinin iyi oluşu belirtilmiştir. Mezunlar davranış ve tutumlarında, arkadaşları ile uyumlarında ve uyumlu çalışmalarında önemli oranda yeterli bulunmuşlardır. Yabancı dil bakımından da az yeterli oldukları, bilgi ve beceri açısından da orta düzeyde yeterli buldukları söylenebilir. Mesleğe istekli olduklarını da söylemek mümkündür. Turizm otelcilik mezunu çalışanların öğrenebilme açısından oldukça iyi oldukları ve bunun da tercih edilme nedenleri olduğunu da düşünebiliriz. Mezunların kültürel düzeylerinin yüksek olmasının da bir avantaj olarak kabul edildiği söylenebilir.

Aras (2007), “Özel Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezlerinde Verilen Mesleki Turizm Eğitimi Programını Mezunların Görüşlerine Göre Değerlendirilmesi” adlı araştırma yapmıştır. Araştırma sonucunda, bayan mezunların eğitim programını çeşitli yönlerden bay mezunlara göre daha yeterli bulmuşlardır. Mezunların yaş durumuna göre, 25 yaşın altındaki mezunlar daha yeterli bulunmuştur. Eğitim programının değerlendirilmesinde mezunların eğitim gördüğü bölümler açısından farklılıklar

bulunmuştur. Özellikle mutfak bölümü mezunları eğitim programını daha az yeterli görmüşlerdir. Bunun nedeni de uygulama yapılacak mutfak atölyelerinin olmaması etkili olmuştur. Bu çalışma kapsamında işletmelerdeki departman yöneticilerinden eğitim merkezi mezunu çalışanlarla diğer çalışanların kıyaslanması istenmiştir. Araştırma sonucunda şunlar çıkmıştır: Bu mezunların diğer çalışanlardan daha fazla gelişmeye açık oldukları ve öğrenmeye isteklerinin fazla oldukları; kişisel bakımlarına ve görünüşlerine daha fazla dikkat ettikleri; astları ve üstleriyle olan ilişkilerinde daha başarılı oldukları; iş arkadaşları ile daha fazla dayanışma içinde çalıştıkları ve yaratıcı oldukları sonucu çıkmıştır. Ancak, mezunların mesleki bilgi ve beceri, müşterilerle olan ilişkilerinde ve iş etiğine önem verme, işletmeye bağlılık konularında diğer çalışanlara göre başarılı bulunmamışlardır.

Elgezdi (2003), tarafından yapılan, “Dört Yıllık Turizm Eğitimi Veren Yüksekokulların Eğitim ve Öğretim Programlarının Sektör Beklentileri Doğrultusunda Değerlendirilmesi” adlı çalışmada 4 yıldızlı otel işletmelerinde, üniversite düzeyinde eğitim görmüş çalışanlarda eksikliği hissedilen bilgi türleri sırasıyla pratik olmama, yabancı dil bilmeme, tecrübesizlik, bilgi eksikliği, işe bağlı olmayış, çabuk yükselme isteği, verilen işi küçümseme, yenilikleri izleyememe, sabır ve özverili olmama eksikliği olmuştur. 5 yıldızlı otel işletmelerinde, bu grup çalışanlarda ayrıca sırasıyla, tecrübesizlik, pratik olmama, sorumluluktan kaçma, iş hayatına uyumsuzluk, çabuk yükselme, iletişim eksikliği bulunduğu ifade edilmiştir.

Kırlı (2006), “Turizm Eğitimi Veren Liselerde Uygulanan Meslek Stajlarının Öğrenci Beklentilerini Karşılama Düzeyine Yönelik” araştırma yapmıştır. Araştırma sonucunda, öğrencilerin okulda aldıkları mesleki yabancı dil dersinden staj süresince faydalandıkları sonucu çıkmıştır. Öğrencilerin, stajları sırasında turizm eğitimi almamış personellerle sorun yaşadıkları ortaya çıkmıştır. Ayrıca öğrenciler, aldıkları teorik eğitimi stajlarda uygulama imkanı bulduklarını ve alanlarındaki gelişmeleri uygulama imkanı bulduklarını ifade etmişlerdir.

Ahipaşaoğlu ve diğerlerinin (2002), yaptığı “Turizm Sektöründe Endüstriye Dayalı Eğitim, Sorunları ve Çözüm Önerileri” adlı çalışmalarında yöneticilerin uygulama öğrencilerini değerlendirmeleri sonucunda; öğrencilerin, nezaket, dürüstlük, giyime özen gösterme ve dış görünüm açısından çok iyi oldukları; davranışlarındaki

tutarlılık, esneklik ve takım çalışmasına uyum konularında iyi oldukları; inisiyatif kullanma, işe bağlılık noktalarında ise zayıf ve vasat oldukları sonucu çıkmıştır.

Gökdeniz ve diğerlerinin (2002) yaptığı “Otel-Sektör İşbirliği Çerçevesinde Stajdan Beklentiler, Sorunlar ve Çözüm Önerilerine Yönelik Bir Uygulama” çalışmasında yöneticilerin üniversite eğitimi alan stajyerleri değerlendirmeleri istenmiştir. Araştırma sonucunda; öğrencilerin özellikle yabancı dil konusunda yeterli düzeyde olmamaları nedeniyle müşterilerle direkt temas gerektiren bölümlerdeki uygulamalardan yoksun kaldıkları belirtilmiştir. Araştırmaya katılan yöneticilerin %28’i stajyerlerin işletmeye yeni fikir ve görüşler kazandıracaklarını, %28’i ise bu fikre katılmadıklarını belirtmişlerdir. Aynı çalışmada öğrencilerin de görüşleri alınmıştır. Araştırmaya katılan öğrencilerin çoğunluğu eğitim kurumlarındaki uygulamalı derslerle ilgili olanakların yetersiz olduğu; staj dönemini öğrencilerin teorik bilgilerini uygulama ile pekiştirme imkanı olarak gördükleri yönünde görüş bildirmişlerdir.

Yıldırım (2002) tarafından yapılan “Turizm Sektörü- Turizm eğitim Kurumları İşbirliği, Staj sorunları ve Çözüm Önerileri: Kocaeli Üniversitesi Derbent MYO’da Yürütülen Bir Proje” adlı çalışmada, yöneticiler staj yapan öğrencilerde gördükleri eksiklikler sırasıyla; yabancı dil yetersizliği, teorik bilgi eksikliği, bilgisayar kullanımında yetersiz olmaları, iletişim becerilerinde yeterli olmamaları, nezaket kurallarını yeterince bilmemeleri ve kendini geliştirme isteğinin yeterli olmaması olarak belirtilmiştir.

Yazıcı (2002) tarafından yapılan “Turizm Eğitiminin Bilinci ve Uygulama Dersi: Staj” konulu çalışmada, turizm eğitimi alan öğrencilerin diğer personellerle uyum, eğitim gördüğü alana ilgi, staj programına itaat, iş ahlakına itaat ve çalışma koşullarına uyum gibi sorular iyi olarak gösterilmiştir. Buna karşın ikinci yabancı dili çalışma koşullarına uyarılma yeteneği konusunda orta seviyede ve çok zayıf oldukları sonucu çıkmıştır.

Tayfun (2001), tarafından yapılan “G.Ü. Ticaret Turizm Eğitim Fakültesi’nden Mezun Olan Öğretmenlerin Fakülte Hakkındaki Değerlendirmeleri” adlı çalışmada, öğretmenlerin mezun oldukları yıllar ile meslek derslerini ve öğretmenlik uygulaması dersini değerlendirmeleri arasında farklılıklar olduğu; %65 yetersiz olarak, geneli ise yeterli sonucu çıkmıştır. Özellikle otelcilik ve turizm mezunları meslek derslerini yetersiz olarak değerlendirmişlerdir.

Dilek (1994) tarafından yapılan bir araştırmada Antalya’da bulunan 4 ve 5 yıldıztlı otel işletmelerinin, önbüro personelleri ile ilgili sorunlarının başında yabancı dil yetersizliği ve önbüro konusunda eğitim eksikliği olduğu sonucuna varmıştır.

Ay (2002), “Turizm Eğitimi Veren Sertifika Programından Mezun Olanların Turizm Sektöründe İstihdam Edilmeleri İle İlgili İzmir’deki 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama” adlı çalışmasında, turizm lisesinden mezun olmuş çalışanlar, sertifika ve ön lisans programlarından mezun çalışanlara göre, yabancı dil bilgilerini mesleki gereksinimleri karşılama bakımından daha yeterli olduğu sonucuna varmıştır. Ayrıca lise mezunu çalışanların, sertifika ve lisans programlarından mezun çalışanlara göre, insan ilişkilerine dair bilgilerini müşteri, çalışma arkadaşları ve yöneticilerle ilişkiler açısından daha yeterli gördükleri sonucu çıkmıştır.

Erdoğan (2002), “Ankara’da Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Yiyecek-İçecek Personelinin Eğitimi” adlı çalışmasında turizm eğitimli ve turizm eğitimsiz personellerde görülen eksiklikleri incelemiştir. Araştırma sonucunda, dört yıldıztlı otel işletmelerinde turizm eğitimli personelde görülen eksiklikler; deneyim, yabancı dil yetersizliği, müşteri ile ilişkilerde yetersizlik, teorik bilgiyi uygulamaya geçirememesi sonucu çıkmıştır. Beş yıldıztlı otel işletmelerinde ise; deneyim, pratiklik, iş disiplinine uymama şeklinde ortaya çıkmıştır. Eğitimsiz personellerde görülen eksiklikler ise; dört yıldıztlı otel işletmelerinde, yabancı dil yetersizliği, müşteri ilişkilerinde yetersizlik, yeniliklere uyum sağlamama; beş yıldıztlı otel işletmelerinde ise, yabancı dil yetersizliği, yeniliklere uyum sağlamama, iş disiplinine uymama şeklinde sıralanmıştır.

Pehlivan (2007) tarafından yapılan “Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Almakta Olan Öğrencilerin Sektör İle İlgili Tutumlarının Mezuniyet Sonrası Kariyer Seçimine Etkisi” çalışmasında şu sonuçlar çıkmıştır. Çalışmaya katılan lisans düzeyinde turizm eğitimi almakta olan öğrencilerin büyük bir bölümü, turizm eğitimi almayı isteyerek seçmelerine rağmen mezun olduktan sonra turizm sektöründe kariyer yapmak istemediklerini belirtmişlerdir. Lisans düzeyinde turizm eğitimi almakta olan öğrencilerin mezuniyet sonrasında sektörde kariyer yapma isteklerini etkileyen en önemli faktör “kişinin kendini turizm sektöründe çalışmaya uygun bulup bulmadığı” konusundaki tutumudur. Bu sonuca göre; kişiliğini, sahip olduğu özellikleri, bilgi ve becerilerini turizm sektöründe çalışmaya uygun gören öğrenciler sektörde kariyer yapmaya daha olumlu bakmaktadır. Bunun yanında, insanlara hizmet etmekten ve

turizm sektöründeki tempolu iş ortamından hoşlanmayan, bilgi ve becerisini turizm sektöründe çalışmak için yeterli ya da uygun bulmayan öğrenciler, mezun olduktan sonra sektörde kariyer yapmak istememektedirler. Çalışmaya katılan öğrencilerin çoğunluğu kişiliğini turizm sektöründe çalışmaya uygun görse de bir bölümü sektörde çalışmanın kendi kişiliğine uymadığını ifade etmiştir.

Turizm Geliştirme Vakfı (TUGEV), tarafından 1994 yılında yapılan “Konaklama Sektörü Yöneticilerinin Elamanlarında Aradıkları Nitelikler” adlı araştırmada, üniversite düzeyinde mesleki turizm eğitimi gören elemanlarda karşılaştıkları eksiklikler şöyle sıralanmıştır; 1., 2. ve 3. yıldızlı otel işletmelerinde, pratiklik, yabancı dil, tercüme, bilgi eksikliği, yenilikleri izleyememe, sabır ve özveri, genel kültür olarak belirtilmiştir. 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde ise, yabancı dil, pratiklik, sorumluluktan kaçınma, iş sevgisinin olmaması, uyumsuzluk, çabuk yükselme isteği, iletişim, iyi ve ölçülü diyalog kuramama, fedakar ve mütevazı olmama, teorisi ve pratiği birbirinden ayıramama, genel kültür eksikliği, sabırlı ve esnek olmama olarak sıralanmıştır (Yağcı, 2001:33).

Üngüren (2007), “Lise ve Üniversitelerde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Umutsuzluk ve Kaygı Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi” adlı araştırmasında, turizm eğitimi veren kurumların sayısındaki artışın mezunların sayısındaki artışına yansımaya rağmen sektöre yansımamasının sorun oluşturduğunu; çünkü turizmle ilgili meslek ve meslekte çalışanlar, eğitilmiş iş görenler ve mezunlar herhangi bir yasal düzenlemeyle korunmadıklarını; bu nedenle de mezunların başka sektörlere yönelindiklerini belirtmiştir. Üngüren araştırmasında turizm eğitimi veren okullardan mezun olan öğrencilerin sadece %22.3’ünün turizm sektöründe istihdam edildiğini belirtmiştir.

Olçay (2008), Milli Eğitim Bakanlığı’nın kendisine bağlı Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri’ni hem nitel hem de nicel olarak yaygınlaştırmalarını, buralarda eğitim kalitesini yükselterek mezunlarına en az iki yabancı dil kazandırmaları gerektiğini belirtmiştir. Olçay ayrıca, bu okullardaki araç-gereç yetersizliğinin giderilmesi, gelişen sektöre ayak uydurabilmek için bilhassa meslek dersleri öğretmenlerine yılın belli dönemlerinde, uluslararası zincir turizm işletmelerinde yeterli düzeyde işbaşında eğitim ve uygulama yapma olanağı sağlanması gerektiğini belirtmiştir.

İbicioğlu ve diğerleri (2003), turizm eğitiminin sorunlarını şöyle sıralamışlardır: turizm sektörü ile turizm eğitimi veren kurumlar arasındaki işbirliği sorunları; turizm eğitiminde entegrasyon ve koordinasyon sorunları; eğitim araç ve gereçlerinin eksikliği; staj sorunları; uygulamalı eğitimin verilememesi; ders programlarının sektörün ihtiyacına yönelik olmaması; eğitimde özel sektör katkısının sağlanamaması sorunudur.

Avcıkurt (2000), tarafından yapılan “Türkiye’de Turizm Eğitimi: Sorunlar ve Öneriler” adlı çalışmada, turizm eğitimi ile ilgili problemler ortaya konulmuştur. Bu problemler şunlardır;

- Turizm eğitim politikası ve planlaması
- Turizm eğitiminin entegrasyonu ve koordinasyonu.
- Turizm sektörünün ve turizm eğitim kurumlarının işbirliği.

Turizm personelinin profesyonel olarak kabul edilmesi ve korunmasıdır.

## BÖLÜM III

### YÖNTEM

Bu bölümde; araştırmanın yöntemi, evren ve örneklem, veri toplama yöntem ve teknikleri, veri toplama aracının geliştirilmesi, uygulanması ve verilerin toplanması ile verilerin analizi üzerinde durulmaktadır.

#### 3.1. Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırma, genel tarama modelinde yapılmıştır. Genel tarama modeli, çok sayıda elemandan oluşan bir evrende, evren hakkında genel bir yargıya varmak amacı ile evrenin tamamı veya bir grubun üzerinde yapılan tarama düzenlemeleridir (Karasar, 2005: 79). Araştırma, işgören ve yönetici görüşlerine dayalı olması nedeniyle betimsel niteliktedir.

#### 3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini GAP Bölgesinde faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde önbüro, kat hizmetleri ve yiyecek-içecek bölümlerinde çalışmakta olan yönetici ve örgün eğitim yoluyla turizm eğitimi almış işgörenler oluşturmaktadır. Araştırmada örneklem seçimi yoluna gidilmemiş olup tüm evrene ulaşılmaya çalışılmıştır.

**Tablo 8:** GAP Bölgesinde Faaliyet Gösteren Konaklama Tesislerinin Sayısı

Yıllar	Turizm İşletme Belgesi			Turizm Yatırım Belgesi		
	Tesis	Oda	Yatak	Tesis	Oda	Yatak
2007	69	3793	7749	22	1840	4004
2008	69	3766	7672	30	2697	5675

(Kaynak: www.kultur.gov.tr Erişim Tarihi:14.05.2010)

2007 ve 2008 yıllarına bakıldığında işletme belgeli konaklama işletmelerinin sayısı değişmemiş olup, oda ve yatak kapasitesinde düşüş görülmüştür. Yatırım belgeli işletmeler de ise sayı 22'den 30'a yükselmiştir. Özellikle oda ve yatak kapasitesine bakıldığında büyük artış olmuştur. Bunun nedeni olarak, yeni yapılan işletmelerin oda sayısı açısından büyük konaklama işletmeleri olması gösterilebilir.



**Tablo 9:** GAP Bölgesinde Faaliyet Gösteren Otellerin Yıldızlarına Göre Sınıflandırılması

<b>Oteller</b>	<b>Turizm İşletme Belgeli</b>	<b>Turizm Yatırım Belgeli</b>
5 Yıldızlı	4	4
4 Yıldızlı	12	9
3 yıldızlı	24	9
<b>Toplam</b>	40	22

(Kaynak: www.kultur.gov.tr, Erişim Tarihi:14.05.2010))

GAP Bölgesinde faaliyet gösteren 8'i beş yıldızlı, 21'i dört yıldızlı, 33'ü üç yıldızlı olmak üzere toplam 62 otel işletmesi evrenimizi oluşturmaktadır. Tüm işletmelere ulaşılmaya çalışılmış ancak, bazı işletmelerin araştırmaya katılmak istememeleri, bazı işletmelerin tadilatla olmaları nedeniyle hizmet vermediklerinden, bazılarının da turizm eğitimi almış personelinin bulunmayışı nedeniyle hepsinde veri toplama aracı uygulanamamıştır. 62 otel işletmesinden 43 otel işletmesinde veri toplama aracı uygulanmış ancak bunlardan da sadece 20 otel işletmesinde turizm eğitimi almış personel olduğu görülmüştür. Adıyaman'daki 4 otel işletmesinde toplam 88 personel çalışmakta, bunlardan 19 işgören turizm eğitimi almıştır. Diyarbakır'daki 4 otelde toplam 243 personel çalışmaktadır. Bunlardan da sadece 11 kişi turizm eğitimi almıştır. Gaziantep'te 6 otelde toplamda 527 işgören çalışmaktadır. Bunlardan da 65 kişi turizm eğitimi almış personeldir. Mardin'deki 2 otelde toplamda 73 işgören çalışmaktadır. Bunlardan 16 kişi eğitimli personeldir. Son olarak Şanlıurfa'ya bakıldığında 4 otelde toplamda 180 işgören çalışmaktadır. Bu işgörenlerden de 43 kişi turizm eğitimi almıştır. Genel toplamda ise 1111 işgören, bunlardan da 154 eğitimli personel bulunmaktadır. Bu otel işletmelerinde de toplam 41 yöneticiye, 59 işgörene veri toplama aracı uygulanmıştır.

İşletmelerin yoğun iş yükünden ve çalışma saatlerinin diğer işletmelere göre farklı olması nedeniyle araştırmaya katkı sağlama konusunda düşük düzeyde katılım göstermişlerdir. Böylece araştırmaya katılanların, evreni temsil etme oranı %40 civarında çıkmıştır.

### 3.3. Veri Toplama Aracı ve Verilerin Toplanması

Araştırmada kullanılan veri toplama aracı literatür taraması yapılarak ve uzman görüşüne başvurulmuş hazırlanmıştır. Veri toplama aracı işgörenlere ve yöneticilere uygulanılacağından paralel iki form olarak hazırlanmıştır.

Veri toplama aracı üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm, işletme hakkında genel bilgileri içermektedir; işletmenin bulunduğu il, sınıfı çalışan personel sayısı ve eğitimli personel sayısı. İkinci bölümde, araştırmaya katılanlara ilişkin kişisel bilgiler yer almaktadır (cinsiyet, yaş, çalışılan bölüm, unvan, hizmet süresi ve eğitim durumu gibi). Veri toplama aracının son bölümünde ise turizm eğitimi almış personelin eğitimlerinin işe uygunluğuna ilişkin görüşlerini belirlemeye yönelik Likert tipi beşli dereceleme sistemine göre geliştirilmiş 33 maddeden oluşmaktadır. Veri toplama aracının Cronbach Alpha iç tutarlılık katsayısı 0.958 olarak tespit edilmiştir.

Bu araştırma için gerekli olan verilerin toplanması için Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'nden gerekli izin yazısı alınmıştır. İzin alındıktan sonra 01.04.2009 – 30.05.2009 tarihleri arasında Güneydoğu Anadolu Bölgesinde yer alan illerdeki otellere gidilerek veri toplama aracı araştırmacı tarafından, otel işletmelerinde işgören ve yöneticiler ile yüz yüze görüşmeler yapılarak, gerekli açıklamalar yapıldıktan sonra uygulanmıştır.

### 3.4. Verilerin Analizi

Veri toplama aracında yer alan her ifade için, kesinlikle katılıyorum=5; katılıyorum=4; fikrim yok=3; katılmıyorum=2; kesinlikle katılmıyorum=1 şeklinde puanlandırılarak değerlendirmeye alınmıştır. Araştırmadan elde edilen tüm veriler SPSS paket programından yararlanılarak analiz edilmiştir. Verilerin analizinde ve yorumunda t-testi, ANOVA (one-way) ve Scheffé testinden yararlanılmıştır. Anlamlılık düzeyi 0,05 olarak alınmıştır. Analiz sonucunda anlamlı farkın bulunmadığı durumlarda ayrıca ANOVA tabloları verilmemiştir.

Ortalamalar yorumlanırken; 1.00-1.79 arasındaki ortalama değerlerin “tamamen katılmıyorum”, 1.80-2.59 arasındaki ortalama değerlerin “katılmıyorum”, 2.60-3.39 arasındaki ortalama değerlerin “fikrim yok”, 3.40-4.19 arasındaki ortalama değerlerin “katılıyorum”, 4.20-5.00 arasındaki ortalama değerlerin “tamamen katılmıyorum” derecesinde yer aldığı kabul edilmiştir.

## BÖLÜM IV

### BULGULAR VE YORUM

Bu bölümde alt problemlere ilişkin bulgular ve bu bulgulara ilişkin yorumlar yer almaktadır.

#### 4.1. Birinci Alt Probleme İlişkin Bulgular ve Yorum

Birinci alt problem “Araştırma kapsamına alınan otel işletmelerinin yapısı nasıldır?” şeklinde ifade edilmişti. Otel işletmelerinin yapılarına baktığımızda şu sonuçlar çıkmaktadır;

##### a) Otel İşletmesinin Bulunduğu İle Göre Dağılım

Tablo 10’da araştırma kapsamına alınan otel işletmelerinin buldukları illere göre dağılımı görülmektedir.

**Tablo 10: Otel İşletmelerinin İllere Göre Dağılımı**

Otel İşletmelerin Bulunduğu İl	N	%
Adıyaman	4	20
Diyarbakır	4	20
Gaziantep	6	30
Mardin	2	10
Şanlıurfa	4	20
<b>Toplam</b>	<b>20</b>	<b>100</b>

Tablo 10’da görüldüğü üzere, araştırmaya katılan otel işletmelerinin %20’si Adıyaman (n=4), %20’si Diyarbakır (n=4), %30’u Gaziantep (n=6), %10’u Mardin (n=2), %20’si ise Şanlıurfa’da (n=4), yer almaktadır.

### b) Otel İşletmesinin Türüne Göre Dağılım

Otel işletmelerinin sınıfına ilişkin dağılımları Tablo 11’de yer almaktadır.

**Tablo 11: Otel İşletmelerinin Türlerine Göre Dağılımı**

Otel İşl. Sınıfı	N	%
<b>3 Yıldızlı</b>	6	<b>30</b>
<b>4 Yıldızlı</b>	8	<b>40</b>
<b>5 Yıldızlı</b>	6	<b>30</b>
<b>Toplam</b>	20	<b>100</b>

Tablo 11’de görüldüğü üzere, araştırmaya katılan otel işletmelerinin %30’u (n=6) 3 yıldızlı, %40’ı (n=8) 4 yıldızlı, %30’u (n=6) ise 5 yıldızlı otel işletmeleridir. GAP bölgesinde 4 yıldızlı otel sayısının daha fazla olduğu görülmektedir (Tablo 11).

### c) Otel İşletmelerinin Oda Sayısına Göre Dağılımı

Otel işletmelerinin oda sayısına göre dağılımı Tablo 12’de görülmektedir.

**Tablo 12: Oda Sayısına Göre Otel İşletmeleri**

Oda Sayısı	N	%
<b>1-25</b>	1	5
<b>26-50</b>	1	5
<b>51-75</b>	8	40
<b>76-100</b>	5	25
<b>100+</b>	5	25
<b>Toplam</b>	20	100

Otel işletmelerinin oda sayılarına göre dağılımları incelendiğinde en fazla 51-75 oda sayısına sahip 8 otel olduğu görülmektedir. 51 ve üstü odaya sahip otel sayısı 18’dir. Yine 1-50 arasında odaya sahip olan otel sayısının sadece iki olduğu görülmektedir (Tablo 12). Bunun nedeni olarak, araştırmaya katılan otellerin çoğunluğun büyük oteller olması ve büyük otellerin daha fazla eğitimli personele önem vermesinden kaynaklanabilir.

#### d) Otel İşletmelerinin Personel Sayısına Göre Dağılımı

Otel işletmelerinin personel sayısına göre dağılım Tablo 13'te yer almaktadır.

**Tablo 13:** Personel Sayısına Göre Otel İşletmelerinin Dağılımı

<b>Personel Sayısı</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>1-20</b>	3	15
<b>21-40</b>	6	30
<b>41-60</b>	4	20
<b>61-80</b>	2	10
<b>80+</b>	5	25
<b>Toplam</b>	20	100

Tablo 13 incelendiğinde, otel işletmelerinden 2 tanesi 61-80 personel sayısına sahip otellerdir. Otel işletmelerinin çoğunluğu ise (n=6) 21-40 personel sayısına sahiptir.

#### e) Otel İşletmelerinin Turizm Eğitimi Almış Personel Sayısına Göre Dağılımı

Otel işletmelerinde çalışan turizm eğitimi almış personel sayıları Tablo 14'te yer almaktadır.

**Tablo 14:** Otel İşletmelerinin Eğitimli Personel Sayısına Göre Dağılımı

<b>Turizm Eğitimli Personel Sayısı</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>1-5</b>	10	50
<b>6-10</b>	3	15
<b>11-15</b>	3	15
<b>16-20</b>	2	10
<b>20+</b>	2	10
<b>Toplam</b>	20	100

Otel işletmelerinde eğitimli personel sayısına bakıldığında, eğitimli personel sayısı en fazla 1-5 arasında görülmektedir.

## 4.2. İkinci Alt Probleme İlişkin Bulgular ve Yorum

İkinci alt problem “Araştırma kapsamına alınan otel işletmesi yöneticilerinin ve işgörenlerinin özellikleri nasıldır?” şeklinde ifade edilmişti. Otel işletmelerindeki yönetici ve işgörenlerin özellikleri aşağıda sunulmuştur.

### a) Cinsiyete Göre Dağılım

Tablo 15’te otel işletmelerinde çalışan turizm eğitimi almış personel ve bunların yöneticilerine ilişkin dağılımları yer almaktadır.

**Tablo 15:** Katılımcıların Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Cinsiyet	Yönetici		İşgören		Toplam	
	N	%	N	%	N	%
<b>Bayan</b>	10	24,4	25	42,4	35	35
<b>Erkek</b>	31	75,6	34	57,6	65	65
<b>Toplam</b>	41	100	59	100	100	100

Tablo 15’te görüldüğü üzere, araştırmaya katılan yöneticilerin (n=41), %24,4’ü (n=10) bayan, %75,6’sı (n=31) ise erkektir. İşgörenlerin (n=59), %42,4’ü (n=25) bayan, %57,6’sı (n=34) erkektir. Toplama bakıldığında %35’i (n=35) bayan, %65’i (n=65) erkektir.

Bu sonuçlara göre, otel işletmelerinde hem yönetici hem de işgören bakımından bayan sayısının az olduğu görülmektedir. Bunun nedenlerinden biri otel işletmelerinde çalışma şartlarının zorluğu ve saatlerinin uzunluğu gösterilebilir.

Dünya genelinde konaklama alanında çalışan bayanların dikkate değer sayısına rağmen, içlerinden sadece birkaçı en üst yöneticilik mevkisine yükselmeyi başarmıştır. Bayanlar, en üst yönetim makamlarına ulaşmalarını zorlaştıran engeller olarak, işteki ilişkiler, cinsiyet şablonu, kültürel çatışma, cinsiyet ayrımı ve iş-aile çatışmaları olarak tanımlamışlardır (Kattara, 2004: 238-244).

### b) Yaşa Göre Dağılım

Otel işletmelerinde çalışan turizm eğitilmiş personel ve bunların yöneticilerinin yaş dağılımı Tablo 16'da verilmiştir.

**Tablo 16:** Araştırmaya Katılanların Yaşlarına Göre Dağılımı

Yaş	Yönetici		İşgören	
	N	%	N	%
24 ve altı	4	9,8	15	25,4
25-34	23	56,1	38	64,4
35-44	11	26,8	6	10,2
45 ve üstü	3	7,3	0	0
<b>Toplam</b>	41	100	59	59

Tablo 16'da otel işletmelerindeki yöneticilerin %9,8'i (n=4) 24 yaş ve altı, %56,1'i (n=23) 25-34 yaş arası, %26,8'i (n=11) 35-44 yaş arası, %7,3'ü (n=3) 45 yaş ve üstü olduğu görülmektedir.

Turizm eğitilmiş personele bakıldığında ise %25,4'ü (n=15) 24 yaş ve altı, %64,4'ü (n=38) 25-34 yaş arası, %10,2'si (n=6) 35-44 yaş arası olduğu görülmektedir.

Tablo 16'daki sonuçlara göre hem yöneticilerin, hem işgörenlerin çoğunluğunun 25-34 yaş arası olduğu görülmektedir. Bunun nedeni, otel işletmelerinin dinamik bir yapıda hizmet vermesi ve bu dinamik yapıya genç ve deneyimli kişilerin uyum sağlayabilmesi olarak gösterilebilir. Ayrıca işgörenlerin 45 yaş ve üstünde yer alan kişilerin olmadığı görülmektedir. Bu bulgular yaş ilerledikçe yöneticiliğe yükselme veya otelcilik alanında uzaklaşma olarak yorumlanabilir.

### c) Göreve Göre Dağılım

Yönetici ve işgörenlerin görevlerine göre dağılımları Tablo 17'de yer almaktadır.

**Tablo 17: Katılımcıların Görevlerine Göre Dağılımları**

Görev	Yönetici		İşgören	
	N	%	N	%
Genel Müdür	8	19,5	0	0
Genel Mü. Yrd.	5	12,2	2	3,4
Bölüm Müdürü	15	36,6	0	0
Bölüm Şefi	13	31,7	20	33,9
Diğer	0	0	37	62,7
<b>Toplam</b>	41	100	59	100

Göreve göre dağılıma bakıldığında yöneticilerin %19,5'i (n=8) genel müdür, %12,2'si (n=5) ,genel müdür yardımcısı, %36,6'sı (n=15) bölüm müdürü, %31,7'si (n=13) bölüm şefi olduğu görülmektedir (Tablo 17).

İşgörenlere bakıldığında ise %3,4'ü(n=2) genel müdür yardımcısı, %33,9 (n=20) bölüm şefi, %62,7'sinin (37) diğer personelden oluştuğu görülmektedir.

Bu bulgulara göre, yöneticilerde en fazla bölüm müdürleri araştırmaya katılmıştır. İşgörenlerde ise “diğer” seçeneği işaretleyen personellerin daha fazla araştırmaya katıldığı görülmektedir.

#### **d) Hizmet Süresine Göre Dağılım**

Yönetici ve işgörenlerin hizmet sürelerine göre dağılımı Tablo 18'de görülmektedir.

Tablo 18'e göre araştırmaya katılan yöneticilerin %7,3'ü (n=3) 1 yıldan az, %24,4'ü (n=10) 1-3 yıl arası, %26,8'i (n=11) 4-6 yıl arası, %24,4'ü (n=10) 7-10 yıl arası, %17,1'i (n=7) 10 yıldan fazla hizmete sahiptir.



**Tablo 18: Katılımcıların Hizmet Sürelerine Göre Dağılımı**

Hizmet Süresi	Yönetici		İşgören	
	N	%	N	%
1 yıldan az	3	7,3	10	16,9
1-3 yıl	10	24,4	22	37,3
4-6 yıl	11	26,8	17	28,8
7-10 yıl	10	24,4	6	10,2
10 yıldan fazla	7	17,1	4	6,8
<b>Toplam</b>	41	100	59	100

İşgörenlere bakıldığında ise, %16,9'ü (n=10) 1 yıldan az, %37,3'ü (n=22) 1-3 yıl arası, %28,8'i (n=17) 4-6 yıl arası %10,2'si (n=6) 7-10 yıl arası, %6,8'i (n=4) 10 yıldan fazla hizmet süresine sahiptir.

Bu bulgulara göre yöneticilerde 4-6 yıl arası hizmet süresine sahip olanların sayısı en fazladır. İşgörenlerde ise en fazla 1-3 yıl arası hizmet süresine sahip olanlar en fazladır. İşgörenlerde hizmet süresinin düşük olması ilerleyen yıllarda yöneticiliğe terfi etmeleri olarak yorumlanabilir.

#### e) Eğitim Düzeyine Göre Dağılım

Araştırmaya katılan yöneticilerin eğitim düzeylerine ilişkin bulgular Tablo 19'da yer almaktadır.

**Tablo 19: Katılımcıların Eğitim Düzeylerine Göre Dağılımı**

Öğrenim Düzeyi	Yönetici		İşgören	
	N	%	N	%
Ortaöğretim	17	41,5	23	39,0
Lisans	9	22,0	27	45,8
Lisansüstü	15	36,6	9	15,3
<b>Toplam</b>	41	100	59	100

Tablo 19’da görüldüğü üzere araştırmaya katılan yöneticilerin %41,5’i (n=17) ortaöğretim, %22 si (n=9) lisans, %36,6’sı lisansüstü mezundur. İşgörenlerin %39’u (n=2) ortaöğretim, %45,8’i lisans, %15,3’ü ise lisansüstü eğitim düzeyine sahiptir. Yöneticilerde en fazla payı ortaöğretim mezunları, işgörenlerde ise lisans mezunları oluşturmuştur.

#### f) Çalışılan Bölüme Göre Dağılım

Yönetici ve işgörenlerin çalıştıkları bölümlere göre dağılım Tablo 20’de verilmiştir.

**Tablo 20: Katılımcıların Çalıştığı Bölümlere Göre Dağılımı**

Çalışılan Bölüm	Yönetici		İşgören	
	N	%	N	%
Yiyecek İçecek	10	24,4	22	37,3
Önbüro	15	36,6	30	50,8
Kat Hizmetleri	5	12,2	7	11,9
Yönetim	11	26,8	0	0
<b>Toplam</b>	41	100	59	100

Tablo 20’de görüldüğü üzere yöneticilerin %24,4’ü (n=10) yiyecek-içecek bölümünde, %36,6’sı (n=15) önbüro, %12,2’si kat hizmetleri, %26,8’i (n=11) yönetim bölümünde yer almaktadır.

İşgörenlerin %37,3’ü (n=22) yiyecek-içecek bölümünde, %50,8’i (n=30) önbüro, %11,9’u (n=7) kat hizmetleri bölümünde çalışmaktadırlar.

Yönetici ve işgörenlerin çalıştığı bölüme bakıldığında en fazla payı önbüro bölümü oluşturmaktadır. Özellikle işgörenlerin önbüro bölümünde daha fazla yer almasının sebeplerinden biri nitelikli personele olan ihtiyacın diğer bölümlere oranla daha fazla olması olarak gösterilebilir.

### 4.3. Üçüncü Alt Probleme İlişkin Bulgular ve Yorum

Üçüncü alt problem “Otel çalışanlarının aldıkları eğitimin işe uygunluğuna ilişkin yönetici ve işgörenin çeşitli değişkenlere göre görüşleri arasında anlamlı fark var mıdır?” şeklinde ifade edilmişti. Bu alt probleme ilişkin bulgular aşağıda başlıklar halinde sunulmuştur.

#### Otel Çalışanlarının Aldıkları Eğitimin İşe Uygunluğuna İlişkin Yönetici Görüşlerinin Değerlendirilmesi

Otel işletmelerinde çalışan eğitimli personellerin işe uygunluğuna ilişkin yönetici görüşleri çeşitli değişkenlere bağlı olarak incelenmiş ve aşağıda yer alan sonuçlar çıkmıştır:

##### a) Cinsiyet Değişkenine Göre İşgörenlerin Aldıkları Eğitimin İşe Uygunluğuna İlişkin Yöneticilerin Görüşleri

Cinsiyet değişkenine göre yöneticilerin otel çalışanlarının aldıkları eğitimin işe uygunluğuna ilişkin görüşleri arasında anlamlı fark olup olmadığını belirlemek için t testinden yararlanılmış ve sonuçlar Tablo 21’de görülmektedir.

**Tablo 21:** Cinsiyet Değişkenine Göre Yöneticilerin Görüşleri

Cinsiyet	N	$\bar{x}$	SS	Sonuç
Bayan	10	4,34	0,44	t=0,842 sig=0,615 p>0.05
Erkek	31	4,49	0,48	

Tablo 21’de görüldüğü üzere, bayan yöneticilerin ortalaması en düşük ( $\bar{x}=4,34$ ); erkek yöneticilerin ise ortalaması en yüksektir ( $\bar{x}=4.49$ ). Cinsiyet değişkenine göre yöneticilerin bu konudaki görüşleri arasında gözlenen fark anlamlı değildir ( $p>0.05$ ).

**b) Yaş Değişkenine Göre İşgörenlerin Aldıkları Eğitimin İşe Uygunluğuna İlişkin Yöneticilerin Görüşleri**

Tablo 22’de yaş değişkenine göre yöneticilerin otel çalışanlarının aldıkları eğitimin işe uygunluğuna ilişkin görüşlerini ortalamaları ve standart sapmaları yer almaktadır.

**Tablo 22:** Yaşlarına Göre Otel Yöneticilerinin Eğitimli Personele İlişkin Görüşlerinin Ortalama ve Standart Sapmaları

Yaş	N	$\bar{x}$	SS	Sonuç
24 ve altı	4	4,51	0,28	F= 2,549 sig= 0,071 p>0.05
25-34	23	4,32	0,51	
35-44	11	4,76	0,22	
45 ve üstü	3	4,31	0,59	
<b>Toplam</b>	41	4,45	0,47	

Yaş değişkenine göre yöneticilerin görüşleri incelendiğinde, 45 yaş ve üstü olanlara ilişkin ortalamanın en düşük ( $\bar{x}=4,31$ ); 35- 44 yaş arasında olanlara ilişkin ortalamanın en yüksek ( $\bar{x}=4,76$ ) olduğu görülmektedir. Yaş değişkenine göre yönetici görüşleri arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

**c) Görev Değişkenine Göre İşgörenlerin Aldıkları Eğitimin İşe Uygunluğuna İlişkin Yöneticilerin Görüşleri**

Görevlerine göre yöneticilerin görüşlerinin ortalamaları ve standart sapmaları Tablo 23’te yer almaktadır.

Görev değişkenine göre yöneticilerin görüşleri incelendiğinde, bölüm şeflerine ilişkin ortalamanın en düşük ( $\bar{x}=04,35$ ); müdür yardımcılara ilişkin ortalamanın en yüksek ( $\bar{x}=4,61$ ) olduğu görülmektedir (Tablo 23). Görev değişkenine göre yönetici görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

**Tablo 23:** Görevlerine Göre Otel Yöneticilerinin Eğitimli Personele İlişkin Görüşlerinin Ortalama ve Standart Sapmaları

Görev	N	$\bar{x}$	SS	Sonuç
Genel Müdür	8	4,49	0,48	F= 0,391 sig=0,760 p>0.05
Genel Mü. Yrd.	5	4,61	0,42	
Bölüm Müdürü	15	4,47	0,54	
Bölüm Şefi	13	4,35	0,41	
Diğer	0	-	-	
Toplam	41	4,45	0,47	

**d) Hizmet Sürelerine Değişkenine Göre İşgörenlerin Aldıkları Eğitimin İşe Uygunluğuna İlişkin Yöneticilerin Görüşleri**

Tablo 24’te hizmet süresine göre yöneticilerin işgörenlerin aldıkları eğitime ilişkin görüşlerinin ortalamaları ve standart sapmaları yer almaktadır.

**Tablo 24:** Hizmet Süresine Göre Otel Yöneticilerinin Eğitimli Personele İlişkin Görüşlerinin Ortalama ve Standart Sapmaları

Hizmet Süresi	N	$\bar{x}$	SS	Sonuç
1 yıldan az	3	4,76	0,21	F= 1,083 sig=0,379 p>0.05
1-3 yıl	10	4,43	0,49	
4-6 yıl	11	4,36	0,61	
7-10 yıl	10	4,31	0,30	
10 yıldan fazla	7	4,69	0,41	
Toplam	41	4,45	0,47	

Hizmet süresine göre yöneticilerin görüşleri incelendiğinde 7-10 yıl arası hizmet süresine sahip olanlara ilişkin ortalamanın en düşük ( $\bar{x}=4,31$ ); hizmet süresi 1 yıldan az olanlara ilişkin ortalamanın ( $\bar{x}=4,76$ ) en yüksek olduğu görülmektedir. Hizmet değişkenine göre yönetici görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

**e) Eğitim Değişkenine Göre İşgörenlerin Aldıkları Eğitimin İşe Uygunluğuna İlişkin Yöneticilerin Görüşleri**

Eğitim düzeylerine göre yöneticilerin işgörenlerin aldıkları eğitime ilişkin görüşlerinin ortalamaları ve standart sapmaları Tablo 25’de yer almaktadır.

**Tablo 25:** Eğitim Düzeylerine Göre Otel Yöneticilerinin Eğitimli Personele İlişkin Görüşlerinin Ortalama ve Standart Sapmaları

Öğrenim Düzeyi	N	$\bar{x}$	SS	Sonuç
Ortaöğretim	17	4,44	0,47	F= 0.358 sig=0,701 p>0.05
Lisans	9	4,36	0,55	
Lisansüstü	15	4,53	0,44	
Toplam	41	4,45	0,47	

Eğitim değişkenine göre yöneticilerin görüşleri incelendiğinde, lisans mezunlarına ilişkin ortalamanın en düşük ( $\bar{x}=4,36$ ); lisansüstü mezunlara ilişkin ortalamanın ( $\bar{x}=4,53$ ) en yüksek olduğu görülmektedir. Eğitim değişkenine göre yönetici görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

**f) Çalıştığı Bölüme Göre İşgörenlerin Aldıkları Eğitimin İşe Uygunluğuna İlişkin Yöneticilerin Görüşleri**

Tablo 26’da çalıştıkları bölüme göre yöneticilerin işgörenlerin aldıkları eğitime ilişkin görüşlerinin ortalamaları ve standart sapmaları yer almaktadır.

**Tablo 26:** Çalıştıkları Bölüme Göre Otel Yöneticilerinin Eğitimli Personele İlişkin Görüşlerinin Ortalama ve Standart Sapmaları

Çalışılan Bölüm	N	$\bar{x}$	SS	Sonuç
Yiyecek İçecek	10	4,51	0,45	F= 0,199 sig=0,896 p>0.05
Önbüro	15	4,41	0,42	
Kat Hizmetleri	5	4,36	0,71	
Yönetim	11	4,50	0,48	
Toplam	41	4,45	0,47	

Çalıştıkları bölümlere göre yöneticilerin görüşleri incelendiğinde, kat hizmetleri bölümünde çalışanlara ilişkin ortalamanın en düşük ( $\bar{x}=4,36$ ); yiyecek içecek bölümünde çalışanlara ilişkin ortalamanın ( $\bar{x}=4,51$ ) en yüksek olduğu görülmektedir. Çalışılan bölüm değişkenine göre yönetici görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

### g) Otel İşletmesinin Bulunduğu İle Göre İşgörenlerin Aldıkları Eğitimin İşe Uygunluğuna İlişkin Yöneticilerin Görüşleri

Otel işletmelerinin buldukları illere göre yöneticilerin işgörenlerin aldıkları eğitime ilişkin görüşlerinin ortalamaları ve standart sapmaları Tablo 27’de yer almaktadır.

**Tablo 27:** Otel İşletmelerinin Buldukları İllere Göre Otel Yöneticilerinin Eğitimli Personele İlişkin Görüşlerinin Ortalama ve Standart Sapmaları

Otel İşletmesinin Bulunduğu İl	N	$\bar{x}$	SS	Sonuç
Adıyaman	6	4,48	0,55	F= 0,630 sig=0,644 p>0.05
Diyarbakır	7	4,65	0,35	
Gaziantep	16	4,37	0,46	
Mardin	6	4,56	0,45	
Şanlıurfa	6	4,30	0,58	
<b>Toplam</b>	41	4,45	0,47	

İl değişkenine göre yöneticilerin görüşleri incelendiğinde, Şanlıurfa’daki yöneticilere ilişkin ortalamanın en düşük ( $\bar{x}=4,30$ ); Diyarbakır’daki yöneticilere ilişkin ortalamanın ( $\bar{x}=4,65$ ) en yüksek olduğu görülmektedir. İllere göre yönetici görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

### h) Otel İşletmesinin Türüne Göre İşgörenlerin Aldıkları Eğitimin İşe Uygunluğuna İlişkin Yöneticilerin Görüşleri

Otel işletmelerinin türlerine göre yöneticilerin işgörenlerin aldıkları eğitime ilişkin görüşlerinin ortalamaları ve standart sapmaları Tablo 28’de yer almaktadır.

**Tablo 28:** Otel İşletmelerinin Türlerine Göre Otel Yöneticilerinin Eğitimi Personele İlişkin Görüşlerinin Ortalama ve Standart Sapmaları

Otel İşl. Sınıfı	N	$\bar{x}$	SS	Sonuç
3 Yıldızlı	6	4,47	0,38	F= 0,009 sig=0,991 p>0.05
4 Yıldızlı	17	4,44	0,57	
5 Yıldızlı	18	4,45	0,40	
<b>Toplam</b>	41	4,45	0,47	

Otel işletmesinin türüne göre yöneticilerin görüşleri incelendiğinde, 4 yıldızlı otel yöneticilerine ilişkin ortalamanın en düşük ( $\bar{x}=4,44$ ); 3 yıldızlı otel yöneticilerine ilişkin ortalamanın ( $\bar{x}=4,47$ ) en yüksek olduğu görülmektedir. Yıldızlarına göre yönetici görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

### ı) İşgörenlerin Aldıkları Eğitimin, İşe Uygunluğuna İlişkin Yönetici Görüşleri

Yöneticilerin veri toplama aracında yer alan davranışlara ilişkin görüşlerinin ortalamaları Tablo 29’da görülmektedir.

**Tablo 29:** Yöneticilerin, İşgörenlerin Aldıkları Eğitimin İşe Uygunluğuna İlişkin Görüşlerinin Ortalamaları ve Standart Sapmaları

No	Davranışlar	$\bar{x}$	SS
1.	Eğitimli işgören konuklarla daha iyi iletişim kurmaktadır.	4,70*	0,60
2.	Eğitimli işgören diğer çalışanlarla iyi iletişim kurmaktadır.	4,58*	0,83
3.	İşgörenlerin eğitimli olması üstleriyle olan ilişkilerinde hitap ve davranışsal açıdan katkı sağlamaktadır.	4,60*	0,83
4.	İşgörenin aldığı eğitim işletme içi sosyal ilişkilerini geliştirmesini sağlamaktadır.	4,68*	0,60
5.	Eğitimli işgören mesleki etik kurallarına uygun davranmaktadır.	4,58*	0,54
6.	İşgörenin aldığı eğitim iş arkadaşlarıyla uyumlu çalışmasını sağlamaktadır.	4,51*	0,67
7.	Eğitimli işgören görgü ve protokol kurallarına uygun davranmaktadır.	4,71*	0,55



8.	Eğitimli işgören işle ilgili bir problemle karşılaştığında daha profesyonel davranmaktadır.	4,46*	0,83
9.	Eğitim almış işgören daha fazla sorumluluk almaktadır.	4,26*	0,80
10.	Eğitimli işgören işinde daha verimli çalışmaktadır.	4,36*	0,73
11.	İşgörenin aldığı eğitim mesleki motivasyonunu arttırmaktadır.	4,31*	0,78
12.	İşgörenin aldığı eğitim müşteri problemlerinin farkında olma ve problemleri tanımlayabilmelerini sağlamaktadır.	4,56*	0,63
13.	İşgörenin aldığı eğitim işletme problemlerinin farkında olma ve problemleri tanımlayabilmelerini sağlamaktadır.	4,53*	0,63
14.	İşgörenin aldığı eğitim iş hayatında yenilikçi yollar geliştirmesini sağlamaktadır.	4,31*	0,81
15.	İşgörenin aldığı eğitim diğer çalışanların işlerini yönlendirmesini sağlamaktadır.	4,29*	0,87
16.	Eğitimli işgörenin değişen iş şartlarına uyum sağlaması kolay olmaktadır.	4,41*	0,70
17.	İşgörenin aldığı eğitim mesleğini daha çok severek yapmasını sağlamaktadır.	4,46*	0,74
18.	İşgörenin aldığı eğitim disiplinli çalışmasına katkı sağlamaktadır.	4,34*	0,82
19.	İşgörenin aldığı eğitim gelişme ve ilerlemesine olanak sağlamaktadır.	4,53*	0,55
20.	İşgörenin aldığı eğitim görevini kolaylıkla yerine getirmesini sağlamaktadır.	4,48*	0,59
21.	İşgörenin aldığı eğitim göreviyle ilgili işlerde önerilerinin dikkate alınmasını sağlamaktadır.	4,43*	0,54
22.	İşgörenin aldığı eğitim mesleğiyle ilgili gelecekteki eğilimleri tahmin edebilmesini sağlamaktadır.	4,39*	0,73
23.	<b>İşgörenin aldığı eğitim işletmenin verdiği hizmet içi eğitimlere daha az ihtiyaç duymasını sağlamaktadır.</b>	<b>4,19**</b>	<b>0,81</b>
24.	İşgörenin aldığı eğitim departmanlar arası işleyiş hakkında önceden bilgi sahibi olmasını sağlamaktadır.	4,58*	0,49
25.	İşgörenin aldığı eğitim ihtiyaç duyulması halinde departmanlar arası yer değiştirmesini mümkün kılmaktadır.	4,26*	0,77
26.	İşgörenin aldığı eğitim işe uyum sağlamasını kolaylaştırmaktadır	4,60*	0,49
27.	İşgörenin aldığı eğitim profesyonel görüntü ve duruş göstermesini sağlamaktadır.	4,51*	0,55
28.	İşgörenin aldığı eğitim olaylara çok yönlü bakmasını sağlamaktadır.	4,51*	0,71
29.	İşgörenin aldığı eğitim istikrarlı hizmet kalitesi sunmasını sağlamaktadır.	4,41*	0,83
30.	İşgörenin aldığı eğitim araç-gereç kullanımında kolaylık sağlamaktadır.	4,48*	0,84
31.	İşgörenin aldığı eğitim otelcilik ile ilgili bilgisayar programlarını kullanmasını kolaylaştırmaktadır.	4,29*	0,95
32.	İşgörenin aldığı eğitim yabancı dilde konuşmada sorun yaşamamasını sağlamaktadır.	4,21*	0,90
33.	İşgören seçiminde turizm eğitimi almış olanları daha çok tercih ederim.	4,63*	0,48
	<b>Toplam</b>	<b>4,45*</b>	<b>0,47</b>

\* Tamamen katılıyorum düzeyinde

\*\* Katılıyorum düzeyinde

Tablo 29 incelendiğinde, yöneticilerin, işgörenlerin aldıkları eğitimin işe uygunluğuna ilişkin görüşlerinin ortalamaları birbirine yakın ve “tamamen katılıyorum” düzeyinde olmuştur. Sadece “işgörenin aldığı eğitim işletmenin verdiği hizmet içi eğitimlere daha az ihtiyaç duymasını sağlamaktadır” davranışına ilişkin ortalama 4,19 ile “katılıyorum” düzeyinde olmuştur.

Ortalamalar incelendiğinde en düşük ilk beş ortalama sırasıyla “İşgörenin aldığı eğitim işletmenin verdiği hizmet içi eğitimlere daha az ihtiyaç duymasını sağlamaktadır” davranışı “katılıyorum” düzeyinde, ( $\bar{x}=4,19$ ); “İşgörenin aldığı eğitim yabancı dilde konuşmada sorun yaşamamasını sağlamaktadır” davranışı “tamamen katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=4,21$ ); “Eğitim almış işgören daha fazla sorumluluk almaktadır” davranışıyla “tamamen katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=4,26$ ); “İşgörenin aldığı eğitim ihtiyaç duyulması halinde departmanlar arası yer değiştirmesini mümkün kılmaktadır” davranışı “tamamen katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=4,26$ ); “İşgörenin aldığı eğitim diğer çalışanların işlerini yönlendirmesini sağlamaktadır” davranışıyla “tamamen katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=4,29$ ); “İşgörenin aldığı eğitim otelcilik ile ilgili bilgisayar programlarını kullanmasını kolaylaştırmaktadır” davranışı “tamamen katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=4,29$ ); son olarak “İşgörenin aldığı eğitim iş hayatında yenilikçi yollar geliştirmesini sağlamaktadır” davranışı “tamamen katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=4,31$ ) olduğu görülmektedir.

Ortalamalar incelendiğinde en yüksek ilk beş ortalama ise sırasıyla, “Eğitilmiş işgören görgü ve protokol kurallarına uygun davranmaktadır” davranışı “tamamen katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=4,71$ ); “Eğitilmiş işgören konuklarla daha iyi iletişim kurmaktadır” davranışı “tamamen katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=4,70$ ); “İşgörenin aldığı eğitim işletme içi sosyal ilişkilerini geliştirmesini sağlamaktadır” davranışı “tamamen katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=4,68$ ); “İşgören seçiminde turizm eğitimi almış olanları daha çok tercih ederim” davranışı “tamamen katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=4,63$ ); “İşgörenlerin eğitilmiş olması üstleriyle olan ilişkilerinde hitap ve davranışsal açıdan katkı sağlamaktadır” davranışı “tamamen katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=4,60$ ); “İşgörenin aldığı eğitim işe uyum sağlamasını kolaylaştırmaktadır” davranışı “tamamen katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=4,60$ ) olduğu görülmektedir.

Yöneticiler, eğitimli personellerinin görgü kuralları ve iletişim konusunda personellerini yeterli görmekle birlikte “hizmet içi eğitime” de ihtiyaç duyduklarını belirtmişlerdir.

### **Otel Çalışanlarının Aldıkları Eğitimin İşe Uygunluğuna İlişkin İşgören Görüşlerinin Değerlendirilmesi**

Otel işletmelerinde çalışan eğitimli personellerin aldıkları eğitimin işe uygunluğuna ilişkin görüşleri farklı değişkenlere bağlı olarak incelenmiş ve aşağıda yer alan sonuçlara ulaşılmıştır.

#### **a) Cinsiyetlerine Göre Aldıkları Eğitimin İşe Uygunluğuna İlişkin İşgörenlerin Görüşleri**

Cinsiyet değişkenine göre otel çalışanlarının, aldıkları eğitimin işe uygunluğuna ilişkin değerlendirmeleri arasında anlamlı fark olup olmadığını belirlemek için t testinden yararlanılmış ve sonuçlar Tablo 30’da yer almaktadır.

**Tablo 30:** Cinsiyet Değişkenine Göre İşgörenlerin Aldıkları Eğitimin İşe Uygunluğuna İlişkin Görüşleri

<b>Cinsiyet</b>	<b>N</b>	$\bar{x}$	<b>SS</b>	<b>Sonuç</b>
<b>Bayan</b>	25	4,10	0,67	t=2,064 sig=0,019 p<0.05
<b>Erkek</b>	34	4,39	0,41	

Cinsiyet değişkenine göre işgörenlerin görüşleri incelendiğinde, bayan işgörenele ilişkin ortalamanın en düşük ( $\bar{x}=4,10$ ); erkek yöneticilere ilişkin ortalamanın en yüksek ( $\bar{x}=4,39$ ) olduğu görülmektedir. Cinsiyet değişkenine göre işgören görüşleri arasında anlamlı fark bulunmuştur ( $p<0.05$ ).

**b) Yaş Değişkenine Göre, Aldıkları Eğitimin İşe Uygunluğuna İlişkin İşgörenlerin Görüşleri**

Tablo 31’de yaş değişkenine göre otel çalışanlarının aldıkları eğitimin işe uygunluğuna ilişkin görüşlerinin ortalamaları ve standart sapmaları yer almaktadır.

**Tablo 31: Yaşlarına Göre Aldıkları Eğitimin İşe Uygunluğuna İlişkin İşgören Görüşlerinin Ortalama ve Standart Sapmaları**

Yaş	N	$\bar{x}$	SS	Sonuç
24 ve altı	15	4,28	0,48	F= 0,426 sig=0,665 p>0.05
25-34	38	4,23	0,59	
35-44	6	4,46	0,56	
45 ve üstü	0	-	-	
<b>Toplam</b>	59	4,26	0,55	

Yaş değişkenine göre işgörenlerin görüşleri incelendiğinde, 25-34 yaş arasında olan işgörenlere ilişkin ortalamanın en düşük ( $\bar{x}=4,23$ ); 35-44 yaş arasında olan işgörenlere ilişkin ortalamanın en yüksek ( $\bar{x}=4,46$ ) olduğu görülmektedir. Yaş değişkenine göre işgören görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

**c) Görevlerine Değişkenine Göre, Aldıkları Eğitimin İşe Uygunluğuna İlişkin İşgörenlerin Görüşleri**

Görevlerine göre işgörenlerin, aldıkları eğitimin işe uygunluğuna ilişkin görüşlerinin ortalamaları Tablo 32’de yer almaktadır.

**Tablo 32: Görevlerine Göre Aldıkları Eğitimin İşe Uygunluğuna İlişkin İşgören Görüşlerinin Ortalama ve Standart Sapmaları**

Görev	N	$\bar{x}$	SS	Sonuç
Genel Müdür	-	-	-	F= 1,399 sig=0,255 p>0.05
Genel Mü. Yrd.	2	3,69	0,00	
Bölüm Müdürü	-	-	-	
Bölüm Şefi	20	4,36	0,66	
Diğer	37	4,25	0,49	
<b>Toplam</b>	59	4,27		

Görev değişkenine işgörenlerin görüşleri incelendiğinde, müdür yardımcılara ilişkin ortalamanın en düşük ( $\bar{x}=3,69$ ); bölüm şeflerine ilişkin ortalamanın en yüksek ortalama ( $\bar{x}=4,36$ ) olduğu görülmektedir. Görev değişkenine göre işgören görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

**d) Hizmet Sürelerine Göre, İşgörenlerin Aldıkları Eğitimin İşe Uygunluğuna İlişkin Görüşleri**

Tablo 33'de hizmet süresine göre işgörenlerin, aldıkları eğitimin işe uygunluğuna ilişkin görüşlerinin ortalamaları ve standart sapmaları yer almaktadır.

**Tablo 33:** Hizmet Süresine Göre Aldıkları Eğitimin İşe Uygunluğuna İlişkin İşgören Görüşlerinin Ortalama ve Standart Sapmaları

Hizmet Süresi	N	$\bar{x}$	SS	Sonuç
1 yıldan az	10	4,32	0,42	F= 1,709 sig=0,161 p>0.05
1-3 yıl	22	4,29	0,48	
4-6 yıl	17	4,32	0,74	
7-10 yıl	6	4,41	0,31	
10 yıldan fazla	4	3,59	0,11	
<b>Toplam</b>	59	4,27	0,55	

Hizmet süresine göre işgörenlerin görüşleri incelendiğinde,10 yıldan fazla hizmet süresine sahip olanlara ilişkin ortalamanın en düşük ( $\bar{x}=3,59$ ); hizmet süresi 7-10 yıl arası olanlara ilişkin ortalamanın en yüksek ( $\bar{x}=4,41$ ) olduğu görülmektedir. Hizmet süresine göre işgören görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

**e) Eğitim Düzeylerine Göre, İşgörenlerin Aldıkları Eğitimin İşe Uygunluğuna İlişkin Görüşleri**

Eğitim düzeylerine göre işgörenlerin aldıkları eğitimin işe uygunluğuna ilişkin görüşlerinin ortalamaları ve standart sapmaları Tablo 34'te yer almaktadır.

**Tablo 34:** Eğitim Düzeylerine Göre Aldıkları Eğitimin İşe Uygunluğuna İlişkin İşgörenlerin Görüşlerinin Ortalama ve Standart Sapmaları

Öğrenim Düzeyi	N	$\bar{x}$	SS	Sonuç
Ortaöğretim	23	4,34	0,51	F= 0,550 sig=0,580 p>0.05
Lisans	27	4,18	0,61	
Lisansüstü	9	4,33	0,48	
<b>Toplam</b>	59	4,27	0,55	

Eğitim değişkenine göre işgörenlerin görüşleri incelendiğinde, lisans mezunlarına ilişkin ortalamanın en düşük ( $\bar{x}=4,18$ ); ortaöğretim mezunu olanlara ilişkin ortalamanın en yüksek ( $\bar{x}=4,34$ ) olduğu görülmektedir. Eğitim düzeylerine göre işgören görüşleri arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

**f) Çalıştığı Bölüme Göre, Aldıkları Eğitimin İşe Uygunluğuna İlişkin İşgörenlerin Görüşleri**

Tablo 35'te çalıştıkları bölüme göre işgörenlerin, aldıkları eğitimin işe uygunluğuna ilişkin görüşlerinin ortalamaları ve standart sapmaları yer almaktadır.

**Tablo 35:** Çalıştıkları Bölüme Göre Aldıkları Eğitimin İşe Uygunluğuna İlişkin İşgören Görüşlerinin Ortalama ve Standart Sapmaları

Çalışılan Bölüm	N	$\bar{x}$	SS	Sonuç
Yiyecek İçecek	22	4,38	0,50	F= 1,232 sig=0,300 p>0.05
Önbüro	30	4,16	0,59	
Kat Hizmetleri	7	4,39	0,55	
Yönetim	-	-	-	
<b>Toplam</b>		4,27	0,55	

Çalıştıkları bölüm değişkenine göre işgörenlerin görüşleri incelendiğinde, önbüro bölümünde çalışanlara ilişkin ortalamanın en düşük ( $\bar{x}=4,16$ ); kat hizmetlerinde

çalışanlara ilişkin ortalamanın en yüksek ( $\bar{x}=4,39$ ) olduğu görülmektedir. Çalıştıkları bölümlere göre işgören görüşleri arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

**g) Otel İşletmesinin Bulunduğu İle Göre, Aldıkları Eğitimin İşe Uygunluğuna İlişkin İşgörenlerin Görüşleri**

Otel işletmelerinin buldukları illere göre işgörenlerin aldıkları eğitimin işe uygunluğuna ilişkin görüşlerinin ortalamaları ve standart sapmaları Tablo 36'da yer almaktadır.

**Tablo 36:** Otel İşletmelerinin Buldukları İllere Göre Aldıkları Eğitimin İşe Uygunluğuna İlişkin İşgören Görüşlerinin Ortalama ve Standart Sapmaları

Otel İşl. Bulunduğu İl	N	$\bar{x}$	SS	Sonuç
Adıyaman	12	4,28	0,80	F= 1,043 sig=0,394 p>0.05
Diyarbakır	8	4,34	0,58	
Gaziantep	18	4,14	0,42	
Mardin	8	4,60	0,41	
Şanlıurfa	13	4,19	0,50	
Toplam	59	4,27	0,55	

Otel işletmelerinin bulunduğu illere göre işgören görüşleri incelendiğinde, Gaziantep'te bulunan işgörelere ilişkin ortalamanın en düşük ( $\bar{x}=4,14$ ); Mardin'de bulunan işgörelere ilişkin ortalamanın en yüksek ( $\bar{x}=4,60$ ) olduğu görülmektedir. Otel işletmesinin bulunduğu ile göre işgören görüşleri arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

**h) Otel İşletmesinin Türüne Göre, İşgörenlerin Aldıkları Eğitimin İşe Uygunluğuna İlişkin Görüşleri**

Otel işletmelerinin türlerine göre işgörenlerin aldıkları eğitimin işe uygunluğuna ilişkin görüşlerinin ortalamaları ve standart sapmaları Tablo 37'de yer almaktadır.

**Tablo 37: Otel İşletmelerinin Türlerine Göre Aldıkları Eğitimin İşe Uygunluğuna İlişkin Görüşlerinin Ortalama ve Standart Sapmaları**

Otel İşl. Sınıfı	N	$\bar{x}$	SS	Sonuç
3 Yıldızlı	9	3,93	0,77	F= 2,096 sig=0,132 p>0.05
4 Yıldızlı	26	4,35	0,53	
5 Yıldızlı	24	4,31	0,45	
<b>Toplam</b>	<b>59</b>	4,27	0,55	

Otel işletmelerinin yıldız sayılarına göre işgören görüşleri incelendiğinde, üç yıldızlı otellere ilişkin ortalamanın en düşük ( $\bar{x}=3,93$ ); dört yıldızlı otellere ilişkin ortalamanın en yüksek ( $\bar{x}=4,35$ ) olduğu görülmektedir. Otel işletmelerinin türlerine göre işgören görüşleri arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

#### 1) İşgörenlerin Aldıkları Eğitimin İşe Uygunluğuna İlişkin Görüşleri

İşgörenlerin veri toplama aracında yer alan davranışlara ilişkin görüşlerinin ortalamaları Tablo 38'de görülmektedir.

**Tablo 38: İşgörenlerin Aldıkları Eğitimin İşe Uygunluğuna İlişkin Görüşlerinin Ortalamaları ve Standart Sapmaları**

No	Davranışlar	$\bar{x}$	SS
1.	Aldığım eğitim konuklarla daha iyi iletişim kurmamı sağlamaktadır.	4,50*	0,75
2.	Aldığım eğitim diğer çalışanlarla iyi iletişim kurmamı sağlamaktadır.	4,32*	0,77
3.	Aldığım eğitim üstlerimle olan ilişkilerimde hitap ve davranışsal açıdan katkı sağlamaktadır.	4,49*	0,77
4.	Aldığım eğitim işletme içi sosyal ilişkilerimi geliştirmemi sağlamaktadır.	4,38*	0,71
5.	Aldığım eğitim mesleki etik kurallarına uygun davranmamı sağlamaktadır.	4,44*	0,65
6.	<b>Aldığım eğitim iş arkadaşlarımla uyumlu çalışmamı sağlamaktadır.</b>	<b>4,15**</b>	<b>0,90</b>
7.	Aldığım eğitim görgü ve protokol kurallarına uygun davranmamı sağlamaktadır.	4,47*	0,81
8.	Aldığım eğitim işle ilgili bir problemle karşılaştığımda daha profesyonel davranmamı sağlamaktadır.	4,44*	0,74
9.	Aldığım eğitim daha fazla sorumluluk almamı sağlamaktadır.	4,23*	0,75
10.	Aldığım eğitim işimde daha verimli çalışmamı sağlamaktadır.	4,33*	0,80
11.	<b>Aldığım eğitim mesleki motivasyonumu arttırmaktadır.</b>	<b>4,11**</b>	<b>1,01</b>



12.	Aldığım eğitim müşteri problemlerinin farkında olma ve problemleri tanımlayabilmemi sağlamaktadır.	4,38*	0,74
13.	Aldığım eğitim işletme problemlerinin farkında olma ve problemleri tanımlayabilmemi sağlamaktadır.	4,27*	0,82
14.	Aldığım eğitim iş hayatında yenilikçi yollar geliştirmemi sağlamaktadır.	4,27*	0,80
15.	Aldığım eğitim diğer çalışanların işlerini yönlendirmemi sağlamaktadır.	4,20*	0,92
16.	<b>Aldığım eğitim değişen iş şartlarına uyum sağlamamı kolaylaştırmaktadır.</b>	<b>4,11***</b>	<b>0,91</b>
17.	Aldığım eğitim mesleğimi daha çok severek yapmamı sağlamaktadır.	4,23*	1,02
18.	<b>Aldığım eğitim disiplinli çalışmamı katkı sağlamaktadır.</b>	<b>4,10**</b>	<b>1,06</b>
19.	Aldığım eğitim gelişme ve ilerlememe olanak sağlamaktadır.	4,37*	0,76
20.	Aldığım eğitim görevimi kolaylıkla yerine getirmemi sağlamaktadır.	4,37*	0,80
21.	Aldığım eğitim görevimle ilgili işlerde önerilerimin dikkate alınmasını sağlamaktadır.	4,23*	0,79
22.	Aldığım eğitim mesleğimle ilgili gelecekteki eğilimleri tahmin edebilmemi sağlamaktadır.	4,23*	0,87
23.	<b>Aldığım eğitim işletmenin verdiği hizmet içi eğitimlere daha az ihtiyaç duymamı sağlamaktadır.</b>	<b>4,13**</b>	<b>0,99</b>
24.	Aldığım eğitim departmanlar arası işleyiş hakkında önceden bilgi sahibi olmamı sağlamaktadır.	4,27*	0,82
25.	<b>Aldığım eğitim ihtiyaç duyulması halinde departmanlar arası yer değiştirmemi mümkün kılmaktadır.</b>	<b>3,98**</b>	<b>1,09</b>
26.	Aldığım eğitim işe uyum sağlamamı kolaylaştırdı.	4,27*	0,84
27.	Aldığım eğitim profesyonel görüntü ve duruş göstermemi sağlamaktadır.	4,40*	0,61
28.	Aldığım eğitim olaylara çok yönlü bakmamı sağlamaktadır.	4,32*	0,72
29.	Aldığım eğitim istikrarlı hizmet kalitesi sunmamı sağlamaktadır.	4,30*	0,72
30.	Aldığım eğitim araç-gereç kullanımında kolaylık sağlamaktadır.	4,28*	0,78
31.	<b>Aldığım eğitim otelcilik ile ilgili bilgisayar programlarını kullanmamı kolaylaştırmaktadır.</b>	<b>3,98<sup>f</sup>**</b>	<b>1,19</b>
32.	<b>Aldığım eğitim yabancı dilde konuşmada sorun yaşamamamı sağlamaktadır.</b>	<b>4,01**</b>	<b>4,30</b>
33.	Aldığım eğitim işgören seçiminde daha çok tercih edilmemi sağlamaktadır.	4,30*	0,85
	Toplam	4,27 <sup>f</sup> *	0,55

---

\* Tamamen katılıyorum düzeyinde

\*\* Katılıyorum düzeyinde

Tablo 38 incelendiğinde, işgörenlerin aldıkları eğitimin işe uygunluğuna ilişkin görüşlerinin ortalamaları birbirine yakın düzeyde çıkmıştır. Ortalamalar incelendiğinde en düşük ortalamalar “katılıyorum” düzeyinde olmuştur.

En düşük ortalamalar sırasıyla, “*Aldığım eğitim işe uyum sağlamamı kolaylaştırdı*” davranışı “katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=3,98$ ); “*İşgörenin aldığı eğitim otelcilik ile ilgili bilgisayar programlarını kullanmasını kolaylaştırmaktadır*” davranışı “katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=3,98$ ); “*Aldığım eğitim yabancı dilde konuşmada sorun yaşamamamı sağlamaktadır*” davranışı “katılıyorum” düzeyinde (4,01); “*Aldığım eğitim disiplinli çalışmama katkı sağlamaktadır.*” davranışı “katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=4,10$ ); “*Aldığım eğitim mesleki motivasyonumu arttırmaktadır*” davranışı “katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=4,11$ ); “*Aldığım eğitim değişen iş şartlarına uyum sağlamamı kolaylaştırmaktadır*” davranışı “katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=4,11$ ); son olarak, “*Aldığım eğitim işletmenin verdiği hizmet içi eğitimlere daha az ihtiyaç duymamı sağlamaktadır*” davranışı “katılıyorum” düzeyinde (4,13) olduğu görülmektedir.

Ortalamalar incelendiğinde en yüksek ortalamalar ise sırasıyla, “*Aldığım eğitim konuklarla daha iyi iletişim kurmamı sağlamaktadır*” davranışı “tamamen katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=4,50$ ); “*Aldığım eğitim üstlerimle olan ilişkilerimde hitap ve davranışsal açıdan katkı sağlamaktadır*” davranışı “tamamen katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=4,49$ ); “*Aldığım eğitim görgü ve protokol kurallarına uygun davranmamı sağlamaktadır*” davranışı “tamamen katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=4,47$ ); “*Aldığım eğitim mesleki etik kurallarına uygun davranmamı sağlamaktadır*” davranışı “tamamen katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=4,44$ ); “*Aldığım eğitim işle ilgili bir problemle karşılaştığımda daha profesyonel davranmamı sağlamaktadır*” davranışı “tamamen katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=4,44$ ); “*Aldığım eğitim profesyonel görüntü ve duruş göstermemi sağlamaktadır*” davranışı “tamamen katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=4,40$ ) olduğu görülmektedir.

İşgörenler aldıkları eğitimin konuklarla iletişim ve üstleriyle olan ilişkilerinde hitap ve davranış konusunda kendilerine katkı sağladıklarını belirtmişlerdir; işe uyum sağlama, bilgisayar programlarını kullanma ve yabancı dil konularında kendilerine katkı sağlamadığını belirtmişlerdir.

### i) Yönetici ve İşgören Görüşlerinin Karşılaştırılması

Yöneticilerin görüşleri ile işgörenlerin görüşleri arasında anlamlı fark olup olmadığı aşağıdaki tabloda gösterilmektedir.

**Tablo 39:** Yönetici ve İşgören Görüşlerinin Genel Ortalamaları ve Standart Sapmaları

Konum	N	$\bar{x}$	SS	Sonuç
Yönetici	41	4.45	0.47	t=1,734 sig=0,304 p>0.05
İşgören	59	4.27	0.55	

Tablo 39’da görüldüğü üzere, yöneticilerin görüşlerinin ortalaması 4,45 ile “tamamen katılıyorum”; işgörenlerin ise 4,27 ile “tamamen katılıyorum” düzeyindedir. Eğitimli personel aldıkları eğitimin işe uygun olduğunu düşünmekte ancak yöneticilerin eğitimli personelleriyle ilgili görüşlerinin ortalamaları daha yüksek çıkmıştır. Yöneticiler ve işgörenlerin görüşleri arasında anlamlı bir fark çıkmamıştır ( $p>0.05$ ).

Araştırma kapsamında illere göre en fazla otel işletmesi Gaziantep’te bulunmaktadır. Yıldız sayısına göre (türü), en fazla 4 yıldızlı oteller bulunmaktadır. Otel işletmelerinin oda sayısına bakıldığında işletmelerin çoğunluğunu 51-75 odaya sahip oteller oluşturmaktadır. İşletmelerin eğitimli personellerine bakıldığında ise, otel işletmelerinin yarısında 1-5 arası eğitimli personel olduğu saptanmıştır.

Farklı değişkenlere göre dağılım şu şekildedir; cinsiyet dağılımında en fazla erkek yönetici ve işgören yer almaktadır. Yaş dağılımında ise yönetici ve işgörenlerin çoğu 25-34 yaş grubunda yer almaktadır. Yöneticiler en az 45 yaş ve üstü grupta yer almaktadır. İşgörenler ise en az 35-44 yaş aralığındadırlar.

Görev dağılımında yöneticilerde en fazla bölüm müdürü, işgörenlerde ise ilgili bölümlerde çalışan diğer çalışanlar bulunmaktadır. Hizmet süresine göre yöneticilerin çoğunluğu 4-6 yıl arası hizmet yılına, işgörenlerin çoğunluğunun ise 1-3 arası hizmet yılına sahip oldukları saptanmıştır.

Eğitim düzeylerine göre yöneticilerin çoğunluğu ortaöğretim, işgörenlerin çoğunluğu ise lisans mezunudur. Çalıştıkları bölümlere göre en fazla yönetici ve işgören önbüro bölümünde yer almaktadır. Özellikle işgörenlerin önbüro bölümünde daha fazla

yer almasının sebeplerinden biri nitelikli personele olan ihtiyacın diğer bölümlere oranla daha fazla olması olarak gösterilebilir.

Cinsiyet değişkenine göre yöneticilerde, erkek yöneticilerin görüş ortalamaları bayanlarınkinden daha yüksek çıkmıştır. Ancak gruplar arasında anlamlı fark bulunamamıştır ( $p>0.05$ ). İşgörenlerde de erkeklerin ortalamaları daha yüksek çıkmakla beraber gruplar arasında anlamlı fark saptanmıştır ( $p<0,05$ ).

Yaş değişkenine göre, yönetici ve işgörenlerde en yüksek ortalama 35-44 yaş arası grupta saptanmıştır. Gruplar arasında anlamlı fark bulunamamıştır ( $p>0.05$ ). Görev değişkenine göre, yöneticilerde en yüksek ortalama genel müdür yardımcılarında, işgörenlerde ise bölüm şeflerinde saptanmıştır.

Hizmet süresine göre, yöneticilerde en yüksek ortalama 1 yıldan az hizmet yılına sahip olanlarda, işgörenlerde ise 7-10 yıl arası hizmet süresine sahip olanlarda belirlenmiştir. Eğitim düzeylerine göre yöneticilerde en yüksek ortalama lisansüstü mezunlarda, en düşük ortalama ise lisans mezunlarda saptanmıştır. İşgörenlerde ise, en yüksek ortalama ortaöğretim mezunlarında, en düşük ortalama ise lisans mezunlarında saptanmıştır.

Çalışılan bölüm değişkenine göre yöneticilerde en düşük ortalama kat hizmetleri bölümünde, en yüksek ortalama ise yiyecek içecek bölümündedir. İşgörenlerde ise en düşük ortalama önbüro bölümünde, en yüksek ortalama kat hizmetleri bölümündedir. Çalıştıkları bölümlere göre verdikleri cevaplar arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

İllere göre yönetici görüşlerinde en düşük ortalama Şanlıurfa'da, en yüksek ortalama ise Diyarbakır'da olduğu görülmektedir. İllere göre işgörenlerde en düşük ortalama Gaziantep'te; en yüksek ortalama ise Mardin'de olduğu görülmektedir. İller bazında görüşler arasında anlamlı bir fark saptanmamıştır ( $p>0.05$ ).

Eğitilmiş personel aldıkları eğitimin işe uygun olduğunu düşünmekte ancak yöneticilerin eğitilmiş personelleriyle ilgili görüşlerinin ortalamaları daha yüksek çıkmıştır. Yöneticiler ve işgörenlerin görüşleri arasında anlamlı bir fark çıkmamıştır ( $p>0.05$ ).

Cinsiyet, yaş, görev, hizmet süresi, eğitim durumu, çalışılan bölüm, il, işletmenin türü, değişkenleri açısından yöneticilerin görüşleri ortalamaları birbirine yakın olmakla beraber aralarında anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır ( $p>0.05$ ).

Yaş, görev, hizmet süresi, eğitim durumu, çalıştıkları bölüm, il ve işletmenin türü değişkenlerine göre işgörenlerin görüşleri arasında anlamlı fark bulunamamıştır ( $p>0.05$ ). Değişkenler arasında sadece cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir fark olduğu saptanmıştır ( $p<0,05$ ).

Yöneticilerde *“Eğitilmiş işgören görgü ve protokol kurallarına uygun davranmaktadır”* davranışında en yüksek ortalama tespit edilmiştir. Yöneticilerin görüşlerinden en düşük ortalamaya sahip davranış ise *“İşgörenin aldığı eğitim işletmenin verdiği hizmet için eğitimlere daha az ihtiyaç duymasını sağlamaktadır”* ifadesinde saptanmıştır.

İşgörenlerde en düşük ortalama *“Aldığım eğitim işe uyum sağlamamı kolaylaştırdı”* davranışında; en yüksek ortalama ise, *“Aldığım eğitim konuklarla daha iyi iletişim kurmamı sağlamaktadır”* davranışında saptanmıştır.

Yöneticiler eğitimli personellerinin görgü kuralları ve iletişim konusunda personellerini yeterli görmekteler; ancak genel olarak yeterli görmelerine rağmen hizmet için eğitime de ihtiyaç duyduklarını belirtmişlerdir.

İşgörenler aldıkları eğitimin konuklarla iletişim ve üstleriyle olan ilişkilerinde hitap ve davranış konusunda kendilerine katkı sağladıklarını belirtmişlerdir; işe uyum sağlama, bilgisayar programlarını kullanma ve yabancı dil konularında kendilerine katkı sağlamadığını belirtmişlerdir.

Bu bulgular ışığında işgörenlerin almış oldukları turizm eğitimlerinin teorik konuda ve iletişim konusunda iş yaşamında avantaj sağladığı; pratiklik, işe uyum ve uygulama gerektiren konularda ise avantaj sağlamadığı sonucuna varılabilir.

## **BÖLÜM V**

### **TARTIŞMA SONUÇ VE ÖNERİLER**

Araştırmanın bu bölümünde araştırmaya dayalı tartışma, sonuç ve sonuçlara göre öneriler yer almaktadır.

#### **5.1. Tartışma**

Turizm insan kaynakları çalışmaları (ya da sadece turizm istihdamının etkilerini belirlemek) genellikle ekonomik gelişme için bir uyarıcı olarak turizmin göstergelerinin bir yansımasıdır. Turizm insan kaynaklarındaki araştırmalar genellikle iki farklı bakış açısında ele alınır; insan kaynakları gereksinimi (sektörün personel ihtiyacı) ve istihdam etkisi çalışmalarıdır. Turizm eğitilmiş kişileri bulma ve daha fazla yerel kontrol ve yerli turizm kaynaklarının kullanımının teşvik etmek ve yıldırıcı tepkileri ortadan kaldırmak için yeterli eğitim ve öğretim mekanizmasının uygulanması gerekir (Liu ve Wall, 2006: 167-168).

Turizmin gelişmesi ekonominin gelişmesini sağlamaktadır. Turizm sadece döviz getirici bir etkisinin yanında, bölgesel açıdan ele alındığında, bölgeler arası dengesizliği azaltıcı etkisi de bulunmaktadır. Turizmin genel etkileri bilindikten sonra turizm eğitimine de verilen önem artacak ve turizm eğitim ve öğretim programlarının da gelişimleri takip edecek düzeye getirilmesi sağlanacaktır.

Son yirmi yılda turizmdeki hızlı büyüme, hükümetlerin ve özel kuruluşların turizm endüstrisinin artan sosyo-ekonomik önemini anlamasını, kaliteli bir hizmetin verilmesi için profesyonel ve iyi eğitilmiş işgücünün esas olduğunun fark edilmesini sağlamıştır (Mayaka ve Akama, 2007:299).

Turizmin emek yoğun bir sektör olmasından dolayı bu sektörde çalışan personelin mesleki bilgiye sahip olması oldukça önemli bir unsurdur. Bu nedenle de turizm eğitimi büyük önem taşımaktadır.

Araştırmanın temel amacı; otel işletmelerindeki işgörenlerin aldıkları turizm eğitiminin işe uygunluğuna ilişkin yönetici ve işgören görüşlerini saptamaktır. Ulaşılan sonuçlar ışığında da turizm eğitiminin eksik yönleri belirlenerek öneriler sunulmuştur. Bu genel amaca bağlı olarak; araştırmanın kapsamına alınan otel işletmelerinin yapısını belirlemek; otel işletmesi yöneticilerinin ve işgörenlerinin demografik özelliklerini

belirlemek; otel çalışanlarının aldıkları eğitimin işe uygunluğuna ilişkin yöneticilerin görüşleri ile işgörenlerin görüşleri arasında anlamlı fark olup olmadığını belirlemek gibi ikincil amaçlar bulunmaktadır.

Araştırma kapsamında yer alan otel işletmelerinin (n=20) çoğunluğunun Gaziantep'te (n=6) bulunduğu saptanmıştır. Adıyaman, Diyarbakır ve Şanlıurfa illerinde 4'er, Mardin'de ise 2 işletmede eğitimli personel olduğu sonucuna varılmıştır. Araştırma kapsamına alınan ancak Turizm İşletme Belgeli otel işletmeleri olmayan Siirt', ayrıca Turizm İşletme Belgeli olup eğitimli personel bulundurmeyen otel işletmelerinin olduğu Batman, Kilis ve Şırnak illeri araştırma kapsamına alınmamıştır.

Araştırma kapsamındaki otel işletmelerinin çoğunluğunu 4 yıldızlı (n=8) işletmeler oluşturmaktadır. Dört yıldızlı otellerden sonra 3 ve 5 yıldızlı oteller (n=6) yer almaktadır.

Otel işletmeleri oda sayılarına göre 8 otel işletmesi en fazla 51-75 oda sayısına sahip olan grupta yer almaktadır. 1-25 odaya ve 26-50 odaya sahip otellerin sayısı (n=1) en azdır.

Otel işletmelerinden 6'sı en fazla personel sayısına sahip olan (21-40 personel) otellerdir. Bunlardan 2 tanesi 61-80 personel sayısına sahip otellerdir.

Araştırmaya katılan yöneticilerin ve işgörenlerin cinsiyetlerine göre en fazla erkek yönetici (n=31) ve işgören (n=34) bulunmaktadır. Bayanların sayılarına bakıldığında bayan yöneticilere (n=10, %24,4) oranla bayan işgörenlerin sayısı (n=25, %42,4) daha fazladır. Bayanlara yaşamlarında daha fazla sorumluluk yüklenmesi nedeniyle iş hayatına ağırlık verememeleri, bazı yönetsel nedenlerle yönetici düzeyine ulaşamadıkları söylenebilir.

Otel işletmelerindeki yöneticilerin çoğunluğunun 25-34 yaş arası olduğu görülmektedir. Özellikle yöneticilerin yaş ortalamaları incelendiğinde ne yoğun iş temposuna ayak uyduramayacak kadar yaşlı ne de yöneticilik yapamayacak kadar tecrübesiz kişilerin yöneticilik düzeyinde yer aldıkları görülmektedir.

Turizm eğitimli personele bakıldığında da çoğunluğunun 25-34 yaş arası olduğu görülmektedir. İleri yaşlarda da yönetici bulunmasına karşın, ileri yaşlarda işgören sayısı azalmaktadır. Bunun nedeni olarak da işgörenlerin genç yaşlarda işe başlamaları ve yıllar itibarıyla tecrübe sahibi olmaları böylelikle yöneticiliğe yükselmeleri olarak gösterilebilir.

Araştırma kapsamındaki yöneticilerin çoğunluğu 4-6 yıl hizmet süresine sahiptir (n=11). Az sayıda yönetici (n=3) bir yıldan az hizmet süresine sahiptir. İşgörenlere bakıldığında ise, çoğunluğunu (n=22) 1-3 yıl arası hizmet yılına sahip olanlar oluşturmaktadır. İşgörenlerde hizmet süresinin az olması ilerleyen yıllarda yöneticiliğe terfi etmeleri olarak yorumlanabilir.

Araştırma kapsamındaki yöneticilerin çoğunluğu (n=17) ortaöğretim mezunudur. İşgörenlerin çoğunluğu (n=27) ise lisans mezunlardır.

Yöneticilerin ve işgörenlerin çalıştıkları bölümler incelendiğinde en fazla önbüro bölümünde (yönetici=15, işgören=30) en az da kat hizmetleri bölümünde (yönetici=5, işgören=7) çalıştıkları saptanmıştır.

Yönetici ve işgörenlerin çalıştığı bölüme bakıldığında en fazla payı önbüro bölümü oluşturmaktadır. Özellikle işgörenlerin önbüro bölümünde daha fazla yer almasının sebeplerinden biri nitelikli personele olan ihtiyacın diğer bölümlere oranla daha fazla olması gösterilebilir.

Araştırma sonucunda, yöneticilerin eğitimli personellerinin aldıkları eğitimlerinin işe uygunluğuna ilişkin görüşleri “tamamen katılıyorum” ( $\bar{x}=4,45$ ) düzeyinde olmuştur. Cinsiyet, yaş, görev, hizmet süresi, eğitim durumu, çalışılan bölüm, il, işletmenin türü, değişkenleri açısından yöneticilerin görüşleri ortalamaları birbirine yakın olmakla beraber aralarında anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır. Yöneticilerin veri toplama aracında yer alan davranışlara ilişkin görüşleri “tamamen katılıyorum düzeyinde olmuştur. Özellikle, “Eğitimli işgören görgü ve protokol kurallarına uygun davranmaktadır” davranışında ( $\bar{x}=4,71$ ); “Eğitimli işgören konuklarla daha iyi iletişim kurmaktadır” davranışında ( $\bar{x}=4,70$ ); “İşgörenin aldığı eğitim işletme içi sosyal ilişkilerini geliştirmesini sağlamaktadır” davranışında ( $\bar{x}=4,68$ ) en yüksek ortalamalar tespit edilmiştir.

Yöneticilerin görüşlerine göre işgörenler görgü ve protokol kurallarına uygun davranma, konuklarla iletişim, sosyal ilişkilerde yeterlidirler. Bu görüşleri Çimen (2006), tarafından yapılan araştırma sonuçları da desteklemektedir. Çimen, yöneticilerin turizm eğitimi almış işgörenleri hakkında görüşlerini araştırmıştır. İşgörenlerin iletişim boyutuna ilişkin yeterlilik düzeyi oldukça yüksek çıkmakla beraber, çalışanlar arasında sosyal ilişkiler kurma diğerlerine göre düşük yeterlilikte olduğu sonucu çıkmıştır.



Yöneticilerin görüşlerinden en düşük ortalamaya sahip davranış ise “İşgörenin aldığı eğitim işletmenin verdiği hizmet içi eğitimlere daha az ihtiyaç duymasını sağlamaktadır” davranışı “katılıyorum” düzeyinde, ( $\bar{x}=4,19$ ) olduğu saptanmıştır. Bu ortalamanın çok düşük olduğu söylenemez ancak, her işletmenin kendine özgü çalışma stili ve kuralları olabilmektedir. Özellikle bu nedenlerden dolayı her işletme, kendi personeline eğitim vermek istemektedir.

Genel olarak literatürde yer alan araştırmalar incelendiğinde yöneticilerin personellerinde gördükleri eksikliklerin başında, işgörenlerin pratik olmamaları, yabancı dil eksikliği, bilgi eksikliği, sorumluluk almaktan kaçınmaları, yenilikleri takip edememe, sabırlı olamamaları, çabuk yükselme isteği ve işletmeye bağlılığın az olmasıdır.

Yapılan araştırma ve daha önce yapılan çalışmalar karşılaştırıldığında iletişim ve görgü-protokol kuralları ile ilgili konularda işgörenlerin yeterli olduğu sonucu çıkmaktadır. Ancak diğer konularda yöneticiler yapılan araştırmada eğitilmiş personellerini daha fazla yeterli görmektedirler.

Hizmet ve personelden beklentilerin en yüksek düzeyde olduğu değişkenler ise personelin müşterileri uğurlama ve karşılama şekli, kibar-samimi ve yardımsever davranması ve verilen hizmetin çabuk gerçekleştirilmesi olarak sıralanabilir. (Koçbek, 2005:96).

Yaş, görev, hizmet süresi, eğitim durumu, çalıştıkları bölüm, il ve işletmenin türü değişkenlerine göre işgörenlerin görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamıştır. Değişkenler arasında sadece cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir fark olduğu saptanmıştır.

Cinsiyet değişkenine göre otel çalışanlarının aldıkları eğitimin işe uygunluğuna ilişkin bayan işgörenlerin ortalamaları “katılıyorum” ( $\bar{x}=4,10$ ) düzeyinde, erkek işgörenlerin ortalamalarına bakıldığında “tamamen katılıyorum” ( $\bar{x}=4,39$ ) düzeyinde olduğu saptanmıştır. Cinsiyet değişkenine göre işgörenlerin görüşleri arasında anlamlı fark bulunmuştur ( $p < 0,05$ ).

İşgörenlerin veri toplama aracında yer alan davranışlara ilişkin görüşlerinin ortalaması “tamamen katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=4,27$ ) olduğu saptanmıştır. En düşük ortalamalar sırasıyla, “Aldığım eğitim işe uyum sağlamamı kolaylaştırdı” davranışında “katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=3,98$ ); “İşgörenin aldığı eğitim otelcilik ile ilgili

*bilgisayar programlarını kullanmasını kolaylaştırmaktadır*” davranışında “katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=3,98$ ); “*Aldığım eğitim yabancı dilde konuşmada sorun yaşamamamı sağlamaktadır*” davranışında “katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=4,01$ ) olduğu saptanmıştır.

Ortalamalar incelendiğinde en yüksek ortalamalar ise sırasıyla, “*Aldığım eğitim konuklarla daha iyi iletişim kurmamı sağlamaktadır*” davranışı “tamamen katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=4,50$ ); “*Aldığım eğitim üstlerimle olan ilişkilerimde hitap ve davranışsal açıdan katkı sağlamaktadır*” davranışı “tamamen katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=4,49$ ); “*Aldığım eğitim görgü ve protokol kurallarına uygun davranmamı sağlamaktadır*” davranışı “tamamen katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=4,47$ ) olduğu saptanmıştır.

Yöneticilerin görüşlerinin ortalaması 4,45 ile “tamamen katılıyorum”; işgörenlerin ise 4,27 ile “tamamen katılıyorum” düzeyindedir. Eğitimli personel aldıkları eğitimin işe uygun olduğunu düşünmekte ancak yöneticilerin eğitimli personelleriyle ilgili görüşlerinin ortalamaları daha yüksek çıkmıştır. Yöneticiler ve işgörenlerin görüşleri arasında anlamlı bir fark çıkmamıştır.

Türk turizm sektörü; personel kalitesi, eğitimi ve istihdamı bakımından önemli sorunlar yaşamaktadır. Bir taraftan, turizm eğitim ve öğretim potansiyeli sektörün nitelikli personel ihtiyacını karşılama açısından yetersiz, diğer taraftan ise sektör, turizm eğitimi almış personeli istihdam etmekte çekimser davranmaktadır (Ünlüöner, 2000:219).

## 5.2. Sonuç

Araştırmanın temel amacı; otel işletmelerindeki işgörenlerin aldıkları turizm eğitiminin işe uygunluğa ilişkin yönetici ve işgören görüşlerini saptamaktır.

*Bu temel amaca bağlı olarak “Araştırma kapsamına alınan otel işletmelerinin yapısı nasıldır?” sorusuna ilişkin bulgulardan şu sonuçlara varılmıştır:*

- Araştırma kapsamında yer alan otel işletmelerinin (n=20) çoğunluğunun Gaziantep’te (n=6) bulunduğu saptanmıştır. Gaziantep’in bölge içerisindeki yeri, sanayileşme oranı ve gelişmişliği nedeniyle bu ilimizdeki otel işletmelerinin sayısı daha fazladır. Sayının fazla olması de rekabeti beraberinde getirdiğinden işletmeleri kaliteli hizmet vererek rakiplerine karşı

üstünlük sağlama amacındadırlar. Bu amaç doğrultusunda işletmeler eğitimli personelleri tercih etmeye başlamıştır.

- Araştırma kapsamındaki otel işletmelerinin çoğunluğunu 4 yıldızlı (n=8) işletmeler oluşturmaktadır. Dört yıldızlı otellerden sonra 3 ve 5 yıldızlı oteller (n=6) yer almaktadır.
- Otel işletmeleri oda sayılarına göre 8 otel işletmesi en fazla 51-75 oda sayısına sahip olan grupta yer almaktadır. 1-25 odaya ve 26-50 odaya sahip otellerin sayısı (n=1) en azdır.

*“Araştırma kapsamına alınan otel işletmesi yöneticilerinin ve işgörenlerinin özellikleri nasıldır?” sorusuna ilişkin bulgulardan şu sonuçlara varılmıştır:*

- Araştırmaya katılan yöneticilerin ve işgörenlerin cinsiyetlerine göre en fazla erkek yönetici (n=31) ve işgören (n=34) bulunmaktadır. Bayanların sayılarına bakıldığında bayan yöneticilere (n=10, %24,4) oranla bayan işgörenlerin sayısı (n=25, %42,4) daha fazladır.
- Otel işletmelerindeki yöneticilerin çoğunluğunun 25-34 yaş arası (n=23) olduğu görülmektedir.
- Turizm eğitimli personele bakıldığında da çoğunluğunun 25-34 yaş arası (n=38) olduğu görülmektedir. İleri yaşlarda da yönetici bulunmasına karşın, ileri yaşlarda işgören sayısı azalmaktadır. Bunun nedeni olarak da işgörenlerin genç yaşlarda işe başlamaları ve yıllar itibariyle tecrübe sahibi olmaları böylelikle yöneticiliğe yükselmeleri olarak gösterilebilir.
- Araştırma kapsamındaki yöneticilerin çoğunluğu 4-6 yıl hizmet süresine sahiptir (n=11). Az sayıda yönetici (n=3) bir yıldan az hizmet süresine sahiptir. İşgörenlere bakıldığında ise, çoğunluğunu (n=22) 1-3 yıl arası hizmet yılına sahip olanlar oluşturmaktadır.
- Araştırma kapsamındaki yöneticilerin çoğunluğu (n=17) ortaöğretim mezunudur. İşgörenlerin çoğunluğu (n=27) ise lisans mezunlardır.
- Yöneticilerin ve işgörenlerin çalıştıkları bölümler incelendiğinde en fazla önbüro bölümünde (yönetici=15, işgören=30) en az da kat hizmetleri bölümünde (yönetici=5, işgören=7) çalıştıkları saptanmıştır.

“Otel çalışanlarının aldıkları eğitimin işe uygunluğuna ilişkin yönetici ve işgörenin çeşitli değişkenlere göre görüşleri arasında anlamlı fark var mıdır?” sorusuna ilişkin bulgulardan şu sonuçlara varılmıştır:

- Bayan yöneticilerin ortalamaları “tamamen katılıyorum” ( $\bar{x}=4,34$ ), erkek yöneticilerin ortalamaları “tamamen katılıyorum” ( $\bar{x}=4,49$ ) düzeyindedir. Cinsiyet değişkenine göre yöneticilerin görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamıştır. Bayan işgörenlerin ortalamaları “katılıyorum” ( $\bar{x}=4,10$ ) düzeyinde, erkek işgörenlerin ortalamalarına bakıldığında “tamamen katılıyorum” ( $\bar{x}=4,39$ ) düzeyinde olduğu saptanmıştır. Cinsiyet değişkenine göre işgörenlerin görüşleri arasında anlamlı fark bulunmuştur ( $p < 0,05$ ).
- Yaş değişkenine göre yöneticilerde en düşük ortalama 4,31 ile “tamamen katılıyorum” düzeyinde 45 yaş ve üstü yaş grubunda yer almıştır. En yüksek ortalama ise 4,76 ile “tamamen katılıyorum” düzeyinde 35-44 yaş arası grupta yer almıştır. Yaş değişkenine göre gruplar arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. Yaş değişkenine göre işgörenlerde en düşük ortalama 4,23 ile “tamamen katılıyorum” düzeyinde 25-34 yaş grubunda yer almıştır. En yüksek ortalama ise 4,46 ile “tamamen katılıyorum” düzeyinde 35-44 yaş arası grupta yer almıştır. Yaş değişkenine göre gruplar arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır.
- Görev değişkenine göre yöneticilerde en düşük ortalama 4,35 ile “tamamen katılıyorum” düzeyinde bölüm şeflerinde, en yüksek ortalama ise 4,61 ile “tamamen katılıyorum” düzeyinde genel müdür yardımcılarında görülmektedir. Görev değişkenine göre yönetici grupları arasında anlamlı fark bulunmamıştır. Görev değişkenine göre işgörenlerde en düşük ortalama 3,69 ile “katılıyorum” düzeyinde müdür yardımcılarında, en yüksek ortalama ise 4,36 ile “tamamen katılıyorum” düzeyinde bölüm şeflerinde görülmektedir. Görev değişkenine göre gruplar arasında anlamlı fark bulunmamıştır.
- Hizmet süresine göre yöneticilerin görüşleri incelendiğinde en düşük ortalama 4,31 ile “tamamen katılıyorum” düzeyinde 7-10 yıl arası hizmet süresine, en yüksek ortalama ise 4,7 ile “tamamen katılıyorum” düzeyinde hizmet süresi 1 yıldan az olan yöneticilerde görülmektedir. Hizmet

değişkenine göre yönetici görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamıştır. Hizmet süresine göre işgörenlerin görüşleri incelendiğinde en düşük ortalama 3,59 ile “katılıyorum” düzeyinde ile 10 yıldan fazla hizmet süresine sahip işgörenlerde, en yüksek ortalama ise 4,41 ile “tamamen katılıyorum” düzeyinde hizmet süresi 7-10 yıl arası olan işgörenlerde görülmüştür. Hizmet değişkenine göre eğitilmiş personel görüşleri arasında anlamlı fark bulunmamıştır.

- Eğitim değişkenine göre yöneticilerde en düşük ortalama “tamamen katılıyorum” ile 4,36 düzeyinde lisans mezunlarında, en yüksek ortalama ise 4,53 ile “tamamen katılıyorum” düzeyinde lisansüstü mezunu yöneticilerinde görülmektedir. Yöneticilerin eğitim düzeylerine göre anlamlı bir fark bulunmamıştır. Eğitim değişkenine göre işgörenlerde en düşük ortalama “katılıyorum” ile 4,18 düzeyinde lisans mezunlarında, en yüksek ortalama ise 4,34 ile “tamamen katılıyorum” düzeyinde ortaöğretim mezunu işgörenlerde görülmektedir. İşgörenlerin eğitim düzeylerine göre gruplar arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır.
- Çalışılan bölüm değişkenine göre yöneticilerde en düşük ortalama 4,36 ile “tamamen katılıyorum” düzeyinde kat hizmetleri bölümünde, en yüksek ortalama ise 4,51 ile “tamamen katılıyorum” düzeyinde yiyecek içecek bölümündedir. Yöneticilerin çalıştıkları bölümlere göre verdikleri cevaplar arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. İşgörenlerde en düşük ortalama 4,16 ile “katılıyorum” düzeyinde önbüro bölümünde, en yüksek ortalama ise 4,39 ile “tamamen katılıyorum” düzeyinde kat hizmetleri bölümündedir. İşgörenlerin çalıştıkları bölümlere göre verdikleri cevaplar arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır.
- İllere göre yönetici görüşlerinde en düşük ortalama 4,30 ile “tamamen katılıyorum” düzeyinde Şanlıurfa’da, en yüksek ortalama ise 4,65 ile “tamamen katılıyorum” düzeyinde Diyarbakır’da olduğu görülmektedir. İller bazında yöneticilerin görüşleri arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır. İllere göre işgörenlerde en düşük ortalama 4,14 ile “katılıyorum” düzeyinde Gaziantep’te ve 4,19 ile “katılıyorum” düzeyde Şanlıurfa’da; en yüksek ortalama ise 4,60 ile “tamamen katılıyorum” düzeyinde Mardin’de olduğu

görülmektedir. İller bazında işgörenlerin görüşleri arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır.

- İşletmelerin yıldızlarına göre yöneticilerde en düşük ortalama 4,44 ile “*tamamen katılıyorum*” düzeyinde dört yıldızlı otel işletmelerinde, en yüksek ortalama ise 4,47 ile “*tamamen katılıyorum*” düzeyinde üç yıldız otel işletmelerinde olduğu saptanmıştır. Otel işletmelerinin türlerine göre yöneticilerin görüşleri arasında anlamlı bir fark olmadığı, görüşlerin ortalamalarının birbirine çok yakın saptanmıştır. Yıldızlarına göre işgörenlerde en düşük ortalama 3,93 ile “*katılıyorum*” düzeyinde üç yıldızlı otel işletmelerinde, en yüksek ortalama ise 4,35 ile “*tamamen katılıyorum*” düzeyinde dört yıldızlı otel işletmelerinde olduğu görülmektedir. Otel işletmelerinin türlerine göre işgörenlerin görüşleri arasında anlamlı bir fark bulunmamıştır.
- Eğitimli personellerinin aldıkları eğitimlerinin işe uygunluğuna ilişkin yönetici görüşlerinin ortalaması 4,45 ile “*tamamen katılıyorum*”; işgörenlerin ise 4,27 ile “*tamamen katılıyorum*” düzeyindedir. Eğitimli personel aldıkları eğitimin işe uygun olduğunu düşünmekte ancak yöneticilerin eğitimli personelleriyle ilgili görüşlerinin ortalamaları daha yüksek çıkmıştır. Yöneticiler ve işgörenlerin görüşleri arasında anlamlı bir fark çıkmamıştır.
- Yöneticilerde “*Eğitimli işgören görgü ve protokol kurallarına uygun davranmaktadır*” davranışı ( $\bar{x}=4,71$ ); “*Eğitimli işgören konuklarla daha iyi iletişim kurmaktadır*” davranışı ( $\bar{x}=4,70$ ); “*İşgörenin aldığı eğitim işletme içi sosyal ilişkilerini geliştirmesini sağlamaktadır*” davranışı ( $\bar{x}=4,68$ ) en yüksek ortalamalara sahiptir. Yöneticilerin görüşlerinden en düşük ortalamaya sahip davranış ise “*İşgörenin aldığı eğitim işletmenin verdiği hizmet içi eğitimlere daha az ihtiyaç duymasını sağlamaktadır*” davranışı “*katılıyorum*” düzeyinde, ( $\bar{x}=4,19$ ) olduğu saptanmıştır.
- İşgören görüşlerinin ortalaması “*tamamen katılıyorum*” düzeyinde (4,27) olduğu saptanmıştır. En düşük ortalamalar sırasıyla, “*Aldığım eğitim işe uyum sağlamamı kolaylaştırdı*” davranışı “*katılıyorum*” düzeyinde ( $\bar{x}=3,98$ ); “*İşgörenin aldığı eğitim otelcilik ile ilgili bilgisayar*

*programlarını kullanmasını kolaylaştırmaktadır*” davranışı “katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=3,98$ ); “*Aldığım eğitim yabancı dilde konuşmada sorun yaşamamamı sağlamaktadır*” davranışı “katılıyorum” düzeyinde (4,01) olduğu saptanmıştır. En yüksek ortalamalar ise sırasıyla, “*Aldığım eğitim konuklarla daha iyi iletişim kurmamı sağlamaktadır*” davranışı “tamamen katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=4,50$ ); “*Aldığım eğitim üstlerimle olan ilişkilerimde hitap ve davranışsal açıdan katkı sağlamaktadır*” davranışı “tamamen katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=4,49$ ); “*Aldığım eğitim görgü ve protokol kurallarına uygun davranmamı sağlamaktadır*” davranışı “tamamen katılıyorum” düzeyinde ( $\bar{x}=4,47$ ) olduğu saptanmıştır.

### 5.3. Öneriler

Bu başlık altında, araştırmada elde edilen sonuçlar çerçevesinde; uygulayıcılar ve araştırmacılar için öneriler yer almaktadır.

#### 5.3.1. Uygulayıcılar İçin Öneriler

- Bireylerin turizm eğitimine yönlendirilmeden önce genel olarak turizme bakış açılarının değiştirilmesi gerekmektedir. Özellikle vatandaşlar turizmin ekonomiye, kültürel hareketliliğe etkilerini öğrenmelidirler.
- Kamu açısından öncelikle devletler öğrencileri turizm eğitimi almaları için teşvik etmelidirler. Bunu sağlamanın yolu da öncelikle orta düzeyde eğitim sağlamak, daha sonra da turizm eğitiminin üst düzeylere çıkarılabilmesidir. Ülkemizde ise hala bazı illerimizde orta öğretim düzeyinde eğitim veren okullar dahi bulunmamaktadır. Özellikle Güneydoğu Anadolu Bölgesi incelendiğinde sadece 6 ilde orta öğretim düzeyinde turizm eğitimi verilmektedir. Öncelikle temel düzeyde eğitimin verilmesi daha sağlıklı olacaktır bu bölgedeki okul ve öğrenci sayıları arttırılmalıdır.
- Otelcilik sektöründe hangi bölümlerde ne kadar eğitimli personele ihtiyaç duyulduğu konusunda kamu sektörü ile özel sektör arasında işbirliği geliştirilmelidir. Otel işletmelerinin ihtiyaçları doğrultusunda eğitim verilmelidir. Otelcilik alanında hangi bilgilere daha çok ihtiyaç duyulduğu

belirtilmeli ve eğitim-öğretim kurumlarının da bu ihtiyaçlara göre eğitim müfredatı düzenlemeleri sağlanmalıdır.

- Eğitim ve öğretim kurumlarının da turizm eğitimini verirken sadece teorik bilgi verilmemeli, ayrıca pratik bilgi verilmelidir. Bunu sağlamak için de okulların uygulama yapma imkanlarının olması gerekmektedir.
- Ayrıca turizm eğitimi veren kişilerin de yeterlilikleri denetlenmelidir. Özellikle yenilikleri takip eden, özel sektör deneyimi eğitimcilerin tercih edilmesi gerekmektedir. Ancak ülkemizdeki ortaöğretimde eğitimci seçme kriterleri KPSS sınavı sonuçlarına dayandığı için MEB, hizmet içi eğitimle bu eğitimcilerin pratik bilgilerinin devamını sağlamalıdır.
- İşletmelerin turizm eğitilmiş personel sayılarına bakıldığında yetersiz düzeyde olduğu görülmektedir. Otel işletmeleri eğitilmiş personel sayılarını arttırmak için eğitim kurumlarıyla işbirliği içine girmelidirler. Özellikle buldukları illerde yer alan turizm eğitimi veren kurumlardan işgören temin etmelidirler. Güneydoğu Anadolu Bölgesi'ne bakıldığında az sayıda olan turizm eğitimi alan kişilerin de bölgede tutulmadığı görülmektedir. Bunun nedeni olarak, özellikle çalışma süresinin uzun olması, ücretlerin az olması ve diğer sosyal imkanların kısıtlı olması gösterilebilir.
- Araştırmada işletmelerin verdiği cevaplar incelendiğinde turizm eğitilmiş işgörenleri tüm boyutlarda yeterli düzeyde oldukları görülmektedir. Ancak işletmeler eğitilmiş işgörelere çok fazla yer vermemektedirler. Bu işgörenleri işletmelerinde çalışmaya teşvik etmeleri gerekmektedir. Bunu sağlamanın yolu da öncelikle ekonomik daha sonra sosyal imkanların iyileştirilmesiyle olmaktadır.

### 5.3.2. Araştırmacılar İçin Öneriler

- Güneydoğu Anadolu Bölgesinde bulunan otel işletmeleriyle sınırlı tutulan bu araştırmanın konusu Türkiye'nin diğer coğrafi bölgelerinde de incelenebilir.
- Yöneticilerin olumlu görüş bildirmelerine rağmen eğitilmiş personel bulma konusunda neden sorun yaşadıkları incelenebilir.
- Sınırlı bölümdeki eğitilmiş personel alındığından aynı konu otel işletmelerindeki tüm bölümlere uygulanabilir.



- Örgün turizm eğitimi konusunda yapılan bu çalışmanın aynısı yaygın turizm eğitiminin etkinliğini ölçmede de kullanılabilir.
- Turizm eğitimi veren eğitim kurumlarının eğitim programlarının sektöre uygunluğu incelenebilir.
- Turizm eğitimi veren kurumların uygulama mutfak, restoran, bar, vb. imkanları, araç-gereç imkanlar ve bunları kullanma sıklığı incelenebilir.
- Ortaöğretim, önlisans ve lisans düzeyinde eğitim veren kurumlardaki turizm öğretmenlerinin yeterlilikleri incelenebilir.

## KAYNAKÇA

- Ada, Şükrü (2003). “Türk Eğitim Sistemi”. **Öğretmenlik Mesleğine Giriş** (Editörler: Özcan Demirel ve Zeki Kaya). Ankara: PegemA Yayıncılık.
- Ahipaşaoğlu, Suavi ve İrfan Arıkan (2005). **Seyahat Endüstrisi İşletmeleri**. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Ahipaşaoğlu, Suavi ve diğerleri (2002). “Turizm Sektöründe Endüstriye Dayalı Eğitim, Sorunlar ve Çözüm Önerileri: Palandöken Kış Sporları Merkezinde Bir Uygulama”. **Turizm Eğitimi Konferansı/Workshop 11-13 Aralık**. Ankara: Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü Yayınları. ss: 137-143.
- Aktaş, Ahmet ve Bahattin Özdemir (2005). **Otel İşletmelerinde Mutfak Yönetimi**. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Alaeddinoğlu, Faruk (2007). “Van Halkının Turisti Ve Turizmi Algılama Şekli”. **Coğrafi Bilimler Dergisi**, 2007, 5 (1), 1-16.
- Aras, Aslı (2007). “Konaklama İşletmelerinin Eğitim Merkezlerinde Uygulanan Eğitim Programları Mezunlarının görüşlerine Göre Değerlendirilmesi/ Antalya İli Örneği”. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: **Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü**.
- Arıkan, Rauf (1998). “Ticaret ve Turizm Eğitiminin Türk Eğitimindeki Yeri ve Önemi”. **Gazi Ticaret Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**. Yıl: 1998, Sayı: 1, ss: 1-11.
- Arıkan, Rauf (1999). “Mesleki Eğitim Şurası ve Mesleki Eğitiminde Gelişmeler”. **Gazi Ticaret Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**. Yıl: 1998, Sayı: 2,ss:1-6.
- Avcıkurt, Cevdet (2000). “Education and Training in Tourism in Turkey: Problems and Prospects”. **Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**. Yıl: 2000, Cilt: 3, Sayı: 4.
- Ay, Yasemin (2002). “ Turizm Eğitimi Veren Sertifika Programlarında Mezun Olanların Turizm Sektöründe İstihdam Edilmeleri İle İlgili İzmir’deki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama”. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: **Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**.
- Aymankuy, Yusuf ve Şimal Aymankuy (2002). “Önlisans ve Lisans Düzeyindeki Turizm Eğitimi Veren Yüksek Öğretim Kurumlarının Buldukları Yerlerin Analizi Ve Turizm Eğitim İçin Bir Model”. **Turizm Eğitimi**

- Konferansı/Workshop 11-13 Aralık.** Ankara:Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü Yayınları. ss: 29-41.
- Batman Orhan ve Ömer Lütfi Met (2006). “ Konaklama işletmeciliği”. **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi ve Önbüro Otomasyon Sistemleri.** (Editör: Burhanettin Zengin). Sakarya: Değişim Yayınları.
- Batman, Orhan ve RecepYıldırğan (2001). “ Konaklama işletmeciliği”. **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi ve Önbüro Otomasyon Sistemleri.** (Editör: Burhanettin Zengin). Adapazarı: Değişim Yayınları.
- Bircan, İsmail ve Meryem Sevinç (2006). “Eğitimin Yönetimsel Temelleri”. **Eğitim Bilimine Giriş** (Editör: Veysel Sönmez). Ankara: Anı Yayıncılık.
- Böyükıılmaz, Savaş (2006). “Turizm Otelcilik Meslek Lisesi Mezunu Mutfak Elemanlarının Yeterliliği Konusunda İşverenlerin Görüşleri”. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: **Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.**
- Bucak, Turgay (2007). “ Otel İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitimi ve İş Tatmini İlişkisi: İzmir Merkez ve Çeşme’deki Beş Yıldızlı Oteller İle İlgili Bir Uygulama”. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İzmir: **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.**
- Çeken, Hüseyin (2008). “Turizmin Bölgesel Kalkınmaya Etkisi Üzerine Teorik Bir İnceleme”. **Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi** (C.X ,S II, 2008). Afyon: 293-306.
- Cemil, Yücel (2004). “Eğitimle İlgili Temel Kavramlar”. **Meslek Olarak Öğretmenlik** (Editör: Cevat Celep). Ankara: Anı Yayıncılık
- Çetiner, Ertuğrul (2002). **Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Uygulamaları.** Ankara: Gazi Kitabevi
- Çimen, Hürriyet (2006). “Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Almış İşgörenlerin ile İlgili Değerlendirmeleri: Ankara’daki Dört ve Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama”. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Bolu: **Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.**
- Dağdeviren, Ayhan (2007). “Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Veren Kurumların Ders Programlarının Fonksiyonel Açısından Değerlendirilmesi”. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Balıkesir: **Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.**

- Demirel, Özcan (2002). **Planlamadan Değerlendirmeye Öğretme Sanatı**. Ankara: PegemA Yayıncılık
- Demirel, Özcan ve Zeki Kaya(2003). “Eğitim İle İlgili Temel Kavramlar”. **Öğretmenlik Mesleğine Giriş** (Editörler: Özcan Demirel, Zeki Kaya). Ankara: PegemA.
- Demirel, Özcan ve diğerleri (2003). **Öğretim Teknolojileri ve Materyal Geliştirme**. Ankara: Pegema Yayıncılık.
- Demirkol, Şehnaz ve Elbeyi Pelit (2002). “Türkiye’deki Turizm Eğitim Sistemi ve Avrupa Birliği Sürecinde Olası Gelişmeler”. **Gazi Ticaret Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**. Yıl: 2002, Sayı: 2, ss: 125-146.
- Dev, Chekitan, Kevin Zheng Zhou, Jim Brown and Sanjeev Agarwal (2009). “Customer Orientation or Competitor Orientation: Which Marketing Strategy Has a Higher Payoff for Hotel Brands?”. **Cornell Hospitality Quarterly** 2009; 50; 19-28.
- Dilek, Nermin (1994). “Antalya İli Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Önbüro Personelinin Eğitimi”. ”. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Ankara: **Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü**.
- Doğan, İsmail (2004). **Toplum ve Eğitim Sorunları Üzerinde Felsefi ve Sosyolojik Tahliller**. Ankara: PEgemA Yayıncılık.
- Elgezdi, Cavit (2003). “Dört Yıllık Turizm Eğitimi Veren Yüksekokulların Eğitim ve Öğretim Programlarının Sektör Beklentileri Doğrultusunda Değerlendirilmesi ve Yeni Bir Ders Programı Önerisi”. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: **Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü**.
- Emeksiz, Murat ve Medet Yolal (2007). **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi**. Ankara. Detay Yayıncılık.
- Erdoğan, Gülden (2002). “Ankara’da Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Yiyecek-İçecek Personelinin Eğitimi”. ”. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: **Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü**.
- Erdoğan, Harun (1996). **Uluslararası Turizm**. Bursa: Uludağ Üniversitesi Basımevi.
- Ergün, Emre (2008). “4 ve 5 Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Çalışan Personelin Performans Değerlendirme Faaliyetleri (Fethiye Ve Marmaris Örneği)”. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Muğla: **Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**.

- Eskicumalı, Ahmet (2002). “Eğitim, Öğretim ve Öğretmenlik Mesleği”. **Öğretmenlik Mesleğine Giriş** ( Editör: Yüksel Özden). Ankara: PegemA
- Gökdeniz, Ayhan ve diğerleri (2002). “Okul- Sektör İşbirliği Çerçevesinde Stajdan Beklentiler, Sorunlar ve Çözüm Önerilerine Yönelik Bir Uygulama”. **Turizm Eğitimi Konferansı/Workshop 11-13 Aralık**. Ankara:Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü Yayınları. ss: 343-367.
- Güçer, Evren (2004). “Türkiye’deki Turizm Eğitimi İle Avrupa Birliği Üyesi Ülkelerdeki turizm Eğitiminin Karşılaştırılması ve Sektörün Turizm Eğitiminden Beklentileri”. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: **Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü**.
- Gürdal, Mehmet (1994). "Türkiye'de Mesleki Turizm Eğitiminin Bugünkü Yapısı, Mevcut Sorunları ve Çözüm Yolları", **Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu 'Dört Yıllık Turizm Okullarında Eğitim-Öğretim Sorunları ve Çözüm Yolları Hafta Sonu Semineri**. Nevşehir: Erciyes Üniversitesi Yayınları. ss: 165-184.
- Gürdal, Mehmet (2002). “Türkiye’de Mesleki Turizm Eğitiminin Yapısal Analizi, Okullaşma-Eğitimin Kalitesi- Staj-istihdam Sorunları ve Çözüm Önerileri”. **Turizm Eğitimi Konferansı/Workshop 11-13 Aralık**. Ankara: Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü Yayınları. ss: 391-400.
- Gürel, Gürol ve Mehmet Gürel (1997). **Resepsiyon Muhasebe**. İstanbul: Milli Eğitim Basımevi.
- Güven, Bülent (2007). “Öğretim İlke ve Yöntemleriyle İlgili Temel Kavramlar”. **Öğretim İlke ve Yöntemleri** (Editör: Şeref Tan). Ankara: PegemA Yayıncılık.
- Güzel, Neriman Gonca (2006). “Yüksek Öğretimde Turizm Eğitimi Ve Hizmet Kalitesi”. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Ankara: **Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü**.
- Hacıoğlu, Necdet. ve diğerleri (2008). **Türkiye’de Turizm Eğitimi**. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Himmetoğlu. Bülent (1994). “Turizm ve otelcilik okullarınsan Sektörün Beklentileri”. **Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu 'Dört Yıllık Turizm Okullarında Eğitim-Öğretim Sorunları ve Çözüm**

- Yolları Hafta Sonu Semineri.** Nevşehir: Erciyes Üniversitesi Yayınları. ss: 97-101.
- İbicioğlu, Hasan ve diğerleri (2003). “Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynaklarının Eğitiminde Stratejik Sektörel Eğitim Organizasyonlarının Uygulanabilirliğine Yönelik Bir İnceleme”. **Gazi Ticaret Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**. Yıl: 2003, Sayı: 1, ss: 69-80.
- İçöz, Orhan (1994). “Türkiye’de Turizm Eğitimi Veren Yüksekokulların Temel Sorunları ve Öğrencilerin Okul Sonrası Mesleki Yaşama Uyumu Konusunda Bir Değerlendirme”. **Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu 'Dört Yıllık Turizm Okullarında Eğitim-Öğretim Sorunları ve Çözüm Yolları Hafta Sonu Semineri**. Nevşehir: Erciyes Üniversitesi Yayınları. ss: 84-96
- İçöz, Orhan ve Metin Kozak (1998). **Turizm Ekonomisi**. Ankara: Turhan Kitabevi.
- İçöz, Orhan, Turgut Var, İbrahim İlhan (2002). **Turizm Pazarlaması**. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Kahraman, Nüzhet ve Oğuz Türkay (2006). **Turizm ve Çevre**. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kantarcı, Kemal (2004). **Konaklama İşletmelerinde Önbüro İşlemleri ve Yönetimi**. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Karakütük, Kasım ve Tural Nejla (1992). “ Genel Eğitim Politikaları ve Turizm Eğitiminin Yeri”. **Turizm Eğitimi Konferansı/Workshop 09-11 Aralık**. Ankara: Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü Yayınları. ss: 67-83.
- Karasar, Niyazi (2005). **Bilimsel Araştırma Yöntemi**. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kattara, Hanan (2004). “Career Challenges For Female Managers in Egyptian Hotels”. [www.emerald.insight.com/0959-6119.htm](http://www.emerald.insight.com/0959-6119.htm).
- Kıran, Hüseyin (2004). “Türk Milli Eğitim Sisteminin Amaçları, İlkeleri, Yapılanması ve Sorunları”. **Meslek Olarak Öğretmenlik** (Editör: Cevat Celep). Ankara: Anı Yayıncılık.
- Kırlı, Tamer (2006). “Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesinde Uygulanmakta Olan Stajların Öğrenci Beklentilerini Karşılama Düzeyine Yönelik Bir

- Araştırma”. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: **Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü**.
- Kızılırmak, İsmail (2000). “Meslek Yüksek Okulları Turizm ve Otelcilik Programlarının Günümüz Turizm Sektörünün Beklentileri Doğrultusunda Değerlendirilmesi”. **Milli Eğitim Dergisi**. Yaz 2000, S: 147.
- Kocabaş, İbrahim (2003). “Türk Eğitim Sisteminin Genel Yapısı”. **Öğretmenlik Mesleği** (Editör: Mehmet Taşpınar). Elazığ: Üniversite Kitabevi.
- Koçbek, Aysel Defne (2005). “Yiyecek İçecek Sektöründe Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti: Etnik Restoranlara Yönelik Bir Araştırma”. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Eskişehir: **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**.
- Kozak, Metin (1992). “Mesleki Turizm Eğitimi Veren Yükseköğretim Kurumlarında Ders programlarının Hazırlanması”. **Turizm Eğitimi Konferansı/Workshop 09-11 Aralık**. Ankara: Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü Yayınları. ss: 191- 195.
- Kozak, Meryem Akoğlan (2006). **Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi**. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, Nazmi (2008). “Otelcilik Endüstrisine Giriş”. **Otel İşletmeciliği** (Editör: Nazmi Kozak). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, Nazmi (1999). **Turizm Mevzuatı El Kitabı**. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Kurgun, Osman Avşar (2007). “Hukuk ve turizmle İlgili Temel Kavramlar”. **Turizm Hukuku ve Mevzuatı** (Editör: Hüseyin Yıldırım). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kuşluvan, Zeynep ve Duygu Eren (2009). “Türkiye’de İç Turizm Talebinin Yapısı ve Gelişimi”. **Türk Turizm Tarihi**. Ankara: Detay Yayıncılık. ss57-83.
- Lashley, Conrad ve Paul Baron (2006). “The Learning Style Preferences Of Hospitality And Tourism Students:Observations From An İnternational And Cross-Cultural Study” **Hospitality Management**. 25(2006) 552–569. [www.elsevier.com/locate/ijhosman](http://www.elsevier.com/locate/ijhosman)
- Liu, Abby ve Geoffrey Wall (2006). “Planning Tourism Employment: A Developing Country Perspective”. **Tourism Management** 27 (2006) 159-170. [www.elsevier.com/locate/tourman](http://www.elsevier.com/locate/tourman)

- Mayaka, Melphon ve John S. Akama (2007). "Systems Approach To Tourism Training And Education: The Kenyan Case Study" **Tourism Management** 28 (2007) 298–306. [www.elsevier.com/locate/tourman](http://www.elsevier.com/locate/tourman)
- Mısırlı, İrfan (2003). **Konaklama İşletmelerinde Önbüro Teknikleri ve Uygulamaları**. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Olçay, Atıncı (2008). "Türk Turizminde Eğitimin Önemi". **Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**. 7(2): 383-390.
- ÖSYM (2008). **2007- 2008 Öğretim Yılı Yükseköğretim İstatistikleri**, Ankara: ÖSYM Yayınları
- Özcan, Mustafa ve Ferdi Boynak (2008). "İşletmelerde Meslek Eğitimi Uygulanmasına Yönelik Bir Değerlendirme". **Milli Eğitim Dergisi**. Bahar 2008, S: 178, ss: 321-333.
- Öncel, Abidin (2007). "Mardin İlinin Sosyo-Ekonomik Kalkınmasında Eğitimin Önemi". Mardin: Mardin Tarihi İhtisas Kütüphanesi Yayını No: 7. ss: 95-127.
- Öncüler, Melek Ece (2006). "Avrupa Birliği Eğitim Politikasında Mesleki Turizm Eğitimi Yaklaşımı Ve Türk Turizm Eğitimine Uygulanabilirliği". (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İzmir: **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**.
- Özdoğan, Osman ve Şenol Çavuş (2009). "Türkiye’de Turizm Eğitiminin Yapısı ve Gelişimi". **Türk Turizm Yapısı**. Ankara: Detay Yayıncılık. 221- 252.
- Öztürk, Yüksel ve Burcu Pekduyurucu (2009). "Müşteri İlişkileri Yönetiminde Önbüro Departmanı". **Anadolu BİL Meslek Yüksekokulu Dergisi**. Yıl: 4, Sayı:15, ss: 33-44
- Öztürk, Yüksel ve Kadir Seyhan (2005). "Konaklama İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesinin Artırılmasında İşgören Eğitiminin Yeri ve Önemi". **Gazi Ticaret Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**. Yıl: 2005, Sayı: 1, ss: 121-140.
- Pehlivan, Rabia (.(2007). "Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Almakta Olan Öğrencilerin Sektör İle İlgili Tutumlarının Mezuniyet Sonrası Kariyer Seçimine Etkisi." (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi) Aydın: **Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**.
- Pelit, Elbeyi ve Güçer Evren (2006). "Turizm Alanında Öğretmenlik Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm İşletmelerinde Yaptıkları Stajları Değerlendirmeleri



- Üzerine Bir Araştırma”. **Gazi Ticaret Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**. Yıl: 2006, Sayı: 1, ss: 139-164.
- Sarı, Fatih (2007). “Türkiye’deki Turizm Eğitiminin Turizm Sektöründeki İstihdama Etkisi ve Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri Üzerine Bir Araştırma”. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İzmir: **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**.
- Sarı, Hatice (2007). “Ortaöğretim Düzeyinde Mesleki Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Staj Sürecine Adaptasyonu Üzerine Bir Araştırma”. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: **Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü**.
- Sarıışık, Mehmet ve diğerleri ( 2007). “Lisans ve Önlisans Öğrencilerinin Turizm Sektörüne Yönelme Nedenleri Arasındaki Görüş Farklılıklarının Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma”. Sakarya Üniversitesi Karasu Meslek Yüksekokulu **I. Ulusal Türkiye Turizmi Kongre Bildiri Kitabı 07-08 Eylül**. Ankara: Detay Yayıncılık. ss: 383-398.
- Sezgin, Orhan Mesut (1994). “İtalya’da Otelcilik ve Turizm Eğitim Sistemi”. **Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu 'Dört Yıllık Turizm Okullarında Eğitim-Öğretim Sorunları ve Çözüm Yolları Hafta Sonu Semineri**. Nevşehir: Erciyes Üniversitesi Yayınları. ss: 54-59.
- Sezgin, Orhan Mesut (2001). **Genel Turizm ve Turizm Mevzuatı**. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sönmez, Veysel (2001). **Program Geliştirmede Öğretmen Elkitabı**. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Sönmez, Veysel (2005). **Eğitim Felsefesi**, Ankara: Anı yayıncılık
- Şahin, Ali Ekber (2006). “Eğitimle İlgili Temel Kavramlar”. **Eğitim Bilimine Giriş** (Editör: Veysel Sönmez). Ankara: Anı Yayıncılık
- Şener, Burhan (2001). **Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon**. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Taşkın, Makbule (2006). “Ortaöğretim Turizm Eğitiminde Staj ve İzmir İli Anadolu Otelcilik Turizm Meslek Liselerinde Bir Uygulama”. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). İzmir: **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**.

- Tayfun, Ahmet (2001). “G.Ü. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi’nden Mezun Olan Öğretmenlerin Fakülte Hakkındaki Değerlendirmeleri”, **Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**. Yıl: 2001, S: 5, ss. 1-12.
- Telli, Hayrettin (2003). “ Büro Yönetimi Eğitiminin Meslek Yüksekokulları Bazında Değerlendirilmesi”. **Gazi Ticaret Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**. Yıl: 2003, Sayı: 2, ss: 54-74.
- Topaloğlu, Cafer (2004). Otel İşletmelerinde Örgüt İçi Çatışmalar ve Yönetimi: 4 ve 5 Yıldızlı Kıyı Otel İşletmelerinde Uygulama /Muğla Örneği. (Yayınlanmamış Doktora Tezi). İzmir: **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**.
- Topaloğlu, Melih ve Zeki Fırat (1998). “Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi Öğrencilerinin Staj Faaliyetlerinin Organizasyonu Sektör Beklentileri ve Öğrencilerin Tatmin Düzeyinin Ölçülmesi”. **Gazi Ticaret Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**. Yıl: 1998, Sayı: 1, ss: 25-41.
- Ural, Ayhan ve Elbeyi Pelit (2002). “Türkiye’de Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Veren Yüksek Öğretim Örgütlerinin Örgütleniş Biçimleri”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı/Workshop 11-13 Aralık**. Ankara: Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü Yayınları. ss: 75-86.
- Üngüren, Engin (2007). “Lise ve Üniversitelerde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Umutsuzluk ve Kaygı Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi: Antalya’da Bir Uygulama” (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Ankara: **Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**.
- Üngüren, Engin ve Rüya Ehtiyar (2008). “Geleceğin Turizmcilerinin Umutsuzluk Tipolojilerinin Belirlenmesi”. **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**. Bahar 2008,C:7, S:24, ss: 201-219.
- Ünlüönen, Kurban (2004). “Turizm işletmeciliği Öğretmenlik Programlarının Öğrenci Beklentileri ve Algılamaları Açısından Karşılaştırılması (1998-1999 ve 2003-2004 Öğretim Yılları)”. **Gazi Ticaret Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**. Yıl: 2004, Sayı: 1, ss: 108-130.
- Ünlüönen, Kurban (2000). “Turizm işletmeciliği Öğretmenlik Programlarının Öğrenci Beklentileri ve Algılamaları Açısından Değerlendirilmesi”. **Gazi Ticaret Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**. Yıl: 2000, Sayı: 3,ss: 218-238.

- Ünlüöner, Kurban ve Yasin Boylu (2005). “Türkiye’de Yükseköğretim Düzeyinde Turizm Eğitimindeki Gelişmelerin Değerlendirilmesi”. **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**. Bahar 2005 C.3 S.12 (11-32)
- Ünlüöner, Kurban ve Yasin Boylu (2007). “Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesinde Uygulanan Okul Deneyimi ve Öğretmenlik Uygulaması Derslerine Yönelik Öğretmen ve Öğretim Elemanı Görüşleri Üzerine Bir Araştırma”. **Milli Eğitim Dergisi**. Kış 2007, S: 173, ss: 331-360.
- Üzümcü, Tülay Polat ve Süheyla Bayraktar (2004). “Türkiye’de Turizm Otel İşletmeciliği Alanında Eğitim Veren Yükseköğretim Kuruluşlarındaki Eğitimcilerin Turizm Mesleki Eğitiminin Etiksel Açından İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması”. **Kocaeli Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi**. Ankara:78-89.
- Yağcı, Özcan (2001). “Türkiye’de Turizm İstihdamında Karşılaşılan Temel Sorunlar ve Çözüm Önerileri” **Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi** sayı 4 2001.s 23–39
- Yazıcı, Senem (2002). “Turizm Eğitiminin Bilinci ve Uygulama Dersi: Staj”. **Turizm Eğitimi Konferansı/Workshop 11-13 Aralık**. Ankara: Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü Yayınları. ss: 407-414.
- Yıldırım, Armağan (2002). “ Turizm Sektörü- Turizm Eğitim Kurumları İşbirliği, Staj Sorunları ve Çözüm Önerileri: Kocaeli Üniversitesi Derbent MYO’da Yürütülen Bir Proje”. **Turizm Eğitimi Konferansı/Workshop 11-13 Aralık**. Ankara: Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü Yayınları. ss: 369- 384.
- <http://www.aotml63.meb.k12.tr/> (Erişim Tarihi: 19.05.2010).
- <http://www.kilisotml.net/icerik/sayfa.asp?hid=274> (Erişim Tarihi: 19.05.2010).
- <http://www.kultur.gov.tr> (Erişim Tarihi: 14.05.2010).
- [http://www.kurumbilgiportali.com/bilgiler/ogrenci\\_bilgileri.asp](http://www.kurumbilgiportali.com/bilgiler/ogrenci_bilgileri.asp)  
(ErişimTarihi:14.05.2010).
- <http://rega.basbakanlik.gov.tr> (Erişim Tarihi: 18.07.2010).
- <http://www.turkforum.net/420462-egitimin-ekonomik-buyumeye-katkisi.html> (Erişim Tarihi: 18.07.2010).

## EKLER

### EK 1: YÖNETİCİ ANKETİ

Sayın Katılımcı,

Bu araştırma, otel işletmelerinde çalışmakta olan örgün eğitim yoluyla turizm eğitimi almış işgörenlerin aldıkları eğitimin işe uygunluğuna ilişkin yönetici ve işgören görüşlerinin belirlenmesini amaçlamaktadır. Ankette işletmeye ilişkin genel bilgiler, size ait kişisel bilgiler ve yöneticilerin eğitimli personeline ilişkin değerlendirmelerini belirlemeye yönelik ifadeler yer almaktadır. Vereceğiniz cevapların doğruluğu, araştırmanın amacına ulaşması için büyük önem taşımaktadır. Gösterdiğiniz ilgi ve katkılarınız için teşekkür ederim.

**Gülseren ÖZALTAŞ**

### İŞLETMEYE İLİŞKİN BİLGİLER

Otel İşletmesinin;

1. Bulunduğu İl :
2. Türü (Yıldızı) :
3. Oda Sayısı :
4. Personel Sayısı :
5. Turizm Eğitimli Personel Sayısı :

### KİŞİSEL BİLGİLER

1. **Cinsiyetiniz** : Erkek ( ) Bayan ( )
2. **Yaşınız** : 24 ve altı ( ) 35-44 ( )  
25-34 ( ) 45 ve üstü ( )
3. **Göreviniz** : Genel Md. ( ) Genel Md. Yrd. ( )  
Bölüm Müdürü ( ) Bölüm Şefi ( )
4. **Hizmet Süreniz** : 1 yıldan az ( ) 1-3 yıl ( )  
4-6 yıl ( ) 7-10 yıl ( )  
10 yıldan fazla ( )
5. **Eğitim Durumunuz** : Ortaöğretim ( ) Önlisans ( ) Lisans ( )
6. **Çalıştığınız Bölüm** : Yiyecek- İçecek ( ) Önbüro ( ) Kat Hizmetleri ( )

	Lütfen aşağıda verilen, işletmenizde çalışmakta olan turizm eğitimi almış personelinize ilişkin ifadelere katılma derecenizi sağ tarafta verilen cetvel üzerinde uygun gördüğünüz kutucuğa çarpı (X) işareti koyarak belirtiniz.	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Fikrim Yok	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
1.	Eğitimli işgören konuklarla daha iyi iletişim kurmaktadır.					
2.	Eğitimli işgören diğer çalışanlarla iyi iletişim kurmaktadır.					
3.	İşgörenlerin eğitimli olması üstleriyle olan ilişkilerinde hitap ve davranışsal açıdan katkı sağlamaktadır.					
4.	İşgörenin aldığı eğitim işletme içi sosyal ilişkilerini geliştirmesini sağlamaktadır.					
5.	Eğitimli işgören mesleki etik kurallarına uygun davranmaktadır.					
6.	İşgörenin aldığı eğitim iş arkadaşlarıyla uyumlu çalışmasını sağlamaktadır.					
7.	Eğitimli işgören görgü ve protokol kurallarına uygun davranmaktadır.					
8.	Eğitimli işgören işle ilgili bir problemle karşılaştığında daha profesyonel davranmaktadır.					
9.	Eğitim almış işgören daha fazla sorumluluk almaktadır.					
10.	Eğitimli işgören işinde daha verimli çalışmaktadır.					
11.	İşgörenin aldığı eğitim mesleki motivasyonunu arttırmaktadır.					
12.	İşgörenin aldığı eğitim müşteri problemlerinin farkında olma ve problemleri tanımlayabilmelerini sağlamaktadır.					
13.	İşgörenin aldığı eğitim işletme problemlerinin farkında olma ve problemleri tanımlayabilmelerini sağlamaktadır.					
14.	İşgörenin aldığı eğitim iş hayatında yenilikçi yollar geliştirmesini sağlamaktadır.					
15.	İşgörenin aldığı eğitim diğer çalışanların işlerini yönlendirmesini sağlamaktadır.					
16.	Eğitimli işgörenin değişen iş şartlarına uyum sağlaması kolay olmaktadır.					
17.	İşgörenin aldığı eğitim mesleğini daha çok severek yapmasını sağlamaktadır.					
18.	İşgörenin aldığı eğitim disiplinli çalışmasına katkı sağlamaktadır.					

19.	İşgörenin aldığı eğitim gelişme ve ilerlemesine olanak sağlamaktadır.						
20.	İşgörenin aldığı eğitim görevini kolaylıkla yerine getirmesini sağlamaktadır.						
21.	İşgörenin aldığı eğitim göreviyle ilgili işlerde önerilerinin dikkate alınmasını sağlamaktadır.						
22.	İşgörenin aldığı eğitim mesleğiyle ilgili gelecekteki eğilimleri tahmin edebilmesini sağlamaktadır.						
23.	İşgörenin aldığı eğitim işletmenin verdiği hizmet içi eğitimlere daha az ihtiyaç duymasını sağlamaktadır.						
24.	İşgörenin aldığı eğitim departmanlar arası işleyiş hakkında önceden bilgi sahibi olmasını sağlamaktadır.						
25.	İşgörenin aldığı eğitim ihtiyaç duyulması halinde departmanlar arası yer değiştirmesini mümkün kılmaktadır.						
26.	İşgörenin aldığı eğitim işe uyum sağlamasını kolaylaştırmaktadır						
27.	İşgörenin aldığı eğitim profesyonel görüntü ve duruş göstermesini sağlamaktadır.						
28.	İşgörenin aldığı eğitim olaylara çok yönlü bakmasını sağlamaktadır.						
29.	İşgörenin aldığı eğitim istikrarlı hizmet kalitesi sunmasını sağlamaktadır.						
30.	İşgörenin aldığı eğitim araç-gereç kullanımında kolaylık sağlamaktadır.						
31.	İşgörenin aldığı eğitim otelcilik ile ilgili bilgisayar programlarını kullanmasını kolaylaştırmaktadır.						
32.	İşgörenin aldığı eğitim yabancı dilde konuşmada sorun yaşamamasını sağlamaktadır.						
33.	İşgören seçiminde turizm eğitimi almış olanları daha çok tercih ederim.						

## EK 2: İŞGÖREN ANKETİ

Sayın Katılımcı,

Bu araştırma, otel işletmelerinde çalışmakta olan örgün eğitim yoluyla turizm eğitimi almış işgörenlerin aldıkları eğitimin işe uygunluğuna ilişkin yönetici ve işgören görüşlerinin belirlenmesini amaçlamaktadır. Ankette işletmeye ilişkin genel bilgiler, size ait kişisel bilgiler ve aldığımız eğitimin etkililiğine ilişkin değerlendirmelerinizi belirlemeye yönelik ifadeler yer almaktadır. Vereceğiniz cevapların doğruluğu, araştırmanın amacına ulaşması için büyük önem taşımaktadır. Gösterdiğiniz ilgi ve katkılarınız için teşekkür ederim.

**Gülseren ÖZALTAŞ**

### İŞLETMEYE İLİŞKİN BİLGİLER

Otel İşletmesinin;

1. Bulunduğu İl :
2. Türü (Yıldızı) :
3. Oda Sayısı :
4. Personel Sayısı :
5. Turizm Eğitimli Personel Sayısı :

### KİŞİSEL BİLGİLER

1. **Cinsiyetiniz** : Erkek ( ) Bayan ( )
2. **Yaşınız** : 24 ve altı ( ) 35-44 ( )  
25-34 ( ) 45 ve üstü ( )
2. **Göreviniz** : Genel Md. ( ) Genel Md. Yrd. ( )  
Bölüm Müdürü ( ) Bölüm Şefi ( ) Diğer ( )
3. **Hizmet Süreniz** : 1 yıldan az ( ) 1-3 yıl ( )  
4-6 yıl ( ) 7-10 yıl ( )  
10 yıldan fazla ( )
4. **Eğitim Durumunuz** : Ortaöğretim ( ) Önlisans ( ) Lisans ( )
5. **Çalıştığınız Bölüm** : Yiyecek- İçecek ( ) Önbüro ( ) Kat Hizmetleri ( )

	<b>Lütfen aşağıda verilen, aldığınız turizm eğitimine ilişkin ifadelere katılma derecenizi sağ tarafta verilen cetvel üzerinde uygun gördüğünüz kutucuğa çarpı (X) işareti koyarak belirtiniz</b>	<b>Kesinlikle Katılıyorum</b>	<b>Katılıyorum</b>	<b>Fikrim Yok</b>	<b>Katılmıyorum</b>	<b>Kesinlikle Katılmıyorum</b>
1.	Aldığım eğitim konuklarla daha iyi iletişim kurmamı sağlamaktadır.					
2.	Aldığım eğitim diğer çalışanlarla iyi iletişim kurmamı sağlamaktadır.					
3.	Aldığım eğitim üstlerimle olan ilişkilerimde hitap ve davranışsal açıdan katkı sağlamaktadır.					
4.	Aldığım eğitim işletme içi sosyal ilişkilerimi geliştirmemi sağlamaktadır.					
5.	Aldığım eğitim mesleki etik kurallarına uygun davranmamı sağlamaktadır.					
6.	Aldığım eğitim iş arkadaşlarımla uyumlu çalışmamı sağlamaktadır.					
7.	Aldığım eğitim görgü ve protokol kurallarına uygun davranmamı sağlamaktadır.					
8.	Aldığım eğitim işle ilgili bir problemle karşılaştığımda daha profesyonel davranmamı sağlamaktadır.					
9.	Aldığım eğitim daha fazla sorumluluk almamı sağlamaktadır.					
10.	Aldığım eğitim işimde daha verimli çalışmamı sağlamaktadır.					
11.	Aldığım eğitim mesleki motivasyonumu arttırmaktadır.					
12.	Aldığım eğitim müşteri problemlerinin farkında olma ve problemleri tanımlayabilmemi sağlamaktadır.					
13.	Aldığım eğitim işletme problemlerinin farkında olma ve problemleri tanımlayabilmemi sağlamaktadır.					
14.	Aldığım eğitim iş hayatında yenilikçi yollar geliştirmemi sağlamaktadır.					
15.	Aldığım eğitim diğer çalışanların işlerini yönlendirmemi sağlamaktadır.					
16.	Aldığım eğitim değişen iş şartlarına uyum sağlamamı kolaylaştırmaktadır.					
17.	Aldığım eğitim mesleğimi daha çok severek yapmamı sağlamaktadır.					
18.	Aldığım eğitim disiplinli çalışmama katkı sağlamaktadır.					
19.	Aldığım eğitim gelişme ve ilerlememe olanak sağlamaktadır.					
20.	Aldığım eğitim görevimi kolaylıkla yerine getirmemi sağlamaktadır.					
21.	Aldığım eğitim görevimle ilgili işlerde önerilerimin dikkate alınmasını sağlamaktadır.					
22.	Aldığım eğitim mesleğimle ilgili gelecekteki eğilimleri tahmin edebilmemi sağlamaktadır.					
23.	Aldığım eğitim işletmenin verdiği hizmet içi eğitimlere daha az ihtiyaç duymamı sağlamaktadır.					



24.	Aldığım eğitim departmanlar arası işleyiş hakkında önceden bilgi sahibi olmamı sağlamaktadır.					
25.	Aldığım eğitim ihtiyaç duyulması halinde departmanlar arası yer değiştirmemi mümkün kılmaktadır.					
26.	Aldığım eğitim işe uyum sağlamamı kolaylaştırdı.					
27.	Aldığım eğitim profesyonel görüntü ve duruş göstermemi sağlamaktadır.					
28.	Aldığım eğitim olaylara çok yönlü bakmamı sağlamaktadır.					
29.	Aldığım eğitim istikrarlı hizmet kalitesi sunmamı sağlamaktadır.					
30.	Aldığım eğitim araç-gereç kullanımında kolaylık sağlamaktadır.					
31.	Aldığım eğitim otelcilik ile ilgili bilgisayar programlarını kullanmamı kolaylaştırmaktadır.					
32.	Aldığım eğitim yabancı dilde konuşmada sorun yaşamamamı sağlamaktadır.					
33.	Aldığım eğitim işgören seçiminde daha çok tercih edilmemi sağlamaktadır.					

**EK 3:**

## TUTANAK

Bu tezin yazılmasında, bilimsel ahlak kurallarına uyulduğunu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda, bilimsel normlara uygun olarak, atıfta bulunulduğunu, tezde aşırma yahut toplu intihal yapılmadığını beyan ederim.

22/07/2010

Gülseren ÖZALTAŞ

Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Eğitim Bilimleri Eğitimi Anabilim Dalı

Eğitim Programı ve Öğretim Bilim Dalı Yüksek Lisans Öğrencisi