

Türkiye’de Lise, Önlisans ve Lisans Düzeyindeki Seyahat Acenteciliği Programlarında Okutulan Derslerin Sektörün Beklentilerine Uygunluğu

Dr. Meryem Akoğlan KOZAK * - Dr. Nazmi KOZAK**

* Anadolu Üniversitesi Eskişehir Meslek Yüksekokulu

** Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu

ÖZ

Bu çalışmada, daha önce gerçekleştirilmiş olan iki araştırmanın bulguları karşılaştırılmaktadır. Yine yazarlar tarafından gerçekleştirilmiş olan “Seyahat Acenteleri Yöneticilerinin Turizm Eğitimi Alan Elemanlarda Aradıkları Nitelikler” ile “Türkiye Turizm Eğitim Programları Rehberi-1999”, bu çalışmanın veri kaynaklarını oluşturmaktadır. Çalışmada, seyahat acenteleri yöneticilerinin seyahat acenteciliği eğitim programlarında okutulmasını istedikleri derslerden hareket edilerek, bu derslerin halen eğitime açık olan seyahat acenteciliği eğitim programlarında ne oranda okutulduğu araştırılmaktadır. Çalışmanın yöntemi, her iki araştırmanın seyahat acenteciliği ile ilgili verilerinin karşılaştırılması üzerinde yürütülmüştür. Çalışmadan sonuç olarak, halen eğitim veren seyahat acenteciliği programlarında bazı derslerin genellikle okutulduğu, ancak özellikle mesleği derinliği ifade eden derslerin yeterli oranda programlarda henüz önemslenmediği bulgularına ulaşılmıştır.

Anahtar Sözcükler: Turizm Eğitimi, Seyahat Acenteciliği Eğitimi, Sektörel Beklentiler, Türkiye.

GİRİŞ

Çağımızda bilim ve teknolojinin yarattığı ortam, birey yaşantılarını ve toplumsal yapıları büyük ölçüde etkilemektedir. Bu durum hiç kuşkusuz, toplumun bütününde olduğu gibi, eğitim sektöründe de yeni eğilimleri ve uygulamaları ortaya çıkarmaktadır. Bugün çok çeşitli ve karmaşık görevlerle karşı karşıya bulunan eğitim sistemleri, sınırlı olanakları ile ihtiyaçlara etkin biçimde cevap verebilmek için geleneksel kalıpların dışında yeni sistemler ve yöntemler geliştirmek zorunda kalmaktadır. Bu ise, eğitimde yeni yönelimlerin doğmasına yol açmaktadır. Bilindiği üzere, iş, birey ve eğitim bütünleşmesinden oluşan mesleki eğitimde bireylere bilimsel ve teknolojik gelişmelerin, sektörel alanların ve çalışma yaşamının öngördüğü mesleki yeterliliklere sahip yüksek performanslı işgücünün yetiştirilmesi hedeflenmektedir. Çünkü, çalışma yaşamında sürekli yükselen standartlar ve nitelikli işgücü beklentilerini karşılamak, toplumun beklediği iyi kaliteli ürün ve hizmetleri sunabilecek işgücünün yüksek nitelikli bilgi, beceri ve

tutumlarına sahip olması gerekmektedir. Bu ise ancak, mesleki eğitim süreçleri ile karşılanabilir (Karaağaçlı 1998).

Türkiye’de, mesleki eğitimin kuramsal temelleri yeteri kadar açıklığa kavuşturulmuş değildir. Bu konuda geleneksel genel eğitim anlayışı esas alınmış, mesleki eğitim genel eğitimle tam olarak bütünleşmemiş (Sezgin 1988) ve ders programlarında, bireyin çalışacağı alanla ilgili dersler, genel eğitimde okunan dersler kadar değerli görülmediğinden, zaman içerisinde azaltılmıştır. Buna benzer uygulamalar sonucunda Türkiye’de mesleki eğitim için büyük yatırımlar yapılmasına karşın mesleki eğitimde, iş yaşamında birey için gerekli olan yeterliklerin geliştirilmesine öncelik verileceği yerde, genel değerlerin geliştirilmesi yönünde bir eğilim göstermiştir (Alkan ve diğerleri 1991). Oysa mesleki eğitiminden beklenen yararların sağlanabilmesi için, eğitim ilkelerinin felsefi, psikolojik, sosyal ve ekonomik esaslara dayandırılması gerekmektedir (Varış 1981).

Mesleki eğitimin öncelikli amacı; uzmanlaşmamış ya da yarı uzman işgücünü, uzmanlık gerektiren ve

özel nitelikte görevlere hazırlamaktır (Ağaoğlu 1991). Kişileri toplumun gereksinme duyduğu mal ve hizmetleri üretebilecek bilgi ve beceri ile donatmanın yanı sıra, onlara toplumda sosyal bir statü kazandırmayı, buna bağlı olarak üretimin kaliteli ve ihtiyacı karşılayacak nitelikte olması, mesleki eğitimin ikincil amaçları arasında yer alır. Bilim ve teknolojideki gelişme ve değişmelere bağlı olarak iş alanlarında otomasyona geçilmesi, yeni bilgilere ulaşmayı bilen, belli alanlarda becerilere sahip olan üretken meslek elemanlarına duyulan gereksinme her geçen gün artmaktadır (Başbakanlık 2000). Gelişen teknolojileri kullanabilen işgücü ihtiyacını karşılayan mesleki eğitim alanında sektörün yetişmiş eleman gereksinmesinin karşılanmasının yanı sıra, bir ülkenin ekonomik kalkınması ve dolayısıyla refaha ulaşması açısından da büyük önem taşımaktadır. Bu amaçları gerçekleştirebilmek için, müfredat geliştirme sırasında, öğrenme, bilgi kuramı, yönetim biliminin yanı sıra, endüstriyel yönelimlere, sosyal ve ekonomik gelişmelere de yer verilmelidir (Aydın ve Akoğlan 1996).

Bütün bu gelişme ve değişmelerin izlenmesi ve mesleki eğitimde yaşanan sorunların çözümü ise, sürekli olarak yürütülen araştırmalarla mümkündür (Calder ve McCollum 1998). Mesleki eğitim konularının çok çeşitli olması, coğrafik farklılıklar ve değişik eğitim kademelerinin ortaya çıkardığı karmaşık yapının da eğitim programlarının düzenlenmesinde dikkate alınması gerekmektedir. Mesleki eğitimin daha ekonomik ve kaliteli olması için belli ölçülerde standartlaştırılmaya gidilmesi gerekmektedir. Ancak, bu standartların değişen koşullara göre sık sık gözden geçirilmesi ve yeniden düzenlenmesi gerekir. Ayrıca, meslek alanlarındaki çeşitlilik, bölgesel farklılaşmalar ve istihdam düzeyi standartının oluşturulmasında bir faktör olarak dikkate alınmalıdır (Edwards 1997). Türkiye'de mesleki eğitim amacına göre, usta-çırak ilişkisinin yanında, okullar, kurslar ve seminerler aracılığı ile yürütülebilir (MPM 1987).

Konu, turizm sektöründe mesleki eğitim boyutuyla ele alındığında, turizm eğitim programlarının genel mesleki eğitim kurumlarına paralel gelişmeler yaşadığı ve benzer sorunlar içinde olduğu görülür. Ancak, sektörün emek-yoğun olması, hizmetlerin üretilmesinin müşteri ile aynı mekanlarda gelişmesi ve turistik ürününün birleşik olmasının yanında, personel davranışlarının hizmet kalitesinin önemli bir faktör olması mesleki eğitim konusunu, diğer alanlara göre daha önemli duruma getirmektedir. Bu alandaki mesleki eğitimin temel amacı, ülkenin turizm sektörüne farklı düzeylerde yeterli sayıda nitelikli eleman sağlamaktır (Torunoğlu 1989).

Mesleki eğitim konusu ile ilgili olarak 1985 yılında yapılan bir saptamada şunlar ifade edilmemiştir (Gürsoy 1985); "*Mesleki eğitim ile iş arasındaki uyum konusu, Türkiye'de büyük sarsıntılara gebe dir. Yıllardır üniversitelerin uyguladığı merkezi seçme sınavı, giderek Türkiye'yi mesleğini sevmeyen aydınlar ülkesi haline getirmek üzeredir. Liselerde gördüğü genel eğitimin kalitesi ve yararlılığı bir yana, üniversite seçme sınavını yapan kuruluşca verilen tercih listesi sırasına göre meslek seçme durumunda kalan kişiler, çoğu kez sevmedikleri ve benimsemedikleri bir mesleği hayat boyu yapmak zorunda kalmaktadırlar. Görülüyor ki, Türkiye şartlarında eğitim-iş ilişkisi konusunda iki tür uyumsuzluk söz konusudur. Bir yandan eğitildiği sanılan kişiler, eğitildikleri alanın çağdaş bilim düzeyinin çok gerisinde kalmakta, bu sebepten iş başa düştüğü zaman yetersizliklerini göstermektedirler. Diğer taraftan, kendilerinin gönül rızası ile seçmedikleri bir alanda eğitim görüp çalışmak zorunda kalmaktadırlar. Her ikisi de bu eğitimden sağlanan verimliliği olumsuz yönde etkileyen konulardır*".

Belli dönemler itibariyle yapılan konu ile ilgili araştırmalarda; turizm sektörünün istediği nitelikte elemanın eğitim kurumları tarafından yetiştirilemediği (Yozgat ve Diğerleri 1989), sektörün gelişimine bağlı olarak ortaya çıkan ve sektörün istediği konuların müfredat programlarında yer almadığı (İçöz 1994, Kozay 1984; Kozak ve Akoğlan Kozak 1999) yeteri kadar pratik çalışma yapılmadığı, lisan eğitimine önem verilmediği, eğiticilerin konularında yeterli olmadığı, stajların amaca ulaşmadığı, eğitim kurumlarının yeni teknolojileri kullanma konusunda sektörün gerisinde kaldığı, öğrencilerin sektörle ilgili olarak olumsuz algılamalara sahip oldukları ve eğitim konularına karşı isteksiz oldukları yolunda bulgulara ulaşılmıştır (Sevgi 1992). 1994 yılında TUGEV tarafından gerçekleştirilen bir araştırma (TUGEV 1995) ile konaklama sektörünün turizm eğitimi veren eğitim kurumlarından beklentileri detaylı bir şekilde ortaya konulmuştur. Yine, sektörün eğitim kurumlarından okutulmasını beklediği ders ve uygulamalarının hangi ölçülerde kabul gördüğünün belirlenmesi amacıyla meslek yüksekokulları üzerine yürütülen bir başka araştırma sonucunda ise (Kozak ve Akoğlan 1995); meslek yüksekokullarında uygulanan müfredat programlarının sektörün ihtiyaçlarını karşılamaktan çok uzak olduğu yolunda bulgulara ulaşılmıştır. Mesleki eğitimle ilgili bu sonuçlar, konaklama işletmeciliğinde olduğu kadar, seyahat acenteciliği ve rehberlik eğitimi alanında da (Akmel 1992) tekrarlanmıştır.

KONU

Seyahat acenteleri çok çeşitli faaliyet alanlarını kapsayan turizm sektöründeki aracı işletmelerdir. 1972 tarih ve 1618 sayılı kanun ile mesleki bir statüye kavuşturulan seyahat acenteciliği özellikle 1985 yılından itibaren hızlı bir gelişme göstermiştir. Günümüzde sayıları 4400 olan (TÜRSAB 2000) seyahat acenteleri tur düzenlemek, transfer, rezervasyon, enformasyon, kongre-konferans organizasyonu, turistik gezi amaçlı münferit taşıma aracı kiralama, ulaştırma araçları biletleri satma, hediyelik eşya satma, döviz ve çek bozma, sigorta işlemlerini yapma gibi turistlerin seyahati sırasında ihtiyacı olan çeşitli fonksiyonları yerine getiren işletmelerdir (İçöz 1996). Son yıllarda, rekabet gücünü artırmak, tüketici tatminini sağlamak, maliyetleri düşürmek ve tur operatörlerinin daha fazla güvenlerini kazanmak amacıyla entegrasyona giderek büyüme eğiliminde olan seyahat acentelerinin, bu eğilime paralel olarak istihdam edecekleri personel profilinde de önemli değişiklikler gözlenmektedir (Tuncer 1998). Gerek ülke ekonomisi gerekse turizm sektörü içindeki ağırlıklı bir yere sahip olan seyahat acentelerinin, kalifiye eleman ihtiyacı farklı düzeylerde eğitim veren kurumlar tarafından karşılanmaktadır. Türkiye'de konu ile yapılan bir araştırma sonucuna göre seyahat acenteciliği eğitimi veren 8 sertifika programı, 7 meslek yüksekokulu programı, 2 Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi, 15 Kız Meslek Lisesi ve 4 Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu bölümü bulunmaktadır (Kozak 1997).

AMAÇ

Araştırmada, seyahat acenteciliği eğitimi veren lise, önlisans ve lisans düzeyindeki eğitim kurumlarının ders programlarında yer alan derslerin, seyahat sektörünün ihtiyaçlarını ne ölçüde karşıladığı yolunda bir değerlendirme yapılması amaçlanmaktadır. Bu çalışma, eğitim kurumlarında okutulan mevcut ders-

lerin seyahat sektörünün ihtiyaçları ile hangi oranlarda örtüştüğü yolunda bulgulara ulaşılması ve değişen sektör koşullarına uyum sağlayacak yeni ders programlarının oluşturulmasına yardımcı olması açısından önemlidir.

KAPSAM VE YÖNTEM

Bu analiz çalışmasının temelini, konu ile ilgili olarak daha önce gerçekleştirilen (Kozak ve Akoğlan Kozak 1999) "*Seyahat Acenteleri Yöneticilerinin Turizm Eğitimi Alan Elemanlarda Aradıkları Nitelikler*" konulu araştırmanın sonuçları oluşturmaktadır. Söz konusu bu araştırma, 1999 yılında 425 seyahat acentesinin katılımı ile gerçekleştirilmiştir. Bu araştırma sonucunda elde edilen bulguların önemli bir kısmı, seyahat sektöründe istihdam edilen elemanların yeterli ve yetersiz oldukları konuların belirlenmesine yöneliktir. Ayrıca, yine bu araştırma ile seyahat acenteleri yöneticilerinin eğitim kurumlarından okutulmasını istedikleri derslere ait bulgulara da ulaşılmıştır.

Gerçekleştirilen bu araştırmaya dayanak oluşturan bir başka çalışma ise, yine 1999 yılında tamamlanan "*Türkiye Turizm Eğitim Programları Araştırması*"dır. Bu iki araştırmanın sonuçlarından elde edilen bulgulara dayanarak, seyahat acenteleri yöneticilerinin okutulmasını istedikleri derslerle, seyahat acenteciliği eğitimi veren farklı düzeylerdeki okulların müfredat programlarında bulunan derslerin hangi ölçüde örtüştüğünün belirlenmesine çalışılmıştır. Burada yapılacak değerlendirmelerde sertifika programları kapsam dışı bırakılmıştır. Araştırma kapsamına alınan eğitim kurumlarının sayısı Tablo.1'de gösterilmektedir.

Tablo 1'den izleneceği üzere, 1998-1999 öğretim yılında Türkiye'de toplam 188 turizm eğitimi veren okul bulunmaktadır. Bu okulların 105'i lise düzeyinde turizm-otelcilik eğitimi verirken, 72'si önlisans, geriye kalan 16'sı da lisans düzeyinde eğitim vermektedir. Kız meslek liseleri bünyelerinde seyahat

Tablo 1. Bünyesinde Seyahat Acenteciliği Bölümü Bulunan Eğitim Kurumları

OKULLAR	TURİZM EĞİTİMİ EĞİTİM KURUMLARI	SEYAHAT ACENTECİLİĞİ BÖLÜMÜ OLAN KURUMLAR	
Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	67	2	7,0
Kız Meslek Lisesi	33	15	53,6
Meslek Yüksekokulu	72	7	25,0
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	4	16	14,4
TOPLAM	188	28	100,0

acenteciliği alanında en fazla eğitim programı bulunan kurumlardır.

BULGULAR

Bu bölümde, farklı düzeylerde eğitim veren okullarda seyahat acenteciliği bölümünde okutulan derslere ait değerlendirmelere yer verilecektir. Bu değerlendirmelerden önce, ders adlarının standartlaştırılmasına çalışılmıştır. Bu amaçla;

— Okutulan derslerin önemli bir kısmı, farklı isimlendirilmiş olsa bile, yapılan içerik taraması sonucunda benzer dersler uygun bir ders adı altında toplanmıştır. Bu şekilde yapılan uyumlaştırma ile, derslerle ilgili gereksiz tekrarların önlenmesi yanında, seyahat acenteleri yöneticilerinin okutulmasını talep ettikleri dersler tablosunda yer alan ders adları ile uyumun sağlanmasına çalışılmıştır. Bu şekilde toparlanan ders adları aşağıda Tablo. 2'de verilmektedir.

— Yine, derslerin okullar itibariyle incelenmesi sırasında yapılan içerik taramalarında seyahat acenteciliği bölümlerinin faaliyet amaçları ile ilgisi kurulamayan bazı dersler de kapsam dışı tutulmuştur. Bu dersler Tablo 3'de gösterilmektedir.

Seyahat acenteciliği bölümlerinde okutulan ancak acente yöneticileri tarafından okutulması istenilen dersler listesinde yer almayan bazı derslerin yapılan içerik analizi ile okutulmasının bölüm amacına uygun olacağı düşünülmüştür. Ayrıca, konuyla ilgili yapılan bazı çalışmalarda da (Ogorelc 1999, Korzay 1992, Kozak 1992) seyahat acenteciliğinde bu konuların önemi vurgulanmıştır. Bu dersler Tablo. 4'de gösterilmektedir.

Tablo 2. Birleştirilen Dersler

Turizm ve Çevre	Ekolojisi
Anadolu Med., Anadolu Uygarlıkları	Uygarlık Tarihi
Genel Turizm Bilgisi, Turizm	Genel Turizm
Bilgisayar Kullanımı, Bilişim	Bilgisayar
Dinler Tarihi	Din Sosyolojisi,
Türk Dili ve Edebiyatı, Türk Dili	Türkçe
Türk Kültürü, Halk Bilimi	Folklor
Daktilografi	Yazma Teknikleri
Haberleşme Teknikleri	Enformasyon
Incoming/Outgoing, Transfer	Operasyon
Beş. İliş., Müş. İliş., Davranış	İnsan İlişkileri
İşletmecilik Bilgisi, İşletmeye Giriş	Genel İşletme

Tablo 3. Değerlendirmeye Alınmayan Dersler

Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi
Konaklama Tesisleri Muhasebesi
Fizik
Mutfak
Matematik
Hijyen
Yiyecek İçecek Yönetimi
Konaklama İşletmeleri Maliyet Kontrolü
Kimya
Biyoloji
Kat Hizmetleri
İstatistik

— Üzerinde çalışılacak ders isimleri belirlendikten sonra sonra, seyahat acenteleri yöneticilerinin seyahat acenteciliği eğitimi veren kurumlardan okutulmasını talep ettikleri dersler ile bu derslerin farklı düzeylerde eğitim veren okullardaki okutulma oranlarının karşılaştırması yapılmıştır. Bu dağılım Tablo. 5'de gösterilmektedir.

Seyahat acenteleri yöneticilerinin eğitim kurumlarından okutulmasını talep ettikleri derslerin % 91'i okulların ders programlarında yer almaktadır. Okulların ders programlarında yer almayan dersler; "operasyon", "diksiyon", "görgü kuralları" ve "internet" olarak belirlenmiştir. Operasyon konusunun, seyahat acenteciliği dersi kapsamında işlenmesi nedeniyle dikkate alınmadığı, diksiyon ve görgü kuralları derslerinin de sektördeki öneminin yeteri kadar anlaşılmadığı ve internet konusunun da, teknik yetersizlikler nedeniyle henüz ders programlarına girmediği belirlenmiştir.

Tablo 4. Okutulması İstenilen Dersler Listesinde Yer Almayan Dersler

Ulaştırma
Önbüro Yönetimi
Animasyon
Sağlık ve İlk Yardım
Girişimcilik
Kültür Turizmi

Tablo 5. Seyahat Acenteciliği Programlarında Okutulması İstenilen Derslerin Eğitim Programlarına G6re Dağılımı

SEYAHAT ACENTELERİ Y6NETİCİLERİN OKUTULMASINI İSTEDİKLERİ DERSLER	OKUTULMASI İSTENİLEN DERSLERİN EğİTİM DÜZEYLERİNE G6RE DAğILIMI					
	Lise		Önlisans		Lisans	
	n	%	n	%	n	%
1. YABANCI DİL	17	100	7	100	4	100
2. SEÇMELİ YAB DİL	13	76	1	14	4	100
3. İNSAN İLİŞKİLERİ	14	82	3	43	2	50
4. HALKLA İLİŞKİLER	4	23	4	57	4	100
5. TURİZM PAZARLAMASI	15	88	6	86	4	100
6. BİLGİSAYAR	17	100	5	71	4	100
7. BİLETTLEME	16	94	4	57	1	25
8. ACENTA MUHASEBESİ	16	94	3	43	1	25
9. TURİZM COğRAFYASI	14	82	5	71	2	50
10. TUR Y6NETİMİ	---	---	1	14	2	50
11. SOSYAL PSİKOLOJİ	16	94	1	14	2	50
12. TURİZM REHBERLİğİ	---	---	1	14	2	50
13. UYGARLIK TARİHİ	16	94	6	86	2	50
14. SEYAHAT ACENT. TUR OP.	17	100	7	100	3	75
15. OPERASYON	---	---	---	---	---	---
16. GENEL TURİZM	17	100	6	86	4	100
17. GENEL İŞLETME	17	100	5	71	4	100
18. REZERVASYON TEK.	---	---	1	14	1	25
19. MUHASEBE	---	---	2	29	4	100
20. TURİZM MEVZUATI	14	82	3	43	4	100
21. DİKSİYON	---	---	---	---	---	---
22. GENEL EKONOMİ	---	---	2	29	4	100
23. TURİZM SEMİNERİ	16	94	1	14	2	50
24. TOPLAM KALİTE Y6NETİMİ	---	---	---	---	2	50
25. SEYAHAT İŞLETMECİLİğİ	3	17	1	14	1	25
26. PAZARLAMA	---	---	2	29	2	50
27. SOSYOLOJİ	53		---		--	
28. G6RGÜ KURALLARI	---	---	---	--	---	--
29. İNTERNET	---	---	---	---	---	--
30. TURİZM POLİTİKASI	---	---	3	43	2	50
31. TÜRKE	16	94	7	100	4	100
32. FELSEFE	15	88	---	---	---	--
33. SANAT TARİHİ	17	100	7	100	4	100
34. YAZIŞMA TEKNİKLERİ	16	94	2	29	2	50
35. TURİZM EKONOMİSİ	---	---	4	57	3	75
36. İNCENT. VE KONG. TUR.	2	11	1	14	1	25
37. DİN SOSYOLOJİSİ	15	88	---	---	---	---
38. Y6NETİM-ORGANİZASYON	---	---	2	29	1	25
39. FOLKLOR	16	94	1	14	---	---
40. BÜRO Y6NETİMİ	16	94	---	---	---	---
41. ULUSLAR. TURİSTİK İLİŐK.	1	05	---	--	4	100
42. KRUVAZİYER TURİZM	2	11	1	14	1	25
43. EKOLOJİ	1	05	2	29	1	25
44. FİNANSMAN	---	---	---	---	3	75
45. GÜNCEL TURİZM	---	---	---	---	1	25

Ders programlarında yer almadığı belirlenen dersler ise şöyle sıralanabilir; “*biletleme*”, “*acente muhasebesi*”, “*güncel turizm*”, “*sosyal psikoloji*”, “*seyahat işletmeciliği*” ve “*ekoloji*”.

Seyahat acenteleri yöneticilerinin talep ettikleri derslerin eğitim düzeyi itibariyle okutulma oranları ise; lise düzeyinde % 65, önlisans düzeyinde % 74 ve lisans düzeyinde % 80'dir. Bu sonuç, eğitim programlarının seyahat acentelerinin beklentilerine uygun derslere sahip olmasını göstermesinin yanı sıra konu ile ilgili yapılan başka bir araştırmada (Kozak-Akoğlan 1999) elde edilen sonuçlarla da desteklenmektedir. Söz konusu çalışmada, turizm eğitimi almış olan elemanlarda gözlenen eksiklikler olarak “*yabancı dil*”, “*ikinci yabancı dil*”, “*bilgisayar*”, “*sosyal davranış*”, “*biletleme*”, “*genel kültür*” ve “*muhasebe*” belirlenmiştir.

Seyahat acenteleri yöneticilerinin okutulmasını talep ettikleri derslerin eğitim kurumlarına göre ve ders itibariyle dağılımı ise aşağıda detaylı olarak verilmektedir.

Seyahat acenteleri yöneticilerinin okutulmasını istedikleri dersler sıralamasına birinci derecede öneme sahip olan ders “*yabancı dil*”dir ve tüm düzeylerde eğitim veren kurumların tamamında (% 100) okutulan ders olarak dikkat çekmektedir. Yine, bu bağlamda yer alan ikinci yabancı dil dersi de Almanca, Fransızca, İtalyanca, Rusça olarak çeşitlenmekte ve lisans düzeyindeki okulların % 100'ünde, lise düzeyindeki okulların % 76'ında, önlisans düzeyinin ise % 14'de yer almaktadır. Yabancı dil dersleri kapsamında düşünülmesi gereken ikinci ders de, mesleki yabancı dil dersi. Okullarda İngilizce ve Almanca olarak yürütülen bu dersin, okutulma oranları, lisans düzeyinde % 100 iken, önlisans düzeyinde % 52'ye düşmekte ve lise düzeyinde ise böyle bir ders okutulmamadığı anlaşılmaktadır. İkinci yabancı dil dersinin önlisans düzeyindeki okulların %14'ünde bulunmasının nedeni, iki yıllık bir eğitim sürecinin getirdiği zamansal sınırlama olarak açıklanabilir.

Yabancı dil derslerinden sonra, tabloda yer alan insan ilişkileri, bu sektörde insan ilişkilerinin yoğunluğu nedeniyle sektör yöneticileri tarafından üçüncü derecede öncelikli ders olarak belirtilmiştir. Sektörün personel ve müşteri boyutuyla insan faktörünü içermesi, müşterilerin üretim süreçleri içerisinde yer alması, kalitenin müşteri tatmini ile ilişkilendirilmesi ve yönetim yaklaşımlarının merkezinde insan faktörünün bulunması gibi birçok değişken nedeniyle önemli görülen bu ders; lise düzeyinde % 82, önlisans düzeyinde % 43, lisans düzeyindeki okulların ise % 50'inde okutulmaktadır.

Okutulması istenen dersler arasında dördüncü sırada bulunan halkla ilişkiler; lise düzeyinde % 23, önlisans düzeyinde % 57 ve lisans düzeyindeki okulların % 100'ünde mevcuttur. Seyahat acenteciliği mesleği farklı gruplarla ilişkilerini düzenlemek ve çeşitli işlevlerini etkin bir şekilde yürütebilmek açısından önemli olan halkla ilişkiler alanıdır. Bu dersin farklı düzeylerdeki eğitim kurumları tarafından (lise % 23, önlisans % 57, lisans % 100) farklı oranlarla tercih edildiği görülmektedir. Bu dersin lise düzeyinde diğerlerine göre daha az oranla temsil edilmesi, bu kurumların sektörde hedefledikleri istihdam düzeyinin “*çalışan düzeyine*” yönelik olması ile açıklanabilir.

Beşinci öncelikli tercih içerisinde yer alan turizm pazarlaması, seyahat acenteciliğinin temel fonksiyonları ile örtüşen bir konu olduğundan tüm eğitim düzeylerinde üzerinde durulması gereken bir derstir. Bilindiği gibi turizm pazarlaması; turizm işletmelerini üretmiş olduğu mal ve hizmetlerin doğrudan ya da turizm aracılıyla turistlere akışını sağlamak amacıyla yapılan faaliyetlerdir. Burada, söz konusu olan araçlar, içinde bulunduğumuz dönemde genellikle seyahat acenteleridir ve seyahat acenteleri bu sektörün pazarlama kurumlarıdır. Konunun eğitim kurumları tarafından okutulma oranına bakıldığında; % 88 lise, % 86 önlisans ve % 100 lisans düzeyinde olmak üzere yüksek tercih oranına sahip olduğu görülür.

Sektör yöneticileri tarafından okutulması istenen öncelikli dersler arasında yer alan bilgisayar dersi kapsamında, temel bilgi teknolojisi, bilgisayar kullanımı, bilişim sistemleri ve paket programların kullanımına yer verilmektedir. Bu ders, günümüzdeki teknolojik gelişmelere paralel olan kabul oranına sahiptir; lise ve lisans düzeyindeki okulların % 100'ü ve önlisans düzeyindeki okulların % 71'inde okutulmaktadır.

Seyahat acentelerinin bir bölümü, bilindiği üzere, ulaştırma araçlarının biletlerini satarlar. Biletleme faaliyeti; bir kişiyi taşıma ve yolculuk belgesini düzenleyip, satışını yapmaktır (Moterka 1990). Dolayısıyla biletleme, seyahat acentelerinin önemli işlevlerinden biridir. Biletleme konusunun eğitim kurumları itibariyle okutulma oranları ise, % 94 lise, % 57 önlisans ve % 25 lisans düzeyindedir. Ders, teknik bilgi düzeyinde bir ders olsa da, lisans düzeyindeki kurumlarda daha yüksek oranlarda okutulması gereken önemli bir konudur.

Acente muhasebesi; lise düzeyinde % 94, önlisans düzeyinde % 43 ve lisans düzeyinde % 25 kabul gören bu dersin, yine lisans düzeyindeki okullarda düşük oranla yer aldığı görülmektedir.

Turizm coğrafyası; turizmin bir yer değiştirme hareketi olması, turizme neden olan çekiciliklerin çoğ-

rafik olarak farklı dağılım göstermesi, fiziksel planlama, turizm ve doğal çevre ilişkisi ve turistik yerlerin belirlenmesi konularında önemli olan turizm coğrafyası (Bourkart ve Medlik 1992), bu yönüyle tur üretimi ve pazarlaması üzerinde de etkili olmaktadır. Lise düzeyinde % 82, önlisans düzeyinde % 71 ve lisans düzeyindeki okulların % 50'sinde okutulan bu ders eğitim kurumları tarafından önemli görölmektedir.

Tur Yönetimi; bu ders, turlarla ilgili olan personelin zaman ve mekansal düzenlemelerinin yanı sıra, fiyatlandırma, büroşür hazırlanma gibi tur üretiminden operasyonuna kadar olan süreçteki tüm faaliyetlerin tanıtılması amacıyla okutulmaktadır (Ahipaşa-oğlu 1997). Lise düzeyinde % 14, önlisans düzeyinde % 50 ve lisans düzeyindeki okulların % 50'sinde okutulan "Tur Yönetimi" dersinin liselerde düşük oranla temsil edilmesi, bu okulların istihdam hedefleri göz önüne alındığında bir eksiklik olarak düşünölmemelidir.

Turizm Rehberliği; rehberlik mesleğinin tanıtıldığı ve tur sürecinde rehberlerin aktarmaları gereken bilgiler ve genel kültür kapsamında yürütölen bu dersin okullardaki okutulma dağılımı; önlisans düzeyinde 14, lisans düzeyinde ise % 50 şeklinde tesbit edilmiştir. Bu ders lise düzeyindeki okullarda okutulmamaktadır. Rehberlik eğitimi, seyahat acenteciliği gibi eğitim kurumlarının ilgili bölümlerinde kapsamlı olarak yürütölen bir konu olduğundan dersin seyahat acenteciliği bölümlerinde yeteri kadar önemsenmediği görölmektedir.

Uygarlık Tarihi; Anadolu'da yaşamış çeşitli uygarlıkların tanıtıldığı, Hitit, Selçuklu ve Osmanlı dönemlerine ait eserler ve bu eserlerin özelliklerinin buldukları yöreler ve bölgeler itibariyle açıklayan bu ders kapsamında Batı uygarlıklarına da yer verilmektedir (Yozgat vd. 1989). Bu ders, lise ve önlisans düzeyindeki okulların genelinde okutulurken, lisans düzeyinde yeteri kadar kabul görmemektedir.

Seyahat Acenteciliği ve Tur Opeatörlüğü, tüm düzeylerdeki okullarda yüksek temsil oranı ile okutulan bir bölüm dersi olarak yer almaktadır. Bu ders ile turizm sektöründe seyahat acentelerinin rolü, dağıtım sistemleri, satış acentelerinin işlevleri, tur düzenleyen operatörler hakkında bilgiler, acentelerin sınıflandırılması, farklı seyahat örgütlenme şekilleri ve tur süreçleri (İçöz 1998) hakkında bilgi verilmektedir.

Operasyon; tur gruplarının oluşması ile başlayan ve turun tamamlanmasına kadar geçen süre içerisindeki pek çok planlama, işlem ve denetleme faaliyetini kapsayan operasyon konusu; seyahat acenteciliği ve tur operatörlüğü ve tur yönetimi dersleri kapsamında yürütöldüğü için eğitim kurumları ders programlarında yer almamaktadır.

Genel Turizm; turizmin tarihi gelişimi, turizm ve turist kavramları, turizmin gelişmesinde etkili olan faktörleri, turizm ve çevresel ilişkileri, Türkiye'de ve dünya'da turizmin gelişimi gibi konular üzerinde yoğunlaşan bu ders, konu ile ilgili okutulacak derslere dayanak oluşuran temel bir derstir (Olalı 1992). Yine, Tablo 5'den izleneceği gibi tüm düzeylerdeki okulların genelinde okutulan esas derslerden biridir. Ancak, dersin seyahat acenteleri yöneticileri tarafından 16. sırada önemli bir ders olarak görölməsi dikkat çekicidir.

Genel İşletme; işletmecilikle ilgili yeni gelişmelerin, işletme fonksiyonlarının incelendiği bir genel derstir. İşletme ile ilgili olarak okutulan birçok bölüm dersine dayanak teşkil etmesi ve işletmecilik felsefesinin verilmesi açılarından gerekli olan bu ders, seyahat acenteciliği eğitimi de önemli görölmekte ve yüksek tercih oranları (lise ve lisans % 100, önlisans düzeyinde % 71) ile okulların ders programlarında yer almaktadır. Ancak, bu ders de acentelerin yetkilileri tarafından sektörde okutulması istenilen dersler sıralamasında 17. sırada yer almaktadır.

Rezervasyon Teknikleri; rezervasyon kavramı ve rezervasyon teknolojisi ile ilgili gelişmeler, seyahat sektöründe kullanılan farklı rezervasyon teknikleri üzerinde duran ve özellikle bilgisayarla yapılan CRS sistemleri hakkında geniş bilgiler veren bu derse eğitim kurumlarının yeteri kadar önem vermedikleri görölmektedir. Lise düzeyindeki okullarda okutulmayan bu dersin okutulma oranları, önlisans düzeyinde % 14, lisans düzeyinde % 25'da kalmıştır. Bu konu, eğitim kurumlarının gerekli donanım ve insan gücünden yoksun olmaları ile açıklanabilirken, sektörün bu konuya 18. önem sırasında yer vermesi düşündürücüdür.

Muhasebe, ilgili kavramlar, amaçlar, hesapların sınıflandırılması, kaydedilmesi, muhasebeleştirilmesi, aktif ve pasif hesaplar, envanter ve bilanço işlemleri, bütçeleme ve çeşitli gider hesaplarının anlatıldığı bu ders (Yozgat vd. 1989), lisans düzeyindeki tüm okullarda bulunmaktadır. Ancak, önlisans düzeyindeki okulların % 29'unda okutulurken, lise düzeyinde okutulmayan bir derstir. Bunun nedeni, acente muhasebesi adı altında konu ile ilgili olarak okutulan dersin lise düzeyinde % 94, önlisans düzeyinde % 43 oranıyla kabul görmesine bağlanabilir. Aslında, bu ders tam anlamıyla acente muhasebesini karşılamayan, acente muhasebesi dersinden önce verilmesi gereken bir derstir.

Turizm Mevzuatı; turizmle ilgili mevzuatın detaylı olarak ele alındığ bu ders, turizmi teşvik kanunu, seyahat acenteleri kanunu, av turizmi yönetmeli-

ği, profesyonel turist rehberliği yönetmeliği ve turizm yatırımları ve işletmeleri nitelikleri yönetmeliği ile ilgili konuları da kapsamaktadır (Kalkan 1995). Önlisans düzeyindeki okullarda diğer düzeylere göre daha düşük oranla temsil edilmesine rağmen, eğitim kurumlarının ders programlarında ağırlıklı olarak okutulan bir derstir.

Diksiyon; bir topluluk karşısında konuşurken seslerin, sözcüklerin, vurguların mana ve heyecan duraklarının açık anlaşılır olmasına dikkat edilmesi ile ilgili konuları içeren bu ders (MEB 1995), aslında müşteri ile yüzyüze olan tüm bölüm çalışanları ve yöneticiler için gerekli olan bir derstir. Ancak, tüm düzeylerdeki eğitim kurumlarının ders programlarında henüz yer almayan bir ders olarak dikkat çekmektedir.

Genel Ekonomi; ekonomi ile ilgili kavramlar, ekonominin kapsamı, üretim, fiyat, bölüşüm teorilerinin, arz ve talep, milli gelir ve istihdam teorisi, konjoktür teorisi yanında, ekonomik gelişmeler ve ulusal ekoniler hakkında bilgi veren genel ekonomi (Yozgat 1989); özellikle, lisans (% 100) ve önlisans (% 29) düzeyinde eğitim veren kurumların okuttukları dersler arasında yer almaktadır. Lise düzeyindeki okulların programlarında bulunmamaktadır.

Turizm Semineri; turizmle ilgili güncel konuların; grup tartışması, bireysel sunum ya da gerektiğinde sektördeki uzman kişilerin konuşmacı olarak davet edildiği bir derstir. Lise ve lisans düzeyinde oldukça kabul görmesine rağmen, önlisans düzeyindeki okulların % 14’ünde okutulmaktadır.

Toplam Kalite Yönetimi; Lise ve önlisans düzeyindeki pdogramlarda okutulmayan ve lisans düzeyindeki okulların ders programları arasında yer alan (% 50) bu ders; yönetim yaklaşımları, kalite kavramı, kalite kavramının gelişimi, toplam kalite ilkeleri, müşteri tatmini, toplam kalite uygulamalarının çalışan, müşteri ve işletmeye olan katkıları yönüyle incelenmesini esas alan bir derstir (Özvezir 1996). İşletme yönetimi, yönetim ve organizasyon altyapısı ile verilmesi durumunda daha etkin olması nedeniyle ders, sadece lisans düzeyinde eğitim kurumlarının amacına uygundur.

Seyahat İşletmeciliği; seyahat edenlerin ulaşım, konaklama, dinlenme eğlenme, yeme-içme gereksinmelerinin karşılanması amacıyla hizmet veren ve seyahatin tüm aşamalarında yer alan işletmeleri kapsayan seyahat işletmeciliği (Yarcan 1994) dersi kapsamında; seyahat işletmelerinin tanımı, çeşitleri, özellikleri, özel ve kamu destek kuruluşları, tur operatörleri, seyahat acenteleri ve bunların alt başlıkları hakkında bilgiler verilmektedir. Ders tüm düzeylerdeki eğitim kurumlarında düşük oranlarla (lise % 17, önlisans % 14, lisans % 25) okutulmaktadır. Dersin

programlarda yer alan diğer işletmecilik dersleriyle örtüşmesi nedeniyle bu derse fazla yer verilmediği görülmektedir.

Pazarlama, pazarlama kavramı, pazarlamanın tarihsel gelişimi, pazarlama kanalları, pazarlama öğeleri ve işlevleri, müşteri karar alma süreci, pazarlama araştırmaları, rakiplerin analizi, satış ve satış geliştirme, tanıtım, reklamcılık faaliyetleri gibi genel pazarlama kavramları ve süreçleri ile ilgili olarak yürütülen bu dersin lise düzeyinde okutulmadığı, ancak lisans düzeyinde turizm pazarlaması dersine dayanak oluşturması bakımından gerekli görüldüğü ve önlisans düzeyinde ise, turizm pazarlaması dersinin yeterli görülmesi nedeniyle bu dersin düşük bir (% 29) kabul oranına sahip olduğu görülmektedir.

Sosyoloji; davranış bilimlerinin temel disiplinlerinden biri olan sosyoloji, insanlarla ilgili tüm sosyal ilişkilerin sentezini yapan ve genelleyen bir konudur. Sosyoloji dersi kapsamında, ilgili kavramların tanımı, insan ilişkileri, sosyal gruplar, sosyal gruplar arasındaki farklılıklar, sosyal süreçler, Türk toplumunun sosyolojik yapısı, turizmin sosyolojik etkenleri ve sonuçları gibi konular yer almaktadır. Turizm faaliyetinin de öznesinin insan olduğu düşünüldüğünde, insan ve onun sosyal çevresini konu alan (Özdemir 1992) sosyolojinin, lisans ve önlisans düzeyinde okutulması gerektiği ortaya çıkmaktadır (ancak, sadece lise düzeyinde % 53 oranında okutulmaktadır). Ancak, bu okullarda okutulan, tüketici davranışları, turist davranışları, sosyal psikoloji ve insan ilişkileri derslerine ait konuların sosyolojiyi bazı boyutları ile yakalaması nedeniyle gözardı edilmiş olabilir.

Görgü Kuralları; turizm sektöründe çalışan ve özellikle turistlerle ilişki kuran rehber, acente müdürü, enformasyon memuru gibi kişilerin görgü kuralları konusunda bilgi sahibi olması son derece önemlidir. Bu amaçla okutulması gereken dersler arasında yer alan görgü kuralları kapsamında, tanışma ve tanıştırma, selamlaşma, konuşma biçimi, sofraya terbiyesi, giyim, kuşam ve topluluk içindeki davranış biçimleri bulunmaktadır (Esirci 1990). Ancak, bu ders eğitim kurumlarının ders programları içerisinde yer almamaktadır.

İnternet; eğitim kurumları tarafından tercih edilmeyen bu ders, günümüz teknolojik gelişmeleri arasında yer alan ve her alanda kullamları önemli bir iletişim sistemidir. İnternet kullanmaya yönelik bir ders kapsamında; “*internet nedir?*” “*internet kullanımı*”, “*arama motorları*”, “*belli başlı web sayfalarına ulaşma*”, “*web sayfasındaki yazılar*”, “*resimler ve nesnelere tanıtım*”, “*internette rezervasyon*” ve “*otel sitelerine ulaşma*”, “*sörf teknikleri*”, “*e-posta gönderme*”,

“dosya gönderme”, “güvenirlilik duvarları” (Katalog 2000) konuları bulunmaktadır.

Turizm Politikası; lise düzeyindeki okulların amaçları ile ilintili olmadığı için okutulmayan, önlisans ve lisans düzeyindeki programların ise, yaklaşık yarısının ders programlarında yer alan bu ders, özellikle turizm olayına makro yaklaşımı nedeniyle, yükseköğretim düzeyindeki okullar tarafından tercih edildiği düşünölmektedir. Bu ders kapsamında; turizm politikası ve politika amaçları, genel turizm politikası ve işletmelerin politikalarının koordinasyonu, Türkiye'nin turizm politikaları (Olalı 1982) üzerinde durulmaktadır.

Türkçe; zorunlu bir ders olması nedeniyle tüm eğitim kurumları tarafından önemli bir tercih yüzdesi ile kabul gören bu ders kapsamında, “dil nedir?”, “dilnin doğuşu ile ilgili teoriler”, “dil devrimi”, “Türk Dili Kurumu çalışmaları”, “Dünya dilleri”, “Türkçenin özellikleri”, “yazım kuralları ve yazışmalarla ilgili bilgiler”in aktarılması hedeflenmektedir. Türkçe dersine sektör yöneticilerinin de tercihte bulunması üzerinde durulması gereken bir sonuçtur.

Felsefe; felsefe ile ilgili temel kavramlar, felsefenin çalışma alanları, diğer bilimlerle ilişkisi ve sosyal bilimlerdeki yeri, felsefe tarihi, mantık, felsefi akımların incelendiği (Katalog 2000) bu ders, amacına yönelik olarak lise düzeyindeki eğitim kurumlarının tercih ettiği bu ders yükseköğretim ders programlarında yer almamaktadır.

Sanat Tarihi; zorunlu olarak okutulan derslerden olan sanat tarihi, bu nedenle tüm eğitim düzeylerinde okutulmaktadır. Bu ders ile, sanatın gelişimi, kavram ve terimler, sanat-din-toplum ilişkileri, toplumsal ve siyasal ortamın ve dönüm noktalarının sanata etkileri konuları incelenmektedir. Anadolu uygarlıkları örtüşen konuları olması, sanat tarihi dersini bazı okullarda Anadolu Uygarlıkları dersine alternatif yapılmıştır.

Yazışma Teknikleri; öğrencilerin faks, daktilo ve bilgisayar klavyesi kullanmalarını kolaylaştırmanın yanında, iş yazışmaları, resmi yazışma, özgeçmiş yazma, resmi ve özel mektup şekli, mektuplarda düzen ve iletişim kurallarını da öğrenmelerini amaçlayan bu ders özellikle, seyahat acenteciliği gibi büro işlerinin yoğun olduğu işletmelerde, önemli dersler arasında yer almaktadır. Bu nedenle, lise düzeyinde % 94 gibi yüksek bir oranla tercih edilirken, önlisans düzeyinde % 29, lisans düzeyinde % 50 oranında tercih edilmektedir. Bu dersin önlisans düzeyindeki okullarda daha yüksek oranla okutulması istihdam hedefleri açısından doğru bir seçim olacaktır.

Turizm Ekonomisi; lise düzeyindeki okullarda okutulmayan, ancak önlisans düzeyinde % 57 ve li-

sans düzeyindeki okulların % 75'inde okutulan bu dersin dağılımının okulların istihdam düzeyleri amacıyla uyumlu olduğu görölmektedir. Bu ders bağlamında; ekonomi ve turizm, temel ekonomik kuramlar, turizm ürünü, turizm arzı ve özellikleri, turizm pazarında denge, ulusal ekonomi ve turizm, turizmin ekonomik girdilerinin ölçülmesi, turizm gelirlerinin çarpan etkisi, girdi çıktı analizi (Olalı ve Timur 1988) gibi konulara yer verilmektedir.

Incentive ve Kongre Turizmi; turizm sektöründe, en hızlı gelişme gösteren turizm türlerinden birisi de kongre turizmidir. Bu nedenle seyahat acentelerinin okutulmasını istedikleri konular arasında yer alan bu ders kapsamında, kongre turizmi tanımı, gelişimi, önemi, özellikleri, türleri, incentive kongre pazarı, müşteri türleri, bu pazarın hizmet özellikleri, kongre organizasyonu ve planlaması, kongre merkezleri (İçöz 1998) gibi konular üzerinde durulmaktadır. Bu dersin, en yüksek oranla lisans düzeyinde (% 25) yer aldığı görölmektedir.

Din Sosyolojisi; lise düzeyinde % 88 gibi yüksek bir oranla kabul gören bu ders önlisans ve lisans düzeyinde hiç tanınmayan dersler arasında bulunmaktadır. Konunun rehberlik konusuna yakın bir ders olması nedeniyle bu konuya önem verilmemesi söz konusu olabilir. Bu ders kapsamında; ideoloji olarak din, din ve sınıf yapısı, dinsel davranış, din ve bilim, dinsel anlam ve işlev, din sosyolojisi açısından İslam, Osmanlı İmparatorluğu'nda yapı ve kültür, Cumhuriyet döneminde İslam konuları bulunmaktadır (Katalog 2000).

Yönetim-Organizasyon; lise düzeyinde okutulmayan bu ders önlisans ve lisans düzeyinde de düşük oranlarda tercih edilmiştir. Yönetimle ilgili birçok derse temel oluşturması nedeniyle özellikle lisans düzeyindeki okulların daha fazla tercih ettikleri dersler arasında olması gerekmektedir. Bu ders kapsamında, yönetim kavramı, gelişimi, planlama, organizasyon, koordinasyon, yöneltme, denetleme, yönetim yaklaşımları, yeni yönetim yaklaşımları konuları üzerinde durulmaktadır (Ertürk 1995).

Folklor; bu konu özellikle, animasyon alanında çalışacak kişiler ve rehberler için önemli konular arasında yer almaktadır. Birçok okulda halkbilimi adı altında okutulan bu ders, ayrıca, Türk folklor değerlerinin öğretildiği bir ders olarak seyahat alanında çalışan tüm kişileri ilgilendirmektedir. Bu ders, folklor kavramı, önemi, uygarlıklara bağlı olarak gelişimi, günlük hayattaki önemi, folklor farklılaşmaları, turizm sektöründeki önemi ve kullanım konularını içermektedir. Lise düzeyinde zorunlu ders olarak yüksek düzeyde tercih oranına sahip olan bu dersin,

önlisans düzeyinde % 14 oranıyla tercih edildiği ancak, lisans düzeyinde fazla dikkate alınmadığı görülmektedir.

Büro Yönetimi; lise düzeyinde zorunlu okutulan ders olması nedeniyle yüksek bir orana sahip olan bu derse, lisans ve önlisans düzeyindeki programların ders programlarında yer verilmediği görülmektedir. Yüksekokul düzeyindeki okulların amacına uygun olmaması nedeniyle gereksiz kabul edilen derslerden biridir.

Uluslararası Turistik İlişkiler; küreselleşmenin yaygınlaştığı günümüz turizm faaliyetlerinde tüm konuların küresel boyutlarla düşünülmesi gerekmektedir. Bu gelişmeye bağlı olarak, uluslararası turistik ilişkiler dersi kapsamında; dış ticaret ve ulusal gelir, başlıca ekonomik birleşmeler, AB öncü kuruluşları ve toplulukla ilişkiler, çok uluslu işletmeler, Türkiye turizm sektöründe yabancı sermaye yatırımları, uluslararası turistik kuruluşlar (Yozgat 1989) konuları bu ders kapsamında düşünülebilir. Ders, lise ve önlisans düzeyinde pek kabul görmezken, lisans düzeyindeki okulların tamamında okutulması yönüyle dikkat çekmektedir.

Kruvaziyer Turizm; bu tür turizmin gelişmesine bağlı olarak eğitim kurumlarında yer almaya başlayan derslerden biridir. Deniz aktivitelerine bağlı olması nedeniyle genellikle kıyı yörelerindeki okulların ders programlarında yer almaktadır. Tüm eğitim kurumlarında düşük oranlarla kabul gören bir derstir.

Ekoloji; lise düzeyinde çok düşük (% 5), önlisans düzeyinde (% 29) ve lisans düzeylerinde (% 25) oranıyla kabul gören bir konu olan ekoloji ya da ekoturizmi, çevreye zarar vermeden gerçekleştirilen sürdürülebilir turizmi ifade eden bir kavramdır. Günümüz, turizm faaliyetlerinin fiziksel çevreye zarar vermeden yürütülmesinin önemi üzerinde duran bu konu (Kahraman 1994), okulların ders programlarında henüz istenen önem düzeyinde temsil edilmemektedir.

Finansman; lisans düzeyinde tercih edilen bu ders kapsamında; finansman kavramı, turizm işletmelerinde finansal kararlar, finansmanın genel yönetim içindeki yeri, finansal analiz, finansal planlama, para ve menkul değerler yönetimi, kredi politikası, sermaye yapısı kararları gibi konular üzerinde durulmaktadır (Katalog 2000). Farklı altyapı dersleri gerektirmesi nedeniyle, sadece lisans düzeyindeki okulların programlarında yer aldığı görülmektedir.

Güncel turizm; seyahat acenteleri yöneticilerinin okutulmasını talep ettikleri dersler arasında yer alan güncel turizm konusuna sadece lisans düzeyinde bir okulun programında rastlanmıştır. Bu ad altında olmasa bile, genel turizm, turizm seminerleri gibi ba-

zı ders konuları içinde de turizmin aktüel yönüne ilişkin konulara yer verilmesi dolayısıyla, eğitim kurumlarında bu dersin programlarına alınmadığı söylenebilir.

SONUÇ

Turizmin makro düzeyde planlamasında önemli aşamalardan biri, personel ihtiyacının belirlenmesi ve bu ihtiyacın karşılanması için gerekli eğitim ve öğretim planlamasının yapılmasıdır. Özellikle, rekabetin hızla arttığı seyahat sektöründe kaliteli hizmet, yetenekli ve yeterli düzeyde personelin varlığına, bu hedef ise eğitim ve öğretimin başarısı ile ilişkili olduğu bilinmektedir. Son yıllarda yapılan çeşitli çalışmalarla belirlenen seyahat acenteciliği alanında karşılaşılan yetişmiş personel ihtiyacı sorunu, mesleki düzeyde eğitimin iyileştirilmesi ile giderilebilecektir. Daha iyi ve kaliteli mesleki eğitimin gerçekleştirilmesi amacıyla 1980'li yıllarda başlatılan araştırmalar, öncelikle konaklama alanında yapılmıştır. Bu araştırmalarda okulların sektör ihtiyacını karşılamada yetersiz kaldıkları yolunda bulgular elde edilmiştir. Daha sonra, seyahat acenteciliği alanında yapılan benzeri bir araştırma sonucunda, ise yine, eğitim kurumlarının sektörün ihtiyaç gösterdiği nitelikli elemanları yetiştirmede yetersiz kaldığı belirlenmiştir.

Sözü edilen bu araştırmanın ders programları ile ilgili bazı tabloları baz alınarak, ilgili okulların ders programları ile bir karşılaştırması yapılmıştır. Bu karşılaştırma sonucunda seyahat acenteciliği bölümlerinde okutulan derslerin önemli bir kısmının talep edilen dersleri karşıladığı görülmüştür. Ancak, bu derslerin okulların eğitim düzeyleri itibarıyla dağılımlarının incelenmesi sonucunda, önlisans düzeyindeki okulların, okutulan dersler yönüyle beslenmesi gerektiği, lise düzeyindeki okulların sektördeki istihdam alanları için gerekli olan dersler konusunda yeterli oldukları, lisans düzeyindeki okulların da talep edilen derslerin önemli bir kısmını programlarında bulundurdukları ortaya çıkarılmıştır. Ancak sektör, halen kalifiye eleman ihtiyacı çekiyor ya da eğitim programları, sektör yöneticilerinin aradığı niteliklere sahip eleman yetiştirmede başarısız oluyorsa, bunun nedenlerinin eğitim ile ilgili başka değişkenlerde aramak gerekmektedir.

KAYNAKÇA

Ahipaşaoglu S. (1997). *Seyahat Acentalarında Tur Planlaması-Yönetimi ve Rehberliğin Meslek Olarak Seçilmesinin Nedenleri Üzerine Bir Uygulama*. Ankara: Varol Matbaası.

Ağaoğlu K. (1991). *Turizm Eğitimi ve Etkenliği*. Ankara: MPM Yayınları, No: 439.

- Alkan C. H. Dođan, İ. Sezgin (1991). *Mesleki ve Teknik Eğitimin Esasları*. Ankara: Gazi Üniversitesi Yayınları: 170, Eğitim Fakóltesi Yayınları: 21.
- AkmeJ. (1992). "Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü Yaygın Eğitim Programları ve Bir İşbirliği Örneği:TMM Okulu". *Turizm Eğitimi Konferans ve Workshop*, Ankara: Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü yayını: 219-222.
- Akoğlan M., Kozak N. (1995). "Meslek Yüksekokulu Bünyesindeki Turizm Bölümlerinde Uygulanan Müfredat Programları Üzerine Bir Durum Değerlendirmesi". *TUGEY Seçme Makaleler*: 23: 23: 1-27.
- Aydın D. ve M. Akoğlan (1996). "Meslek Yüksekokullarının Yeniden Yapılanma Sürecinde Uzmanlaşmış İşgücüne Yönelik Program Geliştirme İlkeleri". 21. *Yüzyıla Doğru Meslek Yüksekokullarının Yeniden Yapılanması Uluslararası Sempozyumu*, Çankırı: 134-141.
- Bourkart A. ve S. Medlik (1992). *Tourism: Past, Present,Future*. Oxford: Buttleworth-Heinman Ltd.
- Calder J. ve A. McCollum (1998). *Open and Flexible Learning in Vocational Education and Training*, London: Kogan Page.
- Denizer D. (1992). *Turizm Pazarlanması*. Ankara: Yıldız Matbaacılık.
- Edwards R. (1997). *Changing Places? Flexibility, Lifelong Learning and a Learning Society*. London: Routledge.
- Ertürk M. (1995). *Yönetim ve Organizasyon*. İstanbul: Alfa Yayınevi.
- Esirci ř. (1990). *Görgü ve Nezaket Kuralları*. İstanbul: şedele Matbaacılık.
- Himmetoğlu B. (1994). *Turizm ve Otelcilik Okullarından Sektörlün Beklentileri*. İstanbul: TUGEY Yayınları.
- Genç Ö., (1992). "Rehberlik Eğitimine EleştiriyeJ Bir Yaklaşım", *Turizm Eğitimi Konferans ve Workshop*, Ankara: Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü yayını 215-217.
- Gürsoy B. (1985). *Verimlilik Üzerine Düşünceler*. Ankara: MPM yayınları, No: 324.
- İçöz O. (1994). "Türkiye'de Turizm Eğitimi Veren Yüksekokulların Temel Sorunları ve Öğrencilerin Okul Sonrası Mesleki Yaşama Uyumu Konusunda Bir Değerlendirme". *Dört Yıllık Turizm Yüksek Okullarında Eğitim-Öğretim Sorunları ve Çözüm Yolları Semineri*, 23-25 Eylül, Nevşehir: 81-94.
- İçöz O. (1998). *Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü Yönetimi*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Kahraman N. (1996). "Sürüdürlülebilir Kalkınma ve Turizm". *I. Turizm Sempozyumu*, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi yayınları: 137-150.
- Karaağaçlı M. (1998). "Temel İşgücünde Öngörülen Mesleki Standart Boyutları". 16. *Milli Eğitim şurası Hazırlık Dokümanı*, Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı yayınları: 78-83.
- Korzay M. (1984). "Üniversite Düzeyinde Turizm Eğitim Modeli", *Turizm Eğitim Kongresi*. İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi yayınları: 81-88.
- Korzay M. (1992). "İleri Eğitim Teknolojisi Işığında Türkiye'de Turizm Eğitimi Modeli Taslağı". *Turizm Eğitimi Konferans ve Workshop*, Ankara: Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü yayını: 249-256.
- Kozak M. (1992). "Mesleki Turizm Eğitimi Veren Yükseköğretim Kurumlarında Ders Programlarının Hazırlanması". *Turizm Eğitimi Konferans ve Workshop*, Ankara: Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü yayını: 191-198.
- Kozak N., M. Akoğlan (1999). *Seyahat Acentaları Yöneticilerinin Turizm Eğitimi Alan Elemanlarda Aradıkları Nitelikler*. İstanbul: Türkiye Seyahat Acentaları Birliği.
- Kozak N. (1997). *Turizm Eğitim Kurumları Rehberi*. İstanbul: TUGEY Yayını, Yayın No: 42.
- Kozak N. ve Diğerleri. (1997). *Genel Turizm*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Külahçı M. (1992). "Turizm Sektöründe İşgücünün Mesleki Eğitimi". *Turizm Eğitimi Konferans ve Workshop*, Ankara: Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü yayını: 105-113.
- Motelka C. (1990). *The Dictionary of Hospitality, Travel and Tourism*. New York: Delmar Publishers.
- Olalı H. (1992). *Turizm*. İstanbul: MEB Yayınları, No: 615-232.
- Olalı H. ve A. Timur (1988). *Turizm Ekonomisi*. İzmir: Ofis Ticaret matbaası.
- Ogorelc A. (1999). "Higher Education in Tourism: An Entrepreneurial Approach". *The Tourist Review*, 1/1999: 51-56.
- Olalı H. (1982). *Turizm Politikası ve Planlaması*. İzmir: Ege Üniversitesi Matbaası.
- Özdemir M. (1992). *Turizmin Türkiye'nin Sosyo-Ekonomik Yapısına Etkileri*. Ankara: KÖK-SAV Yayınları.
- Özveren M. (1996). *Toplam Kalite Yönetimi*. İstanbul: Alfa yayınları.
- Sevgi A. (1992). "Turizm Eğitimi". *Turizm Eğitimi Konferans ve Workshop*, Ankara: Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü yayını: 19-47.
- Torunoğlu, E. (1989). Türkiye'deki Turizm Eğitiminin, Milli Eğitim Politikamız ve Turizm Sektörünün İhtiyaçları Açısından Değerlendirilmesi? (*Basılmamış Doktora Tezi*), İstanbul: İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Tuncer A. (1998). "Türkiye'de Seyahat Acentalarının Paket Tur Faaliyetleri Üzerine Bir Araştırma". *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 9 (1): 55-62.
- Varış F. (1981). *Eğitim Bilimine Giriş*. Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Fakóltesi Yayını.
- Yozgat O. ve Diğerleri (1989). *Turizm Eğitiminde Nitelik Araştırması*. İstanbul: Marmara Üniversitesi Araştırma Fonu Yayınları, No:3..
- MPM (1987). "Mesleki ve Teknik Eğitim Sisteminde Gelişmeler". *MPM Teknolojik Gelişmeler Karşısında İnsangücünün Eğitim, Uyum ve İstihdam Sorunları Sempozyumu*, Ankara: 67-81.
- MPM (2000). *Meslek Liselerinin Meslek Yüksekokullarına Katkıları*. Ankara: Başbakanlık Basımevi.
- TÜRSAB (2000). *Travel Agency in Turkey*. İstanbul:TÜRSAB Yayınları.
- MEB (1995). *Örnekleriyle Türkçe Sözlük*. Ankara: MEB. Yayınları, Yayın No: 02798, Bilim ve Kültür Eserleri Dizisi, No: 771,
- Anadolu Üniversitesi (2000). *Anadolu Üniversitesi Kataloğu*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, yayın No: 1122.

Gönderilme tarihi: :Mart 2000
Değerlendirme : Nisan 2000
Düzeltilme : Nisan 2000
Kabul : Mayıs 2000

Doç. Dr. Meryem Akoğlan Kozak, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir Meslek Yüksekokulu, Yunus Emre Kampusu, Eskişehir
E-mail: mkozak@anadolu.edu.tr
Yrd. Doç. Dr. Nazmi Kozak, Başkent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Bağlıca Kampusu, Ankara
E-mail: nkozak@baskent.edu.tr