

**SEKTÖR BEKLENTİLERİ VE ÖĞRENCİ NİTELİKLERİNİN  
KIYASLANMASI: ÖNBÜRO BÖLÜMÜNDE EĞİTİM ALAN MESLEK  
LİSESİ ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNDE BİR UYGULAMA**

**Yrd. Doç. Dr. Sabah BALTA**

Yaşar Üniversitesi  
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi  
Turizm ve Otel İşletmeciliği Bölümü  
E-posta: sabah.balta@yasar.edu.tr

**Arş. Gör. Osman ÇULHA**

Yaşar Üniversitesi  
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi  
Turizm ve Otel İşletmeciliği Bölümü  
E-posta: osman.culha@yasar.edu.tr

**Özet**

Otelcilik ve turizm meslek liselerinin, turizm sektörü tarafından ihtiyaç duyulan temel işgücü kaynağını karşılayan kurumlar olmasına rağmen, sektörün beklediği nitelikte öğrenciler yetiştirmede başarısız oldukları düşünülmektedir. Bu nedenle turizm sektörünün ihtiyaç duyduğu işgöreni karşılayan bu eğitim kurumlarında okuyan öğrencilerin sahip olduğu niteliklerinin belirlenmesi ve niteliklerin sektör beklentileri ile kıyaslanması önem taşımaktadır. Nitelikleri belirlemek ve kıyaslamak için öncelikle bu çalışmada Türkiye'deki beş yıldızlı otellerin önbüro departmanlarının sanal iş ilanları incelenerek otel işletmelerinin beklentileri tespit edilmiş ve bu beklentiler ışığında hazırlanan anket aracılığı ile İzmir'de bulunan Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri'nin 11. ve 12. sınıfında okuyan öğrencilerin nitelikleri belirlenmiştir. Daha sonra sektör beklentileri ve öğrenci nitelikleri betimsel olarak analiz edilerek kıyaslanmıştır. Kıyaslama sonucunda i) yaş, askerlik, eğitim derecesi ve mesleki deneyim kriterlerinin öğrencilerin otel işletmelerine iş başvurusu yapmalarında engel oluşturduğu, ii) öğrencilerin önbüro programlarını kullanmalarındaki yeterliliklerinin otel işletmeleri yöneticilerinin beklentilerini tamamiyle karşılamadığı tespit edilmiştir. Çalışmanın bulguları doğrultusunda eğitim konusunda çalışan yöneticiler ve gelecek araştırma konuları için öneriler sunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Turizm İşgöreni, Otelcilik Sektörü, Ön Büro, Meslek Lisesi

---

**COMPARISON THE EXPECTANCIES OF INDUSTRY AND  
QUALIFICATIONS OF STUDENT: AN IMPLICATION ON  
VOCATIONAL SCHOOL STUDENTS IN DEPARTMENT OF FRONT  
OFFICE**

**Abstract**

While the hotel and tourism vocational schools are considered as the main source of the employees needed by the tourism industry, it is also thought that they fail to educate students with the right qualifications expected in the industry. Therefore it is vital to determine the qualifications of the students at the schools and compare these qualifications with expectancies of the Tourism Industry. In order to determine and compare these qualifications, first it was determined expectancies of the Tourism Industry by examining front desk departments online job advertisements at five star hotels in Turkey and was determined qualifications of the 11 and 12th grade students of hotel and front office department in Anatolia

Hotel and Tourism Vocational Schools in Izmir via questionnaire prepared in the light of this expectancies. The needs of hotel industry and the qualifications of students were compared descriptively with in consecutive part. In the result of comparing, it has determined that i) age criteria, status of military service, education level and work experiences are the drawbacks for the students to get application for hotel industry and ii) students' proficiencies to use front office automation software don't adequately meet expectations of managers in the hotel industry. In the light of the findings of the study, suggestions for the education policy makers and future research issues are presented.

**Keywords:** Tourism Employee, Hotel Industry, Front Office, Vocational School