

Türkiye'nin Turizm Elçileri Meslek Lisesi Mezunları

Semra Karakaş • Nihat Demirtaş • Fatih Özdemir



Türkiye'nin Turizm Elçileri Meslek Lisesi Mezunları

Semra Karakaş

Nihat Demirtaş

Fatih Özdemir



Published by
Özgür Yayın-Dağıtım Co. Ltd.
Certificate Number: 45503

📍 15 Temmuz Mah. 148136. Sk. No: 9 Şhitkamil/Gaziantep
☎ +90.850 260 09 97
📞 +90.532 289 82 15
🌐 www.ozgurayinlari.com
✉ info@ozgurayinlari.com

Türkiye'nin Turizm Elçileri Meslek Lisesi Mezunları

Semra Karakaş • Nihat Demirtaş • Fatih Özdemir

Language: Turkish
Publication Date: 2025
Cover design by Mehmet Çakır
Cover design and image licensed under CC BY-NC 4.0
Print and digital versions typeset by Çizgi Medya Co. Ltd.

ISBN (Paperback): 978-625-5646-93-4

DOI: <https://doi.org/10.58830/ozgur.pub854>



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0). To view a copy of this license, visit <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>
This license allows for copying any part of the work for personal use, not commercial use, providing author attribution is clearly stated.

Suggested citation:

Karakaş, S., Demirtaş, N., Özdemir, F. (2025). *Türkiye'nin Turizm Elçileri Meslek Lisesi Mezunları*. Özgür Publications. DOI: <https://doi.org/10.58830/ozgur.pub854>. License: CC-BY-NC 4.0

The full text of this book has been peer-reviewed to ensure high academic standards. For full review policies, see <https://www.ozgurayinlari.com/>



Önsöz

Turizm sektörü, günümüzde ülkelerin ekonomik kalkınmasında, kültürel tanıtımında ve uluslararası ilişkilerinde önemli bir rol üstlenmektedir. Doğal güzellikleri, tarihi zenginlikleri ve kültürel mirası ile ön plana çıkan ülkeler, turizm sayesinde hem ekonomik gelir elde etmekte hem de dünya çapında tanınırlık kazanmaktadır. Turizm, yalnızca seyahat eden insanlarla, otellerle veya sahillerle sınırlı bir kavram değildir. O, ülkelerin kültürel kimliğini dünyaya tanıtan, ekonomiye canlılık katan, insanları bir araya getiren güçlü bir köprüdür. Bu süreçte en kritik unsur, ziyaretçilerin yaşadığı deneyimin kalitesi ve memnuniyet düzeyidir. Bir ülkeye gelen her turist, beraberinde yalnızca valizini değil; merakını, beklentilerini ve hayallerini de getirir. Bu hayalleri gerçeğe dönüştüren işe, çoğu zaman onlarla birebir temas halinde olan turizm çalışanlarıdır.

Turist memnuniyetinin sağlanmasında, hizmet sektöründe çalışan bireylerin bilgi, beceri ve tutumları belirleyici olmaktadır. İşte bu noktada eğitim, turizmin görünmeyen ama en önemli mimarlarından biridir. Eğitimli bireylerin sektörde yarattığı fark, hizmet kalitesinin artmasıyla sınırlı kalmaz; bu etki, turist memnuniyetinden ülke imajına, yeniden ziyaret oranlarından turizm gelirlerine kadar geniş bir alana yayılır. Dolayısıyla, turizm alanında yetişmiş insan gücü, yalnızca otellerin değil, bir ülkenin geleceğinin de yatırım alanıdır. Özellikle turizm alanında mesleki eğitim almış, teorik bilgiyi uygulama becerisiyle birleştiren nitelikli personel; hizmet kalitesini artırmakta, misafir memnuniyetini yükseltmekte ve sektörün sürdürülebilir başarısına katkıda bulunmaktadır. Meslek liselerinin turizm alanı mezunları, aldıkları eğitimle yalnızca mesleki bilgiye değil; güler yüzlü iletişime, kriz anında doğru karar verebilme yetisine ve farklı kültürleri anlama becerisine sahip olur. Çünkü turizmde en küçük bir jest, en samimi bir karşılama ya da doğru anda söylenmiş birkaç kelime; bir misafirin ziyaret ettiği ülkeden mutlu ayrılmasını sağlayabilir.

Meslek liselerinin turizm alanı mezunları, aldıkları eğitimle yalnızca meslek öğrenmez, aynı zamanda kültürler arasında köprü kurar, ülkesinin elçisi olur ve sektöre doğrudan iş gücü kazandıran önemli bir eğitim basamağını temsil ederler. Bu okullarda verilen eğitim, öğrencilere mesleki bilgi, yabancı dil yeterliliği, iletişim becerileri ve misafir odaklı hizmet anlayışı kazandırmayı hedeflemektedir. Ancak mezunların turizm sektöründe ne ölçüde başarılı oldukları, edindikleri bilgi ve becerileri iş yaşamına nasıl yansıttıkları, hem eğitim politikaları hem de sektör açısından kritik bir inceleme alanıdır.

Kitapta, meslek liselerinin turizm alanından mezun olan bireylerin başta konaklama işletmeleri olmak üzere turizm sektöründe iş görebilme becerileri değerlendirilmektedir. Mülakatlar yoluyla elde edilen katılımcıların görüşleri temel alınarak turizm eğitiminin sektör ihtiyaçlarını karşılama düzeyi, hizmet kalitesine etkisi ile ilgili incelemeler yapılmış; ortaöğretimde daha nitelikli turizm eğitimi için önerilere yer verilmiştir. Bu kitap, Haziran 2025 tarihinde yapılan Meslek Liselerinin Turizm Alanındaki Ortaöğretim Programlarında Eğitim Gören Öğrencilerin Turizm Sektöründe İş Yapma Becerilerinin İncelenmesi başlıklı yüksek lisans tezine dayanmaktadır.

İçindekiler

Önsöz	iii
Kısaltmalar	vii
Metodolojik Çerçeve	1
1. Turizm Eğitimi	5
Dünyada Turizm Eğitimi	7
Türkiye’de Turizm Eğitimi	9
Turizm Eğitiminde Genel Sorunlar	27
Konaklama İşletmeciliği Eğitimi	29
2. Yöntem	37
Araştırmanın Modeli	37
Araştırmanın Yöntemi	37
Araştırmanın Evren ve Örneklemi	38
Verilerin Toplanması	40
Uygulama	44
Verilerin Değerlendirilmesi	45
3. Bulgular	47
Ortaöğretim Turizm Alan Mezunlarının İstihdamlarına Ve Alan Yeterliliklerine Ait Bulgular	47
Çalışanların İletişim Ve Dil Yeterliliğini Ölçmeye Ait Bulgular	63
Çalışanların Mesleki Eğitimde Almış Olmaları Gereken Kazanımların Değerlendirilmesi	68
Ortaöğretim Turizm Alanı Eğitimine Ait Bulgular	77
4. Sonuç ve Öneriler	87

Kaynakça	95
Ekler	105
Yazar Özgeçmişleri	109

Kısaltmalar

Bu çalışmada kullanılmış kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Kısaltmalar	Açıklamalar
AB	Avrupa Birliği
HBÖGM	Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü
KTB	Kültür ve Turizm Bakanlığı
MEB	Milli Eğitim Bakanlığı
MTAL	Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi
MTEGM	Meslekî ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü
OTEM	Otelcilik Eğitim Merkezi
TDK	Türk Dil Kurumu
TUREM	Turizm Eğitim Merkezleri
YÖK	Yüksek Öğrenim Kurumu

Metodolojik Çerçeve

İnsanların dinlenme ve eğlenme gereksinimlerinin gün geçtikçe artması, turizm alanında yenilik ve gelişmelere gidilmesi ihtiyacını doğurmuş, sektörün kendisinde ve bağlı olduğu diğer işletmelerdeki içerik ve hizmet alanlarında iyileştirmeler zorunlu hale gelmiştir. İlk çağlarda insanların festivaller, ticaret, alışveriş, eğitim sebebiyle seyahat etmesinin yerini, günümüzdeki teknolojik gelişme kolaylıkları, boş zaman ve refah düzeyinin yükselişi, gezme, görme amaçlı zevk ve ihtiyaca dönüşen seyahatler almıştır (Çallı, 2015:3; İnce, 2017:3). Günümüzdeki anlamıyla turizmin 19. yüzyıl ortalarında ve somut olarak da 1841 yılında Thomas Cook'un paket tur organizasyonu ile başladığı kabul edilir (Acar, 2020:307). 1950'li yıllardan sonra hızla artan turizm talebinden (Akoğlan Kozak, Evren ve Çakır, 2013:16) günümüze, turizmin geçirdiği olumlu değişimler, sektör paydaşlarını daha yaratıcı ve etkileyici yenilikleri bulmaya itmiştir. 1983 yılından itibaren Türkiye de gelişmekte olan ülkelere doğru yapılan turizm hareketinden payını almıştır. Bu yıldan itibaren ülkemizde uluslararası turist giriş ve gelir artışındaki temel sebepler, istikrarlı ortam ve turizm çalışmaları olmuştur (Tutar, 1990:251).

Türkiye, 2023 turizm istatistiklerine göre, turizm geliri bir önceki yıla göre %6,8 artarken, ziyaretçi sayısı da %4,1 oranında artmıştır. 2022 yılı verileri incelendiğinde, 2021 yılına göre %32,4 artışla 11 milyon 978 bin 111 ziyaretçi sayısı kayıt altına alınmıştır (TÜİK, 2023). Yine dünya turizm istatistiklerine göre 2023 yılında, Türkiye'ye toplam 55 milyon yabancı turist giriş yaptığı ve bu turistlerin yaptığı harcamanın 49 Milyar ABD Doları olduğu belirtilmiştir (UNWTO, 2024). İstatistikler, ülkemize gelen turist sayısındaki artışların, hizmet sunacak personel ihtiyacını arttırdığını işaret etmektedir. Dolayısıyla nitelikli eleman istihdamının daha da önem kazandığını söylemek mümkündür.

Günümüz dünyasının popüler hizmet dallarından biri olan turizmin, bir ülkeye getirileri anlaşıldıkça önemi de artmaktadır. Ekonomik, kültürel ve sosyal alanlara sağladığı katkıların yanı sıra turizm; doğal çevrenin korunması, sürdürülebilir yaklaşımların çoğalması, dış ilişkilerin gelişmesi gibi alanlara da fayda sağlamaktadır. Tarımdan inşaat sektörüne, el sanatlarından ulaşım kadar birbirine görünmez bağlarla bağlı bir alan olan bu sektörde, talep ve arz insan tarafından sunulmaktadır. Bütün gelişen teknolojik olanaklara rağmen hizmetin temelinde insanın olması, bu alandaki nitelikli insan gücünün değerini ortaya koymaktadır. Otel işletmelerinde ulusal ve uluslararası rekabette yerini alabilmek, nitelikli personeli istihdam etmek ve işletmede tutabilmek açısından turizm eğitimi, turizm endüstrisinin gelişmesinde önemli bir rol oynar. Bu sebeple, konaklama işletmelerinde eğitim, endüstrinin gelişimi ve verimliliği açısından kilit faktördür. İşletmede müşteri tatmini ve yüksek hizmet kalitesi, iş gören eğitimi ve çabasına bağlıdır (Avcıkurt, 2004: 27). Nitelikli yöneticilerin idaresi ve alanda hizmet edecek insan gücünün doğru seçilmesi, turizmden gelir kazanırken aynı zamanda var olan kaynakların doğru kullanımını ve sürdürülebilirliği de sağlayabileceğinden, turizmde hizmet sunacak personel eğitiminin, yaşanacak olumsuzlukları önlemede de katkısı olabilmektedir.

Avrupa Birliği'ndeki turizm eğitimi uygulamalarında, mesleki eğitim, diğer ülkelerle denklik sağlamak, sosyal fonlarla desteklenmekte ve yönetici eğitimleri de önemsenmektedir. Türkiye'de turizm eğitimi, örgün ve yaygın eğitim kurumları tarafından verilmekte; örgün öğretimde turizm eğitimi ortaöğretim ve yükseköğretim olmak üzere 2 kademede de sürdürülmektedir. Ülkemizde yaygın eğitim kurumlarında ise, iş başı sektörel kurs ve mesleki eğitim olarak iki farklı biçimde turizm eğitimi verilmektedir (Demirkol ve Pelit, 2002:4,7). Ortaöğretim basamağında meslek liselerinde verilen turizm eğitiminde öğrenciler, turizm sektörünün ara eleman ihtiyacını karşılayabilecek şekilde eğitim alırken, yükseköğretimdeki turizm eğitimi sonrasında da, sektörde tam zamanlı veya mevsimsel olarak çalışabilecek, temel basamaklardan yöneticiliğe kadar uzanan istihdam yaratılabilmektedir (Üzümcü, Alyakut ve Günsel, 2015:183). Her iki kurumdan eğitim alan öğrenciler, mezuniyetleri öncesinde staja tâbi tutulmakta ve bu alanda aldıkları eğitimin uygulamaları yapılmaktadır. Staj faaliyetleri, öğretim kurumları ve işletme sahiplerinin işbirliği ile denetlenmekte ve yürütülmektedir.

Mesleki Eğitimin temel amacı; öğrencileri seçtikleri alanda mesleki yeterliliğe sahip olmalarını sağlayacak şekilde yetiştirmektir. Meslek liselerinin turizm alanında eğitimini tamamlayan öğrencilerden, okullarında aldıkları teorik bilgileri, iş görebilme becerisi ile bütünleyerek hizmet sunmaları beklenmektedir. Sektörün ihtiyaç duyduğu nitelikli eleman

istihdamını sağlayabilmek adına turizm eğitimi alan öğrenciler, edindikleri bilgi birikimini işletmelerde yaptıkları staj ile birleştirerek tecrübeli hale gelmektedirler. Nitelikli eleman yetiştirmek, eğitim kurumlarının olduğu kadar, işbirliği içinde olunan işletmelerin de dâhil olduğu bir süreçtir ve bu işbirliği, personel niteliğinin geliştirilmesine katkı sağlamaktadır.

Bu çalışma ile Milli Eğitim Bakanlığına bağlı ortaöğretim kurumları turizm alanından mezun bireylerin konaklama işletmelerinde iş görebilme becerilerinin incelenmesi amaçlanmıştır. Meslek liselerinin turizm alanından mezun bireyleri istihdam eden işletme yetkililerinden, çalışanların iş görebilme becerileri ile ilgili olan yarı yapılandırılmış görüşme sorularına yanıt vermeleri istenmiştir. Yetkililerin sorulara verdikleri cevaplar ile değerlendirmeler yapılmıştır. Çalışma, bu bağlamda İzmir'in Çeşme ilçesindeki konaklama işletmeleri ile Hatay ilindeki konaklama işletmeleri evreninde yürütülmüştür. Bu iki bölge, yüksek turizm potansiyelinin olması ve bu potansiyelin bu alanda istihdam edilecek personelin sayısını da yükseltebileceği düşünüerek seçilmiştir. Bu becerilerin değerlendirilmesinin yanı sıra; çalışma alanı olarak belirlenen iki bölgedeki benzerliklerin ve farklılıkların tespiti de çalışmanın bir diğer amacıdır. Elde edilen değerlendirmelerin, ortaöğretimde turizm alan eğitimlerinin verimliliği, bu kurumlardan mezun bireylerin çalışma yeterlilikleri, işletmelere katkıları ve istihdamları ile ilgili bilgilerin saptanmasına ve saptanan bu bilgilerin konaklama işletmeleri ve ortaöğretim kurumlarının işbirliği sürecine fayda sağlayacağı düşünülmektedir.

Ülkemizde turizm potansiyelinin fazlalığı, sektörün ekonomik ve kültürel katkıları düşünüldüğünde; turizm işletmelerine yapılan maddi yatırımlar kadar nitelikli personel yetiştirmenin de önemi ortaya çıkmaktadır. Turizm eğitimi veren ortaöğretim kurumları, bireylerin temel turizm kavramlarına hâkim olmada, sektörün beklentilerini karşılayacak eleman yetiştirilmesinde, okul-işletme işbirlikleri ile turizm eğitiminin daha verimli hale getirilmesinin yollarını geliştirmede büyük önem arz etmektedir. Bu çalışmada, ortaöğretim meslek lisesi turizm alan mezunlarının, katılımcılar tarafından belirtilen eksikliklerinin ve yeterliliklerinin dikkate alınmasının, nitelikli personel yetiştirme vizyonu ile yola çıkan bu eğitim kurumları için faydalı olacağı düşünülmektedir. Turizm eğitiminde uygulanan müfredat programlarının ve eğitim içeriğinin belirlenmesi ve verimliliğinin tespitinde dikkat çekebileceği düşünülen çalışma, aynı zamanda turizm alanından mezun olmuş personel çalıştıran işletmeler için de nitelikli eleman istihdamının geliştirilmesi konusunda yarar sağlayabilecektir.

Çalışmanın sınırlılık ve kapsamında çalışma, İzmir ilinin Çeşme ilçesi ve Hatay ilinin Antakya, Arsuz, Belen, İskenderun ve Samandağ ilçeleri

kapsamında yürütülmüştür. Bu kapsamda yer alan konaklama işletmelerinden sadece ortaöğretim turizm alanından mezun bireyleri istihdam etmiş olan katılımcılar çalışmaya dâhil edilmiştir. Çalışma verilerini elde etmek için, işletmelerde çalışan personeli değerlendirebilecek nitelikteki toplam 42 yetkili ile görüşmeler sağlanmıştır. Bu yetkililerin 20'si Hatay ilinden, 22'si de İzmir'in Çeşme bölgesinden katılım sağlamıştır. Çalışmanın diğer sınırlılığı ise, turizm eğitiminin sadece ilk basamağı olan ortaöğretim kurumlarından mezun çalışanların iş görebilme becerilerinin değerlendirilmesi olmuştur. Bu bağlamda diğer eğitim kademeleri çalışmaya dâhil edilmemiştir.

1.Turizm Eğitimi

Turizm eğitimi; toplumda turizm bilinci ile hareket edilerek turistin maddiyatına, ideolojilerine, toplumdaki mevkiine, inancına, diline bakılmaksızın dürüst ve eşdeğer bir anlayışla turizmin çıkarlarını gözetecek şekilde bir davranış düzeninin yerleştirilmesidir (Pelit ve Güçer, 2006:141). Turizm sektörü, değişik alanlarda iş görenlerin bulunduğu, uluslararası zincir ve grup otellerle birlikte kurumsal işletmelerle de hizmet veren büyük bir sektördür. Sektör çalışanlarında yönetsel veya operasyonel becerilerin olması gerekmekte, dolayısıyla; sektördeki eğitim sürekli öğrenmek kadar çalışan potansiyelini arttırma konusunda da önem taşımaktadır (Kılıç ve Temizkan, 2020:243).

Turizm sektörü ekonomik getiri sağlayan sektörlerin içinde, merkezinde insan olmasından dolayı iletişimin en yoğun olduğu çalışma alanı olarak kabul edilebilir. Turizm sektöründe nitelikli çalışan varlığı, kaliteli ve çağdaş alt ve üst yapı imkânlarından daha önemlidir (İçöz, 1991:15). Turizmde öncü ülkeleri ilginç ve çekici yapan unsurların; maddi kaynak, yatırım, tarih ve tabiat zenginlikleri kadar insan ve organizasyon gücü de olduğunu (Çeken ve Erdem, 2003) belirten Olcay ve Düzgün, (2015:51-52); turizm sektöründeki istihdamın sosyo-ekonomik ve demografik açıdan da farklı özellikleri olduğunu belirtir. Bu nedenlerle, istihdam edilecek iş görenlerin niteliği ile sektördeki hizmet kalitesi arasında çok yakın bir ilişki söz konusu olmaktadır.

Turizm sektörü, emek-yoğun niteliğinden dolayı insan faktörünü daha ön planda tutmaktadır (Yanardağ ve Avcı, 2012:42). Çok büyük bir hızla büyüme ve gelişme gösteren turizm işletmelerinin, hizmet kalitesini arttırması, işletme gelirlerini çoğaltması ve müşteri memnuniyeti hedeflerini

gerçekleştirmesinin, çalışanların eğitim düzeyleri ve iş birlikleri ile yakından alakalı olduğunu söylemek mümkündür.

Ülkelerin refah seviyelerinin yükselmesi, turizme ayrılan kaynakların artışı, milletler arası yakınlaşmalar sebebiyle ikinci Dünya Savaşı'nın sona ermesiyle birlikte uluslararası turist girişleri ve turizm gelirleri, sürekli olarak bir artış eğilimi göstermiştir (Tutar, 1990:251). Ekonomik, sosyal, psikolojik ve politik sebeplerle birlikte artan turizm talebi, hizmetleri sunacak personel eğitiminin de önemi arttırmıştır.

Turizm eğitimi, mesleki eğitimi temel almaktadır. Mesleki ve teknik eğitim; toplumsal ve iktisadi iş kolları ile iş birliği içerisinde ulusal ve uluslararası mesleki yeterliliğe, meslek ahlakı ve değerlerine sahip olan, yenilikçi, girişimci, üretken, ekonomiye değer katan çil iş gücünü yetiştirmektedir (MEB, 2024h).

Turizm mesleki eğitimi, teorik ve pratik öğrenimden meslek ahlakına ve mesleğin temel prensiplerine kadar çeşitli disiplinlerin verildiği; turizm sahasında bireylerin uzman olup olmamasına bakılmaksızın sektöre hazırlanmaları, sektör gerekliliklerine cevap verecek tecrübe ve yeterlilikle donatılarak turizm dallarına kazandırıldığı eğitimidir (Ağaoğlu, 1991; Akt. Olcay, 2008:384). Turizm eğitiminin sebepleri (Olalı, 1982); insancıl yönü geliştirmek, doğal ve tarihi eserlerin korunması bilincini vermek, iş birliği için gerekli bilgi ve tecrübeyi kazandırmak, turizm esas kaynaklarını korumak, sorunlara objektif çözümler getirmek şeklinde sıralanabilir. Turizm eğitimi aynı zamanda uluslararası ilişkilerde Türkiye lehine bir lobi oluşturmak, turizm endüstrisinde karşılaşılan olayları değerlendirmek, turizme süreklilik kazandırabilmek gibi sebeplerle de önemini korumaktadır (Olcay, 2008: 384-385).

Mesleki ve Teknik Eğitim;

- İhtiyaca yönelik nitelikli iş gücüne,
- Mezunların üretime katkı sunacak şekilde yetiştirilmesine,
- Mesleki eğitim sisteminde sürekli iyileştirme ve geliştirmeye gidilmesine, ekonomideki verimliliği ve rekabet gücünü arttırmak için sosyal ve sektörel bütünleşmeye,
- İş piyasasının ihtiyaçlarına uygun modüler programlar hazırlanmasına öncelik verir (MEB, 2024h).

Mesleki turizm eğitiminin amaçları Aksu ve Bucak, (2012:9)'ın çalışmasında;

- Teorik ve pratik ilişkilerin eğitim yoluyla kurulması,
- Turizm sektörünün gelişmesine katkı sağlanması,
- Turizm sektörüne nitelikli eleman sağlanması,
- Turizm sektörü çalışanlarına mesleki bir düzen kazandırılması,
- Turistik işletme çalışanlarının tecrübe ve yeterliliklerinin artırılması,
- İnsanların turizme ilgisinin çekilmesi,

Nitelikli turizm eğitimcilerinin yetiştirilmesi şeklinde ifade edilmiştir.

Eyyüpoğlu ve Güleriyüz (2022:22)'e göre nitelikli işgücü gereksinimlerinin karşılanarak turizm sektörünün geliştirilmesine katkı sağlanması, turizm eğitiminin amacıdır. Turizm sektöründe nitelikli hizmet sunmanın yolu, turizm eğitiminde nitelikli personeller yetiştirilmesini sağlayan bir sistemi hayata geçirmekle mümkün olabilir. Bu sisteme dâhil olan diğer bütün etmenlerdeki doğru planlamalar da sürece katkı sağlayacak ve bu alanda yapılması gereken iyileşmeleri hızlandıracaktır. Milli Eğitim Bakanlığı ile Kültür ve Turizm Bakanlığı protokolleri, işletmelerin ve okulların iş birliği, öğrencilerin mesleği sevmesi ve tanınması adına yapılacak alan tanıtım çalışmalarına önem verilmesinin de turizm eğitimini destekleyeceği düşünülmektedir.

1.2. Dünyada Turizm Eğitimi

Bir ülkedeki doğal kaynaklar ve güzellikler, tarih ve altyapı gibi etmenler bir turistin ülkeye gelmesinin sebebi sayılmaktayken, nitelikli personeller tarafından sunulacak olan kaliteli hizmet de turistin devamlılığını ve memnuniyetini sağlayabilmektedir. Sistemli bir turizm eğitiminin, turizmdeki ekonomik ve sosyal etkiyi düzenli ve sağlıklı bir şekilde geliştireceğini dile getiren Örgün (2022:2), çalışmasında aynı zamanda turizm eğitiminin diğer geleneksel eğitim süreçlerinden farklı ve özgün olmasının gerekliliğini de vurgulamaktadır. Avrupa Birliği'ndeki turizm eğitimi veren kurumlar genelde kurslar ve ortaöğrenim düzeyinde yoğunlaşmaktayken (Üzümcü ve diğerleri, 2015:184) ülkemizde turizm eğitimi daha çok yükseköğretim düzeyinde yoğunlaşmaktadır.

Dünya genelinde turizm ve aşçılık eğitimleri, hem ortaöğretim ve yükseköğretim düzeyinde; hem de kamu veya özel meslek kursları tarafından karşılanmaktadır. Dünya turizm eğitiminin tarihçesine bakıldığında, ilk resmi turizm eğitiminin, 1893 yılında İsviçre'de yerel otel birliği tarafından verildiği görülmektedir. Turizm eğitiminin öncüsü olan okullar Lozan'daki (Ecole Hoteliere de Lausanne-EHL) ve İsviçre'deki Glion, ABD ve

Avrupa'daki diğer okullar tarafından örnek alınmıştır (Denk ve Koşan, 2017:62). Gastronomi alanındaki eğitimin başlangıcı olan aşçılık eğitimi alanındaki ilk kurs, 1784 yılında İngiltere'de verilmiş, ABD'de ise bu alanda ilk adımlar 1820'de, Fransa'da ise 1891 yılında mutfak eğitim kursları ile atılmıştır. 1895'te Fransa'da Le Gordon Blue ve 1922 yılında mutfak eğitimi veren Cornell Üniversitesi aşçılık alanında ilk diploma veren eğitim kurumlarıdır (Örgün, 2020:3).

Turist rehberliğinin ülkelere göre şekillenme biçimine değinen Tanrısever, Bektaş ve Koç (2019:46), İngiltere'de "White Badge" (Beyaz Rozet), "Green Badge" (Yeşil Rozet) ve "Blue Badge" (Mavi Rozet) şeklinde üç farklı düzeyde rehberlik türlerinin olduğundan bahsetmektedir. Çalışmada ayrıca Fransa'da turist rehberlerinin, bir programda 12 – 14 hafta arasında değişen bir staj süresine tabi tutulduğu, bu programa genel ya da teknik okul mezunu öğrencilerin başvuru yapabileceği, turizmin teknik ve teorik kavramları ile birlikte iki farklı dil öğrenme zorunluluğu bulunduğu da yer almaktadır. Tanrısever ve diğerleri (2019) çalışmalarında; aynı zamanda Almanya, Özbekistan ve Kazakistan'da turist rehberliği eğitimi ile ilgili yasal bir düzenleme bulunmazken, Yunanistan ve Kırgızistan'da turist rehberliği eğitiminin devlet tarafından verildiğine; üniversiteler, meslek liseleri ve kurslarda turist rehberliği eğitimi veren Rusya ve Ukrayna'daki rehberlik eğitim sisteminin benzerlik gösterdiğine değinmişlerdir.

1900 ve 1960 yılları arasında ticari veya geçici, ikametgâh, lüks ve tatil otelleri olarak 4 farklı tipte ortaya çıkan konaklama işletmeleri, hancılığın bitmesine ve konaklama alanında yeni bir dönem başlangıcına sebep olmuştur (Demirtaş, 2010:5). Ecole Hôtelière dünyanın ilk konaklama işletmeciliği okulu olarak 1893 yılında Jacques Tschumi tarafından otelcilik sektöründe profesyoneller yetiştirmek üzere kurulmuş; 27 öğrenci ile Ekim 1893'te yabancı dil, aritmetik, coğrafya ve muhasebe eğitimlerinin yanı sıra, ağırlama ve servis alanında da eğitime başlamıştır (Anonim, 2024b).

Avrupa Birliği'nde uygulanan mesleki eğitim sürecinde üye ülkeler arasında mesleki denklik, diploma denkliği veya ortak diploma alanlarında birlik sağlanmaya çalışılmaktadır. Eğitim girişimleri sosyal fonlarla desteklenirken, küçük ve orta boy işletme idarecilerinin de eğitim almaları önemsenmektedir. Avrupa Birliği ülkelerindeki turizm mesleki eğitimi üye ülkeler programlarıyla bağlantılı olup, bu eğitim; firmalarda stajyerlik-mesleki eğitim, mesleki eğitim veren okullarda eğitim ve yetişkinlere yönelik eğitim kursları şeklinde üç aşamada gerçekleştirilmektedir. Ayrıca, AB eğitim dünyasında, Sokrates, Leonardo Da Vinci gibi işbirliğini geliştirmeye yönelik programlar geliştirilmiştir ve Avrupa Birliği'nde turizmde uzmanlık eğitimi,

akademik turizm eğitimi gibi programlarla da turizm eğitimi verilmektedir (Demirkol ve Pelit, 2002:8-9).

Güçer (2004: 36-37), çalışmasında Avrupa'daki belli başlı bazı ülkelerin turizm eğitim sistemine yer vermektedir. Çalışmaya göre, Fransa'da uygulanan turizm eğitiminde temel seviyedeki eğitim, çıraklık eğitim merkezleri ve meslek liselerinde veriliyorken, orta seviyede turizm eğitime meslek lisesi BEP derecesine sahip öğrenciler katılabilmektedir. İleri seviye turizm programları ve üniversiteler ileri düzey uzman ve turizm yöneticilerini yetiştirmeyi amaçlamaktadır. İspanyol turizm eğitim sistemi de Fransa'da uygulanan 4 aşamalı sistemle benzerlik göstermektedir. İtalyan turizm eğitimi yine 3 farklı seviyede yürütülürken temel orta ve yüksek derece eğitim olarak tanımlanabilir. İtalya'da aynı zamanda resmi okullarla birlikte eğitim veren özel öğretim kurumları da bulunmaktadır. İngiliz turizm eğitimi ile ilgili olarak da 4 grubun söz konusu olduğu ve bu gruplamanın yine diğer ülkelerdeki gibi temel, orta, ileri ve üniversite düzeyi olduğu belirtilmektedir.

1.3. Türkiye'de Turizm Eğitimi

Eğitim; bireyde istendik davranış geliştirmeye dayalı, ailede başlayıp yaşla ve gelişim süreciyle birlikte okulda devam eden bir süreç olarak bilinmektedir. Eğitimin; bireyin yaşadığı toplumda yeteneği, tutumları ve olumlu davranış biçimlerini geliştirdiği süreçler olması (Aksu ve Bucak, 2012:8) ve toplumun en küçük biriminde gerçekleşecek olan eğitimin faydasının topluma yaraması (Dinçer, 2003:109) görüşlerinden hareketle, toplumsal değişimin temelinde bireyin değişmesi olduğu ifade edilebilir.

Geliri arttırmanın temelindeki hizmet kalitesi, eğitilmiş personel istihdamından geçtiğinden, günümüzde turistlerin beklediği kalitede hizmet sunacak insan gücü, bu endüstriyi oluşturan alt sektörlerin fiziksel yapıları kadar önem taşımaktadır (Denk ve Koşan, 2017:57). Türkiye'de turizm eğitimi, ortaöğretim düzeyinde mesleki eğitim dâhilinde verilmeye başlanır. Mesleki eğitim, milli eğitim sisteminin bütünlüğü içinde endüstri, tarım ve hizmet sektörleriyle birlikte her türlü mesleki ve teknik eğitim hizmetlerinin planlanması, araştırılması, geliştirilmesi, organizasyonu ve eşgüdümü ile yönetim, denetim ve öğretim etkinliklerinin bütününden oluşmaktadır (Atay ve Yıldırım, 2008:6).

Mesleki ve teknik eğitim, bireylere iş gücü piyasasının gerektirdiği yetkinlikleri kazandırmak kadar kariyer geçişlerini yönetebilecek yaşam boyu becerileri kazandırmayı da sağlamaktadır (MEB, 2024k). Anadolu'da meslek eğitimi, Ahilik Teşkilatı çatısı altında 11. ve 15. yüzyıllar arasında Türklere sanat, ticaret ve ekonomi alanlarında ışık tutmuştur (MEB, 2024c).

Osmanlı Devleti'nde 29 Ekim 1890'da hazırlanan "Seyyahlara Tercümanlık Edenler Hakkında 190 Sayılı Nizamname" turizm eğitimi alanında yapılan ilk çalışmadır (Eyyüpoğlu ve Güleriyüz, 2022:22).

1925 yılında Cumhuriyet döneminde çıkan "1730 Sayılı Seyyah Tercümanları Hakkında Kararname" ye göre bir yönetmelik yayınlanmıştır. 1953 yılında, Ankara ve İzmir Ticaret Liselerinde açılan turizm meslek kursları ve bazı turizm derneklerindeki tercüman rehberlik kursları düzenlemeleriyle Türkiye'de düzenli turizm eğitimine başlanmıştır. "7334 Sayılı İktisadi ve Ticari İlimler Akademileri Kanunu" ile turizm bölümlerinin kuruluşu ve 1961- 62 öğretim yılında Ankara Otelcilik Okulunun açılışı, planlı dönemde hazırlık safhası gelişmeleridir. Planlı dönem içerisinde ise yine "Otelcilik Okulu" adıyla 1967-1968 öğretim yılında İstanbul'da ve 1975-1976 öğretim yılında Kuşadası'nda açılan okullar 1975 yılında "Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi", 1984-1985 öğretim yılında "Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri" adını almış ve 1993-1994 öğretim yılından itibaren, "resepsiyon", "servis", "mutfak", "kat hizmetleri" ve "seyahat acenteciliği" bölümleri olmak üzere bölümlere ayrılmıştır (Ünlüöner ve Boylu, 2005:14).

Mutfak eğitimi alanında ortaöğretim düzeyinde ilk örgün eğitim veren kurum Bolu'nun Mengen ilçesinde açılan aşçılık lisesidir (Kurnaz, Kurnaz ve Kılıç, 2014:43). Yükseköğretim seviyesinde 1997 yılında Abant İzzet Baysal Üniversitesi, 2001 yılında Afyon Kocatepe Üniversitesi, 2002 yılında Anadolu Üniversitesi ve 2003 yılında da Gaziantep Üniversitesi aşçılık eğitimi vermeye başlamıştır (Sevim ve Görkem, 2016:979).

Mesleki ve teknik eğitimi yürüten altı birim, 2011 yılında 652 sayılı kararname ile Meslekî ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü (MTEGM) adıyla birleştirilmiştir. Açık öğretim kurumları ile yaygın meslekî eğitimi de Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü (HBÖGM) bünyesinde toplanmıştır. Mesleki eğitim merkezlerinin, 6764 sayılı kanunla zorunlu eğitim kapsamına alınması ve Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğüne bağlanması da 2016 yılında gerçekleşmiştir (MEB,2024c)._

Çizelge 2.1. Türkiye’de mesleki turizm eğitimi

MESLEKİ TURİZM EĞİTİMİ			
YAYGIN EĞİTİM (Sertifika)		ÖRGÜN EĞİTİM (Diploma)	
KÜLTÜR VE TURİZM BAKANLIĞI	Profesyonel Tercüman Rehber Kursları	MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI (MEB)	Ortaöğretim Düzeyinde Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri
	Hizmet İçi Turizm Kursları		
MİLLİ EĞİTİM BAKANLIĞI (MEB)	Turizm Eğitim Merkezleri (TUREM)	YÜKSEK ÖĞRETİM KURUMU (YÖK)	Ön Lisans Düzeyinde Meslek Yüksekokulları (Turizm ve Otelcilik Programları)
	Turizm ve Otelcilik Kursları Çıraklık Kursları		Lisans Düzeyinde Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulları ve Fakülteler
VAKIF VE ÖZEL KURULUŞLAR	Turizm İle İlgili Kurslar		Lisansüstü Düzeyde Sosyal Bilimler Enstitüleri (Yüksek Lisans ve Doktora)

Kaynak: Aksu ve Bucak, 2012:12

Örgün turizm eğitimi, meslek liselerinden başlayarak doktora ve lisansüstü eğitime kadar giden bir süreci kapsarken; yaygın turizm eğitimi bu alanda diploma olmadan yeterli alan bilgisine sahip bireylerin eğitimini sağlamaktadır. Ortaöğrenim seviyesinde bu günümüzde çoğunlukla meslek liselerinin konaklama ve yiyecek içecek hizmetleri alanlarında verilmektedir (Anonim,2024n).

Çizelge 2.2. Mesleki eğitim haritası

	Öğrenci sayısı	Çalışan sayısı
Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Alan Detayları	16 442	1 436 278
Yiyecek-İçecek Hizmetleri	93 772	2 028 902
Toplam	110 214	4 565 180

Kaynak: meslekiegitimharitasi.meb.gov.tr, (2024)’ten faydalanılarak yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Çizelge 2.2'de, Milli Eğitim Bakanlığına bağlı Mesleki ve Teknik Eğitim Müdürlüğü tarafından oluşturulan mesleki eğitim haritasındaki Türkiye geneli turizm bölümlerindeki öğrenci ve çalışan sayıları verilmiştir. Buna göre; konaklama ve seyahat hizmetleri alanında 16.442 öğrenci, 1.436.278 çalışan; yiyecek ve içecek hizmetleri alanında da 93.772 öğrenci ve 2.028.902 çalışan olduğu belirtilmektedir. Çizelge 2.2 verilerinden, toplamda 110.214 öğrenci, 4.565.180 çalışanın turizm istihdamına katkıda bulunduğu düşünülmektedir.

1.3.1. Yaygın Turizm Eğitimi

Yaygın eğitim, değişik yaş grup ve seviyelerinde olan kişilere, amaçlara uygun ortam ve sürelerde hazırlanmış programlarla verilen eğitimidir (Üzümcü ve diğerleri, 2015:182). Anadolu'da kurulan ahilik teşkilatı ve bu teşkilat içinde yamak, çırak, kalfa ve usta hiyerarşisi de yaygın bir mesleki eğitim süreci niteliği taşımaktadır (Örgün, 2022:3).

Türkiye'de yaygın eğitim faaliyetlerini, her ilçedeki halk eğitim merkezleri ile olgunlaşma enstitüleri, mesleki ve teknik ortaöğretim kurumları, özel ve kamu kuruluşları gerçekleştirmektedir. Mesleki eğitimin örgün öğretim dışındaki hayat boyu devam eden faaliyetleri olan yaygın mesleki ve teknik eğitim, çalışanların sürekli eğitimini esas alır. Çeşitli mesleki ve teknik kurslar aracılığıyla, Milli Eğitim Bakanlığının denetim ve koordinasyonundaki farklı kurum ve kuruluşlarca yürütülür (Ankara Valiliği, 2024). Millî Eğitim Bakanlığı Yaygın Eğitim Kurumları Yönetmeliğine (Resmi Gazete, 2010) göre yaygın eğitim faaliyetleri, Anayasa, Türk Millî Eğitiminin genel amaç ve temel ilkeleri ile Atatürk ilke ve inkılâpları doğrultusunda düzenlenmektedir.

Yaygın turizm eğitimleri, değişik yaş gruplarına bu alanda eğitim öğretim vermek, bilgi kazandırmak ve istihdam olanağı sağlamak amacıyla uygulanmaktadır. Vatandaşlara turist ve turizm kavramları ile ilgili bilgilendirmeler yapmak ve bilinçlenmelerini sağlamak yaygın turizm eğitimiyle amaçlanmaktadır (Kozak ve diğerleri 2011'den aktaran Unur ve Köşker, 2015:58). "Toplumda turizm alanında farkındalık oluşturma ve geliştirme, yaratıcı kaynakları korumaya yönelik sevgi ve anlayış geliştirme, turiste karşı eşit ve dürüst hizmet etme ahlak ve terbiyesini verme, gerçek sevgi ve konukseverliğe dayalı bir davranış biçimi oluşturma amacıyla yürütülen öğretim türü" yaygın turizm eğitiminin tanımıdır (Başdal, 2019).

Turizm meslek kuruluşları ve ilgili kurum ve kuruluşların istek ve önerileri de dikkate alınarak, toplumda turizm konusunda farkındalığı arttırmak, doğal, tarihi ve kültürel varlıkların sürdürülebilir turizm ilkeleri doğrultusunda turizmde değerlendirilmesini sağlamak amacıyla eğitim

programları, seminer, toplantı vb. etkinlikler düzenlenmektedir (Anonim, 2024o). Türkiye’de yaygın turizm eğitimi, Kültür ve Turizm Bakanlığı, MEB Çıraklık Eğitim Merkezleri, Milli Eğitim Bakanlığı Halk Eğitim Merkezleri, üniversiteler, belediyeler, sendikalar ve özel eğitim kurumları vermektedir (Başdal, 2019).

Turizm Bakanlığı yaygın eğitim kursları toplumun turizm bilincini geliştirmek amacıyla, çeşitli kurum ve kuruluşlarla iş birliğine giderek bu alanda çalışma ve faaliyetler düzenlemektedir. Bu çalışmalara

- Bölgesel Eğitim Seminerleri,
- Esnaf-Turist İlişkileri Bilgilendirme Seminerleri,
- Butik Otel Kavramı ve Pazarlaması,
- Jandarma Bilgilendirme Toplantıları,
- Gençlik Turizmi Bilgilendirme Seminerleri örnek olarak verilebilir (Unur ve Köşker, 2015:58).

Çizelge 2.3. Türkiye’deki yaygın turizm eğitimi veren kurum/kuruluşlar

Kültür ve Turizm Bakanlığı	Milli Eğitim Bakanlığı	Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı	Açık öğretim Fakültesi	Diğer Kuruluşlar
• Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü • Hizmet içi Eğitim Dairesi Başkanlığı • Yaygın Eğitim Dairesi Başkanlığı • Turist Rehberliği Dairesi Başkanlığı	• Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğü • Çıraklık ve Yaygın Eğitim Genel Müdürlüğü • Çıraklık, Mesleki ve Teknik Eğitimi Geliştirme ve Yaygınlaştırma Dairesi Başkanlığı • Hizmet içi Eğitim Dairesi Başkanlığı	• İş-Kur İş Gücü Uyum Dairesi Başkanlığı	• Açık Öğretim Sistemi • Uzaktan Eğitim	• AB Eğitim ve Gençlik Programları Dairesi Başkanlığı • Meslek Kuruluşları • Sosyal Kuruluşlar • Üniversiteler • Belediyeler • Sendikalar • Özel Eğitim Kurumları • İşletmeler

Kaynak: Aksu ve Bucak, 2012:12

Çizelge 2.3'te verilen kurum ve kuruluşların iş birliği, sektöre eğitimli eleman yetiştirmek amacıyla koordineli biçimde çalışarak Türkiye turizmini ileri seviyelere taşımayı, geliştirmeyi ve beklentileri karşılamayı hedeflemektedir. Toplumun her kesiminde yaygın turizm bilincinin oluşturulması ve turizm sektöründe istihdam edilecek iş gücüne iyi bir turizm eğitiminin verilmesi, turizmde kalite standartlarını yakalayabilmek için gereklidir (Unur ve Köşker, 2015:45).

Turizm eğitim merkezleri (TUREM): Turizm Eğitim Merkezleri (TUREM), 1967 yılında, turizm alanında nitelikli insan gücü ihtiyacını karşılamak amacıyla yaygın turizm eğitimi bünyesinde kurulmuştur. Turizm ve Tanıtma Bakanlığının sektör çalışanlarına yönelik gerçekleştirilen söz konusu iş başı eğitim programları Mayıs-1967'de Akçakoca (Bolu), Bodrum (Muğla) ve Marmaris (Muğla), Alanya (Antalya), Çanakkale, Ayvalık (Balıkesir), Kuşadası (Aydın), Çeşme (İzmir), Kızılcahamam (Ankara), Amasra (Zonguldak), Marmara Adası'nda (İstanbul) düzenlenen Ev Pansiyonculuğu eğitimleri ile başlamıştır. Eğitimleri müesseseleştirmek üzere İtalya'daki "ENALC" (Turizm sektörüne kalifiye otelcilik ve turizm personeli yetiştiren milli bir teşkilat) sistemi örnek alınarak 1967'de kurulan Otelcilik Eğitim Merkezi (OTEM), 1980 yılında turizmin diğer dallarında da eğitim vermesi düşünülerek, Turizm Eğitim Merkezi (TUREM) adıyla değiştirilmiştir (Özdemir, 2020).

Turizm Eğitim Merkezleri Kuruluş Yönetmeliği (Resmi Gazete, 1981) TUREM'lerde açılacak kursları; konaklama ve yeme - içme işletmeleri personeli yetiştirme temel eğitim kursları, hizmet içi eğitim kursları, profesyonel turist rehberliği kursları, enformasyon memurluğu kursları, Turizm ve Tanıtma Bakanlığınca gerekli görülecek diğer kurslar vb. olarak belirlemiştir (Ertürk, 2023:717).

Turizm Bakanlığının, turizm sektöründeki konaklama ve yiyecek içecek işletmelerine nitelikli ara eleman yetiştirme amacıyla kurduğu Turizm Eğitim Merkezleri; istihdam garantili ve ücretsiz mesleki eğitim programlarını, turizm işletmelerinde çalışma niyetindeki gençler için düzenlenmekteydi (Mısırlı, 2019). TUREM'lerin kapatılmasının (Ankara-1997, İstanbul-1999, Kütahya-2000) ardından, 2006 yılında Resmi Gazete'nin 5450 sayılı kanun ile sayısı ona düşen türemler Milli Eğitim Bakanlığına devredilmiştir. Sırasıyla Ticaret ve Turizm Genel Müdürlüğüne ve Hayat Boyu Öğrenme Müdürlüğüne bağlanan Turem'ler 2017 yılında tamamen kapatılmıştır (Ertürk, 2023:718). Günümüzde Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü tarafından eğitim talepleri doğrultusunda iş başı eğitimlerine (ön büro, kat hizmetleri, yiyecek ve içecek servisi, yiyecek

üretimi, yöneticilerin eğitici olarak yetiştirilmesi, kişisel gelişim seminerleri ve ev pansiyonculuğu eğitimi) devam edilmektedir (Özdemir, 2020).

Diğer sertifika programları: Yaygın eğitim kapsamında turizm alanında özel kurs ve sertifika programları bulunmaktadır. Sektörde yer almak isteyen bireylerin bilgi edinmesini ve beceri geliştirmesini amaçlayan bu kurslardaki eğitim içeriği ve süresi değişkenlik gösterebilmektedir. Turizm kursları, rehberlik, otel yönetimi, seyahat acenteliği, tur operatörlüğü gibi konuları kapsayabilir. Bu programlar Yaygın Mesleki Turizm Eğitimi Programları Yönergesi(2018)'ne göre düzenlenmekte ve iş başı eğitimleri ile seminerleri içermektedir. Bakanlıkça turizm işletmelerinde çalışan personele yönelik olarak düzenlenen "Yaygın Mesleki Turizm Eğitimi" programları (Anonim, 2024c);

İşbaşı Eğitim Kursları: Ön büro, yiyecek ve içecek servisi, kat hizmetleri, yiyecek üretimi, yöneticileri eğitici olarak yetiştirme ve yabancı dil öğretim teknikleri alanları, bu kurslarda eğitim verilen branşlardır. Bu kurslar konaklama ve yiyecek-içecek işletmelerinde halen çalışmakta olan personelin bilgi, beceri, tutum ve davranışlarını geliştirmeye yönelik olarak düzenlenmektedir.

Ev Pansiyonculuğu Eğitimi Kursu: Konaklama ve yiyecek-içecek hizmetleri sunmak üzere ev pansiyonculuğu yapan veya yapmayı planlayan kişilerin mesleki bilgi ve becerileri ile tutum ve davranışlarını geliştirmek üzere düzenlenen eğitim kurslarıdır.

Kişisel Gelişim Seminerleri: Kişilerarası iletişim, takım çalışması, motivasyon, beden dili ve zaman yönetimi konularında düzenlenmektedir. Kurumsal gelişimin temeli olarak çalışanların motivasyonlarını artırmak ve hizmet kalitesini yükseltmek amacı ile düzenlenen bilgilendirme seminerleridir. Bu seminerler, ev pansiyonculuğuna ilişkin bilgileri aktarmak üzere düzenlenir.

Hizmet içi eğitimler: Turizm eğitimindeki yaygın eğitim alanlarından biri de hizmet içi eğitimidir. Daha önce saptanan amaçlara yönelik, iş görene bilgi, beceri ve davranış kazandırma ve geliştirme süreci, hizmet içi eğitim olarak tanımlanabilir (Dağdeviren, 2007:13). Uluslararası kaynaklar, işletmeler için öneminin büyük ölçüde anlaşıldığı hizmet içi eğitim algısı ve öğrenme motivasyonu kavramlarının, eğitimin değerlendirilmesi, transferi, verimliliği ve çıktıları gibi önemli kavramlarla ilişkilendirilerek araştırıldığını belirtir (Mahmutogulları ve Perçin, 2018:45).

Hizmet içi eğitim faaliyetleri dört başlık altında toplanabilir;

- İşe yeni başlayanların eğitimi;

- Meslek edindirme eğitimi;
- Çalışanların eğitimi;
- Yöneticilerin eğitim faaliyetleri (MEB, 2024a).

Turizm sektöründe hizmet içi eğitim, bilgi ve deneyimi aktarma ve paylaşma anlamında önem arz etmektedir. Teknolojideki tüm gelişmelere rağmen, iletişim anlamında insana hizmet verebilecek herhangi bir makinenin de olmayışı, turizm alanındaki eğitim sürecini daha da önemli hale getirmektedir. Ekonomik getiri ve istihdam açısından düşünüldüğünde, bu sektör yetişmiş eleman gücüne fazlaca ihtiyaç duymaktadır. Hizmet içi eğitimle; iş görenin bilgi, beceri ve tutumlarının olumlu olarak değiştirilmesi ve geliştirilmesi amaçlanmaktadır (Unur ve Köşker, 2015:59). T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığına bağlı hizmet içi eğitim faaliyetleri, 01/06/2006 tarih ve 87061 sayılı Bakan onayı ile yürürlüğe konulan hizmet içi eğitim yönetmeliğine göre yapılmaktadır (Anonim, 2024d). Bu faaliyetlerin hedefleri, devlet memurları eğitimi genel ve kalkınma planlarındaki amaçlara uygun olarak;

- Personelin bilgi, verimlilik ve ilgisinin artırılarak üst seviye görevlere hazırlanması,
- Personelin görev, yetki ve sorumluluklar konusunda yetiştirilmesi,
- Personel planlaması uygulamasında hizmet içi eğitimden verimli şekilde faydalanılması,
- Yönetim ve uygulamada verimlilik, tutumluluk ve etkinliğin artırılması,
- Bakanlık personelinin, bilimsel ve teknolojik alandaki yeni gelişmelerden haberdar edilmesi, bakanlığın ve personelin bilimsel ve teknolojik olarak üst seviyeye taşınması.
- Yurt dışına gidecek personelin kurum ve personel gelişimini sağlayacak şekilde eğitilmesi şeklindedir (Anonim, 2024d).

Kültür ve Turizm Bakanlığına bağlı hizmet içi eğitim faaliyetleri, Eğitim Kurulu ve Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü tarafından yürütülmektedir. Bu programlar; adaylık eğitimi (temel eğitim, hazırlayıcı eğitim ve staj), değişikliklere intibak eğitimi, bilgi tazeleme eğitimi, üst görev kadrolarına hazırlama eğitimi, eğitimcilerin eğitimi, olmak üzere; kurs, seminer, konferans, panel, sempozyum, forum, tartışma, sergi, staj, araştırma, inceleme gibi metotlardan bir veya birkaçı birlikte uygulanmak suretiyle düzenlenmektedir (Anonim, 2024d).

Kültür ve Turizm Bakanlığı Personel Genel Müdürlüğü Eğitim Kurulu kararına göre, 2024 yılında farklı alan ve personellere yönelik 28 adet hizmet içi eğitim planlanmıştır (Anonim, 2024v). Yönetici, hizmet içi eğitimdeki iş başında ve iş dışında olan iki gruptan bir eğitim programı seçerken, birçok temel yolu takip etmelidir (Dağdeviren, 2007:13).

1.3.2. Örgün Turizm Eğitimi

Örgün eğitim, belli bir yaş grubundaki bireylere verilen, ilgili eğitim sisteminin amaçlarına uygun olan eğitim programlarıyla okul ortamındaki düzenli eğitimidir (Dağdeviren, 2007:11) ve eğitim-öğretim kurumlarında bir diplomaya yönelik yapılır (Dayıoğlu, 2010:13).

Türkiye’de ortaöğretim düzeyinde turizm eğitimi, Mesleki Ve Teknik Anadolu Liselerinde (MTAL) alan çerçeve programlarına bağlı olarak yürütülmektedir. Bu düzeydeki eğitimin amacı, turizm alanında ihtiyaç duyulan kalifiye iş gücünün yetiştirilmesidir. Bu amaçla, Milli Eğitim Bakanlığı (MEB) ve Kültür ve Turizm Bakanlığı (KTB) arasında “Mesleki ve Teknik Eğitimi Geliştirme İş Birliği Protokolü (2018) imzalanmıştır. Bu düzeydeki örgün turizm eğitimi, konaklama ve seyahat işletmeciliği ile yiyecek-içecek hizmetleri bölümlerindeki teorik dersler ve uygulamalı dersleri içermektedir (Tuncer ve Sevim, 2024:321).

Yükseköğretim seviyesindeki turizm ön lisans programları kapsamında dört yarıyıl süren turizm eğitimi meslek yüksekokullarında verilmektedir. Bu programları bitiren öğrenciler, turizm ve otel işletmeciliği, aşçılık, seyahat-turizm rehberliği alanlarında sektörde nitelikli ara eleman olarak çalışmak için ihtiyaç duyulan bilgi ve beceriyle donatılarak mezun edilmektedir (Civelek, 2021). Örgün turizm eğitimi lisans programları, öğrencilere gastronomi ve mutfak sanatları, turizm rehberliği, turizm işletmeciliği gibi alanlarda 4 yıl süreyle eğitim vermektedir. Bu programlar, üniversitelerde yüksekokullar ve fakültelerde bilimsel bilginin yayılması ve yönetici adayları yetiştirilmesi amacıyla uygulanmaktadır (Civelek, 2021). Yüksek lisans programları, turizm sektöründe orta ve üst düzey yönetici, danışman ve iyi bir araştırmacı yetiştirilmesini amaçlarken, doktora programları turizm alanında araştırma yapan, problem çözen yüksek standartlarda bilgiyle donanımlı bireylerin yetiştirilmesini sağlamak hedefindedir (Köroğlu, 2019).

Milli Eğitim Bakanlığı (MEB)’na bağlı kurumlar: Türkiye’de verilen örgün turizm eğitimi, ortaöğretim düzeyinden başlamakta ve doktora düzeyine kadar sistemli faaliyetler ile devam etmektedir. Turizm alanında iş gücü yetiştirme faaliyetleri, birtakım çalışmalarla 1950’lerde başlamıştır. Bu amaçla Ankara ve İzmir Ticaret Liselerinde açılan kursları, Türk Milli

Gençlik Teşkilatı ve Türkiye Milli Talebe Federasyonunca açılan rehberlik kursları takip etmiştir. 1961 yılında Ankara Otelcilik Okulunun açılışını, 1967 yılında İstanbul'da ikinci Otelcilik Meslek Lisesinin açılışı takip etmiştir. Daha sonra bu okullar, 1973 yılından itibaren otelcilik ve turizm meslek lisesi adını almıştır. Otelcilik ve turizm meslek liselerinin, yabancı dil ağırlıklı eğitime karar vermesi ve hazırlık sınıflarının açılması 1984 yılına denk gelmektedir. Bu okulların, ikinci kez isim değiştirerek Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi adını almasından itibaren geçen sürede 1990'larla birlikte bu okulların sayısı artış göstermiştir (Kozak, 2020).

Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğü, 3797 sayılı Millî Eğitim Bakanlığının Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun ile 1992'de kurulmuştur (Anonim, 2024k). Millî Eğitim Bakanlığına bağlı mesleki ve teknik eğitimin yürütülmesinden sorumlu altı birim, 2011 yılında yayımlanan 652 sayılı Kanun Hükmünde Kararname ile Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü (MTEGM) çatısı altında toplanmıştır (MEB, 2024c).

Mesleki ve teknik eğitim, öncelikli olarak

- İhtiyaç dâhilinde nitelikli iş gücü yetiştirmeyi,
- Mezunların üretime katılmasını,
- Programların iş piyasası ihtiyaçlarına göre hazırlanmasını,
- Eğitimde sosyal ve sektörel entegrasyonu,
- Mesleki ve teknik eğitimin kalitesinin artırılması ve sürekli geliştirilmesini,
- Öğrencilere üst düzey beceriler, iş ahlakı ve girişimcilik anlayışını kazandırmayı hedeflemektedir (MEB, 2024h).

1.3.2.1. Ortaöğretim Düzeyinde Turizm Eğitimi

Ortaöğretim düzeyinde turizm eğitimi, Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğüne bağlı lise düzeyindeki mesleki ve teknik liseler vermektedir (Örgün, 2022:5). Bu eğitim, sektörün nitelikli ara eleman ihtiyacını karşılayacak personel eğitimini hedef almaktadır.

Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğüne bağlı 22 okul türü, Millî Eğitim Bakanlığının yayınladığı 1.5.2014 tarih ve 20880154/10.06/1736074 sayılı genelge (MEB,2024i)'ye göre, öğrenim süreleri, mezun hak ve yetkileri korunarak, "Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi" ile "Çok Programlı Anadolu Lisesi" adı altında yeniden yapılandırılmıştır. Otelcilik Okulu olarak kurulan ve zaman içinde Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi, Anadolu Otelcilik Meslek Lisesi ve Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi olarak anılan ortaöğretim

kurumları bünyelerinde farklı bölümlerle / dallarla turizm eğitimi vermeye devam etmiştir (Toker, 2023:339).

Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, konaklama ve seyahat hizmetleri alanı programında; konaklama hizmetleri, seyahat acenteciliği, animatörlük dalları yer almaktadır. Bu programla, öğrencilerin temel bilgi ve becerileri kazanmalarının yanı sıra, yenilik ve değişimlere uyum sağlamaları, insanlarla sağlıklı iletişim kurabilmeleri, hedefleri için girişimlerde bulunabilmeleri ve mesleki yeterliliklere sahip olmaları hedeflenmektedir. Konaklama ve seyahat hizmetleri alanı ile yiyecek içecek hizmetleri alanında eğitim gören öğrencilere, 9. sınıftan itibaren alan dersleri ile kültür dersleri verilmektedir. 12. sınıf kademesine gelindiğinde, öğrenciler kendi eğitim programlarına yönelik olarak işletmelerde mesleki eğitimini tamamlar (MEB, 2024c).

Konaklama hizmetleri dalında kazandırılması amaçlanan bilgi, beceri ve yetkinlikler;

- Ön büroda rezervasyon, vardiya, istatistik çıkarma, muhasebe ve konuk giriş çıkış işlemleri,
- Kat hizmetleri, çamaşırhane işlemleri ve periyodik hizmet işlemleri ile ulusal standartlardaki konaklama işletmeciliğinin açıklamasını yapma,

Seyahat acenteciliği dalında kazandırılması amaçlanan bilgi, beceri ve yetkinlikler;

- Ulusal mevzuata uygun turist rehberliği yapma ve Anadolu kültürünü açıklama,
- Seyahat acenteciliği hizmetlerini yürütme, acente paket programları ile seyahat acenteciliği işlemleri, rezervasyon ve istatistiksel işlemleri yapma,

Animatörlük dalında kazandırılması amaçlanan bilgi, beceri ve yetkinlikler;

- Animasyon hizmetleri için hazırlık, animasyonda teknik destek, spor aktiviteleri, dans ve müzik aktiviteleri yapma,
- Özel organizasyon, sahne uygulamaları, animasyon ve çocuk aktivitelerine yönelik uygulama yapma,
- Çalışma hayatına hazırlık yapma şeklinde özetlenebilir (MEB, 2024d).

Yiyecek içecek hizmetleri programını tamamlayan öğrencilerin “meslek etiği ve Ahilik, fikrî ve sınai mülkiyet hakları, çevre koruma, girişimci fikirler, endüstriyel dönüşüm ve teknolojik gelişmeler, iş sağlığı ve güvenliği, iş kurma ve yürütme,” konularında mesleki gelişim becerilerini kazanması, beslenme ilkeleri ve hijyen ile ilgili işlemleri yapması, temel yiyecek üretimi

ve servisi ile ilgili işlemleri yapma yeterliliğini kazanması amaçlanmaktadır. Öğrencilerin, mesleki yabancı dili kullanma, uluslararası özel sos ve çorbalar hazırlama, pilav, makarna, balık ve su ürünleri pişirme teknikleri, et pişirme, tatlı yapma, konuk masası servisi, açık büfe, Türk mutfak çorbaları, yeni yemek reçeteleri, mutfak yönetimi ile güvenlik sistemleri, maliyet gibi bilgi ve becerilerle mezun edilmeleri amaçlanmaktadır (MEB, 2024j).

Mesleki ortaöğretim kurumları, mesleki eğitimin bireylere çalışma alanları yaratması, ara eleman ihtiyacını karşılaması gibi amaçları da yerine getirir. Bu kurumlardan mezun olan öğrencilere, alan ve dalını belirten diploma, iş yeri açma belgesi ve mesleki sertifikalar verilmektedir. İsteyen mezun öğrenciler, öğrenim süresince kazanılan temel yeterliliklerin bilgisinin olduğu Europass sertifika / diploma ekini, mesleki eğitim gördüğü veya stajını yaptığı işletmenin adını gösterir belgeyi edinebilirler (MEB, 2024c).

Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü verilerine (2023) göre konaklama ve seyahat hizmetleri alanında, mesleki ve teknik eğitim kurumlarında 211, çok programlı Anadolu liselerinde 12 kurumun eğitim verdiği görülmektedir. Yiyecek-içecek hizmetleri alanında ise, 583 Mesleki Ve Teknik Anadolu Lisesi okul türü ile 54 çok programlı lise, turizm eğitimine katkı sunmaktadır (Toker, 2023). Konaklama ve seyahat hizmetleri alanında 16 472 öğrenci eğitim görürken, yiyecek-içecek hizmetleri alanında öğrenim gören öğrenci sayısı 93.772'dir (Anonim, 2024g-h).

2018 yılında Kültür ve Turizm Bakanlığı ile Milli Eğitim Bakanlığı Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü arasında imzalanan mesleki eğitim iş birliği protokolü, mesleki ve teknik eğitimi geliştirmeyi amaçlamaktadır. Bu protokolün önce pilot bölge olarak İstanbul'da uygulanmasına ve daha sonra da 81 ilde yaygınlaştırılmasına karar verilmiştir (MEB, 2024f). 2018 yılında ayrıca, Milli Eğitim Bakanlığı Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü ile RIXOS Otel ve Barut Otelleri arasındaki Mesleki ve Teknik Eğitimi Geliştirme İş Birliği Protokollerine imza atılmıştır (MEB, 2024g). Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğünün, ortaöğretim kurumlarında hedeflediği ekonomiye değer katma ve nitelikli iş gücü yetiştirme basamakları, bu protokollerle hayat bulmaktadır.

1.3.2.2. Yüksek Öğretim Düzeyinde Turizm Eğitimi ve (YÖK)'e Bağlı Kurumlar

Yükseköğretim; ortaöğretime dayalı ve en az dört yarıyılı kapsayan her kademedeki eğitim-öğretimin tümüdür. Yükseköğretimde ön lisans, lisans ve lisansüstü düzeylerde eğitim yapılmaktadır (Anonim, 2024p).

Çizelge 2.4. 2023-2024 Eğitim öğretim yılında yükseköğretim düzeyinde mesleki turizm eğitimi veren ön lisans, lisans, yüksek lisans ve doktora programında eğitim gören öğrenci sayıları

Program düzeyi	Öğrenci sayıları
Ön lisans	141.103 öğrenci
Lisans	80.312 öğrenci
Yüksek lisans	6.394 öğrenci
Doktora	1.017 öğrenci

Kaynak: *istatistik.yok.gov.tr, (Anonim, 2024)'ten faydalanılarak yazarlar tarafından oluşturulmuştur.*

Turizm sektöründe nitelikli eleman istihdamını karşılayacak eğitim basamaklarından bir tanesi de yükseköğretim kurumlarıdır. Turizmin çeşitli bilim dalları ile bağlantılı olması, yönetici olarak yetişecek insanın yükseköğretim görmesini gerekli hale getirmektedir (Kulahçı, 1992:109'den aktaran Demirkol ve Pelit 2002:5). Türkiye’de, “2547 sayılı Yükseköğretim Kanunu” uyarınca Yükseköğretim Kuruluna bağlı üniversitelerdeki örgün mesleki turizm eğitimi; ön lisans, lisans ve yüksek lisans düzeyindeki programlar ile meslek yüksekokulları, fakülteler ve enstitüler tarafından yürütülmektedir (Ertürk, 2023:724). Turizm sektörünün yönetici açığını gidermeyi amaçlayan bu okullarda özellikle lisans ve lisansüstü dönemlerde işletme ve iktisat ağırlıklı turizm eğitimi ağırlıktadır. Lisansüstü eğitimde, yüksek lisans ve doktora programları olarak iki kademedede eğitim verilmektedir (Demirkol ve Pelit, 2002:5).

Türkiye’de, 1965-66 öğretim yılında ilk olarak verilen üniversite düzeyinde turizm eğitimi, Ankara Ticaret Yüksek Öğretmen Okuluna eklenen turizm bölümü ile kurulan Ankara Ticaret ve Turizm Yüksek Öğretmen Okulunda başlamıştır. Sonraki dönemlerde 1969 yılında Ege Üniversitesi, 1974 yılında Hacettepe Üniversitesi, 1975 yılında Bursa İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi, 1980 yılında Adana İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi, 1982 yılında Erciyes Üniversitesi bünyelerinde kurulan turizm eğitim birimleri ile ön lisans ve lisans düzeyinde eğitimler verilmiştir. 13.11.2009 tarihli itibarıyla de Turizm Fakülteleri kurulmuştur (Arslan ve Boylu, 2014:82). Bu süreçlerin devamında, yükseköğretim kanununa uygun biçimde kurulan ve sayıları artan turizm eğitimi birimleri ile ön lisans ve lisans düzeyinde turizm eğitimleri devam ederek binlerce mezun vermiştir (Aksu ve Bucak, 2012:11).

a. Ön lisans düzeyinde turizm eğitimi

Ön lisans düzeyinde örgün mesleki turizm eğitimi, yükseköğretimin ilk kademesini oluşturan ve ortaöğretim sonrasında dört yarıyılık dönemde eğitim veren yükseköğretim programlarıyla verilmektedir. Bu düzeydeki eğitim, üniversitelere bağlı meslek yüksekokullarında verilmekte (Ertürk, 2023:724) ve sektöre daha çok kalifiye ara elaman ve orta düzey yönetici yetiştirmeyi amaçlamaktadır (Demirkol ve Pelit, 2002:5).

Çizelge 2.5. 2023-2024 Eğitim-öğretim yılı ön lisans düzeyinde eğitim veren programlar ve öğrenci sayıları

	ÖNLİSANS											
	Örgün Öğretim			İkinci Öğretim			Uzaktan Öğretim			Açık Öğretim		
	E	K	T	E	K	T	E	K	T	E	K	T
Toplam	501711	450313	952024	99541	76668	176209	19999	16994	36993	706661	950739	1657400
Aşçılık	6191	9338	15529	1870	1926	3796	58	66	124	10387	23082	33469
Gastronomi ve Mutfak Sanatları				1		1						
İkram Hizmetleri	349	243	592	1		1						
Kültürel Miras Ve Turizm	181	126	307	1		1				7249	11479	18728
Rekreasyon	5033	2427	7460	1003	477	1480				2397	2277	4674
Rekreasyon Yönetimi	2057	1324	3381	62	19	81						
Sağlık Turizmi İşletmeciliği	516	597	1113									
Turist Rehberliği	2232	1967	4199	363	188	551	593	366	959			
Turizm Animasyonu	505	220	725	64	8	72						
Turizm Rehberliği	12	13	25	4	3	7						
Turizm ve Otel İşletmeciliği	12017	7524	19541	2724	1162	3886	398	290	688	6326	3892	10218
Turizm ve Seyahat Hizmetleri	3518	2192	5710	819	366	1185				1518	1081	2599
Turizm ve Seyahat İşletmeciliği	1		1									

Kaynak: YÖK 2022-2023 Öğretim Yılı Yükseköğretim İstatistikleri, (Anonim, 2024u)'ten faydalanılarak yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Okumuş ve Yağcı'nın (2005) çalışmalarında, lisans ve lisansüstü programlarla kıyaslandığında, meslek yüksekokulu düzeyindeki turizm programlarının eksikliklerinin fazla olduğu ve turizm eğitim kalitesi anlamında seviyenin düşük olduğu belirtilmiştir (Tuna, Akça, Akbaş, Tuna ve Gürlek, 2017:44).

b. Lisans düzeyinde turizm eğitimi

Lisans: Ortaöğretime dayalı en az sekiz yarıyıllık (4 yıl) programı kapsayan bir yükseköğretimdir (Anonim, 2024p). 2023-2024 yükseköğretim istatistiklerine göre, Türkiye'de lisans düzeyinde turizm öğrenimi gören 3.740.171 öğrenciden 2.320.404'ü mesleki turizm eğitimi veren örgün öğretim kurumlarında öğrenim görmektedir (Anonim, 2024m).

Türkiye'de turizm fakülteleri ile devam eden lisans düzeyindeki turizm eğitimi, Ticaret ve Turizm Yüksek Öğretmen Okulu ile başlamıştır (Arslan ve Boylu, 2014:82). Bu düzeydeki mesleki turizm eğitiminin amacı; turizm sektörü ve kamunun ihtiyacına yönelik iş görebilecek nitelikteki işletmeci, yönetici, araştırmacı ve eğitimcilerin, gereken bilgi, beceri, yönetim, organizasyon, planlama ve koordinasyon gibi konulara hâkim olması (Güçer, 2004:29) ve rakip ülkeler ile rekabet edebilecek orta ve üst düzey yöneticilerin yetiştirilmesidir (Ertürk, 2023:728).

Türkiye'de lisans düzeyindeki ilk turizm akademik kurumu 1965'te kurulan, sonradan dört yıllık eğitim veren bir kuruma dönüşen Ankara Ticaret ve Turizm Yüksek Öğretmen Okulu'dur (Kozak, 2020). Bu süreçleri, Ege Üniversitesi Turizm Kürsüsünün kuruluşu (1969), 1973 yılında 1970 sayılı Üniversiteler Kanunu ile İktisadi ve Ticari Bilimler Fakültesinde bölüm sistemine geçilmesi izlemiştir. 1977 yılında Ege Üniversitesi Aydın Turizm İşletmeciliği ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulunun dört yıllık yüksekokula çevrilmesi, okulun önce Dokuz Eylül Üniversitesine (1982) ve daha sonra da Adnan Menderes Üniversitesine bağlanması (1992) şeklinde ilerlemeler de kaydedilmiştir (Kozak, 2020). Günümüz lisans düzeyinde turizm eğitimleri, üniversitelerin turizm, işletme, uygulamalı bilimler, iktisadi ve idari bilimler, sosyal bilimler, işletme ve ekonomi fakülteleri ve yüksekokullarda verilmektedir. Lisans düzeyinde mesleki ve teknik turizm eğitimi veren program içerikleri (2023-2024) ve öğrenci sayıları çizelge 2.6'da verilmiştir.

Çizelge 2.6. 2023-2024 Eğitim-öğretim yılı lisans düzeyinde eğitim veren programlar ve öğrenci sayıları

	LİSANS											
	Örgün Öğretim			İkinci Öğretim			Uzaktan Öğretim			Açık öğretim		
	E	K	T	E	K	T	E	K	T	E	K	T
Toplam	1103070	1217334	2320404	122488	87659	210147	13694	17397	31091	564259	614270	1178529
Gastronomi	191	97	288									
Konaklama İşletmeciliği	404	117	521	92	33	125		1	1	3320	841	4161
Konaklama İşletmeciliği Öğretmenliği	1		1									
Gastronomi ve Mutfak Sanatları	10107	12864	22971	1058	1167	2225						
Mutfak Sanatları ve Yönetimi	15	4	19									
Otel Yöneticiliği	80	50	130									
Rekreasyon	5033	2427	7460	1003	477	1480				2397	2277	4674
Rekreasyon Yönetimi	2057	1324	3381	62	19	81						
Seyahat İşletmeciliği	193	93	286	19	7	26						
Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği	359	331	690	7	2	9						
Turist Rehberliği	1		1									
Turizm Animasyonu	2		2									
Turizm İşletmeciliği	7544	5268	12812	425	139	564				4716	1823	6539
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik	303	116	419	34	10	44						
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	33	18	51	13	2	15						
Turizm Rehberliği	4733	4308	9041	753	521	1274						
Turizm ve Otel İşletmeciliği	275	129	404	32	8	40						
Turizm ve Otelcilik	55	11	66									
Yiyecek ve İçecek İşletmeciliği	227	262	489	16	6	22						

Kaynak: istatistik.yok.gov.tr, (Anonim, 2024m,s) 'ten faydalanılarak yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

c. Yüksek lisans ve doktora düzeyinde turizm eğitimi

Üniversitelere bağlı enstitüler aracılığı ile yürütülen lisansüstü eğitim programları yüksek lisans ve doktora eğitimlerini kapsamaktadır. Yüksek lisans eğitimi turizm alan bilgisine ulaşılmasını, analizinin yapılmasını ve yorumlanmasını kapsarken; doktora eğitimi turizmde serbest araştırmayı veya yeni sentezlere erişmeyi kapsamaktadır (Ertürk, 2023:725,730). Bu düzeydeki turizm eğitimi, modern turizmin problemlerine çözüm bulabilecek, değişik faktörlerdeki etkinliği değerlendirerek soyutlama, sentez ve karar verme gücünde olan idareci ve araştırmacıların yetiştirilmesini amaçlamaktadır (Olah, 1984'ten aktaran Arslan ve Boylu, 2014:88).

2023-2024 Yükseköğretim istatistiklerine göre, yüksek lisans yapan mevcut öğrenci sayısı 409 559'dur. Bu öğrencilerin eğitim gördüğü, 13 282'si devlet, 3 405'i vakıf olmak üzere toplam 16 687 aktif akademik birim yer almaktadır.

Çizelge 2.7. 2023-2024 Eğitim-öğretim yılı yüksek lisans düzeyinde turizm eğitimi veren program içerikleri ve dersleri alan öğrenci sayıları

	YÜKSEK LİSANS								
	Örgün Öğretim			İkinci Öğretim			Uzaktan Öğretim		
	E	K	T	E	K	T	E	K	T
Toplam	170248	170783	341031	26231	19002	45233	13794	9501	23295
Deniz turizmi	4	2	6				11	12	23
Doğa turizmi ve turizm rehberliği	3	1	4						
Ekoturizm	32	34	66	28	8	36			
Ekoturizm rehberliği	30	26	56	47	19	66			
Gastronomi	52	90	142						
Gastronomi ve mutfak kültürü	2	4	6						
Gastronomi ve mutfak sanatları	482	918	1400	69	107	176			
İnanç turizmi	15	11	26						
İnanç turizmi rehberliği	6	5	11						
Konaklama işletmeciliği	4	5	9				64	30	94
Kültürel miras yönetimi ve turizm	13	15	28						
Otel yöneticiliği		1	1						
Rekreasyon	186	112	298						
Rekreasyon ve turist rehberliği	12	9	21						

Rekreasyon yönetimi	124	107	231	62	33	95			
Sağlık turizmi	72	90	162	10	6	16			
Sağlık turizmi işletmeciliği	23	18	41	15	8	23			
Sağlık turizmi yönetimi				20	13	33			
Seyahat işletmeciliği	5	7	12						
Seyahat işletmeciliği ve turizm rehberliği	101	112	213						
Sürdürülebilir turizm yönetimi	23	36	59						
Turist rehberliği	56	67	123	144	123	267	126	93	219
Turizm işletmeciliği	698	632	1330	67	42	109	87	36	123
Turizm işletmeciliği eğitimi	5	2	7						
Turizm işletmeciliği uzmanlığı	5	1	6						
Turizm işletmeciliği ve otelcilik	73	68	141						
Turizm işletmelerinde yönetim ve liderlik				4	1	5			
Turizm rehberliği	120	165	285	118	82	200			
Turizm ve otel işletmeciliği	57	60	117	24	5	29			
Turizm yönetimi	29	27	56						
Uluslararası turizm yönetimi	3	2	5						
Yiyecek içecek işletmeciliği	4	8	12	2	3	5			
Yiyecek içecek yönetimi ve mutfak sanatları				1		1			

Kaynak: istatistik.yok.gov.tr, (Anonim,2024l)'ten faydalanılarak yazar tarafından oluşturulmuştur.

Doktora programında devlet üniversitelerindeki aktif akademik birim sayısı 10 986, vakıf üniversitelerinde ise 713'tür. Bu programda 108 933 öğrenci bulunmaktadır (Anonim, 2024t).

Çizelge 2.8. 2023-2024 Eğitim-öğretim yılı doktora düzeyinde turizm eğitimi veren program içerikleri ve öğrenci sayıları

	DOKTORA		
BÖLÜMLER	ÖRGÜN ÖĞRETİM		
	E	K	T
Gastronomi	12	19	31
Gastronomi ve Mutfak Sanatları	104	145	249
Rekreasyon	21	19	40
Rekreasyon yönetimi	27	29	56
Sağlık Turizmi	11	14	25
Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği		1	1
Turizm İşletmeciliği	319	327	646
Turizm İşletmeciliği Eğitimi	3	1	4
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik	23	19	42
Turizm Rehberliği	12	7	19
Toplam	532	581	1113

Kaynak: istatistik.yok.gov.tr, (Anonim,2024t)'ten faydalanılarak yazar tarafından oluşturulmuştur.

Turizm işletmeciliği alanı, doktora programlarında 646 öğrenci ile birinci sırada yer almaktadır. Bu alanı 249 öğrenci ile gastronomi ve mutfak sanatları bölümü ve 56 öğrenci ile rekreasyon yönetimi alanı izlemektedir.

1.4. Turizm Eğitiminde Genel Sorunlar

Osmanlı Devleti'nde 29 Ekim 1890'da hazırlanan "Seyyahlara Tercümanlık Edenler Hakkında 190 Sayılı Nizamname" ile başlayan turizm eğitimi süreci, günümüze kadar içerik ve uygulama alanlarındaki değişikliklerle devam etmektedir. Türkiye'de turizm eğitimi sırasında, gerek fiziksel koşullar gerek ders içerikleri alanında yapılan düzenlemeler ve değişiklikler; eğitimin kalitesini arttırmayı, daha nitelikli insan yetiştirilmesinin ve mezun bireylerin sektörde kalmasının sağlanmasını, hizmet kalitesinin artırılmasını ve böylece turizm sektörünün mevcut konumundan ileri taşınmasını amaçlamaktadır. Turizm eğitimi ve turizm eğitiminde karşılaşılan sorunları ele alan birçok bilimsel çalışma, bu alanda yaşanan sorunlara ışık tutmaktadır.

Türkiye’de turizm eğitimine dair sorunlara değinen Tüylüoğlu;

- Turizm sektörü ile turizm eğitimi veren kuruluşların işbirliğinin olmayışının, hedefe dönük fonksiyonların gerçekleşmesini ve mevcut kaynaklardan yararlanılmasını engellediğini,
- Turizm eğitiminde sağlanamayan entegrasyon ve koordinasyonun, eğitim çalışmalarının birbirini tamamlamadan yürütülmesine neden olduğunu,
- Turizm çalışanlarının çalışma haklarının yetersizliğinin haksız rekabet, iş gücü veriminin düşmesi, nitelikli personel kaybı gibi olumsuzluklara yol açtığını,
- Programlardaki ders uygulamalarının yetersiz olduğunu,
- Fiziksel koşulların uygunsuzluğunun ve ders araç gereçlerindeki ekipman eksikliğinden kaynaklı olan bilginin kalıcı olmadığını,
- Yabancı dil eğitiminin yetersiz olduğunu belirtmiş;
- Öğretim elemanı açığı, sınıfların kalabalık oluşu, staj yapılmadan mezun olunan bireylerdeki adaptasyon eksikliği gibi etmenleri turizm eğitiminin sorunları olarak belirtmiş ve yüksekokulların kuruluş yerlerinin şehirlere yakın olmasının önemini vurgulamıştır. Çalışmasında; turizm eğitim ve öğretiminin bir hedefe yönlendirilmesini, öğretim kurumlarının kuramsal bir özelliğe kavuşturulmasını, lisans eğitiminin turizm uzmanları ve yönetici yetiştirmeyi amaçlamaları ve nitelikli eleman yetiştirecek turizm eğitiminin önemine de değinmiştir (Tüylüoğlu, 2003:16).

Ertürk (2023:731); Türkiye’de çok fazla mesleki turizm eğitim kurumu olmasına rağmen nitelikli iş gücü eksikliğinin eğitimin amacına ulaşmamasından kaynaklandığını belirtmektedir. Çalışmada kalkınma planlarında ve Milli Eğitim şûralarında dile getirilen mesleki ölçütlerin hazırlanmamış olması, mesleki belgelendirme sistemine geçilememesi, yabancı dil eğitiminin yetersizliği, eğitim kademeleri arasındaki koordinasyonsuzluk ve dolayısıyla kaynak ve zaman israfı; turizm eğitiminin sorunları arasında görülmektedir. Sektördeki iş gücü ihtiyacının belirlenerek okul ve öğrenci sayılarının belirlenmesi, nitelikli ara eleman ihtiyacı için turizm eğitiminin tam olarak alındığı programların uygulandığı ortaöğretim ve ön lisans programlarına ağırlık verilmesi, turizm eğitiminde karşılaşılan sorunlara çözüm olarak sunulmaktadır. Ayrıca çalışmada, turizm eğitiminde bir geçmişi olmayan öğrencilerin lisans programlarına alınmamasının; alınacaksa da bu programlarda yıllık yoğunlaştırılmış temel mesleki turizm eğitimiyle bu açığın kapatılmasının önemi vurgulanmıştır.

Türkiye’deki turizm eğitimi ile Avrupa’daki turizm eğitimi karşılaştırıldığında; ülkemizin meslek eğitimi veren kurumlarının genel misyonlarının belirlenmemiş olması, turizmle ilgili kamu ve özel kuruluşların kurslarının azlığı, turizm eğitimi ile ilgili iş birliği protokollerinin uygulanması ve turizm şûhalarında eğitim ve istihdamla ilgili alınan kararların uygulanması, ilk-orta-yükseköğretim düzeylerine zorunlu turizm derslerinin eklenmesi gerekliliği, müfredat içeriklerinin öneriler doğrultusunda genişletilmesi, uygulama veya yönetim yönelimli eğitim fark etmeksizin, müfredatların öğrencilerin mezuniyetinde işlevselleşecek şekilde düzenlenmesi, turizm işletmeleri eğitimcilerinin müfredat değerlendirmede objektifliği gibi konuların ele alınmasının turizm eğitimine katkı sunacağı düşünülmektedir (Demirkol ve Pelit, 2002:13).

Olca (2008:385) çalışmasında, Türk turizm eğitimindeki sorunların mezunların işe uyum sağlayamaması, mevcut sistemin uzun program ve yüksek maliyete yol açması, mezunların mesleğe uygun çalışmaması, mesleki teknik eğitim kurumlarının istenen düzeyde etkin olmaması, turizm sektörünün ihtiyaç alanlarının belirlenmemesinden kaynaklı olduğunu belirtir.

Turizm eğitiminin verimliliğinin değerlendirilmesinde, işletme yöneticilerinin de görüşleri önemli yer tutmaktadır. Sektörün turizm eğitiminden beklentilerini değerlendiren bir çalışmada (Güçer, 2004:85-86), turizm mezunu olmayan bireylerin konaklama işletmelerini yönetmelerinin kaliteyi düşürdüğü, uzun süreli sektör yöneticilerinin sorunları daha iyi belirleyebildiği, sektör yöneticilerinin çoğunluğunun ortaöğretim düzeyinde (%51,8) ve ön lisans düzeyinde (%76,8) öğrencilere verilen bilgi ve becerilerin yetersiz bulunduğu tespit edilmiştir. Araştırmada ayrıca, yöneticilerin %48,2 oranda lisans düzeyindeki turizm eğitimi program sayılarını yetersiz bulduğu, %66,1 oranda da bilgi ve becerilerin verilme düzeyini yetersiz bulduğu sonuçlarına ulaşılmıştır. Yöneticilerin %89,3’ü çalışan personelin turizm eğitimi almış olmasının gerekliliğini belirtmektedir.

1.5. Konaklama İşletmeciliği Eğitimi

Turizm eğitimi kapsamındaki eğitimlerden biri de otel işletmeciliği eğitimidir. Ortaöğretim düzeyinde meslek liselerinin turizm alanında verilmeye başlanan temel turizm eğitimi, konaklama ve seyahat hizmetleri ile yiyecek-içecek hizmetlerinden oluşmaktadır. Konaklama ve seyahat hizmetleri alanında, otelcilik ile ilgili verilen eğitimler teorik ve uygulamalı olarak programlarda yer almaktadır. Bu alanda 9. sınıfta mesleki gelişim atölyesi, genel turizm konaklama ve seyahat hizmetleri atölyesi dersleri ile 11

saatlik bir alan eğitimine başlanmaktadır. 10 ve 11. sınıflarda da ön büroda rezervasyon, konuk giriş çıkış işlemleri, kat hizmetleri atölyesi, ön büro hizmetleri atölyesi, sürdürülebilir turizm, konaklama işletmeciliği ve mesleki yabancı dil dersleri ile meslek dersleri verilmektedir (MEB, 2024c).

Konaklama ve seyahat hizmetleri alanındaki öğrencilerin, 12. sınıfta haftalık ders programında 24 saate denk gelen işletmelerde mesleki eğitim (staj) dersleri ile uygulama alanına adım atmaları sağlanmaktadır. Milli Eğitim Bakanlığına bağlı olarak eğitim veren Mesleki Eğitim Merkezlerinde de konaklama ve seyahat hizmetleri alanı bulunmakta ve meslek liselerinden farklı olarak bu kurumlarda öğrenciler 9. sınıftan itibaren işletme dersleri almaktadır (MEB, 2024c).

Konaklama ve seyahat hizmetleri alanı çerçeve programında; bölüm öğrencilerinin temel bilgi, beceri ve mesleki yeterliliklere sahip, yeniliğe ve değişime uyum sağlayabilen, çevresindekilerle sağlıklı iletişim kurabilen, hedefleri için girişimde bulunabilen, yaratıcı ve eleştiriye açık bireyler olarak yetişmesi hedeflenmektedir. Mesleki Eğitim Merkezlerinde 9. sınıftan 12. sınıfa kadar haftada 32 saat karşılığında verilen işletmelerde mesleki eğitim derslerinin, bireylerin daha fazla işletme tecrübesi kazanmasına ve alanda pratik yaparak daha iyi yetişmesine katkı sunması beklenmektedir (MEB,2024d).

Yükseköğretim kurumlarının otel işletmeciliği bölümlerinde 2024-2025 eğitim öğretim yılında 84 üniversite, 170 yüksekokul ve meslek yüksekokullarında turizm ve otel işletmeciliği ön lisans programı bulunmaktadır. Türkiye'de üniversitelerin ön lisans, lisans ve yüksek lisans programlarında verilen turizm ve otel işletmeciliği programlarında 2023-2024 eğitim öğretim yılında toplam 34 923 öğrenci eğitim görmüştür. Ön lisans programlarındaki örgün öğretimde 19 541, ikinci öğretimde 3 886, uzaktan öğretimde 688 ve açık öğretimde 10 218 öğrenci yer almaktadır (Anonim, 2024r).

1.5.1. Otel işletmeciliği Eğitimi

Millî Eğitim Bakanlığı Ortaöğretim Kurumları Yönetmeliğinde, Anadolu Meslek Programı öğrencilerinin on ikinci sınıfta işletmelerde mesleki eğitimi görmelerinin esas olduğu belirtilmektedir. Bu eğitimde öğrenciler haftanın 3 günü işletmelerde beceri eğitimi görürken, iki gün de okul veya işletmede teorik eğitim alırlar. Mesleki Eğitim Merkezlerinde her sınıf seviyesi haftanın 4 gününde beceri, bir günde de teorik eğitimi almaktadır (Ankara Valiliği, 2024b).

Turizm eğitimi, öğrencilere teorik bilgilerin verildiği, uygulamalı eğitimle de becerilerinin geliştirilmesine katkı sağlayan bir eğitim yapısına sahiptir. İşletmelerdeki bilinçli, sistemli, amaca uygun yapıdaki staj, öğrencileri mesleğe ve geleceğe daha uygun ve iyi hazırlık yapmalarına yardımcı olur (Arslan, Emir ve Pelit, 2010:144). Staj; kişiye iş hayatındaki sorunların tanınması, onlarla başa çıkılması, iş arkadaşları ve üst birimdekilerle iyi iletişim kurulabilmesi, konukların tanınması ve beklentilerinin gözlemlenerek sağlıklı iletişim kurulmasına yönelik değerli bilgiler kazandırır (Çetin, 2005:154). Staj, öğrencilerin okuldaki derslerde teoride öğrendikleri bilgileri pekiştirmeleri açısından önem taşımaktadır (Yalçınkaya ve Saydam, 2018:6). Turizm eğitiminin verildiği okullarda turizm işletmelerindeki stajlar, öğrenciye mesleki açıdan açılım yaratma, kişisel gelişim ve kendine güven alanında da fayda getirir (Arslan ve diğerleri, 2010:142).

Türk Dil Kurumu, stajı “Herhangi bir meslek edinecek olan kimsenin geçirdiği uygulamalı öğrenme dönemi” veya “bir kimsenin, meslek bilgisini artırmak için bir kurumun bir veya birçok bölümünde çalışarak geçirdiği dönem” olarak tanımlamaktadır (Anonim, 2024j). Stajın; öğrencinin iş ve işyeri hakkında fikir sahibi olması, kariyer olanaklarını gözlemlenmesi açısından fırsat sunmasının (Aymankuy ve Aymankuy, 2013’den aktaran Yazıt, 2013:36) yanı sıra, uygulama içermesi ve önceden mesleğin pratiğini yaptırması açısından da önemli olduğu belirtilmektedir (Çokal, Dalkılıç Yılmaz ve Büyükkuru, 2019:205).

Turizm eğitimindeki ilk basamak olan ortaöğretim düzeyindeki Mesleki Ve Teknik Anadolu Liselerinde, Konaklama ve Seyahat Hizmetleri alan dersleri ile öğrenciler, otelcilik ile ilgili temel eğitimleri almaktadır. Eğitime, 9. sınıfta genel turizm, konaklama ve seyahat hizmetleri atölyesi dersleri ile başlanmakta; 10,11 ve 12. sınıflarda ön büroda rezervasyon, konuk giriş çıkış işlemleri, kat hizmetleri atölyesi, ön büro hizmetleri atölyesi, sürdürülebilir turizm, mesleki yabancı dil, konaklama işletmeciliği dersleri ile devam edilmektedir (MEB, 2024c).

Bu eğitimlerde, iş sağlığı ve güvenliği tedbirleri doğrultusunda;

- Ön büro rezervasyon ve konuk giriş çıkış işlemleri,
- Ulusal standartlar ve işletme prosedürüne uygun sürdürülebilir turizm faaliyetleri,
- Temel düzeyde mesleki yabancı dil kullanımı,
- Konaklama işletmeleri kat hizmetleri,

- Konaklama işletmeciliği ile ilgili bilgi ve becerilerin kazandırılması hedeflenmektedir. Orta öğretimde turizm eğitimine dâhil olan seyahat acenteliği dalı ve animatörlük dalında da konaklama işletmeciliğine ait olan bazı dersler bulunmaktadır. Mesleki gelişim atölyesi, konaklama ve seyahat hizmetleri atölyesi dersleri, seyahat acenteliği dalı ve animatörlük dalındaki öğrencilere de verilmektedir (MEB, 2024c).

Çizelge 2.9. Mesleki Ve Teknik Anadolu Lisesi Anadolu Meslek Programı Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Alanı (konaklama hizmetleri dalı) haftalık ders çizelgesi

Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi Anadolu Meslek Programı Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Alanı (Konaklama Hizmetleri Dalı) Haftalık ders çizelgesi					
Ders Kategorileri	DERSLER	9. Sınıf	10. Sınıf	11. Sınıf	12. Sınıf
	Türk Dili ve Edebiyatı (*)	5	4	4	4
	Din Kültürü ve Ahlâk Bilgisi	2	2	2	2
	Tarih	2	2	2	-
	T.C. İnkılap Tarihi ve Atatürkçülük	-	-	-	2
	Coğrafya	2	2	-	-
	Matematik	5	5	-	-
	Fizik	2	2	-	-
	Ortak Dersler	2	2	-	-
	Biyoloji	2	2	-	-
	Felsefe	-	2	2	-
	Yabancı Dil	4	2	2	2
	Beden Eğitimi ve Spor / Görsel Sanatlar / Müzik	2	2	2	-
	Sağlık Bilgisi Ve Trafik Kültürü	-	-	1	-
Toplam		28	27	15	10
MESLEK DERSLERİ	Mesleki Gelişim Atölyesi	2	-	-	-
	Genel Turizm (*)	3	-	-	-
	Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Atölyesi	6			
	Ön Büroda Rezervasyon	-	2	-	-
	Konuk Giriş Çıkış İşlemleri	-	2	-	-
	Kat Hizmetleri Atölyesi (*)	-	4	4	-
	Ön Büro Hizmetleri Atölyesi (*)	-	5	5	-
	Sürdürülebilir Turizm	-	-	2	-

	Konaklama İşletmeciliği	-	-	3	-
	Mesleki Yabancı Dil	-	-	3	-
	İşletmelerde Mesleki Eğitim (*)	-	-	-	24
MESLEK DERS SAATİ TOPLAMI		11	13	17	24
SEÇMELİ MESLEK DERS SAATİ TOPLAMI (**)		-	-	12	11
SEÇMELİ DERS SAATİ TOPLAMI(**)		5	4		
REHBERLİK VE YÖNLENDİRME		-	1	1	-
TOPLAM DERS SAATİ		44	45	45	45

Kaynak: MEB, 2024d:12

(*) *Milli Eğitim Bakanlığı ortaöğretim kurumları yönetmeliği uyarınca yılsonu başarı puanı ile başarılı sayılmayacak derslerdir.*

(**) *Seçmeli meslek dersleri ve seçmeli dersler ile ilgili açıklamalar Çerçeve Öğretim Programının Uygulama Esaslarında yer almaktadır.*

Mesleki Ve Teknik Anadolu Liselerinin Anadolu meslek programındaki konaklama ve seyahat hizmetleri alanı çerçeve eğitim programı, staj faaliyetlerinin;

- Zümre öğretmenler kurulu tarafından hazırlanan işletmelerde mesleki eğitim dersinde her dalın gerektirdiği bilgi ve becerileri kapsayacak şekilde iş ve hizmetin yapılmasını,
- Öğrencilerin mesleki bilgi beceri tutum ve davranışlarını geliştirmesini,
- Araç gereçleri tanınmasını ve hizmet ortamına uyum sağlamalarını amaçlamayı,
- İş sağlığı ve güvenlik tedbirlerinin alınmasını esas alır.

Mesleki Ve Teknik Anadolu Liselerinde staj programları, bazı okul programlarında 11, bazılarında 12. sınıflardaki işletmelerde mesleki eğitim derslerinin programları doğrultusunda uygulanmaktadır (MEB, 2024c).

Yükseköğretim kurumlarında otel işletmeciliği ve staj eğitimi, üniversitelerin turizm ve otel işletmeciliği, otel yöneticiliği, turizm işletmeciliği alanlarında verilmekte olup, bu bölümlerin bulunduğu fakülteler değişkenlik göstermektedir. Öğrenciler otel işletmeciliği eğitimini üniversitelerin turizm, işletme, uygulamalı bilimler, yönetim bilimleri, iktisadi ve idari bilimler, ticari bilimler fakülteleri ile turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokulları, uygulamalı bilimler yüksekokulları, turizm ve otel işletmeciliği yüksekokullarında almaktadır (Anonim, 2024i).

Otel işletmeciliği eğitimi, ön lisans programlarının turizm ve otel işletmeciliği alanlarında örgün ve açık öğretim programlarında verilmektedir. Türkiye’de 86 üniversite örgün ön lisans eğitimleri vermekte olup, bu eğitimler meslek yüksekokulu, sosyal bilimler, turizm ve turizm otelcilik meslek yüksekokullarında verilmektedir. Anadolu Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Ön Lisans Programı incelendiğinde genel işletme, genel turizm, konaklama işletmelerinde hijyen ve sanitasyon, turizm pazarlaması, kat hizmetleri yönetimi, yiyecek içecek hizmetleri yönetimi, ön büro yönetimi, turizmde kalite yönetimi, sürdürülebilirlik ve turizm, turizm ekonomisi, özel ilgi turizmi, turizm uygulamaları derslerinin verildiği görülmüştür. Bu alan derslerinin yanı sıra, iletişim, dil bilgi teknolojileri, staj, inkılap tarihi derslerinin de varlığı göze çarpmaktadır. Mesleki seçmeli derslerde yine teori ve uygulamayı birlikte alabilecekleri işçi sağlığı ve güvenliği, rekreasyon eğitimi mutfak hizmetleri yönetimi, turizmde tüketici davranışları ve kongre ve etkinlik hizmetleri gibi dersler, öğrencileri otel işletmeciliği alanına hazırlamaktadır (Anonim,2024a). Turizm ve otel işletmeciliği ön lisans programından mezun olan öğrenciler, turizm işletmelerinin, otel işletmelerinin, seyahat acentelerinin, belirli alanlardaki ölçütlerine uygunluğuna göre iş alanlarında istihdam edilebilmektedir.

1.5.2. Turizm Eğitiminde Staj Faaliyetinin Önemi

Dinamik yapısıyla değişime ve gelişmeye her daim açık olan turizm sektöründe hizmet verecek personel eğitimindeki teorik derslerin uygulamalı eğitimlerle tamamlanması, bireylerin sektöre hazırlanmasında ve mesleki yeterlilik kazanmasında en önemli basamaklardan biridir. Öğrencilerin staj yoluyla öğrendikleri teorik bilgileri uygulama ve sektördeki yeni programları öğrenme imkânı buldukları ve bu şekilde de mesleki ve kişisel gelişimlerine katkı sağladıkları ifade edilebilir (Emir, Arslan ve Kılıçkaya, 2008:287). İşletmelerde yapılan stajın; öğrencilerin çalışma ortamını ve koşullarını incelemesine, iş disiplini ve meslek ahlakını öğrenmede, kendine güven ve iletişim becerilerini kazanmada, sorumluluk bilinci geliştirmede önemli katkılar sunduğunun belirtildiği gözlemlenmiştir. Staj, öğrencilerin sektöre ilk tanıştığı dönemdir ve onların bakış açıları geliştirerek gelecekte bu işi meslek olarak seçip seçmeyecekleri yönünde yardımcı olur (Pelit ve Güçer, 2006:140). İş yaşamında oluşacak sorunları tanıma ve onlarla başa çıkma, işyerinde arkadaş ve üsleriyle iletişim, konuk beklentilerini gözlemleme ve iletişim kurabilme bilgilerini kazandıran stajın; aynı zamanda öğrencileri kademeli olarak sektöre alıştırmayı da eğitimin nihai amacına ulaşmasında destekleyici bir rol oynar (Çetin, 2005:154).

Turizm eğitiminde önemli bir yer tutan işletmelerde staj uygulamalarını değerlendiren pek çok çalışma bulunmaktadır. Bu alandaki çalışmalar incelendiğinde, staj uygulamalarında birbirine benzeyen problemlerin ortaya çıktığı gözlemlenmiştir. Bu problemler eğitim kurumlarının içeriğinden, öğrenci beklentilerinden veya işletmelerden kaynaklı olabileceği gibi kişilerin iş görebilme becerisiyle de oluşabilmektedir. İşletmeler açısından öğrenciden beklenen tecrübe ve yabancı dil eksikliğinin; stajın işleyişini sekteye uğrattığı, uzun süren çalışma saatleri, stajda verilen eğitimin yetersizliği, stajyere uygun olmayan işlerin verilmesinin de öğrenci açısından verimliliği olumsuz yönde etkilediği belirtilmiştir. Stajyer açısından işe adaptasyonda, iletişim kurmada, uygulamada, parasal konularda ve barınmada yaşanan problemler de memnuniyetsizlikle sonuçlanabilmektedir. Stajın öğrenci, işletme ve eğitim kurumu açısından olumlu yönleri olduğu kadar, elde edilen tespitlere göre işletmelerin eğitime gereken önemi vermemesi, stajyerin ucuz işçi olarak görülmesi ve alan dışı çalıştırmaları karşılaşılan olumsuz durumlardandır. Stajyerlerin iş yaşamına uyum, barınma, sosyal hakları ile ilgili sorunları karşılıklı olarak beklentilerin karşılanmasını zorlaştırmaktadır (Emir ve diğerleri 2008:277).

Turizm eğitimindeki staj faaliyetlerinin yükseköğretimdeki öğrenciler açısından önemi ve beklentilerinin çok daha dikkate değer olduğu düşünülmektedir. Ortaöğretimden farklı olarak, yükseköğretimde birey mesleki kariyer odaklı olduğundan, staj uygulamasının üniversite düzeyindeki öğrenci için hayal kırıklığı yaratmayan ve motive edici bir süreç olması gerekmektedir. Özellikle işletmelerdeki alt kademe yönetici ve ara eleman açığını kapatmaya yönelik eğitim sağlayan meslek yüksekokullarının turizm programındaki öğrencilerin, özüne uygun biçimde staj faaliyetlerine katılmaları, onlarda memnuniyet yaratarak başarılı bir kariyer hayatına adım atmalarını sağlayacaktır. Bu nedenle özellikle turizm eğitimi yükseköğretim programlarının staj sürecinde şu noktalara dikkat etmeleri, stajdan elde edilecek sonuçları daha verimli kılacaktır:

- Eğitim kurumları, meslek hayatına referans sağlayacak staj bilincini doğru verilmesi,
- Staj yapılacak işletme ve eğitim kurumu arasındaki işbirliği,
- Turizm eğitimindeki staj komisyon üyelerinin yetkilerinin artırılması,
- Öğrencilerin turizm işletmelerinde yapacakları stajın gereksiz olduğuna dair düşüncelerinin ve sorunlarının eğitim kurumlarındaki komisyonlar tarafından çözüm önerilerinin geliştirilmesi,
- Stajda rotasyon uygulamasının hayata geçirilmesi,

- İşletmeler ve eğitim kurumlarının staj sonrası performans değerlendirmesi ve
- İşletmelerle staj anlaşması yapılması gerekliliği (Arslan ve diğerleri, 2010:158,159).

Turizm işletmeciliği ve otelcilik programı öğrencilerinin staj uygulaması ile ilgili görüşlerini değerlendiren çalışma (Emir ve diğerleri, 2008:281), katılımcıların çoğunluğunun;

- Kendi alanına uygun bölümde staj yaptığını,
- Teorik bilgileri stajda uygulama fırsatı bulduğunu,
- Staj yaptıktan sonra bölümüne yönelik ilgisinin arttığını
- Stajın iş yaşamını tanımaya fırsat olduğunu,
- Stajın kendine olan güveni arttırdığını, müşteri-çalışan ilişkileri ile ilgili tecrübe kazandırdığını ve sektörü tanıma imkânı bulduklarını tespit etmiştir.

Bu çalışma sonuçları, stajın turizm eğitimindeki önemini vurgulamakla beraber, öğrencileri sektöre hazırlamada ne kadar etkili olduğunu da göstermektedir.

2.Yöntem

2.1. Araştırmanın Modeli

Bu çalışma İzmir'in Çeşme ilçesi ve Hatay Antakya, İskenderun, Arsuz, Samandağ ve Belen'de bulunan konaklama işletme yetkililerinin, meslek lisesi turizm alanından mezun çalışanlar hakkındaki görüşlerinin tespit edilmesi amacıyla yürütülmüş betimsel tarama araştırmasıdır.

2.2. Araştırmanın Yöntemi

Çalışma, nitel araştırma yöntemi dâhilinde ve fenomenolojik yöntemle yürütülmüştür. Nitel araştırma; gözlem, görüşme ve doküman analizi gibi nitel veri toplama yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir sürecin izlendiği araştırma olarak tanımlanabilir (Yıldırım ve Şimşek, 2021:37). Baltacı (2019:369), insanın kendine has özelliklerinin, değişen duygularının içsel süreçlerinin keskin ölçütlerle belirtilen nicel yöntemlerle açıklanamayacağından dolayı niteliğin zamanla yaygınlaşmaya başladığından bahseder ve yirminci yüzyıl başlarında, antropoloji, psikoloji ve sosyoloji alanlarında insana dair gizemlerin ve olguların, nitel araştırmalar ile belirlenmeye çalışıldığını ifade etmektedir. Yirminci yüzyılın başından beri insan hayatındaki deneyimlere anlam kazandırmaya çalışan bir felsefi hareketin sonucu olan fenomenoloji, insanın belli bir fenomen veya kavrama dair anlayış, duygu, bakış açısı ve algısını ifade etmeyi sağlayan ve bu fenomeni deneyimlemelerini tanımlamak için kullanılan nitel araştırma yöntemlerinden biridir. Bireyler için tam olarak yabancı olmasa da anlamı kavranamayan olguları araştırma amacıyla olan çalışmalara elverişli ortam hazırlayan fenomenoloji (Yıldırım ve Şimşek, 2021:66), araştırmacıların

uygulama kolaylığı sebebiyle daha çok tercih ettiği bir yöntemdir (Tekindal ve Arsu, 2020:155). Çalışmada kullanılacak olan fenomenolojik yöntemle, ortaöğretim turizm alanından mezun olan bireylerin çalışma koşulları, çalıştıkları işletmelerin biçimi, konumu veya ölçütlerine göre iş görmelerinin değişkenlik gösterip göstermediğinin tespiti amaçlanmıştır.

Bilimsel araştırmalarda temel beklentiler, araştırmaya konu olan çalışmanın, “*Bilime yenilik getirme, yeni bir bilimsel yöntem geliştirme, bilinen bir yöntemi yeni bir alana uygulama niteliklerinden en az birini yerine getirmesi gerekir.*” şartıdır. Bu şartlardan “bilinen bir yöntemi yeni bir alana uygulama” ilkesine atfen, mevcut çalışmada İzmir-Çeşme ile Hatay bölgesinin yeni bir uygulama alanı olarak incelenmesi ile en az bir şartın yerine getirildiği varsayılmaktadır.

2.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Katılımcılar İzmir’in Çeşme ilçesi ve Hatay ilinden, olasılığa dayalı olmayan amaçlı (kasti) örneklem yöntemi ile seçilmiştir. Örneklem, evrenden örneklem alma işlemidir. Amaçlı örneklemde araştırmacı, kendi hedefini gerçekleştirmek için evrenden örneklem seçer. Örneklem belirlemede araştırma sorununa uygunluktaki öğelerin seçimine özen gösterilir ve yansızlıktan söz edilemez. Örneklemden yola çıkılarak genelleme yapılamaz; ancak örneklem derin ve ayrıntılı çözümlemesi mümkündür (Doğanay, Ataizi, Şimşek, Salı ve Akbulut, 2012:111-112). Amaçlı örneklem, sınırlı kaynakların en etkin kullanımı için bilgi bakımından zengin vakaların belirlenmesi ve seçilmesi için nitel araştırmalarda yaygın olarak kullanılan bir tekniktir. Bu örneklem yöntemi, ilgilenilen konu hakkında bilgili ve deneyimli bireylerin ya da grupların tanımlanması ve seçilmesini içerir (Yağar ve Dökme, 2018:4).

Çalışmada, mezunların incelenmesi amaçlandığından ve herhangi bir iddia ile yola çıkılmadığından örneklemde ölçüt dikkate alınmamıştır. Nitel araştırmaların amacının sonuçlarının tüm evrene genellemek olmaması, kültürel, sosyal ya da kişisel ifadeleri tanımlayan standart ölçek ya da testin henüz bulunmaması, uygun örneklem büyüklüğünü belirlemeden önce veri doygunluğunun olduğu benzer çalışmalara bakılması önemlidir (Başkale, 2016:27). Çalışma alanındaki mülakatlar, veri doygunluğuna ulaşıldığına kanaat getirildiğinde sonlandırılmıştır.

Çalışma; İzmir ilinin Çeşme ilçesi ve Hatay ilinde sürdürülmüştür. 2023 verilerine göre İzmir’de toplamda 1 737 konaklama tesisi bulunmaktadır (Anonim, 2024e). Bölge; doğal, kültürel ve tarihî yapısıyla önemli bir turizm potansiyeline sahip olmasının yanı sıra ulaşım kolaylığı, iklimi ve

sürdürülebilirlik yapısı ile de sektörün önemli lokasyonlarından biri olma özelliğindedir. Çeşme ilçesi, turizm alanında hizmet veren Türkiye'nin sayılı ilçelerinden olup, turistik belgeli 697 işletme mevcuttur.

Çizelge 3.1. Çeşme ilçesindeki konaklama işletmeleri sayısı

İşletme tipi	Sayısı
İşletme belgeli	87
Yatırım belgeli	30
Basit konaklama	582
Toplam	697

Kaynak: izmir.ktb.gov.tr, (Anonim,2024e)'den faydalanılarak yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Hatay bölgesindeki turizm potansiyeli kültürel yapısı, coğrafi özellikleri, gastronomideki önemli farklılığı ile incelemeye değer bir bölgedir. Bölgede 2022 yılında bakanlık belgeli otellere yerli ve yabancı turistlerin giriş sayıları toplamı 479 853, bu tesislerde geceleyen misafir sayıları toplamı 899 521 kişi olarak belirtilmektedir. Hatay'ın yerli ve yabancı sınır giriş çıkış istatistiklerine bakıldığında ise 2021 yılında 207 750 yerli ve yabancı konuk bölgeye giriş yapmış, 2022 yılında ise bu sayı 198 533 olmuştur (Anonim, 2024y).

Çizelge 3.2. Hatay ili sınıflarına göre turizm belgeli konaklama tesisleri

Türü	Sınıfı	Turizm Yatırım Belgeli			Turizm İşletme Belgeli		
		Tesis	Oda	Yatak	Tesis	Oda	Yatak
Otel	5 Yıldızlı	3	496	1 074	2	345	710
	4 Yıldızlı	3	651	1 420	6	502	1 017
	3 Yıldızlı	2	59	118	21	1 001	1 022
	2 Yıldızlı	1	10	20	7	239	485
	1 Yıldızlı	0	0	0	1	20	38
	Toplam	9	1 216	2 632	37	2 107	4 272

Kaynak: yatirimadestek.gov.tr, (Anonim, 2024c)'den faydalanılarak yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

2020 yılı verileri Hatay ilinde, 1'i bir yıldızlı, 7'si iki yıldızlı, 21'i üç yıldızlı, 6'sı dört yıldızlı ve 2'si beş yıldızlı turizm işletme belgeli otel olduğunu işaret etmektedir. Beş yıldızlı sahip iki otelin 345 odası ve 710 yatak kapasitesi bulunmaktadır. Hatay bölgesinde yatırım ve işletme belgeli olarak 46 adet turistik otel işletmesi bulunmaktadır. Hatay ilinde 3 yıldızlı turizm işletme belgeli otellerin, diğerlerine göre sayıca fazlalığı dikkat çekmektedir (Anonim, 2024c). Hatay bölgesinde konaklayan turistlerin popüler tatil bölgelerinden farklı olarak sınırlı satın alma gücünde oldukları, ayrıca bu bölgede diğer turizm bölgelerinde var olan her şey dâhil konseptinin gelişmemiş olması da tespit edilen diğer noktalar. 6 Şubat 2023 Kahramanmaraş merkezli depremden çok etkilenen şehirde, her alanda baş gösteren sorunlar turizm alanını da sekteye uğratmıştır. Konaklama işletmelerinin pek çoğu, deprem dolayısı ile yıkılmış, hasar görmüş veya tadilat sürecine girmiştir. Bu durum, yetkililere ve dolayısıyla onlardan alınacak verilere ulaşmayı çok zorlaştırmıştır. Aynı zorluk, işletmelerde meslek lisesi turizm alanından mezun çalışanları bulma sırasında da yaşanmış ve çalışmanın sonuçlara ulaşmasını geciktirmiştir.

2.4. Verilerin Toplanması

Veriler, nitel araştırma yöntemlerinden görüşme tekniği uygulanarak toplanmıştır. Bu amaçla yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır (Ek-1). Yüz yüze veya telefonda görüşmek için uygun olmadığını belirten katılımcılardan da mesajlaşma yoluyla yanıtlar alınmıştır. Nitel araştırmalarda en yaygın kullanılan teknik olan yarı-yapılandırılmış görüşmeler, fenomenolojik araştırmalarda öne çıkmaktadır. Temel görüşme soru sayılarının sınırlı tutulması, bu sorulardan takip ve sonda sorusu türetilmesi ve soru sıralamasında mantıksal ve anlatısal bütünlükte kolaydan zora gidilmesi, başlangıç ve geçiş ifadelerinin anlatıyı kolaylaştırması için düzenleme önemlidir (Polat, 2022:161).

Görüşme sorularının oluşturulmasında, Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğüne bağlı mesleki ve teknik liselerin turizm alanı çerçeve öğretim programları ile ders müfredatları ve ders kazanımları incelenmiştir (MEB, 2024c). Öğrencilerin eğitim sonrası sahip olması gereken yeterliliklerin ölçüldüğü örnek bir meslek lisesi (MEB, 2024b) staj dosyasındaki değerlendirme ölçütleri de gözden geçirilmiştir. İki akademisyenden uzman görüşlerinin de alınmasıyla görüşme soruları içerikleri belirlenmiş ve sorular hazırlanmıştır.

Fenomenolojik kapsamda yürütülen çalışmayla, meslek lisesi turizm alanından mezun olan bireylerin istihdam edildikleri birimler, teorik

kazanımların uygulamadaki katkısı, sözlü iletişim ve yabancı dil yeterliliği ve beden dilini kullanma kabiliyeti, alan bilgisi dahilindeki konulara hâkimiyeti, mesleki yeterlilikleriyle iş görebilme düzeyi, anadili Türkçeyi düzgün kullanabilmesi, temizlik ve hijyen kurallarını uygulayabilme düzeyi, iş güvenliği, iş disiplini ve mevzuat bilgisi ile işletmeye katkısı tespit edilmeye çalışılmıştır. Ulaşılmaya çalışılan verilerin çalışmayı doğru sonuçlara ulaştırabilmesi açısından katılımcılara, kendi isimlerinin veya işletme isimlerinin kullanılmayacağı belirtilerek cevaplarını samimi ve doğru biçimde sunmaları sağlanmıştır. Katılımcılara ait bilgiler Çizelge 3.3'te verilmiştir.

Çizelge 3.3. Katılımcılara ait bilgiler çizelgesi

Katılımcı	Cinsiyet	Görüşme Biçimi	Unvanı	Çalışma Bölgesi	İşletme Biçimi
Katılımcı 1 (K1)	Kadın	Yüz Yüze	Personel Müdürü	İzmir/Çeşme	5 yıldızlı
Katılımcı 2 (K2)	Erkek	Yüz Yüze	Otel Müdürü	İzmir/Çeşme	3 yıldızlı
Katılımcı 3 (K3)	Erkek	Yüz Yüze	Personel yetkilisi	İzmir/Çeşme	3 yıldızlı
Katılımcı 4 (K4)	Belirtilmemiş	Telefon/ Dijital Mesajlaşma	Belirtilmemiş	İzmir/Çeşme	Butik Otel
Katılımcı 5 (K5)	Kadın	Telefon/ Dijital Mesajlaşma	Otel Müdürü	İzmir/Çeşme	4 yıldızlı
Katılımcı 5 (K5)	Kadın	Telefon/ Dijital Mesajlaşma	Otel Müdürü	İzmir/Çeşme	4 yıldızlı
Katılımcı 6 (K6)	Erkek	Yüz Yüze	Ön Büro Müdürü	İzmir/Çeşme	4 yıldızlı
Katılımcı 7 (K7)	Kadın	Yüz Yüze	Personel Yetkilisi	İzmir/Çeşme	4 yıldızlı
Katılımcı 8 (K8)	Kadın	Yüz Yüze	Ön Büro Müdürü	İzmir/Çeşme	4 yıldızlı
Katılımcı 9 (K9)	Erkek	Yüz Yüze	Personel Müdürü	İzmir/Çeşme	5 yıldızlı
Katılımcı 10 (K10)	Kadın	Yüz Yüze	Personel Müdürü	İzmir/Çeşme	4 yıldızlı
Katılımcı 11 (K11)	Kadın	Yüz Yüze	Ön Büro Müdürü	İzmir/Çeşme	5 yıldızlı
Katılımcı 12 (K12)	Erkek	Yüz Yüze	Ön Büro Müdürü	İzmir/Çeşme	5 yıldızlı
Katılımcı 13 (K13)	Erkek	Yüz Yüze	Otel Müdürü	İzmir/Çeşme	4 yıldızlı
Katılımcı 14 (K14)	Erkek	Yüz Yüze	Muhasebe Sorumlusu	İzmir/Çeşme	4 yıldızlı

Katılımcı 15 (K15)	Erkek	Yüz Yüze	Mutfak Şefi	İzmir/Çeşme	3 yıldızlı
Katılımcı 16 (K16)	Erkek	Yüz Yüze	Otel Müdürü	İzmir/Çeşme	Apart otel
Katılımcı 17 (K17)	Belirtilmemiş	Telefon/ Dijital Mesajlaşma	Belirtilmemiş	İzmir/Çeşme	4 yıldızlı
Katılımcı 18 (K18)	Kadın	Yüz Yüze	Personel Müdürü	İzmir/Çeşme	3 yıldızlı
Katılımcı 19 (K19)	Belirtilmemiş	Telefon/ Dijital Mesajlaşma	Belirtilmemiş	İzmir/Çeşme	5 yıldızlı
Katılımcı 20 (K20)	Belirtilmemiş	Telefon/ Dijital Mesajlaşma	Belirtilmemiş	İzmir/Çeşme	5 yıldızlı
Katılımcı 21 (K21)	Belirtilmemiş	Telefon/ Dijital Mesajlaşma	Belirtilmemiş	İzmir/Çeşme	5 yıldızlı
Katılımcı 22 (K22)	Erkek	Telefon/ Dijital Mesajlaşma	Ön Büro Müdürü	Hatay/ İskenderun	3 yıldızlı
Katılımcı 23 (K23)	Belirtilmemiş	Telefon/ Dijital Mesajlaşma	Belirtilmemiş	Hatay/Arsuz	Belirtilmemiş
Katılımcı 24 (K24)	Kadın	Telefon/ Dijital Mesajlaşma	Yönetici	Hatay/ Samandağ	Bungalov Otel
Katılımcı 25 (K25)	Erkek	Telefon/ Dijital Mesajlaşma	Ön Büro Görevlisi	Hatay/ Antakya	4 yıldızlı
Katılımcı 26 (K26)	Erkek	Telefon/ Dijital Mesajlaşma	Yönetici	Hatay/Arsuz	Belirtilmemiş
Katılımcı 27 (K27)	Erkek	Telefon/ Dijital Mesajlaşma	Genel Müdür	Hatay/ Antakya	Butik Otel
Katılımcı 28 (K28)	Erkek	Telefon/ Dijital Mesajlaşma	Ön Büro Müdürü	Hatay/ Antakya	3 yıldızlı
Katılımcı 29 (K29)	Erkek	Telefon/ Dijital Mesajlaşma	İşletme Müdürü	Hatay/Arsuz	Butik Otel
Katılımcı 30 (K30)	Kadın	Yüz Yüze	Yönetici	Hatay/ İskenderun	3 yıldızlı
Katılımcı 31 (K31)	Erkek	Yüz Yüze	Yönetici	Hatay/Arsuz	x
Katılımcı 32 (K32)	Erkek	Yüz Yüze	Yönetici	Hatay/Arsuz	3 yıldızlı

Katılımcı 33 (K33)	Erkek	Telefon/ E-Posta	Genel Müdür V.	Hatay/Defne	4 yıldızlı
Katılımcı 34 (K34)	Erkek	Telefon/ Dijital Mesajlaşma	İnsan Kaynakları Sorumlusu	Hatay/Arsuz	Öğretmenevi
Katılımcı 35 (K35)	Erkek	Telefon/ Dijital Mesajlaşma	İnsan Kaynakları Sorumlusu	Hatay/Arsuz	Öğretmenevi
Katılımcı 36 (K36)	Erkek	Telefon/ Dijital Mesajlaşma	İnsan Kaynakları Sorumlusu	Hatay/Arsuz	Öğretmenevi
Katılımcı 37 (K37)	ERKEK	Telefon Görüşme	Ön Büro Sorumlusu	İzmir/Çeşme	3 yıldızlı
Katılımcı 38 (K38)	ERKEK	Yüz Yüze Görüşme	Ön Büro Sorumlusu	Hatay/ İskenderun	2 yıldızlı
Katılımcı 39 (K 39)	ERKEK	Yüz Yüze Görüşme	Yönetici	Hatay/Arsuz	4 yıldızlı
Katılımcı 40 (K 40)	ERKEK	Yüz Yüze Görüşme	Yönetici	Hatay/Arsuz	3 yıldızlı
Katılımcı 41 (K 41)	KADIN	Telefonda Görüşme	Proje Ve İşletme Müdürü	Hatay/Belen	3 yıldızlı
Katılımcı 42 (K 42)	ERKEK	Telefonda Görüşme	İşletme Müdürü	Hatay/ Samandağ	3 yıldızlı

Kaynak: Analiz sonuçlarına göre yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Katılımcıların % 62'si erkek, % 24'ü kadındır. Diğer %14'lük birimde kalan katılımcılar, iş yoğunluğu sebebi ile görüşmeye katılmayıp, dijital mesajlaşma kanallarından soruları cevapladığından cinsiyetleri bilinmemektedir. Bu kişilerin %52'si İzmir Çeşme ilçesinden, %48'i de Hatay ilindeki çeşitli konaklama işletmelerinden görüş bildiren yetkililerdir. Katılımcıların yetki durumları incelendiğinde, 9'unun ön büro alanında, 6'sının personel müdürlüğü, 2'sinin genel müdürlük, 4'ünün otel müdürlüğü, 7'sinin yöneticilik alanında yetki sahibi oldukları belirlenmiştir. Yine katılımcılardan 3'ünün insan kaynakları müdürlüğü, 2'sinin işletme müdürlüğü, 1'inin muhasebe sorumlusu, 1'inin mutfak şefliği, 1'inin proje müdürlüğü alanında yetki sahibi olduğu belirtilmiş, diğer katılımcıların yetki bilgileri belirtilmemiştir. Yüz yüze yapılan görüşmelerde, çoğu katılımcının iş yoğunluğu yaşamasına rağmen sorulara daha samimi ve açıklayıcı cevaplar verdiği, uzun cümleler kurduğu tespit edilirken, dijital kanallarla alınan cevapların daha çok “evet”, “hayır”, “orta”, “zayıf”, “yetersiz” şeklinde bırakıldığı gözlemlenmiştir. Araştırmacı, telefonla ulaşılmaya çalışılan işletmelerin ön görüşmelerinde daha çok yöneticiler toplantıda,

şehir dışında, müsait değil veya ilgi alanımıza girmiyor gibi cevaplarla da karşılaşmış, soruları yanıtlayacağını ve katılım sağlayacağını söyleyen birçok işletmenin hiç de geri dönüş yapmadığı belirlenmiştir. Ortaöğretim turizm alan mezunu bireylerin bu alanda çalışmayı tercih etme oranının düşüklüğü, dolayısıyla ön görüşme yapılan pek çok işletmenin saf dışı kalması verilerin toplanmasındaki diğer kısıtlayıcı etkidir.

2.5. Uygulama

Bu çalışma, işletme özelliği fark etmeksizin meslek lisesi turizm alanından mezun olan bireyleri istihdam etmiş olan kurum yetkilileri ile görüşmeleri kapsamaktadır. 10.09.2024 tarihinde başlayan görüşmeler, 22.01.2025 tarihinde tamamlanmıştır. Araştırmada İzmir'in Çeşme ilçesinde 75, Hatay ilinde 53 konaklama işletme yetkilisi ile ön görüşme yapılmaya çalışılmıştır. Çeşme ilçesinde bazı işletmelerin sezonu kapatmış olması, bazılarının iş yoğunluğu, bazı yetkililerin de çalışmaya dâhil olmak istememelerinden dolayı güçlükler yaşanmıştır. Hatay ilinde, yaşanan 6 Şubat 2023 Kahramanmaraş merkezli deprem sonrasındaki işletme sayılarının kısıtlılığı, iletişim güçlüğü, işletmelerin kendini yeniden toparlama sürecinden etkilenmeleri veya tamamen ulaşılamaz olması da verilere ulaşılmasını zorlaştırmıştır. Meslek lisesi turizm alan mezunu çalıştıran işletmelerin sınırlı sayıda olması süreci olumsuz etkileyen sebeplerdir. Görüşmeye katılmak isteyen ve ölçütlere uygunluğu tespit edilen İzmir Çeşme ilçesinden 22, Hatay ilinden 20 olmak üzere toplamda 42 işletmenin, görüşme sorularına verdiği cevaplar değerlendirilmiştir. İşletmeler ile ön görüşmeler yapılarak iletişime geçilmiş, meslek lisesi turizm alanından mezun olan bireyleri istihdam etmiş olan kurum yetkililerinden soruları yanıtlamaları istenmiştir. Denkliğe yakın katılım sayısı, araştırmada aynı zamanda iki bölgenin fenomenlerini değerlendirmede kıyaslaması yapma imkânı vermiştir. Araştırma sorularının verimliliği ve uygulanabilirliğinin ölçüldüğü pilot görüşmeler de hem çalışmanın geniş boyutta incelenmesi amacıyla hem de sonraki süreçte işletmelere ulaşma kısıtlılığından dolayı incelemeye ve değerlendirmeye dâhil edilmiştir.

Araştırma evrenindeki iki bölgede de güncel bilgilere ulaşmak adına konaklama işletmeleri harita vasıtasıyla taranmış, telefon aracılığı ile yetkililerden çalışanlarla ilgili bilgi alınmış ve daha sonra inceleme kapsamına giren işletmelerin soruları cevaplaması istenmiştir. Ulaşılabilen işletmelerle yapılan ön görüşmede, mevcut zamanda veya önceden meslek lisesi turizm alanından mezun bireyleri çalıştırıp çalıştırmadıkları öğrenilmiştir. Bu kapsama giren yetkililerden görüşme sorularını yanıtlamaları istenmiştir.

Böylece katılım sağlamak isteyen bireylere uygun zaman dilimlerinde ulaşılacak hedeflenmiştir.

2.6. Verilerin Değerlendirilmesi

Bu çalışma, nitel araştırma yöntemlerinden fenomenolojik yaklaşımla yürütülmüş ve verilerin değerlendirilmesinde içerik analizi kullanılmıştır. İçerik analizinin ilk aşaması olan betimsel analiz yöntemi ile de görüşler benzer temalar altında incelenmiştir. Katılımcıların sorulara verdikleri cevaplarda, birbiriyle bağlantılı ve tekrarlanma sıklığına göre benzer kategoriler altında toplanmıştır. Bu kategorilerin oluşturulmasında, sürdürülebilir Turizm Kapsamında Yerel Halkın Görüşlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma: Kuşadası Örneği (Yalçınkaya, 2024:10) çalışması örnek alınmıştır. Görüşme sorularının değerlendirilmesinde kullanılacak üst temalar Çizelge 3.4'te verilmiştir.

Çizelge 3.4. Tema ve kategoriler çizelgesi

ÜST TEMA 1: Ortaöğretim Turizm Alan Mezunlarının İstihdamlarına Ve Alan Yeterliliklerine Ait Bulgular • Alt Kategori 1: Konaklama İşletmelerinin Personel Seçimindeki Ölçütlerin Değerlendirilmesi • Alt Kategori 2: Ortaöğretim Turizm Alan Mezunlarının Çalıştıkları Departmanların Değerlendirilmesi • Alt Kategori 3: Ortaöğretim Turizm Alan Mezunu Çalışanın Alan Yeterliliğine Ait Değerlendirmeler
ÜST TEMA 2: Çalışanların İletişim Ve Dil Yeterliliğini Ölçmeye Ait Bulgular • Alt Kategori 1: Çalışanın Anadilini Kullanabilmesinin Değerlendirilmesi • Alt Kategori 2: Çalışanın Beden Dilini Kullanabilmesinin Değerlendirilmesi • Alt Kategori 3: Çalışanın Yabancı Dil Yeterliliğinin Değerlendirilmesi
ÜST TEMA 3: Çalışanların Mesleki Eğitimde Almış Olmaları Gereken Kazanımların Değerlendirilmesi • Alt Kategori 1: Çalışanların Farklı Kültürleri Tanımalarının Değerlendirilmesi • Alt Kategori 2: Çalışanların İşletme Kurallarını Uygulayabilme Becerilerinin Değerlendirilmesi • Alt Kategori 3: Çalışanların Mevzuat Bilgilerinin Değerlendirilmesi
ÜST TEMA 4: Ortaöğretim Turizm Alanı Eğitimine Ait Bulgular Alt Kategori 1: Ortaöğretim Turizm Alan Mezunlarının İstihdamları ile İlgili Değerlendirmeler • Alt Kategori 2: Meslek Liselerinin Turizm Alan Eğitimine Dair Öneri ve Görüşlerin Değerlendirilmesi

Kaynak: Analiz sonuçlarına göre yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

3. Bulgular

3.1. Ortaöğretim Turizm Alan Mezunlarının İstihdamlarına Ve Alan Yeterliliklerine Ait Bulgular

1. Konaklama İşletmelerinin Personel Seçimindeki Ölçütlerin Değerlendirilmesi: Bu kategoride, katılımcıların personel seçimindeki tercihleri “İşletmenizde personel seçiminde hangi eğitim / beceri ölçütlerini dikkate almaktasınız?” sorusu ile belirlenmeye çalışılmıştır. Katılımcılara “-Alaylı (çekirdekten yetiştirme) -Kurs (sertifikalı) -Turizm okul mezunu diploma sahibi (meslek lisesi, üniversite)” seçenekleri sunularak istihdam ölçütlerini seçmeleri istenmiştir. Bu soru 42 katılımcı tarafından cevaplanmıştır. Sadece “alaylı(çekirdekten yetiştirme)” eleman istihdamına öncelik verdiğini belirten katılımcı sayısı 3’tür. Sadece “kurs (sertifikalı)” seçeneğini ise hiçbir işletme yöneticisi seçmemiştir. 13 katılımcı, önceliği “turizm okul mezunu diploma sahibi (meslek lisesi, üniversite)” istihdamına verdiklerini belirtmiştir. Katılımcıların 22’si personel seçimlerinde tek bir ölçüte bakmadıklarını, karışık biçimde işletmede hizmet verebilecek personel alımına şans verdiklerini belirtmişlerdir. Dört katılımcı bu soruyu yanıtsız bırakmıştır.

Çizelge 4.1. Konaklama işletmelerinin personel seçimindeki ölçütler çizelgesi

Katılımcı	İstihdam seçeneği	Sıklık
K7, K12, K15	Alaylı	3
	Kurs	0
K1, K2, K5, K6, K11, K16, K17, K18, K26, K27, K39, K41, K42	Turizm okul mezunu	13
K19, K23, K24, K29	Yanıtlamayan	4
K3, K4, K8, K9, K10, K13, K14, K20, K21, K22, K25, K28, K30, K31, K32, K33, K34, K35, K36, K37, K38, K40	Karışık istihdam seçeneği	22

Kaynak: Analiz sonuçlarına göre yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Çizelge 4.1'de katılımcıların bazılarının verilen seçeneklerden tercih yaptığı, bazılarının ise kendi tecrübelerine dayanarak karışık istihdamı seçtikleri belirlenmiştir. İşletme yetkililerinin çoğunluğu, personel seçiminde daha çok belirli bir ölçüte bağlı kalmadan seçim yapmayı tercih etmiştir. Bunun sebebi olarak hem tecrübeye önem verme, hem bireyin işini doğru yapmasını ön planda tutma hem de meslek lisesi turizm alan mezunlarının bu alanda çalışmayı istememesi gibi sebepler belirtilmiştir. Bu seçimi ikinci sırada “turizm okul mezunu diploma sahibi (meslek lisesi, üniversite)” seçimi takip etmiş ve “alaylı” personel istihdamını 3 katılımcı öne almıştır.

Alaylı (çekirdekten yetişme) seçeneğine öncelik veren katılımcılardan K7, “Çekirdekten yetişme önemli. Okullular tecrübesiz ve çalışmayı talep etmiyorlar.” şeklinde istihdam seçimi seçeneğine açıklık getirirken, K12, “Çeşme bölgesinde eleman hele ki kalifiye eleman bulmak sorun zaten.” ifadesi ile bu seçimi neden önemsediklerini belirtmiştir. Katılımcılardan K15, “Alaylı öncelik, okul mezunlarına da şans veriliyor.” şeklinde görüş bildirmiştir.

Alaylı, kurs ve turizm okul mezunu seçeneklerinin tamamını önemsediklerini belirten katılımcıların bu soruya verdikleri cevaplarda K10'un “Öncelikle diksiyon ve görünüm. Sonra alaylı veya mezun fark etmez. Ölçütlerimiz önemli.”, K14'ün “Önceliğimiz tecrübeli bir birey olması. Kurs, okul veya alaylı diye bir önceliğimiz yok. Bazen de tecrübesi hiç olmayan elemanlarla çalışıp eğitim veriyoruz ama ön ölçütümüz tecrübe.”, K31'in “Hepsi olabilir. Yeter ki kendini ifade etmeyi bilsin ve iletişimi kuvvetli olsun. Öncelik kendini karşı tarafa iyi anlatmalı ve neden burada olduğunu iyi bilsin.”, K13'ün de “Alaylı ve turizm okul mezunu. Pratikte yetişmiş ve eğitimli insan birlikteliğine önem veriyoruz.” şeklinde açıklayıcı cevap vermeyi tercih ettikleri görülmüştür.

K30, “*Alaylı ve aşçılık sertifika gerektirdiğinden sertifikalı ve turizm okul mezunu özellikle ön büro.*” cevabından, departmanlarda işe alım kriterlerinin değişkenlik gösterdiği belirlenmiştir.

Turizm okul mezunu çalışanı istihdam etmeyi tercih ettiğini belirten katılımcıların sayısı 10’dur. Bu seçenekte görüş bildiren K1, “*Minimumda turizm meslek mezunu çalışanı önemsiyoruz.*” şeklinde görüş bildirerek, işletme personelinin çoğunlukla bundan daha üst seviyede bulunduğunu vurgulamıştır. K6, “*Önceliğimiz turizm alan mezunu olur.*” cevabı ile istihdamda önceliklerinin eğitim tabanlılık olduğunu, K11; “*Önce iletişim. Bilişime hâkimiyet önemli. Meslek lisesi mezunu öncelik. Eğitimi almışlık önemli.*” cevabıyla meslek lisesinde verilen eğitimin içeriğindeki bilişim ve iletişim ayrıntısına güven duyduğunu hissettirmiştir. K3, “*Genelde turizm okul mezunu olması bizim için daha avantajlı.*” K40, Hatay bölgesinde bir işletme yöneticisidir ve bu seçimin mecburiyetten kaynaklı olduğunu belirterek: “*Daha çok alaylı ama açıkçası son dönemde personel seçme şansımız olmuyor. Çünkü ciddi derecede turizmde çalışma talebi azaldı son günlerde. İlk tercih iş tecrübeli arkadaşlar. Onun dışında turizm mezunu arkadaşlar da tercih ediyoruz diğerlerine nazaran.*” şeklinde görüş bildirmiştir. K42, “*Öncelikle kendi eğitimimiz ve kendi işletme sistemimizi tercih ediyoruz. Turizm okul mezunları, teorikte eğitim aldıktan sonra pratikte bizim desteğimizle işler daha kolay oluyor.*” Katılımcı değerlendirmeleri incelendiğinde genel olarak işin pratikte öğrenilmesinin de çok önemli olduğunun vurgulandığı, öncesinde bu konuda eğitim almış olmanın, staj görmenin, ekipman tanınmanın veya bazı kişisel yeterliliklerde eğitimin de okulda alınması gerektiğinin belirtildiği tespit edilmiştir.

2. Ortaöğretim Turizm Alan Mezunlarının Çalıştıkları Departmanların Değerlendirilmesi: Görüşmenin giriş bölümünde katılımcılardan, değerlendirmeye aldıkları çalışanın çalıştığı birimi belirtmeleri istenmiştir. Bu soruya verdikleri cevap Çizelge 4.2’de sunulmuştur.

Çizelge 4.2. Ortaöğretim turizm alan mezunlarının çalıştıkları departmanlar çizelgesi

Katılımcılar	Çalışanın birimi / departmanı	Sıklık
K2, K3, K5, K6, K7, K8, K9, K10, K12, K13, K16, K17, K18, K20, K21, K22, K25, K26, K27, K29, K30, K32, K33, K34, K37, K38, K39, K40	Ön büro	28
K1, K3, K4, K9, K13, K14, K17, K18, K20, K21, K26, K27, K28, K29, K31, K33, K36, K37, K41, K42	Servis	20
K3, K4, K9, K11, K14, K15, K17, K18, K20, K21, K22, K26, K27, K28, K29, K33, K36, K37, K42	Mutfak	19
K1, K2, K4, K14, K17, K18, K20, K21, K22, K26, K27, K28, K29, K35, K33, K37	Kat hizmetleri	16
K1, K17, K20, K21, K23, K29, K33	Muhasebe	7
K1, K19, K20, K21, K29	İnsan kaynakları	5
K14, K20, K21, K29	Teknik bölüm	4
K29	Animasyon	1
K20, K21, K26, K27, K28, K29	Diğer	6

Kaynak: Analiz sonuçlarına göre yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Çizelge 4.2 incelendiğinde, meslek liselerinin turizm alanından mezun bireylerin ağırlıklı olarak ön büro departmanında istihdam edildikleri saptanmıştır. Bunun sebebinin işletmelerin ön büroda eğitimli personelin çalışmasının daha uygun olacağını düşünmelerinin yanı sıra, ön büro eğitiminde, işletmelerdeki teorik ve teknik bilgilerin verilmiş olması da onlara bu alanda güven duyulması şeklinde yorumlanabilir. Meslek liselerinin konaklama ve seyahat hizmetleri alanı programını tamamlayan öğrencilere, ön büroda rezervasyon ve konuk giriş çıkış işlemleri, ön büro hizmetlerini yapma vardiya işlemleri, istatistik çıkarma ve muhasebe işlemlerini yapabilme bilgi, beceri ve yetkinliklerin kazandırılması amaçlandığından (MEB, 2024c) işletmeler tarafından bu alanda yetkilendirilmeleri daha uygun görülmektedir.

Her ne kadar çoğu işletme yetkilisi, mezun bireylerin iş görebilmelerini değerlendirirken bazen kendileri de hizmet içi eğitim verdiklerini, hataları düzelttiklerini ve pratiğin de teorik alınan dersleri pekiştirdiğini söylese de istihdam açısından meslek lisesi turizm alan mezunu eğitimli bireylerin daha fazla tercih edildiği çizelge 4.2'den anlaşılmaktadır. Ayrıca bu liselerde son sınıfta haftalık 24 ders saati karşılığında görülen staj programının da işin pratiğini öğrenmede faydası olduğu düşünülmektedir. Yapılan görüşmede katılımcılardan K30, meslek lisesi mezunu çalışanın ön büroda olma sebebini aldığı eğitim üzerine kendisini de geliştirme isteği olduğunu,

akabinde Rusça öğrendiğini ve İngilizcesini de geliştirdiğini belirtti. K14 ise, ön büroda çalışan personelin şu anda stajyer olduğunu belirterek, *“Keşke her elemanım onun gibi bireysel gelişime önem verse ve kendini geliştirse.”* demiştir. Bu katılımcıların açıklayıcı yanıtları, ön büroda çalışan personelin iletişim ve dil alanında kendini geliştirmelerinin önemini vurgulamıştır.

İşletme yetkilileri, turizm alan mezunlarının ikinci olarak servis ve mutfak alanında çalıştıklarını belirtmişlerdir. Meslek liselerinin yiyecek-içecek hizmetleri bölümünden mezun olan bireyler, mutfak hizmetleri yönetimi, servis atölyesi, aşçılık atölyesi, temel yiyecek üretimi ve servis atölyesi derslerini alarak ve alanda 24 ders saati karşılığında işletmelerde staj yaparak mezun olmaktadır. Yöneticilerin bu çalışanlardaki teorik ve uygulama tecrübelerinden kaynaklı olarak istihdamlarına öncelik verdiği düşünülmektedir. Bu konuda görüş bildiren K15, mutfak alanında görevli personelinin kendisi olmadığı durumlarda bile işleri kolaylıkla yürütebilecek tecrübeye sahip olduğunu; ancak yenilik yaratmada yetersiz kalabildiğini dile getirmiştir. K31, servis alanında çalışanlarına sürekli bir şeyleri yeniden hatırlatma gerektiğini belirterek bazı alışkanlıkların pekişmesinin zaman aldığını belirtmiştir. Katılımcı, aynı zamanda çalışan personellerin genç oldukları için sadece para kazanma odaklı olduklarını, işi sahiplenme ve kendilerini geliştirme anlamında bir girişimlerinin olmadığını söylemiştir. 6 Şubat 2023 Kahramanmaraş merkezli depremin pek çok kişiyi psikolojik anlamda etkilediği gibi, kendi çalışanlarının da süreçten etkilendiğini ve öğrenme süreçlerinin bazen zorlayıcı olduğunu dile getirmiştir. Katılımcılardan K9, okullarda tanıtılan ekipmanların yetersiz kaldığı ve güncelleme gerekliliğini vurgulamış, bu güncellenmenin de Milli Eğitim Bakanlığı tarafından dikkatle yapılması gerektiğini belirtmiştir.

Meslek lisesi mezunlarının istihdam edildiği diğer bir alan olan kat hizmetlerinin, aslında birçok mezun tarafından tercih edilmediği dile getirilse de istihdam sayılarına bakıldığında bu maddenin katılımcılar tarafından 3. sırada tercih edildiği belirlenmiştir. K16, *“Bireyler meslek lisesinden mezun olunca kat hizmetlerinde çalışmayı çok uygun görmüyorlar. Hâlbuki ben okullara konuşma yapmaya gittiğim zaman, en alt kademedен başlamanın daima kişiyi daha sağlam adımlarla üste çıkartacağını anlatırım.”* şeklinde görüş bildirmiştir. Otel müdürü olarak görüşmeye katılan K16, kendisinden örnek vererek en alt kademedен başlanan hayat tecrübesi ile idareci konuma geldiğini ifade etmiştir. Meslek lisesi turizm alan öğrencileri konaklama ve seyahat hizmetleri alanında 10. ve 11. sınıfta 4'er saat kat hizmetleri atölyesi dersi almaktadır (MEB, 2024c). Buradaki tecrübenin de otel işletmecileri tarafından göz ardı edilmediği düşünülmektedir.

Katılımcıların 7'si muhasebe alanında, 5'i insan kaynakları alanında, 4'ü de teknik bölümde meslek lisesi turizm alan mezununu istihdam ettiklerini belirtmiştir. Hem bu sonuçlardan, hem katılımcı görüşlerinden hareketle, teknik alan istihdamında bir üst öğrenim düzeyi mezunlarına yer verildiği belirtilebilir. Aynı şekilde, ortaöğretim turizm alanında alınan eğitimin, bu üç alandaki bilgi ve yeterliliği karşılamayacağı da düşünülen ihtimallerdendir. Katılımcılardan 6'sı de “diğer” alanını işaretlemiştir. Seçeneklerde belirtilmeyen diğer alanlarda da meslek lisesi turizm alan mezunları, uygun işlerde istihdam edilebilmektedir. Animasyon seçeneği, bir katılımcı tarafından işaretlenmiş ve bu alanda meslek lisesi mezunlarının istihdamının yaygın olmadığı kanısına varılmıştır. Animasyon alanındaki bu sonucun, katılımcıların bölgesinden kaynaklanacağı gibi işletmenin büyüklüğünden ve sunduğu hizmetten de kaynaklı olabileceği düşünülmektedir.

3. Ortaöğretim turizm alan mezunu çalışanın alan yeterliliklerinin değerlendirilmesi: Katılımcılar, giriş bölümündeki sorulardan sonra, istihdam ettikleri turizm alan mezunlarının alan yeterliliğini de değerlendirmeye almışlardır. İşletme yetkililerine ilk olarak “*Çalışanımız yeterli temel turizm bilgisine sahip mi?*” sorusu yöneltilmiş, alan bilgilerinin düzeyi saptanmaya çalışılmıştır. Çizelge 4.3 katılımcıların bu konudaki cevaplarını içermektedir.

Çizelge 4.3. Ortaöğretim turizm alan mezunu çalışanın alan yeterliliğine ait değerlendirmeler çizelgesi

Katılımcı	İfadeler	Sıklık Oranı
K2, K3, K4, K5, K8, K9, K10, K11, K12, K16, K17, K19, K20, K21, K25, K28, K29, K30, K32, K33, K34, K35, K36, K38, K40	Evet yeterli	25
K1, K6, K7, K13, K14, K22, K24, K26, K27, K39, K41	Hayır yetersiz	11
K15, K18, K37, K42	Kısmen yeterli	4
K23, K31	Belirtilmemiş	2

Kaynak: Analiz sonuçlarına göre yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

25 katılımcı çalışanlarının yeterli turizm bilgisine sahip olduğunu düşünmektedir. Bu katılımcılardan K2, K8, K11, K12, K16, K17, K19, K20, K21, K25, K28, K29, K30, K33, K34, K35, K36, K38 kısaca “*evet*”, “*sahip*”, “*tabii ki*” gibi kısa yanıtlar kullanmayı tercih etmişlerdir. K32, “*Kesinlikle, sahip olmasa da veriliyor. İşe alımdan önce analiz, sorularla yapılıyor.*” cevabıyla

kendi eğitimleriyle bu bilgileri pekiştirdiğini dile getirmiştir. Yine, bu alanda çalışanlarını yeterli gören K4 ve K5, *“Evet, turizm meslek lisesi mezunu.”* ifadeleri ile bu alandan mezuniyetin yeterlilik sağladığını düşünmektedir. Mezunların, yeterli temel turizm bilgisine sahip olmadığını düşünenlerden K1, *“Teknik anlamda yetersiz. Fakültelerden mezunlara daha çok şans veriliyor. Liseler teknik anlamda tam yeterlilikte değil.”* şeklinde görüş bildirmiştir. Yine bu soruya olumlu yanıt vermeyen K9, *“Tam olarak değil, okul ve iş çok farklı.”* şeklinde yetersizliği dile getirmiştir. K13, *“Normalde yeterli bilgiye sahip olmuyorlar. Buraya gelip eğitim alarak, yaşayarak deneyim kazanıyorlar. Hata yapmalarını sağlayarak eğitmeye çalışıyoruz.”* şeklindeki yorumuyla, istihdam sonrası deneyimle eğitimin pekiştirildiğini vurgulamıştır. K36, *“Öyle olan da var olmayan da var. Çalışanlar arasında yüksek lisans, doktora yapan da var liseye gitmemiş olan da var. Lise mezunları bir haftalık eğitimden sonra müşteri iletişimini öğreniyorlar.”* K15 ve K18, bu alandaki yeterlilikleri ortalama bulmuştur. Katılımcılardan K23 ve K31, bu soruyu yanıtsız bırakmıştır. K39, *“Çok yeterli olduğunu düşünmüyorum ancak burada tecrübeleriyle birleştiriyorlar.”* K42, *“Kendini geliştirmesi veya geliştirmemesi, bu biraz da kendi potansiyellerine bağlı. Bazıları ufak bir şeyi çok iyi noktalara getirirken, bazılarına veri yükleyip ilgileniyorsunuz ama potansiyeli olmadığı için alamıyor.”* görüşlerini belirtmişlerdir.

Alan yeterliliğini değerlendiren diğer sorular, 5 kategoride toplanmıştır. Katılımcılar, mezun çalışanları; ön büro, servis ve bar, mutfak, muhasebe ve kat hizmetleri alanındaki özel sorulara cevap vererek değerlendirmeye almışlardır. Görüşme sorularının bu kısmında, dijital kanallar yoluyla elde edilen cevap formlarının kısa cevaplar içerdiği; genel olarak *“evet”, “hayır”, “orta”, “ileri”* gibi kısa yanıtların tercih edildiği gözlemlenmiştir.

Çizelge 4.4. Ön büro alan yeterliliğine ait değerlendirmeler çizelgesi

Ön büro departmanında çalışanlara yöneltilen sorular	Olumlu yanıtlar	Olumsuz yanıtlar	Ortalama yanıtlar
Çalışanınızın ön büro alanındaki genel yeterlilik düzeyi nedir?	K1, K2, K3, K5, K8, K9, K10, K11, K13, K14, K16, K17, K18, K20, K21, K22, K25, K27, K29, K30, K32, K33, K34, K35, K37, K38, K40	K24, K39	K6, K7, K19, K26
Sıklık	27	2	4
Çalışanınız temel ofis programlarını (word, excel, power point, outlook vb.) kullanabiliyor mu?	K1, K2, K3, K5, K8, K10, K12, K13, K14, K16, K17, K18, K19, K20, K21, K22, K25, K29, K30, K32, K33, K34, K37, K38	K6, K7, K24, K26, K27, K35	K9, K39, K40
Sıklık	24	6	3
Çalışanınız ön büro paket programlarını kullanabiliyor mu?	K1, K2, K3, K5, K8, K10, K12, K13, K14, K16, K17, K18, K20, K21, K25, K26, K27, K29, K30, K32, K33, K34, K35, K37, K38, K39	K7, K22, K24	K6, K9, K19, K40
Sıklık	26	3	4

Kaynak: Analiz sonuçlarına göre yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Görüşmelerin bu kısmında katılımcılara 3 soru yöneltilmiştir. Ön büro çalışanlarının alan yeterlilik düzeyleri; katılımcılar tarafından olumlu ifadelerle değerlendirilmiş, aynı zamanda kullanmaları gereken ofis programları ile paket programlar konusunda da çoğunlukla yeterli oldukları belirtilmiştir. “Çalışanınızın ön büro alanındaki genel yeterlilik düzeyi nedir?” sorusuna 27 katılımcı olumlu yanıt vermiş, 2 katılımcı bu düzeyi yetersiz bulmuş ve 4 katılımcı da bu düzey hakkında ortalama cevaplar tercih etmişlerdir.

Bu alanda çalışanını değerlendirenlerden K1, “Ön büro genel yeterliliği iyi, ofisi ileri seviyede kullanabiliyor ve paket programları yeterli düzeyde kullanabiliyor.” şeklinde alan yeterliliğine değinirken; K9, “Yeterli seviyede geliyor, yabancı dil konusunda eğitiliyorlar. Eksik kısımlar eğitimle veya misafirle iletişimde düzeltiliyor. excel zayıf, word power point daha iyi. Daha önce paket program kullandıysa yapabiliyor, biliyor değilse öğreniyor.” ifadesiyle yeterliliklerin alana göre değişkenlik gösterdiğini ifade etmiştir. Ön büro alanındaki yeterliliği “Oldukça üst düzey./İşlere hâkim./Yeterli.” şeklinde değerlendiren K10, çalışanın temel ofis programlarını kullanma değerlendirmesini de

“Evet kullanabiliyor. İşe alınma sebebi.” şeklinde yanıtlamıştır. Aynı katılımcı, meslek lisesi turizm alan mezunu çalışanın paket program kullanımı ile ilgili “Evet, gerekli eğitimlerden sonra kullanabiliyorlar. Paket programlar farklı olduğu için önce brifing verilir. Sonra sahaya. Bütün programlar verilmiş olmuyor. Tanımadıklarını biz tamamlıyoruz.” ifadesini kullanmıştır.

Bu alandaki üç soruya sırayla “Gayet iyi bilgiye sahip, öğrenmeye hevesli./ Temel ofise hâkim./Kullandığımız paket programlarını çalışarak çözdü.” ifadesine sahip K14’ün çalışanın ön büro çalışmalarını olumlu biçimde değerlendirdiği gözlemlenmiştir.

Bu alandaki olumsuz ifadelerin daha çok “Çalışanımız temel ofis programlarını (word, excel, power point, outlook vb.) kullanabiliyor mu?” sorusuna verildiği tespit edilmiştir. Katılımcıların 6’sı bu soruyu olumsuz yanıtlayarak; K7, “Çok nadir.”, K24, K26, K27 “Hayır.” cevabını vermişlerdir. Ön büro müdürü olduğunu belirten K6, bu alandaki 3 soruda da çalışanları yetersiz bulmuş, ilk soruya “5 üzerinden 3, iletişim ve tekrara dayalı işlemlerde yetersiz kalıyor. Sorumluluk alınmıyor, özen gösterilmiyor. Teori ile pratik farklı.”, ikinci soruya “5 üzerinden 2, yetersiz.”, 3. soruya da “Mutlaka oryantasyon almalı. 5’te 3.” şeklinde düşüncelerini belirtmiştir. K39, genel yeterliliği bölgesel olarak değerlendirerek “Çok yeterli değil, deneyim sahibi değil ve çok ciddiye alınmıyor. Ön büro dediğiniz zaman tesise giren insanın ilk gözüne çarpan ve ilk muhatap olduğu yerdir. Çok şeye dikkat etmesi gerekir ama bu konuda ne kadar baskın çıkmaya çalışsak da bir şeyleri gösterip öğretsek de çok verim alınmıyor. Ofis programları çok yeterli değil öğretiyoruz. Otel paket programlarını öğreniyorlar.” şeklinde görüş bildirmiştir. K40, “Genel yeterliliği 4 4’lük diyemeyiz ama 4’te 2’lik denebilir kişiye göre de değişiyor. Paket programlar burada öğreniliyor.” demiştir.

Mutfak departmanında çalışanların da alan yeterliliği “Çalışanımızın mutfak alanındaki genel yeterlilik düzeyi nedir?” sorusu ile ölçülmeye çalışılmıştır. Bu soruya; 20 katılımcıdan yanıt alınmıştır. Olumlu değerlendirmelerin sayıca fazlalığı, mutfak alanındaki çalışmaların yeterli görüldüğünü göstermektedir.

Çizelge 4.5. Mutfak alanındaki yeterliliğe ait değerlendirmeler çizelgesi

Mutfak alanındaki alan yeterliliği	İyi	Orta	Kötü
Çalışanınızın mutfak alanındaki genel yeterlilik düzeyi nedir?	K3, K4, K9, K11, K14, K18, K20, K21, K22, K27, K29, K33, K37, K42	K15, K17, K19, K36	K24, K26,
Sıklık	14	4	2

Kaynak: Analiz sonuçlarına göre yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Çizelge 4.5. çalışanın mutfak alanındaki genel yeterliliğini ölçmeye yönelik sorularla ilgili katılımcı değerlendirmelerini içermektedir. 14 katılımcı bu alandaki çalışanını yeterli bulurken, 4'ü orta düzey ve 2'si de alandaki düzeylerini olumsuz ifadelerle dile getirmiştir. Bu sonuçlardan hareketle, ortaöğretim turizm alanından mezun bireylerin çoğunlukla mutfak alanındaki genel yeterlilik düzeyinin iyi olduğu söylenebilir. Olumlu ifadeler kullanan K9, “*Ekipmanda zayıflar. İlgileri yüksek. Öğrenmede istekliler. Mutfakta iyiler, daha çok mutfığa kanallanıyorlar. İlgililer.*” ifadesi ile öğrenmeye istekliliğin önemini; K11, “*Yeterli olmazsa burada çalışamazdı.*” ifadesi ile de mutfak alanındaki yeterliliğin, işe almada önemli rol oynadığını dile getirmişlerdir. K14’ün “*Mutfak kişinin kendini geliştirmesiyle alakalı. Genel yeterlilik biraz vardı.*” ve K36’nın “*Hazırlık, hijyen ve servis konusunda iyi olsa da pişirim konusunda gelişmesi gerek.*” ifadeleri, kendini geliştirmenin önemine bir kere daha vurgu yapmaktadır. K42, “*İyi, problem yok.*” şeklinde görüş bildirirken, K24 ve K26 mutfak alanında çalışanlarını yetersiz bulmuştur.

Servis ve bar departmanının çalışanlarının da yeterlilik düzeyi belirlenmek istenmiş ve katılımcılara “*Çalışanınızın servis alanındaki genel yeterlilik düzeyi nedir?*”, “*Çalışanınızın bar alanındaki yeterlilik düzeyi nedir?*”, “*Çalışanınız işini yaparken protokol ve görgü kurallarını uygulayabiliyor mu?*” soruları sorulmuştur. Katılımcı cevaplarının değerlendirmeleri çizelge 4.6’da verilmiştir.

Çizelge 4.6. Servis ve bar departmanında çalışanların alan yeterliliği değerlendirmeler çizelgesi

Servis ve bar alanındaki alan yeterliliği	İyi	Orta	Kötü
Çalışanınızın servis alanındaki genel yeterlilik düzeyi nedir?	K1, K4, K13, K14, K19, K20, K21, K27, K28, K29, K33, K36, K37, K42	K3, K9, K17, K18, K24, K26, K41	K31,
Sıklık	14	7	1
Çalışanınızın bar alanındaki yeterlilik düzeyi nedir?	K1, K3, K4, K13, K20, K21, K24, K27, K29, K33, K36, K37, K42	K9, K14, K17, K18, K19, K26,	31
Sıklık	13	6	1

Kaynak: Analiz sonuçlarına göre yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Konaklama işletmelerinin misafirlerine öğün hizmetleri sunmanın yanı sıra restoran ve bar şeklinde kullanımının da olduğu düşünüldüğünde,

cevaplar çok yönlü olarak değerlendirilebilir. 22 katılımcı, bu alandaki bireylerin değerlendirmesini yapmıştır. Bu oran ön büro ile kıyaslandığında, meslek lisesi turizm alan mezunlarının bu alanda istihdamının daha az yaygın olduğu söylenebilir. 22 katılımcının, “Çalışanınızın servis alanındaki genel yeterlilik düzeyi nedir?” sorusuna, çoğunlukla olumlu ifadelerle yanıt verdiği tespit edilmiştir. K28 ilk soruya “Servis açılımı ve istihdam vaktinde soğukkanlı ama bir o kadar da hızlı çalışabiliyorlar.” yanıtını verirken, diğer 2 soruyu yanıtsız bırakmıştır. Aynı şekilde K41, bar hizmeti olmamasından dolayı bu soruyu, K14 de son soruyu yanıtlamamıştır. Katılımcılardan 7’si servis alanında çalışanların orta düzeyde yeterli olduğunu belirtirken 1 katılımcı yetersiz bulmuştur. K31 bu konudaki fikrini, “Çok yetersizler. Sadece teorik olarak görmüşler. Meslek olarak göreceksa kendini bar ve servis alanında geliştirmeli, bilgi sahibi olmalı. Sunum yaptığı ürünü bir barmen ve bir aşçı kadar bilmeli. Para kazanma odaklı çalışıyorlar.” ifadesi ile dile getirmiştir. K31’in bu olumsuz fikrinin aksine “Servis elemanı atik. Yabancı dili daha iyi. Misafirle iç içeler. Alanında yeterli.” cümleleriyle fikir belirten K14, bu çalışanından duyduğu memnuniyeti belirtmiştir. Bu iki katılımcı ifadelerinin arasındaki farkın, işletmenin konumu ve türü, mezun bireylerin altyapısı olduğu kadar çalışanların bireysel farklılıklarına ve beklentilerine bağlı olabileceği de düşünülebilir. Bar alanındaki yeterlilik düzeyine verilen cevaplarda da olumlu yanıtların fazlalığı göze çarpmaktadır. Bu soruya “10 üzerinden 8” verebileceğini belirten K13, eksikliğin sebebinin tecrübe yetersizliği olduğunu belirtmiştir. Katılımcılardan K9, “Kokteyl ve içecekler şeflerle birlikte öğreniliyor. Tecrübeleri artıyor.”; K14, “Genel yeterlilikte bar içi alan bilgisini geliştiriyorlar, öğreniyorlar.” ifadeleri ile yine tecrübenin önemini vurgulayarak işletmede öğrenmenin hala devam ettiğini dile getirmektedir.

Çizelge 4.7. Protokol ve görgü kurallarının uygulanabilirliğinin değerlendirilme çizelgesi

	Evet	Kısmen	Hayır
Çalışanınız işini yaparken protokol ve görgü kurallarını uygulayabiliyor mu?	K1, K3, K9, K4, K13, K17, K18, K19, K20, K21, K24, K26, K27, K33, K36, K37, K41, K42	K31	
Sıklık	18	1	

Kaynak: Analiz sonuçlarına göre yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Servis ve bar alanındaki son soru yine çalışanın görgü ve protokol kurallarını uygulama düzeyini ölçmeye yöneliktir. Meslek liselerinde bu

alandaki da eğitim verilmiş olmasından dolayı belirlenmiş olan bu soruya yanıt veren 18 katılımcı “*evet*” ifadesini tercih ederken, bir katılımcı da bu konuda yine yaşanan deprem öncesi ve sonrası davranış farklılıklarını dile getirmiştir. K29’un “*Tabii ki de bu kurallar bizim için çok önemli.*”, K9’un “*Protokolde sorun yok, iyiler.*” ifadesi ve K3’ün “*Ölçütler var mecburen.*”, K37’nin “*Tabii ki uygulamazsa çalışamaz.*” ifadeleri olumlu değerlendirmelerin bazılarıdır. Görgü ve protokol kurallarının uygulama düzeyini yetersiz bulan K31, “*Depremzede çalışan ve konuk olunca istemsiz hareket ve sürtüşme olabiliyor. Görgü kuralları deprem öncesi daha iyiydi.*” şeklinde görüş beyan ederek psikolojik travmaların hala konuk ve çalışan üzerindeki etkisinin varlığına dikkat çekmiştir. Meslek lisesi mezunlarının muhasebe departmanındaki alan yeterliliği 11 katılımcı tarafından değerlendirmeye tabi tutulmuştur.

Çizelge 4.8. Muhasebe departmanında çalışanlarının alan yeterliliğinin değerlendirilme çizelgesi

Muhasebe departmanında çalışanlarının alan yeterliliğini ölçen soru	İyi	Orta	Kötü
Çalışanınızın muhasebe alanındaki genel yeterlilik düzeyi nedir?	K17, K20, K21, K24, K27, K33, K37	K19, K23	K26,
Sıklık	7	2	1

Kaynak: Analiz sonuçlarına göre yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Katılımcılardan K28’in verdiği “*Otelden bağımsız muhasebeci ile çalışıyoruz.*” cevabı ile K29’un verdiği “*Muhasebe bölümünden mezun olup kurumsal şirketlerde muhasebe departmanlarında görev almış bir personele sahibiz.*” cevapları, sorunun değerlendirilmesindeki ölçütün doğru anlaşılmadığı kanısı uyandırmış ve bu 2 katılımcının cevapları değerlendirme dışı bırakılmıştır. Kalan 9 katılımcının bu alanın değerlendirildiği 3 soruya verdiği cevap çizelge 4.8. ve 4.9’da verilmiştir.

Toplamda 10 katılımcının muhasebe alan yeterliliği konusunda cevap vermiş olması, ortaöğretim turizm alan mezunlarının bu alanda istihdam oranının azlığına dikkat çekmektedir. Buna sebep olarak, bir işletmenin finansal yönetimi için bu eğitim kademesinin yetersiz olduğunu düşünmesi veya ortaöğretim kurumlarında verilen eğitimlerin bu yönetimi tam olarak karşılayamaması gösterilebilir. Katılımcıların daha çok “*Evet.*”, “*Hayır.*”, “*İyi.*”, “*Kötü.*” gibi kısa cevaplar kullanması, dikkat çekicidir. Çizelge 4.8’den anlaşılacağı gibi, çalışanların genel yeterlilikleri katılımcılar tarafından

olumlu karşılanmakta ve alanda gerekli programları kullanma yetilerine sahip oldukları görülmektedir. Muhasebe alanındaki genel yeterlilik düzeyi 7 katılımcı tarafından yeterli görülürken 2 katılımcı düzeyi yetersiz ve 1 katılımcı da kötü bulmuştur.

Çizelge 4.9. Muhasebe departmanında çalışanların temel program kullanımlarının değerlendirme çizelgesi

	Evet	Hayır
Çalışanınız temel ofis programlarını (word, excel, power point, outlook vb.) kullanabiliyor mu?	K37, K23, K17, K19, K20, K21, K24, K27, K33	K26
Sıklık	9	1
Muhasebe paket programlarını kullanabiliyor mu?	K17, K19, K20, K21, K24, K27, K33, K37	K23, K26
Sıklık	8	2

Kaynak: Analiz sonuçlarına göre yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Çalışanların, temel ofis programlarını kullanabildiğini belirten 9 katılımcı varken, kullanamadığını söyleyen 1 katılımcı vardır. “*Muhasebe paket programlarını kullanabiliyor mu?*” sorusu 8 katılımcıdan “evet”, 2 katılımcıdan “hayır” şeklinde cevaplanmıştır. Ortaöğretim turizm alanından mezun bireylerin, sayıca az da olsa muhasebe departmanındaki yeterliliklerinin uygun bulunduğu sonucuna varılabilir. Kat hizmetleri departmanındaki alan yeterliliği 1 soru ile ölçülmeye çalışılmış ve 15 katılımcı soruyu yanıtlamıştır.

Çizelge 4.10. Kat hizmetleri departmanında çalışanların alan yeterliliğinin değerlendirilme çizelgesi

Kat Hizmetleri (Housekeeping) Departmanında Çalışanların Değerlendirilmesi	Yeterli	Orta	Yetersiz
Çalışanınızın kat hizmetleri alanındaki yeterlilik düzeyi nedir?	K18, K20, K21, K22, K24, K27, K29, K33, K37	K1, K2, K4, K19, K35	K26,
Sıklık	9	5	1

Kaynak: Analiz sonuçlarına göre yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Toplamda 15 katılımcının değerlendirdiği kat hizmetleri alanındaki yeterlilik düzeyinin, çizelge 4.10'dan anlaşılabileceği üzere olumlu olduğu söylenebilir. Bu katılımcılardan K4, soruya “Alaylı.” şeklinde cevap vermiş ve cevabı orta düzey olarak dikkate alınmıştır. K1, “Okulda alınan bilgiler teorik kalıyor. Mesleki araç gereçler hakkında bilgisi var. Planlama konularında eksiklikler var ve destek veriliyor.” ifadesi ile alanda çalışanın tam yeterlilik sağlamadığını ve desteklendiğini belirtmektedir. K2 ise oda sayısının az olmasından kaynaklı “Orta derecede. İşe hâkimiyet, sorumlulukları var.” yorumunu yapmıştır. K35’in “Normal şartlarda yeterli ancak bazen işini geciktirebiliyor.” ifadesi yine orta düzey yeterlilik kapsamında değerlendirilmiştir. K37, “Onlar çok iyi, zaten kendi alanları.” demiştir.

“Çalışanınızın mesleki yeterlilik düzeyi nedir? Turizm eğitiminde aldığı derslerdeki teorik bilgileri iş alanına taşıyabiliyor mu?” sorusu da mezun çalışanların alan yeterliliğini ölçmek amacıyla katılımcılara sorulmuştur. Bu soruya tüm katılımcılar cevap vermiştir ve cevapların genel anlamda ortalama yanıtlar olduğu görülmüştür. Sonuçlar çizelge 4.11’de sunulmuştur.

Çizelge 4.11. Çalışanların mesleki yeterlilik düzeyinin değerlendirilme çizelgesi

	Olumlu ifadeler	Olumsuz ifadeler	Ortalama ifadeler
“Çalışanınızın mesleki yeterlilik düzeyi nedir?”	K4, K8, K10, K11, K14, K25, K29, K30, K34, K36, K37, K38, K40	K1, K7, K13, K31, K39	K2, K3, K5, K6, K12, K15, K16, K26, K35,
Sıklık	13	5	9
Turizm eğitiminde aldığı derslerdeki teorik bilgileri iş alanına taşıyabiliyor mu?”	K5, K10, K11, K15, K17, K20, K21, K23, K25, K26, K27, K28, K30, K33, K34, K36, K37, K38, K40, K42	K1, K7, K8, K13, K19, K24, K31	K2, K6, K12, K16, K18, K22, K32, K35, K39, K41
Sıklık	20	7	10

Kaynak: Analiz sonuçlarına göre yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Çalışanların mesleki yeterliliği ile ilgili olan bu soru, genel olarak katılımcılardan olumlu dönütler almıştır. Katılımcıların çoğu, çalışanın eğitilebilir ve eksikliklerinin telafi edilebilir olduğunu düşünmektedir. K25, “Genel seviyede olup derslerdeki teorik bilgileri iş alanına yansıtmada konusunda kendini geliştirmiş ve herhangi bir sorun yaşamamaktadır.” cevabı ile kendini geliştirmenin önemine değinirken, K28, “Zaman zaman derslerde aldıkları

teorik bilgileri fikir olarak sunuyorlar. Otel içinde uygun olacak şekilde değerlendirmeye alınıyor.” cevabını vererek bireysel fikir paylaşımına verdiği değeri ifade etmiştir.

Katılımcılardan K31’in “Alanında çok yeterli değil bilgisi. Bu yetersizlik bizi elektronik siparişe yönlendiriyor.”, K8’in “Alakası yok eğitim ile iş alanını uyumlu değil. Teorikle pratik bambaşka. Misafirle yüz yüze gelince tecrübe ediliyor. Kendisi de turizm alanından mezun olduğu için kıyaslama yapabiliyor.” yorumlarındaki olumsuzluk dikkat çekicidir. Eğitim içeriğine dair K12 ve K15, “Patron veya işletme çıkarlarına bazen uygun olamayabiliyor alınan eğitim.”, “Hocalardan kaynaklı eksik bilgi verilebiliyor. Stajda tamamlanıyor.” şeklinde görüş bildirmişlerdir. K39, “Teorik bilgi bana göre çok doğru değil, gerçek hayatta bunları olması gerektiği gibi yaşayamıyoruz. Bazı şeyler büyük şehirden farklı beklentiler yaratıyor ve tam kurallara uyulamayabiliyor.” ifadeleriyle görüşünü bildirmiştir. Bu 2 soru arka arkaya sorulduğundan, bazı katılımcıların cevaplarının bir soruda eksik bırakıldığı gözlemlenmiştir.

Ortaöğretim turizm alan mezunu çalışanın alan yeterliliğini değerlendirmek amaçlı sorulan son soru “Bundan sonra da ortaöğretim turizm alanından mezun bireylerle çalışmayı sürdürmek istiyor musunuz? Neden?” sorusudur. Bu sorunun, çalışmanın çok önemli bir boyutunu oluşturmamasından kaynaklı olarak katılımcılardan açıklayıcı cevaplar vermeleri istenmiştir. Bu soruya verilen yanıtlar çizelge 4.12’dedir.

Çizelge 4.12. Katılımcıların turizm alan mezunları ile çalışma isteklerinin değerlendirilme çizelgesi

Alan yeterliliğini ölçen soru	Olumlu yaklaşımlar	Olumsuz yaklaşımlar	Ortalama düzey cevaplar
<i>Bundan sonra da ortaöğretim turizm alanından mezun bireylerle çalışmayı sürdürmek istiyor musunuz? Neden?”</i>	K1, K2, K3, K4, K5, K6, K7, K8, K9, K10, K11, K12, K13, K14, K16, K17, K20, K21, K22, K23, K24, K25, K26, K27, K29, K30, K33, K34, K35, K36, K37, K38, K39, K40, K41, K42	K15, K28	K19, K31
Sıklık	36	2	2

Kaynak: Analiz sonuçlarına göre yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Çizelge 4.12, katılımcıların bundan sonra da turizm alan mezunlarıyla çalışmayı isteyip istemediğini belirlemeye çalışan yaklaşımların dağılımını içermektedir. Sonuçlardan anlaşılacağı üzere, katılımcılar bundan sonra

da turizm alan mezunlarıyla çalışmaya çoğunlukla (36 kişi) olumlu yaklaşmaktadır. Bu katılımcılardan bazılarının eğitim kazanımlarından duyduğu memnuniyetle ilgili belirlenen noktalar aşağıdaki gibidir:

K1: *"Meslek liselerine daha fazla ilgi gösterilmeli."*

K4: *"Evet, teknik yeterlilikleri için."*

K5: *"Bu donanımdaki biriyle elbette çalışmak isterim."*

K6: *"Akademik bilgi alan biriyle çalışmak fark yaratır."*

K7: *"Sayıları artsa da çalışsak."*

K9: *"İlk tercihimiz. Yeter ki okullarda yeterli kapasite olsa."*

K12: *"Tabii ki isteriz. Kendi işleri olarak bakıyorlar. Deneyimleri var."*

K14: *"Alana hakimiyet ve ekipman tanımlarından dolayı elbette tercih ederiz. Bu tür personele rahatlıkla işi teslim edebiliyoruz."*

K17: *"Çünkü yeterli donanım ve eğitim bilgisine sahiptir."*

K25: *"Hem iş disiplini hem de mesleki yeterlilik açısından çok güzel geri dönütler aldım."*

K33: *"Turizm eğitiminden geçmiş bireyler, sektörle ilgili temel bilgi ve deneyime sahip oldukları için işletmeye hızlı bir şekilde uyum sağlayabiliyorlar. Müşteri hizmetleri, pazarlama stratejileri ve operasyonel süreçler konusunda bilgi sahibi olmaları, işlerin daha etkin bir şekilde yürütülmesine katkıda bulunmaktadır."*

K34: *"Personellerin mezun oldukları yerler diğer başvuranlar arasında ekstra olarak görülmekte olup işi düzgün yapabilme ve iş öğrenme kabiliyeti değerlendirilerek işe alınır. Farklı bölgeden gelen turistlerin farklı istekleri ve beklentileri oluyor. Bunlara karşılık verme konusunda yeterli düzeyde olduğu için çalışmayı sürdürebiliriz."*

K37: *"Tabii ki, kat hizmetlerinde genelde öyle oluyor."*

K39: *"Tabii ki, mutlaka. Saydığımız sebeplerden."*

K40: *"Tabii ki, mutlaka bilgisi olmayana nazaran daha verimliler. Ama şu anda bu bölgede bulmak mümkün değil. Genelde Antalya veya yurt dışı bölgesine gidiyorlar. Bize gelenlerin ilk iş deneyimi."*

K41: *"Evet isterim, hem bize hem kendisinin öğrenmesine katkı olur."*

K42: *"Sürekli bize bir şeyler katıyorlar. Her zaman yeni jenerasyon yeniliklerle gelir. Genç ve dinamik personellere güveniyorum."*

Yine katılımcılardan K13, “*Olmaması gereken bu. Onlar bir boşluk dolduruyor ve biz iyi personel istihdamında zorlanıyoruz. Hem işletmeyi hem onların işsiz kalmamasını düşünerek onların işe alımı önemli.*”, K20, “*Evet. İstihdamı artırmak için. Toplumda eğitim düzeyine bakmaksızın bu kişileri istihdam etmeyi amaçlamaktayız.*” ve K21, “*Evet. İstihdam sağlamaya devam edeceğiz.*” ifadeleri ile mezunların istihdamına katkı sunmasından dolayı bu soruya olumlu yanıt verirken, K19, “*Avantajları ve dezavantajları olacaktır. Avantajları, pratik bilgi ve deneyimi olduğu için hızlı adapte olabilirler, yoğun iş temposuna ayak uydurabilirler, işletme için daha ekonomik olacaktır. Dezavantajları, teorik bilgi eksikliği çok fazla olacaktır, mesleki eğitim ve gelişim ihtiyacı duyacaklardır. İşletmemizde stratejik planlama gibi alanlarda gelişim gereksinimi istediğimiz için yükseköğretim düzeyinde eğitim almış kişiler bize daha faydalı olacaktır.*” açıklayıcı cevabı ile bu konuda ortalama bir görüş belirtmiştir. K18 ve K32 bu soruyu yanıtlamamıştır.

3.2. Çalışanların İletişim Ve Dil Yeterliliğini Ölçmeye Ait Bulgular

Çalışanın anadilini kullanabilmesinin değerlendirilmesi: Ortaöğretim turizm alan mezunlarının iletişim ve dil yeterliliğinin, mesleğin en önemli belirleyicisi olduğu düşünülmektedir. İnsanın insana hizmet ettiği, sanayileşme ve makineleşmenin olmadığı bu sektör, iletişim konusunda çok yetkin insanlarla çalışarak hem küresel rekabeti hem iyileşmeyi yakalayabilir. Bu temada belirlenen alt ölçütler ve bu alanlara ait sorular, ortaöğretim turizm alan mezunlarının iletişim ve dil yeterliliği hakkında fikir edinmeye yöneliktir.

Çizelge 4.13. Çalışanın ana dilini kullanabilme yeterliliğinin değerlendirilme çizelgesi

Çalışanın ana dilini kullanabilme yeterliliği	İyi	Orta	Yetersiz
Çalışanız işini yaparken ana dili Türkçeyi düzgün kullanabiliyor mu?	K1, K2, K3, K4, K5, K8, K9, K10, K11, K12, K13, K16, K17, K18, K19, K20, K21, K22, K25, K26, K27, K28, K29, K30, K32, K34, K35, K36, K37, K38, K40	K14, K24, K41, K42	K6, K7, K33, K39
Sıklık	31	4	4

Kaynak: Analiz sonuçlarına göre yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Turizm sektörünün bir hizmet sektörü olması ve insan iletişiminin ön planda tutulmasından kaynaklanan ana dil kullanımının önemi tartışılmaz bir gerçektir. Bunun önemini bilen işletme yetkilisi katılımcılar da görüşmelerde

bu ölçütü çok önemsediklerini, işe alımlarda sunulabilir yeterliliği ön planda tuttuklarını belirtmişlerdir. Çizelge 4.13'ten anlaşılabileceği üzere, katılımcıların çoğunluğu bu konuda çalışanları yeterli görmektedir. Ana dili doğru kullanmak, sözcüklerin doğru telaffuzu olduğu kadar, doğru diksiyon ve doğru hitap olarak da düşünülebilir. K15, K23 ve K31 bu soruyu yanıtsız bırakmıştır. Çalışanın ana dili Türkçeyi düzgün kullanabildiğini düşünen katılımcılardan bazıları şu şekilde ayrıntılı cevap vermişlerdir.

K1: *"Evet yeterli düzeyde kullanabiliyor. Çeşme bölgesi zaten genelde yerli turiste hitap ediyor. Buna dikkat ediyoruz. Yunanistan'daki kapı vizesi uygulaması yabancı turist sayısında azalmaya yol açtı."*

K3: *"İletişim ve diksiyon çok önemli, çalışan seçerken buna zaten çok dikkat ediliyor."*

K5: *"Kesinlikle. İşe alımda en dikkat ettiğimiz konu bu."*

K14: *"Beklentilerimizle alakalı. Bazen şive kaynaklı uğraştırıyor. Genelde iyi kullanıyorlar."*

K22: *"Üst düzey olmasa da kendini ifade edebilecek kadar kullanmaktadır."*

K30: *"Bu bizim için çok önemli, evet kullanıyor. Çok önceden beri çekirdekten yetiştirme olduğu için zaten hâkim."*

K37: *"Tabii ki yoksa işe giremez."*

Bu konuda çalışanların düzgün Türkçe kullanımını yetersiz gören katılımcı görüşleri şu şekildedir:

K33: *"Kısıtlı kelime sayısı kullanılmaktadır. Diksiyon zayıf."*

K7: *"Kesinlikle hayır."*

K6: *"Hayır."*

K39: *"İstediğimiz düzeyde değil."*

Çalışanların düzgün Türkçe kullanım düzeyini ortalama bulan

K14: *"Beklentilerimizle alakalı. Bazen şive kaynaklı uğraştırıyor. Genelde iyi kullanıyorlar."*

K24 : *"Kısmen."*

K42: *"Hatay insanı biraz şivelidir. Bu coğrafyadan dışarı çıktıklarında kendilerini geliştirebiliyorlar. Hitap anlamında sıkıntı yaşamıyoruz."* şeklinde görüş bildirmiştir.

Çalışanın Beden Dilin kullanabilmesinin değerlendirilmesi: Katılımcılara, çalışanların iletişim tekniklerindeki yeterliliklerini ölçmek

adına “Çalışanınız iletişim tekniklerini doğru biçimde kullanarak hizmet sunabiliyor mu?” sorusu sorulmuş ve aşağıdaki oranlarda sonuçlar alınmıştır:

Çizelge 4.14. Çalışanın iletişim tekniklerini doğru kullanabilme yeterliliğinin değerlendirme çizelgesi

Katılımcı	İfadeler	Sıklık oranı
K2, K4, K5, K7, K8, K10, K11, K12, K14, K15, K16, K17, K19, K20, K21, K22, K23, K24, K25, K26, K27, K28, K29, K30, K32, K33, K34, K35, K36, K37, K38, K40, K41, K42	İyi	34
K6, K39	Yetersiz	2
K1, K3, K13, K18, K31,	Orta	5

Kaynak: Analiz sonuçlarına göre yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Çalışanların iletişim tekniklerini kullanma becerileri, katılımcıların 34’ü tarafından olumlu şekilde yanıtlanmıştır. Doğru iletişim teknikleri kullanmanın turizm çalışanı olmada çok önemli olduğu düşüncesinde birleşen katılımcıların genel yargısı; iletişimin iyi olmazsa bu sektörde istihdam edilmelerinin zorlaşacağı yönündedir. Bu soruya olumsuz yanıt veren K6, “Her şey iletişime dayalı. Ülke genelinde iletişimde problemler olmasından kaynaklı olarak turizm çalışanlarında da sorun çıkabiliyor. Ortalama altı.” ifadesiyle iletişim probleminin sadece turizm sektöründe olmadığına dikkat çekmiştir. Bu sorudaki ortalama yanıtlardan bazıları K13’ün “Misafir iletişiminde eksiklikler var. Kendi aralarında iletişim iyi.” ,K1’in “Mesleki terimler çok iyi. İletişim teknikleri iyileştirilebilir.”, K18’in “Destek veriyorum.” K31’in “3 köyün ortasında bir coğrafyadayız. Öğretiyoruz. Diğerleriyle kıyaslayınca mezunlar daha iyi. Hitap konusunda ve genel kültürde eğitilmeliler.” ve K3’ün “Orta düzey.” yanıtlarıdır. K42’nin görüşü “Sadece bu çalışmada değil, bazen staja geldiklerinde de problem yaşamadık.” şeklindedir.

Bu değerlendirmelerden K13’ün “Misafir iletişiminde eksiklikler var. Kendi aralarında iletişim iyi.” ifadesi iş görenler arasındaki iletişimin de önemli olduğunu, K30’un “Tabii ki, doğru hizmeti bu şekilde sunabiliyoruz.” ifadesi, doğru hizmetin doğru iletişimden geçtiğini, mutfakta görevli K15’in “Kendi aramızda eksik gideriliyor, çözüm bulunuyor. Mutfak müşteri ile çok yüz yüze gelmediğinden kendi aramızdaki iletişimde iyiler.” ifadesi de her departmanın iletişimin yeterliliğini ölçmede aynı ölçütlere sahip olmadığını hatırlatmaktadır.

İletişimin bir başka yolu da beden dilini doğru kullanabilmektir. Beden dilinde, kişiler birbirini hiç tanımasa da onaylamanın, isteksizliğin, yanlışın veya doğrunun cevabını verebilmektedir. Katılımcılara çalışanlarının beden dilini işin amacına uygun kullanıp kullanmadığı sorulmuş ve çizelge 4.15'teki şekilde yanıtlar alınmıştır:

Çizelge 4.15. Çalışanın beden dilini amacına uygun kullanma ölçütleri çizelgesi

Katılımcılar	İfadeler	Sıklık
K2, K4, K5, K7, K8, K9, K10, K11, K12, K15, K16, K17, K19, K20, K21, K23, K24, K25, K27, K29, K30, K32, K33, K34, K35, K36, K37, K38, K40, K41, K42	İyi	31
K6, K13, K14, K26, K28, K31, K39	Yetersiz	7
K1, K3, K18, K22,	Orta	4

Kaynak: Analiz sonuçlarına göre yazarlar tarafından oluşturulmuştur

Çizelge 4.15'ten anlaşılacağı üzere, katılımcıların çoğu çalışanlarını, beden dilini işin amacına uygun kullanma konusunda yeterli bulmuştur. Ortaöğretim kurumları turizm alan ders müfredatları incelendiğinde, bu alanda verilen eğitimin bulunduğu görülmekte ve dolayısıyla mezun bireylerin bu kazanımı elde etmiş olması gerekliliği düşünülmektedir. Katılımcıların çoğunun verdiği olumlu cevaplar, bu kazanımın elde edildiğini göstermektedir. Bu soru bazı katılımcılar tarafından iyi orta evet hayır gibi kısa cevaplarla tamamlanmışken, bazı katılımcılar açıklayıcı cevaplar vermiştir. K2 “Misafirlerimize yetecek düzeyde kullanabilir.” K9, “Evet özellikle mutfak ve serviste yapabiliyorlar. Geri dönütler güzel.”, K11, “Evet beden dili misafirle iletişimde çok önemli zaten” ve K7, “Evet kendini geliştiriyor.” Beden dili kullanımı konusunda olumsuz yanıtlar aldığımız K14, “Genelde beden dili kullanma becerileri olduğunu düşünmüyorum. Jest ve mimik düzeyinde bazen kullanıyorlar. Bu davranışı test ediyorlar. Misafire iyi davranmanın karşılığında bahşış beklentisi olabiliyor.” şeklinde bir yorum yapmış diğer katılımcı K13 ise “Kısa dönemli çalıştıkları için bu konuda eğitmek zor oluyor.” ifadesi ile mevsimlik çalışma sürecinin bu konuda eğitim için yeterli olmadığını ifade etmiştir.

K42, “Mesela servis yaparken tebessüm ediyor, ağırlarken ve uğurlarken müşteriyi memnun edebiliyordu problem yok. Özel bir menü çıkartacaksa o ciddiyeti de beden diline yansıtabiliyordu.”

K39, “Hayır. Beden dili daha yumuşak ve kibar kullanılmalı ama daha sert ve dışarıda alıştırıldığı şekilde agresif davranıyor. dışardaki davranışı silip atamıyorlar.” ifadelerini iletilmişlerdir.

Çalışanın Yabancı Dil Yeterliliğinin Değerlendirilmesi: Turizm sektörü pek çok diğer hizmet sektörü gibi çalışanın yabancı dil bilmesini gerekli, bazı durumlarda da zorunlu tutan bir yapıya sahiptir. Yabancı turistin çok olduğu ülkemiz turizm hareketliliğinde, işletmelerin personel alımı sırasında bu özelliğe çok dikkat ettiği bilinmektedir. Özellikle büyük işletmeler ve popüler turizm bölgelerinde bu ölçüt oldukça önemli ve tercih sebebi olmaktadır. Çalışmanın iletişim ve dil yeterliliğini ölçen sorularından biri de “Çalışanınızın yabancı dil yeterlilik seviyesi nedir? Yabancı dil bilgisi, gerekli durumlarda müşteriye anlamada, alan bilgisi dâhilinde cevap vermede ve problem çözmede yeterli midir?” şeklinde katılımcılara yöneltilmiştir. Sonuçlar Çizelge 4.16’da verilmiştir.

Çizelge 4.16. Çalışanın yabancı dil yeterliliğinin değerlendirilme çizelgesi

Katılımcı	İfadeler	Sıklık
K3, K5, K8, K10, K11, K14, K15, K16, K23, K25, K29, K30	İyi	12
K4, K6, K7, K9, K12, K13, K18, K22, K26, K27, K31, K33, K34, K35, K36, K39, K41, K42	Yetersiz	16
K1, K17, K19, K20, K21, K24, K28, K32, K37, K38, K40	Orta	11

Kaynak: Analiz sonuçlarına göre yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Çizelge 4.16, katılımcıların meslek lisesi turizm alan mezunu çalışanlarının yabancı dil bilgisi yeterliliği hakkında, katılımcı ifadelerine yer vermektedir. Araştırma örneklemelerinin turizm potansiyeli yüksek bölgeler olmasına rağmen, katılımcılar tarafından çoğu çalışan düzeyinin yabancı dil hâkimiyeti konusunda yetersiz bulunması dikkat çekicidir. Yabancı dil düzeyi ile ilgili olumlu ifade kullanan katılımcılardan K14, “Sadece konuşma düzeyinde, kendini idare edecek kadar. Bazıları kendini geliştirerek üst düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olabiliyor. Ancak meslek lisesinden gelen öğrenci elbette ki fark yaratıyor.” K29’un “Yabancı dil seviyeleri B1 olup müşteri ile iletişim konusunda hiçbir sıkıntı yaşanmamaktadır.” ve K5’in “Yabancı dil seviyesi A1 düzeyindedir. Alan bilgisi dâhilinde problem çözebilir. Gerekli durumlarda anlaması yeterlidir.” şeklindeki değerlendirmeleri, çalışanların misafirlere hizmette yeterli olacak düzeyde dil bildiğini ifade etmektedir.

K11, “Çeşme’de çok fazla yerli turist var. Sahip oldukları dil düzeyi yeterli geliyor” ve K32, “Yerel bir işletme olduğumuz için dil bilmek zorunluluğu çok yok.” şeklindeki yorumları ile işletmelerinin yabancı turiste hizmet etmemenin, dil bilme gerekliliğini ortadan kaldırdığı gibi bir kaniya yol açmış olması sonucuna varılabilir.

Çalışanın yabancı dil düzeyini yetersiz bulan 16 katılımcı vardır. Bu katılımcılardan K13, “Zayıf. Çok zayıf yeterli değil. Bir kısım çalışan çözebiliyor. Ancak kapasitelerini artırmak için kendilerini geliştirmiyorlar.” ve K12, “Haftada 8 saat olmasına rağmen lisede alınan eğitim dışarda yetmiyor. Stajlarda birebir etkileşimle gelişti. Kendinizden bir şey katmalısınız.” ifadesi ile bireysel kendini geliştirmenin önemini vurgularken, K6, “Çok iyi değil. Çok fazla İngilizce dersi almalarına rağmen konuşamıyorlar. Eğitim yeterli değil.” K31, “Hiç iyi değil. Yeterli gelmiyor. Eğitim yetersiz.” ve K7, “Yeterli değil, başlangıç seviyesi. Maalesef değil. Eğitimleriyle alakalı. Seçmeli olmalı.” , yetersizliğin sonuçlarını aldıkları eğitimdeki yetersizliğe bağlamışlardır. Katılımcılardan K1, “Genel ihtiyacı karşılayabilecek düzeyde yeterli. Basit mesleki İngilizce var. Problem çözme alanında yetersiz.”, K15, “Derdini anlatabiliyor.” ve K16, “İyi. Teknolojik destekle birlikte çözüme kavuşuyor.” ifadeleri ile bulundukları işletmede çalışanlarının müşteriye yetecek düzeyde dil yeterliliği olduğunu belirtmiştir. K41, “Yeterli değil, cevap veremiyordu ve çoğunlukla anlamıyordu. Biz müdahale ediyorduk. Yabancı dil yeterliliğinin, okulda alınan eğitimin dışında kendini geliştirme ile de alakalı olduğu düşünülürse, aslında bireylerin alınan eğitimden bağımsız bir şekilde kendilerini geliştirmeleri gerekmektedir. Yabancı dilde telaffuz çok fazla dinleme etkinliği ile gelişirken, bu aynı zamanda kelime haznesinin gelişmesine de katkı sunar.” şeklinde cevap vermiştir. K39, “Yabancı dil kullanıldıkça değerlendirilir. Konuşurken yanlış yapma korkuları çok fazla. Öz güven yok. Eğitimden sonra da kişi kendini geliştirmeli.”, K37, “Çat pat İngilizce, ön büro hariç. Ön büro iyi” K40, “Meslek lisesinden öğrendiği bir dil olmuyor. Aileden gelen Arapça var. İngilizce çok yeterli olmuyor.” K42, “Çok düşük. Liseden çıkınca yeterli değil bir turizm öğrencisi için. Biz müdahale ediyoruz. Uzun vadeli ve kısa vadeli işe alımlarda ölçütler değişebiliyor.” cümleleriyle soruyu yanıtlamışlardır.

3.3. Çalışanların Mesleki Eğitimde Almış Olmaları Gereken Kazanımların Değerlendirilmesi

Çalışanların Farklı Kültürleri Tanımalarının Değerlendirilmesi: Milli Eğitim Bakanlığına bağlı kurumlarda eğitim gören öğrencilerden öğretim programlarının dâhilindeki ders kazanımları doğrultusunda eğitilmeleri ve bu kazanımları tamamlamış olarak mezun olmaları beklenmektedir. Bu beklentiye tamamlayamayan bireylerin iş görebilme becerilerinde sıkıntılar

yaşanabilmekte veya eksiklikler uygulama yoluyla giderilmeye çalışılmaktadır. Örgün mesleki turizm eğitiminde de alınmış olması beklenen kazanımlarla ilgili olarak, katılımcılara çalışanları ile ilgili 7 farklı alanda soru sorulmuş ve alınan cevaplar değerlendirilmiştir. Turizm sektörü farklı kültürlerle hizmet etmeyi amaçladığından, katılımcılardan çalışan personelinin Türk mutfağı hakkındaki yeterlilik düzeyi konusundaki görüşleri alınmıştır.

Çizelge 4.17. Çalışanın Türk mutfağı hakkında yeterlilik düzeyinin değerlendirilme çizelgesi

Katılımcı	İfade	Sıklık
K3, K4, K9, K11, K14, K18, K19, K20, K21, K27, K29, K37	İyi	12
K15, K17, K24, K26, K28, K36	Orta	6
K22, K42	Yetersiz	2

Kaynak: Analiz sonuçlarına göre yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Çalışanı Türk mutfağı konusunda yeterli bulan 12 katılımcı vardır. Bu katılımcıların çoğunun işletmesinde yerli turiste hitap edildiğinden bu gelişmenin ve yeterliliğin söz konusu olduğunu düşünmektedir. Mutfaktaki merakın daha fazla olması, daha fazla öğrenmeyi de beraberinde getirmektedir. Bu gerçekliği destekleyen K14, “*Mutfak kişinin kendini geliştirmesiyle alakalı. Genel yeterlilik biraz vardı. / Otelin konseptine bağlı. Dünyadan çok Türk mutfağı hâkim. Genel kombinasyonları biliyor. Yardımcı eleman olarak bilgisi var.*”, K9, “*Ekipmanda zayıflar. İlgileri yüksek. Öğrenmede istekliler- Mutfakta iyiler, daha çok mutfağı kanallıze oluyolar. İlgililer.*” ifadeleriyle soruyu yanıtlamışlardır. Çalışanın Türk mutfağındaki yeterliliğini orta düzeyde iyi olarak değerlendiren ve belirli alanlarda geliştirilmesi gerektiğini düşünen K15, “*Normal. Türk Mutfağı orta sıcak yemekte eksik.*” ve K28, “*Yöresel mutfak alanında daha fazla bilgileri var desek daha doğru olur.*” şeklinde yorum getirmişlerdir.

Çizelge 4.18. Çalışanın dünya mutfağı yeterlilik düzeyinin değerlendirilme çizelgesi

Katılımcı	İfade	Sıklık
K20, K21, K27, K29, K33, K42	İyi	6
K3, K4, K14, K15, K18, K19, K37	Orta	7
K17, K22, K24, K26, K28, K36	Yetersiz	6

Kaynak: Analiz sonuçlarına göre yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Katılımcıların, çalışanlarının dünya mutfağındaki yeterliliklerini değerlendirdiği bu sorudan alınan cevapların yetersiz ve orta düzey yeterli ağırlıklı olduğu görülmüştür. Bunun sebeplerini işletmenin turist beklentisine dayandıran K11, “Yabancı turistlere özgü yemek yok çünkü onlar da Türk lezzetlerine bakmak için geliyorlar.” K9, “Daha çok Türk misafirimiz var. Dünya mutfağı ile ilgili çok değerlendirme yapamam.” K15, “Öğretilen düzeyde iyi.” şeklinde yorum belirtmiştir. Diğer katılımcıların bu soruya, “iyi”, “orta”, “zayıf”, “yeterli”, “yetersiz” gibi kısa cevaplar verdiği görülmüştür. K42, “Gelişen ve globalleşen dünyada çocuklar kendini dünya mutfağında daha çok geliştiriyor, dünya mutfağı daha çok rağbet görüyor. Vizyonu genişlemesi ve kendini ileri noktalara taşıması açısından dünya mutfağını daha çok tercih ediyorlar. Antalya bölgesinde veya yurtdışında turizm yapacağında yabancı turistlere hitap eden bir şeyler yapabileceğini düşünüyorlardır. Kendi işletmelerini açabilmek amacıyla.” yorumlarıyla katkı sunmuştur.

Ortaöğretim örgün turizm eğitiminin eğitim müfredatı aynı zamanda kültürleri tanıma amacındaki kazanımlara da sahiptir. Bu eğitimin sonucunda bireylerin bu kazanımları edinmiş olduğu düşüncesiyle katılımcılara “Turistler dünyanın değişik ülke ve kültürüne mensup bireylerdir. Çalışanınız farklı kültürleri özümsemiş olarak hizmet verebiliyor mu?” şeklinde bir soru yöneltilmiştir. Sonuçlar Çizelge 4.19’da verilmiştir.

Çizelge 4.19. Çalışanın farklı kültürlere hizmet verebilmesinin değerlendirilme çizelgesi

Katılımcı	İfade	Sıklık
K2, K4, K9, K10, K11, K14, K15, K16, K17, K19, K20, K21, K23, K25, K26, K29, K30, K31, K32, K33, K36, K38, K40, K41	Evet	24
K5, K7, K13, K24, K27, K34, K35, K39	Hayır	8
K1, K3, K6, K8, K12, K18, K22, K37, K42	Kısmen	9

Kaynak: Analiz sonuçlarına göre yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

K28 bu soruyu yanıtlamamıştır. Ortaöğretim turizm alanı derslerinin çerçeve programında yer alan kazanımlardan biri de, “konuk tip ve davranışlarını tanımlayarak nezaket ve görgü kuralları ile işletme prosedürüne uygun olarak konukların sorunlarına çözüm bulmasını” amaçlamaktadır. Buna göre, meslek lisesi turizm alan mezunu bireyin farklı kültürleri tanıması, onlara hizmet etmesi de gerekir. Yabancı dil bilmenin yanı sıra bu mezunların geleneksel yapıdan yemek kültürlerine kadar belli başlı alanlarda

konuklara hizmet sunulmasını kolaylaştırması beklenmektedir. 20 katılımcı bu soruya olumlu yanıt verirken, 8'i "hayır" ve 7'si de "kısmen" cevabını tercih etmiştir. Çeşme bölgesi katılımcıları, bu yetersizliğin genelde yerli turistlere hitap etmelerinden kaynaklı olduğunu şu ifadelerle vurgulamışlardır:

K2: "Kültürel anlamda yeterli zaten yerli turist çok."

K7: "Maalesef hayır. Eğitimde müfredatlar sürekli aynı. Çeşme genelinde yerli turist hâkim."

K11: "Çeşme'de genelde yerli turistlere hizmet ediliyor. Almanya, İngiltere ve Çin ağırlıklı yabancı turistimiz var. Ve genelde tura katılıyorlar sadece konaklama için oteldeler ve çok iletişim yok. Ona göre davranılıyor."

K12: "İşi sevme sebeplerinizden biri de bu. Yabancı misafirlerle çalışmak ancak Çeşme'de çok yabancı misafir yok."

K13: "Özellikle Çeşme'de yok. Almanya'dan gelenler Türk Alman, onun harici kısmı. Çeşme artık İzmir'in arka bahçesi, turizm yeri değil. Burada hiçbir acente yok. Burası Sakız feribot iskelesi. Hiçbir turizm yatırımı yok. Burada yatakla ilgili ihtiyaç yok. Kongreler burada yapılmıyor."

Hatay bölgesinden bazı katılımcılardan da çalışanların farklı kültürleri özümsemesi ile ilgili olumlu yaklaşımlar sergilenmiştir;

K30: "Özellikle Rus müşteri potansiyelimiz, çalışanımız sayesinde artıyor. Beden dilinden memnuniyet anlaşıyor."

K31: "Bizim coğrafyadan insanlarla iyi anlaşılabilir. Çalışanlarımızın çoğu İngilizce ve Arapça biliyor."

K32: "Hiç sorun yaşamadık. Kesinlikle."

K36: "Yabancı dili zayıf ancak vücut diliyle yeterli iletişimi kurabiliyor. Kusursuz olmasa da hizmet verebiliyor."

K41: "Evet çok meraklıydı."

Bu konuda çalışanını kısmen yeterli gören K42, "Bu coğrafyada yaşamasından kaynaklı Arap turistin ne istediğini biliyordu ama bir İngiliz'in İngiliz kalıvtısında ne istediğini çok iyi bilmiyordu. Bu bölgesel olarak değişiyor diyebilirim." cevabını vermiştir.

Çalışanının farklı kültürleri özümseyerek hizmet verebilmesini olumsuzlandıran katılımcılar;

K5: "Hayır veremiyor. Bu konuda tahammülsüz."

K34: "Yabancı dili zayıf yabancı turist gelince zorluk çıkabiliyor."

K39: “Birçok konuda eksik kalıyor. Japon veya Koreliyi ayırt edemez. İrtibat kurarken çekingenler, cesaretleri yok. Öz güven yok.”

K40: “Bu bölgede özellikle farklı kültürler olduğu için Araplar Türkler, en azından bizde çalışan insanlar idare edebiliyorlar.”

Çalışanların İşletme Kurallarını Uygulayabilme Becerilerinin Değerlendirilmesi: Bir konaklama işletmesinin en önemli seçilme ölçütlerinden birisi olan temizlik ve hijyen kuralları, diğer tüm sektörlerde olduğu gibi turizm sektöründe de çalışanların uyması gereken düzeyde olmalıdır. Ortaöğretim turizm eğitiminde verilen derslerde, bu konu ile ilgili kazanımların yer alması, katılımcılara bu sorunun sorulmasını gerekli kılmıştır. İstihdam edilen personelin departmanı fark etmeksizin bu soru tüm katılımcılar tarafından yanıtlanmıştır.

Çizelge 4.20. Çalışanın temizlik ve hijyen kurallarını uygulama düzeyinin değerlendirilme çizelgesi

Katılımcı	İfade	Sıklık
K1, K2, K4, K5, K6, K7, K8, K10, K11, K12, K13, K14, K15, K16, K17, K18, K20, K21, K22, K23, K24, K25, K26, K27, K28, K29, K30, K31, K32, K33, K34, K35, K36, K37, K38, K40, K41, K42	Evet	38
	Hayır	0
K3, K9, K19, K39	Kısmen	4

Kaynak: Analiz sonuçlarına göre yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Çizelge 4.20, katılımcıların neredeyse tamamının bu soruya “*evet uygulamaktadır*” şeklinde yanıt verdiğini ortaya koymaktadır. Katılımcıların cevapları, işletmelerde yöneticilerin en hassas olduğu konulardan birinin hijyen ve temizlik olduğunu vurgular niteliktedir:

K5: “*Evet uygulamaktadır. Konu hakkında hizmet içi eğitim de veriyoruz.*”

K6 : “*Pandemiden beri dikkat ediliyor. Öncelikli kuralımız. Performans artar.*”

K14: “*Otel olarak dikkat ediyoruz. Kıyafet, barınma, tarafımızdan sağlanıyor görünümüne dikkat ediyoruz. İyi görünmek adına eğitim alanlar daha iyi biliyor bu işi. Büyük fark yaratıyor.*”

K15: “En önemlisi. Uygulamak zorundalar. Okulun faydası var. Biz de eğitiyoruz.”

K27: “Otelde ki en hassas olduğumuz noktadır. Temizlik ve hijyen kurallarına uymayan personelimiz olamaz.”

K29: “Önceliğimiz temizlik ve hijyen olduğu için çalışanlarımız bu konuda çok dikkatli.”

K30: “Üst düzeyde uyuyor.”

K31: “Evet. Günlük kontrolleri yapılıyor. Caydırıcı komik cezalar verilebiliyor.”

K32: “Mecburen uygulanıyor ve kontrol ediyoruz. Herkesin görev tanımı belli. Öncelik kendi temizlik ve hijyenleri.”

K34: “Evet. Zaten Bulunduğu bölgenin temizliğinden kendisi sorumlu.”

Bu soruda hiçbir katılımcıdan hayır cevabı alınmamıştır, bazı katılımcılar kısmen şeklinde cevap vermeyi seçmiştir. Bu katılımcılardan;

K3: “Biraz yetersiz kalıyor.”

K9: “Kısmen uyguluyorlar. Bizim de telkinlerimiz oluyor.”

K19: “Kısmen.” şeklinde değerlendirme yaparken,

K39’un “Tabi, önem veriyoruz. Tıraşından bulunduğu yerin temizliğine kadar ama olabilirliği tartışılır.” şeklindeki yorumundan da bu konuda tam bir memnuniyet yaşamadığını ortaya koymaktadır.

Çizelge 4.21. Çalışanın kriz durumunu yönetebilme yeterliliğinin değerlendirilme çizelgesi

Katılımcı	İfade	Sıklık
K1, K4, K5, K8, K10, K11, K12, K13, K15, K17, K19, K20, K21, K23, K24, K25, K27, K28, K29, K30, K32, K34, K36, K38	Evet	24
K2, K7, K9, K14, K22, K35, K39, K40, K41	Hayır	9
K3, K6, K16, K31, K33, K37, K26, K18, K42	Kısmen	9

Kaynak: Analiz sonuçlarına göre yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Katılımcılar tarafından çalışanın güç durumlarda kriz çözme becerisi değerlendirildiğinde, çoğunlukla olumlu cevaplar alınmış ve personelin bu konuda yeterli olduğu belirtilmiştir. Konaklama ve seyahat hizmetleri alanı derslerinden konaklama ve seyahat hizmetleri atölyesi dersi, “olağan

dışı durumlar ve olaylara göre davranma” konularında öğrencilerin istenilen kazanımları almasını ve rezervasyon, temizlik veya servis anlamında oluşacak güç durumlar karşısında krizi yönetme becerisine sahip olabilmelerini amaçlamaktadır. İşletme yöneticileri alan ve beceri yeterliliğinde personeline bu durumu çözecek yetki vermekte veya üst birimlere yönlendirmesini söylemektedir. Bu konuda katılımcı yorumları şu şekildedir:

K2: “Tam hâkimiyet yok, mesela merkez otel olmamızdan kaynaklı otopark sıkıntımız var. Bu tarz problemleri çözüme kavuşturamaz.”

K6: “Yetkisi dâhilinde güç durumları çözebilmeye çalışır, sonuca ulaştırır.”

K9: “Daha çok üniversite mezunları buna hâkim. Lise mezunları yetersiz.”

K10: “İnisiyatif alabilecekleri yerlerde belli sınıra kadar krizleri yönetebiliyorlar.”

K12: “Rezervasyonda olan sıkıntılar giderilebiliyor evet. Alternatif sağlayabiliyor.”

K15: “Akılcı davranıp bizi örnek alarak tecrübe ediniyor. Herhangi bir eksiği bir başka malzemeyle tamamlıyor.”

K16: “Yaş ve bilgisi dâhilinde çözer, değilse üstlerinden destek alır.”

K29: “Günlük yapmış olduğumuz toolbakslar ile beraber çalışanlarımıza bu eğitimini her gün vermekteyiz.”

K30: “Çoğu zaman evet, müşteri yetkili ile görüşmek istiyorsa biz devreye giriyoruz. Çoğu sorun bize gelmeden çözüme kavuşuyor.”

K32: “Benim personelim yeteneklidir ve sistem ve eğitimle nerede ne yapacaklarını bilirler. Nadir durumlarda müdahale ederiz.”

K40: “Ya bize yönlendiriyorlar, ya es geçiyorlar.” K41, “Bizlere danışıyor, kendini geri plana atıyor.” K42, “Yöneticinin verdiği anektodla birlikte üstüne ekleyerek gidebiliyordu.”

Bu soruya olumsuz biçimde görüş bildiren katılımcılar da olmuştur. Bu katılımcılardan K2 oluşan krizi otopark sıkıntısı olarak görmüş ve çalışanın bunu çözmeyeceğini belirtmiş, K7 “Kesinlikle hayır.” şeklinde keskin bir yanıt verip açıklama yapmamıştır. K9, krizlerin üniversite mezunları tarafından çözülebildiğini, liselerin bu alanda yetersiz olduğunu bildirmiş, K14, K39 ve K40, K41 çalışanların sorumluluk almak istememesini sebep olarak sunmuştur. K6, K16, K33, K37, K42 çalışanların kriz durumunda üst yönetimden yardım aldığını belirtmiştir.

İşletmelerin bütünüyle başarı sağlaması, fiziksel koşullar, sunulan imkânlar, reklam ve tanıtım, kadar çalışanların iletişimi, iş disiplini, çalışma kurallarına uyum ve zamanlama becerisine de bağlı olduğu tartışılmaz bir gerçektir. İşletmeler, çalışanlarını belli mevzuatlara göre yönlendirmekte ve yönetmektedir. Bu konuda katılımcılara, “Çalışmanız çalışma kurallarına uyum ve iş disiplini yeterliliğine sahip midir?” sorusu sorulmuş ve çizelge 4.22’deki yanıtlar alınmıştır.

Çizelge 4.22. Çalışanın çalışma kurallarına uyum ve iş disiplini yeterliliğinin değerlendirilme çizelgesi

Katılımcı	İfade	Sıklık
K1, K2, K3, K4, K5, K8, K10, K11, K12, K14, K15, K16, K17, K18, K19, K20, K21, K22, K23, K24, K25, K26, K27, K28, K29, K30, K32, K33, K34, K37, K38, K42	İyi	32
K6, K7, K9, K13, K31, K35, K36, K39, K40, K41	Orta	10
	Yetersiz	0

Kaynak: Analiz sonuçlarına göre yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Çizelge 4.22’deki cevaplardan da anlaşılacağı üzere, çalışanlar çalışma kuralları ve iş disiplini konusunda hiç bir katılımcı tarafından yetersiz bulunmamıştır. Bu konuda çalışanlarını orta yeterlilikte gören katılımcılar genelde bazı alanlarda hatırlatma veya düzeltmeye ihtiyaç duyulduğunu belirtmektedir. Orta seviyede yeterli cevabını veren katılımcılardan bazılarının ifadeleri şu şekildedir:

K7: “İş disiplinine sahip ama takip gerektiriyor.”

K9: “Genel anlamda sahipler. Zamanlama konusunda bazen sorun yaşıyor. Gençler sosyal anlamda kendilerine vakit ayırmayı istiyorlar.”

K13: “7/10 işi özümlemekte sıkıntı ve sezonluk bakma davranışı var. Para kazanıp gideyim.”

K35: “Çalışma kurallarına uyuyor ancak iş disiplini konusunda hâlâ gelişmesi gerek.”

K36: “Genel olarak evet. Yoğunluklarda kuralların dışına çıkabiliyor.”

K39: “Değil ama eğiterek baskılayarak öğretmeye çalışıyoruz. İş disipliniinde hitap sıkıntılı, şahsiyete göre değişir. Şive veya söylenenin anlaşılması zorluyor.”

K40: “Orta şeker. Disiplin bizden kaynaklı sağlanmıyor olabilir. Sıkı denetlemiyoruz. Personel de duruma ayak uyduruyor.”

Çalışanlarını çalışma kuralları ve iş disiplinine uyma konusunda yeterli bulan katılımcılardan K14, “*Sahiptir, olmasa işyerinde problem yaşar. Kurallara uyması gerekir. Okullu bir adım öne çıkıyor.*” ifadesiyle okulda alına eğitimin, K15, “*Sahip, işbirliği var ve buna mecbur. Ailede görülen ve bireysel farklılıkların da etkisi var.*” ifadesiyle ailenin ve bireysel farkların etkisini vurgulamışlardır. Bireyin eğitimini tamamlasa da işletme de hala eğitimlerin ve kural hatırlatmalarının devam ettiğini katılımcılardan K31, “*%100 değil. Görev tanımını bilmiyor. Haftalık hatırlatılan görev tanımları aksayabiliyor.*” ve K32, “*Genel kurallara uyulur. Haftalık değerlendirme yapılır. Ödül ceza uygulanır.*” şeklinde görüş bildirmiştir.

Çalışanların Mevzuat Bilgilerinin Değerlendirilmesi: İşletmelerin, işçi sağlığı ve iş güvenliği mevzuatlarını uygulama zorunluluğu vardır. Çalışanların da kurallar gereği bu mevzuatları bilmesi ve uygulaması gerekir. Bu alanda çalışan yeterliliğini ölçen soruya katılımcıların cevapları çizelge 4.23’te sunulmuştur.

Çizelge 4.23. Çalışanın işçi sağlığı ve iş güvenliği mevzuatına uygun davranış durumlarının değerlendirilme çizelgesi

Katılımcı	İfade	Sıklık
K1, K3, K4,K5, K6, K8, K9, K10, K11, K12, K13, K14, K15, K16, K17, K18, K19, K20, K21, K22, K23, K24, K25, K26, K27, K28, K29, K30, K32, K33, K34, K35, K36, K37, K38, K39, K40, K41	İyi	38
K2, K31	Orta	2
K7, K42	Yetersiz	2

Kaynak: Analiz sonuçlarına göre yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Çizelge 4.23, işçi sağlığı ve iş güvenliği konusunda çalışanların uyum yeterliliğinin sonuçlarını ortaya koymaktadır. Çizelgeye bakıldığında, 38 katılımcı bu alanda çalışanlarının uygun davrandığını, 2’si kısmen uyduğunu ve 2’si uymadığını belirtmiştir. İşçi sağlığı ve iş güvenliği mevzuatına uygun davranmanın zorunluluk olduğunu belirten katılımcılar, soruyu şu ifadelerle yanıtlamıştır:

K1: “Mecbur.”

K13: “Davranır. Biz zorluyoruz.”

K15: “Davranıyor. Mecburen.”

K28: “İşçi sağlığı ve iş güvenliği mevzuatına uygun davranmakla mükelleftirler.”

K32: “Evet. İş tanınımları dışına çıkartmayız. Personele risk aldurmaz.”

Bazı katılımcılar da işletmelerinde verdikleri eğitimle çalışanların bu kurallara uygun davranmalarını sağladıklarını dile getirmişlerdir:

K6: “Otellerde eğitim ve programı var. Genelde davranır.”

K9: “Biz ekibimizle iş güvenliği uzmanından eğitim verip sınav yaptığımıza dolayı sertifika alıyorlar.”

K10: “Elbette. İşe girişte ve zaman içinde eğitimler veriliyor zaten.”

K11: “Davranılıyor zaten eğitimler veriliyor.”

K14: “Periyodik eğitim sağlıyoruz. Sıkıntı yaşamadık. Gereken durumlarda müdahale ediliyor.”

K16: “Bazen gereksiz cesareti olabiliyor ama zaten burada öğrendiği için sorun yok.”

K37: “Tabii ki. Yoksa sürdürülebilir turizm sertifikası alamayız.”

K7: “Bilgisi yok, biz yönlendiriyoruz.” İfadesi ile çalışanını bu konuda yeterli uygunlukta bulmamış ve K2, “Orta düzeyde davranır.” ile K31, “Hakları öğretiliyor. Ama yeterli değil. Tek dertleri maddiyat.” ifadeleriyle çalışanın orta yeterlilikte olduğunu beyan etmiştir.

3.4. Ortaöğretim Turizm Alanı Eğitimine Ait Bulgular

Ortaöğretim Turizm Alan Mezunlarının İstihdamları İle İlgili Değerlendirmeler: Bu çalışma, ortaöğretim turizm alan eğitiminden mezun bireylerin iş görebilme becerilerini değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Bu amaçla sorulan 27 sorudan 2’si bu eğitimi alan bireylerin işletmeye katkısını ve bu eğitimle ilgili katılımcı tavsiyelerini içermektedir. Bu alanda verilen cevaplar, çalışmanın özünde ulaşılmak istenen bulgulara ait olduğundan, araştırmacı tarafından daha fazla önemslenmiştir.

Konaklama işletmelerinde her düzey ve birimdeki personelin, işletmeye katkı sunması ve işletmeyi geliştirecek şekilde çalışması beklenir. Meslek lisesi turizm alan mezunlarının, alan bilgisine ve pratiğine sahip bireyler olarak diğer çalışanlardan daha fazla katkı sunması beklenen personeller olacağı düşüncesiyle; katılımcılara “Turizm mezunu çalışmanızın işletmenize

katkısı ne düzeydedir? Çalışanın, geliştirilmesi gereken alanlar veya olumlu katkı sunduğu durumlar nelerdir?” sorusu yöneltilmiştir. İfadeler Çizelge 4.24’teki gibidir.

Çizelge 4.24. Çalışanların işletmelere katkısıyla ilgili ifadeler çizelgesi

Katılımcı	İfade	Sıklık
K3, K5, K9, K10, K15, K19, K25, K29, K30, K42	Çok iyi	10
K1, K4, K6, K8, K11, K14, K16, K23, K28, K32, K33, K34, K35, K36, K37, K38	İyi	16
K2, K7, K12, K13, K17, K20, K21, K22, K26, K27, K39, K40	Orta	12
K18, K31, K41	Yetersiz	3

Kaynak: Analiz sonuçlarına göre yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Çizelge 4.24, çalışanların işletmeye sağladığı katkıyı değerlendiren katılımcı görüşlerini içermektedir. Sonuçlar, meslek lisesi turizm alan mezunlarının işletmelere olumlu katkı sunduğunu netleştirmektedir. Bazı katılımcılar, meslek liseleri turizm alan mezunlarının işletmeye katkılarını üst düzey bulmakta ve memnuniyetlerini dile getirmektedir. Katılımcı ifadeleri şu şekildedir:

K3: “Katkıları yüksek düzeyde. Turizm alanına hâkimler.”

K5: “Kendi çalışanın için bunu rahatlıkla söyleyebilirim ki işletmemiz açısından büyük şans. Eğitim çalışmalarımızdaki mevzuata hâkimiyeti bize kolaylık sağladı. Hatta eğitmen olarak bize yardımcı oldu. Yeniliklerimize yeni bakış açıları kattı.”

K9: “Katkısı tartışılmaz. Alaylı ile kıyaslanamaz. Altyapısı var. İş biliyor.”

K15: “Açığı kapatıyor. Gerekince usta yerine geçiyor. Her alanda eğitim görüyor ve güven sağlıyor. İşini önemseyerek gerektiğinde yerimizi alabiliyor.”

K19: “Turizm mezunu çalışanların işletmeye katkısı, sektördeki bilgileri ve becerileri sayesinde oldukça önemli ve geniş kapsamlıdır. Profesyonel hizmet kalitesi sunabilirler ve çözüm odaklı bir yaklaşım sergileyebilirler.”

K25: “Kesinlikle gözle görülür bir katkısı vardır. Gördüğü dersleri disiplini işe göre ayarlayıp çok güzel koordine olabilmektedir.”

K29: “Turizm mezunu personellerimiz profesyonel bir ekip arkadaşımız gibi çalışmakta olup yapılacak işe hemen uyum sağlayabilmektedirler. Bu yüzden

dolayı müessese de işler çabucak ilerlemekte olup kriz anında çözüm hemen bulunabilmektedir”

K37: “Müşteri devamlılığı. Seneye gelmesi açısından.” ifadeleri ile öne çıkmaktadır.

İşletmeye katkı düzeyini olumlu şekilde değerlendiren diğer katılımcılar da;

K1: “Mesleki düzeyde fark yaratıyor.”

K4: “Teknik bilgileri daha yüksek olduğundan işletmeye katkıları var. Bu da daha profesyonel olarak iş yapmalarını sağlıyor.”

K6: “Diğer alaylıdan daha yumuşak huylu, eğitilebilir ve istekli. Katkısı oluyor.”

K11: “Katkı sağlıyor, müşteri devamlılığı ve sadakati ile ilgili katkıları söylenebilir.”

K16: “Misafir ilişkileri ve işletme yeterliliği on üzerinden 8 olarak nitelendirilebilir.”

K28: “İşletmemize, misafirlere karşı olan davranışı ile seviyeli ve saygı çerçevesinde bulunmasıyla katkı sağlıyor. Aynı zamanda derslerde gördükleri bilgileri hayata geçirme ve yenilikçi düşünceler içerisinde bulunmaları da otelimiz için katkı sağlandığı söylenebilir.”

K38: “İletişim, nezaket, sabır.”

K40: “İşini layığıyla yerine getiriyor, ufak tefek hatalar olsa da müşteri devamlılığı sağlıyor. Krizi yönetme, yeri gelince sorumluluk alma alanında kendini geliştirebilir.”

K41: “Kendini bütün alanlarda tamamen geliştirmesi gerekiyordu.”

Katılımcıların yüksek oranda meslek lisesi turizm alan mezunu kişilerin çalışmalarının diğer çalışanlara fark yaratmasından ve bu bilgi birikiminin işe yansımından memnun oldukları görülmektedir. Katılımcılar, bu personellerin bilgi birikimlerinin müşteri sadakatin pekiştirmede, profesyonel hizmet kalitesi sağlamada ve yeni bakış açıları getirmede kullandıklarını ifade ederek onların sorumluluk üstlenmede güven yarattığını da belirtmişlerdir.

K42: “Turizm gelişmekte olan bir sektör. Her sene bu sektöre yeni şeyler ekleniyor. Yeni mezunları her zaman turizmde verimli buluyorum. Stajyerler bazında düşündüğümüzde bile, çok tecrübeli olmamıza rağmen bize bir şeyler katabiliyor. Bunu çalışanımızda da hissettik. Yabancı dil, Türk mutfağı, alanlarında kendilerini geliştirmeliler.”

Bazı katılımcılar, çalışanlarının işletmeye katkısının orta düzeyde olduğunu ve geliştirilmesi gereken alanların daha fazla olduğunu düşünmektedir. Bu katılımcıların ifadeleri de şu şekildedir:

K2: *"Tam yeterli değil ama bir boşluğu dolduruyor."*

K7: *"Bilgi anlamında katkısı yok, ama tecrübeyi kendine kattı."*

K12: *"%51. Genel anlamda katkısı müşteri memnuniyetiyle belli oluyor."*

K13: *"Bazılarının var ve bazılarının ok. Bazılarındaki müşterilerle iletişim işletmeye olumlu yansıyor. Genelleme yapamam. Müşteri memnuniyeti, katkı olarak söylenebilir."*

K17: *"Turizm mezunu olduğundan yeterli tesis ve teorik bilgiye sahiptir."*

K39: *"Hiçbir şey bilmeyen bir insana göre çok farklı geliyorlar. En azından turizmle ilgili birkaç konuyu bilerek geliyor. Ama üstüne düşmeli ve kendini ciddiyleştirmeli."*

Bu ifadelerden yol çıkılarak, bu çalışanların kendini geliştirme veya işi sahiplenme konusunda geliştirilmesi gerekliliği, aynı zamanda iletişimdeki sıkıntıların da sorun olabileceği ifade edilebilir.

Katılımcılara yöneltilen *"Çalışanın, geliştirilmesi gereken alanlar veya olumlu katkı sunduğu durumlar nelerdir?"* sorusundan alınan yanıtlar aşağıdaki şekildedir:

K1: *"İşletme ve çalışan ortak bir dil geliştirebilir ve mesleki yeterliliğin kurumsal hayata entegrasi için çalışma yapılmalı ve adaptasyon sağlanmalı."*

K6: *"İşi yapmak istemek, öğrenmeyi istemek önemli. Dil iletişim, presentabillik ve kendini geliştirme önemli."*

K7: *"Öğrenilenlerin teorikte kalmaması, pratiğe dökülmesi ve okulların uygulamalı eğitim vermesi gerekir."*

K9: *"Yabancı dil, kendi alan bilgisi, bar içki, dünya mutfağı, geliştirilebilir."*

K10: *"Kültürel olarak geliştirilebilir."*

K11: *"Kendini geliştirmeli. Farklı dallarda da turizm alanında kendini geliştirmeli. Alan harici de bilgisi olmalı. Otel bir bütün."*

K12: *"Lise mezunlarının geneli bu alana yönelmiyor. Çünkü personele değer verilmiyor. Bireyin ciddiye alınması gerekiyor."*

K16: *"Kendini geliştirmek adına otel türü değişikçe kendini geliştirebilir ancak şu an için yeterli düzeyde bilgiye sahip."*

K22: *"Dil ve mesleki bilgi açısından gelişmeleri gerekmektedir."*

K30: “*Temizlik hastalığı var.*”

K35: “*Yabancı turistlerle iletişimi için kendini geliştirmesi gerek. Ayrıca baskı altında kuralları gerektiğinden fazla esnetip standartları değiştirebiliyor. Bu durum da aynı müşterinin veya yakınlarının tekrar gelmesi durumunda sıkıntı yaratıyor.*”

K36: “*Yoğunluk olunca işleri yetiştirme bahanesiyle kuralları çok saptırabiliyor.*”

K40: “*Krizi yönetme, yabancı dil, sorumluluk almada kendini geliştirebilir.*”

Ortaöğretim turizm alanı mezunu bireylerin aldıkları eğitimleri işe yansıtma ve kazanımların hedeflerine varıp varmadığı ile ilgili sonuçların bir kısmına, katılımcı görüşlerine bakılarak değerlendirme yapılabilir. Çalışma, bu alandan mezun bireylerin iş görebilme becerileri hakkında fikir edinilmesini amaçladığından, bu tema altındaki katılımcı görüşleri, diğer görüşlerden daha fazla önem arz etmektedir. Öğrenciler, aldığı teorik eğitimde, sınavlarla değerlendirilerek geçer not almaları durumunda bir üst kademeye geçmektedir. Mezuniyet öncesi 12. sınıfta öğrenilen bilgilerin ilk aşamada uygulanması adına öğretmenler ve işletmelerle işbirliği içinde işletmelerde staj uygulamaları yapılmaktadır. Bu uygulamadaki başarı düzeyi, işletme yetkilileri tarafından da gözlemlenip değerlendirilmektedir. Teorik eğitim ve staj sürecini başarıyla bitiren bireyler mezun olmaya hak kazanırlar. Çalışmanın bu teması, meslek liseleri turizm alan eğitimlerinin çıktısı gibi düşünülmekte ve mezun bireylerin işletmeye katkı sağlamış olması beklenmektedir. Katılımcıların, bu temanın ilk sorusuna verdiği cevaplar, ortaöğretim turizm alan mezunu bireylerin aslında personel seçimindeki diğer ölçütlerden daha başarılı olduğu düşüncesini kuvvetlendirmektedir. Katılımcılar, düzeyi ne olursa olsun turizm eğitimi almış bireylerin ekipman tanıma, iletişim, hijyen, iş güvenliği ve iş disiplini konularında, bu kavramların eğitimini almış olmalarına güvenerek genel anlamda olumlu yaklaşımlar sergilemişlerdir. Temanın bir diğer sorusu, meslek liselerinin turizm alan eğitimine dair öneri ve görüşlerin değerlendirilmesi için sorulmuştur.

Ortaöğretim Turizm Eğitime Dair Öneri ve Görüşlerin Değerlendirilmesi: Meslek liselerinin turizm alanları, 4 yıl teorik eğitim ve son sınıftaki staj uygulaması sonrasında, öğrenciyi meslek hayatına hazırlamaya yönelik bir işleyişe sahiptir. Buradan alınan eğitim ve staj tecrübesi, zamanla iş yaşamı tecrübesiyle birleşerek bireyin hem kendi hayatına, hem de işletmenin başarısına katkı sağlamaktadır. Katılımcılara sorulan “*Meslek liselerinin turizm alanındaki öğrenci yetiştirmesine yönelik öneri ve değerlendirmeleriniz nelerdir?*” sorusu, turizm sektörüne nitelikli eleman

sağlamayı amaçlayan meslek liselerinin turizm alan eğitimini geliştirme ve iyileştirmeye yönelik görüş alma amacını taşımaktadır. Katılımcıların görüşleri şu şekilde olmuştur;

K1: "Ekipmanda sıkıntı var. Liselerde tanıtımı yapılmayan ekipman kullanımı, işletmede çalışmada sıkıntı yaratıyor. Devletin meslek liselerindeki fiziki koşullara daha fazla önem vermesi gerekir."

K2: "Alan tanıtımı daha iyi yapılmalı. Eğitime daha fazla dikkat edilmeli. Bireyler bölümü sadece okul bitirmek için seçmemeli."

K3: "Staj pratikleri geliştirilmeli, ders saati yükseltilebilir ve uygulama alanları genişletilebilir."

K5: "Doğru eğitimle her öğretim kurumu çok değerli. Daha ciddi bir eğitim ve öğretimi önerebilirim. Gençlerin çoğu bilgiyi iş hayatında kazanması, okuldaki eksikliklerden kaynaklı oluyor."

K6: "Daha fazla staj. Uygulama ve pratik fazlalaşmalı. İşletmeler ve okullar bütün olarak hareket etmeli. Yabancı dil öncelikli olmalı ve geçme notu yabancı dil bazında olmalı."

K7: "Teşvik edilmeliler. Özellikle Çeşme genelinde hızlı para kazanmaya yönelik bir eğilim var. Hizmet sektöründe olduklarını bilmeleri gerekiyor. Öncesinde Uygulama yapmaları önemli."

K8: "Daha çok uygulamaya maruz kalması, uygulama oteli veya benzer işletmelerde daha çok vakit geçirmesi, gerekir."

K9: "Liseler geride. Yabancı dil önceden kaliteliydi. Şimdi yok. Meslek liseleri puanlamadan mecburiyetten seçiliyor. Turizm açısından bu kötü durum. Özendiricilik ve teşvik yöneticiler tarafından yapılmalı."

K10: "Okullar en iyisini yapıyor. Pandemiye sıkıntı oldu eğitimde. Onun haricinde eğitim içeriği iyi."

K11: "Turizm mezunları okulda değil çoğunlukla alanda işi öğreniyor. Kişinin kendi inisiyatifinde kendini geliştirmek. Okullar teşvik ve desteği artırmalı. Bu mesleği yapmaya yönlendirilmeli."

K12: "Lisede öğrenciler bir kere de olsa yurtdışına gönderilmeli. Lokal değil uluslararası yetiştirilmeli. Bu hem otelciliği ileri taşır. Hem de kendilerini. Dil bilmeye önem verilmeli."

K13: "Turizmi seven insan yapar. İşletmelerle irtibata geçerek görseleliği tanıtmak. Eğitimler, işletmelerle işbirliğinde yapılmalı, stajyerlikler daha uzun sürdürülmeli veya uygulamalar çoğaltılmalı. İşletme sahiplerini okullara davet etmek ve işin inceliklerini aktarmak. Meslek olarak edinmelerini sağlamak."

K14: “Meslek liseleri daha nitelikli ara elaman çıkartmalı. Doğru yapı ile yönlendirilebilir. Güzel bir altyapı ve hâkimiyetleri var. Bu ülkemiz için büyük bir şans. Devletin turizm alanından mezunların istihdamını kolaylaştırması ve otellerle işbirliği sağlaması gerekir. Öğretmenlerin işletmelerdeki hayatın gerçekliğinden, iş hayatının farklı olduğundan bahsetmeleri yerinde olur.”

K15: “Hocaların iyi seçilmesi. Hocaların kendini geliştirmesi ve öğrenciye daha fazla eğilmeli, yaratıcılıkları olmalı ve teknolojiye ayak uydurması önemli.”

K16: “Liseler çoğalmalı ve isteklilik artırılmalı, iş özümsemeli ve sevilmeli.”

K17: “Yabancı dil alanında yoğun bir eğitim sunulabilir. Staja başlamadan önce otellerde yapılan işleri uygulamalı deneyimleyebilirler. Böylece staj süreci daha bilinçli olur.”

K18: “Daha ağırlıklı servis elemanı, teknik eleman, resepsiyonist vb. kat görevlisi yetiştirilmeli. İş sevmeleri ve sahiplenmeleri hususunda eğitim verilmeli.”

K19: “Meslek liselerinin öğrenci yetiştirme süreci öğrencilerin doğrudan sektöre adapte olmalarını sağlayacak pratik beceriler kazandırma amaçındadır. Ancak teorik eğitim, yabancı dil becerileri, teknoloji kullanımı ve sektöre yönelik güncel bilgiler verilmesi gerekmektedir.”

K20: “Meslek Liselerinin kazandırdığı öğrenciler, turizm açısından çok faydalı olacaktır. Kalifiyeli personel yetiştirilmesi açısından bu konu büyük önem arz etmektedir. Daha fazla yabancı dil bilgisi katkısı ile öğrencilere konu ile ilgili daha çok destek verilebilir.”

K21: “Teorikte verilen eğitimlerin pratik ile desteklenmesi ve öğrencilere yabancı dil eğitimi desteği olması daha iyi olacaktır.”

K22: “Ülkemiz turizm ülkesidir. Bunun için bu sektörde çalışacak bireyler turizmi temelden öğrenmelidir. Gelişime açık biçimde eğitime devam etmelidirler.”

K23: “Daha fazla staj yapabilirler”

K24: “Sürekli saba da olmaları daha sağlıklı olacaktır. Okulla beraber iş hayatını bir arada yürütmeleri dengeyi kuracaktır.”

K25: “Teori bilgiler yerine biraz daha pratikte geliştirilmeli ve İngilizceyi gramerden çok konuşmaya yönelik öğretilmesi gerektiğini düşünüyorum.”

K26: “Dil öğretmek, Turizm becerisi arttırmak ve Saygı.”

K27: “Eğitim düzeyinin artırılarak devam etmesi.”

K28: “ Kontrol sağlamak. Yani evet öğrencileri bir yerlere yerleştiriyorlar. Fakat akabinde neler olup bittiğine dair pek fazla fikir veya bilgi sahibi olduklarını düşünmüyorum. Bir örnekle özetleyecek olursam;

Öğrencilere bir yol gösteriliyor. Fakat o yolda nasıl yürüyeceklerine dair yeterince bilgi verilmiyor. Yolda tökezledikleri zaman ise ne yapacaklarını bilmiyorlar. Tabi ki tökezledikleri zamanlarda da öğretim görevlisi de ne yapacağını bilmiyor. Sadece otelcilikte değil her yer de yapmanız gereken takip etmek, boş vermemek, işimizi sahiplenmek ve en önemlisi de örnek olmak.”

K29: “Bu konuda sektörde çok fazla açık mevcuttur. Meslek liseleri mükemmel eğitim vermektedir.”

Öğrencilere gerçek hayata atılmaları adına bence profesyonel bir çalışma ile eğitim verildiğini düşünmekteyim.”

K30: “Elemanım kendini çok geliştirdi. Önerim yok. Tecrübe ve kendini geliştirme çok önemli.”

K31: “Servis, görgü, hitap şekilleri öğretilmeli. İşini iyi yaptığında bu işin çok kârlı olacağı ve meslek olarak sahiplenmek öğretilmeli. Her birey bir alanda iyi biçimde yetiştirilmeli, uygulamalar teorikten daha çok olmalı.”

K32: “Hiçbir lise turizm mezunu bunu meslek olarak düşünmüyor. Liselerde meslek yönlendirmesi yapılmalı. Sevdirmek önemli, öğrenciler bilinçli ve istekli tercih yapmalı. Alan tanıtımı yapılmalı. Staj önceden yapılmalı.”

K33: “Öğrencilere teorik bilginin yanı sıra pratik deneyim kazandırmak için yerel oteller, restoranlar ve turizm acenteleri ile iş birliği yapılabilir.

Düzenli staj programları, öğrencilerin gerçek çalışma ortamlarını tanımalarına ve sektörün dinamiklerini anlamalarına yardımcı olabilir.

Turizm sektörü sürekli gelişen bir alandır; bu nedenle müfredatın sektördeki en son trendler ve teknolojiler doğrultusunda güncellenmesi çok önemlidir.

Dijital pazarlama, online rezervasyon sistemleri ve müşteri ilişki yönetimi yazılımları gibi teknolojiler eğitime entegre edilmelidir.”

K34: “Personel ilk geldiğinde iletişim sıkıntıları bir miktar vardı. Müşterilerle ve kurum içinde diğer personellerle iletişiminin geliştirilmesi için bir eğitim verilebilir. Karşıdaki kişiye göre bazen alttan almalı bazen de net bir şekilde kuralları dikte etmeli ve geri adım atmamalı. Diğer yandan 3 turizm meslek lisesi mezunu çalıştırmamıza rağmen üçünün de yabancı turistlerle iletişimi çok zayıf. Bunun da geliştirilmesi gerektiğini düşünüyorum.”

K35: “Kurum içindeki diğer personellerle iletişiminin geliştirilmesi için bir eğitim verilebilir. Karşıdaki kişiye göre bazen alttan almalı bazen de net bir şekilde kuralları dikte etmeli ve geri adım atmamalı. Acil durum yönetiminin de geliştirilmesi gerekli. Diğer yandan 3 turizm meslek lisesi mezunu çalıştırmamıza

rağmen üçünün de yabancı turistlerle iletişimi çok zayıf. Bunun da geliştirilmesi gerektiğini düşünüyorum.”

K36: “Karşıdaki kişiye göre bazen alttan almalı bazen de net bir şekilde kuralları dikte etmeli ve geri adım atmamalı. Diğer yandan 3 turizm meslek lisesi mezunu çalıştırmamıza rağmen üçünün de yabancı turistlerle iletişimi çok zayıf. Bunun da geliştirilmesi gerektiğini düşünüyorum. Etik ve insanlarla iletişim için özel bir eğitim verilebilir.”

K37: “Belli bir mevzuatı tekrar ediyorlar, değişim yapılabilir. Yabancı dil ön plana çıkartılabilir. Uygulamalı şekilde otelcilik öğrenilirse daha iyi olur.”

K 38: “Öğrencinin teorik eğitim görmesinin yanında, pratik ve uygulama durumlarının daha fazla olması.”

K39: “Uygulamaya ağırlık verilmeli, teoriden daha önemli. Gerçek hayatın içinde olmalılar.

K40: “Geliştirmeleri gereken çok konu var. Türkiye’de eğitim genel olarak vasat. Bunda da yeterli görmüyorum açıkçası. Mutlaka daha iyi olabilir.”

K41: “Aslında biraz daha çocukların üstüne düşülmeli. Seçtikleri bölümde mutfak veya servis, bizim gibi işletmelere yönlendirilmeliler. Okuldaki eğitimlerini yeterli seviyeye taşımaları gerekir. Staj yeterli değil keşke 2 yıl olabilse.”

K42: “Benim için cevaplama güzel ve hassas bir konu. Bizim sektörü ileri taşıyacak konu aslında bu. Bu düzeyde öğrencilerin yabancı dillerine önem verilmesini öncelikle istiyorum. Turizmin 2 olayı lojistik ve dil. Yeme içme konaklama bunlardan sonra gelir. Turizmciler gerçek anlamda pazarlama ve reklam konusunda profesyonel eğitim almış olsalardı ülke turizminin pazarlaması ve sunması farklı olurdu. Acentaların kendi potansiyelini ülkemizin değerlerine harcaması gerekir. Elimizdeki imkânları daha iyi pazarlayabilmek için lise dönemindeki öğrencilere de pazarlama ve reklam kategorisinde dersler verilmeli.”

Çalışmaya değerli fikirlerini sunan 42 katılımcının, genellikle ortak paydalarda buluştuğu, sektörün kalkınması adına eğitilmiş personellerin varlığını önemsedikleri, işletmelerinin sınıfı ne olursa olsun eğitilmiş bireylerden beklentilerinin benzer olduğu görülmektedir. Katılımcılar; ortaöğretim kurumlarının turizm eğitiminde öncelikle öğrencilerin mesleğe teşviklerinin, alan tanıtımlarının, kendine güvenen bireyler yetiştirilmesinin çok iyi ele alınmasının gerekliliğini belirtmişlerdir. Katılımcılar aynı zamanda meslek lisesi turizm alanlarının fiziksel koşullarının Milli Eğitim Bakanlığı tarafından iyileştirilmesi gerektiği, yabancı dil eğitimine ağırlık verilmesini, özellikle turizm işletmeleri ile işbirliği içinde uygulama alanlarının daha fazla olması gerektiğini vurgulamışlardır. Öğrenci yetiştiren ortaöğretim

kurumlarında, iletişim tekniklerinin de geliştirilmesine yönelik planlamaların yapılması, işletme yetkilileri tarafından önemsenen bir konu başlığı olmuştur.

Çalışmada yer verilen 2 bölge kıyaslandığında, ortak paydalar kadar sorulara verilen yanıtlarda farklı görüşler ve seçimlerin de olduğu göze çarpmaktadır. Çeşme bölgesindeki katılımcıların, Sakız Adasına kapı vizesi verilmesinin bölgenin turizm potansiyelini etkilediği ve bunun yanı sıra eskisi kadar popüler bir destinasyon olmadığını çok defa belirttikleri gözlemlenmiştir. Hatay bölgesindeki katılımcı görüşlerinde ise; turizm potansiyelini etkileyen en geçerli sebep olarak bölgede yaşanan 6 Şubat Kahramanmaraş merkezli deprem ve sonrasında yaşanan sıkıntılar dile getirilmiştir. Ortaöğretim turizm alanı mezunlarının istihdamına bakıldığında, Çeşme bölgesindeki katılımcılar bu oranın azlığını onların çalışmak istememesine bağlarken Hatay bölgesi katılımcıları bu mezunların sayıca az olmasından kaynaklı bir durum yaşandığını dile getirmişlerdir. Meslek liselerinin mevcut programlarına ek olarak katılımcıların önerilerinin alındığı görüşlerde Çeşme bölgesi işletmecilerinin daha çok okul-işletme işbirliğine ve okullardaki fiziksel koşulların iyileştirilmesine önem verdikleri tespit edilmiştir. Hatay bölgesindeki katılımcıların da uygulama alanları ve işbirliklerine önem verdiği gözlemlenmiş, Çeşme bölgesine göre iletişim tekniklerine daha fazla hâkim oldukları düşünülmeye rağmen, bu alanda ve yabancı dil öğretimi alanında iyileştirmeler yapılmasını önemsedikleri belirlenmiştir. Her iki bölgedeki yabancı dil ile ilgili yeterliliklerin çizelgesi incelendiğinde, çalışanını bu alanda yetersiz bulan Hatay bölgesi katılımcıları, Çeşme bölgesine göre daha fazladır. Bunun da coğrafi konum sebebiyle olduğu, Çeşme bölgesinin yabancı turiste hitap etme konusunda Hatay bölgesinden daha fazla bir potansiyele sahip olmasından kaynaklı olduğu düşünülebilir. Çeşme bölgesine kıyasla, Hatay bölgesi ulaşım ve tanınmışlık anlamında sıkıntı yaşamaktadır. Bu alanda belediye ve devlet girişimleri ile devam eden altyapı çalışmaları, sanat ve teknoloji yatırımları, çevre ve yol düzenlemeleri de Hatay'ın turizm cenneti yapılması ve mavi bayrak hedefine ulaşmasına katkı sağlamaktadır. Özellikle, deprem sonrası olumsuzlukların azaltılması adına reklam ve pazarlamaların daha fazla üstünde durulmasının, hem bölgenin kalkınmasına, hem de sahip olabileceği turizm potansiyelinin artmasına yardımcı olacağı düşünülmektedir.

4. Sonuç ve Öneriler

Milli Eğitim Bakanlığına bağlı meslek liselerinde turizm eğitimi alan öğrenciler, 4 yıllık teorik eğitimin yanı sıra, son sınıfta aldıkları uygulamalı eğitim (staj) sonunda mezun olmaktadır. Mezunların, kendi alanlarında işletmelerde nitelikli ara eleman olarak istihdam edilmesi beklenmektedir. Bu çalışmada meslek lisesi turizm alanından mezun bireylerin iş görebilme becerilerini incelemek amaçlanmıştır. Bu amacı gerçekleştirebilmek için İzmir'in Çeşme ilçesi ve Hatay ilinden toplamda 128 işletme ile ön görüşme sağlanmıştır. İş veya sezon yoğunluğu, görüşmeye katılım göstermeme veya istenen ölçütleri sağlamama gibi sebeplerle yapılan elemelerden sonra nihayetinde çalışmaya katkı sunabileceği düşünülen 42 konaklama işletmesi yetkilisinin değerlendirmesi alınmıştır. Yapılan ön görüşmelerde, meslek lisesi turizm alanından mezun çalışanları olup olmadığı sorulmuş, olumlu cevap alınan işletmelerle görüşmeler sağlanmıştır. Görüşmeler sırasında katılımcılardan, yarı yapılandırılmış görüşme formundaki 27 adet soruya cevap vermeleri istenmiştir. Katılımcıların 22'si İzmir'in Çeşme ilçesinden ve 20'si Hatay ilinin Antakya, İskenderun, Arsuz, Belen ve Samandağ ilçelerindendir. Katılımcıların belirlenmesinde otelin türü, yıldız veya yatak sayıları dikkate alınmamış, sadece meslek lisesi mezunu çalıştırma tecrübesinin var olması yeterli sayılmıştır. Yüz yüze veya işletmenin uygunluğuna göre telefon aracılığıyla yapılan görüşmelerin yanı sıra, bazı işletmelerden yanıtlar ön görüşmeler sonrası dijital mesajlaşma yolu ile de alınmıştır. Araştırma kapsamında verilen cevaplar, 4 farklı tema altında incelenmiş; ortaöğretim turizm alan mezunlarının istihdamları ve alan yeterlilikleri, dil yeterlilikleri, okulda alınması gereken kazanım yeterlilikleri ve alan eğitimine ait bulgulara ulaşmaya çalışılmıştır.

Konaklama işletmelerinin personel istihdamına yönelik elde edilen sonuçlara göre, katılımcıların, %52 oranda, herhangi bir ölçüte bağlı kalmadan karışık özelliklerde personel alımı yaptıkları saptanmıştır. Bu değerlendirmelere bakıldığında, katılımcılar sezonluk çalışacak olan

personellerin işe hâkimiyetini, tecrübesini, iletişim becerilerini, diksiyon ve görünümünün iyi olmasını istihdam ölçütü olarak belirlemektedir. Tek bir ölçütü dikkate alan katılımcılardan %31'inin sadece meslek lisesi veya üniversite turizm okul mezunu diploma sahibi bireylerle çalışmayı, %7'sinin de çekirdekten yetiştirme eleman almayı tercih ettikleri sonucuna varılmıştır. Elde edilen cevaplardan turizm alan mezunlarının, farklı bir duruş sergilemelerinin, alanlarında yeterli teorik bilgiye sahip olmalarının, mesleki düzeyde fark yaratmalarının, kullanılan ekipmana aşinalıklarının ve işletmelerde staj tecrübesine sahip olmalarının bu alanda daha fazla tercih edilme sebebi yarattığı sonucuna varılabilir. Ancak, bu personelin uygulamada yetersiz kalması katılımcılar tarafından sıkça dile getirildiğinden, konaklama işletmeleri ve okulların daha fazla işbirliği içinde olması, eğitim içeriğinde daha fazla uygulama alanlarına yer verilmesi önerilmektedir. Katılımcı tercihlerinin çoğunluğunun turizm alan mezunuyla çalışmak istediklerini belirtmelerine rağmen, her iki bölgedeki cevaplar değerlendirildiğinde, bu alandan mezun olan öğrencilerin istihdam düzeyinin beklenenin altında olduğu saptanmıştır. Ayrıca, araştırma sürecinde de bu mezunları çalıştıran işletmelerin tespitinin ve ulaşmanın güçlüğü, bu sonucu desteklemektedir. Bu sonucun, öğrencilerinin çoğunun sadece bir alan seçmiş olmak için turizm alanında eğitim görmeleri, liselere giriş sınavı öncesinde ortaokul düzeyindeki öğrencilere öğretmenler tarafından çok fazla alan tanıtımının yapılmaması, alan seçiminden sonra da mesleği sevdirmeye ve sahiplenme konusunu öğretmenlerin göz ardı etmesinden kaynaklandığı ifade edilmiştir. Ayrıca, katılımcı yorumlarından hareketle, günümüzde gençlerin kısa zamanda para kazanma düşüncelerinin, bir işi öğrenmede özen göstermemelerinin veya çabuk sıkılıyor olmalarının da etken olduğu; bunun sonucunda mezun olduklarında çoğunlukla bu alanda iş bulmak için isteksiz oldukları sonucuna varılabilir. İşletme yetkilileri, başvuruların olması halinde işe alımlarda bu mezunlara öncelik vermeyi istediklerini, ancak mezunların ya mesleğe adım atmadıklarını ya da daha çok Antalya bölgesinde çalışmayı tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Özellikle Çeşme bölgesindeki yetkililer, Çeşme'de turizmin eskisi kadar yüksek potansiyele sahip olmadığını, çalışanların da çoğu zaman sezonluk alaylı kimselerden seçildiğini belirtmiştir. Hatay bölgesinde görüşmeye alınan konaklama işletmelerinin de belirttiği üzere turizm sektörü de 6 Şubat 2023 depreminden sonra yaşanan aksiliklerden fazlasıyla etkilenmiş, dolayısıyla bu olumsuzluklar bölgedeki personel alımına da yansımıştır. Bu olumsuzluklar katılımcıların ifadelerinde belirtildiği üzere fiziksel koşullardaki yetersizlik, istihdam edilecek nitelikli eleman bulma zorluğu, bölgenin devam eden iyileştirme ve yeniden şehirleşme çalışmalarından kaynaklı turizm verilerinde yaşanan düşüşler olarak sıralanabilir. Mevcut çalışanların Çeşme bölgesinde

de belirtildiği gibi işi sahiplenmeme, başka bölgelerde istihdam edilmeme, meslek olarak sürdürmek istememe durumları, deprem sonrası yaşanan psikolojik ve fizyolojik travmalarla birlikte iş görebilme becerilerini etkilediği katılımcılar tarafından belirtilmiştir.

Yapılan görüşmelerden, ortaöğretim turizm mezunlarının, işletmelerde çoğunlukla ön büro ve mutfak alanında istihdam edildiği sonucuna varılmıştır. Bu sonuçtan yola çıkarak, ortaöğretim turizm alan eğitiminin, işletmelerin ihtiyacını karşılayabildiği, eğitim içeriğine güven duyulabildiği; misafirin karşılandığı ilk alan olan ön büroda, meslek lisesi mezunlarının, diğer çalışanlara fark attığı söylenebilir. Her ne kadar katılımcılar aynı zamanda, personeli işe alımdan sonra hizmet içi eğitimlerle desteklediğini belirtse de uygulamaya dayanan iş alanlarında bunun doğal bir süreç olduğu düşünülmektedir. İşletmelerde ikinci olarak çoğunlukla mutfak alanında istihdam edilen meslek lisesi mezunlarına, aldığı eğitimin tatmin edici düzeyde olmasından kaynaklı olarak güven duyulduğu belirtilebilir. Çalışanların aldıkları eğitimi işe taşıyabilme becerisinin kuvvetliliği ve Türk mutfağına hâkimiyetleri de varılabilecek diğer bir sonuç olabilir. Araştırmanın örneklemindeki iki bölgede belirtilen değişkenlerin ön büro ve mutfak alanındaki çalışmaları etkilemekte olduğu, hizmet sunulan misafire göre de becerilerin farklı algılandığı gözlemlenmiştir. Çeşme bölgesine kıyasla Hatay bölgesinde çalışmaya dâhil olan işletmelerdeki olumsuz durumların, hem turizm potansiyelinin daha düşük olması hem de yaşanan doğal felaketten etkilenmelerinden kaynaklı olduğu düşünülmektedir.

Katılımcılar çalışanlarının temel turizm bilgisini % 60 oranda yeterli bulmuş, yetersiz olduğunu düşünen %26'lık katılımcı oranı da bu yetersizliği teknik yetersizlik veya uygulamada yaşanan sıkıntılara bağlamışlardır. Turizm sektörünün anında tüketilen bir alan olmasından kaynaklı olarak hizmet sunacak personellerin işi yerinde ve sürekli iyileştiren uygulamalarla öğrenmesinin, daha kalıcı ve olumlu biçimde dönüt vereceği düşünülmektedir. Katılımcıların çoğunluğu bu sektörde eğitimlerin içindeki uygulama sürelerinin ve alanlarının, okullar ve işletmelerle işbirliklerinin arttırılmasının, hizmetlerin iyileştirilmesine katkı sunacağını belirtmektedir. Çalışanların alan yeterlilikleri de yine görüşme sorularıyla tespit edilmeye çalışılmış, alaylı çalışanlarla kıyaslandıklarında ortaöğretim turizm alan mezunlarının iş görmelerinin daha fazla memnuniyet yarattığı sonucuna varılmıştır. İşletmelerdeki alanlar 5 bölümde incelenmiş, bu bölümlere ait diğer sorularla değerlendirmelere alınmıştır. Meslek liseleri turizm alanından mezun olan bireyleri ön büro, muhasebe, mutfak, servis ve bar ve kat hizmetlerinde iş görebilme becerilerini değerlendiren katılımcıların çalışanlarını çoğunlukla alanlarında yeterli buldukları tespit edilmiştir. Bu

sonuçlardan meslek liseleri turizm alanında, işletmelerin ara eleman ihtiyacını karşılayabilecek yeterlilikte öğrenci yetiştirildiği söylenebilir. Yetkililerin belli konularda eğitime dair sunduğu önerilerin de dikkate alınması, turizm eğitimini dolayısıyla turizm sektöründeki iş becerilerini de geliştirecektir.

Turizmin özünde iletişimin olduğu düşüncesiyle, katılımcılardan çalışanın iletişim becerilerini 4 farklı kategoride değerlendirmeleri istenmiştir. Anadil ve beden dili kullanımı, iletişim yeterliliği, yabancı dil yeterliliği kategorilerinde oluşturulan sorulara verilen cevaplar değişkenlik göstermiştir. Turizm alan mezunlarının misafirle iletişimde, anadili ve beden dilini kullanma konusunda yeterli görüldükleri, yabancı dil alanında özellikle konuşma pratiği yapma anlamında kendilerini geliştirmeleri gerektiği katılımcılar tarafından vurgulanmıştır. Çalışanların iletişim teknikleri ve beden dili kullanımının özellikle ön büro departmanı için hassasiyet konusu olduğu tespit edilmiş, misafirin karşılandığı alan için yabancı dil bilmenin önemi vurgulanmıştır. Katılımcıların, özellikle anadilde diksiyon ve telaffuz konusunda hassasiyet gösterdikleri, düzgün hitap ve duruşun işe alınmayı çok etkilediğini belirtmişlerdir. Yabancı dil kullanımı ve yeterliliği konusunda sıkça dile getirilen şikâyetler, çalışanların kendini geliştirmemesi ve dili kullanırken yaşadıkları çekinceler olmuştur. Okulda alınan eğitimin turizm alanında bireye temel oluşturabileceği fakat yeterli gelmeyeceği gerçeği ile bu sektörde çalışmayı düşünen mezunların kendisini her alanda olduğu gibi yabancı dil alanında da bireysel çabalarını kullanarak geliştirmesi gerekliliği sonucuna varılmıştır. İletişim becerilerinin değerlendirildiği bu temadaki sonuçlar, bireyin kendini geliştirmesinin önemini açık bir biçimde vurgulamaktadır.

Çalışılan iki bölgenin daha çok yerli turiste hitap etmesi sebebiyle, çalışanların farklı kültürleri tanımayan olması çok önemsenmemiştir. Özellikle Hatay bölgesinin komşu ülkelerden ziyaretçi alması, gelen turistlerle kültürel benzerliklerin yaşanması ve bölgenin yerli turistinin de sıkça Arapça kullanması gibi sebeplerle çalışanların bir kısmındaki Arapça kullanımı ve yerel tatlar bilgisinin varlığı yeterli kabul edilmektedir. Çeşme bölgesinde de katılımcılar, çok fazla yabancı turist ağırlamadıklarını ve gelenlerin çoğunlukla gurbetçi Türkler olduğunu belirtmiş, bundan dolayı çalışanın farklı kültürleri tanımaya ihtiyaç duymadığını dile getirmişlerdir. Yabancı misafirlerin de zaten Türk mutfağını tatma isteklerini belirterek çalışanların bu konuda yeterli geldiğini, yerli turistlerin isteklerine de uyum sağladıklarını belirtmişlerdir. Turizm alanında geçirilen süre ile birlikte tecrübenin de artması, çalışanları bu konuda zaman içinde daha yeterli hale getireceği, bu konuda yine kendini geliştirmenin önemli olduğu düşünülmektedir. Bu

görüşlerin sonucunda da çalışanların dünya mutfağı ile ilgili bir yeterliliğe sahip olmamaları çoğunlukla önemslenmemiştir.

İşletmelerde çalışanların temizlik ve hijyen kurallarını uygulaması konusunda katılımcılar büyük hassasiyet gösterdiklerini belirtmiş ve temizliğin hizmetteki temel kural olduğunu belirtmişlerdir. Bu durum hem misafirin konaklama ihtiyacını gideren işletmenin azami dikkat etmesi gereken şey olduğundan, hem de çalışanların okulda bu temel eğitimi almasından kaynaklı olduğu düşünülmektedir. Özellikle pandemi sonrası bütün işletmelerde bu konuda üst düzey önlemlerin alması da buna katkı sağlamıştır.

Çalışanların çalışma kurallarına uyum ve iş disiplini yeterliliğine sahip oldukları belirtilmiş, işçi sağlığı ve iş güvenliği konusunda mevzuata uygun davranmalarının zorunluluk olduğu belirtilmiştir. Bu konuda meslek liselerinde mevzuata ve işletme kurallarına dair alınan derslerin de bu yeterliliğe temel oluşturduğu düşünülmektedir. Katılımcıların mevzuat ve çalışma kurallarındaki memnuniyeti, çalışanların güç durumlarda kriz durumunu yönetme becerisinin değerlendirilmesine yansımamıştır. Katılımcı ifadelerinden, çalışanların güç durumlarda sorumluluk almak istememesi ve kriz durumunun üst birimlere iletilmesi durumu yaygın olarak dile getirilmiştir. Katılımcılar tarafından bu durumun bireysel farklara göre değişim gösterdiği ve çalışanların özgüven eksikliğinden kaynaklandığı belirtilmiştir.

Çalışmanın son bölümünde katılımcılardan, meslek liselerinde verilen turizm alan eğitimine dair değerlendirmeler alınmıştır. Verilen cevaplar, işletmelerin ortaöğretim turizm alanından mezun bireylerle çalışmayı önemsedikleri yönündedir. Katılımcıların yanıtlarından; bu çalışanların işletmelere müşteri devamlılığı konusunda katkı sağladığı, mesleki anlamda fark yarattıkları, teknik anlamda bilgilerinin olduğu, diğer çalışanlarla kıyaslandıklarında daha eğitilebilir oldukları saptanmış, işletmelerin memnuniyetleri gözlemlenmiştir. Ortaöğretim turizm alan mezunu çalışanların davranış kurallarını bilmesi, eğitimdeki bilgilerini uygulamaya aktarmaları, yenilikçi olmaları, alandaki altyapıları, staj uygulamasının bireylere katkısı, katılımcıların dile getirdiği diğer memnuniyet konuları olmuştur. Turizmin odağında insan olması ve iletişimin öneminden yola çıkılarak; çalışanlardaki iletişim ve kültürel alanda yenilenme, yabancı dil alanında pratiğin artırılması da geliştirilmesi gereken alanlar olarak belirtilmiştir. Dünya mutfağı, kültürel bilinç, profesyonel hizmet kalitesi sunma, sorumluluk alma ve kriz yönetimi konularında da eğitimlerin iyileştirilmesi tavsiyelerinde bulunulmuştur.

Meslek liselerinin turizm alanındaki öğrenci yetiştirmesine yönelik katılımcıların görüş ve önerileri, çalışmanın en önemli bölümü olarak değerlendirilmektedir. Bu alanda belirtilen eksikliklerin giderilmesi, katılımcı görüşlerinin çalışanlarla ilgili görüşlerinin dikkate alınması, doğru bulunan alanların daha fazla iyileştirilmesi ile birlikte, Türkiye’de ortaöğretim seviyesinde verilen turizm eğitiminin geliştirilmesine katkıda bulunulacağı gibi nitelikli sektör çalışanının istihdamı da gerçekleştirilebilir. Çalışma bulgularında belirtildiği üzere, öğrencilerin ortaöğretim seviyesine gelmeden önceki eğitim basamağında meslek liseleri turizm alan tanıtımının ve mesleki yönlendirmelerin iyi yapılması, bu alanı seçen öğrencilere de mesleği sevmeye, özendirme ve teşvik konusunda verilen desteğin artırılması, katılımcıların ortak önerilerindendir. Okullardaki fiziki şartların iyileştirilmesi, ekipmanların güncel olması, sürekli tekrar eden mevzuatların ve müfredatların yenilenmesi, katılımcıların Milli Eğitim Bakanlığı tarafından dikkate alınmasını istediği hususlar olarak belirtilmiştir. Özellikle iş yaşamı ile eğitim hayatının gerçekliğinin farklı olmasına dikkat çeken katılımcılar, öğrencilerin uygulama alanına çok daha fazla maruz bırakılması gereken programların oluşturulmasını tavsiye etmiş, işletmelerle daha fazla işbirliği yapılması konusunu vurgulamışlardır. Akademik takvimin çok uzun olması ve Haziran ayında bitmesi dolayısıyla bu alanda eğitim gören öğrencilerin sektörde pratik yapma ve mezunların iş hayatına dâhil olma süreçleri gecikmektedir. İşletme yetkilileri, erken başlayan sezonda çalışan ekibini tamamlayabilmek adına bu süreçte farklı kişileri istihdam etmektedir. Bu durumun iyileştirilmesi için de program değişikliğine gidilmesi, turizm alan mezunlarının sektöre erken girmesine, iş görebilme becerilerinin daha profesyonel bir biçimde olmasına katkı sağlayacaktır.

Katılımcı ifadelerinden yola çıkılarak, her iş alanında olduğu gibi çalışanların bireysel farklılıklarının da iş görebilme becerilerini etkilediği sonucuna varılmıştır. Çalışmada bu bağlamda aynı eğitim içeriğinden mezun ancak farklı koşullarda çalışan ortaöğretim turizm alan mezunlarının iş görebilmeleri ile ilgili benzerlik ve farklar da tespit edilmeye çalışılmıştır. Aynı zamanda çalışılan bölgenin turizm potansiyeli, kültürel farklılıkları, çevresel imkânları da alınan teorik bilginin yeterliliğini ve iş görebilme becerisini de etkilemektedir. Bu konuda değerlendirmelerde bulunan katılımcıların bu fark ve benzerlikleri göz önünde bulundurarak belirttikleri ortak görüş; bireysel gelişimlerin önemsenmesi, yeniliğe açık ve yaratıcı olmaları yönünde çaba gösterilmesidir. Kişisel gelişimin programlarının önemsendiği bir turizm eğitiminin, bu alanda kariyer yapmak isteyen bireylere daha fazla katkı sunacağı düşünülmektedir.

Katılımcı ifadeleri değerlendirildiğinde, bireyin iş görebilme becerisinde; işletmenin biçimi, çalışılan departman, işe karşı isteklilik, veya işletmenin bireye karşı tutumlarının ve niyetinin de etkili olduğu tespit edilmiştir. Çalışanına değer ve destek veren, onların hatalarını düzeltmeye hazır olan işletmeler ile çalışandan beklentilerini yüksek tutan, hatalara karşı olumsuz tavırlar sergileyen işletmeler kıyaslandığında, bu iki tavır karşısında çalışanlarının becerilerini sergilemeleri de farklı şekilde olmaktadır. Bütün bu farklılıklara rağmen, ortaöğretim turizm alanından mezun bireyler, çoğu yetkili tarafından diğer çalışanlardan üstün tutulmuş ve onların istihdamlarının tercih edileceği belirtilmiştir.

Bir hizmet sektörü olan turizm sektörünün başarısı, doğrudan nitelikli turizm personeli ile sağlanabileceğinden, turizm işletmeleri yönetimlerinin üzerinde durması gereken belki de en hayati konu turizm eğitimidir (Üzümcü, 2015:143). Bu çalışmada, meslek liselerinin turizm alanından mezun olan bireylerin iş görebilme becerilerinin incelenmesi amaçlanmıştır. Amaçlı örnekleme yöntemi ile belirlenen toplamda 42 işletmenin yetkilileri ile yapılan görüşmeler, bu mezunların çalışmalarına yönelik bilgiler vermektedir. Bu görüşme sonuçlarının doğru değerlendirilmesi, hem ortaöğretim turizm alan eğitimine katkı sağlayacak, hem de bu mezunları istihdam eden konaklama işletmelerine yol gösterici olacaktır.

Meslek liselerinin Türkiye’de nitelikli ara eleman ihtiyacını karşılamadaki rolü büyüktür. Ortaöğretim turizm alanındaki ilk eğitim basamağı olan konaklama ve seyahat hizmetleri ile yiyecek-içecek hizmetleri alanlarının kapsam ve içeriklerinde sürekli yenilikler ve iyileştirmeler söz konusu olmaktadır. Bu eğitim basamağının, turizme hizmet edecek personele temel bilgilerin ve uygulama pratiklerinin verildiği alan olduğu düşünüldüğünde, iyileştirmeler hem işletmelerin, hem eğitimin niteliğini etkileyecektir. Turizmde eğitim ve işletme alanlarındaki işbirlikleri sonucunda, sektör büyüme sağlayacak ve ülke ekonomisine daha fazla katkı sağlayacaktır.

Çalışmada elde edilen verilerin ışığında, ortaöğretim turizm alanında öğrenim gören öğrencilerin, mezuniyetleri sonrasında istihdamları ve ülke turizmine katkı sunmaları açısından;

- 9. Sınıfta yapılan alan seçimleri için rehber öğretmenler ve bölüm eğiticileri tarafından yapılan tanıtımlar sonrasında bireysel farklılıkların da gözötilerek yönlendirmeler yapılması,
- Eğitimciler tarafından eğitim sırasında mesleğin özendirilmesi ve teşviki,

- Milli Eğitim Bakanlığı tarafından, ortaöğretim turizm eğitiminde uygulama alanına çok daha fazla maruz bırakılması gereken programların oluşturulması, mevcut programlarının güncel hale getirilmesi, okullardaki fiziki koşulların düzeltilmesi, ekipmanların yenilenmesi,
- Milli Eğitim Bakanlığı, Kültür ve Turizm Bakanlığı ve işletmelerin işbirliklerinin artırılarak öğrencilerin uygulama alanlarında daha fazla vakit geçirmesinin sağlanması,
- Yeni bir akademik takvim ve müfredat içeriği ile hazırlanan yeni bir programın uygulanmasıyla mezun öğrencilerin sektöre daha erken dâhil olabileceği koşullarının hazırlanması,
- Kültür ve Turizm Bakanlığının işletmelerle yapacağı işbirliklerinin, bu mezunların istihdamını kolaylaştıracak öncelik ve düzenlemeleri içermesi
- Ortaöğretim kurumları turizm alan ders kazanımlarına bireysel gelişim programları dâhilinde kişisel gelişimi destekleyecek kazanım ve içeriklerin eklenmesi,
- Özellikle diksiyon ve hitap ile ilgili alanlardaki eğitimlerin daha da artırılması,
- Öğrencilerde iletişim becerilerini geliştirmek amacıyla programlara kazanım ve içeriklerin eklenmesi,
- Yabancı dil öğretiminde yapısal değişikliklere gidilerek; turizme yönelik mesleki İngilizce ve konuşma pratiğinin dâhil olduğu bir biçimde yeni bir program oluşturulması, ders kitaplarının bu programa uygun şekilde düzenlenmesi, yabancı dil ders saatlerinin artırılması,
- Yeni mezun bireylere daha iyi yol göstermeleri açısından işletme yetkililerinin de belirli aralıklarla eğitimlere tabii tutulması ve mezunların yenilikçi yaklaşımları veya fikirlerinin önemsinmesi önerilmektedir.

Turizm sektöründe yapılan diğer tüm çalışmalar gibi bu çalışma da, sektörün iyileştirilmesine katkı sunmayı hedeflemektedir. Bu sebeple işletme yetkililerinin araştırmacılara zaman ayırması, destek vermesi, şeffaf bir biçimde görüş bildirmesinin de süreci destekleyeceği düşünülmektedir. Bu alanda farklı evren ve farklı öğretim kademelerinde yapılacak olan gelecek çalışmalar ile daha kapsamlı sonuçlara ulaşılabileceği varsayılmaktadır.

Kaynakça

- Acar, D. (2020). Turizmin Tarihî Kökenleri – I: Eski Çağlar – Mezopotamya Uygarlıkları.
Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 31(3), 307-313. <https://doi.org/10.17123/Atad.843960>
- Ağaoğlu, O. K. (1991). Türk Turizminin En Büyük Sorunu ve Çözümüne İlişkin Bir Öneri.
Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 2(2), 19-21.
- Akoğlu Kozak, M, Evren, S. ve Çakır, O. (2013). Tarihsel Süreç İçinde Turizm Paradigması. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24(1), 7-22.
- Aksu, M. ve Bucak, T. (2012). Mesleki Turizm Eğitimi. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(2), 7-18.
- Ankara Valiliği (2024). *Mesleki Ve Teknik Eğitim Politika Belgesi*, Ankara, https://mtegm.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2024_09/18170207_16_09_2024_mtgmpolitikabelgesi.pdf Son Erişim Tarihi: 05 Kasım 2024
- Anonim, (2024a). Anadolu Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Ön Lisans Programı dersleri. <https://www.anadolu.edu.tr/akademik/meslek-yuksekokullari/452/turizm-ve-otel-isletmeciligi-programi/dersler> Son Erişim Tarihi: 24 Haziran 2024
- Anonim, (2024b). Dünyanın İlk Konaklama İşletmeciliği Okulunun Kuruluşu. <https://www.chl.edu/cn/about-chl/our-history> Son Erişim Tarihi: 4 Mayıs 2024.
- Anonim, (2024c). Hatay İli Sınıflarına Göre Turizm Belgeli Konaklama Tesisleri. <https://www.yatirimadestek.gov.tr/pdf/assets/upload/fizibilite/hatay-ili-bes-yildizli-otel-on-fizibilite-raporu2021.pdf> Son Erişim Tarihi: 27 Temmuz 2024.
- Anonim, (2024c). Yaygın Mesleki Turizm Eğitimi Programları. <https://destek.ktb.gov.tr/TR-134899/bakanlikca-turizm-isletmelerinde-calisan-personelce-yonelik-olarak-duzenlenen-yaygin-mesleki-turizm-egitimi-programlari-nelerdir.html> Son Erişim Tarihi: : 3 Ağustos 2024.
- Anonim, (2024d). 01/06/2006 tarih ve 87061 sayılı Hizmet İçi Eğitim Yönetmeliği. <https://teftis.ktb.gov.tr/TR-14582/hizmet-ici-egitim-yonetmeli.html>
<https://www.oib.gov.tr/hizmet-ici-egitim-yonetmeli/> Son Erişim Tarihi: 2 Haziran 2024

- Anonim, (2024e). İzmir İl Kültür Ve Turizm Müdürlüğü Tesis Verileri. <https://izmir.ktb.gov.tr/TR-77217/tesis-verileri.html> Son Erişim Tarihi: 22 Temmuz 2024.
- Anonim, (2024f). Meslekî Eğitim Haritası. <http://meslekiegitimharitasi.meb.gov.tr/alanbilgi.php>, Son Erişim Tarihi: 30 Temmuz 2024.
- Anonim, (2024g). Türkiye Geneli Alan Bazlı Öğrenci-Çalışan Karşılaştırması. <https://meslekiegitimharitasi.meb.gov.tr/alan.php> Son Erişim Tarihi: 15 Temmuz 2024.
- Anonim, (2024h). Türkiye Geneli Mesleki Eğitim Konaklama Ve Seyahat Hizmetleri İle Yiyecek İçecek Hizmetleri Alan Detayları. <https://meslekiegitimharitasi.meb.gov.tr/alanbilgi.php> Son Erişim Tarihi: 13 Temmuz 2024.
- Anonim, (2024i). Otel İşletmeciliği Ve Staj Eğitiminin Verildiği Fakülteler <https://yokatlas.yok.gov.tr/lisans-anasayfa.php> Son Erişim Tarihi: 18 Haziran 2024
- <https://yokatlas.yok.gov.tr/onlisans-anasayfa.php> Son Erişim Tarihi: 18 Haziran 2024
- Anonim, (2024j). Stajın Tanımı, Türk Dil Kurumu. <https://sozluk.gov.tr/> Son Erişim Tarihi: 30 Temmuz 2024.
- Anonim, (2024k). Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğünün Kurulmasına Dair Kanun <https://mevzuat.gov.tr/mevzuatmetin/5.5.3797.pdf> Son Erişim Tarihi: 17 Haziran 2024.
- Anonim, (2024l). 2023-2024 Eğitim Öğretim Yılında Yükseköğretim Düzeyinde Mesleki Turizm Eğitimi Veren Ön Lisans, Lisans, Yüksek Lisans Ve Doktora Programında Eğitim Gören Öğrenci Sayıları. <https://www.istatistik.yok.gov.tr> Son Erişim Tarihi: 26 Ağustos 2024.
- Anonim, (2024m). Türkiye’de Lisans Düzeyinde Öğrenim Gören Öğrenci Sayıları. <https://www.istatistik.yok.gov.tr> Son Erişim Tarihi: 25 Ağustos 2024.
- Anonim, (2024n). Türkiye’de Örgün Turizm Alanları. <https://myk.gov.tr/images/stories/colo/sahapyilmazsunum181109.pdf> Son Erişim Tarihi: 10 Haziran 2024.
- Anonim, (2024o). Yaygın Turizm Eğitimi. <https://yakegm.ktb.gov.tr/TR-13217/yaygin-turizm-egitimi.html> Son Erişim Tarihi: 3 Ağustos 2024.
- Anonim, (2024p). Yükseköğretim Ve Lisans Tanımları. <https://www.osym.gov.tr/TR,1371/tanimlar.html> Son Erişim Tarihi: 16 Ağustos 2024.

- Anonim, (2024r). Yükseköğretim Kurumlarının Otel İşletmeciliği Bölüm Programları.
<https://www.istatistik.yok.gov.tr> Son Erişim Tarihi: 25 Ağustos 2024.
- Anonim, (2024s). 2023-2024 Eğitim-Öğretim Yılı Lisans Düzeyinde Mesleki ve Teknik Turizm Eğitimi veren program içerikleri. <https://www.istatistik.yok.gov.tr> Son Erişim Tarihi: 25 Ağustos 2024.
- Anonim, (2024t). 2023-2024 Eğitim-Öğretim Yılı Doktora Düzeyinde Turizm Eğitimi veren program içerikleri. <https://www.istatistik.yok.gov.tr> Son Erişim Tarihi: 25 Ağustos 2024.
- Anonim, (2024u). 2023-2024 Eğitim-Öğretim Yılı Ön lisans Düzeyinde Eğitim Veren Programlar ve Öğrenci Sayıları. www.istatistik.yok.gov.tr Son Erişim Tarihi: 26 Ağustos 2024.
- Anonim, (2024v). 2024 Yılında Farklı Alan Ve Personellere Yönelik Hizmet İçi Eğitim Planı.
<https://pgm.ktb.gov.tr/Eklenti/119570,2024-hizmet-ici-cgitim-planipdf.pdf?0>
Son Erişim Tarihi: 20 Haziran 2024.
- Anonim, (2024y). Hatay İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü Müze İstatistikleri
<https://hatay.ktb.gov.tr/Eklenti/107190,turizm-konaklama-muze-istatistikler-15122022pdf.pdf?0> Son Erişim Tarihi: 28 Temmuz 2024.
- Arslan, E. ve Boylu, Y. (2014). Türkiye’deki Turizm Eğitiminin Rakamsal Gelişmeler Açısından Değerlendirilmesi. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*(1), 79-97.
- Arslan, S. Emir, O. ve Pelit, E. (2010). Turizm Alanında Ön lisans Eğitimi Alan Öğrencilerin Staj Öncesi ve Sonrası Görüşlerinin Karşılaştırılması Afyon Kocatepe Üniversitesi Örneği. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(33), 141-165.
- Atay, L. ve Yıldırım, H. M. (2008). Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Memnuniyetine Yönelik Bir Araştırma. *Seyahat Ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 5(3).
- Avcıkurt, C. (2004). Konaklama İşletmelerinde İş görenlerin Eğitimi ve Alternatif Eğitim Yöntemlerinin Etkinliği. *Öneri Dergisi*, 6(21), 25-32.
<https://doi.org/10.14783/maruoneri.679966>
- Ayhan, C. (2022). Serbest Zaman İlgilenimi, Rekreasyonel Akış Deneyimi, Rekreasyonel Fayda ve Serbest Zaman Tatmininin Tekrar Katılım Niyeti Üzerine Etkisi. Yayınlanmış Doktora Tezi. *Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü*, Sakarya.
- Aymankuy, Y. ve Aymankuy, Ş. (2013). Turizm işletmeciliği eğitimi alan öğrencilerin turizm sektöründeki istihdamla ilgili görüşleri ve sektördeki kariyer beklentileri (Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu örneği), *Akademik Bakış Dergisi*, (35), 1-21

- Baltacı, A. (2019). Nitel Araştırma Süreci: Nitel Bir Araştırma Nasıl Yapılır? *Abi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 368-388. <https://doi.org/10.31592/aeusbed.598299>
- Başdal, M.(2019). *Yaygın Turizm Eğitimi*.
<https://turkiyeturizmansiklopedisi.com/yaygin-turizm-egitimi> Son Erişim Tarihi: 20 Haziran 2024.
- Başkale, H. (2016). Nitel Araştırmalarda Geçerlik, Güvenirlik ve Örneklem Büyüklüğünün Belirlenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*, 9(1), 23-28.
- Civelek, M.(2021). *Lisans Düzeyinde Turizm Programı*. <https://turkiyeturizmansiklopedisi.com/lisans-duzeyinde-turizm-programi> Son Erişim Tarihi: 27 Temmuz 2024.
- Civelek, M.(2021). *Ön Lisans Düzeyinde Turizm Programı*. <https://turkiyeturizmansiklopedisi.com/onlisans-duzeyinde-turizm-programi> Son Erişim Tarihi: 27 Temmuz 2024.
- Çallı, D. S. (2015). Uluslararası Seyahatlerin Tarihi Gelişimi Ve Son Seyahat Trendleri Doğrultusunda Türkiye'nin Konumu. *Turizm Araştırma Dergisi*, 4(1), 4-28.
- Çeken, H., & Erdem, B. (2003). Turizm Sektörünün İstihdam Yaratmadaki Etkisi. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 5(1).
- Çetin, Ş. (2005). Öğrenci Stajlarında Yararlanılan Dersler Üzerine Ampirik Bir Değerlendirme: Mersin Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Örneği, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt:16, Sayı:2, S.154
- Çokal, Z. Dalkılıç Yılmaz, F. ve Büyükkuru M. (2019). Türkiye’de Lisans Düzeyindeki Turizm Rehberliği Bölümlerinin Staj Yönergelerinin Mesleğe Uyumunun İncelenmesi. *Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi*, 7(20), 202-218. <https://doi.org/10.33692/avrasyad.664270>
- Dağdeviren, A. (2007). Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi veren Kurumların Ders Programlarının Fonksiyonel Açından Değerlendirilmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ve Otelcilik Anabilim Dalı*
- Dayıoğlu, M. (2010). Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi Stajyer Öğrencilerinin Yeterliliği Konusunda İşveren Görüşleri (Edremit Körfezi Örneği). Yüksek Lisans Tezi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ve Otelcilik Anabilim Dalı*
- Demirkol, Ş. ve Pelit, E. (2002). Türkiye’deki Turizm Eğitim Sistemi ve Avrupa Birliği Sürecinde Olası Gelişmeler. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, No.2, 125-146.
- Demirtaş, N. (2010). Otel İşletmeciliği, Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim yayınevi, No. 67.

- Denk, E. ve Koşan, A. (2017). Otel Mutfak Çalışanları Mesleki Eğitim Seviyeleri ve Kariyer Hedeflerinin Ölçülmesi: Kış Koridoru Analizi. *Yorum Yönetim Yöntem Uluslararası Yönetim Ekonomi ve Felsefe Dergisi*, 5(1), 55-83.
- Dinçer, M. (2003). Eğitimin Toplumsal Değişme Sürecindeki Gücü. *Ege Eğitim Dergisi*, 3(1).
- Doğanay, A, Ataizi, M, Şimşek, A, Balaban Salı, J. ve Akbulut, Y. (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Web-Ofset.
- Emir, O, Arslan, S. ve Kılıçkaya Ş. (2008). Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Programı Öğrencilerinin Staj Uygulamaları Hakkındaki Görüşlerinin Değerlendirilmesi: Afyon Kocatepe Üniversitesi Örneği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, C: X, S. 2: 273-291.
- Ertürk, M. (2023). Cumhuriyet Dönemi'nde Turizm Eğitimi. *Gaziantep University Journal Of Social Sciences*, 22(Cumhuriyet'in 100. Yılı), 679-699. <https://doi.org/10.21547/jss.1374342>
- Eyyüpoğlu, İ. ve Güleriyüz, U. (2022). Vocational Tourism Education Studies In Turkey. *International Journal Of Arts And Social Studies*, 5(8), 22-32.
- Güçer, E. (2004). Türkiye'deki Turizm Eğitimi İle Avrupa Birliği Üyesi Ülkelerdeki Turizm Eğitiminin Karşılaştırılması ve Sektörün Turizm Eğitiminden Beklentileri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, *Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi Bilim Dalı*
- İçöz, O. (1991). Turizm Sektörünün Gelişmesinde İnsan Unsurunun Önemi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2(6), 15-18.
- İnce, Y. (2017). İnanç Turizmi Potansiyeli Açısından Kırklareli İl Ve İlçelerinin Değerlendirilmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Kılıç, Ö. ve Temizkan, S. P. (2020). Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Uygulama Oteli Memnuniyet Düzeyleri: Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Örneği. *Turizm Akademik Dergisi*, 7(1), 241-256.
- Kozak, N. ve Kozak, M.A. ve Kozak, M. (2011). *Genel Turizm İlkeler-Kavramalar*. , Ankara: Detay Yayıncılık, Gözden Geçirilmiş 11. Baskı.
- Kozak, N (2020). *Türkiye'de Lisans Düzeyindeki Turizm Programları*. <https://turkiyeturizmansiklopedisi.com/turkiyede-lisans-duzeyindeki-turizm-programlari> Son Erişim Tarihi: 27 Temmuz 2024.
- Kozak, N (2020). *Türkiye'de Lise Düzeyinde Turizm ve Otelcilik Eğitimi-Öğretimi*. <https://turkiyeturizmansiklopedisi.com/turkiyede-lise-duzeyinde-turizm-ve-otelcilik-egitimi-ogretimi> Son Erişim Tarihi: 24Temmuz 2024.
- Koroğlu, M. (2019). *Örgün Turizm Eğitimi*. <https://turkiyeturizmansiklopedisi.com/orgun-turizm-egitimi> Son Erişim Tarihi: 28 Haziran 2024.

- Kurnaz, A. Kurnaz, H. A. ve Kılıç, B. (2014). Ön lisans Düzeyinde Eğitim Alan Aşçılık Programı Öğrencilerinin Mesleki Tutumlarının Belirlenmesi. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(32), 41-61. <https://doi.org/10.18493/kmusekad.99740>
- Külahçı, M. (1992). *Turizm Sektöründe İşgücünün Mesleki Eğitimi*, Turizm Eğitimi Konferansı- Workshop, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü, 9-11 Aralık, Ankara
- MEB, (2024a). Hizmet İçi Eğitim Faaliyetleri. https://dhgm.meb.gov.tr/yayimlar/dergiler/milli_egitim_dergisi/147/aytac.htm Son Erişim Tarihi: 27 Haziran 2024.
- MEB (2024b). İşletmelerde Beceri Eğitimi (Staj) Ödev Konuları. https://75cmtal.meb.k12.tr/meb_iys_dosyalar/34/21/757482/dosyalar/2020_12/22234033_2020-2021_Konaklama_AlanY_staj_odevi.pdf Son Erişim Tarihi: 20 Temmuz 2024.
- MEB, (2024c).Konaklama Ve Seyahat Hizmetleri Alanı Çerçeve Öğretim Programının Amaçları. https://meslek.meb.gov.tr/upload/cop9/konaklama_9.pdf Son Erişim Tarihi: 13 Temmuz 2024.
- MEB, (2024d). Konaklama Ve Seyahat Hizmetleri Programında Amaçlanan Öğrenme Kazanımları. https://meslek.meb.gov.tr/upload/cop9/mem/2021_konaklama_mem_cop.pdf Son Erişim Tarihi: 1 Haziran 2024.
- MEB, (2024e). Türkiye’de Mesleki Eğitimin Tarihçesi. <https://mtegm.meb.gov.tr/www/tarihcemiz/icerik/20> Son Erişim Tarihi: 23 Haziran 2024.
- MEB, (2024f). Kültür Ve Turizm Bakanlığı İle “Mesleki Ve Teknik Eğitimi Geliştirme İş Birliği Protokolü. <https://www.meb.gov.tr/kultur-ve-turizm-bakanligi-ile-mesleki-ve-teknik-egitimi-gelistirme-is-birligi-protokolu/haber/24588/tr> Son Erişim Tarihi: 17 Temmuz 2024.
- MEB, (2024g). T.C. Milli Eğitim Bakanlığı Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü, Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü ile RİXOS Otel Arasında Mesleki ve Teknik Eğitimi Geliştirme İş Birliği Protokolü <https://meslegimhayatim.meb.gov.tr/proje-merkezi/protokoller> Son Erişim Tarihi: 13 Mayıs 2024.
- MEB, (2024h). Mesleki ve Teknik Eğitimin Amacı ve Öncelikleri. <https://meslegimhayatim.meb.gov.tr/hakkimizda/mesleki-teknik-egitim-oncelikleri> Son Erişim Tarihi: 13 Haziran 2024.

- MEB, (2024i). Mesleki Ve Teknik Ortaöğretimde Okul Çeşitliliğinin Azaltılmasına Yönelik Genelge. <https://mevzuat.meb.gov.tr/dosyalar/1690.pdf> Son Erişim Tarihi: 11 Temmuz 2024.
- MEB (2024j). Yiyecek İçecek Hizmetleri Dalı Öğretim Programının Amaçları. https://meslek.meb.gov.tr/upload/cop9/yiyecek_9.pdf Son Erişim Tarihi: 13 Temmuz 2024.
- MEB (2024k). Türkiye’de Mesleki Ve Teknik Eğitimin Genel Görünümü https://mtegm.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/2018_11/12134429_no1_turkiyede_mesleki_ve_teknik_egitimin_gorunumu.pdf Son Erişim Tarihi: 5 Haziran 2024
- Mısırlı İ. (2019). *Ankara Turizm Eğitim Merkezi (Ankara TUREM)*. <https://turkiyeturizmansiklopedisi.com/Ankara-Turizm-Egitim-Merkezi-Ankara-Turem> Son Erişim Tarihi: 27 Haziran 2024.
- Mahmutoğulları, D. ve Perçin, N. Ş. (2018). Hizmet İçi Eğitim Algısının İş görenlerin Öğrenme Motivasyonu Üzerindeki Etkisi: Bodrum Örneği. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(39), 44-55.
- Okumus, F. & Yagci, O. (2005). Tourism Higher Education in Turkey, *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, Cilt: (5:1-2), 89-116.
- Olalı, H. (1982). *Turizm Politikası ve Planlaması*. İzmir: Ege Üniversitesi Matbaası.
- Olalı, H. (1984). The Framework and Problems of Tourism Education in Turkey. *Tourism Education Congress*, 16-17 Ekim 1984, İstanbul.
- Olca, A. (2008). Türk Turizmde Eğitimin Önemi. *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 383-390.
- Olca, A. ve Düzgün, M. (2015). Turizm Sektörünün İstihdam Niteliğinin Öğrencilerin Kariyer Planları Üzerindeki Etkisi. *Seyahat Ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 12(3).
- Örgün, E. (2022). Eğitim ve Turizm, , Altunöz Özlem, Bayram Ali Turan, Kavlak Hasan Tahsin (Ed.). *Her Yönüyle Turizm Araştırmaları* içinde (1-14 sf). Yer: Çizgi Kitabevi Yayınları
- Özdemir, C. (2020). *Turizm Eğitim Merkezleri (Turem), İçinde, Kozak, N. (Editör)*, <https://www.turkiyeturizmansiklopedisi.Com/Turizm-Egitim-Merkezleri-Turem> Son Erişim Tarihi: 23 Haziran 2024.
- Pelit, E. ve Güçer, E. (2006). Turizm Alanında Öğretmenlik Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm İşletmelerinde Yaptıkları Stajları Değerlendirmeleri Üzerine Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Ticaret Ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*(1), 139-164.
- Polat, A. (2022). Nitel Araştırmalarda Yarı-Yapılandırılmış Görüşme Soruları: Soru Form Ve Türleri, Nitelikler Ve Sıralama. *Anadolu Üniversitesi Sosyal*

- Bilimler Dergisi*, 22(Özel Sayı 2), 161-182. <https://doi.org/10.18037/ausbd.1227335>
- Resmi Gazete (1981). Turizm Eğitim Merkezleri Kuruluş Yönetmeliği. Sayı:17452. Ankara. <https://www.resmigazete.gov.tr/arsiv/17452.pdf> Son Erişim Tarihi:17 Temmuz 2024
- Resmi Gazete, (2009). Turizm Fakülteleri Kurulması. 27405 Sayılı Resmi Gazete, <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2009/11/20091113.htm> Son Erişim Tarihi: 29.07.2024.
- Resmi Gazete, (2010). Millî Eğitim Bakanlığı Yaygın Eğitim Kurumları Yönetmeliği. Sayı: 27587 <https://resmigazete.gov.tr/eskiler/2010/05/20100521-4.htm> Son Erişim Tarihi: 4 Mayıs 2024
- Sevim, B. ve Görkem, O. (2016). Gastronomi Eğitiminde Geç Mi Kalındı Acele Mi Ediliyor? *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(58). <https://doi.org/10.17755/esosder.258830>
- Tanrısever, C. Bektaş, İ. ve Koç, D. E. (2019). Dünyada Turist Rehberliği Eğitimi. *Turist Rehberliği Dergisi* (Tured), 2(1), 44-56. <https://doi.org/10.34090/tured.582099>
- Tekindal, M. ve Uğuz Arsu, Ş. (2020). Nitel Araştırma Yöntemi Olarak Fenomenolojik Yaklaşımın Kapsamı Ve Sürecine Yönelik Bir Derleme. *Ufukun Ötesi Bilim Dergisi*, 20 (1), 153 182.
- Toker, A. (2023). Türk Turizm Eğitiminin Yüz Yılı: Ortaöğretime Tarihsel Bir Bakış. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 34(3), 335-353. <https://doi.org/10.17123/atad.1328131>
- Tuna, M. Akça, İ., Akbaş Tuna, A., Gürlek, M. (2017). Turizm Öğrenimi Gören Öğrencilerin Sektör Çalışma Koşullarını Algılamaları Ve Sektörde Çalışmaya Yönelik Tutumları: Meslek Yüksekokulu, Yüksekokul Ve Fakülte Öğrencilerine Yönelik Bir Araştırma. *Turizm Akademik Dergisi*, 4(2), 41-60.
- Tuncer, K. ve Sevim, B. (2024). Orta öğretim düzeyinde mesleki turizm eğitiminin tarihsel yolculuğu. *Tourism and Recreation*, 6(2), 318-328. <https://doi.org/10.53601/tourismandrecreation.1456654>
- Tutar, E. (1990). Dünya Turizmi İçerisinde Türkiye Turizminin Yeri ve Geleceği. *Anadolu Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(1), 251-265.
- Tuyluoğlu, T. (2003). Türkiye’de Turizm Eğitiminin Niteliği. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, *Ankara Üniversitesi Halkla İlişkiler Ve Tanıtım Anabilim Dalı*, Ankara.
- TÜİK, Turizm İstatistikleri 2023 <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Turizm-Istatistikleri-IV.-Ceyrek:-Ekim---Aralik,-2023-53661#:~:text=Turizm%20geliri%202023%20>

- y%C4%B1%C4%B1nda%20bir,ise%20paket%20tur%20harcamalar%C4%B1%20olu%C5%9Fturdu Son Erişim Tarihi: 15 Mayıs 2024.
- Unur, K. ve Köşker, H. (2015). Türkiye’de Turizm Eğitimi Ve Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizme Bakış Açıklarına Yönelik Araştırmaların İncelenmesi. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(1), 44-71.
- Unwto, (2024). *Global And Regional Tourism Performance*.
<https://www.unwto.org/tourism-data/global-and-regional-tourism-performance> Son Erişim Tarihi: 15 Mayıs 2024.
- Ünlüönen, K. ve Boylu, Y. (2005). Türkiye’de yükseköğretim düzeyinde turizm eğitimindeki gelişmelerin değerlendirilmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(12), 11-32.
- Üzümcü, T. P. Alyakut, Ö. ve Günsel, A. (2015). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin, Mesleğin Geleceğine İlişkin Bakış Açıkları. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(33), 179-199. <https://doi.org/10.31795/baunsobed.645453>
- Polat Üzümcü, T. (2015). Otel Yöneticilerinin Turizm Eğitime Yönelik Algıları: Kocaeli İli Otel Yöneticileri Üzerinde Bir Araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*(30), 123-150.
- Yağar, F. ve Dökme, S. (2018). Niteliksel Araştırmaların Planlanması: Araştırma Soruları, Örneklem Seçimi, Geçerlik Ve Güvenirlik. *Gazi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 3(3), 1-9.
- Yalçinkaya, A. (2024). Sürdürülebilir Turizm Kapsamında Yerel Halkın Görüşlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma: Kuşadası Örneği. *Journal Of Travel And Tourism Research*, 24(24), 1-35.
- Yalçinkaya, B. ve Saydam, V. (2018). Staj Süreçlerinin Öğrencilerin Mesleki Beklentilerine Etkisi: Marmara Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü Üzerine Bir İnceleme. *Arşiv Dünyası*, no.20, 20-40
- Yanardağ, M. Ö. ve Avcı, Y. M. (2012). Turizm Sektöründe İstihdam Sorunları: Marmaris, Fethiye, Bodrum İlçeleri Üzerine Ampirik Bir İnceleme. *Ege Stratejik Araştırmalar Dergisi*, 3(2), 39-62. <https://doi.org/10.18354/esam.81733>
- Yazıt, H. (2013). Turizm İşletmeciliği Eğitimi Alan Lisans Ve Ön Lisans Öğrencileri Staj Konusundaki Düşünce Ve Algılamaları Arasındaki Farkların Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. *Sakarya Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Sakarya*.
- Yıldırım, A. ve Şimşek H. (2021). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri* Ankara: Seçkin Yayıncılık, Güncelleştirilmiş Geliştirilmiş 12. Baskı.

Ekler

EK.1. Katılımcılara Yöneltilen Görüşme Soruları

KONAKLAMA İŞLETMESİNE YÖNELİK HAZIRLANMIŞ YARI YAPILANDIRILMIŞ GÖRÜŞME FORMU

- İşletme Adı:

İşletmenizde personel seçiminde hangi eğitim / beceri ölçütlerini dikkate almaktasınız?

- Alaylı (çekirdekten yetişme)
- Kurs (sertifikalı)
- Turizm okul mezunu diploma sahibi (Meslek Lisesi, Üniversite)

SORU: Çalışanın çalıştığı birim / departman nedir?

Ön büro	
Servis	
Mutfak	
Kat hizmetleri	
Muhasebe	
İnsan kaynakları	
Teknik bölüm	
Animasyon	
Diğer	

**LÜTFEN AŞAĞIDAKİ SORULARI ORTAÖĞRETİM
TURİZM ALANI MEZUNU ÇALIŞANINIZI TEMEL ALARAK
CEVAPLAYINIZ:**

SORU-1: Çalışanınız yeterli temel turizm bilgisine sahip mi?

SORU-2: Çalışanınız işini yaparken ana dili Türkçeyi düzgün kullanabiliyor mu?"

Ön büro departmanında çalışanlara sorulan sorular (soru: 3-4-5)

SORU-3: Çalışanınızın ön büro alanındaki genel yeterlilik düzeyi nedir?

SORU-4: Çalışanınız temel ofis programlarını (word, excel, power point, outlook vb.) kullanabiliyor mu?

Soru-5: Çalışanınız Ön büro paket programlarını kullanabiliyor mu?

Mutfak departmanında çalışanlara sorulan sorular (6-7-8)

SORU-6: Çalışanınızın mutfak alanındaki genel yeterlilik düzeyi nedir?

Soru-7: Çalışanınızın Türk mutfağı hakkında yeterlilik düzeyi nedir?

Soru-8: Çalışanınızın Dünya mutfağı hakkında yeterlilik düzeyi nedir?

Servis ve Bar departmanında çalışanlara sorulan sorular (9-10-11)

SORU-9: Çalışanınızın servis alanındaki genel yeterlilik düzeyi nedir?

Soru-10: Çalışanınızın bar alanındaki yeterlilik düzeyi nedir?

Soru-11: Çalışanınız işini yaparken Protokol Ve Görgü Kurallarını uygulayabiliyor mu?

Muhasebe departmanında çalışanlara sorulan sorular (12-13-14)

SORU-12: Çalışanınızın muhasebe alanındaki genel yeterlilik düzeyi nedir?

SORU-13: Çalışanınız temel ofis programlarını (Word, excel, power point, Outlook vb.) kullanabiliyor mu?

Soru-14: Muhasebe paket programlarını kullanabiliyor mu?

Kat Hizmetleri (Housekeeping) departmanında çalışanlara sorulan sorular (15)

SORU-15: Çalışanınızın kat hizmetleri alanındaki yeterlilik düzeyi nedir?

SORU-16: Çalışanınız temizlik ve hijyen kurallarını uygulamakta mıdır?”

SORU-17: Turistler dünyanın değişik ülke ve kültürüne mensup bireylerdir. Çalışanınız farklı kültürleri özümsemiş olarak hizmet verebiliyor mu?

SORU-18: Çalışanınız, güç durumlarda kriz durumunu yöneterek çözüme kavuşturabiliyor mu?

SORU-19: Çalışanınız çalışma kurallarına uyum ve iş disiplini yeterliliğine sahip midir?

SORU-20: Çalışanınız iletişim tekniklerini doğru biçimde kullanarak hizmet sunabiliyor mu?

SORU-21: İşçi sağlığı ve iş güvenliği konusunda mevzuata uygun davranmakta mıdır?

SORU-22: Çalışanınız işini yaparken beden dilini işin amacına uygun olarak kullanabiliyor mu?

SORU-23: Çalışanınızın yabancı dil yeterlilik seviyesi nedir? Yabancı dil bilgisi, gerekli durumlarda müşteriye anlamada, alan bilgisi dahilinde cevap vermede ve problem çözmede yeterli midir?

SORU-24: Çalışanınızın mesleki yeterlilik düzeyi nedir? Turizm eğitiminde aldığı derslerdeki teorik bilgileri iş alanına taşıyabiliyor mu?

SORU-25: Turizm mezunu çalışanınızın işletmenize katkısı ne düzeydedir? Çalışanın, geliştirilmesi gereken alanlar veya olumlu katkı sunduğu durumlar nelerdir?

SORU-26: Bundan sonra da ortaöğretim turizm alanından mezun bireylerle çalışmayı sürdürmek istiyor musunuz? Neden?

SORU-27: Meslek liselerinin turizm alanındaki öğrenci yetiştirmesine yönelik öneri ve değerlendirmeleriniz nelerdir?

Yazar Özgeçmişleri

Semra Karakaş

Hatay Mustafa Kemal Üniversitesi İngilizce Öğretmenliği bölümünden lisans mezunudur. İskenderun Teknik Üniversitesi Turizm ve Otel işletmeciliği alanında yüksek lisansını tamamlamıştır. Uluslararası bilimsel dergide yayınlanmış olan “Examining The Ability of Working In Tourism Enterprises of The Students Who Graduated From Tourism Departments of Vocational High Schools Within Secondary Education Programs” ile “Konaklama İşletmelerinin Sürdürülebilir Turizm Kapsamında SistematiK Bağlamda Değerlendirilmesi” isimli makaleleri mevcuttur. Halen Milli Eğitim Bakanlığı’nda İngilizce öğretmenliği görevini sürdürmektedir.

Nihat Demirtaş

Balıkesir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu (BTİÖYO) ile Anadolu Üniversitesi Sosyoloji bölümlerinden lisans mezunudur. Sakarya Üniversitesi’nde Turizm İşletmeciliği alanında yüksek lisans ve Ankara Üniversitesi Sosyal Çevre Bilimleri Anabilim Dalından doktora mezunudur. Kitap yayınları arasında “Turizm Rehberliği”, “Anadolu Mutfağında Sokak Lezzetleri: Gaziantep”, “Turizm Çeşitliliği & UNESCO Yaratıcı Gastronomi Şehri Hatay’da Gastronomi ve Turizm”, “Turizm ve Çevre”, “Otel İşletmeciliği”, “Şanlıurfa GAP Havalimanı & Ekonomi ve Turizm” gibi yayınları bulunmaktadır. Yazar halen İskenderun Teknik Üniversitesi Turizm Fakültesi’nde Doçent Dr. olarak görevini sürdürmektedir.

Fatih Özdemir

Gazi Üniversitesi İşletme Eğitimi Lisans, Gazi Üniversitesi İşletme Anabilimdalı Yüksek Lisans, Çukurova Üniversitesi İşletme Anabilimdalı Doktora mezunudur. İşletme ve Turizm alanında kitap bölümleri ve makaleleri bulunmaktadır. Halen İskenderun Teknik Üniversitesi Turizm Fakültesinde Dr. Öğretim Üyesi olarak görev yapmaktadır.

Türkiye'nin Turizm Elçileri Meslek Lisesi Mezunları

**Semra Karakaş
Nihat Demirtaş
Fatih Özdemir**