

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİM DALI

ANADOLU OTELCİLİK VE TURİZM MESLEK LİSESİ
STAJYER ÖĞRENCİLERİNİN YETERLİLİĞİ KONUSUNDA
İŞVEREN GÖRÜŞLERİ (EDREMİT KÖRFEZİ ÖRNEĞİ)

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Mehmet DAYIOĞLU

Balıkesir, 2010

T.C.
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİM DALI

ANADOLU OTELCİLİK VE TURİZM MESLEK LİSESİ
STAJYER ÖĞRENCİLERİNİN YETERLİLİĞİ KONUSUNDA
İŞVEREN GÖRÜŞLERİ (EDREMIT KÖRFEZİ ÖRNEĞİ)

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Mehmet DAYIOĞLU

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT

Balıkesir, 2010

ÖNSÖZ

Dünyada olduğu gibi Türkiye’de de hizmet sektörü diğer sektörler göre daha hızlı gelişme göstermektedir. Hizmet sektörünün içinde yer alan konaklama endüstrisi, ülke ekonomisi içerisindeki ağırlığını her geçen gün biraz daha hissettirmektedir.

Konaklama endüstrisinin büyük bölümünü oluşturan otel işletmelerinde hizmet üretilmektedir. Otel işletmesinin başarılı olmasında işgücünün rolü büyüktür. Diğer sektörlerde olduğu gibi, tamamen veya büyük oranda otomasyona gitmek bu sektör için mümkün değildir. Otel işletmesinin fiziki görünümü ne kadar lüks ve güzel olursa olsun, işletmede üretilen kaliteli bir hizmet ile desteklenmiyor ise, verimliliği sağlamak güç olacaktır.

Kaliteli hizmetin üretilmesini sağlayacak olan da kalifiye elemanlardır. Nitelikli iş görenleri yetiştirmek üzere eğitim kurumlarına yapılan yatırımlar, otel işletmeleri için yapılan alt ve üst yatırımlar kadar önemlidir. Eğitim kurumları içinde, otel işletmelerine kalifiye ara eleman yetiştirmeyi amaçlayan ortaöğretim düzeyinde yer alan Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri bu alanda önemli yer tutmaktadır. Otel İşletmeciliği eğitiminde teori ile uygulamanın birlikte yürütülmesi gerekir. İşletmelerde gerçekleştirilecek amaca uygun, düzenli bir staj, öğrencilerin nitelikli işgören olarak yetişmelerini sağlayacaktır.

Yürütülen staj faaliyetlerinin amaca ulaşılabilmesi için, otel işletmelerinin stajyer öğrencilerden beklentilerinin belirlenmesi gerekir. Bu çerçevede Edremit Körfezinde yetmiş dört işletmenin işverenleri üzerinde bu çalışma yapıldı.

Bu araştırmanın hazırlanmasında beni yönlendiren tez danışmanım Sayın Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT’ a, her zaman destek ve ilgisini esirgemeyen Sayın Yrd. Doç. Dr. Bilal YILDIRIM’ a, anket çalışmalarının her

aşamasında desteğini esirgemeyen Sayın Yrd. Doç. Dr. Ahmet KÖROĞLU'na, araştırma süresince maddi, manevi destek ve güvenlerini her zaman hissettiğim değerli müdürüm Sayın Bülent ÖYLEVİ'ye, aileme ve yardımlarını esirgemeyen, bu tezin oluşmasında emeği geçen, isimlerini yazamadığım bütün arkadaşlarıma içtenlikle teşekkür eder, saygılarımı sunarım.

Ayrıca, anketlere samimiyetle cevap vererek araştırmaya katkıda bulunan işletme yöneticilerine de teşekkürü bir borç bilirim.

Mehmet DAYIOĞLU

ÖZET

ANADOLU OTELCİLİK VE TURİZM MESLEK LİSESİ STAJYER ÖĞRENCİLERİNİN YETERLİLİĞİ KONUSUNDA İŞVEREN GÖRÜŞLERİ (EDREMİT KÖRFEZİ ÖRNEĞİ)

DAYIOĞLU, Mehmet

Yüksek Lisans, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT

2010, 85 Sayfa

Turizm, günümüz dünyasında ekonomik ve kültürel katkıları göz önüne alındığında en önemli endüstrilerden birisidir. Faydalananın ve hizmet görenin insan olduğu, aynı anda aynı yerde bulunduğu ve büyük ölçüde yüz yüze iletişimin söz konusu olduğu bir sektördür. Turizm, ekonomik etkisi halka en çabuk yansıyan sektörlerin basında gelmektedir. Bunun temel nedeni, emek yoğun bir sektör oluşudur. Turizm sektörün gelirleri, turizm sektöründe istihdamı doğrudan, diğer sektörlerde ki istihdamı ise dolaylı olarak etkilemektedir. İnsanların turizm alanında istihdam edilmesi ve bunun için gerekli becerilere sahip olmaları ülke turizminin gelişimi açısından oldukça önemlidir.

Turizmin ekonomik etkisinin artık tartışılmayacak kadar büyük boyutlarda olduğu ve ülke ekonomileri için neredeyse kurtarıcı bir rol oynadığı bu dönemde, turizm eğitiminin, göz ardı edilmemesi gerekmektedir. Türkiye’de turizm eğitiminin yaygın ve örgün eğitim kurumlarında devam ettiği ve ilköğretim müfredatından başlayıp ortaöğretim, lisans, lisansüstü ve doktora eğitimleri ile akademik düzeye ulaştığı bilinmektedir.

Bu çalışmanın amacı turizme ara eleman yetiştirmek amacıyla eğitim öğretime devam eden Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinin eğitiminin yeterliliğini tespit etmek AOTML stajyerlerinin ve mezunlarının işletmelerin beklentilerini karşılama düzeylerini, bu alandaki kariyerlerine ilişkin beklentilerini belirlemektir. Bu amaca yönelik hem stajyer öğrenciler hem de işletmelerle yapılan çalışmalar incelenerek Türkiye’de AOTML’lerin ara eleman yetiştirme açısından ne kadar etkili olduğunu ve sektörün ihtiyaçlarına cevap verebilirliklerini ortaya koymak hedeflenmektedir. Hem isletmelerde hem de AOTML’lerde eksiklikleri gidermek için ortaya konulabilecek çözümler hakkında bilgi verilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Eğitim, İstihdam, Turizm Eğitimi, Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri.

ABSTRACT

EMPLOYER IDEAS ABOUT ANATOLIAN VOCATIONAL HIGH SCHOOL'S TRAINER'S POTENTIAL (EDREMIT GULF EXAMPLE)

DAYIOĞLU, Mehmet

Master Thesis, Department of Tourism and Hotel Management,

Adviser: Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT

2010, 85 pages

Today tourism is one of the most important industries concerning its contribution to the economy and culture of a country. It's an important industry where people come together in a particular place at a particular time and get service; there is a face to face relation and communication. Tourism is also one of the leading industries economical effect of which on people can immediately be observed. The main reason for this is that tourism is a labor-intensive industry. The whole income affects the employment directly in this sector and indirectly in another. It is of vital importance for the development of tourism in a country to employ people who have the necessary knowledge and skills in this area.

The economical contribution of tourism is now indisputable therefore the tourism education shouldn't be ignored or neglected in any way. In Turkey, tourism education starts from primary school and continues with the high school up to academic level leading to postgraduate degrees. The purpose of the study is to identify the efficiency of the education given in Anatolian Vocational High Schools of Hotel Management and Tourism where

new staff is being educated and trained for the sub sectors of the tourism industry; the qualifications of the trainees .

This study tries to find out how effective the Anatolian Vocational High Schools of Hotel Management and Tourism are in meeting the needs for potential new personnel in. This study also offers some suggestions to overcome the shortcomings and the problems both in enterprises and in Anatolian Vocational High Schools of Hotel Management and Tourism.

Key Words: Education, Employment, Tourism Education, Anatolian Vocational High Schools of Hotel Management and Tourism.

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ	iii
ÖZET	v
İÇİNDEKİLER.....	ix
TABLolar LİSTESİ	xi
1. GİRİŞ	1
1.1. Araştırmanın Problemi	1
1.2. Araştırmanın Amacı	2
1.3. Araştırmanın Önemi	2
1.4. Varsayımlar	3
1.5. Sınırlılıklar	3
2. İLGİLİ ALANYAZIN.....	4
2.1. Kuramsal Çerçeve	4
2.1.1. Turizm Eğitimi	4
2.1.2. Bazı Gelişmiş Ülkelerde Turizm Eğitimi	6
2.1.3. Türkiye’de Turizm Eğitiminin Genel Yapısı ve Önemi	8
2.1.3.1. Yaygın Turizm Eğitimi	10
2.1.3.1.1. Turizm Eğitim Merkezleri.....	11
2.1.3.1.2. Diğer Sertifika Programları.....	11
2.1.3.1.3. Hizmet İçi Eğitimi	12
2.1.3.2. Örgün Turizm Eğitimi	13
2.1.3.2.1. Ortaöğretim Düzeyinde Turizm Eğitimi.....	13
2.1.3.2.2. Ön Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi.....	14
2.1.3.2.3. Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi	17
2.1.3.2.4. Yüksek Lisans ve Doktora Düzeyinde Turizm Eğitimi.....	18
2.1.4. Otel İşletmeciliği Eğitimi ve Staj Faaliyetleri	20
2.1.4.1. Otel İşletmeciliği Eğitimi, Staj Faaliyetinin Öğrenci ve İşletme Açısından Önemi.....	20
2.1.4.2. Turizm ve Otelcilik Eğitiminde Genel Sorunlar	20
2.1.4.3. Otel İşletmeciliğinin Gelişmesinde İnsan Unsurunun Önemi	23
2.1.4.4. Otelcilik Eğitiminde Staj Faaliyetlerinin Yararları	26
2.1.4.4.1. Eğitimin Stajyer Öğrenci ve İşletmeye Faydaları	27
2.1.4.4.2. Eğitimin Personel ve İnsan İlişkilerine, Grup İçi ve Gruplar Arası İlişkilere ve İşletme Politikalarına Yararları.....	28
2.1.4.4.3. Meslek Formasyonu Veren Turizm ve Otelcilik Eğitimi	28

2.1.5. Turizm ve Otelcilik Sektöründe İşgücünün Mesleki Eğitimi ve Staj Faaliyeti.....	30
2.1.5.1. Turizm ve Otel İşletmeciliği Eğitiminde Stajın Önemi	31
2.1.5.2. Turizm ve Otelcilikte Okul – Sektör İşbirliği	32
2.1.5.3. Anadolu Otelcilik Turizm Meslek Lisesinde Beceri Eğitiminin Esasları	35
2.1.5.4. Anadolu Otelcilik Turizm Meslek Lisesinde Beceri Eğitimi Başlamadan Önce Yapılan Çalışmalar.....	36
2.1.5.5. Staj Sözleşmesinde Uyulacak Esaslar ve Kurallar	38
2.1.6. Sektör Beklentileri ve Öğrenci Staj Faaliyetlerinde Başarıyı Sağlayıcı Etkenler ...	38
2.1.6.1. İşle İlgili Etkenler.....	40
2.1.6.1.1. İş Birliği	40
2.1.6.1.2. İş Bilgisi	41
2.1.6.1.3. İşe Devam	42
2.1.6.1.4. Yabancı Dil Bilgisi	43
2.1.6.1.5. Müşteri İle Olan İlişkiler.....	44
2.1.6.2. Stajyer Öğrenci İle İlgili Etmenler	45
2.1.6.2.1. Sorumluluk Duygusu.....	46
2.1.6.2.2. İnisiyatif Derecesi.....	46
2.1.6.2.3. İşle İlgili Geliştiriciliği	47
2.1.6.2.4. Öğrenme İsteği ve Kabiliyeti	47
2.1.6.2.5. İş Disiplini ve Ahlakı	48
2.1.6.2.6. Kılık- Kıyafet ve Temizlik.....	48
2.1.6.2.7. Konuşma ve Davranışlarda Uyum.....	49
2.1.6.3. Koordinatör Öğretmenlerin Dikkat Etmesi Gereken Hususlar.....	51
2.1.6.3.1. Öğretmenlerin İşyerine Gitmeden Önce Yerine Getirmesi Gereken Hususlar	51
2.1.6.3.2. Koordinatör Öğretmenlerin İşyerinde Dikkat Etmesi Gereken Hususlar....	52
2.1.6.4. Beceri Eğitimi Yapacak Otel İşletmesinin Görev ve Sorumlulukları	53
2.2. İlgili Araştırmalar	55
3. YÖNTEM.....	57
3.1. Araştırma Modeli	57
3.2. Araştırmanın Evren ve Örneklemi.....	57
3.3. Verilerin Toplanması.....	57
3.4. Uygulama	58
3.5. Verilerin Değerlendirilmesi.....	58

4. BULGULAR VE YORUMLAR	59
5.SONUÇ VE ÖNERİLER.....	68
5.1.Sonuçlar	68
5.2.Öneriler	70
KAYNAKÇA.....	73
EKLER	77

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1: Anket Değerlendirme Skalası	58
Tablo 2: İşbilgisinin Ölçülmesi	59
Tablo 3: Sorumluluk Duygusunun Ölçülmesi	60
Tablo 4: İşbirliğinin Ölçülmesi	60
Tablo 5: İnsiyatif Kullanma Derecesinin Ölçülmesi	61
Tablo 6: Geliştiriciliğin Ölçülmesi	62
Tablo 7:Öğrenme İsteği ve Kabiliyetinin Ölçülmesi	63
Tablo 8: İşe Devam Durumunun Ölçülmesi	63
Tablo 9: Yabancı Dil Bilgisinin Ölçülmesi.....	64
Tablo 10: İş Disiplini ve Ahlakının Ölçülmesi	64
Tablo 11: Araç-Gereçleri ve Malzemeleri Kullanma Durumunun Ölçülmesi	65
Tablo 12: Kılık-Kıyafet ve Temizlik Durumunun Ölçülmesi.....	65
Tablo 13: Konuşma ve Davranışlarda Uyumun Ölçülmesi	66
Tablo 14: Teorik ve Uygulamalı Eğitimin Yeterliliğinin Ölçülmesi	66
Tablo 15: Misafirlerin Öğrencilerden Memnuniyetinin Ölçülmesi.....	67
Tablo 16: Stajyer Öğrencilerin Genel Değerlendirilmesi	67

1.GİRİŞ

Dünyada olduğu gibi Türkiye’de de hizmet sektörü diğer sektörler göre daha hızlı gelişme göstermektedir. Hizmet sektörünün içinde yer alan konaklama endüstrisi, ülke ekonomisi içerisindeki ağırlığını her geçen gün biraz daha hissettirmektedir.

Konaklama endüstrisinin büyük bölümünü oluşturan otel işletmelerinde hizmet üretilmektedir. Otel işletmesinin başarılı olmasında işgücünün rolü büyüktür. Diğer sektörlerde olduğu gibi, tamamen veya büyük oranda otomasyona gitmek bu sektör için mümkün değildir. Otel işletmesinin fiziki görünümü ne kadar lüks ve güzel olursa olsun, işletmede üretilen kaliteli bir hizmet ile desteklenmiyor ise verimliliği sağlamak güç olacaktır.

Kaliteli hizmetin üretilmesini sağlayacak olan da kalifiye elemanlardır. Nitelikli iş görenleri yetiştirmek üzere eğitim kurumlarına yapılan yatırımlar, otel işletmeleri için yapılan alt ve üst yatırımlar kadar önemlidir. Eğitim kurumları içinde, otel işletmelerine kalifiye ara eleman yetiştirmeyi amaçlayan ortaöğretim düzeyinde yer alan Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri bu alanda önemli yer tutmaktadır. Otel İşletmeciliği eğitiminde teori ile uygulamanın birlikte yürütülmesi gerekir. İşletmelerde gerçekleştirilecek amaca uygun, düzenli bir staj, öğrencilerin nitelikli işgören olarak yetişmelerini sağlayacaktır.

Yürütülen staj faaliyetlerinin amaca ulaşılabilmesi için, otel işletmelerinin stajyer öğrencilerden beklentilerinin belirlenmesi gerekir.

1.1. Araştırmanın Problemi

Türkiye ekonomisinin karşı karşıya bulunduğu dar boğazların aşılmasında turizm hem bugün hem de önümüzdeki yılların en önemli politikalarından biri olmak durumundadır.

Yapılan araştırmada eğitim almış kalifiye personel sayısı oldukça az olmasına, yatak sayısı her geçen gün artmasına rağmen nitelikli istihdamın sağlanmasının kolay olmadığı anlaşılmıştır.

Bu aksaklığın nedenleri hem okullar, hem de işletmeler açısından incelenerek, karşılıklı beklentiler bu araştırma ile ortaya çıkartılmaya çalışılmıştır.

Bu araştırmada test edilecek hipotezler aşağıda açıklanmıştır.

H1. Öğrencilerin iş yerine ve yaptıkları işlere karşı tutumları olumludur.

H2. Öğrencilerin bireysel kabiliyetleri sektörün beklentileri için yeterli düzeydedir.

H3. Öğrencilerin okulda aldıkları eğitim-ğretim işletmeler tarafından yeterli görülmektedir.

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırma ile turizm işletme belgeli, konaklama işletmelerinde staj eğitimi gören Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi ğrencilerinin işverenler üzerinde oluşturdukları memnuniyet düzeyleri ölçülmektedir. Araştırma sonucunda ise işverenlerin görüşleri doğrultusunda öneriler sunulması amaçlanmıştır.

1.3. Araştırmanın nemi

Türkiye turist çeken kaynaklar açısından oldukça zengin bir ülkedir. Turizmin lke ekonomisi için sürükleyici bir g olabilmesi için, alt ve st yatırımlar kadar önemli olan bir hususta, kalifiye personel yetiştirilmesiyle ilgili olarak eğitim kurumlarına yapılan yatırımlardır. Çünkü turizm sektörü emek yoğun bir sektördür.

Ayrıca turistik işletmelerde çalışan personelin tüketici ile yüz yüze olması da personelin eğitiminin ne derece önemli olduğuna dair bir işarettir.

1.4. Varsayımlar

1. Araştırmada kullanılan veri toplama aracının geçerli ve güvenilir olduğu varsayılmaktadır.

2. Örneklemi oluşturan personelin sorulara verdikleri cevaplar doğru kabul edilmiştir.

3. Personelin, anket sorularını objektif olarak cevaplandıkları varsayılmıştır.

1.5. Sınırlılıklar

Bu araştırma;

Balıkesir ili Edremit Körfezi'nde Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi öğrencilerinin staj gördüğü konaklama işletmeleri işveren ve idarecileri ile sınırlıdır.

2. İLGİLİ ALANYAZIN

2.1. Kuramsal Çerçeve

2.1.1. Turizm Eğitimi

Uluslararası turizm pazarından daha fazla pay almak isteyen ülkelerin, fiyat ve fiyat dışı unsurlara bağlı olarak rekabete girişmesi, modern turizm anlayışının gerektirdiği hizmet kalitesinin sağlanması ve turist ile turiste hizmet edenler arasındaki ilişkilerin sağlıklı ve kaliteli olarak gerçekleştirilmesi zorunluluğu, büyük ölçüde sektörde istihdam edilen işgücünün mesleki ve teknik eğitim düzeylerinin yüksek olmasına bağlıdır. Turizm endüstrisinde faaliyet gösteren işletmeler arasındaki kıyasıya rekabet bu sektörde turizm eğitimini daha da önemli hale getirmiştir. Bu doğrultuda kaliteli hizmet sunmanın gerekliliği ortaya çıkmıştır. Mümkün olan en kaliteli hizmetin, işgücünden ekonomik ve sosyal bakımdan en optimal bir biçimde yararlanılarak verilmesi esas olduğundan, kullanılan işgücünün istenilen düzeyde ve yeterli bir mesleki eğitim almış olması gerekmektedir (Hacıoğlu, 2008: 41).

Turizmin sağlıklı gelişmesinde en önemli engellerden biri sektörde çalışacak kalifiye personel eksikliğidir. Turizm işletmelerinin verimli çalışabilmeleri, bu işletmelerin hizmet kalitesiyle doğru orantılıdır. Hizmetin kalitesi ve turist memnuniyetinin sağlanması ise ancak, çalışan personelin mesleki eğitimine ve tecrübesine bağlıdır.

Turizm sektöründe alt düzeylerde çalışanların eğitime ihtiyaç duyulduğu kadar, aynı zamanda geleceğin üst düzey yöneticileri olacak olan orta düzey yöneticilerinin de geliştirilmesine çalışılmalıdır. Özellikle gelişmekte olan ülkelerde turizmle ilgili sosyal sorunlardan biri de yerel üst düzey yöneticilerin eksikliğidir. Turizm endüstrisinde alt düzeylerdeki işler için yöreden istihdam sağlanırken, yüksek düzeyde idari ve teknik görevlerde

dışardan gelenlerde istihdam edilmektedir. Bu yerel halkın bir kısmı tarafından turizmin “yabancıların endüstrisi” olarak algılanmasına yol açmaktadır.

Yerel hükümetler için, ihtiyaç duyulan yerlerde sosyal duyarlılık eğitimi ve yabancı dil öğretimi gibi konular da dahil olmak üzere, turizmde çalışanları etkili bir şekilde yaygın eğitim programlarından geçirmek ve üst görevler için yerel yöneticilerin eğitimini teşvik etmek uygun bir yaklaşım olacaktır. İyi bir eğitim, turistler yöre halkı ve turizmde çalışanlar arasında olası yanlış anlamaların da azalmasını sağlayabilecektir (Avcıkurt, 2003: 86).

Diğer yandan, yerleşim yerlerine uzak mekanlardaki turistik gelişmeler, genellikle çalışanların buldukları yerlerden taşınmalarını gerektirebilir. Bu da çalışanların konaklamaları için, yeni yapılaşma ve diğer toplumsal donanım ve hizmetleri beraberinde zorunlu kılar. Ayrıca, başta yaşlılar, göçmenler ve engelliler olmak üzere, turizm endüstrisinde çalışanlara eşit istihdam fırsatları ve eşit muamele yapılması da etik açıdan önemli hususlardır (Avcıkurt, 2003: 86).

Bir hizmet sektörü olan turizm, Türkiye’de 1980’li yıllarda gelişme dönemini yaşamıştır. Bu yıllarda turizm yatırımlarına teşvikler artırılmış, ülkenin turizm potansiyeli bilimsel araştırmalarla ortaya konmuş, beş yıldızlı otellerin ve birinci sınıf tatil köylerinin sayısı bu yıllarda hızla artış göstermiştir. Ancak tesislere yapılan yatırımlar yanında turizm bölgelerinin alt yapısı ve bu tesislerde çalışacak nitelikli iş gören yetiştirme çalışmaları bu hıza yetişememişlerdir.

Turizm eğitimi, insanlarda; turizm sektörünün ihtiyaç duyduğu kalifiye işgücünün ve işletmecilerin yetiştirilmesine, toplumun turizm konusunda bilinçlendirilmesine yönelik davranış değişikliği oluşturma çabalarıdır (Hazar, 2002). Turizm eğitiminde temel kıstas, “Sektörün ihtiyaçlarına cevap verebilecek nitelikte elemanların yetiştirilmesine imkan verecek bir eğitim sisteminin benimsenmesi olarak ifade edilmektedir.” (Timur, 1992: 36).

Dünya genelinde turizm eğitimi kapsamında üzerinde asıl durulan konu, mesleki eğitimidir. Turistik arz kaynaklarını, nitelikli personelle kaliteli turizm ürünü haline getirerek turistin hizmetine sunabilme çabası, turizm sektöründen önemli ekonomik girdiler sağlama uğraşısı içerisindeki ülkelerin üzerinde önemle durdukları konulardandır. Bununla birlikte, sektörün yetişmiş insan gücü ile ilgili bugün genel olarak iki büyük sorunu mevcuttur. Birincisi, sektörde mevcut olan fiili çalışanların bilgi ve becerilerinin artırılması, ikincisi de sektöre yeni girecek işgücünün yetiştirilmesidir. Turizm eğitiminin önemini gösteren hususlardan biri; gerek işletmeler arasında, gerekse uluslar arası düzeyde rekabetin gün geçtikçe artmakta olmasıdır. Turizm, endüstri olarak rekabete açık bir sektördür ve bu sektördeki rekabetin anahtarı, kalite ve hizmettir. Artan rekabet ortamında var olabilmenin temel şartlarından biri nitelikli insan gücüdür (Öztürk, 2005: 121).

Mesleki turizm eğitimi; turizm sektörünün ihtiyaç duyduğu, kişilere mesleki yenilik ve becerileri kazandırmayı hedefleyen eğitim şeklidir. Mesleki turizm eğitiminde temel öge insandır. Turizm bir hizmet endüstrisidir. Turizmde hizmet standartları vardır ve çoğunluğu uluslararası özellik taşır. İşte bu nedenle turizmde insan ve işgücü eğitimi bir ayrıcalık arz eder (Hacıoğlu, 1992: 45). Mesleki turizm eğitimi, turizm işletmelerinin bugün sıkça telaffuz ettikleri kalite, hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti, verimlilik, karlılık gibi amaçlarını gerçekleştirmede üzerinde önemle durmaya başladıkları bir olgu haline gelmiştir. Bu durum, yukarıda sıralanan ve günümüzün modern işletmecilik anlayışının vazgeçilmez hedeflerine ancak yeterli seviyede eğitilmiş bir işgücü ile ulaşılabileceği gerçeğinin, turizm işletmelerince de algılanmaya başladığını ortaya koymaktadır (Aymankuy ve Aymankuy, 2002: 29).

2.1.2. Bazı Gelişmiş Ülkelerde Turizm Eğitimi

Turizm eğitiminde özellikle yüksek öğretimde yönetim yönelimli ve uygulama yönelimli olmak üzere iki tür yaklaşımdan bahsedilmektedir. Avrupa Birliği'nin önde gelen ülkelerinden Fransa, İngiltere ve İtalya'da uygulama yönelimli eğitimin ağır bastığı görülmektedir. Turizm alanında

Fransa'da ortaokul düzeyinde 110 adet, 4 yıllık lisans eğitim düzeyinde 3 adet okul bulunmakta iken; İngiltere'de lise düzeyinde 280 adet, 4 yıllık lisans düzeyinde ise 10 adet turizm eğitimi veren okul bulunmaktadır. Bunlara ilave olarak turizmle ilgili kamu ve özel kuruluşlarının kurslarının yoğunluğu, Avrupa Birliği ülkelerinde dikkati çeken bir noktadır (Elbeyi, 2008: 62).

Fransa, İspanya ve İngiltere'de turizm eğitimi, verilen eğitim derecesine veya turizm eğitimi almış kişilerin sahip oldukları niteliklere göre 4 grupta incelenebilmektedir:

1. Temel Seviyede Turizm Eğitimi
2. Orta Seviyede Turizm Eğitimi
3. İleri Seviyede Turizm Eğitimi
4. Üniversite Seviyesinde Turizm Eğitimi

İtalya'da ise bu ülkelerden farklı olarak turizm eğitimi üç seviyede verilmektedir.

1. Temel seviye turizm eğitimi
2. Orta seviye turizm eğitimi
3. Üniversite düzeyinde turizm eğitimi.

Bu dört ülkenin turizm eğitimi sistemleri incelendiğinde;

1. Temel seviyedeki turizm eğitiminin sektöre nitelikli çalışan (nitelikli işçi) yetiştirdiği,
2. Orta seviyedeki turizm eğitiminin sektöre alanında uzman çalışan yetiştirdiği,
3. İleri seviyede turizm eğitiminin sektöre otelcilik veya ağırlama sektöründe uzman çalışan yetiştirdiği,
4. Üniversite düzeyinde turizm eğitiminin turizm alanında yönetici yetiştirdiği görülmektedir (Güçer, 2004: 41).

ABD'nin turizm eğitiminde ise, Türkiye'de olduğu gibi yönetim yönelimli yaklaşımların ağır bastığı görülmektedir. Her turizm ve otel işletmeciliği yüksek okulu bulunduğu bölgedeki turizm işletmeleri ile işbirliği içinde

çalışırken, eğitimde kendini kanıtlamış Huston, Northern, Arizona, Florida International gibi yüksek öğretim kurumlarına Hilton, Ramada, Marriot gibi şirketler tarafından önemli finansal destekler verilmektedir (Demirkol ve Pelit, 2002:125). Holiday Inn ve Hilton gibi oteller ve gastronomi zinciri Mc Donald's kendilerine ait yüksek okullar vasıtasıyla yetenekli elemanları eğitmekte ve böylelikle istihdam edilecek elemanları kendilerinin temin etmeleri yoluna gitmektedirler (Demirkol ve Pelit, 2002:126).

2.1.3. Türkiye'de Turizm Eğitiminin Genel Yapısı ve Önemi

Turizm; toplumlar arasında ekonomik, sosyal ve siyasi işbirliğinin önemli araçlarından birisidir. Ekonomik bir olay olduğu kadar, sosyal ve kültürel değerlerle toplumların birbirlerini daha iyi tanımalarına ve anlamalarına olanak sağlayan, çevrenin değerini arttıran ve sonuç olarak doğanın ekolojik dengesini korumayı amaçlayan bir endüstridir (Kılıç, 2000: 12).

Bir hizmet sektörü olan turizm, Türkiye'de 80'li yıllarda gelişme dönemini yaşamıştır. Bu yıllarda turizm yatırımlarına teşvikler artırılmış, ülkenin turizm potansiyeli bilimsel araştırmalarla ortaya konmuş, beş yıldızlı otellerin birinci sınıf tatil köylerinin sayısı bu yıllarda hızla artış göstermiştir. Ancak tesislere yapılan yatırımlar yanında turizm bölgelerinin alt yapısı ve bu tesislerde çalışacak nitelikli işgören yetiştirme çalışmaları bu hıza yetişememişlerdir.

Turizm eğitimi, insanlarda; turizm sektörünün ihtiyaç duyduğu kalifiye işgücünün ve işletmecilerin yetiştirilmesine, toplumun turizm konusunda bilinçlendirilmesine yönelik davranış değişikliği oluşturma çabalarıdır (Hazar, 2002:13). Turizm eğitiminde temel kriter, "Sektörün ihtiyaçlarına cevap verebilecek nitelikte elemanların yetiştirilmesine imkan verecek bir eğitim sisteminin benimsenmesidir" (Timur, 1992: 34).

Dünya genelinde turizm eğitimi kapsamında üzerinde asıl durulan konu, mesleki eğitimidir. Turistik arz kaynaklarını, nitelikli personelle kaliteli

turizm ürünü haline getirerek turistin hizmetine sunabilme çabası, turizm sektöründen önemli ekonomik girdiler sağlama uğraşısı içerisindeki ülkelerin üzerinde önemle durdukları konulardandır. Bununla birlikte, sektörün yetişmiş insan gücü ile ilgili bugün genel olarak iki büyük sorunu mevcuttur. Birincisi, sektörde mevcut olan fiili çalışanların bilgi ve becerilerinin artırılması, ikincisi de sektöre yeni girecek işgücünün yetiştirilmesidir. Turizm eğitiminin önemini gösteren hususlardan biri; gerek işletmeler arasında, gerekse uluslararası düzeyde rekabetin gün geçtikçe artmakta olmasıdır. Turizm, endüstri olarak rekabete açık bir sektördür ve bu sektördeki rekabetin anahtarı, kalite ve hizmettir. Artan rekabet ortamında var olabilmenin temel şartlarından biri nitelikli insan gücüdür (Yalçın, 2003: 91).

Mesleki turizm eğitimi; turizm sektörünün ihtiyaç duyduğu, kişilere mesleki yenilik ve becerileri kazandırmayı hedefleyen eğitim şeklidir. Mesleki turizm eğitiminde temel öge insandır. Turizm bir hizmet endüstrisidir. Turizmde hizmet standartları vardır ve çoğunluğu uluslar arası özellik taşır. İşte bu nedenle turizmde insan ve işgücü eğitimi bir ayrıcalık arz eder (Hacıoğlu, 1992: 34). Mesleki turizm eğitimi, turizm işletmelerinin bugün sıkça telaffuz ettikleri kalite, hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti, verimlilik, karlılık vb. amaçlarını gerçekleştirmede üzerinde önemle durmaya başladıkları bir olgu haline gelmiştir. Bu durum, yukarıda sıralanan ve günümüzün modern işletmecilik anlayışının vazgeçilmez hedeflerine ancak yeterli seviyede eğitilmiş bir işgücü ile ulaşılacağı gerçeğinin, turizm işletmelerince de algılanmaya başladığını ortaya koymaktadır (Aymankuy ve Aymankuy, 2002: 126).

Türkiye’de turizm eğitimi, 1953 yılında Turizm Meslek Kurslarının açılması ve bazı turizm derneklerinin düzenlediği ‘Tercüman Rehberlik Kursları’ ile başlamıştır. Türkiye’de turizm sektörü ile ilgili gelişmelerden 1959 yılında bahsedilmeye başlansa da ülkemiz turizmi esas yükselme dönemini 1984-1990 yılları arasında yaşamıştır. Bu gelişmeye paralel olarak sektörün kalifiye işgören ihtiyacının karşılanmasına yönelik çalışmalar bu dönemde yaygınlaşmıştır (Timur, 1992: 52).

Türkiye’de uygulanmakta olan mevcut turizm eğitimi yapısı incelendiğinde, Dünya Turizm Örgütü’nün öngördüğü genel ilkelere uyduğu gözlenmekle beraber, Avrupa Birliği’nin önde gelen ülkelerinin (İtalya, Fransa, İngiltere, Almanya) turizm eğitim sistemine göre, okul türü ve sayılarının dağılımı itibari ile ters bir yapılanmaya sahiptir (Demirkol ve Pelit, 2002: 130).

Türkiye’de turizm eğitimi altı kademede gerçekleştirilmektedir. Yaygın mesleki turizm eğitimi kapsamında;

- İşletmelerde çalışan personelin eğitimi (hizmetiçi eğitim),
- Eğitim merkezlerinde (TUREM,TUGEV) düzenlenen turizm eğitimi, sertifika programları,

Örgün mesleki turizm eğitimi kapsamında;

- Ortaöğretim düzeyinde turizm eğitimi (MEB otelcilik ve turizm liseleri, vb.),
- Lise sonrası 2 yıllık turizm eğitimi (meslek yüksekokulları),
- Lise sonrası 4 yıllık turizm eğitimi (turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokulları),
- Sosyal Bilimler Enstitülerinin yüksek lisans ve doktora programları (Timur, 1992: 54).

2.1.3.1.Yaygın Turizm Eğitimi

Yaygın turizm eğitimi toplumsal düzeyde yapılan turizm eğitimi çalışmalarıyla turizm işletmelerinde çalışmalarına rağmen mesleki turizm eğitimi almamış kişilere meslekleriyle ilgili bilgi ve yeteneklerin kazandırılması, geniş halk kitlelerinin turizmle ilgili belirli konularda eğitilmesidir. Sertifikaya yönelik bir eğitimidir. Turizmle ilgili eğitim kurumları; vakıflar, dernekler, sendikalar ve turizm işletmelerince çoğunlukla iş başı eğitim şeklinde verilen bir eğitim türüdür (Aymankuy ve Aymankuy, 2002: 40).

2.1.3.1.1. Turizm Eğitim Merkezleri

Turizm sektörüne nitelikli ara elemanlar yetiştirmek üzere Turizm Bakanlığı tarafından kurulan Turizm Eğitim Merkezleri vardır. Ancak, 2005 yılından itibaren M.E.B.'na bağlanmıştır. TUREM'lerde, turizm işletmelerinde çalışmak isteyen gençlere yönelik;

- "İş Garantili" ve "Ücretsiz"

- "Turizm İşletmelerine Personel Yetiştirme Temel Eğitim Kursları" adı altında mesleki turizm eğitimi programları düzenlenmektedir.

Kültür ve Turizm Bakanlığı sadece TUREM'ler ile değil, diğer eğitim programlarıyla da sektöre sürekli destek olmaktadır. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın sürmekte olan eğitimleri; Yöneticileri Eğitici Olarak Yetiştirme, Turizm İşletmelerinde Çalışan Personelin Hizmet Standardının Yükseltilebilmesi için İletişim Prensipleri ve Teknikleri Konusunda Bilgilendirme, Sosyal Davranışlar Semineri, Ev Pansiyonculuğu Kursu, Liderlik Ve İşgücü Geliştirme Seminerleri'dir (www.kulturturizm.gov.tr).

2.1.3.1.2. Diğer Sertifika Programları

Yaygın eğitim kapsamında; özel kursların bünyesindeki "Turizm ve Otel İşletmeciliği", "Tur Operatörlüğü", "Ticketing", "Hava Hostesliği", "Yer Hostesliği", "Seyahat İşletmeciliği" gibi sertifika programları, bu alanlarda çalışmak isteyenlere fırsat tanımaktadır.

Amerikan Oteller ve Konaklama Birliği (American Hotel & Lodging Association-AH&LA) uluslararası sertifika ve diplomaları, otel endüstrisinde dünya çapında marka olmuş bir sistemdir. Dünya üzerinde 150'den fazla ülkede tanınan bu diploma ve sertifikalar, sektörün ileri gelen beş yıldızlı otelleri tarafından bilinmektedir. Program, yurtdışında birçok üniversitede okutulduğundan, öğrencilerin akreditasyonları yurtdışı üniversite ve kolejlere geçişleri de kolaylaşmaktadır. Türkiye'de AH&LA sertifikası verilen kurslar, BİLSİT Uluslararası Eğitim Kurumu, Gazi Üniversitesi Eğitim Vakfı ve Swisotel Otel Yönetimi Enstitüsü'dür. Ayrıca 'IATA' ve 'UFTA' diploma

programı bulunan Deulcom, 'Otel işletmeciliği' ve 'Tur Operatörlüğü' sertifika programları bulunan İstanbul Üniversitesi, Turizm ve Otelcilik eğitimi bulunan İTÜ (İstanbul Teknik Üniversitesi) Vakfı da diğer kurslar olarak gösterilebilir (Ataman, 2006: 35).

2.1.3.1.3. Hizmetiçi Eğitim

Hizmetiçi eğitim; üretim ve hizmette etkililik, verim ve kalitenin yükseltilmesi, ürünün üretimi ve tüketimi sürecinde meydana gelebilecek hataların ve kazaların azaltılması, maliyetlerin düşürülmesi, satış ve hizmet sunumunda nitel ve nicel yönden gelişmenin sağlanması, karların yükseltilmesi, vergi gelirlerinin ve tasarruflarının artırılması amacıyla iş gücüne verilen temel meslek ve beceri eğitimi yanında iş görene çalışma hayatı süresince de bilgi, beceri, davranış ve verim düzeyini yükseltici planlı eğitim etkinlikleridir (Aytaç, 2000: 147).

Çalışanları eğitmenin ilk amacı, kişisel çalışma kapasitelerinden tam olarak yararlanmak ve bu kapasiteyi daha da yükselterek hizmet kalitesinin artırılmasına imkan sağlamaktır (Öztürk ve Seyhan, 2005: 121).

Personel son derece önemli ve pahalı bir kaynaktır ve etkili bir örgüt performansı geliştirme konusunda onların katkılarından en iyi şekilde istifade etmek önemlidir (Şahin, 2002: 78). Özellikle turizm sektöründeki emek yoğun otel işletmeleri açısından insan kaynakları yönetimi ve hizmet içi eğitim kavramı daha büyük önem arz etmektedir. Çünkü otelcilik endüstrisi, diğer sektörlerle göre daha fazla personelin istihdam edilmesi gereken ve otomasyon ve makineleşmenin sınırlı ölçüde gerçekleştirilebildiği bir faaliyet alanıdır (Örücü, 2002: 427).

Konaklama işletmelerinde hizmet içi eğitim iş başında eğitim ve iş dışında eğitim olmak üzere iki şekilde uygulanmaktadır. İşbaşında uygulanan eğitim; kişiye görevlerini yerine getirirken, diğer yandan öğrenmesi için verilen eğitimidir. İşbaşında hizmet içi eğitim yöntemleri; yönetici gözetiminde eğitim, yetki devri yoluyla eğitim, monitör aracılığıyla eğitim, staj yoluyla

eğitim, iş değiştirme (rotasyon) yoluyla eğitim, komiteler aracılığıyla eğitim ve işe alıştırma (oryantasyon) eğitimi yöntemleridir. İş dışında eğitim ise, personelin işinin başından uzaklaştırılmasıyla işletme içinde veya dışında gerçekteştirilen eğitsel çabaları kapsar. Anlatma, tartışmalı konferanslar, seminerler, kurslar, gezi-gözlem, T-Grup yöntemi, rol oynama yöntemi, görsel-işitsel yöntem, sempozyum ve panel, beyin fırtınası ve psikolojik testler iş dışında eğitim yöntemleri arasında sayılmaktadır (Yalçın, 2003: 91) .

Çalışanlar, müşteri ile olan ilişkilerinde, işin gerektirdiği bilgi ve becerilerinin gelişiminde ve sürekli değişen teknolojiye olan uyumları hususunda sürekli eğitime tabi tutulmalıdır (Öztürk ve Seyhan, 2005: 121).

2.1.3.2. Örgün Turizm Eğitimi

Örgün eğitim bir diplomaya yönelik olarak eğitim-öğretim kurumlarında yapılan eğitim türüdür (Hacıoğlu,2008: 41). Türkiye’de örgün turizm eğitimi ortaöğretim, ön lisans, lisans, yüksek lisans ve doktora programları olmak üzere dört aşamada incelenebilir.

2.1.3.2.1. Orta Öğretim Düzeyinde Turizm Eğitimi

Turizm sektöründe görev yapacak orta kademe insan gücü, örgün eğitimde; ağırlıklı olarak Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde gerçekteştirilmektedir.

İlk kez Ankara’da 1961–1962 öğretim yılında açılan ve öğretim süresi iki yıl olan otelcilik okulunun öğretim süresi, 1963–1964 öğretim yılında üç yıla çıkarılmıştır. Sektörün özelliği doğrultusunda 1964–1965 öğretim yılından itibaren öğrenciler turistik tesislerde iş başı eğitim çalışmalarına başlatılmıştır. İş başında eğitim çalışmalarının devamı olarak 1970–1971 öğretim yılından itibaren öğrenciler bir yıl süre ile Almanya’ya staj çalışmalarına gönderilmiş ve bu uygulama 1975 yılına kadar devam etmiştir. Öğrencilerin iş başındaki eğitimi genellikle Temmuz ve Ağustos aylarında, sırasıyla restoran, mutfak ve yönetim servislerinde gerçekteştirilmiştir. İkinci otelcilik okulu, 1967–1968

öğretim yılında İstanbul'da açılmıştır. 1973 yılında, mezunlarına üniversiteye giriş hakkı verilmiş ve öğretim programları bu çerçevede geliştirilmiş, okulun adı Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi olarak değiştirilmiştir. 1980'li yılların başlarında turizm işletmelerinin sahibi ve yöneticileri ile yapılan bir dizi toplantı sonucunda, turizm eğitiminde yabancı dil bilgisinin önemi vurgulanarak 1980 yılında Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinin birinci sınıfına 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. 2005-2006 eğitim öğretim yılından itibaren hazırlık sınıfları kaldırılmış ve ortaöğretim normal olarak dört yıla çıkarılmıştır (Hacıoğlu 2008: 42).

Türk ve dünya mutfaklarında istihdam edilecek yabancı dil bilir, nitelikli aşçıları yetiştirmek üzere yeni bir okul türü olarak Anadolu Aşçılık Meslek Lisesi Bolu-Mengen'de 1985–1986 öğretim yılından itibaren faaliyete geçirilmiştir. Sayısı dört olan bu okullar Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğünce gerçekleştirilen okul türlerinin azaltılması çalışmaları kapsamında, 2001–2002 öğretim yılından itibaren Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinin bölüm programı haline dönüştürülmüştür. 1986 yılında yürürlüğe konulan 3308 sayılı kanun gereğince meslek liselerinde başlatılan uygulamalı eğitim Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde sektörün özelliği de dikkate alınarak; Turizm bakımından hareketsiz olan Ekim-Mart ayları arasındaki altı aylık sürede okulda; Nisan-Eylül ayları arasındaki ikinci altı aylık dönemde ise turizm işletmelerinde gerçekleştirilmektedir. Bu alanda okullaşma hızlı bir seyir göstermiş ve 2009 yılına gelindiğinde A.O.T.M.L. sayısı doksan altıya ulaşmıştır. (www.ttogm.meb.gov.tr)

2.1.3.2.2. Önlisans Düzeyinde Turizm Eğitimi

İlk kez 1973 yılında Milli Eğitim Bakanlığı tarafından açılan meslek yüksek okulları, istihdam sektörünün ihtiyaç duyduğu alanlarda becerili iş gücünü yetiştirmeyi amaçlamaktadır (Boz, 2002: 145).

Önlisans seviyesinde eğitim veren turizm programlarının amacı, sektörün ihtiyacı olan ara işgücü (orta kademe yönetici) yetiştirmektir. Sektörün ihtiyaçları doğrultusunda dil bilen, bilgili, becerikli, tecrübeli ve en önemlisi iyi bir uygulamacı olan personel yetiştirmeye çalışılır. Orta kademe yönetici yetiştiren Meslek Yüksek Okulları turizm sektöründe de dünyada önemli bir yer tutan yüksek öğretim kurumları iken Türkiye’de fonksiyonları tam ve doğru olarak bilinemediğinden ve daha önemlisi mezun öğrencilerin statüsü tam olarak ortaya konulmadığından, kuruluşlarında bu kurumlardan beklenen başarı ve performansları gösterememişlerdir (Aymankuy ve Aymankuy, 2002: 30).

2457 Sayılı Yükseköğretim Kanunu’na göre önlisans eğitimi, ortaöğretime dayalı, en az dört yarıyılık bir programı kapsayan yükseköğretimdir. Milli Eğitim Bakanlığı’ndan 1982 yılında devralınan kırk dört meslek yüksek okulu (MYO) sayısı günümüzde dört yüz seksen altıya yükselmiş ve hemen her yıl artmaya devam etmiştir. Yüksek Öğretim Kurulu (Y.Ö.K), 2547 sayılı yüksek öğretim kanuna göre yüksek öğretim kurumlarını tek çatı altında toplamış ve meslek yüksekokulları da üniversiteler bünyesine alınmıştır. Meslek yüksekokullarında pek çok konuda eğitim-öğretim yapılmaktadır. Son yıllarda bu okulların turizm ile ilgili programlarının sayısında hızlı bir artış olduğu gözlenmektedir (Hacıoğlu, 2008: 43).

Yükseköğretimde önlisans düzeyinde turizm eğitimi, 1970’li yılların ortalarında Boğaziçi ve Ege Üniversiteleri’nde ara insan yetiştirmek üzere açılmış olan önlisans yüksek okullarında bir program olarak eğitim faaliyetine başlamıştır. Bunun yanında 1974–1975 öğretim yılında içinde iki yıllık bir turizm bölümü faaliyete geçmiştir. Bunların dışında Milli Eğitim Bakanlığı bünyesinde kurulan meslek yüksek okullarında çeşitli yıllarda açılan turizm programları ile önlisans düzeyindeki turizm eğitim çalışmaları devam etmiştir.

Meslek yüksek okulları bünyesindeki turizm programları sektörün gereksinim duyduğu nitelikli, becerikli ve analiz yeteneği olan orta kademe yönetici adayları yetiştirmeyi amaçlar. Bunun yanında bu programların kuruluş amaçları arasında yöresel işgücünün yetiştirilmesi de bulunmaktadır.

Yukarıda da ifade edildiği gibi meslek yüksek okulları bünyesindeki turizm ile ilgili programların sayısında 1981–1982 yıllarından itibaren önemli artışlar olmuştur. 2547 sayılı yükseköğretim kanunu çerçevesinde 2002–2003 öğretim yılına kadar, Türkiye’de yükseköğretim kurumları bünyesinde ; “turizm ve otelcilik”, “turizm işletmeciliği”, “otel yöneticiliği”, “turizm işletmeciliği ve otelcilik”, “turizm rehberliği”, “turizm yönetimi”, “mutfak yönetimi”, “yiyecek, içecek işletmeciliği”, “seyahat işletmeciliği”, “tur operatörlüğü”, seyahat ve tur işletmeciliği” vb. isimlerde turizm önlisans programları yürütülmüştür (Hacıoğlu, 2008: 45).

Türkiye’de kurulması ve faaliyete geçirilmesi en kolay yükseköğretim kurumları meslek yüksek okullarıdır. Ülkenin turizm sektöründe gösterdiği gelişmeye paralel olarak, öncelikli ve kolay bir şekilde açılabilen turizm programlarının sayısı zaman içinde sürekli artmıştır.

MEB-YÖK Meslek Yüksek Okulları Program Geliştirme Projesi kapsamında yapılan bir çalışmayla birlikte, önlisans düzeyinde 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 meslek yüksek okullarına göndermiş ve 2002–2003 öğretim yılından itibaren uygulanmasını zorunlu kılmıştır (Hacıoğlu, 2008: 46).

Türkiye’de önlisans düzeyinde turizm eğitimi veren meslek yüksek okulları ve bölümlerin dağılımları Ek-2’de sunulmuştur.

2.1.3.2.3. Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi

Lisans düzeyinde turizm eğitimi veren yüksek okulların amacı turizm sektörünün ve kamunun ihtiyaç duyduğu, mesleğin gerektirdiği bilgi ve yeteneğe sahip, planlama ve yönetim konularına vakıf, araştırmacı, yönetici ve eğitici adaylarının yetiştirilmesidir. Asıl amaç, turizm sektörünün ihtiyaç duyduğu üst düzey yöneticilerini yetiştirmek ve eğitmektir (Aymankuy ve Aymankuy, 2002: 31).

Yüksek öğretim düzeyindeki mesleki turizm eğitimin ikinci aşaması 4 yıllık turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksek okulları ile fakülteler bünyesinde eğitim-öğretim faaliyetlerini sürdüren turizm bölümleridir. Üniversite düzeyinde yapılan mesleki turizm eğitimin temel amaçlarından birisi, turizm işletmelerinin ihtiyaç duyduğu niteliklerde yönetici adayları yetiştirmektir. Genel olarak işletmelerin temel yönetim fonksiyonlarından bir tanesi de yönetici eğitimidir. Aslında işletmelerdeki yönetim fonksiyonlarının yerine getirilmesi, yönetici eğitim düzeyi, bilgi ve becerisi ile yakından ilgilidir. Yönetici adayları için verilecek işletme amaç ve hedeflerini saptama yöntemleri, teknikleri, sorumluluk yükleme, problem çözme, plan ve proje geliştirme konularının öğretilmesi gerekir.

Üniversite düzeyinde yapılan eğitim programlarında, orta ve üst düzey yönetici adayı yetiştirme programları uygulanır. Bu programla iş başı eğitim ve seminer uygulamaları ile desteklenir. 2547 sayılı Yükseköğretim Kanununa göre lisans eğitimi, orta öğretime dayalı en az sekiz dönemlik bir programı kapsayan yüksek öğretimdir.

Üniversiteler düzeyindeki turizm eğitiminin amacı; modern turizm sosyal, ekonomik ve teknik özellikteki karmaşık sorunları çözebilmek, teorik ve pratik bilgilerle donatılmış, turizm sektöründe istihdam edilmek üzere yetenekli, yabancı dil bilen ve yüksek düzeyde bilgi, beceri, sevk ve idare yeteneği olan değişik faktörlerin etkinliğini değerlendirerek soyutlama, sentez, karar verme gücüne sahip elemanların yetiştirilmesidir (Hacıoğlu,2008: 44).

Türkiye’de lisans düzeyinde turizm eğitimi veren okullar ve kontenjanları orta öğretim ile karşılaştırıldığında hayli yüksek bir oran çıkmaktadır. Oysaki Avrupa’da bu döngü tam ters bir şekilde işlemektedir. Bu bağlamda orta ve yükseköğretim düzeyindeki turizm programlarının kontenjanlarının yeniden değerlendirilmesi gerekmektedir (Hacıoğlu,2008: 45).

Türkiye’de lisans düzeyinde turizm eğitimi veren turizm bölümleri ve dağılımları Ek-3’te görülmektedir.

2.1.3.2.4. Yüksek Lisans ve Doktora Düzeyinde Turizm Eğitimi

Türkiye’de turizm sektörünün uzun zamandan beri büyüme eğilimi gösterdiği bilinmektedir. Bu nedenle, turizm sektöründe yönetici sorununa çözüm olacak turizm işletmeciliği alanında uzmanlaşmış, çağdaş yönetim ve organizasyon uygulamalarına önem veren, sektörü bilen uzman yöneticilere duyulan ihtiyaç gittikçe artmaktadır. Yüksek lisans ve doktora eğitim programının amaçları aşağıdaki gibidir (Demirkol ve Pelit, 2002: 130).

- Yüksek Lisans Derecesinde öğrencilerin bir kariyere yönlendirilmiş bireyler olarak turizm işletmelerinde üst düzey yönetici, eğitimci, danışman, akademik düzeyde de turizm endüstrisinin bütün yönleri ile iyi bir araştırmacı olmasını sağlar.

- Doktora Derecesinde bireye analiz edebilmeyi, turizm disiplinde akademik başarı için araştırma yapmayı ve problem çözmeyi, öğretim ve iletişim yeteneklerini geliştirmeyi akademik olarak en yüksek standartlarda bilgiyle donanmayı ve tanınmayı sağlar (Demirkol ve Pelit,2002: 131).

Günümüzde, üniversitenin yüksek nitelikli insan gücü yetiştirme işlevi geçmişe göre kısmen farklılaşmıştır. Daha önceleri lisans düzeyiyle yetiştirilen yüksek nitelikli insan gücü artık yüksek lisans ve doktora düzeylerinde yetiştirilmeye başlanmıştır. Bunun nedeni hızla artan bilgi

birikiminin kısa bir öğretim düzeyiyle kavranamamasıdır. Diğer yandan yaşam boyu öğretimin gereği olarak, örgün eğitim süresi de giderek uzamıştır. Önceleri, lisans öğretimine toplumun küçük bir bölümüm istemde bulunurken, günümüzde lisans mezunu olmak bir ayrıcalık sayılmaktadır. Ancak yüksek lisans ve doktora öğretimi, eğitimsel açıdan bireye bir ayrıcalık sağlamaktadır.

Lisansüstü düzeyde verilen turizm eğitiminin amacı, modern turizmin sosyal, iktisadi ve teknik özellikteki karmaşık problemlerini çözebilecek, değişik faktörlerin etkinliğini değerlendirecek soyutlama, sentez ve karar verme gücüne sahip yönetici ve araştırmacıları yetiştirmektir (Hacıoğlu, 2008: 45).

Türkiye’de lisansüstü turizm eğitimi iki düzeyde gerçekleşmektedir. Lisans sonrasında turizm eğitimi yüksek lisans ve doktora olmak üzere iki aşamalı olarak gerçekleşmektedir. Bilindiği gibi eğitim, sonu olmayan uzun bir süreçtir. Bu süreçteki yolculuğa katılabilmek ve gelişim gösterebilmek için her eğitim programı rolünü net olarak açıklayan bir misyon belirlemek, bu misyon doğrultusunda zaman zaman programı gözden geçirmek, gerekli görülen yerde yenileme gerekmektedir.

Buna göre, yüksek lisans programları için, öğrencilerin belirli bir kariyere yönlendirilmiş bireyler olarak turizm endüstrisinde orta ve üst düzey yönetici, danışman ve turizm endüstrisinin bütün yönleri ile iyi bir araştırmacı olmasını sağlamak; doktora programları için ise, turizm disiplinde akademik başarı için araştırma yapmak ve problem çözmek, öğretim ve iletişim yeteneklerini geliştirerek akademik olarak en yüksek standartlarda bilgiyle donanmak amaçları yer almaktadır (Hacıoğlu,2008: 46).

Türkiye’de yüksek lisans düzeyinde turizm eğitimi veren bölümler ve dağılımları Ek-4’de görülmektedir. Doktora düzeyinde turizm eğitimi ise beş üniversitede verilmektedir. Ek-5’te bölümler ve dağılımları görülmektedir.

2.1.4. Otel İşletmeciliği Eğitimi ve Staj Faaliyetleri

2.1.4.1. Otel İşletmeciliği Eğitimi, Staj Faaliyetlerinin Öğrenci ve İşletme Açısından Önemi

Sektörde istihdam edilen personel, müşteriye hizmet vermeğe çalışırken, işletmede mevcut personelle belli standart ve kalitede hizmetin müşteriye verilmesini

amaçlamaktadır. Mümkün olan en kaliteli hizmetin, emek gücünden ekonomik ve sosyal bakımdan optimal bir biçimde yararlanılarak verilmesi esas olduğundan kullanılan işgücünün istenilen düzeyde ve yeterli eğitim almış olması gerekmektedir (Timur, 1992: 50).

Öğrencilerin eğitim süreci içerisinde teoride edindiği bilgilerde pratik kazanması, iki yöntem ile gerçekleşebilmektedir. Bunlardan birincisi eğitim gördüğü kuruma ait uygulama alanı ve tesislerinde göreceği uygulamalar, ikincisi ise, otel işletmesinde yapacağı stajlardır. Otelcilik eğitimi kademelerinin her seviyesinde teori ile pratik birlikte yürütüldüğü zaman daha fazla verimlilik elde edilebilir. İşletmelerde bilinçli, sistemli, amaca uygun olarak gerçekleştirilecek bir staj, öğrencilerin mesleklerine ve geleceğe çok daha uygun ve daha iyi hazırlanmalarını sağlayacaktır. Öğrencilerde iş disiplini ve meslek ahlakı gelişirken, üretime yaptıkları katkı karşılığı ücret alacaklar, mesleklerinde kendilerini geliştirmek için uygun bir ortam ve olanağa sahip olacaklardır (Buluç, 1992: 67).

2.1.4.2. Turizm ve Otelcilik Eğitiminde Genel Sorunlar

Uluslararası düzeyde yarışabilmek için, yetiştirilecek insan gücünün uluslararası nitelikte olması gerekir. Bu iddialı bir hedef olarak algılanabilir. Ama günümüz koşulları iddialı olmayı gerektirmektedir (Kulak, 1990: 23).

Turizm ve otelcilik eğitimindeki genel sorunlar, staj faaliyetlerinde de kendisini hissettiren sorunlardır. Sorunların belirlenmesi, çözümü açısından da önemlidir. Genel olarak sorunlar aşağıdaki başlıklar altında toplanabilir.

1. Turizm Eğitim Politikası ve Planlanması

Türkiye’de beş yıllık kalkınma planında ve yıllık programlarda, turizm eğitimi ile ilgili herhangi bir düzenleme, politika, planlama ve araç gereç yer almamaktadır. Bu nedenle, Türkiye’ de turizm eğitiminin bir politikası ve planlamasının olduğunu söylemek mümkün değildir.

Sadece VI. Beş Yıllık Kalkınma Planı’nda “turizm sektöründe doğrudan veya dolaylı bir hizmet verenlerin sayıca yeterli düzeye getirilmesi ve eğitilmek suretiyle bilgi ve becerilerinin artırılması sağlanacaktır” cümlesi yer almaktadır.

Turizm eğitiminin bir politikaya ve plana bağlanması öncelikli bir konu olmalıdır. Böylece turizmin gelişme hızı dikkate alınarak, konaklama potansiyeline ve diğer faaliyet alanlarında beklenen gelişme hedefleri doğrultusunda personel ihtiyacının belirlenmesi ve turizm eğitiminin bu ihtiyaca göre yönlendirilmesi mümkün olacaktır (Demirkol,2002: 130).

2. Turizm Sektörü ile Turizm Eğitimi Veren Kurumlar Arasında İşbirliği

Turizm sektörü ile turizm eğitimi veren kurumlar arasında hukuki çerçevede etkin bir işbirliği ve organik bir bağ kurulmamıştır. Yasal dayanağı olmayan karşılıklı iyi niyete ve kişisel çabalara dayanan yetersiz bir işbirliği, ortak hedefe dönük fonksiyonların gerçekleşmesine, mevcut fiziksel ve beşeri kaynaklardan rasyonel bir şekilde yararlanılmasına engel olmaktadır (Timur,1992: 51).

3.Turizm Eğitiminde Entegrasyon ve Koordinasyon

Turizm eğitiminde entegrasyon ve koordinasyon sağlanamamıştır. Bunun bir sonucu olarak turizm eğitimi ve programlarının birbirinden farklı teşkilatların bünyesinde oluşması aralarında herhangi bir işbirliğinin

bulunmaması ve eğitim çalışmalarının marka ve model kapsamında birbirini tamamlayan bir biçimde yürütülmemesine neden olmaktadır (Hacıoğlu,1989: 46).

4.Eğitilmiş Personelin Yasal Himaye Altına Alınması

Turizm meslekleri, bu mesleklerin değişik kademelerinde çalışma hakkı, unvan kullanma kanunu himaye altına alınmadıkça, haksız rekabet şartlarında istihdam önlenmedikçe, turizmde hizmet kalitesi tatmin edici düzeye ulaşmamakta, işgücü verimi düşmekte, aynı iş hasılası için daha çok personel çalıştırılması gerekmekte ve sektör geliştikçe nitelikli personel daha yüksek ücretle yeni işletmelere kaydığından işgücü stabilitesi bozulmaktadır.

Bu durumun önlenmesi için turizm ve otelcilik faaliyetleri yasal olarak bir meslek karakterine ve itibarına kavuşturulmalıdır. Bu amaçla, mesleğe girmek için asgari normlar ve eğitim düzeyi saptanmamalı, meslekteki unvanları koruyan yasal düzenlemelere gidilmeli ve eğitimin amacı ve etkililiği sağlanmalıdır (Timur, 1992: 51).

Turizm sektörü geliştikçe yeni teknolojilere sahne olmaktadır. Turizm mesleki eğitiminin bu geçiş döneminde modern öğretim tekniklerine ve ülke koşullarına uyum sağlaması gerekir. Yeni teknolojiler uygulanarak örgün eğitim kurumlarında beceri eğitime ağırlık verilmelidir. Türkiye’de turizm mesleki eğitiminin geliştirilmesi ve yeni teknolojilere uygulanması için yapılması gerekli çalışmalar ve yasal düzenlemeleri şöyle sıralanabilir. (Hacıoğlu, 1989: 47).

- Türkiye’de bir turizm eğitim politikası saptayıp, eğitimmiş personel ihtiyacının gerçek verilere dayanarak belirlenmesi.
- Örgün ve yaygın eğitim kuruluşlarının programlarının birbirini tamamlayıcı koordineli ve yeniş teknolojilere uygun hale dönüştürülmesi.
- Eğitim kurumlarına ek finansman kaynağı yaratacak ‘turizm mesleki eğitim fonunun’ kurulması

- Turizm mesleklerinin tanımlanması ve yasal olarak bir meslek kabul edilmesi.
- Eğitim kurumları ile turizm işletmeleri arasında bir işbirliği kurularak entegre- uygulamalı, eğitim sisteminin yasal hale getirilmesi.
- Seyahat acentelerindeki personel niteliklerine benzer yasal düzenlemelerin konaklama işletmeleri için de yapılması.
- Turizm işletmelerinde çalışan eğitilmiş personelin çalışma şartlarının standartlaşması ve iyileştirilmesi.
- Uygulamalı okul-otel sistemi her ne kadar ideal bir öğretim sistemi ise de gelir kaynakları kısıtlı olan kurumlar için turizm eğitimi, turistik işletmelerin yoğun olduğu bölgelerde yapılmalıdır. Böylece, eğitim kurumları stajlarını uygulamalarını, çevrelerinde bulunan modern işletmelerde yapabileceklerdir.
- Örgün turizm eğitim kurumlarının kuruluş yerleri çok önemlidir. Sektörün ihtiyaç durumu da göz önüne alınarak turizm yüksek okulu düzeyinde değil, orta öğretim düzeyinde turizm okullarına ağırlık verilebilir.
- 10.Turizm eğitimi gören gençlerin mesleğe yönelmeleri için özendirici tedbirler alınmalıdır.
- 11.Mesleki turizm eğitimine uluslararası bir nitelik kazandırılmalı, Avrupa Birliği ülkeleri ile işbirliği yapılmalıdır (Hacıoğlu,1989: 48).

2.1.4.3.Otel İşletmeciliğinin Gelişmesinde İnsan Unsurunun Önemi

Yönetim biliminin başlangıcından itibaren işletmeler için insan gücünün önemi her zaman büyük olmuştur. Özellikle klasik iktisat yaklaşımı ile yönetim teorilerinin birleşmesi sonucu, işletme mal ve hizmet üreten ekonomik birim olarak tanımlanırken, işletmenin oluşumu için gerekli girdiler tabiat, sermaye, müteşebbis ve emek olarak dört büyük gruba ayrılmıştır (Erdoğan,1991: 110).

1950'li yıllardan sonra müteşebbis olarak düşünülen insanın yanı sıra üretken olarak, kendisine verilen işi rasyonel biçimde yapacak işgören ile; işletmenin değişik kademelerinde yer alan ve yönetim fonksiyonunun üstlenen çalışanların önemi kavranmaya başlanmıştır.

Yine de bu dönem içinde daha önceki dönemlerde önem sırasına göre, sermaye, müteşebbis, insan, tabiat olarak sıralanan dört temel girdinin bu sıralanışı da değişmiş birçok işletmede ve ülkede müteşebbis, insan, tabiat, sermaye şeklinde sıralanmaya başlamıştır. Hatta bilindiği gibi son günlerde tabiat bazı işletmeler için bir üretim girdisi olarak düşünülmeğe çok korunması gereken, işletmelerin sosyal sorumluluklarının sonucu olarak sahip çıkacakları daha evrensel bir değer olarak düşünülmeğe başlanmıştır. Şüphesiz bu yönetim girdilerine yönetici grubun vereceği ağırlık genel olarak ülkenin sosyo- ekonomik yapısıyla özel olarak da işletmenin ulaştığı olduğu sosyo- teknik büyüklükle ilgilidir. İşletmeler küçükten büyüğe doğru gelişme gösterdikçe yöneticinin ilgi alanı içerisinde insan faktörü artmaktadır (Erdoğan, 1991: 111).

Ekonominin hiçbir sektörü turizm sektöründe olduğu kadar insanlarla ya da bireylerle doğrudan doğruya ilgili değildir. Bir taraftan turizm talebini oluşturan en önemli unsur bireysel faaliyetler ve bireylerin doğrudan hareketleri, diğer taraftan da turizm arzına anlam kazandıran ve talebe yanıt verebilecek duruma getiren en önemli unsur yine bireylerdir.

Böyle bir durumda bir ülkede turizm sektörünün geliştirilmesi açısından özellikle arz tarafındaki insan unsuru büyük önem taşımaktadır. Eğer turizm sektöründeki en üst düzeydeki yöneticilerde en alt kademedeki işçörenlere kadar gerekli niteliklere sahip olmayan bireyler söz konusu ise, arzı oluşturan alt ve üst yapı tesisleri ne kadar çağdaş ve kaliteli olursa olsun sektörün gelişmesi ve verimli çalışması mümkün değildir. Bu durum turizm sektörünün içerisinde doğrudan ya da dolaylı olarak yer alan bütün işletmeler ve birimler için geçerlidir (İçöz, 1991: 67).

Yapılan alt ve üst yapı yatırımlarına anlam kazandıran ve bunları harekete geçirecek, kullanacak olan, nitelikli insan gücüdür. Bu nedenle insana yapılan yatırım en az fiziksel yatırım kadar belki de onlardan daha fazla önem taşır. Nitekim kimi görüşlere göre insana yapılan yatırım en değerli yatırımdır.

Turizm, insan faktöründen büyük ölçüde yararlanmakta olan bir sektördür. Nitekim Türk turizminin arz tarafına bakıldığı zaman çok büyük yatırımların yapıldığı görülmektedir. Bu gelişime kuşkusuz artan turizm talebi de paralellik göstermektedir. Türkiye’de bir taraftan artan arz kapasitesi ile uyumlu olarak gerek yönetici düzeyinde gerekse işgören düzeyinde, artış göstermezken diğer taraftan da toplumun genel eğitim düzeyinin düşük olması ve sosyokültürel açıdan Batı ülkelerinden farklı ve onlarla uyumsuz bir yapıya sahip olması turizm sektörünün istenen ölçüde gelişmesini önleyici bir etken olarak görülmekte ve sektörde insan unsuru ile bazı sorunların çıkmasına neden olmaktadır.

Ayrıca turizm sektörü, bu sektörde çalışanlar açısından diğer sektörlerle göre bir takım farklılıklar taşımaktadır. Sektörün avantaj ve dezavantajları olarak da nitelendirilebilecek bu farklılıklar ise, bazen sektörün istihdam alanı olarak yanlış yada eksik algılanmasına da sebep olmaktadır. Bu avantajlar ve dezavantajlar şu şekilde sıralanabilir (İçöz, 1991: 68).

a) Turizm sektöründe görev yapmanın avantajları;

Çok sayıda ve çok değişik karakterlerde insanlarla karşılaşmak, değişik ülkelerin insanlarını, kültürlerini, tanıma, öğrenme fırsatını bulmak, bildiği yabancı dili kullanma ortamı bulmak, dil bilmiyorsa öğrenme imkanı bulmak, kısa sürede değişik bölümlerde çalışmak ve değişik işleri görmek, diğer sektörlerle göre nispeten temiz ve modern bir ortamda çalışmak, sürekli olarak kendine özen gösterme alışkanlığının kazanılması, turizmin hızlı gelişme gösterdiği dönemlerde nitelikli işgücünün yüksek ücretle iş değiştirme imkanları olarak ifade edebiliriz.

b) Turizm sektöründe çalışmanın dezavantajları;

Yoğun ve yorucu, bazen de düzensiz çalışma gün ve saatleri, istihdamın mevsimlik özelliği nedeniyle uzun vadeli bir meslek olarak kabul edilmeyip geçici görülmesi, başkalarına hizmet olayının kolaylıkla kabul edilmeyip küçümsenmesi, mesleği iyi bilmeyen işverenlerle çalışma, düzensiz çalışma şartları nedeniyle aileden uzak kalma ya da aile oluşturamama, sektörün büyük ölçüde yabancı dil bilmeyi gerektiren bir

özellik taşınması ve yabancı dil bilmeyenleri yükselme şansının az olması, sektörde talebin etken faktörlere karşı aşırı esnek olması nedeniyle ani talep düşmeleri karşısında personelin işsiz kalma tehlikesi, sektör içinde çok sık iş değiştirmeler nedeniyle belli bir işyerine tam olarak bağlanamama şeklinde sıralanabilir.

Yukarıda sıralanan sektörel istihdamın özellikleri bu sektör için gerçekte nitelikli, istekli ve fedakar insanların yer alması gereğini ortaya koymaktadır (İçöz,1991: 69).

2.1.4.4.Otelcilik Eğitiminde Staj Faaliyetlerinin Yararları

Staj faaliyetlerinin yararlarını sıralayacak olursak; Çalışanların iş bilgisi ve becerilerini artırır. Çalışanların morallerini güçlendirir. İşletmelerin beklentilerini daha iyi anlamasını sağlar. İşletme imajını olumlu yönde etkiler. Çalışanlar arasında açıklık, dürüstlük ve karşılıklı güven ortamını geliştirir. Ast ile üst arasında ilişkileri olumlu yönde etkiler. Örgütsel gelişmeye olumlu katkı sağlar. Eğitilenden önemli bilgiler edinilir. İşin yapılmasıyla ilgili teknik yöntemlerin geliştirilmesine olumlu katkı sağlar. İşletme politikalarının daha iyi anlaşılabilir ve uygulanmasını sağlar. Değişik alanlarda işletme ihtiyaçlarının belirlenebilmesi ile ilgili önemli bilgiler sağlar. Yönetimin karar alma, sorun çözme aşamalarında etkinlik sağlar. Boşalan kadrolara örgüt, içinden terfi sistemini daha etkin duruma getirir (Tugev,1995: 123).

Motivasyon, müesseseye sadakat, liderlik, bilgi ve becerileri, tutum ve davranış geliştirilmesi gibi çalışanı başarılı olmaya yöneltir ve vasıf ve özellikleri geliştirir. Prodüktivite ve kalitenin gelişmesine katkı sağlar. Personel üretim ve idari giderler gibi birçok alanda maliyetlerde düşüş sağlar. Çalışanlar arasında, mesleğinde bilgili ve ehil olma yönünde bilinç ve sorumluluk duygusunu geliştirir. İşçi işveren ilişkilerini olumlu yönde etkiler. Dahili danışma, bilgi edinme olanaklarından yararlanmak suretiyle dışarıya ödenen danışmanlık ücretlerinden tasarruf sağlar. Modern katılımcı önerilere açık yönetim tarzını teşvik eder. Bilgi gizleme yerine işgören yetiştirmeme gibi işletmeye zararlı davranış ve uygulamaları frenler. İşletme içinde gelişme

ve etkili iletişim oluşumu için gerekli ortama önemli katkı sağlar. Örgütsel iletişimin etkinliğini artırır. Çalışanların değişime uyumlarını kolaylaştırır. İhtilafları önleme yoluyla stres ve gerilime mani olur (Tugev,1995: 124).

2.1.4.4.1. Eğitimin Stajyer Öğrenci ve İşletmeye Faydaları

Eğitim, öncelikle çalışanın sorun çözümü ve karar verme etkinliğini artırır. Ayrıca sırasıyla; Kişisel tanınma, saygı görme, başarı gösterme, gelişme, ilerleme, sorumluluk yüklenebilme gibi motivasyonel faktörlerin işlerlik kazanmasında ortam hazırlar. Kişisel gelişime ve kendine güven duygularının, yerleşip güçlenmesinde etkin rol oynar. Çalışanın gerilim, stres, hayal kırıklıkları ve sürtüşmeler ile ilgili kişisel kontrol mekanizmasını güçlendirir. Çalışanın liderlik bilgileri, iletişim etkinliği, tutum ve davranışlarının olumlu yönde geliştirilmesi için gerekli bilgilerin kazanılmasını sağlar. Kişisel iş ilişkilerini düzenleyerek kişinin amaçladığı hedeflerine doğru ilerlemesini sağlar. Eğitene olduğu gibi eğitime de tatmin duygusu verir. Eğitime bir kişisel gelişme yolu belirler ve kendi mesleki geleceği ile ilgili söz hakkı sağlar. Kişisel gelişmenin eğitimden geçtiği fikri benimsenir. Kişinin konuşma, dinleme, yazma becerilerini geliştirir. Yeni mesleki girişimlerinde yöreklendirir (Tugev,1995: 127).

2.1.4.4.2.Eğitimin Personel ve İnsan İlişkilerine, Grup İçi ve Gruplar Arası İlişkilere ve İşletme Politikalarına Yararları

Kişiler ve gruplar arası iletişim etkinliğini artırır. İşe yeni girenler ile transfer ve terfi edenlerin görevlerine uyum sağlamalarına yardımcı olur. İş mevzuatı ile işletmenin konu ile ilgili politika ve prosedürlerini öğrenir. Kişiler arası becerilerin geliştirilmesini sağlar. İşletme politika, yönetmelik ve kurallarının şeffaf ve anlaşılır olmasını sağlar. Motivasyonunu güçlendirir. Gruplar arasında birlik ve dayanışmayı geliştirir. Öğrenme, gelişme ve koordinasyon için elverişli ortam hazırlanmasına yardımcı olur. İşletmeyi daha elverişli bir çalışma ve yaşam yeri haline dönüştürür (Tugev,1995: 128).

2.1.4.4.3. Meslek Formasyonu Veren Turizm ve Otelcilik Eğitimi

Turizm bir hizmet sektörüdür. Hizmet sektöründe emek yoğun olan ekonomik bir alandır. Turizm hızlı bir şekilde gelişmesi bir taraftan yatak sayısını arttırırken bir taraftan sektörde çalışacak personel ihtiyacını arttırmaktadır (Boyacı, 1990: 135).

Örgün turizm eğitimi olarak da adlandırılan mesleki düzeyde formasyon veren turizm eğitim ve öğretiminin amacı, turizm sektörünün değişik faaliyet dalları için, bilgili, becerili, yetenekli, verimli ve bilinçli elemanla yetiştirmektir.

Turizm eğitiminin reorganizasyonu ve iyileştirilmesi bakımından kriter; sektörünün ihtiyaçlarına cevap verebilecek nitelikteki elemanların yetişmesine imkan verecek bir eğitim sisteminin benimsenmesidir (Timur,1992: 52)

Meslek formasyonu veren turizm eğitimi, amaçları ve araçları bakımından birbirinden farklı eğitim kademelerinden oluşmaktadır. Burada konunun özünü, Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek liselerinde staj faaliyetleri oluşturduğu için, orta öğretim düzeyinde turizm ve otelcilik eğitimi üzerinde durulmaktadır.

Ortaöğretim düzeyinde turizm eğitimi, Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde yürütülmektedir. Amacı, genellikle orta kademe kadrolarını ve işi gerçekleştirecek personel ve nezaretçileri yetiştirmektir (Timur, 1992). Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde, birinci sınıfta öğrencilere genel bilgi dersleri ile birlikte alan dersleri ve mesleğe yönlendirme eğitimi verilmektedir. İkinci sınıfa başlayan öğrenciler; Önbüro bölümü, servis bölümü, kat hizmetleri bölümü, seyahat acenteciliği bölümü, mutfak bölümünden birinde ihtisaslaşarak eğitimlerini sürdürürler.

Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde 3308 Sayılı Kanunun hükümlerine göre gerçekleştirilen eğitim faaliyetleri turizm mevsimi ile paralel

olarak sürdürülmektedir. Bu okullarda öğrenim gören öğrenciler her yıl ekim ve mart ayları arasında teorik ve uygulamalı eğitimlerini okulda; nisan ve eylül ayları arasında bu alanda faaliyet gösteren otellerde veya turistik tesislerde uygulamalı olarak yapmaktadırlar. Uygulamalı eğitim süresince öğrencilere işyerlerince askeri ücretin en az % 60'ı oranında ücret ödenmesinin yanı sıra, sigortaları da M.E.B. imkanlarıyla yapılmaktadır (www.megep.meb.gov.tr).

Otel işletmelerinde öğrencilerin stajlarını yapacakları departmanlara göre, okulda oluşturulmuş stajla ilgili bölümler bulunmaktadır. Resepsiyon bölümü, otel ve diğer turistik tesislerin resepsiyon, ön büro, muhasebe bölümlerinde istihdam edilecek elemanların yetiştirilmesini amaçlayan bölümdür (Strader, 1997:185).

Öğrenciler aldıkları teorik eğitimle birlikte okulda ve işletmelerdeki uygulamalı eğitimin dışında, alanları ile ilgili iş ortamını tanır ve iyi ilişkiler kurabilme davranışlarına sahip olurlar. Resepsiyon bölümü öğrencileri stajlarını ağırlıklı olarak otellerin ön büro departmanında sürdürürler. Müşteri ilk izlenimi bu departmanda edineceği için, bu departmanda staj yapacak öğrencilerin iyi seçilmesi gerekir.

Servis bölümü, otel ve turistik tesislerin restoran ve kat hizmetlerinde servis elemanı olarak istihdam edilecek personelin yetiştirilmesini amaçlar. Öğrenciler aldıkları teorik eğitimle birlikte okulda ve işletmelerdeki uygulamalı eğitimle, alanlarıyla ilgili iş ortamını tanır. Mezunlar alanlarında geniş iş imkanına sahiptirler. Mutfak bölümü, otel ve diğer turistik tesislerin mutfaklarında istihdam edecek vasıflı insan gücünün yetiştirilmesini sağlayacak bölümdür. Kat hizmetleri bölümü, otel ve diğer turistik tesislerin kat hizmetlerinde istihdam edecek vasıflı insan gücünün yetiştirilmesini amaçlayan bölümdür (Siguawand,1999:58).

2.1.5.Turizm ve Otelcilik Sektöründe İşgücünün Mesleki Eğitimi ve Staj Faaliyeti

Turizm politikasının planlanmasında önemli aşamalarından birisi personel ihtiyacının belirlenmesi ve bu ihtiyacın karşılanabilmesi için gerekli eğitim ve öğretim sisteminin oluşturulmasıdır. Bu alanda yapılan uluslararası araştırmalar en önemli sorunun 'mesleki eğitim' sorunu olduğunu ortaya koymaktadır. Değişik ülkelerde gerçekleştirilen araştırma bulguları, turizm endüstrisinin giderek artan bir oranda mesleki eğitime ve yönetici kadronun formasyonuna olan ihtiyacını vurgulamaktadır. Özellikle gelişmekte olan ülkelerdeki mesleki ve teknik bilgilerin yetersiz oluşu nedeniyle turistik hizmetleri istenilen kalitede sunamamaları, tur operatörlerini bu ülkelere seyahat düzenlemekte çekimser davranmaya zorlamaktadır. Rekabetin sürekli arttığı uluslar arası turizm piyasasına standart ve kaliteli hizmetle girmek, toplum düzeyinde bir turizm bilinci kadar becerili ve yeterli düzeyde personelin yetiştirilmesine bağlıdır. Bunun bilincine varan ülkelerde bugüne kadar en yaygın eğitim bilinci kabul edilen işbaşında eğitim (on the job training) mesleki eğitimin, yaparak yaşayarak öğrenme ilkesinin bir uygulama biçimidir. Bu tür eğitimin sadece turizm eğitiminin değil, tüm ulusal eğitim sistemimizin temel politika ve stratejisini oluşturmasında ve eğitim uygulamalarımızda dikkate alınması gerekli görülmektedir (Külahçı, 1992: 145).

2.1.5.1. Turizm ve Otel İşletmeciliği Eğitiminde Stajın Önemi

Turizm ve otel işletmeciliği eğitiminin her kademesinde öğrencilerin pratik bilgi ve becerilerle donatılması zorunludur. Bu bilgi ve becerilerin eğitim sonrası kullanılması aşamasında ortaya çıkan fark belli meslek kademelerinde bunların fiziksel olarak uygulanmasıyla kazanılan bu bilgi ve beceriler ışığında yönetim ve denetim faaliyetlerinin sürdürülmesidir. Her ne amaçla ve hangi mesleki kademesinde kullanılırsa kullanılsa turizm eğitiminin her kademesinde teori ile uygulama birbirini tamamlayarak bir bütün oluşturacak şekilde yürütülmek zorundadır (Gilbert,1999:108).

Öğrencilerin, eğitim süresi içinde teoride edindiği bilgilerde pratik kazanması, iki yöntem ile gerçekleşebilmektedir. Bunlardan birincisi eğitim görüldüğü kuruma ait uygulama alanı ve tesislerinde göreceği uygulamalar, ikincisi ise, turizm işletmelerinde yapacağı stajdır. Turizm eğitimi kademelerinin her seviyesinde, teori ile pratik birlikte yürütüldüğü zaman, eğitimde bütünlük sağlanır. Bu konu her eğitim için geçerli olmakla birlikte emek yoğun bir hizmet endüstrisi olan turizmde ayrı bir önem taşımaktadır.

Ancak turizm eğitiminde bu kadar önemli yeri olan turizm işletmelerinde staj ve eğitim konularında öğrenciye pratik kazandırma amacına yönelik uygulamalar konusunda Türkiye’de bazı sorunlar olduğu da bir gerçektir (Buluç,1992: 68).

Eğitim kurumları ve öğrenciler, stajı, öğrenimin bir parçası ve devamı olarak algılamak pek çok işletme stajyer öğrencileri, daha çok geçici ve ucuz iş gücü olarak algılamaktadır. Öğrencilerin staj süreçlerinde değişik departman ve işlerde rotasyon usulü işbaşı eğitimi görmek ve uygulamak üzere işletmede buldukları hususuna fazla önem vermemektedirler (Buluç, 1992: 69).

İşletmelerde bilinçli, sistemli, amaca uygun, nitelikli ve belli yasal çerçeveye oturtularak gerçekleştirilecek bir staj, öğrencilerin mesleklerine ve geleceğe çok daha uygun ve iyi hazırlanmalarını sağlayacaktır. Bunun sonucu olarak turizm endüstrisi, nitelikli insan gücüne olan gereksinimini karşılamış olacaktır. Mevcut kaynaklardan daha verimli olarak faydalanabilecektir. Okul-işletme işbirliği ile turizm eğitiminin etkinliği artacak böylece hizmet kalitesinin yükselmesini sağlayacaktır.

Öğrenciler de iş disiplini ve meslek ahlakı duyguları gelişirken üretime yaptıkları katkı karşılığı ücret alacaklar, mesleklerinde kendilerini geliştirmek için uygun bir ortam ve olanağa sahip olacaklardır (Buluç, 1992: 70).

2.1.5.2.Turizm ve Otelcilikte Okul Sektör İşbirliği

Hizmet sektörü olan turizmde en önemli olgu hizmeti sunacak bireylerdir. Bu da sektörün iş vermeyi tercih edeceği ürünü, yani bireyleri bu özelliklerde yetiştirmekle olacaktır. Bu bireylerin turizm sektöründeki başarısı da eğitim kurumlarımızın başarısına ve eğitim öğretim yaklaşımımıza bağlıdır.

Okul-işletme işbirliği; günümüz dünyasında gittikçe yaygınlaşan ve her iki tarafın amaçlarına büyük ölçülerde katkıda bulunan bir araçtır. Batı dünyasında çok ileri boyutlara ulaşan bu işbirliği, Türkiye’de henüz emekleme aşamasındadır (Alemdar,1995: 35).

Sektörle örgün ve yaygın eğitim kurumları arasında olması gereken yakın işbirliğinin kurulamamasının sonuçları şüphesiz ki turizm ve otel işletmeciliği eğitimindeki kaliteyi olumsuz yönde etkileyecektir. Okulların sektöre olduğu kadar sektöründe okullara olan gereksinimleri yadsınamaz. Bu nedenle ilişkilerin kurulması sağlam temeller üzerine oturtularak götürülmesi gerekmektedir. Bu konuda Kültür ve Turizm Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı ve Yüksek Öğretim Kurumu arasında koordinasyonun kurulmasında ve geliştirilmesinde yarar vardır (Alemdar, 1995: 36).

Bugüne kadar okul-sektör işbirliğinin tam olarak kurulamamasının nedenleri ve sonuçları okullar ve sektör bazında ele alıp incelenebilir.

1.Öğretim kurumlarının neden olduğu aksaklıklar;

Yüksek öğretim kurumları ile Milli Eğitim Bakanlığı’na bağlı kurumların ders araç gereçleri, fiziksel olanaklar ve kalifiye eleman bakımından yetersiz olması, mevcut öğrencilerin sektörün isteği doğrultusunda yetişmelerini sağlayamamaktadır. Okul- sektör işbirliğinin kurulmasında aktif rol sahibi okul yönetimlerinin yetersizliği dikkat çekici nedendir.

Yüksek öğretim kurumlarına merkezi sınavla alınan öğrencilerin özellikle meslek yüksek okullarına tesadüfen gelmeleri öğrencilerin sektördeki başarılarını ve davranışlarını olumsuz yönde etkilemektedir. Bu sonuç sektörü okullardan uzaklaştırabilmektedir. Bu nedenle Milli Eğitim Bakanlığı'na ve Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı kurumlarına öğrenci alınırken özellikle mülakat sınavı yapılarak ilgili, istekli, sektörün istediği vasıflara uygun kişiler seçilmelidir. Böylece sektörün istediği niteliklere uygun yetenekli öğrencilerin kabulü sektörü öğretim kurumlarına daha fazla yaklaştıracaktır.

Öğretim kurumlarının 3308 sayılı Çıraklık ve Mesleki Eğitim kanunu çerçevesinde sektörle olan ilişkileri öğrencilerin staj faaliyetleri konusunda yoğunlaşmıştı. Bu konuda bazı kurumların sorunları olmamakla birlikte, kuruluş yeri bakımından yetersiz kalan kurumlar sıkıntı içinde kalmaktadırlar. Diğer yandan yüksek öğretim kurumlarının çoğunda öğrencilerin kendiliğinden veya çevrelerince yanlış yönlendirilmeleri okul-sektör ilişkilerine zarar vermektedir (Aktaş, 1991: 37).

Aynı şekilde okulların yaz stajlarına giden öğrencilerini yetersiz veya hiç denetlememeleri işbirliğini olumsuz yönde etkilemektedir. Çünkü yaz stajlarında ortaya çıkabilecek sorunlar öğrencilerden veya işletmeden kaynaklanabilecektir. Öğrencilerin sektördeki başarısı ya da başarısızlığı denetim mekanizmasının iyi çalışmasına bağlıdır. Böylece öğrencinin mesleğe kazandırılması sağlanacağı gibi sektörle olan işbirliği de kuvvetlenecektir.

Okul-sektör işbirliğini olumsuz yönde etkileyen ve de eğitimden kaynaklanan nitelik eksiklikleri sayılabilir. Okullarda öğrencilerin yeterince pratik yapamamaları, sektörde aranılan bilgileri almamış olmaları ve yabancı dil yetersizliği nitelik eksikliklerine örnek verilebilir.

Diğer yandan öğretim kurumlarının, müfredat programının tekrar gözden geçirilerek çağdaş bir yapıya kavuşturulması sektörün istediği

nitelikte işgücünün yetişmesine yardımcı olacaktır. Ayrıca eğitim öğretim takvimi sektörün durumuna göre yeniden düzenlenmelidir (Aktaş, 1991: 37).

2.Sektörün neden olduğu aksaklıklar;

Sektörü meydana gelen işletmelerin yönetiminde eğitilmiş ve profesyonel kişilerin yetersizliği iyi bir örgütlenmeyi ve eğitim düzeyi yüksek bir kadrolaşmayı olumsuz şekilde etkilemektedir. Böylece, sektörde mesleki eğitim almış kişilerin istihdamı yerine eğitimsiz, istenildiği gibi yönetilebilen, düşük ücret politikası ile çalıştırılabilen personel tercih edilmektedir. Bu düşüncedeki işletmelerle okulların sağlıklı bir ilişkiye girebilmeleri ve devam ettirebilmeleri oldukça zor olmaktadır. Bu konuda sektöre yönelik yaptırımlar getirilebilir (Aktaş, 1991: 38).

Uygulamalı eğitime inanan fakat desteklemeyen, yeterli ilgiyi göstermeyen sektörün okullardan gelen öğrencilerle olan ilişkilerinde aşağıda belirlenen konularda güçlükler ortaya çıkmaktadır. Buna göre sektörün;

Öğrencilerin stajlarında rotasyon uygulamalarına gitmedikleri, daimi kadroda çalışan personelin bilgi aktarmadaki isteksizliği, yöneticilerin mesleki eğitim almış eleman ile almamış eleman farkını gözetmemeleri, stajyer öğrencilere aşırı yüklenme, staj süresince yeteri pratik eğitimin verilmemesi, stajyer öğrencileri motive edici faktörlerin olmayışı, genç yetenekler ilerleme olanağının verilmemesi gibi güçlükler neden olduğu belirlenmiştir.

Sektördeki yöneticilerin günlük rutin işleri dışında bilimsel araştırma sonuçları ve mesleki konularda yazılmış eserlere ilgisizliği okul- sektör işbirliğinin kurulmasını geciktirmekte veya kuvvetlendirmemektedir. Sektörün sorunlarının çözümü için bilimsel kuruluşlardan gelen araştırmacılara ve anketörlere yardımcı olmalarının sağlanması gereklidir (Aktaş, 1991: 39).

2.1.5.3. Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde Beceri Eğitiminin Esasları

Okulda ve işyerlerindeki eğitim sektörün ve turizm eğitiminin özellikleri esas alınarak gerçekleştirilir. Öğrencilerin otellerde gördükleri uygulamalı eğitim, bu tesislerde iş hacminin yoğunluk kazandığı turizm mevsimine paralel olarak başlatılır. Öğrenciler, eğitimlerini ekim ve mart ayları arasındaki altı aylık dönemde okulda; nisan ve eylül ayları arasındaki altı aylık dönemde iş yerlerinde sürdürürler.

Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri, öğrencilerin iş yerlerine dağıtımını planlamak, iş yerleri ile işbirliği sağlamak, araştırma yapmak, stajlar esnasında ortaya çıkan problemleri çözmek amacıyla okullarda “iş yeri ile işbirliği ve mezunları takip bürosu” oluştururlar. Staj faaliyetlerinin sürdürüleceği otel işletmeleri belirlenirken, oluşturulacak komisyon otel işletmelerinin yıldızlamasına, eğitime verdiği öneme, geçen yıllarda staj esas ve usullerine uygun davranıp davranmadığına bakar.

Öğrencilerin iş yerine dağıtımını yapılırken, danışman öğretmenlerin görüşü alınarak, öğrencinin başarısı, ekonomik durumu ve disiplin durumuna göre değerlendirme yapılır. Öğrenciler birinci sınıftan sonra yapacağı stajlarda resepsiyon, servis, mutfak ve kat hizmetleri departmanında dönüşümlü çalışırlar. İkinci sınıfta branşlara ayrıldıkları için yapacakları stajda ağırlıklı olarak seçtikleri branşla uygun departmanda çalışırlar (ttogm.meb.gov.tr).

Staj sonrasında öğrenci okulda beceri sınavına tabi tutulur. Sene içinde okuldaki sınavlardan alınan notlar ile beceri sınavında alınan notların aritmetik ortalaması öğrencilerin başarı puanını belirler. Ayrıca iş yerlerinin öğrenci hakkındaki kanaatini gösteren formda beceri sınavında alınan not üzerinde etkili olur.

Öğrenciler iş yerlerindeki eğitime yirmi gün özürsüz olarak devamsızlık yapmaları halinde beceri eğitiminden başarısız sayılırlar ve dönem sonu

beceri sınavına alınmazlar. Stajlar esnasında öğrencilere haftada bir gün iş yerlerinin uygun göreceği zamanda izin verilir.

Öğrencilere stajları esnasında askeri ücretin %60'ından az olmamak üzere ücret verilmelidir. Sektörün özelliği gereği öğrenciler işyerlerinde gece ve gündüz çalıştırılabilir ancak sekiz saati geçemez. Mecburi yerlerde geçilirse mesai tahakkuk edilir (ttogm.meb.gov.tr).

2.1.5.4. Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde Beceri Eğitimi Başlamadan Önce Yapılan Çalışmalar

Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri diğer okullardan farklı olarak eğitim- öğretim takvimini turizm sezonuna göre düzenlemektedir. Öğrencilerin eğitim ve öğretimlerinin yaklaşık altı ayı okulda, diğer altı ayda işletmelerde geçecek şekilde plan yapılmaktadır. Türkiye'de Nisan ayında açılan turizm sezonuna öğrenci yetiştirebilmek için Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri Nisan ayı başında tatile girer (ttogm.meb.gov.tr).

Öğrencileri staj yerlerine göndermeden önce okulda yapılacak ön çalışmalar vardır. Gerek stajdan önce yapılacak çalışmaları, gerekse staj anında yapılması gereken çalışmaları koordinatör müdür yardımcısı yürütür. Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde okuldaki teorik ve uygulamalı eğitimin gereği olarak öğrencilerin beş yıldızlı otellerde staj yapmaları arzulanır. Çünkü bu otellerde öğrencilerin bilgi ve becerilerini geliştirecek bütün birimler mevcuttur. Ancak, okulun kuruluş yeri, beş yıldızlı otellerin öğrenci talep edip etmemeleri denetim açısından otelin uzaklığı dikkate alınarak dört yıldızlı hatta üç yıldızlı otellere kadar stajyer öğrenci isteyip istemeyecekleri konusunda başvurulur. Okul ve öğrencilerin beceri eğitiminin hedeflerine ulaşma açısından (otel sahip ve yöneticilerinin davranış ve anlayışlarından kaynaklanan nedenlerle) beş yıldızlı otellerden daha fazla verim elde ettiği gözlenmektedir.

Okul idaresi sezona öğrenci yetiştirmek için şubat ayında otel işletmelerine hangi branştan kaç öğrenci istediklerini sorar. Bu yazıyı da en

geç onbeş Martta okul idaresinde olacak şekilde cevap verilmesini ister. Okul idaresi geçmiş yıllarda beceri eğitiminde uygun öğrenci çalıştırmayan denetimlerle ve tutulan raporlarla kusuru olduğu kesin tespit edilen otel işletmelerinin stajyer öğrenci talepleri geri çevrilir (www.ttogm.meb.gov.tr).

Otellerden gelen istek yazıları koordinatör müdür yardımcılarında toplanır. Staja gönderilecek öğrenci sayıları belirlenir. Genel kabul görmüş kural olarak, kız öğrencilerin günü birlik gidip gelebileceği ikamet ettikleri yerlerde veya yakınında bulunan otellere verilmesine çalışılır.

Koordinatör müdür yardımcısının başkanlığında sınıf öğretmenlerinden oluşan komisyon gelen taleplerle staja gidecek öğrenci sayılarını da dikkate alarak dengeli bir şekilde dağıtılır. Dağıtıma beş yıldızlı otellerden başlanır. Dağıtım anında özellikle geçmiş yıllarda okul-işletme arasında iyi diyalog kurulmuş oteller bu işbirliğinin bozulmamasını sağlayacak, işletmeyi zor durumda bırakmayacak, başarılı ve çalışkan öğrenciler gönderilmeye çalışılır. Bu şekilde başarılı öğrencinin ödüllendirilmesi de sağlanmış olur. Geçmiş yıllarda çalıştığı otellerden adlarına istek gelen öğrencilerin, ileride istihdam edilmeleri de düşünülerek otellere staja gönderilmeleri komisyon tarafından incelenerek uygun bulunursa istihdamı sağlanır. Dağıtım da, beş yıldızlı otelden sonra uygun olan dört ve üç yıldızlı otellere dağıtım yapılır.

Özellikle geçmiş yıllarda eğitim- öğretimde kendisini ispatlamış köklü ve eski olan Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri işletmeler tarafından daha fazla rağbet görmektedir. Bu liseler çoğunlukla işletmelerden gelen taleplerin çoğunu karşılayamamaktadır. Böyle durumlarda işletmeye ya istediği sayıdan az öğrenci gönderilmekte ya da hiç gönderilmemektedir. İstekleri karşılanan otellere gönderilecek öğrencilerin isimleri ve hangi tarihte iş başı yapacakları bildirilir. İsteklerine cevap verilemeyen otellere olumsuz da olsa cevap verilir. Taleplerin yoğun olması nedeniyle öğrenci verilemediği, ileriki yıllarda irtibatın kesilmeyerek yardımcı olunacağı bildirilir (www.ttogm.meb.gov.tr).

Staj yapacağı oteller belli olan öğrenciler, okul idaresince görevlendirilen koordinatör öğretmenler tarafından otellere götürülür. Öğrencilerin barınma, yeme- içme ve çalışma şartlarını belirten okul tarafından hazırlanan sözleşme otel işletme yöneticisine imzalatılır. Daha önce okul müdürü tarafından imzalanan sözleşmenin bir nüshası otel işletmesine verilir. Bir nüshası da okul idaresine getirilir. Öğrencilerin sigorta işlemleri okul tarafından yapılmaktadır. Öğrenci staja başlamadan önce gerekli işlemler yapılarak çıkarılan sigorta kartları önceden kendilerine verilmektedir (www.ttogm.meb.gov.tr).

2.1.5.5. Staj Sözleşmesinde Uyulacak Esaslar ve Kurallar

İki nüsha olarak hazırlanan bu sözleşme okul müdürü ile işletme yetkilisi tarafından imzalanarak yürürlüğe girer. Bir sureti okulda, bir sureti işletmede bulunur. Sözleşmede şu hükümler yer alır; Sözleşme hükümleri tüm öğrencileri kapsar, stajın başlangıç ve bitiş tarihi sözleşmeye yazılır, sözleşme hükümlerinin okul veya iş yeri tarafından yerine getirilmemesi halinde tek taraflı olarak fes edilebilir. Otel işletmesi beceri eğitimini yönetecek yetkili ve sorumlu eğitim personelini belirleyip okul müdürlüğüne bildirir. Koordinatör öğretmenlerde işletmedeki temaslarını bu görevlilerle yaparlar. Öğrenciler staj programı veya mesleği dışında işlerle çalıştırılmaz. Öğrenciye verilen işlerde veya çalışma saatinin belirlenmesinde öğrencinin yaşı, fiziki yapısı ve cinsiyeti dikkate alınır. Öğrenciler işletmenin barınma, yemek, kıyafet ve imkanlarından ücretsiz yararlandırılır. İşyerinin kusurundan meydana gelecek iş kazaları meslek hastalıklarından işveren sorumludur (www.ttogm.meb.gov.tr).

2.1.6. Sektör Beklentileri ve Öğrenci Staj Faaliyetlerinde Başarıyı Sağlayıcı Etkenler

Her kademedeki işgören belirli bir etkinliği yerine getirmek üzere işletmede yer alır. Kişi için bir iş tanımı vardır. İşletme içerisinde bulunan, belirli özelliklere sahip olan kişinin üstleneceği sorumlulukların tamamı onun iş tanımının sınırları içerisinde.

Bir işletmede yer alan kişi işletmeye bedensel ve zihinsel yeteneklerini, bilgisini, kişiliğini topluca getirir. Stajyer bu özellikleri ve yetenekleri yardımıyla kendisine verilen işi başarmak durumundadır. Sözü edilen başarının sonucu olarak da ücretini alır, işletmenin terfi sistemi uyarınca bulunduğu görevin üst kademelerine yükselir, kısacası elde ettiği başarılar ve işletmenin olanaklarına göre ekonomik ve sosyal çıkarlar elde eder (Conolly,1998:42).

İşletmede bireysel başarıyı, kişinin kendisi için tanımlanan, özellik ve yeteneklerine uygun olan işi, kabul edebilir sınırlar içinde gerçekleştirmesi olarak tanımlamak mümkündür. O halde, bir işletmede işgörenin başarısında söz etmek için önce kişinin önce tanımlanmış bir işle karşı karşıya kalması, bu işin işgörenin özellik ve yeteneklerine uygun olması ve kişinin işini gerçekleştirme derecesinin göstergesi olan bir standardın bulunması gerekir. Bu standarda ulaşma kişinin başarısı olarak düşünülürken, standardın altında kalma da kişinin başarısızlığı olacaktır (Aktaş, 1991: 39).

Bir işletmede kişinin başarısını etkileyen iş ortamına ve kişiye bağlı faktörler vardır. Başarı bu ortak faktörlerin uyumunun sonucudur. Özellikle iş ortamına bağlı başarı faktörleri vardır ve bu faktörlerin her bir işgören üzerindeki etkisi de değişik olabilir. Kimileri zor şartlar altında çalışırlar; bazı işgörenler süratli çalışır, bazı insanlar iyi iş ortamı isterler, bazıları diğerlerinden daha kapasitelidirler. Bütün bu özelliklerin yanı sıra kişilerin performanslarını etkileyen çevresel faktörler de zaman içerisinde değişim gösterirler.

Sözü edilen değişimi planlayacak, işgörelere uyumlu hale getirecek olan yöneticinin de başarı üzerinde çok önemli etkisi olacaktır. Bu durumda işletmede başarıyı belirleyen değişkenleri iş ortamına bağlı değişkenler, yöneticiye bağlı değişkenler ve kişiye (işgörelere) bağlı değişkenler olarak üç grup altında toplamak mümkündür (Aktaş, 1991: 40).

2.1.6.1.İşle İlgili Etmenler

Bireysel başarıyı belirleyen ortama bağlı değişkenler fiziki şartlar ve organizasyonel amaçlar olarak iki grup altında değerlendirilebilir. İşgörenlerin iş performanslarını etkileyen en önemlilerinden birisi fiziki şartlardır. Bu şartlar çok zaman işyeri şartları olarak adlandırılır. Şüphesiz işyeri şartlarının iş başarısını etkileyen değişik yönleri vardır. Işıklandırma, ısıtma, gürültü ve iş programı bunlardan başlıcalarıdır.

İşgörenin bulunduğu işletmenin ulaşmak istediği örgütsel amaçlar da başarıyı belirleyen ortam şartları arasında sayılabilir. Kişilerin ideal sonuca ulaşmalarını zorlaştıran iş ortamına bağlı engellerden bazıları şu şekilde sıralanabilir (Erdoğan, 1991: 110)

İşletmede yapılan iş bölümünün hatalı yapılmasına bağlı olarak ortaya çıkan zaman yokluğu, işletmenin teknik yetersizliği, işin başarımı için gerekli olan araç-gereç yokluğu veya işi kolaylaştıracak bazı düzenlemelerin yetersizliği, işgörene işi ve ulaşması gereken sonuçlar için yeterli ve gerekli açıklamanın zamanında yapılmaması, işgörenlerden sahip oldukları özellik ve yeteneğe oranla düşük düzeyde iş başarımının beklenmesi, işgörenler arasında yeterli işbirliğinin olmamasıdır.

Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi öğrencilerinin yaz dönemi stajlarında, hem işletme hem de kendi amaçlarına ulaşabilmesi ve başarıyı yakalamasında etkili olan iş ile ilgili etmenleri şu şekilde sıralayabiliriz: İşbirliği, iş bilgisi, işe devam, yabancı dil bilgisi, müşteri ile olan ilişkiler (Aktaş, 1991: 112).

2.1.6.1.1.İşbirliği

Kendi bölümündeki ve diğer bölümlerdeki arkadaşlarına karşı davranışları, yardımseverliği, ekip çalışmasına uyumu ve katkısına işbirliği denir (Ağaoğlu, 1992: 36).

Otel işletmesindeki hizmet, aksamadan ve birbirine bağılı olarak süregelir. Böyle bir hizmetin aksamadan yürümesi, birlikte düşünmek, birlikte çözüm bulmak ve birlikte yaşamak gibi unsurları gerektirir (Turban, 1986: 91).

İnsan sosyal bir varlıktır; başka insanlarla ilişkide bulunmakta ve bu ilişkiler davranışlarını etkilemektedir. Bir iş yerinde çalışanların görevlerini yerine getirmeleri birlikte çalıştığı kimselere bağılı olduğundan, aralarındaki ilişkiler çalışma davranışlarını ve verimliliklerini etkilemektedir.

Bir insan çevresindeki insanlarla ne kadar iyi ilişkiler kurabilirse, içinde bulunduğu ortama o kadar uyum sağlayabilir. Çevresindeki insanlarla sürekli olarak çatışan, mesele çıkararak onları rahatsız eden bir kimse sonunda yalnız kalmaya mahkumdur (Hardwig,1983:93). Böyle bir insanla hiç kimse konuşmak ve ona yardım etmek istemez. İçinde bulunduğu sosyal çevreden yardım görmeyen bu kimselerin başarı göstermeleri çok zordur.

Ayrıca iş yerinde çeşitli meseleler ve huzursuzluklar çıkaran kimselerin bulunması öteki çalışanların da rahatını kaçıır; karşılıklı dayanışma azalır ve verim düşebilir. İnsanların birbirleriyle uyumlu ilişkiler içinde bulunduğu ve birbirine destek olduğu bir iş yerinde ise herkes birbirine yardım eder ve verim yükselir. Sosyal olaylara dayanan verimliliği sosyal verimlilik olarak nitelendirebiliriz (Doğan, 1986: 53).

İnsanlar arasında geçimsizlik çeşitli sebeplerden kaynaklanabilir. Çalışanlar arasında kişilik, düşünce, inanış ve değer ayrılıkları da geçimsizliklere sebep olur. Bazen da yöneticilerin davranışları çalışanlar arasında geçimsizliklere sebep olabilir (Doğan, 1986: 53).

2.1.6.1.2.İş Bilgisi

İşgörenin yaptığı iş ve bulunduğu mevki için gerekli olan bilgiye iş bilgisi denir (Erdoğan,1991:111). İşgörenin pozisyonunun gerektirdiği görevleri yerine getirebilmesinin ön şartı iyi bir iş bilgisine sahip olmasına bağılıdır.

Özellikle otel işletmelerinde satılan mal değil hizmettir. Diğer sektörlerde satın alınan bir mal bozuk çıkmış ise onu sağlam olan ile değiştirmek mümkündür. Ancak otel işletmesinde hizmetin kalitesinden memnun kalmayan bir misafire yeni bir hizmet sunmak mümkün olmayabilir. Ya misafirin zamanı olmayabilir, ya da otel kapasitesi hizmet vermeye elverişli olmayabilir.

Otel işletmeleri, misafirlerine iyi hizmet vererek otelden memnun ayrılmalarını isterler. Çünkü memnun olan bir misafir ileri tarihlerde yüzlerce yeni misafir getirecektir. Otel işletmelerinin bu amaca ulaşması, kalifiye personel çalıştırması ile doğru orantılıdır. Kalifiye personel çalıştığı iş ile ilgili gerekli bilgi ve beceri ile donanmış kişi demektir. Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş ile ilgili hataları doğrudan misafire yansiyacak ve onları rahatsız edecektir.

İşgörenlerin yeterince bilgi ve beceriye sahip olamamalarından dolayı giriş ve çıkışta resepsiyonda gereksiz ve uzun bir şekilde bekletilmesi, yiyecek-içecek siparişlerinin zamanında getirilmemesi, eksik veya yanlış getirilmesi, oda temizliğinin iyi yapılmaması otel işletmesi hakkında kötü bir imaj oluşmasını sağlayacaktır. Hizmetlerin süratle yürütülmesi ancak yeterli bilgi ile mümkün olabilecektir (Turban, 1986: 57).

2.1.6.1.3. İşe Devam

İşgörenin işine muntazam ve zamanında gelmesine işe devam denir (M.E.B. 1995). İşine geç gelen bir personel kendisinden önce görevini bitiren ve iş yerinden ayrılmak için bekleyen arkadaşının sabrını taşırır. Bu durum müşterilere olumsuz bir şekilde yansiyabilir.

Vardiya usulü çalışan personel, kendisinden sonra gelecek arkadaşlarına işi devir etmeden ayrılamaz. Bunu düşünerek zamanında, hatta 5-10 dakika erken işinin başında olmalı, işi devir alırken önemli konuları öğrenmeli ve ona göre hareket etmelidir (Gürel, 1986: 58).

2.1.6.1.4. Yabancı Dil Bilgisi

Her sektörde önemi günden güne artan yabancı dil bilgisi, otelcilik sektöründe eskiye oranla daha da önem kazanmıştır. Özellikle son yıllarda hızla artan küreselleşme, toplumları ve insanları birbirine daha da yakınlaştırmıştır.

Bu gelişim turizm sektörünü de yakından etkilemiştir. Dünyada her ülkede seyahate katılan insanların sayısı arttığı gibi, seyahat edecek ülkeler ve mekanlar da çeşitlenmiştir.

Türkiye'ye gelen turist sayısı her geçen gün arttığı gibi, geldikleri ülkelerde çok çeşitli olmaya başlamıştır. Misafirlere iyi hizmet edebilmek, yeterli kalifiye personel varlığına ve personelin yabancı dil bilgisine bağlıdır. Hatta Türkiye'ye değişik ülkelerden turist gelmesi nedeniyle birkaç yabancı dil bilmeyi gerektirmektedir. Misafirlerle iyi diyalog kurmayan, konuştukları dili anlamayan işgörenin iyi hizmet vermesi mümkün değildir.

Otelcilik sektöründe kalifiye eleman yetiştirmeyi amaçlayan Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi öğrencilerinin gerek yaz dönemi stajlarında gerekse mezuniyet sonrası iş hayatında başarılı olabilmeleri için iyi bir yabancı dil bilgisine sahip olmaları gerekir. Bunun içinde okuldaki yabancı dil bilgisi belirli bir program dahilinde verilmelidir (Aktaş, 1991: 40).

Amaç, öğrencilerin kavradıklarını kendi alanlarında kullanarak konuklarla iletişim kurabilmelerini sağlamaktır. Çünkü turizm, insanın insana hizmet ettiği, dolayısıyla iletişimin tartışmasız rol oynadığı bir sektördür. Bundan dolayı dersler sektöre yönelik tipik konular içeren diyaloglar kullanarak işlenmelidir (Konukların otele giriş ve çıkışlarını yapmak, kahvaltı siparişi almak, konuğa odasını göstermek vb.).

Bu gerçekleştirilirken her türlü öğretim araç ve gereçlerinden (görsel araçlar, görsel-işitsel araçlar) ve değişik öğretim tekniklerinden (göster/demonstration, soru cevap, rol yapma/rol play, ikili çalışma/pair work, grup çalışması/group work) yararlanılmaktadır. Yazılı testlerden çok sözlü testlere ağırlık verilmelidir. Öğrencilere genel kelimelerin yanı sıra sektörde çalışan elemanların mutlaka bilmeleri gereken sınırlı teknik kelimeler de öğretilmelidir.

Dil öğretiminin sosyal davranışlarla birlikte ele alınması gerekir; çünkü bir dili konuşabilmek tek başına yeterli değildir. Kursiyerler aynı zamanda konuğa karşı nazik olmalı ve bunu konuşma ve hareketleriyle ortaya koymalıdır (Majure, 1992: 223).

2.1.6.1.5. Müşteri ile Olan İlişkiler

Otelcilikte tesisin yapısı, konumu, sağladığı konfor estetik görünümü dışında, personelin nitelikli ve kaliteli oluşu, başarıyı büyük ölçüde etkilemektedir. Personelin nitelikli olması; onun konusu ile ilgili tüm bilgileri taşımasının yanında işin gerektirdiği davranışları da göstermesi demektir. Otel personelinin başlıca uğraşı insan unsuru olduğundan çok farklı özellikler arz eden müşterilere karşı uyum sağlamak, müşterilerin istekleri doğrultusunda çözümler önerebilmek, gerçekten çok fazla sabır ve tecrübe gerektirmektedir.

Müşterilere uyum sağlamak, problemlerini çözebilmek ve meslekte başarılı olabilmek için çalışmalar sırasında gösterilmesi gerekli davranışlar; Sıcakkanlı, sevecen şahsiyete sahip olmak, yardımcı olma arzusuna sahip olmak, güç durumlarda kendine hakim olma, sükunet ve hoşgörü sahibi olma, mesleği severek yapmak, insanları sevmek, disiplin ve dürüstlük, süratli bir zeka ve karar verme yeteneğine sahip olma, güler yüzlü olma, güzel bir ses tonuna sahip olma, dengeli olma, müşterilerin davranışlarını yorumlama özelliğine sahip olup, olumlu davranışlar gösterebilmek, şikayetlerle, içtenlikle ilgilenmek, müşteri eleştirilerine açık olmak şeklinde sıralanabilir (Turban, 1986: 57).

2.1.6.2. Stajyer Öğrenci ile İlgili Etmenler

İşgörenin başarısı yönetim çabalarına, organizasyonel amaçlara ve sahip olduğu bireysel özelliklere bağlıdır. Esasında, başarıyı işgörenin bireysel özellikleri ile yönetim etkinlikleri belirlerken, organizasyonel amaçları genel olarak işletmenin sınırları olarak nitelendirmek daha doğru olacaktır.

İşletmesinde çalışanların başarısını kontrol altında tutmak ve işgörenlerin başarısını değerlendirmek isteyen yönetici bu faktörlerin her birini nasıl etkileyeceğinin anlamak zorundadır ve kendisine göre yeni formüller oluşturmak durumundadır.

Başarının oluşumu ve değerlendirilmesi açısından örgütsel davranışın analizinde kişilerarası farklılıkları yaratan işgören özelliklerini üç grup altında toplamak mümkündür. Bunlar, kişinin demografik özellikleri (yaş, cinsiyet gibi), özel rekabet özellikleri (yetenekler, kabiliyetler) ve psikolojik özellikleri (genel olarak istek ve beklentileri yönelimleri) şeklinde üç grup olarak belirlenebilir. İşgörenin bireysel başarısının artırılması için özellik ve yetenekleri ile işi arasında uyum sağlamak, bu amaçla da özellik tespiti yapmak yöneticinin temel çabaları arasında yer alacaktır (Erdoğan, 1991: 112).

Başarıyı belirleyen bireysel özellikleri sadece mevcut özellikler ve yetenekler olarak düşünmek de doğru değildir. Performansın işgörenin potansiyel yetenek ve özellikleri ile ilişkisinin olduğunu da unutmamak gerekir.

İşgörenin kişiliği ve kişiliğine bağlı olarak eğilimleri, istek ve beklentilerinde başarıyı belirlemede etkili olan kişisel faktörler arasında sayılabilir. İşgörenin kişiliği yaptığı işe uygun ise başarının arttığı gözlenirken, Kişilik ile iş uyumunun olmadığı durumlarda veriminin düştüğü, bireysel stresin arttığı gözlenmiştir.

Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi öğrencilerinin staj faaliyetlerinde başarılı olması, stajyer öğrenci ile ilgili şu etmenlere bağlıdır: Sorumluluk duygusu, inisiyatif derecesi, geliştiriciliği, öğrenme isteği ve kabiliyeti, iş disiplini ve ahlakı, kılık kıyafet ve temizlik, konuşma ve davranışlarda uyum (Erdoğan, 1991: 112).

2.1.6.2.1.Sorumluluk Duygusu

Görevinin gerektirdiği sorumlulukları, kendisine hatırlatılmadan ve kontrol edilmeden yerine getirme ve kendisinden bekleneni anlama durumuna sorumluluk duygusu denir (Ağaoğlu, 1992: 48).

Otel işletmelerinde hizmet üretilmektedir. Tamamen otomasyona gitmek mümkün değildir. Hizmetler, ağırlıklı olarak insan faktörü ile üretilmektedir. İyi bir hizmetin kalitesi ise işgörenlerin kalifiye eleman olması ile ölçülebilir. Kalifiye personel hem kendi kişiliğine, hem çalıştığı müesseseye, hem de otel misafirlerine saygılı olan görevini takip edilmeden sorumluluk duygusu ile yürüten personeldir. Sorumluluk duymayan bir kimse, gizli kalması gereken bilgileri açığa vurur, insanları birbirine düşürür, verilen mesajları sahibine ulaştırmayı unuttur, misafir siparişlerini ya unuttur, ya da yanlış getirir vb. bunun sonucu iş yerinin ve bazı insanların zarara uğraması ile sonuçlanır (Doğan, 1986: 54).

2.1.6.2.2. İniyatif Derecesi

İşi sürekli denetim altında olmaksızın ve tüm detayları verilmeksizin yapabilme yeteneğine inisiyatif derecesi denir (Ağaoğlu, 1992: 36). Bireysel yönelim ve daha iyi başarıyı deneme arzusuna da inisiyatif derecesi denir (Erdoğan,1991: 28). Otel işletmesinin her kademesinde çalışan işgören, karşılaştığı her problemde orta ve üst yöneticisini yanında bulamayabilir. Böyle durumda kendi bilgi ve tecrübesini kullanarak, otel politikasını da aşmayacak bir karar vermeli ve problemi çözmeye çalışmalıdır.

Problemi başka bir personele havale etmek veya misafiri gereksiz yere bekletmek hem misafir hem otel işletmesi açısından olumsuz sonuçlar doğurur. Müşteri karşısında bocalayan bir işgören, güç durumlarda kalabilir, işletmeyi aciz durumda gösterebilir. İstekleri derhal muhakeme edip, müşteri hakkındaki ve konu ile ilgili verileri anında muhakeme edip sonuca varmak, birçok tatsız olayı önleyebildiği gibi mutlu sonuçları da beraberinde getirir (Turban, 1986: 58).

2.1.6.2.3. İşle İlgili Geliştiriciliği

İşgörenin sorumluluklarını bilgi ve yetenek türünden kariyer özelliklerini iş dışı alanlara kaydırabilme, işini ve görevlerini gereğinin üstünde gerçekleştirme, iş kalitesini yüksek tutma arzu ve özelliğine işle ilgili geliştiriciliği denir (Erdoğan, 1991: 111).

Zevk sahibi olma, güzellikten anlama, göze hoş gözüken bir görünüş yansıtma bir yetenek meselesidir. Bazı insanlarda başkalarına göre bu yetenek daha çok vardır. Ancak iyi bir işgörende bu yeteneğin bulunması gerekir. İşgören ve içinde çalışılan yer kuruluşun dışarıya açılan penceresi gibidir. Toplantılar ve ziyafetler için yerlerin hazırlanması ve servislerin yapılması da yaratıcılık ve zevk ister. İşgörenin çalıştığı yere yaratıcı bir katkıda bulunması, her şeyden önce işini çok iyi bilmesi ve yapması gerekir. İşini iyi bilen ve en iyi şekilde yerine getiren işgören, yaptığı işin geliştirilmesi için yaratıcı yollar aramalıdır. Yaratıcılığın temelinde coşku, istek ve azim vardır. İçinde çalıştığı kuruluşu iyi tanıyan bir işgören misafirlere daha iyi bir ürün ya da hizmet sunulması için de yaratıcı düşünceler geliştirebilir (Doğan, 1986: 56).

2.1.6.2.4.Öğrenme İsteği ve Kabiliyeti

Haberleşme toplantıları, beceri eğitimleri, lisans kursları ve diğer eğitim programlarına katılıma ve ilgisine öğrenme isteği ve kabiliyeti denir (Ağaoğlu, 1992: 28).

Otel işletmesinde, işgörenin yeni gelişme ve değişimleri yakından takip etmesi misafire verilecek hizmetin kalitesini de artırır. Bir kimse bir işte ne kadar istekli ve ilgili bir biçimde çalışırsa o kadar iyi öğrenir ve o kadar iyi aklında tutar. Ayrıca bir bilgi veya davranışın öğrenilmesinin ödüllendirilmesi de öğrenmeyi artırır ve unutmayı azaltır. Anlamlı bilgilerin daha iyi öğrenilmesinin ve daha az unutulmasının sebeplerinden biri belki de daha çok ilgi uyandırmasıdır. Öğrenmeyi bir oyun ya da kişinin kendi kendisiyle bir yarış durumuna getirmek ilgiyi arttırarak daha iyi öğrenilmesini sağlayabilir (Doğan, 1986: 60).

2.1.6.2.5. İş Disiplini ve Ahlakı

Kurallara uygun biçimde hizmeti yürütmek, iş adabına uymak ve çalışma saatlerine özen göstermek gerekir. Çalışma yerinin ve çevrenin gereği olan dürüstlük son derece önemlidir (Turban, 1986: 67).

Bir insanın mesleğinde başarılı olabilmesinin başta gelen şartlarından birisi yaptığı işe ilgi duymasıdır. İşinde bir anlam bulamayan ve bir yarar göremeyen bir kimse, yaptığı işten sıkılır. Başarılı olmak için gereken azim ve çabayı göstermez. İnsanın yaptığı işe ilgi duyması ve yaptığı işin önemli, saygıdeğer bir iş olduğuna inanması iş hayatına uyum sağlayabilmesi için önemlidir. Bu yüzden insanlar bir işe girerken, bu işin kendi kişilik, yetenek ve ilgilerine uygun olup olmadığını araştırmalıdır (Doğan, 1986: 58).

2.1.6.2.6. Kılık- Kıyafet ve Temizlik

İyi bir dış görünüşün her zaman için ilişki kurulan kişiler üzerinde etkili olduğu bir gerçektir. 'İyi bir dış görünüş iyi bir tavsiye mektubudur' sözü hiçbir zaman unutulmamalıdır. Otel işletmeciliğinde üniformanın büyük bir yeri ve önemi vardır. Üniforma belli bir iş disiplininin ve ciddiyetin ifadesidir. Bu nedenle işverenler personelinin üniforma giymesini istemekte ve bunları sağlamaktadır.

Üniforma, standart, düzenli, temiz ve uyumlu renkleri ihtiva etmelidir. Her gün yeni bir çorap giymeli ve çorap renklerinin üniformaya uymasına dikkat edilmelidir. İnsan sağlığının ve toplum içinde yaşamanın ilk şartı temizliktir. Toplum içinde yaşayanlar görünüm, kişisel sağlık ve temizliğin bilincinde olmalıdır. Temizliğin konaklama sektöründe ayrı bir önemi vardır, çünkü otelcilikte de birinci şart temizliktir (Dereli, 1989: 45).

2.1.6.2.7. Konuşma ve Davranışlarda Uyum

Meslekte arzu edilen konuşma şekli, müşterinin işitebileceği yükseklikte, yumuşak ve tatlı bir sesle müşteriye hitap edebilmektir. Çok hızlı 'süreklî' konuşma, sıkıcı olduğu kadar müşteriyi rahatsız eder ve huzurunu kaçıır.

Müşteri ile konuşurken ses tonu kadar kelimeleri de doğru olarak seçebilme ve düzgün konuşma da önem taşır. İyi bir ifade ve ses tonu müşteriyi etkiler ve otel hakkında olumlu izlenimlerin doğmasını sağlar. Otele giren ve çıkan misafirleri seyretmek, sigara içmek bir yere yaslanarak veya sırtınız müşterilere dönük olarak konuşmak, el kol hareketleri ile müşterilere hitap etmek otelcilik ilkelerine bağdaşmayacak tutum ve davranışlardır (Dereli, 1989: 46). Bu konu iki başlık altında incelenebilir;

1) Staj Faaliyetlerinde Okul ve İşletme Sorumluluğu

Mesleki eğitimin önemli parçasını oluşturan staj faaliyetlerinin, amacına ulaşabilmesi, okulun ve özellikle de işletmelerin üzerine düşen görevi yerine getirmelerine bağlıdır.

2) Staj Yapacak Öğrencilere Okulda Verilmesi Gereken Bilgiler

- İşletmedeki meslek eğitiminin öğrencilere sağladığı maddi ve manevi faydalar anlatılmalıdır.
- İşletmedeki mesleki eğitim ile ilgili kanun ve yönetmelikler öğretilmelidir.
- İşletmenin okulun tabii bir uzantısının olduğu öğretilmelidir.

- Kanun ve yönetmelikler anlatılırken viziteye çıkma, rapor ve izin alma, vb. konular da verilmelidir.
- Okulda öğrendiği teorik bilgiler ile, işyerinde öğrendiği bilgileri birleştirmesi gerektiği anlatılmalıdır.
- Devam-devamsızlık ve disiplin konularında öğrencilerin uymaları gereken konular açıklanmalıdır.
- Öğrencilere, işyerinde mutlaka iş elbiseleri ile bulunmaları gerektiği anlatılmalıdır.
- İşyeri şartlarına uymayan, verilen işleri yapmayan ve devamsızlık yapan öğrencilerin başarısız sayılacağı anlatılmalıdır.
- İş kazaları, ilk yardım, iş güvenliği gibi konularda bilgi verilmelidir.
- İşyerinde işlenecek suçların da aynen okulda işlenmiş kabul edileceği, hatta disiplin işleminin daha da ağırlaştırılarak uygulanacağı öğrenciye anlatılmalıdır.
- İşyeri sahip ve yöneticilerinin verimli olmayan öğrenciyi istihdam etmeyeceği izah edilmelidir.
- Zorunlu ve acil haller dışında işyerinin telefonunu kullanılamayacağını, dışarıdan aransa bile uzun süre telefonu meşgul etme hakkının olmadığını anlatılmalıdır.
- İşyerinde kendi misafirleri için randevu verilemeyeceği belirtilmelidir.
- Tam anlamadan bir işi yaptığı takdirde misafirin malına veya işletmenin araç ve gereçlerine zarar verebileceği öğretilmelidir.
- İşletmelerde meydana gelen her hangi bir olayı hadise büyümeden olduğu gibi önce koordinatör öğretmenine anlatmaları gerektiği öğretilmelidir.
- Öğrenci velilerinin işletmeye sık sık giderek bazı isteklerini götürmelerinin iyi bir netice vermeyeceği öğrencilere anlatılmalıdır.
- İşletmenin işlerinin yoğun olduğu zamanlarda fazladan çalışması söylendiğinde kabul ederek çalışmasının, kariyeri açısından olumlu sonuçlar verebileceği anlatılmalıdır.
- İşyerinde personel ve misafirlerle lüzumsuz tartışmalara girilmemesi öğretilmelidir.
- Otellerdeki çalışma ortamının diğer işyerlerinden olan farklılıkları anlatılmalıdır.

- İyi bir kıyafetin iyi bir tavsiye mektubu yerine geçebileceği anlatılmalıdır.
- Nezaket kuralları, diyalog kurabilme sanatının temel esasları öğretilmelidir.
- Burun çekmek, kulak ve burunla oynamak ve tırnakları yemek gibi kötü alışkanlıkların terk edilmesi gerektiği anlatılmalıdır.
- 'Affedersiniz, özür dilerim, teşekkür ederim, buyurun efendim' gibi kelimeleri yerinde ve zamanında kullanması öğretilmelidir.
- Öğrencinin iş yerinde okulu temsil ettiğini, dolayısıyla yapabilecekleri bir hatanın okulun bütün öğrencilerini de lekeleyebileceği anlatılmalıdır (Kulak,1990: 23).

2.1.6.3.Koordinatör Öğretmenlerin Dikkat Etmesi Gereken Hususlar

Okul ve işletme arasında köprü görevi gören koordinatör öğretmenlerin staj faaliyetlerinde yeri ve önemi büyüktür. Koordinatör öğretmen hem stajın programa uygun olarak yürütmesini sağlayacak, hem de işletme düzeninin bozulmamasına çalışacaktır. Öğretmenin görevlerini işletmeye gitmeden önce ve gittikten sonra diye ikiye ayrılabilir.

2.1.6.3.1.Öğretmenlerin İş yerine Gitmeden Önce Dikkat Etmesi Gereken Hususlar

- 3308 sayılı kanun, bununla ilgili yönetmelikleri, tüzükleri tam olarak bilmelidir.
- Beceri eğitimi ile ilgili müfredat programlarını okumalıdır.
- İlgili öğretim yılının özellikle beceri eğitimi ile ilgili iş takvimini bilmelidir.
- İşletmelerde yapılacak pratik eğitimin planlanması, uygulanması, değerlendirilmesi amacıyla okul ve işletme yetkilileri ile yapılacak toplantılara katılmalıdır.
- İşyerleri ile ilgili bilgileri yazdığı bir defter olmalı, bu deftere işletme sahibinin, usta öğreticinin adı ve işyerinin telefon numarası gibi bilgiler yazılmalıdır.
- Sorumlu olduğu öğrencileri ve bunların özelliklerini bilmeli, bunların otobiyografilerini incelemeli, rehberlik servis kayıtlarına bakmalıdır.

- Öğrencilerle ilgili isim listeleri, gidilecek iş yeri adresleri, yıllık planlar, öğrenci durum çizelgesi, yoklama ve kontrol formlarının içerisinde bulunduğu dosyayı yanında bulundurmalıdır.
- Öğrenciyi ilk gün işe bizzat kendisi götürmeli, öğrenci ile işvereni kendisi tanıştırmalıdır.
- Öğrenciler toplanarak görgü kuralları, davranış şekilleri, okul-işletme işbirliğinin öğrenciye getireceği faydalar anlatılmalıdır.
- Öğrenciye iş yerinde dikkat edeceği kurallar anlatılmalıdır.
- Okul idaresine, öğrencilere ve işyerlerine duyurulacak bilgilerin olup olmadığını zaman zaman sorup iletmelidir (Kulak,1990: 24).

2.1.6.3.2. Koordinatör Öğretmenlerin İşyerinde Dikkat Etmesi Gereken Hususlar

- Eğitim hizmetleri mevzuatına göre yapmalı ve bu konuda okul ve işletmelerin yapacağı hizmet içi eğitim faaliyetlerine katılmalıdır.
- Öğrencilerin işletmede yaptıkları uygulamaların çalışma planına uyup uymadığı kontrol edilmelidir.
- Takdir ve tenkidin ölçülü olması, eğitimin bir plan içinde ve bir hedefe yönelik yapılması gerektiği sohbet havası içinde işyeri yetkililerine anlatılmalıdır.
- İşyeri yetkilisinin zamanının çok sınırlı olduğunu bilmeli ve ona göre hareket etmelidir.
- Öğretim programlarında, işletmelerdeki uygulamaları sırasında ortaya çıkan eksiklikleri tespit ederek, program geliştirme çalışmalarında değerlendirilmek üzere hazırlayacağı raporu okul idaresine vermelidir.
- Usta öğreticiler ve işyeri yetkilileri ile görüşülerek öğrencilerin durumları öğrenilmelidir.
- İşyerinin sosyal imkânlarından öğrencilerin de istifade edebilmeleri için gerekli girişimlerde bulunulmalıdır.
- İşletmenin iç meselelerine, mali konularına, gelirine kesinlikle karışılmamalıdır.
- Karşı taraftan gelse dahi siyasi ve bu yöne yönelik görüşme ve konuşma yapılmamalıdır.

- Zaman zaman öğrenci isteklerini veya karşılaştıkları problemlerin dinlenerek çözüm yoluna gidilmelidir.
- Öğrencilerin devam ve devamsızlıkları günü gününe takip edilmeli, sonuçları işletme ve okul yetkililerine bildirilmelidir.
- İşyeri yetkilileriyle herhangi bir konuda tartışmaya girmekten kaçınılmalıdır.
- Öğrencilerin dönem içi ve dönem sonu başarıları usta öğretici ile birlikte tespit edilerek sonuçları işletme ve okul yetkililerine bildirilmelidir.
- Öğrencinin; babasının, annesinin, müdürünün, idarecisinin, öğretmenin işyeri yetkilileri olduğu zaman zaman söylenilmelidir.
- Denetimleri sırasında beceri eğitiminin için yeterli olmadığı kesin kanaati ile tespit ettiği iş yerlerini okul idaresine bir raporla bildirerek, öğrencilerin başka işyerlerine naklinin olması sağlanmalıdır (Kulak,1990: 24).

2.1.6.4. Beceri Eğitimi Yapacak Otel İşletmesinin Görev ve Sorumlulukları

- İşyeri sahip ve sorumluları, Türkiye'nin eğitimle kalkınacağına, işyerinde eğitimin en değerli ve en önde gelen yatırım olduğuna inanmalıdır.
- 3308 sayılı kanun ve getirdikleri bilinmeli, anlanmalı ve bu kanunun gerekliliğine inanmalıdır.
- Öğrencilere kanunun ön gördüğü sosyal ve ekonomik hakları verilmeli, öğrencileri teşvik için işgörenlere yaptığı yardımlardan onlar da yararlandırmalıdır.
- Öğrencilere stajyer gözüyle bakılmamalı, ileride kendi işletmesinde veya başka bir işletmede değerli bir eleman olacakmış gözüyle bakılmalıdır.
- Öğrencilerin bazı teorik bilgileri almaları için imkan hazırlanmalı ve usta öğretici görevlendirilmelidir.
- Öğrenciler işyerlerinde işe başlamadan önce işyeri tanıtılmalı, diyalog kuracakları personel tanıtılmalı, işletmeli ile ilgili öğrencileri ilgilendiren bütün bilgiler verilmelidir.
- Öğrenciler işyerindeki bütün birimlerde dönüşümlü çalıştırılmalıdır.
- Öğrencilerin çalışmaları notla değerlendirilmeli ve okul müdürlüğü ile işbirliği yapılarak bu notlar zamanında okul müdürlüğüne gönderilmelidir.

- Öğrencilerin işyerine devam etmediği her gün için mutlaka ücret kesilmelidir.
- Mazeretsiz devamsızlık yapan ve geç gelmeyi alışkanlık haline getiren hakkında disiplin işlemi yapılmak üzere okul yönetimine bildirilmelidir.
- İşletme departmanında beceri eğitimi yönetecek yetkili ve sorumlu eğitim personeli belirlenip, okul müdürlüğüne bildirilmesi gerekir. Okul müdürlüğünün belirleyeceği koordinatör yönetici ve öğretmenler işletmedeki temaslarını bu görevlilerle yaparlar.
- Lise birinci sınıf öğrencileri Resepsiyon, Servis, Mutfak, Kat Hizmetleri birimlerinde tesisin imkanları oranında rotasyon işlemine göre beceri eğitimine tabi tutulurlar. Lise ikinci sınıf öğrencileri ise seçtikleri bölümde yer alan uygulama derslerinin programları esas alınarak beceri eğitimine tabi tutulurlar.
- Öğrenciler beceri eğitimi için okul idaresince hazırlanan program dışında bölüm ve mesleği dışında işlerde çalıştırılmaz.
- Öğrenciye verilen işlerde ve gece gündüz vardiyalarına uyulmasında öğrencilerin yaşı, fiziki yapısı, kız veya erkek oluşu ve ulaşım durumları dikkate alınır.
- Öğrenciler işletmenin barınma, yemek, kıyafet ve imkanlarından ücretsiz yararlandırılır.
- Öğrencilerin beceri eğitimi sırasında ihmal vb nedenlerle meydana gelecek iş kazaları ile meslek hastalıklarından işveren ve vekili sorumludur.
- İşyeri yetkilileri tarafından her öğrenci için bir dosya tutularak; öğrencinin disiplin düzen ve beceri nitelikleri ile her türlü olumlu ve olumsuz davranışları bu dosyaya işlenecektir.
- Öğrencinin işyeri ile ilişkisinin kesilmesini gerektiren davranışlar ile ilgili bilgi ve belgeler dönem sonunda dosya halinde okul yönetimine bildirilecektir.
- Öğrencilerin beceri eğitimleri ile ilgili her türlü uygulama, görüşme ve değerlendirme öğrenci velileri muhatap alınmayıp, sadece okul müdürlüğü ile sözlü, telefon veya yazılı irtibat kurulacaktır (Kulak, 1990: 25).

2.2. İlgili Araştırmalar

Milli Eğitim Bakanlığı Mesleki ve Teknik Eğitim Araştırma ve Geliştirme Merkezi (METARGEM) tarafından gerçekleştirilen ‘Turizm Sektöründe Ara Kademe İnsan Gücü İhtiyacı ve Turizm Eğitimi Araştırması’ ise Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri ve Anadolu Aşçılık Meslek Liseleri, öğrenci, öğretmen, okul yöneticisi ve bu okullarda mezun olarak sektörde çalışanlar üzerinde gerçekleştirilmiş oldukça kapsamlı bir çalışmadır. Bu araştırmanın sonuçlarına göre ilgili okullarda görev yapan öğretmenler sektörel deneyime sahiptir. Ancak yeterli hizmet içi eğitim alamamaktadırlar. Yine bu okullarda, usta öğretici, memur, teknisyen ve hizmetli personel açığı bulunmaktadır. İlgili okullar, öğrencilerin ilgi, istek ve yetenekleri doğrultusunda ders seçebilmeleri, bölümlere yönlendirilmeleri ve iş hayatına hazırlanabilmeleri açısından yeterli bulunmuştur (MEB, 1996: 78).

Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerine öğretmen yetiştiren Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi ile ilgili olarak da kapsamlı bir araştırma gerçekleştirilmiştir (Çil, 1994: 92).Bu çalışmada Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesinde okuyan öğrencilerin akademik başarılarına etki eden faktörler değişik kriterler açısından test edilmiştir.

Fakültenin sadece turizm işletmeciliği eğitimi bölümünde okuyan öğrencilere yönelik olarak oldukça kapsamlı bir çalışmada Ünlüöner tarafından gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada da turizm işletmeciliği öğretmenlik programlarında okuyan öğrencilerle ilgili kapsamlı veriler elde edilmiş ve elde edilen veriler çeşitli testlere tabi tutulmuştur.

“Ders uygulamasına katılım yoluyla özel sektörün mesleki eğitim programlarında iş yardımı” adlı bir başka çalışmada amaç; mesleki personele, çalışma alanında iş deneyimi stajı sağlayan mesleki ders uygulama programı kanalıyla gerçekleştirilen mesleki programlara özel sektör tarafından yapılan iş yardımının yapısını ve kapsamını belirlemek ve tanımlamak olarak belirlenmiştir. Araştırmada niteliksel bir yöntem kullanılmıştır. Kullanılan anketten elde edilen veriler, on beş farklı türdeki iş

yardımı üzerine, yüz sekiz katılımcıdan elde edilmiş ve elli altı katılımcıyla da yerel veri elde etmek üzere görüşmeler yapılmıştır. Sonuçta; iş yardımının mesleki ders uygulamasında işverenlerle işbirliği yapılmasının hali hazırda kullanılanlardan çok daha kapsamlı hale getirilmesi gerektiği ortaya konmuştur.

Marshall Islands kolejindeki (CMI), Mesleki eğitimi geliştirmek için niteliksel ihtiyaç değerlemesi konulu çalışmada, Marshall Island kolejinde yeterli eğitim sağlamayan bir sistemden söz edilmiştir. Çalışmaya göre sistem, temel okuma yazma becerilerinden yoksundur. Sonuçta bu insanların işsiz kalmalarına katkıda bulunmakta ve ülkenin mevcut ekonomik fırsatlardan yararlanılamamasına neden olmaktadır. Bu çalışmada; işsizliği aşağı çekmek, yeterli ekonomik fırsatların yayılmasına izin vermek, çökmüş olan iş gücünü geliştirmek ve dış ticari yatırımlarını desteklemek için gerekli teknolojik becerilerin özellikli yapısı analiz edilmiştir (Gilbert,1999:108).

Strathclyde Üniversitesinde (Glasgow) hazırlanan ‘turizm sektöründe insan gücü planlaması ve Türkiye örneği’ adlı doktora tezinde, insan gücü planlaması teorik olarak ele alınmış, özellikle gelişmekte olan ülkelerde, turizm sektörü için insan gücü planlaması yapılması gerektiği sonucuna varılmıştır. Çalışmada ayrıca, Türkiye’deki turizm otelcilik konusunda lisans eğitimi veren eğitim kurumları alan araştırmasına tabi tutularak, fiziksel ortamlar ve insan kaynakları açısından incelenmiştir. Araştırma sonucunda Türkiye’deki eğitim kurumlarının bu açılardan yetersiz olduğu sonucuna varılmış ayrıca bu eğitim kurumları için alternatif müfredat önerilmiştir (Alemdar,1995: 46).

Marmara Üniversitesi öğretim elemanlarından oluşan yedi kişilik bir araştırma ekibi tarafından da “Turizm Eğitiminde Nitelik Araştırması” isimli bir çalışma yapılmıştır (Yozgat ve diğerleri, 1989). Bu çalışmada turizm işletmeleri ve turizm eğitimi veren kurumların yöneticilerine anket uygulanmak suretiyle özellikle turizm sektöründe çalışacak elemanların eğitimleri süresince almaları gereken teorik ve uygulamalı derslerin hangileri olacağı konusunda tespitler yapılmış ve önem sıraları da dikkate alınmak suretiyle turizm eğitimi veren kurumlar için müfredatlar önerilmiştir.

3. YÖNTEM

3.1. Araştırma Modeli

Bu araştırma Edremit Körfezinde bulunan konaklama işletmelerinde işverenlerin staj eğitimi gören öğrenciler hakkındaki görüşlerinin belirlenmesi amacıyla planlanmış betimsel tarama araştırmasıdır.

3.2. Araştırmanın Evren ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini, Balıkesir ili Edremit Körfezinde bulunan Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinden stajyer öğrenci istihdam eden konaklama işletmelerinin işverenleri oluşturmuştur. Araştırmacının Edremit'te görev yapmasının, araştırmanın hızlı, etkili bir şekilde yürütülebilmesine yardımcı olacağı düşünülerek, araştırma evreni, Edremit'te yer alan konaklama işletmelerinin işverenleri olarak belirlenmiştir.

Çalışmada örneklem alma yoluna gidilmemiş, evrenin tamamına ulaşılmaya çalışılmıştır. Buna göre, araştırmanın örnekleme Edremit Körfezi'nde bulunan ve araştırmaya katılmayı kabul eden yetmiş dört konaklama işletmesinin işverenlerinden oluşmuştur.

3.3. Verilerin Toplanması

Araştırmada, verilerin toplanması amacıyla, uzman kişilerin görüşleri alınarak ve benzer araştırmalardan yararlanılarak hazırlanan, beşli likert tipi anket formu kullanılmıştır (EK-1).

Anket formu, stajyer öğrencilerin staj eğitiminde kazanması gereken davranışlar hakkında işveren görüşlerini belirlemeyi hedefleyen ifadelerden oluşmaktadır.

3. 4. Uygulama

Araştırma grubu dışında, 7 konaklama işletmesinin işverenlerine anket formunun ön uygulaması yapılmış ve sonuçlar değerlendirilerek anket formunda gerekli düzenlemeler yapılmıştır.

Konaklama işletmelerinin yaz aylarında faaliyette bulunduğu göz önüne alınarak anketler, 4 Nisan – 30 Haziran 2008 tarihleri arasında gerekli açıklamalar yapıldıktan sonra yüz yüze görüşme yoluyla işverenlere uygulanmıştır.

3. 5. Verilerin Değerlendirilmesi

Araştırma çalışmasının analiz aşaması üç bölümde SPSS programı 11,5 versiyonu kullanılarak incelenmiştir. Araştırma çalışmasına katılan işverenlerin genel olarak önermelere verdikleri cevaplar aritmetik ortalama ve standart sapma analizi yardımıyla incelenmiştir. Araştırma çalışmasının son bölümünde ise işverenlere verilen araştırma çalışmasında, işverenlerin önermelere katılım düzeyleri incelenmiştir.

İncelemede anket formu için aşağıdaki skalada belirlenen değerler sabit alınmıştır.

Tablo 1:Anket değerlendirme skalası

Aritmetik Ortalama	1,00-1,80	Çok iyi
Aritmetik Ortalama	1,81-2,60	İyi
Aritmetik Ortalama	2,61-3,40	Orta
Aritmetik Ortalama	3,41-4,20	Az
Aritmetik Ortalama	4,21-5,00	Çok az

(Karasar, 1994: 141-142)

4. BULGULAR VE YORUMLAR

Tablo 2. İşbilgisinin Ölçülmesi

Görüşler	Çok İyi		İyi		Orta		Az		Çok Az		Toplam			
	1		2		3		4		5					
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	\bar{x}	S
1.1. Stajyerlerin beklenen işi anlama derecesi	26	35,1	46	62,2	1,0	1,4	1	1,4	0	0	74	100	1,6	0,5
1.2. Stajyerlerin işiyle araç ve gereçleri kullanma yeteneği	16	21,6	40	54,1	17	23	1	1,4	0	0	74	100	2,0	0,7

İşletmelere öğrencilerin işbilgisi ile ilgili olarak işi anlama derecesi sorulduğunda, 26 işletme “çok iyi” (%35,1), 46 işletme “iyi” (%62,2) derecede olduğunu belirtmişlerdir. Bu sonuçlar öğrencilerin meslekleriyle ilgili anlama kapasitesi açısından ($\bar{x}=1,6$) çok iyi derecede olduğunu, göstermektedir.

İşle ilgili malzemeleri kullanma yeteneği sorulduğunda 40 işletme “iyi” (%54,1), 16 işletme “çok iyi” (%21,6) şeklinde tanımlarken, 18 işletmede “orta” ve “az” şeklinde tanımlamıştır. Bu konuda öğrencilerin ($\bar{x}=2,0$) “iyi” derecede olduğu görülmektedir. Bu yetenek okulda desteklenerek daha iyi düzeye çıkarılmalıdır.

Bu sonuçlara göre H_1 kabul edilmiştir.

Aşağıda sunulan tablo 3’ te otel işletmelerine öğrencilerin işine karşı sorumluluk duygusu sorulduğunda, 16 otel “çok iyi” (%21,6), 53 otel “iyi” (%71,6) düzeyde olduğunu söylemektedir. Bu durumun ($\bar{x}=1,8$) “çok iyi” düzeyde olduğu görülmektedir.

Tablo 3. Sorumluluk Duygusunun Ölçülmesi

Görüşler	Çok İyi		İyi		Orta		Az		Çok Az		Toplam			
	1		2		3		4		5					
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	\bar{X}	S
2.1. Stajyerlerin işine karşı sorumluluk duygusu	16	21,6	53	71,6	3	4,1	2	2,7	0	0	74	100	1,8	0,5
2.2. Stajyerlerin sorumluluk alma kapasitesi	2	2,7	53	71,6	17	23	2	2,7	0	0	74	100	2,2	0,5

Öğrencilerin sorumluluk alma kapasitesi sorulduğunda, 53 otel “iyi” (%71,6), 17 otel ise “orta” (%23) düzeyde olduğunu söylemektedir. 2,2 aritmetik ortalama ile genel görüşün “iyi” düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Okulda uygulama derslerinde ve uygulama otelinde, her öğrencinin uygulama yapması sağlanarak ve uygulama sayıları çoğaltılarak öğrencilerin sorumluluk alma kapasitesi artırılmalıdır.

Bu sonuçlara göre H_1 kabul edilmiştir.

Tablo 4. İşbirliğinin Ölçülmesi

Görüşler	Çok İyi		İyi		Orta		Az		Çok Az		Toplam			
	1		2		3		4		5					
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	\bar{X}	S
3.1. Stajyerlerin işyerine karşı tutum ve davranışları	16	21,6	51	68,9	5	6,8	2	2,7	0	0	74	100	1,9	0,6
3.2. Stajyerlerin mesai arkadaşlarına karşı tutum ve davranışları	26	35,1	42	56,8	3	4,1	3	4,1	0	0	74	100	1,7	0,7
3.3. Stajyerlerin işine karşı tutum ve davranışları	16	21,6	37	50	18	24,3	3	4,1	0	0	74	100	2,1	0,7
3.4. Stajyerlerin mesai arkadaşları ile uyumu	16	21,6	53	71,6	3	4,1	2	2,7	0	0	74	100	1,8	0,5
3.5. Stajyerlerin yeni metot ve yöntemlere uyumu	16	21,6	56	75,6	2	2,7	0	0	0	0	74	100	1,8	0,4

İşletmelerde, öğrencilerin işyerine karşı tutum ve davranışları ilgili olarak sorulan 32 soruda ($\bar{X}=1,9$) “iyi” olarak nitelendirilmiştir (Tablo 4). Özellikle örgütsel yaklaşma ve ilişkileri yansıtan, mesai arkadaşlarına karşı tutumu 1,7 aritmetik ortalamaıyla “çok iyi”, işine karşı tutumu 2,1 aritmetik

ortalamaıyla “iyi”, mesai arkadaşlarıyla uyumu 1,8 aritmetik ortalamaıyla “çok iyi”, yeni yöntem ve metotlara uyumu ($\bar{x}=1,8$) “çok iyi” olarak nitelendirilmiştir.

Otelcilik sektörünün hizmet unsuru üzerine kurulduğu düşünülürse, bunun önemi daha da artacaktır. Çünkü işyeri ve arkadaşlarını benimseme işyerine ait olma motivasyonunu gerçekleştirir. Öğrencilerin yeni yöntem ve metotlara uyumu da, okulların otel işletmelerindeki değişme ve gelişmeleri yakından takip etmesiyle geliştirilebilir. İş birliği ile ilgili sorunların hiçbirinde “çok az” diye bir sonucun çıkmaması sevindiricidir.

Bu sonuçlara göre H_1 kabul edilmiştir.

Tablo 5.İnsiyatif Kullanma Derecesinin Ölçülmesi

Görüşler	Çok İyi		İyi		Orta		Az		Çok Az		Toplam		\bar{x}	S
	1		2		3		4		5					
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
4.1.Stajyerlerin işini denetlenmeden yapabilme yeteneği	32	43,2	16	21,6	24	32,4	2	2,7	0	0	74	100	1,9	0,9
4.2.Stajyerlerin işle ilgili tüm detaylar verilmeksizin yapabilme yeteneği	16	21,6	54	73	3	4,1	1	1,4	0	0	74	100	1,8	0,5

Otel işletmelerine öğrencilerin sürekli denetim altında olmaksızın yapabilme yeteneği sorulduğunda, işletmeler ($\bar{x}=1,9$) “iyi” olarak nitelendirmişlerdir (Tablo 5). “Çok iyi” ve “iyi” olarak değerlendirenler çoğunlukta olsa da “orta” olarak değerlendirenlerin yüzdesi de (%32,4) azımsanmayacak kadar yüksektir. Bu sonuçlar, öğrencilerin istenilen seviyede olmadıklarını göstermektedir. Okuldaki uygulamalar artırılarak, öğretmen denetimi olmaksızın iş yapabilme yeteneği geliştirilerek bu durum düzeltilmelidir.

İş ile ilgili tüm detaylar verilmeksizin yapabilme yeteneği sorulduğunda, işletmeler ($\bar{x}=1,8$) “çok iyi” olarak değerlendirmişlerdir. Bu durum okuldaki uygulamalarda, öğretmenlerin öğrencilere tüm detayları vererek uygulama

yaptırması sonucu ortaya çıkmıştır. Eğitim faaliyetlerinde bu hususun dikkate alınması ve öğrencilerin problem çözme yeteneklerinin geliştirilmesi gerekir.

Bu sonuçlara göre H₂ kabul edilmiştir.

Tablo 6. Geliştiriciliğin Ölçülmesi

Görüşler	Çok İyi		İyi		Orta		Az		Çok Az		Toplam			
	1		2		3		4		5					
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	\bar{X}	S
5.1. Stajyerlerin işiyle ilgili, sorunların çözümünde göstermiş olduğu özen	16	21,6	31	41,9	27	36,5	0	0	0	0	74	100	2,1	0,7
5.2. Stajyerlerin işiyle ilgili kendini geliştirme kabiliyeti	16	21,6	54	73	4	5,4	0	0	0	0	74	100	1,8	0,4

Otel işletmelerine öğrencilerin iş ile ilgili problemlerin çözülmesinde göstermiş olduğu özen sorulduğunda (%41,9) “iyi” cevabı alırken (%36,5) oranında da “orta” olarak değerlendirmişlerdir (tablo 6). Bu durum, okul ortamında verilen eğitimde, öğrencilere problemlerin çözümünde gerekli özenin gösterilmesi gerektiği bilincinin verilmesi ile “iyi” düzeye yükseltilmelidir.

Öğrencilerin işle ilgili geliştiriciliği sorulduğunda (%73) oranında “iyi” düzeyde olduğunu görülmektedir. Bu yetenek okuldaki uygulama imkanları artırılarak daha iyi düzeye çıkartılmalıdır.

Bu sonuçlara göre H₂ kabul edilmiştir.

Tablo 7’de ise otel işletmelerine, öğrencilerin öğrenme isteği ve kabiliyetlerinin ölçülmesi ile ilgili soruların yeni metotları öğrenme kapasitesi 1,6 aritmetik ortalamayla “çok iyi”, talimatlara uyumu (\bar{X} =1,6) “çok iyi”, öğrendiklerini uygulama becerisi (\bar{X} =1,6) “çok iyi” düzeyde bulunmuştur. “Çok az” olarak değerlendirme yapılmaması, “az” olarak yapılan değerlendirmelerin düşük olması memnuniyet vericidir.

Tablo 7.Öğrenme İsteği ve Kabiliyetinin Ölçülmesi

Sorular	Çok İyi		İyi		Orta		Az		Çok Az		Toplam			
	1		2		3		4		5					
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	\bar{X}	S
6.1.Stajyerlerin yeni metotları öğrenme kapasitesi	32	43,2	38	51,4	4	5,4	0	0	0	0	74	100	1,6	0,5
6.2.Stajyerlerin talimatlar konusunda gösterdiği özen	32	43,2	38	51,4	3	4,1	1	1,4	0	0	74	100	1,6	0,5
6.3.Stajyerlerin öğrendiklerini uygulama yeteneği	32	43,2	35	47,3	6	8,1	1	1,4	0	0	74	100	1,6	0,6

Bu sonuçlara göre H₂ kabul edilmiştir.

Tablo 8'de görüldüğü gibi öğrencilerin işine muntazam devamı ile ilgili sorulan soruya otel işletmeleri, ($\bar{X}=1,7$) "çok iyi" olarak değerlendirmişlerdir. Yine öğrencilerin işine zamanında gelmeleri ($\bar{X}=1,7$) "çok iyi" olarak değerlendirilmiştir. Bu durum öğrencilerin stajı okul eğitiminin devamı olarak görmelerinden kaynaklanmaktadır.

Bu sonuçlara göre H₁ kabul edilmiştir.

Tablo 8. İşe Devam Durumunun Ölçülmesi

Görüşler	Çok İyi		İyi		Orta		Az		Çok Az		Toplam			
	1		2		3		4		5					
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	\bar{X}	S
7.1. Stajyerlerin işe devam konusunda gösterdiği özen	16	21,6	58	78,4	0	0	0	0	0	0	74	100	1,7	0,4
7.2. Stajyerlerin mesai saatlerine karşı özeni	16	21,6	58	78,4	0	0	0	0	0	0	74	100	1,7	0,4

Tablo 9.Yabancı Dil Bilgisinin Ölçülmesi

Görüşler	Çok İyi		İyi		Orta		Az		Çok Az		Toplam			
	1		2		3		4		5					
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	\bar{X}	S
Stajyerlerin yabancı dil bilgisinin yeterliliği	0	0	0	0	16	21,6	26	35,1	32	43,2	74	100	4,2	0,7

Otel işletmelerine öğrencilerin yabancı dil bilgisinin düzeyi sorulduğunda, “çok iyi” ve “iyi” olarak değerlendiren hiç bir otelin olmaması oldukça düşündürücüdür (Tablo 9). Bu durum ($\bar{X}=4,2$) “az” olarak tespit edilmiştir. Otelcilik sektörü için çok önemli olan yabancı dil bilgisindeki bu eksiklik, okulların alacağı tedbirlerle giderilmelidir.

Bu sonuçlara göre H_3 kabul edilmemiştir.

Tablo 10. İş Disiplini Ve Ahlakının Ölçülmesi

Görüşler	Çok İyi		İyi		Orta		Az		Çok Az		Toplam			
	1		2		3		4		5					
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	\bar{X}	S
Stajyerlerin iş disiplinine ve iş ahlakına özeni	32	43,2	16	21,6	26	35,1	0	0	0	0	74	100	1,9	0,8

İş disiplini ve iş ahlakı ile ilgili, öğrencilerin iş disiplini ve iş ahlakı sorulduğunda ($\bar{X}=1,9$) “iyi” olarak değerlendirilmiştir (Tablo 10). İş disiplinine ve iş ahlakına yönelik müfredatta bir eğitim bulunmaması düşündürücüdür. Bu konuda mutlaka özel bir eğitim uygulanmalıdır.

Bu sonuçlara göre H_2 kabul edilmiştir.

Tablo 11’de görüldüğü gibi öğrencilerin araç-gereçleri usulüne kullanma durumu ve malzemeleri israf etmeden kullanma durumu işletmelerin tamamı tarafından “iyi” olarak değerlendirilmiştir. Değerlendirme “iyi” olarak gözükse de hiçbir otelin “çok iyi” olarak değerlendirmemesi de anlamlıdır. Bu sonuç okulda bu konular üzerinde daha fazla durulması

gerektiğini de gösterir. Bu konularda yeterli çalışmanın okul programı süresince titizlikle uygulanması şarttır.

Tablo 11.Araç-Gereçleri ve Malzemeleri Kullanma Durumunun Ölçülmesi

Görüşler	Çok İyi		İyi		Orta		Az		Çok Az		Toplam		\bar{X}	S
	1		2		3		4		5					
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
10.1.Stajyerlerin araç ve gereçleri usulüne uygun kullanma yeteneği	0	0	74	100	0	0	0	0	0	0	74	100	2,0	0
10.2.Stajyerlerin malzemeleri israf etmeden kullanma yeteneği	0	0	74	100	0	0	0	0	0	0	74	100	2,0	0

Öğrencilerin araç-gereçleri usulüne kullanma durumu ve malzemeleri israf etmeden kullanma durumu işletmelerin tamamı tarafından “iyi” olarak değerlendirilmiştir. Değerlendirme “iyi” olarak gözükse de hiçbir otelin “çok iyi” olarak değerlendirmemesi de anlamlıdır. Bu sonuç okulda bu konular üzerinde daha fazla durulması gerektiğini de gösterir. Bu konularda yeterli çalışmanın okul programı süresince titizlikle uygulanması şarttır.

Bu sonuçlara göre H_2 kabul edilmiştir.

Tablo 12.Kılık-Kıyafet ve Temizlik Durumunun Ölçülmesi

Görüşler	Çok İyi		İyi		Orta		Az		Çok Az		Toplam		\bar{X}	S
	1		2		3		4		5					
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%		
Stajyerlerin kılık-kıyafet ve disiplin uyumu	32	43,2	16	21,6	26	35,1	0	0	0	0	74	100	1,9	0,8

Öğrencilerin kılık – kıyafet ve temizlik durumu ($\bar{X}=1,9$) “iyi” olarak değerlendirilmiştir. “Az” ve “çok az” diye bir değerlendirmenin yapılmaması sevindiricidir (Tablo 12). Bu sonuç üzerinde okullarda kılık kıyafet ve temizlik durumuna verilen önem etkili olmuştur.

Bu sonuçlarda H_2 'i destekler niteliktedir.

Tablo 13.Konuşma ve Davranışlarda Uyumun Ölçülmesi

Görüşler	Çok İyi		İyi		Orta		Az		Çok Az		Toplam			
	1		2		3		4		5					
	f	%	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	\bar{X}	S
Stajyerlerin konuşma ve davranışlarında özeni	16	21,6	58	78,4	0	0	0	0	0	0	0	0	1,7	0,4

Öğrencilerin konuşma ve davranışlarında uyumu sorulduğunda, işletmeler ($\bar{X}=1,7$) “çok iyi” olarak değerlendirmiştir. Bu sonuca göre öğrenciler konuşma ve davranışlarında uyum açısından “iyi” durumdadır. Otelcilik anlayışı, davranış açısından “orta” ve “zayıf” kavramını kabul edemez. “Çok iyi” ve “iyi” toplamı asla %90’nın altına düşmemelidir nitekim öyle olması sevindiricidir. Çünkü sektör iletişim yumağıdır. “Çok iyi” seviyesini arttırmak için bu konuya daha fazla eğilmek gerekir.

Bu sonuçlarda H₂ ‘i destekler niteliktedir.

Tablo 14.Theorik Ve Uygulamalı Eğitimin Yeterliliğinin Ölçülmesi

Sorular	Çok İyi		İyi		Orta		Az		Çok Az		Toplam			
	1		2		3		4		5					
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	\bar{X}	S
13.1. Stajyerlerin okulda almış olduğu teorik eğitimin yeterliliği	16	21,6	32	43,2	26	35,1	0	0	0	0	74	100	2,1	0,7
13.2. Stajyerlerin okulda almış oldukları uygulamalı eğitimin yeterliliği	16	21,6	54	73	3	4,1	1	1,4	0	0	74	100	1,8	0,5

Öğrencilerin okulda almış oldukları teorik eğitimin yeterliliğini, işletmeler ($\bar{X}=2,1$) “iyi” olarak değerlendirmiştir. Uygulamalı eğitimin yeterliliğini ise, işletmeler ($\bar{X}=1,8$) “çok iyi” olarak değerlendirmiştir (Tablo 14).

Bu sonuçlara göre öğrencilerin okulda almış oldukları uygulamalı eğitim yeterli olarak değerlendirilse de teorik eğitimin istenilen seviyede olmadığını görüyoruz. Bunun nedeni olarak okullara branşlarında yetişmiş öğretmen yetersizliği ve teorik ve uygulamalı dersleri bir bütünlük içerisinde işlenmemesi olduğunu söyleyebiliriz. Bu sonuçlara göre H₃ kabul edilmiştir.

Tablo 15. Misafirlerin Öğrencilerden Memnuniyetinin Ölçülmesi

Görüşler	Çok İyi		İyi		Orta		Az		Çok Az		Toplam			
	1		2		3		4		5					
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	\bar{x}	S
Misafirlerinizin stajyerlerden memnuniyet durumu	32	21,6	54	73	3	4,1	1	1,4	0	0	74	100	1,6	0,6

Misafirlerin öğrencilerden memnuniyetini, otel işletmeleri ($\bar{x}=1,6$) “çok iyi” olarak tanımlamıştır. Okullardaki eğitimde, misafirlere gereken önemin verilmesi ve kendisini evinde gibi hissetmesi için gerekli ortamın sağlanması gerektiği bilincinin öğrencilere daha fazla verilmesi ile otelciliğin en temel konusu olan ‘ağırlama’ yerini bulacaktır (Tablo 15).

Bu sonuçlara göre H_2 kabul edilmiştir.

Tablo 16. Stajyer Öğrencilerin Genel Değerlendirilmesi

Görüşler	Çok İyi		İyi		Orta		Az		Çok Az		Toplam			
	1		2		3		4		5					
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	\bar{x}	S
Stajyerlerin genel değerlendirilmesi	32	43,2	35	47,3	5	6,8	2	2,7	0	0	74	100	1,6	0,7

Stajyer öğrencilerin genel değerlendirmesini, işletmeler ($\bar{x}=1,6$) “çok iyi” olarak değerlendirmişlerdir (Tablo 16). Bu durum otelcilik liseleri açısından oldukça sevindiricidir.

5.SONUÇ VE ÖNERİLER

5.1. Sonuç

Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri öğrencilerinin yaz döneminde otel işletmelerinde yürüttüğü staj faaliyetlerinde, amaca ne oranda ulaştığını ölçmek, işletmelerin beklentilerini ortaya koymak amacı ile gerçekleştirilen bu araştırmada şu sonuçlara ulaşılmıştır:

- Öğrencilerin iş bilgisi ($\bar{x}=2.0$) “iyi” düzeydedir; yani sektörün beklentilerini ancak karşılar niteliktedir. Ancak istenilen sonuca ulaşılamamıştır. Eğitim kurumlarında verilen teorik ve uygulamalı eğitimin, otel işletmelerindeki yeni gelişme ve değişmelere ayak uyduramaması böyle bir sonuca yol açmaktadır. Araç-gereç ve donanım yönünden, eğitim ve nicelik bakımından yetersiz olmaları, eğitimin kalitesini düşürmekte ve öğrenciler işbilgisi açısından istenen düzeyde olmamaktadır.

- Sorumluluk duygusu, öğrenciden beklenen sorumluluk duygusuna göre “iyi” düzeyde ($\bar{x}=2.0$) olmakla birlikte, yeterince olgunlaşmamıştır. Okuldaki uygulamalı derslerin ve stajların amacına uygun olarak gerçekleştirilmemesi sorumluluk duygusunun gelişmesine engel teşkil etmektedir.

- İş birliği hususunda öğrenciler ($\bar{x}=1.9$) ideal sonuca daha yakın bulunmuştur. Öğrencilerin işyerine, mesai arkadaşlarına karşı tutumu “iyi” ($\bar{x}=1.9$) ve mesai arkadaşları ile işbirliği “çok iyi” ($\bar{x}=1.7$) durumdadır. Ancak, işbirliği kapsamında kabul edilen, işine karşı tutumu açısından öğrenciler istenen düzeyde değildir ($\bar{x}=2.1$). Eğitim kurumlarının çağa ayak uyduramaması böyle bir sonucu doğurmaktadır.

- Öğrencilerin inisiyatif kullanma seviyesi, ($\bar{x}=1.9$) istenilen düzeyde değildir. Uygulamalı eğitim ve bu eğitim için zorunlu olan araç ve gereçlerin yetersizliği öğrencilerin inisiyatif derecesinin gelişmesini engellemiştir.

- Öğrencilerin problemlerinin çözümünde gösterdiği özen ve iş ile ilgili geliştiriciliği, ($\bar{x}=2.0$) okuldaki teorik ve uygulamalı eğitimin yetersizliği nedeniyle istenilen düzeyde değildir.

- Öğrencilerin yeni metotları öğrenme hususunda istekli oldukları ve öğrendiklerini uygulama kabiliyetini “çok iyi” derecede ($\bar{x}=1,6$) gösterdikleri anlaşılmıştır.

- Öğrencilerin staj esnasında işlerine muntazam devam ettiği ($\bar{x}=1,7$) anlaşılmıştır.

- Okullarda yabancı dil bilgisi, ($\bar{x}=4.2$) oldukça düşüktür. Öğretmenlerin nitelik ev nicelik açısından eksikliği, araç-gereç yetersizliği nedeniyle verimli yapılamamaktadır. Stajlarda bu şartlarda başlayan öğrencilerin yabancı dil hususunda çeşitli problemler yaşamaktadır.

- İş disiplini ve ahlakı bakımından ($\bar{x}=1.9$) öğrenciler okul ve işletme tarafından beklenen düzeyde değildir.

- Öğrencilerin araç-gereç ve malzemeleri israf etmeden usulüne uygun kullanma durumu ($\bar{x}=2$) yeterli düzeyde değildir. Buna neden olarak, her okulun uygulama otelinin bulunmaması ve araç-gereç yetersizliği nedeniyle atölyelerde yapılan uygulamaların istenilen seviyede olmaması gösterilebilir.

- Öğrenciler, stajları esnasında, kılık-kıyafet ve temizlik alışkanlığı bakımından ($\bar{x}=1,9$) “iyi” düzeyde bulunmuştur. Bunda okulların kılık-kıyafet ve temizlik alışkanlığına verdiği önem ve meslek derslerinin tamamında yeri geldikçe bu konunun ele alınması etkili olmuştur.

- Öğrencilerin konuşma ve davranışlarında uyum içinde olduğu anlaşılmıştır ($\bar{x}=1,7$).

- Öğrencilerin okulda almış olduğu teorik ve uygulamalı eğitimin yeterli olmadığı ($\bar{x}=2$) stajlarla ortaya çıkmıştır. Okulların uygulama otellerinin olmaması, atölye yetersizliği ve araç-gereç eksikliği nedeniyle uygulamalı eğitimin de yeterli olmadığı anlaşılmıştır.

- Otel müşterileri, stajyer öğrencilerin hizmetinden memnun kalmışlardır ($\bar{x}=1,6$). Bu konuda okullarda verilen teorik eğitimin büyük katkısı olmuştur.

5.2.Öneriler

- Öğrencilerin işbilgisi, işi anlama derecesi açısından oldukça sevindiricidir. Ancak, araç ve gereçleri kullanma yeteneği açısından istenilen seviyede değildir, okuldaki teorik ve uygulamalı derslerde ve otel işletmelerinde yapılan stajlarda geliştirilmelidir. Otel işletmelerinde meydana gelen teknoloji ve uygulama değişiklikleri zaman geçirmeden öğrencilere aktarılmalıdır. Aksi takdirde öğrenci, geri kalmış bilgileri ile staja başlarsa, stajın da amacına ulaşması güçleşir.

- Okulda ve işletmede sürdürülen eğitim ile öğrencilerin sorumluluk alma kapasitesi geliştirilmelidir.

- Stajların, belirli bir süreyi işletmede geçirmek amacıyla değil, bir şeyler öğrenmek amacıyla yapıldığı, tesisin daimi personelinden farklı olmadığı, işletmenin bir parçası gibi hareket etmesi gerektiği bilinci okulda ve işletmede verilen seminerlerle verilmelidir. Ayrıca stajyerlerin, personelden alacağı bilgiler olabileceği vurgulanmalıdır. Bu tür çalışmalarla işletmede iş birliği sağlanacaktır.

- Stajın başladığı ilk gün otel yöneticileri ve koordinatör öğretmenlerin organizasyonu ile öğrenciler ve işletmede çalışan elemanlar tanıştırılmalı,

herkesin görev ve sorumlulukları anlatılarak, birbirlerine yardımcı olmaları istenmelidir. Yine ilk gün öğrencilere staj yapacağı tüm departmanlar tanıtılmalıdır.

- Öğrencilere uygulama otellerinde ve stajlarda bağımsız çalışabilecekleri iş ve görevler verilerek, iş ile ilgili tüm detaylar verilmeksizin ve sürekli denetim altında tutulmaksızın yapabilme yetenekleri geliştirilmelidir.

- Öğrencilerin işbilgisi ve iş disiplini artırılarak problemlerin çözümünde daha başarılı olmaları sağlanmalıdır.

- Öğrencilerin yabancı dil bilgisini geliştirecek araç-gereç, öğretmen ve ortamı okullarda temin etmek gerekir. Ayrıca işletmelerde, staj programına uygun olarak öğrencilerin müşteriler ile karşılaşması, konuşması sağlanarak yabancı dil pratiğinin gelişmesi sağlanmalıdır.

- Okulda ve işletmelerde, malzemeleri israf etmeden usulüne uygun kullanmanın yöntemleri öğretilmelidir. Örneğin, meyve ve sebzelerin nasıl temizleneceği ve doğranacağı, temizlik malzemelerinin nasıl ve hangi oranda kullanılacağı öğretimi gerekir.

- Staj süresince öğrencilerin personele ve müşterilere karşı nasıl davranacakları, staj başlamadan okulda öğretilmelidir.

- Uygulama oteli ve atölyeleri olmayan okulların eksikliği tamamlanarak, uygulamalı eğitim artırılmalı ve stajlara daha da hazır olmaları sağlanmalıdır.

- Stajlara esas teşkil eden 3308 sayılı Mesleki Eğitim Kanunu işletmelere tanıtılmalı, kanunun ve stajların faydaları anlatılmalıdır. Konu ile ilgili ve özellikle staj faaliyetlerinin sürdürüleceği otel işletmelerinin yöneticilerine seminerler düzenlenmelidir.

Sonuç olarak, amaca uygun, sistemli ve bilinçli olarak gerçekleştirilecek staj, öğrencilerin mesleklerine daha iyi hazırlanmalarını, otelcilik işletmeleri sektörü için kalifiye eleman olarak yetiştirmelerini sağlayacaktır. İşletmelerde kalifiye personel çalıştırma imkanını bulacaklardır. Kalifiye personel çalıştırılması, otel işletmelerinde hizmet kalitesini artıracak ve müşterilerin memnun olarak, mutluluk içinde ayrılmalarını sağlayacaktır. Memnun olarak ayrılan müşteri yaşadığı yerdeki deneyimlerini insanlara anlatacak ve tavsiye edecektir. Bu durum yeni müşterilerin otele gelmesini sağlayacaktır. Kalifiye personel çalıştırmakla otel işletmesi amacına daha kolay ulaşacaktır.

Tüm otel işletmelerinin kalifiye personelle hizmet üretmesi, genel olarak ülkeye gelecek turist sayısını artıracak; turizm sektörü de Türkiye'nin kalkınmasında ki önemli görevine daha nitelikli olarak devam edecektir.

KAYNAKÇA

- ATAMAN, Gökhan. (2006). **Özel MNG Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezi Notları** WOW Zincir Otelleri Eğitim Koordinatörü, Antalya-Aksu.
- AVCIKURT, Cevdet. (2003). **Turizm Sosyolojisi-Turist-Yerel Halk Etkileşimi**, Detay Yayıncılık, 2.baskı, Ankara.
- AYTAÇ, Tufan. (2000). **Hizmet içi Eğitim Kavramı ve Uygulamada Karşılaşılan Sorunlar**, Milli Eğitim Dergisi, Sayı 147,
- AYMANKUY, Yusuf ve Simal AYMANKUY. (2002). **Önlisans ve Lisans Düzeyindeki Turizm Eğitimi Veren Yüksek Öğretim Kurumlarının Buldukları Yerlerin Analizi ve Turizm Eğitimi İçin Öneri Bir Model**, Turizm Eğitimi Konferans – Workshop.
- AĞAOĞLU, Kemal. (1992). **İşgücünün Verimli Kullanma Tekniklerinin Turizm Sektörüne Uygulanması**, Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi
- AKTAŞ, Ahmet . (1991). **"Okul-Sektör İşbirliği ve Mezunların İstihdamı"** Turizm Yıllığı s.37, Ankara: Kalkınma Bankası
- ALEMDAR, Teoman. (1995).**"Eğitsel ve Sektörel Kurumların Yakınlaşması ve Dayanışması"** TUGEV Yayınları Yayın No:35 İstanbul
- BOZ, İbrahim. (2002). **Türkiye’de Turizm Eğitim Maliyetleri İle Reel Ücret Seviyesinin Karşılaştırılması**, Turizm Eğitimi Konferans – Workshop.
- BOYACI, Cemil.(1990).**"Turizm İşletmelerinde Verimliliği Etkileyen Faktör olarak İnsan Kaynağından Rasyonel olarak Yararlanma"** Turizm Yıllığı Ankara: Kalkınma Bankası.
- BULUÇ, Gülçin.(1992).**"Turizm ve Otel İşletmeciliğinde Stajın Önemi"** Turizm-Eğitimi Konferans – Workshop Turizm Bakanlığı Ankara: Yorum Basım Yayın Ltd.Şti.
- CONOLLY, D.J., OLSEN, M., MOORE, G.R. (1998). **The Internet is a Distribution Channel**, Cornell Hotel and Restaurant Administration Quaterly.
- COLLINS, Michael. (1992). Hospitality Information Technology, Iowa.
- ÇİL, Burhan.(1994). **İstatistik**, Ankara: Tutibay Ltd. Şti.
- DERELİ, A.Metin.(1989).**Otel İşletmeciliğinde Önbüro**, Ankara:Turkan Turizm A.Ş.

- DEMİRKOL, Şehnaz ve PELİT, Elbeyi. (2002). **Türkiye'deki Turizm Eğitim Sistemi ve Avrupa Birliği Sürecinde Olası Gelişmeler**, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, sayı:2.
- DOĞAN, H.Zafer.(1986). **İş Psikolojisi**, İstanbul: Milli Eğitim Basımevi.
- ERDOĞAN, İlhan.(1991). **İşletmelerde Personel Seçimi ve Başarı Değerleme Teknikleri**, İstanbul: Küre Ajans.
- GILBERT, David, PERRY John Powell and VIDIJOSKO Sinandar, (1999). **Approaches By Hotels To The Use Of The Internet As A Relationship Marketing Tool**, Journal of Marketing Practice: Applied Marketing Science.
- GÜÇER, Evren (2004); **Türkiye'deki Turizm Eğitimi İle Avrupa Birliği Üyesi Ülkelerdeki Turizm Eğitiminin Karşılaştırılması ve Sektörün Turizm Eğitiminden Beklentileri**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Ankara
- GÜREL, M ve GÜREL G.(1986). **Servis ve Bar**, İstanbul Flaş Matbaacılık Ltd. Şti.
- GUYER, Paul, (2005). **Kant'ın Ödevler Sistemi**, çev: Ali Kaftan, Cogito, Yapı Kredi Yayınları.
- HACIOĞLU, Necdet. KAŞLI, Mehmet. ŞAHİN, Seda. TETİK, Nuray. (2008). **Türkiye'de Turizm Eğitimi**. Detay Yayıncılık.
- HACIOĞLU, Necdet. (1989). **Türkiye'de Turizm Eğitimi**. Balıkesir.
- HARDWIG, John. (1983). **Action from Duty But Not in Accord with Duty**, Ethics, Vol.93, No, 2.
- ELBEYİ, Pelit.(2008). **İşletmelerde İşgören Güçlendirmenin İşgörenlerin İş Doyumuna Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma**, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- HAZAR, Atilla. (2002). **Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri ile Anadolu Aşçılık Meslek Lisesi Öğretmeni Yetiştiren Eğitim Fakültelerinin Öğretmen ihtiyaçları Açısından Geliştirilmesi**, Turizm Eğitimi Konferans – Workshop.
- İÇÖZ, Orhan. (1991). **'Turizm Sektörünün Gelişiminde İnsan Unsurunun Önemi'** Anatolia Dergisi, İstanbul: Anatolia Dizgi Merkezi.
- KARASAR, Niyazi. (1994). **Bilimsel Araştırma Yöntemi**, 5.Baskı, Ankara.

- KESER, Elvan (2008). **Müşteri Bağlılığının Nedenleri ve Sonuçları: Aktif Seyahatçiler Örneği**, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- KILIÇ, Cem (2000); **Turizm Sektöründe İstihdamın Niteliğini Etkileyen Faktörler ve Türkiye’de Beş Yıldızlı Otellerin Analizi**, Ankara;Gazi Kitabevi
- KULAK, Mehmet. (1990). **‘İşletmelerde Meslek Eğitimi Seminer Notları’**. İstanbul.
- KÜLAHÇI, Mehmet.(1992). **‘Turizm Sektöründe İşgücünün Mesleki Eğitimi’** Turizm Eğitimi Konferans- Workshop, Turizm Bakanlığı, Ankara: Yorum Basım Yayın Ltd. Şti.
- MAJURE, Robert. (1992). **‘Otelcilik ve Turizm Eğitiminde Yabancı Dil Eğitimi’** Turizm Eğitimi Konferans- Workshop. Turizm Bakanlığı Ankara: Yorum Basım Yayın Ltd. Şti.
- MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI. (1996). Ticaret Ve Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü, **Tanıtım ve Çalışmalar**, Ankara: Tutibay Ltd. Şti.
- ÖRÜCÜ, Edip. (2002). **Otel İşletmelerinde Yöneticilerin Hizmet İçi Eğitime Bakış Açıları Marmaris Örneği**, Turizm Eğitimi Konferans – Workshop.
- ÖZTÜRK, Yüksel ve SEYHAN, Kadir. (2005). **Konaklama İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesinin Artırılmasında İşgören Eğitiminin Yeri ve Önemi**, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı: 1.
- SEZGİN, Saim İlhan. (1994). **Mesleki Ve Teknik Eğitimde Program Geliştirme**. Ankara: Gazi Büro Kitabevi.
- STRADER, Troy J. ve SHAW Michael J. (1997). **Characteristics of Electronic Markets**, Decision Support Systems, No.21.
- SIGUAWAND and ENZ, (1999). **Best Paractices in Information Technology**, Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, October.
- ŞAHİN, Nilüfer (2002); **Otel İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitim Uygulamaları (Kapadokya Örneği)**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- TİMUR, Alp. (1992). **Türkiye’de Turizm Eğitiminin Yapısı, Uygulanan Politikalar Ve Sonuçları**, Turizm Eğitimi Konferans-Workshop.

TİMUR, Alp.(1992). '**Türkiye'de Turizm Eğitiminin Yapısı**' Turizm Eğitimi Konferans- Workshop, Turizm Bakanlığı, Ankara: Yorum Basım Yayın Ltd. Şti.

TUGEV, (1995). **Turizm Eğitiminde Uygulama Sorunları Seminer ve Atölye Çalışması**, Tugev Yayınları Yayın No:35, İstanbul.

TURBAN, (1986). **Önbüro Personeli Geliştirme Kurs Notları**, Turban Yayınları Ankara.

YALÇIN, İbrahim ve R, Ruhan. (2003). **Hizmet İçi Eğitim Türkiye'de Beş Yıldızlı Otellerde Uygulanmayı Bekliyor**, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, sayı:1.

www.hotelguide.com.tr Erisim Tarihi: 13/01/2009

www.kultur.gov.tr/TR/BelgeGoster.aspx Erisim Tarihi: 04/04/2009

www.mngegitemmerkezi.org/hakkimizda.asp Erisim Tarihi: 24/04/2009

www.mngegitemmerkezi.org/kosullar.asp Erisim Tarihi: 24/04/2009

www.mngegitemmerkezi.org/staj.asp Erisim Tarihi: 24/04/2009

www.meb.gov.tr Erişim Tarihi: 06/05/2009

www.ttogm.meb.gov.tr Erisim Tarihi: 06/05/2009

www.ttogm.meb.gov.tr/okullar/okultanitim/aotml.htm.Erisim Tarihi:06/05/2009

www.yok.gov.tr ErisimTarihi: 05/03/2009

EKLER

Ek-1 Anket Formu

Sayın Katılımcı,

Bu Anket, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalında 'Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi Stajyer Öğrencilerinin Yeterliliği Konusunda İşveren Görüşleri (Edremit Körfezi Örneği)' isimli yüksek lisans tez çalışması için yapılmaktadır. Katılımınız için teşekkür ederiz.

İŞLETME ADI:		ÇOK İYİ 1	İYİ 2	ORTA 3	AZ 4	ÇOK AZ 5
1	1.1. Stajyerlerin beklenen işi anlama derecesi					
	1.2. Stajyerlerin işiyle araç ve gereçleri kullanma yeteneği					
2	2.1. Stajyerlerin işine karşı sorumluluk duygusu					
	2.2. Stajyerlerin sorumluluk alma kapasitesi					
3	3.1. Stajyerlerin işyerine karşı tutum ve davranışları					
	3.2. Stajyerlerin mesai arkadaşlarına karşı tutum ve davranışları					
	3.3. Stajyerlerin işine karşı tutum ve davranışları					
	3.4. Stajyerlerin mesai arkadaşları ile uyumu					
	3.5. Stajyerlerin yeni metot ve yöntemlere uyumu					
4	4.1. Stajyerlerin işini denetlenmeden yapabilme yeteneği					
	4.2. Stajyerlerin işle ilgili tüm detaylar verilmeksizin yapabilme yeteneği					
5	5.1. Stajyerlerin işiyle ilgili, sorunların çözümünde göstermiş olduğu özen					
	5.2. Stajyerlerin işi ile ilgili kendini geliştirme kabiliyeti					
6	6.1. Stajyerlerin yeni metotları öğrenme kapasitesi					
	6.2. Stajyerlerin talimatlar konusunda gösterdiği özen					
	6.3. Stajyerlerin öğrendiklerini uygulama yeteneği					
7	7.1. Stajyerlerin işe devam konusunda gösterdiği özen					
	7.2. Stajyerlerin mesai saatlerine karşı özeni					
8	Stajyerlerin yabancı dil bilgisinin yeterliliği					
9	Stajyerlerin iş disiplinine ve iş ahlakına özeni					

10	10.1. Stajyerlerin araç ve gereçleri usulüne uygun kullanma yeteneği					
	10.2. Stajyerlerin malzemeleri israf etmeden kullanma yeteneği					
11	Stajyerlerin kılık-kıyafet ve disiplin uyumu					
12	Stajyerlerin konuşma ve davranışlarında özeni					
13	13.1. Stajyerlerin okulda almış olduğu teorik eğitimin yeterliliği					
	13.2. Stajyerlerin okulda almış oldukları uygulamalı eğitimin yeterliliği					
14	Misafirlerinizin stajyerlerden memnuniyet durumu					
15	Stajyerlerin genel değerlendirilmesi					

Anket çalışmasına göstermiş olduğunuz ilgiden dolayı çok teşekkür ederim.

Ek-2 Türkiye’de Turizm Eğitimi Veren Meslek Yüksek Okulları ve Dağılımı

	Üniversitesi	Fakülte/Y.O.Adı	Programı
1	Abant İzzet Baysal Ün.v.	Bolu MYO	Turizm ve Otel İşlet.
2	Adıyaman Üniversitesi	Meslek YO	Turizm ve Otel İşlet.
3	Adnan Menderes Ün.v.	Didim MYO	Gastronomi ve Mut.Sant.
			Turizm ve Otel İşlet.
		Karacasu MYO	Turizm ve Otel İşlet.
4	Akdeniz Üniversitesi	Sos. Bil. MYO	Turizm ve Otel İşlet.
			Turizm ve Seyahat İşlt.
		Manavgat MYO	Turizm ve Otel İşlet.
		Serik MYO	Turizm ve Otel İşlet.
5	Aksaray Üniversitesi	Meslek YO	Turizm ve Otel İşlet.
6	Amasya Üniversitesi	Meslek YO	Turizm ve Otel İşlet.
7	Anadolu Kültür ve Eğt. Vakfı	Anadolu BİL MYO	Turizm ve Otel İşlet.
			Turizm Rehberliği
8	Ankara Üniversitesi	Beypazarı MYO	Turizm ve Seyahat İşlt.
			Turizm Rehberliği
		Çankırı MYO	Turizm ve Otel İşlet.
9	Atatürk Üniversitesi	Erzurum MYO	Turizm ve Otel İşlet.
			Turizm ve Seyahat İşlt.
10	Balıkesir Üniversitesi	Balıkesir MYO	Turizm ve Otel İşlet.
		Ayvalık MYO	Turizm ve Otel İşlet.
		Burhaniye MYO	Turizm ve Otel İşlet.
		Erdek MYO	Turizm ve Otel İşlet.
		Gönen MYO	Turizm ve Otel İşlet.
11	Başkent Üniversitesi	Sos. Bil. MYO	Turizm ve Otel İşlet.
			Turizm Rehberliği
12	Beykent Üniversitesi	Meslek YO	Turizm Rehberliği
13	Bilkent Üniversitesi	Turizm ve Otelcilik MYO	Turizm ve Otel İşlet.
14	Boğaziçi Üniversitesi	Otelcilik MYO	Turizm ve Otel İşlet.
15	Cumhuriyet Üniversitesi	Cumhuriyet MYO	Turizm ve Otel İşlet.
16	Çanakkale 18 Mart Üniversitesi	Gelibolu Piri Reis MYO	Turizm ve Otel İşlet.
		Gökçeada MYO	Turizm ve Otel İşlet.
17	Çukurova Üniversitesi	Yumurtalık MYO	Turizm ve Otel İşlet.
18	Dicle Üniversitesi	Çermik MYO	Turizm ve Otel İşlet.
		Mardin MYO	Turizm ve Otel İşlet.
19	Dokuz Eylül Üniversitesi	İzmir MYO	Turizm ve Otel İşlet.
		Bergama MYO	Turizm ve Otel İşlet.
20	Dumlupınar Üniversitesi	Kütahya MYO	Turizm ve Otel İşlet.
21	Erciyes Üniversitesi	Sosyal Bilimler MYO	Turizm ve Otel İşlet.
		Nevşehir MYO	Turizm ve Otel İşlet.
			Turizm ve Seyahat İşlt.
22	Fırat Üniversitesi	Sosyal Bilimler MYO	Turizm ve Otel İşlet.
		Sivrice MYO	Turizm ve Otel İşlet.
23	Gaziantep Üniversitesi	Turizm ve Otelcilik MYO	Turizm ve Otel İşlet.
24	Gaziosmanpaşa Üniversitesi	Tokat MYO	Turizm ve Otel İşlet.
		Reşadiye MYO	Turizm ve Otel İşlet.
25	Giresun Üniversitesi	Tirebolu MYO	Turizm ve Seyahat İşlt.
		Şebinkarahisar MYO	Turizm ve Otel İşlet.
26	Hacettepe Üniversitesi	Sosyal Bilimler MYO	Turizm ve Otel İşlet.

27	Harran Üniversitesi	Şanlıurfa MYO	Turizm ve Otel İşlet.
28	İlke Eğitim ve Sağlık Vakfı	Kapadokya MYO	Turizm ve Otel İşlet.
			Turizm Rehberliği
29	İstanbul Kültür Üniversitesi	İşletmecilik MYO	Turizm ve Otel İşlet.
30	İstanbul Teknik Üniversitesi	Meslek YO	Turizm ve Otel İşlet.
31	İstanbul Üniversitesi	Sosyal Bilimler MYO	Turizm ve Otel İşlet.
32	Kadir Has Üniversitesi	Sosyal Bilimler MYO	Turizm ve Otel İşlet.
33	Kafkas Üniversitesi	İğdır MYO	Turizm ve Otel İşlet.
		Kars MYO	Turizm ve Otel İşlet.
			Turizm Rehberliği
34	K.Maraş Sütçü İmam Üniv.	K.Maraş MYO	Turizm ve Otel İşlet.
35	Karadeniz Teknik Üniversitesi	Turizm Otelcilik MYO	Turizm ve Otel İşlet.
36	Kocaeli Üniversitesi	Derbent MYO	Turizm ve Otel İşlet.
			Turizm ve Seyahat İşlt.
			Turizm Rehberliği
37	Kocatepe Üniversitesi	Afyon MYO	Turizm ve Otel İşlet.
		Dinar MYO	Turizm ve Otel İşlet.
		Sandıklı MYO	Turizm ve Otel İşlet.
			Turizm ve Seyahat İşlt.
38	Maltepe Üniversitesi	Meslek YO	Turizm ve Otel İşlet.
39	Marmara Üniversitesi	Sosyal Bilimler MYO	Turizm ve Otel İşlet.
			Turizm Rehberliği
			Turizm ve Seyahat İşlt.
40	Mersin Çağ Üniversitesi	Meslek YO	Turizm ve Otel İşlet.
41	Mersin Üniversitesi	Sosyal Bilimler MYO	Turizm ve Otel İşlet.
			Turizm ve Seyahat İşlt.
		Anamur MYO	Turizm ve Otel İşlet.
			Turizm Rehberliği
			Turizm ve Seyahat İşlt.
42	Muğla Üniversitesi	Muğla MYO	Turizm ve Otel İşlet.
		Datça MYO	Turizm ve Seyahat İşlt.
			Turizm ve Otel İşlet.
		Fethiye MYO	Turizm ve Otel İşlet.
		Milas MYO	Turizm ve Seyahat İşlt.
			Turizm ve Otel İşlet.
Ortaca MYO	Turizm ve Seyahat İşlt.		
43	Namık Kemal Üniversitesi	Meslek YO	Turizm ve Otel İşlet.
		Marmara Ereğlisi MYO	Turizm ve Otel İşlet.
		Şarköy MYO	Turizm ve Otel İşlet.
44	Niğde Üniversitesi	Niğde MYO	Turizm ve Otel İşlet.
		Ulukışla MYO	Turizm ve Otel İşlet.
45	Ondokuz Mayıs Üniversitesi	Samsun MYO	Turizm ve Otel İşlet.
		Havza MYO	Turizm ve Otel İşlet.
		Gerze MYO	Turizm ve Otel İşlet.
46	Ordu Üniversitesi	Meslek YO	Turizm ve Otel İşlet.
		Mesudiye YO	Turizm ve Otel İşlet.
47	Pamukkale Üniversitesi	Denizli MYO	Turizm ve Otel İşlet.
48	Rize Üniversitesi	Fındıklı MYO	Turizm ve Otel İşlet.
49	Sakarya Üniversitesi	Karasu MYO	Turizm ve Otel İşlet.
		Sapanca MYO	Turizm ve Otel İşlet.
			Turizm ve Seyahat İşlt.

50	Selçuk Üniversitesi	Sosyal Bilimler MYO	Turizm ve Otel İşlet.
			Turizm Rehberliği
		Akşehir MYO	Turizm ve Otel İşlet.
			Turizm ve Seyahat İşlt.
		Silifke Taşucu MYO	Turizm ve Otel İşlet.
			Turizm Rehberliği
51	Süleyman Demirel Üniversitesi	Isparta MYO	Turizm ve Otel İşlet.
		Eğirdir MYO	Turizm ve Otel İşlet.
		Yalvaç MYO	Turizm ve Otel İşlet.
			Turizm Rehberliği
52	Trakya Üniversitesi	Edirne Sosyal Bilimler MYO	Turizm ve Otel İşlet.
		Keşan MYO	Turizm ve Otel İşlet.
		Pınarhisar MYO	Turizm ve Otel İşlet.
53	Uludağ Üniversitesi	İzmit MYO	Turizm Rehberliği
		Sosyal Bilimler MYO	Turizm ve Seyahat İşlt.
			Turizm ve Otel İşlet.
		Yalova MYO	Turizm ve Seyahat İşlt.
Turizm ve Otel İşlet.			
54	Yaşar Üniversitesi	Meslek YO	Turizm Rehberliği
			Turizm ve Otel İşlet.
55	Yıldız Teknik Üniversitesi	Yıldız MYO	Turizm ve Otel İşlet.
56	Yüzüncü Yıl Üniversitesi	Adilcevaz MYO	Turizm ve Otel İşlet.
		Ahlat MYO	Turizm ve Otel İşlet.
		Van MYO	Turizm ve Otel İşlet.
			Turizm Rehberliği
57	Zonguldak Karaelmas Üniv.	Bartın MYO	Turizm ve Otel İşlet.
		Safranbolu MYO	Turizm ve Otel İşlet.
			Turizm Rehberliği
		Zonguldak MYO	Turizm ve Otel İşlet.
		Çaycuma MYO	Turizm ve Otel İşlet.
		Devrak MYO	Turizm ve Otel İşlet.
57 Üniversite		102 MYO	139 Program

Kaynak: Hacıoğlu,2008.Türkiye'de Turizm Eğitimi.

Ek-3: Türkiye'de Lisans Düzeyinde Eğitimi Veren Turizm Bölümleri ve Dağılımı

	Üniversitesi	Fakülte Y.O. Adı	Bölümü
1	A.Menderes Üniv.	Turizm İşlet. Ve Otelcilik Y.O.	Konaklama İşlet.
			Seyahat İşl. Ve Tur. Rehberliği
			Yiyecek İçecek İşlet.
2	Akdeniz Üniversitesi	Turizm İşlet. Ve Otelcilik Y.O.	Konaklama İşlet.
		Alanya İşletme Fakültesi	Turizm İşlet.
3	Anadolu Üniversitesi	Turizm İşlet. Ve Otelcilik Y.O.	Turizm İşlet.
4	Atılım Üniversitesi	İşletme Fakültesi	Turizm İşlet.
5	Balıkesir Üniversitesi	Turizm İşlet. Ve Otelcilik Y.O.	Konaklama İşlet.
			Seyahat İşl.
			Turist Rehberliği
6	Başkent Üniversitesi	İktisadi ve İdari Bil.Fak.	Turizm İşlet.
7	Bilkent Üniversitesi	Uygulamalı Tekn. Ve İşlet. Y.O.	Turizm ve Otel İşlet.
8	Boğaziçi Üniversitesi	Uygulamalı Bilimler Y.O.	Turizm İşlet.
9	Çanakkale 18 Mart Üniv.	Turizm İşlet. Ve Otel. Y.O.	Konaklama İşlet.
			Seyahat İşlet.
10	Çukurova Üniv.	Karataş Turizm İşlet.ve Otel.Y.O.	Konaklama İşlet.
11	Dokuz Eylül Üniv.	İşletme Fakültesi	Turizm İşlet.
12	Düzce Üniv.	Akçakoca Tur.İşlet. Ve Otel.Y.O.	Turizm ve Otel İşlet
13	Ege Üniversitesi	Çeşme Tur.İşlet.ve Otel.Y.O.	Konaklama İşlet.
			Seyahat İşlet.
			Turist Rehberliği
			Turizm Animasyon
14	Erciyes Üniv.	Turizm İşlet. ve Otelcilik Y.O.	Turizm ve Otel İşlet
		Nevşehir Tur.İşlet.ve Otel.Y.O.	Turist Rehberliği
			Turizm Animasyon
15	Gazi Üniv.	Ticaret ve Tur.Eğitim Fakültesi	Konaklama İşlet.Öğretmenliği
			Sey. İşlet. Tur.Rehb. Öğretmenliği
16	Gazi Osmanpaşa Üniv.	Zile Dinçerler Tur. İşlet. Ve Otel Y.O.	Turizm ve Otel İşlet
17	Haliç Üniv.	İşletme Fakültesi	Turizm İşlet.
18	İstanbul Üniv.	İktisat Fakültesi	Turizm İşlet.
19	İstanbul Ticaret Üniv.	Ticari Bilimler Fakültesi	Turizm İşlet.
20	Kadir Has Üniv.	İktisadi ve İdari Bil. Fakültesi	Turizm İşlet.
21	Kocaeli Üniv.	Derbent Tur. İşlet.ve Otelcilik Y.O.	Konaklama İşlet.
22	Mersin Üniv.	Turizm İşlet. Ve Otelcilik Y.O.	Turizm İşlet. ve Otelcilik
23	Muğla Üniv.	Turizm İşlet. Ve Otelcilik Y.O.	Konaklama İşlet.
			Seyahat İşlet.
24	Mustafa Kemal Üniv.	Turizm İşlet. Ve Otel. Y.O.	Turizm ve Otel İşlet.
25	Okan Üniv.	Bilgisayar ve Turizm Y.O.	Turizm ve Otelcilik
26	Sakarya Üniv.	İktisadi ve İdari Bil. Fakültesi	Turizm İşlet.
27	Trakya Üniv.	Uygulamalı Bilimler Y.O.	Turizm İşlet. ve Otelcilik
28	Yaşar Üniv.	İktisadi ve İdari Bil. Fakültesi	Turizm ve Otel İşlet.
29	Yeditepe Üniv.	Ticari Bilimler Fakültesi	Turizm ve Otel İşlet.

30	Bitlis Eren Üniv.	Kanık Turizm İşlet. Ve Otel. Y.O.	Turizm ve Otel İşlet.
31	Kırklareli Üniv.	Ticaret ve Tur.Eğitim Fakültesi	Konaklama İşlet.Öğretmenliği
32	Pamukkale Üniv.	Serinhisar Tur. İşlet.ve Otel. Y.O.	Turizm ve Otel İşlet.
33	Cumhuriyet Üniv.	Turizm İşlet. ve Otel. Y.O.	Turizm ve Otel İşlet.
Top.	33 Üniversite	35 Fakülte / Y.O.	43 Bölüm

Kaynak: Hacıoğlu,2008.Türkiye’de Turizm Eğitimi.

Ek-4: Türkiye’de Yüksek Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Veren Bölümler ve Dağılımı

	Üniversite Adı	Anabilim Dalı
1	Adnan Menderes Üniversitesi	Turizm İşletmeciliği
2	Akdeniz Üniversitesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik
3	Anadolu Üniversitesi	Turizm ve Otel İşletmeciliği
4	Balıkesir Üniversitesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik
5	Dokuz Eylül Üniversitesi	Turizm İşletmeciliği
6	Haliç Üniversitesi	Turizm ve Otel İşletmeciliği
7	İstanbul Üniversitesi	Turizm İşletmeciliği
8	Mersin Üniversitesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik
9	Musatafa Kemal Üniversitesi	Turizm ve Otel İşletmeciliği
10	Sakarya Üniversitesi	Turizm ve Otel İşletmeciliği
11	Yaşar Üniversitesi	Turizm ve Otel İşletmeciliği

Kaynak: Hacıoğlu,2008.Türkiye’de Turizm Eğitimi.

Ek-5: Türkiye’de Doktora Düzeyinde Turizm Eğitimi Veren Üniversiteler ve Ana Bilim Dalları

	Üniversite Adı	Anabilim Dalı
1	Adnan Menderes Üniversitesi	Turizm İşletmeciliği
2	Akdeniz Üniversitesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik
3	Anadolu Üniversitesi	Turizm ve Otel İşletmeciliği
4	Balıkesir Üniversitesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik
5	Dokuz Eylül Üniversitesi	Turizm İşletmeciliği

Kaynak: Hacıoğlu,2008.Türkiye’de Turizm Eğitimi.

Ek-6: Türkiye’de Orta Öğretim Düzeyinde Turizm Eğitimi Veren Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri

	İL ADI	İLÇE ADI	KURUM ADI
1	ADANA	CEYHAN	Ceyhan Biliciler Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
2	ADANA	SEYHAN	Nezihe Yalvaç Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
3	AFYON	MERKEZ	Emir Murat Özdilek Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
4	AFYON	SANDIKLI	Afyon Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
5	AKSARAY	MERKEZ	Aksaray Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
6	ANKARA	ÇANKAYA	Çankaya IMKB Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi

7	ANKARA	KIZILCAHAMAM	Kızılcahamam Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
8	ANKARA	YENİMAHALLE	Ankara Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
9	ANTALYA	ALANYA	Ümit Altay Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
10	ANTALYA	GAZİPAŞA	Gazipaşa Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
11	ANTALYA	KAŞ	Antalya Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
12	ANTALYA	MANAVGAT	Manavgat Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
13	ANTALYA	MERKEZ	Antalya Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
14	ANTALYA	SERİK	İMKB Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
15	AYDIN	DİDİM	Didim Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
16	AYDIN	KUŞADASI	Kuşadası Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
17	AYDIN	SÖKE	Ticaret Borsası Suat Orhon Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
18	BALIKESİR	AYVALIK	Ayvalık Ticaret Meslek ve Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
19	BALIKESİR	EDREMIT	Edremit Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
20	BALIKESİR	GÖNEN	Gönen Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
21	BARTIN	AMASRA	Amasra Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
22	BİLECİK	BOZÜYÜK	Selahattin Şeker Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
23	BİLECİK	MERKEZ	Bilecik Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
24	BOLU	MENGEN	Aşçılar Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
25	BOLU	MERKEZ	İzzet Baysal Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
26	BURSA	OSMANGAZI	Osmangazi Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
27	ÇANAKKALE	MERKEZ	Çanakkale Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
28	ÇANKIRI	ILGAZ	İlgaz Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
29	ÇORUM	MERKEZ	Çorum Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
30	DENİZLİ	AKKÖY	Akköy Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
31	DİYARBAKIR	MERKEZ	Diyarbakır Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
32	DÜZCE	AKÇAKOCA	Akçakoca Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
33	EDİRNE	MERKEZ	Edirne Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
34	ERZİNCAN	MERKEZ	Hürriyet Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
35	ERZURUM	MERKEZ	Erzurum Dedeman Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
36	ESKİŞEHİR	MERKEZ	Ali Güven Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
37	ESKİŞEHİR	MERKEZ	Plevne Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
38	GAZİANTEP	ŞAHİNBEY	Şahinbey Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
39	GİRESUN	MERKEZ	Giresun Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
40	HATAY	ANTAKYA	Antakya Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
41	İSPARTA	EĞİRDİR	Nafiz Yürekli Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
42	İSPARTA	YALVAÇ	Yalvaç Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
43	İSTANBUL	BEŞİKTAŞ	Etiler Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
44	İSTANBUL	KÜÇÜKÇEKMECE	Küçükçekmece İMKB Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
45	İSTANBUL	ZEYTİNBURNU	Mehmet İhsan Mermerci Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
46	İZMİR	ÇEŞME	Çeşme Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
47	İZMİR	FOÇA	Halim Foçalı Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
48	İZMİR	KONAK	Nevvar Salih İşgören Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
49	İZMİR	MENDERES	Özdere Tahir Çamur Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
50	KAHRAMANMARAŞ	MERKEZ	Kahramanmaraş Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
51	KARS	SARIKAMIŞ	Kars Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
52	KASTAMONU	CİDE	Bayram Yusuf Aslan Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
53	KASTAMONU	İNEBOLU	Kastamonu Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
54	KAYSERİ	MELİKGAZI	Melikgazi Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
55	KİLİS	MERKEZ	Yaşar Aktürk Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
56	KIRIKKALE	MERKEZ	Kırıkkale Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
57	KIRKLARELİ	MERKEZ	T.O.B.B. Kırklareli Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi

58	KONYA	KARATAY	Gazi Mustafa Kemal Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
59	MALATYA	MERKEZ	Malatya Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
60	MARDİN	MERKEZ	Mardin Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
61	MERSİN	MERKEZ	Mersin Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
62	MERSİN	SİLİFKE	Silifke Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
63	MUĞLA	BODRUM	Turgutreis Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
64	MUĞLA	DATÇA	Özcan Yılmaz Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
65	MUĞLA	FETHİYE	Fethiye Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
66	MUĞLA	MARMARİS	İçmeler Halit Narin Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
67	MUĞLA	MERKEZ	Muğla Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
68	MUĞLA	ORTACA	Dalyan Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
69	NEVŞEHİR	MERKEZ	Nevşehir Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
70	ORDU	PERŞEMBE	Perşembe Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
71	RİZE	MERKEZ	Rize Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
72	SAKARYA	ADAPAZARI	Sakarya Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
73	SAMSUN	MERKEZ	Samsun Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
74	SİNOP	GERZE	Gerze Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
75	ŞANLIURFA	MERKEZ	Şanlıurfa Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
76	TEKİRDAĞ	MERKEZ	Tekirdağ Anadolu Otelcilik Ve Turizm Meslek Lisesi
77	TOKAT	MERKEZ	Tokat Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
78	TRABZON	AKÇAABAT	Akçaabat Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
79	UŞAK	MERKEZ	Uşak Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
80	YALOVA	MERKEZ	Yalova Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi

Kaynak: (www.ttoqm.meb.gov.tr)