

T.C
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMELİĞİ EĞİTİMİ ANA BİLİM DALI

DÖRT VE BEŞ YILDIZLI OTELLERDEKİ YİYECEK- İÇECEK SERVİS
PERSONELİNİN EĞİTİM İHTİYAÇLARI ÜZERİNE
BİR ALAN ARAŞTIRMASI

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
ALİ HASSEN

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Nevin ŞANLIER

ANKARA–2008

JÜRİ ÜYELERİNİN İMZA SAYFASI

Ali hasan ın, “**Dört ve Beş Yıldızlı Otellerdeki Yiyecek - İçecek Servis Personelinin Eğitim İhtiyaçları Üzerine Bir Alan Araştırması**” başlıklı tezi 16.06.2008 tarihinde, jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği Eğitim Anabilim dalında Tezi olarak kabul edilmiştir.

Adı Soyadı

İmza

Üye (Tez Danışmanı): Prof. Dr. Nevin ŞANLIER

.....

Üye : Prof. Dr. Azize TUNÇ HUSSEIN

.....

Üye: Yrd.Doç. Dr. Hüsne DEMİREL

.....

ÖNSÖZ

Turizm sektörü bir hizmet sektörüdür. Bir ülkenin turizm pazarında istediği yeri elde edebilmesi için doğal ve kültürel turistik değerlerin (doğal harikalar, iklim, bitki örtüsü, güneş, deniz, turizm işletmeleri, alt yapı, geleneksel kültür vb.) zenginliği yanında kaliteli hizmet sunulması da büyük önem taşır. Turiste verilen hizmetin kalitesi ve gösterilen konukseverlik, turizmden beklenen faydaya ulaşmayı sağlar. Verilen hizmetlerden memnun kalan turist; harcamalarını artırır, konaklama süresini uzatabilir, turistik yörenin veya ülkenin tanıtımını yaparak daha fazla turistin gelmesine yol açar. Turizm işletmeleri modern, konforlu inşa edilip hizmete sunulabilirler. Ama bu tesisi tamamlayacak olan kaliteli hizmet sunacak personeldir. Bu nedenle turizm personelinin eğitim ihtiyaçları büyük önem taşır. Kısaca, turizm sektöründe çalışan iş gücü hizmet kalitesi ve verimliliğin artmasında birinci etkindir. Yüksek kalitede hizmet sunumu nitelikli eleman gerektirmektedir. Yine aynı şekilde iş gücünün bu beklentileri karşılaması için de ciddi bir eğitim alması zorunlu olmaktadır. Araştırmanın tamamlanmasında en önemli katkıyı sağlayan değerli danışmanım Prof. Dr. Nevin ŞANLIER hocama öncelikle teşekkürü bir borç bilirim. Ayrıca tezin tamamlanması esnasından hazırlanan raporlara gösterdikleri ilgi ve yaptıkları önerilerinden dolayı, değerli tez izleme komitesi üyelerinden Prof. Dr. Azize TUNÇ HUSSEIN ve Yrd. Doç. Dr. Hüsne DEMİREL hocalarıma teşekkür ederim. Araştırmanın uygulama kısmının gerçekleştirmesinde verdikleri yasal izinden dolayı Dört ve Beş Yıldızlı otellere Antalya İlinde destek ve yardımlarını esirgemeyen yöneticilerine ve çalışanlarına yürekten teşekkür ederim.

Ali Hasan

Özet

DÖRT VE BEŞ YILDIZLI OTELLERDEKİ YIYECEK- İÇECEK SERVİS PERSONELİNİN EĞİTİM İHTİYAÇLARI ÜZERİNE BİR ALAN ARAŞTIRMASI

Hassen, Ali

Yüksek Lisan Turizm İşletmeciliği Eğitimi Bilim Dalı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Nevin Şanlıer

Temmuz- 2008

Araştırma, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek içecek servis personelinin eğitim ihtiyaçları, otel işletmelerinde verilen eğitimin değerlendirmesi, verilen eğitimlerin yeterli olma durumu ve bu konuda yönetici görüşlerinin tespit etmesi amacıyla planlanmış ve yürütülmüştür.

Araştırmanın örnekleme, otel işletmelerinin yiyecek içecek bölümlerinde servis elemanı olarak çalışan gönüllü 150 personel ve 51 yöneticidir. Araştırmacı tarafından hazırlanan anket formu hem yönetici hem de personele uygulanmıştır. Veriler SPSS 11.0 programında değerlendirilmiş uygun tablolar yapılmıştır. Yiyecek ve içecek servis personelinin eğitim ihtiyaçları değerlendirmelerinde cinsiyet, yaş, eğitim durumları, sektör deneyimleri ve eğitim aldıkları departmanda açısından fark olup olmadığı Anova Testi ile kontrol edilmiştir. Araştırmada anlamlılık düzeyi 0.05 olarak kabul edilmiştir.

Araştırmanın sonuçlarına göre; EİK personelinin işe uyumunun ve iş verimliliğinin EİKmden daha başarılı oldukları tespit edilmiştir. Ayrıca yöneticiler EİK personelinin işi basitleştirme becerisinin EİKm çalışanlardan daha iyi olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcıların çoğununun EİK personelinin müşteri sorunlarını çözme becerisi EİKm daha başarılı oldukları düşündüklerini ortaya koymuştur.

Araştırma sonunda elde edilen sonuçlar ışığında işletmelere, yöneticilere, eğitim merkezlerine, öğretmenlere eğitim konusunda büyük görevler düşmektedir. Eğitim dinamik bir süreç olup, etkin ve sürekli yapılmasında yarar vardır.

ABSTRACT

STUDY IN FOUR AND FIVE STARS HOTELS IN ORDER TO EDUCATIONS NEEDS FOR FOOD - BEVERAGE SERVICE PERSONNELS

Hassen, Ali

Department of Tourism Management Masters of Science

Supervisor: Prof. Dr. Nevin Şanlıer

July – 2008

In this study, research about service personnel education needs for food and beverage in four and five stars hotels, the situation of the education if that were given efficient or insufficient and in this study the educator opinions establishments were planned.

The examples of the study, hotels enterprises the departments of food and beverage include workers as volunteer service personnel about 150 personnel and 51 educators. The questionnaire forms that were provided applied by the personnels and the educators. The SPSS data were analyzed and made given suitable tables by 11.0 program. In this study the application were based on sex, age, the situations of education, sector experience and the personnels situations in the department that the take their education supported by Avone tests. In this study the level of significant is about 0.05.

According to the result of the study the work harmony of the EİKm personnels and work productivity (work end in short time and minimum few work expense) were successful then EİK work. The educator proved that the work skill simplify for EİK personnels were successful then EİKm personnels. the participations think that the EİK personnels; skills of solving the problems of the customers were better than the personnels of the EİKm personnels finally the conclude that were taken in the end of the study the administrations, educators, the centers of the education, teachers have big works persist in. The education have to be a dynamic time, and make it motive and continuous have big advantage.

İÇİNDEKİLER

Sayfa

JURİ ÜYELERİNİN İMZA SAYFASI	II
ÖNSÖZ	III
ÖZET	IV
ABSTRACT	V
TABLOLARLIŞTESİ	IIIIV
BÖLÜM	
1.GİRİŞ	1
Problem	3
ARAŞTIRMA AMACI DOĞRULTUSUNDA TEST EDİLECEK	
HİPOTEZLER	6
ARAŞTIRMANINAMACI	7
ARAŞTIRMANINÖNEMİ	7
VARSA	9
ARAŞTIRMANIN SINIRLILIKLARI	9
TERİMLERİN VE KISTMELERİN TANIMLANMASI	9
2. İLGİLİ ARAŞTIRMALAR	10
3.YÖNTEM	17
ARAŞTIRMANIN MODELİ	17
EVREN VE ÖRNEKLEM	18
EVREN	18
ÖRNEKLEM	18
VERİLERİN TOPLAMA TEKİNKLERİ	19
VERİLERİN ANALİZİ	19
4. BULGULAR VE TARTIŞMA	20
ARAŞTIRMAYA KATILAN YİYECEK İÇECEK SERVİS PERSONELİN	
İLEİLGİLİ TANITICI BİLİGİLER	20
5. SONUÇ ve ÖNERİLER	58
Sonuç	
Öneriler	
KAYNAKÇA	64
EKLER	68

TABLOLAR LİSTESİ

<u>Tablo no</u>	<u>Sayfa</u>
1. Araştırmaya katılan örneklem grubunun otelde bulunduğu göreve ilişkin dağılımı	20
2. Araştırmaya katılan örneklem grubunun cinsiyetlere göre dağılımı	20
3. Araştırmaya katılan otel çalışanlarının (örneklem grubu) yaş gruplarına göre dağılımı	21
4. Araştırmaya katılan örneklem grubunun çalıştığı işyeri türüne göre dağılımı	21
5. yiyecek içecek servis personeline hizmet içi eğitim verilip verilmemesine ilişkin dağılımı	22
6. Yiyecek-içecek servis personeline yönelik eğitim hangi kişi veya birimler tarafından verildiğine ilişkin dağılım	22
7. Yiyecek İçecek Servis Personelinin Bitirdiği eğitim kurumlarına göre Dağılımı	23
8. Personelin yiyecek ve içecek servis departmanında bulunduğu göreve ilişkin dağılım	23
9. Yiyecek ve içecek servis personelinin otelde çalışma şekline ilişkin dağılım...	24
10. Yiyecek – İçecek servis personeli olarak otelde çalışılan yıla ilişkin dağılım.	24
11. Yiyecek – İçecek servis personelinin kaç yıldır bu meslekte çalıştığına ilişkin dağılım	25
12. Yiyecek – İçecek servis personelinin mesleğinde hizmet içi eğitim alıp almaması durumlarına ilişkin dağılım	25
13. Yiyecek – İçecek servis personelinin meslek hayatında aldığı hizmet içi eğitimin türüne ilişkin dağılım	26
14. Yiyecek – İçecek servis personelinin işyeri tarafından düzenlenecek hizmet içi eğitimin kim tarafından verilmesini istediğine ilişkin dağılım	26
15. Yöneticilere göre turizm eğitimi almış olanların diğer çalışanlara oranla başarılı olma durumlarına ilişkin görüşleri	27

16. Eğitim ve insan kaynakları yöneticisinin görev yaptığı departmanlara göre dağılımı	27
17. İşyerinde yiyecek içecek servis personeline yönelik olarak gerçekleştirilen eğitim çabalarına ilişkin dağılım personel görüşü	28
18. Yiyecek içecek servis personeline yönelik olarak gerçekleştirilen eğitim çabaları (yönetici görüşü).....	31
19. Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan ve karşılanmayan yiyecek ve içecek servis personelinin başarısının karşılaştırılmasına ilişkin dağılım personel görüşü	33
20. Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan ve karşılanamayan yiyecek ve içecek servis personelinin başarısının karşılaştırılmasına ilişkin dağılımı (yönetici görüşü)	36
21. Hizmet içi eğitimden beklentilere ilişkin dağılım personel görüşü	38
22. Hizmet içi eğitimden beklentilere ilişkin dağılım (yönetici görüşü)	41
23. Yiyecek içecek servis personelinin eğitim ihtiyaçlarına ilişkin dağılım personel görüşü	43
24. Yiyecek içecek servis personelinin eğitim ihtiyaçlarına ilişkin dağılım (yönetici görüşü)	45

1.GİRİŞ

Dünya Turizm Örgütü'ne göre turizm; ülkelerin %83.0 ünde ilk beş İhracat Kalemi arasında yer alırken, ülkelerin %38.0 inde de en önde gelen döviz kaynağıdır. Yine Dünya Turizm örgütünün ön görülerine göre, önümüzdeki on yıllarda turizm sektörü en hızlı büyüyen sektör olacaktır (Sezgin,2001).

Turizm sektörü yoğun bir emek yatırımı gerektirmektedir. Hizmet endüstrisi olan turizmde insan, temel öğedir ve insanın, insana hizmeti söz konusudur. Turizm işletmelerinin verimliliği ancak iyi bir yönetim politikasıyla sağlanır. Rasyonel yönetim ise mesleki eğitim görmüş personel ile mümkündür. Kaliteli hizmet, nitelikli eleman ile gerçekleşmektedir. Nitelikli eleman ise mesleki eğitimle yetiştirilir. Turizm sektörü bir hizmet sektörüdür. Turiste verilen hizmetin kalitesi ve gösterilen konukseverlik, turizmden beklenen faydaya ulaşmayı sağlar. Ülkemizden memnun ayrılan turist, ülke tanıtımını yaparak daha fazla turistin gelmesine yol açar (Erdoğan, 2002).

Konaklama tesisleri modern, konforlu inşa edilip hizmete sunulabilirler. Ama bu tesisi tamamlayacak olan, kaliteli hizmet sunacak personeldir. Bu nedenle turizm personelinin eğitim durumu büyük önem taşır. Yiyecek içecek bölümü otel işletmelerinde en önemli gelir getiren bölümlerden biridir. İyi bir bölümün hizmet kalitesi insanları otel işletmelerine konaklama amacı dışında da çeker. İyi bir mutfak ve servisi olan otel işletmesine talep daha fazla olur. Yiyecek içecek bölümünde kaliteli malzemelerle yemeğin hazırlanıp, uygun bir servise sunulması turisti işletmeye daha çok bağlar. Otel işletmesinin bu hizmet kalitesini yakalayabilmesi için de bu işin eğitimini almış personele gereksinim vardır (Birdir, 2002).

Ülkemizde turizmin gelişmeye başlamasıyla çok sayıda konaklama tesisi yapılmıştır. Fakat bu tesislerin personel ihtiyacının karşılanmasında önceleri yeterli sayıda eğitilmiş eleman olmaması ve otellerin ucuz işgücü çalıştırma istemeleri gibi nedenlerle ağırlıklı olarak turizm eğitimsiz personel görev almıştır. Son

yıllarda otellerde turizm eğitimi almış personel sayısında bir artış olsa da bu yeterli düzeyde değildir(Hazar, 2002).

Hizmet kalitesinin yükseltilmesinin yanı sıra rekabet edebilme çabaları için yine insan unsuru ön plana çıkmaktadır. İşletmelerin değişen rekabet koşullarında daha güçlü mücadele edebilmeleri için erimli olmaları, müşteri isteklerini karşılamaları, çalışanların yüksek moralli ve katılımcı olmaları etken olmaktadır (Tütüncü, 2000; Çetin, 2002). Gücünden beklenen yüksek katılım ve verimlilik nitelikli eğitim görmüş iş görenden geçmektedir.

Kısaca, turizm sektöründe çalışan iş gücü hizmet kalitesi ve verimliliğin artmasında birinci etkidir. Yüksek kalitede hizmet sunumu nitelikli eleman gerektirmektedir (Buttle, 1994). Yine aynı şekilde iş gücünün bu beklentileri karşılaması için de ciddi bir eğitim alması zorunlu olmaktadır.

Dünya turizminde hak ettiğimiz yere gelemememizin en önemli nedeni eğitimsizliktir ve aşağıda verilen rakamsal değerler durumun önemini göstermektedir;

Dünyada 1989 yılında toplam 465.637.500 kişi turizm olayına katılmış ve yaklaşık 210 milyar dolar civarında harcama yapılmıştır. İspanya ya 1989 yılı istatistiklerine göre yaklaşık İspanya ya 547 milyon, İtalya ya 55 milyon, Avusturya ya 13 milyon ve Yunanistan a 8 milyon turist gitmiştir. Türkiye ye ise yaklaşık 4.500.000 turist gelmiş ve 2.556.000 dolar gelir elde edilmiştir (Kantarci, 1992).

Devlet İstatistik Enstitüsü nün 2001 yılında yapmış olduğu bir araştırmaya göre ülkemize 11.899.928 yerli ve yabancı turist geldiği ve turizm gelirinin 12.409.238.141 dolar olduğu bildirmiştir (DİE, 2002). Sayısal değerlerdeki değişiklik sevindirici olmasına rağmen geçen bu 13 yıllık süreçte Türkiye'yi ziyaret eden turist ve buna bağlı olarak turizm gelirinde de hala Avrupa ülkelerini yakalayamadığı görülmektedir.

Oysa Türkiye zengin kaynakları, ucuz kıyıları, temiz denizleri, sıcak insanları ve zengin kültüre sahiptir. Ancak eğitim ve turizm bilicinin önemi bu aşamada ortaya çıkmaktadır (Timur, 1992).

Yine DİE nine 2001 yılında yapmış olduğu araştırmanın sonuçlarına göre: Türkiye yi ziyaret eden turistlerin satın aldıkları mal ve hizmetlere ödedikleri toplam değer ülkemiz turizm geliri olarak kabul edilmektedir. Ülkemizi ziyaret eden turistlerin kaldıkları süre içinde satın alınan mal ve incelendiğinde: yeme içme harcamalarının 1.910.919.093 dolarla % 22.2 oranında 1. sırada konaklama harcamalarının ise 1.559.996.741 dolarla %18.1 oranında 2. sırada yer aldığı görülmektedir (DİE,2002). Burada da görüldüğü üzere eğitimin önemi bir kez daha ortaya çıkmakta, yiyecek içecek sektöründe çalışan personelin daha fazla önem verilecek turizm gelirinin yeme içme harcamalarından gelen payının arttırılabileceği düşünülmektedir.

1.1. Problem

Turizm, özellikle İkinci Dünya Savaşı'ndan sonra hızla gelişmeye başlamış ve günümüzde yarattığı katma değer, istihdam ve yatırımlar yönünden çok önemli bir sektör haline gelişmiştir (Theobald,1994). WTO (World Tourism Organization Dünya Turizm Örgütü) tarafından yapılan “Turizmde 2020 Vizyonu” adlı araştırmada; gelecekte en hızlı ve düzenli büyüyecek sektör olarak, turizm sektörü gösterilmektedir. Dünya turizm gelirlerinin 2010 yılı itibariyle 1 trilyon \$ ve 2020 yılında ise 2 trilyon \$ olacağı tahmin edilmektedir (WTO,1997).

Turizm sektörü, Türkiye’de 1980 yılından sonra ağırlıklı olarak desteklenmeye başlamıştır. Türk ekonomisi de öncelikli olarak geliştirilmesi gereken sektörlerden birisi turizm sektörüdür. Bu gelişimlerin sonucu olarak T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı ve Merkez Bankası verilerine göre Türkiye’ye gelen turist sayısı 1963 yılında 198.841 iken 2005 yılında 21.124.886 kişiye, 2006 yılında dünyaya gelen turist sayısı 892000, milyon kişiye ulaşmıştır Türkiye ye gelen turist sayısı 19819.8 kişiye ulaşmıştır. Türkiye turizm gelirleri 1963 yılında 7.7 milyon dolar iken

2005 yılında 13.929 milyon dolara yükselmiştir. Bu olumlu gelişmeler bile dünya toplam turist sayısı ve turizm gelirleri dikkate alındığında yetersizdir. Türkiye'nin sahip olduğu doğal ve kültürel turistik varlıkların zenginliğine rağmen Türk turizm sektörünün dünya ekonomisinde yarattığı pastadan aldığı pay çok düşüktür. WTO 2005 yılı verilerine göre yabancı turist sayısı, Dünya toplamı olarak 808 milyon kişi iken Türkiye'nin Dünya'daki payı % 2.5'tir. Aynı verilere göre Dünya turizm gelirleri toplamı 682 milyar dolar iken Türkiye'nin Dünya'daki payı % 2.7'dir (Kültür ve Turizm Bakanlığı İstatistikleri, 2006).

Turizm işletmeleri için eğitilmiş, kalifiye motivasyonu yüksek turizm sektörde çalışmaya istekli insan kaynağı oluşturma gereği ihmal edilemeyecek derecede bir öneme sahiptir. Çünkü tamamıyla temeli insana dayalı bir sektör olma özelliğinde olan turizm sektörünün daha kaliteli hizmet verebilmesi ve müşteri memnuniyetini sağlayabilmesi, kaliteli bir insan kaynağına sahip olması ile mümkündür. Konaklama işletmeleri hizmet sunan işletmeleridir. Hizmet işletmelerindeki iş görenlerinse müşterilerin hizmet kullanım sürecinde ilk karşılaştığı kişilerdir. Bu kişilerin davranışları, hizmet işletmesi hakkında müşterinin sahip olduğu düşünceleri etkileyebilir ve izlenimlerini yönlendirebilir. Dolayısıyla iş gören, özellikle müşteriyle ilişkide bulunan ve müşteriyle direkte ve farklılaşma aracı olabilmektedir(Demirkol ve Pelit 2002).

Türkiye'de turizm sektöründe çalışanların sayısı kesin olarak bilinmemekle beraber bu konuda yapılan araştırmalar farklı bilgiler vermektedir. Bu bilgilerin tümüne dayanarak Türkiye'de yaklaşık 2.5 milyon kişinin doğrudan ve dolaylı bir biçimde Turizm sektöründe çalıştığı ileri sürülebilir (Çetin,2002).

Turizmin Türkiye'de hızla ve iyi bir planlama yapılmadan gelişmesi, çeşitli sorunları da beraberinde getirmiştir. Nitelikli eleman yetersizliği en önemli sorunlardan biridir. Yıllar itibariyle Türkiye'nin yatak sayısındaki artışlara paralel olarak maalesef işletmelerde çalışacak nitelikli elemanların nasıl yetiştirileceği ve istihdam edileceği planlı şekilde dikkate alınmamaktadır.

Dünya genelinde turizm eğitimi kapsamında üzerinde asıl durulan konu, mesleki eğitimidir. Turistik arz kaynaklarını, nitelikli personelle kaliteli turizm ürünü haline getirecek 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 anahtar kalite hizmettir. Artan rekabet ortamında var olabilmenin temel şartlarından biri nitelikli insan gücüdür (Yaşar,2007).

Turizm sektörü, hizmet sektörüdür. Bir ülkenin turizm pazarında istediği yeri elde edebilmesi için doğal ve kültürel turistik değerlerin (doğal harikalar, iklim, bitki örtüsü, güneş, deniz, turizm işletmeleri, alt yapı, geleneksel kültür vb.) zenginliği yanında kaliteli hizmet sunulması da büyük önem taşır. Turiste verilen hizmetin kalitesi ve gösterilen konukseverlik, turizmden beklenen faydaya ulaşmayı sağlar. Verilen hizmetlerden memnun kalan turist; harcamalarını artırır, konaklama süresini uzatabilir, turistik yörenin veya ülkenin tanıtımını yaparak daha fazla turistin gelmesine yol açar. Turizm işletmeleri modern, konforlu inşa edilip hizmete sunulabilirler. Ama bu tesisi tamamlayacak, kaliteli hizmet sunacak olan personeldir. Bu nedenle turizm personelinin eğitim ihtiyaçları büyük önem taşır(Kozak, 1999).

Ülkemizde turizmin gelişmeye başlamasıyla çok sayıda konaklama tesisi yapılmıştır. Fakat bu tesislerin personel ihtiyacının karşılanmasında önceleri yeterli sayıda eğitilmiş eleman olmaması nedeniyle eğitimsiz personel görev almıştır. Son yıllarda otellerin turizm eğitimi almış personel sayısında artışlar olmasına rağmen bu artış maalesef yeterli düzeyde değildir. Çünkü değişen dinamik şartlara göre eğitim ihtiyaçlarında da değişiklikler oluşmaktadır.

Turizm sektöründeki yetersizlikler aşağıdaki sebeplerden kaynaklanabilir;

1. Turizm eğitimi politikası ve planlamasındaki yetersizlik,
2. Turizm sektörü ile turizm eğitimi veren kurumlar arasında işbirliği yetersizliği,
3. Turizm sektörüne yönelik insan gücü planlamasına önem verilmemesi,
4. Turizm eğitimiyle ilgili kurumlar arasında entegrasyon ve koordinasyon eksikliği,
5. Eğitimcilerin nitelik ve nicelik açısından yetersizliği,
6. Araştırma yapılmadan alt yapı eksikliğine rağmen örgün turizm okullarının çeşitli sebeplerden dolayı açılması,
7. Turizm eğitimi veren kurumlardaki tesis, eğitim, araç ve gereçlerinin yetersizliği,
8. Eğitilmiş personelin yasal himaye altına alınmamasıdır (Timur, 1992).

1.2 Araştırmanın Amacı

Dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan yiyecek ve içecek servis personelinin eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi ve söz konusu otellerde personele yönelik olarak verilen eğitimin değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda Antalya ilindeki 4 ve 5 yıldızlı otellerdeki çalışanları yönelik olarak aşağıdaki konular araştırılacaktır:

- Yiyecek ve içecek servis personelinin mesleki yeterlilik durumları nasıldır?
- Örgün mesleki turizm eğitimi almış olanlarla diğer çalışanlar arasında mesleki yeterlilik açısından farklılıklar var mıdır?
- Yiyecek ve içecek servis personelinin ihtiyaç duydukları eğitim konuları nelerdir?
- Örgün turizm eğitimi almış olanlarla diğer çalışanlar arasında ihtiyaç duyulan eğitim konuları açısından farklılıklar var mıdır?
- Yiyecek ve içecek servis personelinin otel işletmelerince gerçekleştirilecek olan hizmet içi eğitimden beklentileri nelerdir?
- İşletmelerin hizmet içi eğitim konusundaki mevcut durumu nedir?

1.3 Araştırma amacı doğrultusunda test edilecek hipotezler şunlardır:

- Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan yiyecek ve içecek servis personelinin işgücü verimliliği, diğer çalışanlardan daha yüksektir.
- Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan yiyecek ve içecek servis personelinin işyerine bağlılığı, diğer çalışanlardan daha yüksektir.
- Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan yiyecek ve içecek servis personelinin işyerindeki ast, üst ve müşterilere yönelik beşeri ilişkiler becerisi diğer çalışanlardan daha yüksektir.
- Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan yiyecek ve içecek servis personelinin sosyal yaşamdaki mutluluğu, diğer çalışanlardan daha yüksektir.

1.4 Araştırmanın Önemi

Doğal ve kültürel turizm kaynakları bakımından oldukça zengin bir potansiyele sahip olan Türkiye’de turizm sektörünün, özellikle ekonomik alandaki yeri ve önemi giderek artmaktadır. Turizm sektörü emeğin yoğun bir şekilde sergilediği sektördür. Bu nedenle bu sektörde kalifiye insan gücü önemli bir yer tutmaktadır. Dünya genelinde turizm pazarında güçlü bir yer sahip olmak, hizmet kalitesini ve dolayısıyla turist memnuniyetini arttırmak için fiziksel özelliklerin

yanında kalifiye ve eğitimli personel çalıştırmak da büyük önem taşır. Ülkemizde hızla modern konaklama tesisleri hizmete sunulmaktadır. Tesislerde hizmetin kalitesini, çalışmakta olan personelin eğitim düzeyi ve eğitim ihtiyaçlarının karşılanması belirler. Bu noktadan hareketle turistik konaklama işletmelerindeki ve lokantalarındaki yiyecek içecek servis personelinin eğitim ihtiyaçlarının belirlenerek gerekli önlemlerin alınması kaçınılmazdır. Ancak bu konudaki mevcut uygulamalar yetersizdir. Çünkü:

- Otel işletmelerindeki yiyecek ve içecek servis personelinin eğitim ihtiyaçlarına yönelik araştırmaların güncellenmesi gerekmektedir. Bu açıdan çağın gerekleri ve çalışanların ihtiyaçlarına yönelik yeni bir araştırma olması nedeniyle araştırma konusu önem taşımaktadır.
- Otel işletmelerinin yiyecek ve içecek servis personeline yönelik hizmet içi eğitim çabaları Türkiye genelinde yetersiz ve ihtiyaçları karşılamaktan uzaktır. İşletme ve çalışan amaçlarına uygun eğitim programlarının geliştirilmesine ve uygulanmasına ihtiyaç vardır. Bu konuda mevcut durumun tespit edilmesi ve gerekli önerilerin geliştirilmesi açısından araştırma konusu büyük önem taşımaktadır.
- Turizm eğitime yönelik diğer araştırmalar genelde resepsiyon, yiyecek ve içecek, kat hizmetleri gibi tüm personele yöneliktir. Bu araştırma spesifik düzeyde yiyecek ve içecek personeline yönelik olduğundan ulaşılabilir ve uygulanabilir önerilerin geliştirilmesini sağlayacak olup, Araştırma konusunun bir başka önemli yönünü ortaya koymaktadır.
- Daha önce turizm eğitime yönelik yapılmış araştırmalar, spesifik diğer bir ifade ile departmanlar düzeyinde eğitim ihtiyaçlarına yönelik araştırmaların yapılmasını desteklemektedir. Bu nedenle araştırma konusu yapılacak diğer çalışmalara ışık tutacak niteliktedir.
- Araştırma sonuçlarına yönelik geliştirilecek öneriler; yiyecek ve içecek servis personelinin iş gücü verimliliğinin artırılmasına ve dolaylı olarak da ülke turizminin gelişimine katkıda bulunacağından önem taşımaktadır.

Araştırma konusunu önemli kılan bir başka neden de, sanayileşmiş ülkelerde gelişmiş olan sanayileşme çabasındaki ülkelerde ise gelişme sürecinde bulunan modern “insan kaynakları yönetimi” işlevine ilişkin yaklaşımlar, personelin iş ve sosyal yaşamına ilişkin eğitim ihtiyaçlarının karşılanmasını zorunlu görmektedir. Bu nedenle araştırma konusu, işletmelerdeki insan kaynakları yönetimi işlevine hizmet vermesi açısından da ayrı bir önem taşımaktadır.

1.5 Varsayımlar

Araştırma konusuna ilişkin varsayımlar aşağıda açıklanmıştır:

- Örneklem grubunun evreni temsil edeceği varsayılmıştır.
- Katılımcıların anket sorularını cevaplandırmada dürüst davranacakları varsayılmıştır.
- Katılımcılara yapılacak ön görüşme, literatür taraması ve danışman öğretim üyesi nezaretinde hazırlanan ve pilot uygulama sonucunda geliştirilen anket sorularının uygulanabilir olacağı varsayılmıştır.

1.6 Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın amaçlarına ulaşabilmek için aşağıdaki sınırlamalar yapılmıştır:

- Araştırma Antalya yöresindeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerindeki yiyecek ve içecek personeli, eğitim departmanı yöneticileriyle ve insan kaynakları yöneticileriyle sınırlıdır.
- Araştırma yiyecek-içecek personelinin eğitim durumuyla sınırlıdır.

1.6 Terimlerin ve Kısaltmaların Tanımlanması

Araştırmada kullanılması düşünülen terimler ve kısaltmalar aşağıda tanımlanmıştır:

- **Diğer çalışanlar:** 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek ve içecek personeli olup, örgüt turizm mesleki eğitimi almayanlar.

- **METARGEM:** Mesleki ve Teknik Eğitim Araştırma ve Geliştirme Merkezi (Milli Eğitim Bakanlığına bağlı bir araştırma kurumu).
- **Usta öğretici:** İşletmelerde beceri eğitim görenlere, mesleği öğreten sertifikalı öğretici.
- **WTO:** World Tourism Organization (Dünya Turizm Örgütü).
- **EİK:** Eğitim ihtiyacı karşılanan
- **EİKm:** Eğitim ihtiyacı karşılanmayan

2. Turizm eğitimi konusunda yapılan araştırmalardan bazıları şunlardır:

Turizm Bakanlığı ve İLO (1994) nun yaptığı bir çalışmada Türkiye’de tüm otelcilik eğitimi ile ilgili temel, orta ve yüksek seviyede yapılan eğitim ve bu eğitim kurumlarının sistemlerinin mevcut eğitim gereksinimlerin karşılayabilmekten uzaktır. İşletmelerin % 75.0 ’i Türkiye’deki turizm eğitimini yetersiz bulmaktadırlar.

Turizm Bakanlığı’nın (1984) yaptığı başka bir çalışmada ise çalışan personelin, yaklaşık yarısı ilkokul, % 16.0 ’sı ortaokul, 1/4 ü lise mezunudur. Çalışan nüfusun % 12.0 ’lik kesimi karma bir eğitim görmüştür (okul, kurs vb.). Türkiye’nin İspanya ve İtalya gibi turizmde altın çağ yaşayamaması, Yunanistan gibi turistik mucize gerçekleştirmemiş olmasının en önemli sebebi ülkedeki eğitim eksikliğidir. Avrupa ülkelerinde çalışan konaklama sektörü personel, ülkemizdeki iş verimi eğitim noksanlığı nedeniyle dünya standartlarına göre % 50.0 düşük durumdadır (Kantarıcı, 1992). İşletmelerin % 75.0 ’i Türkiye ’deki turizm eğitimini yetersiz bulmaktadır

Turizm Bankasının (1984) ının yaptığı bir çalışmada ise Ankara, İstanbul ve Antalya’da konaklama işletmelerinde çalışan 695 mutfak elemanının ancak 19 unun mesleki eğitim aldıkları saptanmıştır (Turizm Bakanlığı,1984).

Hacıoğlu (1989) nun yaptığı araştırma sonuçlarına göre üniversite düzeyinde turizm eğitimi almış kişilerin sadece yüzde % 6.0 ’sının turizm sektöründe çalıştığı tespit edilmiştir.

DoğruKartal ve Güneyli (1987) yaptığı araştırma sonuçlarına göre aşçı ve garsonların bazı konularda yetersiz bilgilere sahip olduğunu, verilerin eğitimin sonunda bilgi düzeylerinin arttığını ve davranışlarının olumlu yönde değiştiğini saptamışlardır.

TUGEV (1988) yaptığı bir çalışmada ise yöneticilerin % 33.3 'ünün nitelikli aşçı çalıştırmanın güçlüklerinden bahsettiği ve bulunmasından güçlük çekilen eleman sıralamasında en üst sırada gösterdikleri ortaya çıkarılmıştır.

Turizm Bakanlığı adına İLO 'unu (1989) yaptığı başka bir çalışmada da, Türkiye'de restoran yöneticilerinin % 53.0ünün ve konaklama işletmeleri yöneticileri % 14.0 'ünün mutfak elemanı bulmakta güçlük çektikleri görülmüştür. Aynı çalışmada, halen sektörde çalışan mutfak elemanlarının meslek eğitimi alma oranının çok düşük olduğu (%7.7-%10.5) ortaya çıkmıştır.

Turizm Bakanlığı ve Otelcilik ve Turizm Endüstrisinde İşgücü Araştırmasında (1989) Türkiye turizm endüstrisinde çalışanların çok büyük bir bölümünün turizm eğitimi almadığı belirlenmiştir. Konaklama işletmelerinde çalışan personelin % 89.0'u, restoran işletmelerinde çalışanların % 95.0 'i ve seyahat acentelerinde çalışan personelin % 75.0 'i turizm eğitimi almamıştır(Turizm Bakanlığı 1994).

Hacıoğlu (1990) da yaptığı çalışmada; turizm sektöründe çalışan elemanlardan üniversite düzeyinde turizm eğitimi almış olma oranının sadece % 6.0 olduğunu ifade etmiştir.

Verimlilik açısından Avrupa ülkelerinde çalışan konaklama sektörü personeli ülkemizdeki aynı tür personele göre iki misli daha verimli bulunmaktadır. Ülkemizdeki iş verimi, eğitim noksanlığı nedeniyle dünya standartlarına göre % 50.0 düşük durumdadır. Örneğin Avrupa'daki birinci sınıf otellerde bir personele 2.43 yatak, ikinci sınıf otellerde 2.75 yatak düşmektedir. Ülkemizde ise bu oran birinci sınıf otellerde 1.15, ikinci sınıf otellerde 5.9 yataktır.

Boyacı ve Aktaş, (1992) yaptıkları çalışmada ise; konaklama işletmeleri çalışanlarının % 3,3 'nü, Restoran işletmelerinin % 3.0 'ünü ı ve seyahat acentelerinin de % 2.4'ünü Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi mezunlarının oluşturduğunu tespit etmişlerdir.

Çetin (2001) 'in turizm endüstrisinde mutfak elemanı yetiştirmeye yönelik eğitim programlarının değerlendirilmesi amacıyla yaptığı çalışmasında, turizm sektöründe çalışan ticari mutfak elemanlarının yeterli sayıda olmadığı, bunların büyük çoğunluğunun usta- çırak ilişkisiyle yetiştiği, örgün eğitimle yetişen aşçıların ise çok azının turizm sektöründe çalıştığını ortaya çıkartmıştır.

DİE (1993) 'nün yaptığı bir çalışmada ise 9154 kişiden sadece 1099 'unun mesleki eğitime sahip olduğu, bunların 278 'inin üniversite ve 383 'ünün meslek lisesi mezun olduğu ortaya çıkmıştır.

Gümüş (1995) 'ün yaptığı bir çalışmada ise otel işletmelerinde otelcilik okulu mezunlarının sayısı az ama çekirdekten yetiştirenlere göre mutfak bölümü mezunlarının otellerde daha başarılı oldukları teorik bilgilerinin diğer bölümlerdekilere göre besin hazırlama, saklama ve servise sunmaları konusunda yeterli bilgi ve beceriye sahip olmadıklarını tespit etmiştir.

Yurdabakan (1996) 'ın turizm sektöründe mevcut iş gücünün eğitim durumunu belirlemek için yaptığı çalışmada konaklama işletmelerinin % 3.3 'nü restoran işletmelerinin %3.0 ve seyahat acentelerinin % 2.4 'ünü Anadolu Otelcilik ve Turizm Mesleki lisesi mezunları oluşturmaktadır. Bu araştırmada konaklama işletmelerinin % 87.4 'ü, restoran işletmelerinin % 89.3 'ü ve seyahat acentelerinin % 83.1 'ni eğitimsizler oluşturmaktadır.

Gök (1998) 'ün yaptığı çalışmada ise turizm sektörünün yükseköğretim kurumlarının verdiği eğitimden hem nicelik hem de nitelik açısından memnun olmadığını bulmuştur. Ayrıca eğitim programlarının sektörle işbirliği yapılarak hazırlanması gerektiği üzerinde durmuştur.

Şimşek (1998) 'in yaptığı çalışmada ise Turizm mesleki Lisesi Öğrencilerin yabancı dili konuşma ve anlama sıkıntısı çektikleri ve dil bilgilerinin çalışabilmeleri için yeterli olmadığı ortaya çıkmıştır. Öğrencilere okullarda verilen yabancı dil eğitimi yeterli bir seviyede değildir. Okullarda verilmesi gereken pratik eğitim yetersizdir. Pratik eğitim verilen alanlar ihtiyaçları karşılamamaktadır. Anadolu Otelcilik e Turizm Meslek Liselerinin büyük bir oranı atölyelerden, laboratuardan uygulama otellerinde ve uygulamada kullanılacak araç ve gereçlerden yoksun bulunmuştur.

METARGEM (2000) yaptığı çalışmada ise konaklama, restoran ve seyahat acentelerinde çalışanların % 18.9 'unun ilkokul, %15.9'unun ortaokul mezunlarının olduğunu tespit etmiştir. Çalışanların yarıya yakınının (% 40.1) hizmetçi eğitim almadıkları saptanmıştır. Çalışanların çoğunluğunun (% 70.5) turizm sektörü dışında çalışmak istedikleri belirlenmiştir. İşletme yöneticilerinin ve diğer çalışanların % 44.7 'sinin meslekleriyle ilgili kurs, seminer vb. destek eğitime hiç ihtiyaç duymadığı belirtilmektedir. Anadolu otelcilik ve turizm meslek lisesi müdürlerinin, meslek dersleri öğretmenlerinin, öğrencilerinin ve mezun çalışanlar ile diğer çalışanların; %53.0 'i mesleki becerilerin işyerinde öğretilmesi gerektiğini, %20.0 'si meslek alanı ile ilgili tüm teorik bilgi ve becerilerin işletmelerde öğretilmesi gerektiğini ileri sürmektedir.

Akkuş (2002) otel işletmelerinde yiyecek –içecek bölümünde eğitimli personelin müşterinin sorunlarına gerekli cevabı verebildiğini saptamıştır. Müşterilerin çoğunlukla kendilerini güvende ve rahat hissettiklerini bulmuştur. Otel personelinin iyi eğitimli, yetenekli ve deneyimli olmasının müşterinin memnuniyeti ve devamını sağladığını bildirmiştir.

Erdoğan (2002) ise yaptığı çalışmada turizmde eğitimli personel oranının %56.9 olduğunu tespit etmiştir. Dört ve beş yıldızlı otellerde 2 yıl veya 4 yıllık turizm işletmeciliği ve otelciliği yüksekokulu mezunu oranlarının oldukça düşük olduğu saptanmıştır. Turizm eğitimli personel için deneyim ve yabancı dil yetersizliği ilk sıralarda yer alırken, turizm eğitimsiz personelde de yabancı dil

yetersizliği başta görülen eksiklikler olarak belirlenmiştir Bu bulgular turizm eğitimli personelin okullarda aldığı eğitimin yeterli düzeyde uygulamalı bulunmadığını göstermektedir.

Boz (2002) ise otellerde ve seyahat acentelerinde çalışan personelin % 42.0 'sinin mesleki eğitim almadığını tespit etmiştir.

Güler (2003) yaptığı çalışmasında kalifiye personel yokluğunun turizm işletmelerinde özelikle restoranlarda büyük bir sorun olduğunu bildirmiştir. İşletmelerinin % 80.0 'i hizmet kalitesinde personel faktörünün,% 90.0 ise rekabet stratejilerinin oluşturtmasında restoran imajının etkisinin olduğunu ifade etmişlerdir.

 nl nen ve Olcay (2003) yaptıkları çalışmada otel işletmelerinde çalışanların eğitim düzeyindeki artış ile iş görenlerin iş güvenliği uygulamaları, toplumsal hak ve adalet kuralarını daha çok benimsediklerini bulmuşlardır.

İbcioğlu, Avcı ve Boylu (2003) yaptıkları bir çalışmada Turizm işletmelerinin rekabette başarılı olmalarında en önemli belirleyicinin eğitimli ve kalifiye özelliklere sahip iş görenler olduğunu bildirmişlerdir. Sektördeki işletmeler arasında eğitime yönelik çok katılımlı bir stratejik ortaklığın kurulmasın özellikle rekabetin artırılmasında uygun çözüm olduğunu ifade etmişlerdir.

Maviş, Fermani. (1996). beş yıldıızlı otellerde çalışanların %63.0 'ünün turizm eğitim almadığı, sadece %37.0 'sinin turizm eğitimi veren kurum ve kuruluşlardan mesleki eğitim aldığı saptanmıştır. Ayrıca yıldıızlı veya yıldıızsız otel işletmelerinde çalışan iş görenlerin işe başladığı günden itibaren hizmet içi ve iş başı eğitimlerinin yapılmasının gerekliliği ifade edilmiştir.

Kara (2003) yaptığı çalışmada ise otel yöneticilerinin %80.0 'i otel işletmelerinde gerçekleştirilen eğitimi yeterli bulmadığını saptamıştır. Servis departmanında çalışan personelin % 29.0 'u otelcilik meslek lisesi mezunu % 21.0 'i normal lise mezunu, % 29.0 'u ortaokul mezunudur. Servis  nb ro, mutfak ve kat hizmetleri bölümlerinde çalışan iş görenlerde eğitim seviyesi düştükçe işten ayrılma olaylarının fazla olduğu saptanmıştır.

Aktaş (1995) yaptığı bir çalışmada Türkiye'de turizmin istenilen düzeyde gelişmemesinin en önemli nedeninin, bilimsel şekilde planlanmış evrensel ve

uygulanabilir turizm eğitimi plan ve programının eksikliğinden ileri geldiğini belirtmiştir.

Güçer (2004) 'in yaptığı bir çalışmada ise dört ve beş yıldızlı otellerde çalışan yöneticilerinin sadece % 51.8 'i eğitim süreçlerinin herhangi bir döneminde turizm eğitimi % 48.2 'sinin almadıklarını tespit etmiştir.

Erdem (2006) yaptığı bir çalışmada ise yiyecek ve içecek servis elemanlarının, eğitim düzeyini olarak % 39.74 ortaokul mezunu oldukları yani % 75.64 aldıkları gibi büyük bir oranın ilköğretim mezunu olduğu belirlenmiştir.

Aras (1993) yaptığı bir çalışmada ise konaklama işletmelerinde katılan mezunlarının % 88.0 'i lise mezunudur, özellikle herhangi bir meslek lisesinde mezun olmamış, meslek edinmemiş düz lise mezunlarının üniversiteye girme ve bir yüksek öğretime devam etmede yaşadıkları sorunların bu oranda etkili olduğu düşünülmektedir.

Günümüz turizm piyasasında turistin affetmez ve hata tanımayan bir karakteri vardır. Bu piyasada bir turizm işletmesinin doluluğu yakalayabilmesi için her düzeyde iyi eğitilmiş personele ihtiyacı vardır. Mesleki öğrenim düzeyinde kalite ile ekonomik gelişme arasındaki ilişki, yetki- yetenek- sorumluluk- verimlilik arasındaki bağımlılık, kaliteli turizm eğitim ve öğretimini zorunlu kılmaktadır. Uluslar arası tur operatörleri tur organize etkileri ülkelerin turizm işletmelerinde hizmet gören personelin nitelikli olmasını şart koşmaktadırlar. Modern turizmin sosyal, ekonomik ve teknik özelliklerinin kompleks sorunlarını çözmek, karar almak değişik faktörlerinin analiz ve sentezini yapmak için eğitim gereklidir. Turizm hizmetlerini pazarlayarak satıcı yetenekli, beşeri ilişkili kuran insanlar eğitimle sağlanabilir (Kantarıcı, 1992).

Turizm makro düzeyde incelediğinde, gelişmesinde en önemli aşamalardan biri, personel ihtiyacının doğru olarak tespit edilmesi ve ihtiyaç duyulan personel için gerekli olan eğitim plan ve programlarının yapılmasındaki sürekliliktir. Turizm eğitiminin en önemli ilkesi, sektörün ihtiyaç duyduğu nitelikte ve sayıda elemanları sektöre kazandırmaktır. Turizm sektörünün ihtiyaç duyduğu alanlarla bu alanların gerektirdiği vasıfta ve düzeyde bilgi, beceri oluşturmak için uygun eğitim

etkinliklerini gerçekleştirmek gerekir. Türkiye’de ise turizm sektörünün en önemli eksikliklerinden birisi müşteri ilişkilerinde, yetersiz ve davranış yönünden bilinlendirilmemiş işgörenlerin varlığıdır (ztrk ve Seyhan 2005).

Bu araştırmalar, turizm eğitimiyle ilgili sorunları ortaya koymaktadır. Yiyecek içecek bölümü otel işletmelerinde önemli gelir getiren bölümlerden biridir. Bu bölümün hizmet kalitesi, insanları otel işletmelerine konaklama amacı dışında da (yeme-içme, rekreasyon vb.) eker. İyi bir mutfağı, servisi olan işletmeye talep daha fazla olur. Yiyecek içecek bölümünde kaliteli malzemelerle yemeğin veya içeceğin hazırlanıp, güzel bir şekilde sunulması turisti işlemeye daha çok bağlar. Otel işletmelerinin bu hizmet kalitesini yakalayabilmesi içinde bu işin eğitimini almış personele gereksinim vardır. Kaliteli hizmete ulaşabilmek için eğitilmiş nitelikli personelin yetiştirilmesi ve mevcut personelin günün gerekleri doğrultusunda eğitim ihtiyaçlarının karşılanması gerekmektedir. Bu nedenle otel işletmelerindeki servis personelinin eğitim ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik bir araştırmaya ihtiyaç vardır. Türkiye’deki tüm otelleri kapsamına alan bir araştırma yüksek maliyet, personel ve uzun zaman gerektirmektedir. Türkiye’yi temsil edebilecek turistik bir yöredeki 4 ve 5 yıldıızlı otellerde bu araştırmanın yapılması çok daha kolay olacak eğitim açısından acil ihtiyaçların karşılanmasına katkıda bulunacaktır.

Bu noktadan hareketle; Antalya ilindeki 4 ve 5 yıldıızlı otellerde çalışan yiyecek ve içecek servis personelinin eğitim ihtiyaçlarına ilişkin durum tespiti, araştırmanın problemi olarak belirlenmiştir.

3. YÖNTEM

Tez konusu; turizm sektörünü ihtiyacı olan nitelikli çalışanın, turizm sektörünü oluşturan işletmeler tarafından da yetiştirilebileceği yaklaşımından hareketle, sektörde yapılan ön araştırmalar sonucu seçilmiştir.

Araştırma önerisinin bu bölümünde; araştırmada izlenecek olan bilimsel yaklaşım (araştırma modeli, evren ve örneklem, veri toplama teknikleri, verilerin analizi) açıklanmıştır.

3.1 Araştırma Modeli

Araştırma için, işletmelerin yiyecek ve içecek servis hizmetinin verildiği departmanlarda görevli personelin eğitimi ile ilgili yerli ve yabancı yazılı kaynaklar taranmıştır. Bu yönüyle araştırma, belgesel tarama türünden bir çalışma özelliğini taşımaktadır.

Diğer taraftan, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde görevli yiyecek ve içecek servis görevlilerin eğitim durumu test edilmiştir ve anket uygulaması gerçekleştirmiştir. Araştırma ile adı geçen personele ilişkin olarak; mesleki yeterlilik durumu ve ihtiyaç duyulan eğitim konuları, örgün mesleki turizm eğitim almış olanlarla diğer çalışanlar arasında mesleki yeterlilik ve ihtiyaç duyulan eğitim konuları açısından farklılıkların bulunup bulunmadığı, hizmet içi eğitimden beklentiler analiz edilmiştir. Eğitim ihtiyaçların karşılan personelin işgücü verimliliği, işyerine bağlılığı, beşeri ilişkiler becerisi ve sosyal yaşantıdaki mutluluğunun diğer çalışanlara göre daha yüksek olduğuna ilişkin hipotezler test edilmiştir. Bu kapsam çerçevesinde ön görüşme ve gözlemlere literatür taramasına dayalı olarak danışman öğretim üyesi nezaretinde oluşturulmuş ve pilot uygulamadan geçirilmiş olan anket soruları, Antalya İl'indeki 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan yiyecek ve içecek servis personeline uygulanmıştır. Söz konusu örneklem grubunun görüş ve önerileri doğrultusunda anket sorularıda, ifadelerde düzetmeler yapılmıştır. Bu yönüyle araştırma betimsel bir nitelik taşımaktadır.

3.2 Evren ve Örneklem

Çalışmanın anketleri 15 Haziran- 15 Temmuz 2007 tarihleri arasında yapılmıştır. Araştırma birbirinden bağımsız iki ayrı evren ve bu evrenlerden alınmış iki bağımsız örneklem grubunu içermektedir.

▪ Evren

4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan yiyecek-içecek servis personeli ile söz konusu çalışanların görev yaptığı işletmelerdeki eğitim durumunun değerlendirilebilmesi amacıyla araştırma kapsamına;

- Antalya ilindeki 4 ve 5 yıldızlı 25 otel işletmesine uygulanmıştır.
- Bu işletmelerin yiyecek ve içecek servisinde çalışan 150 gönüllü bireye uygulanmıştır.
- Bu işletmelerin eğitim departmanı yöneticilerinden 51 yöneticiye anket uygulanmıştır.
- Bu işletmelerde görevli insan kaynakları departmanında çalışan 20 yöneticisiye uygulanmıştır.

▪ Örneklem

Bu araştırmanın örnekleme; Antalya ilinde faaliyette bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinden tesadüfi olarak seçilen otellerdeki;

- Çalışmaya katılan 150 gönüllü yiyecek ve içecek servis personeli ile
- Eğitim ve insan kaynakları departmanlarının 51 yöneticilerinden oluşmaktadır.

3.3 Verileri Toplama Teknikleri

Verilerin toplanmasında; servis personelinin eğitim durumuyla ilgili yazılı kaynaklar ile örneklem grubundaki bazı katılımcılarla yapılan görüşmelere dayalı olarak hazırlanmıştır. Hazırlanan anket soruları başlığında 30 bireye pilot uygulaması yapılarak test edilmiştir.

Araştırma amacı çerçevesinde hazırlanan iki anket formu pilot uygulama ile denenerek test edilmiş ve gerekli düzeltmeler yapılarak ankete son şekli verilmiştir. (Ek1).

Anketler 15 Haziran – 15 Temmuz 2007 tarihleri arasında uygulanmıştır. Anketlerin uygulanmasına yönelik tam sayım esas alınmıştır. İlk aşamada gönderilen işletmelere yönelik 250 anketten, 150 adedi yiyecek içecek servis personeli tarafından doldurulmuştur. Diğer 50 anket ise yöneticiler tarafından alınmış ve uygulanmıştır. Diğer 50 anket ise eksik ve yeterli olmadığından dolayı araştırmanın dışında bırakılmıştır.

3.4 Verilerin Analizi

Araştırma kapsamına alınan örneklem gruplarına ilişkin anketler, geçerlilik ve doğruluk yönünden incelenerek uygun olmayanlar değerlendirme dışında bırakılmıştır. Geçerliliği kabul edilen anketlere verilen cevaplar bilgisayar ortamında SPSS 11.0 programı ile analiz edilmiştir. Anketlerde açık uçlu sorulara verilen cevaplar kaydedilerek tekrarlanan görüş ve değerlendirmelerin frekansları ve yüzdeleri hesaplanmış ve tabloleştirilmiştir.

Anketlerde, gruplara ortak sorulan sorulara verilen cevaplar arasındaki ilişkileri gösterebilmek için çapraz tablolar hazırlanmıştır. Anketlerde bazı soruların cevaplandırılmasında ve değerlendirilmesinde beşli likert ölçeği kullanılmıştır. Hiç =1, çok az = 2, kısmen = 3, oldukça = 4, çok = 5 şeklinde puanlandırılmıştır. Anketlerdeki boş ve geçersiz cevaplar dikkate alınmamıştır. Beşli likert ölçeğinin kullanıldığı anket sorularına verilen cevapların aritmetik ortalaması ve standart sapması alınmış, uygun tablolara ANOVA ve t testi yapılmıştır.

4. BULGULAR VE TARTIŞMA

Bu bölümde araştırma amaçları doğrultusunda toplanan verilerin işlenmesinden sonra problem çözümüne ışık tutacak şekilde kullanıma hazır hale getirilen veriler yer verilmiştir. Bu veriler; her alt amaç ve hipotez dikkate alınarak ayrı alt başlıklar altında, tablolar halinde belirtilmiştir.

4.1. Araştırmaya katılan yiyecek içecek servis personeli ile ilgili tanıtıcı bilgiler

Katılımcıların, % 74.1 'i yiyecek içecek servis personeli, %25.9 'u eğitim ve insan kaynakları yöneticisidir (Tablo 4.1).Yiyecek içecek servis personeline uygulanan anket sayısı eğitim ve insan kaynakları yöneticisinden daha fazladır.

Tablo 4.1. Araştırmaya katılan bireylerin otelde bulunduğu göreve ilişkin dağılımı

Görev	Frekans	Yüzde
Yiyecek-içecek servis personeli	146	74.1
Eğitim ve insan kaynakları yöneticisi	51	25.9
Toplam	197	100.0

Servis personelinin % 71.9 'i erkek, % 28.1 'i kadınlardır, Yöneticilerin ise % 98.0 erkek, % 2.0 kadınlardır oluşmaktadır. (Tablo 4.2). Bu verilere göre tüm çalışanların büyük çoğunluğun (%71.9'u) erkekler oluşturmaktadır.

Tablo 4.2. Katılımcıların cinsiyete göre dağılımı

Cinsiyet	Yönetici		Personel	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
Erkek	50	98.0	105	71.9
Kadın	1	2.0	41	28.1
Toplam	51	100.0	146	100.0

Otel yöneticilerinin % 68.7 'si 36-55 yaş arası, % 31.3 'ü 56 ve üst yaş gurubunda yer almaktadır. Yiyecek içecek servis personelinin % 3.4'ünü 17 ve altı yaş arası, % 93.9'u 18-35 yaşlar arasındadır (Tablo 4.3). Elde edilen bulgulara göre otelde genelde 18 – 35 yaşlar arasında bireylerin çalıştığı saptamıştır.

Tablo 4. 3. Otel çalışanlarının yaş gruplarına göre dağılımı

Yaş grupları (yıl)	Yönetici		Personel	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
17 ve altı	0	0.0	5	3.4
18 – 35	0	0.0	137	93.9
36 – 55	35	68.7	4	2.7
56 ve üstü	16	31.3	0	0.0
Toplam	51	100.0	146	100.0

Araştırmaya katılan otel yöneticilerinin % 31.3 'u dört yıldızlı otellerde, % 68.7 'si beş yıldızlı otellerde, yiyecek içecek servis personelinin ise % 28.1'i dört yıldızlı otellerde % 71.9'u 5 yıldızlı otellerde çalışmaktadır (Tablo 4.4).

Tablo 4.4. Bireylerin çalıştığı işyeri türünün dağılımı

İşyeri Türü	Yönetici		Personel	
	Frekans	Yüzde	Frekans	Yüzde
4 Yıldızlı Otel	15	31.3	41	28.1
5 Yıldızlı Otel	33	68.7	105	71.9
Toplam	48	100.0	146	100.0

Araştırmaya katılan yiyecek içecek servis personelinin % 93.9 'una hizmet içi eğitimin verildiği, % 6.1 'ine ise böyle bir eğitim verilmediği görülmektedir (Tablo 4.5). Bu sonuçlara göre personelin meslekî ilerlemelerini sağlamak ve sektördeki gelişmeleri personele aktarmak için işletmelerin büyük çoğunluğuna hizmet içi eğitim verdiği görülmektedir. Sektörün gelişmesi, günceliği yakalaması ve başarılı olması açısından bu durum olumlu bir gelişme olarak değerlendirilebilir.

Tablo 4.5. Yöneticiye ve personele hizmet içi eğitim verilip verilmemesine ilişkin dağılımı

Eğitim alma durumu	Frekans	Yüzde
Hizmet içi eğitim alan	185	93.9
Hizmet içi eğitim almayan	12	6.1
Toplam	197	100.0

Araştırmaya katılan yönetici ve personelin % 35.1 'ine otelin eğitim merkezinde, % 55.7 'ine ise eğitim merkezi olmayan otellerde usta öğreticiler, % 8.6 'sına otel dışı eğitimciler tarafından hizmet içi eğitim verilmektedir (Tablo 4.6). Otellerde yiyecek-içecek servis elemanlarına eğitim verilmesi oldukça önemli uygulamadır.

Tablo 4.6. Yiyecek-içecek servis personeline hizmet içi eğitimlerin kimler tarafından verildiğinin dağılımı

	Frekans	Yüzde
Otelin eğitim merkezi	65	35.1
Eğitim merkezi olmayan otellerde usta öğreticiler	103	55.8
Otel dışı eğitimciler	16	8.6
Özel kurslar ve seminerler	1	0.5
Toplam	185	100.0

Araştırmaya katılan bireylerin % 0.7 'si ilkokul, % 15.8 'i ortaokul, % 63.0 'u lise , % 12.3 'u önlisans, % 8.2 'si lisans ve lisansüstü eğitim mezunudur (Tablo 4.7). Tablodan anlaşıldığı üzere yiyecek içecek servis personelinin çoğu ortaokul ve genel lise mezunudur.

Tablo 4.7. Yiyecek içecek personelinin mezun olduğu okulun dağılımı

Mezun olunan okul	Frekans	Yüzde
İlkokul	1	0.7
Ortaokul	23	15.8
Lise	92	63.0
Önlisans	18	12.3
Lisans ve lisansüstü	12	8.2
Toplam	146	100.0

Araştırmaya katılan yiyecek - içecek servis personelinin departmanlara göre dağılımları şöyle sıralanabilir; % 15.2 'i komi , % 50.3 'ü garson, % 6.2 'i şef garson, % 28.0 'i şef barmen, % 10.3 'u barmen, % 5.5 'i barmaid, % 5.5 'i restoran şefi, % 0.7 'si maitre d hotel, % 3.4 'u kahveci olarak çalışmaktadır (Tablo 4.8). Verilerden nitelikli çalışan istihdamının işletmelerin ihtiyaçları doğrultusunda olduğu şeklindedir.

Tablo 4.8. Personelin yiyecek ve içecek servis departmanında bulunduğu göreve ilişkin dağılımı

Görev	Frekans	Yüzde
Komi	22	15.2
Garson	73	50.3
Şef Garson	9	6.2
Şef Barmen	4	2.8
Barmen	15	10.3
Barmaid	8	5.5
Restoran Şefi	8	5.5
Maitre d'hotel	1	0.7
kahveci	5	3.4
Toplam	145	100.0

Araştırmaya katılan personelin % 69.1 'i otelde sürekli, %25.8 'i mevsimlik, %5.1 'i ise (part time) olarak otelde çalışmaktadır (Tablo 4.9). Tabloda görüldüğü gibi çalışanların büyük bir kısmının sürekli çalışmakta olmaları çalışma hayatı ve oteller açısından olumlu bir durum olarak değerlendirilebilir.

Tablo 4.9. Yiyecek ve içecek servis personelinin otelde çalışma şekline ilişkin dağılımı

Çalışma Şekli	Frekans	Yüzde
Sürekli	94	69.1
Mevsimlik	35	25.8
Part time	7	5.1
Toplam	136	100.0

Araştırmaya katılan yiyecek içecek servis personelinin % 34.3 'ü bir yıldan daha az , % 52.7 'si bir- altı, % 12.3 'ü yedi – on üç, % 0.7 'si on dört ve üst yıllar arasında aynı işletmede çalışmaktadır (Tablo 4.10). Çalışanların tamamı açısından konu ele alındığında yarısı (%52.7) bir - altı yıl gibi kısa bir süre içerisinde işyerlerini değiştirdikleri kanısı uyanmaktadır. Bu durum, sektörün hareketli bir yapıya sahip olması ve sezonluk açık kalan çok sayıda işletme bulunmasından kaynaklanabilir.

Tablo 4.10. Personelin şu anki çalıştığı oteldeki çalışma süresi.

Süre (yıl)	Frekans	Yüzde
Bir yıldan az	50	34.3
1 – 6	77	52.7
7 – 13	18	12.3
14 ve üstü	1	0.7
Toplam	146	100.0

Araştırmaya katılan yiyecek içecek servis personelinin % 6.9 'ı bir yıldan az % 56.3 'u bir-altı yıl arası %33.3 'u yedi-on üç yıl arası % 3.5 'i on dört ve üstü yıl bu meslekte çalışmaktadır (Tablo 4.11). Bu sonuçlar göre çalışma şartlarında yaşanan istikrar nedeniyle aynı iş yerinde çalıştıklarını göstermektedir.

Tablo 4. 11. Yiyecek – içecek servis personelinin kaç yıldır bu meslekte çalıştığına ilişkin dağılımı

Çalışma süresi (yıl)	Frekans	Yüzde
Bir yıldan az	10	6.9
1 – 6	81	56.3
7 – 13	48	33.3
14 ve üstü	5	3.5
Toplam	144	100.0

Araştırmaya katılan yiyecek içecek servis personelinin % 91.1 'i hizmet içi eğitim almış, % 8.9 mesleğinde hizmet içi eğitim almamıştır (Tablo 4.12).Tablodan da görüldüğü gibi servis personelinin çoğu mesleğinde hizmet içi eğitimi almışlardır. Hizmet içi eğitim çalışmaları bireyin mesleğindeki eksikleri tamamlaması ve bu alanda meydana gelen yenilikleri izlemesi açısından son derece faydalı bir eğitim faaliyetidir. Çalışma hayatında her zaman başvurulacak bir yöntem olarak ortaya çıkmakta ve işletmeler bu faaliyetler için bütçelerinden önemli paylar ayırmaktadırlar. Araştırma kapsamında bulunan işletmelerin verileri ışığında eğitim konusunda gereken önemi verdikleri söylenebilir.

Tablo 4.12. Yiyecek – içecek servis personelinin mesleğin süresince hizmet içi eğitim alma durumlarının dağılımı

	Frekans	Yüzde
Eğitim aldı	133	91.1
Eğitim almadı	13	8.9
Toplam	146	100.0

Araştırmaya katılan yiyecek içecek servis personelinin meslek hayatında aldığı hizmet içi eğitimin işyerinde kurs ve seminer (% 46.9) işyeri dışında kurs ve seminer (% 20.8) veya her iki şekilde eğitim (% 32.3) aldığı saptamıştır (Tablo 4.13).

Tablo 4.13. Yiyecek – içecek servis personelinin meslek hayatında aldığı hizmet içi eğitim türünün dağılımı

Eğitim alındığı yer	Frekans	Yüzde
İşyerinde kurs ve seminer aldı	61	46.9
İşyeri dışında kurs ve seminer aldı	27	20.8
Her iki şekilde aldı	42	32.3
Toplam	130	100.0

Yiyecek içecek servis personelinin % 45.2 'si işyerinde usta öğreticiler, %52.6 'sı otel dışı eğitimciler, % 2.2 'si otel dışı kurs ve seminerlerin verilmesini tercih etmişlerdir (Tablo 4.14)

Tablo 4.14. Personelin hizmet içi eğitimin kim tarafından verilmesini istediğine ilişkin dağılımı

	Frekans	Yüzde
İşyerinde usta öğreticiler	61	45.2
Otel dışı eğitimciler	71	52.6
Otel dışı kurs ve seminer	3	2.2
Toplam	135	100.0

Araştırmaya katılan yöneticilerin görüşlerine göre %86.0 's turizm eğitim almış olanların diğer çalışanlara göre daha başarılı, %12.0 'si eşit düzeyde başarılı, % 2.0 'si daha az başarılı bulduklarını ifade etmişlerdir (Tablo 4.15). Tablodan da görüldüğü gibi işyerinde çalışan yiyecek içecek servis personelin örgün okulda mesleki turizm eğitim almış olanlardan daha başarılı oldukları tesit edilmiştir. Bu sonuçla örgün okulda mesleki eğitimin ne kadar önemli olduğunu göstermişlerdir.

Tablo 4.15. Yöneticilerin turizm eğitimi almış olanların diğer çalışanlara oranla başarılı olma durumlarına ilişkin görüşleri

Yönetici görüşleri	Frekans	Yüzde
Daha çok başarılı	43	86.0
Eşit düzeyde başarılı	6	12.0
Daha az başarılı	1	2.0
Toplam	50	100.0

Araştırmaya katılan eğitim ve insan kaynakları yöneticisinin % 51.0 'inin insan kaynakları, % 31.4 'ünün eğitim departmanı, % 17.6 'sı insan kaynaklarında görev yaptıkları tespit edilmiştir (Tablo 4.16).

Tablo 4.16. Eğitim ve insan kaynakları yöneticilerinin görev yaptığı departmanlara göre dağılımı

Departman	Frekans	Yüzde
İnsan kaynakları	26	51.0
Eğitim	16	31.4
İnsan kaynakları eğitim	9	17.6
Toplam	51	100.0

Tablo 4.17 Yiyecek içecek servis personeline yönelik olarak gerçekleştirilen eğitim çabalarına ilişkin personel görüşlerinin dağılımı

Sorular	Hiç		Çok az		Kısmen		Oldukça		Çok		Sütun Toplamı		A.O.	S.S.
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Hizmet içi eğitimin mesleki bilgi açısından yeterlilik düzeyi nedir?	1	0.7	8	6.0	45	33.6	53	39.6	27	20.1	134	100	3.72	0.879
Hizmet içi eğitimin mesleki beceri (pratik) açısından yeterlilik düzeyi nedir?	3	2.2	12	9.0	37	27.6	59	44.0	23	17.2	134	100	3.65	0.944
Hizmet içi eğitimin beşeri ilişkileri geliştirme açısından yeterlilik düzeyi nedir?	2	1.5	15	11.4	43	32.6	58	43.9	14	10.6	132	100	3.51	0.887
Hizmet içi eğitim konularının belirlenmesinde çalışanların ihtiyaçları daha önceden ne düzeyde belirlenmektedir?	4	3.1	15	11.8	58	45.7	41	32.3	9	7.1	127	100	3.28	0.881
Hizmet içi eğitimde kullanılan görsel/işitsel araç ve gereçler ne düzeyde yeterlidir?	2	1.5	21	15.7	49	36.6	41	30.6	21	15.7	134	100	3.43	0.984
Hizmet içi eğitimde kullanılan öğretim yöntemleri (anlatım, canlandırma, örnek olay inceleme, tartışma vb.) ne düzeyde yeterlidir?	3	2.3	27	20.8	47	36.2	28	21.5	25	19.2	130	100	3.35	1.083
Hizmet içi eğitimde kullanılan basılı araç ve gereçler (kitap, kurs notu vb.) ne düzeyde yeterlidir?	10	7.5	38	28.6	40	30.1	27	20.3	18	13.5	133	100	3.04	1.157
Hizmet içi eğitimi gerçekleştiren eğitimciler ne düzeyde yeterlidir?	3	2.3	21	15.8	39	29.3	39	29.3	31	23.3	133	100	3.56	1.083

Katılımcıların %39.6 'sı (53) hizmet içi eğitimi mesleki bilgi açısından oldukça yeterli düzeyde bulurken, % 33.6 'sı (45) kısmen, % 20.1'i (27) çok, % 0.6 'sı (8) çok az ve % 0.7'si (1) ise hiç olarak nitelendirmiştir. Bu bağlamda katılımcıların büyük bir kısmının hizmet içi eğitimini mesleki bilgi açısından yeterli buldukları anlaşılmaktadır. İşgörenlerin % 44.0 'ü (59), hizmet içi eğitimi mesleki beceri (pratik) açısından yeterli görmekte iken, % 27.6 'sı (37) kısmen, % 17.2 'si (23) çok, % 9.1'i (12) çok az ve % 2.2 'si (3) ise hiç olarak belirtmiştir. Buradan, işgörenlerin, çoğunluğunun hizmet içi eğitimi, mesleki beceri açısından yeterli olduğunu düşündükleri ortaya çıkmaktadır. Katılımcıların % 43.9 'u (58) hizmet içi eğitimi beşeri ilişkileri geliştirme açısından oldukça yeterli düzeyde bulurken, % 32.6 'si (43) kısmen, % 10.6 'sı (14), çok % 11.4 'ü (15) çok az ve % 1.5 (2) 'i ise hiç olarak belirtmiştir. Katılımcıların, çoğunluğunun hizmet içi eğitimin beşeri ilişkileri geliştirme açısından yeterli olduğunu düşündükleri ortaya çıkmaktadır. İşgörenlerin % 31.3 'ü (41) hizmet içi eğitim konularının belirlenmesinde çalışanların ihtiyaçları oldukça düzeyde daha önceden belirlenmektedir, % 45.7 'si (58) kısmen, % 7.1 'si (9) çok, % 11.8 'i (15) çok az ve % 3.1 (4) ise hiç olarak belirtmiştir. Katılımcıların, büyük bir kısmının hizmet içi eğitim konularının belirlenmesinde çalışanların ihtiyaçları açısından yeterli olduğunu düşündükleri ortaya koymuştu. Çalışanların % 30.6 'sı (41) hizmet içi eğitimde kullanılan görsel/işitsel araç ve gereçler oldukça yeterli düzeyde bulmaktadır, % 36.6 'sı (49) kısmen, % 15.7 'si (21) çok, % 15.7 'sı (21) çok az ve % 1.5 'i (2) ise hiç olarak nitelendirmiştir. İşgörenlerin, büyük bir kısmının hizmet içi eğitimde kullanılan görsel/işitsel araç ve gereçler yeterli düzeyde bulmaktadır. İşgörenlerin % 21.5 'i (28) hizmet içi eğitimde kullanılan öğretim yöntemlerini (anlatım, canlandırma, örnek olay inceleme, tartışma vb.) oldukça yeterli düzeyde bulurken, % 36.2 'si (47) kısmen, % 19.2 'si (25) çok, % 20.8 'i (27) çok az ve % 2.3 'ü (3) ise hiç olarak belirtmiştir. Çalışanların büyük bir kısmı hizmet içi eğitimde kullanılan öğretim yöntemlerini (anlatım, canlandırma, örnek olay inceleme, tartışma vb.) yeterli düzeyde bulmaktadır.

İş görenlerin % 20.3 'ü (27) hizmet içi eğitimde kullanılan basılı araç ve gereçler (kitap, kurs notu vb.) oldukça yeterli olduğunu, % 30.1 'i (40) kısmen, % 13.5 i (18) çok % 28.6 si (38) çok az ve % 7.5 (10) ise hiç olarak belirtmiştir. Buradan iş görenlerin az bir kısmının hizmet içi eğitimde kullanılan basılı araç ve gereçler (kitap, kurs notu vb.) yeterli düzeyde düşündüklerini ortaya koymuştur. Katılımcıların % 29.3 'u (39) hizmet içi eğitim gerçekleştiren eğitimciler oldukça yeterli olduğunu belirtmiştir, % 29.3 'u (39) kısmen, % 23.3 'i (31) çok, % 15.8 (21) si çok az ve % 2.3 (3) ise hiç olarak bulmaktadır. Katılımcıların, bir kısmının hizmet içi eğitimini gerçekleştiren eğitimciler yeterli düzeyde olduğunu bulmaktadır

Tablo 4.18. Yiyecek içecek servis personeline yönelik olarak gerçekleştirilen eğitim çabalarına ilişkin yönetici görüşlerinin dağılımı

Sorular	Hiç 1		Çok az 2		Kısmen 3		Oldukça 4		Çok 5		A.O.	S.S.
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Hizmet içi eğitimin mesleki bilgi açısından yeterlilik düzeyi nedir? N = (51)	-	-	-	-	6	11.8	38	74.5	7	13.7	4.02	0,510
Hizmet içi eğitimin mesleki beceri (pratik) açısından yeterlilik düzeyi nedir? N = (50)	-	-	-	-	2	4.0	33	66.0	15	30.0	4.26	0,527
Hizmet içi eğitimin beşeri ilişkileri geliştirme açısından yeterlilik düzeyi nedir? N = (50)	-	-	-	-	23	46.0	26	52.0	1	2.0	3.56	0,541
Hizmet içi eğitim konularının belirlenmesinde çalışanların ihtiyaçları daha önceden ne düzeyde belirlenmektedir? N = (51)	-	-	2	3.9	33	64.7	15	29.4	1	2.0	3.29	0,576
Hizmet içi eğitimde kullanılan görsel/işitsel araç ve gereçler ne düzeyde yeterlidir? N = (50)	-	-	6	12.0	34	68.0	7	14.0	3	6.0	3.14	0,700
Hizmet içi eğitimde kullanılan öğretim yöntemleri (anlatım, canlandırma, örnek olay inceleme, tartışma vb.) ne düzeyde yeterlidir? N = (51)	-	-	7	13.7	32	62.7	10	19.6	2	3.9	3.14	0,693
Hizmet içi eğitimde kullanılan basılı araç ve gereçler (kitap, kurs notu vb.) ne düzeyde yeterlidir? N = (51)	-	-	12	23.5	38	74.5	1	2.0	0	0.0	2.78	0,461
Hizmet içi eğitimi gerçekleştiren eğitimciler ne düzeyde yeterlidir? N = (51)	-	-	1	2.0	16	31.4	34	66.7	0	0.0	3.65	0,522

Yöneticilerin % 74.5 'i (38) hizmet içi eğitimi mesleki bilgi açısından oldukça yeterli düzeyde, % 11.8 (6) 'sı kısmen, % 13.7 'si (7) çok olarak bulmuşlardır. Yöneticilerin % 66.0 'sı (33) hizmet içi eğitimi mesleki beceri (pratik) açısından yeterli görmekte iken % 4.0 'ü (2) kısmen, % 30.0 'u (15) çok olarak bildirmiştir. Yöneticilerin % 52.0 'si (26) hizmet içi eğitimin beşeri ilişkileri geliştirme açısından oldukça yeterli düzeyde bulurken % 46.0 'sı (23) kısmen, % 2.0 'si (1) çok olarak nitelendirmişlerdir. Yöneticilerin % 29.4 'ü (15) Hizmet içi eğitim konularının belirlenmesinde çalışanların ihtiyaçları oldukça düzeyde, % 64.7 (33) kısmen, % 2.0 'si (1) ise çok olarak belirtmişlerdir. Yöneticilerin % 14.0 'u (7) hizmet içi eğitimde kullanılan görsel/işitsel araç ve gereçler oldukça yeterli düzeyde bulmaktadır, % 68.0 'i (34) kısmen, % 6.0 'sı (3) ise çok olduğunu saptamışlardır. Yöneticilerin % 19.6 'sı (10) hizmet içi eğitimde kullanılan öğretim yöntemleri (anlatım, canlandırma, örnek olay inceleme, tartışma vb.) oldukça yeterli düzeyde bulurken, % 62.7 'si (32) kısmen, % 3.9 'u (2) ise çok olarak bulmuşlardır. Yöneticilerin % 2.0 'si (1) hizmet içi eğitimde kullanılan basılı araç ve gereçler (kitap, kurs notu vb.) oldukça düzeyde yeterlidir olduğunu, % 74.5 'i (38) kısmen, % 23.5 'i (12) ise çok az bulmuşlardır. Yöneticilerin % 66.7 'sı (34) hizmet içi eğitimi gerçekleştiren eğitimciler oldukça yeterli düzeyde yeterlidir olduğunu belirtmiştir, % 31.4 'ü (16) kısmen, % 2.0 'si (1) ise çok az olarak belirtmişlerdir.

Tablo 4.19. Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan ve karşılanamayan yiyecek ve içecek servis personelinin başarısının karşılaştırılmasına ilişkin personel görüşlerinin dağılımı

Sorular	Hiç		Çok az		Kısmen		Oldukça		Çok		A.O.	S.S.
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
EİK personelinin işe uyumu EİKm personelinden daha yüksektir. N = (146)	1	0.7	4	2.7	24	16.4	54	37.0	63	43.2	4.19	4.080
EİK personelin iş verimliliği EİKm personelinden daha yüksektir N = ((146)	3	2.1	6	4.1	15	10.3	63	43.2	59	40.4	4.16	0.858
EİK personelin iş yapma kalitesi EİKM personelinden daha yüksektir N = (136)	-	-	9	6.6	15	11.0	52	38.2	60	44.1	4.20	0.915
EİK personelin işi basitleştirme becerisi EİKm personelinden daha yüksektir N = (145)	1	0.7	4	2.8	27	18.6	53	36.6	60	41.4	4.15	0.885
EİK personelin müşteri sorunları çözme becerisi EİKm personelinden daha yüksektir N = (145)	2	1.4	6	4.1	15	10.3	57	39.3	65	44.8	4.22	0.869
EİK personelin işyeri sorunlarını çözüme becerisi EİKm den daha yüksektir N = (146)	3	2.1	6	4.1	25	17.1	60	41.1	52	35.6	4.04	0.893
EİK personelin müşteri memnuniyetini sağlama becerisi EİKm personelden daha yüksektir N= (143)	1	0.7	5	3.5	19	13.3	63	44.1	55	38.5	4.16	0.939
EİK personelin işyerine bağlılığını EİKm personelinden daha yüksektir N = (146)	3	2.1	29	19.9	31	21.2	50	34.2	33	22.6	3.55	0.836
EİK personelin işyerindeki ast ve üst üstleriyle olumlu ilişkiler kurabilme EİKm personelinden daha yüksektir	1	0.7	5	3.4	31	21.2	61	41.8	48	32.9	4.03	1.108
EİK personelin iş yapma hızı EİKm personelinden daha yüksektir N = (143)	1	0.7	3	2.1	26	18.2	60	42.0	53	37.1	4.13	0.863
EİK personelin diğer kişi veya birimlerle işbirliği becerisi EİKm personelinden daha yüksektir N = (145)	-	-	9	6.2	24	16.6	59	40.7	53	36.6	4.08	0.830
EİK personelin sosyal yaşamdaki mutluluğu EİKm personelinden daha yüksektir N = (145)	6	4.1	36	24.8	28	19.3	43	29.7	32	22.1	4.19	0.883

Katılımcıların % 37.0 'si (54) EİK personelinin işe uyumu, oldukça yeterli düzeyde nispeten EİKm çalışanlardan daha yüksek, % 16.4 'ü (24) kısmen, 42.3 'i (63) çok % 2.7 'si (4) çok az ve % 0.7 'si (2) ise hiç olarak nitelendirmiştir. Buradan katılımcıların EİK personelinin işe uyumu, EİKm çalışanlardan çok daha başarılı olduğunu belirtmektedir. İş görenlerin % 43.2 'sı (63) EİK personelinin; iş verimliliği (iş daha kısa sürede ve daha az emek harcayarak yapma), EİKm çalışanlardan oldukça yeterli düzeyde olduğunu nitelendirmişlerdir. Bu bağlamda iş görenlerinin çoğunluğu EİK personelin; iş verimliliği (iş daha kısa sürede ve daha az emek harcayarak yapma), EİKm çalışanlardan daha çok başarılı olduklarını nitelendirmiştir.

İş görenlerin % 38.2 'si (52) EİK personelin iş yapma kalitesi, EİKm çalışanlardan oldukça yeterli düzeyde , % 11.0 'i (15) kısmen, % 44.1 'i (60) çok, % 6.6 (9) çok az olarak belirtmiştir. Burada katılımcıların çoğunluğu EİK personelin; iş yapma kalitesi, EİKm çalışanlardan daha çok başarılı olduklarını saptanmıştır. İş görenlerin % 36.6 'sı (53) EİK personelin işi basitleştirme becerisi, EİKm personelinden yeterli olduğunu bulmaktadır. İş görenlerin EK personelin işi basitleştirme becerisi, EKm çalışanlardan oldukça daha başarılı olduklarını belirtmişlerdir.

Katılımcıların % 39.3 'u (57) EİK personelin; müşteri sorunlarını çözme becerisi EKm çalışanlardan oldukça yeterli düzeyde bulmakta olup, katılımcıların çoğunun EİK; müşteri sorunlarını çözme becerisi EİKm çalışanlardan daha başarılı düşündüklerini ortaya koymuştur.

İş görenlerin % 41.1 'i (60) EİK personelinin işyeri sorunlarını çözme becerisi, EİKm çalışanlardan oldukça daha başarılı olduğunu belirtmiş, İş görenleri EK personelinin işyeri sorunlarını çözme becerisi, EİKm çalışanlardan oldukça daha başarılı olduklarını saptanmıştır. İş görenlerin % 41.1 'i (61) EİK personelin müşteri memnuniyetini sağlama becerisi, EİKm çalışanlardan oldukça yeterli olduğunu bildirmişlerdir. Bu kapsamda katılımcıların EİK personelin müşteri memnuniyetini sağlama becerisi, EİKm çalışanlardan oldukça daha başarılı olduklarını saptamıştır.

İş görenlerin % 41.8 'i (61) EİK personelin işyerine bağımlılığı, EİKm çalışanlardan oldukça başarılı olduklarını ortaya koyulmuştur. İş görenlerin az bir kısmı EİK personelinin işyerine bağımlılığı, EİKm çalışanlardan daha başarılı olduklarını görmektedir.

Katılımcıların % 34.2'si (50) EİK personelin işyerindeki ast ve üst üstleriyle olumlu ilişkiler kurabilme becerisi, EİKm çalışanlardan başarılı olduğunu. Bu durum katılımcıların büyük bir kısmı EİK personelinin işyerindeki ast ve üst üstleriyle olumlu ilişkiler kurabilme becerisi, EİKm çalışanlardan daha başarılı olduklarını belirtmiştir.

İş görenlerin % 48.5 'i (94) . EİK personelin iş yapma hızı, EİKm çalışanlardan oldukça daha başarılı olduklarını saptamıştır. Burada iş görenlerin çoğunluğunu EİK personelinin iş yapma hızı, EİKM çalışanlardan daha çok başarılı olduklarına düşüncelerini ortaya koymuştur.

İş görenlerin % 40.7 'si (59) EİK personelin diğer kişi veya birimlerle işbirliği becerisi, EİKm çalışanlardan oldukça başarılı olduklarını saptamıştır. İş görenlerin çoğunluğu oldukça, EİK personelin diğer kişi veya birimlerle işbirliği becerisi, EİKm çalışanlardan daha başarılı olduğunu düşündüklerini ortaya koymuştur. İş görenlerin % 29.7 'si (43) EİK personelin sosyal yaşamdaki mutluluğu, EİKm çalışanlardan oldukça daha başarılı olduklarını belirtmiştir. İş görenlerin çoğunluğu, EİK personelinin sosyal yaşamdaki mutluluğu, EİKm çalışanlardan kısmen daha başarılı olduklarını düşündüklerini ortaya koymuştur (Tablo 19.4).

Tablo 4.20 EİK ve EİKm yiyecek ve içecek servis personelinin başarısının karşılaştırılmasına ilişkin yönetici görüşlerinin dağılımı (yönetici görüşü)

İfadeler	Hiç		Çok az		Kısmen		Oldukça		Çok		A.O.	S.S.
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
EİK personelinin işe uyumu EİKm personelinden daha yüksektir. N = (51)	-	-	-	-	-	-	10	19.6	41	80.4	4.80	0.401
EİK personelin iş verimliliği EİKm personelinden daha yüksektir N = (51)	-	-	-	-	1	2.0	17	33.3	33	64.7	4.63	0.528
EİK personelin iş yapma kalitesi EİKm personelinden daha yüksektir N = (51)	-	-	-	-	2	3.9	17	33.3	32	62.7	4.59	0.572
EİK personelin işi basitleştirme becerisi EİKm personelinden daha yüksektir N = (51)	-	-	-	-	10	19.6	29	56.9	12	23.5	4.04	0.662
EİK personelin müşteri sorunları çözme becerisi EİKm personelinden daha yüksektir N = (51)	-	-	-	-	6	11.8	28	54.9	17	33.3	4.22	0.642
EİK personelin işyeri sorunlarını çözüme becerisi EİKm den daha yüksektir N = (51)	-	-	-	-	1	2.0	29	56.9	21	41.2	4.39	0.532
EİK personelin müşteri memnuniyetini sağlama becerisi EİKm personelden daha yüksektir N = (51)	-	-	-	-	6	11.8	25	49.0	20	39.2	4.27	0.666
EİK personelin işyerine bağımlılığını EİKm personelinden daha yüksektir N = (51)	1	2.0	6	11.8	17	33.3	24	47.1	3	5.9	3.43	0.855
EİK personelin işyerindeki ast ve üst üstleriyle olumlu ilişkiler kurabilme EİKm personelinden daha yüksektir N = (50)	-	-	-	-	9	18.0	28	56.0	13	26.0	4.08	0.665
EİK personelin iş yapma hızı EİKm personelinden daha yüksektir N = (51)	-	-	-	-	3	5.9	34	66.7	14	27.5	4.22	0.541
EİK personelin diğer kişi veya birimlerle işbirliği becerisi EİKm personelinden daha yüksektir N = (51)	-	-	-	-	-	-	30	58.8	21	41.2	4.41	0.497
EİK personelin sosyal yaşamdaki mutluluğu EİKm personelinden daha yüksektir = (51)	-	-	9	17.6	18	35.3	22	43.1	2	3.9	3.33	0.816

Yöneticilerin Eik personelin % 80.4 'ü personelin ise uyumunu, %64.7 'si iş verimliliğini, % 62.7 'si iş yapma kapasitesini, % 41.2 'si sorunları çözme becerisini ve diğer kişi ve birimlerle iş birliği becerisini EİKm personelden daha başarılı bulduklarını ifade etmişlerdir (Tablo 4.20).

Personelin % 47.3 'ü işyerinde beşeri ilişkilerin geliştirilmesine, % 42.5 'i mesleki becerilerin, %39.7 'si mesleki bilgilerin geliştirilmesine ve mesleki sorunları çözme becerisi kazandırılmasına, % 32.2 'si çevre edinilmesine ilişkin eğitim almayı oldukça önemsemektedir. Ancak personelin % 50.7 'si işten uzaklaşma, % 33.6 'sı başkalarını taklit etmeyi, % 26.2 'si başkalarına gösteriş yapmayı hiç istemediklerini ifade etmişlerdir.

Sonuç olarak katılımcıların mesleki bilgilerini (4.09 ± 0.89), mesleki becerilerini geliştirme (4.03 ± 0.917), beklentileri ile iş yerinde yükselme, iş yerinde itibarı artırma (3.90 ± 0.998), işyerinde yükselme terfi etme (3.81 ± 1.082), istek puanlar yüksek iken, işten uzaklaşma (1.98 ± 1.171), başkalarını taklit etme (2.45 ± 2.93) başkalarına gösteriş yapma (2.65 ± 1.261) beklenti puanları düşük bulunmuştur (Tablo 4.21).

Tablo 4.21. Hizmet içi eğitimden beklentilere ilişkin personel görüşlerinin dağılımı

İfadeler	Hiç		Çok az		Kısmen		Oldukça		Çok		A.O.	S.S.
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Mesleki bilgileri geliştirme N = (146)	1	0.7	7	4.8	25	17.1	58	39.7	55	37.7	4.09	0.894
Mesleki becerileri geliştirme N = (146)	1	0.7	10	6.8	23	15.8	62	42.5	50	34.2	4.03	0.917
İşyerinde beşeri ilişkiler becerisini geliştirme N = (146)	3	2.1	9	6.2	31	21.2	69	47.3	34	23.3	3.84	0.925
Yeni bir meslek edinme N = (144)	5	3.5	20	13.9	43	29.9	47	32.6	29	20.1	3.52	1.071
İşyerinde görev değiştirme N = (144)	15	10.4	14	9.7	50	34.7	45	31.3	20	13.9	3.28	1.145
Gerektiğinde ve geçici olarak başka görevleri yapabilme N = (141)	7	5.0	11	7.8	49	34.8	51	36.2	23	16.3	3.51	1.019
Mesleki sorunlarını çözme N = (146)	4	2.7	7	4.8	43	29.5	58	39.7	34	23.3	3.76	0.956
İşte yükselmek-terfi etme N = (145)	6	4.1	11	7.6	32	22.1	52	35.9	44	30.3	3.81	1.082
Ücret artışı N = (145)	11	7.6	27	18.6	31	21.4	34	23.4	42	29.0	3.48	1.291
İş yerinde itibarı artırma N = (145)	-	-	15	10.3	35	24.1	45	31.0	50	34.5	3.90	0.998
İş yeri dışındaki itibarı artırma N = (145)	-	-	30	21.1	57	40.1	33	23.2	22	15.5	3.33	0.980
Başkalarına gösteriş yapma N = (145)	38	26.2	26	17.9	39	26.9	33	22.8	9	6.2	2.65	1.261
Başkalarını (eğitime katılanları) taklit etme N = (143)	48	33.6	24	16.8	40	28.0	20	14.0	11	7.7	2.45	1.293
İşten uzaklaşma N = (146)	74	50.7	25	17.1	26	17.8	18	12.3	3	2.1	1.98	1.171
İş verimliliğini artırma (iş daha kısa sürede ve daha az emekle yapmak N = (145)	6	4.1	18	12.4	54	37.2	36	24.8	31	21.4	3.47	1.087
Çevre edinme N = (146)	3	2.1	18	12.3	50	34.2	47	32.2	28	19.2	3.54	1.004
İşyerini değiştirme N = (144)	25	17.4	30	20.8	54	37.5	25	17.4	10	6.9	2.76	1.142

Tablo 4.22. Hizmet içi eğitimden beklentilere ilişkin yönetici görüşlerinin dağılımı

	Hiç		Çok az		Kısmen		Oldukça		Çok		A.O.	S.S.
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Mesleki bilgileri geliştirme N = (51)	-	-	-	-	2	3.9	24	47.1	25	49.0	4.45	0.577
Mesleki becerileri geliştirme N = (51)	-	-	-	-	1	2.0	27	52.9	23	45.1	4.43	0.539
İşyerinde beşeri ilişkiler becerisini geliştirme N = (51)	-	-	-	-	2	3.9	34	66.7	15	29.4	4.25	0.523
Yeni bir meslek edinme N = (51)	-	-	2	3.9	24	47.1	20	39.2	5	9.8	3.55	0.730
İşyerinde görev değiştirme N = (51)	-	-	2	3.9	33	64.7	13	25.5	3	5.9	3.33	0.653
Gerektiğinde ve geçici olarak başka görevleri yapabilme N = (51)	-	-	4	7.8	31	60.8	13	25.5	3	5.9	3.29	0.701
Mesleki sorunlarını çözme N = (51)	-	-	3	5.9	7	13.7	28	54.9	13	25.5	4.00	0.800
İşte yükselmek-terfi etme N = (51)	--	-	-	-	1	2.0	22	43.1	28	54.9	4.53	0.542
Ücret artışı N = (51)	-	-	-	-	1	2.0	29	56.9	21	41.2	4.39	0.532
İş yerinde itibarı artırma N = (51)	-	-	1	2.0	8	15.7	12	23.5	30	58.8	4.39	0.827
İş yeri dışındaki itibarı artırma N = (51)	4	7.8	16	31.4	19	37.3	11	21.6	1	2.0	2.78	0.945
Başkalarına gösteriş yapma N = (50)	15	30.0	22	44.0	12	24.0	1	2.0	-	-	1.98	0.795
Başkalarını (eğitime katılanları) taklit etme N = (51)	25	49.0	17	33.3	9	17.6	-	-	-	-	1.69	0.761
İşten uzaklaşma N = (51)	47	92.2	-	-	1	2.0	-	-	3	5.9	1.27	0.981
İş verimliliğini artırma (iş daha kısa sürede ve daha az emekle yapmak N = (51)	-	-	1	2.0	5	9.8	27	52.9	19	35.3	4.22	0.702
Çevre edinme N = (51)	-	-	1	2.0	12	23.5	38	74.5	-	-	3.73	0.493
İşyerini değiştirme N = (50)	1	2.0	14	28.0	21	42.0	14	28.0	-	-	2.96	0.807

Yöneticilerin % 49.0 'i hizmet içi eğitimin mesleki eğitim bilgilerinin, % 45.1 'i mesleki becerilerin geliştirilmesinde, % 58.8 'i iş yerinde itibarın artırılmasında, % 54.9 'u işte yükselme ve terfi etmede çok önemli olduğunu ifade etmişlerdir. Ayrıca % 66.7 'si beceri ilişkilerin geliştirilmesinde, % 52.9 'u iş verimliliğini artırmada oldukça önemli olduğunu bildirmişlerdir. Sonuçta, yöneticilerin hizmet içi eğitimden beklenti puanları işte yükselme terfi etmede (4.53), mesleki bilgi (4.45) ve becerileri (4.43) geliştirmede, ücret artış, terfi ve itibarın yükselmesinde (4.39) yüksek bulunmuştur (Tablo 4.22)

Yiyecek- içecek servis personelinin % 49.3 'ü yabancı dil eğitim, % 38.4 'u mesleki bilgi, % 35.6 'sı müşteri memnuniyeti, % 35.9 'u etkili konuşma yöntemleri, % 35.6 'sı liderlik, %33.6 'sı müşteri beklentileri, % 34.2 'si beden dili, %31.9 'u iş gören psikolojisi, % 30.8 'i etkili konuşma teknikleri konusunda oldukça istekli oldukları ve ihtiyaçları oldukları bildirmişlerdir.

Eğitim ihtiyaçları konusunda personellerin yabancı dil (4.10 ± 1.09) , mesleki bilgi (4.01 ± 1.02) , öğrenme ve öğretme yöntemleri (4.01 ± 1.03) , müşteri memnuniyeti (3.98 ± 0.96) , etkili konuşma teknikleri (3.97 ± 0.91) , liderlik (3.97 ± 0.99) ile ilgili ihtiyaç ve istek puanları yüksek bulunmuştur. Ancak internet öğrenme (3.38 ± 1.21) , kapkaç ve tacizciler korunmaya (3.13 ± 1.29) ilişkin ihtiyaç puanları daha düşük bulunmuştur (Tablo 4.23) .

Yöneticiler personelin daha çok yabancı dil (% 98.0), öğretme ve öğrenme yöntemleri (% 63.3), etkili konuşma ve iş güvenliği (% 60.8), müşteri memnuniyeti (% 58.8), etkili iletişim teknikleri (% 54.9), etkili satış teknikleri (5 51.0), tüketicinin korunması (% 49.0), liderlik (% 48.0), müşteriyi ikna yöntemleri (% 41.2) konusunda ihtiyacın çok olduğunu bildirmişlerdir. Ancak taciz ve kapkaçtan korunma (1.7 ± 0.90) konusunda ihtiyaç puanı düşük bulunmuştur (Tablo 4.24).

Tablo 4.23. Personelin eğitim ihtiyaçlarına ilişkin görüşlerinin dağılımı (personel görüşü)

Eğitime ihtiyaç duyulan alanlar	Hiç		Çok az		Kısmen		Oldukça		Çok		A.O.	S.S.
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Yabancı dil N = (146)	4	2.7	10	6.8	26	17.8	34	23.3	72	49.3	4.10	1.091
Yapılan görevle ilgili mesleki bilgi N = (146)	3	2.1	11	7.5	24	16.4	52	35.6	56	38.4	4.01	1.020
Yeni görevlerle ilgili mesleki bilgi ve beceri N = (146)	1	0.7	10	6.8	34	23.3	58	39.7	43	29.5	3.90	0.927
İşyerinde beşeri ilişkiler N = (146)	3	2.1	11	7.5	38	26.0	57	39.0	37	25.3	3.78	0.979
İş dışında beşeri ilişkiler N = (146)	4	2.7	16	11.0	36	24.7	56	38.4	34	23.3	3.68	1.036
İş ölçümü N = (145)	4	2.8	10	6.9	36	24.8	61	42.1	34	23.4	3.77	0.979
İş basitleştirme(metot geliştirme N = (144)	5	3.5	13	9.0	27	18.8	58	40.3	41	28.5	3.81	1.058
Ürün geliştirme N = (144)	7	4.9	19	13.2	31	21.5	49	34.0	38	26.4	3.64	1.150
Sosyal ve göreve dönük davranış kuralları N = (146)	4	2.7	24	16.4	37	25.3	57	39.0	24	16.4	3.50	1.039
Dengeli beslenme N = (146)	11	7.5	17	11.6	44	30.1	40	27.4	34	23.3	3.47	1.187
Sağlıklı yaşam yöntemleri N = (143)	9	6.3	23	16.1	45	31.5	36	25.2	30	21.0	3.38	1.168
Sokakta, evde, işyerinde kapkaç ve tacizden korunma N = (144)	15	10.4	38	26.4	34	23.6	28	19.4	29	20.1	3.13	1.295
İşyeri hijyeni N = (144)	5	3.5	12	8.3	32	22.2	49	34.0	46	31.9	3.83	1.080
Etkili iletişim teknikleri N = (145)	3	2.1	10	6.9	32	22.1	57	39.3	43	29.7	3.88	0.985
Müşteri beklentileri N = (143)	2	1.4	13	9.1	31	21.7	49	34.3	48	33.6	3.90	1.019
Müşteriyi ikna yöntemleri N = (146)	3	2.1	8	5.5	33	22.6	57	39.0	45	30.8	3.91	0.968
Müşteri memnuniyeti N = (146)	1	0.7	10	6.8	32	21.9	51	34.9	52	35.6	3.98	0.958
Sadık müşteri oluşturma N = (145)	1	0.7	15	10.3	44	30.3	41	28.3	44	30.3	3.77	1.019
Müşteri tiplerine göre müşteri sorunlarının N = (146) çözümü	2	1.4	9	6.2	40	27.4	51	34.9	44	30.1	3.86	0.966
Yabancı ülke kültürlerine ilişkin turist davranışları N = (146)	2	1.4	8	5.5	41	28.1	57	39.0	38	26.0	3.83	0.927

Eğitime ihtiyaç duyulan alanlar	Hiç		Çok az		Kısmen		Oldukça		Çok		A.O.	S.S.
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Ast-üst ilişkileri N = (146)	3	2.1	9	6.2	30	20.5	54	37.0	50	34.2	3.95	0.992
Üstleri etkileme teknikleri N = (146)	3	2.1	11	7.5	47	32.2	57	39.0	28	19.2	3.66	0.943
Astları etkileme teknikleri N = (145)	4	2.8	8	5.5	46	31.7	55	37.9	32	22.1	3.71	0.964
Etkili satış teknikleri N = (146)	2	1.4	11	7.5	31	21.2	63	43.2	39	26.7	3.86	0.944
Etkili konuşma teknikleri N = (146)	2	1.4	7	4.8	30	20.5	62	42.5	45	30.8	3.97	0.913
Beden dili N = (146)	3	2.1	11	7.5	32	21.9	50	34.2	50	34.2	3.91	1.023
Tanıtma ve reklam N = (146)	2	1.4	13	8.9	34	23.3	54	37.0	43	29.5	3.84	0.994
İş güvenliği N = (145)	6	4.1	11	7.6	32	22.1	50	34.5	46	31.7	3.82	1.091
Animasyon hizmetleri N = (144)	10	6.9	17	11.8	43	29.9	41	28.5	33	22.9	3.49	1.171
Koordinasyon/eşgüdüm N = (145)	7	4.8	9	6.2	40	27.6	47	32.4	42	29.0	3.74	1.092
Liderlik N = (146)	2	1.4	11	7.5	29	19.9	52	35.6	52	35.6	3.97	0.992
Yapılan görevle ilgili bilgisayar uygulamaları N = (146)	11	7.5	12	8.2	48	32.9	41	28.1	34	23.3	3.51	1.158
İnternet N = (144)	14	9.7	17	11.8	43	29.9	40	27.8	30	20.8	3.38	1.218
Tüketicinin korunması N = (146)	9	6.2	15	10.3	36	24.7	44	30.1	42	28.8	3.65	1.178
İşgören psikolojisi N = (144)	9	6.3	7	4.9	42	29.2	40	27.8	46	31.9	3.74	1.145
İşgören sosyolojisinin N = (145)	7	4.8	14	9.7	37	25.5	46	31.7	41	28.3	3.69	1.127
Halkla ilişkiler N = (144)	4	2.8	9	6.3	39	27.1	54	37.5	38	26.4	3.78	0.998
Sosyal yaşamda telefonla etkili konuşma yöntemleri N = (146)	3	2.1	17	11.6	38	26.0	46	31.5	42	28.8	3.73	1.065
İşyerinde etkili konuşma yöntemleri N = (145)	2	1.4	11	7.6	31	21.4	49	33.8	52	35.9	3.95	1.002
Öğretme ve öğrenme yöntemleri N = (140)	3	2.1	10	7.1	26	18.6	44	31.4	57	40.7	4.01	1.039

Tablo 4.24. Yiyecek içecek servis personelinin eğitim ihtiyaçlarına ilişkin yönetici görüşlerinin dağılımı

Eğitime ihtiyaç duyulan alanlar	Hiç		Çok az		Kısmen		Oldukça		Çok		A.O.	S.S.
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Yabancı dil N = (51)	1	2.0	-	0.0	0	0.0	0	0.0	50	98.0	4.92	0.560
Yapılan görevle ilgili mesleki bilgi N = (51)	-	-	-	0.0	3	5.9	27	52.9	21	41.2	4.35	0.594
Yeni görevlerle ilgili mesleki bilgi ve beceri N = (51)	-	-	-	0.0	2	3.9	28	54.9	21	41.2	4.37	0.564
İşyerinde beşeri ilişkiler N = (51)	-	-	-	0.0	5	9.8	26	51.0	20	39.2	4.29	0.642
İş dışında beşeri ilişkiler N = (51)	-	-	4	7.8	13	25.5	25	49.0	9	17.6	3.76	0.839
İş ölçümü N = (51)	-	-	2	3.9	14	27.5	25	49.0	10	19.6	3.84	0.784
İş basitleştirme(metot geliştirme N = (51)	-	-	3	5.9	16	31.4	20	39.2	12	23.5	3.80	0.872
Ürün geliştirme N = (51)	-	-	3	5.9	23	45.1	20	39.2	5	9.8	3.53	0.758
Sosyal ve göreve dönük davranış kuralları N = (50)	-	-	6	12.0	29	58.0	10	20.0	5	10.0	3.28	0.809
Dengeli beslenme N = (50)	-	-	6	12.0	7	14.0	20	40.0	17	34.0	3.96	0.989
Sağlıklı yaşam yöntemleri N = (49)	-	-	1	2.0	9	18.4	19	38.8	20	40.8	4.18	0.808
Sokakta, evde, işyerinde kapkaç ve tacizden korunma N = (50)	24	48.0	21	42.0	3	6.0	-	-	2	4.0	1.70	0.909
Etkili iletişim teknikleri N = (51)	-	-	-	0.0	2	3.9	21	41.2	28	54.9	4.51	0.579
Müşteri beklentileri N = (51)	-	-	-	0.0	6	11.8	26	51.0	19	37.3	4.25	0.659
Müşteriyi ikna yöntemleri N = (51)	-	-	1	2.0	6	11.8	23	45.1	21	41.2	4.25	0.744
Müşteri memnuniyeti N = (51)	-	-	0	0.0	6	11.8	15	29.4	30	58.8	4.47	0.703
Sadık müşteri oluşturma N = (51)	-	-	1	2.0	10	19.6	33	64.7	7	13.7	3.90	0.640
Müşteri tiplerine göre müşteri sorunlarının çözümü N = (51)	-	-	3	5.9	12	23.5	29	56.9	7	13.7	3.78	0.757
Yabancı ülke kültürlerine ilişkin turist N = (51) davranışları	-	-	2	3.9	18	35.3	27	52.9	4	7.8	3.65	0.688

Ast-üst ilişkileri N = (51)	-	-	2	3.9	3	5.9	35	68.6	11	21.6	4.08	0.659
Eğitime ihtiyaç duyulan alanlar	Hiç		Çok az		Kısmen		Oldukça		Çok		A.O.	S.S.
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Üstleri etkileme teknikleri N = (51)	-	-	1	2.0	7	13.7	28	54.9	15	29.4	4.12	0.711
Astları etkileme teknikleri N = (51)	-	-	-	-	4	7.8	27	52.9	20	39.2	4.31	0.616
Etkili satış teknikleri N = (51)	-	-	-	-	2	3.9	23	45.1	26	51.0	4.47	0.578
Etkili konuşma teknikleri N = (51)	1	2.0	-	-	1	2.0	18	35.3	31	60.8	4.53	0.731
Beden dili N = (51)	-	-	1	2.0	8	15.7	24	47.1	18	35.3	4.16	0.758
Tanıtma ve reklam N = (50)	-	-	2	4.0	13	26.0	19	38.0	16	32.0	3.98	0.869
İş güvenliği N = (51)	-	-	-	-	6	11.8	14	27.5	31	60.8	4.49	0.703
Animasyon hizmetleri N = (49)	-	-	-	-	9	18.4	23	46.9	17	34.7	4.16	0.717
Koordinasyon/eşgüdüm N = (51)	-	-	-	-	4	7.8	27	52.9	20	39.2	4.31	0.616
Liderlik N = (50)	-	-	-	-	5	10.0	21	42.0	24	48.0	4.38	0.667
Yapılan görevle ilgili bilgisayar uygulamaları N = (51)	-	-	8	15.7	16	31.4	21	41.2	6	11.8	3.49	0.903
İnternet N = (51)	-	-	11	21.6	18	35.3	12	23.5	10	19.6	3.41	1.043
Tüketicinin korunması N = (51)	1	2.0	3	5.9	5	9.8	17	33.3	25	49.0	4.22	0.986
İşgören psikolojisi N = (51)	-	-	2	3.9	5	9.8	24	47.1	20	39.2	4.22	0.783
İşgören sosyolojisinin N = (51)	-	-	4	7.8	9	17.6	22	43.1	16	31.4	3.98	0.905
Halkla ilişkiler N = (51)	-	-	2	3.9	18	35.3	24	47.1	7	13.7	3.71	0.756
Sosyal yaşamda telefonla etkili konuşma yöntemleri N = (51)	-	-	2	3.9	10	19.6	28	54.9	11	21.6	3.94	0.759
İşyerinde etkili konuşma yöntemleri N = (51)	-	-	1	2.0	-	-	25	49.0	25	49.0	4.45	0.610
Öğretme ve öğrenme yöntemleri N = (49)	-	-	1	2.0	-	-	17	34.7	31	63.3	4.59	0.610

H1: Yiyecek içecek servis personeline yönelik olarak gerçekleştirilen eğitim çabaları göz önüne alındığında personel ve yöneticinin düşünceleri arasında farklılık vardır.

Eğitim çabalarına İlişkin düşünceler	N	Ortalama	Standart Sapma	t testi	P değeri
Personel	134	3.44	0.68	0.453	0.651
Yönetici	51	3.47	0.31		

Araştırmaya katılan örneklem grubunun verilerine göre yiyecek içecek servis personeline yönelik olarak gerçekleştirilen eğitim çabaları göz önüne alındığında personel ve yöneticinin düşünceleri arasında farklılığın anlamlı olmadığı tespit edilmiştir ($P > 0.05$).

H2: Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan ve karşılanamayan yiyecek ve içecek servis personelinin başarılarının karşılaştırılmasına ilişkin görüşler göz önüne alındığında personel ve yöneticinin düşünceleri arasında farklılık vardır.

Başarıların karşılaştırılmasına ilişkin görüşler	N	Ortalama	Standart Sapma	t testi	P değeri
Personel	146	4.02	0.64	- 2.45	0.015*
Yönetici	51	4.20	0.35		

* $p < 0.05$

Araştırmaya katılan örneklem grubunun verilerine göre eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan ve karşılanamayan yiyecek ve içecek servis personelinin başarılarının karşılaştırılmasına ilişkin görüşler göz önüne alındığında personel ve yöneticinin düşünceleri arasındaki farklılığın anlamlı ($p < 0.05$) olduğu tespit edilmiştir.

Eğitim ve insan kaynakları yöneticilerinin görüşlerine göre eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan yiyecek ve içecek servis personelinin başarılarının daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmaktadır.

H3: Yiyecek içecek servis personelinin hizmet içi eğitimden beklentilerine ilişkin görüşler göz önüne alındığında personel ve yöneticinin düşünceleri arasında farklılık vardır.

Personelin hizmet içi eğitim beklentilerine ilişkin görüşler	N	Ortama	Standart sapma	t testi	P değeri
Personel	146	3.37	0.53	- 2.56	0.041*
Yönetici	51	3.48	0.21		

* $p < 0.05$

Araştırmaya katılan örneklem grubunun verilerine göre yiyecek içecek servis personelinin hizmet içi eğitimden beklentilerine ilişkin görüşler göz önüne alındığında personel ve yöneticinin düşünceleri arasındaki Farklılığın anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($p < 0.05$).

Eğitim ve insan kaynakları yöneticilerinin, yiyecek içecek servis personeline yönelik hizmet içi eğitimden beklentilerinin personele göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

H4: Yiyecek içecek servis personelinin eğitim ihtiyaçlarına ilişkin görüşler göz önüne alındığında personel ve yöneticinin düşünceleri arasında farklılık vardır.

Personelin eğitim ihtiyaçlarına ilişkin görüşler	N	Ortalama	Standart sapma	t testi	P değeri
Personel	146	3.76	0.69	- 3.61	0.000*
Yönetici	51	4.04	0.38		

* $p < 0.05$

Araştırmaya katılan örneklem grubunun verilerine göre yiyecek içecek servis personelinin eğitim ihtiyaçlarına ilişkin görüşler göz önüne alındığında personel ve yöneticinin düşünceleri arasında farklılığın anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($p < 0.05$)

Eğitim ve insan kaynakları yöneticilerinin, yiyecek içecek servis personeline yönelik eğitim ihtiyaçlarının personele göre daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

H5₁: Yiyecek içecek servis personeline yönelik olarak gerçekleştirilen eğitim çabaları göz önüne alındığında cinsiyete göre düşünceler arasında farklılık vardır.

Cinsiyet	N	Ortalama	Standart sapma	t testi	P değeri
Erkek	149	3.43	0.60	- 0.78	0.43
Kadın	36	3.52	0.59		

Araştırmaya katılan örneklem grubunun verilerine göre yiyecek içecek servis personeline yönelik olarak gerçekleştirilen eğitim çabaları göz önüne alındığında cinsiyete göre düşünceler arasında farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($p > 0.05$)

H5₂: Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan ve karşılanamayan yiyecek ve içecek servis personelinin başarılarının karşılaştırılmasına ilişkin görüşler göz önüne alındığında cinsiyete göre düşünceler arasında farklılık vardır.

Cinsiyet	N	Ortalama	Standart sapma	t testi	P değeri
Erkek	155	4.07	0.59	0.13	0.89
Kadın	42	4.05	0.58		

Araştırmaya katılan örneklem grubunun verilerine göre eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan ve karşılanamayan yiyecek ve içecek servis personelinin başarılarının karşılaştırılmasına ilişkin görüşler göz önüne alındığında cinsiyete göre düşünceler arasında farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($p > 0.05$).

H5₃: Yiyecek içecek servis personelinin hizmet içi eğitimden beklentilerine ilişkin görüşler göz önüne alındığında cinsiyete göre düşünceler arasında farklılık vardır.

Cinsiyet	N	Ortalama	Standart sapma	T testi	P değeri
Erkek	155	3.39	0.46	- 0.39	0.69
Kadın	42	3.43	0.51		

Araştırmaya katılan örneklem grubunun verilerine göre yiyecek içecek servis personelinin hizmet içi eğitimden beklentilerine ilişkin görüşler göz önüne alındığında cinsiyete göre düşünceler arasında farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($p > 0.05$)

H5₄: Yiyecek içecek servis personelinin eğitim ihtiyaçlarına ilişkin görüşler göz önüne alındığında cinsiyete göre düşünceler arasında farklılık vardır.

Cinsiyet	N	Ortalama	Standart sapma	t testi	P değeri
Erkek	155	3.84	0.62	0.15	0.87
Kadın	42	3.82	0.67		

Araştırmaya katılan örneklem grubunun verilerine göre yiyecek içecek servis personelinin eğitim ihtiyaçlarına ilişkin görüşler göz önüne alındığında cinsiyete göre düşünceler arasında farklılık olup olmadığı araştırılmış ve 0.05 anlamlılık düzeyinde farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

H6₁: Yiyecek içecek servis personeline yönelik olarak gerçekleştirilen eğitim çabaları göz önüne alındığında yaş gruplarına göre düşünceler arasında farklılık vardır.

Yaş (yıl)	N	Ortalama	Standart sapma	F	P değeri
17 ve altı	5	3.67	0.85	0.27	0.85
18 – 35	125	3.44	0.68		
36 – 55	39	3.43	0.32		
56 ve üstü	16	3.50	0.41		

Araştırmaya katılan örneklem grubunun verilerine göre yiyecek içecek servis personeline yönelik olarak gerçekleştirilen eğitim çabaları göz önüne alındığında yaş gruplarına göre düşünceler arasında farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($p > 0.05$).

H6₂: Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan ve karşılanamayan yiyecek ve içecek servis personelinin başarılarının karşılaştırılmasına ilişkin görüşler göz önüne alındığında yaş gruplarına göre düşünceler arasında farklılık vardır.

Yaş (yıl)	N	Ortalama	Standart sapma	F	P değeri
17 ve altı	5	3.93	0.92	0.925	0.43
18 – 35	137	4.03	0.62		
36 – 55	39	4.17	0.47		
56 ve üstü	16	4.19	0.39		

Araştırmaya katılan örneklem grubunun verilerine göre eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan ve karşılanamayan yiyecek ve içecek servis personelinin başarılarının karşılaştırılmasına ilişkin görüşler göz önüne alındığında yaş gruplarına göre düşünceler arasında farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($p > 0.05$).

H6₃: Yiyecek içecek servis personelinin hizmet içi eğitimden beklentilerine ilişkin görüşler göz önüne alındığında yaş gruplarına göre düşünceler arasında farklılık vardır.

Yaş (yıl)	N	Ortalama	Standart sapma	F	P değeri
17 ve altı	5	3.25	0.67	0.55	0.64
18 – 35	137	3.38	0.54		
36 – 55	39	3.47	0.23		
56 ve üstü	16	3.43	0.19		

Araştırmaya katılan örneklem grubunun verilerine göre yiyecek içecek servis personelinin hizmet içi eğitimden beklentilerine ilişkin görüşler göz önüne alındığında yaş gruplarına göre düşünceler arasında farklılık olup olmadığı araştırılmış ve 0,05 anlamlılık düzeyinde farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

H6₄: Yiyecek içecek servis personelinin eğitim ihtiyaçlarına ilişkin görüşler göz önüne alındığında yaş gruplarına göre düşünceler arasında farklılık vardır.

Yaş (yıl)	N	Ortalama	Standart sapma	F	P değeri
17 ve altı	5	3.84	0.52	2.38	0.07
18 – 35	137	3.75	0.70		
36 – 55	39	4.03	0.42		
56 ve üstü	16	4.00	0.23		

Araştırmaya katılan örneklem grubunun verilerine göre yiyecek içecek servis personelinin eğitim ihtiyaçlarına ilişkin görüşler göz önüne alındığında yaş gruplarına göre düşünceler arasında farklılık olmadığı tespit edilmiştir ($p>0.05$).

H7₁: Yiyecek içecek servis personeline yönelik olarak gerçekleştirilen eğitim çabaları göz önüne alındığında işyeri türüne göre farklılık vardır.

Yıldız Türü	N	Ortalama	Standart sapma	T testi	P değeri
4Yıldızlı Otel	50	3.17	0.37	- 4.97	0.00*
5Yıldızlı Otel	132	3.55	0.64		

($p < 0.05$)

Araştırmaya katılan örneklem grubunun verilerine göre yiyecek içecek servis personeline yönelik olarak gerçekleştirilen eğitim çabaları göz önüne alındığında işyeri türüne göre farklılığın anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($p < 0.05$).

5 yıldızlı otellerde yiyecek içecek servis personeline yönelik olarak gerçekleştirilen eğitim çabaları 4 yıldızlı otellere göre olumlu yönde farklılık göstermektedir.

H7₂: Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan ve karşılanamayan yiyecek ve içecek servis personelinin başarılarının karşılaştırılmasına ilişkin görüşler göz önüne alındığında işyeri türüne göre farklılık vardır.

Yıldız Türü	N	Ortalama	Standart sapma	t testi	P değeri
4Yıldızlı Otel	56	4.07	0.47	0.19	0.84
5Yıldızlı Otel	138	4.06	0.63		

Araştırmaya katılan örneklem grubunun verilerine göre eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan ve karşılanamayan yiyecek ve içecek servis personelinin başarılarının karşılaştırılmasına ilişkin görüşler göz önüne alındığında işyeri türüne göre farklılığın anlamlı olmadığı tespit edilmiştir ($p > 0.05$).

H7₃: Yiyecek içecek servis personelinin hizmet içi eğitimden beklentilerine ilişkin görüşler göz önüne alındığında işyeri türüne göre farklılık vardır.

Yıldız Türü	N	Ortalama	Standart sapma	t testi	P değeri
4Yıldızlı Otel	56	3.43	0.27	0.61	0.54
5Yıldızlı Otel	138	3.39	0.54		

Araştırmaya katılan örneklem grubunun verilerine göre yiyecek içecek servis personelinin hizmet içi eğitimden beklentilerine ilişkin görüşler göz önüne alındığında işyeri türüne göre farklılığın anlamlı olmadığı tespit edilmiştir ($p > 0.05$).

H7₄: Yiyecek içecek servis personelinin eğitim ihtiyaçlarına ilişkin görüşler göz önüne alındığında işyeri türüne göre farklılık vardır.

Yıldız Türü	N	Ortalama	Standart sapma	t testi	P değeri
4Yıldızlı Otel	56	3.99	0.44	2.73	0.00*
5Yıldızlı Otel	138	3.76	0.69		

*p <0.05

Araştırmaya katılan örneklem grubunun verilerine göre yiyecek içecek servis personelinin eğitim ihtiyaçlarına ilişkin görüşler göz önüne alındığında işyeri türüne göre farklılığın anlamlı olduğunu tespit edilmiştir (p<0.05).

4 yıldızlı otellerde çalışan yiyecek içecek servis personelinin eğitim ihtiyaçlarının, 5 yıldızlı otellerde çalışan personele göre daha fazla olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

5. SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Günümüzde yaşam standartlarının yükselmesi, müşterilerin daha bilinçlenmesi ile rekabette artış olması yiyecek içecek sektörünün kendini geliştirme yoluna gitmesine neden olmuştur.

Müşterilerin değişen istek ve ihtiyaçlarına cevap verebilmek için yiyecek içecek işletmeleri çeşitli stratejiler uygulayarak pazardaki konumlarını kalıcı yapmaya çalışmaktadır. Birer hizmet işletmesi olan yiyecek içecek işletmeleri, müşterilerine daha iyi, ucuz ve kaliteden ödün vermeden hizmet sunabilmek için hizmet kalitesinin önemini kavramaya ve buna paralel olarak işletmelerinde; personel eğitimine özen göstererek müşteri memnuniyeti oluşturmaya çabalamaktadırlar.

Bu bağlamda dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan yiyecek ve içecek servis personelinin eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi ve söz konusu otellerde personele yönelik olarak verilen eğitimin değerlendirilmesini amaçlayan bu çalışmada şu sonuçlara ulaşılmıştır:

Araştırmaya katılan bireylerin, % 74.1'i yiyecek içecek servis personeli, %25.9 'u eğitim ve insan kaynakları yöneticisidir. Servis personelinin %71.9'u, yöneticilerin % 98.0 'i erkek iken, servis personelinin % 28.1 'i yöneticilerin % 2.0 ' si kadındır. Servis personelinin % 3.4 'u 17 ve altı , % 93.9 ise on sekiz-otuzbeş yaş arasında olup yöneticilerin % 68.7 'si otuz altı-elli beş, % 31.3 'u elli altı ve üst yaş arasındadır.

Araştırmaya katılan yöneticilerin %31.3 'ü personelin ise % 28.1 'i dört yıldızlı, yöneticilerin % 68.8 'i personelin % 71.1 'i beş yıldızlı otellerde çalışmaktadır. Araştırmaya katılan yiyecek içecek servis personelinin % 93.9 'unu hizmet içi eğitim verilmişken, % 6.1 'i böyle bir eğitim verilmediği görülmektedir.

Araştırmaya katılan personelin % 69.1 'i otelde sürekli, %25.7 'si mevsimlik, % 5.1'i ise part time şakili olarak otelde çalışmaktadır. Araştırmaya katılan yiyecek içecek servis personelin meslek hayatında aldığı hizmet içi eğitimin % 46.9 'u işyerinde kurs ve seminer, % 20.8 'i işyeri dışında kurs ve seminer, % 32.3 'ü her iki

türden eğitim aldıklarını belirtmişlerdir. Araştırmaya katılan yiyecek içecek servis personelinin % 45.2 'si işyerinde usta öğreticiler tarafından, %52.6 'sı otel dışı eğitimciler, % 2.2 'si otel dışında yapılacak seminer vb tarafından hizmet içi eğitimin verilmesini tercih etmişlerdir.

Araştırmaya katılan yöneticilerin % 86.0 'sı yiyecek içecek servis personelinin turizm eğitimi almış olanların daha çok başarılı olduklarını bildirmişlerdir.

Katılımcıların büyük bir kısmının hizmet içi eğitimini mesleki bilgi, mesleki beceri, beşeri ilişkileri geliştirme, kullanılan görsel/işitsel araç ve gereçler, açısından yeterli buldukları anlaşılmaktadır. Katılımcıların EİK personelinin işe uyumu, EİKm diğer çalışanlardan çok daha başarılı olduğunu belirtmektedir. İş görenlerinin çoğunluğu EİK personelinin; iş verimliliği (iş daha kısa sürede ve daha az emek harcayarak yapma), EİKm diğer çalışanlardan daha çok başarılı olduklarını nitelendirmiştir. İş görenlerin EİK personelinin işi basitleştirme becerisi, EİKm diğer çalışanlardan oldukça daha başarılı olduklarını belirtmiştir. Katılımcıların çoğunun EİK personelinin; müşteri sorunlarını çözme becerisi EİKm diğer çalışanlardan daha başarılı düşündüklerini ortaya koymuştur.

İş görenlerin EİK personelinin işyeri sorunlarını çözme becerisi, EİKm diğer çalışanlardan oldukça daha başarılı olduklarını saptamıştır. İş görenlerin EİK personelinin müşteri memnuniyetini sağlama becerisi, EİKm diğer çalışanlardan oldukça daha başarılı olduklarını saptamıştır. İş görenlerin EİK personelinin; işyerine bağlılığı, EİKm diğer çalışanlardan daha yüksek olduğunu düşüncelerinin ortaya koymuştur. İş görenlerin EİK personelinin; işyerindeki ast ve üst üstleriyle olumlu ilişkiler kurabilme becerisi, EİKm diğer çalışanlardan oldukça daha başarılı olduklarını belirtmiştir. İş görenlerin EİK personelinin; iş yapma hızı, EİKm diğer çalışanlardan daha çok başarılı olduklarını ortaya çıkmaktadır. İş görenlerin EİK personelinin; diğer kişi veya birimlerle işbirliği becerisi, EİKm diğer çalışanlardan daha başarılı olduklarını ortaya koymuştur.

İş görenlerin EİK personelinin; sosyal yaşamdaki mutluluğu, EİKm diğer çalışanlardan kısmen daha başarılı olduklarını ortaya koymuştur. İş görenlerin büyük bir kısmının hizmet içi eğitimden mesleki bilgileri geliştirme, mesleki becerileri geliştirme, beklentisi, İşyerinde beşeri ilişkiler becerisini geliştirme, yeni bir meslek edinme, işyerinde görev değiştirme, gerektiğinde ve geçici olarak başka görevleri yapabilme, mesleki sorunlarını çözme, işte yükselme- terfi etme, ücret artışı, iş yerinde itibarı artırma, iş yeri dışındaki itibarı artırma, açısından yeterli olduğunu düşünmektedir.

İş görenlerin az bir kısmının hizmet içi eğitimin başkalarına gösteriş yapma açısından yeterli bulmadığını açıklamıştır. İş görenlerin büyük bir kısmının hizmet içi eğitimin başkalarını eğitime katılanları taklit etme açısından yeterli bulmadığını açıklamıştır. İş görenlerin çoğunluğunun, hizmet içi eğitimin işten uzaklaşma açısından hiç yeterli bulmadığını ortaya koymuştur. İş görenlerin büyük bir kısmının hizmet içi eğitimin iş verimliliğini artırma (iş daha kısa sürede ve daha az emekle yapmak, Çevre edinme, İşyerini değiştirme, açısından çok yeterli olduğunu düşündüklerini ortaya koymuştur. İş görenlerin, çoğunluğunun eğitim ihtiyaçları açısından yabancı diline, görevle ilgili mesleki bilgi, görevlerle ilgili mesleki bilgi ve beceri, işyerinde beşeri ilişkiler, iş dışında beşeri ilişkiler, iş ölçümü, iş basitleştirme (metot geliştirme), ürün geliştirme, sosyal ve göreve dönük davranış kuralları, dengeli beslenmeye, sağlıklı yaşam yöntemleri, birçok ihtiyaç duyduklarına ilişkin düşüncelerini ortaya koymuştur.

İş görenlerin, çok az bir kısmının Sokakta, evde, işyerinde kapkaç ve tacizden korunma eğitimine ihtiyaç duyduklarını açıklamıştır. İş görenlerin, büyük bir kısmının işyeri hijyeni, etkili iletişim teknikleri, müşteri beklentileri, müşteriye ikna yöntemleri, müşteri memnuniyeti, sadık müşteri oluşturma, müşteri tiplerine göre müşteri sorunlarının çözümü, yabancı ülke kültürlerine ilişkin turist davranışları, ast-üst ilişkileri, üstleri etkileme teknikleri, astları etkileme teknikleri, etkili satış teknikleri, etkili konuşma teknikleri, beden dili, tanıtma ve reklam, iş güvenliği, animasyon hizmetleri, koordinasyon / eşgüdüm, liderlik, yapılan görevle ilgili bilgisayar uygulamaları, internet, tüketicinin korunması, işgören psikolojisi, işgören sosyolojisi, halkla ilişkiler, sosyal yaşamda telefonla etkili konuşma

yöntemleri, işyerinde etkili konuşma yöntemleri, öğretme ve öğrenme yöntemleri, eğitimine ihtiyaç olduklarını tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan yöneticilerin yiyecek içecek servis personelinin büyük bir kısmının yabancı dili, Yapılan görevle ilgili mesleki bilgi, Yeni görevlerle ilgili, İşyerinde beşeri ilişkiler mesleki bilgi ve beceri, iş ölçümü, basitleştirme(metot geliştirme, sağlıklı yaşam yöntemleri, etkili iletişim teknikleri, etkili konuşma teknikleri, animasyon hizmetleri, iş güvenliği, yapılan görevle ilgili bilgisayar uygulamaları, halkla ilişkiler, sosyal yaşamda telefonla etkili konuşma yöntemleri, işgören psikolojisi, öğretme ve öğrenme yöntemlerine ilişkin eğitime ihtiyaç duyduklarını bildirmişlerdir.

Öneriler:

Turizm sektörü bir hizmet sektörüdür. Sektörde kaliteli hizmetin müşteri memnuniyetinin sağlanabilmesi, nitelikli personel istihdam edilmesiyle gerçekleşebilir.

Turizm sektörü hem ülke ekonomisine, hem de yüksek istihdam etkisiyle işsizlik probleminin çözümü katkısı nedeniyle geleceğin sektörde olmak yolundadır. Türkiye'nin bu sektörden en verimli şekilde yararlanabilmesinin ilk şartı, sektörün ihtiyaçlarına cevap verebilecek nitelikte mesleki turizm eğitiminin hayata geçirilmesidir.

Bu araştırmada ortaya konan sonuçlar doğrultusunda şu öneriler geliştirilmiştir:

İşletmeler Yönelik Öneriler:

1. Türkiye'de turizm sektöründe faaliyet gösteren zincir işletmeler tesislerinde istihdam edecekleri personeli kendi açacakları özel uygulamalı turizm eğitim merkezinde yetiştirebilirler, bunun için turizm sektöründeki konaklama işletmeleri eğitim merkezi konusunda teşvik edilmelidirler bu merkezlerin uygulamalı mesleki eğitim daha verimli gerçekleştirdikleri ve işletme ihtiyaçlarına uygun personel yetiştirdikleri unutulmamalıdır. İşletmeler sektördeki değişim ve gelişmeleri ilk öğrenen olduklarından eş güdülüm olarak kendi bünyelerinde yer verdikleri eğitim merkezlerine eğitim programlarına eğitim kadrolarına ilk aktarma ve uygulamaya koyandır. Bu anlamda sektörün eğitim içinde ve aktif olması vazgeçilmezdir.
2. Eğitim merkezini açacak işletmeler, kendi ihtiyaçları kadar bulundukları bölgenin ihtiyaçlarını ve mevcut durumunu da göz önünde bulundurmalıdır.
3. Mesleki eğitim veren okullarda yetiştirilen personelin daha nitelikli olabilmesi için okul-sektör işbirliği içinde, günümüz koşullarına uygun eğitim programları düzenlenmeli veya mevcut programlar geliştirilmelidir.

4. İşletmeler bazında eğitim faaliyetlerine daha çok önem verilmeli, eğitim programları sonucunda başarılı personel ödüllendirilmelidir.

Öğretmenlere Yönelik Öneriler:

1. Eğitim merkezinde görevli öğretmenleri tesislerdeki departman müdürleri ve eğitim müdürleriyle sürekli iletişim halinde olmalıdır.
2. Eğitim merkezinde görevli öğretmenler, öğretim yöntem ve teknikleri konusunda kendilerini geliştirmelidirler.
3. Eğitim merkezinde görevli öğretmenlere kendilerini ve kariyerlerini geliştirme imkanı sağlanmalıdır.
4. Daha önce sektörde çalışmış ve mesleki eğitim almış öğretmenler tarafından mutlaka yapılmalıdır.

Eğitim Merkezlerine Yönelik Öneriler:

1. Eğitim programı ve eğitim merkezi paydaş memnuniyetleri, düzenli olarak gözden geçirilmeli ve iyileştirmeye açık alanlar iyileştirilmelidir.
2. Eğitim merkezinin öğrencilerin için gerektiğinde yeme içme ve konaklama imkanı sağlanması gerektiği unutmamalıdır.
3. Daha önce eğitimi almış turizm sektöründe çalışan olan öğrenciler için gerekirse aynı seviye grupları oluşturulmalı, eğitim programına ön yargılı yaklaşımları önlenmelidir.

4 KAYNAKÇA

AKTAŞ, Ahmet. (1995). Ağırlama Hizmet İşletmelerinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi, Eren Ofset, Antalya.

ARAS, Hasan. (1993). Konaklama İşletmeciliğinde Yiyecek- İçecek Maliyet kontrolü.

BİR DİR, Kemal. (2002). Turizm ve otel İşletmeciliğinde Alan lisans Öğrencilerinin Turizm Endüsterisinde Çalışmayı Tercih Etmemelerinin Temel Madenleri; Bir Nominal Grup Tekniği Araştırması. Turizm Eğitimi Konferans-Work shop. 495–504.

BOZ, İbrahim. (2002). Türkiye’de Turizm Maliyetleri ile Reel Ücreti Seviyesinin Karşılaştırılması, Turizm Eğitimi Konferans-Work shop, 145-159.

BUTTLE, Francis. (1994). Hotel and Food Service Sanitation, 4th edition, Redwood, Boks.

DEMİRKOL, Şehnaz ve PELİT, Elbeyi, (2002). Türkiye’deki Turizm Eğitim Sistemi Ve Avrupa Birliği Sürecinde Olan Gelişmeler, Ticaret Ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 2, 125,146.

D.İ.E (1993). Turizm Sektörü İş gücü ve Cevap Güvenilirliği Araştırması, Ankara Devlet İstatistik Enstitüsü, Yayın-Haberleşme ve Halkla İlişkiler Şubesi, D.İ.E Matbaası, Şubat 1996.

D.İ.E (2002). Devlet İstatistik Enstitüsü Başkanlığı 2001 Yılı Çıkış Yapan Ziyaretçiler Anket Çalışması Sonuçlar Açıkladı, Devlet İstatistik Enstitüsü Haber Bülteni (70). Ankara.

DOĞRKARTAL, K, GÜNEYLİ, Ufuk (1987). Kurum Mutfaklarında Çalışan Aşçı ve Garsonların Kişisel ve Çevre Temizliği Konularındaki Bilgileri ve Uygulanan Eğitimin Etkisi, Beslenme ve Diyet Dergisi, (16), 206–220).

ERDOĞAN, Gülten (2002). Ankara’da Dört ve Beş Yıldızlı otel İşletmelerinde Yiyecek-İçecek Personelinin Eğitimi, Yayınlanmamış. Yüksek Lisan Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Eğitim Bilim Dalı Ankara.

ERDEM, Barış. (2006). “ Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetiminin Yeri ve Önemi”

İBİCLİ OĞLU, Hasan ve Avcı, Umut ve BOYLU, Yasin. (2003). Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynaklarının Eğitiminde Stratejik Sektörel Eğitim Organizasyonlarının Uygulanabilirliğine Yönelik Bir İnceleme, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 1,69-90.

Turizm Bakanlığı ve Uluslararası Çalışma Örgüt (1994). Otelcilik ve Turizm Endüstrisinde İş Gücü Araştırması 1993” Ankara.

SEZGİN, ilhan. (2001;79). Mesleki ve Teknik Eğitimde Program Geliştirme Ankara.

ÖZTÜRK, YÜKSEL VE SEYHAN, Kadir. (2005) Konaklama İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesinin Artırılmasında İşgören Eğitiminin Yeri ve Önemi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 1, 121–143.

ÜNLÜÖNEN, Kurban. (2003). Turizm İşletmeciliği Öğretmenlik Programlarının Öğrenci Beklentileri ve Algılamaları Açısından Karşılaştırılması (1998-1999) ve 2003-2004 Öğretim Yılları) , Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 1, 108-130.

METARGEM (2002), Turizm Sektörünün Ara Kademe İnsan Gücü İhtiyacı Turizm Eğitim Araştırması, Anket; METERGEM G. A50.

MAVIŞ, Feri. (1992). “Turizm İşletmelerinde İşbaşı Eğitim Programı ve Bir Otel Uygulaması” Turizm Eğitim Konferansı, Ankara

GÜÇER, Evren (2004). Türkiye’deki Turizm Eğitim İle Avrupa Birliği Üyesi Ülkelerdeki Turizm Eğitiminin Karşılaştırılması ve Sektörün Turizm Eğitiminden

Beklentiler, Yayınlanmamış Yüksek Lisan Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı, Ankara

GÜMÜŞ, Mustafa. (1995). Yönetimde Başarı için Altın Kurallar, İstanbul: Basın Dağıtım.

TUGEV (1988) Türk Konaklama Endüstrisinde İşgücü Araştırması, (Pilot Çalışma), 1995)İstanbul.

TURİZM BAKANLIĞI (1989). Otelcilik ve Turizm Endüstrisinde İşgücü Araştırması. Ankara Turizm Bakanlığı Yayını.

Tütüncü, Ö. (2000). Yiyecek İçecek İşletmelerinde Müşteri Tatmininin Ölçülmesi. Ankara: Turhan Kitabevi.

ODABAŞI, Mesut. (2000). satışta ve pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Sistem Yayıncılık, İstanbul.

Yurdabakan, A. (1996) Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi Servis Bölümü Mezunlarının Turizm Sektöründe Başarılı Olması için Bir Model Önerisi Yayınlanmamış Yüksek Lisan Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

ÇETİN. Şule. (2002). Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Mezunlarının İstihdam Sorunları, Turizm Eğitimi Konferans- Works hop 485–494.

ÇETİN, Şaban. (2001). Mesleki ve Teknik Eğitimde Mesleki Yeterliğin Ölçülmesi ve Mesleki Belgelendirme (Türkiye ve Avrupa Örneği). Milli Eğitim. Sayı : 152. Sayfa: 62-72.

KANTARCI, k. (1992). Türkiye’de Turizm Eğitimi ve Konaklama Sektörüne Yönelik Personel Eğitimi İçin Bir Model Önerisi, Kayseri: Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi).

YALÇIN, İbrahim ve İRİ, Ruhan, (2003). Hizmet içi Eğitim Türkiye’de Beş Yıldızlı Otellerde Uygulanmayı Bekliyor, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 1, 91–106.

TİMUR, Alp. (1992). Türkiye’de Turizm Eğitiminin Yapısı, Uygulanan Politikalar Ve Sonuçlar, Turizm Eğitimi Konferans- Works hop, 47–54.

WOT, (1997). İnternational Tourism: A Global perspective, Madrid: Dünya Turizm Örgütü.

YAŞAR, Yılmaz. (2007). Otel ve Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Ziyafet Organizasyonu ve Yönetimi, (Yayınlanmış Ders Kitabı) Detay Yayıncılık Ankara.

HACIOĞLU, N. (1989). Türkiye’de Turizm Eğitimi, Balıkesir, 1989.

HACIOĞLU, N. (1991).“Turizm Eğitim Sorunları ve Çözümleri”, II. Ulusal Turizm Kongresi, Belediye Yayınları, Kuşadası..

WWW. Yok. Gov. Tr Erişim Tarihi 05.04.2008.

WWW. Kutur. Gov. tr /tr/ Belge Goster. Aspx Erişim Tarihi 07.04.2008.

EK-1

4 ve 5 YILDIZLI OTELLERDEKİ YİYECEK-İÇECEK SERVİS PERSONELİNİN EĞİTİM İHTİYAÇLARI ÜZERİNE ANTALYA İLİNDE BİR ALAN ARAŞTIRMASI" ANKET FORMU

Form 1 (Yiyecek – İçecek Servis Personeli)

Sayın Bay/Bayan,

Bu anket formu, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı'nda " 4 ve 5 Yıldızlı Otellerdeki Yiyecek-İçecek Servis Personelinin Eğitim İhtiyaçları Üzerine Antalya İlinde Bir Alan Araştırması" konulu yüksek lisans tezine veri sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Araştırma sonuçlarının yayınlanmasında hiçbir suretle kişi ve işletme adı açıklanmayacaktır. Anketle sizden toplanan bilgiler, hiçbir suretle araştırma dışında kullanılmayacaktır.

Gerçek görüşlerinizi yansıtan cevaplarınız; 4 ve 5 yıldızlı otellerdeki yiyecek ve içecek servis personelinin, eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesinde ve işgücü verimliliğinin artırılmasında büyük katkı sağlayacaktır. Bu nedenle katkılarınızdan dolayı teşekkür eder, mutlu ve başarılı bir turizm mevsimi geçirmeniz dileğiyle saygılarımı sunarım.

Gazi Ü. Eğitim Bilimleri Enstitüsü
Hasan
Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı
Yüksek Lisans Programı
Tel.: 05434495003; E-mail: ali_23@yahoo.com
Maltepe/Ankara

Ali

Açıklama: Bu ankette yer alan, **yiyecek-içecek servis personeli** kavramı, otel işletmelerinin yiyecek içecek departmanında çalışan tüm işgörenleri ifade etmektedir.

Birinci Bölüm: KİŞİSEL BİLGİLER

Açıklama: Bu bölümde kendinize ait kişisel bilgileri belirtmeniz istenmektedir. Görüşlerinize uyan seçeneğin yanındaki parantezin içerisine çarpı (X) işareti koyunuz.

1.1. Cinsiyetiniz?

1 () Bay 2 () Bayan

1.2. Yaşınız?

1 () 17 ve altı 4 () 36 – 45
2 () 18 – 25 5 () 46 – 55
3 () 26 – 35 6 () 56 – ve daha fazla

1.3. Bitirdiğiniz eğitim kurumlarını belirtiniz (birden fazla seçenek kullanarak)

1 () İlkokul	8 () Turizmle ilgili lisans
2 () Ortaokul	9 () Turizmle ilgisiz lisans
3 () Turizmle ilgili meslek lisesi	10 () Turizmle ilgili yüksek lisans
4 () Turizmle ilgisiz meslek lisesi	11 () Turizmle ilgisiz yüksek lisans
5 () Genel Lise	12 () Turizmle ilgili doktora
6 () Turizmle ilgili önlisans	13 () Turizmle ilgisiz doktora
7 () Turizmle ilgisiz ön lisans	14 () Diğer (lütfen yazınız:)

1.4. İşyerinizin türünü belirtiniz.

1 () 4 yıldızlı otel

2 () 5 yıldızlı otel

1.5. Yiyecek ve içecek servis departmanındaki göreviniz nedir?

1 () Komi

6 () Barmaid

2 () Garson

7 () Kahveci kız

3 () Şef garson

8 () Restoran şefi

4 () Şef barmen

9 () Maitre d'hotel

5 () Barmen

10 () Diğer (lütfen yazınız:.....)

1.6. Şimdiki işinizde çalışma şekliniz nasıldır?

1 () Sürekli

2 () Mevsimlik

3 () Diğer (lütfen

yazınız:.....)

1.7. Yiyecek- içecek servis personeli olarak kaç yıldır bu otelde çalışıyorsunuz?

1 () Bir yıldan az

2 () 1-3

3 () 4-6

4 () 7-9

5 () 10-13

6 () 14 ve daha fazla

1.8. Kaç yıldır bu meslekte çalışıyorsunuz?

1 () Bir yıldan az

2 () 1-3

3 () 4-6

4 () 7-9

5 () 10-13

6 () 14 ve daha fazla

İkinci Bölüm: EĞİTİME İLİŞKİN GÖRÜŞLER

Açıklama: Bu bölümde yiyecek-içecek servis personelinin eğitimine ilişkin bilgileri belirtmeniz istenmektedir. Görüşlerinize uyan seçeneğin yanındaki parantezin içerisine çarpı (X) işareti koyunuz.

2.1. Mesleğinizde hizmet içi eğitim aldınız mı?

1 () Evet

2 () Hayır

Eğer, soru 2.1'e cevabınız HAYIR ise soru 2.2'yi cevaplandırmayınız.

2.2. Aldığınız hizmet içi eğitimin türü nasıldır?

1 () İşyerinde kurs ve seminer aldım

2 () İşyeri dışında kurs ve seminer aldım

3 () Her iki şekilde

2.3. Görev yaptığınız işletmede yiyecek-içecek servis personeline hizmet içi eğitim veriliyor mu?

1 () Evet

2 () Hayır

Eğer, soru 2.3'e cevabınız hayır ise soru 2.4 ve 2.5'i cevaplandırmayınız.

2.4. Yiyecek-içecek servis personeline yönelik eğitim, hangi kişi veya birimler tarafından verilmektedir?

1 () Otelin "Eğitim Merkezi"

- 2 () Eğitim merkezi olmayan otellerde usta öğreticiler
3 () Otel dışı eğitimciler
4 () Diğer (lütfen yazınız:.....)

2.5. İşyerinizde yiyecek-içecek servis personeline yönelik olarak gerçekleştirilen eğitim çabalarını çarpı (X) işareti koyarak değerlendiriniz.

EĞİTİMİN DEĞERLENDİRİLMESİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLER		ÖLÇÜTLER				
		Çok	Oldukça	Kısmen	Çok az	Hiç
1	Hizmet içi eğitimin mesleki bilgi açısından yeterlilik düzeyi nedir?	()	()	()	()	()
2	Hizmet içi eğitimin mesleki beceri (pratik) açısından yeterlilik düzeyi nedir?.....	()	()	()	()	()
3	Hizmet içi eğitimin beşeri ilişkileri geliştirme açısından yeterlilik düzeyi nedir?.....	()	()	()	()	()
4	Hizmet içi eğitim konularının belirlenmesinde çalışanların ihtiyaçları daha önceden ne düzeyde belirlenmektedir?.....	()	()	()	()	()
5	Hizmet içi eğitimde kullanılan görsel/işitsel araç ve gereçler ne düzeyde yeterlidir?.....	()	()	()	()	()
6	Hizmet içi eğitimde kullanılan öğretim yöntemleri (anlatım, canlandırma, örnek olay inceleme, tartışma vb.) ne düzeyde yeterlidir?.....	()	()	()	()	()
7	Hizmet içi eğitimde kullanılan basılı araç ve gereçler (kitap, kurs notu vb.) ne düzeyde yeterlidir?.....	()	()	()	()	()
8	Hizmet içi eğitimi gerçekleştiren eğitimciler ne düzeyde yeterlidir?.....	()	()	()	()	()

2.6. İşyeri tarafından düzenlenecek hizmet içi eğitimin kim tarafından verilmesini istersiniz?

- 1 () İşyerinde usta öğreticiler 2 () Otel dışı eğitimciler 3 () Diğer (lütfen yazınız:.....)

2.7. Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan ve karşılanamayan yiyecek ve içecek servis personelinin başarısını çarpı (X) işareti koyarak karşılaştırınız.

EĞİTİM İHTİYAÇLARI TAM OLARAK KARŞILANAN VE KARŞILANMAYAN YİYECEK VE İÇECEK PERSONELİNİN BAŞARISININ KARŞILAŞTIRILMASINA İLİŞKİN GÖRÜŞLER		ÖLÇÜTLER				
		Çok	Oldukça	Kısmen	Çok az	Hiç
1	Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan yiyecek ve içecek servis personelinin işe uyumu, eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanamayan diğer çalışanlardan daha yüksektir.....	()	()	()	()	()
2	Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan yiyecek ve içecek servis personelinin; iş verimliliği (iş daha kısa sürede ve daha az emek harcayarak yapma), eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanamayan diğer çalışanlardan daha yüksektir.....	()	()	()	()	()
3	Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan yiyecek ve içecek servis personelinin; iş yapma kalitesi, eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanamayan diğer çalışanlardan daha yüksektir.....	()	()	()	()	()
4	Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan yiyecek ve içecek servis personelinin işi basitleştirme becerisi, eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanamayan diğer çalışanlardan daha yüksektir.....	()	()	()	()	()
5	Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan yiyecek ve içecek servis personelinin; müşteri sorunlarını çözme becerisi eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanamayan diğer çalışanlardan daha yüksektir.....	()	()	()	()	()
6	Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan yiyecek ve içecek servis personelinin işyeri sorunlarını çözme becerisi, eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanamayan diğer çalışanlardan daha yüksektir.....	()	()	()	()	()
7	Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan yiyecek ve içecek servis personelinin müşteri memnuniyetini sağlama becerisi, eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanamayan diğer çalışanlardan daha yüksektir.....	()	()	()	()	()
8	Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan yiyecek ve içecek servis personelinin işyerine bağlılığı, eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanamayan diğer çalışanlardan daha yüksektir.....	()	()	()	()	()
9	Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan yiyecek ve içecek servis personelinin işyerindeki ast ve üst üstleriyle olumlu ilişkiler kurabilme becerisi, eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanamayan diğer çalışanlardan daha yüksektir.....	()	()	()	()	()
10	Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan yiyecek ve içecek servis personelinin iş yapma hızı, eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanamayan diğer çalışanlardan daha yüksektir.....	()	()	()	()	()

11	Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan yiyecek ve içecek servis personelinin diğer kişi veya birimlerle işbirliği becerisi , eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanamayan diğer çalışanlardan daha yüksektir.....	()	()	()	()	()
12	Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan yiyecek ve içecek servis personelinin sosyal yaşamdaki mutluluğu , eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanamayan diğer çalışanlardan daha yüksektir.....	()	()	()	()	()

2.8. Görev yaptığınız işletmede, yiyecek-içecek servis personeli için gerçekleştirilebilecek hizmet içi eğitimden beklentileriniz nelerdir?

HİZMET İÇİ EĞİTİMDEN BEKLENTİLERE İLİŞKİN GÖRÜŞLER		ÖLÇÜTLER				
		Çok	Oldukça	Kısmen	Çok az	Hiç
1	Mesleki bilgileri geliştirme.....	()	()	()	()	()
2	Mesleki becerileri geliştirme.....	()	()	()	()	()
3	İşyerinde beşeri ilişkiler becerisini geliştirme.....	()	()	()	()	()
4	Yeni bir meslek edinme.....	()	()	()	()	()
5	İşyerinde görev değiştirme.....	()	()	()	()	()
6	Gerektiğinde ve geçici olarak başka görevleri yapabilme).....	()	()	()	()	()
7	Mesleki sorunlarını çözme.....	()	()	()	()	()
8	İşte yükselmek-terfi etme.....	()	()	()	()	()
9	Ücret artışı.....	()	()	()	()	()
10	İş yerinde itibarı artırma.....	()	()	()	()	()
11	İş yeri dışındaki itibarı artırma.....	()	()	()	()	()
12	Başkalarına gösteriş yapma.....	()	()	()	()	()
13	Başkalarını (eğitime katılanları) taklit etme.....	()	()	()	()	()
14	İşten uzaklaşma.....	()	()	()	()	()
15	İş verimliliğini artırma (iş daha kısa sürede ve daha az emekle yapmak).....	()	()	()	()	()
16	Çevre edinme.....	()	()	()	()	()
17	İşyerini değiştirme.....	()	()	()	()	()
18	Diğer (Lütfen yazınız:)	()	()	()	()	()

Üçüncü Bölüm: YİYECEK VE İÇECEK SERVİS PERSONELİNİN EĞİTİM İHTİYAÇLARINA İLİŞKİN GÖRÜŞLER

Açıklama: Mesleğinizle direkt veya dolaylı şekilde ilgili olarak aşağıda belirtilen konulara ilişkin eğitim ihtiyacınızı çarpı (X) işareti koyarak belirtiniz.

EĞİTİM KONULARI		ÖLÇÜTLER				
		Çok	Oldukça	Kısmen	Çok Az	Hiç
3.1	Yabancı dil.....	()	()	()	()	()
3.2	Yapılan görevle ilgili mesleki bilgi.....	()	()	()	()	()
3.3	Yeni görevlerle ilgili mesleki bilgi ve beceri.....	()	()	()	()	()
3.4	İşyerinde beşeri ilişkiler.....	()	()	()	()	()
3.5	İş dışında beşeri ilişkiler.....	()	()	()	()	()
3.6	İş ölçümü.....	()	()	()	()	()
3.7	İş basitleştirme (metot geliştirme).....	()	()	()	()	()
3.8	Ürün geliştirme.....	()	()	()	()	()
3.9	Sosyal ve göreve dönük davranış kuralları.....	()	()	()	()	()
3.10	Dengeli beslenme.....	()	()	()	()	()
3.11	Sağlıklı yaşam yöntemleri.....	()	()	()	()	()
3.12	Sokakta, evde, işyerinde kapkaç ve tacizden korunma.....	()	()	()	()	()
3.13	İşyeri hijyeni.....	()	()	()	()	()

3.14	Etkili iletişim teknikleri.....	()	()	()	()	()
3.15	Müşteri beklentileri.....	()	()	()	()	()
3.16	Müşteriyi ikna yöntemleri.....	()	()	()	()	()
3.17	Müşteri memnuniyeti.....	()	()	()	()	()
3.18	Sadık müşteri oluşturma.....	()	()	()	()	()
EĞİTİM KONULARI		ÖLÇÜTLER				
		Çok	Oldukça	Kısmen	Çok az	Hiç
3.19	Müşteri tiplerine göre müşteri sorunlarının çözümü.....	()	()	()	()	()
3.20	Yabancı ülke kültürlerine ilişkin turist davranışları.....	()	()	()	()	()
3.21	Ast-üst ilişkileri.....	()	()	()	()	()
3.22	Üstleri etkileme teknikleri.....	()	()	()	()	()
3.23	Astları etkileme teknikleri.....	()	()	()	()	()
3.24	Etkili satış teknikleri.....	()	()	()	()	()
3.25	Etkili konuşma teknikleri.....	()	()	()	()	()
3.26	Beden dili.....	()	()	()	()	()
3.27	Tanıtma ve reklam.....	()	()	()	()	()
3.28	İş güvenliği.....	()	()	()	()	()
3.29	Animasyon hizmetleri.....	()	()	()	()	()
3.30	Koordinasyon/eşgüdüm.....	()	()	()	()	()
3.31	Liderlik.....	()	()	()	()	()
3.32	Yapılan görevle ilgili bilgisayar uygulamaları.....	()	()	()	()	()
3.33	İnternet.....	()	()	()	()	()
3.34	Tüketicinin korunması.....	()	()	()	()	()
3.35	İşgören psikolojisi.....	()	()	()	()	()
3.36	İşgören sosyolojisi.....	()	()	()	()	()
3.37	Halkla ilişkiler.....	()	()	()	()	()
3.38	Sosyal yaşamda telefonla etkili konuşma yöntemleri.....	()	()	()	()	()
3.39	İşyerinde etkili konuşma yöntemleri.....	()	()	()	()	()
3.40	Öğretme ve öğrenme yöntemleri.....	()	()	()	()	()
3.41	Diğer (lütfen yazınız:	()	()	()	()	()
3.42	Diğer (lütfen yazınız:	()	()	()	()	()
3.43	Diğer (lütfen yazınız:	()	()	()	()	()

Dördüncü Bölüm: GENEL GÖRÜŞ VE ÖNERİLER

Açıklama: Bu anket formunda yer almayan, ancak yiyecek ve içecek servis personelinin eğitimiyle ilgili görüş ve önerileriniz varsa lütfen belirtiniz.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Teşekkür ederim.

Gazi Ü. Eğitim Bilimleri Enstitüsü
Ali Hasan
Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı
Yüksek Lisans Programı
Tel.: 05434495003; E-mail: ali_23@yahoo.com
Maltepe/Ankara
"4 ve 5 YILDIZLI OTELLERDEKİ YİYECEK-İÇECEK SERVİS PERSONELİNİN EĞİTİM İHTİYAÇLARI ÜZERİNE ANTALYA İLİNDE BİR ALAN ARAŞTIRMASI" ANKET FORMU
Form 2 (Eğitim ve İnsan Kaynakları Yöneticisi)

Sayın Yönetici,

Bu anket formu, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı'nda " 4 ve 5 Yıldızlı Otellerdeki Yiyecek-İçecek Servis Personelinin Eğitim İhtiyaçları Üzerine Antalya İlinde Bir Alan Araştırması" konulu yüksek lisans tezine veri sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Araştırma sonuçlarının yayınlanmasında hiçbir suretle kişi ve işletme adı açıklanmayacaktır. Anketle sizden toplanan bilgiler, hiçbir suretle araştırma dışında kullanılmayacaktır.

Gerçek görüşlerinizi yansıtan cevaplarınız; 4 ve 5 yıldızlı otellerdeki yiyecek ve içecek servis personelinin, eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesinde ve işgücü verimliliğinin artırılmasında büyük katkı sağlayacaktır. Bu nedenle katkılarınızdan dolayı teşekkür eder, mutlu ve başarılı bir turizm mevsimi geçirmeniz dileğiyle saygılarımı sunarım.

Gazi Ü. Eğitim Bilimleri Enstitüsü
Ali Hasan
Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı
Yüksek Lisans Programı
Tel.: 05434495003; E-mail: ali_23@yahoo.com
Maltepe/Ankara

Açıklama: Bu ankette yer alan; **yiyecek-içecek servis personeli** kavramı, otel işletmelerinin yiyecek içecek departmanında çalışan tüm işgörenleri; **eğitim yöneticisi**, eğitim departmanı veya insan kaynakları departmanı içindeki eğitim birimi yöneticilerini (müdür, müdür yardımcısı vb.); **insan kaynakları yöneticisi**, insan kaynakları departmanındaki yöneticileri (müdür, müdür yardımcısı vb.) ifade etmektedir.

Birinci Bölüm: KİŞİSEL BİLGİLER

Açıklama: Bu bölümde kendinize ait kişisel bilgileri belirtmeniz istenmektedir. Görüşlerinize uyan seçeneğin yanındaki parantezin içerisine çarpı (X) işareti koyunuz.

- 1.1. **Cinsiyetiniz?**
1 () Bay 2 () Bayan
- 1.2. **Yaşınız?**
4 () 17 ve altı 4 () 36 – 45
5 () 18 – 25 5 () 46 – 55
6 () 26 – 35 6 () 56 – ve daha fazla
- 1.3. **İşyerinizin türünü belirtiniz.**
1 () 4 yıldızlı otel 2 () 5 yıldızlı otel
- 1.4. **Görev yaptığınız departmanı belirtiniz.**
1 () İnsan kaynakları departmanı yöneticisi
2 () Eğitim departmanı yöneticisi
3 () İnsan kaynakları departmanı içinde eğitim birimi yöneticisi

İkinci Bölüm: EĞİTİME İLİŞKİN GÖRÜŞLER

Açıklama: Bu bölümde görev yaptığınız işletmedeki yiyecek-içecek servis personelinin eğitimine ilişkin bilgileri belirtmeniz istenmektedir. Görüşlerinize uyan seçeneğin yanındaki parantezin içerisine çarpı (X) işareti koyunuz.

- 2.1. **Görev yaptığınız işletmede yiyecek-içecek servis personeline hizmet içi eğitim veriliyor mu?**
1 () Evet 2 () Hayır

Eğer, soru 2.1'e cevabınız hayır ise soru 2.2 ve 2.3'ü cevaplandırmayınız.

2.2. Yiyecek-ıcecek servis personeline yönelik eğitim, hangi kişi veya birimler tarafından verilmektedir?

- 1 () Otelin "Eğitim Merkezi"
- 2 () Eğitim merkezi olmayan otellerde usta öğreticiler
- 3 () Otel dışı eğitimciler
- 4 () Diğer (lütfen yazınız:.....)

2.3. İşyerinizde yiyecek-ıcecek servis personeline yönelik olarak gerçekleştirilen eğitim çabalarını çarpı (X) işareti koyarak değerlendiriniz.

EĞİTİMİN DEĞERLENDİRİLMESİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLER		ÖLÇÜTLER				
		Çok	Oldukça	Kısmen	Çok az	Hiç
1	Hizmet içi eğitimin mesleki bilgi açısından yeterlilik düzeyi nedir?.....	()	()	()	()	()
2	Hizmet içi eğitimin mesleki beceri (pratik) açısından yeterlilik düzeyi nedir?.....	()	()	()	()	()
3	Hizmet içi eğitimin beşeri ilişkileri geliştirme açısından yeterlilik düzeyi nedir?.....	()	()	()	()	()
4	Hizmet içi eğitim konularının belirlenmesinde çalışanların ihtiyaçları daha önceden ne düzeyde belirlenmektedir?.....	()	()	()	()	()
5	Hizmet içi eğitimde kullanılan görsel/ışitsel araç ve gereçler ne düzeyde yeterlidir?.....	()	()	()	()	()
6	Hizmet içi eğitimde kullanılan öğretim yöntemleri (anlatım, canlandırma, örnek olay inceleme, tartışma vb.) ne düzeyde yeterlidir?.....	()	()	()	()	()
7	Hizmet içi eğitimde kullanılan basılı araç ve gereçler (kitap, kurs notu vb.) ne düzeyde yeterlidir?.....	()	()	()	()	()
8	Hizmet içi eğitimi gerçekleştiren eğitimciler ne düzeyde yeterlidir?.....	()	()	()	()	()

2.4. Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan ve karşılanamayan yiyecek ve ıcecek servis personelinin başarısını çarpı (X) işareti koyarak karşılaştırınız.

EĞİTİM İHTİYAÇLARI TAM OLARAK KARŞILANAN VE KARŞILANMAYAN YİYECEK VE İÇECEK PERSONELİNİN BAŞARISININ KARŞILAŞTIRILMASINA İLİŞKİN GÖRÜŞLER		ÖLÇÜTLER				
		Çok	Oldukça	Kısmen	Çok az	Hiç
1	Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan yiyecek ve ıcecek servis personelinin işe uyumu , eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanamayan diğer çalışanlardan daha yüksektir.	()	()	()	()	()
2	Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan yiyecek ve ıcecek servis personelinin; iş verimliliği (iş daha kısa sürede ve daha az emek harcayarak yapma) , eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanamayan diğer çalışanlardan daha yüksektir.	()	()	()	()	()
3	Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan yiyecek ve ıcecek servis personelinin; iş yapma kalitesi , eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanamayan diğer çalışanlardan daha yüksektir.	()	()	()	()	()
4	Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan yiyecek ve ıcecek servis personelinin iş basitleştirme becerisi , eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanamayan diğer çalışanlardan daha yüksektir.	()	()	()	()	()
5	Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan yiyecek ve ıcecek servis personelinin; müşteri sorunlarını çözme becerisi eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanamayan diğer çalışanlardan daha yüksektir.	()	()	()	()	()
6	Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan yiyecek ve ıcecek servis personelinin işyeri sorunlarını çözme becerisi , eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanamayan diğer çalışanlardan daha yüksektir.	()	()	()	()	()
7	Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan yiyecek ve ıcecek servis personelinin müşteri memnuniyetini sağlama becerisi , eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanamayan diğer çalışanlardan daha yüksektir.	()	()	()	()	()
8	Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan yiyecek ve ıcecek servis personelinin işyerine bağlılığı , eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanamayan diğer çalışanlardan daha yüksektir.	()	()	()	()	()

9	Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan yiyecek ve içecek servis personelinin işyerindeki ast ve üst üstleriyle olumlu ilişkiler kurabilme becerisi , eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanamayan diğer çalışanlardan daha yüksektir.....	()	()	()	()	()
10	Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan yiyecek ve içecek servis personelinin iş yapma hızı , eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanamayan diğer çalışanlardan daha yüksektir.....	()	()	()	()	()
11	Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan yiyecek ve içecek servis personelinin diğer kişi veya birimlerle işbirliği becerisi , eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanamayan diğer çalışanlardan daha yüksektir.....	()	()	()	()	()
12	Eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanan yiyecek ve içecek servis personelinin sosyal yaşamdaki mutluluğu , eğitim ihtiyaçları tam olarak karşılanamayan diğer çalışanlardan daha yüksektir.....	()	()	()	()	()

2.5. Görev yaptığınız işletmede, yiyecek-içecek servis personelinin hizmet içi eğitimden beklentileri sizce nelerdir?

YİYECEK-İÇECEK SERVİS PERSONELİNİN HİZMET İÇİ EĞİTİMDEN BEKLENTİLERİNE İLİŞKİN GÖRÜŞLER		ÖLÇÜTLER				
		Çok	Oldukça	Kısmen	Çok az	Hiç
1	Mesleki bilgileri geliştirme.....	()	()	()	()	()
2	Mesleki becerileri geliştirme.....	()	()	()	()	()
3	İşyerinde beşeri ilişkiler becerisini geliştirme.....	()	()	()	()	()
4	Yeni bir meslek edinme.....	()	()	()	()	()
5	İşyerinde görev değiştirme.....	()	()	()	()	()
6	Gerektiğinde ve geçici olarak başka görevleri yapabilme).....	()	()	()	()	()
7	Mesleki sorunlarını çözme.....	()	()	()	()	()
8	İşte yükselmek-terfi etme.....	()	()	()	()	()
9	Ücret artışı.....	()	()	()	()	()
10	İş yerinde itibarı artırma.....	()	()	()	()	()
11	İş yeri dışındaki itibarı artırma.....	()	()	()	()	()
12	Başkalarına gösteriş yapma.....	()	()	()	()	()
13	Başkalarını (eğitime katılanları) taklit etme.....	()	()	()	()	()
14	İşten uzaklaşma.....	()	()	()	()	()
15	İş verimliliğini artırma (iş daha kısa sürede ve daha az emekle yapmak).....	()	()	()	()	()
16	Çevre edinme.....	()	()	()	()	()
17	İşyerini değiştirme.....	()	()	()	()	()
18	Diğer (Lütfen yazınız:)	()	()	()	()	()

2.6. İşyerinizde çalışan yiyecek – içecek servis personelinden örgün (okulda) mesleki turizm eğitimi almış olanlar, diğer çalışanlara oranla ne derecede daha başarılıdır?

- 1 () Daha çok başarılı
- 2 () Eşit düzeyde başarılı
- 3 () Daha az başarılı
- 4 () Kararsızım

Üçüncü Bölüm: YİYECEK VE İÇECEK SERVİS PERSONELİNİN EĞİTİM İHTİYAÇLARINA İLİŞKİN GÖRÜŞLER

Açıklama: Görev yaptığınız işletmedeki yiyecek ve içecek servis personelinin, görevleriyle direkt veya dolaylı şekilde ilgili olarak, aşağıda belirtilen konulara ilişkin eğitim ihtiyacının düzeyini çarpı (X) işareti koyarak belirtiniz.

EĞİTİM KONULARI		ÖLÇÜTLER				
		Çok	Oldukça	Kısmen	Çok Az	Hiç
3.1	Yabancı dil.....	()	()	()	()	()
3.2	Yapılan görevle ilgili mesleki bilgi.....	()	()	()	()	()
3.3	Yeni görevlerle ilgili mesleki bilgi ve beceri.....	()	()	()	()	()
3.4	İşyerinde beşeri ilişkiler.....	()	()	()	()	()
3.5	İş dışında beşeri ilişkiler.....	()	()	()	()	()
3.6	İş ölçümü.....	()	()	()	()	()
3.7	İş basitleştirme (metot geliştirme).....	()	()	()	()	()
3.8	Ürün geliştirme.....	()	()	()	()	()
3.9	Sosyal ve göreve dönük davranış kuralları.....	()	()	()	()	()
3.10	Dengeli beslenme.....	()	()	()	()	()
3.11	Sağlıklı yaşam yöntemleri.....	()	()	()	()	()
3.12	Sokakta, evde, işyerinde kapkaç ve tacizden korunma.....	()	()	()	()	()
3.13	İşyeri hijyeni.....	()	()	()	()	()
EĞİTİM KONULARI		ÖLÇÜTLER				
		Çok	Oldukça	Kısmen	Çok az	Hiç
3.14	Etkili iletişim teknikleri.....	()	()	()	()	()
3.15	Müşteri beklentileri.....	()	()	()	()	()
3.16	Müşteriyi ikna yöntemleri.....	()	()	()	()	()
3.17	Müşteri memnuniyeti.....	()	()	()	()	()
3.18	Sadık müşteri oluşturma.....	()	()	()	()	()
3.19	Müşteri tiplerine göre müşteri sorunlarının çözümü.....	()	()	()	()	()
3.20	Yabancı ülke kültürlerine ilişkin turist davranışları.....	()	()	()	()	()
3.21	Ast-üst ilişkileri.....	()	()	()	()	()
3.22	Üstleri etkileme teknikleri.....	()	()	()	()	()
3.23	Astları etkileme teknikleri.....	()	()	()	()	()
3.24	Etkili satış teknikleri.....	()	()	()	()	()
3.25	Etkili konuşma teknikleri.....	()	()	()	()	()
3.26	Beden dili.....	()	()	()	()	()
3.27	Tanıtma ve reklam.....	()	()	()	()	()
3.28	İş güvenliği.....	()	()	()	()	()
3.29	Animasyon hizmetleri.....	()	()	()	()	()
3.30	Koordinasyon/eşgüdüm.....	()	()	()	()	()
3.31	Liderlik.....	()	()	()	()	()
3.32	Yapılan görevle ilgili bilgisayar uygulamaları.....	()	()	()	()	()
3.33	İnternet.....	()	()	()	()	()
3.34	Tüketicinin korunması.....	()	()	()	()	()
3.35	İşgören psikolojisi.....	()	()	()	()	()
3.36	İşgören sosyolojisi.....	()	()	()	()	()
3.37	Halkla ilişkiler.....	()	()	()	()	()
3.38	Sosyal yaşamda telefonla etkili konuşma yöntemleri.....	()	()	()	()	()
3.39	İşyerinde etkili konuşma yöntemleri.....	()	()	()	()	()
3.40	Öğretme ve öğrenme yöntemleri.....	()	()	()	()	()
3.41	Diğer (lütfen yazınız:)	()	()	()	()	()
3.42	Diğer (lütfen yazınız:)	()	()	()	()	()
3.43	Diğer (lütfen yazınız:)	()	()	()	()	()

Dördüncü Bölüm: GENEL GÖRÜŞ VE ÖNERİLER

Açıklama: Bu anket formunda yer almayan, ancak yiyecek ve içecek servis personelinin eğitimiyle ilgili görüş ve önerileriniz varsa lütfen belirtiniz.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Teşekkür ederim.

Gazi Ü. Eğitim Bilimleri Enstitüsü
Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı
Yüksek Lisans Programı
Tel.: 05434495003; E-mail: ali_23@yahoo.com
Maltepe/Ankara

Ali Hasan