

Tülay POLAT ÜZÜMCÜ •

Otel Yöneticilerinin Turizm Eğitime Yönelik Algıları: Kocaeli İli Otel Yöneticileri Üzerinde Bir Araştırma

*Perceptions of Tourism Training For Hotel Managers: A
Study on Managers of Hotel That is in Kocaeli*

Özet

Turizm sektöründe hizmet kalitesinin artırılması ve müşteri memnuniyetinin sağlanması ancak nitelikli tesisler ve nitelikli hizmet ile mümkündür. Nitelikli hizmet ihtiyacını karşılamak için, sektörün gereksinimlerine yanıt verebilecek özellikte turizm personeli yetiştirilmesi önem arz etmektedir. Bu doğrultuda, bu araştırmanın amacı, turizm sektöründe yer alan otel yöneticilerinin, turizm ve otelcilik eğitime yönelik algılarını tespit etmek ve turizm eğitime yönelik öneriler sunmaktır. Bu amaçla, Kocaeli ilinde faaliyet gösteren otel işletmelerinin yönetim kademelerinde yer alan 10 adet otel yöneticisi üzerinde yarı yapılandırılmış mülakat tekniği uygulanmıştır. Yapılan mülakatlar sonucunda otel yöneticileri; turizm eğitimi sürecinde, teorik dersler yanında uygulamalı dersler verilmesi gerektiğinin, ayrıca öğrencinin kişisel gelişimlerinin sağlanarak, öğrencilerin mesleki olarak bilinçlendirilmesi, kariyer planlaması yapmalarının sağlanması ve turizm eğitiminin uzman hocalar/sektör profesyonelleri tarafından verilmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Turizm eğitimi konusunda, temel sorumluluğun eğitim kurumlarına ait olduğunu, öncelikle temel eğitimin kalitesinin artması gerektiğini ve üniversitelere büyük görevler düştüğünü ifade etmişlerdir.

Anahtar kelimeler: Turizm eğitimi, otel yöneticileri, mesleki turizm eğitimi

Jel Kodu: L83, I23, M53

* Yrd.Doç.Dr., Kocaeli Üniversitesi, Kartepe Turizm MYO, tulay.uzumcu@kocaeli.edu.tr

Giriş

Turizm, bütün ülkeler için yaşamsal bir öneme sahiptir. Nitekim turizmle birlikte ülkelere döviz girdisi sağlanırken, işsizlik sorununda da bir azalma görülmektedir. Buna ek olarak kültürler arası etkileşim hızlanmakta ve ortak değerler artmaktadır. Türkiye, doğal ve kültürel özellikleri bakımından turizm için önemli bir konumda olup; bölgesel kalkınmanın sağlanabilmesi, refah düzeyinin artırılması ve istihdam açığının kapatılabilmesi için turizm önemli bir yere sahiptir (Tutar vd., 2013: 15). Türkiye Turizm Stratejisi 2023 Belgesi'nde belirlenen stratejik yaklaşımlar çerçevesinde yapılacak çalışmaların tamamlanması durumunda, 2023 yılında, 63 milyon turist ve 86 milyar dolar dış turizm gelirin'e ulaşılması öngörülmektedir (Türkiye Turizm Stratejisi 2023: 3). Bu stratejide ülkemizde turizm sektörünün nitelikli personel ile hizmet kalitesi ve rekabet gücünün artırılması hedeflenmekte, nitelikli personel ihtiyacını karşılamak için de sektörün ihtiyaçlarına yanıt verebilecek özellikte turizm personeli yetiştirmesi gerekmektedir. Bu doğrultuda hem yaygın hem de örgün öğretim kurumlarında, turizm işletmelerinin ihtiyacını karşılayabilecek bir turizm eğitimi planlanması ve müfredat düzenlenmesinin önemi, daha belirgin bir şekilde karşımıza çıkmaktadır.

Turizm eğitimi, turizm kaynaklarının korunmasını ve ülke ekonomisine turizmin katkısının en üst seviyeye çıkarılmasını sağlayacaktır. Ülke turizminin itibarı ve karlılığı, eğitim kalitesinin sürekliliğine bağlıdır. Bu sebeple etkili bir eğitim yapılabilmesi için, eğitim ve öğretimdeki yenilikler sürekli takip edilip, turizm sektöründeki mevcut ve olası değişimler analiz edilerek, eğitim programlarının bu doğrultuda yapılandırılması sağlanmalı, turizm sektörünün istediği nitelikte işgücünün yetiştirilmesinde, özel sektörün katılımı ile işbirliğine gidilmelidir (Türkiye Turizm Stratejisi 2023: 3).

Bu araştırmada, Türkiye Turizm Stratejisi 2023'de öngörülen hedeflere ulaşılabilmesi ve turizm sektörünün istediği nitelikte turizm personelinin yetiştirebilmesi için, turizm eğitim sistemine ışık tutabilmek hedeflenmiştir. Bu amaçla, bu çalışma kapsamında, öncelikle turizm sektörünün önemi ve turizm eğitimi ihtiyacı ile mesleki turizm eğitimi ve turizm eğitime yönelik yapılmış önceki araştırmaların yer aldığı teorik alt yapıya yer verilmektedir. Ardından turizm sektörünün ihtiyaçlarını tespit edebilmek ve bu doğrultuda turizm programlarının hazırlanabilmesi için otel yöneticilerinin görüşleri mülakat yöntemi kullanılarak alınmış, konu derinlemesine araştırılmak istenmiştir. Bu araştırmadan önce turizm eğitime yönelik yaptığımız akademik çalışmalarımız ve birçok turizm eğitimi makalesinin nicel araştırma yöntemleriyle yapıldığı ve bu çalışmaların daha çok öğrenci ve okul ekseninde olduğu gözlemlenmiştir. Bu sebeple, yaptığımız nicel araştırmalar yanı sıra, turizm sektörünün ihtiyaçlarını daha derinlemesine analiz edebilmek amacıyla bu araştırmada, nitel araştırmalar için veri toplama yöntemlerinden biri olan yarı yapılandırılmış mülakat yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın sonucunda elde ettiğimiz bulgular, konuyla ilgili daha önceden öğrenciler üzerinde yapılmış olan nicel araştırmaların sonuçlarıyla birleştirilerek turizm eğitime yönelik öneriler sunulacaktır.

1. TEORİK ALTYAPI

Çalışmanın bu bölümünde, Türkiye’de turizm sektörünün yapısı ve buna paralel olarak turizm eğitimi ihtiyacına değinilerek, eğitim ve mesleki eğitim kavramı açıklanacaktır. Ayrıca Türkiye’de mesleki turizm eğitimi ve turizm sektörünün turizm eğitiminden beklentilerine yer verilecektir.

1.1 Turizm Sektörünün Önemi ve Turizm Eğitimi İhtiyacı

Dünya’da turizm büyük bir endüstridir ve turizm ve seyahat harcamaları bugün birçok ülke için önemli bir gelir ve istihdam kaynağıdır. Küresel turizm bugün dünya çapında yaklaşık olarak 222 milyon kişiye istihdam sağlar ki, bu ortalama olarak her on iki çalışandan biridir. Post-endüstriyel toplumlarda, hizmet endüstrilerinin en önemli potansiyel büyüme alanlarından biri olduğuna inanılmaktadır (Wang, 2008). Türkiye’de turizm sektörü, 2000’li yıllardan itibaren hızlı bir değişim ve gelişim göstermekte ve uluslararası rekabet gücünün en yüksek olduğu sektörlerden biri haline gelmektedir. “Türkiye’ye TÜİK (Türkiye İstatistik Kurumu) verilerine göre; 2014 yılı itibariyle gelen turist sayısı 41 milyon 415 bin 70 ve turizm geliri ise 34 milyar 305 milyon 904 bin dolardır” (TÜİK, 2014). Ülke ekonomisi ve kalkınması için lokomotif bir güç olan turizm sektöründe, turist sayısı ve turizm gelirlerinin artırılması hedeflenmektedir. Türkiye Turizm Stratejisi, kamu ve özel sektörün yönetim ilkesi çerçevesinde, işbirliğini gündeme taşıyan ve stratejik planlama çalışmalarına yönelik açılımlar sağlanmasını hedefleyen bir çalışmadır. Bu stratejik turizm raporunda belirlenen yaklaşımlar çerçevesinde, “Türkiye’nin 2023 yılında; 63 milyon turist, 86 milyar\$ dış turizm geliri ve turist başına yaklaşık 1350\$ harcamaya ulaşması öngörülmektedir” (Türkiye Turizm Stratejisi 2023).

Türkiye Turizm Stratejisi; hizmet kalitesi kısmında; turizm sektöründe sürekli eğitim, müşteri memnuniyeti ve toplam kalite yönetimi konusunda karar vericilerin bilinçlendirilmesinin gerekliliğini, mesleki niteliklerin standardizasyonunu ve belgelendirilmesinin önemi vurgulanmaktadır. Eğitim kısmında ise; turizm sektöründeki eğitimin ölçülebilir sonuçlar içermesi, sektörde yer alan aktörlerin sürekli eğitimle niteliklerinin iyileştirilmesi ve turizm eğitiminin nitelik ve nicelik olarak üst ölçekli kararlar düzeyinde yönlendirilmesinde Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın etkin rol oynamasına vurgu yapılmaktadır (Türkiye Turizm Stratejisi 2023). Bu stratejide ülkemizde turizm sektörünün nitelikli personel ile hizmet kalitesi ve rekabet gücünün artırılması hedeflenmektedir. Nitelikli personel ihtiyacını karşılamak için ise, sektörün ihtiyaçlarına yanıt verebilecek özellikte turizm personeli yetiştirilmesi önemli bir başlık olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu doğrultuda hem yaygın hem de örgün öğretim kurumlarında, turizm işletmelerinin ihtiyacını karşılayabilecek en alt düzeyden en üst kademeye kadar turizm eğitiminin planlanması, müfredatların düzenlenmesi ve Bakanlığın etkin olması gerekmektedir.

Günümüzde yoğun rekabetin yaşandığı iş dünyasında, nitelikli personelin yetiştirilmesi ve istihdamının sağlanması, işletmeler için yaşamsal bir öneme sahiptir. Özellikle turizm sektörü, artan turizm aktivitelerinin özel taleplerini karşılayabilmek ve uluslararası ziyaretçiler için kaliteli bir ürün sunmak için, kalifiye işgücü arzını artırmak zorunda kalacaktır (Education First, 2012: 4). Ancak Türkiye turizm sektöründe nitelikli personel eksikliği, turizm işletmelerinde kaliteli hizmet üretebilmelerinin önünde önemli bir engeldir. Ülkemizde turizm alanında eğitim alan öğrenci sayısı ve bu ihtiyacı karşılayacak yeterliliğe sahip olmasına karşın, gerek turizm eğitimi gören öğrencilerin birçoğunun mezun olduktan sonra turizm alanı dışında çalışmayı tercih etmesi, gerekse turizm işletmelerinin kendi ihtiyaçlarını karşılayacak nitelikte öğrenci bulamaması sebebiyle bu sorun çözümlenememektedir. Nitelikli personel yetersizliği hem sektör temsilcileri hem de işletme yöneticileri tarafından sıklıkla dile getirilmekte ancak çözüme yönelik atılan adımlar yetersiz kalmaktadır (Çatı ve Bilgin, 2013). Diğer yandan turistik ürünleri satın alan tüketicilerin bilinçlenmesi, bilgiye ulaşmanın kolaylaşması ve turizm işletmelerinin ürün ve hizmet kaliteleri hakkında bilgi veren kaynaklara internet ortamından erişim, tüketicilerin işlerini kolaylaştırmakta ve turistlere daha fazla tercih olanağı sunmaktadır. Bu olanaklar, sektör profesyonellerinin hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetini artırmak için, hizmeti üreten insan ögesine daha fazla önem vermelerini zorunlu kılmaktadır (Üngüren vd., 2010: 2923).

1.2 Türkiye’de Mesleki Turizm Eğitimi

Modern turizm anlayışının gerektirdiği hizmet kalitesinin sağlanması ve turist ile çalışanlar arasındaki ilişkilerin sağlıklı ve kaliteli olarak gerçekleştirilmesi, çalışanların meslekî ve teknik eğitim düzeylerine bağlıdır. Nitelikli insan gücünde ancak etkin ve kaliteli turizm eğitim ve öğretimiyle sağlanabilir. “İnsan kaynağına yatırım yapılmadığı sürece, fiziksel ve teknolojik donanım ve ekonomik gelişmeler hizmet kalitesinin artırılmasında ve geliştirilmesinde tek başına yeterli olmamaktadır” (Ehtiyar ve Üngören, 2008: 2095). Bununla birlikte, turizm yatırımlarının başarıları büyük ölçüde insan faktörüne bağlıdır ve nasıl işe alındıkları, nasıl yönetildikleri, nasıl eğitildikleri, nasıl değerlendirildikleri, ödüllendirildikleri, sürekli öğrenme ve kariyer gelişimi süreci ile nasıl desteklendikleri ile ilişkilidir (Avcı, 2011). O halde, insan kaynağına yatırımın özünü eğitim oluşturmaktadır. Bu kapsamda eğitim, bireyler için yüksek yaşam düzeyi elde etmenin, toplumlar için ise gelişme ve ilerlemenin, çağdaş ülkeler arasında yer almanın başlıca yolu olarak karşımıza çıkmaktadır. Eğitim; sanayi ve hizmet sektörünün gereksinim duyduğu bilgi ve beceriye sahip nitelikli işgücünü geliştirerek, çalışanları daha verimli kılarak ekonomik büyümeye önemli katkılarda bulunur (Baltacı vd., 2012: 17).

Eğitim her toplumun temel yapı taşıdır. Eğitim günümüzün bilgi temelli toplumlarında, ülkelerin müreffeh, sağlıklı ve adil inşasında, tek ve en iyi yatırımdır (Education First, 2012: 4). Kumar ve Ahmad’e (2008) göre eğitim, bir amaca yönelik bilinçli veya bilinçsiz, psikolojik, sosyolojik, bilimsel ve felsefi bir süreç olarak tanımlanabilir (Kumar ve Ahmad, 2008: 3). Eğitim, bireyin davranışlarında geliştirici bir

değişme meydana getirme sürecini ifade etmektedir. Bu yönüyle eğitim, işgücüne nitelik kazandırır, üretimde emek faktörünün verimliliğini artırır. Ayrıca eğitim, yeni yetişen kuşakları, toplum hayatına hazırlamak amacıyla, onların gerekli bilgi, beceri ve anlayış kazanmalarına, kişilik geliştirmelerine yardım etme etkinliğidir (Hacıoğlu vd., 2008). Eğitim, sanayi ve hizmet sektörünün gereksinim duyduğu bilgi ve beceriye sahip nitelikli işgücünü geliştirip, çalışanları daha verimli kılarak, ekonomik büyümeye katkıda bulunur (Baltacı vd., 2012: 17).

Turizm eğitimi perspektifinden bakıldığında üzerinde durulan konu, mesleki eğitimidir. Genel olarak mesleki eğitim, bir toplumdaki bireylerin meslek sahibi olabilmeleri ve bireye mesleğin gerektirdiği bilgi, beceri ve uygulama yeteneklerini kazandırarak, kişinin kabiliyetlerinin fiziksel, entelektüel, duygusal, sosyal ve ekonomik yönlerden geliştirilmesini sağlama sürecidir (Aksu ve Bucak, 2012: 9). Mesleki turizm eğitimi ise; turizm sektöründeki işletmelerin verimliliğini artırıcı yönde bilimsel metotların oluşturulmasının yanı sıra, sektörün ihtiyaç duyacağı araştırma ve planlama çalışmalarını gerçekleştirmek ve bu çalışmalar doğrultusunda sektöre eleman yetiştirmek amacıyla yapılan bir eğitim sürecini ifade etmektedir (Hacıoğlu vd., 2008: 11).

Türkiye’de mesleki turizm eğitimi (Şekil 1); örgün ve yaygın eğitim olmak üzere iki şekilde gerçekleştirilmektedir. Örgün mesleki turizm eğitimi, örgün eğitim veren ortaöğretim ve yükseköğretim kurumlarındaki okullardan oluşmaktadır. Yaygın turizm eğitimi ise; gerek resmi gerekse özel kurumlar tarafından verilen kısa süreli mesleki kurslar niteliğinde bir görünüm arz etmektedir (Baltacı vd., 2012: 18). Örgün eğitim, belirli yaş gruplarındaki ve aynı seviyedeki bireylere amaca göre hazırlanmış programlarla, okul çatısı altında düzenli olarak yapılan eğitimidir. Örgün eğitimi de kendi içinde genel ve mesleki eğitim olmak üzere iki alt başlığa ayırmak mümkündür (Hacıoğlu vd., 2008: 4).

Örgün turizm eğitimi olarak adlandırılarak mesleki düzeyde formasyon veren turizm eğitim ve öğretimi, turizm sektörünün değişik dalları için bilgili, becerikli, yetenekli, verimli ve bilinçli elemanlar yetiştirmeyi amaçlamaktadır (İbicioğlu vd., 2003). Yaygın turizm eğitimi ise; toplumsal düzeyde yapılan turizm eğitimi çalışmaları ile turizm işletmelerinde çalışmalarına rağmen mesleki eğitimi olmayan kişilere meslekleri ile ilgili bilgilerin verilmesi, yeteneklerin kazandırılması yönünde yapılan eğitim olup, geniş halk kitlelerinin turizmle ilgili belirli konularda eğitilmesidir (Hacıoğlu, 1989; Aktaran: Tuyluoğlu, 2003: 35). Bugün, örgün eğitim kapsamında yer alan, ortaöğretim düzeyinde eğitim veren turizm meslek liseleri, sektörün alt düzeyde çalışan ihtiyacını karşılamayı amaçlarken; sektördeki ara eleman ya da orta kademe yönetici ihtiyacının karşılanması ise ön lisans düzeyindeki meslek yüksekokullarının amaçları arasında yer almıştır. Sektörün, eğitimci ve üst düzey yönetici ihtiyacı ise lisans düzeyinde eğitim veren turizmle ilgili yüksekokullar ve fakülteler tarafından karşılanmaktadır. Ayrıca “lisans eğitimini tamamlayanlar için, lisansüstü turizm eğitimi-yüksek lisans ve doktora verilmektedir” (Hacıoğlu vd., 2008).

Tablo 1: Türkiye’de Turizm Eğitimi

ÖRGÜN EĞİTİM (DİPLOMA)	Yüksek Öğretim Kurumu (YÖK)	Lisansüstü
		Lisans
		Önlisans
	Milli Eğitim Bakanlığı (MEB)	Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri
YAYGIN EĞİTİM (SERTİFİKA)	Milli Eğitim Bakanlığı (MEB)	TUREM (Turizm Eğitim Merkezleri)
		Mesleki Eğitim Merkezleri
		Halk Eğitim Merkezleri
		Meslek Lisesi Sertifika Programları
	Kültür ve Turizm Bakanlığı	Hizmet İçi Eğitim Faaliyetleri
		Turizm Bilinci Eğitim Programları
		İşbaşı Eğitim Kursları
	Vakıflar	Turizm ile İlgili Kurslar
	Özel Kuruluşlar	Profesyonel Turist Rehberliği Kursları
	Meslek Odaları	

Kaynak: Özdemir, Polat, Hacıoğlu ve Özdemir, 2014: 1086

Mesleki turizm eğitimi, teorik ve pratik öğrenimden, meslek ahlakına ve mesleğin temel prensiplerine kadar uzanan çeşitli disiplinlerin verildiği, belirli bir iş için sağlanması gereken bir eğitimidir (Üzümcü ve Bayraktar, 2004: 80). Mesleki turizm eğitiminin temel amacı ise, turizmin ihtiyaç duyduğu mesleki formasyonu vermektir. Örgün turizm eğitimi veren kurumların amacı, hem turizm işletmelerinin ihtiyacı olan pek çok hizmeti sağlayabilecek alt kademe insan gücünü, hem ara insan gücü olarak tanımlanan orta kademe işgücünü, hem de turizmle ilgili kamu ve özel sektör kurumlarına yönetici, araştırmacı vb. ihtiyacını sağlamak amacıyla üst kademe insan gücünü yetiştirmektir (Aymankuy vd., 2013: 104).

Özetle turizm eğitiminin amaçları (Üzümcü ve Bayraktar, 2004: 80):

- Eğitim yoluyla teorik ve pratik ilişki kurmak, turizm sektörünün gelişmesine katkıda bulunmak,
- Turizm sektörüne yetişmiş kalifiye personel sağlamak ve turizmin ekonomik kalkınmadaki yerini ve önemini anlatmak,

- Vatandaşa olumlu bir turizm bilinci yaratmak,
- Turizm sektöründe çalışanlara mesleki bir formasyon kazandırmak,
- Turizm işletmelerinde çalışanların bilgi ve becerilerini artırmak,
- İnsanların turizme ilgisini çekmek, nitelikli turizm eğiticileri yetiştirmektir.

Dünyada yaşanan küreselleşme eğilimleri, turizm eğitiminin yapısını ve uygulamalarını da etkilemektedir. Artan rekabet koşulları, turizmde hizmet kalitesini ön plana çıkarmaktadır. Turizm sektöründe sunulan hizmet kalitesinin en önemli unsurlarından biri, sektördeki işgücünün teorik ve pratik yeterliğidir. Mesleki eğitim, işsizlik oranının düşürülmesi ve üretim verimliliğinin artırılmasında önemli bir potansiyele sahiptir. Birçok gencin işsiz kalma nedenleri arasında, mesleki yeterlik eksikliğinin yer aldığı bilinmektedir. Avrupa Birliği'nde, eğitim ve meslek eğitimi konusuna verilen önem de gittikçe artmaktadır (Öztürk ve Görkem, 2011: 70-71).

Eğitim kurumları; öğrencilerin akademik başarısında olduğu gibi iş yaşamına hazırlık, uygulamalara yönelik teorinin kazandırılması ve bilginin paylaşımında belirli davranış ve alışkanlıkların edinmesinde önemli işleve sahiptir (Demir, 2013: 307). Turizm eğitim kurumlarının temel amacı, turizm sektöründe iş görecekteler için temel eğitimden geçirerek, tüm eğitim alanlarına turizm bilinci ve felsefesini kazandırılmasıyla, turizm sektörünün gelişmesine katkıda bulunarak, turizm sektörüne yetişmiş kalifiye personel sağlamak (Ehtiyar Üngören, 2008: 162); yönetim tekniklerini öğretmekle dünyada hakim, kabul görmüş anlayışı entegre etmek ve yeni kavram, fikir ve teknolojileri kavrayabilecek üst düzey turizm profesyonellerini yetiştirmektir (Üzümcü ve Bayraktar, 2004: 80).

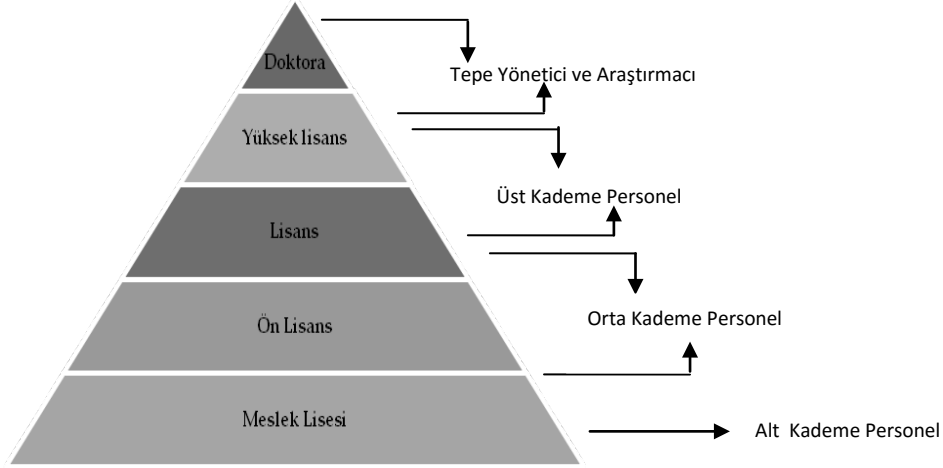
1.3 Türkiye'de Turizm Eğitime Yönelik Araştırmalar

Turizm sektörünün dinamik bir yapıya sahip olması, bu alanda verilen eğitimin de, dinamik bir yapıya sahip olmasını gerektirmektedir. Diğer bir anlatımla, verilen eğitimin sadece teorik olması yeterli değildir. Verilen eğitimin başarılı olması için uygulamalı eğitime de yer verilmesine ihtiyaç vardır. Bu sebeple, turizm eğitiminin her kademesinde öğrencilerin pratik bilgi ve becerilerle donatılması zorunludur. Her ne amaçla ve hangi mesleki kademe kullanılırsa kullanılsın, turizm eğitiminin her kademesinde teori ile uygulama birbirini tamamlayarak bir bütün oluşturacak şekilde yürütülmek zorundadır (Pelit ve Güçer, 2006). Turizm eğitimi alan kişilerin teorik olarak öğrendikleri bilgileri, meslek yaşamlarında kullanabilmeleri için gerekli olan becerileri eğitimleri sürecinde geliştirmeleri gerekmektedir (Pelit ve Güçer, 2006: 143-144).

Avrupa Birliği ülkelerinde yürütülmekte olan turizm eğitimi programları incelendiğinde, bu programların genellikle kurslar ve ortaöğretim düzeyinde yoğunlaşmakta olduğu görülür iken, Türkiye'de daha çok yükseköğretim düzeyinde yoğunlaşmaktadır (Üngören ve Ehtiyar, 2008). Şekil 1'de *Türkiye'deki Turizm Eğitim Öğretim Kademeleri* piramidinde yer alan eğitim kurumları ve personelin turizm sektörü

için işlevsel ve çözüm üretebilir olabilmesi için, Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) piramidine göre şekillendirilmesi gerekmektedir (Hacıoğlu, 1990).

Şekil 1: Eğitim Düzeyi ve Yönetmel Kademe Piramidi



Kaynak: Erdiñç ve Yılmaz, 2012: 19.

ILO piramidine göre; en altta yer alan eğitimsiz-niteliksiz personel oranı %25 olarak verilmiş, sonraki kademede yer alan alt kademe personel ise, otelcilik meslek liselerinden karşılanacak olup oranı %46 olarak verilmiştir. Bir üst basamak olarak, orta kademe yöneticiler olan MYO mezunları %21 olarak belirlenmiş olup, bu oran meslek okulları olan; Turizm MYO ve Turizm YO'dan karşılanacaktır. Son olarak, piramidin üst seviyesi gelmektedir. Burada ise üst düzey yönetici ve uzman insan ihtiyacı lisans ve lisansüstü eğitimle karşılanması amaçlanmakta olup, %8 düzeyindedir (Aksu ve Bucak, 2012).

Turizm eğitiminin evrensel anlamdaki sorunlarından birisi, turizm sektörüne uygun nitelikte ve sayıda personel yetiştirilemediği, var olan turizm eğitim kurumlarının da bu ihtiyacı karşılamakta güçlükler yaşadığı yönündedir. Aynı durum Türkiye için de söz konusu olup; mevcut turizm eğitim sisteminin turizm sektörünün isteklerine yeterince duyarlı olmaması ve iş hayatının ihtiyaçlarına beklenen hız ve çeşitlilikte cevap verememesi, eğitimin etkinliğini azaltan en önemli unsurdur. Meslek eğitiminin işgücü piyasasının taleplerine uygun nitelik ve nicelikte işgücü yetiştirememesi ve eğitim sonucu verilen belgelerin geçerliliklerinin tatmin edici ölçülere dayanmaması da çözülmesi gereken sorunların başında gelmektedir. Ülkedeki turizm eğitim sisteminin; mevcut eğitim sistemi içerisinde hatırı sayılır bir yere sahip olması, çok yönlü bir değerlendirmeye tabi tutulmasını zorunlu kılmaktadır (Boylu ve Arslan, 2014: 80).

Bugüne kadar turizm eğitimi konusunda yapılan araştırmalar, Türkiye'de yükseköğretim kurumlarında sunulan turizm eğitiminin, hem sektörün hem de öğrencilerin beklentilerini karşılamadığını ve öğrencilerin tatmin düzeylerinin oldukça düşük olduğunu göstermiştir (Baltacı vd., 2012). Demirer (2000) araştırmasında, turizm

işletmeciliği öğrencilerinin, sektör temsilcilerinin beklentilerini tam anlamıyla karşılamadıklarını belirtmiştir. Koyuncu (2000) araştırmasında, turizm eğitimi alan öğrencilerin beklentilerinin sektörle uyuşmadığını saptamış, Purcell ve Quinn (1996) ise, turizm endüstrisinde çalışanların eğitim durumlarının diğer sektörlerde çalışanlara göre düşük kaldığını tespit etmiştir. Üzümcü ve Bayraktar (2004) da, turizm eğitimlerinin verdiği mesleki eğitimi, etik açısından inceledikleri araştırmalarında, etik ilkelerin tam olarak uygulanmadığını ve verilen eğitimin yetersiz olduğunu saptamışlardır. Ayrıca ilgili yazında turizm eğitimi konusunda yapılan çalışmalar, daha çok nicel araştırmalar olup, daha derinlemesine bilgi sağlama imkânı veren nitel araştırmalara dair bir boşluk dikkatleri çekmektedir. Bu doğrultuda bu çalışma, yalnızca öğrenci algısını değil, 2015 Türkiye’inde otel işletmeleri yöneticilerinin, turizm eğitime bakış açısını, otel yöneticilerine uygulanan yarı yapılandırılmış görüşmeler ile tespit etmeye ve turizm ve otelcilik sektörünün ihtiyacına yönelik bir turizm eğitimi kurgusu için öneriler sunmaya çalışmaktadır.

2. ARAŞTIRMA

2.1. Yöntem

Bu çalışmada nitel araştırma yöntemi kullanılarak, katılımcıların deneyimlerinden doğan çıkarımların belirlenmesi amaçlanmaktadır (Lincoln ve Guba, 1985; Strauss ve Corbin, 1998). Nitel araştırma; araştırmacının araştırılacak konu ya da olayı doğal ortamında incelediği, araştırılan bireyin bu durumlar hakkında zihninde yapılandığı anlamları belirlemek ve bunları yorumlama gayreti içerisinde olduğu bir araştırma türüdür (Denzin ve Lincoln, 1998). Nitel araştırmalarda, görüşme ve gözlem verilerinin toplanması için gereken zaman, enerji, organizasyon ve para, örneklemin sınırlı tutulmasını gerektirir. Ayrıca, gözlem ve görüşmeler yoluyla elde edilen verilerin yoğunluğu ve çokluğu da bu seçimde rol oynar. En az yarım saatten başlayıp birkaç saate yayılabilecek bir görüşmenin yazıya dökülmesi, yazıya dökülen bu görüşme metninden veya veriden, araştırma problemine ilişkin anlamlı temaların çıkarılması, nitel araştırmalarda yaygın olarak karşımıza çıkan çalışma biçimidir. Bu nedenle, nitel araştırmalarda örneklem büyüklüğü, nicel araştırmalardaki büyüklüğe çoğu zaman ulaşmamaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2006).

Görüşme, nitel araştırmada temel veri toplama araçlarından biridir. Görüşme, sosyal bilimlerde en sık kullanılan araştırma yöntemlerinden biridir (Yıldırım ve Şimşek, 2005). Mülakat (Görüşme) iki ya da daha fazla sayıda insan arasında belli bir amaç etrafında yapılan tartışmalardır. Yaygın olarak mülakatlar yapılandırılmış, yarı yapılandırılmış ya da yapılandırılmamış olarak sınıflandırılabilir. *Yapılandırılmış Mülakatlar*; daha önceden belirlenmiş standardize soru setinden oluşan mülakatlardır. *Yapılandırılmamış Mülakatlar*; bu mülakatlar genel bir alanda var olan bilgiyi açığa çıkarmak üzere yapılır ve önceden belirlenmiş soru seti yoktur. *Yarı Yapılandırılmış Mülakatlar ise*, genel hatlarıyla yol haritasına sahiptir ancak cevaplayıcının ilgi ve bilgisine göre, bu genel çerçevede içerisinde farklı sorular sorarak, konunun değişik boyutlarını ortaya çıkarmaya çalışır (Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu ve Yıldırım, 2007: 82-84).

Bu araştırmada nitel araştırma yönteminin kullanım nedeni, daha önce nicel araştırma yöntemleriyle yapılmış olan çalışmalara, otel yöneticilerinin görüşlerinin alınarak, turizm eğitimi konusunun daha derinlemesine araştırılmak istenmesidir. Bu amaçla, nitel araştırmalar için veri toplama yöntemlerinden biri olan yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılarak, yüz yüze görüşmeler yapılmış, yöneticilerin fikirleri ve deneyimlerine dair; özgür, derinlemesine ve çok boyutlu nitel bilgi elde edilmek istenmiştir. Bu çerçevede, veri toplamak üzere, yarı yapılandırılmış mülakatlardan faydalanılmıştır. Mülakatlar yoluyla; deneyimler, tutumlar, düşünceler, niyetler, yorumlar, zihinsel algılar ve tepkilerin belirlenebilmesi mümkün olmaktadır (Çepni, 2005; Yıldırım ve şimşek, 2005). Nitel araştırmaların doğası gereği, araştırmada elde edilen verilerin genellenmesi amaçlanmamıştır. Turizm işletmelerinde önemli bir role sahip olan nitelikli turizm çalışanlarının, alacakları turizm eğitiminin sektörün ihtiyaçları doğrultusunda yapılandırılması gereklidir. Bu anlamda hazırlanan bu araştırma; doğal ortamında, tümevarımcı yaklaşımla ve araştırmacının hazırladığı görüşme formu eşliğinde, otel işletmelerinin yöneticileriyle yüz yüze görüşmeler yoluyla, derinlemesine ve çok boyutlu nitel bilgi sunmaktadır.

2.2. Araştırmanın Örnekleme ve Veri Toplama Süreci

Bu araştırma; Kocaeli ili, 2015 yılı, Nisan-Mayıs aylarında, araştırmaya katılmayı kabul eden 10 adet otel yöneticisi ile yarı yapılandırılmış mülakat yolu ile gerçekleştirilmiştir. Türkiye’de üniversitelerde turizm eğitimiyle ilgili yapılan çalışmalara çoğunlukla turizm alanında rastlanmış olup, eğitim bilimleri alanında ise yükseköğretimde eğitime yönelik yapılan benzer çalışmalar bulunmakla birlikte, turizm eğitimi konusunun fazla ele alınmadığı görülmektedir.

Araştırmanın verileri, yarı yapılandırılmış mülakat (görüşme) tekniğiyle toplanmıştır. Çalışmada ilk olarak rastgele seçilen otel yöneticileriyle, turizm eğitimine yönelik yaklaşık otuz dakikalık, yüz yüze görüşmeler yapılmıştır. Bu görüşmelerden elde edilen verilerden yararlanarak, 6 açık uçlu sorudan oluşan yarı yapılandırılmış mülakat formu geliştirilmiştir. Geliştirilen bu mülakat formu, farklı zamanlarda araştırmaya katılan yöneticilerle ayrı ayrı yürütülmüştür. Yöneticilerle yürütölen her bir mülakat bilgisayarda ses kaydı yapılarak yaklaşık otuz dakikalık bir zaman sürecinde ve tek oturumda bitirilmiştir. Yöneticilerin düşüncelerini tam olarak belirleyebilmek için, mülakat formunda sorulan sorulara ek olarak; neden, nasıl, tam olarak ne demek istediniz, başka bir öneriniz var mı? şeklinde sorular yöneltilmiştir. Mülakat kapsamında otel yöneticilerine yöneltilen sorular aşağıdaki şekildedir:

Soru-1: İşe alacağınız yeni mezun kişilerde ne tip nitelikler olmasını beklersiniz?

Soru-2: Yeni mezun personelinizde ne tip eksiklik ya da yetersizlikler görmektesiniz?

Soru-3: Sizce bu eksiklik ya da yetersizlikler turizm eğitim sürecinde nasıl giderilebilir?

Soru-4: Bu konuda turizm eğitimi veren okullar ile turizm/otel işletmeleri arasındaki iletişimi yeterli buluyor musunuz?

Soru-5: Eğer iletişim ve işbirliğinde sorun varsa nasıl giderilebilir?

Soru-6: Turizm eğitimi konusunda hangi kurum ve kuruluşların sorumluluğu vardır ve turizm sektörünün rolü ne olmalıdır?

2.3. Verilerin Analizi

Verilerin analizinde nitel analiz tekniklerinden biri olan içerik analizi kullanılmıştır. İçerik analizi sosyal bilimcilere arşivlerden, dokümanlardan ve kitle iletişim araçlarından elde edilmiş ham bilgilerin incelenmesi ve bir anlam kazandırılmasında sistematik bir metodoloji sağlar. İçerik analizinde, görüşme, gözlem veya dokümanlar yoluyla elde edilen nitel araştırma verileri; *Verilerin kodlanması, Temaların bulunması, Kodların ve temaların düzenlenmesi, Bulguların tanımlanması ve Yorumlanması* olmak üzere, dört aşamada analiz edilir.

Uygulanan yarı yapılandırılmış görüşmeler sonrası, ilk olarak bilgisayarda ses kaydı olarak kaydedilen yöneticilerin konuşmaları, transkript haline dönüştürülmüştür. Transkriptler oluşturulurken, yöneticilerin mülakatta sorulan sorulara verdiği cevapların bire bir yazımına özen gösterilmiştir. Ayrıca her bir transkript yazıldıktan sonra, eşdeğer ses kaydıyla aynı olup olmadığı karşılaştırılmıştır. Ardından bu transkriptlere betimsel analiz uygulanarak kategoriler belirlenmiştir. Verilerden belirlenen kategorilerin yanı sıra, içerik analizleri yapılarak kodlar oluşturulmuştur. İçerik analizi yönteminde, birbirine benzeyen veriler belirli kavramlar ve temalar çerçevesinde bir araya getirilmekte ve okuyucunun anlayabileceği biçimde düzenlenerek yorumlanmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2005). Araştırmada elde edilen verilerin kodlanması sürecinde, veri seti okunarak kodlar ortaya çıkarılmıştır. Burada, veriler içerisindeki kavramları anlamlandırmak amacıyla kodlama yapılmıştır. Tematik kodlama yapmak için de, ortaya çıkan kodların benzerlik ve farklılıkları saptanarak ve buna göre birbiriyle ilişkili olan kodlar bir araya getirilerek temaların altında yer alan veriler anlamlı bir bütün haline getirilmiştir. Çok sayıda verinin ortak yönü ortaya konularak, ne sıklıkta oldukları belirlenmiştir. Veriler, kodlara ve temalara göre düzenleme yapılarak, doğrudan alıntılara yer verilmiştir. Elde edilen veriler, açıklanarak yorumlanmıştır ve sonuçlar ortaya konulmuştur.

2.4. Araştırmanın Sonuçları ve Değerlendirilmesi

Araştırmanın kapsamında, Kocaeli ilinde faaliyet gösteren 10 adet konaklama işletmesi olup, bu işletmelerin; 4 adedi 5 yıldızlı, 1 adedi 4 yıldızlı, 3 adedi 4 yıldızlı, 1 adet 2 yıldızlı ve 1 butik otelin yöneticilerinden oluşmaktadır. Araştırmaya katılan yöneticilere dair tanımlayıcı bilgilere bakıldığında (Tablo 2); yöneticilerin %50'sinin 41-50 yaş aralığında, %20'sinin 51-60 yaş aralığında, %20'sinin 60 yaş ve üstü -otel sahibi olduğu ve %10'u ise 31-40 yaş aralığında-İnsan Kaynakları Müdürü- olduğu anlaşılmıştır. Yöneticilerin iş kariyerlerindeki toplam kıdemleri; %10, 9-15 yıl, %20'si 16-20 yıl ve %70'i

ise 20 yıl ve üzeridir. Otel yöneticilerinin aynı işyerindeki kıdemleri ise; %50'si 3-5 yıl kıdem, %10'u 6-8 yıl, % 20'si 9-15 yıl ve %10'u da 20 yıl ve üstü kıdeme sahiptir.

Tablo 2: Otel Yöneticilerine Ait Demografik Veriler

Yaş	Frekans	%	Eğitim durumu	Frekans	%
31-40 Yaş	1	10	Lise	1	10
41-50 Yaş	5	50	Önlisans	1	10
51-60	2	20	Lisans	6	60
60 ve üstü	2	20	Lisansüstü	2	20
Toplam	10	100,0	Toplam	10	100,0
Toplam Kıdem	Frekans	%	Cinsiyet	Frekans	%
9-15 Yıl	1	10	Kadın	2	20
16 -20 Yıl	2	20	Erkek	8	80
20 yıl ve üzeri	7	70	Toplam	10	100,0
Toplam	10	100,0			
Aynı İşyeri Kıdemi	Frekans	%	Pozisyon	Frekans	%
3-5 Yıl	5	50	Sahip/Genel Müdür	2	20
6-8 Yıl	1	10	Otel Müdürü/Genel Müdür	5	50
9-15 yıl	2	20	İnsan Kaynakları Müdürü	2	20
20 yıl ve üstü	1	10	Önbüro Müdürü	1	10
Toplam	10	100,0	Toplam	10	100,0

Araştırmaya katılan otel yöneticilerinin eğitim durumları sorulduğunda; %10'unun Lise, %10'unun Önlisans, %60'ının Lisans, %20'sinin Lisansüstü eğitime sahip olduğu anlaşılmıştır. Katılımcı otel işletmeleri yöneticilerinin, %20'si kadın yönetici iken, %80'i erkek yöneticilerden oluşmaktadır. Araştırmaya katılan otel işletmelerini temsilen görüşülen otel yöneticilerine bakıldığında; %20'sinin otel sahibi ve aynı zamanda otel müdürü, % 50'sinin genel müdür, %20'sinin insan kaynakları müdürü ve %10'unun ise ön büro müdürü olduğu görülmektedir.

2.5. Verilerin Analizi

Araştırmamızda, Kocaeli ilinde faaliyet gösteren otel işletmeleri yöneticilerinin turizm eğitimine yönelik algılarını tespit etmek amacıyla yapılan literatür çalışması sonucunda, altı ana tema oluşturulmuştur. Bu temalar çerçevesinde, 10 otel yöneticisi ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Bu temalar aşağıdaki şekildedir:

I.Tema: Yeni Mezunlarda Aranılan Nitelikler

II.Tema: Yeni Mezunların Eksiklik ve Yetersizlikleri

III.Tema: Yeni Mezunların Eksiklik ve Yetersizliklerinin Turizm Eğitim Sürecinde Nasıl Giderilebileceği

IV.Tema: Turizm Eğitimi Konusunda Turizm Okulları ile Otel İşletmeleri Arasındaki İletişimin Yeterliliği

V.Tema: Turizm Eğitimi Konusunda Turizm Okulları ile Otel İşletmeleri Arasındaki İletişim ve İşbirliği Sorunlarının Nasıl Giderilebileceği

VI. Tema: Turizm Eğitimi Konusunda Sorumluluğu Olan Kurum& Kuruluşlar ve Turizm Eğitiminde Turizm Sektörünün Rolü

Uygulanan yarı yapılandırılmış görüşmeler sonrası, ilk olarak bilgisayara kaydedilen otel yöneticilerinin konuşmaları, transkript haline dönüştürülmüştür. Daha sonra, bu transkriptlere betimsel analiz uygulanarak temalar belirlenmiş ve elde edilen verilerin içerik analizleri yapılarak, odak noktaları oluşturulmuştur. İçerik analizi yönteminde; birbirine benzeyen veriler belirli kavramlar ve temalar çerçevesinde bir araya getirilmekte ve okuyucunun anlayabileceği biçimde düzenlenerek yorumlanmaktadır (Yıldırım ve Şimşek, 2005). Oluşturulan temalar ve odak noktaları dâhilinde elde edilen veriler, yöneticilerin ifadelerinde değişiklikler yapılmadan ele alınmış, veriler toplanırken ve analiz edilirken her bir otel yöneticisine O.Y.1, O.Y.2, ... şeklinde kodlar verilmiştir.

2.6. Yarı Yapılandırılmış Mülakat Bulguları

Tablo 3’de görüldüğü üzere görüşme yapılan yöneticiler, turizm eğitimi almış yeni mezun kişilerin, eğitim yaşamlarında mutlaka staj ve iş deneyimi edinerek, mezun olduklarında hangi bölümü seçeceklerini belirlemeleri ve kariyer planı yapmış olmaları gerektiğini belirtmektedirler. Eğitim sürecinde mesleki deneyim kadar, kişisel gelişimlerini de düşünen; mutlaka yabancı dil bilen, teknolojiye yatkın, mesleğini seven, fiziki görünümü ve konuşması düzgün, özgüven sahibi, ekip çalışmasına uygun, güler yüzlü, etik ilkelere sahip, dışadönük kişiliklere dikkat ettiklerini ifade etmişlerdir. Özellikle küçük otellerde, sorumluluk alabilen, esnek çalışabilen kişileri tercih ettiklerini, büyük işletmeler ise daha çok teknolojiye yatkın, kariyer hedefi olan, sosyal kişiler olmaları gerektiğini belirtmektedir.

Tablo 3: Yeni Mezunlarda Aranılan Nitelikler

TEMA 1: Yeni Mezunlarda Aranılan Niteliklerin Belirlenmesine Yönelik Soru	
Görüş (Doğrudan Alıntılar)	Odak Noktalar
<p>O.Y.1: “...Öncelikle, biz bir insanın okulda almış olduğu eğitimden önce kişiliğinde olması gereken özelliklere dikkat ediyoruz. Bunlar; güler yüzlü ve öfke kontrolü olan kişiler olmalıdır. Eğitim sürecinde takım çalışmasını, diğer departmanlar ile ilişkileri kazanarak gelmesini bekliyoruz. Ayrıca, okul eğitim sürecinde uygulama deneyimi ve mutlaka mesleki düzeyde yabancı dil bilgisine sahip olmalıdır....”</p> <p>O.Y.2: “...Bizim için butik otelde çalışacak kişiler her işi yapabilir ve iyi yapabilir nitelikte olmalıdır. Oteldeki her işi benimseyecek ve diğer takım arkadaşlarına destek verebilecek nitelikte olmalıdır. Ayrıca yapılan iş iyi yapabilmeli ve bir defa da yapabilmeli, arkasından bir başkası onu takip etmemelidir....”</p> <p>O.Y.3: “...Benim işletmemde öncelikle bayan çalışan tercih ediyorum. Bayanlar, daha evcimen, sakin, uyumlu, daha güven veren, daha sıcak ve estetik olduğundan turizm sektörüne yakıştığını düşünüyorum. Ayrıca, kültürel birikim ve yabancı dil bilgisi de gerekli olup, iş gören devri yaşamamak adına yöre halkını da tercih ediyoruz. Tabii sözüne güvenilir, dürüst, bizim dilimizi anlayan kişiler olmalıdır...”</p> <p>O.Y.4: “...Bizim işletmemizin kurumsal yapısı gereği öncelikle iş tanımlarımıza uygun nitelikte kişileri arıyoruz. Biz, otelcilik deneyimi, otelciliğin içinden gelen, departmana uygun, pozisyonun gerektirdiği donanımlara sahip (yabancı dil-ofis programları bilgisi vb.) kişileri tercih ediyoruz. Uygun iki aday arasından ise, yabancı dil bilen her zaman tercih nedenimizdir...”</p> <p>O.Y.5: “...İlk özellik olarak mesleğimizin gereği olan yabancı dil, sonra kişisel bakım, sonrasında mesleki beceriler olmalıdır. Ancak öğrencilikleri boyunca edinmiş oldukları tecrübe, sosyal yönü (katılmış olduğu etkinlikler, üyelikler vb.) teknolojiye yatkınlık ve kişisel donanımına dikkat ediyoruz. Kendi geleceği için kişisel gelişimine yatırım yapan, kariyer hedefi olan kişileri tercih ediyoruz...”</p> <p>O.Y.6: “...Biz yeni mezunlarda çok fazla iş tecrübesi aramıyoruz ancak üniversite hayatını dolu geçirmiş olması, gerek stajları ile gerekse üniversite eğitimlerinde kendilerini geliştirmiş olması ve okul sürecinde çalışmak istediği bölümü belirlemiş olması, bir kariyer hedefi olan kişiler olmasını bekliyoruz. Ayrıca başvurduğu kurum ve başvurduğu bölüm hakkında bilgi sahibi olup olmadığına bakıyoruz. Sonra üniversite hayatını dolu geçirmiş olmasına (staj vb.), öğrencilik yıllarını sektöre iç içe geçirmiş ve mesleki deneyim edinmiş olmasına dikkat ediyoruz...”</p> <p>O.Y.7: “...Biz işe alacağımız kişilerde öncelikle, mesleki bilgisinin olması, yabancı dil bilmesi ve mesleki deneyim ya da staj deneyimine sahip olmasını bekliyoruz. İlaveten, prezentasyonu olan, sorun çözme kabiliyeti olan, ekip çalışmasına yatkın, sorumluluk sahibi kişiler olmasını ve iyi bir referansı olması gereklidir....”</p> <p>O.Y.8: “...Öncelikle işe başvuran kişinin işe başvurma yöntemlerinden haberdar olmasını (kıyafet, diksiyon, konuşması vb.) isterim. Teknik bilgiden çok turizm sektörüne çalışmaya uygunluğuna, özgüveni olmasına, kendini iyi ifade etmesine, eğitimi, mesleği ile ilgili hedefleri olmasına dikkat ederim. Bir de kendisi ile ilgili birtakım özellikleri; ailesi, hayatında yaptığı en büyük hata, en önemli iş, dersleri vb. tespit etmeye çalışırım....”</p> <p>O.Y.9: “...Öncelikle tabii ki turizm mezunu olması tercihimizdir. Olmazsa olmazlarımız arasında dürüst, ahlaklı, referansı sağlam kişiler olması gerekir. İlaveten yabancı dil de olmalıdır...”</p> <p>O.Y.10: “...Tabii ki turizm eğitimi almış, stajlarını kurumsal firmalarda yapmış, fiziki ve diksiyonu düzgün, mesleğini seven, kariyer hedefi olan, yabancı dil bilen kişiler olmasını tercih ediyoruz. Ancak şunu belirtmekte fayda var ki, öğrencilere staj sırasında mesleği sevdirmek gerekiyor. Mesleği sevmeyen kişilerin bu işi yapması çok zor, bu sebeple eğitim sürecinde ya da stajda mutlaka mesleği sevdirmeliyiz....”</p>	<ul style="list-style-type: none"> -İletişim becerileri -Yabancı dil bilgisi -Tüm butik otel bölümlerini iyi yapabilme becerisi -Kadınlara ve yöre halkına pozitif ayrımcılık -İş tanımına uygun donanımlar -Otelcilik deneyimi ve yabancı dil -Yabancı dil -Kariyer hedefi -Üniversite eğitimi nasıl değerlendirdiği -Başvurduğu bölüm-pozisyon hakkında bilgi sahibi olma -Mesleki ve yabancı dil bilgisi -Kişisel becerilere sahip -Turizm sektörüne uygun kişilik -İş başvurusu yapabilme -Turizm eğitimi almış olması -Etik değerlere sahip kişilik -Mesleği sevmek Turizm eğitimi almış, kariyer hedefi olan kişiler

Tablo 4: Yeni Mezun Personelin Eksiklik ve Yetersizlikleri

TEMA 2: Yeni Mezun Personelin Eksiklik ve Yetersizliklerinin Belirlenmesine Yönelik Soru	
Görüş (Doğrudan Alıntılar)	Odak Noktalar
<p>O.Y.1: "...Otelimizde çalışmaya başlayan yeni mezunların eksiklikleri; öğretilenleri can kulağıyla dinlemiyorlar ve hemen yapamıyorlar. Öğretilen bilgiler sindirilmediğinden unutuyorlar. Bir de işi hedef olarak almamışlar, bu sebeple, işletme beklentilerinden uzaklar ve otelcilik farkındalıkları zayıf olduğundan işin doğasından uzaklar. Otelcilik işi bırakılıp çıkılabilecek bir iş değildir, esnek zamanlı bir iştir ve bunun farkına varmadan geliyorlar. Kocaeli otelcilik mesleğine yeni geçen bir şehir ve bu anlamda başvuru yapanlar, deneyimsiz ve sektörel birikimden uzak geliyorlar. Öğrenciler sektörün beklentilerinden ve çalışma sisteminden haberdar değiller ve mesleği ciddi bir iş olarak kabul etmiyorlar...."</p> <p>O.Y.2: "...Yeni mezun gençler geldiğinde pratik bilgiden uzak oluyorlar. ...stajları da bilinçli yapmıyorlar ve yalnızca ders bilgisi ile geliyorlar. Bizim işimiz hizmet sektörü ve bizim sıfır hata ile çalışmamız gerekiyor. Bunun mümkün olması çok zor tabii ki bu nedenle öncelikle iyi niyetle, gayretle çalışmalarını gerekir. Bu nedenle ben aileden, liseden, temelden mesleki ve yabancı dil bilgisi olanı tercih ediyorum...."</p> <p>O.Y.3: "...Yeni mezun olanların doğal olarak yeni başladıklarından kusurları var, sıkıntıları var, çocukları var, acemilikleri var ve biz onlara öğreteceğiz ancak onların bize uymaları gerekir. İş zor gelmeyecek, sabredecek ve kaçmayacak. Yoğun iş temposuna dayanamayıp kaçıyorlar...."</p> <p>O.Y.4: "...Biz ilana çıktıktan sonra başvuran ilk mezunlarda tabii bazı eksiklikler görüyoruz. Bu eksiklikler donanımlarında; yabancı dil gibi, mesleği ile ilgili uygulama eksikliği, stajlarını gereği gibi yapmamalarından kaynaklanan mesleki bilgi eksikliği, işin gerektirdiği temel bilgilerinin eksikliği ve mesleğe ve kariyerlerine ilişkin bir kararları, farkındalıkları olmadığını görüyoruz...."</p> <p>O.Y.5: "...En büyük eksiklikleri yeterli düzeyde yabancı dillerinin olmayışı ve bir de öğrencilik yıllarını değerlendiremeyip az da olsa bir iş tecrübesine sahip olmayışları, sektörün gerçeklerinden haberdar olmayışları, bu sebeple de mezun olduktan sonra ne olacaklarını bilmemeleri ve geleceklere ilişkin bir kararlarının olmaması...."</p> <p>O.Y.6: "...Biz çıktığımız iş ilanlarında farklı pozisyonlara aynı kişilerin başvurduğunu görüyoruz. Öğrenci hiçbir kariyer planı olmadan, işe ve konuma ait farkındalığı olmadan yapıyor. Hatta hangi ilana başvurduğunun bile farkında olmayanlar olabiliyor...."</p> <p>O.Y.7: "... Genel olarak, mesleki bilgi eksiklik ya da yanlışlık, deneyimsizlik, insan ilişkilerinde zayıflık, yönetici ve çalışanlarla iletişimde hiyerarşiyi bilememek, iletişim kurma becerisi eksiklikleri sayılabilir...."</p> <p>O.Y.8: "... Büyük ölçüde özgüven eksikliği görüyorum, kendi kişisel gelişimleri için her şeyi hocalarından beklediklerini, pek kendi çabaları olmadığını görüyorum, iş görüşmesine gelirken titiz davranmadıklarını ve iş başvuruna CV hazırlamadan geldiklerini görüyorum. Bir de ne yapacaklarını bilmediklerini-hangi departmanda çalışacakları- ve herhangi bir planlarının olmadıklarını görüyorum En çok üzerinde durduğumuz ilk intibadaki eksiklikler; uygun kılık-kıyafet, saç-sakal-makyaj vb. uygun görünüş ve iletişim -göz kontağı kurma, özgüven- vb. sayılabilir"</p> <p>O.Y.9: "...Yeni mezun arkadaşlarımızın teorik bilgileri olabilir ancak pratik eksikliği, kişisel donanım eksikliği- birebir iletişimde zayıflar- olduğunu görüyorum...."</p> <p>O.Y.10: "... Bizim işletmemizin yapısı gereği çok fazla yeni personel alamıyoruz ancak aldığımız yeni mezunların teorik bilgileri iyi ancak pratik eksikleri ve birebir iletişimde çekingenlikleri var."</p>	<p>-Kariyer hedeflerinin olmaması -Deneyimsiz ve sektör gerçeklerinden uzak olmaları -Uygulama eksikliği -Mesleki bilinç eksikliği -Deneyim eksikliği -Yoğun iş temposuna dayanamamak -Yabancı dil gibi donanım eksikliği, mesleki bilgi eksikliği, -Kariyer planı olmaması, -Yabancı dil ve deneyim eksikliği, -Kariyer planlarının olmayışı, -Mesleğe ait farkındalık eksikliği -Mesleki bilgi eksikliği, -Deneyimsizlik, -Ast-üst ilişkilerinde iletişim sorunu, -Özgüven eksikliği, -Kariyer planı olmayışı, -Geleceklere ilişkin çaba eksikliği, -Pratikeksikliği, -Kişisel donanım eksikliği, -Pratik eksikliği, -İletişim kurma yetersizliği.</p>

Yeni mezun personelin eksiklik ve yetersizliklerinin belirlenmesine yönelik yönetici görüşleri Tablo 4'te yer almaktadır. Yöneticiler, yeni mezun çalışanların; mesleki deneyim ve uygulama eksikliği sebebiyle, sektör gerçeklerinden uzak olduklarını, mesleki bilinçlerinin ve dolayısıyla mesleki bilgilerinin de eksik olduğunu ifade etmişlerdir. Ayrıca yeni mezun gençlerin yine otelciliğin gerçeklerinden haberdar olmamaları sebebiyle, sabırsız olduklarını ve yoğun iş temposuna dayanamadıklarını belirtmişlerdir. Bu sebeple, mesleğe ait farkındalıklarının ve kariyer planlarının/hedeflerinin olmadığına, hatta başladıktan sonra da geleceklerine ilişkin çabalarının bulunmadığına dikkat çekmişlerdir. Mesleki deneyime bağlı olan eksiklikler dışında, öğrencilerin eğitim yaşamları sürecince edinmesi gereken donanımlardan; yabancı dil, bilgisayar gibi teknik bilgi eksiklikleri ile iletişim kurma becerisi yetersizliği ile ast-üst ilişkilerinde yaşanan iletişim sorunu, kişisel donanım eksikliği (özgüven eksikliği, çalışkanlık, disiplin vb.) yetersizlikler bulunduğunu ifade etmişlerdir.

Otel yöneticilerinin yeni mezun personelin eksiklik ve yetersizliklerinin nasıl giderilebileceği sorusunun yanıtları Tablo 5'de görülmektedir. Yöneticiler; öğrencilere verilen turizm eğitiminin başlangıcında, mutlaka öğrencilerin turizm sektörü hakkında bilgilendirilerek, -uygulama otelleri, uygulamalı dersler aracılığıyla- tüm departmanlar hakkında bilgi sahibi olmaları sağlanarak, mezun oluncaya kadar kariyer hedeflerini belirlemeleri ve kariyer planlaması yapmalarının sağlanması gerektiğini belirtmişlerdir. Ayrıca, turizm-otelcilik mesleğini seçecek öğrencilerin mutlaka; çalışkan, titiz, sabırlı, özverili ve disiplinli bir yapısının olması gerektiğini ifade etmişlerdir. Turizm eğitimi sürecinde ise; derslerin konunun uzmanı hocalar ve/veya sektör profesyonelleri tarafından, fiilen uygulamanın içerisinde otellerde eğitim verilmesi gerektiğini vurgulamışlardır. İlaveten, uygulama dersleri ve staj konusunda oteller ile işbirliği yapılarak, doğrudan destek verebileceklerini hatta dersleri otellerinde ya da okula gelerek yöneticileri ile profesyonel uygulama desteği sağlayabileceklerini ifade etmişlerdir. Yine staj ve uygulama sürelerinin yetersizliğine değinerek, mutlaka sürelerin artırılması gerektiğini ve tüm departmanlarda staj veya uygulama deneyimi edinmeleri gerektiğini belirtmişlerdir. Büyük otellerin yöneticilerinin bunlarla birlikte öğrencilerin gerek temel eğitimlerinde, gerekse turizm eğitiminde mutlaka; Dünya ve Türkiye'de turizm medyasını takip eden, genel kültür bilgisi ve turizm gündemi hakkında bilgi sahibi olması gerektiğine değinmişlerdir.

Tablo 5: Yeni Mezun Personelin Yetersizliklerinin Nasıl Giderilebileceği

TEMA 3: Yeni Mezun Personelin Eksiklik ve Yetersizliklerinin Nasıl Giderilebileceği Sorusu	
Görüş (Doğrudan Alıntılar)	Odak Noktalar
<p>O.Y.1: "...Uygulamaya fazlaca önem vererek, turizm eğitiminde gerek önbüro gerek mutfak gerekse servis, kat bölümlerinde olsun doğru kişilerle eğiterek, doğru kişilerin yurt dışından çağırılması, İstanbul'dan profesyonel destek alınabilir, fikir aliverişi yaparak ve tabii ki bunlar önceden programlanarak ve uygulamaya dayalı programla, ders programı içerisine uygulamaları yerleştirerek giderilebilir..."</p> <p>O.Y.2: "... Bir kez bu iş aile eğitiminden başlıyor. Turizm işine yatkın olacak, yaptığı işi severek yapacak, içinden gelerek yapacak, disiplinli, titiz ve temiz olacak, gerisini biz veririz. Bu nedenle bu işin eğitimi aileden başlayacak. Yapı olarak çalışkan olacak ve çalışkan yetiştirilmesi gerekir. Ancak temel İngilizce bilgisi şart ve okulda verilmesi gerekir....."</p> <p>O.Y.3: "...Okul dönemlerinde fiilen uygulamalı derslerle öğrenci yaşayarak öğrenmelidir...."</p> <p>O.Y.4: "...Okula öğrenci ilk geldiğinde bir anket ya da bir yönlendirme ile üniversitede kariyer planlaması yapılmalıdır...."</p> <p>O.Y.5: "... Öğrenciler mutlaka özel sektördeki otellerde uygulamalı eğitim alarak giderilebilir. Mutlaka oteller ile görüşülerek öğrencilerde en azından bir farkındalık sağlanır ve mesleki deneyim elde edilebilir. Turizm eğitiminde teorik ve pratik kesinlikle bir arada olmalıdır. Okul sürecinde zaman zaman çalışarak, tüm bölümlerde uygulama-staj vb. yol ile mesleki bilgi ve farkındalık edilmelidir..."</p> <p>O.Y.6: "... Sektörle çok fazla iç içe olması gerekiyor. Bu sadece stajla alakalı bir durum değil. Bir ay gibi staj süreleri çok kısa ve işi öğrenene kadar staj bitiyor ve o stajdan verim alamıyor. Zorunlu stajların olması da gerekli, öğrenci zorunlu da olsa öğrenerek mezun oluyor. Ayrıca departman seçimi de öğrenciye bırakılmamalı ve öğrenci tüm departmanlarda zaman geçirmelidir. Ancak sonucunda öğrenci ilgili olduğu bölüme yönlendirilmeli ve bu doğrultuda kariyerini planlamalıdır...."</p> <p>O.Y.7: "... Stajlarla bir nebze sağlanmaya çalışılsa da yetersiz kalıyor. Ayrıca sadece mesleki dersler değil insan kaynakları, iletişim, müşteri hizmetlerine yönelik ve sadece teorik değil uygulamalı derslerde verilmelidir. Yine sektörden departman şefleri ve yöneticilerden seminer, dersler vb. destek alınmalıdır....."</p> <p>O.Y.8: "...Bence turizm okullarına adabı muâşeret dersi konulmalı, hatta bir turizmci nasıl olmalıdır, hangi özelliklere sahip olmalıdır bunu bilmelidir. Okumayı teşvik etmeniz lazım, sadece dersleri ve ders kitabı ile yetinmiyorlar, bunun dışında turizm ile ilgili okuma, internetten güncel takip yapmaları gerekiyor. Öğrencilere güncel bilgiler verilmesi, dünyadaki turizm aktiviteleri, dünyadaki turizmin durumu, geldiği nokta, aktüalite takip edilmelidir. Ayrıca turizm profesyonellerinden destek alınmalıdır...."</p> <p>O.Y.9: "...Siz, bunu somut anlamda şöyle yapabilirsiniz. Belirli aralıklarla işletmelere yönlendirmelisiniz. Siz daha çok okul sonrasında staj ile otellere yönlendiriyorsunuz, bu yeterli değil. Okul esnasında öğrenci teorik derslerle birlikte her hafta, en azından haftanın bir gün pratik yapmalıdır...."</p> <p>O.Y.10: "...Uygulama otellerinde uygulamalı eğitim verilerek, turizm sektöründen profesyonel destek alarak, bu otellerde uygulamalı dersler yapılarak giderilebilir...."</p>	<p>-Doğru kişilerle doğru eğitim verilmesi</p> <p>-Çalışkanlık, disiplin, titizlik vb. özellikleri aile eğitiminde almış olması</p> <p>-Fiilen uygulamanın içinde olarak</p> <p>-Okulda eğitimin başlangıcında Kariyer Planlaması yaptırarak</p> <p>-Otellerde uygulama dersleri, staj vb. işbirliği sağlanarak,</p> <p>-Staj sürelerinin süresi uzatılarak,</p> <p>-Sektörle iç içe olunarak,</p> <p>-Tüm departmanlarda, zorunlu staj ve uygulama yapılarak</p> <p>-Tüm dersleri mesleki uygulama,</p> <p>-Turizm sektöründen profesyonel destek,</p> <p>-Genel kültür bilgisi, - Dünyadaki turizm hakkında bilgi sahibi olmaları,</p> <p>-Profesyonel destek</p> <p>-Profesyonel destek</p> <p>-Uygulama otelinde pratik yaparak,</p> <p>-Profesyonel destek sağlayarak.</p>

Tablo 6: Okullar ile Otel İşletmeleri Arasındaki İletişimin Yeterliği

TEMA 4: Turizm Okulları ile Otel İşletmeleri Arasındaki İletişim Yeterliği Sorusu	
Görüş (Doğrudan Alıntılar)	Odak Noktalar
<p>O.Y.1: “..... Yeterli bulmuyorum. Çünkü bizde çok fazla iletişim kuramıyoruz. Birinci nedeni çok yoğunuz, ancak bir diğer neden de İngilizce bilgilerinin yetersiz olmasıdır. İngilizce bilmediklerini bildiğimizden bağlantıya geçmiyoruz. Çünkü İngilizce bilmeden yükselmesi mümkün değil, özellikle ihtiyaç olan meslek ve konuşma İngilizcesi olmaması bağlantı kurma ihtiyacını ortadan kaldırıyor...”</p> <p>O.Y.2: “...Biz yapılan turizm çalıştaylarına katılıyoruz, ancak okullardan bugüne kadar sizin dışınızda bizimle bir iletişim kurma isteği olmadı. Butik otel olduğumuzdan temelden aldığımız birkaç kişiyi yetiştirip yıllarca çalışıyoruz”</p> <p>O.Y.3: “...İletişimi hiç yeterli bulmuyorum. Ben üniversite rektörüne kadar iletişime geçtim ancak bir sonuç alamadım. Sonra sivil toplum örgütleri ile motali restoranda kartepe yolunun turizme açılması için üniversiteden bir profesör hoca moderatörlüğünde yerel kanallarda program yapıldı ve Kartepe turizm destinasyonu oldu. Yine aynı şekilde üniversiteden bir moderatöre ihtiyaç var. Bu moderatör siz olabilirsiniz ve bir beyin takımı oluşturularak çalışılabilir...”</p> <p>O.Y.4: “...İletişim çok yeterli değil, bu sorun iki taraftan da kaynaklanıyor. Bence iki tarafın da olumlu iletişim içerisinde olması gerekiyor. Zaman zaman karşıya gelip turizm eğitimini değerlendirmelidir. Bizim okullara stajyer ve çalışan konusunda işimiz düştüğünde bağlantı kuruyoruz. Sizlerde otele öğrenci getirerek, uygulamalı dersler için bizimle bağlantı kurabilirsiniz. Birbirimize ihtiyacımız var...”</p> <p>O.Y.5: “...Kendi adıma yeterli buluyorum ancak diğer oteller adına yeterli bulmuyorum. Benim uygulama oteli ve sizlerle bağlantım var. Ancak geçen hafta yaşadığım bir olayda bir İK müdürünü okula yönlendirdim...”</p> <p>O.Y.6: “...Çok fazla yeterli değil. Turizm sektörünü oluşturan işletmeler, okullar bir arada olduğu organizasyonlar-toplantılar, seminerler, yemekler- düzenlenebilir. Turizmciler arasında birlik yok, neden bir araya gelmiyoruz. Ben İK müdürü olarak çağırın gelip, bilgilendireyim, iletişimi geliştirelim...”</p> <p>O.Y.7: “..... İletişim yeterli değil, esasında sektörün de okula ihtiyacı var, okulun da sektöre ihtiyacı var. Ancak okullar iletişim kurmakta pasif kalıyorlar. Bunun nedeni, hocaların bir kısmı alandan çekindikleri için, bir kısmı biz okulu sektör gelsin diye mütena etmiyor, bu arada sektör çok yoğun zaman ayıramıyor, bu nedenle öncelikle ilk adım okullardan atılmalıdır.....”</p> <p>O.Y.8: “...Hiç yeterli bulmuyorum. Genel itibariyle en üst kademe başlamalı, sizlerin bağlantısı tabii ki var, ancak daha yukarıdan bu iletişim kurulmalıdır. Sektörü okullara sokmak istemeyen ve sektörden çekinenler var. Oysa ki, kendilerini geliştirmeleri konusunda katkı olur. Hatta sadece sektör değil, dünya da turizmde önde giden ülkelerden kardeş okullar edinilmelidir...”</p> <p>O.Y.9: “...Yeterli değil. Bazen işletmeler bazen de okullardan kaynaklanıyor ancak iletişim yeterli değil, eğer bir organizasyon bir davet ya da eğitim olursa bizler memnuniyetle katılırız ve hatta birilerini yetiştirdiğimizde biz de mutlu oluruz...”</p> <p>O.Y.10: “...Çok yeterli bulmuyorum. Bu problem otel işletmeleri tarafındaki yoğunluktan kaynaklanıyor. Okul-sektör ve öğrenci üçgeninin birbirine ihtiyacı var... Biz her zaman iletişime, eğitime ve desteğe açığız. Hatta okul dışında eğitimcilerin sektöre ve sertifika düzeyinde ilgili kişilere de eğitim vermesi gerekir.”</p>	<p>- İletişim yetersizliği Sektör yoğunluğu ve Öğrencinin ihtiyaca yanıt vermemesi,</p> <p>-İletişim yetersiz, tarafın isteksizliği</p> <p>-İletişim yetersiz,</p> <p>-Moderatör gerekli</p> <p>-Karşı karşıya gelip görüşülmesi,</p> <p>-İletişim yeterli değil, iki taraftan da kaynaklanıyor</p> <p>-Bizim otelimizin bağlantıları yeterli</p> <p>-Turizm birliği oluşturmalı</p> <p>-İlk adım okullardan atılmalı</p> <p>-Eğitimciler sektöre iletişim kurmalı</p> <p>-Bu iletişim isteği üst yönetimden başlamalı</p> <p>-Yurtdışında kardeş turizm okulu</p> <p>-Okul iletişim kurmalı (seminer, eğitim vb.)</p> <p>-Okul-öğrenci-otel üçgeninin birbirine ihtiyacı var.</p>

Tablo 6’da görüşme yapılan otel yöneticilerinin, turizm okulları ile otel işletmeleri arasındaki iletişim yeterliğine ilişkin fikirleri yer almaktadır. Yöneticiler çoğunlukla, turizm sektörünün yoğunluğu, tarafların isteksizliği ve öğrencilerin sektörün ihtiyacına yanıt vermemesi sebepleriyle mevcut iletişimin yetersiz olduğunu belirtmişlerdir. Kimi yöneticiler, kendilerinin kişisel bağlantıları nedeniyle iletişiminin yeterli olduğunu ancak bu iletişimin sınırlı bir düzeyde olduğunu ifade etmişlerdir. Buna ilaveten, “okul-öğrenci-otel üçgeninin” birbirine ihtiyacı olduğunu ve eğitimcilerin sektörle iletişim kurmada ilk adımı atabileceğini söyleyen yöneticiler olduğu gibi, karşılıklı iletişim kurulabileceğini belirten yöneticiler de bulunmaktadır. Kimi yöneticiler; turizm bölgelerinde, turizm okulları, turizm işletmeleri ve turizm ile ilgili kuruluşların yer alacağı bir turizm birliği oluşturularak, okullar ile turizm sektörü arasında çeşitli etkinlikler (seminer, eğitim, yemek yarışması vb.) yoluyla iletişimin güçlendirilebileceği ve sürdürülebileceği yönünde görüş bildirmektedir.

Tablo 7: Turizm Eğitimi Konusunda Turizm Okulları ile Otel İşletmeleri Arasındaki İletişim ve İşbirliği Sorunlarının Nasıl Giderilebileceği

TEMA 5: Turizm Okulları ile Otel İşletmeleri Arasındaki İletişim ve İşbirliği Sorunlarının Nasıl Giderilebileceği	
Görüş (Doğrudan Alıntılar)	Odak Noktalar
<p>O.Y.1: “... Esasında iletişim çağındayız, tabii ki iletişim kurabiliriz ama işlerin yoğunluğu nedeniyle ihmalkârlık yaptık. Siz geldiniz biz de bir atak bizde gelebiliriz. Ancak yabancı dil bilgisinin olmaması bizim için hep caydırıcı oldu ve iletişim kurma ihtiyacı duymadık, aslında duymak da lazım... Hangi yolla gelebiliriz pek bilmiyorum..... Herkese uygun bir saatte doğrudan sizinle iletişim kurabiliriz...”</p> <p>O.Y.2: “... Biz sadece oda ve kahvaltı hizmeti verdiğimizden ve çalışanlar yıllardır aynı olduğundan pek personel ihtiyacımız olmuyor. Ancak ihtiyacımız olduğunda doğrudan doğruya açar okul yöneticisiyle bağlantı kuruyorum.....”</p> <p>O.Y.3: “...Karşılıklı güzel iletişim kuruyoruz ancak bu konuşulanların kağıt üzerinde kalmaması dikte edilmesi gerekir... ”</p> <p>O.Y.4: “...Gerek danışman gerekse eğitim veren kişilerin kurumlarla iç içe olması gerekir. Bunu işletmelerden beklememek gerekir, çünkü otel içerisinde sürekli bir yoğunluk olduğundan bunu takip edemeyiz, zaman ayırmamız zor olur. İletişim ve işbirliğinin artırılması gerekir”</p> <p>O.Y.5: “...Bunun en güzel yolu yüz yüze görüşmektir. Bunu biz kovalayacağız ya da okul kovalayacak ancak bağlantı sürekli olmalıdır. Burada uygulama otelinin fonksiyonu da önemli, bir otel olarak sürekli malzeme (ek yatak, ses sistemi vb.), personel (stajyer eğitimi- ekstra personel vb.) vb konularda işbirliği içerisindeyiz...”</p> <p>O.Y.6: “...Daha çok sektörden kişilerin eğitim kurumlarına entegre edilmesi, öğrencilerin daha çok sektörün içine çekilmesi, empoze edilmesi gerekir. Bu iş yaşayarak öğrenilir, yaşayarak aktarılır. Bu yüzden bu işin tozunu yutmuş kişilerin aktarması gerekir. Bizim işimiz show business, bu işi üzüntüde, sıkıttıda yapmama şansımız yok, dolayısıyla öğrenci ancak bunları da yaşayarak öğrenebilecek”</p> <p>O.Y.7: “...Belirli dönemlerde okul-sektör işbirliğine yönelik work-shoplar yapılarak, karşılıklı görüşmelerle, beklentiler ortaya konulmalı ve çözüm önerileri sunulur. Bu doğrultuda turizm eğitiminde düzenlemelere gidilebilir.....”</p> <p>O.Y.8: “...Bence okulların resmi olarak talep etmesi gerekir. Turizm okulları çok farklı olmalı ve pratiğin içinde olmalıdır. Biz seve seve yardımcı oluruz.”</p> <p>O.Y.9: “...Staj dönemlerinde biz okullara müracaat ediyoruz. Okullarda bize en azından staj dönemlerinde bize gelip müracaat etsinler. Öğrenciler hem harçlıklarını kazansınlar hem de pratik olarak bir şeyler öğrensinler.”</p> <p>O.Y.10: “...Ortak bir zaman ve ortak bir mekanda, eksikliklerin ortaklaşa belirlenerek ortak çözüm önerileri geliştirilmelidir.....”</p>	<p>-Yabancı dil yetersizliği -caydırıcı -Doğrudan görüşme -Doğrudan iletişim -Karşılıklı görüşme -Üniversiteler adım atmalı, -Yüz yüze görüşme -İletişimin sürdürülmesi -Sektörden kişilerin eğitim kurumlarına çekilmesi -Öğrencinin sektörün içine çekilmesi -Eğitim toplantılarında karşılıklı görüş -Okulların talep etmesi -Karşılıklı iletişim -Ortak bir çözüm</p>

Tablo 8: Turizm Eğitimi Konusunda Sorumluluğu Olan Kurumlar

TEMA 6: Turizm Eğitimi Konusunda Sorumluluğu Olan Kurumlar ve Turizm Sektörünün Rolü Sorusu	
Görüş (Doğrudan Alıntılar)	Odak Noktalar
<p>O.Y.1: "...Aslında ben turizm eğitiminin verildiğini düşünüyorum. Ancak turizm eğitimine gelen süreç birtakım sıkıntılar görüyorum. Son jenerasyondan ben bunu anlıyorum. Üniversiteye mesuliyetsiz geldiklerini düşünüyorum. Temel eğitimden olan bir sıkıntı diye düşünüyorum. Sorumluluk, disiplin, planlama, programlama hataları var. Bunu bizim düzeltmemiz mümkün değil. Ülkenin gerçeği bu tabii ki bu eksikliği de sizin üniversite de tamamlamanız gerekiyor. Size bu konuda büyük iş düşüyor....."</p> <p>O.Y.2: "...Bence eğitim sektörün içinde olmalıdır. Tabii ki teorik eğitim verilmeli ancak uygulamalar sektörün-işletmelerin içinde, en azından uygulama otelinde ve işi iyi bilen yöneticiler tarafından verilmelidir. Bir de staj için gelen öğrencilerin mutlaka ücretlendirilmesi, hatta ücretlendirme prim bazında yapılmalıdır....."</p> <p>O.Y.3: "...Takibi bunu devlet yapacak, eğitim-öğretim sistemi devletin kontrolünde ve devlet yapacak. Özellikle alt düzeyde personel ihtiyacı var ve üniversitelerin üniversite eğitimi dışında kısa süreli kurslarla sertifikasyon yapılmalıdır. İş*kur, belediye ile daha önce yapıldı ancak bunun üniversite düzeyinde verilmesi gerekir...."</p> <p>O.Y.4: "... Burada sektörün içerisinde yer alan tüm kurum ve kuruluşlar sorumludur ve yer almalıdır. Eğitim kurumlarından işletmelere kadar tüm kuruluşlar sorumludur. Özellikle stajlarda otellerin yeterli birikiminin veriliyor olması gerekir. Ancak stajların kısa süreli olması bu birikimin oluşmasını engelliyor. Staj süreleri kurumlar tarafından maliyetlerin (sigorta okul-maaş otel) paylaşılıyor olması sebebiyle daha iyi olacaktır...."</p> <p>O.Y.5: "... Turizm eğitiminde okulların kendine göre bir rolü, otellerin kendine göre bir rolü vardır, bunu bir zincir olarak görmek lazım, her ne kadar okulda eğitim alırsanız alın her otelin kendine göre bir işleyişi, karakteri (şehir-resortvb.) var. Demek ki biz de otel olarak biz de onlara eğitim veriyoruz. öğrenciyi yetiştiriyoruz. Ayrıca sektör her gün değişiyor, yenileniyor, dolayısıyla öğrencinin yetişmesi gerekiyor...."</p> <p>O.Y.6: "... Bakanlığın çok ciddi sorumluluğu var. Belediye bunu fark etti ve Bakanlık destekli bir takım sektöre yönelik eğitim çalışmaları yapıyor. Bunların tabii ki artırılması gerekiyor. Bu eğitimlerin Bakanlık, Hak Eğitim, Milli Eğitim, Üniversite destekli eğitimleri çoğaltmak gerekiyor. Bu eğitimler çok da maliyetli değil ve bizlerden bu destek istenirse biz seve seve maddi karşılık beklemeden eğitim verebiliriz. Bu organizasyonların üniversiteden gelmesi, ilk adımın eğitim kurumlarından gelmesi gerekir...."</p> <p>O.Y.7: "...Eğitim sisteminin tamamının- Milli Eğitim, YÖK, Turizm Bakanlığı, Okullar, Turizm İşletmeleri yönetici ve çalışanları ile öğrencilere tabii ki sorumluluk düşüyor. Burada aslında en kritik noktada bulunan okul ve bu yüzden okul yöneticilerinin mesleki anlamda donanımlı olması gerekiyor. Okul yöneticileri, hocalar, öğrenci hepsine sorumluluk düşüyor. Özellikle hocaların uygulamadan geliyor olması gerekir....."</p> <p>O.Y.8: "...Öncelikle üniversitelerin sorumluluğu var ve özellikle vakıf üniversitelerinin bu işe daha fazla eğilmesi gerekiyor. Bir de genel bir turizm eğitiminden çok uzmanlaşmış bir turizm eğitimine ihtiyaç var. Örneğin Gastronomi okulları kurulması lazım, ancak sadece yemek pişirme değil, genel bir işletmecilik konsepti içinde eğitilmelidir. Örneğin önbürocu çok genel yetişiyor, ilk iki yıl ders alıp sonra önbüroya yönelmelidir. Bir de teknik servis ile ilgili hiç bilgi verilmiyor, genel bilgi anlamında Otel teknolojisi adı altında verilebilir. Satış ile ilgili derslerin sayısının artması uzmanlaşmaları gerekiyor....."</p> <p>O.Y.9: "...En başta Turizm Müdürlüğünün çok aktif olması, işletmecilerin, yöneticilerin de diğer kurumların önünde olmaları, örnek olmak gerekir...."</p> <p>O.Y.10: "... Bu kurumları sıraladığımızda tabii ki liste başı eğitim kurumları -meslek liseleri, MYO-turizm fakülteleri, Turizm Bakanlığı, turizm işletmeleri ve bu işletmelerin İK departmanlarının-sorumluluğu vardır. Bu kurumlar arasında koordinasyona ihtiyaç vardır. Turizm işletmeleri için içinde mutlaka etkin olmalı çünkü işin sonunda öğrenci kendisine dönecektir. İşletmeler maddi olanaklar ve uzman eğitmen konusunda aktif rol almalıdır...."</p>	<p>-Temel eğitimin kalitesi artmalı</p> <p>-Üniversitelere büyük görev düşüyor</p> <p>-Eğitim sektörün içinde olmalı</p> <p>-İşi iyi bilenler dersleri vermelidir</p> <p>-Üniversite tarafından kısa süreli kurslar-sertifika verilmeli</p> <p>-Tüm kuruluşlar sorumlu</p> <p>-Staj süreli daha uzun olmalı</p> <p>-Sektörünün eğitici rolü</p> <p>-Tüm kuruluşların üzerine düşeni yapması</p> <p>-Kurumların ciddi sorumluluğu var</p> <p>-Eğitim sisteminin tüm ayaklarına sorumluluk düşüyor</p> <p>-Eğitimin mesleki deneyim sahibi olması</p> <p>-Sorumluluk üniversitelerin</p> <p>-Uzmanlaştırılan bölümler</p> <p>-Turizm Müdürlüğü öncü turizm işletmeleri örnek olmalı,</p> <p>-Ortak sorumluluk</p>

Turizm okulları ile otel işletmeleri arasındaki iletişim ve işbirliği sorunlarının nasıl giderilebileceği sorusuna otel yöneticilerinin yanıtları, Tablo 7’de görülmektedir. Yöneticiler iletişim ve işbirliği konusunda Tablo 5’te de belirtildiği gibi; ilk adımı üniversitelerin, okulların atmasını beklemekte ve sektör ile okulların doğrudan iletişim kurarak, karşılıklı görüşmeleri gerektiğini ifade etmişlerdir. Yüz yüze görüşmeler ile taraflar arasında iletişimin sürdürülmesini ve devamında, sektörden kişilerin eğitim kurumlarına ve öğrencinin de sektörün içine çekilmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Bu iletişimin, eğitim toplantılarında karşılıklı görüş bildirerek, sürdürülebilir karşılıklı iletişim yolu ile ortak bir çözümler geliştirilmesi ile sağlanabileceği de vurgulanmıştır.

Otel yöneticilerinin, turizm eğitimi konusunda sorumluluğu olan kurum ve kuruluşlar ile turizm eğitiminde turizm sektörünün rolüne ilişkin ifadeleri, Tablo 8’de yer almaktadır. Bu konuda yöneticiler; temel sorumluluğun kamuya ait olduğunu ve öncelikle temel eğitimin kalitesinin artması gerektiğini, eğitim sisteminin tüm ayaklarına sorumluluk düştüğünü düşünmektedir. Özellikle üniversitelere büyük görevler düştüğünü ve bu hususta üniversitelerin turizm eğitiminde yer alması gerektiğini ifade etmişlerdir. Yöneticiler; eğitimin sektörün içinde olmasını, dersleri, işi iyi bilen mesleki deneyim sahibi eğitimcilerin vermesini, staj sürelerinin daha uzun olmasının ve üniversite öğrencileri dışında turizm sektörüne yönelik kısa süreli kursların verilmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Bununla birlikte, turizm eğitimi konusunda tüm kurum ve kuruluşların sorumlu olduğunu ve üzerine düşeni yapması gerektiğini ifade etmişlerdir. Turizm sektörünün eğitici rol üstlenmesini, Turizm Bakanlığının teşvikleri olduğunu ve Turizm Müdürlüklerinin öncü turizm işletmeleri olması ve örnek olmaları gerektiği belirtilerek, son olarak ortak sorumluluklarının bulunduğunu vurgulamışlardır.

Sonuç ve Tartışma

Turizm, ülkenin döviz rezervlerini artıran, işsizlik oranlarını düşüren, alt ve üst yapılarıdaki eksikliklerin tamamlanmasını ve diğer sektörlerin de gelişmesini sağlayan önemli bir sektör konumundadır (Tutar vd., 2013). Ülke gelişiminde lokomotif güç olan turizm sektörünün başarısı ise, ancak ve ancak hizmet kalitesinin sürekliliği ve müşteri memnuniyetinin sağlanması ile mümkündür. 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.

Türkiye’de mevcut eğitim sisteminin, turizm işletmelerinin isteklerine yeterince duyarlı olmaması, turizm işletmelerinin ihtiyaçlarına beklenen hızda ve çeşitlilikte cevap verememesi, eğitimin etkinliğini azaltan en önemli unsurdur. Mesleki turizm eğitiminin turizm işletmelerinin taleplerine uygun nitelik ve nicelikte işgücü yetiştirememesi, çözülmesi gereken sorunların başında gelmektedir (Boylu ve Arslan, 2014). Bu sebeple bu çalışma, Türkiye turizm sektörünün turizm eğitiminden beklentilerini yani, turizm sektöründe istihdam edilecek personelin sahip olması gereken nitelikler ile turizm eğitiminin özelliklerinin belirlenmesi amacıyla hazırlanmıştır. Dolayısıyla, turizm yöneticilerinin turizm eğitime ilişkin algılarının ele alındığı bu çalışmanın, hem turizm yazınına katkı sağlaması hem de eğitim sektörü özelinde karar

verici durumundaki (YÖK-MEB gibi eğitim kurumları ile Turizm Bakanlığı, TÜROB vb.) turizm kuruluşları açısından bir kaynak niteliği taşımaya beklenmektedir.

Araştırma sonuçlarının genellenebilirliği konusunda en önemli kısıt, bu araştırmanın Kocaeli ili otel işletmeleri yöneticileri ile sınırlandırılmış olmasıdır. Bu noktada gelecek çalışmaların, konaklama işletmelerinin yoğunlukta olduğu turizm kentlerinde ve daha fazla yöneticiye yapılması faydalı olacaktır.

Turizm eğitimi ile ilgili soruları yanıtlayan Kocaeli ili otel işletmeleri yöneticileri, öncelikle turizm eğitiminin gerekliliğini vurgulayarak, bu eğitim sürecinde teorinin yanında uygulamalı eğitimin önemini belirtmişlerdir. Yöneticiler, yeni mezun öğrencilerde birtakım özellikler aradıklarını belirterek, öğrencilerin eğitim yaşamlarında; mutlaka staj ve iş deneyimine sahip olmaları, mezun olduklarında hangi bölümü seçeceklerini belirlemeleri ve kariyer hedeflerini belirlemeleri gerektiğini ifade etmişlerdir. Ayrıca, eğitim sürecinde mesleki deneyim kadar kişisel gelişimlerini sağlamalarını; mutlaka yabancı dil öğrenmelerini, teknolojiye hakim olmalarını tavsiye etmişler, mesleğini seven, fiziki görünümü ve konuşması düzgün, özgüven sahibi, ekip çalışmasına uygun, etik ilkelere sahip kişilik özelliklerine sahip öğrencilerin turizm mesleğine yönlendirilmesi gerektiğini ifade etmişlerdir.

Otel yöneticilerine göre, yeni mezun çalışanların eksiklik ve yetersizlikleri ise; mesleki deneyim ve uygulama eksikliği, sektör gerçeklerinden uzak olmaları, mesleki bilinçlerinin ve dolayısıyla mesleki bilgilerinin de eksikliği sayılabilir. Ayrıca öğrencilerin yabancı dil, bilgisayar gibi teknik konular ile iletişim kurma becerisi yetersizliği, ast-üst ilişkilerinde yaşanan iletişim sorunu, kişisel donanım eksikliği de yöneticiler tarafından belirtilmektedir. Bu yetersizliklerin giderilmesi hususunda ise otel yöneticileri; turizm eğitiminin başlangıcında mutlaka öğrencilerin turizm sektörü hakkında (çalışma koşulları- süreleri, kariyer imkânları vb.) bilgilendirilerek, mezun oluncaya kadar kariyer hedeflerini belirlemeleri gerektiğini belirtmişlerdir. Ayrıca, turizm-otelcilik mesleğini seçecek öğrencilerin mutlaka, çalışkan, titiz, sabırlı, özverili ve disiplinli bir yapısının olması gerektiğini ifade etmişlerdir. Turizm eğitimi sürecinde ise; derslerin konunun uzmanı hocalar ve/veya sektör profesyonelleri tarafından, uygulamanın içerisinde, otellerde verilmesi gerektiğini vurgulamışlardır.

Otel yöneticileri; turizm okulları ile otel işletmeleri arasında, turizm sektörünün yoğunluğu, tarafların isteksizliği ve öğrencilerin turizm sektöründe yer alan turizm işletmelerinin ihtiyacına yanıt vermemesi sebepleriyle mevcut iletişimin yetersiz olduğunu belirtmişlerdir. Buna ilaveten, okul-öğrenci-otel üçgeninin birbirine ihtiyacı olduğunu ve eğitimcilerin sektörle iletişim kurmada ilk adımı atabileceğini söyleyen yöneticiler olduğu gibi, karşılıklı iletişim kurulabileceğini belirten yöneticiler de mevcuttur. Bu iletişim ve işbirliği sorunlarının nasıl giderilebileceği konusunda yöneticiler; yine ilk adımı üniversitelerin, eğitim kurumlarının atmasını beklemekte ve sektör ile okulların doğrudan iletişim kurarak, yüz yüze görüşmeler ile taraflar arasında iletişimin sürdürülmesini ve devamında, sektörden kişilerin eğitim kurumlarına ve öğrencinin de sektörün içine çekilmesi gerektiğini belirtmişlerdir.

Turizm eğitimi konusunda sorumluluğu olan kurum ve kuruluşlar ile turizm eğitiminde turizm sektörünün rolüne ilişkin yöneticiler, temel sorumluluğun eğitim kurumlarına ait olduğunu ve öncelikle temel eğitimin kalitesinin artması gerektiğini düşünmektedirler. Özellikle bu hususta üniversitelere büyük görevler düştüğünü belirterek, turizm sektörü ile entegre bir turizm eğitimi sistemi kurulması gerektiğini ifade etmişlerdir. İlâveten üniversiteler, turizm eğitimi veren akademisyenlerin, akademik ve mesleki deneyim sahibi olmasını sağlamalıdır. Ayrıca otel yöneticileri, üniversitelerin, üniversite öğrencileri dışında, turizm sektörüne yönelik kısa süreli kurslar da vermesi gerektiğini belirtmişlerdir. Bununla birlikte, turizm eğitiminin ilgili tüm kurum ve kuruluşların sorumluluğunda olduğunu ve bu kurumların üzerine düşeni yapması gerektiğini ifade etmişlerdir. Son olarak yöneticiler, turizm eğitiminde, turizm işletmelerinin eğitici rol üstlenmesini ve örnek olmaları gerektiği belirtilerek, eğitim kurumları ile turizm işletmelerinin turizm eğitim sürecinde ortak sorumluluklarının bulunduğunu vurgulamışlardır.

Bu araştırma, turizm sektörü işletmeleri ve ilgili kuruluşlar ile eğitim sektörü açısından karar verici konumundaki makamlar ve politikacılar için üzerinde hassasiyetle durulması gereken birkaç noktaya işaret etmektedir. Bunlar:

- Turizm eğitim sürecinde teorinin yanında, mutlaka uygulamalı eğitim verilmelidir.
- Öğrenciler, eğitim yaşamlarında mutlaka staj ve iş deneyimi edinerek, kariyer planlaması yapmalıdırlar.
- Kişisel gelişimlerini -yabancı dil, teknoloji hâkimiyeti, iletişim becerisi, ekip çalışması vb.- gerçekleştirmelidirler.
- Öğrencilerin turizm işletmeleri içerisinde, sektör yöneticilerinin de okul eğitim süreci içerisinde yer alması ile turizm işletmelerinin beklentilerine yanıt verebilecek turizm eğitimi almalıdırlar.

Yaptığımız bu nitel araştırmanın sonuçları ve önceki nicel araştırmaların bulguları ışığında; Türkiye’de turizm eğitimine yönelik şu öneriler getirilebilir:

- 2023 Türkiye turizm stratejisinde öngörülen, akademik turizm eğitimi ve turizm sektörüne nitelikli eleman yetiştirecek mesleki eğitimin, öngörüldüğü üzere bir arada geliştirilmesi gerekmektedir. Turizm politikasını yönlendirecek yönetici ve araştırmacıların yetiştirilmesine yönelik akademik eğitim politikaları belirlenirken, turizm sektörüne nitelikli eleman yetiştirecek mesleki eğitim bir arada ele alınmalıdır. Turizm sektöründe nitelikli ve yeterli işgücünün yetiştirilmesi konusuna öncelik verilmelidir (Türkiye Turizm Stratejisi 2023: 27-28).
- Sektördeki değişimleri takip ederek yaygın ve örgün turizm eğitim politikalarının ana hatları, içeriği ve stratejilerinin belirlenmesine yönelik çalışmaların yapılacağı *Turizm Eğitimi Yönlendirme Birimi’nin*, sektörün tüm kuruluşlarının -MEB, YÖK, Turizm Bakanlığı, TÜRSAB, TÜROB vb.- katılımı ile geç kalınmadan kurulması ve turizm

eğitiminin sektörün hızına uygun güncellenmesi gerekmektedir (Türkiye Turizm Stratejisi 2023: 12).

- Öğrencilerin mesleğe daha bilinçli ve istekli gelerek, başarılı olabilmeleri için, gerek ortaöğretim kurumlarında rehberlik hizmetinin (Baltacı vd., 2012) gerekse yükseköğretim kurumlarında mesleki bilgilendirmenin (eğitim fuarlarında ya da mesleki eğitim veren liselerle işbirliği içerisinde yürütülerek) daha etkin yapılması ve öğrencilerin potansiyellerine paralel tercih yapmaları sağlanmalıdır. Bununla birlikte öğrencilerin, turizm sektörü ve mesleği hakkında bilgilendirilmiş olmasına dikkat edilmeli, öğrencilerin uygulamalı, mesleki turizm dersleri ve sektörden yöneticilerle iletişimi kurularak, meslekle iç içe olmaları sağlanmalıdır. Hatta “öğrencilere uygulama deneyimi olan, turizm endüstrisinin içinden gelmiş öğretim elemanlarınca ders verilmelidir” (Hacıoğlu vd., 2008: 131). Yine 2023 turizm stratejisinde belirtilen ve araştırma sonuçlarında da görüleceği üzere, eğitimcilerin eğitimi ve uygulama bilgilerinin yenilenmesi için sektör-okul işbirliği de gerçekleştirilmelidir.
- Daha önce yapılan araştırma sonuçlarında belirtildiği üzere, turizm eğitimi almış mezunlar, çalışma koşullarının zorluğu, motivasyon yetersizliği ve iş tatminsizliğinden dolayı sektörü terk etmektedirler. Bu nedenle, turizm sektöründe yer alan turizm işletmelerinde çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve turizm eğitimi almış personele öncelik verilmesi gereklidir. En önemlisi, Turizm Bakanlığının turizm mezunlarının turizm işletmelerinde çalıştırılması zorunluluğu oranının artırılarak, öğrencilerin turizm sektörünü tercih etmelerinde ayrı bir cazibe unsuru yaratılmasıdır.
- Turizm öğrencilerinin, (Avrupa Birliği [AB]) proje ve yurtdışı staj imkânları konusunda üniversitelerin Uluslararası ilişkiler birimleri tarafından bilgilendirilerek, özellikle yurtdışı staj, öğrenci değişim programları vb. olanaklar sağlanmalıdır.
- Turizm eğitimi almış ve alan öğrencilerin turizm sektörüne yönelik tutumlarını belirlemeye yönelik araştırmalardan; turizm eğitimi almış üniversite mezunlarının sektörü terk etme ve başka sektörlerde çalışmak istedikleri anlaşılmıştır. Bu sorunların devam ediyor olması, yapılan çalışmalar sonucu öne sürülen çözüm önerilerinin uygulamaya dönüştürülmesinde yeterince başarıya ulaşamadığını düşündürmektedir (Üngüren ve Ehtiyar, 2009: 2097). Bu sebeple, turizm eğitimi ile ilgili akademik çalışmaların derinleştirilerek, hem nicel hem nitel araştırmalarla ve farklı turizm okulları ile turizm işletmelerinde yapılarak, daha etkili sonuçlar alınması gereklidir. Türkiye Turizm Stratejisi 2023 raporunda belirtilen, *Turizm Eğitimi Yönlendirme Birimi*'nin kurularak, bu araştırmaların sonuçları dikkate alınarak turizm eğitimi yenilenmeli ve turizm programları oluşturulmalıdır.

Türkiye Turizm Stratejisi 2023 raporunda, turizm eğitimi konusunda önemli kararlar alınmış olup, etkili bir turizm eğitimi kurgulanarak gerçekleştirilebilmesi için, eğitim ve öğretimdeki yeniliklerin sürekli takip edilerek, turizm sektöründeki bugünkü ve gelecekteki olası değişimlerin analiz edilerek, eğitim programlarının bu doğrultuda hazırlanması, turizm sektörünün istediği nitelikte işgücünün yetiştirilmesinde özel sektörün katılımı ve desteği sağlanması gerektiği belirtilmektedir.

Gerek kamu tarafından hazırlanan bu raporlar gerekse akademik araştırmaların, kâğıt üstünde kalmaması ve turizm eğitimi özelinde hayata geçirilmesi hususunda turizm sektörünün tüm kurum ve kuruluşlarının ortak bir çaba sergilemesi gerekmektedir.

Kaynakça

- Aksu M. ve Bucak, T.(2012). "Mesleki Turizm Eğitimi". Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisi, Temmuz, 4(2): 7-18.
- Altunışık Remzi, Coşkun Recai, Bayraktaroğlu Serkan., Yıldırım Engin (2007). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri-SPSS Uygulamalı, Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Avcı, Nilgün (2011). "Turizm Eğitimi Alan Lisans Öğrencilerinin İş Değerleri: Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu Örneği". Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 22(1): 7-18.
- Aymankuy Yusuf, Tetik Nuray, Girgin Kemal Göksel ve Aymankuy Şimal (2013). "Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimindeki Staj Uygulamasına Öğrenci ve Akademisyenlerin Bakışları (BTİOYO'da Uygulama)". International Journal of Human Sciences, (10)1, 101-128.
- Baltacı Furkan, Üngüren, Engin, Avsallı, Hüseyin ve Demirel, Osman Nuri, (2012). "Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Eğitim Memnuniyetlerinin ve Geleceğe Yönelik Bakış Açılarının Belirlemesine Yönelik Bir Araştırma". Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi, 4(1): 17-25.
- Boylu, Yasin, Emin Arslan (2014). "Türkiye'deki Turizm Eğitiminin Rakamsal Gelişmeler Açısından Değerlendirilmesi". Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi, 1: 79-97 .
- Çatı Kahraman, Yusuf Bilgin (2013). "Turizm Lisans Öğrencilerinin Turizm Sektöründe Çalışma Eğilimleri". Cumhuriyet Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 14(1): 23-45.

- Demir, Şirvan Şen (2013). "Beklenti, Algılanan Kalite-Değer ve Memnuniyet İlişkisi: Turizm Lisans Öğrencileri Üzerine Bir Uygulama". *International Journal of Human Sciences*, 10(1): 307-324.
- Denzin, Norman K., & Lincoln, Yvonna S. (1998). *Collecting And Interpreting Qualitative Material*. Thousand Oaks, Ca: Sage.
- Ehtiyar Rüya, Engin Üngüren (2008). "Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Umutsuzluk ve Kaygı Seviyeleri ile Eğitime Yönelik Tutumları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma". *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(4): 159-181.
- Erdinç Salıha Başak ve Yılmaz Gökhan (2012). "Turizm Eğitimi, Konferansı-Tebliğler, Sonuç Bildirgesi", T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayınları: 3381, Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü Yayınları: 366, Ankara.
- Hacıoğlu Necdet, Kaşlı Mehmet, Seda Şahin ve Nuray Tetik (2008). *Türkiye’de Turizm Eğitimi*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Hacıoğlu, Necdet (1990), "Yükseköğretimde Mesleki Turizm Eğitimi Geliştirme Perspektifleri", *Turizm Eğitimi Konferansı*, Ankara: Turizm Bakanlığı, 91-100.
- İbicioğlu Hasan, Avcı Umutve Boylu Yasin (2003). "Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynaklarının Eğitiminde Stratejik Sektörel Eğitim Organizasyonlarının Uygulanabilirliğine Yönelik Bir İnceleme". *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1: 69-90.
- Kumar, Satish, Sajjad Ahmad (2008). "Lesson-1, Meaning, Aims And Process Of Education", *Academic Session*.
- Lincoln Yvonna S., &Guba Egon G (1985). "Naturalistic Inquiry". Beverly Hills, Ca:Sage Publications.
- Özdemir Sami Sonat, Polat Eray, Hacıoğlu Necdet ve Özdemir Meltem (2014). "Türkiye’de Önlisans Düzeyinde Gerçekleştirilen Turizm Eğitiminin Analizi". VI.Uluslararası Eğitim Araştırmaları Kongresi, "Accountability and Transparency in Education: Global Challenges & Local Realities" Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Öztürk Yüksel, Onur Görkem (2011). "Mutfak Dalı Öğrencilerinin Mesleki Yeterliklerinin Değerlendirilmesi, Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi Öğrencilerine Yönelik Bir Uygulama". *İşletme Araştırmaları Dergisi* 3(2): 69-89.
- Pelit Elbeyi, Evren Güçer (2006). "Turizm Alanında Öğretmenlik Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm İşletmelerinde Yaptıkları Stajları Değerlendirmeler Üzerine Bir Araştırma". *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*,1: 143-144.

Tutar Filiz, Cemile Alpaslan, Erdinç Tutar, Çisil Erkan (2013). "Turizm Sektörünün İstihdam Üzerine Etkileri". Gjebs Global Journal Of Economics And Business Studies Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi, 2(4): 14-27. Www.Gjebs.Com - Issn: 2147-415x.

Tuyluoğlu, Tuğba (2003). "Türkiye'de Turizm Eğitiminin Niteliği". Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı, Yüksek lisans Tezi, Ankara, 2003.

Üngüren Engin, Doğan Hulusi, Özmen Mehmet. ve Tekin Ömer Akgün. (2010). "Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi". Journal of Yasar University, 5 (17): 2922-2937.

Üngüren Engin, Ehtiyar Rüya (2009). "Türk ve Alman Öğrencilerin Umutsuzluk Düzeylerinin Karşılaştırılması ve Umutsuzluk Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: Turizm Eğitimi Alan Öğrenciler Üzerinde Bir Araştırma". Journal of Yasar University, 4(14): 2093-2127.

Üzümcü Tülay Polat ve Bayraktar Süheyla (2004). "Türkiye'de Turizm Otel İşletmeciliği Alanında Eğitim Veren Yükseköğretim Kuruluşlarındaki, Eğitimcilerin Turizm Mesleki Eğitiminin Etkisel Açından İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması". 3.Bilgi-Ekonomi-Yönetim Kongresi, Osmangazi Üniversitesi, Eskişehir: 79-92.

Wang Jie (2008). "Is tourism education meeting the needs of the tourism industry? An Australian case study, Thesis submitted in partial fulfilment of the requirements for the degree of Master of Arts in Tourism (Research) at the University of Canberra", Australian Capital Territory, Australia March.

Yıldırım Ali , Şimşek Hasan (2006). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. 5.Baskı, Ankara: Seçkin Yayınevi: 106-107.

Education First, An Initiative of The United Nations Secretary-General

http://www.globaleducationfirst.org/files/EdFirst_G29383UNOPS_lr.pdf

Erişim tarihi: 17.05.2015, The Central Role of Education, p.4.

Türkiye Turizm Stratejisi 2023, Kültür ve Turizm Bakanlığı,

www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2007/03/20070302-17-1.doc.

Erişim tarihi: 17.05.2015

TÜİK, 2012, <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=18665>

Erişim tarihi: 17.05.2015

**PERCEPTIONS OF TOURISM TRAINING FOR HOTEL MANAGERS:
A STUDY ON MANAGERS OF HOTEL THAT İS IN KOCAELİ**

Tülay POLAT ÜZÜMCÜ *

Abstract

The improvement of service quality in the tourism sector and to ensure customer satisfaction is only possible with qualified facilities and qualified service. To meet the need for qualified service, it is important to train staff to be capable of responding to the needs of the tourism sector. In this context, this research is to determine the perception of the tourism sector, tourism and hospitality education and to provide recommendations for the tourism education. For this purpose, the researching has been applied by a semi-structured interview of 10 hotel managers in management positions that has been in the province of Kocaeli. As result of interviews with managers; It has to be given practical training alongside the theory of tourism education, ensuring the student's personal development, informing students as professional, provision of a career planning, it stated that should be given by the tourism training specialist teachers and professionals of sector. Tourism in education that is main responsibility belongs to the public sector, primarily the need to improve the quality of basic education and universities have great task in this process.

Keywords: Tourism education, hotel managers and vocational tourism training

* tulay.uzumcu@kocaeli.edu.tr