



Marmara Sosyal Araştırmalar Dergisi

The Journal of Marmara Social Research

Sayı 6, Aralık 2014

TURİZM İŞLETMELERİNDE YÖNETİCİLERİN MESLEKİ STAJ VE STAJYERLERİ DEĐERLENDİRMESİ¹

Doç. Dr. Mahmut DEMİR²
Doç. Dr. Őirvan Ően DEMİR³

ÖZET

Bu çalışmanın amacı, turizm işletmelerinde yöneticilerin staj ve stajyerler hakkındaki düşüncesini ortaya koymak, genel staj sorunlarını belirlemek ve çözüm önerileri getirmektir. Bu çalışma iki bölümde oluşmaktadır. İlk olarak, konuyla ilgili bir yazın taraması yapılmış olup ikinci aşamada Bodrum, Dalaman, Fethiye and Marmaris'teki turizm işletmelerinden 20 yönetici ile yüz yüze görüşme gerçekleştirilerek veri toplanmıştır. Sonuçta, turizm işletmeleri yöneticilerinin (katılımcılar) büyük çoğunluğu turizm sektöründe mesleki staj ve stajyerlerin önemli bir unsur olduğuna inanmaktadır. Ve katılımcılar turizm sektöründe mesleki stajlarla ilgili yeni yasal düzenlemelere gerek duyulduğunu ifade etmektedir.

Anahtar Sözcükler: Mesleki staj, Stajyer, Turizm

JEL Kodu: I23, M53, L83

MANAGERS' EVALUATION OF VOCATIONAL TRAINING AND TRAINEE IN TOURISM BUSINESSES

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate managers' thoughts about vocational training and trainee and to determine the problems of training and solutions in tourism businesses. This study is conducted in two parts. Firstly, a literature review that related to subject was conducted, and secondly data were collected by researchers in face-to-face interviews with 20 managers in Bodrum, Dalaman, Fethiye and Marmaris. As a result, the majority of tourism businesses managers (respondents) believed that vocational training and trainee was an important factor for tourism sector. And their responses suggested that they need the new regulations for vocational training in tourism sector.

Keywords: Vocational training, Trainee, Tourism

JEL Code: I23, M53, L83

¹ Bu çalışma, 17-19 Ekim 2012, Ankara'da Turizm Eğitimi Konferans / Workshop'da sunulan "Turizm İşletmeleri Yöneticilerinin Staj ve Stajyerlere Yönelik Düşüncelerinin Değerlendirilmesi" isimli bildirinin genişletilmiş ve gözden geçirilmiş halidir.

² Süleyman Demirel Üniversitesi, Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu, mdemir1@gmail.com

³ Süleyman Demirel Üniversitesi, Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu, sirvansendemir@gmail.com

1. Giriş

Eğitim-öğretim sistemi, bireysel ve toplumsal olduğu kadar ekonomi açısından da beklenti ve gereksinimleri karşılayacak işlev ve teknik özelliklere sahip olması gerekmektedir. Bu sistem içinde farklı (örđün, açık, uzaktan, işbaşı ve yaygın eğitim vb) alt sistemlerden oluşan ve öğrenim sürecinin önemli bir parçası olan uygulamalardan birisi de staj şeklinde gerçekleştirilen işbaşı eğitim-öğretim yöntemidir. Özellikle mesleki bir alanda eğitim gören üniversite öğrencilerinin kariyer yolculuğunun en önemli kilometre taşlarından birisi staj konusudur. Öğrencilerin eğitim kurumlarında edindikleri teorik bilgi ve iş yöntemlerini, çalışma yaşamında uygulamaya dökebilmeleri oldukça önemlidir. Bir yandan teorik bilgi ve pratik becerilerin bütünleşmesi, diğer yandan da uzmanlaşabilmek için mesleki deneyim kazanmaları açısından staj dönemi, kariyerin önemli bir parçası olarak değerlendirilmektedir.

Staj konusunun yoğun bir şekilde göröldüğu alanlardan birisi de turizm sektörüdür. Günümüzde turizm eğitimi konusunda üniversitelerin farklı eğitim yöntemi içinde oldukları görölmektedir. Bir yandan önlisans eğitimi verilirken diğer yandan lisans eğitim konusunda yüksekokul ve fakülte yapılanması içinde olmaları, turizm eğitimi konusunda nasıl bir yöntem izlenmesi gerektiği hakkında hala birtakım belirsizliklerin olduğunu ortaya koymaktadır. Örneğin, her geçen gün sayıları hızla artmakta olan ve önlisans eğitimi veren Meslek Yüksekokulları bünyesindeki turizm bölüm/programlarının mezuniyet koşullarından birisi staj eğitimidir. Buna karşın turizm lisans eğitimi veren eğitim kurumlarında staj konusunda birbirinden farklı uygulamalar bulunmaktadır. Bunun temelinde bu okulların henüz yapılanma sürecini tamamlayamamış olmaları yatmaktadır. Öyle ki Türkiye’de 1990’lı başlarında yalnızca 6 adet turizm lisans eğitimi veren 1 fakülte ve 5 yüksekokul bulunurken 1992 yılında kurulan üniversitelerle birlikte bu okulların sayısında da artış olmuş ve hızla yenileri eklenmektedir. 2000-2014 yılları arasında kimlik ve statü arayışına giren turizm lisans eğitim kurumlarının Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu ile İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi ve İşletme Fakültesi içinde Turizm İşletmeciliği bölümü ve Uygulamalı Bilimler Yüksekokulları içinde Turizm bölümleri şeklinde yapılanma sürecinde oldukları görölmektedir (Demir & Demir, 2011).

Turizm sektöründe yaşanan kıyasıya rekabet, bu alanda turizm eğitimini daha da önemli hale getirmiş ve sonuçta daha kaliteli hizmet sunmanın gerekliliği ortaya çıkmıştır (Demir, 2014). Hizmet kalitesinin sağlanmasında, işgücünden ekonomik ve sosyal bakımdan en uygun bir biçimde yararlanılarak verilmesi gerektiğinden, istihdam edilen işgücünün istenilen

düzyeyde ve yeterli bir mesleki eğitim almış olması oldukça önemlidir (Hacıoğlu, 2008). Aynı şekilde turizm eğitiminde temel ölçüt, sektörün beklenti ve gereksinimlerine cevap verebilecek nitelikte elemanların yetiştirilmesine olanak sağlayacak bir eğitim sisteminin benimsenmesi ve uygulamaya geçirilmesi gerekir (Pan & Jamnia, 2014; Timur, 1992). Çünkü turizmin gelişmesindeki en önemli unsurlardan birisi kuşkusuz nitelikli işgücü arzıdır (Ayikoru, Tribe & Airey, 2009; Szivas, Riley & Airey, 2003). Turizmin gelişmesiyle birlikte nicelik ve nitelik bakımından ortaya çıkan işgücü gereksinimi, bir bakıma sayıları hızla artan eğitim-öğretim kurumlarıyla karşılanmaya ve sektörün bu alandaki sıkıntısı giderilmeye çalışılmaktadır (Sarışık, 2007). Bu durumda günün koşullarına uygun eğitim-öğretimin verilmesinde staj konusu daha önemli bir hal almaktadır.

Turizmde staj konusunun, işletmeler ile eğitim kurumları ve hatta öğrenciler açısından aynı şekilde algılanması mümkün değildir. Algılama, beklentiler ve uygulama sonuçlarının birbirinden farklı olmasında tarafların bakış açılarının ve amaçlarının farklı olması önemli bir rol oynamaktadır. Bütün tarafların bakış açısıyla staj konusunun değerlendirilmesi kapsamlı bir çalışma gerektirmektedir. Bu nedenle bu çalışmada yalnızca turizm işletmeleri yöneticilerinin düşünceleri baz alınarak staj konusunda bir değerlendirmede bulunulmaktadır.

2. Turizmde Staj ve Stajyer

Kavramsal olarak staj konuyla ilgili çok sayıda araştırmada ortak yanlar olduğu gibi farklı yanların varlığı da söz konusudur. Staj, Kozak'ın (2014) ifade ettiği gibi "bir meslek veya sanat dalı ile ilgili alınan eğitimi uygulamak ve deneyim sahibi olmak amacıyla yürütölen etkinlik" olarak değerlendirilirken stajyer ise, "bu etkinliği bir ücret önköşulu olmaksızın yerine getiren kimse" olarak belirtilmektedir. Staj, bir pratik öğrenim devresi ve teörinin uygulamada gerçekteştirilme dönemidir. Mesleki turizm eğitiminin önemli bir evresini oluşturan staj çok boyutlu bir yaklaşımla değerlendirilmelidir (Demir & Demir, 2011). Bir başka yaklaşımda staj, turizm sektörünün gerek duyduğu kişilere, mesleki beceri ve yenilikleri, kazandırmayı hedefleyen bir eğitim şekli olarak, öğrencilerin aldıkları akademik bilgileri gerçekte yaşamda kullanma ve deneme, diğer bir deyişle, bu bilgileri yaparak-yaşayarak davranışa dönüştürme deneyimi biçiminde ifade edilmektedir (Çetin, 2005).

Öğrencilerin akademik ortamda edindikleri bilgi, beceri ve deneyimlerin üretim ve hizmet sunumunun gerçekteştirildiği ortamlarda uygulamaya dönüştürölerek gerçekte iş ve yaşam deneyiminin kazanıldığı staj eğitimi (Charles, 1997; Fayos-Solá, 1997), turizm eğitim sistemi ve turizm endüstrisi aktörleri tarafından farklı açılardan değerlendirilmektedir. Belirli bir zorunluluk olmasının dışında, mesleki bilgisini artırmak için öğrencinin geçici olarak

turizm işletmesinin bir veya birçok bölümünde çalışarak geçirdiği sürede yaptığı iş olarak açıklanabilen staj kavramında amaç, mesleki bilginin arttırılması ve mesleği ile ilgili temel ve pratik turizm bilgilerinin öğretilmesinin yanında üretim/hizmet-eğitim ilişkisinin sağlanmasıdır. Diğer bir deyişle, turizmde stajın amacı, öğrencilerin, öğrenim gördükleri programlar ile ilgili iş alanlarını tanımalarını ve turizm işletmelerindeki güncel uygulamaları öğrenmelerini, farklı eğitim ve ğretim yöntemleriyle edindikleri bilgi ve becerileri uygulayarak kariyer yaşamları için deneyim kazanmalarını sağlamaktır.

Staj konusu, stajyer konumundaki kişiler açısından işletme ve eğitim kurumlarına göre farklı algılanmakta ve değerlendirilmektedir (Fidgeon, 2010; Su, 2011). Çünkü konunun odak noktasında bireylerin kendisi ve kariyerleri bulunmaktadır (Liburd, Hjalager & Christensen, 2011). Öğrencilerin gerek teorik eğitim sonrası kariyerleri için uygulamadaki benzer ya da farklılıklarında ortaya konulması, gerekse mezuniyet için gerekli koşulların yerine getirilmesi için staj yapma zorunluluğu bu konuda farklı bakış açıları olduğunu göstermektedir. Staj, ğrenciler için eğitimini gördükleri meslek ile ilgili olarak sektörde kariyerlerine devam edip etmeyeceğinin de belirlendiği önemli aşamalardan birisi olarak kabul edilmektedir. Öğrenciler açısından staj, iş yaşamına ilişkin sorunları tanıma, onlarla başa çıkma, örgüt içinde ile iyi iletişim kurabilme, müşteri istek ve beklentilerini anlama, gözleme ve onlarla nasıl sağlıklı iletişim kurulacağına ilişkin çok değerli bilgiler kazandırabilir. Bu sayede birey kendini daha donanımlı hisseder, öz güveni gelişir ve sektöre ait yenilikleri tanıma yanında, mezuniyet sonrası için önemli bir referans elde edilmiş olur (etin, 2005).

Turizm işletmelerinde nitelikli işgörenin örgütsel performans, müşteri memnuniyeti ve sadakati açısından önemli bir unsur olduğu bilinmektedir (Demir, 2012). Hizmet kalitesinin bir sonucu olarak ortaya çıkacak bu durum yönetimin temel hedefidir. Turizm işletmelerinde hizmet kalitesinin sağlanması ve müşteri ile işgörenler arasındaki ilişkilerin sağlıklı ve kaliteli olarak gerçekleştirilmesi zorunluluğu, büyük lde sektörde istihdam edilen işgücünün mesleki ve teknik eğitim düzeylerinin yüksek olmasına bağlıdır (Baltacı, ngren, Avsallı & Demirel, 2012; Salgado & Costa, 2011). Stajyerlerin mevcut durumda bir eğitim kurumunda öğrenim görmeleri, turizm işletmelerinde genel olarak insan kaynaklarının niteliksel özelliklerinin yüksek olmasına katkı sağlamaktadır. Bu da işletmeler açısından staj ve stajyerlerin önemli olduğunun göstermektedir.

Bununla birlikte işgücü maliyetlerinin önemli bir sorun olduğu turizm işletmelerinde stajyer öğrencilerin tüm bölümlerde çalıştırılması, yönetimin maliyet azaltma yöntemlerinden birisi olarak grlmektedir. Normal statüde çalıştırılan işgörenlere göre daha düşük maaş ve

sigorta maliyetlerinin olması şletmeler açısından bir tercih nedeni olarak grlmektedir. Stajyer işgörenlerin belirli özellikleri nedeniyle diğer çalışanlara göre teorik bilgi ve becerileri ile algılamalarının daha yüksek ve uyum sağlama sürecinin daha kısa olması üretim ve hizmet sunumunda kayıpların en aza indirilmesi maliyetlerin düşürülmesinde etkili olabilmektedir. Bu nedenle şletmeler daha fazla stajyer istihdam etme yoluna gidebilmektedir.

Turizm şletmeleri açısından stajyer işgörenler farklı bölümlerde kolaylıkla değerlendirilmekte ve normal çalışma sürelerinin üzerinde çalıştırılabilmektedir (Kozak, 2014). Stajyerlerin halen ğrenci olması farklı denetim mekanizmasını şletebilmektedir. Bir yandan mezuniyet için gerekli olan bitirme koşullarından birisi staj, diğer i se bu staj eğitiminin okul yönetimince başarısız sayılma korkusudur. Öğrencilerin staj uygulamalarının okul yönetimince takip edilmesi turizm şletmeleri için sezon sonuna kadar çalıştırılma garantisi olarak görülmesi üzerinde durulması gereken bir başka konudur. Diğer yandan 3308 sayılı Mesleki Eğitim Kanunu'na göre on ve daha fazla personel çalıştıran şletmelerde mesleki eğitim yaptırma zorunluluğunun da olması bu kapsamdaki turizm şletmelerinin stajyer çalıştırmalarını kolaylaştırmaktadır. İlgili kanun on ve daha fazla personel çalıştıran şletmeler, çalıştırdıkları personel sayısının yüzde beşinden az, yüzde onundan fazla olmamak üzere mesleki ve teknik eğitim okul ve kurumu öğrencilerine beceri eğitim yaptırmasına olanak sağlamaktadır.

Turizmde mesleki ve teknik eğitim kurumlarının teorik bilgilerin yanında pratik beceri ve deneyimleri kazandırabilecek yeterli altyapı ve donanıma sahip olmaması nedeniyle staj eğitimi daha önemli bir hale gelmektedir (Andersson, Onn & Zalamans, 2011; Airey, Tribe, Benckendorff & Xiao, 2014). Eğitim kurumlarının yeterli kaynak ve fiziki alan ihtiyaçlarını karşılamakta zorlanmaları staj eğitiminin turizm şletmelerinde gerçekleştirilmesine yönlendirmektedir. Bununla birlikte eğitim kurumlarının vermiş olduğu teorik bilgilerin pratiğe dönüşmüş olması ve sektöre katkı sağlaması önemli bir kazanım olarak grlmektedir.

Turizm eğitim ve ğretimi, mesleki ve genel şletme kurallarına ilişkin dersleri içeren, toplumda turizm bilincini oluşturmak ve konukseverliğe dayalı bir anlayış yerleştirmek ve turizmde meslek sahibi olmak isteyenlerin başvuracakları bilgiyi üretmekle sorumlu çok yönlü bir disiplindir (Sarışık, 2007). Öğrencilerin teorik kazanımlarının turizm şletmeleri açısından olduğu kadar ülke ekonomisi içinde önemli değer olduğu gerçektir. Turizm eğitim kurumlarının bu işlevi üstlenmesi hem sektör için hem de eğitim sistemi içinde kendine ayrı değer ve önem kazandırmaktadır. Yapılan bazı araştırmalarda turizm eğitim kurumları, öğrencilerin iş deneyimine sahip oldukları zaman yalnızca akademik eğitime sahip olanlara

göre, işgücü piyasasında daha çok tercih edildiklerini bilmekte ve işe alınma sürecinde gerçek işe deneyimine sahip olanların daha avantajlı olacaklarını ileri sürmektedir. Ayrıca turizm eğitim kurumları, stajı akademik eğitimin tamamlayıcı bir parçası olarak görmekte ve staj eğitim programlarında bu amaçla yer almaktadır (Çetin, 2005; Dredge vd., 2013; Küçüktopuzlu, 2002). Bu durum bir yerde eğitim kurumlarının mesleki uygulama maliyet ve zahmetlerinden uzak durma eğilimini ortaya koymaktadır.

Teorik eğitimde öğrenmeyi kolaylaştırmak için işe süreç ve yöntemleri basite indirgenmiştir. Bununla birlikte, turizm sektöründeki değişme ve gelişmelerin uygulamaya yansması, teorik eğitime yansmasından daha hızlı olduğu için güncel bilgilere ulaşılması da önemli bir etkidir. Teorik eğitim ile uygulama arasında farklılıkları algılayarak gerçek uygulamanın nasıl işlediği hakkında bilgi sahibi olmak, öğrencilerin staja bakış açısını olumlu etkilemektedir. Ancak eğitim kurumlarında stajın, öğrenilen teorik bilgilerin uygulanması şeklinde ifade edilmesi, bu farklılıklar nedeniyle öğrencilerde bir hayal kırıklığı oluşturabilmektedir.

Çalışma koşulları ile derslerde yapılan uygulamalar arasında da farklılıklar bulunmaktadır. Derslerde yapılan uygulamalarda başarısız olarak dersten kalma söz konusu iken gerçek uygulamada başarısız olursa dahi yanlışın anında düzeltilmesi hem öğrenmeyi kolaylaştırmakta hem de öğrencinin dersten kalma psikolojisini ortadan kaldırmaktadır. Çünkü uygulamalar sırasında bazı hatalar yapılması doğal karşılanmaktadır. Gerçek çalışma ortamında öğrenci kimliğinden çok bir işgören kimliğine geçiş söz konusudur. Bu durum hem öğrenme hem de çalışma motivasyonunun artmasına önemli katkılar sağlamaktadır. Öğrencilerin gerçek çalışma koşullarını görme isteği de mesleki kariyer için önemlidir. İş yaşamının teorik eğitim alanlarından farklı olması, onlar açısından devam ya da tamam denilebilecek kariyer kararının staj eğitiminde verilmesinin bir göstergesidir.

Diğer yandan, turizm sektöründe yaşanan gelişme ve yeniliklerin en kolay ve etkin bir şekilde takip edileceği yollardan birisi turizm işletmeleri ile ilişkilerin geliştirilmesi ve güncel tutulmasıdır. Özellikle bazı eğitim kurumlarının karşılıklı işbirliği içinde işletmelerle iyi ilişkiler kurarak tesislerin araç, gereç, malzeme ve hizmet alanlarından eğitim amaçlı olarak yararlanma düşünceleri öğrenci stajları ile daha kolay hale gelmektedir. Bu durum turizm eğitim kurumlarının işletmelerle ilişkiler açısından da olsa öğrenci stajlarının eğitimin önemli bir parçası olduğunu ortaya koymaktadır.

3.Yöntem

3.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı, turizm işletmelerinde staj konusu kapsamında yöneticilerin üretim, hizmet kalitesi, örgütsel davranış konuları çerçevesinde staj ve stajyerlere ilişkin bakış açısı ve düşüncelerini belirlemek, bu çerçevede mevcut sorunları ortaya koyarak olası çözüm önerilerini getirmektir. Bununla birlikte staj ve stajyer konusunda genel bir değerlenme yapmaktır.

3.2. Veri Toplama

Bu çalışmada nitel araştırma yöntemi seçilmiş olup, Nisan-Temmuz 2012 döneminde Bodrum, Dalaman, Fethiye ve Marmaris ilçelerindeki turizm işletmelerinde yönetici konumundaki profesyonel yönetici ve işletme sahipleriyle derinlemesine mülakatlar yapılarak gerçekleştirilmiştir. İşletme yönetici ve sahiplerinden randevu alınmış olup, üst düzey yöneticilerden katılmak istemeyenlerden birim yöneticileriyle görüşme yapılabilmesi için gerekli izinler alınmıştır. Araştırmacılar tarafından hazırlanan görüşme formu çerçevesinde, katılımcılara belirlenen yarı yapılandırılmış sorular yöneltilmiştir. Yarı-yapılandırılmış görüşme (mülakat), yapılandırılmış görüşmelerle yapılandırılmamış görüşmeler arasında kalan ve en çok kullanılan görüşme tekniğidir (Karasar, 2002; Luborsky, 1994). Bu yöntem katılımcıların seçilen konulardaki genel ve teknik bilgi, düşünce, yorum, tutum ve davranışları kadar bunların neden ve sonuçlarının öğrenilmesinde en etkin yol olarak bilinmektedir. İz sürme yöntemi (Hornby & Symon, 1994) kullanılarak 24 katılımcıya ulaşılmıştır. Bu katılımcıların özellikleri tablo 1’de yer almaktadır. İlk katılımcı ile yapılan görüşmeden sonra elde edilen bilgiler ışığında diğer bir katılımcıyla ve sonrasında diğerleriyle görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Ulaşılan bilgiler birbirini tekrar etmeye başladığı ve katılımcıların yaklaşık olarak aynı bilgileri vermeleri, araştırmada doyum noktasına ulaşıldığını göstermekte olup bu aşamadan sonra görüşmelere son verilmiştir. Katılımcıların her biri ile yaklaşık 30 dakika görüşülmüş olup toplam 9 soru yöneltilmiştir (tablo 2). Katılımcılardan alınan cevaplar, araştırmacıların analiz ve sentezleriyle deneyim, gözlem ve mantık süzgecinden geçirildikten sonra konu ile kavramsal bilgilerle de bütünleştirilmiş ve bazı cevaplar gruplandırılarak ortaya konulmuştur.

3.3. Araştırma Sınırlılıkları

Bu araştırma belirli sınırlılıklar içerisinde yapılmıştır. Öncelikle araştırmadaki katılımcıların bulunduğu turizm işletmesinde stajyer pozisyonunda işgörenlerin bulunması gerekmektedir. İkinci olarak, karar verme yetkisine sahip işletme sahip ve/veya yöneticileri ile görüşmeler yapılmıştır. nc olarak, turizm işletmelerinin farklı hizmet kollarından (konaklama, seyahat vb.) temsilcilerinin olmasıdır. Dördüncü olarak, katılımcıların staj uygulaması hakkında bilgi sahibi olması gereklidir. Bu araştırmada görüşmeler sırasında işletme yöneticilerinden (birim yöneticileri) 4 adedinin soru formunda yer alan bazı konular ile ilgili çok fazla bilgi sahibi olmadıkları için görüşme yarıda kesilmiş ve değerlendirme dışında tutulmuştur.

4. Bulgular ve Değerlendirme

Araştırmada verilerin toplanmasında rol alan katılımcıların 12'si otel işletmelerinde, 2'si seyahat acentasında ve 2'si havacılık sektöründe ücret karşılığı çalışan yöneticilerden oluşurken, diğer katılımcıların 2'si restoran sahibi, 1'i bar ve 1'i de seyahat acentası sahibidir. Turizm işletmelerinin 5'i Bodrum'da, 6'sı Dalaman'da, 5'i Marmaris'te ve 4' de Fethiye'de faaliyet göstermektedir.

Tablo 1. Katılımcıların Görev, İşletme Türü ve Őehirlere Göre Dağılımı

Katılımcı	Görevi	İşletme türü	Őehir
GM-1	Genel Müdür	Otel	Bodrum
GM-2	Genel Müdür	Otel	Dalaman
GM-3	Genel Müdür	Otel	Fethiye
GM-4	Genel Müdür	Otel	Marmaris
M-1	nbro Müdürü	Otel	Bodrum
M-2	nbro Müdürü	Otel	Marmaris
YM-1	Yiyecek-İçecek Müd.	Otel	Dalaman
YM-1	Yiyecek-İçecek Müdürü	Otel	Fethiye
İK-1	İnsan Kaynakları Müdürü	Otel	Bodrum
İK-2	İnsan Kaynakları Müdürü	Otel	Dalaman
İK-3	İnsan Kaynakları Müdürü	Otel	Fethiye
İK-4	İnsan Kaynakları Müdürü	Otel	Marmaris
GM-5	Genel Müdür	Seyahat Acentası	Marmaris
SOM	Operasyon Müdürü	Seyahat Acentası	Bodrum
YHŞ	Personel Őefi	Yer Hizmetleri İşletmesi	Dalaman
HPŞ	Personel Őefi	Havayolu İşletmesi	Dalaman
RS-1	İşletme Sahibi	Restoran	Fethiye
RS-2	İşletme Sahibi	Restoran	Dalaman
AS	İşletme Sahibi	Seyahat Acentası	Marmaris
BS	İşletme Sahibi	Bar	Bodrum

Turizm şletmelerinin çeşitli kademelerindeki yöneticilerle yapılan mülakat sonucunda önceden belirlenen sorulara vermiş oldukları cevapların belirli aşamadan sonra birbirinin benzeri ya da tekrarı şeklinde ortaya çıkması bu durumun aynı zamanda sektördeki genel durumun bir resmini ortaya koyduğunu göstermektedir. Stajyer alımında dikkat edilen en önemli konuların başında bölgedeki okulların ve sezon sonuna kadar çalışabilecek olmasının olduğu belirtilmiştir. Bu konuda GM-1 kodlu katılımcı *“bizim için önemli olan sektörün ihtiyacı olan elemanların yetişmesine katkı sağlamaktır. Öncelikle bölgemizde yer alan okullardan tercih ediyoruz. Hem maliyet açısından hem de işbirliğinin gelişmesi açısından. Sıkıştığımız zaman bu okullar bize eleman gönderiyor. Bizim de onlara katkımız oluyor”* şeklinde ifade ederken işletmede gerek duyulduğunda öncelikle turizm eğitim kurumlarından kısa süreli, part-time, extra vb. olarak eleman temininde bulunduğunu göstermektedir.

Tablo 2. Araştırma Soruları

NO.	Soru İfadeleri
1.	İşletmenize stajyer seçiminde dikkat ettiğiniz en önemli konu(lar) nedir?
2.	Neden (zorunluluk mu, yoksa ihtiyaçtan mı) stajyer alınmaktadır?
3.	Hangi düzeydeki öğrenciler (lise mi yoksa üniversite öğrencileri mi) öncelikle tercih edilmektedir? Neden?
4.	Genel olarak stajyerlerde aradığımız nitelikler var mıdır? Varsa nelerdir?
5.	Diğer çalışanlar ile stajyerlerin iş yükü, çalışma koşulları vb. konularında farklılık var mıdır?
6.	Stajyerlerden istediğiniz verimi alabiliyor musunuz?
7.	Çalışma döneminde stajyerlerle ilgili en önemli sıkıntılar nelerdir?
8.	Sizce öğrencilerin okuldaki aldıkları teorik eğitimler staj için yeterli oluyor mu?
9.	Çalıştıkları dönemde stajyerlerin en önemli şikayetleri nelerdir?

Turizm işletmesinin bulunduğu bölgeden stajyer temininde benzer yaklaşımlara ek olarak YM-1, İK-1, GM-5 ve YHŞ kodlu katılımcıların *“...bölgeden tercih etmemizdeki en önemli nedenlerin başında, personelin konaklama maliyetlerinin önemli yer tutması nedeniyle öncelikle bölgede ikamet edenler tercih edilmektedir. Ayrıca gerek duyulduğu zaman işe çağırılması daha kolay olmaktadır”* şeklinde yaklaşımda buldukları görülmektedir. Staj zamanı dışında da iş yoğunluğuna göre geçmişte stajyer olarak çalıştırılmış olan kişilerden yararlanılması da işletmelerin başvurduğu yöntemlerden birisidir.

3308 sayılı Mesleki Eğitim Kanunu'na göre mesleki eğitim olanağı sağlamakla zorunlu olan işletmeler *“On ve daha fazla personel çalıştıran işletmeler, çalıştırdıkları personel sayısının yüzde beşinden az, yüzde onundan fazla olmamak üzere mesleki ve teknik eğitim okul ve kurumu öğrencilerine beceri eğitim yaptırır. Öğrenci sayısının tespitinde kesirler tama*

iblağ olunur” şeklinde düzenlemiştir. Buna karşın “mesleki eğitim kapsamına alınıp alınmadığına bakılmaksızın 10 az personel çalıştıran işletmeler de mesleki ve teknik eğitim okul ve kurumları öğrencilerine bu Kanunun ilgili hükümlerine göre beceri eğitimi yaptırabilirler” ifadesi ile zorunlu olmayan işletmeler olarak düzenlenmiştir.

Stajyer olarak istihdam edilen işgörenlerin, herhangi bir zorunluluk mu yoksa gerçekten ihtiyaç duyulduğu için mi tercih edildiğine ilişkin katılımcıların görüşleri değerlendirildiğinde iki durum ortaya çıkmaktadır. Bunlardan GM-2, İK-1, İK-2 ve YHş kodlu katılımcıların “3308 sayılı Mesleki Eğitim Kanunu’na istihdam etmek zorunda oldukları” nı belirtmeleri öncelikle yasal düzenlemelere uymaları gerektiğini ortaya koymaktadır. Bununla birlikte GM-1, ÖM-1 ve SOM kodlu katılımcıların “stajyerler toplam personel içinde önemli role sahip olan elemanlarımızdır. Onlara öncelikle ihtiyaç duyulduğu için kadromuzda yer vermekteyiz. Ayrıca yasal düzenlemeler gereği belirli oranda stajyer bulundurma zorunluluğumuz var” şeklindeki açıklamaları turizm işletmelerinde istihdam edilen personelin belirli oranda 3308 sayılı Mesleki Eğitim Kanunu’na göre stajyerlerden oluşması gerektiği için bir zorunluluk olduğunu ortaya koymaktadır.

Turizm işletmelerinde stajyer pozisyonunda çalışanlar orta öğretim kurumları ile üniversite öğrencilerinden oluşmaktadır. Turizm eğitimi veren orta öğretim kurumlarında stajların zorunlu ve daha uzun süreli olmasına karşın üniversitelerde daha kısa süreli ve hatta bazı üniversitelerde ise, isteğe bağlıdır. Dolayısıyla zorunlu staj eğitiminin turizm işletmeleri açısından da tercih edilmesi, öğrencilerin hem daha uzun süreli çalışmasına olanak sağlamakta hem diğer bazı avantajlar yaratmaktadır. Hatta bu avantajlar lise ya da üniversite öğrencisi olması durumunda bile birtakım farklılıkları ortaya koymaktadır.

GM-1 ve GM-5 kodlu katılımcıların lise ya da üniversite öğrencisi olmasının fark etmediğini belirttiği stajyer öğrencilerle ilgili tercih nedenlerine ilişkin en çarpıcı cevap GM-2, YM-1, İK-2 ve RS-1 kodlu katılımcılardan alınmıştır. Bunlar “öncelikle lise öğrencilerini tercih ediyoruz. Hem denetimi okul yönetimince yapılıyor. Uzun süre çalışıyorlar ve istedikleri zaman bırakıp gidemiyorlar. Maliyetleri düşük. Hem de daha kolay yönlendiriliyor ve verilen görevleri yapmaya çalışıyorlar” şeklinde açıklamaları ile staj konusunda daha gerçekçi bir yaklaşımda bulunmuşlardır. Diğer katılımcıların benzer bir yaklaşımla “lise öğrencilerinin üniversite öğrencilerine göre bazı avantajları vardır. Ancak biz duruma göre değerlendiriyoruz” ifadeleri de bunu desteklemektedir. 3308 sayılı Mesleki Eğitim Kanunu’na göre “işletmelerde meslek eğitimi gören örgün eğitim öğrencilerine, asgari ücretin net tutarının yirmi ve üzerinde personel çalıştıran işyerlerinde yüzde 30’undan,

yirmiden az personel çalıştıran işyerlerinde yzde 15'inden, aday ıracak ve çırağa yaşına uygun asgari ücretin yzde 30'undan aşağı ücret ödenemez” ifadesi, işletmelerde normal statüdeki personelden daha düşük ücret ödenebilme kolaylığı sağladığı için stajyerlerin tercih edilmesini sağlamaktadır. Diğer yandan lise öğrencilerinin birçoğunun reşit olmaması, bu oranın daha da düşük olmasına neden olmaktadır.

Stajyer, yukarıda da açıklandığı gibi belirli teorik bilgilere sahip, ancak uygulamada teknik ve becerisi eksik olan bireyleri ifade etmektedir. Araştırma kapsamındaki turizm işletmelerinin temsilcileri konumundaki katılımcıların stajyerler ile ilgili aranılan nitelikler konusunda farklı beklentilere sahip oldukları görölse de ortak özellikler konusunda da birleştikleri görölmektedir. GM-1 kodlu katılımcı, stajyerlerin teknik anlamda yeterli düzeyde beceri ve deneyim sahibi olmalarının beklenmediğini ifade ederek *“biz eğitilmeye, geliştirilmeye ve gerekli pratik becerileri kazanabilecek düzeyde kişileri tercih ediyoruz. Bununla birlikte yabancı dil bizim için oldukça önemlidir. Turizm sektöründe çalışacak olan öğrencilerin güzler yüzlü, dürüst, iletişim becerisi yüksek, insan ilişkileri iyi, saygılı, kültürlü vb. özelliklere sahip olması gerekir. Öncelikle tercihimiz bu yöndedir. Daha önce çalışmış olması artı bir değerdir”* şeklinde politik bir yaklaşım sergilemiştir. Buna karşın GM-2 kodlu katılımcının *“yabancı dil ve deneyimli olması önemli bir avantaj yaratmaktadır. Bu özellikteki stajyerler hem deneyimli hem de düşük maliyetli olduğu için tüm işletmelerin, doğrusu tercih nedenidir”* görüşü daha objektif bir değerlendirme içermektedir.

ÖM-1 ve YM-1 kodlu katılımcılar *“sisteme uyum sağlayabilecek yeterli teorik ve pratik bilgilere sahip olmaları”* gerektiğini savunurken, pratik bilgi ile deneyim unsurunun önemli olduğunu göstermektedir. Bu katılımcılar tarafından *“yabancı dil ve insan ilişkilerinin iyi olması”* önemle vurgulanmaktadır. İK-1ve İK-2 kodlu katılımcılar açısından en önemli özelliğin *“kurum kültürüne uygun, gelişmeye açık, kariyeri için stajı başlangıç olarak gören, ekip çalışmasına uyan, yabancı dil(ler)i olması”*nın en önemli unsurlar olduğu vurgulanmaktadır. Bu katılımcılara göre stajyerler için deneyim aranmasının yönetim açısından etik bir davranış olmadığı, ancak daha önceki çalıştıkları işletmelerde benzer durumlarla karşılaştıkları ifade edilmiştir. Diğer yandan GM-5 ve SOM kodlu katılımcılar *“en önemli özellik olarak, yabancı dil(ler) ve sertifika, kokart, diploma gibi belgelerin bulunması gerekir.”* diye görüş bildirirken YHş kodlu katılımcının *“yabancı dil ve insan ilişikleri iyi olmalı, güvenilir olmalı, sakin olmalı”* ifadesine karşılık RS-1 kodlu katılımcı *“alışkan, dürüst, dinamik olmalı, yabancı dili ve deneyimi mutlaka olmalı”* şeklinde düşüncelerini ortaya koymuştur. Katılımcılarının çoğunun ortak nitelik olarak belirtmiş olduğu *“yabancı*

dil” ve “*deneyim*” unsurları içinde özellikle deneyimin bir stajyer için aranılan özellik olması oldukça çelişkili bir durumu ortaya koymaktadır.

Turizm işletmelerinde normal statüde çalışanlar ile stajyer olarak çalışanların çalışma koşulları, özlük hakları (sigorta, ücret ve primler dışında), iş yükleri gibi konularda farklılık söz konusu olmadan eşit bir şekilde uygulanmaktadır. Ancak bazı işletmelerde stajyer öğrencinin fazla mesai yaptırılarak çalıştırma, usta öğretici, şef vb. deneyimli personel olmadan doğrudan üretime ya da hizmete görevlendirme ve hatta işletme dışı işlerde görevlendirmenin 3308 sayılı Mesleki Eğitim Kanunu’na göre aykırı olmasına rağmen, gerek işletmelerin bunu göz ardı etmesi gerekse stajyerlerin bu durumu bilmemesi nedeniyle taraflar çok fazla önemsememektedir. GM-3, ÖM-2, İK-4, SOM, RS-1, RS-2, AS ve BS kodlu katılımcıların stajyerlerin normal statüdeki personelden yalnızca maaş ve sigorta konusunda farklılıklara tabi oldukları onu dışında tüm çalışma koşulları ve olanakları herkes için aynı olduğu ve hiçbir ayrımcılık yapılmadığı vurgulanmaktadır. Bunlar içinde RS-1, RS-2 ve BS kodlu katılımcılar “*işler yoğunlukla gece olmaktadır. Ne zaman biteceği belli olmaz. Personel komisyon üzerinden çalıştığı için hiç şikayetçi değildir. Stajyer de işi öğrenmekte ve isteyerek çalışmaktadır*” şeklinde ifade ederken, SOM ve AS kodlu katılımcılar “*stajyerleri genellikle transferlerde de görevlendiriyoruz. Onun için günde ne kadar çalıştığı turistin havaalanına gelmesine bağlıdır. Bu konuda bir şikayetleri olduğunu düşünmüyoruz*” diyerek turist transferinde stajyer görevlendirmenin doğru olduğuna inanmaktadır.

Araştırma kapsamında katılımcılara “stajyerlerden isteğiniz verimi alabiliyor musunuz?” sorusu yöneltilerek işletme sahibi ve yöneticilerin görüşlerine başvurulmuştur. GM-1 kodlu katılımcının “*en dinamik ve çalışkan personellerimizdir. Elbette hataları var. Buna rağmen istenilen düzeye belirli bir süre sonra gelmektedir*” düşüncelerine paralel GM-4, ÖM-2, YM-2, İK-2, İK-3, İK-4 ve HPŞ kodlu katılımcıların da görüşlerinin aynı yönde olması stajyer öğrencilerin genellikle işletmelerde verimli bir şekilde katkı sağladıkları görülmektedir. Bunun ötesinde ÖM-1 kodlu katılımcının “*keşke olanak olsa da daha çok sayıda stajyer almak mümkün olabilse. Gerçekten özverili çalışıyorlar*” görüşünü SOM, YHŞ ve RS-1 kodlu katılımcılarda paylaşmaktadır.

Turizm işletmelerinin stajyerlerle ilgili birtakım sıkıntılarının da olduğu vurgulanmaktadır. Bu sıkıntıların öğrencilerden kaynaklandığı gibi, eğitim kurumları ve diğer etkenlerden de kaynaklaması zaman zaman turizm işletmeleri ile eğitim kurumlarının karşı karşıya gelmesine neden olmaktadır. GM-1 kodlu katılımcının “*staj süresi biten öğrenci ayrılmak istiyor. Sezon ortasında bu tür durumlarla oldukça fazla karşılaşılıyor*”

açıklamasına paralel olarak GM-3 kodlu katılımcı *“lise öğrencilerinin denetimlerinin fazla olması çalışma motivasyonlarının bozulmasına neden olabilmektedir. Üniversite öğrencilerinde ise staj dosyasını imzalatan stajyerler bir bakıyorsunuz ertesi gün işe gelmemiş. Yapacak bir şey yok. Çünkü denetim yok”* ÖM-1 ve YM-1 kodlu katılımcılar ise, *“müşterilerle fazla diyalog kurmak istiyorlar. Biraz disiplin uygulanırsa staj süresi dolunca ayrılma isteğinde bulunuyorlar”* şeklinde görüşlerini ortaya koymuşlardır. İK-1, İK-2, İK-3 ve İK-4 kodlu katılımcılar *“zamanından önce ayrılan stajyer için yapılan personel maaş tahakkuk işlemlerinin yeniden ve ek bir gerektirmesi ve bunun stajyerlerde çok sık rastlanılması”* olarak ifade ettikleri duruma çözüm olarak RS-1, RS-2 ve BS kodlu katılımcıların *“stajyerlerin maaş ve primlerini hep 1 ay gecikmeli ödedikleri”*ni belirtmeleri çalışanlar arasında yapılan ayrımcılığı ortaya koymaktadır.

Okuldaki teorik eğitim stajyerler için uygulamada yeterli oluyor mu? sorusu katılımcıların evet-hayır şeklinde iki grup oluşturmalarına neden olmuştur. ÖM-1, ÖM-2, GM-5, SOM ve AS kodlu katılımcıların *“kesinlikle eğitim önemli bir etkidir. Öğrenciler teorik olarak okuldan donanımlı gelmektedir. Tek eksikleri pratik. Onu da burada tamamlıyorlar”* görüşüne karşın YM-1, YM-2, RS-1, RS-2 ve BS kodlu katılımcıların *“her şeyi işyerinde yeniden öğreniyorlar. Okulda çok eski ve uygulamada yeri olmayan bilgiler öğretilmiş. Çocuklar uyum sorununu kolay atlatabiliyorlar. Bu da okuldaki öğretmenlerin kendilerini yenileyemedikleri için çocuklara eski kitabi bilgileri aktarmalarına neden olmaktadır”* görüşleri turizm eğitim sisteminde oluşturulan bölümlerle ilgili yapısal bir sorun olduğunu ortaya koymaktadır.

Stajyerlerin çalıştıkları dönem içinde bazı istek ve şikayetlerinin olduğu ve bunların bir kısmının işletme kaynaklı bir kısmının ise, eğitim kurumu kaynaklı olduğu ortaya çıkmıştır. Otel müdürü pozisyonundaki katılımcıların kendilerine doğrudan herhangi şikayet konusu iletilmediğini ifade etmeleri genel müdür-stajyer ilişkisinin otel işletmelerinde kurulmadığını göstermektedir. Otel önbüro müdürü pozisyonundaki katılımcıların *“maaş ve bahşiş puanları”* olarak belirtmiş olduğu stajyer şikayetleri otel yiyecek-içecek bölümü müdürlerince *“ücret ve çalışma süresi”*, otel insan kaynakları bölümü müdürlerince *“ücret, sosyal haklar, lojman ve çalışma süresi”* olarak ifade edilmiştir. Seyahat acentası yönetici ve sahibi pozisyonundakiler stajyerlerden *“sürekli seyahat etme, ücret, konaklama ve yemek”* konusunda, restoran ve bar sahipleri ise *“uzun süre çalışma, ücret, haftalık izin, iş yükü ve konaklama”* şeklinde şikayet aldıkları ve bunların iyileştirilmesi konusunda istekleri olduğunu ifade etmişlerdir. Katılımcıların çoğunluğu stajyer istekleri ve şikayetlerinin haklı gerekçelere

dayandığını belirtmelerine rağmen, bir kısmı karşılanırken bir kısmının yetkilerini aştığı için karşılanmasının söz konusu olmadığını dile getirmişlerdir.

5. Sonuç

Günümüz koşullarında her meslekte olduğu gibi turizmde de gelişmek için gerekli olan bir takım yetkinlikler vardır. Bu yetkinliklerin birçoğu, kurumsallaşmış ve büyük ölçekli turizm işletmelerinde iş ve görev tanımları, işgören seçimi, kadrolama, terfi, performans değerlendirme, ücretlendirme gibi çeşitli süreçlerde değerlendirilmektedir. Eğitim kurumlarında elde edilen teorik bilgileri beceri ve tutumlarla birlikte gözlemlenebilir davranışlara, diğer bir deyişle yetkinliklere dönüştürmek en kolay staj eğitimi ile mümkün olabilmektedir. Öğrencilerin zorunluluktan çok, bilinçli staj yapmasının en önemli yararlarından birisi de, iş yaşamında ne gibi yetkinliklerin gerekli ve geçerli olduğunu görerek ve deneyimleyerek öğrenmeleridir. Eğitim kurumlarında iş yaşamına ilişkin tüm bilgilerin verilmesi mümkün değildir. İş yaşamında gerekli olan tüm yetkinliklerin öğrenilmesi kariyer için oldukça önemlidir.

Staj süreci, çalışma yaşamında sosyal ve iş çevresi edinmenin kolay ve etkin bir yolu olarak bilinmektedir. Pek çok işletmenin stajyerlere daha pozitif bakmaları onları diğer çalışan ve yöneticilerle kolay iletişim kurmalarına katkı sağlayabilmektedir. Çünkü stajyerler işletmeler açısından gelecek dönemler için potansiyel insan kaynağıdır. Çalışmasından memnun kalınan bir stajyerin normal personel statüsünde işe alınması daha kolay olmakta ve deneme süresi gerektirmediği için uyum sürecini de kolay ve kısa sürede atlatabilmektedir. Bu durum işletmeler için maliyet ve zaman açısından önemli bir tercih nedeni olarak görülmektedir.

Turizm işletmeleri açısından staj bir yandan ekonomik anlamda önemli avantajlardan yararlanma olarak değerlendirilirken, diğer yandan genç, dinamik ve nitelikli işgörenlerin verimli bir şekilde çalışmasıyla üretim ve hizmet standartlarının yükseltilmesine olumlu katkılar sağlayabilmektedir. Stajyer maliyetlerinin normal statüdeki işgörelere göre daha düşük maliyet oluşturması işletme genel giderleri için önemlidir. Çünkü işletmelerin genel giderleri içinde işgücü maliyetleri önemli yer tutmaktadır. Bu maliyetlerin düşürülmesinde stajyer istihdam edilmesinin payı küçümsenmeyecek kadar fazladır. Turizm işletmelerinde işgören nitelikleri hizmet kalitesi için etkin bir role sahiptir. Genel işgören niteliklerinin üzerinde bir düzeyde olan stajyerlerin nitelikleri, düşük maliyetlerine göre işletmelere olan katkıları göz ardı edilmektedir.

Turizm işletmeleri stajyerlerin toplam işgören içinde önemli bir yere sahip olduğunu vurgulamaktadır. Ancak onlara sağlanacak imkanlar, sunulacak ücret ve sosyal haklar ile ilgili 3308 sayılı Mesleki Eğitim Kanunu'na sığınmaktadır. Oysaki ilgili kanuna göre, belirtilen koşulların alt sınırı çizilmiştir. Kanunda stajyerlere normal statüde çalışan bir işgörene verilen maaş kadar ödeme yapılamayacağı belirtilmemektedir. Çünkü işletme işgörenlere çeşitli şekillerde ödeme yapabilmektedir. Diğer yandan aynı kanunda stajyerlerin fazla mesai yaptırılarak çalıştırılmayacağı hususu yer almasına rağmen, kanuna aykırı olduğu pek çok yöneticinin aklına gelmemektedir. Dolayısıyla işletmelerin ilgili kanunu istedikleri gibi yorumladıkları, ancak mağdur olanın stajyerler olduğu gerçeği değiştirmemektedir.

Turizm eğitim sistemi içinde olduğu kadar turizm sektöru içinde staj eğitimi ve stajyerler oldukça önemlidir. Özellikle yoğun rekabet içindeki turizm işletmelerinin en önemli insan kaynağı nitelikli işgörenlerdir. Nitelikli işgörenlerin turizm eğitimi ile bütünleşik bir çalışma ve turizm sektöründe uygulamasını tamamlayan stajyerlerden yetişeceği açıkça bilinen bir gerçektir. Turizm işletmelerinde normal statüdeki işgörenlerle aynı işi yapan, buna karşılık çeşitli hak ve olanaklardan yararlanamayan stajyerlerin turizm sektöründe kalma ya da başka iş kollarına geçme kararında mevcut staj uygulama politikaları önemli bir etkindir. Sonuç itibariyle stajyerler tam olarak mesleki bilgi ve becerilerle donanmış işgörenler değildir, ancak günümüzde turizm işletmelerinin istihdam etmiş olduğu normal statüdeki kadrolu ve sezonluk işgörenlerin pek çoğundan daha nitelikli ve gelişime açıktır. Bu nedenle turizm endüstrisinde rekabet, gelişme ve geleceğin şekillenmesinde mesleki eğitimin yeri ve öneminin oldukça etkin bir rolü olduğu bilinmelidir.

Kaynakça

- Airey, D., Tribe, J., Benckendorff, P., & Xiao, H. (2014). The Managerial gaze: The long tail of tourism education and research. *Journal of Travel Research*, 0047287514522877.
- Andersson, G., Onn, G., & Zalamans, D. (2011). Case studies of tourism education development through community engagement: Towards a Swedish model inspired by the EU-project TARSI. *Insights*, 4(5), 52-62.
- Ayikoru, M., Tribe, J., & Airey, D. (2009). Reading tourism education: Neoliberalism unveiled. *Annals of Tourism Research*, 36(2), 191-221.
- Baltacı, F., Üngüren, E., Avsallı, H., & Demirel, O.N. (2012). Turizm eğitimi alan öğrencilerin eğitim memnuniyetlerinin ve geleceğe yönelik bakış açıların belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 4 (1), 17-25.
- Charles, K. R. (1997). Tourism education and training in the Caribbean: Preparing for the 21st century. *Progress in Tourism and Hospitality Research*, 3(3), 189-197.
- etin, ř. (2005). Öğrenci stajlarında yararlanılan dersler üzerine ampirik bir değerlendirme: Mersin Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16 (2), 153-169.

- Demir, M. (2014). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü: İlkeler ve Yönetim*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Demir, Ş.Ş. & Demir, M. (2011). Turizm lisans öğrencilerinin akademik beklenti-memnuniyet düzeyinin kariyer planlamasına etkisi. *I. Uluslararası Turizm ve Otelcilik Sempozyumu-UTOS'11*, 29 Eylül-01 Ekim 2011, Beyşehir, Konya.
- Demir, Ş.Ş. (2012). Avrupa müşteri memnuniyet endeksi modeli: Uluslararası otel işletmelerine yönelik bir uygulama. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 9(1), 672-695.
- Dredge, D., Benckendorff, P., Day, M., Gross, M. J., Walo, M., Weeks, P., & Whitelaw, P. A. (2013). Drivers of change in tourism, hospitality, and event management education: An Australian perspective. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 25(2), 89-102.
- Fayos-Solá, E. (1997). *An introduction to TEDQUAL: a methodology for quality in tourism education and training*. World Tourism Organization (WTO).
- Fidgeon, P. R. (2010). Tourism education and curriculum design: A time for consolidation and review?. *Tourism management*, 31(6), 699-723.
- Hacıoğlu, N. (2008). *Türkiye'de Turizm Eğitimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Hornby, P. ve Symon, G (1994). Tracer studies, (Eds: C. Casselland G. Symon). *Qualitative methods in Organisational Research: A Practical Guide*. 167-186, London: Sage,
- Karasar, N. (2002). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Yayınları.
- Kozak, N. (2014). Staj dosyası (I): Öğrencilerin yaşadıkları sorunlar. <http://kariyer.turizm gazetes i.com/articles/article.aspx?id=24947>, (E.T: 11.06.2014)
- Küçüktopuzlu, F. (2002). Turizm eğitimi veren yüksekokulların staj programlarında eşğüdüm sağlanması ve çözüm önerileri. İçinde. *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop* (ss. 335-341), Ankara: T. C. Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü.
- Liburd, J., Hjalager, A. M., & Christensen, I. M. F. (2011). Valuing tourism education 2.0. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 11(1), 107-130.
- Luborsky, M. R. (1994). *Qualitative Research in Ageing Research*. Thousand Oaks: Sage.
- Mesleki Eğitim Kanunu: No: 3308.
- Pan, H. H., & Jamnia, M. (2014). Practical learning in tourism education: A hands-on bidding and planning practice. *Journal of Education and Practice*, 5(13), 35-41.
- Salgado, M., & Costa, C. (2011). Science and tourism education: National observatory for tourism education. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*, 2(3), 143-157.
- Sarışık, M. (2007). Turizm sektöründe meslek sahibi olmaya yönelten etkenler: Meslek Yüksekokulu öğrencilerine yönelik bir çalışma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18 (2), 143-160.
- Su, X. I. E. (2011). Related problem of tourism market demand and tourism talent training. *The Border Economy and Culture*, 1, 1-40.
- Szivas, E., Riley, M. & Airey D. (2003). Labor mobility into tourism: Attraction and satisfaction. *Annals of Tourism Research*, 30 (1), 64-76.
- Timur, A. (1992). Türkiye'de turizm eğitiminin yapısı. *Turizm Eğitimi Konferans- Workshop, Turizm Bakanlığı*, Ankara: Yorum Basım Yayın Ltd. Şti.