

## ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN ZORUNLU STAJ TECRÜBELERİ VE TURİZM KARIYERİNE BAKIŞ AÇILARI

*University Student's Compulsory Internship Experiences and Their Perspectives on Tourism Career*

\* Yasemin KOÇAK  
\*\* Eda HAZARHUN  
\*\*\* İrem ENSER



### ÖZET

Hizmet ağırlıklı turizm sektöründe kalifiye çalışanlar turizm işletmelerinin rekabet edebilmesi adına önem arz etmektedir. Çalışmanın temel amacı turizm işletmeciliği bölümünde vakıf üniversitelerinde turizm eğitimi alan öğrencilerin turizm eğitime bakış açılarını, staj deneyimlerini ve turizm sektöründe kariyer yapma isteklerini incelemektir. Çalışmanın amacı doğrultusunda İstanbul ilindeki dört yıllık turizm eğitimi veren 2 vakıf üniversitesinden 28 öğrenci ile görüşmeler gerçekleştirilmiş ve görüşme verileri betimsel analize tabi tutulmuştur. Araştırmanın sonucunda katılımcıların turizm işletmeciliği bölümünü tercih etmelerinin nedeninin ağırlıklı olarak lisans yerleştirme sınavından aldıkları puanla ilişkili olduğu görülmektedir. Öğrencilerin zorunlu staj süresince çalıştıkları departmana bağlı olarak yöneticiler ve misafirlerle ilişkilerinde olumlu ve olumsuz davranışlarla karşılaştığı, karşılaştıkları olumsuz davranışlara rağmen katılımcıların büyük çoğunluğunun turizm işletmelerinde bir kariyer hedeflediği ortaya konmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Turizm eğitimi, zorunlu staj, kariyer hedefi, çalışma isteği

### ABSTRACT

Rural tourism, which is one of the most important activities of sustainable In tourism sector, which is mainly labour-intensive, qualified employees are very important for the competition of tourism enterprises. The main purpose of this study is to investigate student's viewpoint to tourism education, internship experiences and their will to work in tourism industry. In aspect of this purpose, interviews were conducted with 28 students from two foundation universities in İstanbul in the department of tourism and hotel management and the data have processed with descriptive analysis. As a result of the study, it is observed that the participants mainly prefer tourism management department because of the score they got from the undergraduate placement examination. It was revealed that the students faced positive or negative behaviors in their relations with managers and guests depending on the department they worked during the compulsory internship. Despite the negative behaviors encountered, the majority of the participants still aimed a career in tourism enterprises.

**Keywords:** Tourism education, compulsory internship, career objective, will to work

[doi.org/10.32958/gastoria.587278](https://doi.org/10.32958/gastoria.587278)

### Yazar Bilgileri

#### ORCID:

\* 0002-3393-709X

\*\*0000-0003-4798-1857

\*\*\*0000-0002-3967-8076

#### Email:

\*ykocak@dogus.edu.tr

\*\* edahazarhun@gmail.com

\*\*\* iremsevim@gmail.com



## GİRİŞ

Emek yoğun bir sektör olan turizm sektöründe hizmet veren çalışanlar, misafirlerle doğrudan karşılıklı iletişim kurmaktadır. Misafirlerin sunulan hizmetlerden memnun kalma düzeyi, işletmelerin kalifiye personel istihdam etmesine bağlıdır (Kuşluvan ve Kuşluvan, 2000; Üzümcü, 2015; Erdem, 2016; Günay ve Akıncı, 2017). Ayrıca turizm sektöründe artan rekabetle beraber işletmeler varlıklarını sürdürebilmek ve rekabet edebilmek için kalifiye personel istihdamına önem vermeye başlamıştır (Olçay, Yıldırım ve Sürme, 2015; Kırmızı, 2015; Erdem, Akgöz ve Gündoğdu, 2018). Çünkü kalifiye personeller, turistler ile daha iyi ilişkiler kurarak misafirin memnun olmasını sağlar (Ünlüönen, 2004) ve işletmelerin sorunlarına çözüm önerileri geliştirir (Hacıoğlu, Şahin ve Girgin, 2010). Bu doğrultuda turizm sektöründe çalışan kişilerin kalifiye personel olmasını sağlayan koşullardan en önemlisi sahip oldukları turizm eğitiminin düzeyidir (Erdem ve diğerleri, 2018). İyi bir turizm eğitime sahip olan kalifiye çalışanlar sayesinde hizmet kalitesi arttığında, turizm gelirlerinde olumlu bir etki görülmesi mümkün olacaktır. Bu nedenle öğrencilere iyi bir turizm eğitiminin verilmesi için turizm sektöründeki gelişmeler yakından takip edilmeli, bilim ve teknolojideki yenilikler çerçevesinde eğitim programları düzenlenmeli ve sektöre kaliteli iş gücü kazandırmak için turizm eğitimi veren okullar ile özel sektör ortaklaşa çalışmalar yürütmelidir (Türkiye Turizm Stratejisi, 2023).

Türkiye’de turizm eğitimi öğrencilere farklı derecelerde eğitimler sunan özel kurumlar, vakıf kuruluşları ve kamu kurumları tarafından verilmektedir. Bu eğitimler “örgün eğitim içerisinde yer alan ortaöğretim ve yükseköğretim programları ile yaygın eğitim içerisinde yer alan çeşitli kurs ve sertifika programlarından oluşmaktadır” (Tekbalkan, 2015). Genel olarak turizm eğitiminde örgün eğitim çerçevesinde öğrencilere daha çok teorik bilgiler verilmektedir. Fakat öğrencilerin turizm sektöründe başarıya ulaşması için teorik öğretimin yanında staj uygulamalarına da ihtiyaç vardır (Olçay ve diğerleri, 2015; Uslu, Sancar, Kutukız ve İltar, 2017). Dolmacı ve Duran (2017) staj faaliyetlerinin bireylerin, yenilikçi, bilimsel ve çağın gerektirdiği gelişmeleri yakından takibini sağladığını ve bu bağlamda stajların turizm eğitiminin ayrılmaz bir parçası olduğunu vurgulamaktadırlar. Emir, Pelit ve Aslan (2010); Aymanıkuy, Tetik, Girgin ve Aymanıkuy (2013) öğrencilerin stajlar sayesinde turizm sektörünün çalışma koşullarını yakından tanıdığını ve kariyer planlamalarını staj döneminde elde ettikleri deneyimlere göre şekillendirdiklerini belirtmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda staj uygulamaları turizm eğitimi tamamlayan vazgeçilmez bir unsur olarak değerlendirilmesine karşın verimsiz geçen staj süreçleri öğrencilerin turizm sektörüne karşı olumsuz bir bakış açısı geliştirmesine ve kariyerlerine turizm sektöründe devam etmeme kararı almalarına neden olabilir (İnce ve Kendir, 2018; Keleş, 2018). Alanyazında konuyla ilgili yapılan çalışmaların sonuçları, öğrencilerin staj sonrasında turizm sektörüne karşı olumsuz bir tavır takındığını desteklemektedir (Kozak ve Kızıllırmak, 2001; Ilgaz ve Çakar, 2002; Kuşluvan, Kuşluvan ve Eren, 2003; Baltacı, Üngören, Avsallı ve Demirel, 2012; Çatı ve Bilgin, 2013; Cömert, 2014; Günay ve Akıncı, 2017). Staj faaliyetleri esnasında öğrenciler birçok sorunla karşılaşmaktadır. Özellikle düşük ücretler, sosyal hakların ve mesleki eğitimin yetersizliği öne çıkan staj sorunları arasında yer almaktadır (Yağcı, 2001). Staj dönemi süresince yaşanan sorunların çözüme kavuşturulması için hem sektör hem de eğitim kuruluşlarının karşılıklı çabaları olmasına rağmen sorunlar tam olarak çözülememiştir (Pelit ve Güçer, 2006).



Çalışmanın temel amacı turizm işletmeciliği bölümünde okuyan üniversite öğrencilerinin turizm eğitime bakış açılarını, staj deneyimlerini ve turizm sektöründe kariyer yapma isteklerini incelemektir. Turizm eğitimi ve staj uygulamaları ile ilgili yapılan alanyazın taramasında ulaşılan çalışmaların büyük çoğunluğunun örneklemine devlet üniversitelerinde öğrenim gören öğrencilerin oluşturduğu ortaya çıkmıştır. Araştırmanın vakıf üniversitesinde gerçekleştirilmesi nedeniyle konuya farklı bir bakış açısı kazandırabileceği düşünülmektedir. Ayrıca alanyazındaki benzer çalışmalardan farklı olarak çalışmada nitel araştırma yöntemlerinin kullanılması ile konu hakkında derinlemesine bilgiye ulaşılması hedeflenmektedir. Çalışmanın bir diğer amacı öğrencilerin staj sürecinde yaşadığı sorunlara ilişkin çözüm önerilerinin geliştirilmesidir. Böylelikle çalışmanın turizm eğitiminde uygulayıcı konumda olan kurumlara (YÖK-MEB gibi eğitim kurumları, Kültür ve Turizm Bakanlığı ve turizm dernekleri) yol gösterici nitelikte olması amaçlanmıştır.

## KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### Turizm Eğitimi

Turizm eğitimi *‘turizm sektöründeki işletmelerin verimliliğini artırıcı yönde bilimsel yöntemlerin oluşturulmasının yanı sıra sektörün ihtiyaç duyacağı araştırma ve planlama çalışmalarını geliştirmek ve bu çalışmalar doğrultusunda sektöre eleman yetiştirmek amacıyla yapılan bir eğitimidir’* (Hacıoğlu, Kaşlı, Şahin ve Tetik, 2008). Sezgin (2001) ve Kırmızı (2015) ise turizm eğitimi; öğrencilere turizmin genel prensipleri ve misafirperverlik hakkında bilgi vererek turizm bilincini geliştirmek, turizm hizmet sağlayıcılarında çalışan personelin mesleki bilgi ve deneyimlerinin artırmak ve turizm sektörüne kalifiye personel kazandırmak için gerçekleştirilen her türlü faaliyet olarak tanımlamaktadır. Taşkın (2006)’a göre turizm eğitiminin faydaları şu şekildedir:

- Turizm öğrencilerine hem teorik bilgi hem de uygulama alanında deneyim sağlamak
- Turizm sektörüne iyi eğitilmiş personel yetiştirmek
- Turizm sektöründe çalışan personelin deneyimlerini artırmak
- İşletmelerde çalışan personellerin bilinçlenmelerini sağlayarak maliyetlerin düşmesini sağlamak
- Çalışan personelin örgüt içi iletişimini artırmak
- İşletmelerde modern ve verimli yönetim tekniklerinin uygulanmasını sağlamak
- Müşteri memnuniyetini artırmak.

Türkiye’de turizm eğitiminin başlangıcı, 1953 yılında Milli Eğitim Gençlik ve Spor Bakanlığı ile Kültür ve Turizm Bakanlığının ortaklaşa çalışması sonucunda Ankara ve İzmir Ticaret Liselerinde açılan turizm meslek kurslarına dayanır. Daha sonra bazı turizm dernekleri de tercümanlık kursları açarak turizm eğitime katkı sağlamaya başlamıştır (Kırmızı, 2015). 1961-1962 yıllarında Ankara Otelcilik Okulu açılmıştır. Bu okul, Anadolu



otelcilik ve turizm meslek liselerinin ilki konumundadır (Uslu ve diğerleri, 2017). 1965 ve 1966 yıllarında üniversite düzeyinde turizm eğitimi Ankara Ticaret ve Turizm Yüksek Öğretmen Okulunda verilmeye başlanmıştır. Günümüzde ön lisans, lisans ve lisansüstü turizm eğitimi veren okulların sayısında hızlı bir yükselme görülmektedir (Olcay ve diğerleri, 2015). Keleş (2018)'e göre Türkiye'de 2018 yılı itibari ile kırk turizm fakültesi, on dört turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokulu yer almaktadır. Bunun dışında yedi uygulamalı bilimler yüksekokulu ve beş iktisadi idari bilimler fakültesi bünyesinde olmak üzere toplam on iki turizm işletmeciliği bölümü bulunmaktadır. Ayrıca ülke genelinde 45 şehirde turizm öğrencilerine lisans düzeyinde eğitim verilmektedir (Keleş, 2018).

Türkiye'de turizm eğitimi örgün ve yaygın eğitim olarak iki şekilde gerçekleştirilmektedir. Örgün eğitim ve yaygın eğitimin genel amacı turizm bilincinin ortaya çıkarılması ve turizm sektöründe istihdam edilecek kişilerin bilgi ve becerilerinin artırılmasıdır. Yaygın turizm eğitimi toplumda turizme karşı farkındalığın oluşmasını hedeflerken örgün turizm eğitimi sektöre deneyimli, bilgili, çalışkan ve bilinçli personeller kazandırmayı hedefler (Üzümcü, 2015; Chen ve Gürsoy, 2008). Örgün turizm eğitimi, ortaöğretim ve yükseköğretim kurumlarında verilen eğitimi kapsamaktadır (Baltacı ve diğerleri, 2012). Örgün eğitime katılan öğrenciler belirli yaş gruplarındandır ve genelde aynı seviyeye sahiptirler. Bu nedenle örgün eğitime katılan öğrencilerin çoğunluğuna hitap edecek eğitim programları hazırlanmaktadır (Hacıoğlu ve diğerleri, 2008). Yaygın turizm eğitimi ise özel ve resmî kurumların verdiği mesleki kursları kapsamaktadır (Baltacı ve diğerleri, 2012).

Turizm sektöründe ortaöğretim bazında eğitim veren okullar sektörün alt kademe pozisyonlarında çalışacak elemanları yetiştirmektedir. Ön lisans düzeyinde eğitim veren okullar ise turizm sektörünün orta kademe yönetici istihdamını sağlamaya yönelik eğitim vermektedirler. Turizm sektörünün yönetici ve eğitici gibi daha üst pozisyonlarda çalışacak eleman ihtiyacını lisans düzeyinde eğitim veren yüksekokulların ve fakültelerin karşılaması hedeflenmektedir. Lisans düzeyinde eğitimden sonra turizm öğrencilerinin daha fazla nitelik kazanması için yüksek lisans ve doktora programları üniversite enstitülerinde yer almaktadır (Hacıoğlu ve diğerleri, 2008; Kozak, 2009). Tablo 1'de Türkiye'de turizm eğitiminin genel görünümüne yer verilmiştir.



**Tablo. 1** Türkiye’de Turizm Eğitimin Genel Görünümü

Örgün Eğitim (Diploma)	Yüksek Öğretim Kurumu (YÖK)	Lisansüstü
		Lisans
		Ön lisans
	Millî Eğitim Bakanlığı (MEB)	Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri
Yaygın Eğitim (Sertifika)	Millî Eğitim Bakanlığı (MEB)	TUREM (Turizm Eğitim Merkezleri)
		Mesleki Eğitim Merkezleri
		Halk Eğitim Merkezleri
		Meslek Lisesi Sertifika Programları
	Kültür ve Turizm Bakanlığı Bünyesinde	Hizmet İçi Eğitim
		Turizm Bilinci Eğitim Programı
		İş Başı Eğitim Kursları
	Vakıflar Özel Kuruluşlar Meslek Odaları Bünyesinde	Turizm İle İlgili Kurslar
		Profesyonel Turist Rehberleri Kursları

**Kaynak:** Yazarlar tarafından Hacıoğlu ve diğerleri (2008) ve Özdemir, Hacıoğlu ve Özdemir (2014) çalışmalarından derlenmiştir.

### Turizm Stajı

Staj kavramı, bireylerin mesleklerinde deneyimlerini artırmak ve sektörde çağın gerektirdiği yenilikleri yakalamak için bir işletmenin bir veya birden çok bölümünde geçici olarak istihdam edilmesi olarak tanımlanmaktadır (Alemdar, 1992). Aydoğan (2002) ve Kozak (2005)’e göre staj, bireylerin sahip olduğu meslekî bilgilerin uygulamaya dönüştürülme deneyimidir. Dolmacı ve Duran (2017) staj faaliyetlerini öğrencilerin, eğitimleri süresince kazandıkları teorik ve uygulamalı bilgileri daha iyi pekiştirdikleri faaliyetler olarak tanımlamışlardır.

Turizm eğitiminde gerçekleştirilen stajlar, öğrencilerin mesleki deneyimlerinin gelişmesi, teorik derslerin uygulama ile daha iyi anlaşılması, sektörün çalışma koşullarının öğrenilmesi, daha alt pozisyonlarda çalışan personele karşı duyarlılık oluşturulması, staj esnasında kazanılan deneyimlerin öğrencilere özgüven katması ve sektör çalışanları ile bağ kurulması gibi çeşitli faydalar sağlamaktadır (İlgaz ve Çakar, 2002; Sarı, 2007; Aymankuy



ve diğerleri, 2013; Uslu ve diğerleri, 2017). Tablo 2’de öğrencilerin stajlarda kazandığı öğrenimlerin özelliklerine yer verilmiştir:

**Tablo 2.** Stajdaki Öğrenmeler

a) Uygulamaya dönüktür.
b) Hızlı ve daha etkin çalışma prensibi kazandırır.
c) Zaman kısıtlaması ve baskı unsuru içerir.
d) Öğrenme sürecinde yaratıcılık ve daha çok mantık kullanımı gerektirir.
e) Bireylere yeni araç ve metotları kullanma şansı sağlar.
f) Öğrenme interaktif süreç içerisinde gerçekleşmektedir.
g) Öğrenme sürecinde kişiler hata yapabilir.
h) Bireyleri işin yapılma anına odaklandırır ve bu sayede öğrenme zorunlu olarak gerçekleşir.

**Kaynak:** Aydoğan (2002)

Aydoğan (2002)’ye göre turizm eğitiminde stajlar daha çok uygulamaya, gözleme ve karşılıklı süreç içinde bireylerin bir iş ortaya koyarak öğrenmesine dayalıdır.

Öğrenciler staj dönemlerinden memnun kalmaları durumunda kariyerlerine turizm sektöründe devam etmektedirler (Taşkın, 2006; Olcay ve diğerleri, 2015). Buna karşın turizm öğrencileri stajlarını yaptıkları işletmelerden memnun kalmazsa kariyerlerine başka sektörlerde sürdürme eğilimindedirler (Erdem ve diğerleri, 2018). Aymankuy ve diğerlerinin 2013 yılında gerçekleştirdiği çalışmada, eğitiminin son yıllarında olan turizm öğrencilerinin staj dönemlerinde sektörün zor çalışma koşullarını tecrübe etmeleri nedeniyle turizm sektöründe çalışmaktan uzaklaştıklarına vurgu yapılmıştır. Turizm eğitimi ve staj deneyimiyle ilgili alanyazın incelendiğinde stajların hem öğrenci hem de işletme açısından birtakım sorunlara neden olduğu sonucuna varan çok sayıda akademik çalışmaya ulaşılmıştır. (Akoğlan ve Okumuş,1991; Fırat, 1997; Kuşluyan ve Kuşluyan, 2000; Gökdeniz, Çeken ve Erdem, 2002; Kozak, 2005; Pelit ve Güçer, 2006; Sarı, 2007; Aslan, Çoban ve Çokal, 2014; Olcay ve diğerleri, 2015; Uslu ve diğerleri, 2017; Keleş, 2018). Bu çalışmalardan yola çıkılarak genel olarak turizm öğrencilerinin karşılaştığı sorunlar aşağıda özetlenmiştir:

- a) **Turizm işletmeleri tarafından ucuz işgücü olarak görülmeleri:** Turizm öğrencileri staj dönemlerinde uzun mesai saatleriyle çalışmalarına rağmen



öğrencilerin çoğunluğuna devamlı personelin aldığı ücrete kıyasla çok az bir ücret ödenmektedir. Çakır (1998), Güzel (2010), Türkseven (2012), Uslu ve diğerleri (2017) de stajyer öğrencilerin, işletmelerde devamlı çalışan personeller ile aynı işleri yapmalarına rağmen düşük ücretler aldığını ve bazı işletmelerin öğrencilere ücret bile ödemediğini belirtmişlerdir. Pelit, Demirdağ, Gökçe ve Kılıç (2016) turizm öğrencilerinin stajlarda uzun ve ağır mesai şartlarında çalıştırılmasından dolayı sektörden uzaklaşmaya başladıklarını vurgulamışlardır.

- b) Rotasyon ve adaptasyon dönemi ile ilgili sorunlar:** Öğrenciler, işletmelerde staja başladıkları dönemde adaptasyonla ilgili sıkıntılar yaşamaktadır. Yöneticiler stajın ilk günlerinde öğrencilerin işletmeye adaptasyonlarını sağlamak için çeşitli eğitimler vermelidir. Ayrıca öğrencilerin işletmenin farklı bölümlerinde tecrübe kazanması için staj dönemlerinde rotasyon uygulaması olmalıdır. Küçüktopuzlu (2002), gerçekleştirdiği çalışmada öğrencilerin staj dönemlerinde sabit departmanlarda çalıştırıldığını ve bu nedenle öğrencilerin işletmedeki farklı departmanların işlevlerini öğrenemediklerini ortaya koymuştur.
- c) Öğrencilerin alanları dışında çalıştırılması:** Son yıllarda öğrenciler staj dönemlerinde kendi çalışmak istedikleri veya eğitimini aldıkları bölümler dışında istihdam edilmektedir. Bu durum öğrencilerin mezun olduktan sonra kariyerlerini sürdürmeyi düşündükleri alanlarda deneyim kazanamamasına yol açmaktadır. Ön büro bölümünde kariyer hedefleyen bir öğrencinin mutfak bölümünde rotasyonsuz çalıştırılması, staj uygulamasından beklenen faydanın hem öğrenci, hem işletme hem de eğitim kurumu açısından azalmasına yol açabilmektedir.
- d) Yasal haklar ile ilgili sorunlar:** Öğrenciler staj dönemlerinde çoğunlukla sigorta, haftalık izin gibi yasal haklara sahip olmadan çalışmaktadır. Yasalar gereği sigorta ve izinler zorunlu olsa dahi bazı kötü niyetli işletmeler haksız uygulamalara devam etmektedirler. Kuşluvan ve Kuşluvan (2000)'in çalışmasında stajyer öğrencilerin düşük ücretlerle çalıştıkları ve sosyal güvencelere sahip olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Pelit ve Güçer (2006) de çalışmalarında, staj döneminde öğrencilerin sosyal güvence haklarının yetersiz olduğuna vurgu yapmıştır.
- e) Yemek ve konaklama sorunları:** Öğrencilerin büyük çoğunluğu staj dönemlerinde lojmanlarda çok sayıda kişi ile beraber konaklamak zorunda bırakılmaktadır. Bazı işletmelerde ise staj dönemlerinde öğrencilere konaklamalarını sağlayacak herhangi bir oda veya lojman verilmemekte ve hijyen koşullarından uzak yemekler sunulmaktadır. Fırat (1997), Dolmacı ve Duran (2017), Uslu ve diğerleri (2017) gerçekleştirdikleri çalışmalarda staj dönemlerinde öğrencilere sunulan beslenme ve konaklama koşullarının yetersizliğine dikkat çekmiştir.
- f) Deneyimli personelin tecrübelerini stajyer öğrencilere aktarmaması:** Turizm işletmelerinde çalışan devamlı personel sahip oldukları tecrübeyi stajyerlere aktarmaktan kaçınmaktadır. Akoğlan ve Okumuş'un 1991'de gerçekleştirdiği araştırmada turizm işletmelerinde staj gören öğrencilere personeller tarafından eğitim verilmediği belirlenmiştir. Dolmacı ve Duran (2017) da stajyer öğrencilerin işletmeler tarafından geçici çalışan olarak nitelendirilmesine ve devamlı



çalışanların yoğun çalışma koşulları nedeniyle bilgi aktarımını zaman kaybı olarak görmesine vurgu yapmıştır.

## YÖNTEM

İstanbul ilinde vakıf üniversitelerinin turizm işletmeciliği bölümünde okuyan öğrencilerin turizm eğitime bakış açılarını, staj deneyimlerini ve turizm sektöründe kariyer yapma isteklerini belirlemek amacı ile bu çalışmada nitel araştırma yöntemi yaklaşımı benimsenmiştir. Nitel araştırmalar belirlenen araştırma problemlerinin altında yatan sorunları keşfetmek amacı ile metinleri ve görüşmeleri detaylı analiz edilmesi ve yorumlanmasını gerektiren kapsamlı bir süreçtir (Stake, 2010). Bu süreçte ne kadar? kaç? gibi sorulara odaklanmak yerine ne? neden? ve nasıl? soruları üzerinde durulur ve bu soruların yanıtlarını daha çok anlamak ile ilgilenilmektedir (Keegan, 2009). Alan yazında benzer konuların yaygın olarak nicel araştırma yöntemleri ve devlet üniversitelerinde öğrenim gören öğrenciler ile gerçekleştirildiği belirlenmiştir. Bu çalışmada ise nitel yaklaşım benimsenerek, vakıf öğrencilerinin turizm eğitimi ve staj deneyimine bakış açıları derinlemesine keşfedilmeye çalışılacaktır. Bu kapsamda katılımcılara 3 ana soru yöneltilmiştir. Bu ana soru grupları alt sorular ile desteklenmiştir. Araştırma soruları aşağıdaki gibidir;

- 1- Turizm eğitimi almayı neden tercih ettiniz?
- 2- Zorunlu staj yaparken herhangi bir sorunla karşılaştınız mı? Karşılaştıysanız bu sorunlar nelerdir? Açıklar mısınız?
- 3- Turizm eğitimi tamamladıktan sonra turizm sektöründe çalışmayı düşünüyor musunuz? Nedenleriyle açıklayınız?

Araştırma evrenini İstanbul ilindeki dört yıllık turizm eğitimi veren 6 vakıf üniversitesi oluşturmaktadır. Öncelikle bu üniversitelerin bölüm başkanları ile iletişime geçilmeye çalışılmış ve araştırmanın amacı kapsamında öğrenciler ile mülakat gerçekleştirilmek istendiği belirtilmiştir. Bölüm başkanları ile gerçekleştirilen görüşmeler sonucu sadece iki vakıf üniversitesi öğrencileri ile mülakat gerçekleştirilmesine onay vermiştir. Bu nedenle iki vakıf üniversitesinde öğrenim gören toplam 28 öğrenci örnekleme dahil edilmiştir. Yarı yapılandırılmış görüşme sorularının kullanıldığı çalışmada, ifadelerin tekrar edildiği ve verilerin doyuma ulaştığı noktada görüşmeler sonlandırılmıştır.

Nitel araştırmalar bir örneklemin temsil gücünden çok örneklemin veya küçük örnek olaylar, birimler ya da etkinlikler toplamının toplumsal yaşamı nasıl etkilediği üzerine odaklanırlar (Neuman,2006: 320). Örneklem seçilirken nitel araştırmalarda sıklıkla tercih edilen amaçlı örnekleme yöntemlerinden benzeşik örnekleme kullanılmıştır. Patton (1990)'a göre benzeşik örneklem, belirli bir alt tabakadaki grubu derinlemesine betimlemeyi amaçlar. Görüşmeler 15 Ocak 2019 ile 14 Mart 2019 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir.

Görüşme soruları ve temalar Roney ve Öztin'in (2007), Güzel vd. (2014) ve Aksu ve Köksal (2005) tarafından yapılan çalışmalardan yola çıkılarak oluşturulmuştur. Görüşme formunda, öğrencilerin turizm eğitime bakış açıları, staj deneyimleri ve turizm kariyeri hedeflerine ilişkin sorular yer almaktadır. Araştırmacılar tarafından geliştirilen görüşme





sorularının hazırlanmasında; soruların kolaylıkla anlaşılması ve çok boyutlu olmaması, yanıltıcı ve yönlendirici olmaması gibi ilkeler dikkate alınmıştır. Araştırma verilerinin çözümlenmesinde betimsel analiz kullanılmıştır. Betimsel analiz; daha önceden belirlenen temalara göre elde edilen verilerin özetlenip yorumlandığı, bireylerin görüşlerini çarpıcı bir biçimde yansıtmak amacıyla sıklıkla doğrudan alıntılarının kullanıldığı ve elde edilen bulguların neden- sonuç ilişkisi çerçevesinde yorumlandığı nitel bir araştırma yöntemidir. İlk basamak olarak yapılan görüşmelerin ses kayıt çözümlenmesi yapılmıştır. Sonraki adımlarda ise elde edilen verileri analiz etmek amacıyla çerçeve oluşturma, tematik çerçeveye uygun olarak verilerin işlenmesi, bulguların tanımlanması ve bulguların yorumlanması gerçekleştirilmiştir. Betimsel analizin en belirgin özelliği olan doğrudan alıntılara çalışma içerisinde sıkça yer verilmiştir (Yıldırım ve Şimşek, 2016).

## BULGULAR

### Katılımcı Profili

Yarı-yapılandırılmış görüşmelerin gerçekleştirildiği katılımcılara ait bilgiler aşağıdaki tabloda yer almaktadır:

**Tablo 3.** Katılımcı Profili

	Cinsiyet	Üniversite	Okulda Okuduğu Yıl Sayısı	Lise Eğitimi	Zorunlu Staj Durumu	Stajını Yaptığı Yer	Stajını Yaptığı Departman
Katılımcı 1	Erkek	A	3	Kolej	+ Tamamlandı	5 Yıldızlı Otel	Ön büro
Katılımcı 2	Erkek	A	4	Turizm Meslek Lisesi	+ Tamamlandı	5 Yıldızlı Otel	Ön büro
Katılımcı 3	Kadın	A	2	Turizm Meslek Lisesi	+ Tamamlandı	Seyahat Acentası	Seyahat Acentası
Katılımcı 4	Kadın	A	5	Kolej	+ Tamamlandı	5 Yıldızlı Otel	Yiyecek- içecek departmanı
Katılımcı 5	Kadın	A	4	Turizm Meslek Lisesi	+ Tamamlandı	5 Yıldızlı Otel	Yiyecek- içecek departmanı
Katılımcı 6	Erkek	A	4	Anadolu Lisesi	+ Tamamlandı	5 Yıldızlı Otel	Yiyecek- içecek departmanı



Katılımcı 7	Erkek	A	2	Temel Lise	- Eksik	-	-
Katılımcı 8	Erkek	A	5	Kolej	+ Tamamlandı	5 Yıldızlı Otel	Ön büro
Katılımcı 9	Erkek	A	5	Turizm Meslek Lisesi	- Eksik	-	-
Katılımcı 10	Erkek	A	5	Kolej	- Eksik	-	-
Katılımcı 11	Erkek	A	4	Turizm Meslek Lisesi	- Eksik	-	-
Katılımcı 12	Erkek	A	4	Kolej	+ Tamamlandı	5 Yıldızlı Otel	Ön büro
Katılımcı 13	Erkek	A	4	Kolej	+ Tamamlandı	5 Yıldızlı Otel	Yiyecek- içecek departmanı
Katılımcı 14	Kadın	A	2	Turizm Meslek Lisesi	+ Tamamlandı	5 Yıldızlı Otel	Yiyecek- içecek departmanı
Katılımcı 15	Kadın	A	7	Anadolu Lisesi	+ Tamamlandı	5 Yıldızlı Otel	Yiyecek- içecek departmanı
Katılımcı 16	Kadın	A	3	Anadolu Lisesi	+ Tamamlandı	5 Yıldızlı Otel	Ön büro
Katılımcı 17	Kadın	B	3	Anadolu Lisesi	+ Tamamlandı	5 Yıldızlı Otel	Ön büro
Katılımcı 18	Erkek	B	2	Meslek Lisesi	+ Tamamlandı	5 Yıldızlı Otel	Kat Hizmetleri
Katılımcı 19	Erkek	B	3	Meslek Lisesi	+ Tamamlandı	5 Yıldızlı Otel	Yiyecek- içecek departmanı
Katılımcı 20	Kadın	B	4	Kolej	+ Tamamlandı	Seyahat Acentası	Seyahat Acentası
Katılımcı 21	Erkek	B	2	Meslek Lisesi	+ Tamamlandı	5 Yıldızlı Otel	Kat Hizmetleri



Katılımcı 22	Kadın	B	3	Kolej	+ Tamamlandı	Seyahat Acentası	Seyahat Acentası
Katılımcı 23	Erkek	B	4	Meslek Lisesi	+ Tamamlandı	4 Yıldızlı Otel	Yiyecek- içecek departmanı
Katılımcı 24	Erkek	B	2	Anadol u Lisesi	+ Tamamlandı	4 Yıldızlı Otel	Ön Muhasebe
Katılımcı 25	Kadın	B	4	Temel Lise	+ Tamamlandı	5 Yıldızlı Otel	Misafir İlişkileri
Katılımcı 26	Erkek	B	4	Turizm Meslek Lisesi	+ Tamamlandı	5 Yıldızlı Otel	Ön Büro
Katılımcı 27	Erkek	B	3	Meslek Lisesi	+ Tamamlandı	5 Yıldızlı Otel	Ön Muhasebe
Katılımcı 28	Erkek	A	4	Anadol u Lisesi	+ Tamamlandı	5 Yıldızlı Otel	Kat Hizmetleri

Görüşmeler İstanbul'da yer alan iki vakıf üniversitesinde turizm eğitimi alan 28 öğrenci ile gerçekleştirilmiştir. Öğrencilerin cinsiyet dağılımında erkek öğrenci sayısının kadın öğrenci sayısına göre daha fazla olduğu görülmektedir. Katılımcıların ağırlıklı olarak turizm meslek lisesi ve anadolu lisesi mezunu olduğu göze çarpmaktadır. Beş katılımcı henüz zorunlu stajını tamamlamamışken, seyahat acentasında staj yapan üç katılımcı dışında diğer katılımcıların tamamı stajlarını 5 yıldızlı otel işletmelerinde tamamlamıştır. Otel işletmelerinde stajlarını tamamlayan öğrencilerin ağırlıklı olarak ön büro ve yiyecek-içecek departmanlarında çalıştıkları görülmektedir. Kadın katılımcıların büyük çoğunluğunun otel işletmelerinin yiyecek-içecek departmanlarında görev aldığı dikkat çekmektedir. Katılımcılar staj dönemlerinde rotasyon programına dâhil edilmemiş, aynı departmanlarda sabit olarak çalıştırılmışlardır. Bu durum Küçüktopuzlu (2002) tarafından yapılan çalışmanın sonuçları ile paralellik göstermektedir. Katılımcıların üniversitede geçirdikleri yıl sayısı çeşitlilik göstermektedir.

### **Temalar**

Tema 1: Öğrencilerin turizm eğitimini tercih etme nedenleri

Tema 2: Öğrencilerin zorunlu stajda karşılaştıkları davranışlar

Alt Tema: Yöneticilerin davranışları

Alt Tema: Misafirlerin davranışları

Tema 3: Turizm sektöründe gelecek planları



Araştırma kapsamında elde edilen bütün veriler analiz edilmiş ve belirlenen üç tema kapsamında katılımcıların görüşlerine yer verilerek mevcut durumu tanımlayan genel sonuçlara ulaşılmıştır.

### **Öğrencilerin Turizm Eğitimi Tercih Etme Nedenleri Temasının Analizi**

Tema kapsamında öğrencilerin lisans öğreniminde turizm bölümünü tercih etme nedenleri yer almaktadır. Öğrencilerin lisans yerleştirme sınavı sonucunda aldıkları puanın turizm işletmeciliği bölümünü tercih etmelerinde önemli bir faktör olduğu göze çarpmaktadır. Katılımcı 5 bu durumu şu şekilde ifade etmiştir:

*“Lisede bilinçsizce yapılan lise tercihimden dolayı turizme girmiş oldum. O yaşlarda para kazanmak hoşuma gitti. Üniversite sınavında kendi istediğim bölümü tutturamadığım için turizm eğitimine devam ettim.”*

Katılımcı 4, Katılımcı 11, Katılımcı 13, Katılımcı 18 ve Katılımcı 19 puanları sadece bu bölüme yettiği için turizm işletmeciliği okuduklarını belirtmişlerdir.

Katılımcı 9 ve katılımcı 10 lisans yerleştirme sınavından aldıkları puanın turizm işletmeciliği bölümüne yettiğini belirtmekle birlikte diğer bölümlere göre daha eğlenceli olduğunu düşündükleri için turizm işletmeciliği bölümünü tercih ettiklerini eklemişlerdir.

Katılımcı 17 turizm eğitimi tercih etme sebebini “*Puanımın bu bölüme yetmesi ve İngilizce dil eğitiminin bu bölümde iyi olması*” şeklinde açıklamıştır.

Katılımcı 22 ise seyahat acentası sahibi olan ailesinin işinde devam istediği için bu bölümde okumayı tercih ettiğini belirtmiştir.

Diğer katılımcılar turizm işletmeciliği bölümünü tercih nedenlerini yabancı dile olan yatkınlık, aile mesleğinin turizm olması, en yakın arkadaşının bu bölümü tercih etmesi, eğlenceli ve dinamik bir iş ortamının olması gibi etkenler olarak açıklamıştır.

Katılımcıların mezun olduğu lise türünün turizm işletmeciliği bölümünü tercih etme konusunda etkili olduğu söylenebilir. Turizm meslek lisesi mezunu olan katılımcılar, üniversite eğitimlerinde bilinçli olarak turizmi seçmişlerdir. Anadolu Lisesi çıkışlı öğrenciler de ise ağırlıklı olarak tercih nedeninin lisans yerleştirme sınavından alınan puan olduğu gözlemlenmiştir.

### **Öğrencilerin Zorunlu Stajda Karşılaştıkları Davranışlar Temasının Analizi**

Turizm öğrencilerinin, sektörü sevmeleri ve sektörde kariyerlerini sürdürüp sürdürmeyeceklerini belirlemelerinde okul dönemi içerisinde yaptıkları stajların rolü önemlidir. Daha önce yapılan benzer araştırmalar da öğrencilerin turizm sektöründe çalışıp çalışmama kararlarında stajların etkisi olduğunu göstermektedir (Aymankey ve diğerleri, 2013; Uslu ve diğerleri, 2017). Bu bağlamda öğrencilerin stajlarında karşılaştıkları davranışlar yöneticilerin ve misafirlerin davranışları olmak üzere iki alt temada değerlendirilmiştir.



Dört katılımcı zorunlu stajlarını henüz tamamlamadıkları için bu soruda kapsam dışı bırakılmışlardır.

Staj süresince yöneticilerin davranışları alt temasında genel olarak olumlu olmayan davranışlarından bahsedilmektedir. Özellikle stajını otellerin yiyecek-içecek departmanlarında yapan öğrencilerin yanıtlarında olumsuz davranışlar daha fazla ön plana çıkmaktadır. En fazla yakındıkları konu ise mutfakta küfürlü konuşmalar, kaba hareketler, yöneticilerle iletişimsizlik ve fazla mesai süresidir.

Katılımcı 4 bu durumu şu şekilde ifade etmiştir:

*“Stajımı yaptığım otelin mutfak bölümündeki tek kız bendim. Bu yüzden beni ezdiler. Mutfakta çok fazla küfürlü konuşma oluyor. Bunun gibi sebepler yüzünden mutfak departmanından ayrıldım.”*

Katılımcı 26 da staj esnasında fazla mesai şartlarından yakınmış ve bu durumu şu sözler ile ifade etmiştir.

*‘ Staja başlamadan önce bizlere günde 12 saat çalışılacağından bahsedilmişti. Fakat staja başladıktan sonra günde toplamda 18 saat çalıştırılmaya başladık. Bu fazla çalışma şartlarından turizm sektörüne bakış açım olumsuzlaşmaya başladı’.*

Katılımcı 7 ve 14 ise iletişimsizlik ve yöneticinin olumsuz tavrından şu şekilde bahsetmiştir.

*“Genelde üst düzey yöneticiler çalışanlarla doğrudan iletişim kurmuyor. Benim çalıştığım yerdeki yönetici soğuk davranışlar gösteren ve emretmeyi seven bir kişilikti.” (K7)*

Benzer şekilde kat hizmetleri bölümünde stajını tamamlayan Katılımcı 18 iletişimsizlik ve oryantasyon eksikliği ile ilgili aşağıdaki ifadeyi kullanmıştır:

*“Üst düzey yöneticiler çalıştığımın farkında değildi. Tanıştırılmadık.”*

Katılımcıların ortak bulunduğu bir görüş ise, turizmde staj yapan öğrencilerin ucuz işgücü olarak değerlendirilmesidir. Öğrenciler bu durumdan rahatsız olduklarını belirterek, diğer çalışanlar ile aynı şartlarda olmalarının daha adil bir yaklaşım olduğunu savunmaktadırlar. Bu görüş alanyazında yapılan diğer çalışmalarda ortaya çıkan sonuçlarla paralellik göstermektedir (Çakır, 1998; Gökdeniz, vd., 2002; Pelit ve Güçer, 2006; Chen ve Shen, 2012; Aymankuy vd., 2013).

Yiyecek içecek departmanlarının mutfak bölümde süregelen usta-çırak ilişkisinin devam etmesi ustaların stajyerlere olan olumsuz davranışlarını normalleştirmiş gibi görünmektedir. Katılımcı 5’in bu konudaki açıklaması şöyle olmuştur:

*“6 ay pastacı çırağı ve pastane personeli olarak günde 12 saat ve haftada 6 gün çalıştım. Normal personeli kadar çalışmama rağmen ben stajyer maaşı alıyordum. Aynı zamanda ustalar çok kötü davranıyorlardı. Zamanında onlara yapılan kötülükleri bizim de yaşamamız gerektiğini düşünüyorlardı.”*

Katılımcı 15’ün düşünceleri de benzer şekildedir:



*“Genellikle düşüncelerime saygı duymuyorlar. Her zaman biz üstünüz havası veriyorlar. Kendilerinin eski çalışma şartlarını göz önünde bulundurarak bizim de o şartlarda, zor koşullarda çalışmamız gerektiğine inanıp zorluk çıkarıyorlardı.”*

Konaklama işletmelerinde ön büro departmanında stajlarını tamamlayan öğrenciler ise yöneticilerin yaklaşımlarının çok olumlu olduğunu aktarmışlardır. Katılımcı 1 bu konuyu şu şekilde açıklamıştır:

*“Ön büroda tüm yöneticilerimiz bana ve diğer stajyerlere karşı çok iyi davrandılar ve öğretim hevesi ile yaklaştılar. Anlamadığımız bir şeyi beş defa sormamıza rağmen hiç sıkılmadılar.”*

Zorunlu stajını ön büro departmanında tamamlayan Katılımcı 17 ise;

*“Ön büro şefim çok yardımcı oldu. Departmanda yapılan birçok işi öğretti. Genelde stajyerlere santral görevi veriyorlar. Ön büro şefi check-in check-out süreçlerini öğrenmemi sağladı. Bu deneyimin ileride iş bulmada yardımcı olacağını düşünüyorum.”* ifadesini kullanmıştır.

Katılımcıların görüşlerine göre stajyerlere yaklaşımın departman bazında değiştiği sonucuna varılabilir. Özellikle yiyecek içecek departmanlarında stajyerlerin karşı olumsuz davranışlarla karşılaştığı, diğer bölümlerde çalışanların ise bu anlamda daha mutlu olduğu düşünülebilir.

Misafirlerin davranışları alt temasında ise katılımcılar yerli misafirlerin çoğunlukla olumsuz davranışlarından, yabancı misafirlerin ise daha olumlu davranışlar sergilemesinden bahsetmişlerdir. Katılımcı 12 ve 28 bu durumu şu cümleler ile ifade etmiştir:

*“Ben yıllardır otellerde çalışıyorum. Özellikle kıyı otellerinde en çok sorun misafirler genelde Türk misafirler. Oteli satın aldıklarını düşünüyorlar özellikle servisteki arkadaşlara çok kötü davranıyorlar. Yabancılar ise daha saygılı ve anlayışlı.”*

*“Türk misafirler daha kaprisli davranmaktadırlar. Sürekli ben para veriyorum, benim etrafımda dört dönlüsün mantığındadırlar. En ufak hatayı bile tahammül edemeyip hemen personele bağırmağa başlıyorlar. Yabancı misafirler ise personel ile daha sıcak bir iletişim kurmaktadırlar.”*

Katılımcı 19 ise misafirlerin davranışlarıyla ilgili düşüncesini aşağıda şekilde paylaşmıştır:

*“Bazı müşteriler çok iyi niyetliydi. Yardımcı olmaya çalışanlar, okuduğumuz okulu soranlar oluyordu. Ancak bazı misafirler emir vererek konuşuyordu. Hakaret eden aşağılayan da oldu. Bu durumlarda baktığımız masalar değiştiriliyordu.”*

### **Turizm Sektöründe Gelecek Planları Temasının Analizi**

Turizm sektöründe gelecek planları teması kapsamında öğrencilerin turizm sektöründe kariyer hedefleyip hedeflemediği, nedenleri, hangi pozisyonlarda veya departmanda çalışmayı hedefledikleri ve çalışmayı hayal ettikleri turizm işletmeleri hakkında sorulara verdikleri yanıtlar analiz edilmiştir.



Lisans eğitimini tamamladıktan sonra turizm sektöründe bir kariyer hedefleyen öğrencilerin sayısı on altıdır. Stajlarda yaşanan olumsuz durumlara rağmen katılımcılardan sadece 3 tanesi farklı alanlarda çalışmak istediğini belirtmiştir. Katılımcı 17 turizm sektöründe kariyer hedeflemesine rağmen bazı olumsuz koşullar nedeniyle farklı bir sektörde çalışmak durumunda kalabileceği düşüncesine sahiptir:

*“Yazları da çalıştığım için deneyim kazandım. İş bulabileceğimi düşünüyorum. Ancak İstanbul’da iş bulamazsam başka şehirde çalışma imkanım yok. Bu nedenle başka sektörde de çalışabilirim. Önbüroda çalışmayı çok isterim. Ancak uzun süre deneyim olmadan resepsiyonist olarak işe almıyorlar. Diğer pozisyonlarında maaşı düşük oluyor. Normal shift saatleriyle haftada bir gün izin yapabileceğim bir otelde çalışmak isterim.”*

Katılımcıların turizm sektöründe çalışma isteğinin olması literatürde Aksu ve Köksal (2005), Chen ve Shen (2012) tarafından yapılan çalışmaların sonuçları ile benzerlik göstermektedir.

Diğer katılımcılardan farklı olarak Katılımcı 18; mevcut çalışma saatleriyle başka bir sektörde çok daha fazla para kazanabileceği, otellerde yemek-yol gibi imkanların ve çalışma saatlerinin çok kötü olması düşüncesiyle turizm sektöründe bir kariyer hedeflemediğini belirtmiştir.

Katılımcı 23 ve 27 ise turizm sektöründe çalışmanın gelecek planları arasında yer almamasını şu şekilde açıklamıştır:

*‘Otelde ya da seyahat acentasında çalışmak için dört yıllık diploma almaya gerek yokmuş. Bunu stajdan sonra daha iyi anladım. Staj sırasında çalışanların üniversite mezunu olmadıklarını gördüm. Hatta benimle dört yıl boşuna okuyorsun eğer çalışsaydın daha çok şey öğrenebilirdin gibi şeyler söylediler. Maalesef dedikleri doğru’.*

*‘ Turizm sektöründe çalışmak benim en büyük hayalimdi. Fakat staj yaptıktan sonra bu durum değişti. Günde 17-18 saat çalıştığım zamanlar bile oldu. Bu çalışmanın karşılığında stajyer olmamızdan dolayı çok düşük ücretler ödendi. Emeğimizin karşılığını alamadık’*

Katılımcıların çalışmayı hedefledikleri departmanlar ve pozisyonlar arasında ön büro ve mutfak departmanı ön plana çıkmakla beraber satış ve insan kaynakları departmanları da verilen cevaplar arasındadır.

Katılımcıların çalışmayı hayal ettiği turizm işletmeleri aşağıdaki tabloda incelenebilir



**Tablo 4.** Katılımcıların Çalışmayı Hayal Ettiği Turizm İşletmeleri

Konaklama İşletmeleri: <ul style="list-style-type: none"><li>● Shangri La</li><li>● Four Seasons</li><li>● Sheraton</li><li>● Club Med</li><li>● Hilton</li><li>● Merit Royal</li><li>● Ritz Carlton</li><li>● Rixos</li><li>● Radisson</li></ul>	Ulaştırma İşletmesi <ul style="list-style-type: none"><li>● THY</li></ul>
---	---

Katılımcıların verdikleri yanıtlar doğrultusunda THY haricinde tüm firmaların konaklama işletmesi olduğu görülmektedir. Bu sonuç üzerinde araştırma örnekleminin turizm ve otel işletmeciliği öğrencilerinden oluşmasının etkisi olduğu varsayılabilir. Katılımcılar tarafından belirtilen konaklama işletmelerinin tamamının uluslararası zincir konaklama işletmesi olması ortak yön olarak görülmektedir. Belirtilen işletmelerde THY dışında herhangi bir ulaştırma işletmesi veya yerli girişim bulunmamaktadır. Öğrencilerin bu işletmelerde çalışmayı hayal etmelerinin nedenleri aşağıdaki etkenler üzerinde toplanmaktadır:

- Yurt dışında iş imkânı tanınıyor olması
- Kurumsallaşmış olması ve belirli standartlara göre işleyişin sağlanıyor olması
- Çalışma ortamının güzel olması
- Yöneticilerin saygılı ve eğitici olması
- Personele değer verilmesi

Bu sonuçlara göre öğrencilerin tercihlerini daha çok çalışma koşullarının şekillendirdiği görülmektedir.

## SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bu çalışmada İstanbul'da yer alan vakıf üniversitelerinde turizm ve otel işletmeciliği bölümü öğrencilerinin, turizm eğitimi tercih nedenleri, stajda edindikleri tecrübeler ve buna bağlı olarak sektöre bakış açıları ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Yarı-yapılandırılmış görüşmelerin sonucunda katılımcıların turizm eğitimi tercih etme nedenlerinin genel olarak lisans yerleştirme sınavından aldıkları puana bağlı olduğu görülmüştür. Bu noktada katılımcıların görüşleri mezun oldukları liseye bağlı olarak farklılaşmaktadır. Turizm meslek lisesinden mezun olan katılımcılar lisans yerleştirme sınavından aldıkları puan düşük de olsa farklı bir alana yönelmek yerine bilinçli olarak turizm eğitim almayı tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Diğer liselerden mezun olan katılımcılar ise yalnızca aldıkları puan doğrultusunda turizm işletmeciliği bölümünü tercih ettiklerini ifade etmişlerdir. Bu nedenle liselerde eğitim gören öğrencilere lise döneminde sınava girmeden önce okulların rehber öğretmenleri tarafından üniversite bölümleri ile ilgili tanıtıcı bilgilendirmeler





yapılmalıdır. Bu bölümler içerisinde turizm işletmeciliği, konaklama ve seyahat işletmeciliği ve turist rehberliği bölümlerinin de tanıtımları gerçekleştirilmelidir. Bu tanıtımlara göre öğrenciler turizm eğitimi alıp almama konusunda önceden düşünme şansı elde etmiş olurlar.

Katılımcılar staj deneyimlerinde yöneticilerinden ve misafirlerden gördükleri davranışları genellikle olumsuz olarak nitelendirmektedir. Yöneticilerin davranışları alt temasında katılımcıların görüşleri çalıştıkları departmanlara göre farklılık göstermektedir. Yiyecek içecek departmanında çalışan katılımcılar kaba ve küçümseyici davranışlardan, iletişim sorunlarından bahsederken ön büroda çalışan katılımcılar tam aksine yöneticilerinin davranışlarını olumlu olarak nitelendirmiştir. Katılımcıların büyük çoğunluğu stajyerlerin ucuz işgücü olarak görüldüğü konusunda ortak fikirdedir. Fakat Üzümcü ve diğerleri (2015)' de gerçekleştirdiği çalışmasında öğrencilerin turizmde verilen ücretlere karşı olumlu bir bakış açısına sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmanın bu bulgusu Üzümcü ve diğerleri (2015)'de gerçekleştirdiği çalışma sonucundan farklılık göstermektedir. Alan yazında personellere ödenen ücret ile motivasyon arasında anlamlı ilişki olduğu vurgulanmaktadır (Şener, 1997 ve Ölçer, 2005). Bu nedenle staj yapan öğrencilerin hem iş motivasyonlarının artırılması hem de turizm eğitimine olumlu bakış açısı sağlanabilmesi için otel işletmelerinde adil ücret politikası uygulanmalıdır. Diğer bir taraftan otel işletmelerinde çalışan personeller adil ücretin yanında üstlerinin kendilerine saygılı davranmasını ve başarılarının takdir edilmesini beklediğinden (Hrdergi, 2016) staj yapan öğrencilere karşı da yöneticiler daha ılımlı davranışlar sergilemelidirler. Bu sayede yöneticileri tarafından takdir edilen ve ılımlı davranış sergilenen turizm öğrencileri stajlarını tamamladıktan sonra turizm sektöründe çalışmaya devam edebilir.

Araştırmanın bir diğer bulgusu da sürekli çalışanlarla aynı işleri yaparken çok daha az gelir elde etmeleri katılımcılar tarafından sıklıkla dile getirilmiştir. Misafirlerin davranışları alt temasında ise katılımcılar yerli misafirlerin olumsuz davranışından, yabancı misafirlerin daha olumlu olmasından bahsetmişlerdir. Ayrıca araştırmada katılımcıların çalışmayı istediklerini belirttikleri turizm işletmelerin tamamına yakını uluslararası zincir konaklama işletmeleridir. Öğrenciler gelecekte bu işletmelerde çalışmayı tercih etmelerinde kurumsal süreçler, çalışma koşulları ve yurtdışında çalışma imkânı gibi etkenleri göz önüne aldıklarını ifade etmişlerdir. Güzel, Akdağ, Güler ve Şener (2014) yaptıkları çalışmada öğrencilerin turizmde kariyer algılamalarına ilişkin yurtdışında çalışma imkânı ve yeni insanlarla tanışma gibi olumlu tutumların yanı sıra; cinsiyet ayrımı, ekonomik getirinin azlığı, diğer işlerden daha az saygın görülmesi ve sosyal yaşantıya zaman bırakmaması gibi olumsuz tutumlara da sahip olduğu sonucuna varmıştır. Bu yönüyle çalışma, Güzel ve diğerlerinin (2014) araştırma sonuçlarıyla paralellik göstermektedir. Spesifik konaklama işletmesi adı vermekle birlikte, öğrencilerin THY dışında ulaştırma işletmesi, seyahat acentesi gibi sektördeki diğer turizm işletmelerinden bahsetmemiş olmaları dikkat çekici bir unsurdur. Bu işletmeleri neden tercih etmedikleri, tercih etmeleri için yapılması gerekenler başka bir araştırma önerisi olabilir. Katılımcıların tamamının turizm ve otel işletmeciliği öğrencisi olmasının sonuca etki etmesi ihtimali göz önüne alınarak farklı bölümlerdeki turizm lisans öğrencilerinin örnekleme alınacağı çalışmalarda sonuçların değişiklik gösterebileceği düşünülmektedir.



Çalışmanın sonuçları doğrultusunda öğrencilerin zorunlu staj süreçlerinin bir takım iyileştirmelere ihtiyaç duyduğu görülmektedir. Özellikle çalışma koşulları, çalışma ortamı ve stajyerlerin elde ettiği ekonomik getirinin iyileştirilmesiyle öğrencilerin çok daha verimli bir staj süreci geçirecekleri ve kariyerlerini turizm sektöründe devam ettirme konusunda daha istekli olacakları öngörülmektedir. Böylelikle turizm lisans eğitimi alan kalifiye çalışanların turizm sektörüne kazandırılması ve turizmde hizmet kalitesinin artması mümkün olacaktır. Diğer bir taraftan öğrencileri turizm sektöründe çalışmaya özendirmek için otel işletmelerinde öncelikle olarak turizm mezunlarının istihdam edilmesine dikkat edilmelidir. Ayrıca stajını tamamlayan öğrencilerden geri bildirim alınmalı ve bu sonuçlara göre stajlarda verimliliğin artırılmasına yönelik hem eğitim kurumları hem de otel işletmeleri bir arada çalışmalar yürütmelidirler.

Araştırmanın bir takım sınırlılıkları bulunmaktadır. Bu çalışmada İstanbul'da bulunan iki vakıf üniversitelerinde turizm eğitimi alan öğrencilerle görüşülmüştür. Bundan sonraki çalışmalar İstanbul'da bulunan diğer vakıf üniversitelerinin gastronomi bölümü ve turizm meslek yüksek okulu öğrencileri de dahil edilerek örneklem çeşitliliği artırılabilir. Diğer bir taraftan bu çalışma İstanbul'da bulunan vakıf üniversiteleri olarak sınırlandırılmıştır. İleride farklı bölgelerde ve şehirlerde bulunan vakıf üniversitelerinin turizm bölümlerinde eğitim gören öğrenciler ile de benzer çalışmalar gerçekleştirilmeli ve İstanbul ili dışında farklı vakıf üniversitelerinde öğrenim gören öğrencilerin turizm eğitimi ve stajlara yaklaşım farklılıkları ortaya konulabilir.

## **KAYNAKÇA**

- Akin Aksu, A. ve C. Köksal, D. (2005). Perceptions and Attitudes of Tourism Students in Turkey. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 17(5), 436-447.
- Akoğlan, M. ve Okumuş, F. (1991). Stajyer Öğrenci Sorunları ve Bu Konuda Bir Anket Çalışması. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2 (19-20), 32-33.
- Alemdar, T. (1992). Turizm Eğitiminde Stajlar Konusunda Bir Model. *Turizm Eğitimi Konferansı/Workshop*. Turizm Bakanlığı, Ankara.
- Aslan, Z., Çoban, G. ve Çokal, Z. (2014). Turizm Öğrencilerinin Staj Deneyiminde Algıladıkları Motivasyonun Herzberg Kuramına Göre Değerlendirilmesi: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi Örneği. *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 33,164-188.
- Aydoğan, Z. F. (2002). Büro Yönetimi Önlisans Programlarında Staj Eğitiminin Önemi. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Büro Yönetimi Eğitimi Bilim Dalı, Ankara.
- Aymankuy, Y., Tetik N., Girgin G. K. ve Aymankuy, Ş. (2013). Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimindeki Staj Uygulamasına Öğrenci ve Akademisyenlerin Bakışı (BTİOYO'da Uygulama). *International Journal of Human Science*,10(1), 102-127.
- Baltacı F., Üngüren, E., Avsallı, H. ve Demirel, O. N. (2012). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Eğitim Memnuniyetlerinin ve Geleceğe Yönelik Bakış Açılarının Belirlemesine Yönelik Bir Araştırma. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 4(1), 17-25.
- Chen, T. B. ve Gürsoy, D. (2008). Preparing Students for Careers in the Leisure, Recreation and Tourism Field. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 7 (3), 21-41.



- Chen, T. L. ve Shen, C. C. (2012). Today's Intern, Tomorrow's Practitioner?—The Influence of Internship Programmes on Students' Career Development in The Hospitality Industry. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 11(1), 29-40.
- Cömert, M. (2014). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Sektörde Çalışmak İstedikleri Alanlar ve Sektördeki İstihdamda Cinsiyet Ayrımcılığıyla İlgili Düşünceleri. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi*, 1, 50-62.
- Çatı, K. ve Bilgin, Y. (2013). Turizm Lisans Öğrencilerinin Turizm Sektöründe Çalışma Eğilimleri. *C.Ü. İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 14(1): 24-45.
- Dolmacı, N. ve Duran, Y. (2017). Ön Lisans Düzeyinde Öğrenim Gören Öğrencilerin Zorunlu Staj Uygulamasına İlişkin Görüşleri, Sorunları ve Çözüm Önerileri: Isparta Meslek Yüksekokulu Örneği. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(21), 255-267.
- Emir, O., Pelit, E. ve Arslan, S (2010). Turizm Alanında Ön lisans Eğitimi Alan Öğrencilerin Staj Öncesi ve Sonrası Görüşlerinin Karşılaştırılması: Afyon Kocatepe Üniversitesi Örneği. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 9 (33), 141-165.
- Erdem, B. (2016). Temin, Seçim ve İşe Alma. M. Tuna (Ed.), *İnsan Kaynakları Yönetimi içinde* (160-227). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Erdem, B., Akgöz, E. ve Gündoğdu, İ. (2018). Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Uluslararası Staj Deneyimlerine İlişkin Memnuniyet Algıları: Kırgızistan – Türkiye Manas Üniversitesi Örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(2):74-98.
- Fırat, Z. (1997). Anadolu Otelcilik Ve Turizm Meslek Lisesi Öğrencilerinin Staj Faaliyetlerinin Organizasyonu, Sektör Beklentileri ve Öğrencilerin Tatmin Düzeyinin Ölçülmesi (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi ve Anabilim Dalı: Ankara.
- Gökdeniz, A. Çeken, H. ve Erdem, B. (2002). Okul-Sektör İş birliği Çerçevesinde Stajdan Beklentileri, Sorunlar ve Çözüm Önerilerine Yönelik Bir Uygulama. *Turizm Eğitimi Konferans/Workshop*. Turizm Bakanlığı, Ankara.
- Günay, İ. ve Akıncı, Z. (2017). Turizmde Sürdürülebilirlik Açısından Öğrencilerin Sektöre Karşı Tutumlarının Mezuniyet Sonrası Kariyer Planlaması ve Seçimine Etkisi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(20): 18-19.
- Güzel, F. Ö. (2010), Turizm Öğrencilerinin Staj Döneminde Edindikleri Motivasyonun Herzberg Teorisine Göre Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma. *Journal of Yasar University*, 20(5), 3415- 3429.
- Güzel, T., Akdağ, G., Güler, O. ve Şener, S. (2014). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizmde Kariyer Algılamaları: Çanakkale, Mersin ve Kıbrıs'ta Bir Araştırma. *3.Doğu Akdeniz Sempozyumu Bildiriler Kitabı*. Mersin.
- Hacıoğlu, N. , Kaşlı, M., Şahin, S. ve Tetik, N. (2008). *Türkiye'de Turizm Eğitimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Hacıoğlu, N., Şahin, B. ve Girgin, G. K. (2010). Bireyin Gelişiminde Eğitimin Rolü ve Turizm Eğitimi. Ö. T.Özmen ve C Topaloğlu (Ed.), *Çalışma Yaşamında Bireysel Gelişim Turizm İşletmelerinden Örnekler ve Uygulamalar içinde* (349-371). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Hrdergi (2016). Motivasyona dair notlar. Sizin için çalışanların kendilerini önemli hissetmesini sağlıyor musunuz?. <http://www.hrdergi.com/tr/dergi-haber/2016/4-Nisan/2452/motivasyona->



dair-notlarsizin-icin-calisanlarin-kendilerini-onemli-hissetmesini-sagliyor-musunuz-?.  
Erişim Tarihi: 03.03.2019.

- Ilgaz, S. ve Çakar, M. (2002). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Staj Problemleri: Başkent Üniversitesi İİBF Turizm İşletmeciliği Bölümü Öğrencileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma, Turizm Eğitimi Konferans/Workshop, Turizm Bakanlığı, Ankara.
- İnce, C. ve Kendir, C. (2016). Turizm Öğrencilerinin Kariyer Beklentilerine Yönelik Düşünceleri: Stajyer Öğrenciler Örneği: International Journal of Academic Values Studies, 2(4),13-23.
- Keleş, Y. (2018). Neden Turizm Eğitimi? Lisans Düzeyinde Turizm Öğrencilerine Yönelik Bir Araştırma. Journal of Tourism and Gastronomy Studies, 6(4),219-236.
- Kırmızı, A. (2015). Turizmde Eğitim Sorunları ve Hizmet içi Eğitim. Yayımlanmamış Ders Notu, Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü, Sakarya Üniversitesi, [http://content.lms.sabis.sakarya.edu.tr/Uploads/76949/35256/ahmet\\_k%C4%B1rm%C4%B1z%C4%B1-turizm\\_e%C4%9Fitim\\_sorunlar%C4%B1.pdf](http://content.lms.sabis.sakarya.edu.tr/Uploads/76949/35256/ahmet_k%C4%B1rm%C4%B1z%C4%B1-turizm_e%C4%9Fitim_sorunlar%C4%B1.pdf).Erişim Tarihi:05:06.2019
- Kozak, M. A. (2009). Akademik Turizm Eğitimi Üzerine Bir Durum Analizi. Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 22, 2-20.
- Kozak, M. A. ve Kızıllırmak, İ. (2001). Türkiye’de Meslek Yüksekokulu Turizm Otelcilik Programı Öğrencilerinin Turizm Sektörüne Yönelik Tutumlarının Demografik Değişkenlere Göre Değişimi: Anadolu, Akdeniz ve Karadeniz Teknik Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Bir Uygulama. Anotolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 12, 9-16.
- Kozak, N. (2005). Staj Dosyası (I): Öğrencilerin Yasadıkları Sorunlar; Staj Dosyası (II): Sektörün Ve Turizm Programlarının Görüşleri; Staj Dosyası (III): Turizm Sektöründe Staj Üzerine Bazı Görüşler. <https://www.turizm gazetesini.com/Article.aspx?Id=25199>.Erişim Tarihi:05.06.2019.
- Kuşlivan, S. ve Kuşlivan, Z. (2000). Perceptions and Attitudes of Undergraduate Tourism Students Towards Working in the Tourism Industry in Turkey. Tourism Management, (21),251-269.
- Kuşlivan, S., Kuşlivan, Z. ve Eren, D. (2003). Undergraduate Tourism Students’ Satisfaction With Student Work Experience and Its Impact on Their Future Career Intentions: A Case Study. S. Kuşlivan (Ed.), Managing Employee Attitudes and Behaviors in the Tourism and Hospitality Industry içinde (77-98). New York: Nova Science Publishers Inc.
- Küçüktopuzlu, F. (2002). Turizm Eğitimi Veren Yüksekokulların Staj Programlarında Eşgüdümün Sağlanması ve Çözüm Önerileri. Turizm Eğitimi Konferans-Workshop, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Neumann, L. (2017). Toplumsal Araştırma Yöntemleri. Ankara. Yayın Odası Yayıncılık.
- Olçay, A., Yıldırım, İ. ve Sürme, M. (2015). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Staj Eğitimi Hakkında Görüşleri: Gaziantep İli Örneği. Journal of Higher Education and Science, 5(3), 324-334.
- Özdemir S.S., Polat E., Hacıoğlu, N. ve Özdemir M. (2014). Türkiye’de Önlisans Düzeyinde Gerçekleştirilen Turizm Eğitiminin Analizi. VI. Uluslararası Eğitim Araştırmaları Kongresi Bildiriler Kitabı, Ankara,
- Patton, M. Q. (1990). Qualitative evaluation and research methods. ABD: Sage Publications, Inc.
- Pelit, E. ve Güçer, E.(2006). Turizm Alanında Öğretmenlik Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm İşletmelerinde Yaptıkları Stajları Değerlendirmeler Üzerine Bir Araştırma. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi,1,139-163.



- Pelit, E., Demirdağ, Ş.A., Gökçe, Y. ve Kılıç, İ. (2016). Turizm Öğrencilerinin Sektöre Yönelik Tutumlarının Kariyer Yapma İsteklerine Etkisi: Staj Yapan Öğrenciler Örneği. 3rd International Congress on Social Sciences, China to Adriatic Congress Bildiri Kitabı, Antalya.
- Sarı, H. (2007). Ortaöğretim Düzeyinde Mesleki Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Staj Sürecine Adaptasyonu Üzerine Bir Araştırma (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü: Ankara.
- Sezgin, O.M. (2001). Genel Turizm ve Turizm Mevzuatı. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Stake, R. E. (2010). Qualitative Research Studying How Things Work. London :The Guildford Press.
- Şener, B. (1997). Modern Otel İşletmelerinde Yönetim Ve Organizasyon, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Taşkın, M. (2006). Ortaöğretim Turizm Eğitiminde Staj ve İzmir İli Anadolu Otelcilik Turizm Meslek Liselerinde Bir Uygulama (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Tekbalkan, M.(2015). Önlisans Düzeyinde Turizm Eğitimindeki Staj Uygulamasına Yönelik Öğrencilerin Bakış Açıları: On Dokuz Mayıs Üniversitesinde Bir Uygulama. Elektronik Meslek Yüksekokulları Dergisi, 5(12),170-182.
- Türkiye Turizm Stratejisi 2023 (2007). Resmî Gazete (Sayı: 26450). [www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2007/03/20070302-17-1.doc](http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2007/03/20070302-17-1.doc). Erişim Tarihi: 23.06.2019
- Türkseven, E. (2012). Turizm Eğitiminde Yaşanan Staj Sorunları: Lisans Öğrencilerinin Görüşlerine Yönelik Bir Araştırma (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Sakarya.
- Uslu, A., Sancar, M. F., Kutukız, D. ve İlter, Ü. İ. (2017). Turizm Alanında Ön Lisans ve Lisans Öğrenimi Gören Öğrencilerin Staj Hakkındaki Görüşleri: Siirt Üniversitesi ve Batman Üniversitesi Örneği. Journal of Recreation and Tourism Research, 4(3), 81-92.
- Ünlüönen, K. (2004). Turizm İşletmeciliği Öğretmenlik Programlarının Öğrenci Beklenti ve Algılamaları Açısından Karşılaştırılması (1998-1999 ve 2003-2004 Öğretim Yılları). Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 1 ,108-130.
- Üzümcü, P. T. (2015). Otel Yöneticilerinin Turizm Eğitime Yönelik Algıları: Kocaeli İli Otel Yöneticileri Üzerinde Bir Araştırma. KOSBED,30.123-150.
- Yağcı, Ö (2001), Türkiye’de Turizm Eğitimi ve İstihdamında Karşılaşılan Temel Sorunlar ve Çözüm Önerileri. Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, 4 (4), 23-39.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2016). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri. Ankara: Seçkin Yayıncılık.