

Turizm Sektöründe Meslek Standartları ve Mesleki Belgelendirme Sistemi (Sertifikasyon)

İrfan MISIRLI

ARC International Eğitim Danışmanlık ve Bilişim Hizmetleri A.Ş.

ÖZ

Bu çalışmanın amacı, 1960'lı yılların başından beri gündemde olan meslek standartları ve sertifikasyon konusundan yapılan çalışmaları ortaya çıkarmaktır. Özellikle, turizm sektörüyle ilgili meslekler için hazırlanan meslek standartları, mesleki eğitim programlarının hazırlanması, yapılan üçlü teknik danışma toplantıları ve bu toplantıların sonucunda alınan kararlar ve ürünlerle, 1989-1996 yılları arasında gerçekleştirilen OITEP Projesinde yapılan çalışmalar ele alınmakta, daha sonra Türk Meslek Standartları Kurumu'nun kurulmasını hedefleyen proje ile ilgili bilgiler yer almaktadır. Yapılan bu çalışmalarda görev alan uzmanlar, meslek tabloları, mesleklerin seviyeleri, önerilen sertifika sistemleri, bu konuda yapılan araştırmalar ile ilgili bilgiler yer almaktadır.

Anahtar Sözcükler: Meslek Standardı, Sertifikasyon, Mesleki Belgelendirme Sistemi, Meslek, Meslek Seviyeleri, Meslek Analizi.

GİRİŞ

Turizm sektörü, 33 farklı sektör için talep yaratan bir alan olması nedeniyle, ülkelerin ekonomilerine yaptığı etkinin boyutlarını algılamak hiç te zor değildir. Son 15 yıllık dönemde turizm sektöründe Türkiye'de yaşanan gelişme neticesinde bu alanda eğitim ve istihdamla ilgili birtakım sorunlarla karşı karşıya kalınmıştır. Sektörün özelliği gereği, bu alanda görev yapan işgörenlerin sayısı, mesleklerde ve iş pozisyonlarında görülen çeşitlilik, eğitim ve istihdam sorununu daha karmaşık bir hale getirmektedir. Örneğin turizm sektörünün ana dallarından biri olan konaklama işletmeleri üzerine yapılan bir çalışmada alan dört ana bölümde (önbüro, kat hizmetleri, mutfak, servis) çalışanların mesleki ünvanları incelendi-

ğinde 87 adet ünvan tespit edilmiştir (Mısırlı 1998: 175). Diğer bölümler de hesaba katıldığında, bu tür işletmelerin çok sayıda farklı mesleğin icra edildiği kuruluşlar olduğu ortaya çıkmaktadır.

Sektörün işgücü gereksiniminin büyük bölümünü karşılayan, "mesleki eğitim" bir zincirin halkaları gibidir. Zincirin ilk halkasını eğitimi verecek mesleğin standardı, son halkasını da o mesleğin yeterlilik belgesi (sertifika) oluşturmaktadır. Bu zincirin halkaları Türkiye'de kopuktur. Örneğin; bazı mesleklerin eğitimleri çeşitli yöntemlerle yapılmakta, standartları hazırlanmakta ancak, mesleki sınavlar ve mesleki belgelendirme sistemi mevcut olmadığından belgelendirilememektedir. Zincirin diğer halkalarını ise; mesleğin standartları esas alınarak hazırlanacak öğretim programları, öğretim programlarına göre hazırlanan eğitim araç-gereç ve ekipmanları, eğitim ortamlarının hazırlanması, eğitimin uygulanması ve mesleki yeterlilik sınavı izlemektedir. Her meslek

Not: Bu makale, Dr. İrfan Mısırlı tarafından editörlüğün isteği üzerine hazırlanmıştır. Bu nedende makale, değerlendirme sürecine alınmıştır.

için, bu sürecin yaşanması zorunlu olmayabilir. Örneğin, servis eğitimi almadan işe başlayan bir komi, yıllar sonra işbaşında öğrendikleri ile garson olarak yetişebilir. Bu kişi, mesleki belgelendirme sistemi bünyesinde uygulanacak mesleki yeterlilik sınavına girerek başarılı olduğu takdirde kendisine mesleki yeterlilik belgesi verilebilmelidir.

Standart Nedir?

Standart, Türkçe'ye İngiliz dilinden geçen bir kelimedir ve belli bir tipe göre yapılmış ya da ayrılmış, belirli ölçülere uygun, yasaya, kullanıma uygun olan, örnek ya da temel alınabilen, tek biçim anlamlarına gelmektedir (TDK 1983:1084). Fransızca'daki karşılığı ise "*norme*" dir. Türkçe'de de zaman zaman standart kelimesine eş anlam olarak "norm" kelimesi de kullanılmaktadır. Standartlaştırma ise, standartlaştırma eylemi, "*birörneklik*" anlamına gelen yöntem ve kuralların tümünü kapsayan bir kavramdır. Ölçütleri önceden tespit edilmiş, tanımlamaları yapılmış, ölçü ve tanımlamalara uygunluk seviyeleri ve şekillerinin sınanacağı hangi yöntem ve kurallara göre sınanacağı belirlenmiş her iş bir standart konusu olarak ele alınabilmektedir. Standart "*birörneklik*" kavramı; yapılaşta, anlayışta, sınamada ve denemede birlik anlamına da gelmektedir. Uluslararası Standartlaştırma Örgütünün tanımına göre standartlaştırma, "*belirli bir faaliyetin, o faaliyetle ilgili bulunan ve özellikle ekonominin yararına olarak yapılabilmesi için tüm tarafların katkı ve işbirlikleri ile belirli kurallar koyma ve bu kuralları uygulama işlemi*" olarak belirtilmektedir.

Meslek Standartı Nedir?

Belirlenmiş bir işi tam olarak yapabilmek için gereken, görev, işlem, bilgi ve becerilerle ilgili asgari nitelikleri tanımlayan standartlardır. Bir meslek standardı, belli bir işi tam olarak yapabilmek için gerekli asgari vasıfları tanımlamaktadır. Meslek standardı, herhangi bir meslek için gerekli olan hem zihinsel hem de psikomotor becerileri içeren, mesleğin yürütülebilmesi için gerekli olan bilgi ve tutumlarla kullanılan araç gereç ve ekipmanları belirleyen, ulusal sınav ve belgelendirme (sertifikasyon) sistemi için geçerli ölçütler oluşturan ve mesleki tanımlar ve sınıflama açısından uluslararası standartlar ile uyumunu sağlama işlemleri olarak tanımlanmaktadır. Ulusal düzeyde geçerli bir meslek standardının tüm ülke tarihinde genel kabul görmesi, ancak ilgili tüm tarafların onayladığı ve üçlü yapı olarak adlandırılan "devlet, işçi ve işveren" kesimlerinin işbirliği ve uzlaşmasıyla hazırlanmış olmasına bağlıdır. İlgili tarafların tüm kesimlerinin karşılıklı uzlaşmasıyla hazırlanan

meslek standartları, temsil ettikleri toplum kesimleri için de büyük faydalar sağlamaktadır. Meslek standartlarının sağladığı faydalar aşağıdaki gibi sıralanabilir.

İşverenler için:

- İşgörenin verimliliğini ve performansını artırmaktadır.
- İşgören bulma, seçme ve eğitim maliyetlerini azaltmaktadır.
- Uzun vadeli işgücü sürekliliğini ve elde tutulmasını sağlamaktadır.
- Kolay ulaşılabilir ve uygulamaya elverişli öğretim bilgi ve malzemelerini sağlamaktadır.
- İşverenin, işgören performansındaki beklentilerini ortaya koymaktadır.
- İşgörenin çalıştığı alandaki yükselme olanaklarını gözönüne sermektedir.
- İşgörenin becerilerini sürekli olarak artırması konusunda motive etmektedir.

İşgörenler için:

- Çalıştığı alandaki olası başarıların, neler olduğunu anlamasını sağlar.
- Bilgi ve becerilerinin düzeyini sınamasına olanak verir.
- İşbaşındaki performansını belgeler.
- Başka işlerde de kullanabileceği becerileri geliştirir.
- Almış olduğu eğitim ve öğretimin yeterliliğini ve etkinliğini onaylar.
- Yaşam boyu öğrenme ve beceri geliştirmeyi kendisine hedef olarak benimsemesini sağlar.
- Çalıştığı kuruluşun ve iş arkadaşları grubunun verimli bir üyesi haline gelmesini sağlar.

Devlet (eğitimciler) için:

- İşbaşında hangi becerilerin gerekli olduğunu belirler.
- Eğitim programlarıyla iş yaşamının talepleri arasındaki uyumu sağlar.
- Kariyer planlamasında ve seçimlerde uygun ve doğru bilgilerin verilmesini sağlar.
- İstihdam edilebilir becerilerin tanımlanmasını sağlar.
- Mesleki eğitim ve diğer eğitim kurumlarının endüstri kuruluşları arasındaki işbirliğinin artışı sağlar.
- Çalışanların ve öğrencilerin gereksinimlerine tam olarak karşılık veren eğitim ve öğretim programlarının hazırlanmasını sağlar.

Avrupa Birliği ülkelerinde meslek standardı hazırlama ve meslek sınıflandırma sistemi kurma çalış-

maları 1940'lı yılların sonlarına doğru başlamıştır. Bu çalışmaların en somut örneği ISCO (*International Standards Classification of Occupations* - Uluslararası Standart Meslek Sınıflandırması) meslek sınıflandırma sistemidir. Meslek normlarının belirlenip ulusal meslek standartlarının geliştirilmesi ve bunun sonucunda ulusal mesleki belgelendirme sistemine geçilmesi Türkiye için de büyük önem taşımaktadır ve uluslararası düzeyde kabul gören meslek standartları ile mesleki belgelendirme sisteminin vakit kaybedilmeden uygulamaya geçirilmesinde yarar vardır.

MESLEKİ BELGELENDİRME (SERTİFİKASYON)

Mesleki belge, diğer bir deyişle sertifika "*bir kimse nin niteliğini veya kendisine verilmiş olan bir hakkı belirten resmi kağıt veya belge*" olarak tanımlanmaktadır. Sertifikanın eşanlamları tasdikname ve 'şahadetname' dir ve Latince "*certificatum*"dan türemiştir.

Mesleki sertifika ise, herhangi bir meslek grubunda belirlenen standartlara ve seviyelere göre test edilen adaylara verilen belgedir ve belge sahibinin arandığı niteliklere sahip olduğunun kabul edilmesi anlamına gelmektedir.

Türkiye'de ulusal bir sertifika sistemi yoktur. Bu nedenle her kuruluş kendi nitelik değerlerini kendi belirlemede ve ölçmektedir. Bu nitelik değerlerinin birbirinden ne kadar farklı olduğunu gösteren ulusal bir ölçüm merkezi de bulunmamaktadır. Ulusal belgelendirme sistemi, becerileri sertifikalandırmış elemanları farklılaştırma olanağı sağlayabilmekte, ücretlerini ve mesleki kariyerini yükseltme konularında fırsatlar yaratabilmektedir.

Türkiye'de kapalı ekonomik modelin uygulandığı dönemde, her düzeyde nitelikli insangücü talebini arttırıcı bir istihdam politikası yürütülmediğinden, istihdam koşullarının genellikle işverenler tarafından belirlendiği bir yapı ortaya çıkmıştır. Bu nedenle işverenler kısa süreli hedefler ve belli ekonomik kaygılarla, genellikle az beceri ve ucuz işgücü gerektiren sanayi dallarında yatırım yapmayı tercih etmişler, bunun sonucu olarak da birkaç teknik elemanla yönetilen, asgari ücretli, eğitimsiz işçilerce yürütülen işletmelerin çoğunlukta bulunduğu işyaşamı yapısı oluşmuştur. Bu istihdam anlayışı, özellikle ara kademelerde eğitim talebine karşı caydırıcı etki yapmış, mesleki eğitim toplumda çekicilik kazanmamıştır. Bu koşullarda bazı özel sektör işletmeleri başta olmak üzere, gerektiğinde kamunun ve işgücü piyasasının seçkin elemanlarını yüksek ücret ödeyerek kendi işletmelerinde görevlendirmiş, gerektiğinde nitelikli elemanları daha alt seviyelerde çalıştırmış veya

düz işçiyi işbaşında yetiştirme yoluna gitmiştir. Bu, günümüzde halen ciddi ölçülerde geçerliliği olan bir yaklaşımdır ve özellikle de turizm sektöründeki işletmelerin nicelik artışından dolayı sıkça yaşanmaktadır.

Türkiye'de turizm eğitiminin ve sektörün personel ve istihdam sorunlarının önemli bir bölümü turizm ile ilgili mesleklerinin ve meslekte çalışan eğitilmiş işgörenlerin yasal himaye altına alınmamış olmasından kaynaklanmaktadır. Turizm meslekleri, bu mesleklerin değişik kademelerinde çalışma hakkı, ünvan kullanma, kanuni bir düzenleme ile himaye altına alınmadıkça, haksız rekabet şartlarında istihdam önlenmedikçe ne çok yetenekli insanları bu sektörün değişik kademelerine çekmek, ne de yeteneklileri meslekte sürekli olarak tutmak mümkün olabilecektir. Nitelikli ve bilgili insanları mesleğe çekmenin ve meslekte kalmalarını sağlamanın yolu, ilgili meslek için gerekli eğitimi almış, bunu diploma ve sertifika ile belgelendiren kişilere yasal bir hak olarak verecek hukuki düzenleme gerçekleştirilmelidir.

Öncelikle, turizm işletmelerinde çalışacak personelin belirli bir yüzdesinin çalışacağı düzeye göre turizm meslek ve formasyonu almış olması şartını hızla yasallaştırma zorunluluğu bulunmaktadır. Kısaca, turizm ve otelcilik faaliyetleri yasal olarak bir meslek karakterine, haysiyetine ve ahlakına kavuşturulmalıdır. Mesleğe girmek için asgari normların önceden tespit edilmiş olması, meslekte çalışmayı ve ünvanları koruyan hukuki mevzuatın mevcut olmasıdır. (Olahı 1984:20-21).

Bu konuyla ilgili olarak diğer ülkeler incelendiğinde, örneğin eğitimin bölgesel hükümetin kontrolündeki Kanada'da, çok önemli bazı hedeflere ulaşabilmek için yerleşme, yiyecek ve içecek hizmetleri üzerine ulusal bir yön gösterici komite (NAC) oluşturulmuştur. Komitenin benimsediği hedefler şunlardır:

- Tüm meslekler için kabul edilen ulusal minimum standartların geliştirilmesi
- Tüm Kanada'da kabul edilen standartlarda, sektöre dayalı meslekler için eğitim ve sertifika programlarının desteklenmesi
- Bölgesel eğitim kuruluşlarının, sektörde çalışmaya yönelik dersler geliştirmeye teşvik edilmeleri, sanayide çalışan kişilerin de benzer eğitim ve sertifika alabilmeleri için buna paralel nitelikte açık öğretim programların uygulanması
- Tüm bu eğitim programlarının endüstride meslek merdivenleri oluşturacak ve çalışanların kendilerini geliştirmeleri için etki yaratacak biçimde geliştirilmesi

- Endüstrinin insan gücü problemlerinin incelenmesi ve ulusal kaynaklarla çözüm bulması
- Bilgi toplanması ve bu bilginin hükümetten her seviyesine, ticari kuruluşlara ve özel teşebbüse dağıtılması,

Kanada'da üniversite düzeyindeki turizm eğitimi, bölgesel ve ulusal işgücü ihtiyacını standartlaşmaya yönelik eşgüdümlü bir çaba içinde ele almaktadır. Bir turizm eğitimini belgelendirme (sertifikasyon) merkezinin kurulması sonucu eğitim kurumları ile özel işletmelerdeki turizm etkinliklerinin düzenli bir biçimde güne uydurulduğu ve zamandan kazanıldığı kanıtlanmıştır.(Var 1984: 33-34).

TURİZM SEKTÖRÜNDE MESLEKLERİN ÖZELLİKLERİ VE MEVCUT DURUM

Bu sektörde çalışan işgörenlerin sosyal konumlarını belirlemede kamuoyunun büyük etkisi vardır. Örneğin birçok ülkede otel ya da yiyecek-içecek işletmelerinde bulunan işlerin büyük bir bölümü pek saygın olmayan işler olarak kabul edilmekte ve bu mesleklerle sosyal küçümsemeyle bakılmaktadır. Ayrıca bu sektördeki işler, geçici, daha iyisi bulunana kadar, belirli bir süre için yapılan işler olarak kabul edilmektedir.

Mesleki eğitim çabaları sektörün ihtiyaçlarını karşılamaya ve sektörün gelişmesine katkı yapmaya yönelik olmalıdır. Akademik eğitim ile işletme içi eğitimin ortak çabaları bu amaca ulaşmak için olmazsa olmaz niteliktedir. Eğitim kurumlarına karşı duyulan güvensizlik beklenen işbirliğini bozmakta, örneğin bazı işletmeler çeşitli nedenlerle sadece belirli eğitim kurumlarının mezunlarını kabul etmektedirler. Bazı istisnalar dışında bu sektördeki sendikal etkinlikler oldukça zayıftır. Mevsimlik iş, esnek çalışma saatleri, servis ücreti ve bahşişlere dayanan ücretlerin değişkenliği vb. nedenlerle sektörde personel devri çok yüksektir. Yeni işe alınan mezunlarla, işletmede yetişmiş eski elemanlar arasında çatışma olacağı görüşü de oldukça yaygındır.

Hizmet verilen bireylerle doğrudan ilişkide bulunan işgörenlerde mesleki teknik bilgi ve becerilerin yanı sıra; nezaket, dış görünüş, dinamiklik, yabancı dil bilgisi, kişilik vb. bir çok özellik de aranmaktadır. Bu özelliklere işin gereği olarak, uzun çalışma saatleri, gece ve hafta sonunda çalışma, işin yoğunlaştığı zamanların getirdiği baskı vb. gibi hoşça gitmeyen çalışma koşulları da eklenmektedir.

Böylece, birçok ülkede meslek eğitimi veren kurumların mezunları çoğunlukla ya staj süresinin sonunda ya da işe başladıkları ilk yıllarda işlerinden ayrılmaktadırlar. (Fayman 1984: 39-41).

EĞİTİM VE SERTİFİKASYON İLİŞKİSİ

Meslek alanı analiz edilip, geçerli yeterlikler belirlenerek, öğretilecek olan içeriğin, uygulanacak öğretim yöntem ve tekniklerinin ve değerlendirme araçlarının seçilmesi işlemleri, program geliştirmedir. Program, eğitim için ayrıntılı bir plan olup, bireylerin mezuniyet sonrası profillerini gösterir. Eğitimde etkinliği en üst düzeyde tutmak, standardizasyon ve mesleki sertifikasyona ulaşabilmek için; resmi ve özel eğitim kurumları arasında koordinasyon, müfredat bütünlüğü ve devamlılığı sağlanmalıdır. Mesleklerde değişme çok hızlı olduğundan program geliştirme devamlı bir süreç haline getirilmelidir. Program modüller esasa göre düzenlenerek örgün ve yaygın eğitim bütünlüğü sağlanmalıdır. Meslek edinme ve kendini geliştirme türünden yapılacak kurs programlarının da geliştirilmesine özel bir önem verilmelidir. Kitapta yer alan bilgiler sürekli izlenmeli, güncelleştirilmeli, kalite ve nitelik yükseltilmelidir. (Sevgi 1992: 30).

Turizm meslekleri, bu mesleklerin değişik kademelerinde çalışma hakkı, unvan kullanma kanuni himaye altına alınmadıkça, haksız rekabet şartlarında istihdam önlenmedikçe turizmde hizmet kalitesi tatmin edici düzeye ulaşamamakta, işgücü verimi düşmekte, aynı iş hasılası için daha çok personel çalıştırılması gerekmekte ve sektör geliştikçe nitelikli personel daha yüksek ücretlerle yeni işletmelere kaydığından işgücü stabilitesi bozulmaktadır.

Bu durumun önlenmesi için, turizm ve otelcilik faaliyetleri yasal olarak bir meslek karakterine ve hayriyetine kavuşturulmalıdır. Bu amaçla, mesleğe girmek için asgari normlar ve eğitim düzeyi saptanmalı, meslekteki unvanları koruyan yasal düzenlemelere gidilmeli, eğitimin amacı ve etkinliği sağlanmalıdır.(Timur 1992: 51).

BU ALANDA YAPILAN ÇALIŞMALAR

1989 yılında başlayıp, 1996 yılında tamamlanan OI-TEP projesini Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO)'nun teknik danışmanlığında Turizm Bakanlığı yürütmüştür. Proje kapsamında 4 mesleğin (resepsiyonist, kat şefi, aşçı ve garson) standartları hazırlanmış, öğretim programları geliştirmiş, öğretim araç ve gereçleri, mesleki belgelendirme sınavlarına yönelik sınav soru bankaları oluşturulmuş, ve sistem TUREM'lerde uygulamaya konulmuştur. Ancak sertifikasyon sisteminin yasal alt yapısı hazır olmadığı için sistem yasama geçirilememiştir.

1990 yılı başlarında, *Otelcilik, İkrâm ve Turizm Sektöründe İnsan Gücü* araştırmasının sonuçlarını görüşmek üzere, *Otelcilik, İkrâm ve Turizm Sektöründe*

(OİT) İnsan Kaynaklarının Geliştirilmesi konulu bir seminer düzenlenmiştir. Bu seminer sonucunda, eğitim kurumlarının eğitmiş olduğu öğrencilerin tümünün sektörde istihdam edilmesi düşünülse bile nitelikli işgücü talebini karşılanamayacağı ve işletmelerin kendi personellerini yetiştirmeye yönelik büyük ölçekli katılımının gerektiği anlaşılmıştır.

Bir mesleki beceri standartları modelinin geliştirilip, ulusal sertifikasyon sisteminin getirilmesi, konusunda görüş birliğine varılmıştır. Bu seminer sonuçlarından yola çıkan Turizm Bakanlığı turizm eğitim politikalarına yeniden yön verilmesi sonucunda aşağıdaki üç ana girişimi gerçekleştirmeye karar vermiştir:

- Temel seviyede nitelikli personelin eğitim sorumluluğunu giderek artan bir oranda sektöre aktararak işbaşında eğitim verecek eğitimcilerinin eğitimini geliştirmek;
- Otelcilik, ikram ve turizm sektöründe örgün ve yaygın eğitimde ileri derecede beceri ve ara kademe yönetici seviyelerini kapsayan konularda Milli Eğitim Bakanlığı ile yakın işbirliğine girmek;
- Ulusal Sertifikasyon için değerlendirme sistemi oluşturmak ve uygulamak.

1990 Kasım ayında Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü, organizasyonda TUGEV'in de yardımları ile 100 kişinin katıldığı toplam 8 gün süren 4 toplantı düzenlenmiştir. Bu toplantılara Turizm Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı, YÖK, otelciler birlikleri veya dernekleri, üst düzey yönetici pozisyonundaki sektörden gelen profesyoneller, TURBAN ve ILO'dan gelen temsilciler katılmış, bu katılımcılar önbüro, kat hizmetleri, yiyecek ve içecek servisi, yiyecek üretimi konularında komiteler oluşturmuşlardır. Bu toplantıların amacı, ILO uluslararası uzmanlarınca hazırlanan, aşağıdaki dökümü verilmiş olan ön çalışmaların ve önerilerin sunulması ve tartışılması ve karara bağlanmasıdır. Bu üçlü teknik danışma toplantılarında şunlar hazırlanmıştır:

- Mesleki grup matrisi
- İş tanımları (her bölümde temel ve orta düzeyde olan meslekler incelenmiş ve resepsiyonist kat görevlisi, garson ve genel aşçı mesleklerinde daha derin bir araştırmaya gidilmiştir).
- Görev tanımı ve görev basamakları.
- Görevin başarısını ölçme ve değerlendirme.

Bu toplantılardaki çalışmalarla otel ve yiyecek-içecek endüstrisinde ulusal mesleki standartlarda bu fikir birliğine gidilmeye çalışılmıştır.

Bu çalışmaların genel çerçevesi:

- Temel ve orta seviyede verilecek eğitim için genel bir taslak önermek,
- Gerekli ders planlarını hazırlamak,
- Eğitim araç-gereç ve materyallerin (Görsel-işitsel araç-gereç, tepegöz folyoları, teypler, video kasetleri. vb.) hazırlamak, ve
- Öğrenciler tarafından kullanılacak ders kitaplarının hazırlanması çalışmalarıdır.

Bu amaçla yapılan ilk çalışmalar, otelcilik ve yiyecek-içecek endüstrisinin *Ulusal Mesleki Standartları* tespit etmek olmuştur. Çeşitli meslekler için kabul edilebilir ulusal standartları oluşturmanın temel amacı gelişen Türkiye turizm sektörünün ihtiyaçlarını karşılayabilmek için, mesleki gerekliliklerin tanımını yapabilmek ve bu doğrultuda *Ulusal Sertifikasyon Sistemi* ve mesleki belgelendirme sınavlarına temel oluşturmak amacıyla yapılmıştır. İkinci amaç ise sistemin uluslararası normlarda olabilmesi için mesleki standartları uluslararası standartların kod ve tanımları ile karşılaştırıp mukayese etmek, onlarla uyumlaştırmak ve ileride içerisinde yer alınması düşünülen AB. (Avrupa Birliği'nin geliştirmiş olduğu standartlara (CEDEFOP) uyum sağlamak ve böylece uluslararası kabul edilebilir standartların gelişmesini sağlamaktır. Bu nedenle Türkiye için Ulusal Meslek Standartlarının sınıflamasında ISCO (*International Standards of Classification of Occupation*-Uluslararası Standart Meslek Sınıflaması) ve CEDEFOP "*eğitim seviyesi yapısı*" standartlarından yararlanılmıştır.

ISCO'nun kodlama sistemine göre dünyadaki tüm meslekler 10 ana gruba ayrılmıştır. (İş ve İşçi Bulma Kurumu: V).

Bunlar:

- 0/1: Profesyonel teknik ve ilgili işçiler
- 2: Üst düzey yöneticileri, üretim yöneticileri ve başka yerde sınıflandırılmamış yöneticiler
- 3: Büro işçileri ve ilgili personel
- 4: Satış işçileri
- 5: Hizmet İşçileri
- 6: Hayvan yetiştiricileri, tarım ve orman yetiştiricileri, balıkçılar ve avcılar
- 7/8/9: Üretim ve ilgili işçiler, taşıma teçhizatı operatörleri ve işçileri

Konaklama ve Ağırlama sektörü için belirlenen standartlar, meslek için gerekli hem zihinsel hem de

psikomotor becerileri kapsamaktadır ve beş iş seviyesi için hazırlanmıştır. En az seviye (Seviye 1-Az Beceri) ulusal standart gerektiren en düşük seviyeyi, en üst seviye ise (Seviye 5-Teknisyen) bir teknisyende bulunması gereken özellikleri göstermektedir.

Standartlar mesleğin kavrama ve beceri gereksinimleri göz önüne alınarak hazırlanmıştır ve beş çeşit iş seviyesine bölünmüştür. Bunlardan en düşük olanı Seviye 1, en yüksek olanı Seviye 5 olarak ele alınmıştır. Her seviyedeki meslekler kategorilerine göre yatay ve dikey olarak meslekler tablolarına belirlenen seviyelere göre yerleştirilmişlerdir.

Bu iki amaç tanımlandıktan sonra, ilgili meslek gruplarını, meslekleri, uluslararası meslekler sınıflaması temel alınarak oluşturulur. Bu "*mesleki grup matrisi*" profesyonel uzmanlarca hazırlanmıştır. Meslekler, yapılarındaki görevlerin özelliklerine ve zorluk derecelerine belirli seviyelerde bu matrislerde yer almışlardır. Daha önce ILO uzmanlarınca taslak olarak hazırlanmış olan iş adları ve seviyeleri kendi mesleki alanlarından gelmiş olan üçlü teknik danışma komitesince ya doğrudan onaylanmış ya da değiştirilerek kabul edilmiştir. Bu toplantılarda konaklama işletmelerinde yer alan dört bölümün; önbüro, kathizmetleri, mutfak ve yiyecek-içecek servisi bölümlerinde toplam 82 mesleki pozisyon belirlenmiş ve bunlar kabul edilmiş uluslararası metodoloji yöntemleri ile aşağıdaki çalışmalar uzmanlarca yapılmıştır.

1. İş ve Beceri Seviyelerini Gösteren Meslek Tablosu

Belirlenen dört bölümde (önbüro, kat hizmetleri, yiyecek ve içecek servisi, yiyecek üretimi) ISCO kodlama sistemine göre Meslekler Tablosu hazırlanmıştır. Tablolar meslek gruplarının yatay ve dikey yapılarını, ortak görev ilişkileri bulunan mesleklerle ilişkili olarak ve görevlerin karmaşıklık düzeylerine göre gösterilmektedir.

a. Önbüro

Önbüro meslekler tablosunda beş seviyede belirlenen meslek sayısı 21'dir.

b. Kat Hizmetleri Meslekler Tablosunda beş seviyede belirlenen meslek sayısı 22'dir.

c. Yiyecek ve İçecek Servisi

Yiyecek ve İçecek Servisi Meslekler Tablosunda belirlenen meslek sayısı 22'dir.

d. Yiyecek Üretimi

Yiyecek Üretimi Meslekler Tablosunda beş seviyede belirlenen meslek sayısı 22'dir.

2. İş Analizi Formları

İş Analiz Formunda, mesleğin adı, ilgili ISCO kod numarası ve iş seviyesi tablolarında gösterildiği şekilde komite tarafından belirlenmiş ve mesleki özellikleri kısa biçimde açıklayan tanımlar yapılmıştır. Görev tanımının bir parçası olarak görevi yerine getirirken gerçekleştirilmesi gereken görevlerin listeleri eklenmiştir. Üçüncü seviyede dört bölüm için belirlenmiş mesleklere göre görev sayıları aşağıdaki gibidir.

Önbüro

Meslek	: Resepsiyonist
İş Seviyesi	: 3
Kod	: 3-94.22
İşlem Sayısı	: 54

Kat Hizmetleri

Meslek	: Kat Şefi
İş Seviyesi	: 3
Kod	: 5-20.24
İşlem Sayısı	: 43

Yiyecek ve İçecek Servisi

Meslek	: Garson
İş Seviyesi	: 3
Kod	: 5-32.10
İşlem Sayısı	: 45

Yiyecek Üretimi

Meslek	: Usta Aşçı
İş Seviyesi	: 3
Kod	: 5-31.30
İşlem Sayısı	: 76

3. Görev Tanımları

Belirlenen seviyelerdeki meslekler için görev sayısı kadar görev tanımları hazırlanmıştır. Görev tanımları dört bölümden meydana gelmektedir.

1. *Bölümde*; İlgili mesleğin adı, ISCO kod numarası, görev numarası ve görevi ne olduğu belirtilmektedir.

2. *Bölümde*; Görevi Yerine Getirme Standartları bulunmaktadır. Gerekli Performans Standartları bu bölümde belirtilmektedir.

3. *Bölümde*; Görevin yerine getirilebilmesi için gerekli olan ekipman, malzeme ve araçlar açıklanmalıdır.

4. *Bölümde*; Görev Basamakları bölümü yer almaktadır. Belirlenen görevin değerlendirilmesinde gözlenmesi gereken görev basamakları yer almaktadır.

4. Görev Başarısını Ölçme ve Değerlendirme

Sınava giren kişiye sağlanması gereken ekipman ve malzemeler ile birlikte test sorularını ve bu soruları standartlara uygun olarak cevaplandırıldığından emin olmak için kullanılacak değerlendirme kriterlerini içermektedir.

5. Eğitim Standartları

Dört bölüm için belirlenen iş ünvanlarının ve seviyelerini Üçlü Teknik Danışma Komitesi toplantılarında kabul edilmesinden sonra eğitim standardı geliştirme çalışmalarını başlanmıştır. Standartlara göre hazırlanan eğitim programları, günlük ders planı bazında ele alınmıştır. Hazırlanan programlar 18-21 Ocak 1993 tarihlerinde düzenlenen Üçlü Teknik Danışma Komitesi toplantılarında tartışılmış ve kabul edilmiştir. Daha sonraki geliştirme aşamalarında Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Bölümü Eğitimde Program Geliştirme Ana Bilim Dalı öğretim üyelerinden teknik katkı sağlanmıştır. Hazırlanan ders planları "Öğretmen El Kitabı" olarak basılmış, ilgili tüm kurumlara dağıtılmış ve uzmanlardan görüş istenmiştir. Programlar TUREM'lerde de uygulanmaya konmuştur.

6. Eğitim Programlarının İçeriği

Programlar modüler program sistemine göre hazırlanmıştır. Ders planları beş ana bölümden oluşmaktadır. Bu beş ana bölüm aşamalı olarak düzenlenmiştir.

Her ders planında aşamalı olarak bilgi, kavrama ve uygulama düzeyinde saptanmıştır. Gerektiğinde bazı ders planlarında hedefler bilgi ve kavrama düzeyinde saptanmıştır. Bilgi düzeyindeki amaçlar "Kavramların anlam bilgisi, olgular bilgisi, araç-gereç bilgisi, sınıflamalar bilgisi ve ilkeler bilgisi" olarak ele alınmıştır. Genel olarak kavram, araç-gereç ve ilkeler bilgisine ağırlık verilmiştir. Uygulama gerektiren ders planlarında iş için belirlenen standartlara göre detaylı işlem analizleri yapılmıştır. Bu analizler ders planlarında yer almaktadır. (Mısırlı 1993: 96 - 103).

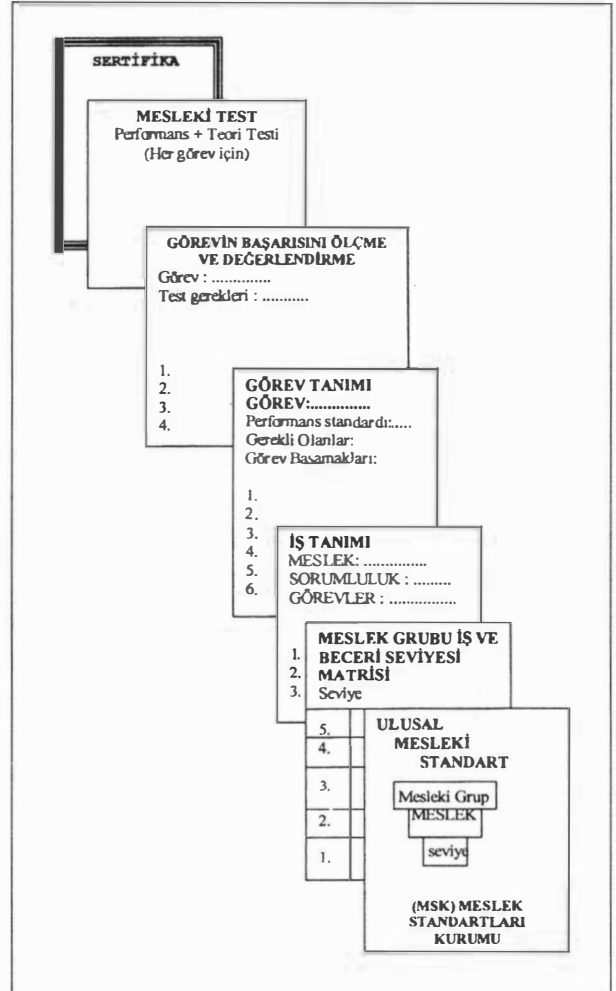
Bu çalışmalar 1995 Aralık ayında projenin bitiş tarihinden önce, tamamlanmış ve yine bu konu ile ilgili grupları bir araya getirerek hazırlanmış taslak çalışmalar hakkında yeni bir mutabakat sağlamak ve alınan sonuçlara göre, ulusal bazda, temel ve orta düzeyde eğitim programı oluşturmak ve yine aynı standartları temel alarak kendisini geliştirmek veya yenilemek isteyen mevcut çalışanların eğitim ihtiyacını karşılayacak modüler eğitim sistemi esas alınmıştır.

Yapılan bu çalışmaların nihai hedeflerinden birisi de, bu program ve üretilen eğitim araç-gereçlerinin

sertifikasyon işlemlerinde de kullanılması ve otel ve yiyecek-içecek sektöründe çalışan işgörenlerin bilgi ve becerilerini kanıtlayan bir belgeye sahip olmaları ve bu yolla yurt çapında, hatta yurt dışında bu endüstrinin bir elemanı olduğunu bu belgeyle rahatça ispatlayabilmeleridir.

Yukarıda sıralanan tüm süreçler 1990 – 1995 yılları arasında gerçekleştirilen OITEP projesi kapsamında hazırlanmıştır. *Ulusal Mesleki Standartları* oluşturma çabasındaki diğer ülkelerde edinilen tecrübeler doğrultusunda ortaya çıkan çalışmaların ancak ilgili tüm gruplarca kabul edildiğinde işlerlik kazandığını gösterdiği için bu gruplarla böyle bir çalışmaya girilmesi gerekmiştir. İlgili gruplar dediğimizde ve üçlü yapı denildiğinde (Devlet-işçi-işveren) akla gelen sektörde çalışan işçiler, işverenler ve mesleki eğitim veren özel veya resmi tüm kuruluşlar anlaşılmaktadır.

Çizelge 1. Ulusal meslek standartları ve sertifikasyonun aşamaları



TURİZM VE OTELCİLİK ENDÜSTRİSİNDE MESLEKİ NİTELİKLERİN BELGELENDİRİLMESİ (SERTİFİKASYON)

Turizm sektöründe hizmetin önemi, Hizmetin önemi, Ron Zemke'nin "*Hizmetin üstünlüğü*" adlı yazısında belirttiği üzere 1987'de Stratejik Bilgileri Araştırma Anonim Şirketi tarafından yapılan bir araştırma ile ortaya çıkmıştır. Araştırma göstermiştir ki konukların büyük bir oranı için lüks, servis ile eş anlamlıdır. Araştırma sırasında deneklerin, % 73'ü aşan bir çoğunlukla, servis bir otelin sınıflandırılmasında dikkate alınacak yegane ve en önemli husus olarak yanıt vermişlerdir.

Turizm eğitimi kendi için bir son olmadığı gibi sadece kültürel zenginleşme sağlayan bir araç ta değildir. Eğitim, nitelik kazandırma, performansın iyileşmesi, üretimin çoğalması ve mesleğin gelişmesi için ilk motivasyon, çalışma koşullarında gerçek ifadesini bulan becerinin tanınması ve ödüllendirilmesidir. Bu durumda;

- Kalite hizmete bağlıdır,
- Hizmet nitelikli işgörenlere bağlıdır
- Nitelikli işgörenler eğitime bağlıdır
- Tanıma ve ödüllendirme çalışma koşullarıyla ölçülür.

Niteliklerin, davranışların ve bilgi ve becerilerin tarafsız bir biçimde değerlendirilmesi ise sertifikasyon işlemidir ve bu yüzden tanınmanın ve ödülün temelini temsil eder. Turizm, küçük bir yiyecek reyonundan çokuluslu oteller zincirine, bilet düzenleyen seyahat acentesinden yüz binlerce turisti gezdiren tur operatörüne, hava alanlarında görevli gümrük memuruna, taksi şoföründen kıtalararası çalışan uluslararası hava yollarına kadar ölçüleri birbirinden farklı

birçok teşebbüs tarafından temsil edilen sonu olmayan bir görevler bileşimidir.

Turizm endüstrisinde üretilen ve pazarlanan hizmetlerin özelliği ve niteliği farklı mesleklerden ve beceri düzeylerinden kaynaklanması nedeniyle çok değişkendir. Orta büyüklükte bir otelin organizasyonu bile oldukça karmaşık mesleki yapılanma göstermektedir. Bu karmaşık yapı teknolojik ve yapısal değişikliklerin etkisiyle devamlı olarak gelişmekte ve değişmektedir. Bu pazarda devlet sektörü özel sektör ile birlikte uzlaşarak çalışır. Hem kurumsal eğitim hem de sektöre dayalı eğitim hizmeti veren kurum ve kuruluşlar bulunmaktadır. Kurslar meslek öncesinden başlayarak tam donanımlı üniversite diplomasına kadar çeşitlilik göstermektedir. Öğretim programları genelden özele, eğitim süresi birkaç saatten birkaç yıla kadar değişkenlik göstermektedir. Eğitim seçenekleri hızlandırılmış, kısa, yoğun, yarı-zamanlı, tam-zamanlı ve bunun gibi çeşitli şekillerdedir. Diplomalara ve unvanlara sayılamayacak kadar çok sayıda. Sertifikasyon, bütünleşmiş ve kapsamlı bir insan kaynaklarını geliştirme politikası uygulamasının tarafsız bir yöntemidir. Daha çok becerilerin değerlendirilmesi üzerinde yoğunlaştıran sertifikasyon sistemleri, bu becerileri kazanma yollarını da hep aynı temele dayandırmaktadır. Bu sistem sayesinde, becerilerini iş başında ve hiç bir örgün eğitim almadan mesleğinin en yüksek düzeyine erişmiş işgörenlerin büyük bir çoğunluğu mesleki belge edinebilmektedir. Bu durum yapılan çeşitli araştırmalar sonucu ortaya çıkan, Türkiye'de örgün eğitim alan işgörenler, endüstrisindeki işçilerin ancak % 10'u kadardır.

Türkiye'nin de üçlü bir delegasyonla üye olduğu *ILO Otelcilik, İkrâm ve Turizm Komitesi* tarafından

Çizelge 2. Konaklama ve yiyecek-içecek sektöründe ulusal meslek standartları ve iş tanımları tespit çalışmaları

Koordinasyon Komitesi: Orhan Özyurt, Okan Işın, Cahit Özgiray, Faruk Çam, Prof.Dr.Rüçhan Işık, Dr.Özen Dalli, Edi Sivo

Teknik Koordinatörler: Alain Lussagne, Doç.Dr.Bülent Himmetoğlu

	TURİZM B.	MEB	YOK	TUROB	ATİD	AKTİD	ETİK	GÜMTOB	ÖZEL K.	ILO	TURBAN	TUGEV	SEKTÖR
ÖNBÜRO	Cengiz Emre	Kemal Kıvılcım	Meral Karzay Mithat Dinçer	Süleyman Blüm	Saffet Yotağan	Muzaffer Yavuzes	Bekir Bülent Özsoy	Sonay Işık	Tuğrul Altan	Alain Lussagne	Metin Dereli	Nezihi Özyalçın	Turgut Topçu
KAT HİZMETLERİ	Naciye Demir	Cahide Şahin	Mahmut Paksay	Sevgi Öztimur	Burhan Şener	İpek İpek	Songül Eren	Akasya Eskibazkurt	Adnan Özaktas	Pauline Maore	Sabri Çağlayan	Gönül Yılmaz	Selma Tamer
SERVIS	Yaşar Karagöz	Necdet Ekinci	Ahmet Yörük	Faruk Atayman		Avni Aykut	Vedat Sabancı	Halit Ecevit	Nihat Develioğlu	Anthony Swan	Cafer Türkseven	Gülsün Arsay	Semin Akgül
MUTFAK	Hamza Yalçın	Melek Özel	Bike Kacaoglu	Orhan Kutbay		Ali Rıza Karabulut	S. Akbaş	Muharem Güneş	Sait Elgin (ILO)	Heinz Müller	Ali Osman Yaramış	Nazif Kurt	Yılmaz Yılmaz

Çizelge 3. Konaklama ve yiyecek-içecek sektöründe öğretim programı geliştirme çalışmaları

Koordinasyon Komitesi: Tankut Ünal, Güler Tanyalç, Faruk Çam, Mehmet Kayunoğlu, Prof.Dr.Selçuk Cingi, Dr.Özen Dalı, Edi Siva, Prof.Dr.Rüçhan Işık

Gözetmenler: Onan Kuru, Firuzan Saç, İbrahim Birkan, Çetin Gürcün, Artun Çağlayan, Yılmaz Işıkçı, Zekai Altan

Teknik Koordinatörler: Alain Lussagne, Bülent Himmetoğlu, Tülay Yurtseven, Aynur Doğan, Sait Elgin, Gülden Ugural

ÖNBÜRO	Yener Güner <i>Turizm Bakanlığı</i>	Şeyda Odabaşı <i>Turizm Bakanlığı</i>	Cengiz Emre <i>Turizm Bakanlığı</i>	Kemal Kıvılcım <i>Milli Eğitim Bakanlığı</i>	Cemal Demir <i>İş ve İşçi Bulma Kurumu</i>	Tunç Özlü <i>Sendika</i>	Teoman Su <i>TUROB</i>	Yusuf Bakıcı <i>ÇUKTOB</i>	Metin Dereli <i>TURBAN</i>	Meral Karzay <i>Bağımsız uzman</i>	Irfan Mısırlı <i>ILO</i>	Adnan Özaktaş <i>TUGEV</i>	YÖK POYD	Üniversite öğreti Üyeleri
MUTFAK	Serdar Yücekin <i>Turizm Bakanlığı</i>	Ali Aloy <i>Turizm Bakanlığı</i>	Şeref Topal <i>Turizm Bakanlığı</i>	Melek Özel <i>M. E. Bakanlığı</i>	Murtazo Tekten <i>İş ve İşçi Bulma Kurumu</i>	Sami Altundemir <i>AKTOB</i>	Eral Tarunoğlu <i>BODER</i>	Celal Durmuşoğlu <i>KOMUD</i>	Hafize Özbudun <i>Eğitim's</i>	Sabri Çağlayan <i>TURBAN</i>	Bike Kocaoğlu <i>Bağımsız uzman</i>	Christopher İles <i>ILO</i>	Lale Topkan <i>ILO</i>	Gülsüm Arsoy <i>TUGEV</i>
SERVİS	Yaşar Karagöz <i>Turizm Bakanlığı</i>	Hosan Kırmızı <i>Turizm Bakanlığı</i>	Abdülaziz Ediz <i>Turizm Bakanlığı</i>	Necdet Ekinci <i>M. E. Bakanlığı</i>	Abdülkadir Uygur <i>İş ve İşçi Bulma Kurumu</i>	Ergün Takat <i>OLEYİS</i>	ETİK <i>ALTID</i>	Taylan Ölçer <i>ALTID</i>	Mustafa Tonguç <i>TURBAN</i>	Ziya Kocainan <i>Bağımsız uzman</i>	Nazif Kurt <i>ILO</i>	Gönül Yılmaz <i>TUGEV</i>	Metin İçtem <i>İstanbul Otelciler Odası</i>	
KAT HİZMETLERİ	Nezaket Topal <i>Turizm Bakanlığı</i>	Naciye Demir <i>Turizm Bakanlığı</i>	Aslan Akarsu <i>Turizm Bakanlığı</i>	Cahide Şahin <i>M. E. Bakanlığı</i>	Hosan Erginer <i>İş ve İşçi Bulma Kurumu</i>	Şahin HAK-IS	Semiramis Aydınoğlu <i>GÜMTOB</i>	Nermin Tosun <i>KAPTID</i>	Saffet Yotağan <i>ATID</i>	Damla Sevin <i>TURBAN</i>	Bahşade Batur <i>Bağımsız uzman</i>	Celalettin Özkan <i>TUGEV</i>	Selma Toner	

sektör için belirli tüzükler kabul edilmiştir. Bu üçlü komite sertifikasyon`la ilgili olarak aşağıda belirtilen tüzük ve kurallarını tam ittifakla kabul etmiştir:

- Tüm işçilerin becerilerini her seviyede değerlendirme ihtiyacı, bu becerileri kazanmak için kullanılan yöntem ne olursa olsun, gerekli görülmektedir.
- Becerilerin değerlendirilmesinde kullanılacak kriter hükümetler, işverenler ve işçi kuruluşları arasında mümkün olan en kapsamlı üçlü işbirliği sonucunda ortaya konmalıdır.
- Becerilerin değerlendirilmesi için kullanılacak her sistem öncelikle sektör meslekleri için tanımlanmış ulusal nitelik standartları temel alınarak oluşturulmalıdır.
- Bu standartlar ortak veya üçlü yöntem temel alınarak belirlenmeli ve teknolojik ve yapısal değişimleri dikkate alan sürekli yenilemeye olanak sağlayacak nitelikte olmalıdır (Grandone 1993: 76-81).

1989 yılı *Otelcilik, İkrâm ve Turizm işgücü Araştırması* sonuçları, otelcilik ve turizm sektöründe işgücünün büyük bir çoğunlukla sistematik bir ön eğitim almadan, ya çalışma zorunluluğundan ya da bir eğitim programına katılma olanağı bulunmadığı için çalışma hayatına atıldığını açık olarak göstermektedir. Bu gerçeklerden hareketle Turizm Bakanlığı, sektördeki işgörenlerin mesleki niteliklerinin, bu va-

sıfları kazanma yollarına bağımlı kalmadan, tanınması yolunda gerekli önlemlerin alınması için karar almıştır. 1990 yılı sonu itibarıyla, işgörenlerin, ister eğitim kursları kanalıyla, ister iş deneyimleriyle ya da diğer yollardan elde ettikleri mesleki niteliklerinin belgelendirilmesi için çalışma başlatmıştır. Bu çalışmaların hedefi; Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü'nün genel amacı, işgörenlerin mesleki niteliklerinin, bunları ne şekilde elde ettiklerine bağımlı kalmadan, yurt çapında mesleki belgelendirme (sertifikasyon) ile resmen tanınmasına olanak verecek sistemleri kurmak ve/veya hizmetleri oluşturmuştur.

Bir hizmet sektörü olan otelcilik endüstrisinde işgörenlerin konuklara sağladığı hizmetin kalitesi özellikle önem taşımaktadır. Bu durum karşısında, konuklara en iyi hizmeti verebilecek nitelikli işgücünü istihdam etmek bir zorunluluktur. Belgelendirme sistemi temel ve orta düzeydeki nitelikli çalışanlara uygulanır; yönetim görevleri ise daha çok örgün eğitim sistemi ile kontrol edilmekte ve diploma ile tanınmaktadır. Ancak, burada diploma sisteminin var olması diğerinin hariç tutulması anlamına gelmez. Turizm ve otel işletmeciliği bölümünden diploma alan bir öğrencinin o uzmanlık alanında bilgi sahibi olması, garson, aşçı veya resepsiyonist görevlerini tam anlamıyla yerine getirebileceği anlamına gelmez. Aynı

öğrenci hem diploma hem de aşçılık veya garsonluk sertifikasına sahip ise bu onun sadece iyi bir teorik bilgisi olduğunu değil aynı zamanda uzmanlık alanı uygulamasını da doğru olarak yapabileceğini kanıtlar.

Dünyada belgelendirme sistemi, kuaförlükten metal işleme işine, fırıncılıktan matbaacılığa, terzilikten ressamlığa kadar tüm teknik etkinliklerde, diğer bir deyişle otelcilik, ikram ve turizm sektöründe yerine getirilen tüm görevlerde, oldukça yayılma göstermiştir. Sistem, İkinci Dünya Savaşı'nın hemen sonrasında Almanya, İsviçre, ve Fransa'da uygulanmaya başlanmıştır. Amerika Otelcilik ve Motelcilik Kuruluşu (AH&MA – daha önceki adı AH&LA), Michigan State Üniversitesi ile ortak çalışarak sistemi Amerika'da uygulamış, halen de özellikle İngilizce konuşulan gelişmekte olan ülkelerde eğitim kurumları ile işbirliği yaparak dünya çapında çalışmalarını sürdürmektedir.

Avrupa Birliği (AB), ülkelerinde böyle bir sistemin uygulanmasını önermektedir. 16 Temmuz 1985'de yayınlanan resmi bültende, CEDEFÖB'dan (*Centre Europeen pour le Developpement de la Formation Professionnelle*-Avrupa Mesleki Eğitim Geliştirme Merkezi) belgelendirme sisteminin yürütülmesi için mümkün olan en kısa sürede mesleki standartlarda dil birliğine gidilmesi hususunda gerekli işlemlere girişilmesini istemektedir. Böylelikle, işi ile ilgili becerilere göre mesleki nitelik belgesi alan bir çalışan, Avrupa birliği ülkelerinden herhangi birinde belgelendiren düzeyde çalışmak üzere kabul edilecektir.

Küreselleşme sürecini yaşadığımız günümüzde, ülke sınırları anlamını kaybetmekte, gelişen rekabet koşullarında, her ülke belirli sektörlerde dünya pazarında kendine belli bir yer edinmeye çalışmaktadır. Bu durum nedeniyle, Türkiye'de özellikle, insangücü kaynaklarının rasyonel kullanılması konusunda, gelişmiş ülkelerde uygulanan birtakım tecrübe, teknik ve sistemlerden yararlanmamız gerekmektedir.

Herhangi bir işkolunda çalışabilmek için işgörenlerde ilgili işkolu ile ilgili her düzeyinde çalışanın belli niteliklere sahip olması gerekir. Herhangi bir işin meslek olabilmesi için, belirli niteliklere sahip kişiler tarafından yapılması gerekir. Örneğin garsonluğun, kat hizmetlerinde çalışan kat görevlisinin, bir iş olarak değil, belli niteliklere sahip kişilerce yapılan bir meslek olarak görülmelidir. Bu ise, çalışanların her birinin mesleğin gerektirdiği niteliklere haiz olduğunu gösteren bir sertifika, bir belgeye sahip olması ile gelinecek bir durumdur.

Daha önceki yıllarda, belediyelerin yayınladıkları genelgelere göre, otel lokanta ve konaklama yerlerinde çalışanlardan böyle bir belge talep edilmektey-

di. O tarihlerde bu işi sendika, İş ve İşçi Bulma Kurumu ile ortaklaşa gerçekleştirmekte idi. Lokanta ve halka yiyecek sağlayan diğer işyerlerinde çalışanların bir sınavdan geçerek meslek belgeleri adı altında bir nevi çalışma belgesi alması bir çok bakımdan yararlı sonuçlar doğuracaktır. Her şeyden önce halka hizmet sunan ve sağlık koşullarına uygun konumda olması ve belli mesleki standartlara sahip olması sağlanacaktır.(Zırtuloğlu 1992: 174).

Diğer sektörlerde yer alan mesleklerde olduğu gibi, bu sektörde çalışacak bireylere de yasal mesleki unvan verilmelidir. Turizm işletmelerinde en azından üst düzey ve departman yöneticilerinin belirli düzeyde mesleki eğitim alması koşulu aranabilir. Örneğin "*Seyahat Acentası Sorumlu Müdürü*" kesinlikle Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu mezunu olmalıdır.(Aydos 1992: 178).

Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti ile Uluslararası İmar ve Kalkınma Bankası (Dünya Bankası) arasında 1988 yılında imzalanan "*İkraz Anlaşması*" çerçevesinde, Turizm Bakanlığı tarafından Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO)'nun teknik danışmanlığıyla "*Otelcilik, İkram ve Turizm Eğitimi Projesi*" (OITEP) yürütülen ve 1996 yılında başarıyla tamamlanan proje kapsamında sertifikasyon ile ilgili olarak; Kasım-Aralık 1990 ve Ocak 1993 tarihlerinde Turizm Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, İş ve İşçi Bulma Kurumu, ILO (Uluslararası Çalışma Örgütü), YÖK, Otelci Demekleri, TUGEV (Turizm Geliştirme ve Eğitim Vakfı), TURBAN, turizm ve eğitim sektöründe hizmet veren sendikalar, sektörde profesyonel olarak çalışanlar ve bağımsız otelcilik uzmanlarının katılımıyla *Üçlü Teknik Danışma Komitesi* toplantıları gerçekleştirilmiştir.

Anılan toplantılarda; uluslararası standartlara göre sektördeki görevlere ilişkin iş tanımları, beceri ölçme standartları ve iş ve beceri düzeylerini gösteren meslekler tabloları ve eğitim programları kabul edilmiştir. Daha sonra, belirlenen standartlara göre eğitim programları ve eğitim materyalleri hazırlanmıştır. Projenin son aşamasında otelcilik ve ikram sektöründe çalışan ve çalışacak personel için iki kademe (meslekler tablosunun ikinci ve üçüncü seviyelerinde gösterilen iş pozisyonları) mesleki niteliklerin belgelendirilmesi "*Sertifikasyon*" programı öngörülmekte idi.

Sertifikasyon sisteminin amacı; sektörde çalışan ve çalışacak personel için, eğitim düzeyleri hangi seviyede olursa olsun, mesleki becerilerini değerlendirmek ve mesleki becerilerinde sağladıkları başarıyı ödüllendirmek için bir program uygulamaktır.

Sektör temsilcileri ve bu işle ilgili tüm kesimlerin birbirine sıklıkla farklı anlamlar yükledikleri iki kavram bulunmaktadır. Bunlar; "*Diploma ve Beceri Sertifikası*"dır. Diploma ve Beceri Sertifikası farklı belgelerdir. Diploma, herhangi bir eğitim kurumunun programını başarıyla tamamlayan öğrencilere verilen belgedir. Beceri Sertifikası ise, herhangi bir beceriyi istenilen standartta ve tam olarak yapılabilen bireylere verilen belgedir.

Sertifika sistemi çerçevesinde, halen endüstride çalışan adayların kendi uzmanlık dallarında edinmiş oldukları deneyim ve becerileri onaylayan belgeleri elde etmeleri mümkün olabilmektedir. Sertifikasyon sınavlarına örgün turizm eğitimi almış veya almamış tüm adaylar katılabilmektedir.

TÜRKİYE'DE TURİZM SEKTÖRÜ İÇİN ÖNERİLEN SERTİFİKASYON MODELİ

Türkiye'de uygulanması düşünülen sertifikasyon sistemi modeli Avrupa Topluluğu (Avrupa Birliği) ülkelerinde uygulanmakta olan sistem ile bütünleştirilecek bir yapıda tasarlanmıştır. Bu model, ikinci ve üçüncü seviye meslekleri için planlanmıştır. İkinci seviyeye, beceri gerektiren görevleri tanımlamakta ve aşağıdaki mesleki unvanları kapsamaktadır.

İkinci seviyedeki unvanlar; (Beceri sahibi)

- b. Yardımcı Resepsiyonist
- c. Aşçı Yardımcısı
- d. Garson Yardımcısı
- e. Oda Görevlisi

Üçüncü seviyedeki unvanlar; (İleri düzeyde beceri sahibi)

- a. Resepsiyonist
- b. Usta Aşçı
- c. Garson
- d. Kat Şefi

Sistemde, sertifika almak isteyen adaylarda bazı şartlar aranması öngörülmektedir. Örneğin, ikinci seviyedeki görevlerden biri için başvuran adaylardan bir yıl veya eşdeğer süre sektörde üç yıl çalışmaları gerekmektedir. Sınav merkezleri, olarak Turizm Eğitim Merkezleri (TUREM)ler seçilmiştir. Daha sonraki aşamalarda, güvenilirliği onaylanmış işletmeler de sınav yeri olarak seçilebilecektir.

Sınavların yapılacağı TUREM'lerin müdürleri merkez koordinatörü olarak görev yapacaklardır. Belgelendirme Komisyonu ile koordineli çalışacaklar ve sistemin işleyişinden sorumlu olacaklardır. Sınavlarda görev alacak diğer personel ise; TUREM'lerde

eğitcilik yapan branş öğretmenleri ve sektörden seçilecek temsilcilerdir. Sektör temsilcileri, otelcilik ve turizm sektöründe yeterlilikleri onaylanmış bir işletmeden konusunda uzmanlaşmış nitelikli bir kişi, bir üniversite öğretim üyesi olabileceği gibi TUREM'de görevli başka bir eğitici de olabilir.

Mesleki Sınavları Değerlendirme Biçimi

Sınavlarda hem teorik hem de uygulamalı olarak iki aşamalı yapılacaktır. Her mesleki seviyedeki görevler ve işlemler 10 Modül olarak hazırlanmıştır. Belirlenen modüllerde eğitim kısa süreli geliştirme kursları şeklinde TUREM'lerde ve sektördeki güvenilirliği kabul edilmiş işletmelerde verilebilecektir. Teorik sınavlarda, Turizm Bakanlığı'na bağlı Otelcilik ve Turizm Endüstrisinde İleri Eğitim Merkezi (OTEIEM) tarafından oluşturulan soru bankasından her modülden altı adet olmak üzere toplam 60 adet çoktan seçmeli soru seçilecek ve sınav yapılacak merkezlere gönderilecektir. Adayların kayıtlarının tutulması ve teorik sınavların değerlendirme işlemleri OTEIEM'de gerçekleştirilecektir.

Uygulamalı sınavlar, her üniteden seçilen belirlenmiş ve onaylanmış, uygulamalı birer görevin (toplam 10 görev) Görev Başarısını Ölçme ve Değerlendirme testinde tanımlanan ve standarda uygun olarak yapıp yapılmadığının test edilmesi şeklinde olacaktır. Örneğin, 10 modülden yedisinde başarılı olan bir aday ilave eğitim veya iş deneyiminden sonra daha sonraki değerlendirmelerde sadece üç modülden sorumlu olacaktır. Sertifika, ancak 10 modülü başarıyla tamamlayan adaylara verilebilecektir.

Tablo 1'de *Resepsiyonist Yardımcısı* anahtar sınavları için hazırlanmış bir örnek yer almaktadır.

Beceri Değerlendirmesi ve Sertifikasyon Programının uygulanmasında eğitimlerini tamamlamış ve sınavlarda başarılı olmuş adaylara sertifika vermek konusunda yetkilendirilmiş sistem içerisinde görev yapacak ekip üyeleri ve fonksiyonları aşağıda sıralanmaktadır.

Dış Onaylayıcı (External) Verifier

Eğitim veren ve değerlendirmeyi yürüten merkezleri gözlemleyen ve sistemin işlenmesinden tümüyle sorumlu olan yetkilidir.

OTEIEM: Otelcilik ve Turizm Endüstrisinde İleri Eğitim Merkezi

Turizm Bakanlığı ve değerlendirme merkezleri arasındaki koordinasyonu sağlayan, teorik sınav kağıtlarını derleyen, notlandıran ve adayların başarı kayıtlarını tutan Merkezdur.

Tablo 1. Resepsiyon yardımcısı (Kod +-94.25) için uygulamalı değerlendirme düzenlemesi anahtar sınavlarına örnek

MODÜL 1.	KONAKLAMA ENDÜSTRİSİ VE ÖNBÜRO <i>İşlem: Kişisel Hijyen</i>
MODÜL 2.	REZERVASYON İŞLEMLERİ <i>İşlem: Telefonda Rezervasyon Alma ve Kayıt İşlemleri</i>
MODÜL 3.	KAYIT İŞLEMLERİ <i>İşlem: Grup Memorandumu Hazırlama</i>
MODÜL 4.	RACK SİSTEMİ <i>İşlem: Misafir Falyasunu Açma</i>
MODÜL 5.	ÖNKASA <i>İşlem: Misafir Hesabını Döviz İle Tahsil Etme</i>
MODÜL 6.	TELEFON SANTRALİ <i>İşlem: Telefon Mesaj Alma</i>
MODÜL 7.	KONSIYERJ <i>İşlem: Misafirlere Refakat Etme</i>
MODÜL 8.	MAIN COURANTE (MANUEL) SİSTEMİ <i>İşlem: Gelen ve Giden Misafir Listelerini Kapatabilme</i>
MODÜL 9.	MISAFIRLARLA İLİŞKİLER <i>İşlem: VIP Misafirlerle İlgilenme</i>
MODÜL 10.	OTEL GÜVENLİĞİ VE EMNİYETİ <i>İşlem: Misafir şikayetleriyle ilgilenme</i>

Merkez Koordinatörü (TUREM Müdürü)

Turizm Bakanlığı, OTEIEM ve değerlendirme merkezi arasındaki koordinasyonu sağlayarak sistemin yürütülmesinden sorumlu kişidir.

İç Onaylayıcı (Internal Verifier)

Değerlendiriciye eğitim ve değerlendirme sırasında belirlenen standartların sağlanmasında yardımcı olacak ve öneriler verecek alanında uzmanlaşmış nitelikli endüstri temsilcisidir.

Değerlendirici (Assessor)

Aday tarafından sınavda yapılacak beceriye dayalı görevleri İç Onaylayıcı ile yakın işbirliği ile seçen, değerlendiren ve değerlendirme sonuçlarını kayıt ederek adaylara öğrenim programlarına ilişkin önerilerde bulunan kişidir.

Beceri eğitimi, değerlendirme ve sertifikasyonun birim seviyeleri, ortak görüş doğrultusunda, temel ve orta mesleki beceri seviyeleri olarak belirlenmiştir. Uluslararası düzeyde tanınmış *Mesleki Niteliklerin Birim Seviyeleri*, onaylanmış meslekler tablosunda açıkça tanımlanmış ve Birim Seviye 2 (temel) ve Bi-

rim Seviye 3 (Orta) olarak belirtilmiştir. Uluslararası standartlara uyum sağlayabilmek için hizmet-öncesi endüstri öğrencileri ve hizmetiçi endüstri kursiyerleri Mesleki Niteliklerin herhangi bir birimde sertifika alabilmek için sertifika alabilmek için başvurmadan önce gerekli iş deneyimini kazanmaları gerekmektedir. Bu, otelcilik ve turizm endüstrisinin konaklama ve yiyecek-içecek bölümlerinde belirlenmiş mesleklerde Birim Seviye 2 için bir yıl iş deneyimi veya eşdeğer sürede tüm-zamanlı beceri eğitimidir. Bu süre Birim Seviye 3 için üç yıl iş deneyimidir.

Öncelikle, TUREM öğrencilerine ve gönüllü endüstri adaylarına uygulanacak olan Birim Seviye 2 (temel) tümüyle işlerlik kazanıp, pekiştirildikten ve değerlendirildikten sonra Birim Seviye 3'ün (Orta) uygulamaya konulması önerilir.

Görevlerin farklı modüller halinde formüle edilip onaylanmasıyla oluşan Beceri esasına dayalı öğretim programını, değerlendirme ve kazanılan becerilerin Sertifikasyon süreci takip eder. Seçilen bölümlerde belirlenen her seviye için on modül, değerlendirme ve sertifikasyon amacıyla açık ve net olarak tanımlanmıştır.

Hem uygulamalı ve hem teorik olarak belirlenen bu modüllerin istenilen performans standartında başarı ile tamamlanması sertifikasyon için gerekli olacaktır. Adayların performans düzeylerinin ölçülmesi uygulamadaki yeterlilikleri ve teorik bilgilerinin değerlendirilmesi şeklinde olacaktır. Uygulamalı değerlendirme, endüstri temsilcisi olması tercih edilen iç onaylayıcının rehberliğinde ve değerlendirici tarafından yürütülür. On modülün her birinden kabul edilen ve onaylanan birer görev seçilecek ve bu görevler her aday tarafından istenilen performans standartında tamamlanacaktır.

Teorik değerlendirme ise, adayın bilgisinin geniş mesleki uzmanlık yelpazesini kapsayacak şekilde hazırlanmış (çoktan seçmeli) sorunlardan oluşacaktır. Sınav kağıdı, dış onaylayıcının rehberliğinde ve uzman endüstri temsilcisinin onayıyla OTEIEM'in (*Otelcilik ve Turizm Endüstrisi İleri Eğitim Merkezi*) sorumluluğunda olacaktır. Her sınav kağıdı değerlendirme ve sertifikasyon için belirtilen her on modülden seçilecek ve altı zorunlu sorudan oluşacaktır. Her bir uzmanlık dalı için öğrenciler aynı tarih ve zamanda teorik sınava girecekler ve sınav sonucunda sınav kağıtları değerlendirme ve kayıtları tutulması için OTEIEM'e gönderilecektir. Bir adayın beceri seviyesinin ölçülmesi, tanımlanmış görevlerden oluşan modüler yapıda hazırlanmış uygulamalı ve teorik değerlendirme ile mümkündür. Bu yöntem ile amaçlanan, adayın görev ile ilgili sadece teorik bilgiye sa-

hip olmayıp görevi istenilen performans standardında yapılabileceğini de gösterecek olmasıdır. Uygulamalı değerlendirme ve teorik sınavlarda her bir modül için minimum geçme puanları vardır. On modülden birinin veya birkaçının başarı ile tamamlanması halinde bu modüllerin kaydı tutulacak ve daha sonra aday bu modül/modüllerden sorumlu olacaktır. Bu da diğer adayların motivasyonunu yükseltecektir.

Her her modülü başarıyla tamamlayan adaylara sertifika verilecektir. Örneğin, on modülün sekizinden geçen adaydan ileri bir tarihte, muhtemelen ilave eğitimden sonra, sadece daha önce başarısız olunan iki modülde istenilen standarda ulaştığını göstermesi istenecektir. Bu iki modülü de başarıyla tamamlanması halinde adaya sertifika verilecektir. Bir görevde Performans Standardına başarıyla ulaşan ve minimum başarı notunu alan aday bir MODÜL tamamlamış olur. Her modülde performans standardına başarıyla ulaşan aday bir Birim Seviyeyi tamamlar. Aday istenilen endüstriyel iş deneyimini tamamladıktan sonra bir sonraki Birim Seviyeye devam edebilir. (İles 1993: 108 - 110).

TÜRKİYE'DE MESLEK STANDARTLARI VE BELGELENDİRME SİSTEMİYLE İLGİLİ YAPILAN DİĞER ÇALIŞMALAR

1998'de Türkiye'de Sanayi ve Ticaret Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı, Başbakanlık Devlet Personel Dairesi Başkanlığı, Türk-İş, İş ve İşçi Bulma Kurumu (İŞKUR), Metal Endüstrisi İşçileri Sendikası ve Türkiye Esnaf ve Sanatkarları Konfederasyonu'nun katılımları ile "*Sınav Eğitim ve Geliştirme Projesi*" (SEGEM) başlatılmıştır. Meslek standartlarının yapı ve içeriğini onaylamaktan sorumlu olarak, sonunda bir Belgelendirme Sistemi'ne ulaşılması görüşü ile kurulan danışma komitesi İlk Üçlü Teknik Komite olma özelliğini taşımaktaydı. Bu çalışmada bir meslek için meslek standardı hazırlanmıştır.

Meslek standartları ve belgelendirme sistemiyle ilgili en önemli girişim, insangücü kaynaklarının geliştirilmesi, istihdamın planlanması, istihdam-egitim arasında sağlam köprüler kurulması amacıyla oluşturulan "*İstihdam ve Eğitim Projesi*"dir. Projenin ikraz anlaşması Türkiye Cumhuriyeti Hükümeti ile Dünya Bankası arasında 1 Şubat 1993 tarihinde imzalanmış ve 4 Mayıs 1993 Tarihli Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe girmiştir. Proje sekiz bölümden oluşmakta ve en önemli bölümlerinden birini "*Meslek Standartları ve Belgelendirme*" bölümü teşkil etmektedir. Meslek Standartları ve Belgelendirme Bölümünün amaçları; 250 meslek için meslek standardı hazırlamak, bu mesleklerde sınav soru bankaları oluşturmak, sınav ve belgelendirme sistemini geliştirmek,

uygulamak, mesleki yeterlilik belgelerinin işgücü piyasasında geçerliliğini sağlamak olarak belirlenmiştir.

Meslek Standartları ve Belgelendirme Sistemini kurmak ve çalıştırmak konusunda Devlet, işçi ve işveren kesimini temsil eden kuruluşlar, 17 Eylül 1992 tarihinde "*Meslek Standartları Millî Protokolü*"nü imzalayarak genel bir uzlaşmaya varmışlardır. Protokol uyarınca, ilgili bütün tarafları içine alan ve yapılacak çalışmalardan birinci derecede sorumlu olacak bir karar organı olarak, *Meslek Standartları Komisyonu* (MSK) oluşturulmuştur. Bu komisyonunda:

- Milli Eğitim Bakanlığı (MEB),
- Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇŞGB),
- Türkiye İş Kurumu (İŞKUR),
- Devlet Planlama Teşkilatı (DPT),
- Türkiye Esnaf ve Sanatkarlar Konfederasyonu (TESK),
- Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği (TOBB),
- Türkiye İşveren Sendikaları Konfederasyonu (TİSK),
- Türkiye İşçi Sendikaları Konfederasyonu (TÜRK-İŞ),
- Mesleki Eğitim ve Küçük Sanayi Destekleme Vakfı (MEKSA-gözlemci üye)

temsilcileri bulunmaktadır.

2000 yılı Haziran ayında tamamlanan bu proje kapsamında farklı sektörlerden 250 mesleğin standardı ve sınav soru bankaları hazırlanmıştır. Standart hazırlama çalışmaları her bir meslek için iki ya da üç gün süren, ve mesleği bizzat yürüten uzmanlardan seçilen 6-8 kişilik bir grup ve meslek analiz uzmanlarının katılımlarıyla gerçekleştirilmiş, hazırlanan meslek standardı, yaklaşık 50 - 60 uzman kişi ve kuruluşla gönderilip görüşleri alınmış, gelen görüşler değerlendirilerek standarda son şekli verilerek MSK'nun onayına sunulmuş ve onaylanmıştır.

Meslek standardı geliştirme çalışmalarına paralel olarak, sözkonusu meslek standartlarında belirtilen bilgi ve becerileri ölçmek amacıyla yapılacak yazılı ve pratik sınavlarda kullanılmak üzere sınav soru bankaları 250 meslek için oluşturulmuştur.

Türk Meslek Standartları Kurumu Kuruluş Kanunu çalışma ve eğitim yaşamı ile ilgili bütün tarafların istek ve ihtiyaçları doğrultusunda hazırlanarak TBMM'ne sevk edilmiş, yasallaşması için süreç başlamıştır. Kurulacak kurum ülkemizde çalışma yaşamının ihtiyaç duyduğu meslek standartlarını geliştirecek, güncelleştirecek, saygın ve işleyen bir sınav ve belgelendirme sistemi kuracaktır.

Adı geçen 250 meslek arasında turizm sektöründe yer alan 20 meslek bulunmaktadır. Bazı meslekler

Çizelge 4. İş ve beceri seviyelerini gösteren meslekler tablosu yöneticilik dışı meslekler

İLGİLİ MESLEK GRUPLARI		ULUSLARARASI STANDART SINIFLANDIRMASI			
ÖNBÜRO		Ana Grup	Alt Grup		Birim Grup
		3-5	3.3	5.4	3-31. 3-93.
			3.4	5.9	3-31. 3-94.
			3.8		3-39. 5-40.
			3.9		3-41. 5-99.
					3-80.
SEVIYE 5	Önbüro Müdürü 3.49.20				
SEVIYE 4	Resepsiyon Vardiya Şefi 3.94.21	Önkasa Şefi 3.31.30	Rezervasyon	Şef Kansierj 5.40.57	
SEVIYE 3	Rezervasyonist 3.94.22	Önkasa Kasiyeri 3.31.60	Kansierj 5.40.56	Gece Kansierj 5.40.57	
	Resepsiyon Görevlisi 3.94.23	Gece Muhasibi 3.41.31	Gece Resepsiyon Görevlisi 3.94.24	Önbüro Sekreteri	
SEVIYE 2	Yardımcı Resepsiyonist 3.94.25	Telefon Santrali Operatörü 3.80.20	Önbüro Yardımcı Kasiyeri	Teleks Faks Operatörü 3.21.50	
SEVIYE 1	Kapıcı 5.99.93	Bagaj Taşıyıcısı 5.99.95	Asansör Görevlisi 5.99.95	Bell-Boy 5.99.96	

birden fazla sektörde yer aldığından aşağıda özellikle turizm sektöründe yer aldığı kabul edilen meslekler sıralanmaktadır.

1. Garson
2. Pastacı
3. Kasap
4. Transfer Elemanı
5. Resepsiyonist
6. Oda Görevlisi
7. Barmen
8. Kat Şefi
9. Sıcak Mutfak Aşçısı
10. Tur Operatörü
11. Tabldot Aşçısı
12. Turizm Danışma Elemanı
13. Soğuk Mutfak Aşçısı
14. Rezervasyon ve Biletleme Elemanı
15. Danışma ve Bagaj Hizmetleri Şefi (Bel Kaptan)
16. Seyahat Servis Elemanı (Otobüs/Tren)

17. Kongre ve Fuar Hostesi
18. Danışma ve Bagaj Hizmetleri Elemanı (Belboy)
19. Çamaşırhane Elemanı
20. Yat Elemanı

TÜRKİYE'DE MESLEK STANDARTLARI VE BELGELENDİRME SİSTEMİ "TURİZM SEKTÖRÜ ÖRNEĞİ" ARAŞTIRMASI

Yazar tarafından 1998 yılında gerçekleştirilen, Türkiye'de meslek standartları ve mesleki belgelendirme sistemiyle ilgili olarak beş yıldızlı konaklama işletmelerindeki bölüm yöneticilerinin bu alandaki görüşlerinin ortaya konulması amacıyla yapılan araştırmada aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır. (Mısırlı 1998).

Araştırmada Turizm Bakanlığı'ndan İşletme Belgesi almış 103 beş yıldızlı otelde görev yapan 412 orta kademe yöneticisine gönderilen ve iki bölümden oluşan bir anket formu veri toplama aracı olarak kullanılmış ve elde edilen bulgular aşağıda sıralanmıştır.

1. İşgörenlerin yarısından fazlasının herhangi bir mesleki belgesi bulunmamaktadır. Yöneticiler bon-

Çizelge 5. İş ve beceri seviyelerini gösteren meslekler tablosu yöneticilik dışı meslekler

İLGİLİ MESLEK GRUPLARI		ULUSLARARASI STANDART SINIFLANDIRMASI			
YEMEK HAZIRLIK		Ana Grup	Altı Grup	Birim Grup	
		5	5.3	5-31	
		7	7.7	7-73	
				7-76	
EVIYE 5 Teknisyen	Chef de Cuisine 5-31.32	Sous Chef 5-31.21			
SEVIYE 4 Gözetici/Şef	Şef Sosier 5-31.31	Şef Gord Manjer 5-31.32	Şef Antremetier 5-31.33	Şef Patisier 7-76.30	Kosophone Şefi 7-73.10
SEVIYE 3 İleri Düzeyde Beceri	Usta Aşçı 5-31.30	Kasap 7-73.11	Ekmekçi 7-76.31	Dondurmacı 7-76.32	Gece Aşçısı 5-31.34
	Çorbacı	Balık Aşçısı 5-31.35	Postacı 5-31.36	Izgaracı 7-76.33	Kahvaltı Aşçısı 5-31.37 5-31.38
SEVIYE 2	Aşçı Yardımcısı (Komi) 5-31.39	Pasta Komisi 7-76.34			
SEVIYE 1	Çıracı 5-31.90				

servis, okul diplomaları ve kurs bitirme belgelerini mesleki belge olarak algılamaktadırlar.

- İşgören sağlanmasında sıkıntı çekilen meslekler; yiyecek ve içecek servisi bölümünde, barmen, komi, garson ve şef garson, kathizmetleri bölümünde, kat şefi, kuru temizlemeci, meydancı ve oda görevlisi, önbüro bölümünde, resepsiyonist, santal memuru, rezervasyon memuru ve önkasiyer, mutfakta, pastacı, bulaşıkçı, ekmekçi ve kasaptır.
- Mesleki belgelendirme sisteminin yapısını oluşturan devlet, işçi, işveren üçlü yapısının sağlanması gerektiği fikri benimsenmekte, ancak üçlü yapıyı oluşturacak kurumların hangileri olduğu konusunda görüşleri bulunmamaktadır.
- Mesleki Belgelendirme sınavlarının hangi kurumlar tarafından yapılacağı ve belgelerin verileceği konusunda Turizm Bakanlığı en fazla tercih edilen kurum olarak gözlenmektedir. Turizm Bakanlığı'nı sırasıyla üniversiteler ve "devlet - işçi - işveren" kesimlerinin oluşturduğu yeni bir kurum izlemektedir.
- Mesleki unvanların otelden otele farklılık gösterdiği, çoğunda yabancı dilde mesleki unvanların kullanıldığı ve yabancı dildeki unvanların da kendi içerisinde tutarsızlık gösterdikleri saptanmıştır.

- Türkiye'de mesleki belgelendirmenin, işgörenlere, devlete ve işverenlere sağlayacağı yararlar konusunda fikir birliği içerisindeyler.
- Yöneticilerin, mesleki sınavlarda gözlemci görevi yapma arzuları sınırlıdır. Astlarının bu sınavlara girmelerini, başarısız olanların ilave eğitimle yetiştirilmelerini istemekte ve sınavların teorik ve pratik yöntemlerle yapılmasını önermektedirler. Yöneticiler mesleki yeterlilik belgesi olmayan kişilere yöneticilik verilmemesi konusunda aynı görüştedirler.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Türkiye'de, işgücü hareketliliği açısından, temel bir engel, meslek standartları, sınav ve sertifikasyon sisteminin bulunmayışıdır. Halen Türkiye'de meslek niteliklerini tanımlayan, uluslararası standartlarla kıyaslayan, genel kabul görmüş bir yöntem bulunmamaktadır. Çalışanlar, formal veya informal yollarla edindikleri nitelikleri, detaylı bir biçimde işverenlere ve iş kurumlarına, işverenler ise, mesleğin gerektirdiği nitelikleri tanımlayacak ve bunları iş kurumlarına veya eğitim kurumlarına bildirecek veya belgeyecek bir araçtan yoksun bulunmaktadırlar.

Turizm yüksekokullarının ve orta dereceli okullarının mezunları ile ilgili Türkiye'de herhangi bir ya-

Çizelge 5. İş ve beceri seviyelerini gösteren meslekler tablosu yöneticilik dışı meslekler

İLGİLİ MESLEK GRUPLARI		ULUSLARARASI STANDART SINIFLANDIRMASI				
YIYECEK VE İÇECEK HİZMETLERİ		Ana Grup	Alt Grup		Birim Grup	
		5	5.0	5.5	5-32. 5-99	
			5.3	5.9	5-20 3-31	
			5.2	3.3	5-00.	
SEVIYE 5	Metredotel Şefi 5.32.20	Barlar Şefi 5.32.50	Ziyafet 5.32.90			
SEVIYE 4	Istasyon Şefi (Kaptan) 5.32.30	Şef Barmen 5.32.51	Şarap Şefi 5.32.40	Mahzen Şefi 5.99.90	Oda Servisi 5.32.91	
SEVIYE 3	Gorson 5.32.10	Barmen 5.32.92	Şarap Gorsonu 5.32.440	Mahzenci 5.99.91	Oda Servisi Gorsonu 5.32.91	
SEVIYE 2	Kami 5.32.94	Bar Komisi 5.32.95	Şarap Servisi Taşıyıcısı 5.32.96	Kahveci Güzeli Komisi 5.32.97	Oda Servisi Sipariş Alıcısı 5.32.10	Kafeterya Gorsonu 5.32 Restoran/Bar Kasiyer 5.32.61
SEVIYE 1	Bus Person 5.32.99	Vestiyer 5.32				

sal düzenleme bulunmamaktadır. Bu nedenle tüm mezunlar geleceklerini kendi başlarına düzenlemek durumundadırlar. Ne tür işlerde ve pozisyonlarda çalıştırılması gerektiği veya turizm işletmelerinde çalışacak personelin hangi eğitimi görmesi gerektiği henüz yasa ile belirlenmemiştir. Bunun yanında, elektrikçi, laborant, muhasebeci, kimyager, hemşire, astsubay, polis mesleklerinin, meslek icra edebilmeleri için mesleki eğitim, diploma ve sertifika koşulları mevcuttur. Ancak turizm sektöründe çalışmak için herhangi bir koşul bulunmamaktadır. Örneğin, turizm işletme belgesi almış konaklama işletmeleri ve seyahat acentaları yönetim kadrolarından başlamak üzere bu alanda lisans öğrenimi görmüş personel çalıştırabilirler. Bu konumda çalışanlar lisans öğretiminin sonradan en az 1 yıl yönetim stajı yaparak, başarısı, belirlenecek bir sertifikasyon sistemi çerçevesinde, yapılacak bir sınavla tanınabilir. Ve bu belgeye de *Turizm İşletme Yöneticisi Sertifikası* adı verilebilir.

Nitelikli ve gerekli bilgi ve beceriyle donanmış bireyleri bu sektöre çekmenin ve meslekte kalmalarını sağlamanın yolu, ilgili meslek için gerekli eğitimi almış, bunu diploma ve sertifika ile belgelendiren kişilere yasal bir hak olarak verecek hukuki düzenleme-

lerin bulunmasından geçmektedir. Öncelikle, turizm işletmelerinde çalışacak personelin belirli bir yüzdesinin çalışacağı düzeye göre turizm meslek ve formasyonu almış olması şartını hızla yasallaştırma zorunluluğu bulunmaktadır. Kısaca, turizm ve otellilik faaliyetleri yasal olarak bir meslek karakterine, haysiyetine ve ahlakına kavuşturulmalıdır. Mesleğe girmek için asgari normların önceden tespit edilmiş olması, meslekte çalışmayı ve ünvanları koruyan hukuki mevzuatın mevcut olmasıdır. (Olalı 1984:20-21).

Yetenek sınavı ve mülakattan sonra göreceği öğretim türünü seçen adaylar, TUREM ve özel kurslarda temel düzeyde Turizm Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı YÖK, TUGEV, sektör, sendikalar, dernekler, uzmanların müştereken oluşturdukları standartlar ve çerçeve eğitim programları dahilinde eğitim görebilmelidirler. Herhangi bir öğretim kurumunu bitiren adaylar, meslek standartlarına göre hazırlanmış öğretim programlarını takip ederek lise mezunu bir aday bu kursların yanı sıra üniversitelerin sunduğu programlarda eğitim görebilecek ve kurs bitiminde mesleki belgelendirme sınavına girerek "Turizm Meslek Elemanı" olarak sektörde çalışabilirler.

Sadece eğitim, endüstriye becerili işgücü sağlamak

için kendi içinde yeterli olmayan ancak gerekli olan bir araçtır. Esas olan nitelikli işgörenlerin sektörde alıkonmasıdır. Bu durumda da *Sertifikasyon*'un büyük rolü bulunmaktadır. Kendilerine ömür boyu yararlanabilecekleri bir nitelik belgesi sağlanan işgörenler, ileri düzeyde becerileri onaylanmış bir belgeden vazgeçerek bir başka meslek türünde işe yeniden sıfırdan başlamakta isteksiz görünebileceklerdir.

Alt yapısı oluşturulan, meslek standardı belirlenmiş, sınav soru bankaları oluşturulmuş bulunan mesleklerde hiç vakit kaybedilmeden uygulanabilecek bir sistemin yürürlüğe girmesi ancak *Meslek Standartları Kurumu Kanunu*'nun TBMM tarafından kabul edilip, Meslek Standartları Kurumu'nun kurulmasıyla gerçekleşebilecektir.

KAYNAKÇA

- Aydos, H. (1992). Türkiye'de Turizm Sektörüne işgücü Yetiştirilmesi, Buna Yönelik Sorunlar ve Çözüm Önerileri, *Turizm Eğitimi Konferansı*. Ankara: Turizm Bakanlığı yayını.
- Elgin, S. M. (1992). Eğitim Programları ve Eğitim Materyallerinin Hazırlanması, *Turizm Eğitimi Konferansı*. Ankara: Turizm Bakanlığı yayını.
- Fayman, A. (1984). Otelcilik Yiyecek ve Turizm Sektöründe İnsan Kaynaklarının Gelişimi, *Turizm Eğitim Kongresi*, İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi.
- Iles, J. (1993). *İş Gücü Araştırması ve Sertifikasyon*. Ankara: Turizm Bakanlığı Eğitim Genel Müdürlüğü.
- Grandone, G. (1993). *İş Gücü Araştırması ve Sertifikasyon*. Ankara: Turizm Bakanlığı Eğitim Genel Müdürlüğü.
- Mısırlı, İ. (1993). *İş Gücü Araştırması ve Sertifikasyon*. Ankara: Turizm Bakanlığı Eğitim Genel Müdürlüğü.
- Mısırlı İ. (1995). Otel ve Turizm Endüstrisinde Eğitim Projesi, *Meslek Standartları ve Belgelendirme Konferansı*. Antalya.
- Mısırlı, İ. (1996). Otel ve Turizm Sektöründe Meslek Standartları ve Mesleki Belgelendirme, Kuşadası, 7. *Ulusal Turizm Kongresi*, Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi.
- Mısırlı, İ. (1998). Türkiye'de Meslek Standartları ve Belgelendirme Sistemi, Turizm Sektörü Örneği, *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Mısırlı, İ. (1998). Türkiye'de Meslek Standartları ve Sertifikasyon Çalışmaları, Kuşadası, 9. *Ulusal Turizm Kongresi*, Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi.
- Mısırlı, İ. (2001). *Otel İşletmeciliğinde Uygulamalı Ön Büro Teknikleri*. Detay Yayıncılık Ankara.
- MSK, ATHB. *Meslek Standartları Komisyonu, Araştırma ve Teknik Hizmetler Birimi*. Proje Dokümanları
- OITEP, Turizm Bakanlığı, ILO Proje Dokümanları
- Olalı, H. (1984). Türkiye'de Turizm Eğitiminin Yapısı ve Sorunları, *Turizm Eğitim Kongresi*, İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi.
- Sevgi, A. (1992). Turizm Eğitimi, Turizm Eğitimi Konferansı, Ankara.
- Timur, A. (1992). Türkiye'de Turizm Eğitiminin Yapısı, Uygulanan Politikalar ve Sonuçları, *Turizm Eğitimi Konferansı*. Ankara: Turizm Bakanlığı yayını.
- İş ve İşçi Bulma Kurumu Genel Müdürlüğü. *Türk Meslekler Sözlüğü*. Ankara: İş ve İşçi Bulma Kurumu Yayınları, Yayın No. 190.
- Var, T. (1984). Kanada'da Üniversite Düzeyinde Turizm Eğitimi, *Turizm Eğitim Kongresi*, İstanbul: Boğaziçi Üniversitesi.
- Zırtıloğlu, M. (1992). Turizm Eğitimi ve Sendikaların Görevi, *Turizm Eğitimi Konferansı*. Ankara: Turizm Bakanlığı yayını.

Gönderilme tarihi:

: Mart 2002

Kabul

: Mart 2002

Dr. İrfan Mısırlı, Arc International A.Ş., Bestekar Sokak. No:42/1 Kavaklıdere Ankara
E-posta: imisirli@arc-int.com.tr