

T.C.
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ EĞİTİMİ ANABİLİM DALI

KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN EĞİTİM MERKEZLERİNDE
UYGULANAN EĞİTİM PROGRAMLARININ MEZUNLARIN
GÖRÜŞLERİNE GÖRE DEĞERLENDİRİLMESİ: ANTALYA İLİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Ash ARAS

Ankara 2007

Aslı ARAS

Ankara,2007

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN EĞİTİM MERKEZLERİNDE
UYGULANAN EĞİTİM PROGRAMLARININ MEZUNLARIN
GÖRÜŞLERİNE GÖRE DEĞERLENDİRİLMESİ: ANTALYA İLİ ÖRNEĞİ**

T.C.
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
EĞİTİM BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ EĞİTİMİ ANABİLİM DALI

KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN EĞİTİM MERKEZLERİNDE
UYGULANAN EĞİTİM PROGRAMLARININ MEZUNLARIN
GÖRÜŞLERİNE GÖRE DEĞERLENDİRİLMESİ: ANTALYA İLİ ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Hazırlayan
Ash ARAS

Tez Danışmanı
Yrd. Doç Dr. Atila HAZAR

Ankara, 2007

Aslı ARAS'ın “Konaklama İşletmelerinin Eğitim Merkezlerinde Uygulanan Eğitim Programlarının Mezunların Görüşüne Göre Değerlendirilmesi: Antalya İlinde Bir Araştırma” başlıklı tezi 16.01.2007 tarihinde, jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalında Yüksek Lisans Tezi olarak kabul edilmiştir.

Adı Soyadı

İmza

Üye (Tez Danışmanı): Yard.Doç.Dr. Atila HAZAR

.....

Üye : Doç.Dr. Mehmet YEŞİLTAS

.....

Üye : Yard.Doç.Dr. Eriman TOPBAŞ

.....

ÖNSÖZ

Türkiye’de, turizm sektörü istediği niteliklerde çalışan istihdam etmekte güçlük çekmektedir. Bu sebeple, kendi bünyesinde eğitim merkezleri açarak ihtiyacı olan nitelikli çalışanı kendi imkanlarıyla yetiştirmeye başlamıştır.

Bu araştırmanın amacı; Türkiye’de kendi bünyesinde özel uygulamalı turizm eğitim merkezini açmış olan zincir işletmelerde çalışan, eğitim merkezi mezunlarının bakış açısıyla, özel uygulamalı turizm eğitim merkezlerinde verilen eğitim programlarının incelenmesidir. Bu araştırma sonunda elde edilen bulguların ve geliştirilen önerilerin, bu tür eğitim merkezlerini açmak isteyen diğer konaklama işletmelerine rehber olacağı düşünülmektedir.

Bu çalışmayı tamamlamamı sağlayan değerli hocalarım Doç.Dr. Mehmet YEŞİLTAS, Yard.Doç.Dr. Eriman Topbaş ile danışmanım Yard.Doç.Dr. Atıla HAZAR’a; kaynaklarını, bilgi ve tecrübelerini benden esirgemeyen MNG Özel Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezi Müdürü ve WOW Oteller Zinciri Eğitim Koordinatörü Sayın Gökhan ATAMAN’a ile Özel Sidem Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezi Müdürü ve PEGASOS Oteller Zinciri Eğitim Koordinatörü Sayın Ali ALTIN’a; beni cesaretlendiren ve yardımlarını esirgemeyen öğretmen arkadaşlarım Gürsel ERDENER ve Tamer KIRLI’ya, süreçte iş yükümü sırtlamak ve bana katlanmak zorunda kalan öğretmen arkadaşım Ayser SOYER’e; desteğini esirgemeyen, büyük düşünmeyi, kaliteli eğitimi, öğretmenliği bana öğreten Okul Müdürüm Sayın Çetin ERTURAN’a, anneme, babama, Nes’e ve Dinçer’e sonsuz teşekkürler.

Araştırmanın, mesleki turizm eğitimi konusuyla ilgilenenlere katkı sağlamasını dilerim.

ASLI ARAS

ÖZET

KONAKLAMA İŞLETMELERİNİN EĞİTİM MERKEZLERİNDE UYGULANAN EĞİTİM PROGRAMLARININ MEZUNLARIN GÖRÜŞÜNE GÖRE DEĞERLENDİRİLMESİ: ANTALYA İLİNDE BİR ARAŞTIRMA

Aras, Aslı
Yüksek Lisans, Turizm İşletmeciliği Eğitimi Bilim Dalı
Tez Danışmanı: Yrd.Doç.Dr. Atila HAZAR
Aralık-2006

Araştırmada; konaklama işletmelerinin özel uygulamalı turizm eğitim merkezi mezunlarının görüşüyle, eğitim merkezinde uygulanan mesleki turizm eğitimi programları değerlendirilmiştir.

Araştırmanın evrenini, konaklama işletmelerinin özel uygulamalı turizm eğitim merkezinin 308 mezunu ve bu mezunların çalıştıkları departmanların 25 yöneticisi oluşturmaktadır. Araştırmada evrenin tümüne ulaşılabilirdi için örneklem alınmamıştır. Bu araştırma kapsamında mezunlar ve departman yöneticileri için anket formu kullanılmıştır. Anket formlarıyla elde edilen veriler tablolastırılarak verilmiş, mezunların ve departman yöneticilerinin tanıtıcı bilgileri frekans ve yüzde olarak ortaya konulmuştur. Mezunların, eğitim programını değerlendirmelerinde cinsiyet, yaş, eğitim durumları, sektör deneyimleri ve eğitim aldıkları bölümler açısından fark olup olmadığı Anova Testi ile kontrol edilmiştir. Araştırmada anlamlılık düzeyi 0.05 olarak kabul edilmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre;

- Eğitim merkezinde uygulanmakta olan eğitim programının hedefleri, içeriği ile öğretme-öğrenme süreciyle öğrencilere kazandırılan mesleki bilgi, mesleki beceri, yabancı dil eğitimi, beşeri ilişkiler eğitimi, sektör ihtiyaçlarını karşılar niteliktedir.
- Eğitim programının değerlendirme sistemi, edinilen mesleki bilgi ve becerileri ölçebilecek niteliktedir.
- Eğitim programının mezunlar tarafından değerlendirilmesinde mezunların cinsiyetleri, yaşları, eğitim durumları, sektör deneyimleri ve eğitim alacakları bölümler açısından farklılıklar mevcuttur.

Araştırma sonunda, elde edilen sonuçlar ışığında işletmelere, işletme yöneticilerine, eğitim merkezlerine ve bu merkezlerde görevli öğretmenlere yönelik önerilere yer verilmektedir.

ABSTRACT

ASSESSING THE EDUCATION PROGRAMMES APPLIED IN EDUCATION CENTRES OF HOSPITALITY BUSINESSES ACCORDING TO PERSPECTIVES OF GRADUATES: A STUDY IN ANTALYA

Aras, Ash

Department of Tourism Management Master of Science

Supervisor: Asst. Prof. Atila HAZAR

December 2006

In this study, vocational tourism education applied in education centers has been assessed according to the perspectives of private practical tourism education centers graduates of hospitality businesses.

The population of the research has consisted of 308 graduates of private practical tourism education centers and 25 managers of the departments in which these graduates has worked. As all the population of research has been reached, the sample hasn't been taken. In this study, a questionnaire form has been used for both the graduates and the department managers. The data obtained from the questionnaire forms have been tabulated and descriptive information of the graduates and the department managers are given by frequencies and percentages. The assessments of the graduates about education programmes are tested by Anova Test to find out whether there is a difference in terms of sex, age and level of education. The level of significance in the research is accepted as 0.05.

According to the study results:

- The targets of the education programmes applied in education centers, with the content and the learning-teaching progress, the vocational information, the vocational skill, the foreign language education and human relationship education which have been acquired by the students have met the needs of the sector.
- The assessment system of the education programmes is efficient to evaluate the acquired vocational information and skill.
- In the assessments of the education programmes by the graduates, there are differences in terms of sex, age, level of education, sector experiences and education departments of the graduates.

At the end of the research, in the light of results obtained, recommendations are given for the businesses, business managers, education centers and the teachers working in these centers.

İÇİNDEKİLER

JÜRİ ÜYELERİNİN İMZA SAYFASI.....	i
ÖNSÖZ.....	ii
ÖZET.....	iii
ABSTRACT.....	iv
TABLolar LİSTESİ.....	ix

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

1.1. Turizm Eğitimi.....	1
1.1.1. Bazı Gelişmiş Ülkelerde Turizm Eğitimi.....	2
1.1.2. Türkiye’de Turizm Eğitimi.....	4
1.1.2.1. Yaygın Turizm Eğitimi.....	5
1.1.2.1.1. Kültür ve Turizm Bakanlığına bağlı TUREM ler...5	
1.1.2.1.2. Diğer Sertifika Programları.....	6
1.1.2.1.3. Hizmet İçi Eğitim.....	7
1.1.2.2. Örgün Turizm Eğitimi.....	8
1.1.2.2.1. Orta Öğretim Düzeyinde Turizm Eğitimi.....	9
1.1.2.2.2. Ön Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi.....	10
1.1.2.2.3. Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi.....	11
1.1.2.2.4. Yüksek Lisans ve Doktora Düzeyinde Turizm Eğitimi	11
1.1.3. Özel Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezleri.....	13
1.1.3.1. Özel Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezlerinin Tanımı, Kapsamı ve Sistem Olarak İşleyişi.....	13
1.1.3.1.1. Özel SİDEM Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezi.....	14
1.1.3.1.2. Özel MNG Uygulamalı Turizm Ve Otelcilik Eğitim Merkezi.....	17
1.1.3.2. Mesleki Turizm Eğitiminde Alternatif Eğitim Kurumları Olarak Özel Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezleri.....	21

1.2. Araştırmanın Amacı.....	25
1.3. Araştırmanın Önemi.....	26
1.4. Sınırlılıklar.....	27
1.5. Varsayımlar.....	27
1.6. Terimler.....	28

İKİNCİ BÖLÜM YÖNTEM

2.1.Araştırma Modeli	29
2.2.Evren Ve Örneklem.....	29
2.3.Verilerin Toplanması.....	30
2.4.Verilerin Analizi.....	31
2.4.1. Yığın ve Örneklem.....	32
2.4.2. Çalışmanın Güvenirliği.....	33
2.4.3. Kullanılan İstatistiksel Test Yöntemleri	33
2.4.4. Anketlerin Değerlendirilmesi.....	33

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM BULGULAR VE YORUMLAR

3.1.Özel Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezi Mezunlarından Eğitim Programına Yönelik Elde Edilen Bulgular	34
3.1.1. Araştırmaya Katılan Özel Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezi Mezunları İle İlgili Tanıtıcı Bilgiler.....	34
3.1.2. Mezunlardan Elde Edilen Bulguların Alt Amaçlar Doğrultusunda Değerlendirilmesi.....	38
3.1.2.1. Mezunların Programın Hedefleriyle İlgili Görüşleri.....	40
3.1.2.2. Mezunların Programın İçeriği İle İlgili Görüşleri.....	42
3.1.2.3. Mezunların Programın Öğretme-Öğrenme Süreciyle İlgili Görüşleri.....	44
3.1.2.4. Mezunların Ders Veren Öğretmenlerle İlgili Görüşleri.....	46

3.1.2.5. Mezunların Programın Değerlendirme Sistemi İle İlgili Görüşleri.....	47
3.1.2.6. Mezunların Cinsiyet, Yaş, Eğitim Aldıkları Bölüm, Eğitim Durumları, Sektör Deneyimleri Açısından Program İle İlgili Görüşleri.....	47
3.1.2.6.1. Mezunların Cinsiyet Açısından Programa İlişkin Görüşleri	48
3.1.2.6.2. Mezunların Yaş Açısından Programa İlişkin Görüşleri	50
3.1.2.6.3. Mezunların Eğitim Durumları Açısından Programa İlişkin Görüşleri	51
3.1.2.6.4. Mezunların Sektör Deneyimleri Açısından Program İle İlgili Görüşleri.....	53
3.1.2.6.5. Mezunların Eğitim Aldıkları Bölüm Açısından Programa İlişkin Görüşleri.....	56
3.2. Departman Yöneticilerinin Mezunların Yeterlilikleriyle İlgili Görüşleri.....	62
3.2.1. Departman Yöneticileri İle İlgili Tanıtıcı Bilgiler.....	62
3.2.2. Departman Yöneticilerinin Mezunların Yeterlilikleriyle İlgili Görüşlerinden Elde Edilen Bulgular.....	65

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

4.1. Sonuçlar.....	72
4.1.1. Programın Hedefleriyle İlgili Sonuçlar.....	72
4.1.2. Programın İçeriğiyle İlgili Sonuçlar.....	73
4.1.3. Programın Öğretme-Öğrenme Süreciyle İlgili Sonuçlar.....	74
4.1.4. Ders Veren Öğretmenlerle İlgili Sonuçlar.....	75
4.1.5. Programın Değerlendirme Sistemi İle İlgili Sonuçlar.....	75
4.1.6. Mezunların Cinsiyet, Yaş, Eğitim Durumları, Sektör Deneyimleri Ve Eğitim Aldıkları Bölümler Açısından Program İle İlgili Sonuçlar.....	75
4.1.7. Mezunların Yeterlilikleriyle İlgili Sonuçlar.....	76

4.2. ÖNERİLER.....	78
KAYNAKÇA.....	83
EKLER.....	88

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo No	Tablo Adı	Sayfa No
1.1	Mevcut Turizm Eğitim Merkezleri	6
1.2	Yüksek Öğretim Kurumu Yüksek Lisans Programları	12
3.1	Mezunların Cinsiyete Göre Dağılımı	35
3.2	Mezunların Yaşa Göre Dağılımı	35
3.3	Mezunların Çalışmakta Oldukları İşletme Türüne Göre Dağılımı	35
3.4	Mezunların Çalışmakta Oldukları Departmanlara Göre Dağılımı	36
3.5	Mezunların İşletmelerde Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı	36
3.6	Mezunların Eğitim Durumuna Göre Dağılımı	37
3.7	Mezunların Mesleki Turizm Eğitimi Alma Durumlarına Göre Dağılımı	37
3.8	Mezunların Sektör Deneyimine Göre Dağılımı	38
3.9	Mezunlardan Eğitim Programına Yönelik Elde Edilen Bulgular	39
3.10	Mezunların Programı Değerlendirmelerinin Cinsiyete Göre Hesaplanan Anova Testi Sonuçları	48
3.11	Mezunların Programı Değerlendirmelerinin Yaşa Göre Hesaplanan Anova Testi Sonuçları	50
3.12	Mezunların Programı Değerlendirmelerinin Mesleki Eğitim Alma Durumuna Göre Hesaplanan Anova Testi Sonuçları	51
3.13	Mezunların Programı Değerlendirmelerinin Sektör Deneyimine Göre Hesaplanan Anova Testi Sonuçları	53
3.14	Mezunların Programı Değerlendirmelerinin Eğitim Gördükleri Bölümlere Göre Hesaplanan Anova Testi Sonuçları	57
3.15	Departman Yöneticilerinin Cinsiyete Göre Dağılımı	62
3.16	Departman Yöneticilerinin Yaş Dağılımı	63
3.17	Departman Yöneticilerinin Departmanlara Göre Dağılımı	63
3.18	Departman Yöneticilerinin İşletmede Çalışma Süresine Göre Dağılımı	64
3.19	Departman Yöneticilerinin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı	64
3.20	Departman Yöneticilerinin Mezunların Niteliği İle İlgili Görüşlerinden Elde Edilen Bulgular	66

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

1.1. TURİZM EĞİTİMİ

Turizm; toplumlar arasında ekonomik, sosyal ve siyasi işbirliğinin önemli araçlarından birisidir. Ekonomik bir olay olduğu kadar, sosyal ve kültürel değerlerle toplumların birbirlerini daha iyi tanımalarına ve anlamalarına olanak sağlayan, çevrenin değerini arttıran ve sonuç olarak doğanın ekolojik dengesini korumayı amaçlayan bir endüstridir (Kılıç, 2000;26).

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

Turizm eğitimi, insanlarda; turizm sektörünün ihtiyaç duyduğu kalifiye işgücünün ve işletmecilerin yetiştirilmesine, toplumun turizm konusunda bilinçlendirilmesine yönelik davranış değişikliği oluşturma çabalarıdır (Hazar, 2002;67). Turizm eğitiminde temel kriter, “Sektörün ihtiyaçlarına cevap verebilecek nitelikte elemanların yetiştirilmesine imkan verecek bir eğitim sisteminin benimsenmesidir” (Timur, 1992;49).

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

haline getirerek turistin hizmetine sunabilme çabası, turizm sektöründen önemli ekonomik girdiler sağlama uğraşısı içerisindeki ülkelerin üzerinde önemle durdukları konulardandır. Bununla birlikte, sektörün yetişmiş insan gücü ile ilgili bugün genel olarak iki büyük sorunu mevcuttur. Birincisi, sektörde mevcut olan fiili çalışanların bilgi ve becerilerinin arttırılması, ikincisi de sektöre yeni girecek işgücünün yetiştirilmesidir. Turizm eğitiminin önemini gösteren hususlardan biri; gerek işletmeler arasında, gerekse uluslar arası düzeyde rekabetin gün geçtikçe artmakta olmasıdır. Turizm, endüstri olarak rekabete açık bir sektördür ve bu sektördeki rekabetin anahtarı, kalite ve hizmettir. Artan rekabet ortamında varolabilmenin temel şartlarından biri nitelikli insan gücüdür (Pelit, 2006:1;142-144).

Mesleki turizm eğitimi; turizm sektörünün ihtiyaç duyduğu, kişilere mesleki yenilik ve becerileri kazandırmayı hedefleyen eğitim şeklidir. Mesleki turizm eğitiminde temel öge insandır. Turizm bir hizmet endüstrisidir. Turizmde hizmet standartları vardır ve çoğunluğu uluslar arası özellik taşır. İşte bu nedenle turizmde insan ve işgücü eğitimi bir ayrıcalık arz eder (Hacıoğlu, 1992;94). Mesleki turizm eğitimi, turizm işletmelerinin bugün sıkça telaffuz ettikleri kalite, hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti, verimlilik, karlılık vb. amaçlarını gerçekleştirmede üzerinde önemle durmaya başladıkları bir olgu haline gelmiştir. Bu durum, yukarıda sıralanan ve günümüzün modern işletmecilik anlayışının vazgeçilmez hedeflerine ancak yeterli seviyede eğitilmiş bir işgücü ile ulaşılabileceği gerçeğinin, turizm işletmelerince de algılanmaya başladığını ortaya koymaktadır (Aymankuy ve Aymankuy, 2002;30).

1.1.1. Bazı Gelişmiş Ülkelerde Turizm Eğitimi

Turizm eğitiminde özellikle yüksek öğretimde yönetim yönelimli ve uygulama yönelimli olmak üzere iki tür yaklaşımdan bahsedilmektedir. Avrupa Birliği'nin önde gelen ülkelerinden Fransa, İngiltere ve İtalya'da uygulama yönelimli eğitimin ağır bastığı görülmektedir. Turizm alanında Fransada 110 adet ortaokul düzeyinde, 3 adet 4 yıllık lisans eğitim düzeyinde okul bulunmakta iken; İngilterede 280 adet lise düzeyinde, 10 adet ise 4 yıllık lisans düzeyinde turizm eğitimi veren

okul bulunmaktadır (Sezgin, 2001;140). Bunlara ilave olarak turizmle ilgili kamu ve özel kuruluşların kurslarının yoğunluğu, Avrupa Birliği ülkelerinde dikkati çeken bir noktadır (Sezgin, 2001;79).

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

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

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

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

Bu dört ülkenin turizm eğitimi sistemleri incelendiğinde;

1. Temel seviyedeki turizm eğitiminin sektöre nitelikli çalışan (nitelikli işçi) yetiştirdiği,
2. Orta seviyedeki turizm eğitiminin sektöre alanında uzman çalışan yetiştirdiği,
3. İleri seviyede turizm eğitiminin sektöre otelcilik veya ağırlama sektöründe uzman çalışan yetiştirdiği,
4. Üniversite düzeyinde turizm eğitiminin turizm alanında yönetici yetiştirdiği, görülmektedir (Güçer, 2004;44).

ABD’nin turizm eğitiminde, Türkiye’de olduğu gibi yönetim yönelimli yaklaşımların ağır bastığı görülmektedir. Her turizm ve otel işletmeciliği yüksek

okulu bulunduğu bölgedeki turizm işletmeleri ile işbirliği içinde çalışırken, eğitimde kendini kanıtlamış Huston, Northern, Arizona, Florida International gibi yüksek öğretim kurumlarına Hilton, Ramada, Marriot gibi şirketler tarafından önemli finansal destekler verilmektedir (Demirkol ve Pelit, 2003:1;17). Holiday Inn, Hilton gibi oteller ve gastronomi zinciri Mc Donald's kendilerine ait yüksek okulları vasıtasıyla yetenekli elemanları eğitmekte ve böylelikle istihdam edilecek elemanları kendilerinin temin etmeleri yoluna gitmektedirler (Demirkol ve Pelit, 2003:1;10).

1.1.2. Türkiye’de Turizm Eğitimi

Türkiye’de turizm eğitimi, 1953 yılında Turizm Meslek Kurslarının açılması ve bazı turizm derneklerinin düzenlediği Tercüman Rehberlik Kursları ile başlamıştır. Kalkınma Planı döneminden itibaren turizm personeli yetiştirilmesi konusuna önem verilmiştir (Timur, 1992;49). Türkiye’de turizm sektörü ile ilgili gelişmelerden 1959 yılında bahsedilmeye başlansa da ülkemiz turizmi esas yükselme dönemini 1984-1990 yılları arasında yaşamıştır. Bu gelişmeye paralel olarak sektörün kalifiye işgören ihtiyacının karşılanmasına yönelik çalışmalar bu dönemde yaygınlaşmıştır.

Türkiye’de uygulanmakta olan mevcut turizm eğitimi yapısı incelendiğinde, Dünya Turizm Örgütü’nün öngördüğü genel ilkelere (şablona) uyduğu gözlenmekle beraber, Avrupa Birliği’nin önde gelen ülkelerinin (İtalya, Fransa, İngiltere, Almanya) turizm eğitim sistemine göre, okul türü ve sayılarının dağılımı itibari ile ters bir yapılanmaya sahiptir (Demirkol ve Pelit, 2003-1;1).

Türkiye’de turizm eğitimi altı kademedeyi kapsamaktadır. Yaygın mesleki turizm eğitimi kapsamında;

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

Örgün mesleki turizm eğitimi kapsamında;

- Ortaöğretim düzeyinde turizm eğitimi (MEB otelcilik ve turizm liseleri, vb.),
- Lise sonrası 2 yıllık turizm eğitimi (meslek yüksekokulları),
- Lise sonrası 4 yıllık turizm eğitimi (turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokulları),
- Sosyal Bilimler Enstitülerinin yüksek lisans ve doktora programları (Timur, 1992;49-50).

Türkiye’de öğretmenlik formasyonuna yönelik turizm eğitimi yüksek lisans ve doktora düzeyinde sadece Gazi Üniversitesi Ticaret Turizm Eğitim Fakültesi Turizm Eğitimi Bölümü’nde gerçekleştirilmektedir.

1.1.2.1.Yaygın Turizm Eğitimi

Yaygın turizm eğitimi toplumsal düzeyde yapılan turizm eğitimi çalışmalarıyla turizm işletmelerinde çalışmalarına rağmen mesleki turizm eğitimi almamış kişilere meslekleriyle ilgili bilgi ve yeteneklerin kazandırılması, geniş halk kitlelerinin turizmle ilgili belirli konularda eğitilmesidir. Sertifikaya yönelik bir eğitimidir. Turizmle ilgili eğitim kurumları; vakıflar, dernekler, sendikalar ve turizm işletmelerince çoğunlukla iş başı eğitim şeklinde verilen bir eğitim türüdür. (Aymankuy ve Aymankuy, 2002;33).

1.1.2.1.1. Kültür ve Turizm Bakanlığına bağlı TUREM ler

Turizm sektörüne nitelikli ara elemanlar yetiştirmek üzere Turizm Bakanlığı tarafından kurulan Turizm Eğitim Merkezleridir. TUREM’lerde, turizm işletmelerinde çalışmak isteyen gençlere yönelik;

- “İş Garantili” ve “Ücretsiz”
- “Turizm İşletmelerine Personel Yetiştirme Temel Eğitim Kursları” adı

altında mesleki turizm eğitimi programları düzenlenmektedir.

Şu anda hizmet vermekte olan on TUREM, 2003-2004 yılları itibariyle 14112 mezun vermiştir (Tablo 1.1).

Tablo 1.1. Mevcut Turizm Eğitim Merkezleri

TURİZM EĞİTİM MERKEZLERİ		2003-2004 İTİBARIYLA MEZUN SAYISI
1	ANTALYA MERKEZ	3428
2	KEMER	1105
3	İZMİR MERKEZ	3331
4	ÇEŞME ALAÇATI AHÇILIK	584
5	SELÇUK	1161
6	KASTAMONU	822
7	NEVŞEHİR – ÜRGÜP	1555
8	TRBZON – VAKFIKEBİR	885
9	ISPARTA	564
10	BURDUR	677
TOPLAM		14112

Kaynak; www.kulturbakanligi.gov.tr

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

1.1.2.1.2. Diğer Sertifika Programları

Yaygın eğitim kapsamında; özel kursların bünyesindeki "Turizm ve Otel İşletmeciliği", "Tur Operatörlüğü", "Ticketing", "Hava Hostesliği", "Yer Hostesliği",

"Seyahat İşletmeciliği" gibi sertifika programları, bu alanlarda çalışmak isteyenlere fırsat tanımaktadır.

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

1.1.2.1.3. Hizmet İçi Eğitim

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

Çalışanları eğitmenin ilk amacı, kişisel çalışma kapasitelerinden tam olarak yararlanmak ve bu kapasiteyi daha da yükselterek hizmet kalitesinin artırılmasına imkan sağlamaktır (Öztürk ve Seyhan, 2005:1;123).

Personel son derece önemli ve pahalı bir kaynaktır ve etkili bir örgüt performansı geliştirme konusunda onların katkılarından en iyi şekilde istifade etmek önemlidir (Şahin-Batman, 2002;445). Özellikle turizm sektöründeki emek yoğun otel işletmeleri açısından insan kaynakları yönetimi ve hizmetiçi eğitim kavramı daha büyük önem arz etmektedir. Çünkü otelcilik endüstrisi, diğer sektörlerle göre daha fazla personelin istihdam edilmesi gereken ve otomasyon ve makinalaşmanın sınırlı ölçüde gerçekleştirilebildiği bir faaliyet alanıdır (Örücü, 2002;428).

Konaklama işletmelerinde hizmetiçi eğitim iş başında eğitim ve iş dışında eğitim olmak üzere iki şekilde uygulanmaktadır. İşbaşında uygulanan eğitim; kişiye görevlerini yerine getirirken, diğer yandan öğrenmesi için verilen eğitimidir. İşbaşında hizmetiçi eğitim yöntemleri; yönetici gözetiminde eğitim, yetki göçerme yoluyla eğitim, monitör aracılığıyla eğitim, staj yoluyla eğitim, iş değiştirme (rotasyon) yoluyla eğitim, komiteler aracılığıyla eğitim ve işe alıştırma (oriantasyon) eğitimi yöntemleridir. İş dışında eğitim ise, personelin işinin başından uzaklaştırılmasıyla işletme içinde veya dışında gerçekleştirilen eğitsel çabaları kapsar. Anlatma, tartışmalı konferanslar, seminerler, kurslar, gezi-gözlem, T-Grup yöntemi, rol oynama yöntemi, görsel-işitsel yöntem, sempozyum ve panel, beyin fırtınası ve psikolojik testler iş dışında eğitim yöntemleri arasında sayılmaktadır (İri ve Yalçın, 2003:1;98) .

Çalışanlar, müşteri ile olan ilişkilerinde, işin gerektirdiği bilgi ve becerilerinin gelişiminde ve sürekli değişen teknolojiye olan uyumları hususunda sürekli eğitime tabi tutulmalıdır (Öztürk ve Seyhan, 2005:1;127).

1.1.2.2. Örgün Turizm Eğitimi

Türkiye’de örgün turizm eğitimi ortaöğretim, ön lisans, lisans, yüksek lisans ve doktora programları olmak üzere dört aşamada incelenebilir.

1.1.2.2.1. Orta Öğretim Düzeyinde Turizm Eğitimi

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

İlk kez Ankara’da 1961–1962 öğretim yılında açılan ve öğretim süresi 2 yıl olan otelcilik okulunun öğretim süresi, 1963–1964 öğretim yılında 3 yıla çıkarılmıştır. Sektörün özelliği doğrultusunda 1964–1965 öğretim yılından itibaren öğrenciler turistik tesislerde iş başı eğitim çalışmalarına başlatılmıştır. İş başında eğitim çalışmalarının devamı olarak 1970–1971 öğretim yılından itibaren öğrenciler bir yıl süre ile Almanya’ya staj çalışmalarına gönderilmiş ve bu uygulama 1975 yılına kadar devam etmiştir. Öğrencilerin iş başındaki eğitimleri genellikle Temmuz ve Ağustos aylarında, sırasıyla restoran, mutfak ve yönetim servislerinde gerçekleştirilmiştir. İkinci otelcilik okulu, 1967–1968 öğretim yılında İstanbul’da açılmıştır. 1973 yılında, mezunlarına üniversiteye giriş hakkı verilmiş ve öğretim programları bu çerçevede geliştirilmiş, okulun adı Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi olarak değiştirilmiştir. 1980’li yılların başlarında turizm işletmelerinin sahibi ve yöneticileri ile yapılan bir dizi toplantı sonucunda, turizm eğitiminde yabancı dil bilgisinin önemi vurgulanarak 1980 yılında Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinin birinci sınıfına hazırlık sınıfı konulması ve adının Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi olarak değiştirilmesi kararlaştırılmış ve 1984-1985 öğretim yılından itibaren öğretim süresi 4 yıla çıkarılmıştır. 2005-2006 eğitim öğretim yılından itibaren hazırlık sınıfları kaldırılmış ve ortaöğretim normal olarak 4 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. Sayısı 4 olan bu okullar Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğüne gerçekleştirilen okul türlerinin azaltılması çalışmaları kapsamında, 2001–2002 öğretim yılından itibaren Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinin bölüm programı hâline dönüştürülmüştür. 1986 yılında yürürlüğe konulan 3308 sayılı kanun gereğince

meslek liselerinde başlatılan uygulamalı eğitim Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde sektörün özelliği de dikkate alınarak; Turizm bakımından hareketsiz olan Ekim-Mart ayları arasındaki altı aylık sürede okulda; Nisan-Eylül ayları arasındaki ikinci altı aylık dönemde ise turizm işletmelerinde gerçekleştirilmektedir (İnce 2002:200). Bu alanda okullaşma hızlı bir seyir göstermiş ve 2006 yılına gelindiğinde A.O.T.M.L. sayısı 86'ya ulaşmıştır (www.ttogm.meb.gov.tr).

1.1.2.2.2. Ön Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi

İlk kez 1973 yılında Milli Eğitim Bakanlığı tarafından açılan meslek yüksek okulları, istihdam sektörünün ihtiyaç duyduğu alanlarda becerili iş gücünü yetiştirmeyi amaçlamaktadır (Külahçı,1992;109).

Ön lisans seviyesinde eğitim veren turizm programlarının amacı, sektörün ihtiyacı olan ara işgücü (orta kademe yönetici) yetiştirmektir. Sektörün ihtiyaçları doğrultusunda dil bilen, bilgili, becerikli, tecrübeli ve en önemlisi iyi bir uygulamacı olan personel yetiştirmeye çalışılır. Orta kademe yönetici yetiştiren Meslek Yüksek Okulları turizm sektöründe de dünyada önemli bir yer tutan yüksek öğretim kurumları iken Türkiye’de fonksiyonları tam ve doğru olarak bilinemediğinden ve daha önemlisi mezun öğrencilerin statüsü tam olarak ortaya konulmadığından kuruluşlarında bu kurumlardan beklenen başarı ve performansları gösterememişlerdir (Aymankuy ve Aymankuy, 2002:34).

2005–2006 öğretim yılı itibarıyla Türkiye’de 52 Üniversitede, 98 Meslek Yüksek Okulunda, 3 ayrı programda (Turizm ve Otel İşletmeciliği, Turizm Rehberliği, Turizm ve Seyahat İşletmeciliği) eğitimi verilmektedir. 2004–2005 öğretim yılında bu programlara alınacak öğrenci kontenjanı ise 10100’dür (ÖSYM, 2005:18-45).

1.1.2.2.3. Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi

Lisans düzeyinde turizm eğitimi veren yüksek okulların amacı turizm sektörünün ve kamunun ihtiyaç duyduğu, mesleğin gerektirdiği bilgi ve yeteneğe sahip, planlama ve yönetim konularına vakıf, araştırmacı, yönetici ve eğitici adaylarının yetiştirilmesidir. Asıl amaç, turizm sektörünün ihtiyaç duyduğu üst düzey yöneticilerini yetiştirmek ve eğitmektir (Aymankuy ve Aymankuy, 2002:34).

2005-2006 öğretim yılında 27 üniversitedeki 28 fakülte ve yüksekokulda bulunan 40 programda eğitim verilmektedir. Bunlar; Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik, Konaklama İşletmeciliği, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği, Turizm ve Otel İşletmeciliği, Turizm İşletmeciliği, Konaklama İşletmeciliği Öğretmenliği, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Öğretmenliği, Turizm ve Rehberlik bölümleridir. Bu bölümlerinde turizm lisans eğitimi verilmektedir (www.osym.gov.tr).

1.1.2.2.4. Yüksek Lisans ve Doktora Düzeyinde Turizm Eğitimi

Turizm sektörünün Türkiye’de uzun zamandan beri büyüme eğilimi gösterdiği bilinmektedir. Bu nedenle, turizm sektöründe yönetici sorununa çözüm olacak turizm işletmeciliği alanında uzmanlaşmış, çağdaş yönetim ve organizasyon uygulamalarına önem veren, sektörü bilen uzman yöneticilere duyulan ihtiyaç gittikçe artmaktadır. Yüksek lisans ve doktora eğitim programının amaçları aşağıdaki gibidir (Demirkol ve Pelit, 2002:88).

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

- Doktora Derecesinde bireye analiz edebilmeyi, turizm disiplininde akademik başarı için araştırma yapmayı ve problem çözmeyi, öğretim ve iletişim yeteneklerini geliştirmeyi akademik olarak en yüksek standartlarda bilgiyle donanmayı ve tanınmayı sağlar. (Demirkol, 2002:88)

Tablo 1.2:Yüksek Öğretim Kurumu Yüksek Lisans Programları

ÜNİVERSİTE ADI	ENSTİTÜ ADI	PROGRAM ADI
Abant İzzet Baysal	Sosyal Bilimler Ens.	Turizm ve Otel İşletmeciliği
Adnan Menderes	Sosyal Bilimler Ens.	Turizm
Akdeniz	Sosyal Bilimler Ens.	Turizm İşletmeciliği ve Otel.
Anadolu	Sosyal Bilimler Ens.	Turizm ve Otel İşletmeciliği
Atılım	Sosyal Bilimler Ens.	Turizm İşletmeciliği
Balıkesir	Sosyal Bilimler Ens.	Turizm ve Otel İşletmeciliği
Başkent	Sosyal Bilimler Ens.	Turizm ve Otel İşletmeciliği
Çanakkale 18 Mart	Sosyal Bilimler Ens.	Turizm İşletmeciliği
Dokuz Eylül	Sosyal Bilimler Ens.	Turizm İşletmeciliği
Gazi	Eğitim Bilimleri Ens.	Turizm İşletmeciliği Eğitimi
Hacettepe	Sosyal Bilimler Ens.	Turizm İşletmeciliği
Haliç	Sosyal Bilimler Ens.	Turizm İşletmeciliği
İstanbul	Sosyal Bilimler Ens.	Turizm İşletmeciliği
Mersin	Sosyal Bilimler Ens.	Turizm İşletmeciliği
Sakarya	Sosyal Bilimler Ens.	Turizm İşletmeciliği

Kaynak: www.yok.gov.tr

Yüksek Öğretim Kurumu Yüksek Lisans program sayısı 13 üniversitede Sosyal Bilimler ve Eğitim Bilimleri Anabilim Dallarında olarak 2 farklı programda ve 4 ayrı dalda öğretim yapmaktadır (Tablo 1.2).

Ayrıca bazı üniversitelerde doktora programları bulunmaktadır. Bunlar;

- Adnan Menderes Ü. Sosyal Bilimler Ens. Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik ABD
- Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu
- Anadolu Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik ABD
- Balıkesir Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik ABD
- Dokuz Eylül Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ABD
- Gazi Ü. Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi ABD’da doktora programları mevcuttur (www.yok.gov.tr).

1.1.3. Özel Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezleri

Özel uygulamalı turizm eğitim merkezleri, konaklama işletmeleri bünyesinde açılmış olan ve kısa süreli mesleki turizm eğitimi sonunda sertifika veren özel eğitim kurumlarıdır. Bu bölümde, bu kurumların konaklama işletmeleri için önemi ve mevcut Özel Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezleri tanıtılmıştır.

1.1.3.1.Özel Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezlerinin Tanımı, Kapsamı ve Sistem olarak İşleyişleri

Özel Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezleri; 6 ila 8 aylık bir süre içerisinde

lise mezunlarını turizm alanında yetiştirmeyi amaç edinmiş, teorik eğitim ile uygulamalı eğitimin bir arada yapıldığı, eğitim süreci sonunda başarılı olan öğrencilere sertifika verildiği mesleki turizm eğitimini veren eğitim kurumları olarak tanımlanabilir. Bu kurumlar, bünyesinde bulundukları otel işletmelerinin işleyiş yapısını, kullanılan malzemenin cinsini kullanım şeklini, kullanılan araç ve gereci tanıyan ve kullanabilen, kurum kültürünü eğitim sırasında öğrenen işgören yetiştirmektedir.

Özel Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezleri, bulundukları il veya ilçenin Milli Eğitim Müdürlüklerine bağlı olarak faaliyet göstermektedirler. Bu kurumlar Milli Eğitim Bakanlığı 625 Sayılı Özel Öğretim Kurumları Kanunu kapsamında faaliyetlerini yürütmektedirler. Türkiye’de iki özel uygulamalı turizm eğitim merkezi bulunmaktadır. Bu bölümde bu iki merkezin işleyiş ve eğitim programlarının yapısı hakkında bilgi vermek amaçlanmıştır.

1.1.3.1.1. Özel SİDEM Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezi

SİDEM Uygulamalı Turizme Eğitim Merkezi; 2005 yılında Side Turizm Yatırım Seyahat ve İşletmecilik A.Ş. tarafından 625 Sayılı Özel Öğretim Kurumları Kanuna kapsamında açılmıştır. Kuruluş Amacı; Akdeniz ve Ege Bölgesinde bulunan 7 Otel 12.000 yatak kapasiteli Ülkemizin en büyük oteller zincirinden olan PEGASOS ZİNCİR OTELLERİNE nitelikli eleman kazandırmaktır.

SİDEM Uygulamalı Turizme Eğitim Merkezi’nde eğitim ücretsizdir. Öğrencilerin yeme, içme, konaklama ve kurum olanakları ölçüsünde sağlık ihtiyaçları okul tarafından karşılanmaktadır. Ayrıca her öğrenciye cuzi miktarlarda harçlık verilmektedir (Altın, 2006). SİDEM Uygulamalı Turizme Eğitim Merkezi’nde Sertifikalı Eğitim Bölümü, Yabancı Diller Bölümü ve Hizmetiçi Eğitim Bölümü olmak üzere üç bölüm bulunmaktadır.

□ **Kayıt Kabul Koşulları**

Kuruma kaydolmak isteyen öğrenciler asgari ortaokul mezunu olmalıdır, bununla beraber lise mezunları tercih edilmektedir. Bu koşullar her üç bölüm içinde aynıdır.

□ **İçerik**

Sertifikalı Eğitim Bölümü;

- a. Mutfak Hizmetleri
- b. Restaurant – Bar Hizmetleri
- c. Kat Hizmetleri
- d. Resepsiyon bölümlerinden oluşmaktadır.

Mesleki eğitim için müfredatlar ve yıllık ders planları PEGASUS Otellerinde görevli departman müdürlerinin görüşleri, otelcilik sektöründeki gelişmeler doğrultusunda sektörün ihtiyaçlarına uygun olarak hazırlanmaktadır.

SİDEM Uygulamalı Turizme Eğitim Merkezinde yoğun bir yabancı dil eğitimi verilmektedir. Bu eğitimler haftada 10, bir dönemde 320 saat olmaktadır.

Hizmetiçi Eğitim bölümünde, PEGASOS OTELLER’inde çalışan yönetici ve ara kademe elemanların mesleki bilgi – beceri eksikliklerini gidermek ve daha verimli hale getirmek için aşağıdaki konularda eğitim seminerleri düzenlemektedir.

- a- Gıda Sektöründe Hijyen - HACCP
- b- Yönetici Eğitim Programı
- c- Yöneticileri Eğitici Olarak Hazırlama
- d- Etkili İletişim Becerileri
- e- İş Hayatında Sözsüz İletişim ve Beden Dili
- f- Zaman Yönetimi
- g- İş Ahlakı

- h- Etkili Liderlik Becerileri
- i- Etkili Takım Çalışması
- j- Liderlik Ve Motivasyon
- k- Sosyal Davranışlar ve Motivasyon
- l- Misafir İlişkileri
- m- Kurum Kültürü ve Çalışan Memnuniyeti
- n- Standart Eğitimi
 - ✓ Servis – Bar Standartları
 - ✓ Mutfak Standartları
 - ✓ Kat Hizmetleri Standartları
 - ✓ Resepsiyon Standartları
- o- Mesleki İngilizce
- p- Mesleki Almanca

□ Öğretme-öğrenme süreci

SİDEM Uygulamalı Turizme Eğitim Merkezinde eğitim Uygulama ağırlıklıdır. Eğitim Manavgat'da bulunan beş yıldızlı PEGASOS WORLD Hotel'in bünyesinde yürütülmekte ve öğrencilerin uygulamaları doğrudan otelin ilgili departmanlarında yürütülmektedir. Bu yöntemi tercih etmekteki amaç; teorik ve atölye eğitimleriyle – sektör uygulamaları arasında tam bir örtüşmenin sağlanması ve eğitimde gereksiz, güncelliğini yitirmiş bilgi ve pratikler yerine öncelikli bilgi ve sektör gerçeklerini verebilmektir. Eğitim süreci 4 + 28 hafta olarak programlanmıştır. 4 Haftalık eğitimde bölümleri tanıtmaya, öğrencilerin kendi kararlarını tekrar gözden geçirme ve temel otelcilik – yabancı dil dersleri verilmektedir. İkinci bölüm olan 28 haftalık eğitimde ise yoğun bir yabancı dil, mesleki eğitim ve sosyal dersler verilmektedir.

□ Değerlendirme ve Sertifikasyon

Sertifikalı eğitim bölümünde 32 haftalık mesleki eğitim ile yabancı dil eğitimi sonunda yapılan sınavlarda başarılı olan öğrencilere Eğitim Merkezinin bağlı

bulunduğu Milli Eğitim Müdürlüğü onaylı sertifika verilmektedir.

Sertifikalarını alarak mezun olan öğrenciler, istedikleri takdirde, işletmelerin ihtiyaçları doğrultusunda PEGASUS Oteller Zincirlerinde çalışmaya başlamaktadırlar.

1.1.3.1.2. Özel MNG Uygulamalı Turizm Ve Otelcilik Eğitim Merkezi

Milli Eğitim Bakanlığına bağlı olarak faaliyetlerini sürdüren Özel MNG uygulamalı turizm ve otelcilik eğitim merkezi, Antalya iline bağlı Aksu ilçesinde 2002 yılında açılmıştır. Kuruluş amacı, Türkiye turizmi ve MNG holding bünyesinde bulunan World of Wonders otellerindeki kalifiye personel açığının giderilmesi ve lise mezunu vasıfsız elemanların sektöre kalifiye eleman olarak kazandırılmasıdır.

Eğitim merkezi, gelişmekte olan turizm sektörünün kalifiye personel ihtiyacını karşılamak, ülkemizde var olan istihdam sorununu bir nebze çözmek ve gençlere meslek edindirmek amacıyla, toplumsal sorumluluk bilinciyle hareket etmektedir (<http://www.mngegittermerkezi.org/hakkimizda.asp>)

□ Kayıt Kabul Şartları

Özel MNG uygulamalı turizm ve otelcilik eğitim merkezi bir kurs statüsündedir, ancak bir okul gibi eğitim ve öğretim sunmaktadır. Okula öğrenci alınırken aranan şartlar; (<http://www.mngegittermerkezi.org/kosullar.asp>)

- Asgari lise mezunu olmak (Meslek lisesi, meslek yüksek okulu ve fakülte mezunu olan öğrenciler de kursa katılabilmektedir).
- 18-25 yaş arasında olmak,
- Fiziki olarak mesleği yapmaya engeli olmamak,
- Erkek adaylar için terhis belgesi veya en az 1 yıllık askerlik tecil belgesine sahip olmak,

- Başka bir iş yeri ile bağlantısı olmamak' tır.

Öğrencilerin eğitim giderleri okul tarafından karşılanmaktadır. Öğrencilerin okula ulaşimleri ve öğle yemekleri, üniformaları okul tarafından ücretsiz olarak sağlanır. Bu faaliyetlerin hiçbirinden öğrenciden ücret alınmamakta ve tüm giderler kurum tarafından karşılanmaktadır.

□ İçerik

Okulda öğrenciler, kullanmayacakları atıl bilgiler yerine sektörün ihtiyacını karşılayacak bilgi ve becerilerle donatılmaktadırlar. Okulda meslek dersleri ; servis, mutfak, ön büro ve kat hizmetleri olarak dört ana branş altında eğitim verilmektedir;

Ön büro sınıfı öğrencileri, ön büro teknikleri, konsiyerj, santral, rezervasyon, odeon sistemi ön büro modülü, satış teknikleri, tur operatörleri ile otel ilişkileri, iletişim teknikleri, ön kasa işlemleri, misafir hizmetleri derslerini almaktadır.

Kat hizmetleri bölümü öğrencileri, odalar bölümü, genel alanlar temizlik ve bakımı, kuru temizleme, dekorasyon, çamaşırhane hizmetleri, odeon sistemin kat hizmetleri modülü derslerini almaktadır.

Servis sınıfı öğrencileri, restoranın servis öncesi ön hazırlığı, takımların taşınması, istifi ve temizliği, servis araç ve gereçlerinin tanınması, yiyecek ve içeceklerin servis usulleri, bar bilgisi, kokteyl ve içkilerin tanınması ve servisi derslerini almaktadır.

Mutfak bölümü öğrencileri, kahvaltı, soğuk mutfak, sıcak mutfak, kasaphane, pastane, dersleri verilmektedir. Bu bölümlerin çalışmaları hakkında temel bilgiler öğrencilere kazandırılmakta, uluslar arası mutfaklar ve personel mutfak hakkında temel bilgiler verilmektedir.

Yabancı dil eğitimi, öğrencilerin yabancı dil ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla İngilizce, Almanca ve Rusça dillerinden oluşan dersler verilmektedir. Her öğrenci istediği bir yabancı dili seçerek bu dilde haftada on ders saati eğitim almaktadır.

Temel bilgisayar eğitiminde Windows, Word, Excel, Power Point ve WOW otellerinde kullanılan otel otomasyon sistemleri dersleri verilmektedir. Dersler bilgisayar laboratuvarında verilmektedir.

Ayrıca seminer dersleri, otel işletmelerinin önemle üzerinde durduğu; Kalite Yönetim Sistemi, Sosyal İlişkiler, Otel Yönetimi, Turizm Hukuku, Güvenlik, Hijyen ve Sanitasyon, İlk Yardım, Cost Control ve Muhasebe konularında verilmektedir.

□ Öğretme-Öğrenme Süreci

MNG Özel Uygulamalı Eğitim Merkezinde eğitim kış döneminde yapılmakta ve altı ay sürmektedir. Bu süre içerisinde öğrenciler haftanın üç günü okulda teorik eğitime, üç günü Topkapı Palace ve Kremlin Palace otellerinde uygulama eğitime katılmaktadırlar (<http://www.mngegitterkezi.org/staj.asp>). Uygulamalı eğitimlere her öğrenci kendi departmanında katılır. Okulda verilen teorik eğitim birebir olarak otellerde uygulamalı olarak devam eder.

Ön büro öğrencileri, danışma bölümünde misafirlerin karşılanması, eşyalarının korunması ve odalara götürülmesi işlemlerini, resepsiyon bölümünde konukların kayıtlarının tutulması, otele giriş ve çıkış işlemlerinin yapılması, konuk isteklerinin yerine getirilmesi, oda satışının yapılması, konuk hesaplarının tutulması ve tahsili, raporların alınması ve istatistiki bilgilerin hazırlanması işlemlerini, rezervasyon bölümünde, rezervasyon alma, raporları hazırlama, pazar araştırması yapma işlemlerini santral bölümünde gelen-giden telefonların aktarılması, mesajların alınması ve iletilmesi işlemleri üzerine uygulamalar yapmaktadır.

Kat hizmetleri öğrencileri, misafir odalarının temizliği, dekorasyonu,

bakımı, genel alanların temizliği, dekorasyonu, korunması ve bakımı, periyodik temizlikler, çamaşırhane bölümünde, çamaşırların yıkanması, ütülenmesi, bakımı, kuru temizleme, depolama, personel üniformalarının korunması, personele verilmesi işlemlerini yaparak uygulamalar yapmaktadır.

Servis bölümü öğrencileri restoranlarda yiyecek içecek servisi, restoranların servis öncesi hazırlığı, barlardaki alkollü ve alkolsüz içecekleri tanıma, bu içeceklerin uygun servis tekniklerine göre servisinin yapılması, kokteyl hazırlama ve servisini yapma, misafir ağırlama tekniklerine uygun yiyecek ve içecek isteklerini alma ve gerekli yerlere iletme, banket, yılbaşı gibi özel günlerdeki hazırlıkları yapma, uluslar arası servis usullerinin uygulamalarını yapmaktadırlar.

Mutfak öğrencileri, periyodik olarak sıcak mutfak çalışmaları, büfelere yemeklerin yerleştirilmesi, soğuk mutfakta salata meze, zeytinyağlıların hazırlanması ve büfelere yerleştirilmesi, kahvaltı bölümünde kahvaltılık malzemelerin hazırlanması, pastahane de çeşitli tatlıların ve pastaların hazırlanması ve servisi, kasaphane bölümünde tüm şekliyle gelen etlerin ve balıkların porsiyonlanması, diğer bölümlere gönderilmesi ve ızgara çeşitlerinin hazırlanması uygulamalarını yapmaktadırlar.

Teorik derslerde kaynak kitap olarak temel bilgiler yanında sektördeki gelişmelere de yer veren ve her sene güncelleştirilen ders notları kullanılmaktadır.

□ **Değerlendirme Sertifikasyon**

Eğitim yılı bittiğinde öğrenciler beceri sınavlarına tabi tutulmaktadır. Sınavlar teorik ve uygulamalı olmak üzere iki aşamalı olarak yapılmakla beraber, uygulamalı sınavlar uygulama eğitimi alınan otelde yapılmaktadır. Başarılı olan öğrenciler Milli Eğitim Bakanlığı onaylı üç ayrı sertifika alırlar. Bu sertifikalar, kendi branşları (ön büro, kat hizmetleri, servis, mutfak), yabancı dil ve bilgisayar işletmenliği sertifikalarıdır.

Okuldan başarıyla mezun olan öğrencilere iş garantisi verilmekte, mezunlar mutlaka WOW grubu otellerine yerleştirilmekte ve istihdam edilmektedirler. 2002-2005 yılları arasında toplam 326 öğrenci okuldan mezun olmuştur (Ataman, 2006)

Tesislerin eğitim ihtiyacını karşılamak amacıyla kışlık eğitim planları da eğitim merkezi tarafından hazırlanmaktadır. Personelin ihtiyacı olan yabancı dil dersleri ve kendi departmanlarına yönelik eğitimler verilmektedir. Böylelikle uygulamalı turizm eğitim merkezi mezunlarının işletmelerde yaşam boyu eğitim uygulaması da bu şekilde yapılmaktadır.

1.1.3.2. Mesleki Turizm Eğitiminde Alternatif Eğitim Kurumları Olarak Özel Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezleri

Turizm sektörü emek-yoğun özelliği nedeniyle ekonomimizde önemli bir istihdam yaratıcı özellik arz eder. Aynı zamanda nitelikli işgücünü istihdam etme zorunluluğu olan bir sektördür (Erdoğan, 2002;11).

21. yüzyılın işletmeleri için, kurumların görünmez varlıkları yeni üstün nitelikli insangücü ve gelişmeye açık örgüt yapısına sahip olmak, başarının altın anahtarı olacaktır (İri ve Yalçın, 2003:1;91). Özellikle turizm sektörünün önemli bir parçası olan konaklama sektörü için bu durum daha da önem arz etmektedir.

Turizm işletmeleri için eğitilmiş, kalifiye, motivasyonu yüksek, turizm sektöründe çalışmaya istekli insan kaynağı oluşturma gereği ihmal edilemeyecek derecede bir öneme sahiptir. Çünkü tamamıyla temeli insana dayalı bir sektör olma özelliğinde olan turizm sektörünün daha kaliteli hizmet verebilmesi ve müşteri memnuniyetini sağlayabilmesi, kaliteli bir insan kaynağına sahip olması ile mümkündür (Demirkol ve Pelit,2002;144). Konaklama işletmeleri, hizmet sunan işletmelerdir ve hizmet işletmelerindeki işgörenler, müşterilerin hizmet kullanım sürecinde ilk karşılaştığı kişilerdir. Bu kişilerin davranışları, hizmet işletmesi

hakkında müşterinin sahip olduğu düşünceleri etkileyebilir ve izlenimlerini yönlendirebilir. Dolayısıyla işgören, özellikle müşteriyle ilişkide bulunan ve müşteriyle direkt karşı karşıya gelinen durumlarda önemli bir rekabet ve farklılaşma aracı olabilmektedir (Avcı ve Sayılır, 2006:1;125).

Türkiye’de ise turizm sektörünün en önemli eksikliklerinden birisi müşteri ilişkilerinde, yetersiz ve davranış yönünden bilinçlendirilmemiş işgörenlerin varlığıdır (Öztürk ve Seyhan, 2005:1;122).

Turizm sektörü ülke ekonomisine doğrudan, dolaylı ve ek istihdam olmak üzere 3 tür istihdam sağlamaktadır. Türkiye’de turizm sektöründe çalışanların sayısı kesin olarak bilinmemekle beraber bu konuda yapılan araştırmalar farklı bilgiler vermektedir (Aktaş, 1998,49;TUGEV, 1993,1; Tatlıdil,1998,58; TÜRSAB,1997,12). Bu bilgilerin tümüne dayanarak ülkemizde yaklaşık 2.5 milyon kişinin doğrudan ve dolaylı bir biçimde turizm sektöründe çalıştığı ileri sürülebilir (Çetin, 2002;486).

Türkiye’de turizm sektöründe eğitilmiş işgücünün sektördeki payı konusunda çeşitli araştırmalar yapılmıştır (Kocaoğlu, 2002;165). Yapılan araştırmalar, mesleki turizm eğitimi almış personel ile ilgili yararlanılamayan (atıl) kapasitenin bulunduğunu ve mezun öğrencilerin sadece %15 ile 20’sinin kendi meslek alanlarında çalışabildiklerini ortaya koymaktadır (Gürdal, 2002;398). Konuyla ilgili yapılan bazı araştırmalardan elde edilen sonuçlar şunlardır;

- İLO ve Turizm Bakanlığı’nın 1989 yılında yapmış oldukları araştırma sonucunda, konaklama alanında personelin % 87’si lokantalarda personelin % 89’u ve seyahat acentelerinde personelinin % 83’ünün herhangi bir mesleki eğitim almadığı tespit edilmiştir. Yine İLO ve Turizm Bakanlığı’nın işbirliği ile 1993 yılında yapılan araştırmada konaklama sektöründe personelin % 89’unun, lokantalarda personelin % 95’inin ve seyahat acentelerinde çalışan personelin % 75’inin herhangi bir mesleki eğitim almadığı tespit edilmiştir.

- AKADEMYA tarafından 1993 yılında İstanbul ilinde yapılan bir araştırma sonucunda da otellerde ve seyahat acentelerinde çalışan personelin % 42'sinin mesleki eğitim almadığı tespit edilmiştir (Boz, 2002;153).
- 2000 yılına geldiğimizde METARGEM tarafından yapılan 'Turizm Sektörünün Ara Kademe İnsan Gücü İhtiyacı ve Turizm Eğitimi Araştırması'nda 1934 sektör çalışanından sadece % 26'sının örgün mesleki eğitim aldığı saptanmıştır.
- Güçer'in 2004 yılında Ankara ilindeki 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan yöneticiler üzerinde yapmış olduğu araştırmaya katılan otel yöneticilerinin sadece %51,8'lik bir oranı eğitim süreçlerinin herhangi bir döneminde turizm eğitimi almış, %48,2 si almamıştır (Güçer, 2004;83). Aynı araştırma da yöneticilerin sadece %25'i otelcilik liselerinde uygulanan eğitim programlarını yeterli bulmuşlardır (Güçer, 2004;85). Araştırmaya katılan yöneticilerin %51.8'i ortaöğretimde öğrencilere, sektörün ihtiyaçlarını karşılaması açısından çalışanların sahip olması gereken bilgi ve becerilerin yeterli derecede verilmediğini düşünmektedirler (Güçer, 2004;85). Araştırmaya katılan yöneticiler, Meslek Yüksek Okullarının sayısını yeterli bulmalarına rağmen, büyük çoğunluğu eğitimlerini yetersiz bulmaktadır. Araştırmaya katılanların %42.9'u; Lisans eğitimi veren okulların sayısını yeterli bulurken, % 66.1'lik kısmı, bu okullarda sektörün ihtiyaç duyduğu bilgilerin yeterince verilmediğini düşünmektedir (Güçer, 2004;87).

Türkiye'de turizm sektöründe nitelikli işgören oranının düşük olmasının en önemli sebeplerinden biri turizm mesleki eğitim programlarında mezun olanların sektörde çalışmayı tercih etmemeleridir. Birdir'in 2002 de yaptığı Nominal Grup Tekniği araştırmasına göre lisans öğrencilerinin sektörde çalışmayı tercih etmemelerinin sebeplerini şöyle sıralayabiliriz (Birdir, 2002;503);

- 1- Ücretlerin düşük olması
- 2- İş güvencesi ve çalışma garantisinin olmaması
- 3- Dışsal faktörlere bağlı (terör, siyasi iktidarsızlık vb.) riskin yüksek olması
- 4- İlerideki yaşantımıza uygun olmaması
- 5- Kişiye prestij kazandırmaması

Son 20 yıl içinde örgün ve yaygın eğitim ve öğretim içerisinde bir çok mezun verilmiştir (Kocaoğlu, 2002;165). Gerek yaygın, gerekse örgün eğitimde verilen turizm eğitimleri sonunda yetiştirilen nitelikli işgören yetersizliği sorunu, hala devam etmektedir. Ünlüöner'e göre bu sorun; sadece turizm öğretimi yapan kurumların, turizm endüstrisinin hızla artan personel ihtiyacını karşılayacak sayıda kişiyi yetiştirecek kapasitede olmamasından değil, bu kurumların turizm endüstrisinin istediği nitelikte personel yetiştirememesinden kaynaklanmaktadır (Ünlüöner, 2004;127). Turizm eğitimi sorunları şu başlıklar altında toplanabilir (İbicioğlu, Avcı ve Boylu, 2003:1;5):

- Turizm sektörü ile turizm eğitimi veren kurumlar arasındaki işbirliği sorunları
- Turizm eğitiminde entegrasyon ve koordinasyon sorunları
- Eğitim araç ve gereçlerinin eksikliği
- Staj sorunları
- Uygulamalı eğitimin verilememesi
- Ders programlarının sektörün ihtiyacına yönelik olmaması
- Eğitime özel sektör katkısının sağlanamaması.

Bu durumdan en fazla etkilenen elbetteki turizm sektörüdür. Turizm sektörünün önemli bir parçası olan konaklama işletmeleri için eğitilmiş nitelikli insan gücü günümüzde vazgeçilmez bir unsurdur. Hizmetiçi eğitim faaliyetleriyle mevcut insan gücünü nitelikli hale getirmeye çalışan konaklama sektörü son yıllarda ihtiyaç duyduğu nitelikli insan gücünü yetiştirme projelerini de hayata geçirmektedir. Zincir otel işletmeleri kendi bünyelerinde Özel Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezlerini

açarak ihtiyaçları doğrultusunda nitelikli insan gücünü 6 ila 8 aylık sürelerde yetiştirmekte ve istihdam etmektedir. Bugün bu eğitim merkezleri turizm eğitiminde yukarıda belirtilen turizm eğitimi problemlerine bir nebze çözüm olabilecek alternatif mesleki turizm eğitim kurumları olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bu eğitim merkezlerinde verilen eğitim programı unsurlarının; işletmede istihdam edilen Özel Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezi mezunları tarafından değerlendirilmesi, araştırmanın konusunu teşkil etmektedir. Araştırma sonuçlarına göre geliştirilen önerilerin ve araştırma içeriğinin, konaklama işletmelerine rehberlik edeceği düşünülmektedir.

1.2. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu araştırmanın amacı, “özel uygulamalı turizm eğitim merkezlerinde verilen mesleki turizm eğitimi programını mezunlarının görüşlerine göre değerlendirmektir”. Bu amaç kapsamında şu alt amaçlara ulaşılmaya çalışılmıştır:

- Mezunların programın hedefleriyle ilgili görüşleri nelerdir?
- Mezunların programın içeriği ile ilgili görüşleri nelerdir?
- Mezunların programın öğretme-öğrenme süreciyle ilgili görüşleri nelerdir?
- Mezunların ders veren öğretmenlerle ilgili görüşleri nelerdir?
- Mezunların programın değerlendirme sistemi ile ilgili görüşleri nelerdir?
- Mezunların cinsiyet, yaş, eğitim durumları, sektör deneyimleri açısından program ile ilgili görüşleri nelerdir?
- Yöneticilerin mezunların yeterlilikleriyle ilgili görüşleri nelerdir?

1.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Özel Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezlerinin ilk örneği olan MNG Özel Uygulamalı Otelcilik ve Turizm Eğitim Merkezi, MNG Holding girişimiyle WOW Oteller zinciri kapsamında 2000 yılında faaliyete girmiştir. PEGASUS Oteller zinciri içinde Özel Sidem Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezide 2005 yılından beri hizmet vermektedir. Mesleki turizm eğitiminde alternatif olabilecek bu kurumlarla ilgili yapılan ilk çalışma olması, bu çalışmanın önemini ortaya koymaktadır.

Çeşitli araştırmacıların önceki yıllarda yapmış oldukları çalışmalar sonucunda getirdikleri öneriler, sektörde bu eğitim merkezlerine olan ihtiyacı ortaya koymaktadır;

- İpek, 1997 yılında yapmış olduğu çalışmada, işletmelerin kendi personelini kendilerinin yetiştirebileceğinden bahsetmiştir;“İşletmeler; kuruluş safhasından itibaren kendi personelini yetiştirerek, açılışında gerekli personel ihtiyaçlarını kendileri karşılayacaklardır” (İpek, 1997;114).
- Tüylüoğlu’na göre; turizmin yoğun olduğu bölgelerde; sektörde ihtiyaç duyulan nitelikli ara eleman eğitimi verecek meslek liseleri ve lise sonrası 6-12 ay süreli, Sertifika Programları yaygınlaştırılmalıdır (Tüylüoğlu, 2003;111).
- İşletmeler, kendileri mesleki eğitim amacıyla kurslar açabilecekleri gibi bu işi eğitim kurumlarına da yaptırabilmektedir (İbicioğlu, Avcı ve Boylu,2003:1;5).

Yukarıdaki öneriler ve tespitler ışığında bu çalışma; özel uygulamalı turizm eğitim merkezlerinin yapısının incelenerek ortaya konması ve bu merkezlerin eğitim programlarının, mezun işgörenler açısından değerlendirilerek iyileşmeye açık alanlar konusunda öneriler geliştirilmesi; gerek kurulmuş olan eğitim merkezlerine, gerekse

diğer konaklama işletmelerine yol gösterici olması nedeniyle de önemli olduğu söylenebilir.

1.4. SINIRLILIKLAR

Tez konusu; Antalya ili sınırları içerisindeki 5 yıldızlı oteller ile 1. sınıf tatil köylerindeki özel uygulamalı turizm eğitim merkezlerinin eğitim programlarının sektörde çalışan mezunları açısından değerlendirilerek iyileştirme amacına yönelik araştırmaları kapsamaktadır. Bu kapsam çerçevesinde araştırmanın sınırlılıkları şunlardır;

- Araştırma, bünyesinde Özel Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezi bulunan konaklama işletmeleriyle sınırlıdır.
- Araştırma, Özel Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezi mezunları ve bu mezunların istihdam edildikleri departmanların yöneticileri ile sınırlıdır.
- Araştırma, elde edilecek objektif sonuçlarla ilgili önerilerin uygulanabilirliği açısından Antalya ili ile sınırlıdır.

1.5. VARSAYIMLAR

Ön araştırma sonucu, hakkında bilgi edinilmiş olan eğitim merkezleri incelenmiş ve bu merkezlerden sorumlu olan yetkililerle görüşmeler yapılarak eğitim merkezleri ve bu merkezlerin eğitim programları üzerine görüşme formları hazırlanmıştır. Alan araştırması ve yapılan görüşmeler doğrultusunda elde edilen sonuçlara göre öneriler geliştirilmiştir. Bu yönüyle araştırma betimsel bir nitelik taşımaktadır.

Araştırmanın varsayımları şunlardır;

- Bilgi toplama amacıyla kullanılan anketlerin kapsamı, ilgililerin görüşlerinden yararlanılarak, pilot uygulama yapılarak ve danışman öğretim üyesi denetiminde gerçekleştirildiğinden geçerlilik özelliğine sahiptir.
- Alan araştırması yapılan mezunlar yığını temsil edebilecek özelliktedir.

1.6. TERİMLER

Bu çalışmada;

Eğitim Merkezi: Özel Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezini,

Eğitim Programı: Özel Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezinde uygulanmakta olan mesleki turizm eğitim programını,

Mezunlar: İşletmelerde çalışan Özel Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezi mezunlarını,

Departman Yönetçileri: Mezunların çalıştıkları bölümlerin yöneticilerini, ifade etmektedir.

İKİNCİ BÖLÜM

YÖNTEM

2.1. ARAŞTIRMA MODELİ

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

Araştırma için; dünya’da ve Türkiye’de turizm eğitimi, uygulamalı turizm eğitim merkezlerinin Türkiye ve Dünya’da örnekleri konusunda yazılı kaynak ve internet üzerinden araştırma yapılmıştır. Bu yönüyle araştırma belgesel tarama türünden bir araştırmadır. Özel Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezlerinde verilen eğitim programlarının değerlendirilmesi amacıyla; bağlı bulunulan işletmelerde istihdam edilen mezunlara, bu mezunların çalıştığı departman yöneticilerine yönelik soru formu hazırlanarak konuyla ilgili görüşleri alınmıştır. Bu açıdan da araştırma, betimsel nitelik taşımaktadır.

2.2. EVREN VE ÖRNEKLEM

Araştırmanın evreni, bünyesinde uygulamalı turizm eğitim merkezi bulunan Zincir Otel İşletmeleridir. Antalya ilinde iki Özel Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezi, bu merkezlerin bağlı bulunduğu 12 beş yıldızlı otel ve birinci sınıf tatil köyü bulunmakta olup bu işletmelerde istihdam edilen 308 mezun ve bu mezunların çalıştıkları departmanların yöneticileri araştırmanın evrenini oluşturmaktadır.

Araştırma evreninde yer alan uygulamalı turizm eğitim merkezinden mezun olan ve işletmelerde istihdam edilen 308 mezuna ve bu mezunların görev yaptıkları departmanların yöneticilerinin tümüne ulaşılmıştır.

2.3. VERİLERİN TOPLANMASI

Araştırmanın literatür kısmında daha önce yapılmış araştırmalar, makaleler, kitaplar gibi her tür yerli ve yabancı literatürden ve internetten yararlanılmıştır. Uygulama kısmında ise eğitim merkezlerinden mezun işgörenlere ve bu işgörenlerin çalıştıkları departman yöneticilerine uygulanan anket formlarıyla veri sağlanırken, gözlem yönteminden de yararlanılmıştır. Ayrıca eğitim merkezi koordinatörleriyle yüzyüze görüşmeler yapılmış ve onların görüşleri de yansıtılmaya çalışılmıştır.

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniği uygulanmıştır.

Mezunlara uygulanan anket formu (Ek-1) dört bölümden oluşmaktadır:

- Birinci bölümde cevap verenlerin demografik özellikleri ile ilgili sorular yer almaktadır.

- Anketin ikinci bölümünde; mezunların uygulamalı turizm eğitim merkezini ve bu merkezdeki eğitim programını belirlenen kriterlere göre değerlendirmeleri istenmiştir. Mezunların konuyla ilgili değerlendirmeleri 5'li Likert Ölçeği ile tespit edilmeye çalışılmıştır.

- Anketin üçüncü bölümünde ise mezun öğrencilerin uygulamalı turizm eğitim merkezinde görev yapmakta olan öğretmenleri değerlendirmeleri istenmiş, bu değerlendirme için kriterler oluşturulmuş ve 5'li Likert Ölçeği kullanılmıştır.

- Anketin dördüncü ve son bölümünde ise mezunların anket formunda belirtilmeyen ancak eklemek istedikleri görüş ve düşünceleri eklemeleri istenmiştir.

Özel Turizm Eğitim Merkezi mezunlarının çalıştıkları **departmanların yöneticilerine uygulanan anket formu** (Ek-2) üç bölümden oluşmaktadır:

- Birinci bölümde cevap verenlerin demografik özellikleri ile ilgili sorular yer almaktadır.

- Anketin ikinci bölümünde; departmandaki diğer çalışanlarla özel turizm eğitim merkezi mezunlarını, belirlenen kriterlerde karşılaştırmaları istenmiştir. Departman yöneticilerinin konuyla ilgili değerlendirmeleri 5'li Likert Ölçeği ile tespit edilmeye çalışılmıştır.

- Anketin üçüncü ve son bölümünde ise departman yöneticilerinin, anket formunda belirtilmeyen ancak eklemek istedikleri görüş ve düşünceleri eklemeleri istenmiştir.

Anketler, 15 Nisan- 25 Mayıs 2006 tarihleri arasında uygulanmıştır. Anketlerin uygulanmasına yönelik tam sayım esas alınmıştır. İlk etapta gönderilen mezunlara yönelik anketlerin 150 adedi, departman yöneticilerine yönelik anketlerinin 25 adedi geri dönmüştür. Mezunlar anketinde istenilen rakama ulaşamadığı için anketler ikinci kez gönderilmiş, bunlardan da 80 adedi geri dönmüştür. Bu anketlerden 5'i istenilen nitelikte doldurulmadığı için değerlendirme kapsamı dışında bırakılmıştır. Anket uygulama çalışmasında tam sayıma ulaşamamakla birlikte, mezunlardan elde edilen 225 anket (mezunların %73'ü) değerlendirme açısından yeterli bulunmuştur.

2.4.VERİLERİN ANALİZİ

Bu başlık altında, yığın ve örnek çapının tespit edilmesi, çalışmanın güvenilirliği, kullanılan istatistiksel test yöntemleri ve anketlerin değerlendirilmesi konularından bahsedilmiştir.

2.4.1. Yığın ve Örneklem

Bu araştırmada, belirli bir d duyarlılığı ve belirli bir z güvenirliği için gerekli olan örnek çapı:

$$n = \frac{N z^2 p q}{N d^2 + z^2 p q}$$

formülü ile hesaplanmıştır. Burada;

n: örnek çapı,

N: yığın çapı,

z: güvenirlik düzeyi,

d: duyarlılık,

p: yığın oranı,

q: 1-p'dir.

Araştırmada örnek çapını en büyük yapmak için $p+q=1$ şartını sağlamak koşuluyla $p=q=0.5$ alınmıştır.

Araştırma konusu ile ilgili daha önceden her hangi bir araştırma yapılmamış ise P değeri genel olarak 0.5 olarak alınır. Yığındaki birey sayısı; departman yöneticisi sayısı 48 ve mezun çalışan sayısı 308'dir. Bu çalışmada; duyarlılık %5 (0.05) ve güvenirlik %95 (%95 güvenirlik için yaklaşık z değeri 2 alınır) bu bilgiler ile örnek çapı hesaplandığında gerekli olan örnek çapı bölüm yöneticileri için 42, mezunlar için 171 olarak bulunmuştur.

Bu çalışmanın esas amacı mezunların eğitim programı ile ilgili görüşleridir. Dolayısıyla bölüm yöneticileri araştırması çalışmaya destek amacıyla yapılmış araştırmadır. Çalışmada departman yöneticisi sayısının ise %52'sine ulaşılmıştır. Bölüm yöneticileri için bu sayı %95 güven düzeyi ve %5 duyarlılık sınırı kullanılarak hesap edilen sayının altında olmasına karşın bu araştırmanın kapsamı, çalışmanın süresi ve anket yapılacak bireylere ulaşımın zorluğu göz önüne

alındığında, elde edilen verilerin çalışmada kullanılmasının yeterli olacağı düşünülmüştür.

Çalışmada örnekleme alınacak bireyler basit tesadüfi örnekleme yöntemi ile belirlenmiştir.

2.4.2. Çalışmanın Güvenirliği

Anketin güvenirliliği için Cronbach's Alpha testi yapılmıştır yapılan test sonucunda anketin güvenirliliği %90 olarak bulunmuştur.

2.4.3. Kullanılan İstatistiksel Test Yöntemleri

Anketin değerlendirilmesinde iki bağımsız örnek için t testi ve tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır.

İki bağımsız örnek için t testi: Aynı yığından seçilmiş iki örneğe farklı iki işlem uygulandığında, ortaya çıkan sonuçları irdeleme de kullanılan yöntemdir (Arıkan, 2005;179)

Tek yönlü varyans analizi: İki etkenin veya iki faktörün etkili olup olmadığının irdelendiği istatistiksel analizdir (Arıkan, 2005; 181).

2.4.4. Anketlerin Değerlendirilmesi

Yapılan anketlerin bilgisayara girilmesi, analizlerin yapılması ve sonuçların tablo olarak düzenlenmesi aşamalarında Microsoft Excel ve Word programları ile SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) paket programı kullanılmıştır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR VE YORUMLAR

Araştırma bulguları; araştırmanın amaçları doğrultusunda özel uygulamalı turizm eğitim merkezi mezunlarından eğitim programına yönelik elde edilen bulgular ve yöneticilerin mezunların yeterlilikleriyle ilgili görüşleri başlıkları altında gruplanmıştır.

3.1. Özel Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezi Mezunlarından Eğitim Programına Yönelik Elde Edilen Bulgular

Yapılan anket çalışması sonuçları mezunlara yönelik elde edilen tanıtıcı bulgular ve araştırmanın alt amaçları doğrultusunda elde edilen bulgular olmak üzere iki grupta değerlendirilecektir.

3.1.1. Araştırmaya Katılan Özel Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezi Mezunları İle İlgili Tanıtıcı Bilgiler

Araştırmaya katılan mezunlara ait bilgiler cinsiyet, yaş, şu anda çalışmakta oldukları işletmenin sınıfı, görev yaptıkları departmanlar, işletmede çalıştıkları süre, eğitim durumu, daha önce görmüş olduğu mesleki turizm eğitimi durumu ve sektör deneyimi bakımından tablollaştırılarak verilmiştir.

Araştırmaya katılan mezunların % 71,6'ı baylardan, % 28,4'ü bayanlardan oluşmaktadır (Tablo 3.1). Turizm sektöründe bayan çalışanların oranı bay çalışan oranına göre düşüktür.

Tablo 3.1. Mezunların cinsiyete göre dağılımı

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Bay	161	71,6
Bayan	64	28,4
Toplam	225	100,0

Araştırmaya katılan mezunların % 72'si 24 ve altı yaş grubunda yer almaktadır (Tablo 3.2). Özellikle lise eğitiminden sonra meslek edinmek isteyen gençlerin bu merkezlerde eğitim almak istediği görülmektedir.

Tablo 3.2. Mezunların yaşa göre dağılımı

Yaş Grupları	Frekans	Yüzde
24 ve altı	162	72,0
25-31	61	27,1
32-38	2	,9
Toplam	225	100,0

Araştırmaya katılan mezunların tamamı 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışmaktadır (Tablo 3.3). Mezunlar 5 yıldızlı otellerde istihdam edilmektedirler.

Tablo 3.3. Mezunların çalışmakta oldukları işletme türüne göre dağılımı

Eğitim Merkezi Mezunlarının Çalışmakta Oldukları İşletme Türü	Frekans	Yüzde
5 yıldızlı otel	225	100,0
Toplam	225	100,0

Araştırmaya katılan mezunların işletmelerde çalıştıkları departmanlara göre dağılımı sırasıyla, % 31,1'i Yiyecek-İçecek departmanı, %30,7'si Mutfak

departmanı, % 20,9'u Önbüro departmanı, % 17,3'ü Kat Hizmetleri departmanıdır (Tablo 3.4). Nitelikli çalışan istihdamı işletmelerin ihtiyaçları doğrultusundadır.

Tablo 3.4. Mezunların çalışmakta oldukları departmanlara göre dağılımı

Eğitim Merkezi Mezunlarının Görev Yaptığı Departmanlar	Frekans	Yüzde
Önbüro Departmanı		
Resepsiyonist	20	8,9
Diğer	27	12,0
Toplam	47	20,9
Yiyecek İçecek Departmanı		
Kaptan	3	1,3
Garson	15	6,7
Diğer	52	23,1
Toplam	70	31,1
Mutfak Departmanı		
Bölüm şefi	1	,4
Aşçı yardımcısı	27	12,0
Çırak	15	6,7
Diğer	26	11,6
Departman Toplam	69	30,7
Kat Hizmetleri Departmanı		
Kat/ Meydan/Çamaşırhane Şefi	4	1,8
Oda Görevlisi	29	12,9
Diğer	6	2,7
Toplam	39	17,3
Departmanlar Toplamı	225	100,0

Araştırmaya katılan mezunların % 35,6 sı 3 yıl ve 3 yıldan fazla bir süredir aynı işletmede çalışmaktadır. Mezunların çalıştıkları işletmeye bağlı oldukları görülmektedir.

Tablo 3.5. Mezunların işletmelerde çalıştıkları sürelerle göre dağılımı

Eğitim Merkezi Mezunların İşletmede ki Çalışma Süresi	Frekans	Yüzde
1 yıl veya daha az	81	36,0
2 yıl	64	28,4
3 yıl veya üzeri	80	35,6
Toplam	225	100,0

Araştırmaya katılan mezunların % 88'i lise mezunudur. Özellikle herhangi bir meslek lisesinde mezun olmamış, meslek edinmemiş düz lise mezunlarının

üniversiteye girme ve bir yüksek öğretime devam etmede yaşadıkları sorunların bu oranda etkili olduğu düşünülmektedir.

Tablo 3.6. Mezunların eğitim durumlarına göre dağılımı

Eğitim Merkezi Mezunları Çalışanların Önceki Eğitim Durumu	Frekans	Yüzde
Lise	198	88,0
Lisans	19	8,4
Yüksek Lisans	2	,9
Diğer	6	2,7
Toplam	225	100,0

Araştırmaya katılan mezunların % 94.2'si özel uygulamalı turizm eğitim merkezine kayıt olmadan önce herhangi bir eğitim kurumundan mesleki turizm eğitimi almamıştır (Tablo 3.7).

Tablo 3.7. Mezunların mesleki turizm eğitimi alma durumuna göre dağılımı

Mezunların “Daha önce turizm alanında mesleki eğitim aldınız mı?” Sorusuna Verdikleri Yanıt	Frekans	Yüzde
Evet	13	5,8
Hayır	212	94,2
Toplam	225	100,0

Araştırmaya katılan mezunların % 75.1'i özel uygulamalı turizm eğitim merkezine kayıt olmadan önce herhangi bir işletmede çalışmamıştır (Tablo 3.8). Sektör deneyimi olan mezunlar ise (%24,9) bu eğitim merkezlerinde eğitim alarak sektörde çalışmaya devam ettikleri görülmektedir. Bunda, eğitim merkezlerinin mezuniyet sonrası istihdam garantisi vermelerinin etkisi olduğu düşünülmektedir.

Tablo 3.8. Mezunların sektör deneyimlerine göre dağılımı

Mezunların “Daha önce turizm işletmesinde çalıştınız mı?” Sorusuna Verdikleri Yanıt	Frekans	Yüzde
Evet	56	24,9
Hayır	169	75,1
Toplam	225	100,0

3.1.2.Mezunlardan Elde Edilen Bulguların Alt Amaçlar doğrultusunda Değerlendirilmesi

Anket formunda yer alan 9.-32. ifadeler 5'li Likert Ölçeği ile ölçümlendirilmiştir (Tablo 3.9). Ölçekte katılma durumları,

- (1) hiç katılmıyorum,
- (2) çok az katılıyorum,
- (3) kısmen katılıyorum,
- (4) katılıyorum,
- (5) çok katılıyorum ile tanımlanmıştır.

Çalışma sonucu her soru için elde edilen aritmetik ortalama puanlarının, (4) katılıyorum durumu başlangıç puanı olan 3,40 ve 3,40'dan yukarı olması, mezunların, ilgili ifadeyi olumlu anlamda değerlendirdiklerini göstermektedir. Tablo 3.9 ile ilgili bulgular programın alt amaçları doğrultusunda yorumlanmıştır.

Tablo 3.9. Mezunlardan Eğitimi Programına Yönelik Elde Edilen Bulgular

UYGULAMALI TURİZM EĞİTİM MERKEZİ EĞİTİM PROGRAMIYLA İLGİLİ İFADELER	1		2		3		4		5		SÜTUN TOPLAMI		A.O.	S.S.
	f	%	f	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
9. Eğitim tesislerindeki derslik, atölye, laboratuvar, uygulama alanı sayı ve fiziki kapasite açısından yeterliydi.	27	12,1	34	15,2	58	26,0	75	33,6	29	13,0	223	100	3,20	1,207
10. Eğitim tesislerindeki fiziki şartlar (ışık, havalandırma, ısınma vb.) yeterliydi.	7	3,1	11	4,9	23	10,3	91	40,6	92	41,1	224	100	4,11	,990
11. Eğitime yönelik araç – gereç ve malzeme yeterliydi.	18	8,0	39	17,3	59	26,2	77	34,2	32	14,2	225	100	3,29	1,150
12. Edindiğimiz mesleki bilgiler, sektör ihtiyaçlarına uygundu.	9	4,0	17	7,6	33	14,7	76	33,8	88	39,1	223	100	3,97	1,102
13. Edindiğimiz mesleki beceriler, sektör ihtiyaçlarına uygundu.	7	3,1	12	5,3	31	13,8	92	40,9	82	36,4	224	100	4,02	1,001
14. Edindiğimiz beşeri beceriler sektör ihtiyaçlarına uygundu.	5	2,2	19	8,4	35	15,6	101	44,9	65	28,9	225	100	3,89	,987
15.Ders dokümanlarımızın (kitap, ders notu vb.) içerikleri güncel ve sektörün ihtiyaçlarına uygun nitelikteydi	3	1,3	18	8,0	40	17,8	96	42,7	68	30,2	225	100	3,92	,958
16. Meslek alan dersleri (önbüro, mutfak vb.) ve yabancı dil dersleri dışında diğer dersler, sektöre hazırlayıcı nitelikteydi.	20	8,9	12	5,3	38	16,9	90	40,0	65	28,9	225	100	3,74	1,188
17. Meslek alan dersleri (önbüro, mutfak vb.) ve yabancı dil dersleri dışında diğer dersler, iş dışındaki sosyal yaşama hazırlayıcı nitelikteydi.	16	7,1	35	15,6	56	24,9	62	27,6	55	24,4	224	100	3,46	1,219
18. Eğitim merkezinde öğrendiğimiz yabancı dil, sektörün ihtiyaçlarına uygun nitelikteydi.	16	7,1	7	3,1	31	13,8	101	44,9	69	30,7	224	100	3,89	1,099
19. Derslerin işlenişince kullanılan görsel ve işitsel eğitim araçları yeterli düzeydeydi.	11	4,9	30	13,3	44	19,6	104	46,2	36	16,0	225	100	3,55	1,064
20. Aldığım eğitim, alanımla ilgili makine ve malzemeleri verimli kullanabilmem için yeterliydi	19	8,4	14	6,2	46	20,4	79	35,1	67	29,8	225	100	3,71	1,198
21. Eğitim programına kabul için yapılan mülakat sınavının objektif değerlendirildiğini düşünüyorum	19	8,4	18	8,0	53	23,6	79	35,1	52	23,1	221	100	3,57	1,183
22. Eğitim sonunda mezuniyet için girmiş olduğumuz beceri eğitim sınavı edindiğimiz bilgi birikimini ölçer nitelikteydi	5	2,2	15	6,7	37	16,4	92	40,9	69	30,7	218	100	3,93	,984

/..

UYGULAMALI TURİZM EĞİTİM MERKEZİ EĞİTİM PROGRAMIYLA İLGİLİ İFADELER	1		2		3		4		5		SÜTUN TOPLAMI		A.O.	S.S.
	f	%	f	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
23. Eğitimimiz süresince, ilgi ve ihtiyaçlarımız göz önüne alınarak eğitim programlarıyla ilgili güncelleştirmeler yapıldı.	27	12,0	30	13,3	57	25,3	61	27,1	50	22,2	225	100	3,30	1,279
24. Eğitim sürecinde bize sağlanan ders dışı sosyal imkanlar ve sosyal faaliyetler yeterliydi.	74	32,9	39	17,3	49	21,8	29	12,9	34	15,1	225	100	2,60	1,441
25. Eğitim merkezinde aldığım mesleki turizm eğitimin sektörde çalışabilmem için yeterliydi.	8	3,6	17	7,6	40	17,8	87	38,6	73	32,4	225	100	3,88	1,059
26. Eğitim sürecinde edindiğim mesleki bilgilerin tümünü kullanıyorum.	12	5,3	32	14,2	46	20,3	82	36,2	43	19,0	225	100	3,54	1,113
27. Eğitim merkezindeki eğitim sürecinden memnun kaldım	10	4,5	26	11,6	37	16,4	86	38,2	66	29,3	225	100	3,77	1,128
UYGULAMALI TURİZM EĞİTİM MERKEZİNDEKİ ÖĞRETMENLERLE İLGİLİ İFADELER														
28. Sınıf içi etkinliklerde bizim ilgi ve ihtiyaçlarımızı dikkate aldı.	21	9,3	16	7,1	40	17,8	93	41,3	55	24,5	225	100	3,65	1,203
29. Öğrencilerle etkili iletişim kurmada yeterliydi	3	1,3	17	7,6	37	16,4	95	42,2	73	32,5	225	100	3,97	,958
30. Öğrenci sorunlarına çözüm getirmede yeterliydi	22	9,8	28	12,4	55	24,4	77	34,2	43	19,1	225	100	3,40	1,212
31. Vücut dilini kullanmada yeterliydi.	6	2,7	25	11,1	46	20,4	77	34,2	71	31,6	225	100	3,80	1,082
32. Ders anlatırken konuyla ilgili canlandırma, beyin fırtınası, örnek olay, rol oynama vb. yöntemleri kullanma konusunda yeterliydi.	8	3,6	11	4,9	40	17,8	65	28,9	101	44,9	225	100	4,06	1,069

3.1.2.1. Mezunların Programın Hedefleriyle İlgili Görüşleri

Araştırmaya katılan mezunların “edindiğimiz mesleki bilgiler sektör ihtiyaçlarına uygundu” ifadesine (Soru 12) katılma durumları, Tablo 3.9’da görülmektedir. Mezunlar; % 33,8 oranında katıldıklarını, % 39,1 oranında çok katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu sorunun aritmetik ortalaması dikkate alındığında,

3,97 ile **katılıyorum** seçeneği içinde kaldığı görülmektedir. Eğitim merkezinde verilen mesleki bilgiler sektörün ihtiyaçlarına uygun niteliktedir.

Araştırmaya katılan mezunlar; “edindiğim mesleki beceriler sektör ihtiyaçlarına uygundu” ifadesine (Soru 13) % 40,9 oranında katıldıklarını, %36,4 oranında çok katıldıklarını belirtmişlerdir. Tablo 3.9’da görüldüğü gibi bu soru’nun aritmetik ortalaması 4,02 ile **katılıyorum** seçeneği içinde kalmıştır. Eğitim merkezinde verilen mesleki beceriler sektörün ihtiyaçlarına uygun niteliktedir.

Tablo 3.9’da görüldüğü gibi araştırmaya katılan mezunlar; “edindiğimiz beşeri beceriler, sektör ihtiyaçlarına uygundu” ifadesine (Soru 14) % 44,9 oranında katıldıklarını, %28,9 oranında çok katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu soru’nun aritmetik ortalaması dikkate alındığında, 3,89 ile **katılıyorum** seçeneği içinde kaldığı görülmektedir. Eğitim merkezinde verilen beşeri becerilere yönelik eğitimler sektörün ihtiyaçlarına uygun niteliktedir. Bu eğitimle, mezunların sosyal hayatlarında da başarılı olmalarına yardımcı olduğu düşünülmektedir.

Araştırmaya katılan mezunlar; “eğitim programına kabul için yapılan mülakat sınavının objektif değerlendirildiğini düşünüyorum” ifadesine (Soru 21) Tablo 3.9’da görüldüğü gibi % 35,1 oranında katıldıklarını, % 23,1 oranında çok katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu soru’nun aritmetik ortalaması dikkate alındığında, 3,57 ile **katılıyorum** seçeneği içinde kaldığı görülmektedir. Eğitim merkezine öğrenci kabulünde yapılan mülakat sınavının, sektörün ihtiyaçlarına uygun ve objektif değerlendirmeye yapıldığı şeklinde yorumlanabilir.

Araştırmaya katılan mezunlar; edindikleri mesleki bilginin tümünü kullanabilmeleri konusuna (Soru 26) , % 20,3 oranında kısmen katıldıklarını, % 36,2 oranında katıldıklarını belirtmişlerdir. Tablo 3.9’da görüldüğü gibi bu soru’nun aritmetik ortalaması 3,54’dir. Bu ortalamayla mezunların bu ifadeye **katıldığı** görülmektedir. Öğrencilerin eğitim gördükleri bölümlerin bu açıdan fark yarattığı düşünülmektedir. Mutfak ve yiyecek-içecek servisi bölümleri işletmelerde hiyerarşik bakımdan en yoğun olan bölümlerdir. Bu sebeple, mutfak ve servis bölümlerinde

geleneksel ve güncel eğitimleri almış ve çalışmakta olan mezunlar, sadece görev tanımlarının gerektirdiği bilgileri kullanabilmektedirler.

3.1.2.2. Mezunların Programın İçeriği İle İlgili Görüşleri

Tablo 3.9’da görüldüğü gibi; “Eğitim merkezi fiziki kapasite açısından yeterliydi” ifadesine (Soru 9), mezunlar % 33,6’ı katıldıklarını, % 26,0’ı kısmen katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu soru’nun aritmetik ortalaması dikkate alındığında, 3,20 ile **kısmen katılıyorum** seçeneği içinde kaldığı görülmektedir. Bu durumun, eğitim merkezinin uygulama atölyesi olarak tesislerden yararlandığı, kendi bünyesinde yeterli uygulama atölyesine sahip olmadığından kaynaklandığı düşünülmektedir.

“Eğitim merkezi fiziki şartlar açısından yeterliydi” ifadesine (Soru 10); mezunların % 40,6’sı katıldıklarını, % 41,1’u da çok katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu soru’nun aritmetik ortalaması dikkate alındığında, 4,11 ile **katılıyorum** seçeneği içinde kaldığı görülmektedir. Tablo 3.9’da ki bu sonuçlara göre eğitim merkezinin fiziki şartlarının eğitim-öğretim için uygun olduğu düşünülmektedir.

Tablo 3.9’da “Eğitime yönelik araç-gereç ve malzeme yeterliydi” ifadesine (Soru 11) bakıldığında; mezunların % 34,2’si katıldıklarını, % 26,2’i kısmen katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu soru’nun aritmetik ortalaması dikkate alındığında, 3,29 ile **kısmen katılıyorum** seçeneği içinde kaldığı görülmektedir. Araştırmaya katılan mezunların bu soruyu, mutfak ve servis bölümlerinin eğitim merkezi içerisinde uygulama yapabilme imkanlarının bulunmamasıyla paralel olarak değerlendirdikleri düşünülmektedir.

Araştırmaya katılan mezunlar, “Aldığım mesleki turizm eğitimi sektörde çalışabilmem için yeterliydi” ifadesine (Soru 25); % 38,6 oranında katıldıklarını, % 32,4 oranında çok katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu soru’nun aritmetik ortalaması

dikkate alındığında, 3,88 ile **katılıyorum** seçeneği içinde kaldığı görülmektedir. Tablo 3.9’da görülen sonuçlara göre eğitim merkezinde verilen mesleki turizm eğitiminin, öğrencilerin mesleği öğrenmeleri açısından yeterli olduğu düşünülmektedir.

Araştırmaya katılan mezunların; “Eğitim merkezinde aldığım eğitim, alanımla ilgili makine ve malzemeleri verimli kullanabilmem için yeterliydi” ifadesine (Soru 20); katılım oranları Tablo 3.9’da görülmektedir. Mezunlar % 35,1 oranında katıldıklarını, % 29,8 oranında çok katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu soru’nun aritmetik ortalaması dikkate alındığında, 3,71 ile **katılıyorum** seçeneği içinde kaldığı görülmektedir. Gerek hizmetiçi eğitimin gerekse eğitim merkezinde verilen eğitimin amaçlarından biri de, verilen hizmet sırasında kullanılan makine, teçhizat ve malzemenin en verimli şekilde kullanılabilmesini sağlamaktır. Eğitim programının bu konuda yeterli olduğu düşünülmektedir

Tablo 3.9’da görüldüğü gibi mezunlar; “Gördüğüm yabancı dil eğitimi sektör ihtiyaçlarına uygun nitelikteydi” ifadesine (Soru 18); % 44,9 oranında katıldıklarını, % 30,7 oranında çok katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu soru’nun aritmetik ortalaması dikkate alındığında, 3,89 ile **katılıyorum** seçeneği içinde kaldığı görülmektedir. Sektörün personel alımında en çok dikkate ettiği husus olan Yabancı Dil’in, eğitim merkezlerinde istenilen nitelikte verildiği düşünülmektedir

Araştırmaya katılan mezunlar; “Meslek alan dersleri (önbüro, mutfak vb.) ve yabancı dil dersleri dışında diğer dersler, iş dışındaki sosyal yaşama hazırlayıcı nitelikteydi” ifadesine (Soru 17); % 27,6 oranında katıldıkları, % 24,4 oranında çok katıldıkları Tablo3.9’da görülmektedir. Bu soru’nun aritmetik ortalaması dikkate alındığında, 3,46 ile **katılıyorum** seçeneği içinde kaldığı görülmektedir. Meslek dersleri ve yabancı dil dersleri dışında verilen eğitim konuları öğrencileri sadece iş hayatına hazırlamakla kalmamaktadır. Sosyal bir varlık olan insan, edindiği yeni bilgi ve becerileri sadece iş hayatında değil, sosyal hayatında da kullanmaktadır.

Araştırmaya katılan mezunlar; “Meslek alan dersleri (önbüro, mutfak vb.) ve yabancı dil dersleri dışında diğer dersler, sektöre hazırlayıcı nitelikteydi” ifadesine (Soru 16); % 40,0 oranında katıldıklarını, % 28,9 oranında çok katıldıklarını belirtmişlerdir. Tablo 3.9’da görüldüğü gibi, bu soru’nun aritmetik ortalaması dikkate alındığında, 3,92 ile **katılıyorum** seçeneği içinde kaldığı görülmektedir. Kalite sistemi, hijyen ve sanitasyon v.b. konular günümüzde sektörün önemle üzerinde durmaya başladığı konulardır. İşletmeler hizmetiçi eğitimlerle mevcut personelini sürekli olarak gelişmelerden haberdar etmektedir. Eğitim merkezinde bu konuların ders olarak gösterilmesi de öğrenciler ve işletmeler için artı puan olarak yorumlanabilir.

Tablo 3.9’da görülmektedir ki mezunlar; “Ders dokümanlarımızın (kitap, ders notu vb.) içerikleri güncel ve sektörün ihtiyaçlarına uygun nitelikteydi” ifadesine (Soru 15); % 42,7 oranında katıldıklarını, %30,2 oranında çok katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu soru’nun aritmetik ortalaması dikkate alındığında, 3,92 ile **katılıyorum** seçeneği içinde kaldığı görülmektedir. Bu merkezlerde verilen eğitim için hazırlanmış olan dökümanlar güncel ve sektörün ihtiyaçlarına uygun niteliktedir. Temel bilgilerin yanında sektördeki gelişmeleri takip eden bilgilerin de her sene güncellenmiş olarak öğrenciye sunulduğu düşünülmektedir.

3.1.2.3.Mezunların Programın Öğretme-Öğrenme Süreciyle İlgili Görüşleri

Araştırmaya katılan mezunlar, Tablo 3.9’da görüldüğü gibi; “Eğitim merkezindeki eğitim sürecinden memnun kaldım” ifadesine (Soru 27); % 38,2 oranında katıldıklarını, % 29,3 oranında çok katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu soru’nun aritmetik ortalaması dikkate alındığında, 3,77 ile **katılıyorum** seçeneği içinde kaldığı görülmektedir. Mezunların eğitim merkezinde verilen eğitim sürecinden memnun kaldıkları düşünülmektedir.

Araştırmaya katılan mezunlar; “Eğitim sürecinde bize sağlanan ders dışı sosyal imkanlar ve sosyal faaliyetler yeterliydi” ifadesine (Soru 24); % 32,9 oranında

hiç katılmadıklarını, % 21,8 oranında katıldıklarını belirtmişlerdir. Tablo 3.9’da görüldüğü gibi bu ifadenin aritmetik ortalaması 2,60’dır ve **kısmen katılıyorum** seçeneği içinde kalmaktadır. Yüz yüze yapılan eğitimde, eğitimi alanlara sağlanan sosyal faaliyetler ve imkanlar, eğitim sürecinin önemli unsurlarındandır. Eğitim merkezinde ki mesleki turizm eğitim programına katılan öğrencilerin yaş ortalaması ağırlıklı olarak (% 72,0) 24 yaş ve altı’dır (Bkz. Tablo 4.1 syf.59). Bu sonuç; örgün öğretimde okulların öğrencilere tanıdığı sosyal imkanlardan ve sosyal faaliyetlerden yararlanmış olan öğrencilerin, aynı sosyal imkanları ve sosyal faaliyetleri eğitim merkezinden de bekledikleri şeklinde yorumlanabilir.

Araştırmaya katılan mezunlar; “Eğitimimiz süresince, ilgi ve ihtiyaçlarımız göz önüne alınarak eğitim programlarıyla ilgili güncelleştirmeler yapıldı” ifadesine (Soru 23); Tablo 3.9’da görüldüğü gibi, % 25,3 oranında kısmen katıldıklarını, % 27,1 oranında katıldıklarını, % 22,2 oranında çok katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu soru’nun aritmetik ortalaması dikkate alındığında, 3,30 ile **kısmen katılıyorum** seçeneği içinde kaldığı görülmektedir. Eğitim sürecinin önemli parçası olan öğrencilerin, süreçte ilgi ve ihtiyaçlarının dikkate alınması modern eğitim anlayışının vazgeçilmez unsurudur. Mesleki eğitimde kalite için “Süreçte mutluluk, sonuçta istihdam” (Erturan, 2005; 38) ilkesi göz önünde bulundurulmalıdır.

Tablo 3.9’da görüldüğü gibi mezunlar; “Derslerin işlenişinde kullanılan görsel ve işitsel eğitim araçları yeterli düzeydeydi” ifadesine (Soru 19); % 19,6 oranında kısmen katıldıklarını, % 46,2 oranında katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu soru’nun aritmetik ortalaması dikkate alındığında, 3,55 ile **katılıyorum** seçeneği içinde kaldığı görülmektedir. Her bireyin öğrenme şekli birbirinden farklıdır. Özellikle mesleki becerilerin kazandırıldığı mesleki eğitim kurumlarında görsel ve işitsel araçların mutlaka kullanılması gereklidir.

3.1.2.4. Mezunların Ders Veren Öğretmenlerle İlgili Görüşleri

Araştırmaya katılan mezunlar; Tablo 3.9’da görüldüğü gibi “Sınıf içi etkinliklerde bizim ilgi ve ihtiyaçlarımızı dikkate aldı” ifadesine (Soru 28); % 41,3 oranında katıldıklarını, % 24,5 oranında çok katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu soru’nun aritmetik ortalaması dikkate alındığında, 3,65 ile **katılıyorum** seçeneği içinde kaldığı görülmektedir.

Araştırmaya katılan mezunlar; “Öğrencilerle etkili iletişim kurmada yeterliydi” ifadesine (Soru 29); % 42,2 oranında katıldıklarını, % 32,5 oranında çok katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu soru’nun aritmetik ortalaması Tablo 3.9’da görüldüğü gibi 3,97’dir ve **katılıyorum** seçeneği içinde kaldığı görülmektedir.

Araştırmaya katılan mezunlar; “Öğrenci sorunlarına çözüm getirmede yeterliydi” ifadesine (Soru 30); Tablo 3.9’da görüldüğü gibi, % 24,4 oranında kısmen katıldıklarını, % 34,2 oranında katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu soru’nun aritmetik ortalaması dikkate alındığında, 3,40 ile **katılıyorum** seçeneğinin sınırında kaldığı görülmektedir.

Tablo 3.9’da görüldüğü gibi; “Vücut dilini kullanmada yeterliydi” ifadesine (Soru 31) mezunlar; % 34,2 oranında katıldıklarını, % 31,6 oranında çok katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu soru’nun aritmetik ortalaması dikkate alındığında 3,80 ile **katılıyorum** seçeneğinin sınırında kaldığı görülmektedir.

Araştırmaya katılan mezunlar; “Ders anlatırken konuyla ilgili canlandırma, beyin fırtınası, örnek olay, rol oynama vb. yöntemleri kullanma konusunda yeterliydi” ifadesine (Soru 32); % 28,9 oranında katıldıklarını, % 44,9 oranında çok katıldıklarını belirtmişlerdir. Tablo 3.9’da görüldüğü gibi bu ifadenin aritmetik ortalaması 4,06’dır ve **katılıyorum** seçeneğinin üst sınırına yaklaştığı görülmektedir.

Yukarıda verilen sonuçlar doğrultusunda öğretmenlerin ders anlatımı, öğrencilerin ilgi ve ihtiyaçlarını dikkate alma, ders işlerken farklı yöntemleri kullanma konusunda başarılı oldukları görülmektedir. Ancak öğrencilere rehberlik edebilme, sorunlarını çözebilme ve öğrencilerle iletişimlerini iyileştirme konusunda kendilerini geliştirmeleri gerekmektedir.

3.1.2.5.Mezunların Programın Değerlendirme Sistemi İle İlgili Görüşleri

Araştırmaya katılan mezunlar; “Eğitim sonunda mezuniyet için girmiş olduğumuz beceri eğitim sınavı edindiğimiz bilgi birikimini ölçer nitelikteydi” ifadesine (Soru 22) Tablo 3.9’da görüldüğü gibi; % 40,9 oranında katıldıklarını, % 30,7 oranında çok katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu soru’nun aritmetik ortalaması dikkate alındığında, 3,93 ile **katılıyorum** seçeneği içinde kaldığı görülmektedir. Eğitim süreci sonunda yapılan beceri eğitim sınavı öğrencilerin bilgi birikimlerini ölçer niteliktedir.

3.1.2.6.Mezunların Cinsiyet, Yaş, Eğitim Aldıkları Bölüm, Eğitim Durumları, Sektör Deneyimleri Açısından Program İle İlgili Görüşleri

Bir eğitim programının değerlendirilmesinde farklı yaklaşımlar ve farklı yöntemlerden bahsetmek mümkündür. Eğitim programı değerlendirmesine ilişkin kanıt elde etme yolları ve araçları sadece kağıt ve kalem testleri ile sınırlı kalmak zorunda değildir. İlgilenilen hedefin mahiyetine göre daha uygun düşen kanıt elde etme yolları ve araçları kullanılmalıdır (Ertürk, 1994;122). Bu çalışmada, eğitim programının ürünü olan mezunlar açısından eğitim programı değerlendirilmeye çalışılmıştır.

Eğitim programının değerlendirilmesinde, çalışmaya katılan mezunun cinsiyeti, yaş grubu, eğitim aldığı bölüm, daha önce turizm alanında eğitim alıp

almadığı ve daha önce sektörde çalışıp çalışmadığı açısından fark olduğu düşünülmüştür.

3.1.2.6.1. Mezunların Cinsiyet Değişkeni Açısından Programla İlgili Görüşleri

Özel uygulamalı turizm eğitim merkezinin eğitim programının değerlendirilmesinde, mezunların bay veya bayan olmasının fark yarattığı düşünülmektedir. Araştırmada elde edilen veriler üzerinde yapılan Anova Testi sonucunda, anlam farklılığı görülen ifadelere Tablo 3.10'da yer verilmiştir.

Tablo 3.10. Mezunların Programı Değerlendirmelerinin Cinsiyete Göre Hesaplanan ANOVA Testi Sonuçları

İfadeler	Cinsiyeti	f	Ort.	Std. Sp.	T	P
13. Edindiğimiz mesleki beceriler, sektör ihtiyaçlarına uygundu.	Bay	161	3,94	1,038	-2,125	0,035
	Bayan	64	4,25	0,873		
15. Ders dokümanlarımızın (kitap, ders notu vb.) içerikleri güncel ve sektörün ihtiyaçlarına uygun nitelikteydi.	Bay	161	3,84	0,968	-2,151	0,033
	Bayan	64	4,14	0,906		
28. Sınıf içi etkinliklerde bizim ilgi ve ihtiyaçlarımızı dikkate aldı.	Bay	161	3,53	1,275	-2,491	0,013
	Bayan	63	3,97	0,933		
30. Öğrenci sorunlarına çözüm getirmede yeterliydi.	Bay	161	3,24	1,249	-3,214	0,002
	Bayan	63	3,81	1,014		

Tablo 3.10'da görüldüğü gibi; araştırmaya katılan mezunların çoğunluğunu bay'lar (161-% 71,6) oluşturmaktadır. Bay mezunlar, eğitim merkezinde edindikleri mesleki becerilerin sektör ihtiyaçlarına uygunluğunu (3,94), bayan mezunlara oranla (4,25) daha az yeterli bulmaktadır. Genel anlamda turizm sektöründe bayan çalışan sayısı, erkek çalışanlara göre daha azdır. Bayan çalışanlar, otel işletmelerinde yoğun olarak Kat Hizmetleri bölümünde istihdam edilmektedir. Erkek çalışan egemenliğinin olduğu yiyecek-içecek servisi ve mutfak bölümlerinde, işletmelerin

personel alma prosedürlerine uygun olarak sisteme giren bayan personelin diğer personel tarafından kabul edilmesinin zor olduğu düşünülmektedir. Özel uygulamalı turizm eğitim merkezinin kurulmasından sonra eğitim kavramı işletmelerdeki çalışanlar için önemli bir unsur haline gelmiştir. Bu önem, işletmeler ve çalışanları için otorite kurum olma özelliğini de beraberinde getirmiştir. Bu sebeple özellikle bayan öğrenciler uygulamalı mesleki eğitim sırasında mutfak, servis gibi bölümlerde sisteme dahil olmakta, diğer personel tarafından kabullenilmeleri sağlanmaktadır. Eğitim merkezinde yetiştirilen bayan personel için mesleki becerilerini geliştirebilecekleri uygun ortamların yaratıldığı düşünülmektedir.

Tablo 3.10'da görüldüğü gibi; araştırmaya katılan bayan mezunlar, ders dökümanlarını güncel ve sektörün ihtiyaçlarına uygunluğuna (4,14), bay mezunlardan (3,84) daha çok katılmaktadırlar. Bayan öğrenciler, eğitim merkezinde edindikleri mesleki bilgileri kullanabildikleri sürece mesleki becerilerini de geliştirme imkanı bulmaktadırlar. Ayrıca burada edinmiş oldukları bilgileri ev yaşantılarında da kullanılmaktadırlar. Sekiz ay gibi kısa bir sürede bir meslek sahibi olarak sosyal hayatta itibar kazanmasının, aynı zamanda otelcilik sektöründe aldıkları eğitimin özel hayatlarında da fayda sağlamasının, bayan mezunların eğitim programından daha memnun kalmalarına sebep olduğu düşünülmektedir.

Bundan sonraki bölümde mezunların eğitim merkezinde ki öğretmenlere ilişkin görüşlerine yer verilmiştir. Tablo 3.10'da görüldüğü gibi; araştırmaya katılan bayan mezunlar, öğretmenlerin sınıf içi etkinliklerde ilgi ve ihtiyaçlarını dikkate almalarına (3,97), bay mezunlardan (3,53) daha çok katılmaktadırlar.

Tablo 3.10'da görüldüğü gibi; bayan mezunlar, öğretmenlerin öğrenci sorunlarına çözüm getirmede yeterli olduklarına (3,81), bay mezunlara (3,24) göre daha çok katılmaktadırlar. Bayan öğrencilerin, tesis içinde karşılaştıkları sorunlar, sıkıntılar konusunda tüm öğretmenlerden bay öğrencilere göre daha çok destek gördükleri şeklinde yorumlanabilir. Eğitim merkezlerinde turizm sektörüne bayan çalışanın kazandırılması anlamında gereken desteğin verildiği düşünülmektedir. Özel

uygulamalı turizm eğitim merkezi yöneticilerinden Gökhan ATAMAN'ın konuya ilişkin verdiği bilgiler de bu sonucu doğrular niteliktedir:

“ Bayan öğrenci okula yazdırılırken veli tedirginlik yaşıyor, bu sebeple rehberlik faaliyetlerini bayan öğrencilerle daha yoğun yürütüyoruz. Çalışma saatleri, çalışılan bölüm seçiminde bayan personele öncelik tanıyoruz, bu da bayan öğrencilerin, erkek öğrencilere göre daha çok memnun olmalarını sağlıyor. Hem sektörün bayan çalışanı kabullenmesi, hem de sektöre bayan personelin kazandırılması anlamında yapılan çalışmalar, bayan mezunların eğitim programından daha fazla memnun kalmasını sağlıyor.”

Elde edilen sonuçlara göre; öğrencilerin bay veya bayan olması eğitim programını değerlendirmede fark yaratmaktadır.

3.1.2.6.2.Mezunların Yaş Grupları Açısından Program İle İlgili Görüşleri

Araştırmaya katılan mezunların bulundukları yaş gruplarının, eğitim programını değerlendirmelerinde fark yarattığı düşünülmektedir. Araştırmada elde edilen veriler üzerinde yapılan Anova Testi sonucunda, anlam farklılığı görülen ifadeler Tablo 3.11’de yer verilmiştir.

Tablo 3.11. Mezunların Programı Değerlendirmelerinin Yaşa Göre Hesaplanan Anova Testi Sonuçları

İfadeler	Yaş Grupları	F	Ort.	Std. Sp.	T	P
29. Öğretmenin öğrencilerle etkili iletişim kurması yeterliydi.	24 ve altı	162	4,06	0,941	2,078	0,039
	25-31	63	3,76	0,979		

Tablo 3.11’de görüldüğü gibi; mezunların çoğunluğunu 24 ve altı yaş grubu oluşturmaktadır. Bu yaş grubundaki öğrenciler, öğretmenlerin öğrencilerle etkili

iletişim kurmasında yeterli olmasına (4,06), 25-31 yaş grubu mezunlardan (3,76) daha çok katılmaktadırlar. 25 yaş ve üstü mezunlar, öğretmenleri ile benzer hayat tecrübelerine sahiptirler. Bu durumda öğretmenlerin bu yaş grubuyla iletişimi daha genç olan öğrencilere göre daha az etkili olmaktadır.

Elde edilen sonuçlara göre; öğrencilerin yaşları eğitim programını değerlendirme de fark yaratmaktadır.

3.1.2.6.3. Mezunların Eğitim Durumları Açısından Programa İlişkin Görüşleri

Araştırmaya katılan mezunların, daha önce mesleki turizm eğitimi almış olmalarının eğitim programını değerlendirme de fark yarattığı düşünülmektedir. Araştırmada elde edilen veriler üzerinde yapılan Anova Testi sonucunda, anlam farklılığı görülen ifadeler Tablo 3.12’de yer verilmiştir.

Tablo 3.12. Mezunların Programı Değerlendirmelerinin Mesleki Eğitim Alma Durumuna Göre Hesaplanan Anova Testi Sonuçları

İfadeler	Cevap	F	Ort.	Std. Sp.	T	P
10. Eğitim tesislerindeki fiziki şartlar (ışık, havalandırma, ısınma vb.) yeterliydi.	Evet	13	5,00	0,000	3,391	0,001
	Hayır	212	4,06	0,996		
15. Ders dokümanlarımızın (kitap, ders notu vb.) içerikleri güncel ve sektörün ihtiyaçlarına uygun nitelikteydi.	Evet	13	3,38	1,044	-2,108	0,036
	Hayır	212	3,96	0,945		
28. Sınıf içi etkinliklerde bizim ilgi ve ihtiyaçlarımızı dikkate aldı.	Evet	13	2,92	1,730	-2,194	0,029
	Hayır	212	3,69	1,158		

Tablo 3.12’de görüldüğü üzere; mezunların büyük bir çoğunluğu (211), eğitim merkezine gelmeden önce herhangi bir kurumda mesleki turizm eğitimi almamıştır. Daha önce mesleki turizm eğitimi alanlar (13) ise eğitim tesislerindeki fiziki şartların yeterliliğine (5,00), daha önce mesleki turizm eğitimi almayanlara oranla (4,06) daha çok katılmaktadırlar.

Tablo 3.12’de görüldüğü üzere; mezunlardan daha önce mesleki turizm eğitimi almamış olanlar ders dökümanlarının içeriklerinin güncel ve sektörün ihtiyaçlarına uygun nitelikte olmasına (3,96), daha önce mesleki turizm eğitimi almış olanlara (3,38) oranla daha çok katılmaktadırlar.

Eğitim merkezine kayıt olmadan önce turizm alanında mesleki eğitim almış olan mezunlar, eğitim programını daha az yeterli bulmuşlardır. Bu sonucun, mesleki turizm eğitiminde verilen yoğun teorik bilginin uygulama imkanının az olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Böyle bir sistemde mesleki turizm eğitimini almış olarak gelen öğrencilerin, özel uygulamalı turizm eğitim merkezinin fiziki yapısını yeterli, teorik bilgiler için kullanılan dökümantasyonu daha az yeterli bulduğu söylenebilir.

Eğitim merkezine kayıt olmadan önce turizm alanında mesleki eğitim almamış olanlar ise, ortaöğretimdeki okulların sosyal alanlar bakımından zengin fiziki yapısını eğitim merkeziyle karşılaştırdıklarında, sosyal alanlar konusunda eğitim merkezinin fiziki yapısını yetersiz; bununla beraber, eğitim merkezinde görmüş oldukları mesleki eğitim dökümantasyonunu, karşılaştıracakları herhangi bir done olmadığından, daha yeterli gördükleri düşünülmektedir.

Tablo 3.12’de görüldüğü üzere; daha önce mesleki turizm eğitimi almamış olan mezunlar, öğretmenlerin sınıf içi etkinliklerde ilgi ve ihtiyaçlarını dikkate alması ifadesine (3,69), daha önce mesleki turizm eğitimi almış olan mezunlardan (2,92) daha fazla katılmaktadırlar. Mesleki beceri eğitimin en büyük özelliği atölye çalışmalarıdır. Atölye çalışmalarında öğretmenler, öğrencilerle birebir ilgilenmek durumundadırlar. Bu sonucun, öğretmenlerin atölye eğitimi sırasında, mesleki beceriyi kazandırmak için, turizm alanında daha önce mesleki eğitim görmemiş olanlarla, daha çok ilgilendikleri, buna karşın mesleki eğitim almış olanlarla daha az ilgilendiklerinden kaynaklandığı düşünülmektedir.

Elde edilen sonuçlara göre; öğrencilerin eğitim merkezinde turizm eğitimi almadan önce turizm eğitimi almış olmaları programı değerlendirmede fark yaratmaktadır.

3.1.2.6.4. Mezunların Sektör Deneyimleri Açısından Program İle İlgili Görüşleri

Araştırmaya katılan mezunların, eğitim merkezinde verilen eğitime katılmadan önce turizm sektöründe çalışmış olmalarının eğitim programını değerlendirmede fark yarattığı düşünülmektedir. Araştırmada elde edilen veriler üzerinde yapılan Anova Testi sonucunda, anlam farklılığı görülen ifadelere Tablo 3.13’de yer verilmiştir.

Tablo 3.13. Mezunların Programı Değerlendirmelerinin Sektör Deneyimine Göre Hesaplanan Anova Testi Sonuçları

İfadeler	Cevap	F	Ort.	Std. Sp.	T	P
15. Ders dokümanlarımızın (kitap, ders notu vb.) içerikleri güncel ve sektörün ihtiyaçlarına uygun nitelikteydi.	Evet	56	3,61	0,846	-2,906	0,004
	Hayır	169	4,03	0,972		
16. Meslek alan dersleri (önbüro, mutfak vb.) ve yabancı dil dersleri dışında diğer dersler, sektöre hazırlayıcı nitelikteydi.	Evet	56	3,43	1,158	-2,333	0,021
	Hayır	169	3,85	1,183		
18. Eğitim merkezinde öğrendiğimiz yabancı dil, sektörün ihtiyaçlarına uygun nitelikteydi	Evet	55	3,62	0,972	-2,151	0,033
	Hayır	169	3,98	1,126		
22. Eğitim sonunda mezuniyet için girmiş olduğumuz beceri eğitim sınavı edindiğimiz bilgi birikimini ölçer nitelikteydi.	Evet	55	3,69	1,069	-2,153	1,00 2,00
	Hayır	164	4,02	0,943		
27. Eğitim merkezindeki eğitim sürecinden memnun kaldım.	Evet	56	3,52	1,144	-1,967	0,050
	Hayır	169	3,86	1,114		
28. Sınıf içi etkinliklerde bizim ilgi ve ihtiyaçlarımızı dikkate aldı.	Evet	55	3,29	1,301	-2,593	0,010
	Hayır	169	3,77	1,150		
29. Öğrencilerle etkili iletişim kurmada yeterliydi.	Evet	56	3,68	0,834	-2,692	0,008
	Hayır	169	4,07	0,979		
31. Vücut dilini kullanmada yeterliydi.	Evet	56	3,46	1,061	-2,748	0,006
	Hayır	168	3,92	1,069		
32. Ders anlatırken konuyla ilgili canlandırma, beyin fırtınası, örnek olay, rol oynama vb. yöntemleri kullanma konusunda yeterliydi.	Evet	56	3,68	1,046	-3,199	0,002
	Hayır	169	4,20	1,048		

Tablo 3.13’de görüldüğü gibi; özel eğitim merkezindeki eğitim programına katılmadan önce turizm sektöründe çalışmamış mezunlar (4,03), ders dökümanlarının içeriklerinin güncel ve sektörün ihtiyaçlarına uygun nitelikte olması durumuna, turizm sektöründe çalışmış olan mezunlara (3,61) oranla daha çok katılmaktadırlar. Oysa ki Turizm sektörü hızlı bir değişim ve gelişim içerisinde. Bu da sektörde kullanılan bilgilerin sürekli yenilenmesine, sürekli değiştirilerek güncellenmesine, çalışanların daha önce edindikleri bilgi ve tecrübelerin ise atıl kalmasına sebep olmaktadır. Bununla beraber öğrenilmiş bilgi ve becerilerin değiştirilmesi güçtür.

Tablo 3.13’de görüldüğü üzere; özel eğitim merkezindeki eğitim programına katılmadan önce turizm sektöründe çalışmamış mezunlar (3,85), meslek alan dersleri ve yabancı dil dersleri dışında kalan derslerin (seminer derslerin) sektöre hazırlayıcı nitelikte olması durumuna, turizm sektöründe çalışmış olan mezunlara (3,43) oranla daha çok katılmaktadırlar. Destekleyici eğitimlerin, hijyen ve sanitasyon, kalite yönetim sistemi vb., daha önce sektörde çalışanlar için mesleki beceri eğitimi olarak algılanmadığı, ve bu seminer derslerine karşı direniş gösterdikleri, bunu da eğitim programını bu açıdan daha az yeterli bularak ankete yansıttıkları düşünülmektedir.

Tablo 3.13’e bakıldığında; özel eğitim merkezindeki eğitim programına katılmadan önce turizm sektöründe çalışmamış mezunlar (3,98), eğitim merkezinde öğrenilen yabancı dil’in, sektörün ihtiyaçlarına uygun nitelikte olması durumuna, turizm sektöründe çalışmış olan mezunlara (3,62) oranla daha çok katılmaktadırlar. Bu sonucun daha önce sektörde çalışmış mezunların, yabancı dil dersinden farklı beklentiler içinde olmalarından kaynaklandığı düşünülmektedir. Özel eğitim merkezlerinde verilen yabancı dil eğitim programı, mesleğe yönelik ve kuramsaldır; daha önce turizm sektöründe çalışmış olanlar, öğrendikleri bilgilerin yeniden verilmesi, bildikleri yanlış bilgilerin sürekli düzeltilmesiyle karşı karşıya kalabilir ve hatta bu derslerde öğrenmeye karşı direniş gösterebilirler. Bu da, sektörde çalışmamış olan öğrencilere göre; yabancı dil eğitimden daha az memnun olmalarına sebep olabilir.

Tablo 3.13’de görüldüğü üzere; özel eğitim merkezindeki eğitim programına katılmadan önce turizm sektöründe çalışmamış mezunlar (4,02), eğitim sonunda mezuniyet için girmiş oldukları beceri eğitim sınavının edindikleri bilgi birikimini ölçer nitelikte olması durumuna, turizm sektöründe çalışmış olan mezunlara (3,69) oranla daha çok katılmaktadırlar. Bu sonucun, daha önce sektörde çalışan mezunların mesleki turizm eğitimine bakış açıları ile eğitim merkezinin mesleki turizm eğitimine yaklaşımlarının farklı olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Bu fark, mezunların, alınan eğitim sonucundaki değerlendirme yöntemine bakış açılarını da etkileyebilir. Eğitim merkezi, değerlendirmede eğitim-öğretim donelerini kullanırken, daha önce sektörde çalışan mezunların bu konudaki deneyimlerinin, alaylı çalışan ve yöneticilerin kişisel değerlendirmeleri ile sınırlı kaldığı düşünülmektedir.

Tablo 3.13’de görüldüğü gibi; özel eğitim merkezindeki eğitim programına katılmadan önce turizm sektöründe çalışmamış mezunlar (3,86), eğitim merkezindeki eğitim sürecinden memnun kalma durumuna, turizm sektöründe çalışmış olan mezunlara (3,52) oranla daha çok katılmaktadırlar. Bu sonucun, yukarıda konuyla ilgili verilen sonuçların genel yansıması olduğu düşünülmektedir.

Bundan sonraki bölümde eğitim merkezinde görevli öğretmenlerle ilgili ifadeler yer verilmiştir.

Tablo 3.13’de görüldüğü üzere; özel eğitim merkezindeki eğitim programına katılmadan önce turizm sektöründe çalışmamış mezunlar (3,77), öğretmenin sınıf içi etkinliklerde öğrencilerin ilgi ve ihtiyaçlarını dikkate alma durumuna, turizm sektöründe çalışmış olan mezunlara (3,29) oranla daha çok katılmaktadırlar.

Tablo 3.13’de görüldüğü gibi, özel eğitim merkezindeki eğitim programına katılmadan önce turizm sektöründe çalışmamış mezunlar (4,07), öğretmenin öğrencilerle etkili iletişim kurmasında yeterli olması durumuna, turizm sektöründe çalışmış olan mezunlara (3,68) oranla daha çok katılmaktadırlar.

Tablo 3.13’de görüldüğü üzere; özel eğitim merkezindeki eğitim programına katılmadan önce turizm sektöründe çalışmamış mezunlar (3,92), öğretmenin ders anlatırken vücut dilini kullanması durumuna, turizm sektöründe çalışmış olan mezunlara (3,46) oranla daha çok katılmaktadırlar.

Tablo 3.13’de görüldüğü üzere; özel eğitim merkezindeki eğitim programına katılmadan önce turizm sektöründe çalışmamış mezunlar (4,20), öğretmenin ders anlatırken konuyla ilgili canlandırma, beyin fırtınası, örnek olay, rol oynama vb. yöntemleri kullanmasının yeterli olması durumuna, turizm sektöründe çalışmış olan mezunlara (3,68) oranla daha çok katılmaktadırlar.

Öğretmenlerle ilgili olarak tablo 3.13’de elde edilen sonuçların, öğretmenlerin ders anlatımında ve ders dışı zamanlarda, daha önce mesleki turizm eğitimi almamış öğrencilerle daha çok ilgilenmelerinden kaynaklandığı düşünülmektedir.

Elde edilen sonuçlara göre; öğrencilerin eğitim merkezinde turizm eğitimi almadan önce turizm sektöründe çalışmış olmaları, eğitim programını değerlendirmede fark yaratmaktadır.

3.1.2.6.5. Mezunların Eğitim Aldıkları Bölüm Açısından Programa İlişkin Görüşleri

Eğitim merkezinde dört bölümde eğitim verilmektedir; önbüro, yiyecek-içecek, mutfak ve kat hizmetleri. Araştırmaya katılan mezunların, eğitim gördükleri bölümlerden dolayı, eğitim programını değerlendirmelerinde fark olduğu düşünülmektedir. Araştırmada elde edilen veriler üzerinde yapılan Anova Testi sonucunda, anlam farklılığı görülen ifadelere Tablo 3.14’de yer verilmiştir.

Tablo 3.14. Mezunların Programı Değerlendirmelerinin Eğitim Gördükleri Bölümlere Göre Hesaplanan Anova Testi Sonuçları

İfadeler	Bölüm	f	Ort.	Std. Sp.	T	P
9. Eğitim tesislerindeki derslik, atölye, laboratuvar, uygulama alanı sayı ve fiziki kapasite açısından yeterliydi.	Önbüro	47	3,64	0,870	3,783	0,011
	Yiy.iç	70	3,11	1,234		
	Mutfak	68	2,91	1,358		
	Kat hizm.	38	3,34	1,097		
11. Eğitime yönelik araç – gereç ve malzeme yeterliydi.	Önbüro	47	3,64	0,987	3,357	0,020
	Yiy.iç	70	3,29	1,024		
	Mutfak	69	2,99	1,278		
	Kat hizm.	39	3,44	1,209		
12. Edindiğimiz mesleki bilgiler , sektör ihtiyaçlarına uygundu.	Önbüro	47	4,06	0,818	2,752	0,044
	Yiy.iç	69	3,96	1,077		
	Mutfak	68	3,72	1,291		
	Kat hizm.	39	4,33	1,009		
13. Edindiğimiz mesleki beceriler , sektör ihtiyaçlarına uygundu.	Önbüro	47	4,28	0,649	3,327	0,020
	Yiy.iç	69	4,01	1,078		
	Mutfak	69	3,75	1,090		
	Kat hizm.	39	4,23	0,959		
15. Ders dokümanlarımızın (kitap, ders notu vb.) içerikleri güncel ve sektörün ihtiyaçlarına uygun nitelikteydi.	Önbüro	47	4,06	0,673	3,926	0,009
	Yiy.iç	70	4,01	0,940		
	Mutfak	69	3,61	1,003		
	Kat hizm.	39	4,15	1,089		
22. Eğitim sonunda mezuniyet için girmiş olduğumuz beceri eğitim sınavı edindiğimiz bilgi birikimini ölçer nitelikteydi.	Önbüro	46	4,00	0,869	3,156	0,026
	Yiy.iç	66	4,00	0,977		
	Mutfak	69	3,67	1,133		
	Kat hizm.	38	4,24	0,714		
25. Eğitim merkezinde aldığım turizm mesleki eğitiminin sektörde çalışabilmem için yeterliydi.	Önbüro	47	4,19	0,741	5,231	0,002
	Yiy.iç	70	3,81	1,081		
	Mutfak	68	3,56	1,177		
	Kat hizm.	39	4,23	0,959		
26. Eğitim sürecinde edindiğim mesleki bilgilerin tümünü kullanıyorum.	Önbüro	47	3,81	0,876	3,141	0,026
	Yiy.iç	70	3,40	1,013		
	Mutfak	69	3,33	1,280		
	Kat hizm.	39	3,85	1,136		
28. Sınıf içi etkinliklerde bizim ilgi ve ihtiyaçlarımızı dikkate aldı.	Önbüro	47	4,09	0,747	6,870	0,000
	Yiy.iç	69	3,58	1,253		
	Mutfak	69	3,22	1,360		
	Kat hizm.	39	4,03	0,986		

/..

29. Öğrencilerle etkili iletişim kurmada yeterliydi.	Önbüro	47	4,32	0,663	3,079	0,028
	Yiy.iç	70	3,87	1,006		
	Mutfak	69	3,81	1,061		
	Kat hizm.	39	4,03	0,903		
30. Öğrenci sorunlarına çözüm getirmede yeterliydi.	Önbüro	47	3,85	0,932	7,280	0,000
	Yiy.iç	69	3,38	1,250		
	Mutfak	69	2,93	1,240		
	Kat hizm.	39	3,74	1,117		
31. Vücut dilini kullanmada yeterliydi.	Önbüro	47	4,02	0,921	3,126	0,027
	Yiy.iç	69	3,81	1,061		
	Mutfak	69	3,51	1,232		
	Kat hizm.	39	4,05	0,916		

Tablo 3.14’de görüldüğü üzere; eğitim tesislerindeki derslik, atölye, laboratuvar, uygulama alanının sayı ve fiziki kapasite açısından yeterli olması durumuna sırasıyla, önbüro bölümünde çalışanlar (3,64), kat hizmetleri bölümünde çalışanlar (3,34), yiyecek-içecek bölümünde çalışanlar (3,11) ve mutfak bölümünde çalışanlar (2,91) oranında katılmışlardır. Yiyecek-içecek ve mutfak bölümlerinde çalışmakta olanların katılma durumları, kısmen katılıyorum durumu içerisinde.

Tablo 3.14’de görüldüğü üzere; eğitime yönelik araç-gereç ve malzemenin yeterli olması durumuna sırasıyla, önbüro bölümünde çalışanlar (3,64), kat hizmetleri bölümünde çalışanlar (3,44), yiyecek-içecek bölümünde çalışanlar (3,29) ve mutfak bölümünde çalışanlar (2,99) oranında katılmışlardır. Mutfak bölümlerinde çalışmakta olanlar ifadeye kısmen katılmaktadırlar.

Tablo 3.14’deki sonuçların; eğitim merkezlerinde mutfak ve yiyecek-içecek servis atölyelerinin yetersiz sayıda veya hiç olmamasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Önbüro bölümünde eğitim görenler, mesleki beceri eğitimini, teori eğitimiyle aynı anda, bilgisayar laboratuvarlarında veya sınıf ortamında yapabilirler. Kat hizmetleri bölümünün mesleki beceri eğitimi de, özel bir ortam gerektirmemektedir. Kısmen yiyecek-içecek servisi bölümü mesleki beceri eğitimi de buna eklenebilir. Araştırma kapsamında olan her iki özel eğitim merkezi de mutfak bölümü eğitiminde atölye olarak, tesislerin birimlerini kullanmaktadır.

Tablo 3.14’de görüldüğü üzere; öğrencilerin edindikleri mesleki bilgilerin, sektörün ihtiyaçlarına uygun olması durumuna sırasıyla, kat hizmetleri bölümünde çalışanlar (4,33), önbüro bölümünde çalışanlar (4,06), yiyecek-içecek bölümünde çalışanlar (3,96) ve mutfak bölümünde çalışanlar (3,72) oranında katılmışlardır. Kat hizmetleri bölümünde çalışanların değerlendirmeler çok katılıyorum, diğer bölümlerin değerlendirmeleri katılıyorum durumu içerisinde.

Tablo 3.14’de görüldüğü üzere; öğrencilerin edindikleri mesleki bilgilerin, sektörün ihtiyaçlarına uygun olması durumuna sırasıyla, önbüro bölümünde çalışanlar (4,28), kat hizmetleri bölümünde çalışanlar (4,23), yiyecek-içecek bölümünde çalışanlar (4,01) ve mutfak bölümünde çalışanlar (3,75) oranında katılmışlardır. Önbüro ve kat hizmetleri bölümünde çalışanların değerlendirmeleri çok katılıyorum, diğer bölümlerin değerlendirmeleri katılıyorum durumu içerisinde. Önbüro ve kat hizmetleri bölümlerinde çalışan mezunların, eğitim merkezinde edinmiş oldukları mesleki bilgi ve becerileri anında uygulama imkanına sahip olduğu düşünülmektedir. Buna karşın mutfak ve servis bölümlerinde verilen mesleki bilgi ve beceri eğitimi yeterli olmakla birlikte, mezun çalışanın, bölümün çok kademeli hiyerarşik yapısından dolayı, bunu kısa dönemde uygulamaya dönüştürememesine, dolayısıyla bu ifadeyi daha az yeterli bulmasına neden olduğu düşünülmektedir.

Tablo 3.14’de görüldüğü üzere; ders dökümanlarının içeriklerinin güncel ve sektörün ihtiyaçlarına uygun olması durumuna sırasıyla, kat hizmetleri bölümünde çalışanlar (4,15), önbüro bölümünde çalışanlar (4,06), yiyecek-içecek bölümünde çalışanlar (4,01) ve mutfak bölümünde çalışanlar (3,61) oranında katılmışlardır. Önbüro ve kat hizmetleri bölümünde çalışanların değerlendirmeler çok katılıyorum, diğer bölümlerin değerlendirmeleri katılıyorum durumu içerisinde. Bu sonucun, kat hizmetleri ve önbüro bölümlerinde mesleki eğitimde güncelleştirilmiş dökümantasyonu daha yoğun kullanmaları, buna karşın mutfak ve yiyecek-içecek servisi bölümlerinde ise geleneksel dökümantasyona daha çok bağlı kalmaları ve öğrendiklerini daha geç uygulamaya geçirmelerinden kaynaklandığı düşünülmektedir.

Tablo 3.14’de görüldüğü üzere; eğitim sonunda mezuniyet için girmiş oldukları beceri eğitim sınavının, edinilen bilgi birikimini ölçer nitelikte olması durumuna, sırasıyla kat hizmetleri bölümünde çalışanlar (4,24), önbüro bölümünde çalışanlar (4,00), yiyecek-içecek bölümünde çalışanlar (4,00) ve mutfak bölümünde çalışanlar (3,67) oranında katılmışlardır. Kat hizmetleri bölümünde çalışanların değerlendirmeleri çok katılıyorum, diğer bölümlerin değerlendirmeleri katılıyorum durumu içerisinde yer almaktadır.

Özel uygulamalı turizm eğitim merkezindeki eğitim programları, her bölüm için, iş analizlerine dayalı olarak oluşturulmuştur. Ölçme değerlendirme sisteminde de öğrencilerin, iş analizleri sonucu belirlenmiş olan kriterleri yapabilme durumları dikkate alınmaktadır. Bu kriterlerin bölümlere göre farklılık gösterdiği düşünülmektedir. Özellikle mutfak bölümünün ölçme değerlendirmesinde puanlanacak kriterlerin, diğer bölümlere göre daha fazla olmasının, mutfak bölümü öğrencilerinin “yapıyoruz ama bizi tam anlamıyla değerlendirmiyorlar” düşüncesinde olmalarına sebep olduğu düşünülmektedir.

Tablo 3.14’de görüldüğü gibi; eğitim merkezinde alınan turizm mesleki eğitiminin sektörde çalışılabilme için yeterli olması durumuna sırasıyla, kat hizmetleri bölümünde çalışanlar (4,23), önbüro bölümünde çalışanlar (4,19), yiyecek-içecek bölümünde çalışanlar (3,81) ve mutfak bölümünde çalışanlar (3,56) oranında katılmışlardır. Kat hizmetleri bölümünde çalışanların değerlendirmeleri çok katılıyorum, diğer bölümlerin değerlendirmeleri katılıyorum durumu içerisinde yer almaktadır.

Tablo 3.14’de görüldüğü gibi; eğitim sürecinde edinilen mesleki bilginin tümünü kullanma durumuna sırasıyla, kat hizmetleri bölümünde çalışanlar (3,85), önbüro bölümünde çalışanlar (3,81), yiyecek-içecek bölümünde çalışanlar (3,40) ve mutfak bölümünde çalışanlar (3,33) oranında katılmışlardır. Mutfak bölümünde çalışanların değerlendirmesi 3,33 ile kısmen katılıyorum durumu sınırları içerisinde yer almaktadır. Diğer bölümlerin değerlendirmeleri katılıyorum durumu sınırları içerisinde yer almaktadır.

içerisindedir. Bu sonuçların bölümlerin hiyerarşik yapısının yoğunluk durumundan kaynaklandığı düşünülmektedir.

Tablo 3.14’de görüldüğü üzere; öğretmenlerin sınıf içi etkinliklerde öğrencilerin ilgi ve ihtiyaçlarını dikkate alması durumuna sırasıyla, önbüro bölümünde çalışanlar (4,09), kat hizmetleri bölümünde çalışanlar (4,03), yiyecek-içecek bölümünde çalışanlar (3,58) ve mutfak bölümünde çalışanlar (3,22) oranında katılmışlardır. Mutfak bölümünde çalışanların değerlendirmesi 3,22 ile kısmen katılıyorum durumu sınırları içerisindedir. Diğer bölümlerin değerlendirmeleri katılıyorum durumu içerisindedir.

Önbüro ve kat hizmetleri bölümünde eğitim gören öğrenciler, mesleki bilgi ve beceri eğitiminde yeni teknikler ve yeni ürünlerle daha sık karşılaşmakta, mutfak ve yiyecek içecek bölümlerinde ise geleneksel bilgiye ağırlık verilmekte olduğu düşünülmektedir.

Tablo 3.14’de görüldüğü gibi; öğretmenlerin öğrencilerle etkili iletişim kurmada yeterli olması durumuna sırasıyla, önbüro bölümünde çalışanlar (4,32), kat hizmetleri bölümünde çalışanlar (4,03), yiyecek-içecek bölümünde çalışanlar (3,87) ve mutfak bölümünde çalışanlar (3,81) oranında katılmışlardır.

Tablo 3.14’de görüldüğü üzere, öğretmenlerin öğrenci sorunlarına çözüm getirmede yeterli olması durumuna sırasıyla, önbüro bölümünde çalışanlar (3,85), kat hizmetleri bölümünde çalışanlar (3,74), yiyecek-içecek bölümünde çalışanlar (3,38) ve mutfak bölümünde çalışanlar (2,93) oranında katılmışlardır. Mutfak ve yiyecek-içecek bölümleri için değerlendirme kısmen katılıyorum durumu içinde kalmıştır.

Tablo 3.14’de görüldüğü gibi; öğretmenlerin ders anlatımı sırasında vücut dilini kullanmada yeterli olması durumuna sırasıyla, kat hizmetleri bölümünde çalışanlar (4,05), önbüro bölümünde çalışanlar (4,02), yiyecek-içecek bölümünde çalışanlar (3,81) ve mutfak bölümünde çalışanlar (3,51) oranında katılmışlardır.

Tablo 3.14'deki sonuçların, bölümlerin kontenjan sayıları arasındaki farklardan kaynaklandığı düşünülmektedir. Öğretmenlerin ilgilendikleri öğrenci sayılarının azlığı ve çokluğu, öğrencilerle öğretmenlerin sınıf içi iletişim ve ilişkilerini de etkileyebilir.

Elde edilen sonuçlara göre; öğrencilerin eğitim aldıkları bölümler, eğitim programını değerlendirmelerinde fark yaratmaktadır.

3.2. Departman Yöneticilerinin Mezunların Yeterlilikleriyle İlgili Görüşleri

Araştırmamız kapsamında yer alan oniki 5 yıldızlı otelin önbüro, yiyecek içecek, mutfak ve kat hizmetleri Departman yöneticilerine gönderilen kırksekiz anket fomundan sadece yirmibeşi geri dönmüştür. Departman yöneticilerinden elde edilen bulguların araştırma konusunu destekleyeceği düşünülmüştür.

3.2.1. Departman Yöneticileri İle İlgili Tanıtıcı Bilgiler

Bu bölümde, bölüm yöneticilerinin demografik özellikleri ile eğitim merkezi ve eğitim programıyla ilgili görüşlerine yer verilmiştir.

Tablo 3.15. Departman Yöneticilerinin Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Bay	21	84,0
Bayan	4	16,0
Toplam	25	100,0

Araştırmaya katılan departman yöneticilerinin % 84'ü bay, % 16'sı bayan yöneticilerden oluşmaktadır.

Tablo 3.16. Departman Yöneticilerinin Yaş Dağılımı

Yaş Grupları	Frekans	Yüzde
24 ve altı	4	16,0
25-31	6	24,0
32-38	11	44,0
39-45	3	12,0
46 ve üstü	1	4,0
Toplam	25	100,0

Araştırmaya katılan departman yöneticilerinin % 44'ü 32-38 yaş aralığında, % 24'ü ise genç diye nitelendirebileceğimiz 25-31 yaş grubu yöneticilerden oluşmaktadır.

Tablo 3.17. Departman Yöneticilerinin Departmanlara Göre Dağılımı

Departman Yöneticilerinin Bölüm Görevi	Frekans	Yüzde
Bölüm Müdürü	5	20,0
Önbüro toplam	5	20,0
F&B Müdürü	1	4,0
F&B Şefi	6	24,0
Kaptan	3	12,0
Garson	1	4,0
Yiyecek içecek toplam	11	44,0
Bölüm Yöneticisi	3	12,0
Aşçı	1	4,0
Aşçı Yardımcısı	1	4,0
Mutfak toplam	5	20,0
Bölüm Müdürü	2	8,0
Bölüm Müdür Yardımcısı	2	8,0
Kat hizmetleri toplam	4	16,0
Toplam	25	100,0

Araştırmaya katılan departman yöneticilerinin departmanlar bazında dağılıma bakıldığında % 44'ünün yiyecek içecek bölümünde, % 20'sinin önbüro bölümünde, % 20'sinin mutfak bölümünde, % 16'sının da kat hizmetleri bölümünde görev yaptığı görülmektedir.

Tablo 3.18. Departman Yöneticilerinin İşletmede Çalışma Süresine Göre Dağılımı

Departman Yöneticilerinin İşletmede Çalışma Süresi	Frekans	Yüzde
2 yıl	3	12,0
3 yıl veya üzeri	22	88,0
Toplam	25	100,0

Araştırmaya katılan departman yöneticilerinin % 88'i 3 yıl ve daha uzun süredir işletmede çalışmaktadırlar. Bu yöneticilerin eğitim merkezinin yaptığı çalışmalar konusunda bilgi sahibi oldukları ve eğitim merkezi mezunlarıyla ilgili daha fazla fikir sahibi oldukları düşünülmektedir.

Tablo 3.19. Departman Yöneticilerinin Eğitim Durumuna Göre Dağılımı

Departman Yöneticilerinin Eğitim Durumu	Frekans	Yüzde
Lise	19	76,0
4 yıllık fakülte	4	16,0
Diğer	2	8,0
Toplam	25	100,0

Araştırmaya katılan departman yöneticilerinin % 76'sının lise mezunu olması dikkat çekici bir durumdur.

3.2.2. Departman Yöneticilerinin Mezunların Yeterlilikleriyle İlgili Görüşlerinden Elde Edilen Bulgular

Araştırmaya katılan bölüm yöneticilerinden eğitim merkezi mezunlarını ve mezunların diğer çalışanlarla karşılaştırılmasını 5’li Likert Ölçeği ile değerlendirmeleri istenmiştir. Ölçekte katılma durumları,

- (1) hiç katılmıyorum,
- (2) çok az katılıyorum,
- (3) kısmen katılıyorum,
- (4) katılıyorum,
- (5) çok katılıyorum, ile tanımlanmıştır.

Çalışma sonucu her soru için elde edilen aritmetik ortalama puanlarının, (4) katılıyorum durumu başlangıç puanı olan 3,40 ve 3,40’dan yukarı olması, departman yöneticilerinin ilgili ifadeyi olumlu anlamda değerlendirdiklerini göstermektedir.

Tablo 3.20. Departman Yöneticilerinin Mezunların Niteliği İle İlgili Görüşlerinden
Elde Edilen Bulgular

YÖNETİCİLERİN EĞİTİM MERKEZİ MEZUNLARINA İLİŞKİN GÖRÜŞLERİYLE İLGİLİ İFADELER	1		2		3		4		5		SÜTUN TOPLAMI		A.O.	S.S.
	F	%	F	%	f	%	F	%	F	%	f	%		
09. Mesleki bilgileri istenilen düzeydedir.	-	-	3	12,5	6	25,0	13	54,2	1	4,2	23	100	3,52	,790
10. Mesleki becerileri istenilen düzeydedir.	-	-	2	8,3	9	37,5	11	45,8	2	8,3	24	100	3,54	,779
11. Mesleki yabancı dilleri istenilen düzeydedir	-	-	3	12,5	7	29,2	11	45,8	3	12,5	24	100	3,58	,881
12. Teknik araç gereç ve malzeme kullanımında daha dikkatlidir.	2	8,3	3	12,5	8	33,3	9	37,5	2	8,3	24	100	3,25	1,073
EĞİTİM MERKEZİ MEZUNU ÇALIŞANLAR İLE DİĞER ÇALIŞANLARIN KARŞILAŞTIRILMASIYLA İLGİLİ İFADELER														
13. Mesleki bilgi yönünden daha yeterlidir	-	-	3	12,5	11	45,8	8	33,3	2	8,3	24	100	3,37	,824
14. Mesleki beceri yönünden daha yeterlidir.	-	-	3	12,5	10	41,7	10	41,7	1	4,2	24	100	3,37	,769
15. Mesleki yabancı dilleri istenilen düzeydedir.	-	-	4	16,7	11	45,8	6	25,0	3	12,5	24	100	3,33	,916
16. Teknik araç- gereç ve malzeme kullanımında daha yeterlidir.	-	-	4	16,7	7	29,2	11	45,8	2	8,3	24	100	3,45	,883
17. Kişisel bakıma ve görünüşe daha çok dikkat eder.	-	-	1	4,2	7	29,2	13	54,2	3	12,5	24	100	3,75	,737
18. İşletmeye daha çok bağlıdır	3	12,5	2	8,3	9	37,5	7	29,2	3	12,5	24	100	3,20	1,178
19. İş etiğine daha çok önem verir.	4	16,7	1	4,2	7	29,2	7	29,2	4	16,7	23	100	3,26	1,321
20. Müşteri ilişkilerinde daha başarılıdır.	1	4,2	5	20,8	4	16,7	12	50,0	2	8,3	24	100	3,37	1,055
21. Astlarıyla olan iş ilişkilerinde daha başarılıdır.	1	4,2	1	4,2	6	25,0	12	50,0	4	16,7	24	100	3,70	,954
22. Üstleriyle olan iş ilişkilerinde daha başarılıdır.	1	4,2	1	4,2	6	25,0	12	50,0	4	16,7	24	100	3,70	,954
23. İş arkadaşlarıyla dayanışma içerisinde çalışır.	-	-	3	12,5	5	20,8	14	58,3	2	8,3	24	100	3,62	,82

/..

24. Çevresindekilerle daha iyi beşeri ilişkiler kurar.	-	-	3	12,5	9	37,5	9	37,5	3	12,5	24	100	3,50	,884
25. İşinde daha çok yaratıcıdır.	-	-	3	12,5	11	45,8	2	8,3	8	33,3	24	100	3,62	1,095
26. Gelişime açık ve öğrenme isteği daha fazladır.	-	-	2	8,3	5	20,8	5	20,8	12	50,0	24	100	4,12	1,034

Tablo 3.20’de görüldüğü gibi; araştırmaya katılan departman yöneticileri, mezunların mesleki bilgilerinin istenilen düzeyde olduğuna (Soru 9); % 54,2 oranında katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu sorunun aritmetik ortalamasına bakıldığında 3,52 ile **katılıyorum** durumu içinde olduğu görülmektedir. Departman yöneticileri açısından değerlendirildiğinde mezunların, eğitim merkezinde sektör ihtiyaçlarına uygun mesleki bilgileri edinerek mezun oldukları düşünülmektedir.

Araştırmaya katılan departman yöneticileri Tablo 3.20’de görüldüğü gibi; mezunların mesleki becerilerinin istenilen düzeyde olduğuna (Soru 10); % 37,5 oranında kısmen katıldıklarını, % 45,8 oranında katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu sorunun aritmetik ortalamasına bakıldığında 3,54 ile **katılıyorum** durumu içinde olduğu görülmektedir. Mezunlar, eğitim merkezinde sektör ihtiyaçlarına uygun mesleki becerileri edinerek mezun olmaktadır.

Araştırmaya katılan departman yöneticileri, mezunların mesleki yabancı dillerinin istenilen düzeyde olduğu ifadesine (Soru 11); Tablo 3.20’de görüldüğü üzere % 29,2 oranında kısmen katıldıklarını, % 45,8 oranında katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu sorunun aritmetik ortalamasına bakıldığında 3,58 ile **katılıyorum** durumu içinde olduğu görülmektedir. Mezunlar, eğitim merkezinden sektör ihtiyaçlarına uygun mesleki yabancı dili öğrenerek mezun olmaktadır.

Araştırmaya katılan departman yöneticileri, mezunların teknik araç gereç ve malzeme kullanımında daha dikkatli olma durumlarına (Soru 12); % 33,3 oranında kısmen katıldıklarını, % 37,5 oranında katıldıklarını belirtmişlerdir. Tablo 3.20’de görüldüğü gibi bu sorunun aritmetik ortalaması 3,25 ile **kısmen katılıyorum** durumu

içinde olduğu görülmektedir. Bu durumun çalışanın sektör deneyimiyle doğru orantılı olduğu düşünülmektedir.

Tablo 3.20’de görüldüğü üzere, araştırmaya katılan departman yöneticileri, mezunların mesleki bilgi yönünden bölümdeki diğer çalışanlara göre daha yeterli olması durumuna (Soru 13); % 45,8 oranında kısmen katıldıklarını, % 33,3 oranında katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu sorunun aritmetik ortalamasına bakıldığında 3,37 ile **kısmen katılıyorum** durumu içinde olduğu görülmektedir. İşletme çalışanları sürekli olarak hizmetiçi eğitime tabi tutulmaktadır (bkz. Sayfa 71). Yöneticiler, mezunların istedikleri nitelikte mesleki bilgiye sahip olduklarını düşünselerde, mezunları diğer çalışanla karşılaştırdıklarında mesleki bilgi yönünden her iki tarafı da eşit görmektedirler.

Araştırmaya katılan departman yöneticileri, mezunların mesleki beceri yönünden bölümdeki diğer çalışanlara göre daha yeterli olması durumuna (Soru 14); Tablo 3.20’de görüldüğü gibi % 41,7 oranında kısmen katıldıklarını, % 41,7 oranında katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu sorunun aritmetik ortalamasına bakıldığında 3,37 ile **kısmen katılıyorum** durumu içinde olduğu görülmektedir. Bu durumun da çalışanların sektör deneyimleri ile doğru orantılı olduğu düşünülmektedir.

Tablo 3.20’de görüldüğü gibi araştırmaya katılan departman yöneticileri, mezunların mesleki yabancı dilleri yönünden bölümdeki diğer çalışanlara göre daha yeterli olması durumuna (Soru 15); % 45,8 oranında kısmen katıldıklarını, % 25,0 oranında katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu sorunun aritmetik ortalamasına bakıldığında 3,33 ile **kısmen katılıyorum** durumu içinde olduğu görülmektedir. İşletme çalışanları da yıl boyunca uygun dönemlerde yabancı dil konusunda hizmetiçi eğitim görmektedirler.

Araştırmaya katılan departman yöneticileri, mezunların teknik araç-gereç ve malzeme kullanımı bakımından bölümdeki diğer çalışanlara göre daha yeterli olması durumuna (Soru 16); Tablo 3.20’de görüldüğü gibi % 29,2 oranında kısmen katıldıklarını, % 45,8 oranında katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu sorunun aritmetik

ortalamasına bakıldığında 3,45 ile **katılıyorum** durumu içinde olduğu görülmektedir. Mezunlar yeni teknik anlamda araç-gereç ve malzeme kullanımı konusunda gerekli eğitimi, eğitim merkezinde alarak işletmeye gelmekte, teknolojik gelişmeleri daha çabuk takip edebilmektedirler.

Tablo 3.20’de görüldüğü gibi araştırmaya katılan departman yöneticileri, mezunların kişisel bakıma ve görünüşlerine bölümdeki diğer çalışanlara göre daha çok dikkat etmeleri durumuna (Soru 17); % 54,2 oranında katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu sorunun aritmetik ortalamasına bakıldığında 3,75 ile **katılıyorum** durumu içinde olduğu görülmektedir. Eğitim merkezinde verilen seminer derslerinin amacına ulaştığı söylenebilir.

Araştırmaya katılan departman yöneticileri, mezunların bölümdeki diğer çalışanlara göre işletmeye daha çok bağlı olmaları durumuna (Soru 18); % 37,5 oranında kısmen katıldıklarını, % 29,2 oranında katıldıklarını belirtmişlerdir. Tablo 3.20’de görüldüğü gibi bu sorunun aritmetik ortalaması 3,20’dir ve **kısmen katılıyorum** durumu içinde kalmaktadır. Eğitim merkezi mezunlarına çevre işletmelerde olan talep yüksektir. Mezunlar, diğer işletmelerde daha yüksek ücret ve daha yüksek pozisyonlarda iş bulabilmektedir.

Araştırmaya katılan departman yöneticileri, Tablo 3.20’de görüldüğü gibi mezunların iş etiğine, bölümdeki diğer çalışanlara göre daha çok önem vermeleri durumuna (Soru 19); % 29,2 oranında kısmen katıldıklarını, yine % 29,2 oranında katıldıklarını belirtmişlerdir. %16,7 oranında hiç katılmadıklarını belirtmeleri de dikkat çekici bir durumdur. Bu sorunun aritmetik ortalamasına bakıldığında 3,26 ile **kısmen katılıyorum** durumu içinde olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan departman yöneticilerinin, mezunların müşteri ilişkilerinde bölümdeki diğer çalışanlara göre daha başarılı olmaları durumuna (Soru 20); % 50,0 oranında katıldıkları Tablo 3.20’de görülmektedir. Bu sorunun aritmetik

ortalamasına bakıldığında 3,37 ile **kısmen katılıyorum** durumu içinde olduğu görülmektedir.

Tablo 3.20’de yöneticilerinin, mezunların astlarıyla olan iş ilişkilerinde bölümdeki diğer çalışanlara göre daha başarılı olma durumuna (Soru 21); % 50,0 oranında katıldıkları görülmektedir. Bu sorunun aritmetik ortalamasına bakıldığında 3,70 ile **katılıyorum** durumu içinde olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan departman yöneticileri, mezunların üstleriyle olan iş ilişkilerinde bölümdeki diğer çalışanlara göre daha başarılı olma durumuna (Soru 22); Tablo 3.20’de görüldüğü gibi, % 50,0 oranında katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu sorunun aritmetik ortalamasına bakıldığında 3,70 ile **katılıyorum** durumu içinde olduğu görülmektedir. Eğitim programında yer alan seminer dersleri, mezunları iş hayatına hazırlamaktadır.

Araştırmaya katılan departman yöneticileri, Tablo 3.20’de görüldüğü gibi, mezunların iş arkadaşlarıyla dayanışma içerisinde çalışma durumunda bölümdeki diğer çalışanlara göre daha başarılı olmalarına (Soru 23); % 58,3 oranında katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu sorunun aritmetik ortalamasına bakıldığında 3,62 ile **katılıyorum** durumu içinde olduğu görülmektedir. Mezunlar mesleki turizm eğitimi süresince takım çalışması kavramını da öğrenmektedirler.

Tablo 3.20’de görüldüğü üzere, araştırmaya katılan departman yöneticileri, mezunların bölümdeki diğer çalışanlara göre çevresindekilerle daha iyi beşeri ilişkiler kurmasına (Soru 24); % 37,5 oranında kısmen katıldıklarını, % 37,5 oranında katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu sorunun aritmetik ortalamasına bakıldığında 3,50 ile **katılıyorum** durumu içinde olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan departman yöneticileri, mezunların bölümdeki diğer çalışanlara göre işinde daha çok yaratıcı olmaları durumuna (Soru 25); % 45,8 oranında kısmen katıldıklarını, % 33,3 oranında çok katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu

sorunun aritmetik ortalaması Tablo 3.20'ye bakıldığında 3,62'dir ve **katılıyorum** durumu içindedir.

Araştırmaya katılan departman yöneticileri, mezunların bölümdeki diğer çalışanlara göre daha çok gelişmeye açık ve öğrenme isteklerinin fazla olması durumuna (Soru 26); Tablo 3.20'de görüldüğü üzere, % 50,0 oranında çok katıldıklarını belirtmişlerdir. Bu sorunun aritmetik ortalamasına bakıldığında 4,12 ile **katılıyorum** durumu üst sınırında olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan departman yöneticileri, mezunları değerlendirirken yedi ifadeye “kısmen katıldıkları” nı belirtmişleridir (bkz. Tablo 3.20). Bu durumun, işletmelerde işgören eğitime önem verilmesinden ve bölümler içi yükselme için kariyer sınavları sisteminin yer almasından kaynaklandığı düşünülmektedir. Tüm çalışanlar bir yıl boyunca 150-200 saat hizmetiçi eğitim görmektedirler (Ataman, 2006). Bu durumda, işgörenlerin mesleki gelişmeleri yakından takip edebilmeleri ve kendilerini sürekli geliştirme imkanı bulmaları sonucunu doğurmaktadır. İşletmelerde ki hizmetiçi eğitim faaliyetlerinin Eğitim Merkezine bağlı işletme eğitim müdürleri tarafından gerçekleştirilmesi de, eğitim merkezlerinin işletmelere olan ek faydasının göstergesidir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

4.1. SONUÇLAR

Bu çalışmanın yapılış amacı; “özel uygulamalı turizm eğitim merkezlerinde verilen mesleki turizm eğitimi programını mezunlarının görüşlerine göre değerlendirmektir”. Mesleki eğitim, öğretme-öğrenme sisteminin ürünü olan öğrenci davranışlarının, istihdam sisteminin ihtiyaçlarına uygunluğu ölçüsünde etkilidir. Öğrencinin planlı mesleki eğitimle kazandığı davranışların işe uygunluğu, alanda yapılacak araştırmalarla kontrol edilmelidir. Bu konuda en çok anket ve mülakat yöntemlerinden yararlanılmaktadır (Sezgin,1994;227). Bu çalışma içinde mezunlara ve mezunların çalışmakta olduğu departman yöneticilerine anket uygulanması, eğitim merkezleri koordinatörleri ve öğretmenleri ile de yüz yüze görüşmeler yapılması yöntemi seçilmiştir. Çalışma, Türkiye’de konaklama işletmelerinin en yoğun bulunduğu Antalya ili ile sınırlıdır (Hotelguide dan 2006 yılı Ocak ayında elde edilen verilere göre Antalyada ki 5 yıldızlı otel ve 1. sınıf tatil köyü sayısı 156’dır). Çalışma bu alanda ilk kez yapıldığı için elde edilen her veri önem taşımaktadır. Araştırmayla elde edilen sonuçlar, araştırmanın alt amaçları doğrultusunda sunulmuştur.

4.1.1. Programın Hedefleriyle İlgili Sonuçlar

- Eğitim programıyla öğrencilere verilen mesleki bilgiler sektör ihtiyaçlarına uygun niteliktedir.

- Eğitim programıyla öğrencilere kazandırılan mesleki beceriler sektör ihtiyaçlarına uygun niteliktedir.
- Eğitim programı kapsamında öğrencilere kazandırılan beşeri beceriler sektör için yeterlidir ve sektörün ihtiyaçlarını karşılamaktadır.
- Eğitim programına öğrenci seçmek için yapılan mülakat sınavı objektif yapılmaktadır.
- Mezunlar eğitim programında edindikleri mesleki bilgilerin tümünü iş hayatında kullanabilmektedir.

4.1.2. Programın İçeriği İle İlgili Sonuçlar

- Özel uygulamalı turizm eğitim merkezlerinin fiziki yapıları eğitim programının uygulanabilmesi için uygundur.
- Özel uygulamalı turizm eğitim merkezlerinin fiziki şartları eğitim programının uygulanabilmesi için uygundur.
- Eğitim programında yer alan uygulamalı dersler için gerekli olan araç-gereç ve malzeme mezunlar tarafından yeterli bulunmamıştır.
- Mezunların almış oldukları mesleki turizm eğitimi, çalışma hayatı için yeterlidir.
- Mezunların almış olduğu mesleki turizm eğitimi, bölümlerinde ki makine ve teçhizatı uygun ve verimli kullanabilmeleri için yeterlidir.
- Mezunların eğitim programında almış oldukları yabancı dil eğitimi sektörde çalışabilmeleri için yeterlidir.

- Eğitim programı için de verilen seminer dersleri, mezunlara sosyal hayatlarında da yardımcı olacak niteliktedir.
- Eğitim programı için de verilen seminer dersleri, mezunları çalışma hayatına hazırlayıcı niteliktedir.
- Turizm eğitim kurumlarında okutulan ders kitaplarının sektördeki gelişmeleri takip eden kaynaklar olmasına dikkat edilmelidir (Erdoğan, 2002;83-84). Eğitim programında kullanılan ders dökümanları, sektör ihtiyaçlarına uygun olarak güncelleştirilmektedir.

4.1.3. Programın Öğretme-Öğrenme Süreciyle İlgili Sonuçlar

- Mezunlar, almış oldukları mesleki turizm eğitim sürecinden memnun kalmışlardır. Sonuçta istihdam edilmeleri yanında, eğitim süreci de memnuniyet vericidir.
- Eğitim merkezinde öğrencilere sağlanan ders dışı sosyal imkanlar ve faaliyetler yeterli değildir.
- Eğitim sürecinde öğrencilerin ilgi ve ihtiyaçlarının dikkate alınarak programda gerekli güncellemelerin yapılması konusunda yeterince hassas davranılmadığı düşünülmektedir. Eğitim merkezinde verilen mesleki eğitim programının asıl amacı sektör ihtiyaçlarını karşılamaktır.
- Derslerde görsel ve işitsel eğitim araçlarının kullanımı yeterli düzeydedir.

4.1.4. Ders Veren Öğretmenlerle İlgili Sonuçlar

- Öğretmenler sınıf içindeki etkinliklerde öğrencilerin ilgi ve ihtiyaçlarını gözönüne almıştır.
- Öğretmenlerin öğrencilerle iletişimleri yeterli düzeydedir.
- Öğretmenler, öğrencilerin sorunlarına çözüm getirebilmektedir. Yine de bu ifadeyle ilgili sonucun alt sınırdan kalması (bkz. Sayfa 48) dikkate alındığında, öğretmenlerin öğrencilere sorunları konusunda destek olmakta yeterli olmadığı düşünülebilir.
- Öğretmenler ders işlerken vücut dilini iyi kullanmaktadırlar.
- Öğretmenler ders işlerken konuyu canlandırarak anlatma, öğrencilerle beyin fırtınası yapma, örnek olay çözümleme ve rol oynama tekniklerini kullanma konusunda yeterlidir.

4.1.5. Programın Değerlendirme Sistemi İle İlgili Sonuçlar

- Eğitim süreci sonunda yapılan değerlendirme sınavı öğrencilerin bilgi birikimini ölçer niteliktedir.

4.1.6. Mezunların cinsiyet, yaş, eğitim durumları, sektör deneyimleri ve eğitim aldıkları bölümler açısından program ile ilgili sonuçlar

- Bayan mezunlar eğitim programını çeşitli yönlerden bay mezunlara göre daha yeterli bulmuşlardır. Bayan mezunlar edindikleri mesleki bilgi ve becerileri sosyal hayatlarına yansıtabilmektedirler. Bayan öğrenciler sorunları konusunda öğretmenlerden, bay öğrencilere göre, daha çok destek

görmektedirler.

- Mezunların yaş durumu, öğretmenlerin iletişim yönünden yeterliklerini değerlendirme de fark yaratmaktadır. 25 yaşın altındaki mezunlar öğretmenleri daha yeterli bulmuşlardır.
- Mesleki turizm eğitimi almış olarak eğitim merkezine başvuran ve öğrenci olarak kabul edilen mezunlar, fiziki şartlar açısından eğitim merkezini yeterli bulurken, ders dökümanlarını ve öğretmenlerin kendileriyle sınıf içinde ilgilenmeleri durumunu daha az yeterli bulmuşlardır.
- Eğitim merkezine kabul edilmeden önce sektör deneyimi olan mezunlar, eğitim programını çeşitli unsurları yönünden daha az yeterli bulmuşlardır. Daha önce edinilen yanlış mesleki bilgi ve becerileri değiştirmek güçtür.
- Eğitim programının değerlendirilmesinde mezunların öğrenim gördükleri bölümler açısından farklılıklar mevcuttur. Özellikle mutfak bölümü mezunları eğitim programını daha az yeterli bulmuşlardır. Eğitim merkezlerinde uygulama yapacakları mutfak atölyelerinin olmamasının, mutfak bölümünün yoğun hiyerarşik yapısının ve değerlendirme sınavında diğer bölümlere göre daha çok kriterin bulunmasının bu konuda etkili olduğu düşünülmektedir.

4.1.7. Mezunların Yeterlilikleriyle İlgili Sonuçlar

Bu bölümde departman yöneticilerinden elde edilen sonuçlara yer verilmiştir. Eğitim programının ürünü olan mezunların yeterliliklerinin departman yöneticileri tarafından değerlendirilmesi, eğitim programının sektör ihtiyaçlarını karşılayabilme durumunun değerlendirilmesi hususunda önem taşımaktadır.

Sonuçlar yirmibeş departman yöneticisinin görüşlerinden elde edilmiştir. Departman yöneticilerinin hepsi 5 yıldızlı otellerde görev yapmaktadırlar.

- Mezunlar, mesleki bilgi, mesleki beceri ve yabancı dil açısından istenilen düzeydeyken, teknik araç-gereç ve malzeme kullanımı verimli kullanımı konusunda daha az yeterlidirler.

İşletmelerdeki departman yöneticilerinden eğitim merkezi mezunu çalışanla diğer çalışanların kıyaslanması istenmiştir. Bu çalışma sonucunda şu sonuçlar elde edilmiştir:

- Mezunlar diğer çalışandan daha fazla gelişmeye açıktır ve öğrenme istekleri fazladır. Sektördeki gelişmelerin en yakın takipçisi olan işletmelerin sahip olmaları gereken en önemli unsur gelişmeye, yeniliklere ve öğrenmeye açık çalışandır.
- Mezunlar, kişisel bakıma ve görünüşüne diğer çalışanlardan daha fazla dikkat etmektedir. Eğitim merkezi, öğrencileri iş hayatına hazırlama misyonunu yerine getirmektedir.
- Mezunlar, astları ve üstleri ile olan ilişkilerinde, diğer çalışanlara göre daha başarılıdır.
- Mezunlar, diğer çalışanlara göre iş arkadaşları ile daha fazla dayanışma içinde çalışmakta ve işinde daha yaratıcı olmaktadır. Büyük organizasyonların yapıldığı otel işletmelerinde takım çalışmasını benimsemiş ve ekip ruhunu taşıyan çalışanlar, işletmenin başarısında önemli rol oynamaktadırlar.
- Mezunlar, mesleki bilgi ve beceri, müşterilerle olan ilişkilerinde diğer çalışanlara göre başarılı bulunmamıştır. Araştırmanın yapıldığı işletmelerde, eğitim merkezi mezunu olmayan çalışanların bir yılda

ortalama 150-200 saat hizmetiçi eğitime tabi tutuldukları tespit edilmiştir. Bu da çalışanın bilgi-beceri düzeyinin mezunları ile eşit düzeyde olmasını sağlamaktadır. Bu hizmetiçi eğitim faaliyetlerini planlayan ve yürüten yine özel uygulamalı turizm eğitim merkezi yöneticisi ve ona bağlı olarak çalışan eğitim müdürleri veya öğretmenlerdir. Eğitim merkezinin kurulmasıyla, işletmelerde verilen eğitim faaliyetleri de kurumsal bir yapıya oturmuş, işgörenlerin işletmelerde yürütülen eğitim faaliyetlerine bakış açıları değişmiştir. Ayrıca, eğitim programı ne kadar da istenilen düzeyde olsa da, sektör deneyimi yani tecrübe faktörünü de gözardı etmemek gerekir.

- Mezunlar, iş etiğine önem verme ve işletmeye bağlılık konularında diğer çalışanlardan daha başarılı değildir. Çevre işletmeler bu eğitim merkezlerinden mezun olan çalışanlara daha yüksek ücret teklif etmektedirler. Bu da sektördeki nitelikli çalışan yetersizliği sorununu, tekrar gözler önüne sermektedir.

4.2. ÖNERİLER

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

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

Mesleki turizm eğitimi için yaygın ve örgün eğitim-öğretim kurumlarında verilen eğitim, ne yazık ki sektör ihtiyaçlarıyla örtüşmemektedir. Bu kurumlarda

verilen eğitimin uygulamalı eğitim aşamasında ciddi problemler yaşanmaktadır. Eğitim kurumlarının fiziki yapıları uygulamalı mesleki eğitim için yeterli olmadığı gibi öğrencilerin staj uygulamaları ile ilgili sorunlar da devam etmektedir.

Mesleki turizm eğitiminde yaşanan sorunlar etkisini sektördeki işletmelerde göstermektedir. İşletmeler, nitelikli personel istihdam etme konusunda sıkıntı yaşamaya devam etmektedirler. Bu noktada özel uygulamalı turizm eğitim merkezleri alternatif bir seçenek olarak karşımıza çıkmaktadır.

Özellikle 5000 üstü yatak kapasitesine sahip zincir işletmeler ihtiyaç duydukları nitelikli personeli kendi açacakları eğitim merkezlerinde yetiştirebilirler. İşletme içi uygulanan eğitim faaliyetlerine katılan personelin bile belli bir seviyedeki mesleki eğitimi almış olması gerekmektedir. Turizm sektörü sürekli gelişim gösteren bir sektördür. Bu sebeple sektörde çalışan personelin de sürekli kendini yenilemesi gerekmektedir.

Mevcut özel uygulamalı turizm eğitim merkezinde yapılan araştırma sonuçları açılması düşünülen yeni eğitim merkezlerine rehberlik edebilecek niteliktedir. Bölgesel işsizlik sorununa çözüm olabilecek bu merkezler, maddi anlamda beklenti içerisinde olmaksızın gençlere 6-8 ay gibi kısa süre içerisinde meslek sertifikası vermekte, iş imkanı sağlamaktadırlar.

Bu araştırmada, ortaya konan sonuçlar doğrultusunda şu öneriler geliştirilmiştir:

- **İşletmelere Yönelik Öneriler**

- Türkiye’de turizm sektöründe faaliyet gösteren zincir işletmeler, tesislerinde istihdam edecekleri personeli kendi açacakları özel uygulamalı turizm eğitim merkezinde yetiştirebilirler. Bunun için turizm

sektöründeki konaklama işletmeleri eğitim merkezi konusunda teşvik edilmelidirler. Bu merkezlerin uygulamalı mesleki eğitimi daha verimli gerçekleştirdikleri ve işletme ihtiyaçlarına uygun personel yetiştirdikleri unutulmamalıdır. İşletmeler, sektördeki değişim ve gelişmeleri ilk öğrenen olduklarından, eş güdümlü olarak kendi bünyelerinde yer verdikleri eğitim merkezlerine, eğitim programlarına, eğitim kadrolarına ilk aktaran ve uygulamaya koyandır. Bu anlamda sektörün eğitimin içinde ve aktif olması vazgeçilmezdir.

- Eğitim merkezlerinin bulunduğu işletmelerdeki eğitim birimleri, İnsan Kaynakları biriminden ayrı olarak yapılandırılmalıdır. Bu yapılanma, mezun öğrencilerin ve mevcut personelin mesleki eğitiminin sürekliliği için gereklidir.
- Eğitim merkezini açacak işletmeler, kendi ihtiyaçları kadar bulundukları bölgenin ihtiyaçlarını ve mevcut durumunu da göz önünde bulundurmalıdırlar.

• Eğitim Merkezlerine Yönelik Öneriler

- Sosyal aktiviteler, bölgesel turizm gezileri ve turizm fuarlarını ziyaretlerle eğitim süreci zenginleştirilmeli ve desteklenmelidir.
- Eğitim programı ve eğitim merkezi paydaş memnuniyetleri, düzenli olarak gözden geçirilmeli ve iyileştirmeye açık alanlar iyileştirilmelidir.
- Yeni açılacak eğitim merkezleri fiziki açıdan tesislerin imkanlarından faydalansa bile, kendi uygulama atölyelerini mutlaka kurmalıdır. Mutfak alanında verilen eğitimler atölye çalışması olmadan yetersiz düzeyde kalmaktadır.
- Eğitim merkezinin, öğrencileri için gerektiğinde yeme-içme ve

konaklama imkanı sağlanması gerektiği unutmamalıdır.

- Daha önce turizm eğitimi almış veya turizm sektöründe çalışmış olan öğrenciler için gerekirse ayrı seviye grupları oluşturulmalı, eğitim programına ön yargılı yaklaşımları önlenmelidir.
- Eğitim süreci sonunda yapılacak olan ölçme ve değerlendirme sistemi öğrencilere iyi açıklanmalıdır.

• Öğretmenlere Yönelik Öneriler

- Eğitim merkezinde görevli öğretmenler, tesislerdeki departman müdürleri ve eğitim müdürleriyle sürekli iletişim halinde olmalılar.
- Eğitim merkezinde görevli öğretmenler, öğretim yöntem ve teknikleri konusunda kendilerini geliştirmelidirler.
- Eğitim merkezinde görevli öğretmenlere kendilerini ve kariyerlerini geliştirme imkanı sağlanmalıdır.
- Daha önce sektörde çalışmış ve mesleki eğitim almış öğrenciler için gerekli rehberlik çalışması, öğretmenler tarafından mutlaka yapılmalıdır.

• İşletme Yöneticilerine Yönelik Öneriler

- İşletme yöneticileri, tesislerde çalışan personelin “bizi iş’ten çıkarıp bu öğrencileri işe alacaklar” düşüncesine kapılmasını önlemek ve mevcut personelin eğitim gören öğrencileri kabul etmesi için işletme içinde Kariyer Basamaklama sistemini mutlaka kurmaları gerekmektedir.
- İşletmelerdeki Departman Yöneticileri, eğitim merkezindeki eğitim sürecine mutlaka katılmalıdır.

- Özel uygulamalı turizm eğitim merkezlerinin kurulma aşamasındaki mevzuat, yürütme aşamasındaki mevzuat ve yatırım işletme maliyetindeki muafiyet konularında devlet gerekli düzenlemeleri yapmalıdır.

Yukarıda açıklanan araştırma sonuçlarına ve geliştirilen önerilere göre denilebilir ki; Türkiye’de, turizm sektörü ile mesleki turizm eğitiminin uyum içerisinde bulunduğu eğitim kurumlarından biri de Özel Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezleri’dir. Bu merkezler aynı zamanda bölgesel işsizlik sorununa da destek olabilir.

KAYNAKÇA

ALTIN, Ali. (2005). **Özel Sidem Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezi Müdürü-PEGASOS Zincir Otelleri Eğitim Koordinatörü, Antalya-Manavgat**

ARIKAN, Rauf (2005), **Araştırma Teknikleri ve Rapor Yazma**, Ankara, Tutibay Yayıncılık

ATAMAN, Gökhan. (2006). **Özel MNG Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezi Müdürü-WOW Zincir Otelleri Eğitim Koordinatörü, Antalya-Aksu**

AVCI, Umut ve Ali SAYILIR. (2006). *Hizmet Kalitesi Çerçevesinde Çalışanların Rolüne Ve Yeterliliklerine İlişkin Karşılaştırmalı Bir İnceleme*, **Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**, **1**, 121-138.

AYTAÇ, Tufan. (Temmuz 2000) Hizmet İçi Eğitim Kavramı ve Uygulamada Karşılaşılan Sorunlar, Milli Eğitim Dergisi, Sayı 147, (<http://yayim.meb.gov.tr/dergiler/147/aytac.htm>) Erişim Tarihi 10/10/2006

AYMANKUY, Yusuf ve Şimal AYMANKUY. (2002). *Önlisans Ve Lisans Düzeyindeki Turizm Eğitimi Veren Yüksek Öğretim Kurumlarının Bulundukları Yerlerin Analizi Ve Turizm Eğitimi İçin Öneri Bir Model*, **Turizm Eğitimi Konferans – Workshop**, 29-42.

BATMAN, Orhan ve Nilüfer ŞAHİN. (2002). *Otel İşletmelerinde Hizmetiçi Eğitim Uygulamalarına Yönelik Bir Araştırma (Kapadokya Örneği)*, **Turizm Eğitimi Konferans – Workshop**, 445-452.

BİRDİR, Kemal. (2002). *Turizm Ve Otel İşletmeciliği Eğitimi Alan Lisans Öğrencilerinin Turizm Endüstrisinde Çalışmayı Tercih Etmemelerinin Temel Nedenleri; Bir Nominal Grup Tekniği Araştırması*, **Turizm Eğitimi Konferans –**

Workshop, 495-504.

BOZ, İbrahim. (2002). *Türkiye’de Turizm Eğitim Maliyetleri İle Reel Ücret Seviyesinin Karşılaştırılması*, **Turizm Eğitimi Konferans – Workshop**, 145-159

ÇETİN, Şule. (2002). *Turizm İşletmeciliği Ve Otelcilik Mezunlarının İstihdam Sorunları*, **Turizm Eğitimi Konferans – Workshop**, 485-494.

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

ERDOĞAN, Gülden (2002); **Ankarada Dört Ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Yiyecek-İçecek Personelinin Eğitimi**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Eğitimi Bilim Dalı, Ankara

EREN, Erol (2001); **Örgütsel Davranış Ve Yönetim Psikolojisi**, İstanbul; Beta Basım Yayın Dağıtım

ERTURAN, Çetin. (2005). **Yayınlanmamış Eğitimde Yılın Kaliteli Okul Raporu**, Ankara: Ankara Anadolu İletişim Meslek Lisesi, 39.

ERTÜRK, Selahattin. (1994). **Eğitimde Program Geliştirme**. Ankara: METEKSAN Matbaacılık

GÜÇER, Evren (2004); **Türkiyedeki Turizm Eğitimi İle Avrupa Birliği Üyesi Ülkelerdeki Turizm Eğitiminin Karşılaştırılması Ve Sektörün Turizm Eğitiminden Beklentileri**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı, Ankara

GÜRDAL, Mehmet. (2002). *Türkiye’de Mesleki Turizm Eğitiminin Yapısal Analizi, Okullaşma-Eğitimin Kalitesi-Staj-İstihdam Sorunları ve Çözüm Önerileri*, **Turizm Eğitimi Konferans – Workshop**, 391-406.

HAZAR, Atila. (2002). *Anadolu Otelcilik Ve Turizm Meslek Lisesi İle Anadolu Aşçılık Meslek Lisesi Öğretmeni Yetiştiren Eğitim Fakültelerinin Öğretmen İhtiyaçları Açısından Geliştirilmesi*, **Turizm Eğitimi Konferans – Workshop**, 67-74

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

İPEK, (1997)

KILIÇ, Cem (2000); **Turizm Sektöründe İstihdamın Niteliğini Etkileyen Faktörler Ve Türkiye’de Beş Yıldızlı Otellerin Analizi**, Ankara; Gazi Kitabevi

KOCALOĞLU, Bike. (2002). *Turizm Eğitiminde Kalite Değerlendirmesi; Sertifikasyon*, **Turizm Eğitimi Konferans – Workshop**, 161-172.

METARGEM (2000), **Turizm Sektörünün Ara Kademe İnsan Gücü İhtiyacı Ve Turizm Eğitimi Araştırması**, Ankara; METARGEM 6. ASO

ÖRÜCÜ, Edip. (2002). *Otel İşletmelerinde Yöneticilerin Hizmet İçi Eğitime Bakış Açıları Marmaris Örneği*, **Turizm Eğitimi Konferans – Workshop**, 427-444.

ÖZTÜRK, Yüksel ve SEYHAN, Kadir. (2005). *Konaklama İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesinin Artırılmasında İşgören Eğitiminin Yeri Ve Önemi*, **Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**, **1**, 121-143.

SEZGİN, Saim İlhan. (1994). **Mesleki Ve Teknik Eğitimde Program Geliştirme**. Ankara: Gazi Büro Kitabevi

ŞAHİN, Nilüfer (2002); **Otel İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitim Uygulamaları (Kapadokya örneği)**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya

TİMUR, Alp. (1992). *Türkiye’de Turizm Eğitiminin Yapısı, Uygulanan Politikalar Ve Sonuçları*, **Turizm Eğitimi Konferans-Workshop**, 47-54.

TUYLUOĞLU, Tuğba (2003); **Türkiyede Turizm Eğitiminin Niteliği**, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara

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

www.hotelguide.com.tr Erişim Tarihi 13/01/2006

www.ttogm.meb.gov.tr Erişim Tarihi 06/05/2006

www.ttogm.meb.gov.tr/okullar/okultanim/aotml.htm Erişim Tarihi:06/05/2006

www.yok.gov.tr Erişim Tarihi 05/03/2006

www.mngegitimmerkezi.org/hakkimizda.asp Erişim Tarihi 24/04/2006

www.mngegitimmerkezi.org/kosullar.asp Erişim Tarihi 24/04/2006

www.mngegitimmerkezi.org/staj.asp Erişim Tarihi 24/04/2006

www.kultur.gov.tr/TR/BelgeGoster.aspx Erişim Tarihi 04/04/2006

YALÇIN, İbrahim ve İRİ, Ruhan. (2003). *Hizmetiçi Eğiim Türkiye’de Beş Yıldızlı Otellerde Uygulanmayı Bekliyor*, **Ticaret ve Turizm Eğitim Faköltesi Dergisi**, **1**, 91-106.

EK-1

**UYGULAMALI EĞİTİM MERKEZİ EĞİTİM PROGRAMLARININ MEZUN ÇALIŞANLAR
AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ ARAŞTIRMASI
(Mezun Çalışanlar İçin)**

Sayın Bay/Bayan

Konaklama işletmelerinin kendi bünyelerinde açmış oldukları uygulamalı turizm eğitim merkezinden mezun olarak sektörde istihdam edilen çalışanların, eğitim merkezlerinde görmüş oldukları eğitim programlarının değerlendirilmesine yönelik bu araştırma, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü'nde hazırlanmakta olan **"Konaklama İşletmelerinin Eğitim Merkezlerinde Uygulanan Eğitim Programlarının Mezun ve Sektör Çalışanları Açısından Değerlendirilmesi Üzerine Antalya İlinde Bir Alan Araştırması"** konulu yüksek lisans tezinde veri için kullanılacaktır. Elde edilen veriler, **kesinlikle kişi veya kurum ismi verilerek yayınlanmayacak** ve anket formundaki sorulara vereceğiniz cevaplar size herhangi bir sorumluluk getirmeyecektir. Lütfen aşağıdaki soruları, size en uygun cevabı (X) işareti koyarak cevaplandırınız. Araştırmaya yapacağınız katkılardan dolayı şimdiden teşekkür ederim.

İletişim Adresi:

Aslı ARAS

Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü

Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı (asliaras@hotmail.com)

Maltepe / ANKARA

Terimler:

- **Uygulamalı turizm eğitim merkezi;** 6 ila 8 aylık bir süre içerisinde lise mezunlarını turizm alanında yetiştirmeyi amaç edinmiş, teorik eğitim ile uygulamalı eğitimin bir arada yapılabildiği turizm mesleki eğitimini veren eğitim kurumlarıdır.
- **Mezun çalışan;** Uygulamalı turizm eğitim merkezinden mezun olarak, eğitim merkezinin bağlı bulunduğu otel işletmesinde istihdam edilen çalışan.

A. KİŞİSEL BİLGİLER

1.Cinsiyetiniz: () Bay () Bayan

2. Yaşınız: () 24 ve altı () 25-31 () 32-38 () 39-45 () 46 ve üstü

3. Çalışmakta olduğunuz işletmenin yıldız veya sınıf durumu:

- () 3 ve daha az yıldızlı otel
 () 4 yıldızlı otel
 () 5 yıldızlı otel
 () 2. sınıf tatil köyü
 () 1. sınıf tatil köyü

4. Çalışmakta olduğunuz bölümdeki göreviniz:

ÖNBÜRO

- () Bölüm müdürü
 () Bölüm müdür yardımcısı
 () Shift Lider
 () Resepsiyonist / Rezervasyon memuru
 () Diğer (Lütfen Belirtiniz.....)

YİYECEK-İÇECEK

- () F&B Müdürü
 () F&B Şefi
 () Kaptan
 () Garson
 () Diğer (Lütfen Belirtiniz.....)

MUTFAK

- () Bölüm Yöneticisi (Baş aşçı)
 () Aşçı
 () Bölüm Şefi
 () Aşçı yardımcısı / komi
 () Çıracı
 () Diğer (Lütfen Belirtiniz.....)

KAT HİZMETLERİ

- () Bölüm Müdürü
 () Bölüm Müdür yardımcısı
 () Kat/Meydan/Çamaşırhane Şefi
 () Oda Görevlisi
 () Meydancı
 () Diğer(Lütfen Belirtiniz.....)

5. Kaç yıldır bu işletmede görev yapmaktasınız?

- () 1 yıl ve daha az () 2 yıl () 3 yıl ve daha fazla

6. Eğitim programına katılmadan önce Eğitim durumunuzla ilgili olarak aşağıdakilerden uygun olanı işaretleyiniz,

- () İlköğretim
 () Ortaöğretim (Lise ve Dengi Ortaöğretim kurumu)
 () Lisans
 () Yüksek Lisans
 () Diğer (Lütfen Yazınız:.....)

7. Uygulamalı turizm eğitim merkezine kayıt olmadan önce turizmle ilgili herhangi bir mesleki yaygın eğitim programına (kurs vb.) katıldınız mı?

- ()Evet ()Hayır

8. Uygulamalı Turizm eğitim merkezine kayıt olmadan önce herhangi bir turizm işletmesinde çalıştınız mı?

()Evet

()Hayır

B. UYGULAMALI TURİZM EĞİTİM MERKEZİ İLE İLGİLİ BİLGİLER

Uygulamalı turizm eğitim merkezi ile ilgili olarak		Hiç Katılmıyorum (1)	Çok Az Katılıyorum (2)	Kısmen Katılıyorum (3)	Katılıyorum (4)	Çok Katılıyorum (5)
9.	Eğitim tesislerindeki derslik, atölye, laboratuvar, uygulama alanı sayı ve fiziki kapasite açısından yeterliydi.					
10.	Eğitim tesislerindeki fiziki şartlar (ısıklık, havalandırma, ısınma vb.) yeterliydi.					
11.	Eğitime yönelik araç – gereç ve malzeme yeterliydi.					
12.	Edindiğimiz mesleki bilgiler , sektör ihtiyaçlarına uygundu.					
13.	Edindiğimiz mesleki beceriler , sektör ihtiyaçlarına uygundu.					
14.	Edindiğimiz beşeri beceriler sektör ihtiyaçlarına uygundu.					
15.	Ders dokümanlarımızın (kitap, ders notu vb.) içerikleri güncel ve sektörün ihtiyaçlarına uygun nitelikteydi.					
16.	Meslek alan dersleri (önbüro, mutfak vb.) ve yabancı dil dersleri dışında diğer dersler, sektöre hazırlayıcı nitelikteydi.					
17.	Meslek alan dersleri (önbüro, mutfak vb.) ve yabancı dil dersleri dışında diğer dersler, iş dışındaki sosyal yaşama hazırlayıcı nitelikteydi.					
18.	Eğitim merkezinde öğrendiğimiz yabancı dil, sektörün ihtiyaçlarına uygun nitelikteydi .					
19.	Derslerin işlenişince kullanılan görsel ve işitsel eğitim araçları yeterli düzeydeydi.					
20.	Aldığım eğitim, alanımla ilgili makine ve malzemeleri verimli kullanabilmem için yeterliydi.					
21.	Eğitim programına kabul için yapılan mülakat sınavının objektif değerlendirildiğini düşünüyorum.					
22.	Eğitim sonunda mezuniyet için girmiş olduğumuz beceri eğitim sınavı edindiğimiz bilgi birikimini ölçer nitelikteydi.					
23.	Eğitimimiz süresince, ilgi ve ihtiyaçlarımız göz önüne eğitim programlarıyla ilgili güncelleştirmeler yapıldı.					
24.	Eğitim sürecinde bize sağlanan ders dışı sosyal imkanlar ve sosyal faaliyetler yeterliydi.					

25.	Eğitim merkezinde aldığım mesleki turizm eğitimi sektörde çalışabilmem için yeterliydi.					
26.	Eğitim sürecinde edindiğim mesleki bilgilerin tümünü kullanıyorum.					
27.	Eğitim merkezindeki eğitim sürecinden memnun kaldım.					

Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezindeki Öğretmenler;		Hiç Katılmıyorum (1)	Çok Az Katılmıyorum (2)	Kısmen Katılmıyorum (3)	Katılmıyorum (4)	Çok Katılmıyorum (5)
28.	Sınıf içi etkinliklerde bizim ilgi ve ihtiyaçlarımızı dikkate aldı.					
29.	Öğrencilerle etkili iletişim kurmada yeterliydi.					
30.	Öğrenci sorunlarına çözüm getirmede yeterliydi.					
31.	Vücut dilini kullanmada yeterliydi.					
32.	Ders anlatırken konuyla ilgili canlandırma, beyin fırtınası, örnek olay, rol oynama vb. yöntemleri kullanma konusunda yeterliydi.					

33. Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezinde görmüş olduğunuz eğitim programıyla ilgili olarak yukarıda belirtilen konular dışında eklemek istediğiniz görüşleriniz varsa lütfen yazınız;.....

.....

.....

EK-2

**UYGULAMALI EĞİTİM MERKEZİ EĞİTİM PROGRAMLARININ MEZUN ÇALIŞANLAR
AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ ARAŞTIRMASI
(Bölüm Yöneticileri İçin)**

Sayın Yönetici,

Konaklama işletmelerinin kendi bünyelerinde açmış oldukları uygulamalı turizm eğitim merkezinden mezun olarak sektörde istihdam edilen çalışanların, eğitim merkezlerinde görmüş oldukları eğitim programlarının değerlendirilmesine yönelik bu araştırma, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü'nde hazırlanmakta olan **"Konaklama İşletmelerinin Eğitim Merkezlerinde Uygulanan Eğitim Programlarının Mezun ve Sektör Çalışanları Açısından Değerlendirilmesi Üzerine Antalya İlinde Bir Alan Araştırması"** konulu yüksek lisans tezinde veri için kullanılacaktır. Elde edilen veriler **kesinlikle kişi veya kurum ismi verilerek yayınlanmayacak** ve anket formundaki sorulara vereceğiniz cevaplar size herhangi bir sorumluluk getirmeyecektir. Lütfen aşağıdaki soruları, size en uygun cevabı (X) işareti koyarak cevaplandırınız. Araştırmaya yapacağınız katkılardan dolayı şimdiden teşekkür ederim.

İletişim Adresi:

Aslı ARAS

Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü

Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı (asliaras@hotmail.com)

Maltepe / ANKARA

Terimler:

- **Uygulamalı turizm eğitim merkezi;** 6 ila 8 aylık bir süre içerisinde lise mezunlarını turizm alanında yetiştirmeyi amaç edinmiş, teorik eğitim ile uygulamalı eğitimin bir arada yapılabildiği turizm mesleki eğitimini veren eğitim kurumlarıdır.
- **Mezun çalışan;** Uygulamalı turizm eğitim merkezinden mezun olarak, eğitim merkezinin bağlı bulunduğu otel işletmesinde istihdam edilen çalışan.

B. KİŞİSEL BİLGİLER

1.Cinsiyetiniz: () Bay () Bayan

2. Yaşınız: () 24 ve altı () 25-31 () 32-38 () 39-45 () 46 ve üstü

3. Çalışmakta olduğunuz işletmenin yıldız veya sınıf durumu:

- () 3 ve daha az yıldızlı otel
 () 4 yıldızlı otel
 () 5 yıldızlı otel
 () 2. sınıf tatil köyü
 () 1. sınıf tatil köyü

4. Çalışmakta olduğunuz bölümdeki göreviniz:

ÖNBÜRO

- () Bölüm müdürü
 () Bölüm müdür yardımcısı
 () Shift Lider
 () Diğer (Lütfen Belirtiniz.....)

YİYECEK-İÇECEK

- () F&B Müdürü
 () F&B Şefi
 () Kaptan
 () Diğer (Lütfen Belirtiniz.....)

MUTFAK

- () Bölüm Yöneticisi (Başşef)
 () Aşçı
 () Bölüm Şefi
 () Diğer (Lütfen Belirtiniz.....)

KAT HİZMETLERİ

- () Bölüm Müdürü
 () Bölüm Müdür yardımcısı
 () Kat/Meydan/Çamaşırhane Şefi
 () Diğer (Lütfen Belirtiniz.....)

5. Kaç yıldır bu işletmede görev yapmaktasınız?

- () 1 yıl ve daha az () 2 yıl () 3 yıl ve daha fazla

6. Eğitim durumunuzla (mezun olduğunuz okulla) ilgili olarak aşağıdakilerden uygun olanı işaretleyiniz,

- () Lise
 () 2 yıllık meslek yüksek okulu
 () 4 yıllık yüksek okul/fakülte
 () Yüksek lisans (master)
 () Doktora
 () Diğer (lütfen yazınız):

7. Uygulamalı turizm eğitim merkezinde eğitim aldınız mı?

- () Evet () Hayır

C. MEZUN ÇALIŞANLARA İLİŞKİN BİLGİLER:

Aşağıdaki sorulara ait seçeneklerden en uygun olan birini işaretleyiniz.

8. Sorumlusu olduğunuz departmanda, Eğitim Merkezi mezunu çalışanınız var mı?

() Evet () Hayır

Eğer **Hayır** yanıtını işaretlediyseniz anketi tamamlamış bulunuyorsunuz, teşekkürler.

Eğer **Evet** yanıtını işaretlediyseniz lütfen **diğer sorulara** geçiniz.

Uygulamalı turizm eğitim merkezi mezunu çalışanların;		Hiç Katılmıyorum (1)	Çok Az Katılmıyorum (2)	Kısmen Katılmıyorum (3)	Katılmıyorum (4)	Çok Katılmıyorum (5)
9.	Mesleki bilgileri istenilen düzeydedir.					
10.	Mesleki becerileri istenilen düzeydedir.					
11.	Mesleki yabancı dilleri istenilen düzeydedir.					
12.	Teknik araç gereç ve malzeme kullanımında daha dikkatlidir.					

Uygulamalı turizm eğitim merkezi mezunu çalışanlar ile diğer personel karşılaştırıldığında, uygulamalı turizm eğitim merkezi mezunu çalışan;		Hiç Katılmıyorum (1)	Çok Az Katılmıyorum (2)	Kısmen Katılmıyorum (3)	Katılmıyorum (4)	Çok Katılmıyorum (5)
13.	Mesleki bilgi yönünden daha yeterlidir.					
14.	Mesleki beceri yönünden daha yeterlidir.					
15.	Mesleki yabancı dilleri istenilen düzeydedir.					
16.	Teknik araç- gereç ve malzeme kullanımında daha yeterlidir.					
17.	Kişisel bakıma ve görünüşe daha çok dikkat eder.					
18.	İşletmeye daha çok bağlıdır.					
19.	İş etiğine daha çok önem verir.					
20.	Müşteri ilişkilerinde daha başarılıdır.					
21.	Astlarıyla olan iş ilişkilerinde daha başarılıdır.					
22.	Üstleriyle olan iş ilişkilerinde daha başarılıdır.					
23.	İş arkadaşlarıyla dayanışmayı içerisinde çalışır.					
24.	Çevresindekilerle daha iyi beşeri ilişkiler kurar.					
25.	İşinde daha çok yaratıcıdır.					
26.	Gelişime açık ve öğrenme isteği daha fazladır.					

27. Uygulamalı Turizm Eğitim Merkezinden mezun çalışanlarınızla ilgili olarak belirtilen konular dışında eklemek istediğiniz görüşleriniz varsa lütfen yazınız:

.....

.....

.....