

**T.C.
ABANT İZZET BAYSAL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM VE OTEL İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**

**KONAKLAMA İŞLETMELERİ YÖNETİCİLERİNİN LİSANS
DÜZEYİNDE TURİZM EĞİTİMİ ALMIŞ İŞGÖRENLERİ İLE
İLGİLİ DEĞERLENDİRMELERİ: ANKARA'DAKİ DÖRT VE
BEŞ YILDIZLI OTELLERDE BİR UYGULAMA**

Yüksek Lisans Tezi

Hürriyet ÇİMEN

BOLU- 2006

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜ'NE,

Hürriyet ÇİMEN'in hazırladığı “Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Almış İşgörenleri İle İlgili Değerlendirmeleri: Ankara'daki Dört ve Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama” adlı çalışma jürimiz tarafından Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir. 28.04.2006

Üye : Prof. Dr. Güniz AKINCI KESİM

Üye (Tez Danışmanı) : Yrd. Doç. Dr. Atilla AKBABA

Üye : Yrd. Doç. Dr. M. Akif ÖNCÜ

**T.C.
ABANT İZZET BAYSAL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM VE OTEL İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**

**KONAKLAMA İŞLETMELERİ YÖNETİCİLERİNİN LİSANS
DÜZEYİNDE TURİZM EĞİTİMİ ALMIŞ İŞGÖRENLERİ İLE
İLGİLİ DEĞERLENDİRMELERİ: ANKARA'DAKİ DÖRT VE
BEŞ YILDIZLI OTELLERDE BİR UYGULAMA**

Yüksek Lisans Tezi

Hazırlayan
Hürriyet ÇİMEN

Danışman
Yrd. Doç. Dr. Atilla AKBABA

ÖZET

KONAKLAMA İŞLETMELERİ YÖNETİCİLERİNİN LİSANS DÜZEYİNDE TURİZM EĞİTİMİ ALMIŞ İŞGÖRENLERİ İLE İLGİLİ DEĞERLENDİRMELERİ: ANKARA'DAKİ DÖRT VE BEŞ YILDIZLI OTELLERDE BİR UYGULAMA

Hürriyet ÇİMEN

Yüksek Lisans Tezi

**Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı
Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Atilla AKBABA**

Mart, 2006, 165 Sayfa

Günümüzde büyük bir gelişme eğilimi içerisinde olan turizm sektörü, bir yandan yarattığı istihdam ve gelir, bir yandan da diğer sektörlerle olan ilişkisi açısından oldukça önemli konuma gelmiştir. Bu gelişim sürecini etkileyen en önemli bileşenlerden biri, şüphesiz ki, gereksinim duyduğu bu alana özgü eğitim almış nitelikli personeldir. Turizm alanında verilen eğitim ve bu eğitimin niteliği, işgücünün etkinliğini ve verimliliğini doğrudan etkileyerek gerek işletmelere gerekse ulusal ekonomiye olumlu katkılar sağlayacaktır. Bu araştırmanın amacı, konaklama işletmeleri yöneticilerinin işletmelerinde çalışmakta olan lisans (dört yıllık) düzeyinde turizm eğitimi almış işgörenleri ile ilgili değerlendirmelerini araştırarak, lisans düzeyinde turizm eğitimi almış işgörenlerin niteliklerinin bir incelemesini yapmaktır. Bu yolla, verilen turizm eğitiminin eksik yönleri ve geliştirilmesi gereken yönleri de belirlenebilecektir. Bu amaç doğrultusunda, Ankara'daki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin 137 yöneticisi üzerinde bir anket uygulanmıştır. Elde edilen verileri betimlemek amacı ile ankette yer alan her bir ifade frekans ve yüzde dağılımları alınarak değerlendirilmiş ve anketi oluşturan her bir boyutun (faktörün) yöneticilerin demografik özellikleriyle ilişkisi uygun istatistiksel yöntemler (t testi, varyans analizi ve Kruskal-Wallis H testi) ile analiz edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre; yöneticiler, genel olarak personel niteliği konusunda olumlu görüş belirtmekle birlikte, vizyon ve çözümleyici (analitik) düşünce, yönetsel başarı ve mesleki başarı boyutlarında diğer boyutlara göre (iletişim-deneyim ve profesyonellik-kişisel gelişim ve etik) işgörenleri daha az başarılı görmektedirler. Diğer taraftan, yöneticilerin işgören niteliği konusundaki görüşleri bazı demografik özelliklerine göre anlamlı farklılıklar göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Konaklama İşletmeleri, Turizm Eğitimi, İşgören Niteliği

ABSTRACT

**EVALUATIONS OF MANAGERS OF ACCOMODATION BUSINESSES
ABOUT THEIR EMPLOYEES WHO RECEIVED TORISM EDUCATION AT
BACHELOR’S DEGREE LEVEL: AN APPLICATION IN FOUR AND FIVE
STAR HOTELS IN ANKARA**

Hürriyet ÇİMEN

**M Sc Enstitute of Social Sciences
Department of Tourism and Hotel Management
Adviser: Asst. Prof.Dr. Atilla AKBABA**

March, 2006, 165 Pages

Today tourism sector that has been inclined to show a great improvement has become a considerably significant industry in terms of employment and income it has been providing on the one hand and its relationship with other sectors on the other hand. Undoubtedly, one of the most significant components influencing the development process of the industry is qualified staff educated on tourism and required by the sector as well. Education in tourism field and the quality of the concerned education is going to make positive contribution on both businesses and national economy by directly influencing the effectiveness of the labor force and productiveness. The aim of this study is to make a research on qualities of employees educated on tourism with first degree by researching evaluations of managers in accommodation businesses concerning their employees and educated on tourism with bachelor’s degree (4 years) at university. By this way it would be possible to determine the necessities and regards of tourism education which needs to be improved. For this purpose, a survey has been conducted into 137 executives of 4-5 star hotels in Ankara. In order to describe the data provided, each statement frequency and percentage distribution were evaluated and the connection of each factor that formed the survey to executives’ demographic characteristics were analyzed by using appropriate statistical methods (T-Test, variance analysis and Kruskal-Wallis H Test). According to the results of the analysis, executives express positive views about personnel quality in general, however they find the employees less successful in dimensions of vision, analytic thinking, administrative and professional achievement when compared with other dimensions (communication-experience and professional-individual development and ethic) On the other hand, executives’ views about employee quality vary considerably according to their certain demographic characteristics.

Key Words: Accommodation business, tourism education, employee quality

TEŞEKKÜR

Yapılan bu araştırma birçok kişinin katkılarıyla gerçekleşmiştir. Araştırma süresince eksik ve yetersiz olduğum yerlerde bilgi ve zamanlarımı esirgemedi verenler olmuştur.

Her şeyden önce örnek kişiliği ile kendime model aldığım sayın Yrd.Doç.Dr. Atilla AKBABA'ya güven gösterip danışmanlığımı üstlendiği, tez çalışmamız boyunca sabır ve hoş görü ile hatalarımı düzelttiği ve eksik bilgilerimi tamamladığı için içten teşekkürlerimi sunarım.

Anabilim Dalı Başkanımız Prof. Dr. Güniz AKINCI KESİM'e olumlu katkı ve görüşlerinin yanı sıra tezimi baştan sona okuma zahmetine girdiği için teşekkürü bir borç bilirim. Ayrıca güvenine ve desteğine yakışır bir akademik çizgi çizeceğime söz veririm.

Yüksek lisansa başlama kararında, olumsuz dönemlerde ve tez araştırmam sırasında katkıları olan Öğr. Gör. İbrahim KILIÇ'a, Okutman Cansel ZENGİN'e, Okutman Türkan YAMAN'a, Okutman Kevser SELVİ'ye, Yrd. Doç. Dr. Murat SELVİ'ye, Ayten DENİZ'e ve adını saymadığım kişilere teşekkürlerimi sunarım.

Ayrıca yüksek lisans eğitimimi tamamlama azim ve hırsını veren kişilere teşekkürler ederim.

İÇİNDEKİLER DİZİNİ

ÖZET.....	III
ABSTRACT.....	IV
TEŞEKKÜR.....	V
İÇİNDEKİLER DİZİNİ.....	VI
TABLolar LİSTESİ.....	X
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	XIII
KISALTMALAR.....	XIV

BÖLÜM I

GİRİŞ.....	1
1.1. Araştırmanın Problemi.....	6
1.2. Araştırmanın Amacı.....	6
1.3. Araştırmanın Önemi.....	7
1.4. Araştırmanın Varsayımları.....	8
1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	9
1.6. Tanımlar	10

BÖLÜM II

KONAKLAMA İŞLETMELERİ	12
2.1. Konaklama İşletmelerinin Tarihçesi.....	12
2.2. Konaklama İşletmelerinin Tanımı.....	13
2.3. Konaklama İşletmelerinin Özellikleri.....	15
2.4. Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması.....	17
2.4.1. Gelişme Aşamalarına Göre Yapılan Sınıflandırma	18
2.4.2. Karşılıkları Konaklama Gereksinimine Göre Yapılan Sınıflandırma.....	18
2.4.3. Büyüklüklerine Göre Sınıflandırma	20
2.4.4. Faaliyet Süreleri Bakımından Sınıflandırma.....	21
2.4.5. Sahipliklerine Göre Yapılan Sınıflandırma.....	21
2.4.6. Ulaştırma Araçlarıyla Olan Bağlantıları Bakımından	

Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırması	22
2.4.7.Yönetim İmtiyazları Bakımından Sınıflandırma.....	23
2.4.8.Hukuki Durumları Bakımından Sınıflandırma	23
2.4.8.1. Konaklama İşletmelerinde Aranılan Genel Nitelikler.....	24
2.4.8.2. Konaklama İşletmeleri ve Sınıfına Göre Aranılan Nitelikler....	26
2.4.8.2.1. Oteller.....	26
2.4.8.2.2. Moteller	30
2.4.8.2.3. Tatil Köyleri.....	31
2.4.8.2.4. Pansiyonlar.....	34
2.4.8.2.5. Kampinger	34
2.4.8.2.6. Apart Oteller	36
2.4.8.2.7. Hosteller	38
2.4.8.2.8. Diğer Konaklama İşletmeleri.....	38
2.5. Konaklama İşletmelerinin Örgüt Yapısı.....	39

BÖLÜM III

EĞİTİM VE TURİZM EĞİTİMİ	42
3.1. Eğitim Kavramı.....	43
3.1.1. Eğitimin Tanımı	43
3.1.2. Eğitimi Ortaya Çıkaran Gerekler.....	45
3.1.2.1. Bireysel gerekler.....	46
3.1.2.2. Toplumsal gerekler.....	46
3.1.3. Eğitimin Hedefleri.....	47
3.1.4. Eğitim Anlayışları.....	48
3.1.5. Eğitim Sistemi	51
3.1.6. Mesleki Eğitim.....	53
3.2. Turizm Eğitimi	57
3.2.1. Turizm Eğitiminin Amacı.....	57
3.2.2. Turizm Eğitim Sistemi.....	59
3.2.3. Türkiye’de Turizm Eğitimi.....	61
3.2.3.1. Yaygın Turizm Eğitimi.....	64
3.2.3.2. Örgün Turizm Eğitimi.....	69

3.2.3.2.1. Orta Öğretim Düzeyinde Turizm Eğitimi.....	71
3.2.4.2.2. Üniversite Düzeyinde Turizm Eğitimi.....	72
3.2.4.2.2.1. Ön lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi.....	73
3.2.4.2.2.2. Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi	75
3.2.4.2.2.3. Lisansüstü Düzeyinde Turizm Eğitimi	78

BÖLÜM IV

TURİZM EĞİTİMİ VE TURİZM EĞİTİMİ ALMIŞ İŞGÜCÜNÜN

İSTİHDAM EDİLMESİ İLE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR.....80

4.1. Turizm Eğitimi Almış İş gücünün Niteliği İle İlgili Araştırmalar.....	80
4.2. Turizm Eğitiminin Sorunları İle ilgili Araştırmalar	84
4.3. Turizm Sektörünün Üniversitelerden Beklentileri İle ilgili Araştırmalar	89
4.4. Turizm Eğitimi Almış Olanların Sektörde İstihdam Edilme Düzeyi İle İlgili Araştırmalar.....	91

BÖLÜM V

ANKARA'DAKİ DÖRT VE BEŞ YILDIZLI OTEL YÖNETİCİLERİNİN

LİSANS DÜZEYİNDE TURİZM EĞİTİMİ ALMIŞ İŞGÖRENLER

İLE İLGİLİ DEĞERLENDİRMELERİNE İLİŞKİN BİR UYGULAMA.....93

5.1. Araştırmanın Modeli ve Yöntemi.....	93
5.1.1. Veri Toplama Yöntemi.....	94
5.1.2. Ana Kütle ve Örneklem Seçimi.....	95
5.1.3. Veri Çözümleme Yöntemi.....	98
5.1.3.1. Geçerlik ve Güvenirlik Analizi.....	100
5.1.3.2. Boyut (Faktör) Analizi.....	103
5.2. Araştırmanın Bulguları.....	105
5.2.1. Yöneticilerin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular.....	105
5.2.2. Yöneticilerin Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Almış İşgörenleri Değerlendirmelerine İlişkin Bulgular.....	115

SONUÇ 140

KAYNAKÇA	148
EKLER	161
Ek-1 Anket Formu	162
Ek-2 Türkiye Tesis ve Yatak Kapasitesi.....	164
Ek-3 Özgeçmiş	165

TABLOLAR (ÇİZELGELER) DİZİNİ

Tablo 1: Turizm Personelinde Bulunması Gereken Nitelikler.....	81
Tablo 2: 1,2,3,4,5 Yıldızlı Konaklama Tesislerinde Üniversite Düzeylerinde Mesleki Eğitim Görmüş Elemanlarda Karşılaşılan Eksiklikler.....	82
Tablo 3: Üniversite Mezunu İşgörenlerin Mesleki Nitelikleri.....	83
Tablo 4: Belediye Belgeli Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Nitelik Eksiklikleri	84
Tablo 5: Turizm Eğitimi Alanların Turizm Sektöründe Çalışmama Veya Turizm Sektöründen Ayrılma Nedenleri	86
Tablo 6 : Otel İşletmesi Türü İtibarı İle Yönetmel Pozisyonlara Göre Dağıtılan Anket Sayıları.....	97
Tablo 7: Ölçeğe İlişkin Faktör Analizi Sonuçları.....	104
Tablo 8: Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Cinsiyete Göre Frekans ve Yüzde Dağılımı.....	105
Tablo 9: Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Yaş Gruplarına Göre Frekans ve Yüzde Dağılımı	106
Tablo 10: Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Görevlerine Göre Frekans ve Yüzde Dağılımı.....	106
Tablo 11: Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Çalıştığı Bölümlere Göre Frekans ve Yüzde Dağılımı.....	107
Tablo 12: Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bu Görevde Çalışma Süresine Göre Frekans ve Yüzde Dağılımı.....	108
Tablo 13: Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Turizm Eğitimi Alma Durumlarına Göre Frekans ve Yüzde Dağılımı.....	108
Tablo 14: Konaklama İşletmeleri Turizm Eğitimi Alan Yöneticilerinin Frekans ve Yüzde Dağılımı.....	109

Tablo 15: Konaklama İşletmeleri Turizm Eğitimi Almamış Yöneticilerinin	
Frekans ve Yüzde Dağılımı.....	109
Tablo 16: Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Turizm Sektöründe İlk	
Görevlerine Göre Frekans ve Yüzde Dağılımı.....	110
Tablo 17: Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Eğitim düzeylerine göre	
Görev Dağılımı.....	111
Tablo 18: Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Eğitim Düzeylerine Göre	
Görevli Olduğu Bölümlerin Dağılımı.....	112
Tablo 19: Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Eğitim Düzeylerine	
Göre Bölümlerinin Frekans ve Yüzde Dağılımı.....	113
Tablo 20: İletişim Boyutuna İlişkin İfadelerin Frekans ve Yüzde	
Dağılımı, Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları	115
Tablo 21: Yönetimsel Başarı Boyutuna İlişkin İfadelerin Frekans ve Yüzde	
Dağılımı.....	117
Tablo 22: Mesleki Başarı Boyutuna İlişkin İfadelerin Frekans ve Yüzde	
Dağılımı.....	119
Tablo 23 : Kişisel Gelişim ve Etik Boyutuna İlişkin İfadelerin Frekans ve	
Yüzde Dağılımı.....	122
Tablo 24: Deneyim ve Profesyonellik Boyutuna İlişkin İfadelerin Frekans ve	
Yüzde Dağılımı.....	124
Tablo 25: Vizyon ve Çözümleyici (Analitik) Düşünme Boyutuna İlişkin	
İfadelerin Frekans ve Yüzde Dağılımı.....	125
Tablo 26: İşgören Niteliğine İlişkin Boyutların Karşılaştırılması -İlişkili	
Ölçümler İçin Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları-	127
Tablo 27 : Boyutlara İlişkin Çoklu Karşılaştırma	
-(Multiple Comparision) -Bonferroni Testi- Analizi Sonuçları-	128
Tablo 28 : İşgören Niteliğine İlişkin Boyutların Yöneticilerin Cinsiyetine	
Göre Karşılaştırılması –Bağımsız Örneklemeler İçin t Testi Sonuçları- ...	129
Tablo 29: İşgören Niteliğine İlişkin Boyutların Yöneticilerin Yaşlarına Göre	
Karşılaştırılması -Bağımsız Örneklemeler Tek Faktörlü Varyans	
Analizi Sonuçları-	130

Tablo 30 : İşgören Niteliğine İlişkin Boyutların Yöneticilerin Görevlerine Göre Karşılaştırılması -Bağımsız Örneklem Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları-	131
Tablo 31 : İşgören Niteliğine İlişkin Boyutların Yöneticilerin Çalıştıkları Bölümlere Göre Karşılaştırılması -Bağımsız Örneklem Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları-.....	132
Tablo 32 : İşgören Niteliğine İlişkin Boyutların Yöneticilerin Çalışma Sürelerine Göre Karşılaştırılması -Bağımsız Örneklem Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları-	134
Tablo 33: İşgören Niteliğine İlişkin Boyutların Yöneticilerin Turizm Eğitimi Alma Durumuna Göre Karşılaştırılması –Bağımsız Örneklem İçin t Testi Sonuçları-.....	135
Tablo 34 : İşgören Niteliğine İlişkin Boyutların Yöneticilerin Aldıkları Turizm Eğitimi Düzeyine Göre Karşılaştırılması –Kruskal Wallis H Testi Sonuçları-	137
Tablo 35 : İşgören Niteliğine İlişkin Boyutların Yöneticilerin Aldıkları Turizm Eğitimi Düzeyine Göre Karşılaştırılması -Bağımsız Örneklem Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları-.....	138

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Otel Organizasyon Şeması	41
Şekil 2: Eğitim Sistemi ve Faktörler.....	53
Şekil 3: Türkiye’de Turizm Eğitim Sistemi	63
Şekil 4: Eğitim Düzeyi ve Yönetmel Kademe Piramidi	70
Şekil 5: Üniversite Eğitim Süreci.....	72
Şekil 6: Araştırma Süreci.....	94

KISALTMALAR

AÖF: Açık Öğretim Fakültesi

İLO: Uluslararası Çalışma Örgütü

TUGEV: Turizmi Geliştirme ve Eğitim Vakfı

TDK: Türk Dil Kurumu

LİMME : Lise Mezunlarına Meslek Edindirme

YÖK: Yüksek Öğretim Kurulu

MEB: Milli Eğitim Bakanlığı

TİOYO: Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu

MYO: Meslek Yüksekokulu

WTO: Dünya Turizm Örgütü

GSMH: Gayri Safi Milli Hasıla

AB: Avrupa Birliği

SPSS: Statistical Packages for the Social Sciences (Sosyal Bilimler İstatistik Analiz Programı)

UNESCO: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Birleşmiş Milletler Eğitim, Bilim ve Kültür Kurumu).

AMFORT: Otel ve Yiyecek-İçecek Sektöründe Eğitim Dünya Birliği

EFCT: Avrupa Konferans Şehirleri Federasyonu

CMDT: Akdeniz Turizminin Geliştirilmesi Komisyonu

ICCA: Uluslararası Kongre ve Toplantı Birliği

Ar-Ge: Araştırma ve Geliştirme

YOTEM: Yetişkinler Otelcilik ve Turizm Eğitimi Merkezleri

TUREM: Turizm Eğitimi Merkezi

YEM: Yapısal Eşitlik Modellemesi

BUYEM: Boğaziçi Üniversitesi Yaşam Boyu Eğitim Merkezi

BÖLÜM I

GİRİŞ

Dünya ekonomisine bakıldığında, turizmin içinde yer aldığı hizmet sektörünün hızla gelişmekte olduğu görülmektedir. Dünya Turizm Örgütü'nün (WTO) araştırmalarına göre, turizm sektörü son on yılda üç kat büyümüştür (Çetin, 2002). Yine Dünya Turizm Örgütü'nün ön görülerine göre, önümüzdeki on yıllarda turizm sektörü en hızlı büyüyen sektör olacaktır (Odabaşı, 2002). Yine aynı örgütün verilerine göre, Türkiye turizminin yılda ortalama %5 büyüyeceği tahmin edilmektedir. Özellikle gelişmekte olan ülkeler açısından turizm gelirleri, dış ödemeler dengesi ve istihdam gibi nedenlerden önemsenmektedir. Bunlara ek olarak turizm kişi ve kuruluşlara gelir etkisi yaratmakta, devlete birçok kalem altında vergi olarak gelir sağlamakta, döviz kurlarında denge oluşturmakta, alt ve üst yapılaşmayı özellikle turistik bölgelerde hızlandırmaktadır (Sezgin, 2001: 64).

Turizm, ülke ekonomisindeki yeri açısından değerlendirildiğinde, Türkiye'ye 2005 yılında 17 milyon yabancı turist geldiği saptanmıştır. Turizm geliri 12 milyar dolara ulaşmıştır ve yıllık ortalama % 6 büyümeye sağlanmıştır. Yapılan tahminlere göre, 2003 yılı sonu itibarıyla turizm endüstrisindeki doğrudan istihdam 1 milyon 200 bini aşmıştır. Turizm endüstrinin yarattığı dolaylı istihdamla birlikte endüstrideki toplam istihdam ise 3 milyon sınırını geçmiştir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2005).

Turizmin sağladığı istihdam ele alındığında, üç boyut öne çıkmaktadır. Birincisi turizm sektöründe doğrudan istihdam; konaklama, yeme-içme, ulaştırma, turizm organizasyonu ve turizm eğitimi konularında oluşan iş gücünü ifade etmektedir. İkincisi dolaylı istihdam: turizm sektörüne iş yapan (mobilya, inşaat gibi) yardımcı dallarda yaratılan iş gücünü belirtmektedir. Üçüncüsü uyarılmış istihdam: turizm sektörü nedeniyle istihdam alanları genişleyen (gıda, kamu hizmetleri gibi) alanlardaki iş gücünü ifade etmektedir (Külahçı, 1992). Turizm sektörü yaklaşık 33 farklı sektör için talep yaratmaktadır (Mısırlı, 2002). Eksik bilgiler ve kayıt dışı sorunları turizm istihdamının tam sayısına ulaşmamızı zorlaştırmaktadır. Genel kabul gören hesaplama göre; toplam iş gücünün %3-4'ü turizm sektöründe istihdam

edilmektedir. Diğer bir yöntemle, hizmet sektörünün % 10-12'si turizm sektöründe çalışmaktadır (Yağcı, 2001). Ancak ülkelerin gelişmişlik düzeyine göre bu oranlar değişebilmektedir.

Türkiye'nin turizm potansiyeli, iklimi, kültür mirası, doğal güzellikleri bakımından yüksektir. Bu yüksek arz olanağı turizmin gelişmesine zemin hazırlamaktadır. Turizm talebinin büyük bölümünü Akdeniz, Ege ve Marmara bölgeleri karşılamaktadır. Ülkemize gelen turistlerin önemli bir oranı kitle turizmini tercih etmektedir. Kitle turizmini, kültür turizmi ikinci sırada takip etmektedir. Türkiye'ye gelen turistlerin çoğunluğunu AB (Avrupa Birliği) üyesi ülkelerin vatandaşları oluşturmaktadır (Tursab, 2005).

Turizmin ekonomik yararları göz önünde tutulduğunda var olan turizm olanaklarının korunması ve geliştirilmesi gerekmektedir. Bu nedenle ele alınması gereken önemli bir konu, sunulan hizmetin niteliği olmaktadır. Hizmet kalitesi olarak adlandırabileceğimiz bu kavram, gereksinimlerin karşılanması amacıyla meydana getirilen ürün; zaman, yer, biçim ve psikolojik yararlar sağlayan ekonomik faaliyet; tüketicilerin mülkiyetiyle ilişkisi olmaksızın satın aldıkları faydalar olarak tanımlanabilir. Hizmet kalitesi sonucunda doğan müşteri memnuniyeti, turizmin ülkemizde hedeflenen düzeye gelmesi için önemli bir etkidir. Hizmet kalitesinin artırılmasında önemli bir etken hizmeti verendir. Hizmet kalitesinin yükseltilmesinin yanı sıra rekabet edebilme çabaları için yine insan unsuru ön plana çıkmaktadır. İşletmelerin değişen rekabet koşullarında daha güçlü mücadele edebilmeleri için verimli olmaları, müşteri isteklerini karşılamaları, çalışanların yüksek moralli ve katılımcı olmaları etken olmaktadır (Tavmergen, 2000; Çetin, 2002; Yatkın ve Gökhan, 2003; Özmen ve Arbak, 2004; Liu ve Geoffrey, 2005). İş gücünden beklenen yüksek katılım ve verimlilik nitelikli eğitim görmüş işgörenden geçmektedir. Kısaca, turizm sektöründe çalışan iş gücü hizmet kalitesi ve verimliliğin artmasında birinci etkidir. Yüksek kalitede hizmet sunumu nitelikli eleman gerektirmektedir (Ross, 1997). Yine aynı şekilde iş gücünün bu beklentileri karşılaması için de ciddi bir eğitim alması zorunlu olmaktadır.

Bu çalışma, konaklama işletmelerinde lisans düzeyinde eğitim almış işgörenlerin mesleki alanda sahip olduğu niteliklerin yeterlilik düzeyinin

belirlenmesi amacıyla hazırlanmıştır. Bu konunun işlenmesinde etkili olan neden; turizm eğitiminin sektörel başarı üzerindeki etkisi olmasıdır.

Yapılan literatür taramalarından elde edilen bilgiye göre; konaklama işletmesinin ekonomik amaçlarına ulaşması için gerekli olan üretim unsurlarından birisi insandır. Turizmden beklenen ulusal düzeyde ekonomik katkının gerçekleşmesi için, tanıtım ve yatırımın yanında eğitilmiş insan gücünün olması ve var olan iş gücünün eğitim seviyesinin yüksek olması gerekmektedir (Çetin, 1988). İnsan ögesinin yani iş gücünün etkinliği, verimliliği ve mesleki başarısı; almış olduğu eğitimin bir sonucu olmaktadır (Dallı, 1988; Küçükaltan, 1998; Akova, 2000; Kanten, 2002). Bu noktadan hareket edilerek turizm eğitiminin kazandırmış olduğu nitelikler çerçevesinde var olan başarı düzeyinin ortaya konulması ve turizm eğitiminin yetersiz kaldığı niteliklerin belirlenmesi önem arz etmektedir.

Turizm sektörünün tümünde olduğu gibi konaklama işletmeleri de hizmetlerini yüksek nitelikte sunmalıdırlar. Bu konuda başarılı olma nitelikli personel bulundurma ile sağlanabilmektedir. Yukarıda da belirtildiği gibi konaklama işletmelerinin gövdesini çalışanlar (işgören) oluşturmaktadır. Çalışanların işlerini başarı ile yerine getirmeleri birebir işletme başarısını etkilemektedir. İşletme başarısında veya hizmet kalitesinin yükseltilmesinde nitelikli personel önem taşımaktadır. Nitelikli personel de eğitim yoluyla sağlanabilmektedir. Çalışanların sahip olması gereken bilgi, beceri, verimlilik ve nezaket gibi özellikler eğitim ile sağlanmaktadır (Demirkol, 2002; Elgezdi, 2003:17). Turizm eğitimi almış işgörenler sektörel başarıda (karlılık, müşteri memnuniyeti, verimlilik ve kalite) vazgeçilmez öneme sahip olmaktadır.

Sektörün beklentisi doğrultusunda çalışanların; öz güven, mesleki bilgi, yüksek düzeyde kültürel birikim ve yine yüksek düzeyde iletişim kurma becerisine sahip olmaları beklenmektedir (Ross, 1997; Çapar, 2002). Bu niteliklere sahip olan çalışanlar işletmenin hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti açısından beklentilerine cevap verebilmektedir.

İş gücünün hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ve işletmenin ekonomik amaçlarına ulaşmasında önemli bir etken olduğunun kabul edilmesi ile ortaya iş gücünün gereken niteliği, turizm eğitimi ile kazanıp kazanamayacağı sorusu çıkmaktadır. Bu aşamada eğitimin, işgörenlere kazandırdığı nitelik düzeyi gündeme

gelmektedir. Literatürden elde edilen bilgilere göre, eğitilmiş çalışanın yüksek kaliteli hizmet sunumunda, bu hizmet kalitesinin sürekliliğinde ve işletme amaçlarına ulaşmada önemli bir etkiye sahip olduğu anlaşılmaktadır (Çakmakçı, 2004).

Bu alanda sorunların belirlenmesi ve giderilmesi yolunda yapılabileceklerden birisi eğitilmiş iş gücünün nitelik düzeyinin belirlenmesidir. Bu araştırmanın eğitilmiş iş gücünün mesleki anlamda yetersiz olduğu alanların bulunmasına kısmen katkı sağlayacağı düşünülmüştür.

Turizm sektöründe konaklama işletmeleri, yeme-içme işletmeleri, seyahat işletmeleri (kara, hava, deniz ulaştırma işletmeleri; ulaştırma ve konaklama hizmetlerini üreten ve pazarlayan tur operatörleri ve seyahat acenteleri) ve diğer turizm işletmeleri (turizm sektörüne mal ve hizmet üreten işletmeler, tanıtım ve reklamcılık işletmeleri gibi) bulunmaktadır (Küçükaltan, 1998). Araştırmanın uygulama alanı Ankara'daki dört ve beş yıldızlı otellerdir. Araştırmanın konaklama işletmelerinde yapılmasının ana nedeni, konaklama işletmelerinin sektörün gövdesini oluşturur durumda olmasıdır (Mısırlı, 2002). Turizm sektöründe doğrudan istihdamın %75'i otelcilik dalında gerçekleşmektedir. Bu nedenle konaklama işletmeleri sektörün önemli bir bölümünü temsil etmektedir. Ayrıca kent otelleri sürekli açık olduğu için devamlı istihdam sağlamakta ve eğitilmiş iş gücünün bu sayede istihdam oranı yükselmektedir (Dallı, 1988).

Araştırmanın birinci bölümünde araştırmanın girişi, amacı, önemi, varsayımları ve sınırlılıkları yer almaktadır. İkinci bölümü, konaklama işletmelerinin tarihi gelişimi, tanımı, özellikleri, sınıfları ve örgüt yapısı konuları ile ilgilidir. Bilindiği gibi konaklama işletmeleri konuklarına başta geceleme ve bunun yanında yeme-içme ve diğer hizmetleri veren işletmelerin genel adıdır.

Araştırmanın üçüncü bölümü, eğitim ve turizm eğitimi konularını içermektedir. Bu bölümde; eğitim, mesleki eğitim, turizm eğitimi, Türkiye'de turizm eğitimi konuları yer almaktadır. Bunun yanı sıra örgün ve yaygın turizm eğitimi ile üniversite düzeyinde turizm eğitiminden bahsedilmektedir.

Araştırmanın dördüncü bölümünde turizm eğitimi almış iş gücünün niteliği ile ilgili yapılmış araştırmalar, turizm eğitiminin sorunları ile ilgili yapılmış araştırmalar turizm sektörünün üniversitelerden beklentileri ile ilgili yapılmış

araştırmalar ve turizm eğitimi almış olanların sektörde istihdam edilme düzeyi ile ilgili yapılmış araştırmalar yer almaktadır.

Araştırmanın beşinci bölümü yapılan alan araştırmasının üzerine oluşturulmuştur. Bu bölümde, araştırmanın yöntemi belirlenmiş, veri toplama aracı seçilmiş bununla beraber uygulama süreci anlatılmıştır. Araştırmanın amacına uygun olarak hazırlanan anket formu Ankara’da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otellerde uygulanmış ve doldurulan 137 anket formundan elde edilen bulgular SPSS programı ile analiz edilmiştir. Araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan anket formunun ilk bölümünü mesleki nitelikler olarak benimsenen altı boyut (iletişim, yönetsel başarı, mesleki başarı, deneyim ve profesyonellik, vizyon ve çözümleyici düşünce) oluşturmaktadır. İkinci bölümünü katılımcıların (yöneticiler) demografik özelliklerini kapsamaktadır.

SPSS programı ile ilk olarak $\alpha=0,84$ değeri bulunmuştur. Bu değerin 1’e yakın olması araştırmada kullanılan ölçeğin geçerliğini artırmaktadır. Daha sonra yapılan faktör analizi ile ankette bulunan 36 ifadenin ait olduğu boyutlar belirlenmiştir. Demografik özelliklerin frekans ve yüzde dağılımının bulunmasından sonra t testi, ANOVA testi, Bonferroni testi ve Kruskal-Wallis H testi ile değişkenler arasında ilişkiler incelenmiştir.

Lisans düzeyinde turizm eğitimi almış işgörenlerin nitelikleri üzerine yapılan bu araştırmanın sonucunda iletişim boyutu ($\bar{X}=4,22$ ve $s.s=0,50$) yeterli(4)-çok yeterli(5) arasında bulunmuştur. Yönetsel başarı boyutu ($\bar{X}=4,02$ ve $s.s=0,56$) yeterli olarak bulunmuştur. Mesleki başarı boyutu ($\bar{X}=4,00$ ve $s.s=0,62$) tam olarak yeteri bulunmuştur. İşgörenlerin kişisel gelişimi boyutu ($\bar{X}=4,25$ ve $s.s=0,52$) diğer boyutlara göre en yüksek yeterliği göstermektedir. Deneyim ve profesyonellik boyutu ($\bar{X}=4,15$ ve $s.s=0,60$) olarak bulunmuştur. Vizyon ve çözümleyici (analitik) düşünce boyutu ($\bar{X}=3,99$ ve $s.s=0,59$) diğerlerine göre en düşük ortalama ile yeterli olarak bulunmuştur.

Araştırmanın diğerlerine nazaran düşük değerde çıkan vizyon ve çözümleyici (analitik) düşünce boyutu, mesleki başarı boyutunun daha yüksek olması için eğitim kurumlarının bu konuda çaba harcaması yararlı olacaktır.

1.1. Problem Cümlesi

- Dört ve beş yıldızlı otel işletmelerindeki lisans düzeyinde turizm eğitimi almış işgörenlerin nitelikleri ne düzeydedir?

1.2. Araştırmanın Amacı

Piyasa koşullarının getirdiği yoğun rekabet, gerek ulusal gerekse uluslar arası ölçekte, işletmeleri rakiplerine karşı üstünlük sağlamaya zorlamaktadır. Konaklama işletmelerinin bu koşullar altında başarılı olabilmesi için çalışanlarının işletme amaçlarına uygun davranmaları gerekmektedir. Konaklama işletmelerinde, insan unsuru (işgören) işletme amaçlarına ulaşmada önemli bir etkiye sahiptir. Eğitimli işgören, düşük maliyetli üretim yapmakta, verimli çalışmakta, kaliteli hizmet sunmaktadır.

Bu doğrultuda araştırmanın amacı; konaklama işletmeleri yöneticilerinin işletmelerinde çalışmakta olan lisans (dört yıllık) düzeyinde turizm eğitimi almış işgörenleri ile ilgili değerlendirmelerinin araştırılarak, lisans düzeyinde turizm eğitimi almış işgörenlerin niteliklerinin bir incelemesini yapmaktır. Bu yolla verilen turizm eğitiminin hem eksik yönleri ve hem de geliştirilmesi gereken yönleri belirlenebilecektir.

Belirtilen genel amaç doğrultusunda araştırmanın alt amaçları;

- Ankete cevap veren dört ve beş yıldızlı otel işletmesi yöneticilerinin demografik özelliklerini belirlemek.
- Ankette yer alan lisans eğitimi almış işgören niteliğine ilişkin her bir ifadenin ait olduğu boyutu belirlemek.
- Yöneticilerin her bir boyuta ilişkin görüşlerinin demografik özelliklerine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini belirlemek olarak sıralanabilmektedir.

1.3. Araştırmanın Önemi

Toplumların temel amaçlarından birisi kalkınmışlık düzeyini yükseltmektir. Kalkınmada en önemli unsurlardan birisi ekonomik gelişmedir. Ekonomik gelişimin sağlanması, geliştirilebilir sektörlerin desteklenmesini zorunlu kılmaktadır (Dinler, 2000:510). Turizm sektöründen bu yönde bir gelişme beklenmektedir.

Turizm sektörü birçok sektöre iş olanağı yaratarak ekonominin hareketlenmesine katkı sağlamaktadır. Bu yararlar alt yapı tesislerinin yapılması, istihdamın artması ve ödemeler dengesine olumlu etkisi gibi çoğaltılabilmektedir. Sonuç olarak turizm sektörü ulusal ve bölgesel kalkınmaya fayda sağlayan bir araçtır.

Ülkemize daha çok turistin gelmesi ve daha çok harcama yapabilmesi memnuniyet düzeyleri ile ilgili olmaktadır. Turistlerin memnun olması için yapılması gerekenlerden birisi hizmet kalitesinin artırılmasıdır. Turizm sektöründe işgören hizmet kalitesi belirlemede önemli bir unsurdur. Bununla beraber işgörenlerin eğitim seviyesinin hizmet kalitesinin yükselmesinde önemli bir etken olduğu, mesleki eğitim alan işgörenlerin verimli çalıştıkları, maliyetleri düşürdükleri ve hizmet kalitesini yükselttikleri görülmüştür (Olalı, 1982:266; Sezgin, 1988; Pfeffer, 1995:13; Sarıışık ve Kızılırmak, 1997; Akçay, 2002; Çakır, 2003; Ünlüoken ve Olcay, 2003; Karabulut, 2004; Özdiçiner ve Kalıncara 2005; Öner, 1990; Yavuzer ve diğerleri, __:76; Gökdeniz, 1999:3).

Turizmde hizmet kalitesinin artırılması için eğitimli personel gerekliliği benimsendikten sonra ortaya çıkan sorun; bu personelin alması gereken eğitimin niteliğidir (Öner, 1990). Turizm eğitim kurumlarının belli başlı ve henüz çözülememiş sorunları, hangi düzeyde ve nitelikte eleman yetiştirileceği, istihdam yapısı, müfredat programı, eğitimcilerin eğitimi gibi sıralanabilir (Akoğlan ve Kozak, 1998; Çapar, 2002).

Lisans düzeyinde verilen eğitimin kazandırdığı mesleki nitelik ile sektörün aradığı nitelik uyumlu mu? Yani turizm kurumlarında kazandırılan mesleki nitelikler ile sektörde aranan mesleki nitelikler ne ölçüde örtüşüyor? Örtüşmeyen kısımlar var mıdır? Var ise örtüşmeyen kısımlar nereleridir? Yapılan bu araştırmanın sektörde istihdam edilen turizm eğitimi almış personelde görülen eksikliklerin belirlenmesi ile

verilen eğitimdeki aksaklıkların ortaya çıkarılmasında katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Lisans düzeyinde turizm eğitimi almış işgörenlerdeki eksikliklerin belirlenmesi ile üniversite düzeyinde turizm eğitim programı düzenlenmesinde fikir verebilmesi olanağının oluşturulması araştırmanın önemini oluşturmaktadır.

1.4. Araştırmanın Varsayımları

Araştırmanın amacına ulaşması için var olduğu kabul edilen konular belirlenmektedir. Aşağıda belirtilen konular araştırmanın amacına ulaşmada temel oluşturması bakımından önemlidir.

- Veri toplanan yöneticilerin, lisans düzeyinde turizm eğitimi almış işgörenlerini değerlendirirken, nesnel ve yetkin oldukları kabul edilmiştir. Bununla beraber birinci derece amirlerin değerlendirmesinden daha güvenilir ve ekonomik başka bir ölçüt bulmak oldukça zordur (Girişkin, 1998).
- Araştırma anketinin, araştırma amacına uygun veriler (yapılan güvenilirlik ve geçerlilik testlerine göre) topladığı kabul edilmiştir.
- Ankara'daki dört ve beş yıldızlı otellerde çalışan turizm lisans mezunlarının kendilerine verilen eğitimin tamamını almış ve uyguluyor olarak kabul edilmiştir. İş ortamının ve kişisel beklentilerin getirmiş olduğu tatminsizlik ile ortaya çıkan performans düşüklüğü (Demirkol, 2002) olmadığı kabul edilmiştir.

1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmada, zaman ve ekonomik etkenlerden dolayı araştırma amacı, alanı ve süresi sınırlandırılmıştır. Bu yüzden belirli bir uygulama alanı seçilmiştir. Ancak seçilen alandan elde edilen verilerin önemsenir düzeyde olmasına özen gösterilmiştir.

- Araştırma Ankara’da yerleşik dört ve beş yıldızlı otellerin, Aralık 2005 tarihi itibari ile istihdam ettiği yöneticilerin değerlendirmesi ile sınırlıdır.

Araştırmada kullanılan veri toplama aracı, işgörenlerin niteliği hakkında bilgi toplamaya yönelik olmasına karşın, katılımcılardan (işletme yöneticileri), turizm lisans eğitimi almış işgörenlerin değerlendirilmesi istenmiştir. Konunun lisans düzeyi ile sınırlı tutulması değerlendirmede ortaya çıkabilecek farklı eğitim düzeyleri arasındaki çelişkilerin ortadan kaldırılması ve lisan eğitiminin diğerlerine göre daha önemli olduğunun benimsenmesidir.

- Araştırma bulguları Ankara’da bulunan dört ve beş yıldızlı otellerde çalışmakta olan turizm lisans eğitimi almış işgörenlerin değerlendirilmesi ile sınırlıdır.
- Araştırmada ulaşılan sonuç, araştırma anketinde bulunan ifadeler ile sınırlıdır.

TANIMLAR

Eğitim: Kişinin davranışlarının önceden tasarlanmış ve düzenlenmiş deneyimlere dayalı olarak istenilen yönde değiştirilmesidir.

Enstitü: Üniversitelerde ve fakültelerde birden fazla benzer ve ilgili bilim dallarında lisansüstü, eğitim-öğretim, bilimsel araştırma ve uygulama yapan bir yüksek öğretim kurumudur.

Fakülte: Yüksek düzeyde eğitim-öğretim, bilimsel araştırma ve yayın yapan; kendisine birimler bağlanabilen bir yüksek öğretim kurumudur.

Konaklama İşletmeleri: Yapısı, donanımı, rahatlığı ve müşteriye sunduğu hizmet gibi olanakları ile uygar bir insanın arzu ettiği nitelikte geçici konaklama, yeme-içme ve eğlence gereksinimlerini bir ücret karşılığında karşılayan tesislerdir.

Mesleki Eğitim: Ekonomik alanda, bireyin üretime katılabilmesi için gerekli niteliklere sahip olması beklenmektedir. Aranılan nitelikler eğitim yardımı ile bireye kazandırılabilir.

Meslek Yüksekokulu: Belirli mesleklere yönelik ara insan gücü yetiştirmeyi amaçlayan dört yarıyıllık eğitim-öğretim sürdüren bir yükseköğretim kurumudur.

Örgün Eğitim: Eğitim-öğretim kurumlarında verilen mezuniyet sonunda diploma ile belgelendirilen eğitimidir.

Ön Lisans: Ortaöğretime dayalı, en az dört yarıyıllık bir programı kapsayan ara insan gücü yetiştirmeyi amaçlayan ya da lisans öğretiminin ilk kademesini teşkil eden bir yükseköğretimdir.

Turizm Eğitimi: Turizm alanında faaliyet gösteren konaklama işletmeleri, seyahat acenteleri, yiyecek işletmeleri gibi işletmelerin nitelikli iş gücünü karşılamaya yönelik olan eğitimidir.

Yaygın Eğitim Kurumları: Örgün eğitim sistemine hiç girmemiş ya da herhangi bir kademesinde bulunan veya bu kademelerden çıkmış bireylere; gerekli bilgi, beceri ve davranışları kazandırmak için örgün eğitimin yanında veya dışında onların, ilgi, istek ve yetenekleri doğrultusunda, ekonomik, toplumsal ve

kültürel gelişmelerini sağlayıcı nitelikte, çeşitli süre ve düzeylerde yaşam boyu yapılan eğitim, üretim, rehberlik ve uygulama etkinliklerinin tümüdür.

Yüksekokul: Belirli bir mesleğe yönelik eğitim-öğretime ağırlık veren (sekiz yarıyıllık) bir yükseköğretim kurumudur.

BÖLÜM II

KONAKLAMA İŞLETMELERİ

Araştırmanın bu bölümünde turizm sektöründe önemli bir yere sahip olan konaklama işletmeleri ile ilgili bilgiler verilmektedir. Konaklama işletmelerinin tanımı, özellikleri, sınıflandırılması ve organizasyon yapısından genel olarak bahsedilmektedir.

2.1. Konaklama İşletmelerinin Tarihçesi

Günümüzde konaklama işletmeleri turizm hareketi ile beraber anılmaktadır. Devamlı yerleşme yerini geçici olarak terk eden kişilerin en önemli gereksinimlerinden birisi konaklamadır. Özellikle turistin değişik yerlerde geceleme gereksinimini karşılayan tesisler ise konaklama işletmeleridir. Bir yerin ziyaret edilebilmesi, orada konaklama olanaklarının bulunup bulunmamasıyla yakından ilgilidir (Akat, 2000:81).

Konaklama hizmeti tarihinin M.Ö. 3000’li yıllara kadar uzandığı tahmin edilmektedir. İlk zamanlar gereksinim ve gelişmişlik düzeyine göre farklı şekillerde oluşan konaklama hizmeti, çoğunlukla maddi karşılığı olmadan yapılmıştır (Kantarıcı ve Yörükoğlu, 1998:11).

18. yüzyılın sonlarına doğru Avrupa’nın birçok kentinde konaklama işletmeleri görülmeye başlanmıştır (Bayer, 1992:92). Sanayi devriminin sonrasında konaklama işletmeleri büyük şehirlerin dışına taşmıştır. 20. yüzyılın başından itibaren kara yollarının gelişmesi ile hızlı bir yayılma göstermiştir. Ancak bu dönemdeki konaklama işletmeleri küçük ve orta büyüklüktedir. Büyük ölçekli konaklama işletmeleri ilk olarak Amerika’da ortaya çıkmıştır. Daha sonraları,

seyahat edenlere hizmet veren konaklama işletmeleri, ticari merkezlerde önem kazanmıştır (Bayer, 1992:92).

Ülkemizde ise konaklama hizmeti ilk olarak Anadolu Selçukluları döneminde belirgin olarak görülmektedir. Bu dönemde “hanlar” ve “kervansaraylar” seyahat edenlerin konaklama gereksinimini karşılamıştır ve kar amacı gütmemişlerdir (Çetiner, 1995:8).

Ticari anlamda kabul gören konaklama işletmelerinin yurdumuzdaki ilk büyük örneği, İstanbul’da 1892 yılında yabancı ziyaretçiler için açılmıştır. Modern anlamda ilk konaklama işletmesi 1955 yılında hizmete giren Hilton Otelidir (Evliyaoğlu, 1989:38). 1982 yılında yürürlüğe giren 2634 sayılı “Turizm Teşvik Kanunu” ile sağlanan teşviklerle konaklama işletmeleri önemli bir gelişme göstermiştir. Bu kanunun amacı; turizm sektörünü düzenleyecek, geliştirecek, dinamik bir yapı ve işleyişe kavuşturacak düzen ve önlemlerin alınmasını sağlamaktır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2005).

Konaklama işletmelerinin nicelik ve nitelik olarak artışı, uluslar arası turizmin ve ticaretin gelişmesi ile paralellik göstermiştir. Turizm ve ticaretin gelişmekte olduğu her yerde konaklama sektörü de gelişmek durumundadır.

Ekonomiye katkısı önemli düzeye ulaşan konaklama işletmeleri, gelişmişlik düzeyiyle paralel bir çizgi izlemektedir. Çok farklı alt alanlarda faaliyet gösteren konaklama endüstrisinin, su altından uzaya kadar kurulması planlanan tesisler ile gelişme yönünde önünün açık olduğu görülmektedir. Başta konaklama olmak üzere farklı beklentilere cevap verebilecek düzeye gelen konaklama işletmeleri, özellikle eğlence olanakları ile başlı başına seyahat nedenini oluşturabilmektedir (Sezgin, 1995:100).

2.2. Konaklama İşletmelerinin Tanımı

Konaklama işletmeleri yapısı, donanımı, rahatlığı ve müşteriye sunduğu hizmet gibi olanakları ile uygar bir insanın arzu ettiği nitelikte geçici konaklama, yeme-içme ve eğlence gereksinimlerini bir ücret karşılığında karşılayan tesislerdir. Konaklama işletmeleri, turistik çekicilikleri oluşturan işletmeler grubu içinde yer almaktadır. Bu işletmeler, müşterilerin geceleme yanında, yiyecek-içecek ve kısmen

eğlence gereksinimlerini karşılamak üzere kurulmuştur (Kozak ve diğerleri, 2001:50).

Konaklama işletmeleri dendiğinde ilk akla gelen işletme türü otellerdir. Bunun yanında tatil köyü, motel, apart otel, kaplıca tesisleri, devre mülk, dağ evleri (oberj), yazlık konut, pansiyon, misafirhane gibi işletmeler bu sınıfta yer alır (Toskay,1983:228; Saraç, 1989:16; Sezgin, 1995:103; Yağcı, 2003:102). Birçok farklı tesis, farklı yerlerde, kapasiteleri ve hizmet biçimleri farklılık gösterdiği halde, ana hizmetleri olan konaklama hizmetini vermeleri bakımından aynı ad altında toplanmaktadır.

Turizm endüstrisinin ana işletmelerinden olan konaklama işletmeleri değişik şekillerde tanımlanmaktadır. Burada konaklama işletmeleri ile ilgili bazı tanımlara yer verilmiştir.

Olalı ve Korzay (1989) konaklama işletmelerini, turistlerin ilk olarak geçici konaklama, yeme-içme, kısmen eğlence ve benzeri sosyal gereksinimleri karşılamak olanağı sağlayan işletmeler olarak tanımlamaktadır.

Avcı (1992)'ya göre, birinci derecedeki turizm işletmeleri arasında bulunan ve turistik mal ve hizmetlerin üretimini sağlayan, turizm olayına bağlı olarak ortaya çıkan ve şekillenip çeşitlenen işletmelere konaklama işletmeleri denir.

Aras (1993)'a göre, konaklama işletmeleri, insanların sürekli yaşadıkları yerlerden ayrılarak seyahatleri sırasında konaklama, yeme-içme ve kısmen eğlence hizmeti sunan işletmelerdir.

Sezgin (1995)'e göre, konaklama işletmeleri, insanların konaklama, beslenme ve diğer temel gereksinimlerini karşılayan, ekonomik ve sosyal niteliği olan işletmelerdir.

Konaklama işletmeleri, insanların maddi gereklerinin yanında sosyal gereklerinin karşılanmasında, öncelikli olarak konaklama daha sonra da yeme-içme ve diğer hizmetleri veren işletmelerdir (Olalı ve Korzay, 1993:7).

Diğer bir tanımda, konaklama işletmeleri; ticaret, eğitim, sağlık, turizm gibi nedenlerle yaşadıkları yerlerin dışına çıkan insanların konaklama gereksinimini karşılayan işletmelerdir denilmektedir (Toskay,1983:228).

Yapılan tanımlarda, konaklama işletmelerinin sürekli yaşanan yer dışına çıkan insanların seyahatleri süresince konaklama, yeme-içme ve benzeri

gereksinimlerini karşılayan işletmeler olduğundan ve bunun yanında sosyal öneminden söz edilmektedir.

Konaklama işletmeleri hizmet verdiği kişilere ulaşmak için ulaştırma işletmeleri ve seyahat acenteleri ile iletişim içinde olurlar (Saraç, 1989:15). Acentelerin organize ettiği ürün paketini satın alan kişiler, ulaştırma işletmelerinin aracılığı ile konaklama işletmesine gelerek, konaklama işletmesinin sunduğu hizmetlerden yararlanmaktadırlar.

2.3. Konaklama İşletmelerinin Özellikleri

Modern anlamda konaklama işletmeleri konaklama, yeme-içme, kısmen eğlence, alış-veriş, toplantı salon ve donanım gibi birçok hizmeti kapsayacak şekilde geniş bir hizmet yelpazesine sahiptir. Konaklama, yeme-içme ile diğer gereksinimleri karşılayan bu işletmeler, ticari ve endüstriyel işletme karakteri göstermektedir. Konaklama işletmeleri bazı özellikleri nedeni ile diğer işletmelerden ayrılmaktadır. Konaklama işletmeleri genel olarak aşağıda belirtilen 12 ögede toplanan özellikleri içermektedir (Saraç, 1989:18; Olalı ve Korzay, 1993:10; Aras 1993:5; Batman, 1995:14; Kantarcı ve Yörükoğlu,1998:12; Şener 2001:15; Sökmen, 2003; Akbaba, 2003:11; Yağcı, 2003:104):

- Konaklama işletmeleri emek yoğun işletmelerdir. Sunulan ürünün büyük bölümü insan gücü ile oluşturulmaktadır. İnsan ögesi konaklama işletmelerinin faaliyetlerini gerçekleştirmesi için gerekli üretim unsurudur. Konaklama işletmelerinde insanların görevlerini yapabilecek makine ve donanım kullanım oranı düşüktür.
- Konaklama işletmeleri süresiz faaliyette olan işletmelerdir. Konaklama işletmeleri yılın her günü ve günün her saati hizmet veren işletmelerdir. Tüm yıl tatil günleri ve bayramlar dahil kesintisiz hizmet verilmektedir. Ancak mevsimlik faaliyet gösteren konaklama işletmeleri yılın belirli aylarında kapalı olabilmektedir. Örneğin: Kayak

merkezlerinde hizmet veren konaklama işletmeleri yaz aylarında kapalı kış aylarında açık olmaktadır.

- Konaklama işletmeleri birleşik ürün sunan işletmelerdir. Konaklama işletmeleri konaklama, yeme-içme ve diğer hizmetleri bir arada birleşik olarak sunabilmektedir.
- Konaklama işletmelerinde üretilen ürün stoklanamaz niteliktedir. Satılamayan her oda veya hizmet gelecek günlerde mevcut satışı artırmak için stoklanamaz. Üretildiği anda tüketilmesi gerekmektedir.
- Konaklama işletmeleri ulusal ve uluslar arası standartlara uymak zorundadır. Uluslar arası düzeyde müşteri çeşitliliği gösteren sektör müşterilerine, işletme sınıfına göre asgari hizmet vermek durumundadır.
- Konaklama işletmelerinde standart hizmet sunumu oldukça zordur. İnsan ögesinin hizmet sunumunda önemli yere sahip olması, sunulan hizmeti insanlara bağımlı hale getirmektedir. Hizmet sunumunda zamana ve kişiye göre farklılık görülebilmektedir.
- Konaklama işletmeleri üretim noktasına bağımlı işletmelerdir. Satın alınan hizmet için üretildiği yerde bulunma zorunluluğu vardır. Hizmeti almak isteyen kişiler hizmetin üretildiği yere gitmek durumundadır.
- Konaklama işletmelerinde sunulan hizmetin kalite değerlendirmesi öznedir. Aynı hizmet üretimi farklı kullanıcılar tarafından farklı algılanabilmektedir.
- Konaklama işletmelerinde kullanıcı (müşteri) üretimin bir parçasıdır. Kullanıcılar üretim sürecinin içinde yer alarak üretimin gerçekleşmesini sağlarlar.

- Konaklama işletmelerinde sabit yatırımın toplam yatırıma oranı, diğer birçok endüstri kollarından daha yüksek seviyededir. Buna paralel olarak işletmenin kurulması ve işletilmesi büyük sermaye gerektirir. Konaklama işletmelerinin duran varlıkları, toplam içinde % 85–90 düzeyindedir.
- Konaklama işletmelerinde çalışanların, özellikle müşteri ile yüz yüze görüşen personelin becerisi, tutum ve davranışları müşteri memnuniyetini etkilemektedir.
- Konaklama işletmeleri diğer turizm işletmeleri ile yakın ilişki içindedir. Hizmet sunumu seyahat ve ulaştırma işletmeleri ile iş birliği gerektirir. Konaklama işletmeleri kendilerine müşteri sağlayan seyahat acenteleri ile sürekli iletişim içinde bulunarak rezervasyon işlemleri ve işletme durumu hakkında bilgi alış verişinde bulunurlar. Bunun yanında yolcu taşıyan ulaştırma işletmeleri de aynı şekilde konaklama işletmeleri müşterilerini getirip götürmede iletişim içinde olmak durumundadır.

Belirtilen özellikler içinde emek yoğun işletmeler olması, sunulan hizmetin kalitesinin değişiklik göstermesi, müşterilerin memnuniyet düzeylerinin kişiden kişiye farklılık göstermesi, hizmetin üretildiği anda tüketilmesi ve müşterinin üretim sürecine katılması gibi maddeler ön plana çıkmaktadır.

2.4. Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması

Konaklama işletmeleri genel olarak büyüklüklerine, faaliyet alanlarına, faaliyet sürelerine, sermaye yapılarına, hukuki statülerine göre sınıflandırılmaktadır. Bu sınıflandırmalar aşağıda yer almaktadır (Batman, 1992; Olalı ve Korzay, 1993:7; Akova, 1998; Kozak ve diğerleri, 2001:51):

2.4.1. Gelişme Aşamalarına Göre Yapılan Sınıflandırma

Turizm sektöründe yaşanan hızlı değişim ve gelişmeler insanların seyahat gereksinimlerinin giderek artmasından kaynaklanmaktadır. Bu nedenle birçok sınıf ve nitelikte işletme bir arada farklı beklentilere cevap vermek için faaliyet göstermektedir. Bu sınıf içerisinde lüks konaklama işletmeleri, vasat konaklama işletmeleri ve yan konaklama işletmeleri bulunmaktadır (Batman, 1992; Olalı ve Korzay, 1993:7; Akova, 1998; Kozak ve diğerleri, 2001:51):

- **Lüks konaklama işletmeleri:** 19. Yüzyılın ortalarından 1920'li yıllara kadar belirli insanların gidebildiği, kullanılan malzeme, ürün ve hizmet olarak yüksek nitelik gösteren işletmelerdir.
- **Vasat konaklama işletmeleri:** Lüks konaklama işletmelerinin ardından aynı dönemde ortaya çıkan bu işletme türü verdiği hizmet kalitesi ve tesis olanakları bakımından düşük niteliktedir. Düşük gelirli insanlar tarafından tercih edilmiştir.
- **Yan konaklama işletmeleri:** 1950'li yıllardan sonra turistik amaçlı seyahatlerin artması ile çoğalan ve farklı amaçlarda hizmet veren işletmelerdir.

2.4.2. Karşıladıkları Konaklama Gereksinimine Göre Yapılan Sınıflandırma

Farklı amaçlar için yapılan seyahat gereksinimi sonucunda, farklı yerlerde kurulan konaklama işletmeleri birbirinden bu açıdan farklılaşmaktadır. Merkezi konaklama işletmeleri, tatil yerleri konaklama işletmeleri, şehir dışı konaklama işletmeleri, kaplıca-kür konaklama işletmeleri olarak sınıflandırılmaktadır (Batman, 1992; Olalı ve Korzay, 1993:7; Akova, 1998; Kozak ve diğerleri, 2001:51):

- **Şehir konaklama işletmeleri:** Şehir merkezlerinde bulunan ve genellikle hafta içi 1–2 günlük konaklama gereksinimini karşılayan işletmelerdir.
- **Kaplıca-kür konaklama işletmeleri:** Bu işletmeler, kaplıca ve değişik banyo kürü olanakları sağlayan konaklama işletmeleridir. Şifalı suların bulunduğu yerlerde; kaplıca, ılıca, içme gibi sağlık turizmi için yapılmaktadır. Tedavi ve dinlenmenin bir arada gerçekleşmesi sağlanmaktadır. Tesislerde kaplıca içme suyu, deniz suyu, çamur gibi maddelerle, solunum yoluyla, mekanik ve elektrikli araçlarla masaj ve beden eğitimi gibi yöntemler kullanılarak insan sağlığını koruma ve tedavi amacını taşıyan hizmetler verilmektedir.
- **Sayfiye konaklama işletmeleri:** Tatil, sağlık, eğlence ve dinlenme amacıyla turizme katılanlara, kuruldukları sayfiye alanlarında hizmet sunan işletmelerdir. Sayfiye konaklama işletmeleri birer tatil merkezi durumundadır. Genellikle dağ, kaplıca, göl, yayla gibi bir turistik çekicilik yakınında kurulurlar. Türkiye’de bu amaçla hizmet veren tesislerin Ege ve Akdeniz Bölgesinde, Toroslar, Abant, Uludağ ve Doğu Anadolu yaylalarında yoğunlaştığı söylenebilir.
- **Kongre konaklama işletmeleri:** Kongre, seminer, kurs çalışma grupları, komisyon toplantıları, sempozyum ve konferans gibi toplantı hizmetlerinin gerçekleştiği işletmelerdir. Bu konaklama işletmelerinde oda sayısının 250 – 2000 arasında olması beklenmektedir. Bunun yanında dans salonu, yüzme havuzu, bekleme salonları ve çeşitli oyun odaları gibi aktive hizmetleri de olabilmektedir.
- **Dağ ve spor konaklama işletmeleri:** Dağ havası almak, dinlenmek ve özellikle kış sporları yapmak için seyahat eden kişilere hizmet veren

işletmelerdir. Bu işletmelerin işlevlerine uygun mimari yapıda olmaları ve uygun malzeme ile donatılmış olmaları gerekmektedir.

2.4.2. Büyüklüklerine Göre Sınıflandırma

Maddi büyüklüklerine göre yapılan sınıflandırmada; sermaye büyüklüğü, oda sayısı, çalışan sayısı, personel ücretlerinin toplam tutarı, işletme bünyesinde kiralık alanlar, sosyal ve kültürel amaçlı kullanılan alanlar, konferans ve ziyafet salonları gibi öğeler dikkate alınmaktadır. Bu kıstaslara göre küçük konaklama işletmeleri, orta büyüklükte konaklama işletmeleri, büyük konaklama işletmeleri, çok büyük konaklama işletmeleri gibi adlar altında sınıflandırılmaktadırlar. Ölçeklendirme ile ilgili farklı görüşler bulunmaktadır. Bunlardan birincisinde; küçük (100 ve daha az oda sayısı), orta (100 – 300 oda arası) ve büyük (300 ve daha fazla oda sayısı) ölçekli otel işletmeleri şeklinde bir sınıflandırma yapılmaktadır. Diğer görüşe göre, 300 – 600 arasında odaya sahip işletmeler büyük ölçekli, 600 ve daha fazla odaya sahip işletmeler de çok büyük ölçekli konaklama işletmeleri olarak nitelendirilmektedir (Batman, 1992; Olalı ve Korzay, 1993:7; Akova, 1998; Kozak ve diğerleri, 2001:51):

- **Büyük konaklama işletmeleri:** Oda sayısı 100 ve üzerinde olmakla beraber, çalışan eleman sayısı 110 ve üzerinde olan işletmelerdir.
- **Orta büyüklükte konaklama işletmeleri:** Oda sayısı 60–100 arasında olmakla beraber, çalışan eleman sayısı 50–110 arasında olan işletmelerdir.
- **Küçük konaklama işletmeleri:** Oda sayısı 50 den az olmakla beraber, çalışan eleman sayısı en fazla 50 kişi olan işletmelerdir.

2.4.2. Faaliyet Süreleri Bakımından Sınıflandırma

Tüm yıl veya belli dönemlerde faal olmalarına göre yapılan sınıflandırmadır. Bazı konaklama işletmeleri tüm yıl, bazıları yaz aylarında, bazıları da kış aylarında açık olmaktadır. Bu nedenle dönemsel çalışan konaklama işletmeleri ve sürekli çalışan konaklama işletmeleri olarak birbirlerinden ayrılmaktadırlar. Konaklama işletmeleri hizmet verdiği süre esas alınarak gruplandırma yapılması durumunda “devamlı” ve “mevsimlik” olarak gruplandırılabilir (Batman, 1992; Olalı ve Korzay, 1993:7; Akova, 1998; Kozak ve diğerleri, 2001:51):

- **Devamlı konaklama işletmeleri:** Bütün yıl boyunca hizmet veren işletmelerdir. Genellikle büyük şehir, kültür merkezleri ve ulaştırma güzergâhları yakınında kurulurlar. Devamlı konaklama işletmelerinin sezonluk konaklama işletmelerinden müşterilerine sundukları hizmet türleri ve yapısal özellikleri bakımından farklılıklar bulunmaktadır.
- **Mevsimlik konaklama işletmeleri:** Kuruluş yeri koşullarının yalnız birkaç aylık iş dönemine olanak tanıdığı turizm bölgelerinde bulunmaktadır. Deniz kıyısı veya kış sporları yapılan yörelerde yoğunlaşma göstermektedir. Sezon dışı fiyat indirimlerinden yararlanılması söz konusu olduğu için ağırlıklı olarak, sosyal turizm ve iç turizm kapsamında seyahat eden kişilerin konakladıkları işletme türüdür.

2.4.2. Sahipliklerine Göre Yapılan Sınıflandırma

Konaklama işletmelerin kamuya ait olması, özel şahıs veya firmalara ait olması, kamu ve özel ortaklık (karma) şeklinde olması bakımından üç sınıfa ayrılmaktadır. Kamu konaklama işletmeleri, özel konaklama işletmeleri ve karma konaklama işletmeleri adı altında toplanmaktadır (Batman, 1992; Olalı ve Korzay, 1993:7; Akova, 1998; Kozak ve diğerleri, 2001:51):

- **Özel şahıs veya firmaya ait konaklama işletmeleri:** Gerçek ve tüzel kişilere ait olan işletmelerdir. İşletme ile ilgili tüm kararları verme yetkisine bu kişiler sahiptir. Bir veya birden çok özel kişinin ortaklığı söz konusu olabilmektedir.
- **Kamuya ait konaklama işletmeleri:** Sahipliği herhangi bir kamu kuruluşuna ait olan işletmelerdir. Yönetimini resmi kurumlar yürütmektedir.
- **Karma konaklama işletmeleri:** Sahipliği kamu ve özel kişilere birlikte ait olan işletmelerdir. Sahiplik oranları değişebilir ancak hepsi bu sınıf içinde değerlendirilir. Kamu ve özel kişilerin ortaklığı söz konusudur.

2.4.2. Ulaştırma Araçlarıyla Olan Bağlantıları Bakımından Konaklama İşletmeleri Sınıflandırması

Ulaştırma araçlarının bağımlı olduğu liman ve istasyon gibi yerlere kurulan konaklama işletmeleri bu sınıfta yer almaktadır. Havaalanı konaklama işletmeleri, liman konaklama işletmeleri, istasyon konaklama işletmeleri ve karayolları konaklama işletmeleri şeklinde birbirinden ayrılmaktadır (Batman, 1992; Olalı ve Korzay, 1993:7; Akova, 1998; Kozak ve diğerleri, 2001:51):

- **Havaalanı konaklama işletmeleri:** Uluslar arası havaalanı yakınında kurulan konaklama işletmeleridir. Yolcu ve personelin kısa süreli konaklamalarına olanak sağlamaktadır.
- **İstasyon konaklama işletmeleri:** Genellikle Avrupa ülkelerinin klasik otobüs ve demiryolu istasyonlarında kurulan işletmelerdir. Yolcu ve personelin konaklamalarına olanak sağlamaktadır.

- **Kent merkezindeki konaklama işletmeleri:** Müşterilerine oda ve kahvaltı hizmeti sunan, ticaret merkezlerine yakın yerlerde ya da turistik merkezlerde kurulan işletmelerdir. Konaklama hizmeti yanında, restoran ve bar hizmeti veren merkezi oteller genellikle, iş bağlantısı ve iş takibi amacıyla seyahat eden kişilere kısa süreli konaklama hizmeti sunmaktadır.
- **Liman konaklama işletmeleri:** Büyük liman şehirlerinde kurulan ve liman alanına yakın olan konaklama işletmeleridir. Özellikle gemicilikle ilgilenenlerin konakladığı işletmelerdir.

2.4.2. Yönetim İmtiyazları Bakımından Sınıflandırma

Konaklama işletmesi, bir zincire bağlı ise zincir konaklama işletmesi, zincire bağlı değilse bağımsız konaklama işletmesi olarak iki grup altında toplanmaktadır (Batman, 1992; Olalı ve Korzay, 1993:7; Akova, 1998; Kozak ve diğerleri, 2001:51):

- **Zincir konaklama işletmeleri:** Belirli bir firmanın aynı ad altında birden çok konaklama işletmesini yönetmesidir. Farklı yerlerde faaliyette bulunan işletmeler bu merkeze bağlıdır. Birçok önemli kararlar merkezden alınır ve hepsinde uygulanır. Aralarında işbirliği yaparak çalışmaktadır.
- **Bağımsız konaklama işletmeleri:** Herhangi bir zincir işletmeler grubuna bağlı olmayan işletmelerdir. Yönetimlerini ve faaliyetlerini kendi başlarına yürütmektedir.

2.4.2. Hukuki Durumları Bakımından Sınıflandırma

Turizm Bakanlığı'nın belgelendirmiş olduğu konaklama işletmeleri ve Belediyelerin belgelendirmiş olduğu konaklama işletmeleri olmak üzere iki gruba ayrılmaktadır. 28.05.1983 tarihli Bakanlar Kurulu Kararı ile yürürlüğe konan “Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği” ne göre; “Turizm İşletme Belgesi” verilmektedir. Turizm İşletmesi Belgesi: Turizm sektöründe faaliyet gösteren turizm işletmelerine bakanlıkça verilen belgeyi tanımlamaktadır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2005). Bu belgeyi alamayan işletmeler belediyeler (Mahalli İdareler) tarafından belgelendirilmektedir. Böylece “Turizm İşletme Belgesi” konaklama işletmeleri ve “Belediye İşletme Belgesi” konaklama işletmeleri olmak üzere iki gruba ayrılmaktadır.

- **Belediye belgeli konaklama işletmeleri:** Türkiye’de yerel yönetimler tarafından belgelendirilen işletmelerdir. Belediye belgeli otel işletmelerinin işletmenin bulunduğu yerdeki belediyelere karşı sorumlulukları bulunmaktadır.
- **Turizm işletme belgeli konaklama işletmeleri:** Türkiye’deki bir diğer belgelendirme ile konaklama işletmeleri “Turizm İşletme Belgesi” olarak belgelendirilmektedirler. Turizm işletme belgesi alan işletmeler “Turistik Tesis” niteliği kazanırlar. Turizm işletme belgeli işletmeler Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından “Turizm Tesisleri Yönetmeliği” ne göre belgelendirilirler.

2.4.8.1. Konaklama İşletmelerinde Aranılan Genel Nitelikler

Aşağıda oteller, moteller, tatil köyleri, pansiyonlar, kampingler, apart oteller, hosteller ve diğer konaklama işletmelerinin “Turizm İşletme Belgesi” alabilmesi için gerekli koşullar belirtilmiştir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2005):

Konaklama işletmelerinde yatak odaları: Yatak odaları mobilya ve yerleşim sağlandıktan sonra, rahat dolaşım olanağı verebilecek büyüklük ve ölçülerde banyolu olarak düzenlenir. Tek veya iki kişilik olarak düzenlenebilen odalara, sadece müşterilerin talebi halinde ek yatak konulabilir. Odalar teknik normlara uygun olarak; yatak, gece lambası, tuvalet masası ve aynası, bagaj ve elbise dolabı, oturma yeri veya grubu, perde ve halı gibi tesisin tür ve sınıfına uygun malzemelerle donatılır. Güvenlik için kapıların dışarıdan açılmasını engelleyecek önlemler alınır

Dört ve beş yıldızlı oteller ile tatil köyleri hariç diğer konaklama tesislerinde apart otel üniteleri dışındaki oda sayısının % 25'inden fazla yapılamayan suit odalar, bir adedi oturma olmak üzere en az iki bölümden oluşur. 40 metrekareye kadar olan suitler üç yataklı, 40 metrekareden büyük suitler dört yataklı olarak kabul edilir. Suitlerde içecek ve basit yeme ihtiyacını karşılayabilecek, kapsamlı olmayan mutfak nişi düzenlemesi yapılabilir.

Bodrum katlarda yatak odası yapılamaz. Ancak, eğim dolayısıyla taban döşemesi mevcut arazi seviyesinden aşağı olmayan ve yeterli doğal ışık alan katlar bu hükmün dışındadır. Yatak odalarının pencereleri mutfak, tuvalet gibi müşteriye rahatsız edebilecek mahallerin bulunduğu aydınlığa açılmaz. Aydınlığın dar kenarı 2,5 metreden az olmamak kaydı ile toplam oda kapasitesinin % 20'sini aşmayacak sayıda aydınlığa bakan oda yapılabilir

Personel ve mahalleri: Konaklama tesislerinde kadın ve erkek personel için ayrı soyunma yerleri, dolapları, duş, tuvalet ve ortak oturma, dinlenme ve yemek ihtiyaçlarını karşılayan bir mahal bulunur. Ancak pansiyon ve müstakil apart otellerde personel ünitesi yapılması zorunlu değildir.

Turizm tesislerinde eğitimli personel ile hizmet verilmesine özen gösterilir. Personelin nitelikleri ile eğitimli personel çalıştırılmasına ilişkin esaslar gerektiğinde sektörün de görüşü alınarak bakanlıkça ayrıca belirlenir.

Bedensel engelliler için düzenlemeler: Toplam kapasitesi 80 oda ve üzerinde olan konaklama tesisleri ile eğlence merkezleri, günübirlik tesisler ve temalı parklarda, müşteriler tarafından kullanılan tüm genel mahaller ile açık alanların

bedensel engelli müşteriler tarafından da kullanılabilmesini sağlayıcı fiziki düzenlemeler yapılır. Bu düzenlemeler özel işaretlerle belirtilir.

Tesis başına en az bir oda olmak üzere, oda sayısının % 1'i oranındaki yatak odası ve banyosu, bedensel engellilerin kullanımına uygun olarak inşa edilir.

Kış sporları yapılan tesislerde gerekli düzenlemeler: Kış sporları yapılan tesislerde kayak pisti kayak sporuna hizmet verecek şekilde hazırlanır ve pistin güvenliği için gerekli önlemler alınır. Tesislerde acil durumlarda hizmet vermek üzere gerekli yardım ekibi ve donanımı bulundurulur. Tesise hizmet verebilecek konumda helikopter pisti bulunmaması halinde; tesis bünyesinde uygun yer ya da yakın çevresinde arsa temin edilebildiği takdirde helikopter pisti oluşturulur.

2.4.8.2. Konaklama İşletmeleri ve Sınıfına Göre Aranan Genel Nitelikler

Konaklama işletmelerinin belirli sınıflara ait olabilmeleri, o sınıfın gerektirdiği niteliklere sahip olmasına bağlıdır. Bu başlık altında konaklama işletmelerinin sınıflarına göre gerekli en düşük nitelikler bulunmaktadır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2005):

2.4.8.2.1. Oteller

Oteller, asıl işleri müşterilerin geceleme gereksinimlerini karşılamak olan, bu hizmetin yanında yeme-içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir.

Oteller, yönetmeliğin bu bölümü ile üçüncü ve dördüncü kısımlarda belirlenen genel nitelikleri taşırlar. Oteller, bir yıldızlı oteller, iki yıldızlı oteller, üç yıldızlı oteller, dört yıldızlı oteller ve beş yıldızlı oteller olarak sınıflandırılırlar.

a) Bir Yıldızlı Oteller: Aşağıda belirtilen nitelikleri taşıyan en az 10 oda kapasiteli otellerdir.

- Girişte rüzgarlık, otel kapasitesine uygun düzenlenmiş resepsiyon, bekleme yerini kapsayan, telefon hizmetinin de verildiği lobi ve vestiyerden oluşan bir kabul holü (sadece yaz sezonu boyunca açık tutulan tesislerde rüzgarlık ve vestiyer koşulu aranmaz),
- Kahvaltı Ofisi ve bağlantılı kahvaltı salonu (yeterli büyüklükteki oturma salonu veya varsa lokanta bu amaçla kullanılabilir. Yazlık tesislerde bu amaçla kullanılan salonun bir kısmı açık olabilir),
- Kent içinde oda sayısının % 30'u, kent dışında % 50'si oranında oturma olanağı sağlayan oturma salonu (yazlık tesislerde bir kısmı açık olabilir),
- Yönetim odası,
- Müşterinin ineceği veya çıkacağı kat sayısının üçten fazla olması halinde, otel kapasitesi ile orantılı, müşteri asansörü,
- Genel mahaller ve yatak odaları döşemelerini tamamen kaplayan nitelikli malzeme (halı, seramik gibi),
- Lokanta yok ise büfe hizmeti,
- İlk yardım malzeme ve gereçleri bulunan dolap,
- Odalarda telefon hizmeti,
- Oda sayısının % 25'ine hizmet verebilecek sayıda, şifreli veya çift anahtarlı kasa gibi müşteriye emanet hizmeti verilen düzenleme.

b) İki Yıldızlı Oteller: Bir yıldızlı oteller için aranılan koşullarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşıyan en az 20 oda kapasiteli otellerdir.

- İlave bir yönetim odası,
- Oturma salonu veya bağımsız bölümlerde bar düzenlemesi,
- İklim koşullarına göre genel mahallerde klima sistemi,
- Yatak katlarında kat hizmetleri için ofis veya dolap.

c) Üç Yıldızlı Oteller: İki yıldızlı oteller için aranılan koşullarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşıyan en az 40 odalı otellerdir.

- İkinci sınıf lokanta veya kafeterya,
- İklim koşullarına göre odalarda klima,
- Yatak odalarında TV,
- Banyolarda saç kurutma makinesi,
- Kişi başına 1.2 metrekare olmak üzere en az 50 kişilik çok amaçlı salon,
- Çamaşır yıkama ve ütüleme hizmeti.

d) Dört Yıldızlı Oteller: Üç yıldızlı oteller için aranan koşullarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşıyan en az 80 odalı otellerdir.

- Otel kapasitesine uygun servis girişi, servis asansörü veya merdiveniyle bağlantılı bagaj odası, telefon kabinleri yerlerinden oluşan kabul holü,
- Müşterilerin ineceği veya çıkacağı kat sayısının ikiden fazla olması halinde otelin kapasitesiyle orantılı müşteri asansörleri ile servis merdiveni veya asansörü,
- Her katta kat ofisi düzenlemesi (servis merdiveni veya asansörü bulunması durumunda bu mahaller kat ofisleri ile bağlantılı düzenlenir, ayrıık yerleşim düzenlerinde hizmetin aksamaması kaydıyla kat ofisinin her katta bulunması zorunlu değildir),
- Kuru temizleme hizmeti ile terzi mahalli,
- Odalarda kıymetli eşya kasası,
- Doktor ve hemşire hizmetinin verildiği ilkyardım araç ve gereçleri bulunan revir,
- Odalarda mini bar,
- Turizm amaçlı satış ünitesi,
- Lokantanın, özel yemek ve kokteyl salonu bulundurma zorunluluğu olmaksızın, kapasitenin % 50'sine hizmet veren birinci sınıf olarak düzenlenmesi,

- Yerleşim merkezlerinde 06:00–24:00 saatleri arasında oda servisi,
- Personel sayısının en az % 15'i oranında konusunda eğitim almış personel,
- Kişi başına en az 1.2 metrekare düşecek şekilde en az 100 kişilik ikinci bir çok amaçlı salon ve fuayesi,
- Kapalı veya açık yüzme havuzu,
- En az 100 kişi kapasiteli kabare, tiyatro, sinema etkinliklerinin yapılabileceği kapalı salon,
- Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşen, en az 100 kişilik konferans salonu, fuayesi, salon ile bağlantılı en az iki çalışma odası, sekreterlik ve simultane tercüme hizmetlerinin verildiği mahaller,
- Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşecek şekilde en az 100 kişilik gece kulübü, diskotek veya benzeri eğlence imkanı veren ayrı bir salon,
- En az 40 metrekare büyüklükte aletli jimnastik, aerobik veya bilardo salonu, alarm sistemi bulunan sauna, Türk hamamı, mini golf, tenis veya voleybol sahası, bowling salonu, go kart pisti, kayak ve deniz sporları, squash salonu veya benzeri olanak sağlayan bölümlerden en az üç adedi,
- Pasta ve içki servisi verilen en az 100 kişilik salon,
- En az beş çeşit Türk yemeğinden oluşan bir menünün de sunulduğu ikinci bir lokanta,
- Telefon, faks, bilgisayar vb. büro hizmetlerine yönelik çalışma salonu,
- Kafeterya ve snack bar, bölümlerinden en az üç adedi.

e) Beş Yıldızlı Oteller: Yerleşme durumu, yapı, tesisat, donatım, dekorasyon ve hizmet standardı olarak üstün özellikler gösteren, dört yıldızlı oteller için aranılan koşullarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşıyan en az 120 odalı otellerdir.

- Yukarıda (d) bendinin alt bendinde belirtilen ünitelerden ek olarak en az üç adedi,

- Müşterilerin ineceği veya çıkacağı kat sayısının birden fazla olması halinde otelin kapasitesiyle orantılı müşteri asansörleri ile servis merdiveni veya asansörü,
- Oda sayısının en az % 20'si kadar park yeri olanağı olan garaj veya üzeri kapalı otopark,
- Uydu veya video yayınları olanağı,
- Bay ve bayan kuaförü,
- Banyolarda küvet, resepsiyonla bağlantılı telefon,
- 24 saat oda servisi,
- Turizm amaçlı satış bölümleri.

2.4.8.2.2. Moteller

Moteller, yerleşim merkezleri dışında, karayolları üzerinde veya yakın çevrelerinde inşa edilen, motorlu araçlarıyla yolculuk yapanların konaklama, yeme-içme ve araçlarının park ihtiyaçlarını karşılayan en az 10 odalı konaklama tesisleridir. Moteller aşağıda belirtilen asgari nitelikleri taşırlar (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2005):

- a) Tesisin kolayca bulunmasını ve görülmesini sağlayan yol ve yön işaretleri, otopark ile diğer hizmet tesislerini gösteren işaretler, yeterli aydınlatma ile iyi bir çevre düzenlemesi,
- b) Trafik gürültüsüne karşı gerekli önlemler,
- c) Girişte rüzgarlık (sıcak iklim bölgelerinde zorunlu değildir),
- d) Giriş holünde resepsiyon ve bekleme yeri,
- e) Oda sayısının % 25'ine hizmet verebilecek sayıda, şifreli veya çift anahtarlı kasa gibi müşteriye emanet hizmeti verilen düzenleme, telefon ve faks hizmetleri,
- f) Yönetim odası,
- g) Kahvaltı hizmetini de verecek şekilde düzenlenmiş oturma salonu ve kahvaltı ofisi,

- h) Lokanta yok ise büfe servisi,
- ı) İlk yardım malzeme ve gereçleri bulunan dolap,
- j) 24 saat hizmet veren satış ünitesi,
- k) Oda sayısının % 80'i oranında otopark.

2.4.8.2.3. Tatil Köyleri

Tatil köyleri; doğal güzellikler içerisinde, rahat bir konaklama yanında çeşitli spor, eğlence ve satış hizmetlerinin de sağlandığı yaygın yerleşim düzenindeki en fazla iki katlı yapılardan oluşan, en az 60 odalı konaklama tesisleridir. Eğimli arazilerde, eğimden kazanılmış üçüncü bir kat yapılabilir. Bu kat, taban döşemesi mevcut arazi seviyesinden aşağı olmamak ve yeterli doğal ışık almak kaydıyla müşteriye yönelik kullanılabilir. Tatil köylerinde, doğal varlıklar ile yöresel değerlerin korunmasına özen gösterilerek çevre düzenlemesi yapılır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2005):

a) Giriş ve park üniteleri: Tatil köyü hudutları emniyet altına alınır, girişte kontrol ünitesi ile tesis bünyesinde oda sayısının en az % 25'i oranında park yeri olan otopark yapılır.

b) Yönetim tesisleri: Yönetim tesisleri aşağıdaki nitelikleri taşır.

- Resepsiyon, danışma, bagaj, telefon kabini ve bekleme yerinden oluşan bir kabul alanı,
- En az iki adet yönetim odası,
- Oda sayısının % 25'ine hizmet verebilecek sayıda, şifreli veya çift anahtarlı kasa gibi müşteriye emanet hizmeti verilen düzenleme,
- Bagaj taşıma hizmeti,
- Doktor ve hemşire hizmetinin verildiği ilkyardım araç ve gereçleri bulunan revir,
- Açık alanlara müzik ve ses yayını yapabilen sistem.

c) Geceleme birimleri: Geceleme birimlerinde aşağıda belirtilen nitelikler sağlanır.

- Bu birimlerin; tatil köyünün diğer ünitelerinin gürültü ve rahatsız edici etkilerinden korunacak biçimde düzenlenmesi,
- Odaların yer döşemelerinin nitelikli malzeme ile kaplanması,
- Telefon hizmeti,
- Kat hizmetinin verilmesini sağlayacak sayıda kat ofisleri.

d) Spor, eğlence, yeme-içme, dinlenme tesisleri ve çevre düzenlemesi: Bu ünitelerde aşağıda belirtilen nitelikler sağlanır.

- Tesiste tatil köyünün yapı ve işletme nitelikleri ile uyumlu ve yatak sayısının en az %30'u oranında kapalı, yatak kapasitesinin en az % 70'i oranında açık oturma yeri sağlayacak şekilde ikinci sınıf lokanta, kapalı kısımda klima, açık kısımda güneş ve yağmurdan koruyucu gerekli önlemler, mutfak için servis avlusu ve servis girişi,
- Aletli jimnastik, aerobik, bilardo, bowling, golf, tenis, voleybol, squash, su oyunları, kayak ve deniz sporları gibi tesisin kuruluş yerine uygun nitelikteki çeşitli spor olanaklarından en az dört adedi,
- Serbest zamanların değerlendirilmesi amacıyla dinlenme terasları, oturma ve okuma salonu, açık veya kapalı bar, açık hava tiyatrosu, açık dans yeri gibi yardımcı tesisler,
- Oyun ve TV salonu,
- Kapalı ya da açık yüzme havuzu,
- Genel mahallerde iklim koşullarına göre klima sistemi,
- Genel mahallerin fonksiyonuna uygun ve nitelikli döşeme malzemesi ile kaplanması,
- Çocuk oyun parkı ve bu yerlerde çocuklar için özel tuvaletler,
- Kadın ve erkek müşteriler için ayrı tuvaletler,

- Satış yerleri,
- Arazinin muhtelif yerlerinde yardım çağırılacak resepsiyon irtibatlı tesisat.

e) Servis ve bakım tesisleri: Tesis kapasitesi ile uyumlu bakım ve onarım atölyeleri, çamaşırhane hizmetlerinin dışarıdan sağlanamaması halinde çamaşırhane ile çamaşırhaneye bağlı kurutma, ütüleme, dikiş ve temiz çamaşır depolama tesisleri bulunur.

f) Sınıflandırma: Yukarıda belirtilen nitelikleri taşıyan tesisler dört yıldızlı tatil köyü, yerleşme özellikleri, yapı, tesisat, donatım, dekorasyon ve servis yönünden üstün özellikler gösteren ve ilave olarak aşağıda belirtilen nitelikleri taşıyan tesisler beş yıldızlı tatil köyü olarak sınıflandırılır.

- Yatak odalarında uydu veya video yayınları olanağı olan TV, mini bar, kıymetli eşya kasası ve iklim koşullarına göre klima, banyolarda küvet ve saç kurutma makinesi,
- Lokantanın birinci sınıf olarak düzenlenmesi (Tesis bünyesinde ayrıca kafeterya veya ikinci sınıf lokanta bulunması halinde birinci sınıf lokantanın kapasitesi en az 100 kişilik olacak şekilde ve özel yemek salonu olmaksızın düzenlenebilir. Toplam kapasitenin en fazla % 70'i açık alanlarda olabilir),
- Diskotek veya gece kulübü veya benzeri eğlence olanağı veren ayrı bir salon,
- Kreş,
- Türk hamamı veya sauna,
- Bay ve bayan kuaförü,
- Kuru temizleme hizmeti.

2.4.8.2.4. Pansiyonlar

Pansiyonlar; konaklama tesisi olarak planlanıp inşa edilen, yönetimi basit, müşterilerin kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilme olanağı bulunan, en az 5 odalı tesisler olup aşağıda belirtilen asgari nitelikleri taşırlar (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2005):

- a) Giriş holü, idare ünitesi ve emanet hizmeti,
- b) Oturma, yemek ve kahvaltı gereksinimini karşılayabilecek yeterli kapasitede bir salon (Yazlık tesislerde kısmen açık olabilir.),
- c) Pansiyon mutfaklarında ihtiyaca yeterli sayıda buzdolapları, pişirme ve ızgara donanımı, bulaşık yıkama, hazırlık ve malzeme istif yerleri, servis malzemesi dolapları ve kapalı çöp kutusu.

2.4.8.2.5. Kampingler

Kampingler; karayolları üzerinde ve yakın çevrelerinde, kent girişlerinde, deniz, göl, dağ gibi doğal güzelliği olan yerlerde kurulan ve genellikle turistlerin kendi olanaklarıyla geceleme, yeme-içme, dinlenme, eğlence ve spor ihtiyaçlarını karşıladıkları en az 30 ünitelik tesislerdir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2005):

- a) **Çevre düzenlemesi:** Kamping alanı, kamping iç ve dış güvenliklerinin sağlanabileceği biçimde çevre özelliklerine göre çit, duvar, yeşillik gibi düzenlemeler ile çevreden tecrit edilir. Kamping alanı drene edilerek ağaçlandırılır. Boş alanlar çimlendirilir. Geceleme birimlerinin uzağında gerekli spor ve eğlence alanı ve tesisler düzenlenir. Araç yolları, arazi ve iklim koşullarına uygun olarak toz kaldırmayacak şekilde düzenlenir.

- b) **Kapasite ve kampçı birimleri:** Kampinglerde, kampçı ve bungalov üniteleri başına hesaplanacak alan 100 metrekaredir. Kampçı ünitesi;

çadır, çadır-araba veya oto karavandan oluşur, her ünite ortalama üçer kişiliktir. Yerli ve yabancılara ait karavan veya oto karavanların bakım, onarım ve kışlaması için gerekli düzenlemeler yapılabilir.

c) Giriş tesisleri: Girişte otopark, resepsiyon, danışma, emanet, ünite sayısının % 25'ine hizmet verebilecek sayıda, şifreli veya çift anahtarlı kasa gibi müşteriye emanet hizmeti verilen düzenleme, posta hizmetlerinin yapıldığı tesisler ile bekçi yatak odaları ve personel tesisleri bulunur.

d) Araba yıkama yerleri: Kampinglerde, beton zeminli ve akan suları drene edilmiş araba yıkama yerleri düzenlenir.

e) Müşterek kullanım tesisleri: Kampinglerde müşterek kullanım tesisleri aşağıda belirtilen şekilde düzenlenir.

- Konaklamaya ayrılan alanın zemininin kullanım amacına uygun biçimde düzenlenmesi,
- Her otuz kampçı için en az bir kadın ve bir erkek tuvaleti, duş ve lavabosu, lavaboların yanında priz, erkek tuvaletlerinde en az otuz kampçı için bir pisuvar,
- Kampçı sayısının % 5'ine hizmet verebilecek çamaşır yıkama ve ütüleme yerleri,
- Kampçı ünitelerinin % 20'sine hizmet verebilecek yemek hazırlama, pişirme ve bulaşık yıkama olanağı sağlayan üstü kapalı bir mahal,
- Kampçıların yemek yeme, dinlenme ve eğlenme ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla üstü kapalı açık teraslar ve spor ihtiyaçlarını karşılayıcı tesisler.

f) Kampçılara sağlanan hizmetler: Kampinglerde aşağıda belirtilen tesis ve hizmetler gerçekleştirilir.

- Kampçılarının ihtiyaçlarını karşılayan satış yeri,
- Kampingin ünite kapasitesinin en az % 50'sine hizmet verecek sayıda kampçılarının gıda maddelerini muhafaza edebilecekleri soğutucu kilitli dolaplar,
- Sağlık ve ilk yardım hizmetleri,
- Deniz ve göl kıyılarındaki kampinglerde cankurtaran simidi, cankurtaran sandal ve motoru,
- Kampinglerde, telefonda kampçılarının da yararlanmalarını sağlayıcı düzenlemeler,
- Karavanların tuvalet ve atık su tanklarının boşaltılıp temizleneceği mahaller,
- Kamp çevresi ile tuvalet, duş ve genel kullanım ünitelerini aydınlatma tesisatı,
- Kampçı ünitelerine elektrik hizmeti,
- Kampçılara sıcak-soğuk kullanma suyu ve sağlıklı içme suyu hizmeti.

g) Diğer kamp amaçlı tesisler: Diğer tesisler; kampçılarının emniyetini, rahatını ve çeşitli ihtiyaçlarını karşılamak için yapılacak tesislerdir. Kamp sahası içerisinde kampçı ünitesi sayısının % 20'sini geçmemek üzere bungalov ünitesi yapılabilir. Bungalov üniteleri en fazla üç yatak kapasiteli düzenlenir. Bungalov ünitelerinde mutfak düzenlenemez. Kamp sahası içerisinde, kuruluş yerine uygun, çeşitli spor sahaları düzenlenir.

2.4.8.2.6. Apart Oteller

Apart oteller; mesken olarak kullanılmaya elverişli bağımsız apartman ya da villa tipinde inşa ve tefriş edilen, müşterinin kendi yeme ve içme ihtiyacını karşılayabilmesi için gerekli teçhizat ile donatılan ve otel olarak işletilen konaklama tesisleridir. Apart oteller; belgeli bir otel veya tatil köyü veya turizm tesisi yatırım ve/veya işletmesi bütünü içinde yer alabildiği gibi imar planlarında konut ya da ticaret kullanımına ayrılmış yerlerde imar planı ve plan hükümlerine uygun olarak

inşaatı tamamlanmış, en az 10 üniteden oluşacak şekilde, bir tesis bünyesinde bulunma zorunluluğu olmadan “müstakil apart otel” adı altında müstakil de düzenlenebilir. Müstakil apart otellere turizm yatırım belgesi verilemez (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2005):

a) Asgari nitelikler:

- Resepsiyon, bekleme ve idare birimi,
- Apart bölümlerde; -Tefriş ve dekorasyonda standart beraberliği, - Yatak odalarında; yatak, komodin, gece lambası, elbise dolabı ile yataklarda; çarşaf ve kılıflı yastıklar, iklim koşullarına göre pike ve battaniye, - Oturma-yemek odasında; kapasiteye uygun koltuk, yemek masası, sandalyeler ve sehpa, - Mutfakta; kullanılmaya hazır fırın veya ocak, buzdolabı, yeterince tabak, bardak, fincan, çatal, bıçak, kaşık, dolaplar ve kapalı çöp kutusu, - Banyo, çamaşır yıkama hizmeti verilmemesi halinde otomatik çamaşır makinesi,
- Yerleşim merkezleri dışındaki apart otellerde, müşterilerin gereksinimlerini karşılayan satış bölümü. Tesis bünyesindeki apart otellerde yukarıda 1 ve 3 numaralı alt bentlerde belirtilen nitelikler, apart bölümlere de hizmet verecek şekilde düzenlenmişse ayrıca aranmaz.

b) Kapasite: Apart otellerin toplam yatak kapasitesi, içinde yer aldıkları ve beraber işletildikleri konaklama tesislerinin toplam yatak kapasitesinin % 25'ini, 4 ve 5 yıldızlı otellerde % 40'ını aşamaz. Apart otellerin kapasitesinin hesabında oturma alanı dışındaki odalar iki yataklı kabul edilir. 7-9 metrekare arası büyüklükte odalar tek yataklı sayılır.

2.4.8.2.7. Hosteller

Hostel; gençlik turizmine cevap verebilecek en az 10 odalı konaklama ve yeme-içme hizmeti veren veya müşterinin kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilme olanağı olan ve aşağıda belirtilen asgari nitelikleri taşıyan tesislerdir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2005):

- Resepsiyon, vestiyer, emanet kasa, telefon kabini, idari üniteler, bagaj yeri ve bekleme yerinden oluşan bir giriş holü,
- Kapasiteye uygun oturma salonu,
- Yatak odaları ile bağlantılı sorumlu kişi odası,
- Yönetici odası,
- En az üçüncü sınıf lokanta veya müşterilerin kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilme olanağı olan yeterli teçhizatlı mutfak, yemek salonu,
- Müşterilerin kendi olanaklarıyla eğlenmelerini sağlayabilecek düzenleme,
- Kız ve erkekler için ayrı bölümler halinde kişi başına en az 4 metrekare alan sağlanmış en fazla 8 kişilik odalar ve en fazla 8 yatağa bir banyo,
- İlk yardım, emanet ve telefon hizmetleri,
- Çamaşır yıkama, ütüleme ve kurutma olanağı sağlayan mahaller,
- Genel depo ve spor malzemeleri odası,
- İşletme aşamasında Ulusal Federasyonun Tüzük, Yönetmelik ve Statüsünde belirtilen kurallara uygun olarak işletme faaliyeti göstermek ve Uluslararası Hostel Federasyonuna üye olmak.

2.4.8.2.8. Diğer Konaklama İşletmeleri:

Diğer konaklama işletmeleri olarak sınıflandırılan ve nitelikleri belirtilen işletmeler “özel belgeli oteller”, “oberj”, “karavan” ve “kaplıca tesisleri” adı altında toplanmaktadır (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2005):

Özel Belgeli Oteller: “Hotel”, “köşk”, “saray”, “kasr”, “han”, “bahçe”, “ev”, “yalı” gibi yapıların bakımı, korunması ve gelecek nesillere aktarılması amacıyla bu tip yapıların otel işletmesi olarak hizmete sunulmaları durumunda “özel belgeli otel” unvanı verilmektedir.

Dağevi (Oberj): Spor ve av turizmine yönelik faaliyet gösteren ve Türkiye’deki ilgili yönetmelik uyarınca en az bir yıldızlı otel niteliklerini taşıyan konaklama tesisleridir.

Gezer otel (karavan): Asıl fonksiyonları müşterilerin karayollarında seyahat ve geceleme gereksinimlerini sağlamak olan, bu hizmetin yanında yeme-içme için yardımcı ve tamamlayıcı ünitelerini de bünyelerinde bulunduran ve Türkiye’deki ilgili yönetmelik uyarınca en az 2 yatak kapasiteli araçlardan oluşan gezici konaklama tesisleridir.

Kaplıca konaklama işletmesi: Müşterilerine konaklama, yeme-içme, eğlence gibi klasik konaklama işletmelerinin sunduğu hizmetlere ek olarak, asli kuruluş amacı olan “termal kür” diye adlandırılan destek ve tamamlayıcı tedavileri içeren hizmetleri sunan tesislerdir.

2.5. Konaklama İşletmelerinin Örgüt Yapısı

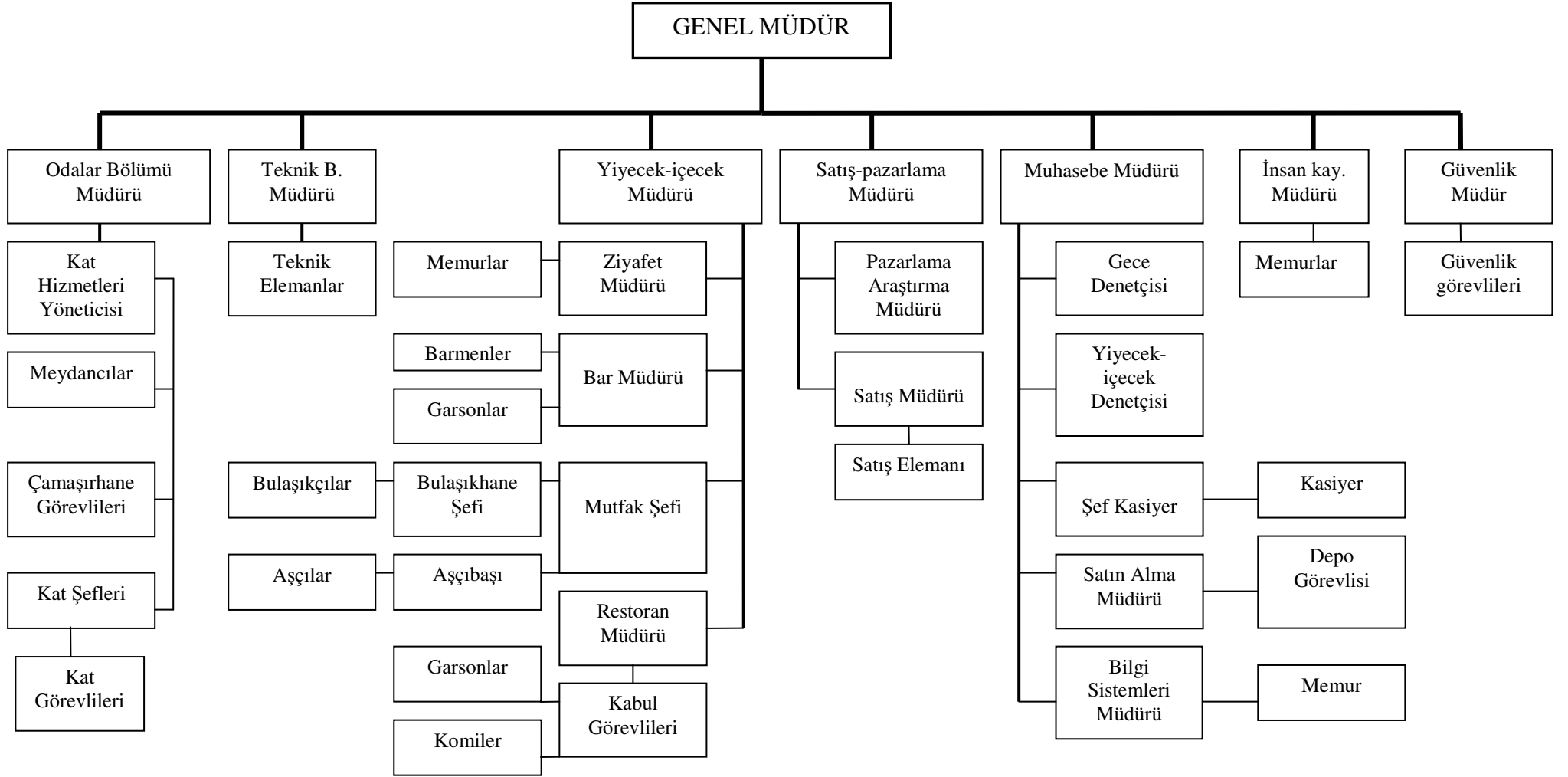
Konaklama işletmesi sunduğu hizmeti belli bir düzen içerisinde vermek durumundadır. Bu gereklilik maliyetlerin düşük tutulması, kaliteli ve belli standartta hizmet sunulması gibi nedenlerden kaynaklanmaktadır. Birbirinden farklı sunulan hizmet, uzmanlaşma gerektirmektedir (Akbaba,2003:18). Konaklama işletmeleri büyüklüklerine göre farklı örgüt yapısına sahiptir. İşletmeler, bünyesinde sunduğu hizmet çeşitliliğine ve tesis büyüklüğüne göre değişik büyüklükte örgütlenmeye gitmektedirler (Olalı ve Korzay, 1993).

Konaklama işletmelerinde uzmanlaşma oranının yükselmesi de 1950’li yıllardan sonra hızlanmıştır. Bu dönemde, otel resepsiyonu, tek tip hizmetler ve oda hizmetleri otel yöneticisine bağlı ayrı bölümler olarak kabul edilmiştir. 1970’li yıllardan sonra, özellikle büyük otel işletmelerinde odalar bölümü, yiyecek-içecek bölümü için her birine ayrı yöneticiler tayin edilmiş, ayrıca bölümlerin alt kademeleri için de yönetici yardımcıları atanmıştır. Yine aynı yıllarda zincir otellerde halkla ilişkiler, satış-pazarlama ve satın alma bölümleri oluşturulmuş ve bu bölümlerde uzman personel çalıştırılmaya başlanmıştır. Böylelikle organizasyon yapıları gelişme göstermiştir (Kültür ve Turizm Bakanlığı,1983: 70).

Konaklama işletmelerinin en önemli temsilcileri olan otel işletmelerinde, önceden belirlenen amaçlara istenilen sürede, en verimli ve en ekonomik şekilde ulaşabilmek için amaca uygun iyi bir organizasyon yapısının oluşturulmaktadır (Şener,2001:199). İşletmenin tepe yönetim, işletmenin düzenli, verimli ve fonksiyonlarını yerine getirebilen bir yönetimin gerçekleşmesinde, kararların alınmasında sorumlu bulunan kişilerden meydana gelmektedir. Ayrıca üst yönetim, işletme bütçesinin belirlenmesi, satış planlarının hazırlanması, kalifiye personelin seçimi, mevcut sistemin yürütülmesi, işleyişin denetimi, uzun dönemli ve işletmenin temel hedeflerine yönelik stratejik kararların alınması işlevini yerine getirmektedir (Topaloğlu ve diğerleri,2001:43).

İşletmenin orta düzeydeki yöneticileri, otelde ağırlıklı olarak sorumlu bulundukları bir bölümdeki faaliyetlerle ilgilenmektedirler. Bu düzeydeki yöneticilerin sayısı otelin büyüklüğüne ve kapasitesine göre değişmektedir. Orta düzeydeki yöneticilerin otel işletmelerinde önemli bir yeri vardır. Bunlar, genellikle faaliyet alanında uzmanlaşmış kişilerdir. Alt kademede ki yönetsel pozisyonları olan şef ve onların altındaki işgörenlerle, üst düzeydeki yöneticiler arasında iletişim ve uyumu sağlarlar (Topaloğlu ve diğerleri, 2001:43).

Otel işletmelerindeki organizasyon yapısının en alt basamağını oluşturan, resepsiyon görevlileri, kat görevlileri, mutfak görevlileri, garsonlar, komiler, santral memurları, çamaşırhane görevlileri, asansörcüler ve taşıyıcılar, teknik servis görevlileri gibi sadece kendilerine verilmiş belirli görevleri yürüten, işlerin planlanmasında ve koordine edilmesinde fazla söz sahibi olmayan işgörenlerdir (Şener,2001: 200).



Şekil 1: Büyük Bir Otelin Organizasyon Yapısı

Kaynak: Olalı, Hasan ve Meral Korzay. **Otel İşletmeciliği**, İstanbul: Beta Yayım, 1993.

BÖLÜM III

EĞİTİM VE TURİZM EĞİTİMİ

Bu bölümde, eğitim kavramı, mesleki eğitim kavramı, turizm eğitiminin Türkiye’deki durumu verilmiştir. Turizm eğitiminin yaygın öğretim ve örgün öğretim kapsamında içeriği açıklanmıştır.

3.1. Eğitim Kavramı

Günümüz toplumlarının kalkınmasında önemli etkenlerden birisi eğitim kurumlarıdır. Eğitim kurumlarında eğitilen bireyler sosyal ve ekonomik alanda daha rahat yaşamlarını sürdürme olanağı bulmaktadırlar. Bireylerin kişisel gelişimi, birbirleri ile iletişimi ve toplumsal düzen eğitim ile sağlanmaktadır. Eğitimli birey, toplumda sosyal, kültürel ve ekonomik gelişmeye katkı yapmaktadır. Özellikle yüksek öğretim ve mesleki eğitim almış bireyler, ekonomik gelişmenin temel unsurlarındandır. Dolayısı ile ana amaç olan kalkınma için gerekli bir dizi etkenin harekete geçmesinde eğitim başlangıç noktasını oluşturmaktadır (Parlak, 2005).

Görüldüğü gibi, ülkelerin gelişmişlik düzeylerinin yüksek olmasında eğitim seviyesi önemli bir etkidir (Sezgin, 1988; Sözer ve diğerleri, 2002). Eğitimli birey ekonomi alanında daha fazla yararlı olmakta, sosyal aktivitelere katılmakta ve bunun yanında kültürel birikimini artırarak, toplumu olumlu yönde etkilemektedir.

Diğer bir yandan, eğitim ile bilgi birbirini tamamlayan unsurlardır. Bilgi eğitim kurumlarında verilmekte ve bireylerin bilgiyi nerede ve nasıl kullanmaları gerektiği öğretilmektedir. Bilgi, sosyal düzeni korumanın ve ekonomik amaçlara ulaşmanın en önemli unsurudur (Tutar, 1998). İnsanlar üretim sürecinde bilgileri ile yararlı olmaktadır. Bilgili insanlar üretim sürecini, bilgileri ile kavramakta ve etkilemektedirler. Üretim alanında kullanılan mesleki bilgi eğitim ile olmaktadır.

Eğitime toplumsal boyutta bakıldığında, toplumda her bireyin, yaşamını sürdürmek, toplumsal üyelik görevlerini yerine getirmek, toplum içinde kendine bir konum sağlamak gibi nedenler için gerekli davranışları öğrenmesi gerekmektedir (Başaran,1996:11). Eğitim kurumları bireylerin bu nedenle ortaya çıkan gereksinimlerini karşılamaktadır. Bireyler eğitim ile kendilerine gereken toplumsal davranışları öğrenmektedirler.

İyi bir eğitim ile bireylere kazandırılacak nitelikler, toplumsal amaçlara ulaşmada önemli etkiye sahiptir. Bu da eğitimin vazgeçilmez yönünü ortaya çıkarmaktadır. Eğitimin uzun bir süreç olması nedeniyle ilgili her kişi ve kurumun (devlet, eğitim verenler, bireyler, aileler ve işletmeler) üzerine düşen görevi yerine getirmelidir. Eğitimle ilgili kurumların, özellikle devletin benimseyeceği eğitim politikası, bireyin sosyal hayatta uyumlu ve başarılı olmasında etkili olmaktadır (Parlak, 2005).

Sonuç olarak, eğitimin meydana getirdiği nitelikli insan, kişisel yaşantısında mutlu, işinde başarılı, çevresine duyarlı ve yardımsever olmaktadır. Eğitimdeki başarı, peşinden kalkınmayı, aydınlanmayı ve yaşam kalitesinde yükselmeyi getirmektedir. Eğitimli bireylerin çok olduğu toplumların sosyal, ekonomik ve siyasi kaygı çekmedikleri görölmektedir (Başaran, 1998:97).

3.1.1. Eğitimin Tanımı

Eğitim, Arapça “terbiye”, Latince “educatio” sözcükleri ile ifade edilmektedir. Eğitim kavramını ilk olarak kullananların Yunanlılar olduğu düşünülmektedir. Osmanlı’larda eğitimin karşılığı olarak kullanılan “terbiye”, Arapça ilim ve edep öğretme, besleyip büyütme, yetenekleri geliştirme sanatı anlamına gelmektedir (Öztürk, 1990).

Platon’a göre eğitim, bedene ve ruha elverişli olduğu olgunluğu vermektir (Gündüz, 2005). Bu tanım ile bireyin tutum ve davranışlarının gelişmesinde eğitimin etkisi vurgulanmaktadır.

Dewey eğitimi; Yaşantıların yeniden örgütlenmesi olarak tanımlamıştır (Büyükkaragöz ve Çivi, 1996:25). Bu tanımda ise eğitimin toplumsal önemi üzerinde durulmaktadır.

Kant'a göre eğitim, insanın bütün kabiliyetlerini kazanarak ana amacına ulaştırılmasıdır (Gündüz, 2005). Bireylerin var olan yeteneklerinin geliştirilmesi ve yeni yeteneklere sahip olması, eğitim ile sağlanabileceğinden bahsedilmektedir. Böylelikle iş hayatı için gerekli olan beceri eğitim kurumlarında verilebilmektedir.

Lester Simith'e göre eğitim, her neslin kendisinden sonra gelecek olanlara o güne kadar ulaşmış gelişme aşamasını korumak ve olanak varsa yükseltme amacıyla verdiği kültürdür (Öztürk, 1990). Bu tanımda ise, eğitimin kültürlerin korunmasındaki katkısından bahsedilmektedir. Toplumun sahip olduğu kültür birikimi eğitim yolu ile kuşaktan kuşağa aktarılmaktadır.

Alaylıoğlu ve Oğuzhan (1968)'a göre; "Eğitim, bireyin toplumsal hayata hazırlanması amacıyla gerekli bilgi, beceri ve tutum kazanmasına yardım etme ve kişilik gelişimine katkıda bulunma sürecidir" (Taymaz, 1992).

Ertürk (1992)'e göre; "eğitim, bireyin davranışlarında kendi yaşantısı yolu ile istenilen değişiklikleri meydana getirme veya yeni davranışlar kazandırma sürecidir" (Taymaz, 1992).

Sezgin (1988)'e göre eğitim, kişinin davranışlarının önceden tasarlanmış ve düzenlenmiş deneyimlere dayalı olarak istenilen yönde değiştirilmesidir.

Birçok bilim dalının yaklaşımına göre eğitim farklı anlamlar içermektedir. Bununla beraber farklı tanımlarla karşılaşmak olasıdır. Ancak genel olarak eğitim bireyin davranışlarında istenilen yönde yapılan değişimi tanımlamaktadır. Herhangi bir üretim sürecinde, birey girdi olarak kabul edilirse; eğitim sürecinden sonra istenilen özelliklerde ürün olarak çıkması beklenir. Nitelikli ürünlerin (bireylerin) meydana gelmesi için üretimin amacına uygun olması gerekmektedir. Eğitimin amacının belirlenmesi, bu aşamada önemli olmaktadır.

Preston eğitimin amacını; "Bireyin etrafında, gelişmesinin her aşamasında, istenilen tepkileri ve umulan değişimleri en iyi biçimde oluşturabilecek bir çevre düzenlemektir." olarak tanımlamaktadır (Büyükkaragöz ve Çivi, 1996:25).

Eğitimin öznesi insandır. İnsan, eğitim aracılığı ile toplumsal ve ekonomik hayatta faydalı hale gelmektedir (Öztürk, 1990). Bu anlayışa göre: Amacına uygun verilen eğitim ile insan ögesi değişim geçirmekte ve bu değişim toplumun istediği yönde olmaktadır.

Eğitimin bireye kazandırdıkları konusunda ulaşılan noktalar, bir bireyden beklenebilecek tüm niteliklerin oluşması istenilen tüm bilgi, beceri ve davranışların elde edilmesi olarak açıklanabilir. Eğitimin temelini oluşturan kavramlar; yetenek geliştirmek, yaratıcılık, kişilik kazandırma, gelecekteki yeni durumlara uyum, yeni sorunlara çözüm üretebilme, tutum ve davranış kazanma olarak sıralanabilir. Bireydeki değişimin, eğitim aracılığı ile ne boyutlara ulaştığı toplumun bireyden beklediği tüm özellikleri kazanabilmesi ile ölçülmektedir (Karabulut, 2004).

Ulusal anlamda eğitim ise, devletin ilgilendiği bir konudur. Eğitimin amaçlarına ulaşmada, devletin eğitim sistemini iyi planlaması gerekmektedir. Eğitim sisteminin planlamasında, ekonomik, sosyal ve kültürel kalkınma hedeflerinde uygunluk, insan gücü ve istihdam ilişkilerinin dikkate alınması gerekmektedir (Sezgin, 1988). Eğitimin çıktısından yararlanacak sektör ve alanların gereksinimlerine uygun eğitim yapılması istenilen bir durumdur. İlgili alan ve konuların iyi araştırılması eğitim sisteminin uygun planlanmasını sağlayacaktır. Böylece ekonomik ve sosyal hedeflere ulaşılabilecektir.

3.1.2. Eğitimi Ortaya Çıkaran Gerekler

Eğitimin bireysel ve toplumsal gerekleri bulunmaktadır. Bireysel gerekler karşılanarak, birey belli bir niteliğe ulaşmaktadır. Bireyin toplumla uyumlu ve yararlı olabilmesi, kendi yaşamını kimsenin yardımına gerek olmadan yürütebilmesi gerekmektedir. Bu nedenle eğitim kurumları bireylere eğitim vermektedir.

Eğitim, bireysel gereksinimlerin yanı sıra toplumsal gereklerin karşılanması için verilmektedir. Toplumun kendi kurallarını yürütebilmesi için bireylerin eğitim alarak, uyumlu hale getirilmesi gerekmektedir (Başaran, 1996:18). Aşağıda eğitim gerekliliğini doğuran bireysel ve toplumsal nedenler verilmektedir. Bireye verilen eğitim hem birey tarafından ve hem de toplum tarafından gerekli görülmektedir.

3.1.2.1. Bireysel Gerekler

İnsanlar belirli bir düzeyde hayatlarını sürdürebilmek için gerekli niteliklere ulaşmak zorundadır. İnsanların sahip olması gereken nitelikler yaşamsal önemdedir. Birey, kişisel gelişim, başkaları ile iletişim ve sağlıklı yaşam için eğitim almak durumundadır. Aşağıda eğitimi ortaya çıkaran gerekler vurgulanmaktadır (Başaran, 1996:18):

Öz gerçekleştirme gereksinimi: İnsanların kendini tanıyabilmesi, yeteneklerini geliştirebilmesi, sorunlarını çözebilmesi ve eylem özgürlüğüne ulaşabilmesidir. Bunun başarılması için insanların eğitim alması gerekmektedir.

Anlatım ve iletişim gereksinimi: Duygu ve düşünceler konuşarak, yazarak, çizerek, renk ve madde kullanarak anlatılır. Bu yeterlilik “iletişim yeterliliği” olarak adlandırılmaktadır. İletişim yeterliliği eğitimle geliştirilmektedir.

Sağlıklı yaşam gereksinimi: Sağlıklı yaşamın gereği olan temizlik ve dengeli beslenme koşullarının uygulanmasıdır. Eğitim ile insanların temiz olma, dengeli beslenme ve hastalıklardan korunma yolları öğretilmektedir. Bu sayede kendi kendisini koruyan bireyler kazanılmaktadır.

3.1.2.2. Toplumsal Gerekler

Eğitim, bireysel gereksinimlerin yanı sıra toplumsal gereksinimlerin karşılanması için de gerekmektedir. Toplumun kendi kurallarını yürütebilmesi için bireylerin eğitim alarak, uyumlu hale getirilmelidir. Toplumsallaştırma, kültürleme, değişime uyarılma olarak ortaya çıkan toplumsal gerekler aşağıda açıklanmaktadır (Başaran, 1996:57):

Toplumsallaştırma: Bireylerin içinde yaşadığı toplumun ilke ve kurallarına uygun davranması ve etkinliklerine katılması anlamına gelmektedir. Toplum kurallarının bireye öğretilmesi ve benimsetilmesi ile toplumu oluşturan her bireyin bu şekilde hareket etmesi beklenmektedir.

Kültürleme: İçinde yaşanılan toplumun kültürel değerleri bulunmaktadır. Kültürel değerlerini benimsenmesi ve buna uygun yaşanılması her bireyden beklenir. Bireylerin bu şekilde davranmaları için eğitim yolu ile “kültürleme” yapılmaktadır.

Toplumsal değişime uyarlama: Toplumsal ilke ve kurallar bireylere eğitim yolu ile aktarılır ve bireyin bu kurallara uyması beklenir. Her toplumun değişme zorunluluğu vardır. Toplamların değişime uyum sağlaması ve değişimin gerçekleşmesi ancak eğitimle sağlanabilmektedir.

3.1.3. Eğitimin Hedefleri

Eğitim ile bireye kazandırılması amaçlanan nitelikler birden çoktur. Bu nedenle eğitimin hedefleri zengin bir özellik göstermektedir. Eğitimde hedef alınan insanın niteliklerini; öncelikle eğitimsel, ikinci olarak mantıksal ve üçüncü olarak psikolojik ölçütlere uygun olarak sınıflamak gerekmektedir. Eğitimle; düşünmeyi zorlaştıran engelleri ortadan kaldırıp, iletişimi güçlendirip, toplumsal ilerlemeyi hızlandırma hedeflenmektedir. Bu bağlamda bireyde geliştirilmesi gereken nitelikler: Devimsel beceri, bilişsel yeterlilik ve duyuşsal özellik olarak sıralanabilmektedir (Özcelik, 1989:20):

Devimsel Beceriler: Eğitimin hedefleri doğrultusunda geliştirilen insan niteliklerinden bir bölümü, vücut organlarının ayrı ayrı ya da birlikte hareketlerinin artırılması ile ilgilidir. Beceriler sadece belli hareketlerin yapılmasına dayanabileceği gibi, bir sıralama içerisindeki uyum ile de ilgili olabilmektedir. Eğitimin hedefleri içinde yer alan devimsel becerilerin, istenen yetkinlikle en az bir kez gösterilebilir hale gelmesi beklenmektedir.

Bilişsel Yeterlikler: Eğitimin hedefleri arasında, bilgiyi tanıma, hatırlama, onun üzerinde işlemler yapma (kavramlar, genellemeler ve kuramlar geliştirme) denetleme süreçlerinde yansıyan yeterlikler önemli yer tutmaktadır. Bilişsel yeterliklerin ilk ana basamağı olgu, kavram, yönelim, sınıflama, ölçüt, yöntem, genelleme, ilke, kuram gibi değişik genellikte bilgi birikimini veya bu birikimle uğraşma yol ve araçlarını hatırlamayı içermektedir.

Duyuşsal Özellikler: Eğitim hedeflerinde kapsanan insan niteliklerinden bir bölümü, ilgi, tutum, özgüven adlarıyla anılan değişik güçlerdeki duygu ve davranış eğilimlerinden oluşmaktadır. Duyuşsal özelliklerin doğrudan gözlenmesindeki güçlük; bu tür özelliklerin tanınmasını, onların doğalarının, etkiye açık yönlerinin ve gelişme biçimlerinin açıklığa kavuşturmasını zorlaştırmıştır.

3.1.4. Eğitim Anlayışları

Toplumların eğitim sistemi oluşturmada temel aldıkları yaklaşımlar vardır. Toplumu oluşturan bireylere bu yaklaşımları destekleyen şekilde eğitim verilmektedir. Eğitim, toplumsal sistemin oluşturulması geliştirilmesi ve korunmasında önemli bir araç olarak ortaya çıkmaktadır. Aşağıda genel kabul görmüş eğitim anlayışları aktarılmaktadır (Başaran, 1996: 86; Demirel,1996:55; Hesapçıoğlu,1994:13):

Din merkezli eğitim anlayışı: İnsanların neyi bileceği, neyi bilmeyeceği, kutsal kitaplarda bildirilmiştir. Kutsal kitaplarda, insanların bilgi düzeyi Tanrı'nın koyduğu sınırlarla belirlenmiştir. İnsan için gerekli olan, imana, yaşamaya, bu dünyaya, öbür dünyaya ait tüm ilimler vardır. Din bir eğitim sistemidir. Amacı dinsel değerlerin öğretilmesidir. İnsanlar için gerekli olan tek şey dindir ve dini tanımaya yönelik eğitim verilmektedir.

Bu anlayışa göre, insanın tek amacı Tanrı'ya kulluk etmektir. İnsanın ve nesnelerin değeri, doğrular ve iyiler Tanrı tarafından saptanmıştır. Bu konuda sadece din bilginleri bu konularda açıklık getirebilmektedirler.

Verilen eğitim din bilgileri ve dünya bilgileri olmak üzere iki kısımda verilmektedir. Din bilgilerinde tefsir, hadis, fıkıh ve kelam konuları anlatılmaktadır. Dünya ile ilgili bilgilerde dünyayı tanımaya yönelik ve insanların yaşamsal gerekleri olan konular verilmektedir.

Kültür merkezli eğitim anlayışı: Millete ve milleti koruyan tek güç olan devlete, kültürleme yoluyla uygun bireyler yetiştirmektir. Eğitim, milli (ırksal ve dinsel) değerleri sonraki kuşaklara aktararak onların, özverili, yurtsever, milli töreye uygun hareket eden bireyler yetiştirmek için gereklidir.

Bu anlayışa göre, millet ve devlet bireyden önce gelmektedir. Bireylere verilen özgürlük sınırlı olmaktadır. Bu bilince sahip bireyler eğitim aracılığı ile yetiştirilmektedir. Bunun yanında mevcut kültürün güçlenmesi için eğitim araç olarak kullanılmaktadır.

Bilgi merkezli eğitim anlayışı: Bilgi toplumun ilerlemesi için gerekli bir kaynaktır. Bu eğitim sistemi kuşaktan kuşağa gelişen bilgiler aracılığı ile bireyin bilişsel yetilerini eğitmek amacı güder. Doğruluğu kanıtlanmış bilgileri paylaşma ve çok bilen çok insan yetiştirme hedefi vardır.

Bu anlayışa göre eğitim, insanın topluma uyum işini başarması, ahlaka uygun yaşaması, kendine inanç seçmesi ve düzenli çalışması için gerekli bilgilerin aktarılmasıdır. Eğitim evrenseldir; evrensel eğitim de evrensel bilgilerle insanın bilişsel gücünü güçlendirmeye yöneliktir. Bilgi her zaman yararlıdır.

Birey merkezli eğitim anlayışı: Bireye teknik ve iş bilgisi vermeyi amaçlayan eğitim anlayışıdır. Amacı, üretim sağlamaya yönelik iş gücü yetiştirmektir. İnsana çalışmanın gururunu, güvenini vermek, iş disiplini yaratmak önemli hedefleridir.

Toplumun temeli, toplumun sahip olduğu insan g¼c¼ ve varlıklarıdır. Toplumun zenginliğinin kaynağı ise, bu insan g¼c¼n¼n, varlıkların kullanılmasıyla yaratılan yeni değerlerdir. Bu y¼zden bir ¼lkenin ekonomisi ¼teki sistemlerin temelidir. Eğitim bir ¼lkenin ekonomisini hem yetiştirdiği iş g¼c¼ ile etkiler, hem de bu ekonomiden etkilenmektedir.

Gerçekler evreninin yeni k¼lt¼rel değerlere d¼n¼řerek topluma yansımısını sağlamak i¼in, insanın bunu yapabilecek yeterliğe ulaştırılması gerekmektedir. Eğitim insanın yeni k¼lt¼rel değerler ¼retmesini sağlamalıdır. B¼ylece g¼zel sanatlarda, folklorda, teknolojiye, bilimde y¼kselme yolunun a¼ılmasına eğitim katkıda bulunmaktadır.

Çevreye uyumlu eğitim anlayışı: Bireyin çevresine uyum sağlaması i¼in eğitim sistemi yardımcı olmaktadır. Bireyin doğa, aile, toplum, ¼rg¼t, ulus ve d¼nya ile uyum i¼inde yaşaması ama¼lanır.

Bu anlayışa g¼re yaşamak, s¼rekli değişmek ve gelişmek demektir. Bu değişimin insanı mutluluğa g¼t¼rebilmesi i¼in insanın olumlu y¼nde değişmesi, kendini ger¼ekleřtirmesi gerekmektedir. Eğitim bu s¼re¼te insanın t¼m yeteneklerini geliştirilmesinde yardımcı olmalıdır.

İnsan merkezli eğitim anlayışı: İnsan evrenin en değerli varlığı olarak kabul edilmektedir. Bireyin kişiliğini geliştirerek olgunlaşması hedeflenmektedir.

İnsanın kişiliğini ¼zg¼rce geliştirebileceği ortam ¼ođulcu, ¼zg¼rl¼k¼¼ demokrasiyle y¼netilen çevredir. Ailenin, toplumun, okulun ve ulusun y¼netimi bu nitelikte bir demokrasiyle y¼netilmedikçe, insan kişiliğini ¼zg¼rce geliştiremez. ¼ođulcu, ¼zg¼rl¼k¼¼, evrensel insan hakları; kadın erkek, ırk, inanç, d¼ř¼nce ayrımı yapılmaksızın uygulandığından, insan bu haklara karşı sorumluluklar y¼klenmektedir.

Eğitim bir b¼y¼me, gelişme ve ¼z ger¼ekleřtirim s¼recidir. Eğitim, insanı belli d¼ř¼nce, inanç, davranış kalıplarına koşullandırmayan; insanın bunları kendi doğasına, kişilik ¼zelliklerine ve gelişimine uygun olarak ¼zg¼rce

seçtiği ortamdır. İnsanın özgürce seçim yapabileceği her türlü eğitim etkinliğinin, eğitim programlarında yer alması gerektiği savunulmaktadır.

Açıklanan maddelerde eğitimin anlayışlara göre yaklaşımları ifade edilmektedir. Eğitimin ham maddesi olan insanın işlenmesi sonucunda toplumsal amaçlara ulaşılmaktadır. Bu toplumsal amaçlar, kişinin toplumun çağdaş yapısını geliştirici nitelikler kazandırılması ile önemli bir dinamik olduğunu göstermektedir. Bireye uygulanan eğitim ile bireyin kendi kendini mutlu etmesi, öznel eğilimler göstermesi amaçlanmaktadır. Bu şekilde zihinsel anlamda sağlıklı ve toplumla uyumlu bireyler yetiştirilmektedir.

Bu aşamada eğitim anlayışlarını belirleyen yönetimler sistemlerini ve yöntemlerini ona göre oluştururlar. Bu sistemden çıkan bireyler kendisine öğretilen bilgileri gündelik yaşantılarında uygular daha sonra gelen kuşaklara aktarırlar. Bu döngü yüzyıllar devam eder.

3.1.5. Eğitim Sistemi

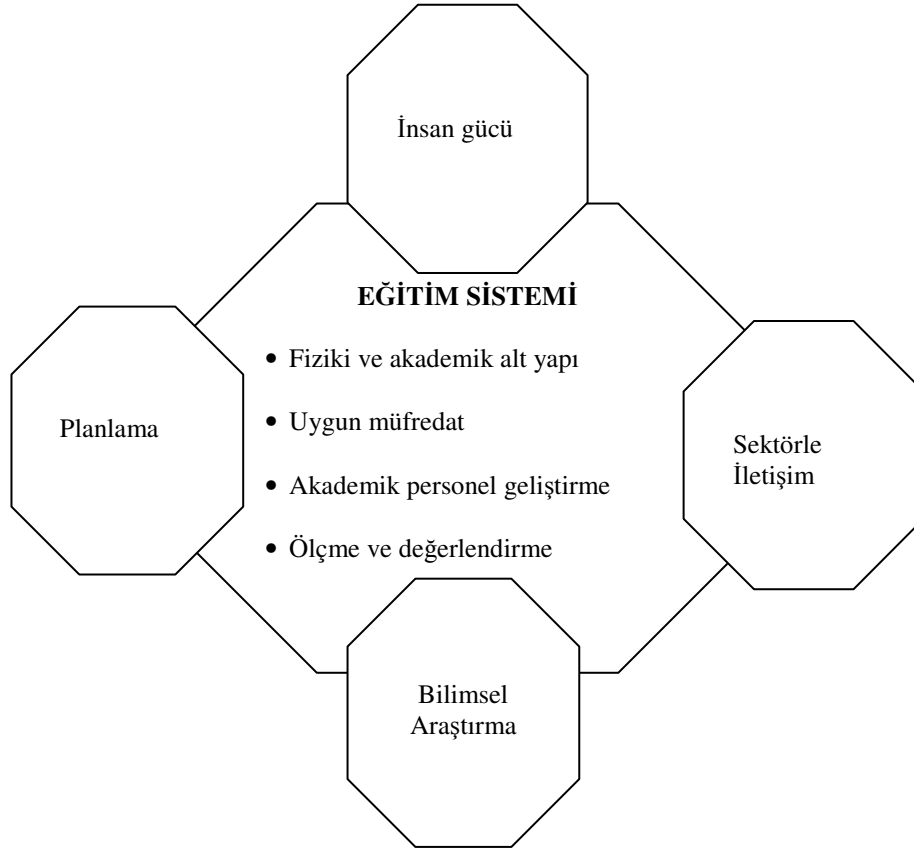
Eğitim sisteminin amacı, insanların yaşam standardını yükseltmektir. Eğitim sistemi varlığını sürdürebilmek için eğitime ilişkin hizmet, düşünce ve mal üretmektedir. Eğitim sistemi toplumların dünya görüşlerine göre şekillenmektedir (Bilhan,1996:60). Eğitimin üst ve temel sistemleri vardır. Türkiye’de eğitimin üst sistemleri; Milli Eğitim Bakanlığı, Yüksek Öğretim Kurulu ve Üniversiteler Arası Kurul olarak sıralanabilmektedir. Eğitimin temel sistemleri; genel olarak tüm eğitim veren kurumlardır. Eğitimin temel sistemi ele alındığında, okul öncesi eğitim, ilköğretim, orta öğretim, yüksek öğretim ve yaygın eğitim sistemleri olarak alt başlıklara ayrılmaktadır (Başaran, 1996:133).

Eğitim bireye verilirken önceden belirlenmiş süreç izlenir. Sürecin sonunda eğitimin içeriğine bağlı olarak bireyde değişim ortaya çıkmaktadır. Eğitimin başarısı eğitimin içeriği ile ilgilidir. Aşağıdaki maddelerde eğitimin içeriğini oluşturan konular sıralanmaktadır (Büyükkaragöz ve Çivi, 1996:26):

- Eğitim bir süreçtir, bireyde değişimin sağlanması belirli ve planlı bir eğitim süresi gerektirir,
- Bireyin davranışlarının istenilen yönde değiştirilmesi amaçlanır, bireyde mevcut olan davranışlar istenilen yönde değiştirilir ya da bireye sahip olmadığı davranışlar kazandırılır,
- Bu değişim kasıtlı olarak yapılmaktadır, eğiticiler değişimin gerçekleşmesi için çaba harcar,
- Bireyin yaşıntısı esas alınır. Eğitim sürecinde ve şeklinde bireyin kazandığı tutum ve davranışlar belirlenerek hareket edilir.

Genel olarak eğitim sistemi incelendiğinde ana sistem ile sistemi besleyen alanlar ortaya çıkmaktadır. Eğitim sisteminde fiziki ve akademik alt yapı, uygun müfredat programı, nitelikli akademik personel, güvenilir ölçme ve değerlendirme faktörleri yer almaktadır. Eğitim sistemini çevreleyen alanı planlama, insan gücü, bilimsel araştırma, sektörle iletişim oluşturmaktadır. Aşağıda bu konu ile ilgili örnek bir şekil oluşturulmuştur.

Şekil 2’de belirtilen ve eğitim sistemini oluşturan bu alanlar, eğitimin hangi faktörler çerçevesinde şekillendiğini göstermektedir. Eğitim sistemi sektörle iletişim halinde, bilimsel araştırmalarla desteklenen, iyi planlama ile bireylere verilmektedir. Sistemin üzerinde bulunduğu alan ise, fiziki ve akademik olarak yeterli altyapı, amaca uygun hazırlanan müfredat, eğiticilerin yetiştirilmesi ve nesnel ölçme-değerlendirme olarak ortaya çıkmaktadır.



Şekil 2: Eğitim Sistemi ve Faktörler

Kaynak: Kurgun, Avşar “Turizm Eğitim Kalitesinin Geliştirilmesinde Öğrenen Örgüt Anlayışı ve Soyut-Açık Bilgi Döngüsü”, **Ulusal Turizm Sempozyumu**, s. 164. 1998.

3.1.6. Mesleki Eğitim

Ekonomik, sosyal ve kültürel kalkınmada nitelikli insan gücü önemli bir konumdadır. Yeni buluşlar, teknolojik gelişme, üretimde verimlilik ve kaynakların etkin kullanımı, nitelikli insan gücüne bağımlı olmaktadır. Nitelikli insan gücü ise, bütün dünyada, örgün ve yaygın (kamu ve özel) mesleki eğitim kurum ve kuruluşları tarafından yetiştirilmekte, çalışma hayatı sırasında da hizmet içi eğitimle geliştirilmektedir (Demirezen, ____).

Ekonomik alanda, bireyin üretime katılabilmesi için gerekli niteliklere sahip olması beklenmektedir. Mesleki açıdan aranan nitelikler eğitim yardımı ile bireye kazandırılabilir. Bu amaçla verilen eğitim “mesleki eğitim” olarak

adlandırılmaktadır. Mesleki eğitim, bireylere çalışma hayatında gerekli bilgi, beceri ve iş alışkanlıklarını kazandıran bunun yanında mevcut yeteneklerini çeşitli yönleri ile geliştirmeyi amaçlayan eğitim sürecidir (Hacıoğlu, 1992).

Mesleki eğitimin gerekliliği iş gücü piyasasında ortaya çıkmaktadır. İş gücü arzı ile iş gücü talebi arasında nitelik ve nicelik bakımından denge kurulabilmesi için mesleki eğitimin yaygınlaştırılması, etkinliğin ve verimliliğin yükseltilmesi gerekmektedir (Sezgin, 1988). Mesleki eğitim ile iş gücü talebi karşılanarak sektörün faaliyetlerini verimli ve etkin sürdürmesi sağlanmaktadır. Öyle ki çalışma hayatının temelini iş gücü oluşturmaktadır. İş gücünün yetişmesinde ana kaynak mesleki eğitim kurumlarıdır. Bu kurumlar sayesinde toplumun artan istek ve yüksek beklentilerine cevap verebilecek bireylerin yetiştirilmesi sağlanmaktadır (Karaağaçlı, 1996).

Bilindiği gibi, mesleki eğitimin temelini iş-insan-eğitim üçgeni oluşturmaktadır. Mesleki eğitimin ham maddesini insan, sürecini eğitim, amacını da iş (istihdam) oluşturmaktadır (Hacıoğlu, 1992). Böylelikle sektörün beklentileri doğrultusunda, potansiyel iş gücünün eğitilerek istihdam edilebilir hale gelmesi sağlanmaktadır.

Mesleki eğitime istihdam açısından bakıldığında; bir ülkenin mesleki eğitim sisteminin ulusal rekabet gücünü belirleyen önemli bir unsuru olduğu anlaşılr. Ekonomiye dayalı eğitimli iş gücü gereksinimini karşılayan mesleki eğitim kurumları hem işletme ölçüsünde hem de ulusal ölçüde rekabet gücüne katkı sağlamaktadır (Mısırlı, 2001).

Mesleki eğitim bireylere çalışma hayatında gerekli bilgi, beceri ve iş alışkanlıklarını kazandıran bireyin yeteneklerini geliştirmeyi amaçlayan eğitim sürecidir. Mesleki eğitimin başarısı, bireyin mesleki eğitimden önce aldığı temel eğitim döneminde başarılı olmasına bağlıdır (Ahipaşaoğlu ve diğerleri, 2002).

Açıklamalardan anlaşıldığı gibi, mesleki eğitim bireylerin niteliklerinin yükseltilerek ekonomide üretim sürecine katkı sağlar hale getirilmesi sürecidir. Mesleki eğitim ekonomik büyümede etkili önemli bir faktördür. Mesleki eğitimin amacına uygunluğu nitelikli iş gücü istihdamını yaratacaktır. Nitelikli iş gücü istihdamı da ekonomik atılımda etkili olacaktır. O halde mesleki eğitimde amaç, mesleğin gerektirdiği niteliği kazandırmaktır. Bunun içinde gerekli olan işin

yapılabilmesi için aranan nitelikler olmaktadır. Dolayısı ile iş analizleri önem kazanmaktadır. Bu nedenle işe dönük bilgi ve uygulamalar üzerinde durulmaktadır. İş analizi; işin yapılışında kendine has özelliklerin belirlenmesi işlemidir (Oral, 2001:208).

Genel olarak iş gerekleri üç grupta sıralanmıştır (Tetik, 1992):

- **İş yetenek gerektirir:** Fiziksel yetenek (iş yapmaya kısıtlama olmayan hareket yeteneği). Düşünsel yetenek (hızlı ve doğru karar verme, öncelik kullanma, ikna edici olma). İş yapmak için fiziksel ve düşünsel yetenek gerektirmektedir,
- **İş çaba gerektirir:** Fiziksel çaba (işin gerektirdiği fiziksel bedensel uğraş). Düşünsel çaba (işin gerektirdiği düzeye zihnin çalıştırılması). İş yapmak için fiziksel ve düşünsel çaba harcanması gerekmektedir,
- **İş sorumluluk gerektirir:** Üstlenilen işin başarıma sorumluluğu, Araç-gereç sorumluluğu, başkalarına verilen iş ve görevlerin sorumluluğu gerektirir.

Mesleki eğitimde iş başında hangi becerilerin gerekli olduğu tespit edilmektedir. Gereksinim duyulan bilgi ve becerilere göre eğitim programları belirlenmektedir. Eğitim kurumlarından mezun olanların bu bilgi ve becerileri kazanmış olarak mezun olması sağlanır (Mısırlı, 2002). Sektör ile işbirliğine gidilerek işbaşında gerekli bilgi ve becerilerin belirlenmesi, eğitim verilirken yararlı olacaktır. Bunun yanında, mesleki eğitimin başarılı olması, öncelikle bireylerin temel eğitimde belirli bir eğitim seviyesine ulaşmış olmasına, ilgi duyduğu meslek becerisine ve sosyal değerlere sahip olmasına bağlıdır (Hacıoğlu, 1992). Bireyin ilgi duyduğu alanda mesleki eğitim alması da mesleki eğitimin başarısını olumlu yönde etkilemektedir.

Jerris (1999)'e göre; eğitim, yalnızca eğitilen kişiye yarar sağlamamaktadır. Eğitilen kişinin iş doyumu artmakta, güvenli ve sağlıklı çalışmakta ve verimli

olmaktadır. Bunun yanında işletme karlılığı artar, maliyetler düşer ve kalite yükselir (Şahin ve Batman, 2002). Bu da işletme için olmazsa olmaz ölçüde önemlidir.

Mesleki eğitim ile bireyler yapacakları işlerde “standart” bir uygulama üzerinden eğitilmektedir. Standart kavramı TDK’nin (Türk Dil Kurumu) tanımına göre; “Belirli bir tipe göre yapılmış ya da ayrılmış, belirli ölçülere, yasaya, kullanıma uygun olan, örnek veya temel olarak alınabilen, tek biçim” anlamına gelmektedir (<http://www.tdk.gov.tr>). Meslek standardı ile belirlenmiş bir işi tam olarak yapabilmek için gerekli bilgi ve becerilerle ilgili asgari nitelikler oluşturulur. Ulusal düzeyde geçerli bir meslek standardının tüm ülkede kabul görmesi, ancak ilgili tüm tarafların onayladığı (devlet-işçi-işveren) bir ortamda hazırlanmasına bağlıdır (Mısırlı, 2001).

Meslek standardının oluşması eğitimcilerin işini kolaylaştırmaktadır. Eğitim faaliyetinin amacına ulaşmasına katkı sağlamaktadır. Meslek standardı Mısırlı(2001)’ya göre turizm sektöründe aşağıdaki gibi katkılar sağlamaktadır:

- İş başında gerekli olan beceriler kazandırır,
- Eğitim programı ile iş ortamı arasında oluşabilecek farklar ortadan kaldırır,
- Meslek seçimlerinde, seçim öncesi doğru bilgilerin verilmesini kolaylaştırır. Olarak sıralanabilmektedir.

Türkiye’de meslek standardı ve belgelendirme ile ilgili yapılan önemli bir çalışma “İstihdam ve Eğitim Projesi”dir. Projenin amacı ile iş gücü kaynaklarının geliştirilmesi, istihdamın planlanması ve eğitim-istihdam arasında güçlü ilişkiler kurulmasıdır (Mısırlı, 2001). Turizm sektöründe belirlenen mesleklere göre şekillenecek eğitim modelleri eğitim sisteminin amacına ulaşmasında etkili olacaktır.

3.2. Turizm Eğitimi

Turizm eğitimi; turizm alanında faaliyet gösteren konaklama işletmeleri, seyahat acenteleri, yiyecek işletmeleri gibi işletmelerin nitelikli iş gücünü karşılamaya yönelik olmaktadır. Bunun yanında halkın turizm hakkında bilinçlendirilmesi ve turizm sektörünün gelişmesi için eğitmen olma ve bilimsel araştırma yapma olanağı yaratmaktadır. Yaygın olarak turizm eğitimi turizm sektörüne nitelikli iş gücü yetiştirmektedir (Tayfun, 2001).

Turizm sektöründe en kaliteli hizmetin verilebilmesi için, iş gücünden ekonomik ve sosyal bakımdan yüksek düzeyde yararlanılması esastır. Bundan dolayı iş gücünün yeterli düzeyde mesleki eğitim alması gerekmektedir (Aymankuy ve Aymankuy, 2002).

Dünya turizm örgütü (WTO) 1995 yılında turizm eğitimi ile ilgili bazı kararlar almıştır (Kocaoğlu, 2002). Bu kararlara göre, eğitim alan kişilerin nasıl bir eğitim aldıkları ve neden aldıkları, amaçlarının ne olduğu konusunda bilgilendirilmeleri önem taşımaktadır.

Turizm eğitiminin amacına ulaşması için turizm eğitimine etki eden faktörlerin gözden geçirilmesi gerekmektedir. Bu faktörlerin etkinliği ve yetkinliği turizm eğitiminin başarısını etkileyecektir.

Turizm eğitimi ülkemizde yeni bir alandır. Başlangıcı 1960'lı yıllara uzansa bile, geniş çaplı turizm eğitimi 1980'li yıllardan sonra sayısı hızla artan turizm lisesi, meslek yüksek okulu ve yüksek okullarda verilmektedir. Günümüzde birçok ad altında lise, meslek yüksekokulu, yüksekokul ve fakültede turizm eğitimi verilmektedir (Tayfun, 2001).

3.2.1. Turizm Eğitiminin Amacı

Turizm eğitimi, ulusal eğitim amaçlarına paralel olarak oluşmaktadır. Bunun yanı sıra sektörün gelişme eğilimi ile iş gücü gereksinimi, turizm eğitiminin amaçlarının netleşmesinde etkili olmaktadır.

Olalı(1982)'ya göre, mesleki turizm eğitiminin amacı; işletme verimliliğini artırmak, iş gücünün insani yönünü geliştirmek, yetki-yetenek-sorumluluk arasında

denge oluşturmak, sorun çözebilme ve sonuçları kontrol edebilme yeteneklerini kazandırmaktır.

Bayer (1998)'e göre, turizm eğitiminin amacı, toplumda turizm bilincini yerleştirmek, turizm kaynaklarını koruyarak, ziyaretçilere memnuniyet verici düzeyde hizmet sağlamak bilinci ve çabasını çalışanlara yerleştirmektir (Ural ve Pelit, 2002).

Mesleki turizm eğitimi; sektörün araştırma ve planlama çalışmalarını geliştirecek, işletme verimliliğini artıracak, sektörde ve dünyadaki gelişmeleri izlenebilecek bilimsel yöntemlerin ortaya çıkarılmasıdır (Aymankuy ve Aymankuy, 2002).

Rekabet edebilecek kalite düzeyi için turizm eğitimi gereklidir. Turizm eğitiminin sektörel amaçları maddeler halinde sıralanabilmektedir (Öztaş, 2002: 93):

- Turizm sektörüne nitelikli eleman yetiştirmek,
- Turizm sektörünün gelişmesine katkıda bulunmak,
- Farklı kültürlerle iyi iletişim kurmak,
- Toplumsal turizm bilinci geliştirmek,
- Diğer sektörlerle işbirliğini geliştirmek,
- Turistik arz potansiyelini belirlemek ve korumak,
- Turizm sektörünün gelişimini sağlamak ve sorunlarını çözmek.

Mesleki eğitim, kişilere turizm sektöründeki nitelikli iş gücü seviyesindeki mesleklere giriş için yeterlilik kazandırmayı hedeflemektedir (Sezgin, 1988). Diğer bir deyişle sektörün nitelikli personel gereksinimini karşılamaktır.

Turizm sektöründe hizmet veren işletmelerin başarısını, çalışanlarının sahip olduğu turizm eğitiminin yeterliliğine bağlı olduğu vurgulanmaktadır (McDonald ve Hopkin, 2003). Mesleki turizm eğitiminin, özellikle işletme ölçüsünde karlılığı artırıcı, maliyetleri düşürücü ve kaliteyi yükseltici özelliklerinden bahsedilmektedir.

3.2.2. Turizm Eğitim Sistemi

Hacıoğlu (1989) turizm eğitim sistemini; toplum düzeyinde turizm eğitimi ve mesleki biçimlenme veren turizm eğitimi olarak ikiye ayırmıştır. Mesleki biçimlenme eğitimini de; yaygın eğitim (sertifika veren) ve örgün eğitim (diploma veren) kurumlar olarak ikiye ayırmıştır (Akova, 2000).

Turizm eğitimi, yalnızca sektörün gerek duyduğu nitelikli personel yetiştirmeyi amaçlayıp, bunun yanında farklı amaçlara da sahiptir. Bu bağlamda turizm eğitiminin amaçlarına göre ve ilgili alanlarına göre, dört grupta sıralanabilmektedir (Peköz, 1984):

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

Halkın turizm eğitimi, toplumun turizm konusunda bilinçlenmesini amaçlamaktadır. Günümüzde halk eğitiminin eğitim sistemi içerisindeki konumu, eskisine göre çok farklıdır. Uygulamalara tam olarak yansımamış olmakla birlikte, gelişmiş veya gelişmekte olan hemen her ülkede halk eğitimi, eğitim sisteminin alt sistemi olarak kabul edilmektedir. Toplumun ve bireylerin eğitim gereksinimlerini karşılama girişimlerinin halk eğitimi alanında yaygınlaştığı; yetişkin nüfusa, ulusal düzeyde düzenlenmiş ve iyi desteklenmiş halk eğitimi hizmetleri sunulmasının, toplumsal ve ekonomik olduğu kadar, kültürel nedenlerle de ulusal eğitim politikalarının temel bir parçası haline geldiği, bu anlayışın giderek hızla yaygınlaştığı gözlenmektedir. Günümüzde, kitle iletişim araçlarının ve uluslararası kuruluşların aracılığı ile çeşitli ülkelerde, eğitim uygulamalarından elde edilen bilgi ve deneyim birikimi, bir ülkeden diğerine hızla yayılmakta; bunun sonucu olarak çeşitli yeni fikirler, değişimler, sorunlar, çözümler ülkeler arasında geniş ölçüde paylaşılr hale gelmektedir (Celep, 2005).

Genel turizm eğitimi örgün öğretimde verilen turizm içerikli dersleri kapsamakta ve öğrenim görenlere turizmi tanıtıcı bilgiler vermektedir. Turizme giriş ve ileride meslek olarak tercih edilmesinde tanıtıcı etkisi olması bakımından önemli sayılabilmektedir (Peköz, 1984).

Mesleki turizm eğitimi, orta öğretim düzeyinde verilen eğitim ile meslek edindirme kurslarını ifade etmektedir. Sektöre yönelik yetiştirilen iş gücü orta öğretimde diploma ile mezun edilerek “nitelikli eleman” olarak sektörde istihdam edilmektedir. Bunun yanında yaygın eğitim kurumlarının vermiş oldukları sertifika programları ile örgün öğretim alamamışlara belirli bir nitelik kazandırılmaktadır. Bu şekilde sektörün nitelikli eleman gereksinimi karşılanmaktadır (Celep, 2005).

Üniversite düzeyinde verilen turizm eğitimi ile öncelikle sektörün ara yönetici ve üst yönetici gereksinimi karşılanmaktadır. Bunun yanında turizm eğitmenleri yetiştirmek, turizm araştırmacı ve planlamacıları yetiştirmek gibi amaçları da bulunmaktadır (Peköz, 1984).

Turizm eğitim sistemine etki eden unsurları göz önünde tutularak, turizm eğitimini ilgilendiren boyutları (Aktaş, 1999:96):

- Eğiticilerin yetiştirilmesi,
- Sektörde çalışacak öğrencilerin seçimi,
- Ders programları,
- Eğitim teknolojisi,
- Yöneticilerin durumu. Olarak sıralandırılabilir.

Bu maddelerde, eğiticilerin yetiştirilmesinin önemi, iyi eğitim vermek için iyi eğitim almanın önemi vurgulanmaktadır. İyi eğitim almamış kendisini geliştirmeyen, belirli bilimsel amaçları olmayan eğiticilerin öğrencileri almaları gereken bilgi ve becerilerden yoksun mezun oldukları için sektöre girmeye cesaret edememektedir. Sektörde çalışacak öğrencilerin seçimi, fiziksel ve mesleki nitelikleri yeterli olan mezunların sektörde çalışmasının önemi vurgulanmaktadır. Oluşturulan ders programları ise turizm sektörünün gereksinim duyduğu konularda olması, mesleki bilgileri eksiksiz kazandıracak derslerin seçilmesinin önemi

vurgulanmaktadır. Eğitimin en iyi şekilde verilebilmesi bu alanda ilgili teknolojinin kullanımı ile olur. Turizm eğitimi verilirken mevcut teknolojik gelişmelerden yararlanılması yararlı olmaktadır. İlgili eğitim kurumlarının yöneticileri de turizm eğitiminin amacına ulaşmada önemli bir etkidir. Eğitim ortamının niteliği, ilişkilerin düzeyi ve programların amaca uygunluğu, yöneticilerin başarısı ile sağlanacaktır (Aktaş, 1999:96).

3.2.3. Türkiye’de Turizm Eğitimi

Türkiye’de turizm eğitimi 1953 yılında Milli Eğitim Gençlik ve Spor Bakanlığı ile Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın işbirliğiyle Ankara ve İzmir Ticaret Liselerinde “Turizm Meslek Kursları” ve “Tercüman Rehberlik Kursları” açılarak başlamıştır (Olalı, 1984; Kızılırmak, ____).

Bölgelerdeki tarihi ve turistik eserlerin tanıtılması ve benimsetilmesi ile başlayan eğitim çalışmaları Ankara Otelcilik Meslek Lisesi ile örgün eğitim kapsamına girmiştir (Yakar, 1998). Daha sonra da, ilk kez Ankara’da 1961–1962 öğretim yılında açılan Otelcilik Okulu’nun öğretim süresi, 1963–1964 öğretim yılında üç yıla çıkarılmıştır. Sektörün özelliği doğrultusunda 1964–1965 öğretim yılından itibaren öğrenciler turistik tesislerde iş başı eğitim çalışmalarına başlatılmıştır. İkinci otelcilik okulu 1967–1968 öğretim yılında İstanbul’da açılmıştır. Öğretim programları bu çerçevede geliştirilmiş, okulun adı “Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi” olarak değiştirilmiştir. 1969 yılında da üniversite düzeyinde turizm eğitimi, İzmir Üniversitesinde “Turizm Bölümü” açılarak başlatılmıştır (Özaktaş, 1984). 1980’li yılların başlarında turizm işletmelerinin sahibi ve yöneticileri ile yapılan bir dizi toplantı sonucunda, turizm eğitiminde yabancı dil bilgisinin önemi vurgulanmıştır. Otelcilik ve turizm meslek liselerinin önüne hazırlık sınıfı konulması ve adının “Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi” olarak değiştirilmesi kararlaştırılmış ve 1984–1985 öğretim yılından itibaren öğretim süresi dört yıla çıkarılmıştır.

Türk ve dünya mutfaklarında istihdam edilecek yabancı dil bilir, nitelikli aşçıları yetiştirmek üzere yeni bir okul türü olarak “Anadolu Aşçılık Meslek Lisesi”

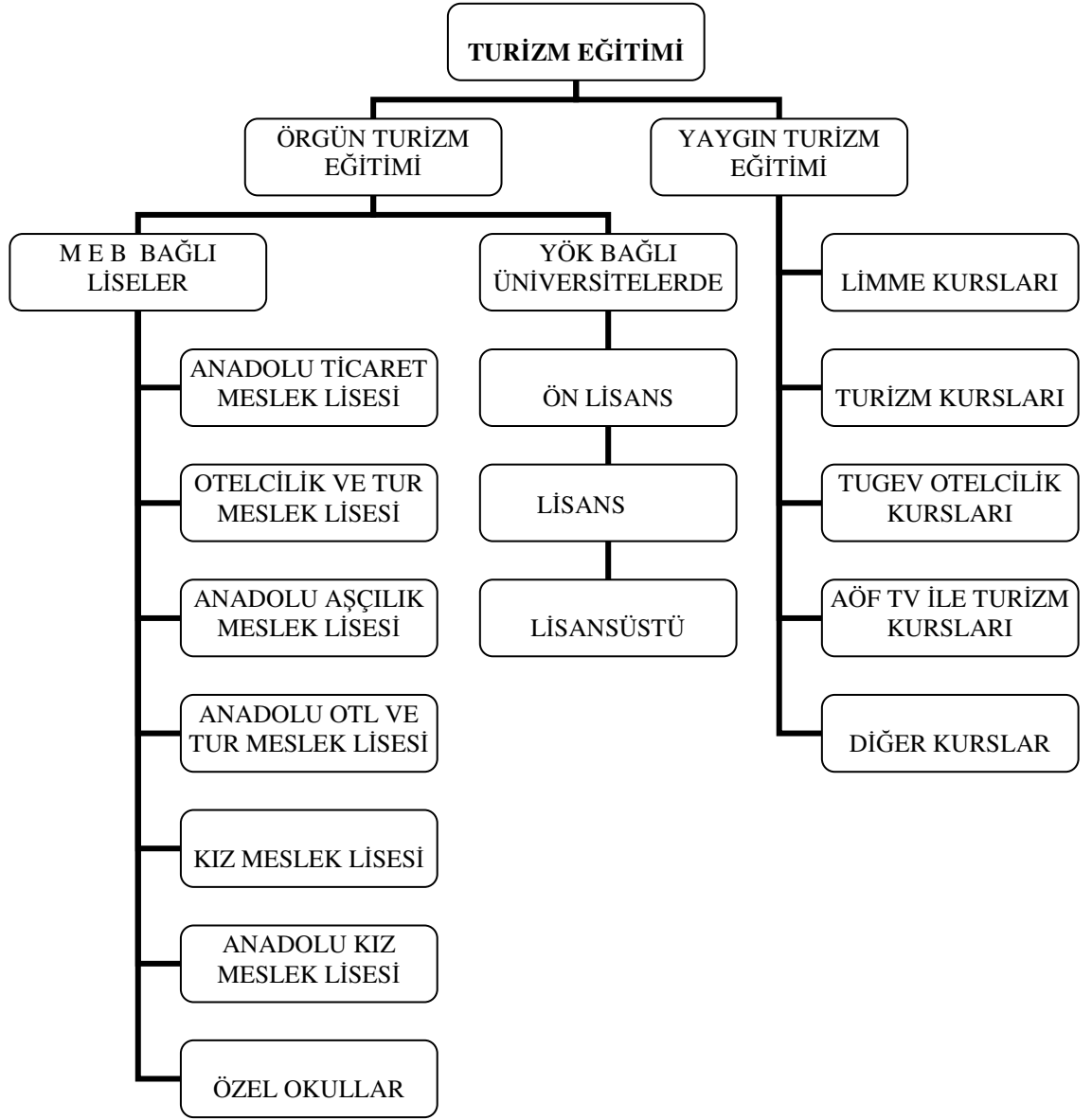
Bolu-Mengen’de 1985–1986 öğretim yılından itibaren faaliyete geçirilmiştir. 2001–2002 öğretim yılından itibaren bu okullar, Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğü’nce gerçekleştirilen okul türlerinin azaltılması çalışmaları kapsamında, Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri’nin bölüm programı hâline dönüştürülmüştür (İnce, 2002).

Orta öğrenimde, üniversite düzeyinde ve yaygın eğitim olarak, Türkiye’de turizm eğitimi geniş bir alana ulaşmıştır. Turizm eğitimi almış sertifikalı ve diplomalı işgören sayısı giderek artmaktadır. Türkiye’de özellikle mesleki düzeyde verilen turizm eğitiminin, işletme bünyesinde ve ulusal politikalar doğrultusunda yönlendirildiği görülmektedir. Turizm eğitiminin önemi belli maddeler altında sıralanacak olursa, şu şekilde sıralamak uygundur (Sarışık ve Çakır, 2003):

- İstihdam edilen iş gücünün ülke turizminin niteliği üzerinde etkili olması nedeniyle, eğitim ve öğretimin büyüktür,
- Sektörün gerek duyduğu planlı çalışmalar için ciddi bir eğitime gerek vardır,
- Turizmin insancıl özelliğini artırmak için eğitime gerekmektedir,
- Güçlü ve amaca uygun turizm pazarlaması için turizm eğitimi önem taşımaktadır.

Bu maddelerden de anlaşılacağı gibi, turizm eğitimi sektörün ayakta kalmasında, gelişmesinde önemli yere sahiptir.

Mesleki turizm eğitimi; Örgün turizm eğitimi ve yaygın turizm eğitimi olmak üzere iki şekilde verilmektedir (Şekil 3). Sertifikaya dayalı kurslar yaygın turizm eğitimi ile verilir. Turizm otelcilik liseleri, ön lisans, lisans ve lisansüstü olarak verilen eğitim genel olarak örgün eğitim olarak adlandırılmaktadır. Sertifikaya dayalı kurslar ve turizm meslek liseleri ile alt kademe iş gücü ihtiyacı karşılanması amaçlanmaktadır. Ön lisans eğitimi ile ara kademe iş gücü gereksiniminin karşılanması, lisans eğitimi ile ara ve üst kademe yönetim ihtiyacının karşılanması, lisansüstü eğitim ile üst kademe yönetici, kamu ve özel kurumlarda araştırmacı ve eğitim kurumlarının akademisyen ihtiyacının karşılanması amaçlanmaktadır.



Şekil 3: Türkiye’de Turizm Eğitim Sistemi

Kaynak: Yağcı, Özcan. “Türkiye’de Turizm İstihdamında Karşılaşılan Temel Sorunlar ve Çözüm Önerileri” **Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi** sayı 4 2001.s 23–39

Turizm sektöründe görev yapacak orta kademe insan gücü, örgün eğitimde; ağırlıklı olarak Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri’nde, yaygın eğitimde ise bu okulların bünyelerinde faaliyet gösteren ve kısa adı YOTEM olan “Yetişkinler Otelcilik ve Turizm Eğitimi Merkezleri”nde gerçekleştirilmektedir (İnce, 2002).

Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde; 1975–1976 öğretim yılında; “resepsiyon”, “servis” ve “mutfak” bölümleri olmak üzere üç program,

1987–1988 öğretim yılından itibaren “kat hizmetleri” bölümü oluşturularak dört program, 1993–1994 öğretim yılından itibaren ise; “Seyahat Acenteciliği” bölümü açılarak beş program uygulanmıştır. Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerine ilköğretim okulu mezunu kız ve erkek öğrenciler merkezi sınav sistemi ile gündüzlü olarak kabul edilmektedirler. Erkek öğrencilerin bu okullarda parasız yatılı olarak öğrenim görme olanakları da bulunmaktadır (İnce, 2002).

Turizm eğitimini başarıya götüren önemli bir etken iyi bir eğitim planlaması uygulayabilmektir. Planlama sürecinin hareket noktası ülkenin turistik gelişiminin tahmin edilmesidir. Turizmin gelecek yıllarda gelişimine göre gerek duyulan eğitim kurumu, donanım, eğitici ve yetiştirilmesi gereken iş gücü sayısı belirlenir. Bu sayede sektörün gelecek dönemde gerek duyacağı iş gücü nitelik ve nicelik olarak karşılanır (Timur, 1992).

İLO’nun yapmış olduğu bir çalışmaya göre; üst düzey yönetici, lisans mezunu ve toplam çalışanların % 8’i oranında olmalıdır. Orta düzey yönetici ön lisans mezunu ve toplam çalışanların % 21’i oranında olmalıdır. Temel teknik personel, turizm otelcilik meslek liselerinden mezun olmalı ve toplam çalışanların % 46’sı oranında olmalıdır. Bunların yanında % 25’i oranında niteliksiz çalışan ya da diğer meslek guruplarından mezunların istihdam edilebileceği planlanmıştır (Aydos, 1992). Bu çalışma ile işletmelerde turizm eğitimi alanların istihdam edilme oranı % 75 civarında olmaktadır.

Bunun yanında 2000 yılında çıkarılan nitelikler yönetmeliğinde beş yıldızlı otellerde % 25, dört yıldızlı otellerde % 15 oranında turizm eğitimi görmüş personel çalıştırma zorunluluğu getirilmiştir (Gürdal, 2002). Getirilen bu zorunlulukla turizm eğitimi alanların istihdam olanakları artmaktadır.

3.2.3.1. Yaygın Turizm Eğitimi

Yaygın eğitim kurumları, “Örgün eğitim sistemine hiç girmemiş ya da herhangi bir kademesinde bulunan veya bu kademelerden çıkmış bireylere; gerekli bilgi, beceri ve davranışları kazandırmak için örgün eğitimin yanında veya dışında onların, ilgi, istek ve yetenekleri doğrultusunda, ekonomik, toplumsal ve kültürel

gelişmelerini sağlayıcı nitelikte, çeşitli süre ve düzeylerde yaşam boyu yapılan eğitim, üretim, rehberlik ve uygulama etkinliklerinin tümü”dür (Demirel, 1996: 31).

Toplumun yaşam boyu eğitim gereksinimini karşılamakta olan yaygın eğitim kurumları, sürekli ve hızlı değişim içinde bulunan toplumu yeni kültürel değerlere, ekonomik dalgalanmalara ve teknolojik gelişmelere hazırlamakla ilgilenmektedirler (Başaran, 1996:170).

Turizm işletmelerinde çalışmalarına rağmen mesleki turizm eğitimi almamış işgörenlerin işleri ile ilgili bilgilerin verilmesi, yeteneklerin kazandırılması yönünde yapılan eğitimidir. İşgörenler eğitim sonunda sertifika ile belgelendirilir. Vakıf, dernek ve sendika gibi kurumlar yaygın eğitimi iş başı eğitim şeklinde verir (Aymankuy ve Aymankuy, 2002).

Yaygın eğitimde başlıca bulunan özellikler (Demirel, 1996: 31):

- Gereksinim oluşukça düzenlenir. Sürekli ve düzenli değildir,
- Zamanla, yerle ve yaşla sınırlı değildir,
- Öğrenim süresi ve içeriği programa göre değişir,
- Gönüllülük esasına dayanır,
- Her kursun maliyeti farklıdır. Şeklinde sıralanmaktadır.

Yaygın öğretim kurslarını TUREM (Turizm Eğitim Merkezi), TUGEV (Turizm Geliştirme ve Eğitim Vakfı) “İşbaşı Otelcilik Eğitimi”, LİMME (Lise Mezunlarına Meslek Edindirme) kursları gibi organizasyonlar vermektedir. Bunların yanında üniversite ile diğer resmi ve özel kurumlar benzer nitelikte sertifikaya dayalı kurslar düzenleyerek mesleki açıdan yeterli bilgi ve beceriye ulaşan iş gücü yetiştirmeye çalışmaktadırlar (Gürdal, 2002).

Genel olarak verilen kurslar sekiz grupta toplanmaktadır (Üzümcü ve Bayraktar, 2004):

- **Rehberlik Kursları:** Bakanlık tarafından düzenlenen en az lise mezunu olan, genel kültürü ve yabancı dili çok iyi kişilere verilen 3–6 aylık Bölgesel ve Ulusal Profesyonel Turist Rehberliği kokart eğitimidir.

- **TUREM (Turizm Eğitim Merkezleri):** Teorik ve uygulamalı eğitim veren, ilköğretim mezunlarının katılabileceği programlardır. Ön büro-servis-kat-mutfak bölümleri vardır ve yaklaşık yedi ay sürmektedir. Turizm Eğitim Merkezindeki kurslar aracılığıyla; Önbüro, Yiyecek ve İçecek Servisi, Kat Hizmetleri ve Yiyecek Üretimi dallarında, sektörde gereksinim duyulan nitelikli ara iş gücünün yetiştirilmesine katkıda bulunulması amaçlanmıştır. Kursiyerler, söz konusu 30 haftalık eğitimin 16 haftasını teorik ve uygulamalı olarak Turizm Eğitim Merkezleri ile onların uygulama tesislerinde yapmaktadırlar. Bu dönem içinde kursiyerlere haftada; 17 saat Bölüm Teknolojisi, 14 saat Yabancı Dil, 2 saat Genel Kültür – Sosyal Davranışlar ve Halkla İlişkiler, 1 saat Meslek Sağlığı ve İlk Yardım, 1 saat Atatürk İlke ve İnkılâpları dersleri verilmektedir. İşletmelerde geçen 14 haftalık staj süresi ise, kursiyerin devam ettiği Turizm Eğitim Merkezlerine yakın, Turizm Bakanlığı’ndan Turizm İşletme Belgesi almış, nitelikli tesislerde verilen uygulamalı eğitim ile gerçekleştirilmektedir (Acır, 2002).

- **Sektöre Düzenlenen Kurslar:** Sektörde çalışan yöneticileri eğitici olarak yetiştirmeye yönelik ve çalışanlar için Turizm Bakanlığı tarafından düzenlenen 3–6–9 günlük kurslar olup, katılımcılara “katılma belgesi” verilmektedir (İşbaşı Eğitimi, Eğiticilerin Eğitimi, Sosyal Davranışlar Semineri). Turizm Bakanlığınca; bir yandan turizm işletmelerinde çalışan personelin yetiştirilmesine, diğer yandan yeni nitelikli eleman istihdamına yönelik eğitim çalışmaları sürdürülmektedir. Bu kapsamda (Acır, 2002):

1. Ara kademe personelin önbüro, yiyecek ve içecek servisi, kat hizmetleri ve yiyecek üretimi konusunda mesleki bilgi ve becerilerini geliştirebilmek amacıyla İşbaşı Eğitim Kursları,

2. Bölüm müdürü, müdür yardımcısı veya şeflerin bilgi ve birikimlerini alt kademe personele aktarabilme tekniklerini veren Yöneticileri Eğitici Olarak Yetiştirme Kursları,

3. Personelin hizmet standardının yükseltilmesi ve sosyal becerilerinin geliştirilmesi amacıyla düzenlenen Sosyal Davranışlar Semineri,

4. 4 ve 5 yıldızlı oteller ile 1.sınıf tatil köylerinin bölüm şefi ve daha üst düzeydeki yöneticilerinin becerileri geliştirilerek eğitim formasyonunun sağlanması amacıyla Liderlik ve İş Gücü Yetiştirme Semineri gibi eğitim çalışmalarına ağırlık verilmektedir.

- **OTEM (Otelcilik-Turizm Eğitim Merkezi):** Kısa adı TUGEV olan Turizm Geliştirme ve Eğitim Vakfı yönetiminde teorik ve uygulamalı eğitim veren, süresi 5,5 ay olan kursa, ilköğretim ve lise mezunları katılabilmektedir. WTO (Dünya Turizm Örgütü), AMFORT (Otel ve Yiyecek-İçecek Sektöründe Eğitim Dünya Birliği), EFCT (Avrupa Konferans Şehirleri Federasyonu) ve CMDT (Akdeniz Turizminin Geliştirilmesi Komisyonu), ICCA (Uluslararası Kongre ve Toplantı Birliği) üyesi olan TUGEV, çeşitli Avrupa üniversiteleri ile ikili anlaşmaları ile turizm araştırmalarını ve eğitim modellerini dünyadan ülkemize taşıyan bir örgüt olan TUGEV, turizm sektöründe yaşanan hızlı gelişmenin ortaya çıkardığı eğitim, planlama, koordinasyon gibi sorunlara, kamu kuruluşları ile birlikte, ancak bunların dışında bürokrasi dışı esneklikle çözüm arama ihtiyacından doğmuş, kar amacı gütmeyen kamu yararına çalışan bir kurumdur. Vakıf; amaç olarak öncelikle, hızla büyüyen sektörün ihtiyacına cevap verecek, ülke koşullarına en uygun eğitim sisteminin yerleşmesi için öncülük etmeyi, bu alanda eleman yetiştirmeyi, koordinasyon görevini üstlenmeyi hedef almış bulunmaktadır. Turizmi geliştirmeye yönelik her tür araştırma ve çalışma da vakıf amacı olarak belirlenmiştir. Vakıf,

kuruluşundan sonra, uluslar arası eğitim kurumları ve yabancı uzmanlarla, danışma ve ortak proje çalışmalarını başlatmış, ülkemiz turizm eğitimi konusunda hazırlanan öneriler, tüm kademe eğitim kurumlarımızca benimsenerek okul-sektör işbirliği konusunda önemli yol alınmıştır. Vakıf, daha önceleri doğrudan işlettiği OTEM Eğitim Merkezi'ndeki eğitim faaliyetleri dışında sektörde çalışanlar için işbaşı eğitim programları, meslek geliştirme kursları, üniversitelerde sertifika programları, lisan kursları, seminerler düzenlemekte, eğitimcilerin eğitimi için yabancı uzmanların katılımı ile özel programlar uygulamakta, sektör mensubu ve eğitimciler için yurt dışında eğitim ve staj olanağı yaratmakta, işletmeler için özel programlar uygulamaktadır (Dallı, 2005).

- **Halk Eğitim Kursları Aracılığı İle Turizm Eğitimi:** Halk Eğitim tarafından verilen en az 400 saatlik eğitimi kapsayan turizm eğitimleri belirli bir sayıya ulaşan katılımcılara, ilgilendikleri konuda eğitim vermektedir. Halk eğitim merkezinin temin ettiği eğitici ve fiziki ortamlarda belirli süre ile verilmektedir. Kurs sonunda katılımcılara sertifika verilerek bu konudaki aldığı eğitim belgelendirilmiş olmaktadır.

- **LİMME (Lise Mezunlarına Meslek Edindirme) Kursları:** Bu kurslar ile lise mezunlarına sunulan, belirli bir alanda meslek edindirmeye yönelik, birbirini tamamlayan ve en az 4 dersten oluşan açık eğitim programlarıdır. Programı başarıyla tamamlayanlara Meslek Sertifikası verilir (Buyem, 2005).

- **Özel Kurslar:** Milli Eğitim Bakanlığı'ndan alınan izin ile kamu sektörü ve özel sektördeki çeşitli kuruluşlar tarafından yürütülen eğitim programlarıdır.

- **Hizmet İçi Eğitim Programları:** Özellikle işletmelerin kendi bünyesinde çalışan işgörenlerine verdiği eğitimlerdir. Bunun yanında

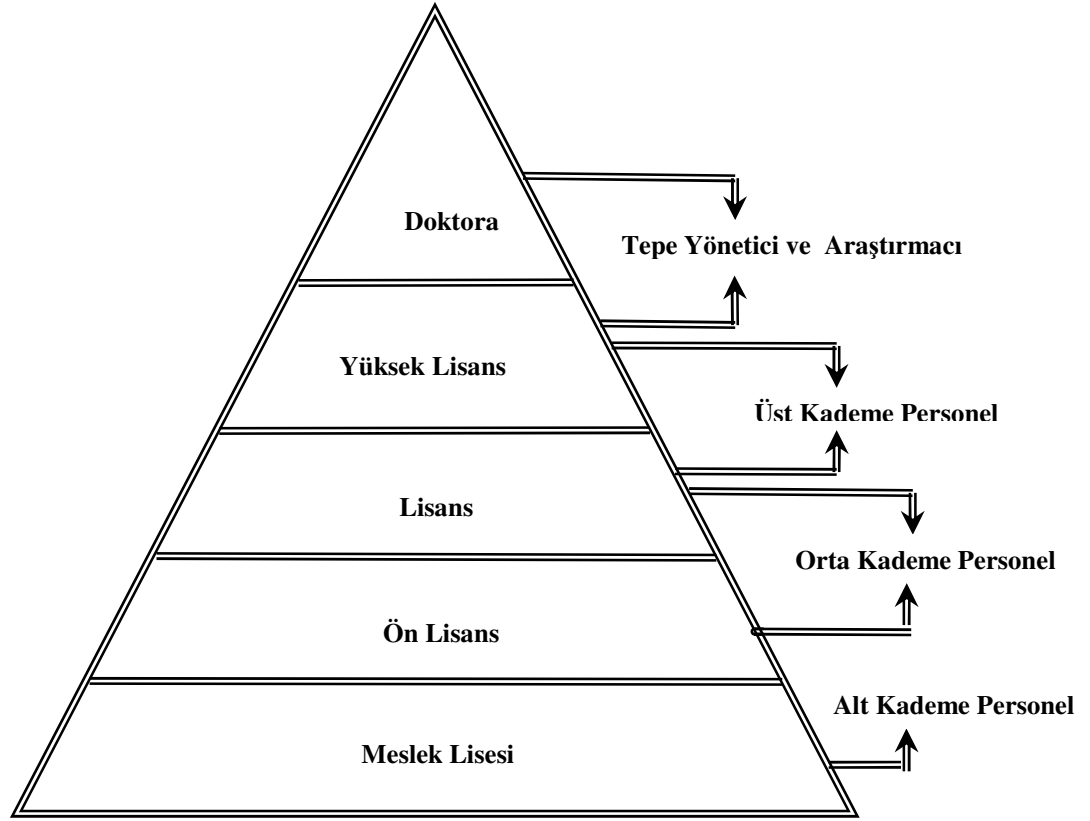
üniversiteler ve çeşitli resmi kuruluşlarda verilen kısa süreli turizm eğitim programları da bu kapsamda değerlendirilebilmektedir. İşletme yönetiminin gerek gördüğü işgörenlerine kendi olanakları ile mesai saatlerinde verdiği eğitimidir. Hizmet içi eğitim konuları genel olarak işletme kültürü, işin gerektirdiği teknik bilgiler, yönetsel ve iletişim olarak sıralanabilir.

Yaygın turizm eğitiminin doldurduğu boşluk, örgün turizm eğitiminin herhangi bir kısmına katılmamış kişilere yönelik olmasıdır. Bu sayede turizm alanında çalışan niteliksiz iş gücüne belirli bir nitelik kazandırılmaktadır. Sonuç olarak bu iş gücünün sunduğu hizmet kalitesi artabilecek, müşteri memnuniyeti yükselebilecek ve işletme giderleri azalabilecektir.

3.2.3.2. Örgün Turizm Eğitimi

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

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



Şekil 4: Eğitim Düzeyi ve Yönetmel Kademe Piramidi

Kaynak: Gürdal, Mehmet. “Türkiye’de Mesleki Turizm Eğitiminin Yapısal Analizi, Okullaşma-Eğitimin Kalitesi-Staj-İstihdam Sorunları ve Çözüm Önerileri” **Turizm Eğitimi Konferansı** Turizm Bakanlığı s 391–400. 2002.

Şekil 4’te verilen piramit ile mezunların aldıkları eğitim ile alabilecekleri görevler belirtilmektedir. Şekilde eğitilmiş personel toplamı % 75’e denk gelmektedir. Geriye kalan % 25’lik dilim niteliksiz personel olarak istihdam edilebilmektedir (Dallı, 1988).

Örgün turizm eğitimi ile sektörde ulaşılacak kariyer piramidi oluşturulmaya çalışılmıştır. Bu piramidin en alt ve en geniş tabakasını meslek liseleri oluşturmaktadır. Meslek liselerinde verilen eğitim turizm işletmelerinde alt kademe eleman ihtiyacını karşılamaya yöneliktir. Lise düzeyinde verilen turizm eğitiminin amacı; turizm işletmelerinin gerek duyduğu alt kademe elemanları yetiştirmektir (Koçak, 1998). Ön lisans eğitiminin amacı orta kademe personel ihtiyacını

karşılamaktır. Lisans eğitiminde üst kademe yöneticilik yapabilecek bilgi ve beceri kazandırılmaya çalışılmaktadır. Yüksek lisans ve doktora eğitimi ile gerek işletme bazında en üst düzeyde yöneticiler olmaları, gerekse eğitim ve araştırma kurumlarında görev alabilecek niteliklere uygun kişiler yetiştirilmesi amaçlanmaktadır.

3.2.3.2.1. Orta Öğretim Düzeyinde Turizm Eğitimi

Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı liselerde belirli niteliklerde turizm eğitimi verilmektedir. İlköğretim okullarından mezun olan öğrenciler turizm alanında eğitim görmek amacı ile bu liseleri tercih etmektedir. Söz konusu bu örgün eğitim kurumları, turizm sektörünün nitelikli eleman ihtiyacını karşılamak amacıyla kurulmuştur.

Turizm meslek liselerinden mezun olanlar doğrudan sektörde istihdam edilmekte veya öğrenimlerine devam ederek üniversitelerde ilgili bölümleri okumaktadırlar (Gürdal, 2002). Ancak liselerin genel amacı mesleki ve teknik bilgiye sahip nitelikli iş gücü yetiştirmektir. Bu çerçevede bu alanda eğitim veren okullar (Üzümcü ve Bayraktar, 2004):

- Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi,
- Anadolu Kız Meslek ve Anadolu Meslek Lisesi,
- Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi,
- Anadolu Aşçılık Meslek Lisesi,
- Özel Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi. Olarak sıralanabilir.

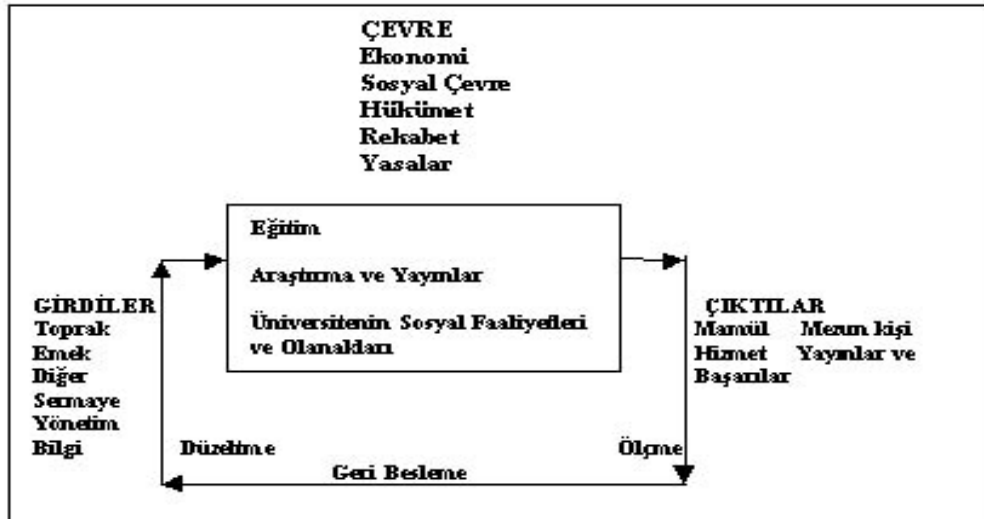
Yukarda bahsedilen okullarda eğitim ilköğretim sonrası başlamaktadır. Öğrencilere dört yıllık turizm mesleki eğitimi verilmekte, uygulama ve staj yaptırılmaktadır. Alt alanlar olarak Resepsiyon, Mutfak, Servis ve Seyahat Acenteleri Bölümleri yer almaktadır (Sevgi, 1992; Ağaoğlu, 1992).

3.2.4.2.2. Üniversite Düzeyinde Turizm Eğitimi

Genel olarak üniversitelerin üç ayrı hedefi bulunmaktadır; bunlar Eğitim faaliyetleri, Araştırma faaliyetleri ve Toplumsal faaliyetlerdir (Eşme, 2005). Yüksek öğrenimin genel amacı; kişilerin ilgi ve yetenekleri yönünde, yurt kalkınmasına katkıda bulunacak, bir mesleğin bilgi, beceri, davranış ve genel kültürüne sahip olmalarını sağlamaktır. Eğitim halkasının en üst düzeyinde olan üniversiteler hem toplumun eğitim seviyesini hem de kendi eğitim kalitesini etkilemektedir (Hacıoğlu, 1992).

Yükseköğretim hizmetinin kim için verildiği tartışılmakla beraber genel kanı, öğrenciler, öğrenci aileleri, eğiticiler, mezun olan öğrencilerin çalıştıkları kurumlar, hizmet verdiği kişiler olduğudur (Sönmez, 2004). Üniversitelerin müşterileri birbirinden farklı gruplar olabilmektedir. Dolayısı ile kaliteli bir eğitimin etkileyeceği çevre büyük bir alana sahiptir.

Şekil 5’te üniversite eğitim süreci verilmektedir.



Şekil 5: Üniversite Eğitim Süreci

Kaynak: Gençyılmaz, Güneş ve Selim Zaim. “Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi”, İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi, s:28, 1999, s:9-35.

Şekil 5’te verilenlere göre, lise mezuniyeti ile üniversiteye giren öğrenciler akademik program uygulandıktan sonra iş gücü olarak işletmelerde çalışmaktadırlar. Bunun yanında üniversiteleri bilimsel araştırma yapmakta ve sosyal faaliyetlerde

bulunmaktadırlar. Üniversitelerin ilişkide bulunduğu çevreyi hükümet, yasalar, ekonomik ve sosyal çevre oluşturmaktadır. Mezunlardan elde edilen geri besleme ile eğitim sürecinin hataları giderilerek daha başarılı sonuçlar alınması sağlanmaktadır.

Timur (1987)'a göre, Üniversite düzeyindeki turizm eğitiminin amacı; turizmin sosyal, ekonomik ve teknik özellikteki karmaşık sorunlarını çözebilecek, teorik ve pratik bilgilerle donatılmış, turizm sektöründe istihdam edilmek üzere yetenekli, yabancı dil bilen ve yüksek düzeyde bilgi, beceri, sevk ve idare yeteneği olan, değişik etkenlerin etkinliğini değerlendirerek soyutlama, sentez ve karar verme gücüne sahip çalışanların yetiştirilmesidir (Aymanıy ve Aymanıy, 2002). Üniversite düzeyinde turizm eğitimi yukarıda belirtildiği gibi turizm sektörünün gelişimi önündeki engelleri ortadan kaldıracak beyin gücünün oluşturulmasını amaçlamaktadır. Bu da başka bir yerden telafi edilemeyecek bir durumdur. Öyleyse üniversiteler sektörün başarısı için hayati önem taşımaktadır.

Turizm sektörünün giderek büyümesi daha nitelikli iş gücü gereksinimi ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle üniversite düzeyinde verilen turizm eğitiminin önemini daha fazla artmaktadır. Bununla beraber turizmin çeşitli bilim dalları ile bağlantılı olması da üniversite düzeyinde turizm eğitiminin önemini artırmaktadır (Külahçı, 1992).

Turizmde iş gücünün bir meslek dalında uzmanlaşması ileri mesleki eğitimle sağlanabilmektedir. Bunun yanı sıra turizmin gelişmesi, hizmetin tür ve niteliğinde ortaya çıkan değişimlerin karşılanabilmesi ileri meslek eğitimi ile sağlanması gerekmektedir (Sezgin, 1988). Turizmin dinamik yapısına uygun güçlü bir sektör olabilmesi, turizm alanında alınmış üniversite eğitime dayandırılmaktadır. Bu nedenle, üniversite düzeyinde verilmekte olan turizm eğitimi önem kazanmaktadır.

3.2.4.2.2.1. Ön Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi

2547 sayılı kanuna göre; ön lisans eğitimi veren meslek yüksek okulu, “Belirli mesleklere yönelik ara insan gücü yetiştirmeyi amaçlayan dört yarıyıllık eğitim-öğretim sürdüren bir yüksek öğretim kurumudur”. Buna göre ön lisans; “orta öğretime dayalı, en az dört yarıyıllık bir programı kapsayan ara insan gücü

yetiştirmeyi amaçlayan veya lisans öğretiminin ilk kademesini teşkil eden bir yüksek öğretimdir.” (YK, 2006).

Meslek yüksekokullarının amacı; genç insanlara başarılı bir meslek yolunu hazırlamak, yeterli bilgi ve beceriye sahip endüstri, sanayi ve hizmet sektörlerinin rekabet gücünü artıracak ara kademe insan gücü (tekniker ve meslek elemanı) yetiştirmektir (Utaş, 2004).

Rutter(1991)’in de belirttiği gibi; ön lisans derecesi ile sektördeki ara eleman niteliği kazandırılmaktadır (Eser, 2001). Sektörün gereksinim duyduğu iş gücünün belirli bir bölümünün yetiştirilmesi amacı ile meslek yüksekokulları kurulmuştur. Bu belirlenen bölümü “ara eleman” olarak adlandırılan personel oluşturmaktadır. Turizm meslek liselerinin doldurduğu alt kadro üzerinde amir konumunda olacak meslek yüksek okulu mezunları bu bölümü oluşturmaktadır.

İki yıl eğitim süresi olan meslek yüksek okullarının bünyesinde aşağıda belirtilen bölümler bulunmaktadır (Eser, 2002; Aymankuy ve Aymankuy, 2002; Karaçal ve Demirtaş, 2002; ÖSYM, 2005):

- Turizm-Otelcilik,
- Turizm Rehberliği,
- Turizm ve Seyahat İşletmeciliği,
- Yiyecek-İçecek İşletmeciliği,
- Turizm İşletmeciliği,
- Turizm Yönetimi,
- Turizm Animasyonu,
- Yatçılık ve Yat İşletmeciliği,
- Otel Yöneticiliği,
- Aşçılık,
- Hazır Yemek ve Aşçılık,
- Mutfak Yönetimi,
- Host ve Hosteslik olarak sıralanabilmektedir.

Farklı alt dallar için farklı bölümler açılmış olup öğrenciler alt dallarda uzmanlaşmaya yönlendirilmektedir. Böylece mezunların ilgilendikleri alanda çalışmaları ve kendi bölümlerinde daha etkin olmaları sağlanmaktadır.

Turizm ve Seyahat İşletmeciliği programı da “Seyahat Acenteciliği” ve “Ulaştırma Hizmetleri” olmak üzere iki alt dala ayrılmıştır (Şahin ve Okumuş, 2002). Yapılan bir araştırmada 17 farklı isim altında turizm programları tespit edilmiştir. Turizm ve Otel İşletmeciliği programı “Önbüro ve Kat Hizmetleri” ve “Yiyecek-İçecek ve Mutfak” olmak üzere iki alt dala ayrılmıştır (Mısırlı, 2001).

Meslek yüksekokulları ilk kez 1973 yılında açılmış olup 1985 yılından itibaren sayıları artmıştır (Külahçı, 1992). 2005 yılında aynı adla veya benzer adlarla turizm eğitimi veren 125 meslek yüksekokulu bulunmaktadır (Koç, 2005).

3.2.4.2.2.2. Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi

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

Lisans düzeyinde turizm eğitimi veren yüksek okulların amacı, sektörün veya kamunun gerek duyduğu bireylerin gerekli bilgi ve yetenek ile planlama ve yönetim konularına hâkim olacak şekilde eğitilmesidir. Ana amaç turizm sektörünün gerek duyduğu üst düzey yönetici açığını kapatmaktır (Aymankuy ve Aymankuy, 2002; Avcıkurt ve Karaman, 2002).

Olalı(1984)’ya göre, lisans düzeyinde turizm eğitiminin amacı, teknik gelişme, sektördeki yoğunlaşma, turizm işletmelerinin özel durumları ile ilgilenecek ve turizmin sosyal, ekonomik sorunlarını çözebilecek kişiler yetiştirmektir.

Dört yıllık lisans eğitimi veren Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulunun temel amacı; sektörün yöneticisi olacak şekilde eğitim görmüş mezunlar vermektir (Yağcı, 2001; Eser, 2001).

Yapılan değerlendirmelerde üzerinde durulan nokta, lisans düzeyinde verilen turizm eğitimi ile mezunların turizm sektöründe yönetici olarak görev almalarıdır. Bu şekilde sektörün ihtiyacı olan yetişmiş yönetici gereksinimi karşılanacaktır. Buradan sektördeki yöneticilerin turizm eğitimi almaları gerektiği sonucuna varılmaktadır.

Turizm lisans eğitimi belli başlı konular içermektedir. Bunlar genel olarak mesleki bilgi, yabancı dil, yönetim, iletişim ve sosyal konularını kapsamaktadır. Bu konulardan sadece mesleki bilgileri turizm eğitimi veren kurumlar karşılamakta olup diğer konuları farklı bölüm ve fakültelerden alınan eğitim ile karşılamak olasıdır (Eser, 2002).

Turizm lisans eğitimi genel olarak dört konu merkezinde eğitim vermektedir. Bunlar (Eser, 2002);

- Yabancı dil eğitimi,
- Yönetimsel açıdan teknik konular,
- İletişim ve sosyal konular,
- Mesleki konular.

Bu belli başlı konuları almış mezunlar belli bir bilgi ve beceri düzeyine ulaşmış olup sektörde istihdam edilmeye uygun hale gelmiş olurlar. Lisans düzeyinde turizm eğitiminin süresi dört yıl olmasından dolayı ele alınan konuların çerçevesi de buna göre genişletilmektedir.

Turizm eğitimi, Mesleki alt alanlara ayrılmaktadır. Aşağıda bu alt dallara ayrılan yüksekokulların eğitim alanları 3 grupta sıralanmaktadır (Gündüzalp, 1992):

- Konaklama alanı, konaklama işletmeleri merkezinde yoğunlaşmaktadır. Daha çok konaklama işletmelerinin gereksinimi olan bilgi ve beceri verilmektedir.
- Gastronomi alanı, bu alanda eğitim veren yüksekokullarda sağlıklı beslenme ve yemek kültürü üzerine eğitim verilmektedir.

- Seyahat acenteciliği alanı, bu alanda eğitim veren yüksekokullarda seyahat acenteciliği alanının gerek duyduğu bilgi ve beceri verilmektedir.
- Genel turizm alanı, turizmin alt dallarından çok turizmin genel boyutu hakkında eğitim verilmektedir.

Bu başlıklar altında uzmanlaşma ile, daha derinlemesine ve geniş boyutlu bilgi ve beceriye ulaşılabilmektedir. İhtiyaç duyulan üstün nitelikli iş gücü ihtiyacı karşılanabilmektedir. Genel olarak ortaya çıkan bu ana dallar turizm sektörünün önemli bir bölümünü oluşturmaktadır.

Bu dallara göre; Türkiye’de lisans düzeyinde turizm eğitimi veren fakülte ve yüksekokulların programları; (Aymankuy ve Aymankuy, 2002; ÖSYM,2005)

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

Turizm lisans eğitimi, turizm işletmeciliği ve otelcilik, uygulamalı bilimler yüksekokullarında ve iktisadi idari bilimler, işletme, ticaret ve turizm eğitim fakültelerinde verilmektedir. Yaklaşık olarak birbirlerine yakın dersler verilmekle beraber, konaklama işletmeciliği, seyahat işletmeciliği ve turizm rehberliği alanlarında yoğunlaşmaktadır (Ural ve Pelit, 2002).

2005 yılı itibarıyla lisans düzeyinde turizm eğitimi veren 37 adet yüksekokulu bulunmaktadır (Koç, 2005). Birçok bölgede benzer ve değişik adlar

altında faaliyet yürüten bu yüksekokullar, Türkiye turizminin yetişmiş iş gücü gereksinimini karşılamaktadır.

3.2.4.2.2.3. Lisansüstü Düzeyinde Turizm Eğitimi

Turizm eğitimi lisansüstü düzeyde Sosyal Bilimler Enstitü'lerinde verilmektedir. Buna göre Enstitü; “Üniversitelerde ve fakültelerde birden fazla benzer ve ilgili bilim dallarında lisansüstü, eğitim-öğretim, bilimsel araştırma ve uygulama yapan bir yükseköğretim kurumudur.” (YÖK, 2005).

Olsen ve Khan (1989)'ın belirlemelerine göre; Yüksek lisans düzeyinde turizm eğitiminin genel amacı, mezun öğrencilerin belli bir alana yönelmiş yönetici, eğitimci, danışman ve turizm sektörünün üzerine iyi bir araştırmacı olmasını sağlamaktır (Eser, 2001).

Yüksek lisans ve doktora düzeyinde turizm eğitiminin amacı, turizm politikası ve planlaması konusunda bilimsel nitelikte araştırma yapabilecek, sorunları analiz edip çözümleyebilecek uzmanlar ve turizm eğitimi veren öğretim elemanları yetiştirmektir (Kızılırmak, 1998).

Olsen ve Khan (1989)'a göre; Turizm alanında doktora derecesi yapmak, turizm disiplinde akademik başarı için araştırmalarda bulunmak, sektörle ilgili problemleri çözmek, öğretim ve iletişim yeteneklerini geliştirmek anlamına gelmektedir (Eser, 2001).

Turizm eğitiminin en üst noktasını oluşturan lisansüstü turizm eğitimi, genel olarak sektörün geleceğine yatırım yapmaktadır. Gelecekte sektörde çalışacak kişilerin eğitimini sağlayacak öğretim elemanlarının yetiştirilmesi, sektörün sorunları, gelişimi gibi konuları araştırmak için araştırmacı yetiştirilmesi bunun yanında analiz ve değerlendirme yaparak turizmin geleceğine yön verecek kişilerin yetiştirilmesi hedeflenmektedir (Sozer ve diğerleri, 2002).

II. Turizm Şurası kararlarında olduğu gibi, üniversiteler turizm konusunda bilimsel araştırmaları desteklemeli, gelişmelere uyarlanmış turizm eğitimi vermelidir (II turizm Şurası Kararları, 2002). Üniversitelerimizden turizm eğitimi vermenin yanında lisansüstü eğitimi bölümleri ile Türk turizminin gelişmesine bilimsel destek vermesi beklenmektedir.

Üniversitelerin bilimsel araştırmalarının amacı, sektörel sorunları tespit etmek ve bu sorunlara çözüm yolları bulmaktır. Bunun yanında geleceğe dönük gelişme ve eğilimler belirlemektir. Üniversitelerin bir diğer katkısı da teknolojik gelişmeleri sektörde uygulama olanakları yaratmaktır.

BÖLÜM IV

TURİZM EĞİTİMİ VE TURİZM EĞİTİMİ ALMIŞ İŞ GÜCÜNÜN İSTİHDAM EDİLMESİ İLE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Bu bölümde, araştırma konusu ile ilgili daha önce yapılmış araştırmalar ve sonuçları yer almaktadır. Bu araştırmalar turizm eğitimi almış iş gücünün niteliği, turizm eğitiminin sorunları, turizm sektörünün üniversitelerden bekledikleri olarak sınıflandırılmıştır.

Her alanda olduğu gibi turizm eğitiminde de, geleceği görme ve bu günü değerlendirme için verilere gerek vardır. Ancak turizm alanında yapılan araştırmaların az olduğu söylenebilir. Özellikle; az gelişmiş ülkelerde bu sorun daha belirgin olarak görülmektedir (İçöz, 1995). Yeterli verisi olmayan bir alanda, doğru planlama ve doğru tahminlerde bulunma olanağı kolay olamamaktadır. Buna bağlı olarak turizm eğitiminin benzer sorunlar yaşaması söz konusudur.

Belirtilmesi gerekli diğer bir konu da turizm alanında yapılmış araştırmaların birçoğunda “Tasarım” ve “Yöntem” sorunları görülmüş olduğundan dolayı, güvenilir bilgi almanın oldukça zor olmasıdır (Erdoğan, 2001). Bu nedenle aşağıda verilen araştırmaların “geçerliliği” ve “güvenirliği” ile ilgili kesin bilgi sahibi olunamamıştır.

4.1. Turizm Eğitimi Almış İş Gücünün Niteliği İle İlgili Araştırmalar

Turizm eğitimi alanların, turizm sektöründe aranan nitelikleri kazanmış olması beklenmektedir. Turizm sektöründe eğitilmiş iş gücünde aranan nitelikler ve bu iş gücünde eksik olan nitelikler üzerine yapılan araştırmalar aşağıda verilmiştir:

Turizm sektöründe aranan nitelikler; genel olarak sektörün beklediği hizmeti sağlayabilecek iş gücünün mesleki özelliklerini içermektedir. Bu yönde

yapılan çalışmalarda ortaya çıkan sonuçlar Tablo 1’de önem derecesine göre belirtilmektedir (Gürdal, 2002).

Tablo1: Turizm İşletmelerinin Personelinde Aradığı Nitelikler.

Aranan Nitelikler	%
Yabancı dil	15
Tecrübe	15
Fiziki uygunluk	14
Mesleki bilgi	13
Düzgün konuşma	10
Güler yüzlülük	9
Dürüstlük	8
Meslek sevgisi	6
Genel kültür	4
Uyumlu kişilik	3

Kaynak: Gürdal, Mehmet “Türkiye’de Mesleki Turizm Eğitiminin Yapısal Analizi, Okullaşma-Eğitimin Kalitesi-Staj-İstihdam Sorunları ve Çözüm Önerileri” **Turizm Eğitimi Konferansı** Turizm Bakanlığı s 391–400 Ankara. 2002

Tablo 1’de görüldüğü gibi, turizm işletmelerinin personelinde aradığı nitelikler üzerine yapılan değerlendirmede, %15’lik oran ile yabancı dil bilgisi ve tecrübe en yüksek önem derecesine sahiptir. %14 oranında fiziki uygunluk, %13 oranında mesleki bilgi, %10 oranında düzgün konuşma, % 9 oranında güler yüzlülük, %8 oranında dürüstlük, %6 oranında meslek sevgisi, %4 oranında genel kültür ve %3 oranında uyumlu kişilik olarak dağılım göstermektedir.

Buna paralel olarak turizm eğitimi almış personelde görülen eksiklikler üzerine Türkiye çapında yapılan en nitelikli araştırmalardan biri, Turizm Geliştirme Vakfı’nca 1994 yılında yapılmıştır. Bu araştırmaya göre, 1, 2, 3, 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde üniversite düzeyinde eğitim almış iş gücünde karşılaşılan eksiklikler Tablo 2’de verilmektedir.

Tablo 2: 1,2,3,4,5 Yıldızlı Konaklama Tesislerinde Üniversite Düzeylerinde Mesleki Eğitim Görmüş Elemanlarda Karşılaşılan Eksiklikler

<i>Eksiklik Görülen Nitelikler</i>	f	%
Pratiklik	58	19.5
Mesleki tecrübe	41	13.8
Yabancı dil	28	9.3
Çabuk yükselme isteği	22	7.3
Bilgi eksikliği	15	5.1
İşe bağlılık	15	5.1
Verilen işi küçümseme	14	4.6
Sabır ve özveri	14	4.6
Sorumluluktan kaçma	14	4.6
Yenilikleri benimseme	13	4.3
Genel kültür	11	3.6
Meslek sevgisinin olmaması	10	3.4
İş hayatının temposuna uymama	9	3.0
İletişim kuramama	9	3.0
Ekip çalışması yapamama	6	2.0
Fedakarlık ve mütevazılıktan yoksunluk	3	1.0
Teori ve pratiği birbirinden ayırt edememek	3	1.0
Disiplinsizlik	2	0.8
Sosyal ilişkiler	2	0.8
Müşteri ilişkileri	2	0.8
İş akışına uymama	2	0.8
Bakımsızlık	1	0.4
Esnek olmama	1	0.4
İnisiyatif kullanamama	1	0.4
Maliyet hesaplamasını bilmeme	1	0.4
İkinci lisan	1	0.4
Okuma alışkanlığı	1	0.4
TOPLAM	239	100.0

Kaynak: TUGEV. “Konaklama Sektörü Yöneticilerinin Elemanlarda Aradıkları Nitelikler”, **Turizmi Geliştirme ve Eğitim Vakfı** Yayını, Sayı: 28, İstanbul, 1994, s. 24–25. 1994.

Tablo 2’de yer alan bilgilere göre, turizm eğitimi almış çalışanlarda görülen eksiklikler içinde %19,5 ile pratik olmama ilk sırada yer almaktadır. Daha sonra %13,8 ile mesleki tecrübe eksikliği görülmektedir. Yabancı dil eksikliği %9,3 oranında yer almaktadır. %7,3 oranında çabuk yükselme isteği, %5 bilgi eksikliği ve işe bağlılık eksikliği, %4,6 oranı ile verilen işi küçümseme, yine %4,6 oranı sorumluluktan kaçma, %4,6 oranı sabırlı-öz verili olmama olarak sıralanmaktadır. Yenilikleri benimsememe %4,3 oranında, genel kültür eksikliği % 3,6 oranında,

meslek sevgisinin olmaması ve iş temposuna uyamama %3,0 oranında gerçekleşmektedir. Tespit edilen diğer özelliklerin önem derecesi azalarak devam etmektedir.

Aktaş ve Tarcan (2002)'ın yaptıkları araştırmada, insan kaynakları yöneticilerinin, personel seçiminde önemsendiği mesleki niteliklerle ilgili bulguları aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 3: Üniversite Mezunu İşgörenlerde Aranılan Mesleki Nitelikleri

<i>Nitelikler</i>	3 Üzerinden Önemlilik Düzeyi
Yabancı dil bilgi düzeyi	2,8
Mesleki bilgi düzeyi	2,8
Performans düzeyi	2,4
Yapılan işin kalitesi	2,4
Verilen görevi zamanında yerine getirme	2,3
Sorumluluk alabilme düzeyi	2,3
Amirleriyle olan ilişkileri	2,2
Çalışma arkadaşları ile ilişkileri	2,2
Sosyal amaçlı organizasyonlara katılım	2,1

Kaynak: Aktaş, Ahmet ve Ebru Tarcan. “Konaklama İşletmelerinin İşgören Temininde Kullandıkları Üniversite Kaynağının Yeri ve Önemi: Antalya Yöresinde Bir Araştırma” Turizm Eğitimi Konferansı. Turizm Bakanlığı Ankara 2002.

Tablo 3’de verilenlere göre, aranan en önemli nitelikler ($\bar{X}=2,8$) yüksek katılım düzeyiyle yabancı dil bilgisi ve mesleki bilgidir. Bunları takip eden nitelikler ise, çalışanların göstermiş olduğu performans ve iş kalitesi, verilen görevi yerine getirme ve sorumluluk alabilme, amirleri ve çalışma arkadaşları ile olan ilişkileri olarak sıralanmıştır. Sosyal amaçlı organizasyonlara katılma düzeyi de göz önünde bulundurulmuştur.

Ahipaşaoğlu’nun 1997 yılında belediye belgeli 175 işletmede yapmış olduğu araştırmaya göre, belediye belgeli işletmelerde eğitimli personelde görülen nitelik eksiklikleri Tablo 4’te verilmiştir.

Tablo 4: Belediye Belgeli Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Nitelik Eksiklikleri

<i>Eksiklik Olan Nitelikler</i>	f	%
Yabancı dil	133	68
Deneyim	20	10
Pratiklik	10	5
İşe bağlılık	7	3
Verilen işi küçümseme	5	2

Kaynak: Ahipaşaoğlu. Suavi, Belediye Belgeli Konaklama İşletmeleri Profili ve Bir Eğitim Önerisi **TUGEV** Yayınları no 45 İstanbul, 1997.

Tablo 4'e göre, turizm eğitimi almış personelin %68'inde yabancı dil bilgisi eksikliği görülmüştür. Bunu izleyen nitelikler içinde %10 deneyim eksikliği, %5 pratiklik, %3 işe bağlılık, %2 verilen işi küçümseme yer almaktadır.

Benzer bir araştırma 1990 yılında yapılmıştır. Bu araştırmaya göre, turizm eğitimi almış iş görenlerde en fazla karşılaşılan eksiklik % 40 oranında pratik bilgilerinin yetersizliğidir. Bunun yanında % 20 oranında yabancı dil bilgisi düzeyinin yetersizliği ikinci sırada yer almaktadır (Aydos, 1992).

Turizm alanında kariyer gelişiminin gerekliliğinin, önemli düzeye geldiği, Hjalager ve Andersen (2000)'in araştırmalarında ortaya konulmuştur. Bununla beraber turizm sektöründe kariyer gelişiminde turizm eğitimi alanlar, turizm eğitimi almamış olanlar ve hiç eğitim almamış olanlar arasında karşılaştırma yapılmış, araştırmanın sonucunda, turizm eğitimi almamış olanların turizm sektöründe önemli görevlere gelebildikleri görülmüştür. Ancak yönetsel niteliklerde turizm eğitimi alanlardan daha yetersiz oldukları tespit edilmiştir.

4.2. Turizm Eğitiminin Sorunları İle ilgili Araştırmalar

Turizm eğitiminin sorunları ile ilgili araştırmalar, turizm eğitim sisteminin sorunları, eğitim kurumlarının sorunları ve öğrenci sorunları üzerinde yoğunlaşmıştır. Turizm eğitim kurumlarının belli başlı çözülmemiş sorunları, hangi düzeyde ve nitelikte eleman yetiştirileceği, istihdam yapısı, müfredat programı,

eğitimcilerin eğitimi gibi sıralanabilir (Tuna, 2002). Yine Morgan (2004)'ın belirttiği gibi, turizm eğitiminin nasıl yapılması gerektiği konusunda yeterli kaynak bulunmamaktadır. Eğitimin gelecekte nasıl verilmesi gerektiği konusunda sıkıntılar olacağı tahmin edilmektedir. Konu ile ilgili yapılan diğer araştırmalarda, eğitim ile istihdam arasında sağlam ilişkinin kurulamaması (Parlak, 2005) öne çıkmakta ve bu da verilen eğitimin aranılan istihdam özelliklerine cevap verememesini gündeme getirmektedir.

Üniversitelerden mezun edilen öğrencilere kazandırılan mesleki niteliklerin bireysel ve toplumsal beklentilere uygunluğu tartışılmaktadır (Karabulut, 2004). Turizm eğitimi sürecinde öğrencilerin, işletmelerin ve toplumun beklentilerinin önemsenmemesi, eksiklik olarak görülmüştür (Yıldız ve Ardıç, 1999).

Kuşluvan(2000)'ın yaptığı araştırmalarda ortaya çıkan sonuçlar diğerlerini desteklemektedir. Bu sonuçlara göre, turizm bölümü mezunlarının sektörde çalışmama nedenlerinden birisi de, mezunların nitelik açısından sektörün beklentilerini karşılayacak düzeyde olmadıkları görüşüdür (Ural ve Pelit, 2002). Bu tespitin büyük bir oranı temsil etmesi durumunda, eğitim kurumlarının çözmesi gereken önemli bir sorunun var olduğunu düşünülebilir.

Yapılan bir başka araştırmanın bulgularına göre, turizm sektöründe yapılan işin düşük nitelikli olarak görülmesi ve beceri gerektirmeyen özellikler içerdiği düşünüldüğünde (Özdipçiner ve Kalıncara, 2005) mezunların işlerini önemsemelerini ve severek yapmalarını veya sektörde çalışma isteklerini olumsuz yönde etkilemektedir.

Diğer bir yandan, lisans eğitiminin önemli sorunları vardır. Bu sorunlar mesleki laboratuvar ve uygulama oteli olmayışı, bölüm başkanlarının yetki sınırlarının dar olması, uygulamaya yönelik eğitim veren öğretim elemanı eksikliği, bina kapasitesinin üzerinde öğrenci alımı ile uygun ortamda ders yapılamaması ve turizm sektörüne gerekli fiziki uygunluk ve yeteneklere göre öğrenci seçimi yapılmaması olarak sıralanabilir (Arsoy, 1992; Aktaş, 1992). Bu konu ile ilgili yapılan bir araştırmada, turizm sektörünün gereği olan nitelikli elemanların yetiştirilmesinde öğrencilerin turizm eğitimi almaya istekli olmasının ve fiziki uygunluk göstermelerinin eğitim başarısına önemli bir katkı sağladığı görülmüştür. Ancak üniversite düzeyinde turizm eğitimi alanların %80'i üniversite sınavında öncelikli

olarak farklı alanlar tercih ettikleri için (Akoğlan ve Kozak, 1998) turizm eğitimleri sırasında isteksiz oldukları görülebilmektedir.

Zhang ve Diğerleri (2001)'nin turizm lisans eğitimi alanların üzerinde yapmış olduğu araştırmada, mezunların %51 ile turizm yönetimi, %18 ile pazarlama, % 14 ile otel yönetimi alanlarında kariyer yapmak istedikleri belirlenmiştir. İş görenlerin sevdikleri işte çalışmamaları, kendilerinden beklenen başarıyı gösterememesine neden olmaktadır (Tetik, 1992).

Üniversite düzeyinde turizm eğitimi almış iş gücü üzerine yapılan araştırmaya göre mezunların sadece %6'sı turizm sektöründe istihdam edildiği anlaşılmıştır (Hacıoğlu, 1991: 126). Gürdal (2002)'in yaptığı bir araştırma kapsamında, turizm eğitimi almış kişilerin %15-20'si turizm sektöründe çalışmaktadır. Diğer kısım çoğunlukla diğer sektöre yönelmektedir.

1992 yılında yapılan bir başka araştırmada 452 kişiden veri toplanmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre Tablo 5 oluşturulmuştur (Bir ve diğerleri, 1992).

Tablo 5: Turizm Eğitimi Alanların Turizm Sektöründe Çalışmama Veya Turizm Sektöründen Ayrılma Nedenleri

Çalışmama/Ayrılma Nedenleri	f	%
1. Düşük ücret ve zor çalışma koşulları	177	0,39
2. Özel nedenler	65	0,14
3. Askerlik	65	0,14
4. İstediği işi bulamama	53	0,12
5. Sektörden soğuma	49	0,11
6. Üniversite eğitimi	32	0,08
7. Kendi işini kurma	10	0,02
Toplam	452	100

Kaynak: Bir, Ali ve Diğerleri Turizm Eğitiminde Uzaktan Eğitim Teknolojisi Uygulaması ve Değerlemesi **Turizm Eğitimi Konferansı** Turizm Bakanlığı Ankara 1992.

Tablo 5'te turizm eğitimi alanlarının turizm sektörünü tercih etmeme nedenleri sıralanmaktadır. Araştırmada düşük ücret ve zor çalışma koşulları tek soruda sorulmuştur. Bu nedenle düşük ücret ile zor çalışma koşullarının hangisine dayanarak bu alan tercih edildiği kesin olmamakla beraber, %39'u (n=177) sektörün içinde bulunduğu koşullardan (Düşük ücret ve çalışma koşulları) dolayı tercih edilmediği ortaya çıkmaktadır. Geriye kalan %61'i (n=275) kişisel nedenler olarak belirtilmiştir.

Bu alanda yapılan diğer araştırmaların genel sonuçlarına göre, turizm eğitimi almış kişiler sektörde özetle şu nedenle çalışmayı tercih etmedikleri görölmüştür (Çakır, 1998; Çapar, 2002; Çetin, 2002; Birdir, 2002):

- Yönetimin düşük ücret politikası,
- Sosyal güvencesiz çalışma koşulları,
- Çalışanlara sunulan hizmet yetersizliği (konaklama ve yeme-içme gibi),
- Çalışma saatlerinin ve günlerinin düzensiz olması,
- Ulaşım sorunları.

Eğiticilerin yetersizlikleri de turizm eğitiminde önemli bir sorun durumundadır. Eğiticilerin mesleki bilgi eksikliği, iletişim beceriksizliği, eğitim ve sektör alanındaki gelişmeleri takip etmemeleri eğitim kalitesini düşürmektedir (Çapar, 2002). Bu konuda Kaya ve Engin (2004)'in yapmış oldukları bir araştırmada öğrencilerin, akademisyenlerin eksikliği ve bilimsel açıdan yetersizliği ile ilgili sorunları eğitim kurumlarının en önemli sorunu sayılmaktadır. Öyleyse yüksek öğretim düzeyinde eğitim kalitesinin yüksekliğinin akademisyenlerin niteliğine bağlı olduğu söylenebilir (Koch ve Fisher 1998). Özetlenecek olursa, eğitim sisteminin başarısı, o sistemin planlayıcısı, uygulayıcısı ve değerlendircisi olan elemanların niteliği ile özdeştir (Küçükahmet, 1984).

Sektörle işbirliği kuramamak, turizm eğitiminin önemli bir diğer sorunu sayılmaktadır. Yapılan bir çalışmanın sonuçlarına göre, işbirliğinin oluşamamasında önemli etkenler, karşılıklı iyi niyet ve güven eksikliği, iletişim kopukluğu, işbirliğine katkı sağlayacak nitelikte öğretim elemanı eksikliği ve öğretim elemanlarının nasıl bir işbirliği kuracaklarını bilememeleri olarak belirlenmiştir (Nakip ve Akdoğan, 1999:43). Buna bağlı olarak, turizm sektörü ile turizm eğitimi veren kurumların güçlü bağlarla iletişim kurması, ortak amaçlara ulaşmada kolaylık sağlayacaktır. Turizm eğitiminde hangi nitelikte mezun verme sorunu sektörle işbirliği yapılarak çözüm bulacaktır (Timur, 1992).

Araştırmaların bir diğer bulgusu da, yalnızca konaklama işletmelerinin ön büro, kat hizmetleri, mutfak ve servis bölümlerinde 87 adet farklı unvan tespit

edilmesidir (Mısırlı, 2002). Bu da mesleki eğitim veren kurumların farklı meslekler için yeterli bilgi ve beceri kazandırmalarını zorlaştırmaktadır. Bunun yanında turistik bölgelerden uzak yerlerde kurulmuş olan eğitim kurumlarının başarı düzeyleri olumsuz etkilenmektedir. Bu konu II. Turizm Şurası kararlarında yer almıştır. II. Turizm Şurası (2002)'nda, üniversite düzeyinde turizm eğitimi veren kurumların turizm sektörünün gelişmiş olduğu bölgelerde olması gerektiği kararı alınmıştır. Sektörle eğitim kurumlarının iç içe olması gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

Özaktaş'a (1992) göre, turizm eğitiminde karşılaşılan sorunların çözümünde öncelikli olarak organize ve örgütlü olmak önemlidir. Özellikle sorunların belirlenmesi ve çözüm önerileri üretmek açısından, yardımcı olabilecek kurumlarla işbirliği yapılması zorunlu olmaktadır. Turizm eğitiminin sorunlarının çözümünde etkili olabilecek kuruluşlar;

- Turizm Eğitimi Koordinasyon Kurulu,
- Turizm Araştırmaları Enstitüsü,
- Turizm Yüksek Eğitim Merkezi,
- Eğitim Programları ve Teknikleri Geliştirme Merkezi,
- Turizm Sektörü İş ve İşçi Bulma Merkezi,
- Turizm Öğretim Kurumları ve Eğitim Yöneticileri Birliği,
- Turizm Öğretim Elemanları Birliği,
- Danışma Kurulları İrtibat Bürosu,
- Meslek Standartları Tespit ve Sertifikasyon Merkezidir.

Turizm ile ilgi olan bu kuruluşlar kendilerini ilgilendiren alt alanlarla ilgili sorunların tespitinde ve çözümünde etkilidir. Bunun yanında turizmin geleceğine yön verebilecek potansiyele sahip olabilmektedirler. Eğilimleri görerek önceden tedbir almak turizmin olumlu gelişmesine katkı sağlayabilmektedir.

Özetlenecek olursa turizm eğitiminin sorunları yedi maddede sıralanabilmektedir (Timur, 1992: 117):

- Turizm eğitiminin politikası ve planlamadaki eksiklikler,

- Turizm sektörü ile turizm eğitimi arasındaki işbirliği yetersizliği,
- Turizm sektörünün gereksinim duyduğu iş gücü planlamasına gereken önemin gösterilmemesi,
- Turizm eğitimi ile ilgili olabilecek tüm kuruluşlar arasında uyum ve ortak çalışma eksikliği,
- Eğitimli personelin yasalar aracılığı ile korunmaması,
- Eğitim kurumlarının fiziksel koşul ve donanım olarak yetersiz olması,
- Turizm eğitimi verenlerin nitelik ve nicelik bakımından tatmin edici olmamasıdır.

4.3. Turizm Sektörünün Üniversitelerden Beklentileri İle İlgili Araştırmalar

Araştırmalarda sektör yöneticilerinin üniversitelerden beklentileri; sektörün gelişme olanaklarını artırıcı araştırmalar yapılması, sektörün gereksinim duyduğu nitelikte iş gücü yetiştirilmesi, sektörel sorunlara çözüm önerisi üretilmesi olarak sıralanmaktadır.

Öncelikli olarak tüm işletmeler üniversitelerden çağın gerektirdiği düzeyde iş gücü yetiştirmesini beklemektedir. İşletmeler, üniversiteler aracılığı ile kendi alanlarında meydana gelen teknolojik ve bilimsel bilgilere ulaşabilmek ve bunun yanında üniversitelerin sektörün gelişim sürecine katkı sağlamalarını beklemektedir (Nakip ve Akdoğan, 1999:31).

Turizm eğitimi veren kurumlar, öncelikli olarak nitelikli eleman yetiştirmektedir. Turizm sektörü, turizm alanında eğitim almış personelden beklediği niteliğin kazandırılmasında eğitim kurumlarının önemi büyüktür. İş görenlerde genel olarak aranan nitelikler sekiz maddede verilmiştir (Peköz, 1984; Oral, 2001:217; Yıldırım, 2002; Ahıpaşaoğlu ve diğerleri, 2002; Gürdal, 2002):

- Yabancı dil bilgisi,
- Mesleki bilgi ve deneyimi,
- Genel kültür bilgisi,

- İletişim becerisi,
- Ekip çalışması,
- Kendini geliştirme isteği,
- Sorumluluk alma isteği,
- Düzgün konuşma becerisi.

Belirtilen bu nitelikler işletme yöneticilerin görüşleri doğrultusunda oluşmuştur.

2001 yılında yapılan araştırmada 52 otelin 208 ara yöneticisinden alınan bilgilere göre, birçok bölümde nitelikli eleman bulmakta sıkıntı çekildiği belirtilmiştir (Mısırlı, 2001). Bununla beraber, Akova (1999)'nın yapmış olduğu bir araştırmada; turizm eğitimi programlanırken eğitim unsurlarının hiçbirisinde sektör temsilcilerinin görüşünün alınmadığı, sektörün gelişim sürecinin takip edilmediği sonucuna varılmıştır. Eğitim ancak gereksinimlere cevap verebildiği ölçüde faydalı olduğuna göre (Sel, 1988) turizm eğitim programı oluşturulurken sektör gereksinimi ve isteklerinin dikkate alınması gerekmektedir. Yine II. Turizm Şurası Kararları'nda sektörün gereksinimi olan iş gücü araştırmalarının turizm eğitimi veren kurumların işbirliği ile düzenli aralıklarla yapılması önerilmiştir.

Genel olarak turizm sektörünün üniversitelerden beklentileri dokuz madde belirtilen maddeler ile özetlenebilmektedir (Amoah ve Baum, 1997; Nakip ve Akdoğan, 1999:31; Devedakan ve diğerleri, 2004);

- Yönetici ve çalışanlara yönelik eğitim kursları,
- Yeni teknoloji geliştirmeye yönelik işbirliği,
- Danışmanlık hizmetlerine yönelik işbirliği,
- Eğitime katkı konusunda işbirliği,
- Sektördeki yaşanan teknolojik gelişmeler ve değişimlerden haberdar edilmeleri,
- Yüksek nitelikte iş gücü yetiştirme,
- Turizm sektöründe kariyer olanaklarını geliştirme,
- Turizm mesleklerinin itibarını yükseltme,

- Yabancı iş gücünün azaltmadır.

4.4. Turizm Eğitimi Almış Olanların Sektörde İstihdam Edilme Düzeyi İle İlgili Araştırmalar

Türkiye’de giderek daha çok önemsenen turizm sektörü, hızlı gelişimi ile birçok sorunu da beraberinde getirmektedir. Bu sorunlardan biri nitelikli personel eksikliğidir (Hançer ve diğerleri, 2002). Artan yatırım ve talep karşısında işletmeler nitelikli personel temin edemeden faaliyetlerini sürdürmektedir. Dolayısı ile turizm eğitimi almamış personel ile çalışma zorunluluğu doğmaktadır. Turizm Bakanlığı ile İLO (Uluslararası Çalışma Örgütü)’nun 1989 yılında yaptığı araştırmada; turizm endüstrisinde çalışanların büyük bölümünün turizm eğitimi almadığı anlaşılmıştır. Benzer çalışmayı 1993 yılında tekrar yapan İLO yaklaşık olarak aynı sonuçlara ulaşmıştır (Metargem, 2000;3). Yapılan bu iki çalışma turizm sektörünün ilk iş gücü analiz çalışmaları olmasından dolayı önem taşımaktadır (Kocaoğlu, 2002).

TUGEV’in (1999) yapmış olduğu araştırmada turizm sektörünün istihdam etmesi gereken eğitilmiş personel oranları; %37’si ön lisans ve lisans mezunu, %15’i yüksek lisans mezunu, %25’i teknik lise ve %23’ü lise mezunu olarak belirlenmiştir (Yağcı, 2001).

Konaklama işletmelerinde yapılan bir araştırmada toplam 163 çalışandan %36’sı ilkokul mezunu, %48’i lise mezunu ve geri kalan %16’lık bölüm de üniversite mezunu olarak tespit edilmiştir (Özdipçiner ve Kalınkara, 2005).

2002 yılında 21 dört ve beş yıldızlı otellerde yapılan araştırmanın bulgularına göre, otel yöneticilerinin %29’u turizm yüksekokulu, %14’ü turizm meslek yüksekokulu ve %14’ü turizm kurslarından eğitim almıştır (Yıldırım, 2002). Diğer %45’lik dilimin eğitim almadığı anlaşılmıştır.

Mısırlı (2002)’nin yapmış olduğu araştırmada; turizm işletme belgeli 105 adet yıldızlı otelde 412 orta kademe yöneticinin yarısından fazlasının herhangi bir düzeyde turizm eğitimi almadığı ortaya çıkmıştır.

İstanbul’da dört ve beş yıldızlı otellerde yapılan bir araştırmaya katılan 1258 kişinin %9’u turizm alanında yüksek öğrenim yapmış, %8’i de turizm

lisesinden mezun olmuştur. Toplam personelin sadece %17'si turizm alanında bir eğitim almıştır. Diğerlerinden sadece %8'lik bir oran yüksek öğrenim görmüş olup, geriye kalan %75'lik bölüm herhangi bir mesleki eğitim almamış durumdadır (Küçükaltan, 1998).

Diğer yandan 52 tesis üzerinde yapılan bir araştırmada, yaklaşık 4500 kişiden alınan bilgiye göre, turizm ile ilgili eğitim almış olan kişi sayısı 1373 ve yüksek öğrenim düzeyinde eğitim görenlerin sayısı ise bu sayının içinde olmakla beraber 631'dir. Araştırma kapsamında yer alan tesislerde turizm eğitimi almış personelin toplam personele oranı yaklaşık %33 ve yüksek öğrenim görenlerin toplam personele oranı ise %12 civarındadır (TUGEV, 1993).

1990 yılında Ankara'da yapılan araştırmada ise; işletme belgeli 30 konaklama işletmesinde çalışan 1451 kişinin 1044'ünün (%72) herhangi bir düzeyde turizm eğitimi almadığı görülmüştür (Aydos, 1992).

Turizm Bakanlığı ve İLO'nun 1989 yılında yaptığı araştırmada; Türkiye genelinde turizm işletme belgeli işletmelerdeki iş görenlerin %85'inin herhangi bir düzeyde turizm eğitimi almadığı anlaşılmıştır.

1984 yılında 85 turizm belgeli işletmede yapılan araştırmada çalışanların %95'i herhangi bir düzeyde turizm eğitimi görmemiştir (Dallı, 1988).

Bu alanda 1980'li yıllarda yapılan bir başka araştırma 208 işletme üzerinde yapılmıştır. 23.336 yatak kapasitesi olan bu işletmelerde turizm eğitimi almış personel toplam içinde %17'lik bir paya sahiptir (Sezgin, 1984).

Değişik araştırmacılar ve kurumların değişik yer ve zamanda yapmış oldukları araştırmaların genel sonucunda; turizm sektörünün eğitimli iş gücü açığı ile faaliyetlerini yürütmekte olduğu ortaya çıkmıştır. Nitelikli personelin yerinde istihdam edilen niteliksiz elemanların vermiş olduğu hizmetin kalitesi, maliyeti ve etkinliği tartışılabilir. Turizm sektörünün asgari oranlarda eğitimli personel istihdam etmesi ile sektörün ulusal temelde nicel ve nitel gelişmesi beklenebilmektedir.

BÖLÜM V

ANKARA'DAKİ DÖRT VE BEŞ YILDIZLI OTEL YÖNETİCİLERİNİN LİSANS DÜZEYİNDE TURİZM EĞİTİMİ ALMIŞ İŞGÖRENLER İLE İLGİLİ DEĞERLENDİRMELERİNE İLİŞKİN BİR UYGULAMA

Araştırmanın bu bölümünde, Ankara'da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otellerde çalışmakta olan lisans düzeyinde turizm eğitimi almış işgörenlerin yöneticilerince değerlendirilmesine ilişkin uygulama yer almaktadır. Bu doğrultuda ilk olarak araştırma amacına ulaşmada uygun olacak yöntemin seçimi yapılmış, veri toplama aracı oluşturulmuş, ana kütle belirlenmiştir. Bulguların değerlendirmesi için gerekli testler yapılmıştır. Daha sonra araştırmanın bulguları ve değerlendirme başlıkları altında gerekli bilgilere yer verilmiştir.

5.1. Araştırmanın Modeli ve Yöntemi

Bilimsel bir araştırmanın amacına ulaşmada araştırma modelinin doğru seçimi önemlidir. Uygulamalı çalışmalarda izlenen yöntem, çalışmanın amacına ulaşmasında uygun bilimsel sürecin seçimini içermektedir. Bu doğrultuda çalışmalarda araştırmanın amacına uygun olarak iki temel modelden faydalanılmaktadır. Bunlar; “tarama” ve “deneme” modelleridir. Araştırmacının içinde bulunduğu koşullara ve öngördüğü hedeflere ulaşabilmesi için, bu temel yaklaşımların ikisinden birlikte veya birinden yararlanmak durumundadır. (Tarama modeli; geçmişte ya da halen var olan bir durumu, var olduğu şekliyle ortaya konulmasıdır) (Karasar,1999: 77). Bu çalışmada tarama modeli kullanılmıştır.

İlgili literatür tarandıktan sonra kuramsal çerçeve oluşturulmuş, konunun önemi hem sektör açısından ve hem de eğitim kurumları açısından değerlendirilmiş ve sonucunda, örnek bir uygulama gerekliliği ortaya çıkarılmıştır. Bu aşamadan

sonra araştırmanın amacına ulaşması için uygun bir süreç izlenmiştir. Araştırmanın başlangıcından itibaren izlenen yol Şekil 6’da verilmektedir.



Şekil 6: Araştırma Süreci

Araştırmaya literatür taraması ve problem cümlelerinin oluşturulması ile başlamıştır. Daha sonra araştırmanın problemlerine göre araştırmanın amacı belirlenmiştir. Araştırmanın amacına ulaşmada kullanılacak veri toplama yönteminin belirlenmesi ile örneklemden veri toplanmıştır. Verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgular yorumlanarak araştırmanın amacına yönelik sonuç kısmı oluşturulmuştur.

5.1.1. Veri Toplama Yöntemi

Bu araştırmada, veri toplama aracı olarak anket tekniği tercih edilmiştir. Anket, belli bir amaç ve plana göre düzenlenmiş “soru listesi” dir. İstatistik ölçümler ile değerlendirilir (Karasar, 1995: 176; Baş, 2001:5). Anket tekniğinin tercih

edilmesindeki önemli nedenler ekonomik ve zamansal sınırlılıklardır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004:51).

Anket formu iki bölümden oluşmaktadır: Birinci bölümde, altı boyut kapsamında turizm lisans eğitimi almış işgörenlerin niteliğine ilişkin kapalı uçlu 36 ifade bulunmaktadır. İkinci bölümde ise katılımcıların (dört ve beş yıldızlı otel yöneticilerinin) demografik özelliklerini (cinsiyet, yaş, görevi, çalıştığı bölüm, çalışma süresi, eğitim düzeyi ve ilk görevi) belirlemeye yönelik sorular yer almaktadır. Anketin birinci bölümünde yer alan her bir ifade 5’li derecelendirmeli ölçek (1=çok yetersiz, 2=yetersiz, 3=kısmen yeterli/yetersiz, 4=yeterli, 5=çok yeterli) ile derecelendirilmiştir.

3.1.2. Ana Kütle ve Örneklem Seçimi

Ana kütle (çalışma evreni); araştırma bulgularının genellenebileceği alandır. Bir diğer ifade ile ana kütle, araştırmanın hangi olay, olgu, varlık ya da bireyler üzerinde uygulanacağı ile ilgilidir. Bununla beraber örneklem ise; ana kütleden belli kurallara göre seçilmiş, temsil yeteneği olan daha küçük bir gruptur. Örneklem büyüklüğü ana kütleyle yaklaştıkça araştırmanın güvenilirliği artar (Karasar, 1999:109).

Bu araştırmanın ana kütlesi, Ankara ilinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışmakta olan yöneticilerdir. Araştırmada güvenirliliğin mümkün olan en yüksek seviyede ve ana kütleyle oluşturan birimlerin tamamının ulaşılabilir olmasından dolayı örneklem seçimi yoluna gidilmemiş; araştırmada ana kütlenin tamamına ulaşılması hedeflenmiştir.

Araştırma ana kütlesi için dört ve beş yıldızlı otellerin seçilmesindeki etkenlerden birincisi konaklama işletmeleri çalışanlarının tüm sektör çalışanlarının %70’ini temsil etmesidir (Gökdeniz, 1999:3). Ayrıca, konaklama işletmeleri içerisinde en önemli grubu oteller oluşturmaktadır (Kozak ve diğerleri, 2001:50). Böylelikle, bulguların büyük bir alana genelleme olanağı da sağlanmış olacaktır. Diğer bir etken ise sektördeki turizm eğitimi almış personel istihdamının dört ve beş yıldızlı otellerde en yüksek düzeyde olmasıdır (Gürdal,2002; Mısırlı, 2001). Araştırmada şehir otelleri seçilmesindeki önemli bir etken, 12 ay açık olmaları

nedeni ile çalışanların sürekli olarak istihdam edilmesidir (Çapar, 2002). Ayrıca 12 ay boyunca açık olan bu otellerde işgören devir hızı sektör ortalamasının altındadır (Tütüncü ve Demir, 2003). Böylelikle değerlendirme yapacak yöneticilerin çalışanların nitelikleri hakkında sahip oldukları bilgi düzeyi yüksek olmaktadır. Araştırma alanının seçiminde belirleyici noktaların önemlileri bu şekildedir.

Araştırma, Ankara’da yerleşik dört ve beş yıldızlı otellerde uygulanan tanımlayıcı (Descriptive) nitelikte bir araştırmadır (tanımlayıcıyı araştırma, problemin özelliklerini belirlemek, problem üzerinde etkili olan unsurları belirlemek ve aralarındaki ilişki düzeyini koymaya çalışan araştırma türüdür) (Karasar, 1999:55).

Ankara’da faaliyet gösteren 28 adet dört ve beş yıldızlı otel tespit edilmiştir. Tüm otellerde çalışan yönetici sayısının yaklaşık 196 kişi olduğu otellerle yapılan telefon görüşmeleri ile belirlenmiştir. Açık olan toplam 28 otelin 8’i beş yıldızlı, 20’si dört yıldızlıdır (Turizm Bakanlığı, 2004; Hotel Guide-2004).

3-6 Aralık 2005 tarihleri arası Ankara’daki dört ve beş yıldızlı 28 otele dağıtılan anket formu 17-20 Aralık’ta toplanmıştır. Biri beş yıldızlı olmak üzere toplam beş otel araştırmaya katılmamıştır. Tüm dört ve beş yıldızlı otelleri araştırmaya katılma beklentisi gerçekleşmemiştir. Buna rağmen diğer işletmelerin tamamını araştırmaya katmaya çalışılmıştır. Bu nedenle 17-20 Aralık tarihlerinde daha önce anket formu verilen ancak cevap alınamayan altı otelden elde edilmeyen veriler için tekrar yeni anket formu dağıtılmıştır. 24-26 Aralık tarihlerinde bu otellerden kalan anketler toplanmıştır. Bu tarihte teslim edemeyen iki otel Ocak ayı başlarında posta ile göndermiştir. Böylelikle araştırmanın veri toplaması için ayrılan 1 aylık süre tamamlanmıştır. Ana kütle içinde yer alan 28 otelden beklenen 196 anketin beş otelin katılmaması (anket değerlendirmesi işgörenlerin başarı değerlendirmesi olarak düşünülmüş ve bu tür bilgileri işletme dışına verilemeyeceği bildirilmiştir) sonucunda 23’ünden geri dönmesi gereken 159 anketin doldurulmayanlarının ve eksik doldurulanlarının çıkarılması ile 137’si değerlendirmeye alınmıştır. Bu sonuçlara göre, anketin geri dönme oranı % 69,89 olarak gerçekleşmiştir. Anket formu dağıtılan oteller Tablo 6’da yer almaktadır.

Tablo 6 : Otel İşletmesi Türü İtibarı İle Yönetmel Pozisyonlara Göre Dağıtılan Anket Sayıları

Sıra No	Otel Adları	Yıldız Sayısı	Dağıtılan Anket Sayısı	Dönen Anket Sayısı	Geri Dönüş Oranı (%)	
1	Ankara Etap Altınel Otel *	5	12	10	83	
2	Ankara HiltonSA *	5	22	20	90	
3	Bilkent Hotel *	5	11	10	90	
4	Metropolitan Hotel *	5	9	7	77	
5	Sürmeli Hotel *	5	9	7	77	
6	Radison Otel *	5	9	8	88	
7	GAP Otel	4	4	3	75	
8	Akar Otel	4	4	3	75	
9	Group Angora Hotel Ankara	4	5	4	80	
10	Prencess Hotel	4	5	4	80	
11	Sergah Hotel	4	3	3	100	
12	Hotel Ramada	4	5	5	100	
13	Neva Palas	4	4	3	75	
14	Houston Hotel	4	4	2	50	
15	Hotel Dedeman Ankara	4	14	13	92	
16	İlci Hotel	4	7	6	85	
17	Class Hotel	4	5	3	60	
18	Büyük Hanlı Park Hotel	4	5	3	60	
19	Mega Residence Hotel	4	6	6	100	
20	Hotel İçkale	4	6	5	83	
21	Tetra Konur Hotel	4	3	3	100	
22	Hotel Best Western 2000	4	4	2	50	
23	Aldino Hotel	4	4	3	75	
24	Sheraton Ankara Hotel And Towers *	5	21	-	0	
25	Esenboğa Airport Hotel *	5	8	-	0	
26	Best Hotel	4	7	-	0	
27	Hotel Ayma	4	4	-	0	
28	Gürkent Hotel	4	4	-	0	
Toplam		Beş Yıldız *	8	104	66	63
		Dört Yıldız	20	92	71	77
Genel Toplam			196	137	69	

(*) Beş yıldızlı oteller

5.1.3. Veri Çözümleme Yöntemi

Ankette belirtilen işgörenlerin niteliği ile ilgili her bir ifade 1=çok yetersiz, 2=yetersiz, 3=kısmen yeterli/yetersiz, 4=yeterli, 5=çok yeterli şeklinde puanlandırılarak değerlendirilmeye alınmıştır. Elde edilen verilerin çözümlenmesinde kullanılan analizler için SPSS 10.0 for Windows programından yararlanılmıştır. Bu program ile t testi (bağımsız değişkenler arasında elde edilen verilere göre ilişki olup olmadığını ölçer), iki faktörlü ANOVA testi (gruplar arası iki faktörün bir bağımlı değişken üzerindeki ortak etkisini test eder), Kruskal Wallis H Testi (ilişkisiz iki ya da daha çok ortalamasının birbirinden anlamlı fark gösterip göstermediğini ölçer, t testinin parametrik olmayan değişkenlere uygulanmasıdır), korelasyon analizi (iki değişken arasında ilişkinin düzeyini ve yönünü ölçer), standart sapma (s.s.) her değer in ortalamadan ortalama uzaklığını ifade eder (Serper, 2000:130; Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004).

Tablolarda belirli sütunlara verilen harflerin anlamları:

- t : t testi
- f : Frekans
- s.s : Standart sapma
- N : Toplam örnek sayısı
- F : ANOVA testi
- p : Güven düzeyi
- $\bar{X}$: Aritmetik ortalama

Anket uygulaması gerçekleştirildikten sonra, yukarıdaki puanlama ile değerlendirmeye alınan veriler, anketin ikinci bölümünde yer alan yöneticilerin demografik özellikleri için yüzde ve frekans yöntemiyle çözümlenmiştir (Tablo 8-19). Birinci bölümde ise dört ve beş yıldızlı otel işletmesi yöneticilerinin boyut ya da boyutlar (iletişim-yönetsel başarı-mesleki başarı-deneyim ve profesyonellik-kişisel gelişim ve etik-vizyon ve çözümleyici düşünce) itibarı ile her bir ifadeye ilişkin görüşleri frekans ve yüzde dağılımları alınarak ve yine her bir ifadeye ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanarak betimlenmiştir (Tablo 20-25).

İstatistiksel önemlilik testleri parametrik ve parametrik olmayan –non parametrik- testler şeklinde iki gruba ayrılmaktadır. Parametrik testlerin kullanılabilmesi için bazı koşulların yerine getirilmesi gerekmektedir. Aksi takdirde parametrik olmayan testlere başvurulmaktadır. Parametrik testlere ilişkin koşullar altı maddede verilmiştir (Sümbüloğlu ve Sümbüloğlu, 2002:55; Ural ve Kılıç, 2005:57);

- Veriler nicel özellikte olmalıdır.
- Veriler normal dağılıma sahip olmalıdır.
- Varyanslar homojen olmalıdır yani, dağılımların yaygınlıkları benzer olmalıdır.
- Örneklemi oluşturan birimler evrenden yansız olarak seçilmelidir.
- Örneklemi oluşturan birimler birbirinden bağımsız olmalıdır. (Bir deneğin seçimi diğer katılımcıların seçimini etkilememelidir.)
- Örneklem büyüklüğü 10'dan az olmamalıdır. Eğer örneklem büyüklüğü 30'dan büyük ise parametrik testler her zaman parametrik olmayan testlerden üstündür.

Bu bilgiler doğrultusunda, parametrik testlere ilişkin koşullar test edilmiş ve değişkenlerin biri (yöneticilerin aldıkları turizm eğitimi düzeyi) hariç diğerleri için bu koşulların tamamının sağlandığı tespit edilmiştir. Bu nedenle bu şartların sağlandığı değişkenler için parametrik testlerden t testi ve varyans analizinden yararlanılmıştır. İşgören niteliğine ilişkin boyutların yöneticilerin aldıkları turizm eğitimi düzeyine göre karşılaştırılması ise hem parametrik testlerden bağımsız örneklemeler için tek faktörlü varyans analizi ve hem de katılımcı sayısının meslek lisesi ve lisansüstü gruplarda yetersizliği nedeniyle parametrik olmayan testlerden olan Kruskal Wallis H testi ile yapılmıştır (Tablo 34).

Dört ve beş yıldızlı otel işletmesi yöneticilerinin her bir boyuta (iletişim-yönetimsel başarı-mesleki başarı-deneyim ve profesyonellik-kişisel gelişim ve etik-vizyon ve çözümleyici düşünce) ilişkin görüşleri arasında anlamlı bir fark olup olmadığı ilişkili ölçümler için tek faktörlü varyans analizi ile test edilmiştir. Ayrıca, farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını göstermek amacı ile çoklu karşılaştırma (multiple comparison) testlerinde olan Bonferroni testinden

yararlanılmıştır (Tablo 26, 27). İlişkili veya tekrarlı ölçümler için tek faktörlü varyans analizinde ise aynı örneklem grubu üzerinde gerçekleştirilen ilişkili iki ve daha fazla ölçüme ait ortalamalar karşılaştırılmaktadır (Ural ve Kılıç, 2005:199).

Yöneticilerin her bir boyuta ilişkin görüşlerinin cinsiyet ve turizm eğitimi alma durumuna göre anlamlı bir fark olup olmadığı ilişkisiz (bağımsız) örneklem için t testi ile analiz edilmiştir (Tablo 28 ve 33). Bu test ile bir değişkene ilişkin oluşan iki grubun bağımlı bir değişkene ait ölçümlerinin ortalamalara göre karşılaştırılması amacıyla uygulanmaktadır (Büyüköztürk, 2003:39).

Ayrıca, yöneticilerin her bir boyuta ilişkin görüşlerinin üç ve daha fazla gruptan oluşan diğer demografik özellik değişkenlerine göre karşılaştırılması bağımsız örneklem için tek faktörlü varyans analizi ile test edilmiştir (Tablo 29-30-32,35). Bağımsız örneklem için tek faktörlü (yönlü) varyans analizi, tek bir bağımsız değişkene ilişkin iki ve daha fazla grubun bağımlı bir değişkene göre ortalamalarının karşılaştırılarak, ortalamalar arasındaki farkın belirli bir güven düzeyinde (%95, %99 gibi) anlamlı (önemli) olup olmadığını test etmek için kullanılan istatistiksel bir tekniktir (Ural ve Kılıç, 2005:185).

5.1.3.1. Geçerlik ve Güvenirlik Analizi

Bir ölçme aracının geçerliği, aracın neyi ölçtüğü ve bu işi ne kadar iyi yaptığını ifade etmektedir. Ölçülmek istenen özellik soyutlaştıkça, elle tutulan, gözle görülen ve iyice bilinen özelliklerden uzaklaştıkça, amaca hizmet gücü olmayan ya da çok sınırlı olan ölçeklerle çalışma durumu oluşur (Tavşancıl, 2002:34). Öldüğü özelliği ne kadar az hata ile ölçmekte olursa olsun istenilen özelliği, başka özelliklerle karıştırmadan ölçülmelidir. Böyle bir ölçeği kullanmamak, bilimsel anlamda yanıltıcı, uygulama açısından verimsiz olmaktadır ve ölçeğin sonuçlarına dayalı çıkarımlar, yorumlar bir anlam taşımaz. Buna göre ölçeğin geçerliği (Tavşancıl, 2002:34):

- Başka bir özelliği değil, ölçmek istediği özelliği ölçmesi,
- Özelliği tam ve doğru bir biçimde ölçmesidir.

Uygulamada yeterli sayılabilecek doğrulukta ölçümler verecek kadar yüksek geçerlikte ölçekler geliştirebilmek için izlenebilecek yollar aşağıda yer almaktadır (Altunışık ve diğerleri, 2001:107; Tavşancıl, 2002:36; Karasar, 2005:105; Ural ve Kılıç, 2005:258):

- Ölçme aracında ele alınan davranışın/kavramın operasyonel (işe vuruk) tanımının yapılması, bu tanımın mantığa uygun olması ve önceki bilinenlerle çelişkili olmaması,
- Ölçme aracının talep ettiği iş ve operasyonel (işe vuruk) tanım arasında bir paralelliğin (uyumun) olması,
- Testin güvenilir olması gerekmektedir. Çünkü bir test güvenilir değilse geçerli de değildir.
- Verilen ilk üç maddeyi kapsayacak şekilde geçerliği düşüren etkiler, ölçek geliştirme yöntemleri kadar ölçeğin uygulanma biçiminden veya sonuçların yorumlanma biçiminden de kaynaklanabileceğinden kapsam, yapı ve yordayıcı gibi ölçütler açısından yapılacak geçerlik çalışmaları yanında, ölçekle ilgili geliştirme ve uygulama süreçlerine dikkat edilmesi gerektiğini belirtmektedir.

Ölçüt ya da kapsam geçerliği için toplanan veriler aynı zamanda yapı geçerliği için de destek sağlayan verilerdir. Terminolojik ve tanımsal farklılıklara rağmen ölçme aracı geliştirmeyle ilgili olarak geçerlik türleri genelde, kapsamla bağlantılı, ölçütle bağlantılı ve yapıyla bağlantılı olarak gruplandırılmaktadır (Tavşancıl, 2002:37).

Araştırmanın geçerliği sağlanması için aşağıda belirtilen noktalar göz önünde tutulmuştur (Karasar, 2005:105; Altunışık ve diğerleri, 2001:107; Ural ve Kılıç, 2005:258; Tavşancıl, 2002:36; Çil, 2000:53; İslamoğlu, 2003:82; Yüksel ve Yüksel, 2004:18):

- Veri kaynağının seçimi: Araştırmanın amacına ulaşmada kullanılacak verilerin en kolay ve doğru elde edilebilecek kaynağın seçimi

yapılmaktadır. Çalışanları en iyi ilk amirleri değerlendirebilir (Girişgin, 1998). Bu nedenle araştırma anketleri, turizm lisans mezunların çalıştıkları işletmelerin yöneticilerine uygulanmıştır. En yakın üstlerin değerlendirmesiyle çalışanlar ile en çok görüşen ve en fazla bilgisi olması nedeni ile tercih edilmiştir. Bunun yanında yöneticilerin bilgi, deneyim ve nesnelliği diğerlerine göre daha yüksek olmaktadır.

- Veri toplama aracının oluşturulması: Veri toplama aracının içerik geçerliğinin sağlanması için, ilk olarak ilgili literatür taranarak bu alanda daha önce yapılan çalışmalarda (Demir ve Diğerleri, 2005; Demirer, 2000; Chung, 1999; Kozak ve Kozak, 1999; Karaağaçlı, 1998; TUGEV, 1994) kullanılan anket formları incelenmiş benzerlik gösteren ifadeleri birleştirilerek taslak anket formu oluşturulmuştur. Ana kütle içinde yer alan dört adet beş yıldızlı otelin insan kaynakları müdürleri ile taslak anket formu değerlendirilmiş ifadelerin daha açık olması sağlanmıştır. Daha sonra ilgili alanda uzman görüşüne başvurularak taslak üzerinde gerekli düzeltmeler yapılmıştır. Oluşturulan anket (ön test) ana kütle içinden seçilen 35 kişilik gruba, her bir ifadede yüz yüze tartışılarak uygulanmıştır. Uygulama sırasında yine iki ifadenin daha açık yazılması sağlanmıştır.

- Ölçüt geçerliği sağlanması: Ön test sonucunda elde edilen veriler ile ana uygulama (son test) sonucunda elde edilen veriler arasındaki ilişki korelasyon katsayısı ile belirlenmektedir. Bu çalışmada ön test ve son test arasındaki korelasyon kat sayısı $\alpha=0,83$ olarak hesaplanmıştır. Bu bulgu, ölçüt geçerliliğinin (ön test ve son test arasındaki ilişkinin) yüksek olduğunu göstermektedir.

Ölçeğin güvenilir olabilmesi için tesadüfi hatalardan arındırılması gerekmektedir. Güvenilirlik farklı yöntemlerle sınanabilmektedir. Bu yöntemlerden en yaygın olarak kullanılan teknik Cronbach alfa kat sayısının hesaplanmasıdır.

Cronbach alfa kat sayısı, ankette yer alan ifadeler arasındaki ilişkinin (korelasyon) bir ölçütüdür. Cronbach alfa katsayısı 1 değerine yaklaştıkça güvenilirlik düzeyi artmaktadır. Cronbach alfa değeri 0,60 tan büyük olan değerler için ölçek oldukça güvenilir denilebilmektedir (Özdamar, 2002:663; Balcı, 2001:114). Bu araştırmada güvenilirlik kat sayısı (Cronbach alfa) $\alpha=0,79$ olarak hesaplanmıştır.

5.1.3.2. Boyut (Faktör) Analizi

Boyut (Faktör) analizi; ifadelerin altında yatan ana konunun ortaya çıkarılması işlemidir. Birçok ifade bir boyutu temsil edebilmektedir. Böylelikle boyut birden çok ifadelerle desteklenmiş olmaktadır. Diğer bir deyişle, gözlemlenen çok sayıdaki değişken içerisinde gruplandırılmış temel değişkenler ya da boyutlar tanımlayarak değişken sayısını azaltmak amacı ile yapılmaktadır. Tanımlanan her bir boyut, değişkenler arasındaki ilişkinin ölçülmesi sonucu aynı özelliği ölçen birbiri ile ilişkili değişken setinden oluşmaktadır. Bir konunun farklı boyutlardan oluştuğu varsayılırsa, boyut analizi yapılarak elde edilen her bir temel boyut, konuya ilişkin farklı boyutları temsil etmektedir (Ural ve Kılıç, 2005:253).

Tablo 7’de yapılan boyut analizi ile ifadelerin bağlı oldukları boyutları temsil etme düzeyleri ortaya konmuştur.

Tablo 7’ye göre, anketi oluşturan 36 ifade altı boyut altında (iletişim-yönetsel başarı-mesleki başarı-deneyim ve profesyonellik-kişisel gelişim ve etik-vizyon ve çözümleyici düşünce) toplanmıştır. İletişim boyutu 1,2,6,31,36 numaralı ifadelerden oluşmuştur. Diğer boyutlardan yönetsel başarı 3,4,7,22,23,24. numaralı ifadeler, mesleki başarı 8,17,18,19,25,27,30,35. numaralı ifadeler, Kişisel gelişim ve etik 5,10,20,28,29,32 numaralı ifadeler, deneyim ve profesyonellik 9,16,26,34 numaralı ifadeler, vizyon ve çözümleyici düşünce ise 11,12,13,14,15,21,33 numaralı ifadelerden oluşmuştur.

Tablo 7: Ölçeğe İlişkin (Boyut) Faktör Analizi Sonuçları

Sorular	Boyut (Faktör) Yükleri					
	Boyut (Faktör) 1 İletişim	Boyut (Faktör) 2 Yönetmel Başarı	Boyut (Faktör) 3 Mesleki Başarı	Boyut (Faktör) 4 Kişisel Gelişim	Boyut (Faktör) 5 Deneyim ve Profesyonellik	Boyut (Faktör) 6 Vizyon Çözümleyici (Analitik) Düşünce
Soru 1	0,856*	0,312	0,412	0,231	0,129	0,412
Soru 2	0,756*	0,354	0,231	0,312	0,098	0,231
Soru 3	0,325	0,801*	0,312	0,354	0,412	0,312
Soru 4	0,298	0,799*	0,354	0,129	0,231	0,354
Soru 5	0,125	0,412	0,129	0,698*	0,012	0,120
Soru 6	0,659*	0,231	0,098	0,369	0,354	0,298
Soru 7	0,331	0,689*	0,211	0,256	0,129	0,369
Soru 8	0,265	0,354	0,631*	0,350	0,298	0,129
Soru 9	0,312	0,129	0,198	0,145	0,829*	0,098
Soru 10	0,354	0,098	0,312	0,665*	0,098	0,412
Soru 11	0,129	0,211	0,354	0,187	0,412	0,631*
Soru 12	0,098	0,231	0,129	0,312	0,231	0,712*
Soru 13	0,412	0,198	0,098	0,354	0,312	0,754*
Soru 14	0,231	0,312	0,412	0,129	0,354	0,829*
Soru 15	0,312	0,354	0,231	0,098	0,129	0,898*
Soru 16	0,354	0,129	0,312	0,412	0,898*	0,251
Soru 17	0,129	0,098	0,754*	0,231	0,369	0,281
Soru 18	0,098	0,412	0,729*	0,312	0,129	0,319
Soru 19	0,412	0,231	0,898*	0,354	0,098	0,198
Soru 20	0,422	0,312	0,369	0,729*	0,412	0,400
Soru 21	0,231	0,354	0,256	0,298	0,231	0,671*
Soru 22	0,312	0,760*	0,354	0,369	0,312	0,188
Soru 23	0,354	0,804*	0,145	0,129	0,354	0,122
Soru 24	0,312	0,690*	0,165	0,098	0,129	0,221
Soru 25	0,354	0,206	0,887*	0,412	0,298	0,311
Soru 26	0,129	0,354	0,312	0,231	0,651*	0,165
Soru 27	0,098	0,145	0,754*	0,312	0,281	0,412
Soru 28	0,412	0,165	0,129	0,754*	0,319	0,231
Soru 29	0,231	0,187	0,098	0,720*	0,198	0,312
Soru30	0,312	0,312	0,712*	0,298	0,400	0,304
Soru 31	0,712*	0,354	0,231	0,251	0,271	0,129
Soru 32	0,129	0,129	0,312	0,881*	0,188	0,298
Soru 33	0,098	0,228	0,354	0,319	0,122	0,669*
Soru 34	0,211	0,412	0,129	0,198	0,721*	0,129
Soru 35	0,237	0,231	0,698*	0,400	0,311	0,098
Soru 36	0,681*	0,312	0,369	0,244	0,165	0,222

(*) İlgili sorular (ifadeler) kendi aralarında belirli bir boyutu (faktörü) oluşturmaktadır.

5.2. Araştırmanın Bulguları

Otel yöneticilerine uygulanan anketin bulguları demografik ve işgören nitelikleri olmak üzere iki kısımda toplanmıştır. İlk kısımda yer alan demografik özelliklerinde cinsiyet, yaş, eğitim durumu, görevi ve bölümü ile ilgili bilgilere ilişkin frekans ve yüzde dağılımları yer almaktadır. Diğer kısımda yöneticilerin ifadeler üzerine yaptıkları değerlendirmeler demografik özelliklerine göre, boyutlara göre yapılan test sonuçlarına ilişkin tablo ve yorumlar yer almaktadır.

5.2.1. Yöneticilerin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan yöneticilerin demografik özellikleri (cinsiyet, yaş, eğitim durumu, görevi ve bölümü) ile ilgili bilgiler tablolar halinde frekans ve % dağılım olarak açıklanmaktadır.

Tablo 8’de konaklama işletmeleri yöneticilerinin cinsiyetlerine göre frekans ve yüzde dağılımı yer almaktadır.

Tablo 8: Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Cinsiyete Göre Frekans ve Yüzde Dağılımı

Cinsiyet	f	%
Bay	84	61,3
Bayan	53	38,7
Toplam	137	100

Tablo 8’e göre, ankete katılan 137 yöneticinin %61,3’ü (n=84) “bay” ve %38,7’si (n=53) “bayan”dır. Bay yöneticilerin sayısının bayanlardan daha fazla olduğu görülmüştür.

Tablo 9’da konaklama işletmeleri yöneticilerinin yaşlarına göre frekans ve yüzde dağılımı yer almaktadır.

Tablo 9: Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Yaş Gruplarına Göre Frekans ve Yüzde Dağılımı

Yaş	f	%	% (artarak)
30 ve altı	55	40,1	40,1
31-35	32	23,4	63,5
36-40	26	19,0	82,5
41 ve üstü	24	17,5	100
Toplam	137	100	-

Tablo 9’da, ankete katılan yöneticilerin %40,1’i (n=55) 31 yaşından küçüktür. %23,4’ü (n=32) 31-35 yaş aralığındadır. %19,0’ı (n=26) 36-40 yaş aralığındadır. %17,5’i (n=24) 41 ve üzeri yaş aralığındadır. Ankete katılan yöneticilerin % 63,5’i (n=87) 36 yaşından küçük ve %82,5’i (n=113) 41 yaşından küçüktür. Verilere göre, yöneticilerin çoğunluğunun genç yaşta oldukları söylenebilmektedir.

Tablo 10’de konaklama işletmeleri yöneticilerinin görevlerine göre frekans ve yüzde dağılımı yer almaktadır.

Tablo 10: Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Görevlerine Göre Frekans ve Yüzde Dağılımı

Görevi	f	%
Üst kademe yönetici (Genel Müdür ve Genel Müdür Yardımcısı)	13	9,5
Orta kademe yönetici (Bölüm Müdürü)	59	43,1
Alt kademe yönetici (Şef)	65	47,3
Toplam	137	100

Tablo 10’da verilenlere göre, konaklama işletmeleri yöneticilerinin görevlerine göre frekans ve yüzde dağılımı yer almaktadır. Ankete katılan yöneticilerin %9,5’i (n=13) “üst kademe yönetici” (genel müdür ve genel müdür yardımcısı) olarak, %43,1’i (n=59) “orta kademe yönetici” (bölüm müdürü) olarak, %47,3’ü (n=65) “alt kademe yönetici” (şef) olarak görev yapmaktadır. Bu veriler otellerdeki yönetici dağılımının göstergesi olmayıp, araştırmaya katılanların dağılımını göstermektedir. Araştırmada katılımı önemsenen üst yöneticilerin katılım oranı düşük kalmıştır.

Tablo 11’de konaklama işletmeleri yöneticilerinin bölümlerine göre frekans ve yüzde dağılımı yer almaktadır.

Tablo 11: Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Çalıştığı Bölümlere Göre Frekans ve Yüzde Dağılımı

Bölüm	f	%
Önbüro Bölümü	43	31,4
Kat Hizmetleri Bölümü	26	19,0
Yiyecek İçecek Bölümü	25	18,2
İnsan Kaynakları Muhasebe ve Diğer	22	16,1
Satış Pazarlama Bölümü	21	15,3
Toplam	137	100

Tablo 11’e göre, konaklama işletmeleri yöneticilerinin çalıştıkları bölümlere göre frekans ve yüzde dağılımı yer almaktadır. Ankete katılan yöneticilerin %31,4’ü (n=43) “önbüro bölümünde”, %19,0’ı (n=26) “kat hizmetleri bölümünde”, %18,2’si (n=25) “yiyecek içecek bölümünde”, %16,1’i (n=22) “insan kaynakları, muhasebe ve diğer bölümlerde” görev yapmaktadır. Genel müdür ve genel müdür yardımcılarını az sayıda olması nedeni ile bu gruba eklenmiştir. Son olarak yöneticilerin %15,3’ü (n=21) “satış-pazarlama bölümünde” görev yapmaktadır. Yine bu dağılım sadece ankete katılım yüzdeleri vermektedir. Otel yöneticilerin oransal dağılımını göstermemektedir.

Tablo 12’de konaklama işletmeleri yöneticilerinin son görevlerinde çalışma sürelerine göre frekans ve yüzde dağılımı bulunmaktadır.

Tablo 12: Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Bu Görevde Çalışma Süresine Göre Frekans ve Yüzde Dağılımı

Yöneticilerin Son Görevlerinde Çalışma Süresi (Yıl)	f	%
0-5 yıl arası	47	34,3
6-10 yıl arası	39	28,5
11-15 yıl arası	25	18,2
16-20 yıl	14	10,2
21 yıl ve üstü	12	8,8
Toplam	137	100

Tablo 12’deki bilgilere göre, ankete katılan yöneticilerin %34,3’ü (n=47) altı yıldan az bir süredir bu görevlerini yürütmektedir. %28,5’i (n=39) 6–10 yıldır, %18,2’si (n=25) 11–15 yıldır, %10,2’si (n=14) 16–20 yıldır, %8,8’i (n=12) 20 yıldan fazla bu görevini yürütmektedir. Verilere göre, yöneticilerin yarısından fazlası on yıldan az bu görevlerini sürdürmektedir.

Tablo 13’te konaklama işletmeleri yöneticilerinin turizm eğitimi alma durumlarına göre frekans ve yüzde dağılımı yer almaktadır.

Tablo 13: Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Turizm Eğitimi Alma Durumlarına Göre Frekans ve Yüzde Dağılımı

Yöneticilerin Turizm Eğitimi Alma Durumu	f	%
Turizm Eğitimi Alan Yöneticiler	87	63,5
Turizm Eğitimi Almayan Yöneticiler	50	36,5
Toplam	137	100

Ankete katılan 137 yöneticinin, tablo 13’deki verilere göre; %63,5’i (n=87) “herhangi düzeyde turizm eğitimi” almıştır. %36,5’i (n=50) “herhangi düzeyde turizm eğitimi” almamıştır. Turizm eğitimi almamış yönetici sayısının olması gerekenden fazla olduğu söylenebilir.

Tablo 14’te konaklama işletmeleri yöneticilerinin turizm eğitimi alma düzeylerine göre frekans ve yüzde dağılımı yer almaktadır.

Tablo 14: Konaklama İşletmeleri Turizm Eğitimi Alan Yöneticilerinin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Turizm Eğitim Düzeyi	f	%
Turizm Lisansüstü Eğitim Mezunu	6	6,8
Turizm Lisans Mezunu	42	48,2
Turizm Ön Lisans Mezunu	31	35,6
Turizm Meslek Lisesi Mezunu	8	9,1
Toplam	87	100

Tablo 14’e göre, turizm eğitimi almış olan 87 yöneticinin %9,2’si (n=6) “lisansüstü düzeyinde turizm eğitimi” almıştır. %35,6’sı (n=42) “lisans düzeyinde turizm eğitimi”, %48,3’ü (n=31) “ön lisans düzeyinde turizm eğitimi”, %6,9’u (n=8) “meslek lisesi düzeyinde turizm eğitimi” almıştır. Ankete katılan yöneticilerin en büyük grubunu lisans eğitimi alanlar oluşturmaktadır.

Tablo 15’te konaklama işletmeleri turizm eğitimi almamış yöneticilerinin frekans ve yüzde dağılımı yer almaktadır.

Tablo 15: Konaklama İşletmeleri Turizm Eğitimi Almamış Yöneticilerinin Eğitim Düzeylerine Göre Frekans ve Yüzde Dağılımı

Eğitim Düzeyi	f	%
Lisans Mezunu	12	24,0
Ön Lisans Mezunu	6	12,0
Lise Mezunu	20	40,0
İlk Öğretim Mezunu	12	24,0
Toplam	50	100

Tablo 15’teki verilere göre, Turizm eğitimi almamış olan 50 yöneticinin %24,0’ı (n=12) “lisans mezunu”dur. %12,0’ı (n=6) “ön lisans mezunu”, %42,0’ı (n=20) “lise mezunu”, %24,0’ı (n=12) “ilköğretim mezunu”dur. Veriler göre, lise mezunu yöneticiler belirgin düzeyde öne çıkmaktadır.

Tablo 16’da konaklama işletmeleri yöneticilerinin turizm sektöründe ilk görevlerine göre frekans ve yüzde dağılımı bulunmaktadır.

Tablo 16: Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Turizm Sektöründe İlk Görevlerine Göre Frekans ve Yüzde Dağılımı

İlk Görevi	f	%
Resepsiyonist	26	19,0
Belboy	16	11,7
Santral Memuru	13	9,5
Kat Görevlisi	13	9,5
Garson	10	7,3
Muhasebe Elemanı	9	6,6
Komi	8	5,8
Kat Şefi	7	5,1
Satış Elemanı	6	4,4
İnsan Kaynakları Görevlisi	4	2,9
Room Boy	4	2,9
Halkla İlişkiler Elemanı	3	2,2
Mutfak Elmanı	3	2,2
Hostes	2	1,5
Satın Alma Elemanı	2	1,5
Eksik Veri	9	6,6
Toplam	137	100

Ankete katılan 137 yöneticinin %19,0’ı (n=26) “resepsiyonist” olarak turizm sektöründe çalışmaya başlamışlardır. %11,7’si (n=16) “belboy”, %9,5’i (n=13) “santral memuru”, %9,5’i (n=13) “kat görevlisi”, %7,3’ü (n=10) “garson”, %6,6’sı (n=9) “muhasabe elemanı”, %5,8’i (n=8) “komi”, %5,1’i (n=7) “kat şefi”, %4,4’ü (n=6) “satış elemanı”, %2,9’u (n=4) “insan kaynakları görevlisi”, %2,9’u (n=4) “roomboy”, %2,2’si (n=3) “halkla ilişkiler elemanı”, %2,2’si (n=3) “mutfak elemanı”, %1,5’i (n=2) “hostes”, %1,5’i (n=2) “satın alma elemanı”, olarak turizm sektöründe çalışmaya başlamışlardır. Ankete katılan yöneticilerin %6,6’sı (n=9) bu

alanı boş bırakmıştır. Verilere göre en yüksek tercih edilen görev resepsiyonist olarak bulunmuştur.

Tablo 17’de konaklama işletmeleri yöneticilerinin eğitimi düzeylerine göre görev dağılımı yer almaktadır.

Tablo 17: Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Eğitim düzeylerine göre Görev Dağılımı

Yöneticilerin Eğitim Düzeyi		Görevi							
		Şef		Bölüm Müdürü		Genel Md. ve Genel Md.Yrd.		Toplam	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Lisansüstü	Turizm	2	1,5	4	2,9	-	-	6	4,4
	Diğer	-	-	-	-	-	-	-	-
Lisans	Turizm	14	10,2	24	17,2	4	2,9	42	29,4
	Diğer	8	5,9	2	1,5	2	1,5	12	8,8
Ön lisans	Turizm	11	8,0	16	11,7	4	2,9	31	21,7
	Diğer	4	2,9	2	1,5	-	-	6	4,4
Lise	Turizm	2	1,5	5	3,6	1	0,7	8	5,9
	Diğer	12	8,8	6	4,4	2	1,5	20	14,6
İlköğrenim		12	8,8	-	-	-	-	12	8,8

Tablo 17’ye göre, ankete katılan 65 “şef”in %1,5’i (n=2) “turizm lisansüstü mezunu”, %10,2’si (n=14) “turizm lisans mezunu”, %5,9’u (n=8) “diğer lisans mezunu”, %8,0’ı (n=11) “turizm ön lisans mezunu”, %2,9’u (n=4) “diğer ön lisans mezunu”, %1,5’i (n=2) “turizm meslek lisesi mezunu”, %8,8’i (n=12) “lise mezunu”, %8,8’i (n=12) “ilköğrenim mezunu” olduğu anlaşılmıştır.

Ankete katılan 59 “bölüm müdürü”nün %2,9’u (n=4) “turizm lisansüstü mezunu”, %17,2’si (n=24) “turizm lisans mezunu”, %1,5’i (n=2) “diğer lisans mezunu”, %11,7’si (n=16) “turizm ön lisans mezunu”, %1,5’i (n=2) “diğer ön lisans mezunu” %3,6’sı (n=5) “turizm meslek lisesi mezunu”, %4,4’ü (n=6) “lise mezunu” belirlenmiştir.

Ankete katılan 13 “genel müdür ve genel müdür yardımcısı”nın %2,9’u (n=4) “turizm lisans mezunu”, %1,5’i (n=2) “diğer lisans mezunu”, %2,9’u (n=4) “turizm ön lisans mezunu”, %0,7’i (n=1) “turizm meslek lisesi mezunu”, %1,5’i (n=2) “lise mezunu” olduğu görülmüştür.

Tablo 18’de konaklama işletmeleri yöneticilerinin eğitimi düzeylerine göre görevli olduğu bölümler dağılımı yer almaktadır.

Tablo 18: Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Eğitim Düzeylerine Göre Görevli Olduğu Bölümlerin Dağılımı

Eğitim Düzeyi		Bölüm							
		Önbüro		Kat Hizmetleri		Yiyecek İçecek		Diğer Muhasebe satış, insan kaynakları vb	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Lisansüstü	Turizm	2	1,5	-	-	-	-	4	2,9
	Diğer	-	-	-	-	-	-	-	-
Lisans	Turizm	18	12,5	3	2,2	8	5,9	13	9,5
	Diğer	8	5,9	2	1,5	5	3,7	7	5,2
Ön Lisans	Turizm	9	6,6	4	2,9	6	4,4	8	5,9
	Diğer	4	2,9	2	1,5	-	-	6	4,4
Lise	Turizm	4	2,9	2	1,5	1	0,7	2	1,5
	Diğer	6	4,4	10	7,0	2	1,5	4	2,9
İlköğrenim		12	8,8	4	2,9	6	4,4	2	1,5

Ankete katılan 137 yönetici içinde önbüro bölümünde çalışanlarının %1,5’i (n=2) “turizm lisansüstü mezunu”, %12,5’i (n=18) “turizm lisans mezunu”, %5,9’u (n=8) “diğer lisans mezunu”, %6,6’sı (n=9) “turizm ön lisans mezunu”, %2,9’u (n=4) “diğer ön lisans mezunu”, %2,9’u (n=4) “turizm meslek lisesi mezunu”, %4,4’i (n=6) “lise mezunu”, %8,8’i (n=12) “ilköğrenim mezunu” olarak bulunmuştur.

Ankete katılan kat hizmetleri bölümü yöneticisinin eğitim durumları ise, tüm yöneticiler içinde %2,2’si (n=3) “turizm lisans mezunu”, %1,5’i (n=2) “diğer

lisans mezunu”, %2,9’u (n=4) “turizm ön lisans mezunu”, %1,5’i (n=2) “diğer ön lisans mezunu”, %1,5’i (n=2) “turizm meslek lisesi mezunu”, %7,0’ı (n=10) “lise mezunu” dur.

Yiyecek-içecek bölümünden ankete katılan yöneticilerin tüm yöneticiler içindeki eğitim durumları; %5,9’u (n=8) “turizm lisans mezunu”, %3,7’si (n=5) “diğer lisans mezunu”, %4,4’ü (n=6) “turizm ön lisans mezunu”, %0,7’si (n=1) “turizm meslek lisesi mezunu”, %1,5’i (n=2) “lise mezunu”, %4,4’ü (n=6) “ilköğrenim mezunu” olduğu anlaşılmıştır.

Diğer yöneticilerin görev yaptıkları bölümlere göre eğitim durumları ise; %2,9’u (n=4) “turizm lisansüstü mezunu”, %9,5’i (n=13) “turizm lisans mezunu”, %5,2’si (n=7) “diğer lisans mezunu”, %5,9’u (n=8) “turizm ön lisans mezunu”, %4,4’ü (n=6) “diğer lisans mezunu”, %1,5’i (n=2) “turizm meslek lisesi mezunu”, %2,9’u (n=4) “lise mezunu”, %1,5’i (n=2) “ilköğrenim mezunu” olarak bulunmuştur.

Tablo 19’da konaklama işletmeleri yöneticilerinin turizm eğitimi alıp almama durumuna göre görevli olduğu bölümler yer almaktadır.

Tablo 19: Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Eğitim Düzeylerine Göre Bölümlerinin Frekans ve Yüzde Dağılımı

Yöneticilerin Eğitim Durumları	Önbüro		Kat Hizmetleri		Yiyecek İçecek		Muhasebe		Satış Pazarlama		İnsan Kaynakları		Diğer	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Turizm Eğitim Alan Yöneticiler	33	23,1	9	6,6	15	11,0	7	5,1	18	13,2	4	2,8	8	5,2
Eğitim Almayan Yöneticiler	10	7,3	16	11,7	11	8,0	5	3,6	3	2,2	5	3,5	5	3,5
Toplam	43	31,4	25	18,2	26	19,0	12	8,8	21	15,3	9	6,3	13	8,7

Tablo 19’da ankete katılan yöneticilerden önbüro bölümünde çalışanlar %31,4 (n=43) oranındadır. Bunların %23,1’i (n=33) “turizm eğitimi almış”, %7,9’u (n=10) turizm eğitimi almamıştır.

Kat hizmetleri bölümünde çalışan yöneticiler %18,2 (n=25) tir. Bunlardan %6,6'sı (n=9) “turizm eğitimi almış”, %11,7'si (n=16) turizm eğitimi almamış olduğu anlaşılmıştır.

Yiyecek-içecek bölümünde çalışan yöneticiler %19,0 (n=26) dır. Bunlardan %11,0'ı (n=15) “turizm eğitimi almış”, %8,0'ı (n=11) turizm eğitimi almamıştır.

Muhasebe bölümünde çalışan yöneticiler %8,8 (n=12) dir. Bunlardan %5,1'inin (n=7) “turizm eğitimi almış”, %3,6'sının (n=5) turizm eğitimi almamış olduğu görülmüştür.

Satış-pazarlama bölümünde çalışan yöneticiler %15,3 (n=21) oranındandır. Bunlardan %13,2'si (n=18) “turizm eğitimi almış”, %2,2'si (n=3) turizm eğitimi almamış durumdadır.

İnsan kaynakları bölümü yöneticileri %6,3 (n=9) oranındadır. Bunlardan %2,8'i (n=15) “turizm eğitimi almış”, %3,5'i (n=5) turizm eğitimi almamıştır.

Ankete katılanlar arasında en yüksek turizm eğitimi almış işgörenin çalıştığı bölüm önbüro olarak bulunmuştur.

5.2.2. Yöneticilerin Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Almış İşgörenleri Değerlendirmelerine İlişkin Bulgular

Tablo 20’de yöneticilerin iletişim boyutuna ilişkin ifadeler ile ilgili görüşlerinin frekans ve yüzde dağılımı yer almaktadır.

Tablo 20 : İletişim Boyutuna İlişkin İfadelerin Frekans ve Yüzde Dağılımı, Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

İletişim	Çok Yetersiz		Yetersiz		Kısmen Yeterli/ Yetersiz		Yeterli		Çok Yeterli		Toplam		Ort. ($\bar{X}$)	s.s.
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Müşterilerle iyi iletişim kurma	-	-	-	-	9	6,6	76	55,5	52	38,0	137	100	4,31	0,59
Diğer çalışanlarla iyi iletişim kurma	-	-	3	2,2	11	8,0	64	46,7	59	43,1	137	100	4,30	0,71
Çalışanlar arası sosyal ilişkileri artırma	-	-	10	7,3	24	17,5	66	48,2	37	27,0	137	100	3,94	0,86
Etkili ve güzel konuşma	-	-	3	2,2	20	14,6	60	43,8	47	34,3	130	94,9	4,16	0,76
Amirleri ile iyi iletişim kurma	-	-	1	0,7	11	8,0	54	39,4	66	48,2	132	96,4	4,40	0,67

Tablo 20’deki bulgulara göre, “müşterilerle iyi iletişim kurma” konusunda yöneticilerin %6,6’sı (n=9), işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz” görmekte, %55,5’i (n=76) “yeterli”, %38,0’ı (n=52) da “çok yeterli” olarak değerlendirmektedir. İfadeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 4,31 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,59 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlara göre, otel yöneticilerinin çok büyük bir çoğunluğu (%93,5) “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek işgörenlerin müşterilerle iyi iletişim kurduğunu düşünmüşlerdir.

“Diğer çalışanlarla iyi iletişim kurma” konusunda yöneticilerin %2,2’si (n=3), işgörenleri “yetersiz” görmekte, %8,0’ı (n=11) işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz”, %46,7’si (n=64) “yeterli”, %43,1’i (n=59) de “çok yeterli” olarak değerlendirmektedir. İfadeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 4,30 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,71 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlara göre, otel

yöneticilerinin çok büyük bir çoğunluğu (%89,8) “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek işgörenlerin diğer çalışanlarla iyi iletişim kurduğunu ifade etmişlerdir.

“Çalışanlar arası sosyal ilişkileri artırma” konusunda yöneticilerin %7,3’ü (n=10), işgörenleri “yetersiz” görmekte, %17,5’i (n=24), işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz”, %48,2’i (n=66) “yeterli”, %27,0’ı (n=37) da “çok yeterli” cevabını vermişlerdir. İfadeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 3,94 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,86 olarak hesaplanmıştır. Buna göre, otel yöneticilerinin çoğunluğu (%75,2) “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek çalışanlar arası sosyal ilişkileri artırdığı anlaşılmıştır.

“Etkili ve güzel konuşma” konusunda yöneticilerin %2,2’si (n=3), işgörenleri “yetersiz” görmekte, %14,6’sı (n=20) işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz”, %43,8’i (n=60) “yeterli”, %34,3’ü (n=47) de “çok yeterli” olduğunu belirtmişlerdir. Genel olarak, otel yöneticilerinin önemli çoğunluğu (%81,8) “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek işgörenlerin etkili ve güzel konuşabildikleri ifade edilmiştir.

“Amirleri ile iyi iletişim kurma” konusunda yöneticilerin %0,7’si (n=1), işgörenleri “yetersiz” görmekte, %8,0’ı (n=11) işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz”, %39,4’ü (n=54) “yeterli”, %48,2’si (n=66) da “çok yeterli” olarak değerlendirmektedir. İfadeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 4,40 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,67 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlara göre, otel yöneticilerinin çok büyük bir çoğunluğu (%98,5) “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek, işgörenlerin amirleri ile iyi iletişim kurduğunu belirtmişlerdir.

Tablo 21’de yöneticilerin yönetsel başarı boyutuna ilişkin ifadeler ile ilgili görüşlerinin frekans ve yüzde dağılımı yer almaktadır.

Tablo 21 : Yönetmel Başarı Boyutuna İlişkin İfadelerin Frekans ve Yüzde Dağılımı, Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

Yönetmel Başarı	Çok Yetersiz		Yetersiz		Kısmen Yeterli/ Yetersiz		Yeterli		Çok Yeterli		Toplam		Ort. ($\bar{X}$)	s.s.
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
İşletme problemlerini belirleme ve tanımlama	1	0,7	6	4,4	26	19,0	59	43,1	43	31,4	135	98,5	4,01	0,87
Müşteri problemlerini belirleme ve tanımlama	-	-	2	1,5	18	13,1	72	52,6	45	32,8	137	100	4,16	0,70
Diğer çalışanların işini yönlendirme ve yardımcı olma	-	-	3	2,2	23	16,8	74	54,0	35	25,5	135	98,5	4,04	0,72
Müşteri tatminini izleme ve yönetme	-	-	6	4,4	15	11,1	72	53,3	42	31,1	135	98,5	4,11	0,76
İşlevsel faaliyetleri yönetme becerisi ve tekniğine sahip olma	1	0,7	6	4,4	22	16,1	70	51,9	36	26,7	135	98,5	3,99	0,82
Eğitim programları geliştirme ve uygulama	4	02,9	3	2,2	38	27,7	61	44,5	31	22,6	137	100	3,81	0,90

Tablo 21’de “İşletme problemlerini belirleme ve tanımlama” konusunda yöneticilerin %0,7’si (n=1), işgörenleri “çok yetersiz” görmektedir. %4,4’ü (n=6), işgörenleri “yetersiz”, %19,0’ı (n=26), işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz”, %43,1’i (n=59) “yeterli”, %31,4’ü (n=43) de “çok yeterli” olarak değerlendirmektedir. Bu sonuçlara göre, otel yöneticilerinin büyük çoğunluğu (%75,9) “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek işgörenlerin işletme problemlerini belirleme ve tanımlama konusunda başarılı olduğunu belirtmişlerdir.

“Müşteri problemlerini belirleme ve tanımlama” konusunda yöneticilerin %1,5’i (n=2), işgörenleri “yetersiz” görmekte, %13,1’i (n=18) işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz”, %52,6’sı (n=72) “yeterli”, %32,8’i (n=45) de “çok yeterli” olarak değerlendirmektedir. İfadeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 4,16 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,70 olarak hesaplanmıştır. Sonuçlara göre, otel yöneticilerinin çok büyük bir çoğunluğu (%85,4) “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek işgörenlerin müşteri problemlerini belirleme ve tanımlama konusunda başarılı olduğunu ifade etmişlerdir.

“Diğer çalışanların işini yönlendirme ve yardımcı olma” konusunda yöneticilerin %2,2’si (n=3), işgörenleri “yetersiz” görmekte, %16,3’ü (n=23), işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz”, %54,0’ı (n=74) “yeterli”, %25,5’i (n=35) de “çok yeterli” olarak değerlendirmektedir. Bu verilere göre, otel yöneticilerinin önemli çoğunluğu (%81,0) “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek diğer çalışanların işini yönlendirdiklerini ve işlerinde yardımcı olduklarını belirtmişlerdir.

“Müşteri tatminini izleme ve yönetme” konusunda yöneticilerin %4,4’ü (n=6), işgörenleri “yetersiz” görmekte, %11,1’i (n=15), işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz”, %53,3’ü (n=72) “yeterli”, %31,1’i (n=42) de “çok yeterli” olarak değerlendirmektedir. Bu sonuçlara göre, otel yöneticilerinin büyük bir çoğunluğu (%84,5) “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek işgörenlerin müşteri tatminini izleme ve yönetme konusunda başarılı olduğunu düşünmüşlerdir.

“İşlevsel faaliyetleri yönetme becerisi ve tekniğine sahip olma” konusunda yöneticilerin %0,7’si (n=1), işgörenleri “çok yetersiz” görmekte, %4,4’ü (n=6), işgörenleri “yetersiz”, %16,1’i (n=22), işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz”, %51,9’u (n=70) “yeterli”, %26,7’si (n=36) de “çok yeterli” olarak değerlendirmektedir. Bu değerlendirmelere göre, otel yöneticilerinin çok büyük bir çoğunluğu (%93,5) “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek işgörenlerin işlevsel faaliyetleri yönetme becerisi ve tekniğine sahip olduklarını belirtmişlerdir.

“Eğitim programları geliştirme ve uygulama” konusunda yöneticilerin %2,9’u (n=4), işgörenleri “çok yetersiz” görmekte, %2,2’si (n=3), işgörenleri “yetersiz”, %27,7’si (n=38), işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz”, %44,5’i (n=61) “yeterli”, %22,6’sı (n=31) da “çok yeterli” olarak değerlendirmektedir. İfadeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 3,81 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,90 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlara göre, otel yöneticilerinin çoğunluğu (%69,9) “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek işgörenlerin eğitim programları geliştirdikleri ve uyguladıklarını ifade etmektedirler. Bununla beraber boyutu temsil eden ifadelerden en düşük ortalamayı göstermektedir.

Tablo 22’de yöneticilerin mesleki başarı boyutuna ilişkin ifadeler ile ilgili görüşlerinin frekans ve yüzde dağılımı yer almaktadır.

Tablo 22: Mesleki Başarı Boyutuna İlişkin İfadelerin Frekans ve Yüzde Dağılımı, Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

Mesleki Başarı	Çok Yetersiz		Yetersiz		Kısmen Yeterli/Yetersiz		Yeterli		Çok Yeterli		Toplam		Ort. ($\bar{X}$)	s.s.
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
İşinde etkin ve verimli çalışma gösterme	-	-	3	2,2	19	13,9	66	48,2	47	34,3	135	98,5	4,16	0,74
Çalışma standardı ve kalite için kişisel ölçüt oluşturma	-	-	5	3,8	19	14,3	72	54,1	37	27,8	133	97,1	4,06	0,75
İstikrarlı hizmet kalitesi sağlama	-	-	4	2,9	21	15,3	77	56,2	35	25,5	137	100	4,04	0,75
Meslekteki güncel gelişmeleri takip etme	2	1,5	10	7,4	26	19,0	55	40,7	42	31,1	135	98,5	3,92	0,96
Bilgisayar programları kullanabilme	2	1,5	11	8,0	4	3,1	65	47,4	48	35,0	130	94,9	4,12	0,93
Mesleki bilgi sahibi olma	1	0,7	2	1,5	15	11,4	57	43,2	57	43,2	132	96,4	4,17	0,69
Yabancı dil bilgisine sahip olma	2	1,5	12	9,1	24	18,2	67	50,8	27	20,5	132	96,4	3,79	0,92
Meslekle ilgili yasa ve mevzuatı bilme	7	5,3	13	9,8	28	21,2	49	37,1	35	26,5	132	96,4	3,69	0,67

Tablo 22’de “İşinde etkin ve verimli çalışma gösterme” konusunda yöneticilerin %2,2’si (n=3), işgörenleri “yetersiz” görmekte, %13,9’u (n=19), işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz”, %48,2’si (n=66) “yeterli”, %34,3’ü (n=47) de “çok yeterli” olarak değerlendirmektedirler. Bu sonuçlara göre, otel yöneticilerinin büyük çoğunluğu (%85,8) “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek işgörenlerin işinde etkin ve verimli çalışma gösterdiklerini ifade etmişlerdir.

“Çalışma standardı ve kalite için kişisel ölçüt oluşturma” konusunda yöneticilerin %3,8’i (n=5), işgörenleri “çok yetersiz” görmekte, %14,3’ü (n=19), işgörenleri “yetersiz”, %54,1’i (n=72), işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz”, %54,1’i (n=72) “yeterli”, %27,8’i (n=37) da “çok yeterli” olarak değerlendirmektedir. Bu

verilere göre, otel yöneticilerinin büyük çoğunluğu (%81,9) “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek işgörenlerin alışma standardı ve kalite için kişisel ölçüt oluşturdıklarını belirtmişlerdir.

“İstikrarlı hizmet kalitesi sağlama” konusunda yöneticilerin %2,9’u (n=4), işgörenleri “yetersiz” görmekte, %15,3’ü (n=21), işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz”, %56,2’si (n=77) “yeterli”, %25,5’i (n=35) de “çok yeterli” olarak değerlendirmektedir. Bu sonuçlara göre, otel yöneticilerinin önemli çoğunluğu (%81,8) “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek işgörenlerin istikrarlı hizmet kalitesi sağlama konusunda başarılı olduklarını ifade etmişlerdir.

“Meslekteki güncel gelişmeleri takip etme” konusunda yöneticilerin %1,5’i (n=2), işgörenleri “çok yetersiz” görmekte, %7,4’ü (n=10), işgörenleri “yetersiz”, %19,0’ı (n=26), işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz”, %40,7’si (n=55) “yeterli”, %31,1’i (n=42) da “çok yeterli” olarak değerlendirmektedir. Buna göre, otel yöneticilerinin çoğunluğu (%71,1) “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek işgörenlerin meslekteki güncel gelişmeleri takip ettiklerini belirtmişlerdir.

“Bilgisayar programları kullanabilme” konusunda yöneticilerin %1,5’i (n=2), işgörenleri “çok yetersiz” görmekte, %8,0’ı (n=11), işgörenleri “yetersiz”, %3,1’i (n=4), işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz”, %47,4’ü (n=65) “yeterli”, %35,0’ı (n=48) da “çok yeterli” olarak değerlendirmektedir. Bu verilere göre, otel yöneticilerinin büyük çoğunluğu (%87,4) “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek işgörenlerin bilgisayar programları kullanabilmekte olduklarını göstermişlerdir.

“Mesleki bilgi sahibi olma” konusunda yöneticilerin %0,7’si (n=1), işgörenleri “çok yetersiz” görmekte, %1,5’i (n=2), işgörenleri “yetersiz”, %11,4’ü (n=15), işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz”, %43,2’si (n=57) “yeterli”, %43,2’si (n=57) de “çok yeterli” olarak dağılım göstermiştir. Bu sonuçlara göre, otel yöneticilerinin çok büyük çoğunluğu (%86,4) “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek işgörenlerin mesleki bilgi sahibi olduklarını belirtmişlerdir.

“Yabancı dil bilgisine sahip olma” konusunda yöneticilerin %1,5’i (n=2), işgörenleri “çok yetersiz” görmekte, %9,1’i (n=12), işgörenleri “yetersiz”, %18,2’si

(n=24), işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz”, %50,8’i (n=67) “yeterli”, %20,7’si (n=27) de “çok yeterli” olarak değerlendirmektedir. Bu değerlendirmelere göre, otel yöneticilerinin %71,2’si “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş belirtirken, %10,6’sı ise “çok yetersiz” ve “yetersiz” seçenekleri ile olumsuz görüş belirtmişlerdir. İfadeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 3,79 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,92 olarak hesaplanmıştır. Bu durumda, Tablo 22’de verilen diğer ifadelerle göre işgörenlerin yabancı dil yeterliliği konusunda daha eleştirel bir yaklaşım göze çarpmaktadır.

“Meslekle ilgili yasa ve mevzuatı bilme” konusunda yöneticilerin %5,3’ü (n=7), işgörenleri “çok yetersiz” görmekte, %9,8’i (n=13), işgörenleri “yetersiz”, %21,2’si (n=28), işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz”, %37,1’i (n=49) “yeterli”, %26,5’i (n=35) de “çok yeterli” olarak değerlendirmektedir. İfadeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 3,69 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,67 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlara göre, otel yöneticilerinin çoğunluğu (%63,7) “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek işgörenlerin meslekle ilgili yasa ve mevzuatı bildiklerini ifade etmektedirler. Ancak diğer ifadelerle göre işgörenlerin meslekle ilgili yasa ve mevzuatı bilme konusunda daha düşük yeterlilik gösterdiği görülmüştür.

Tablo 23’de yöneticilerin kişisel gelişim ve etik boyutuna ilişkin ifadeler ile ilgili görüşlerinin frekans ve yüzde dağılımı yer almaktadır.

Tablo 23’e göre, “Etik kurallarına uygun hareket etme” ifadesinde yöneticilerin %6,6’sı (n=9), işgörenleri “yetersiz” görmekte, %9,5’i (n=13), işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz”, %46,0’ı (n=63) “yeterli”, %38,0’ı (n=52) da “çok yeterli” olarak değerlendirmektedir. Bu sonuçlara göre, otel yöneticilerinin çoğunluğu (%83,9) “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek işgörenlerin etik kurallarına uygun hareket ettiklerini ifade etmişlerdir.

Tablo 23 : Kişisel Gelişim ve Etik Boyutuna İlişkin İfadelerin Frekans ve Yüzde Dağılımı, Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

Kişisel Gelişim ve Etik	Çok Yetersiz		Yetersiz		Kısmen Yeterli/ Yetersiz		Yeterli		Çok Yeterli		Toplam		Ort. ($\bar{X}$)	s.s.
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Etik kurallarına uygun hareket etme	-	-	9	6,6	13	9,5	63	46,0	52	38,0	137	100	4,15	0,84
Sorumluluğunu büyütme (geliştirme) arzusunda olma	-	-	6	4,4	22	16,1	52	38,0	57	41,6	137	100	4,16	0,85
Görgü kurallarına ve protokol kurallarına uyma	-	-	3	2,2	14	10,2	55	40,1	65	47,4	137	100	4,32	0,74
Kültürel birikim sahibi olma	1	0,8	5	3,8	17	12,4	66	50,0	43	31,4	132	96,4	4,09	0,81
Kendini geliştirme arzusunda olma	-	-	4	2,9	14	10,2	54	39,4	60	43,8	132	96,4	4,28	0,77
Genel temizlik ve sağlık bilgisine sahip olma	-	-	2	1,5	1	0,7	54	39,4	75	54,7	132	96,4	4,53	0,59

“Sorumluluğunu büyütme (geliştirme) arzusunda olma” konusunda yöneticilerin %4,4’ü (n=6), işgörenleri “yetersiz” görmekte, %16,1’i (n=22), işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz”, %38,0’ı (n=52) “yeterli”, %41,6’sı (n=57) da “çok yeterli” olarak değerlendirmektedir. Bu verilere göre, otel yöneticilerinin büyük çoğunluğu (%79,5) “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek işgörenlerin sorumluluğunu büyütme (geliştirme) arzusunda olduklarını belirtmişlerdir.

“Görgü kurallarına ve protokol kurallarına uyma” konusunda yöneticilerin %2,2’si (n=3), işgörenleri “çok yetersiz” görmekte, %10,2’si (n=14), işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz”, %40,1’i (n=55) “yeterli”, %47,4’ü (n=65) de “çok yeterli” olarak değerlendirmektedir. Buna göre, yöneticilerin çoğunluğu (%85,6) “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek, işgörenlerin görgü kurallarına ve protokol kurallarına uyduklarını ifade etmişlerdir.

“Kültürel birikim sahibi olma” konusunda yöneticilerin %0,8’i (n=1), işgörenleri “çok yetersiz” görmekte, %3,8’i (n=5), işgörenleri “yetersiz”, %12,4’ü (n=17), işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz”, %50,0’ı (n=66) “yeterli”, %31,4’ü (n=43) de “çok yeterli” olarak değerlendirmektedir. Bu sonuçlara göre, otel yöneticilerinin çoğunluğu (%77,0) “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek işgörenlerin kültürel birikim sahibi olduklarını vurgulamışlardır.

“Kendini geliştirme arzusunda olma” konusunda yöneticilerin %2,9’u (n=4), işgörenleri “yetersiz” görmekte, %10,2’si (n=14), işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz”, %39,4’ü (n=54) “yeterli”, %43,8’i (n=60) da “çok yeterli” olarak değerlendirmektedir. Yöneticilerin çok büyük çoğunluğu (%86,9) “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek işgörenlerin kendini geliştirme arzusunda olduklarını belirtmişlerdir.

“Genel temizlik ve sağlık bilgisine sahip olma” konusunda yöneticilerin %1,5’i (n=2), işgörenleri “yetersiz” görmekte, %0,7’si (n=1), işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz”, %39,4’ü (n=54) “yeterli”, %54,7’si (n=75) de “çok yeterli” olarak değerlendirmektedir. İfadeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 4,53 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,77 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlara göre, otel yöneticilerinin tamamına yakını (%97,8) “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek işgörenlerin genel temizlik ve sağlık bilgisine sahip olduklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 24’te yöneticilerin deneyim ve profesyonellik boyutuna ilişkin ifadeler ile ilgili görüşlerinin frekans ve yüzde dağılımı yer almaktadır.

Tablo 24: Deneyim ve Profesyonellik Boyutuna İlişkin İfadelerin Frekans ve Yüzde Dağılımı, Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

Deneyim ve Profesyonellik	Çok Yetersiz		Yetersiz		Kısmen Yeterli/Yetersiz		Yeterli		Çok Yeterli		Toplam		Ort. ($\bar{X}$)	s.s.
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Profesyonel görüntü ve duruş gösterme	2	1,5	6	4,4	9	6,6	41	29,9	77	56,2	135	98,5	4,37	0,90
Belirsizlik ve baskı altında karar verebilme	-	-	6	4,4	27	19,7	71	51,8	33	24,1	137	100	3,95	0,78
Yoğun iş akışına uyum sağlama	1	0,7	-	-	16	11,7	71	51,8	42	30,7	130	94,9	4,17	0,69
Zamanı verimli kullanma	3	2,2	4	2,9	13	9,5	67	48,9	45	32,8	132	96,4	4,11	0,87

Tablo 24'e göre, "Profesyonel görüntü ve duruş gösterme" konusunda yöneticilerin %1,5'u (n=2), işgörenleri "çok yetersiz" görmekte, %4,4'ü (n=6), işgörenleri "yetersiz", %6,6'sı (n=9), işgörenleri "kısmen yeterli/yetersiz", %29,9'u (n=41) "yeterli", %56,2'si (n=77) de "çok yeterli" olarak değerlendirmektedir. Bu sonuçlara göre, otel yöneticilerinin çok büyük çoğunluğu (%87,5) "yeterli" ve "çok yeterli" seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek işgörenlerin profesyonel görüntü ve duruş gösterdiklerini ifade etmişlerdir.

"Belirsizlik ve baskı altında karar verebilme" konusunda yöneticilerin %4,4'u (n=6), işgörenleri "yetersiz" görmekte, %19,7'si (n=27), işgörenleri "kısmen yeterli/yetersiz", %51,8'i (n=71) "yeterli", %24,1'i (n=33) de "çok yeterli" olarak görüş belirtmişlerdir. Buna göre, otel yöneticilerinin çoğunluğu (%75,9) "yeterli" ve "çok yeterli" seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek işgörenlerin belirsizlik ve baskı altında karar verebildikleri görülmüştür.

"Yoğun iş akışına uyum sağlama" konusunda yöneticilerin %0,7'si (n=1), işgörenleri "çok yetersiz" görmekte, %11,7'si (n=16), işgörenleri "kısmen yeterli/yetersiz", %51,8'i (n=71) "yeterli", %30,7'si (n=42) da "çok yeterli" olarak değerlendirmişlerdir. Bu verilere göre, otel yöneticilerinin çok büyük çoğunluğu (%87,6) "yeterli" ve "çok yeterli" seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek işgörenlerin yoğun iş akışına uyum sağladıklarını belirtmişlerdir.

"Zamanı verimli kullanma" konusunda yöneticilerin %2,2'si (n=34), işgörenleri "çok yetersiz" görmekte, %2,9'u (n=4), işgörenleri "yetersiz", %9,5'i

(n=13), işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz”, %48,9’u (n=67) “yeterli”, %32,8’i (n=45) da “çok yeterli” olarak değerlendirmektedir. Bu sonuçlara göre, otel yöneticilerinin çoğunluğu (%85,4) “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek işgörenlerin zamanı verimli kullandıklarını ifade etmişlerdir.

Tablo 25’te yöneticilerin vizyon ve çözümleyici (analitik) düşünme boyutuna ilişkin ifadeler ile ilgili görüşlerinin frekans ve yüzde dağılımı bulunmaktadır.

Tablo 25: Vizyon ve Çözümleyici (Analitik) Düşünme Boyutuna İlişkin İfadelerin Frekans ve Yüzde Dağılımı, Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

Vizyon ve Çözümleyici (Analitik) Düşünce	Çok Yetersiz		Yetersiz		Kısmen Yeterli/ Yetersiz		Yeterli		Çok Yeterli		Toplam		Ort. ($\bar{X}$)	s.s.
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Model oluşturma ve yaratıcı düşünme	-	-	6	4,4	28	20,4	59	43,1	44	32,1	137	100	4,02	0,83
Gelecekteki eğilimleri tahmin edebilme (yönetimsel, talep eğilimi)	1	0,7	9	6,6	20	14,6	77	56,2	30	21,9	137	100	3,91	0,83
Çalışmak için yenilikçi yollar geliştirme	2	1,5	6	4,4	26	19,0	71	51,8	32	23,4	137	100	3,91	0,85
Değişen şartlara uyum sağlama	2	1,5	5	3,6	17	12,4	70	51,1	43	31,4	137	100	4,07	0,84
Olaylara geniş açıdan (çok yönlü) bakma	2	1,5	4	2,9	27	19,7	60	43,8	44	32,1	137	100	4,02	0,87
Akılcı satış teknikleri geliştirme	-	-	10	7,3	29	21,2	66	48,2	30	21,9	135	98,5	3,85	0,84
Sayısal konularda hesap yapabilme	-	-	-	-	12	8,8	84	61,3	36	26,3	132	96,4	4,18	0,57

Tablo 25’e göre, “Model oluşturma ve yaratıcı düşünme” konusunda yöneticilerin %4,4’ü (n=6), işgörenleri “yetersiz” görmekte, %20,4’ü (n=28), işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz”, %43,1’i (n=59) “yeterli”, %32,1’i (n=44) da “çok yeterli” olarak değerlendirmektedir. Bu sonuçlara göre, otel yöneticilerinin çoğunluğu (%75,2) “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek işgörenlerin model oluşturabildikleri ve yaratıcı düşünebildiklerini ifade etmişlerdir.

“Gelecekteki (yönetmel, talep) eğilimleri tahmin edebilme” konusunda yöneticilerin %0,7’si (n=1), işgörenleri “çok yetersiz” görmekte, %6,6’sı (n=9), işgörenleri “yetersiz”, %14,6’sı (n=20), işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz”, %56,2’si (n=77) “yeterli”, %21,9’u (n=30) da “çok yeterli” olarak değerlendirmektedir. Bu verilere göre, yöneticilerin çoğunluğu (%69,9) “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek işgörenlerin gelecekteki (yönetmel, talep) eğilimleri tahmin edebildiklerini belirtmişlerdir.

“Çalışmak için yenilikçi yollar geliştirme” konusunda yöneticilerin %1,5’i (n=2), işgörenleri “çok yetersiz” görmekte, %4,4’ü (n=6), işgörenleri “yetersiz”, %19,0’ı (n=26), işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz”, %51,8’i (n=71) “yeterli”, %23,4’ü (n=32) de “çok yeterli” olarak değerlendirmektedir. Buna göre, otel yöneticilerinin çoğunluğu (%75,1) “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek işgörenlerin çalışmak için yenilikçi yollar geliştirdiklerini ifade etmişlerdir.

“Değişen şartlara uyum sağlama” konusunda yöneticilerin %1,5’i (n=2), işgörenleri “çok yetersiz” görmekte, %3,6’sı (n=5), işgörenleri “yetersiz”, %12,4’ü (n=17), işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz”, %51,1’i (n=70) “yeterli”, %31,4’ü (n=43) da “çok yeterli” olarak değerlendirmektedir. Bu sonuçlara göre, yöneticilerin çoğunluğu (%82,5) “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek işgörenlerin değişen şartlara uyum sağladıklarını göstermiştir.

“Olaylara geniş açıdan (çok yönlü) bakma” konusunda yöneticilerin %1,5’i (n=2), işgörenleri “çok yetersiz” görmekte, %2,9’u (n=4), işgörenleri “yetersiz”, %19,7’si (n=27), işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz”, %43,8’i (n=60) “yeterli”, %32,1’i (n=44) ise “çok yeterli” olarak değerlendirmektedir. Bu verilere göre, yöneticilerin çoğunluğu (%69,9) “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek işgörenlerin olaylara geniş açıdan (çok yönlü) baktıklarını belirtmişlerdir.

“Akılcı satış teknikleri geliştirme” konusunda yöneticilerin %7,3’ü (n=10), işgörenleri “yetersiz” görmekte, %21,2’si (n=29), işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz”, %48,2’si (n=66), işgörenleri “yeterli”, %21,9’u (n=30) “çok yeterli” olarak değerlendirmektedir. İfadeye ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 3,85 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,84 olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlara göre,

otel yöneticilerinin çoğunluğu (%71,5) “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek işgörenlerin akılcı satış teknikleri geliştirdiklerini düşünmüşlerdir. Bununla beraber bu ifade ait olduğu boyutun en düşük ortalamasını göstermiştir.

“Sayısal konularda hesap yapabilme” konusunda yöneticilerin %8,8’i (n=12) işgörenleri “kısmen yeterli/yetersiz” görmekte, %61,3’ü (n=84) “yeterli”, %26,3’ü (n=36) da “çok yeterli” olarak değerlendirmektedir. Bu sonuçlara göre, otel yöneticilerinin çoğunluğu (%69,9) “yeterli” ve “çok yeterli” seçenekleri ile olumlu görüş bildirerek işgörenlerin sayısal konularda hesap yapabildiklerini belirtmişlerdir.

Tablo 26’da yönetici görüşlerinin boyutlar itibarıyla karşılaştırılmasına ilişkin “ilişkili ölçümler için tek faktörlü varyans analizi” sonuçları yer almaktadır.

Tablo 26: İşgören Niteliğine İlişkin Boyutların Karşılaştırılması
-İlişkili Ölçümler İçin Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları-

Boyutlar (Faktörler)	N	Ort. ($\bar{X}$)	s.s.	F	p
İletişim	137	4,22	0,50	20,22	0,000*
Yönetsel Başarı	137	4,02	0,56		
Mesleki Başarı	137	4,00	0,62		
Kişisel Gelişim ve Etik	137	4,25	0,52		
Deneyim ve profesyonellik	137	4,15	0,60		
Vizyon ve Çözümleyici (Analitik) Düşünce	137	3,99	0,59		

*P<0,05

Tablo 26’ya göre, iletişim boyutunun ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 4,22 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,50 olarak hesaplanmıştır. Yönetsel başarı boyutuna ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 4,02 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,56 olarak hesaplanmıştır. Mesleki başarı boyutuna ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 4,00 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,62 olarak hesaplanmıştır. Kişisel gelişim ve etik boyutuna ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 4,25 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,52 olarak hesaplanmıştır. Deneyim ve profesyonellik boyutuna ilişkin

aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 4,15 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,60 olarak hesaplanmıştır. Vizyon ve çözümleyici düşünce boyutuna ilişkin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 3,99 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,59 olarak hesaplanmıştır. Varyans analizi (F testi) sonuçlarına göre, boyutlar arasında anlamlı farklılık ($F=20,22$ ve $p=0,00$) bulunmaktadır. Yönetmel başarı, mesleki başarı ve vizyon ve çözümleyici (analitik)düşünce boyutları ile iletişim, kişisel gelişim, etik, deneyim ve profesyonellik boyutları arasında belirgin fark görülmektedir.

Tablo 27 : Boyutlara İlişkin Çoklu Karşılaştırma
-(Multiple Comparision) -Bonferroni Testi- Analizi Sonuçları-

Boyutlar (Faktörler)	1.İletişim	2.Yönetmel Başarı	3.Mesleki Başarı	4.Kişisel Gelişim ve Etik	5.Deneyim ve Profesyonellik	6.Vizyon ve Çözümleyici Düşünce
1.İletişim	-	*	*	-	-	*
2.Yönetmel Başarı	*	-	-	*	*	-
3. Mesleki Başarı	*	-	-	*	*	-
4. Kişisel Gelişim ve Etik	-	*	*	-	*	*
5. Deneyim ve Profesyonellik	-	*	*	*	-	*
6. Vizyon ve Çözümleyici (Analitik) Düşünce	*	-	-	*	*	-

(*) aralarında ilişki olan boyutlar

Tablo 27’de yönetici görüşlerinin boyutlar itibarıyla karşılaştırılması “çoklu karşılaştırma -(Multiple Comparision) -Bonferroni Testi-” sonuçları yer almaktadır. Buna göre, boyutlar arasında sırasıyla, iletişim ile yönetmel başarı, mesleki başarı ve vizyon ve çözümleyici düşünce arasında anlamlı farklılık vardır. Yine yönetmel başarı ile kişisel gelişim ve etik, deneyim ve profesyonellik arasında anlamlı farklılık vardır. Mesleki başarı ile kişisel gelişim, etik, deneyim ve profesyonellik arasında anlamlı farklılık oluşmaktadır. Deneyim ve profesyonellik ile yönetmel başarı, mesleki başarı, kişisel gelişim ve etik ve vizyon ve çözümleyici düşünce arasında anlamlı farklılık bulunmaktadır. Katılımcılar lisans düzeyinde turizm eğitimi almış işgörenlerinde iletişim, kişisel gelişim ve etik, deneyim ve profesyonellik boyutlarını

yüksek yeterlikte görürken yönetsel başarı, mesleki başarı, vizyon ve çözümleyici düşünce boyutlarını diğerlerine göre düşük yeterlikte bulmaktadır.

Tablo 28’de yönetici görüşlerinin boyutlar itibarıyla cinsiyetlerine göre karşılaştırılmasına ilişkin “bağımsız örneklem için t testi” sonuçları yer almaktadır.

Tablo 28 : İşgören Niteliğine İlişkin Boyutların Yöneticilerin Cinsiyetine Göre Karşılaştırılması –Bağımsız Örneklem için t Testi Sonuçları-

Boyutlar (Faktörler)	Cinsiyet	N	Ort. ($\bar{X}$)	s.s.	t	P
İletişim	Bay	84	4,27	0,49	1,41	0,161
	Bayan	53	4,14	0,52		
Yönetsel Başarısı	Bay	84	3,99	0,61	0,81	0,421
	Bayan	53	4,07	0,46		
Mesleki Başarısı	Bay	84	3,94	0,66	1,56	0,120
	Bayan	53	4,11	0,54		
Kişisel Gelişim ve Etik	Bay	84	4,25	0,52	0,13	0,901
	Bayan	53	4,24	0,52		
Deneyim ve Profesyonellik	Bay	84	4,09	0,66	1,38	0,170
	Bayan	53	4,24	0,49		
Vizyon ve Çözümleyici (Analitik) Düşünce	Bay	84	4,00	0,63	0,18	0,861
	Bayan	53	3,98	0,54		

Tablo 28’deki verilere göre, iletişim boyutuna ilişkin bay ve bayan yöneticilerin değerlendirmeleri arasında anlamlı fark ($t=1,41$ ve $p=0,16$) görülmemiştir. Yönetsel başarı boyutuna ilişkin bay ve bayan yöneticilerin değerlendirmeleri arasında anlamlı fark ($t=0,81$ ve $p=0,42$) bulunmamıştır. Mesleki başarı boyutuna ilişkin bay ve bayan yöneticilerin değerlendirmeleri arasında anlamlı farka ($t=1,56$ ve $p=0,12$) rastlanmamıştır. Kişisel gelişim ve etik boyutuna ilişkin bay ve bayan yöneticilerin değerlendirmeleri arasında anlamlı fark ($t=0,13$ ve $p=0,90$) görülmemiştir. Deneyim ve profesyonellik boyutuna ilişkin bay ve bayan yöneticilerin değerlendirmeleri arasında anlamlı fark ($t=1,38$ ve $p=0,17$) görülmemiştir. Son boyut olan vizyon ve çözümleyici (analitik) düşünce boyutunda da bay ve bayan yöneticilerin değerlendirmeleri arasında anlamlı fark ($t=0,18$ ve

$p=0,86$) bulunmamıştır. Yöneticilerin yaptıkları değerlendirmelerin hiç birisinde cinsiyetlerine göre anlamlı bir fark olmadığı anlaşılmıştır.

Tablo 29’da değişik yaşlardaki yöneticilerin boyutlar itibarıyla verdikleri cevapların karşılaştırılmasına ilişkin “bağımsız örneklem için F testi” sonuçları yer almaktadır.

Tablo 29: İşgören Niteliğine İlişkin Boyutların Yöneticilerin Yaşlarına Göre Karşılaştırılması -Bağımsız Örneklem Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları-

Boyutlar (Faktörler)	Yaş Grubu	N	Ort. ($\bar{X}$)	s.s.	F	p
İletişim	30 ve altı	55	4,24	0,46	5,07	0,002*
	31-35	32	4,37	0,45		
	36-40	26	3,90	0,66		
	41 ve üzeri	24	4,31	0,28		
Yönetimsel Başarısı	30 ve altı	55	4,09	0,53	1,73	0,161
	31-35	32	4,08	0,58		
	36-40	26	3,80	0,61		
	41 ve üzeri	24	4,03	0,50		
Mesleki Başarısı	30 ve altı	55	4,02	0,63	2,17	0,090
	31-35	32	4,15	0,58		
	36-40	26	3,75	0,62		
	41 ve üzeri	24	4,03	0,58		
Kişisel Gelişim ve Etik	30 ve altı	55	4,30	0,53	1,60	0,191
	31-35	32	4,22	0,59		
	36-40	26	4,07	0,52		
	41 ve üzeri	24	4,36	0,31		
Deneyim ve Profesyonellik	30 ve altı	55	4,14	0,61	0,71	0,550
	31-35	32	4,23	0,67		
	36-40	26	4,01	0,60		
	41 ve üzeri	24	4,21	0,50		
Vizyon ve Çözümleyici (Analitik) Düşünce	30 ve altı	55	3,94	0,66	1,49	0,220
	31-35	32	4,10	0,57		
	36-40	26	3,85	0,54		
	41 ve üzeri	24	4,14	0,47		

* $P<0,05$

Tablo 29’a göre, yöneticilerin yaş gruplarına göre yapılan testlerde, iletişim boyutuna ilişkin 31 yaşından küçük yöneticilerin değerlendirmelerinin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 4,24 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,46 olarak, 31-35 yaş arasında olan yöneticilerin değerlendirmelerinin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 4,37 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,45 olarak, 36-40 yaş arasında olan yöneticilerin

aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 3,90 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,66 olarak hesaplanmıştır. 40 yaşından büyük olan yöneticilerin değerlendirmelerinin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 4,31 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,28 olarak hesaplanmıştır. Bu boyut içinde yöneticilerin yaşlarına göre yaptıkları değerlendirmede $p<0,05$ değerine göre anlamlı fark ($F=5,07$ ve $p=0,002$) görülmektedir.

Yöneticilerin yönetsel başarı, mesleki başarı, kişisel gelişim ve etik, deneyim ve profesyonellik, vizyon ve çözümleyici (analitik) düşünce boyutuna ilişkin değerlendirmelerinde yaş grupları arasında $p<0,05$ değerine göre anlamlı fark bulunamamıştır.

Tablo 30’da yönetici görüşlerinin boyutlar itibarıyla görevlerine göre karşılaştırılmasına ilişkin “bağımsız örneklem için F testi” sonuçları yer almaktadır.

Tablo 30 : İşgören Niteliğine İlişkin Boyutların Yöneticilerin Görevlerine Göre Karşılaştırılması -Bağımsız Örneklem Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları-

Boyutlar (Faktörler)	Görev	N	Ort. ($\bar{X}$)	s.s.	F	p
İletişim	Üst Kademe	13	4,13	0,47	0,23	0,791
	Orta Kademe	59	4,24	0,51		
	Alt Kademe	65	4,22	0,50		
Yönetsel Başarısı	Üst Kademe	13	3,97	0,60	0,17	0,840
	Orta Kademe	59	4,05	0,50		
	Alt Kademe	65	4,01	0,61		
Mesleki Başarısı	Üst Kademe	13	3,88	0,87	1,03	0,360
	Orta Kademe	59	4,09	0,60		
	Alt Kademe	65	3,95	0,58		
Kişisel Gelişim ve Etik	Üst Kademe	13	4,19	0,72	0,13	0,871
	Orta Kademe	59	4,27	0,48		
	Alt Kademe	65	4,25	0,51		
Deneyim ve Profesyonellik	Üst Kademe	13	4,03	0,72	0,54	0,580
	Orta Kademe	59	4,20	0,69		
	Alt Kademe	65	4,12	0,49		
Vizyon ve Çözümleyici (Analitik) Düşünce	Üst Kademe	13	3,90	0,79	0,44	0,642
	Orta Kademe	59	4,04	0,60		
	Alt Kademe	65	3,97	0,55		

Tablo 30’a göre, yöneticilerin görev kademelerine göre yapılan testlerde yöneticilerin iletişim, yönetsel başarı, mesleki başarı, kişisel gelişim ve etik, deneyim ve profesyonellik, vizyon ve çözümleyici (analitik) düşünce boyutuna ilişkin değerlendirmelerinde görevleri açısından $p<0,05$ değerine göre anlamlı fark

görülmemiştir. Değişik kademedeki yöneticiler yaklaşık olarak aynı değerlendirmelerde bulunmuştur.

Tablo 31’de yönetici görüşlerinin boyutlar itibarıyla çalıştıkları bölümlere göre karşılaştırılmasına ilişkin “bağımsız örneklem için F testi” sonuçları yer almaktadır.

Tablo 31 : İşgören Niteliğine İlişkin Boyutların Yöneticilerin Çalıştıkları Bölümlere Göre Karşılaştırılması -Bağımsız Örneklem Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları-

Boyutlar (Faktörler)	Çalışılan Bölüm	N	Ort. ($\bar{X}$)	s.s.	F	p
İletişim	Önbüro	43	4,22	0,52	3,20	0,015*
	Kat Hizmetleri	25	3,93	0,67		
	Yiyecek İçecek	26	4,39	0,31		
	Satış Pazarlama	21	4,27	0,37		
	Diğer	22	4,30	0,43		
Yönetmel Başarısı	Önbüro	43	4,06	0,56	3,39	0,012*
	Kat Hizmetleri	25	3,69	0,39		
	Yiyecek İçecek	26	4,17	0,43		
	Satış Pazarlama	21	4,19	0,55		
	Diğer	22	4,01	0,71		
Mesleki Başarısı	Önbüro	43	4,01	0,58	2,11	0,092
	Kat Hizmetleri	25	3,70	0,55		
	Yiyecek İçecek	26	4,09	0,56		
	Satış Pazarlama	21	4,14	0,69		
	Diğer	22	4,10	0,70		
Kişisel Gelişim ve Etik	Önbüro	43	4,28	0,48	2,88	0,021*
	Kat Hizmetleri	25	3,95	0,63		
	Yiyecek İçecek	26	4,36	0,38		
	Satış Pazarlama	21	4,38	0,49		
	Diğer	22	4,28	0,54		
Deneyim ve Profesyonellik	Önbüro	43	4,16	0,65	2,55	0,041*
	Kat Hizmetleri	25	3,83	0,66		
	Yiyecek İçecek	26	4,34	0,35		
	Satış Pazarlama	21	4,20	0,55		
	Diğer	22	4,20	0,65		
Vizyon ve Çözümleyici (Analitik) Düşünce	Önbüro	43	3,92	0,72	3,84	0,005*
	Kat Hizmetleri	25	3,66	0,46		
	Yiyecek İçecek	26	4,20	0,46		
	Satış Pazarlama	21	4,12	0,54		
	Diğer	22	4,16	0,50		

*P<0,05

Tablo 31’e göre, yöneticilerin çalıştıkları önbüro (n=43), kat hizmetleri (n=25), yiyecek-içecek (n=26), satış-pazarlama (n=21) ve diğerlerinin (genel müdür, genel müdür yardımcısı, teknik servis, güvenlik, muhasebe gibi) (n=22) bir arada toplandığı beş bölüme göre yapılan test sonuçlarında, kat hizmetleri bölümü yöneticilerinin değerlendirmelerinin aritmetik ortalaması ($\bar{X}$) 3,93 ve standart sapma

değeri (s.s.) ise 0,67 ile en düşük değer olarak bulunmuş olup, buna karşın yiyecek-içecek bölümü yöneticilerin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 4,39 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,31 ile en yüksek değer olarak bulunmuştur. iletişim boyutuna ilişkin ($F=3,20$ ve $p=0,015$) test sonuçlarına göre yöneticilerin yaptıkları değerlendirmelerde bölümler arasında anlamlı farklılıklar olduğu görülmüştür.

Yönetişel başarı boyutuna ilişkin yapılan değerlendirmelerde kat hizmetleri bölümü yöneticilerinin değerlendirmelerinin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 3,69 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,39 olarak bulunmuş olup bu boyutun en düşük ortalaması durumundadır. Dolayısı ile bu boyut içinde yöneticilerin bölümlerine göre yaptıkları değerlendirmede $p<0,05$ değerine göre anlamlı fark ($F=3,39$ ve $p=0,012$) belirlenmiştir.

Mesleki başarı boyutunda ise, bölümler arasında yöneticilerinin yaptıkları değerlendirmede $p<0,05$ değerine göre anlamlı fark ($F=2,11$ ve $p=0,09$) olmadığı ortaya çıkmıştır.

Kişisel gelişim ve etik boyutuna ilişkin bölüm yöneticilerinin değerlendirmelerinde diğer boyutlarda olduğu gibi kat hizmetleri bölümü yöneticilerinin değerlendirmelerinin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 3,95 standart sapma değeri (s.s.) 0,63 en düşük değerlerdedir. Bu boyut içinde $p<0,05$ değerine göre bölümler arasında yöneticilerin değerlendirmelerinde anlamlı fark ($F=2,88$ ve $p=0,021$) belirlenmiştir.

Deneyim ve profesyonellik boyutuna ilişkin kat hizmetleri bölümü yöneticilerinin değerlendirmelerinin aritmetik ortalaması ($\bar{X}$) 3,83, standart sapması (s.s.) 0,66 olarak hesaplanmıştır. Bu değer bu boyutun en düşük değeri olarak ortaya çıkmıştır. Bu boyut içinde yöneticilerin bölümlerine göre yaptıkları değerlendirmede anlamlı farklılık ($F=2,55$ ve $p=0,041$) görülmüştür.

Vizyon ve çözümleyici (analitik) düşünce boyutuna ilişkin yöneticilerin bölümlerine göre yapılan ayrıştırmada kat hizmetleri bölümü yöneticilerinin değerlendirmelerinin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 3,66 standart sapma değeri (s.s.) 0,46 olarak bulunmuş olup diğer bölümlerin oldukça altında bir ortalama göstermiştir. Buna göre, bölümler arasında yapılan değerlendirmede anlamlı fark ($F=3,84$ ve $p=0,005$) bulunmuştur.

Tablo 32’de yönetici görüşlerinin boyutlar itibarıyla çalışma sürelerine göre karşılaştırılmasına ilişkin “bağımsız örneklem için F testi” sonuçları yer almaktadır.

Tablo 32 : İşgören Niteliğine İlişkin Boyutların Yöneticilerin Çalışma Sürelerine Göre Karşılaştırılması -Bağımsız Örneklem Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları-

Boyutlar (Faktörler)	Çalışma Süresi	N	Ort. ($\bar{X}$)	s.s.	F	p
İletişim	5 yıl ve altı	47	4,28	0,53	1,59	0,181
	6-10 yıl	39	4,12	0,47		
	11-15 yıl	25	4,26	0,34		
	16-20 yıl	14	4,02	0,76		
	21 yıl ve üzeri	12	4,41	0,30		
Yönetmel Başarısı	0-5 yıl	47	4,19	0,61	3,90	0,005*
	6-10 yıl	39	3,84	0,44		
	11-15 yıl	25	4,06	0,52		
	16-20 yıl	14	3,72	0,67		
	21 ve üzeri	12	4,26	0,27		
Mesleki Başarısı	0-5 yıl	47	4,09	0,64	1,49	0,210
	6-10 yıl	39	4,00	0,55		
	11-15 yıl	25	3,94	0,72		
	16-20 yıl	14	3,69	0,63		
	21 ve üzeri	12	4,20	0,35		
Kişisel Gelişim ve Etik	0-5 yıl	47	4,26	0,58	1,09	0,361
	6-10 yıl	39	4,14	0,58		
	11-15 yıl	25	4,36	0,28		
	16-20 yıl	14	4,20	0,61		
	21 ve üzeri	12	4,43	0,22		
Deneyim ve Profesyonellik	0-5 yıl	47	4,12	0,70	1,60	0,172
	6-10 yıl	39	4,13	0,60		
	11-15 yıl	25	4,27	0,59		
	16-20 yıl	14	3,89	0,41		
	21 ve üzeri	12	4,47	0,16		
Vizyon ve Çözümleyici (Analitik) Düşünce	0-5 yıl	47	4,00	0,72	2,30	0,091
	6-10 yıl	39	3,81	0,50		
	11-15 yıl	25	4,15	0,38		
	16-20 yıl	14	3,93	0,65		
	21 ve üzeri	12	4,31	0,45		

*P<0,05

Tablo 32’deki veriler göre, yöneticiler çalıştıkları süreler 5 gruba ayrılmıştır. Bu yaş grupları ile anketteki ifadelere verdikleri cevaplar arasında ilişki düzeyine bakıldığında; ankete katılan yöneticiler yönetmel başarı boyutuna ilişkin 6 yıldan az çalışmış olan yöneticilerin değerlendirmelerinin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 4,19 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,61 olarak, 6-10 yıl çalışmakta olan yöneticilerin değerlendirmelerinin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 3,84 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,44 olarak, 11-15 yıl çalışmakta olan yöneticilerin aritmetik

ortalama değeri ($\bar{X}$) 4,06 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,52 olarak, 16-20 yıl çalışmakta olan yöneticilerin değerlendirmelerinin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 3,72 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,67 olarak, 20 yıldan fazla çalışmakta olan yöneticilerin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 4,26 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,27 olarak hesaplanmıştır. Boyutlar içinde sadece yönetsel başarı boyutunda yöneticilerin çalışma sürelerine göre anlamlı bir fark ($F=3,90$ ve $p=0,005$) görülmüştür.

Tablo 33’de yönetici görüşlerinin boyutlar itibarıyla turizm eğitimi alma durumuna göre karşılaştırılmasına ilişkin “bağımsız örneklem için t testi” sonuçları yer almaktadır.

Tablo 33: İşgören Niteliğine İlişkin Boyutların Yöneticilerin Turizm Eğitimi Alma Durumuna Göre Karşılaştırılması –Bağımsız Örneklem için t Testi Sonuçları-

Boyutlar (Faktörler)	Turizm Eğit. Alma Durumu	N	Ort. ($\bar{X}$)	s.s.	t	P
İletişim	Alan	87	4,31	0,42	2,73	0,007*
	Almayan	50	4,07	0,59		
Yönetsel Başarısı	Alan	87	4,13	0,46	2,87	0,005*
	Almayan	50	3,85	0,66		
Mesleki Başarısı	Alan	87	4,18	0,52	4,61	0,000*
	Almayan	50	3,70	0,66		
Kişisel Gelişim ve Etik	Alan	87	4,36	0,47	3,32	0,001*
	Almayan	50	4,06	0,55		
Deneyim ve Profesyonellik	Alan	87	4,25	0,54	2,68	0,008*
	Almayan	50	3,97	0,67		
Vizyon ve Çözümleyici (Analitik) Düşünce	Alan	87	4,05	0,59	1,56	0,120
	Almayan	50	3,89	0,58		

Tablo 33’te turizm eğitimi alıp almama durumuna göre, iletişim boyutuna ilişkin turizm eğitimi almış olan yöneticilerin değerlendirmelerinin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 4,31 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,42 olarak, turizm eğitimi almamış olan yöneticilerin değerlendirmelerinin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 4,07 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,59 olarak hesaplanmıştır. Yöneticilerin yaptıkları değerlendirmede turizm eğitimi alanlar ile turizm eğitimi almayanlar arasında anlamlı fark ($F=2,73$ ve $p=0,007$) bulunmuştur.

Yönetmel başarı boyutuna ilişkin turizm eğitimi almış olan yöneticilerin değerdendirmelerinin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 4,13 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,46 olarak, turizm eğitimi almamış olan yöneticilerin değerdendirmelerinin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 3,85 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,66 olarak hesaplanmıştır. Bu boyut içinde yöneticilerin turizm eğitimi alıp almama durumuna göre yaptıkları değerdendirmede anlamlı fark ($F=2,87$ ve $p=0,005$) görülmüştür.

Mesleki başarısı boyutuna ilişkin turizm eğitimi almış olan yöneticilerin değerdendirmelerinin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 4,18 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,52 olarak, turizm eğitimi almamış olanların aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 3,70 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,66 olarak hesaplanmıştır. Bu boyut içinde yöneticilerin turizm eğitimi alıp almama durumuna göre yaptıkları değerdendirmede anlamlı fark ($F=4,61$ ve $p=0,000$) olduğu anlaşılmıştır.

Kişisel gelişim ve etik boyutuna ilişkin turizm eğitimi almış olan yöneticilerin değerdendirmelerinin aritmetik ortalaması ($\bar{X}$) 4,36 standart sapması (s.s.) ise 0,47 olarak, turizm eğitimi almamış olanların değerdendirmelerinin aritmetik ortalaması ($\bar{X}$) 4,06 standart sapması (s.s.) ise 0,55 olarak hesaplanmıştır. Yapılan t testinde yöneticilerin turizm eğitimi alıp almama durumuna göre yaptıkları değerdendirmede anlamlı fark ($F=3,32$ ve $p=0,001$) bulunmuştur.

Yine aynı şekilde deneyim ve profesyonellik boyutuna ilişkin turizm eğitimi almış olan yöneticilerin değerdendirmelerinin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 4,25 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,54 olarak, turizm eğitimi almamış olan yöneticilerin değerdendirmelerinin aritmetik ortalama değeri ($\bar{X}$) 3,97 standart sapma değeri (s.s.) ise 0,67 olarak hesaplanmıştır. Bu boyut içinde yöneticilerin turizm eğitimi alıp almama durumuna göre yaptıkları değerdendirmede $p<0,05$ değerine göre anlamlı fark ($F=2,68$ ve $p=0,008$) görülmektedir.

Vizyon ve çözümleyici (analitik) düşünce boyutuna ilişkin turizm eğitimi almış olan yöneticilerin değerdendirmeleri arasında anlamlı fark ($F=1,56$ ve $p=0,12$) belirlenmemiştir.

Tablo 34'te yönetici görüşlerinin boyutlar itibarıyla eğitim düzeyine göre karşılaştırılmasına ilişkin "Kruskal Wallis H Testi" sonuçları yer almaktadır.

Tablo 34 : İşgören Niteliğine İlişkin Boyutların Yöneticilerin Aldıkları Turizm Eğitimi Düzeyine Göre Karşılaştırılması –Kruskal Wallis H Testi Sonuçları-

Boyutlar (Faktörler)	Turizm Eğitim Düzeyi	N	Rank	χ^2	p
İletişim	Meslek Lisesi	8	53,50	4,44	0,218
	Ön Lisans	31	48,74		
	Lisans	42	38,40		
	Lisansüstü	6	46,00		
Yönetsel Başarısı	Meslek Lisesi	8	40,31	9,47	0,024*
	Ön Lisans	31	48,23		
	Lisans	42	38,01		
	Lisansüstü	6	69,00		
Mesleki Başarısı	Meslek Lisesi	8	50,75	2,35	0,501
	Ön Lisans	31	45,87		
	Lisans	42	40,17		
	Lisansüstü	6	52,17		
Kişisel Gelişim ve Etik	Meslek Lisesi	8	46,69	3,58	0,310
	Ön Lisans	31	49,39		
	Lisans	42	38,80		
	Lisansüstü	6	49,00		
Deneyim ve Profesyonellik	Meslek Lisesi	8	37,19	2,17	0,537
	Ön Lisans	31	48,90		
	Lisans	42	41,73		
	Lisansüstü	6	43,67		
Vizyon ve Çözümleyici (Analitik) Düşünce	Meslek Lisesi	8	50,94	4,93	0,176
	Ön Lisans	31	47,58		
	Lisans	42	38,25		
	Lisansüstü	6	56,50		

*P<0,05

Tablo 34’te yer alan bilgilere göre, yöneticilerin eğitim düzeyleri meslek lisesi (n=8), ön lisans (n=31), lisans (n=42) ve lisansüstü (n=6) olmak üzere dört sınıfa ayrılmıştır.

Bu verilere göre, iletişim boyutuna ilişkin meslek lisesi düzeyinde eğitim almış olan yöneticilerin değerlendirmeleri arasında anlamlı fark ($\chi^2=4,44$ ve $p=0,21$) bulunmamaktadır.

Yönetsel başarı boyutuna ilişkin meslek lisesi düzeyinde eğitim almış olan yöneticilerin değerlendirmelerinin rank değeri 40,31 olarak, ön lisans eğitimi almış olan yöneticilerin değerlendirmelerinin rank değeri 48,23 olarak, lisans eğitimi almış olan yöneticilerin rank değeri 38,01 olarak, lisansüstü eğitim almış olan yöneticilerin değerlendirmelerinin rank değeri 69,00 olarak hesaplanmıştır. Bu boyut

içinde yöneticilerin bölümlerine göre yaptıkları değerlendirmede anlamlı fark ($\chi^2=9,47$ ve $p=0,024$) görülmüştür.

Mesleki başarı boyutunda, kişisel gelişim ve etik boyutunda, deneyim ve profesyonellik boyutunda, vizyon ve çözümleyici (analitik) düşünce boyutunda eğitim düzeylerine göre yöneticilerin değerlendirmeleri arasında anlamlı fark ($\chi^2=4,93$ ve $p=0,17$) bulunmamıştır.

Tablo 35'te; işgören niteliğine ilişkin boyutların yöneticilerin aldıkları turizm eğitimi düzeyine göre karşılaştırılması -bağımsız örneklem tek faktörlü varyans analizi sonuçları- yer almaktadır.

Tablo 35 : İşgören Niteliğine İlişkin Boyutların Yöneticilerin Aldıkları Turizm Eğitimi Düzeyine Göre Karşılaştırılması -Bağımsız Örneklem Tek Faktörlü Varyans Analizi Sonuçları-

Boyutlar (Faktörler)	Turizm Eğitim Düzeyi	N	Ort. ($\bar{X}$)	s.s.	F	p
İletişim	Meslek Lisesi	8	4,45	0,33	1,31	0,275
	Ön Lisans	31	4,38	0,49		
	Lisans	42	4,21	0,36		
	Lisansüstü	6	4,40	0,47		
Yönetimsel Başarısı	Meslek Lisesi	8	4,12	0,42	2,98	0,036*
	Ön Lisans	31	4,17	0,59		
	Lisans	42	4,03	0,33		
	Lisansüstü	6	4,61	0,37		
Mesleki Başarısı	Meslek Lisesi	8	4,34	0,37	0,61	0,607
	Ön Lisans	31	4,15	0,69		
	Lisans	42	4,14	0,41		
	Lisansüstü	6	4,37	0,40		
Kişisel Gelişim ve Etik	Meslek Lisesi	8	4,35	0,69	0,56	0,637
	Ön Lisans	31	4,42	0,53		
	Lisans	42	4,30	0,40		
	Lisansüstü	6	4,50	0,29		
Deneyim ve Profesyonellik	Meslek Lisesi	8	4,06	0,70	0,41	0,748
	Ön Lisans	31	4,25	0,74		
	Lisans	42	4,28	0,33		
	Lisansüstü	6	4,33	0,34		
Vizyon ve Çözümleyici (Analitik) Düşünce	Meslek Lisesi	8	4,25	0,53	1,02	0,392
	Ön Lisans	31	4,07	0,80		
	Lisans	42	3,97	0,44		
	Lisansüstü	6	4,33	0,26		

*P<0,05

Tablo 35'te Tablo 34'teki verilerin F testi ile tekrar testi yapılmıştır. Bu verilere göre, yönetsel başarı boyutuna ilişkin farklı düzeylerde eğitim almış yöneticilerin değerlendirmelerinde anlamlı farklılık ($F=2,98$ ve $p=0,03$) görülmüştür. Diğer boyutlarda eğitim düzeylerine göre anlamlı farklılık bulunamamıştır. Bu sonuçlar ile tablo 35'in test sonuçları tablo 34 ile benzerlik göstermektedir.

SONUÇ

Ulusal kalkınma sürecinde turizmden beklenen görevin büyük olması, turizmin geliştirilme olanaklarının değerlendirilmesini zorunlu kılmaktadır. Gelişen turizm sektörü; gelir etkisi, dış ödemeler dengesine olumlu etkisi, istihdam sağlama, alt yapı ve üst yapının kurulması gibi yararlar sağlamaktadır. Bunun yanı sıra piyasa koşullarının getirdiği yoğun rekabet, gerek ulusal gerekse uluslar arası ölçekte, işletmeleri rakiplerine karşı üstünlük sağlamaya zorlamaktadır. Konaklama işletmelerinin bu koşullar altında başarılı olabilmesi için çalışanlarının işletme amaçlarına uygun davranması beklenmektedir.

Bu beklentiler doğrultusunda turizmin gelişmesi; daha çok turistin gelmesi ve daha çok harcama yapabilmesi ile sağlanabilir. Turistlerin gidecekleri yeri tercih etmesinde memnuniyetleri etkili olmaktadır. Bu doğrultuda yapılması gerekenlerden birisi hizmet kalitesinin yükseltilmesidir.

Turizm sektöründe işgören, hizmet kalitesini belirlemede önemli bir öğedir. Bununla beraber işgörenlerin eğitim seviyesinin hizmet kalitesinin yükselmesinde önemli bir etken olduğu, mesleki eğitim alan işgörenlerin verimli çalıştıkları, maliyetleri düşürdükleri ve hizmet kalitesini yükselttikleri bilinmektedir. O halde eğitim seviyesi yükseldikçe işgörenlerin mesleki nitelikleri yükselmekte buna bağlı olarak hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti artmaktadır. İşgörenin aldığı eğitimin etkinliğinin artırılması daha başarılı hizmet sunumunda etkili olacaktır.

Bu araştırmada işletme yöneticilerinin değerlendirmeleri ile lisans düzeyinde turizm eğitimi almış işgörenlerin mesleki nitelikleri hakkında bilgi edinilmeye çalışılmıştır. Böylelikle sektör yöneticilerinin eksik bulduğu niteliklerin eğitim kurumlarınca geliştirilmeleri açısından veri elde edebilecektir.

Araştırmada yer alan konaklama işletmeleri turizm sektöründe oldukça önemli bir yere sahiptir. Araştırmanın alanı olarak seçilen konaklama işletmeleri eğitilmiş iş gücü hakkında veri toplamaya oldukça uygun görülmüştür. Özellikle dört ve beş yıldızlı şehir otelleri turizm eğitimi almış iş gücünün en yüksek düzeyde istihdam edildiği işletmelerdir. Diğer yandan bu işletmelerde işgören devir hızı sektör ortalamasının altındadır. Dolayısıyla değerlendirme yapan yöneticiler işgörenleri hakkında oldukça bilgi sahibidir.

Araştırmanın literatür tarama kısmında eğitim ve turizm eğitimi irdelenerek turizm eğitiminin kazandırdığı mesleki nitelikler bulunmaya çalışılmıştır. Eğitim insanlarda tutum ve davranış geliştirmede bir araç olduğuna göre, turizm sektöründe gerekli mesleki niteliklerin (yabancı dil bilgisi, mesleki bilgi, genel kültür, iletişim, kendini geliştirme, ekiple çalışabilme, düzgün konuşma gibi) kazandırılmasında turizm eğitimi veren kurumlardan yararlanılmaktadır. Bu nedenle işgörenlerde görülen nitelik eksikliği eğitim aracılığı ile giderilebilmektedir.

Lisans düzeyinde verilen turizm eğitiminin kazandırdığı düşünülen nitelikler ile sektörün gereksinim duyduğu nitelikler arasında tam bir uyum olması beklenir. Bunun ne düzeyde gerçekleştiği araştırmanın problemi olarak belirlenmiştir. Araştırmada elde edilecek veriler ile lisans düzeyinde verilen turizm eğitiminin sektör yöneticilerinin beklentilerini ne derecede karşıladığına bakılmıştır. Böylelikle lisans düzeyinde verilen turizm eğitiminin kazandırması ya da geliştirmesi gereken nitelikler hakkında fikir sahibi olunabilecektir.

Değişik düzeylerde turizm eğitimi almış işgörenler üzerinde yapılmış araştırmalarda sektörde çalışan turizm eğitimi almış işgören sayısının az olmasına karşın bu işgörenlerde özellikle yabancı dil bilgisi, pratiklik, deneyim, mesleki bilgi, yenilikleri benimseme, genel kültür eksikliği olduğu anlaşılmıştır.

Ankara'daki dört ve beş yıldızlı otellerde çalışmakta olan lisans (dört yıllık) turizm eğitimi almış personelin amirlerince değerlendirme verilerine dayanan bu araştırmada; araştırmaya katılan yöneticilerin demografik özellikleri ve işgören niteliklerini ölçmeye yönelik iletişim, yönetsel başarı, mesleki başarı, deneyim ve profesyonellik, kişisel gelişim ve etik, vizyon ve çözümleyici düşünce boyutlarına (faktörlere) ilişkin bulgular değerlendirilmiştir.

Araştırmaya 137 yönetici katılmış, bu sayının Ankara'daki dört ve beş yıldızlı otellerde çalışmakta olan yöneticilerin %69'u olduğu tahmin edilmektedir. SPSS programı ile yapılan hesaplamalar ve testler (frekans dağılımı, yüzde dağılımı, aritmetik ortalama, T Testi, Varyans Analizi, Korelasyon Analizi, Kruskal Wallis H testi) aracılığı ile değişkenlerin dağılımı ve ilişkileri hakkında bilgi edinilmiştir. Bu verilere göre, ankete katılan bay yöneticilerin sayısı bayanların yaklaşık iki katı olarak gerçekleşmiştir. Bunun yanında yöneticilerin yaş ortalaması 31–35 aralığında gerçekleşmekte, genç bir ortalama göstermektedir. Yöneticilerin %9,5'i (n=13) üst

kademe (genel müdür ve genel müdür yardımcısı), %43,1'i (n=59) orta kademe (bölüm müdürü), %47,3'ü (n=65) alt kademe (şef) dir. Ankete katılan yöneticilerin önemli bir bölümü önbüro, kat hizmetleri, yiyecek-içecek ve satış-pazarlama bölümlerinde görev yapmaktadır. Eğitim durumlarına bakıldığında, turizm eğitimi almış yöneticilerin turizm eğitimi almamışların yaklaşık iki katı olduğu görülmüştür. Turizm eğitimi almış olan yöneticilerden lisans mezunu olanların toplam içinde %31'lik bir paya sahip olduğu görülmektedir. Turizm eğitimi almış yönetici oranlarının sektör ortalamasının üstünde olmasına karşın, sektör beklentilerinin altında olduğu söylenebilir. Bunun yanında turizm eğitimi alanlar ile almayanların otel bölümlerine dengeli dağıldığı görülmekte olup, sadece önbüro ve satış-pazarlama bölümlerinde turizm eğitimi alanların sayısal üstünlüğü görülmektedir.

Yöneticilerin ankette bulunan ifadelerle verdikleri cevaplar yapılan analizler sonucunda değerlendirildiğinde; işgörenlerin iletişim boyutuna ilişkin yeterlilik düzeyi oldukça yüksek çıkmakla beraber çalışanlar arasında sosyal ilişkiler kurma diğerlerine göre düşük yeterlilikte görülmektedir. Turizm sektöründe önemli bir yere sahip olan iletişim becerisinin tatmin edici düzeyde çıkması bu konuda bir sıkıntı olmadığını göstermektedir.

Yönetimsel başarı boyutunda işgörenlerin yeterlilik düzeyi iletişim boyutuna oranla düşük olmakla beraber yeterli bulunmuştur. Eğitim programları, geliştirme konusunda yeterli olmakla beraber diğer yönetsel başarı ile ilgili ifadelerden düşük yeterlilik göstermektedir. Lisans eğitiminin yönetsel yönünün yüksek olması mezunların yöneticilik başarılarının olmasını gerektirmektedir. Bu konuda yapılan değerlendirmeler işgörenlerin yönetsel başarılarının biraz daha geliştirilebileceği yönünde olmaktadır.

Mesleki başarı boyutu açısından işgörenlerin nitelikleri yeterli değerlendirilmekle beraber iletişim boyutundan düşük, yönetsel başarı boyutunda yakın bir ortalama çıkmıştır. Ancak yabancı dil bilgisi ile meslekle ilgili yasa ve mevzuatı bilme düzeylerinin diğerlerine göre düşük olduğu söylenebilir. Mesleki nitelikler açısından oldukça önem verilen yabancı dil bilgisi eğitiminin daha özenli verilmesi gerektiği değerlendirilmesi yapılabilir. Bu boyutta görülen yabancı dilbilgisindeki eksikliği önemli bir sorun sayılabilir. Turizm sektöründe genelde yabancı kişilerle ilgilenilmekte ve bunu en iyi yapacak kişiler lisans eğitimi almış

olanlar olacağından yabancı dil düzeyinin daha iyi konuma getirilmesi gerekmektedir.

Yöneticilerin kişisel gelişim ve etik boyutuna ilişkin değerlendirmelerinde ise oldukça yüksek yeterlilik ortaya çıkmıştır. Bu değerlendirmeye göre işgörenlerin en yüksek yeterlilik gösterdiği boyut olmuştur. Ancak yöneticiler işgörenlerinin kültürel birikimlerini çok yeterli bulmamaktadır. İşgörenlerin bu anlamda çevrelerine örnek olacak düzeyde yeterli olmalarının sevindirici olmaktadır.

İşgörenlerin deneyim sahibi ve profesyonel olmaları ile ilgili yapılan değerlendirmede işgörenlerin yeterlilik düzeyleri genel olarak yüksek bulunmalarına karşın belirsizlik ve baskı altında karar verirken biraz tereddüt yaşadıkları söylenebilir. Eğitim dönemlerinde, ilerde karşılaşacakları bu konuya hazırlıklı olmaları daha başarılı olabilmelerini etkileyebilecektir.

Diğer bir boyut olan vizyon ve çözümleyici (analitik) düşünce sahibi olma ile ilgili değerlendirmelere göre turizm eğitimi almış işgören nitelikleri yeterli bulunmakla beraber diğer boyutlara oranla en düşük ortalamayı göstermiştir. Vizyon ve çözümleyici (analitik) düşünce boyutu, eğitim kurumlarınca geliştirilmeye en uygun boyut olarak göze çarpmaktadır. Ayrıca bu boyutun en düşük değerlerini oluşturan akılcı satış teknikleri geliştirme, gelecekteki eğilimleri tahmin edebilme ve çalışma için yeni yollar geliştirme ifadeleri olmaktadır. Yine turizm eğitimi sürecinde bu konuların geliştirilerek verilmesi ile işgörenlerin yeterlilik düzeylerini artırabilecektir.

Genel bir değerlendirme yapılırsa iletişim, kişisel gelişim ve etik, deneyim ve profesyonellik boyutlarına ilişkin yönetici değerlendirmeleri turizm eğitimi almış işgören niteliklerinin oldukça yeterli olduğunu göstermektedir. Bununla beraber yönetsel başarı, mesleki başarı ve vizyon ve çözümleyici düşünce boyutlarında ise turizm eğitimi almış işgören nitelikleri yeterli düzeyde olmakla beraber diğer boyutlara göre düşüktür. Bu boyutların geliştirilmesine ilişkin yapılacak eğitim programları yararlı olabilecektir.

Yöneticilerin yaptıkları değerlendirmelerde demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin yapılan ayrıntılı test sonuçlarına göre; bay ve bayan yöneticiler arasında bu açıdan anlamlı bir fark görülmemiştir. Bay yöneticiler ve bayan yöneticiler yaklaşık olarak ifadelere aynı değerlendirmeleri yapmıştır.

Yöneticilerin yaşları arasında iletişim boyutunu değerlendirmelerinde anlamlı bir fark görülmüş, 36-40 yaş aralığındaki yöneticilerin değerlendirmeleri diğerlerine göre oldukça düşük bulunmuştur. Değerlendirdikleri grubun geniş bir dönemi temsil etmesi nedeni ile eski turizm mezunları ile yeni turizm mezunları arasındaki karşılaştırma araştırma konusu dışında olmasından dolayı yeterli bilgi edinilememiştir. Ancak bu durumun olasırlığı göz ardı edilmemelidir. Bu noktada yöneticilerin % 81'i işgörenlerin niteliklerini yüksek yeterlilikte bulmuş ve bu yeterlilikte bulanların %63'ü 36 yaşından küçük olmasından dolayı son on yıllık turizm lisans mezunlarının değerlendirmesinin daha olumlu olduğu düşünülebilir.

İşgörenlerin yönetsel başarısı, mesleki başarısı, kişisel gelişim ve etik, deneyim ve profesyonellik, vizyon ve çözümleyici (analitik) düşünce boyutlarında yöneticilerin yaşlarından kaynaklı herhangi bir fark görülmemiştir. Tüm yaş grubundaki yöneticilerin bu boyutlar ile ilgili değerlendirmeleri birbirine yakın çıkmıştır.

Yöneticilerin üst kademe, orta kademe ve alt kademe yönetici olmaları ile yaptıkları değerlendirmeler arasında tüm boyutlara ilişkin anlamlı bir farka rastlanmamıştır. Tüm görevlerdeki yöneticilerin bu boyutlar ile ilgili değerlendirmeleri birbirlerine yakın sonuçlarda olmuştur.

Araştırmada elde edilen önemli bir sonuç, otel bölümleri arasında işgören değerlendirmelerinde mesleki başarı boyutu hariç tüm boyutlarda anlamlı fark görülmüştür. Yönetsel başarı, kişisel gelişim ve etik, deneyim ve profesyonellik, vizyon ve çözümleyici (analitik) düşünce boyutlarında kat hizmetleri bölümü ile diğer bölümler arasında anlamlı fark olduğu söylenebilir. Kat hizmetleri bölümünde müşteri ile iletişim ve kişisel özelliklerin fazla olmaması değerlendirmeleri etkilemiş olabilir. Buna bağlı olarak işgörenlerin nitelik düzeyleri diğer bölümlere göre düşük görülmektedir. Başka bir açıdan bakılacak olursa, kat hizmetlerini tercih eden turizm lisans eğitimi almış işgörenlerin bu nitelik düşüklüklerini bildikleri için bu bölümde çalışmayı tercih ettikleri düşünülebilir. Müşteri ilişkilerinin yüksek olduğu diğer bölümlerde işgörenlerin yeterlilik düzeyleri oldukça yüksek bulunmuştur.

Yöneticilerin turizm eğitim düzeyleri ile yaptıkları değerlendirme arasında anlamlı fark bulunmuş, turizm alanında lisansüstü eğitim almış yöneticiler işgörenlerini değerlendirirken daha yeterli olduklarını vurgulamışlardır. Buna karşın

anlamalı fark olmamakla beraber tüm boyutlarda turizm lisans mezunu yöneticiler kendi eğitim düzeyinde olan ve birlikte çalıştıkları işgörenlerini diğer turizm mezunlarının değerlendirmesine göre düşük yeterlilikte görmektedir.

Yöneticilerin yaptıkları değerlendirmelerde turizm eğitimi almış işgörenlerde en yüksek yeterlilikte görülen nitelikler yedi maddede verilmektedir. Bunlar;

1. Genel temizlik ve sağlık bilgisine sahip olma
2. Amirleri ile iyi iletişim kurma
3. Profesyonel görüntü ve duruş gösterme
4. Görgü ve protokol kurallarına uyma
5. Müşteri ile iyi iletişim kurma
6. Diğer çalışanlarla iyi iletişim kurma
7. Kendini geliştirme arzusunda olmadır

Genel bir değerlendirme ile turizm lisans eğitimi almış işgörenlerin nitelikleri yeterli düzeyde değerlendirilmiştir. Ancak belirtildiği gibi bazı ifadelerde diğerlerine göre düşük yeterlilik ölçülmüştür. Bu nedenle araştırmanın asıl konusu olan lisans düzeyinde turizm eğitimi almış işgörenler ile ilgili yöneticilerin değerlendirmeleri en düşük yeterlilik gösteren niteliklerden başlayarak sıralanmıştır. Bunlar;

1. Meslekle ilgili yasa ve mevzuatı bilme
2. Yabancı dil bilgisine sahip olma
3. Eğitim programları geliştirme ve uygulama
4. Akılcı satış teknikleri geliştirme
5. Gelecekteki eğilimleri tahmin edebilme
6. Çalışmak için yenilikçi yollar geliştirme
7. Meslekteki güncel gelişmeleri takip etme
8. Çalışanlar arası sosyal ilişkileri artırma
9. Belirsizlik ve baskı altında karar verebilme
10. İşlevsel faaliyetleri yönetme becerisine ve tekniğine sahip olma

11. İşletme problemlerini belirleme ve tanımlama
12. Olaylara geniş açıdan bakma
13. Model oluşturma ve yaratıcı düşünme
14. Çalışma standardı ve kalite için kişisel ölçüt oluşturma
15. Değişen koşullara uyum sağlamadır.

Yukarıda sıralanan ifadelerde genel olarak yeterli bulunmakla beraber diğer ifadelere göre ortalaması düşük olan ifadelerdir. Meslekle ilgili yasal mevzuatı bilme özellikle tüketici hakları, çalıştıkları işletmelerin niteliği ve anlaşmazlık durumlarında yapılması gereken hukuki işlemler önem arz etmektedir. Bu niteliğin geliştirilmesi belirtilen işlem ve sürecin daha kısa ve yapıcı geçmesini sağlayacaktır. Diğer yandan yabancı dil bilgisi hizmetin verilmesinde önemli yere sahip olan müşteri ile iletişim kurma açısından gereklidir. Bu niteliğin eksikliği önemli kayıplara yol açabilmektedir. Lisans eğitimi veren eğitim kurumlarının bu niteliği geliştirmede daha başarılı olması gerekmektedir. Düşük nitelikli diğer işgörenler için eğitim programları geliştirmek ve uygulamak dolaylı olarak eğitim kalitesinin yükseltilmesinde etkili olacağından lisans mezunlarının bu konuda başarılı olmaları beklenmektedir. Lisans mezunu veren eğitim kurumlarının bu alanda başarılı olması tüm işgörenleri etkileyecek olmasından dolayı önemlidir.

Yukarıda bulunan niteliklerin geliştirilmesi için öncelikle eğitim kurumlarının eğitmen, fiziki ortam ve müfredatla ilgili olan unsurları gözden geçirmesi yararlı olacaktır. Bilindiği gibi eğitim kurumlarının başarısını etkileyen en önemli unsur eğitmenlerdir. Eğitmenlerin bilgi düzeyleri, iletişim becerileri ve sektöre yakınlıkları öğrenci başarısında etkili olmaktadır. Bunun yanı sıra eğitim kurumlarının fiziki ortamları yeterli ve motive edici olmalıdır. Ders işleme araç gereçleri ve uygulama alanları olması yine önemli bir unsurdur. Diğer yandan müfredat programlarının güncel ve gerekli konuları içermesi yararlı olacaktır.

Daha ayrıntılı bir değerlendirme ile lisans eğitimi almış işgörenlerde görülen eksikliklerin giderilmesi veya geliştirilmesi, ders anlatımının görsel içeriklerinin yüksek materyallerle yapılması, ölçme ve değerlendirmelerin gerçek durumu açıklar düzeyde olması katkı sağlayabilir. Diğer yandan uygulamaya dönük derslerin uygulama alanlarının olması yararlı olabilir. Özellikle dil derslerinin dil

laboratuvarlarında işlenmesi görsel ve işitsel öğelerin kullanılması öğrencilerin derse katılımının artırılmasının uygun olacağı düşünülmektedir. Önemli bir aşama olan stajında uygun ortamlarda amacına uygun yapılması öğrencinin eğitim dönemi ile sektör arasında bütünleşme sağlamaya yardımcı olabilecektir. Yine öğrencilerin araştırmaya yönlendirilmesi projeler hazırlaması özellikle yönetsel açıdan üstlenecekleri görevlerin üstesinden gelmeleri açısından etkili olabilecektir.

Araştırmada elde edilen bu bulguların ışığında eğitim kurumlarının kazandırmış olduğu nitelikler yeterliden çok yeterli düzeyinde geliştirilebilir ise geliştirilen niteliklere sahip işgörenlerin hizmet sunumları ya da yaptıkları iş daha tatmin edici olabilecektir. Dolayısı ile hizmet kalitesi yükselebilecektir. Bu olumlu gelişmenin sonucu olarak hizmet satın alan kişi memnun olabilecektir. Temel beklentimiz olan ulusal kalkınmada turizm sektörüne düşen görevin yerine getirilmesinde işgörenlerin ve dolayısı ile eğitim kurumlarının etkinliği artırılmış olacaktır.

KAYNAKÇA

- Acır, Müzeyyen. “Turizmde Mesleki Eğitim”, [http://www.gap-dogu-kalkinma.com/turizm/ 42_tur_egt. Htm](http://www.gap-dogu-kalkinma.com/turizm/42_tur_egt.Htm), 2005.
- Ağaoğlu, Kemal, “Turizmin Batı Avrupa Ülkeleri İle Karşılaştırmalı Konumu ve Türkiye Uygulamasında Yaşanılan Tikanıklıklar”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı**, 1992.
- Ahipaşaoğlu, Suavi. “Belediye Belgeli Konaklama İşletmeleri Profili ve Bir Eğitim Önerisi”, **TUGEY Yayınları** sayı:45 1997.
- Ahipaşaoğlu, Suavi ve Abdullah Karaman ve Erkan Sağlık. “Turizm Sektöründe Endüstriye Dayalı Eğitim, Sorunlar ve Çözüm Önerileri: Palndöken Kışsporları Merkezinde Bir Uygulama”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı**, 2002, ss. 137-143.
- Akat, Ömer. **Turizm İşletmeciliği**. İstanbul: Ekin Kitabevi, 2000.
- Akbaba, Atilla. “Konaklama İşletmelerinde Kalite Fonksiyon Göçerimi”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, 2003.
- Akçay, Şemsettin. “Aktif Eğitim Metodları İle Eğitimcinin Eğitimi”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı**, 2002, ss. 461-469
- Akova, Orhan. “Uluslar arası Otel İşletmeciliği ve Organizasyon Yapılarına Yönelik Uygulamalı Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Doktora Tezi **İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, 1998.
- Akova, Orhan. “Önbüro Elemanlarında Arana Nitelikler Üzerine Bir Araştırma”, **Yeni Bin Yılda Turizm ve Türkiye Semineri**, 2000, ss. 153-169.
- Aktaş, Ahmet. “Turizmde Okul – Sektör İşbirliği ve Sorunları”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı**, 1992, ss. 325-327.
- Aktaş, Ahmet. **Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi**. Antalya: Azim Matbaacılık, 2002.
- Aktaş, Ahmet ve Ebru Tarcan. “Konaklama İşletmelerinin İşgören Temininde Kullandıkları Üniversite Kaynağının Yeri ve Önemi: Anyalya Yöresinde

- Bir Araştırma”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı**, 2002, ss. 523-532.
- Aktaş, Zeki. “Turizm Sektörünün Beklentilerine Yönelik Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde Turizm Eğitimi Yeniden Yapılandırma Modeli”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, 1999
- Altunışık, Remzi ve Diğerleri. **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri**, Adapazarı: Sakarya Kitapevi, 2001.
- Amoah, A. Vanessa ve Tom Baum. “Tourism Education: Policy Versus Practice”, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, <http://www.emerald-library.com>. 2005.
- Aras, H. **Konaklama İşletmeciliğinde Yiyecek-İçecek Maliyet Kontrolü**, Ankara: Devran Matbaası, 1993.
- Arsoy, Gülsün. “Örgün/Yaygın Eğitimde Durum Tespiti ve Turizm Eğitim Sisteminin Geliştirilmesi İçin Öneriler”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı**, 1992, ss.181-190.
- Avcı, Hüseyin. “Türkiye’deki Turizm İşletmelerindeki Personel İstihdamı ve Sorunları”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, **İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, 1992.
- Avcıkurt, Cevdet ve Ahmet Köroğlu. “Turizm Eğitiminin Algılanmasında Turizm Eğitiminin Rolü: Karşılaştırmalı Bir Araştırma”, **Journal Of Travel And Tourism Research**, 2002, sayı:2 <http://stad.edu.tr>. 2005.
- Avcıkurt, Cevdet ve Sebahattin Karaman. “Lisans Eğitimi Veren Turizm Okullarının Ders Programlarının Karşılaştırılması”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı**, 2002, ss. 53-65.
- Aydos, Hasan. “Türkiye’de Turizm Sektörüne İşgücü Yetiştirilmesi Buna Yönelik Sorunlar ve Çözüm Önerileri”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı**, 1992, ss.175-178.
- Aymankuy, Yusuf ve Şimal Aymankuy. “Önlisans ve Lisans Düzeyindeki Turizm Eğitimi Veren Yüksek Öğretim Kurumlarının Bulundukları Yerlerin Analizi ve Turizm Eğitimi İçin Öneri Bir Model”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı**, 2002, ss. 29-42.

- Balcı, Ali. **Sosyal Bilimlerde Araştırma**, Ankara: Pegem Yayıncılık, 2001.
- Baş, Türker. **Anket**. Ankara: Seçkin Kitapevi, 2001.
- Başaran, İ.Ethem. **Eğitime Giriş**. Ankara: Yargıcı Matbası, 1996.
- Batman, Orhan. **Otel İşletmelerinin Yönetimi**, Adapazarı: Değişim Yayınları, 1995.
- Bayer, Zekai. **Turizme Giriş**. İstanbul İşletme Fakültesi sayı: 253, 1992.
- Bir, Ali ve Diğerleri. “Turizm Eğitiminde Uzaktan Eğitim Teknolojisi Uygulaması ve Değerlemesi”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı**, 1992.
- Birdir, Kemal. “Turizm ve Otel İşletmeciliği Eğitimi Alan Lisans Öğrencilerinin Turizm Endüstrisinde Çalışmayı Tercih Etmemelerinin Temel Nedenleri: Bir Nominal Grup Tekniği Araştırması”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı**, s. 495-504, 2002.
- Buyem (Boğaziçi Üniversitesi Yaşam Boyu Eğitim Merkezi), http://www.buyem.boun.edu.tr/e_detay.asp?egitim=2, 2005.
- Büyükkaragöz, Savaş ve Cuma Çivi. **Genel Öğretim Metodları**. İstanbul: Özeğitim 6. Baskı, 1996.
- Büyüköztürk, Şener. **Veri Analizi El Kitabı**. Ankara: Pegem Yayıncılık, 3. Baskı, 2003
- Celep, Cevat. “Halk Eğitimi Kavramlar, İlkeler Yöntemler, Teknikler”, http://www.geocities.com/psikolojiarsivi/halk_egitimi_onemi.html, 2005.
- Chung, Kyoo, Yup. “Hotel Management Curriculum Reform Based On Required Competencies Of Hotel Employees And Career Success In The Hotel Industry”, <http://www.elsevier.com>, 2005.
- Çakır, İsmail. “Türkiye’de Lisans Düzeyi Turizm Eğitiminde Staj Sorunları ve Çözüm Önerileri”, **Ulusal Turizm Sempozyumu**, 1998.
- Çakmakçı, Mehmet. “Sanayi Odaklı Eğitim”, **II Kalite Sempozyumu**, 2004, ss. 132-137.
- Çapar, Bülent. “Turizm Sektörü-Turizm Eğitimi Kurumları İşbirliği, Staj Sorunları ve Çözüm Önerileri”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı**, 2002, ss. 415-425.
- Çetin, Şule. “Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Mezunlarının İstihdam Sorunları”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı**, 2002, ss. 485-494.

- Çetin, Zühal. “Temel Turizm Eğitimi: Kültür ve Turizm Bakanlığınca Öngörülen Projeler”, **TUGEV** sayı:5, ss. 49-54, 1988.
- Çil, Burhan. **İstatistik**, Ankara: Detay Yayıncılık, 2000.
- Dallı, Özen. “Gelişen Turizm Endüstrisinin Ortaya Çıkardığı Eğitime İlişkin Sorunlar” **TUGEV**, sayı. 5, 1988, ss. 1-13.
- Dallı, Özen. “Turizm ve Eğitim”, http://www.gap-dogu-kalkinma.com/turizm/42_tur_egt.htm, 2005.
- Demir, Cengiz ve Diğerleri. **Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi: İlkeler ve Uygulamalar**. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2005.
- Demirkol, Şehnaz. “Turizm Alanındaki Lisansüstü Programların Analizi ve Sektörel Uyumlaştırmaya Yönelik Görüşler”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı**, 2002, ss. 87-98.
- Demirel, Özcan. **Karşılaştırmalı Eğitim**. Ankara: Usem Yayınları, 1996.
- Demirel, Özcan. **Genel Öğretim Yöntemleri**. Ankara: Usem Yayınları, 1996.
- Demirer, Halil. “Kapadokya Bölgesi Turizm Belgeli Konaklama İşletmeleri Üst ve Orta Düzey Yöneticilerin Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Öğrencilerinden Beklentilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, **Kapadokya Toplantıları VII**, 2000.
- Demirezen, Mustafa. “Piyasa Meslek Standartları”, <http://ekutup.dpt.gov.tr/planlama/42nciyil/demirezm.pdf>, 2005.
- Devebakan, G.Gül ve Diğerleri. “Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsünde Lisans Üstü Eğitim Kalitesinin Artırılması Kapsamında Öğrencilerin Eğitime İlişkin Görüşlerinin Değerlendirilmesi”, **II Kalite Sempozyumu**, 2004, ss.194-203.
- Dinler, Zeynel. **İktisada Giriş**, Bursa: Ekin Kitapevi, 2000.
- Elgezdi, Cavit. “Dört Yıllık Turizm Eğitimi Veren Yüksekokulların Eğitim ve Öğretim Programlarının Sektör Beklentileri Doğrultusunda Değerlendirilmesi ve Yeni Bir Ders Programı Önerisi”, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, 2003.
- Erdoğan, İrfan. “Sosyal Bilimlerde Pozitivist-Ampirik Araştırmaların Tasarım ve Yöntem Sorunları”, **Anatolia Dergisi**, sayı:12, 2001, ss. 17-34.

- Eser, Zaliha. “Lisans Düzeyinde Turizm Eğitim Müfredatının Hazırlanmasındaki Faktörler ve Başkent Üniversitesi Modeli”, **Turizm Akademik Dergisi** sayı:1, 2001, ss.1-9.
- Eser, Zaliha. “Turizm Eğitimine Üç Açılı Yaklaşım: Profesyonel Eğitim, Mesleki Beceri Eğitimi ve Girişimcilik Eğitimi”, Ankara: **II. Turizm Şurası Bildirileri**, cilt:II, 2002.
- Evliyaoğlu, Sait. **Genel Turizm Bilgileri**, Ankara:_, 1989.
- Eşme, İsa. “Ekonomiyi Düzeltelim Eğitimi Sonra Ele Alırız”, **Standart Dergisi**, sayı: 525, 2005, ss. 44-51.
- Gençyılmaz, Güneş ve Selim Zaim, “**Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi**”, İ.Ü. İşletme Fakültesi Dergisi, s:28, 1999, s:9-35.
- Girişgin, Şener. “Konaklama İşletmelerinde İşgören Başarı Değerlemesi ve Dört ve Beş Yıldızlı Şehir Otellerinde Bir Uygulama (Ankara İli Örneği)”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, **Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, 1998.
- Girişgin, Şener. “Konaklama İşletmelerinde İşgören Başarı Değerlemesi ve Dört ve Beş Yıldızlı Şehir Otellerinde Bir Uygulama”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, **Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü**, 1998.
- Gündüzalp, Nural. “Kalkınmada Turizm Eğitimi”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı**, 1992, ss. 61-62.
- Gürdal, Mehmet “Türkiye’de Mesleki Turizm Eğitiminin Yapısal Analizi, Okullaşma-Eğitimin Kalitesi-Staj-İstihdam Sorunları ve Çözüm Önerileri”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı**, 2002, s. 391-400.
- Gökdeniz, Ayhan. **Otel İşletmelerinde Önbüro Yönetimi**, Ankara: Turhan Kitapevi, 3. Baskı, 1999.
- Gündüz, Samettin. “Eğitim ve Toplumsal Değişme”, **Abant İzzet Baysal Eğitim Fakültesi Dergisi**, sayı:10, 2005, ss. 149-168.
- Hacıoğlu, Necdet. “Turizm Eğitim Sorunları ve Çözüm Önerileri”, **II. Ulusal Turizm Kongresi**, 1991, s. 195-214.

- Hacıoğlu, Necdet. “Yükseköğretimde Mesleki Turizm Eğitimi Geliştirme Perspektifi”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı**, 1992, ss. 91-100.
- Hesapçıoğlu, Muhsin. **Öğretim İlke ve Yöntemleri**. İstanbül: Beta Yayınevi, 3.Baskı, 1994.
- Hançer, Murat ve Naci Adak ve Atila Yüksel. “Turizm Eğitiminde Sektör-Üniversite İşbirliği: Yeni Bir Yaklaşım”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı**, 2002, s. 401-406.
- Hjalager, Anne-Mette ve Steen Andersen. “Tourism Employment: Contingent Work Or Profesional Career”, <http://www.emerald-library.com>. 2005.
- Hotel Guide-2004. www.travelguide.gen.tr; 2005.
- İslamoğlu, Hamdi. “Turizm Eğitiminde Politika Ne Olmalıdır?”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı**, 1992, ss. 59-60.
- İçöz, Orhan. “Turizm Araştırmalarının Alanları ve Temel Sorunları”, **Anatolia Dergisi**, yıl 6 sayı: 1, 1995, ss. 30-37.
- İslamoğlu, Hamdi. **Bilimsel Araştırma Yöntemleri**, İstanbul: Beta Yayıncılık. 2003.
- İnce, M. Tevfik. “Orta Öğretimde Turizm”, http://www.gap-dogu-kalkinma.com/turizm/42_tur_egt.htm, 2005.
- Kantarcı, Kemal ve M.Altuğ Yörükoğlu. **Konaklama İşletmelerinde Önbüro ve Yönetimi**, Ankara: Detay Yayıncılık, 1998.
- Kanten, Selahattin. “Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Eğitimi”, **II Turizm Şurası Bildirileri Cilt:II**, 2002.
- Karaçal, İlhan ve Nihat Demirtaş, “4702 Sayı Uygulamalarının Turizm Rehberliği Eğitimine Etkisi”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı**, 2002, s. 173-184.
- Karaağaçlı, Mustafa. “Eğitimde Meslek Standardına Duyulan Gereksinim”, **Standart Dergisi** sayı: 416, 1996, ss. 64-66.
- Karaağaçlı, Mustafa. “Temel İşgücünde Öngörülen Meslek Standardı Boyutları”, **Milli Eğitim Şurası MEB Yayınları**, 1998.
- Karabulut, Abdurrahman. “Eğitimde Tolam Kalite Yönetimi”, **Standart Dergisi**, s: 513, 2004, ss. 48-52.

- Karasar, Niyazi. **Bilimsel Araştırma Yöntemi**, Ankara: Nobel Yayın, 7.Basım, 1995.
- Karasar, Niyazi. **Bilimsel Araştırma Yöntemi**, Ankara: Nobel Yayın, 9.Basım, 1999.
- Karasar, Niyazi. **Bilimsel Araştırma Yöntemi**, Ankara: Nobel Yayın, 14.Basım, 2005.
- Kaya, İhsan ve Orhan Engin. “Evaluating Student Satisfaction For Quality Improving In A Department Of High Education Association”, **Mühendislik ve Fen Bilimleri Dergisi**, 2004.
- Kızılırmak, İsmail “Turizm Sektörü İle Meslek Yüksekokulları Turizm Programları Arasında İşbirliği Engellenen Sorunlar ve Çözüm Teklifleri”, **Hotel&Restaurant Teknik Dergisi**, s: 15, 1997, ss. 90-94.
- Kızılırmak, İsmail. “Meslek Yüksek Okulları Turizm ve Otelcilik Programlarının Günümüz Turizm Sektörünün Beklentileri Doğrultusunda Değerlendirilmesi”, [http://yayim.meb.gov.tr/yayimlar/ 147/kizilirmak.htm1](http://yayim.meb.gov.tr/yayimlar/147/kizilirmak.htm1), 2005.
- Kocaoğlu, Bike. “Turizm Eğitiminde Kalite Değerlendirilmesi: Sertifikasyon”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı**, 2002, s. 161-172.
- Koch, J ve J. Fisher. “Higher Education and Total Quality Management”, **Total Quality Management**, s:9, ss.659-669, 1998.
- Koç, Atilla. “Dünya Turizminde Türkiye”, **Standart Dergisi**, 2005, ss. 22-29.
- Koçak, Nilüfer. “Türkiye’de Turizm Sektöründe Çalışan Personelin Eğitim Düzeyi ve Turizm Eğitimi Veren Meslek Yüksekokulları”, **Ulusal Turizm Sempozyumu**, 1998, ss. 82-91.
- Kozak, Nazmi ve Meryem Kozak. “Seyahat Acentaları Yöneticilerinin Turizm Eğitimi Alan Elemanlarda Aradıkları Nitelikler”, **Tursab Yayınları**, 1999.
- Kozak, Nazmi ve Meryem Kozak ve Metin, Kozak. **Genel Turizm İlkeler – Kavramlar**, Ankara: Detay Yayıncılık, 2001.
- Kurgun, Avşar. “Turizm Eğitim Kalitesinin Geliştirilmesinde Öğrenen Öğüt Anlayışı ve Soyut-Açık Bilgi Döngüsü”, **Ulusal Turizm Sempozyumu**, 1998, s. 163-177.

- Küçükaltan, Derman. “Türkiye’de Otel İşletmelerinde İşgören Seçimi ve Eğitiminin Hastane İşetmeciliği ile Karşılaştırılmasına Yönelik Bir Uygulama”, **Anatolia Dergisi**, yıl: 9 1998, ss.51-59.
- Külahçı, Mehmet. “Turizm Sektöründe İşgücü Mesleki Eğitimi”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı**, 1992, ss. 105-113.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı. II Turizm Şurası Kararları. **Turizm Bakanlığı**, 2002.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı. <http://www.kultur.gov.tr/>
- Küçükahmet, Leyla. “Lisans düzeyinde Eğitim Elmanı Yetiştirmede Uygulanan Modeller ve Sorunlar (Mezunları İzleme Yaklaşımı)”, **Eğitim Bilimleri Sempozyumu**, 1984, ss. 39-48.
- Liu, Abby ve Wall Geoffrey. “Planingtourism Employment: A Developing Country Perspective”, **www.sciencedirect.com**. **2005**.
- McDonald, Michel, L ve O. Royston Hopkin. “The Future Of Hosfiyalıty Education In Geranada”, **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 15/3, 2003, s.156–160.
- Metargem, _ . **Turizm Sektöründe Ara Kademe İnsangücü İhtiyacı ve Turizm Eğitimi Araştırması**, T.C. Milli Eğitim Bakanlığı Yayın No: 26. 2000.
- Mısırlı, İrfan. “Turizmde İnsan Gücü ve Eğitimi”, **5. Bilkent Turizm Formu**, 2001, ss.15-19.
- Mısırlı, İrfan. “Turizm Sektöründe Meslek Standardı ve Mesleki Belgelendirme Sistemi”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı**, s. 453-460, 2002.
- Mısırlı, İrfan. “Turizm Sektöründe Meslek Standardı ve Mesleki Belgelendirme Sistemi”, **Anatolia Dergisi** cilt:13 s. 1, 2002, ss. 39-55.
- Morgan, Michael, “From Production Line To Drama Scholl: Higher Education For The Future Of The Futur Of Tourism”, **www.emeraldingsight.com**. **2005**.
- Nakip, Mahir ve Asuman Akdoğan. **Üniversite-Sanayi İşbirliğinde Tarafların Algılamaları ve Beklentileri (Kayseri’de Bir Uygulama)**, Kayseri: Kayseri Ticaret Odası Yayınları, 26, 1999.
- Ntv, <http://www.ntvmsnbc.com/news/352350.asp>,2006

- Odabaşı, Seyda. “Turizm Bakanlığının Uluslar Arası Eğitim Faaliyetleri”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı**, s. 471-476, 2002.
- Olalı, Hasan. **Turizm Politikası ve Planlaması**, İzmir: Ege Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, no:6, 1982.
- Olalı, Hasan. “Lisans ve Lisans Üstü Turizm Eğitimi”, **Turizm Eğitimi Kongresi**, 1984, ss. 92-99.
- Olalı, Hasan. “Türkiye’de Turizm Eğitiminin Yapısı ve Sorunları”, **Turizm Eğitimi Kongresi**, 1984, ss. 15-21.
- Olalı, Hasan ve Meral Korzay. **Otel İşletmeciliği**, İstanbul: işletme İktisadı Yayını, 1989.
- Olalı, Hasan ve Meral Korzay. **Otel İşletmeciliği**, İstanbul: Beta Yayın, 1993.
- Oral, Saime. **Otel İşletmeciliği ve Otel İşletmelerinde Verimlilik Analizleri**, İzmir: Kanyılmaz Matbası, 2001.
- OSYM, <http://www.osym.gov.tr>, 2005.
- Öner, Necati. “Öğretim ve Eğitime Bir Bakış Eğitim Programları ve Öğretimi”, **Eğitim Bilimleri Birinci Ulusal Kongresi**, 1990, s. 5-8.
- Özaktaş, Adnan. “Kültür ve Turizm Bakanlığının Turizm Eğitime Katkısı”, **Turizm Eğitimi Kongresi**, 1984, ss. 44-46.
- Özaktaş, Adnan. “Turizm Eğitiminde sorunlar ve Öneriler”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı**, 1992, ss. 85-87.
- Özçelik, D. Ali. **Eğitim Programları ve Öğretim**, Ankara: ÖSYM Eğitim Yayınları, 1989.
- Özdamar, Kazım. **Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi**. Eskişehir: Kaan Kitapevi, 4. Baskı, 2002.
- Özdipçiner, N, Selma ve Velittin Kalıncara. “Konaklama Sektörü Çalışanlarının ÖrgüteYönelik Düşünce ve Bağlılık Durumları: Denizli Örneği”, **Anatolia Dergisi**, cilt. 16 s: 1, 2005, ss. 82-92.
- Özmen, Timurcan ve Yasemin Arbak. “Eğitimle Desteklenmeyen Kültürel Değişim Nekadar Başarılı Olabilir?”, **II Kalite Sempozyumu**, 2004, ss.1-10
- Öztaş, Kadir. **Turizm Ekonomisi**, Ankara: Nobel Kitapevi, 2002.
- Öztürk, Hüseyin. “Eğitim ve Felsefe Eğitim Programları ve Öğretimi”, **Eğitim Bilimleri Birinci Ulusal Kongresi**, 1990, s. 25-29.

- Parlak, Bekir. “Eğitimde Kaçınıcı Sınıftayız”, **TC hayat Dergisi**, s. 6, 2005, ss. 12-14.
- Peköz, Metehan. “Üniversite Düzeyinde Turizm Eğitimi; Amaç, İçerik, Uygulama”, **Turizm Eğitimi Kongresi**, 1984, ss. 174-184.
- Pfeffer, Jeffrey. **Rekabette Üstünlüğün Sırrı: İnsan**, İstanbul: Sabah Kitapları, 1995.
- Ross, F. Glenn. “Hospitality/Tourism Job applications And EducationalExpctation”, <http://www.emerald-library.com>.2005.
- Saraç, Salih. **Konaklama Muhasebesi**, Ankara: Adım Yayıncılık1989.
- Sarıuşık, Mehmet ve İsmail Çakır. “Üniversitelerde Lisans ve Önlisans Turizm Öğretiminin Profili”, **Turizm Akademik** s: 1 2003, ss. 19-30.
- Sel, Lütfü. “Türkiye’de Üniversite Düzeyinde Turizm Eğitiminde Gelişmeler-Öngörülen Projeler”, **TUGEY** Yayın no: 5 1988, ss. 45-48.
- Serper, Özer. **İstatistik I**, Bursa: Ezgi Kitap Evi, 4. Baskı, 2000.
- Sevgi, Ahmet. “Turizm Eğitimi”, **Turizm Eğitimi Konferansı**, 1992.
- Sezgin, İlhan. “Turizm Meslek Eğitimi”, **TUGEY** Yayın no: 5, 1988, ss. 27-44.
- Sezgin, M. Orhan. “İtalya’daki Otelcilik Eğitim Sistemi ve Türkiye’deki Turizm Eğitimi”, **Turizm Eğitimi Kongresi**, 1984, ss. 47-50.
- Sezgin, M. Orhan. **Genel Turizm**, Ankara: TUTİBAY Yayıncılık, 1995.
- Sezgin, M. Orhan. **Genel Turizm ve Turizm Mevzuatı**, Ankara: Detay Yayıncılık, 2001.
- Sozer, Nazım ve Diğerleri. “Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü’nde Lisansüstü Eğitim Kalitesinin Artırılmasına Yönelik Bir Alan Araştırması”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, cilt: 4, s: 2, 2002, ss. 41-65.
- Sökmen, Alptekin. “Otel İşletmelerinde İşe Alıştırma (Otyantasyon) Eğitiminin Etkinliği ve İşgören Performansı ile İlişkisi: Ankara’daki Dört ve Beş Konaklama işletmelerinin Sınır Birimlerinde Ampirik Bir Uygulama”, **Turizm Akademik Yıllığı** s:12, 2003, ss. 9-26.
- Sönmez, Yıldırım. “Eğitimde Kalite Yaklaşımları”, **Standart Dergisi**, s: 516, 2004, ss. 7-11.

- Sümbüloğlu, Kadir ve Vildan Sümbüloğlu. **Bioistatistik**. Ankara: Hatipoğlu Basım, 10. Basım, 2002.
- Şahin, Nilüfer ve Orhan Batman. “Otel İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitim Uygulamalarına Yönelik Bir Araştırma (Kapadokya Örneği)”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı**, 2002, s. 445-452.
- Şahin, Özer ve Fevzi Okumuş. “MEB-YÖK Meslek Yüksekokulları Program Geliştirme Projesi Çerçevesinde Turizm İle İlgili -Otel İşletmeciliği- ve - Seyehat İşletmeciliği- Programlarının Uygulanmasında Karşılaşılan Sorunlar ve Çözüm Önerileri”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı**, 2000, s. 21-28.
- Şener, Burhan. **Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon**, Ankara: Detay Yayıncılık, 3.Baskı, 2001.
- Tavmergen, İge. “Turizm sektörü ve Çalışma Hayatında Kalite”, **Standart Dergisi** s:458, 2000, ss. 47-50.
- Tavşancı, Ezel. **Tutumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analizi**, Ankara: Nobel Yayın, 2002.
- Tayfun, Ahmet. “G.Ü. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi’nden Mezun Olan Öğretmenlerin Fakülte Hakkındaki Değerlendirmeleri”, **Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**, s: 5, 2001, ss. 1-12.
- Taymaz, Haydar. “Eğiticilerin Eğitimi”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı**, 1992, ss.447-455.
- Tetik, İ.Serdar. “Turizm İşletmelerinde İşbaşı Eğitim ve Bir Otelde Uygulaması”, **Turizm Eğitimi Konferansı Turizm Bakanlığı**, 1992, ss. 143-149.
- Timur, Alp. “Türkiyede Turizm Eğitiminin Yapısı ve Uygulanan Politikalar ve Sonuçları”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı**, 1992, ss. 47-53.
- Topaloğlu, Melih ve Diğerleri. (2001), “Üst Düzey Yöneticilerin Rol, Aktivite ve Sorumlulukları Konusunda Otel İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama”, **Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**, s: 4, ss.40-47.
- Tutar, Hasan. “Küreselleşme Sürecinde Bilginin Anlamı ve Kalitesi”, **Standart Dergisi**, s: 436, 1998, ss. 70-75.

- Toskay, Tunca. **Turizm Olayına Genel Yaklaşım**, İstanbul: Der Yayınları, 1982.
- TUGEV . “Turizm Sektöründe İstihdamın Niteliği”, Yayın no:27, 1993.
- TUGEV. “Konaklama Sektörü Yöneticilerinin Elemanlarda Aradıkları Nitelikler”, Yayın no:28, 1994, s. 24-25.
- Tuna, Muharrem. “Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Alanında Eğitim Veren Meslek Yüksekokullarının Sorunlarına İlişkin Bir Araştırma”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı**, 2002, s. 43-52.
- Turizmdebusabah, <http://www.turizmdebusabah.com.tr>, 2005.
- Tursab, <http://www.tursab.org.tr/content/turkish/istatistikler/gostergeler/milliyet.htm>, 2005.
- Türk Dil Kurumu, <http://www.tdk.gov.tr/TDKSOZLUK/SOZBUL.ASP?kelime=2005>.
- Tütüncü, Özkan ve Mahmut Demir. “Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İşgücü Devir Hızının Analizi ve Muğla Bölgesi Örneği”, **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, cilt: 5, s: 2, 2003, ss. 150-165.
- Ural, Ayhan ve Elbeyi Pelit. “Türkiyede Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Veren Yüksek Öğretim Örgütlerinin Örgütleniş Biçimleri”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı**, 2002, s. 75-86.
- Ural, Ayhan ve İbrahim Kılıç. **Bilimsel Araştırma Süreci**, Ankara: Detay Yayıncılık, 2005.
- Utaş, Cengiz. “I. Ulusal Meslek Yüksekokulları Toplantısı Sonuç Raporu”, Nevşehir, 2004.
- Ünlüoken, Kurban ve Olcay Atıç. “Otel İşletmelerinin Sosyal Sorumluluklarını Yerine Getirmesinde Önemli Bir Faktör Olarak İşgörenlerin Eğitim Düzeyi: Ankaradaki Otel İşletmelerinde Bir Uygulma”, **Turizm Akademik Yıllığı**, s:1, 2003, ss. 49-68.
- Ünlüoken, K. ve Olcay Atıç. “Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Ahlaki Sorumluluklarını Yerine Getirebilmesinde Eğitim Düzeyinin Önemi Üzerine Bir Araştırma”, **Turizm Akademik Yıllığı**, s:1, 2003, ss. 49-68.
- Üzümcü, P. Tülay ve Süheyla Bayraktar, “Türkiye’de turizm Otel işletmeciliği Alanında Eğitim Veren Yükseköğretim Kuruluşlarındaki Eğitimcilerin

- Turizm Mesleki Eğitiminin Etiksel Açıdan İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması”, <http://iibf.ogu.edu.tr/kongre/program.htm>, 2005.
- Yağcı, Özcan. “Türkiyede Turizm İstihdamında Karşılaşılan Temel Sorunlar ve Çözüm Önerileri”, **Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**, s: 4, 2001, ss.23-39.
- Yağcı, Özcan. **Turizm Ekonomisi**, Ankara: Detay Yayıncılık, 2003.
- Yakar, Gülher. “Türkiye’de Meslek Yüksekokullarında Yaşanan Tıknıklıklar”, **Ulusal Turizm Sempozyumu**, 1998, ss. 153-158.
- Yatkin, Ahmet ve Ertan Gökhan. “Toplam Kalite Yönetiminde -Önce İnsan Kalitesi”, **Standart Dergisi**, s: 505, 2003, ss. 53-59.
- Yavuzer, Yasemin ve Zekerya Demir ve Mustafa Çalışkan, **Gelişim ve Öğrenme Psikolojisi**, Konya: Damla Baskı, ____.
- Yazıcıoğlu Yahşi ve Samiye Erdoğan. **SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri**, Ankara: Detay Yayıncılık. 2004.
- Yıldırım, Armağan. “Turizm Sektörü - Turizm Eğitim Kurumları İşbirliği, Staj Sorunları ve Çözüm Önerileri: Koceli Üniversitesi Derbent MYO’nda Yürütülen Bir Proje”, **Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı**, 2002, ss. 369-384.
- Yıldız, Gültekin ve Kadir Ardiç. “Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi”, **Bilgi Dergisi**, s: 1, 1999, ss. 73-82.
- YOK, <http://www.yok.gov.tr/mevzuat/kanun/kanun2.html>, 2006.
- Yüksel, Atilla ve Fisun Yüksel. **Turizmde Bilimsel Araştırma Yöntemleri**, Ankara: Turhan Kitapevi, 2004.
- Zhang, Hanqin Qiu ve Terry Lam, ve Thomas, Bauer, “Analysis of Training and Education Needs of Mainland Chinese Tourism Academics in The Twenty-First Century”, [http://www.emerald-library. Com/ft](http://www.emerald-library.Com/ft). 2005.
- ____. **Otel İşletmeciliği**, Ankara: Kültür ve Turizm Bakanlığı Eğitim Dairesi, Yayın No:55, s.70, 1983.

EKLER

Ek-1 Anket Formu

Sayın Katılımcı,

Bu anket konaklama işletmelerinde çalışmakta olan lisans (dört yıllık) turizm eğitimi almış personelin mesleki nitelikler açısından yeterlilik düzeylerinin amirleri tarafından değerlendirilmesini amaçlamaktadır. Çalışmanın sonucunda, Turizm Eğitiminin kazandırması gereken nitelikler hakkında fikir edinilebilecektir. Anket formlarından elde edilecek veriler gizli tutulacak ve verdiğiniz bilgiler toplu olarak sadece araştırma amacına yönelik değerlendirilecektir. Katkılarınız için şimdiden teşekkür ederim.

Abant İzzet Baysal Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Turizm ve Otel İşletmeciliği Bölümü

Hürriyet ÇİMEN
cimen_h@mail.ibu.edu.tr
(0 542 473 80 75)

Birinci bölüm	Çok yetersiz	Yetersiz	Kısmen Yetersiz/yeterli	Yeterli	Çok yeterli
Lütfen aşağıda verilen mesleki nitelikler açısından işletmenizde çalışmakta olan üniversite düzeyinde dört yıllık turizm alanında eğitim almış personelinizle ilgili ifadelere katılma derecenizi sağ tarafta verilen cetvel üzerinde uygun gördüğünüz kutucuğa çarpı (X) işareti koyarak belirtiniz.					
1. Müşterilerle iyi iletişim kurma	1	2	3	4	5
2. Diğer çalışanlarla iyi iletişim kurma	1	2	3	4	5
3. İşletme problemlerini belirleme ve tanımlama	1	2	3	4	5
4. Müşteri problemlerini belirleme ve tanımlama	1	2	3	4	5
5. Etik kurallarına uygun hareket etme	1	2	3	4	5
6. Çalışanlar arası sosyal ilişkileri artırma	1	2	3	4	5
7. Diğer çalışanların işini yönlendirme ve yardımcı olma	1	2	3	4	5
8. İşinde etkin ve verimli çalışma gösterme	1	2	3	4	5
9. Profesyonel görüntü ve duruş gösterme	1	2	3	4	5
10. Sorumluluğunu büyütme (<i>geliştirme</i>) arzusunda olma	1	2	3	4	5
11. Model oluşturma ve yaratıcı düşünme	1	2	3	4	5
12. Gelecekteki eğilimleri tahmin edebilme (<i>yönetsel, talep eğilimi</i>)	1	2	3	4	5
13. Çalışmak için yenilikçi yollar geliştirme	1	2	3	4	5
14. Değişen şartlara uyum sağlama	1	2	3	4	5
15. Olaylara geniş açıdan (<i>çok yönlü</i>) bakma	1	2	3	4	5
16. Belirsizlik ve baskı altında karar verebilme	1	2	3	4	5
17. Çalışma standardı oluşturma ve kalite arayışı	1	2	3	4	5
18. İstikrarlı hizmet kalitesi sağlama	1	2	3	4	5
19. Meslekteki güncel gelişmeleri takip etme	1	2	3	4	5
20. Görgü kurallarına ve protokol kurallarına uyma	1	2	3	4	5
21. Akılcı satış teknikleri geliştirme	1	2	3	4	5
22. Müşteri tatminini izleme ve yönetme	1	2	3	4	5
23. İşlevsel faaliyetleri yönetme becerisi ve tekniğine sahip olma	1	2	3	4	5
24. Eğitim programları geliştirme ve uygulama	1	2	3	4	5
25. Bilgisayar programları kullanabilme	1	2	3	4	5

26. Yoğun iş akışına uyum sağlama	1	2	3	4	5
27. Mesleki bilgi sahibi olma	1	2	3	4	5
28. Kültürel birikim sahibi olma	1	2	3	4	5
29. Kendini geliştirme arzusunda olma	1	2	3	4	5
30. Yabancı dil bilgisine sahip olma	1	2	3	4	5
31. Etkili ve güzel konuşma	1	2	3	4	5
32. Genel temizlik ve sağlık bilgisine sahip olma	1	2	3	4	5
33. Sayısal konularda hesap yapabilme	1	2	3	4	5
34. Zamanı verimli kullanma	1	2	3	4	5
35. Meslekle ilgili yasa ve mevzuatı bilme	1	2	3	4	5
36. Amirleri ile iyi iletişim kurma	1	2	3	4	5

İkinci Bölüm

- Cinsiyetiniz Bay []
 Bayan []
- Yaşınız [.....]
- Göreviniz Genel Md. [] Gen. Md. Yrd. []
 Bölüm Müdürü [] Şef []
- Bölümünüz Ön büro [] Kat hizmetleri []
 Yiyecek-içecek [] Muhasebe []

 Satış-Pazarlama [] İnsan kaynakları []
 Diğer[.....]belirtiniz
- Bu görevde çalışma süreniz [.....]
- Eğitim düzeyi 1- (Turizm eğitimi aldıysanız)
 Anadolu otelcilik ve turizm meslek lisesi []
 Turizm ön lisans [] Turizm lisans[]
 Turizm lisans üstü [] Diğer [.....]belirtiniz
- 2- (Turizm eğitimi almadıysanız)
 İlköğretim [] Lise [] Ön lisans []
 Lisans [] Lisans üstü[] Diğer
 [.....]belirtiniz
- Turizm sektöründeki kariyerinize hangi görevde başladınız
 [.....]
- Hangi meslek veya görevlerde eğitimli eleman bulmakta sıkıntı çekmektesiniz
 [.....]

Ek-2 Türkiye Tesis ve Yatak Kapasitesi

Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın 2005 yılı verilerine göre, Türkiye'de turizm yatırımı ve işletme belgeli 5 yıldızlı 276 tesis, 79bin 188 oda ve 168 bin 928 yatak, 4 yıldızlı ise 497 tesis, 76 bin 184oda, 159 bin 413 yatak bulunuyor. Türkiye, 1, 2, 3, 4 ve 5 yıldızlı olmak üzere ise toplam 2 bin 773 tesis bulunurken, bunlar 262 bin 992 oda ve 545 bin 938 yatak kapasitesine sahip. 1. sınıf, 5 yıldızlı 114 tatil köyü bulunurken, bu tesislerde 33 bin 150 oda, 73 bin 412 de yatak bulunuyor. Özellikle yabancı turistlerin ilgi gösterdiği golf turizmi için, 4 golf tesisi bulunuyor ve bu tesisler 227 oda, 737 yatak kapasitesine sahip.

Türkiye'de turizm yatırımı belgeli; otel, motel, tatil köyü, pansiyon, kamping, oberj (dağ evi), apart otel, özel belgeli otel, golf tesisi, mola tesisi, eğitim ve uygulama tesisi ile turizm kompleksi olmak üzere; toplam bin 138 tesis, 113 bin 816 oda, 247 bin 589 yatak var.

Türkiye, turizm işletmesi belgeli ise otel, motel, tatil köyü, pansiyon, kamping, oberj (dağ evi), apart otel, özel belgeli otel, golf tesisi, mola tesisi, eğitim ve uygulama tesisi ile turizm kompleksi olmak üzere; 2 bin 325 tesis, 210 bin 330 odaya, 438 bin 296yatak kapasitesine sahip.

Turizm yatırımı ve turizm işletmesi belgeli toplam 3 bin 463 tesis, 324 bin 146 oda, 685 bin 885 de yatak bulunuyor (<http://www.ntvmsnbc.com/news/352350.asp>,2006).

Ek-3 ÖZGEÇMİŞ

Hürriyet ÇİMEN 1972 yılında Ankara’da doğdu. İlkokul, ortaokul ve lise öğrenimini Ankara’da tamamladı. Ön Lisans öğrenimini 1993 yılında Hacettepe Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu’nda tamamladı. Lisans öğrenimini 2001 yılında Abant İzzet Baysal Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu’nda tamamladı. 2002 yılında Abant İzzet Baysal Üniversitesi Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulunda Uzman olarak göreve başladı. 2004 yılında Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksek lisans Programı’na kayıt yaptırdı. Halen Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu’nda görev yapmakta olan Uzman Hürriyet ÇİMEN akademik ilgi alanlarında çeşitli bildirileri ve makaleleri vardır.

Adres Abant İzzet Baysal Üniversitesi
Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik
Yüksekokulu
Orhangazi Mah. Santral Cad. No:66
81650 Akçakoca / Düzce

Telefon 0 380 611 29 99 (114)
0 542 473 80 75

Fax 0 380 611 32 66
Elektronik Posta Adresi hcimen06@hotmail.com

Akademik İlgi Alanları

Turizm Eğitimi,
Hizmet İşletmelerinde Kalite Yönetimi,