

TURİZM SEKTÖRÜNDE İNSANGÜCÜ AÇIĞININ UZAKTAN ÖĞRETİMLE KARŞILANMASI

Prof. Dr. Şan ÖZ-ALP

A) GİRİŞ

Turizm sektörünün gelişmesinde 1980 sonrası uygulanan teşvik tedbirleri önemli rol oynamıştır. Bugün 140 bin belgeli yatak kapasitesine ulaşılmıştır. 1994 yılında belgeli yatak sayısının yüzde yüzlük bir artışla 227 bine ulaşacağı tahmin edilmektedir. Bu süreçte konaklama tesislerinde 60 bin, lokanta sektöründe 3.6 bin, seyahat acentalarında 19 bin eğitilmiş yeni personele ihtiyaç olacaktır. Bu rakamlar yalnız belgeli tesislerle ilgilidir. Bir bu kadar da belgesiz tesis olduğu tahmin edilmektedir.

Turizm sektörünün önemli problemlerinden birincisi sağlıklı istatistiki bilgilere sahip olunmamasıdır. Bu sektörle ilgili en basit bilgiler bile birbirini tutmamaktadır. Söz gelişi otel, yatak, personel sayılarıyla ilgili yetkililerin beyanlarında önemli farklar görülmektedir. Turizmle ilgili politikaların doğru olarak tespit edilebilmesi için doğru bilgilere olan ihtiyaç önem kazanmıştır. Bu nedenle de B.M. Uluslararası Çalışma Teşkilatı'nın ve Kalkınma Programının işbirliğiyle «İnsangücü Planlaması» araştırması yapılmıştır. Turizmle ilgili ikinci ciddi problem ise yetişmiş işgücü açığı

ğıdır. Bu araştırma ile mevcut belgeli tesislerdeki personel sayıları ve beş yıl içinde bu sayılardaki gelişmeler ortaya konmaktadır.

Sektörle ilgili doğru bilgilerin toplanacağı bir merkeze, büroya vb. ihtiyaç vardır. Yoksa durumu tespit etmek için sürekli araştırma yapmak zorunda kalır. Daha kötüsü eksik bilgiler ile yanlış politikalar geliştirilir.

Turizm, son on yılda ülke ekonomisinde taşıdığı önemi dolayısıyla en çok konuşulan konular arasında yer almıştır. Turizm sektörü plan hedefleri üzerinde büyüyen ender sektörlerden biri olmuştur. Döviz girdilerindeki önemi dolayısıyla, turizmin en geniş biçimde özendirilmesi politikası benimsenmiştir.

Doğu ülkelerinde meydana gelen büyük değişikliklerde yıllardır bu ülkeleri ziyaret eden milyonlarca batılı turist için önemi inkâr edilemez. Ayrıca üyesi olmaya çalıştığımız Avrupa Topluluğuna girmemizde de turizmin önemli bir yeri olacaktır.

Turizm sektörünün yarattığı istihdamı üç grupta toplayabiliriz:

- a) Doğrudan istihdam, otelcilik, yiyecek - içecek, seyahat acentaları, yatçılık, eğlence, eğitim vb. sektörlerde fiilen çalışan işgücüdür,
- b) Dolaylı istihdam, binaların yapımından, mobilya ve mutfak malzemelerine kadar sektörün ihtiyacını karşılayan alanlarda yaratılan işgücüdür,
- c) Uyarılmış istihdam, turizm sektörünün gelişmesiyle canlanan, büyüyen bu sektöre mal ve hizmet sağlayan yiyecek, içecek, hatıra eşyası, kamu hizmetleri vb. alanlarda artan işgücü ihtiyacıdır.

Turizm yeni istihdam imkânları sağlar. Toplumun refah seviyesinin yükseltilmesinde önemli rol oynar. Döviz girdisi sağlar, ödemeler dengesinin sağlıklı bir yapıya kavuşmasında etkili olur. Toplumun dinlenme ve eğlenme ihtiyacını karşılar. Kitleleri eğitir. İnsanlararası anlayışı, dostluğu, barışı teşvik eder.

Turizmin ekonomik, sosyal, politik, eğitim, öğretim, kültürel ve sağlık fonksiyonlarıyla ilgili alınan tedbirlerin tümüne turizm politikası denir. Turizm politikası ülkenin genel politikasına uygun olarak yatırımlardan, tanıtıma, hukuki düzenlemelerden eği-

tıme kadar çok geniş bir alanı kapsar. Turizm bir hizmet sektörüdür. İnsanın insana hizmet etmesidir. Çok sayıda işgücüne ihtiyaç gösteren bir alandır. Turistin memnun edilmesi de hizmet edenin yetiştirilmiş ve eğitilmiş olmasına bağlıdır. İhtiyaç duyulan miktarlarda insanın eğitilmesi ise insan gücü planlamasını gerektirir.

I. İnsan gücü Planlaması

İnsan gücü planlaması beşeri kaynakların incelenmesi, temini, iyileştirilmesi ve mevcutların muhafaza edilmesidir. İstenilen amaçlara ulaşmak için «insanın» istenilen zamanda, istenilen sayıda ve istenilen kalitede hazır bulundurulmasıdır. Başka bir deyişle «insan» istenilen vasıflarda eğitip, amaçlara uygun hale getirmektir. Bu kavram hiçbir şekilde ülkenin genel ekonomik ve sosyal hedeflerinden ayrı düşünülemez.

İnsan gücü planlamasındaki önemli safhalar şu şekilde özetlenebilir:

- a) İnsan gücü kaynakları hakkında doğru bilgilerin toplanması, sınıflanması ve analiz edilmesi,
- b) İnsan gücü kaynaklarının amaçları, beklentileri ve çalışabilecekleri diğer alanların tesbiti,
- c) Değişik insan gücü kaynaklarına ulaşmada yardımcı olacak medyaların geliştirilmesi,
- d) İnsanın en iyi yararlanmak için, bunların tercihlerinde rol oynayan (teknik, sosyal, bireysel ve parasal) faktörlerin ortaya çıkarılması.

Türkiye'nin kalkınmasında en önemli faktörlerin biri insan gücü planlamasıdır. Cumhuriyetin ilk yıllarından başlayarak bütün eğitim sistemimiz ileri bir ülkenin ihtiyaç duyacağı elemanları yetiştirmek üzere planlanmıştır. Akla uygun pek çok cesur tedbirler alınmış, onbinlerce insan kıt döviz kaynaklarına rağmen yurt dışına eğitim öğretim için gönderilmiş, yabancı dilde öğrenim yapan okullar, üniversiteler açılmış, belirli alanlara ara eleman yetiştirmek üzere meslek liseleri ve yüksekokullar açılmış, onbinlerce genç buralarda eğitilmiştir.

Son on yılın en başarılı icraatlarından biri de turizm sektöründeki gelişmedir. Ülkemize gelen turist sayısı 5 milyona, bunla-

rın bıraktığı döviz miktarı da 3 milyar dolara yaklaşmıştır. Turistlere hizmet amacıyla binlerce tesis açılmıştır. Binlercesi de proje safhasındadır. Bu başarılı icraatın en başarısız tarafı ise insangücü planlamasıdır. Bu ihmalin maliyeti çok yüksektir ve bir an önce gerekli tedbirlerin alınması gerekmektedir. Şimdiye kadar, turizm sektörü pratik bazı çözümlerle eleman ihtiyacını çözmeye çalışmıştır. Ancak mevcut eleman açığının sektöre verdiği zarar ciddi boyutlara ulaşmıştır. En kısa sürede bu sektörün eleman ihtiyacının karşılanması gerekmektedir.

Son on yılda belirli sürelerde turizm sektörünün eleman ihtiyacıyla ilgili toplantılar düzenlendiği hepimizin malumudur. Ancak bu toplantılarda aynı görüşler tekrarlanmış, Turizm Bakanlığının başlattığı bazı projeler dışında, eğitimde bir gelişme görülmemiş ve insangücü açığı büyüyerek önemini korumuştur. Temennimiz bu toplantının bu yönde atılmış sonuç alıcı bir toplantı olmasıdır.

II. Uzaktan Öğretim

Uzaktan öğretim, farklı seviyelerde yürütülen, değişik uygulama şekilleri olan, genelde yüz yüze öğretimin söz konusu olmadığı, ancak bir eğitim kuruluşunun planlama, rehberlik ve diğer öğretim hizmetleri yönetiminde yürütülen öğretim eğitim faaliyettir.

Bu öğretim şeklinin özellikleri şu şekilde özetlenebilir:

- a) Örgün öğretimin aksine öğretici ve öğrenciler birbirinden ayrıdır.
- b) Bir eğitim kuruluşunun yönetimindedir.
- c) Eğitim, uzaktan eğitim medyalarından biri veya birkaçından yararlanarak yürütülür (yazılı mazeme, radyo, televizyon, video bantı vb.).
- d) Sınırlı da olsa çift yönlü bir iletişim imkânı vardır.
- e) Eğitim, staj, sosyalleşme vb. amaçlarla belirli merkezlerde toplanma imkânı vardır.
- f) Sanayileşmiş bir eğitim şeklidir. Başka bir deyişle eğitimin ayrıntılı bir biçimde planlamasını, prosedürlerin tesbitini, iş bölümünü, bilgisayarlardan yararlanmayı, denetimin otomatikleşmesini ve uygun sınav sistemlerini kapsar.

Uzaktan öğretimde iki temel uygulama görülmektedir. Birincisi çok sayıda öğrenci için hazırlanmış basılı malzeme ve bireysel çalışmaya dayanan sistemdir. Açık üniversite ve klasik mektupla öğretim uygulamaları buna örnek olarak verilebilir. İkincisi ise örgün eğitime paralellik gösteren, belirli zamanlarda yüz yüze sınıfı veya grup çalışmasını ve danışmanlık hizmetlerini de içeren sistemdir. Örnek olarak, Avustralya ve İsveç'deki uygulama verilebilir. Kanada Üniversitesinin uyguladığı sınıflarda kasetle öğretim sistemi bunun başka bir şeklidir. Genelde ise ihtiyaca göre yukarıda sıralanan iki alternatifin karması sistemlere rastlanmaktadır.

Türkiye'de uzaktan eğitimin başarılı başarısız birçok örneği vardır. Milli Eğitim Bakanlığının Yaykur ve Mektupla Öğretim programları başarısız olmuş ve geride pek çok problem bırakarak faaliyetlerine son verilmiştir. Ayrıca radyo ve televizyonda uygulanan yabancı dil programlarından şimdiye kadar dil öğrenene rastlanmamıştır. Aynı şekilde bazı gazetelerin yabancı dil öğretme kampanyaları da başarısızlıkla sonuçlanmıştır.

1982 yılında Anadolu Üniversitesine bağlı Açıköğretim Fakültesi kurulmuştur. Merkezi Açıköğretimdeki iki programdan (İş İdaresi ve İktisat) şimdiye kadar yaklaşık 22 bin öğrenci lisans derecesi ile mezun olmuştur. İlkokul öğretmenlerine uygulanan ön lisans derecesine yönelik programdan ise 120 bine yakın öğretmen diploma almıştır. Bu yıl özellikle ortaöğretim öğretmenlerine yönelik lisans tamamlama programı planlanmaktadır. Açıköğretim ayrıca otelcilik ve turizm konusunda birincisi geçen yıl tamamlanmış olan bir yaygın eğitim (sertifikasyon) programı da yürütmektedir.

İnsangücü açığını kapatabilmek için değişik seviyedeki öğretim kurumlarında alınabilecek tedbirler vardır. Üniversitemizin Yaygın Eğitim Merkezinin bu konuda daha önce başlattığı sertifika programları dolayısıyla geçen yıldan beri bu sektörle ve özellikle Turizm Bakanlığı ile yakın işbirliği içerisinde bulunulmuştur. Bu ilişkiler üniversite öğretim üyelerine bu sektörle ilgili çok kıymetli bilgiler ve tecrübe kazandırmıştır. Türkiye'de tek Açıköğretim Fakültesine sahip Üniversite olması dolayısıyla de sektörde insangücünün eğitimi konusunda Anadolu Üniversitesine önemli sorumluluklar düşmektedir. Çünkü kısa sürede sorunun hallinde tek çıkar yol uzaktan eğitimidir.

B) B. M. KALKINMA PROGRAMI (UNDP) VE ULUSLARARASI ÇALIŞMA ÖRGÜTÜNÜN (ILO) TEKNİK İŞBİRLİĞİYLE HAZIRLANAN TURİZM BAKANLIĞI «OTEL VE TURİZM EN-DÜSTRİSİ İNSANGÜCÜ ARAŞTIRMASI»

Türkiye'de tahminlerin üzerinde gelişen turizm sektöründe, sağlıklı bir büyümeye imkân verecek insangücü ihtiyacı, nitelik ve nicelik yönünden sağlanamamıştır. Bu yönde yapılacak planlamalarda önce mevcut durumun, daha sonra gelecek yıllardaki muhtemel gelişmelerin doğru olarak tesbiti gerekmektedir. Bu ihtiyaç dolayısıyla Turizm Bakanlığı ile UNDP ve ILO tarafından ortak bir proje çerçevesinde geniş kapsamlı bir araştırma yaptırılmıştır. Devlet İstatistik Enstitüsü de proje modeline uygun olarak bilgilerin toplanması ve işlenmesi konularında yardımcı olmuştur.

Araştırmanın iki amacı vardır:

- a) Turizm Bakanlığınca belge verilmiş olan konaklama, yiyecek içecek ve seyahat acentalarında halen çalışmakta olan personelin nitelik ve nicelik yönünden özelliklerini tespit etmek,
- b) Önümüzdeki beş yılda bu işletmelerde nitelikli işgücü talebi hakkında tahminlerde bulunmak.

Ayrıca araştırmada personel tedariki problemleri, işten ayrılma sebepleri, eğitime duyulan ihtiyaç ve iş başında eğitimle ilgili sorulara da yer verilmiştir.

İki cilt olarak yayınlanmış olan araştırmanın birinci cildinde yukarıda belirtilen birinci amaçla ilgili bilgiler, ikinci ciltte ise gelecek ile ilgili tahminler ve ek bilgiler yer almaktadır. Aşağıda iki başlık altında bu araştırmanın sonuçları özetlenmiştir.

I. Turizm Sektöründe (Otel, Lokanta ve Seyahat Acentaları) Çalışanların Özellikleri.

1985 nüfus sayımına göre tarım sektörü hariç ülkemizde çalışan nüfusun %88'si erkek ve %12'si kadındır. Turizm sektöründe ise çalışan kadın oranı diğer sektörlerle karşılaştırıldığında oldukça yüksektir (konaklamada %17, lokantalarda %15, seyahat acentalarında ise %31). En fazla kat hizmetleri ve resepsiyonda kadın eleman çalıştırılmaktadır.

Turizm sektöründe yaş ortalaması ülke genelinde çalışan nüfusun yaş ortalamasının altındadır. Türkiye genelinde 30 yaşın altındaki çalışan nüfus %50 iken, bu oran turizm sektöründe %60'a ulaşmaktadır. Konaklama ve lokanta işletmelerinde çalışanların dörtte üçü 15-34 yaş grubu içindedir. Türkiye genelinde ise bu oran %50'den biraz fazladır. Seyahat acentaları grubunda ise çalışanların üçte ikisi 15-34 yaş grubundadır. Alt kademe işlerde çalışanların yaş ortalaması oldukça düşükken, üst yönetim kademelerine çıktıkça yaş ortalaması tahmin edileceği gibi yükselmektedir.

Sektörde çalışanların eğitim durumları Türkiye genelinin üzerindedir. Toplam işgücünün yaklaşık %25'i orta ve lise eğitimi görmüşken bu oran turizmde %40-50 arasındadır. Turizm sektöründe üst basamaklara çıktıkça lise ve üniversite mezunlarının oranı artmaktadır. Ancak bu olumlu farklar tatminkâr olmaktan çok uzaktır. Çünkü tablodan görüleceği gibi 1989'da turizm sektöründe üniversite mezunlarının oranı %4.7 ile 10.9 arasında değişmektedir. En üst yönetim kademesindeki konaklama personelinin ancak %50'si yüksek öğrenimlidir.

Tablo 1. Türkiye genelinde ve turizm sektöründe çalışanların eğitim seviyeleri.

EĞİTİM SEVİYESİ	TOPLAM İŞGÜCÜ (Tarım Hariç)	%		
		Konaklama	Lokanta	Seyahat Acentaları
Yok	8.7	2.3	4.3	2.5
İlkokul	55.4	46.7	53.3	38.0
Ortaokul	10.7	16.3	17.0	23.0
Lise	16.8	26.0	20.7	25.6
Üniversite	8.5	8.7	4.7	10.9

Turizm alanında mesleki eğitim almış olanların oranının düşüklüğü bu konuya bir an önce eğinilmesi gereğini bir defa daha vurgulamaktadır. Her üç sektörde de çalışanların küçük bir yüzdesi turizm eğitiminden geçmiştir. Turizm eğitiminden geçenlerin %50'si üst yöneticilerdir. Alt kademelerde ise bu oran son derece düşüktür. Gerek konaklama, gerek lokanta sektöründe en yüksek mesleki eğitim oranı önbüro hizmetlerindedir. Önbüroda çalışanların dörtte biri mesleki eğitimden geçmişlerdir.

Tablo 2. Turizm sektöründe çalışanların mesleki eğitimleri.

MESLEKİ EĞİTİM	Konaklama	Lokanta	Seyahat Acentaları
Yok	87.4	89.3	83.1
Üniversite	2.7	1.4	2.9
Meslek Lisesi	3.3	3.0	2.4
TÜREM	4.0	1.9	4.6
Diğer: Yurtiçi	2.4	4.8	4.7
Yurtdışı	0.8	1.7	4.1

Turizm sektöründe çalışanların hizmet süreleri de sektörün özelliğini göstermesi bakımından önemlidir. Bir yıl ve daha az süre çalışanların oranı %40 civarındadır. Personel dönme hızı üst kademelerde en düşük, alt kademelerde ise en yüksek seviyededir. Ayrıca bu sektörde mevsimlik işçilerin de önemli bir yeri vardır.

Tablo 3. Turizm sektöründe çalışanların hizmet süreleri.

HİZMET YILI	Konaklama	Lokanta	Seyahat Acentaları
0 yıl	12.4	9.9	16.3
1 yıl	28.1	29.9	24.1
2 yıl	17.3	15.8	15.8
3 yıl	10.7	11.0	16.9
4-9 yıl	21.1	26.5	21.7
10 yıl	10.5	6.7	5.2

Konaklama ve lokanta sektörlerinde işgücü kaynakları olarak kişisel ilişkiler ve arkadaş tavsiyeleri 1., başvurular 2. ve meslek okulları 3. sırada yer almaktadır. İş ve İşçi Bulma Kurumu ile gazete ilanları oldukça düşük oranlarda eleman sağlanmasında yardımcı olmaktadır. Seyahat acentalarında kişisel ilişkiler ve tavsiyeler 1. sırada, gazete ilanları, diğer iki sektörün aksine 2. sırada ve kendi başvurular 3. sırada bulunmaktadır. Meslek okullarının oranı ise yalnızca %5'dir.

Tablo 4. Turizm sektörü istihdam kaynakları.

İSTİHDAM KAYNAKLARI	%		
	Konaklama	Lokanta	Seyahat Acentaları
İş ve İşçi Bulma Kurumu	5	4	2
Gazete ilanları	9	2	19
Kişisel ilişki ve tavsiyeler	38	46	52
Diğer işletmeler	1	6	3
Turizm meslek okulları	17	15	5
Turizm eğitim merkezleri	5	3	—
Diğer okul ve üniversiteler	1	0	2
Kendi başvurular	23	23	18

Konaklama tesislerinde zor eleman bulduklarını beyan edenlerin oranı %58, lokantalarda %51, seyahat acentalarında ise bu oran %47'dir. Konaklama tesislerinde en zor büro hizmetlerine, daha sonra muhasebe ve mutfak hizmetlerine eleman bulunduğu ifade edilmiştir. Lokantalarda en zor mutfak hizmetlerine, daha sonra lokanta/bar hizmetlerine eleman bulunduğu belirtilmiştir. Seyahat acentalarında ise seyahat işlemleri personeli %60 ile 1. sırada, rehberlik 2. sırada yer almaktadır.

Konaklama/lokanta sektöründe işten ayrılma nedenleri olarak 1. sırada, başka bir otel/lokantaya transfer, 2. sırada ise askerlik yer almaktadır. Turizmdeki hızlı gelişme, işgücü açığı ve bu sektörde çalışanların çoğunluğunun daha önce belirtildiği gibi genç

Tablo 5. Turizm sektöründe işten ayrılma nedenleri.

NEDEN	%		
	Konaklama	Lokanta	Seyahat Acentaları
Başka bir otel/lokantaya transfer	50	63	51
Meslek değiştirme	8	2	15
İkamet yerini değiştirme	6	5	6
Başka bir ülkeye göç	1	0	2
Evlilik	2	1	12
Askerlik	30	23	11
Emeklilik	3	7	2

ve erkek nüfus olması ayrılma nedenlerini yeteri kadar açıklamaktadır. Seyahat acentalarında ise 2. sırada meslek değiştirme, 3. sırada evlilik bulunmaktadır. Çünkü bu sektörde çalıştırılan kadın eleman oranı diğerlerinin iki mislidir. İstihdam kaynakları ile işten ayrılma nedenleri karşılaştırıldığında ortaya çıkan çelişkili durum herhalde soruların iyi anlaşılmasından kaynaklanmaktadır.

Konaklama işletmelerinde çalışan personelin eğitim ihtiyacının öncelik sırasına göre araştırılmasında, 1. sırada önbüro hizmetleri, 2. sırada muhasebe/yönetim, daha sonra da lokanta/bar hizmetleri yer almaktadır.

Tablo 6. Konaklama işletmeleri personelinin eğitim öncelikleri.

BÖLÜM	EĞİTİM İHTİYACI ÖNCELİKLERİ		
	1.	2.	3.
Muhasebe/yönetim	21	3	6
Üniformalı hizmetler	11	12	7
Önbüro	33	30	23
Kat hizmetleri	10	18	21
Lokanta/bar	16	25	23
Mutfak	8	11	18
Satınalma	0	1	2

Lokanta/bar hizmetleri birçok işletme tarafından ayrıca 2. ve 3. öncelikler sırasında da en fazla eğitime ihtiyaç gösteren bölüm olarak ifade edilmiştir.

Konaklama işletmelerinde çalışan personelin eğitim ihtiyaçlarının yönetim kademelerine göre sıralanmasında 4. sırada yer alan vasıflı işçiler en fazla eğitilmesine ihtiyaç duyulan (1., 2. ve 3. öncelikli olarak) elemanlar olarak gösterilmişlerdir. İkinci sırada yöneticilerin yer alması ise son derece anlamlıdır.

Lokanta sektöründe de eğitim ihtiyacı sıralamasında lokanta/bar hizmetleri 1., mutfak 2. ve üniformalı hizmetler 3. sırada yer almaktadır. En fazla eğitilmelerine ihtiyaç duyulan konaklamada olduğu gibi yine vasıflı işçilerdir.

Seyahat acentalarında ise seyahat işlemleri elemanları %62 ile en fazla eğitimi gerektiren alan olarak görülmektedir. Rehberlik ise, 2. sırada yer almaktadır.

Tablo 7. Konaklama işletmeleri personelinin yönetim kademelerine göre eğitim öncelikleri.

KADEME	EĞİTİM İHTİYACI ÖNCELİKLERİ		
	1.	2.	3.
Yönetici	21	6	5
Bölüm şefi	9	15	13
Gözetimci	9	10	17
Vasıflı işçi	61	69	65

Konaklama/lokanta sektöründe işletmelerin %84'ü personellerine hizmetçi (işbaşı) eğitimi verdiklerini beyan etmişlerdir. Konaklama sektöründe işletmelerin %50'den fazlası önbüro, kat hizmetleri ve lokanta/bar bölümlerinde hizmetçi eğitim vermektedirler. Lokantalarda ise en fazla lokanta/bar ve mutfak hizmetlerinde hizmetçi eğitimi verilmektedir.

Tablo 3. Konaklama/lokanta sektöründe hizmetçi eğitimi.

BÖLÜM	%	
	Konaklama	Lokanta
Muhasebe/yönetim	21	12
Üniformalı hizmetler	35	24
Önbüro	57	9
Kat hizmetleri	55	4
Lokanta/bar	53	45
Mutfak	37	48
Satınalma	12	10

Seyahat acentaları en fazla yaptıkları işler olarak seyahatle ilgili işlemleri (%72), dışardan gelen yolcuları (%68), yurtiçi gezileri (%63) ve günlük gezileri (%61), belirtmişlerdir.

Tablo 9. Seyahat acentalarının yaptıkları işler.

%

FAALİYET	Bu Faaliyeti Yürüten Acentalar %
Dışardan gelen yolcular	68
Dışarıya giden yolcular	37
Yurtiçi gezileri	63
Günlük geziler	61
Uçak bileti işlemleri	55
Seyahatle ilgili işlemler	72
Paketleme/sevk	4
Deniz seferleri	20
Kongreler	33

II. Turizm Sektöründe İnsangücü İhtiyacı (1990-1994)

Ağustos 1989 tarihinde konaklama tesislerinde mevcut yatak sayısı 118 bindir. En fazla yatağa sahip bölge Marmara (İstanbul'un bu birincilikte büyük ağırlığı vardır), en az yatağa sahip bölge ise Güneydoğu Anadolu'dur. Bu bölgede yalnızca 1373 (büyük bir tatil köyünün kapasitesi kadar) yatak vardır. (Tablo 10).

Tablo 10. Ağustos 1989 tarihi itibarıyla bölgelere, konaklama tesislerinin tür ve sınıflarına göre toplam yatak sayısı.

BÖLGELER

TÜR/SINIF	1	2	3	4	5	6	7	Toplam
OTELLER								
5 Yıldız	5512	2251	3412	1328	0	0	0	12503
4 Yıldız	4883	2530	3828	1656	418	0	0	13315
3 Yıldız	4434	6689	4694	2057	656	623	226	19379
2 Yıldız	9857	6227	5152	3346	1038	1034	723	26377
1 Yıldız	8212	2293	2867	2523	1115	892	0	17902
Özel Bel.	387	191	231	54	0	0	0	863
MOTELLER								
1. Sınıf	976	592	102	1130	0	126	136	3062
2. Sınıf	327	69	104	90	346	0	239	1175
TATİL KÖY								
1. Sınıf	576	5286	9075	0	0	0	0	14937
2. Sınıf	1177	582	0	0	0	0	0	1759
PANSİYONLAR	715	1648	1246	132	72	36	49	3898
OBERJLER	1636	0	0	22	494	0	0	2163
TOPLAM	38692	28358	30711	12349	4139	2711	1373	118333

(Bölgeler sırasıyla: Marmara, Ege, Akdeniz, İç Anadolu, Karadeniz, Doğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu).

Yabancı ve yerli turist sayısındaki yıllık artış ortalama %13 olarak kabul edilmektedir. Bu orana mevcut tesislerin yatak sayısındaki %2.5 artış da ilave edilerek aşağıdaki tahminler elde edilmiştir. 1990 yılındaki büyük artışın nedeni 1989'daki eksik kapasiteyi de kapsamaktadır (Tablo 11).

Tablo 11. 1990-1994 yıllarında tahmin edilen toplam yatak sayısı.

YILLAR	İHTİYAÇ DUYULAN YATAK SAYISI (Ağustos itibariyle)		
	TOPLAM	MEVCUT	YENİ
		TESİSLERDE	TESİSLERDE
1989 (Mevcut)	118,300	118,300	—
1990	139,600	121,300	18,300
1991	157,600	124,300	33,300
1992	177,900	127,400	50,500
1993	200,900	130,600	70,300
1994	226,800	133,900	92,900

Bölgelere göre yatak sayısındaki artışlarla ilgili tahminler Tablo 12'de gösterilmiştir. En büyük artışın Akdeniz ve Ege Bölgelerinde olacağı ve bu iki bölgenin yatak sayısı bakımından Marmara Bölgesini geçeceği tahmin edilmektedir. Akdeniz Bölgesindeki artış hızı yıllık %20 olarak kabul edilmiştir. Türkiye genelinde yatak sayısındaki artış %92 civarındadır. Akdeniz'de 55 bin yatak devreye girerken, Güneydoğu'da yalnızca 500 yatak artışı beklenmektedir. Beş yılda 108.500 yeni yatak turizme hazır olacaktır.

Tablo 12. 1990-1994 yıllarında bölgelere göre tahmin edilen toplam yatak sayısı.

	BÖLGELER							Top'am
	1	2	3	4	5	6	7	
1989 *	38,700	28,400	30,700	12,300	4,100	2,700	1,400	118,300
1990	42,000	33,700	41,300	13,900	4,400	2,800	1,500	139,600
1991	44,800	38,500	50,100	15,100	4,600	2,900	1,600	157,600
1992	47,900	44,000	60,200	16,400	4,700	3,000	1,700	177,900
1993	51,100	50,200	72,000	17,800	4,900	3,100	1,800	200,900
1994	54,600	57,200	85,500	19,300	5,100	3,200	1,900	226,800

(*) : 1989'da mevcut

Bu dönemde konaklama tesisleri için gerekli olan eleman sayısı Tablo 13'de gösterilmiştir. Halen 36.5 bin olan eleman sayısı 1994'de 80 bine ulaşacaktır. 1994 yılında ihtiyaç duyulan 80 bin elemandan 60 bini otellerde istihdam edilecektir. İkinci sırada ise tatil köyleri yer almaktadır.

Tablo 13. 1990-1994 yıllarında konaklama tesislerinde toplam personel ihtiyacı.

TÜR/SINIF	YILLAR					
	1989*	1990	1991	1992	1993	1994
OTELLER						
5 Yıldız	6837	8680	9760	11010	12360	13910
4 Yıldız	5010	6010	6760	7590	8540	9610
3 Yıldız	6076	8290	9410	10680	12130	13760
2 Yıldız	6394	8900	9990	11220	12610	14170
1 Yıldız	3570	5210	5750	6360	7640	7800
Özel Bel.	627	740	830	920	1030	1150
MOTELLER						
1. Sınıf	1004	1280	1400	1550	1700	1880
2. Sınıf	426	610	660	720	790	900
TATİL KÖY.						
1. Sınıf	5116	7070	8370	9850	11560	13520
2. Sınıf	616	740	820	900	990	1100
PANSİYONLAR	536	940	1090	1250	1440	1660
OBERJLER	215	470	500	530	560	600
Toplam	36427	48940	55340	62580	70750	80060

(*) : Mevcut

Lokantalardaki gelişmeler ise bölgelere göre Tablo 14'de gösterilmiştir. En büyük artış Marmara Bölgesinde (özellikle İstanbul) görülmektedir. 15 bin sandalyelik kapasite 22.4 bine ulaşacaktır. Güneydoğu'da ise bir artış beklenmemektedir. Turistik belgeli lokantalardaki sandalye sayısında 5 yılda beklenen artış %60 civarındadır.

Tablo 14. 1990-1994 yıllarında bölgelere göre tahmin edilen toplam lokanta sandalye sayısı.

YILLAR	BÖLGELER							Toplam
	1	2	3	4	5	6	7	
1989 (Mevcut)	14930	4410	2940	4940	1920	820	470	30440
1990	15620	5100	3160	5600	2130	850	470	32930
1991	17100	5900	3310	6300	2300	920	470	36300
1992	18690	6790	3480	7090	2480	1000	480	40010
1993	20460	7780	3650	7970	2670	1090	480	44090
1994	22390	8880	3840	8960	2880	1180	480	48600

Aynı süre içinde lokanta sektöründe ihtiyaç duyulacak personel sayısı Tablo 15'de gösterilmiştir. 1989'da mevcut eleman sayısı 3.8 bin iken, bu sayının 1994'de 6 bin olacağı tahmin edilmektedir.

Tablo 15. 1990-1994 yıllarında lokantalarda toplam personel ihtiyacı.

BÖLGELER	YILLAR					
	1989*	1990	1991	1992	1994	1993
1- Marmara	2203	2316	2534	2773	3320	3034
2- Ege	468	536	619	714	932	817
3- Akdeniz	181	186	195	205	226	215
4- İç Ana.	556	642	721	811	1026	912
5- Karadeniz	281	305	329	355	412	382
6- Doğu Ana.	47	51	55	60	71	65
7- Güneydoğu Ana.	50	50	50	53	53	53
Toplam	3786	4086	4503	4971	6040	5478

(*) : Mevcut

Bu sayının yarısından fazlası Marmara bölgesinde bulunmaktadır. Lokanta sınıflarına göre personel ihtiyacını ayırırsak, en fazla eleman ihtiyacının 2. sınıf lokantalarda olduğu görülmektedir (Tablo 16).

Tablo 16. 1990 - 1994 yıllarında sınıflarına göre lokantalarda toplam personel ihtiyacı.

SINIF	YILLAR					
	1989*	1990	1991	1992	1993	1994
1. Sınıf	1340	1443	1595	1768	1956	2161
2. Sınıf	1946	2117	2337	2580	2845	3141
Özel Belgeli	500	526	571	623	677	738
Toplam	3786	4086	4503	4971	5478	6040

(*) : Mevcut

Seyahat acentaları sektöründe tespitlere göre %15 eleman açığı bulunmaktadır. En yüksek ihtiyaç da rehberlik hizmetlerinde görülmektedir. Beş yıl içerisinde bu sektörde eleman ihtiyacının %125'lik bir artışla 24 bini geçeceği tahmin edilmektedir (Tablo 17).

Tablo 17. 1990-1994 yıllarında bölgelere göre seyahat acentalarında toplam personel ihtiyacı.

BÖLGELER	YILLAR					
	1989*	1990	1991	1992	1993	1994
1- Marmara	5578	6676	7742	8978	10410	12072
2- Ege	2263	2934	3711	4667	5848	7295
3- Akdeniz	1146	1346	1633	1982	2406	2920
4- İç Ana.	846	990	1185	1419	1698	2033
5- Karadeniz	24	35	40	46	52	60
6- Doğu Ana.	8	8	8	8	8	8
7- Güneydoğu Ana.	24	24	24	24	24	24
Toplam	9889	12013	14343	17124	20446	24412

(*) : Mevcut

Seyahat acentalarının büyük çoğunluğu İstanbul'da yer almaktadır. İhtiyaç duyulan personelin yarısı da bu bölgede bulunmaktadır. İkinci sırada ise Ege Bölgesi gelmektedir.

C) OTEL VE TURİZM ENDÜSTRİSİNE ELEMAN YETİŞTİREN KURUMLAR

Bu sektöre eleman yetiştiren kurumları eğitim/öğretim türünü esas alarak örgün ve yaygın eğitim kurumları olarak iki grupta toplayabiliriz. Örgün eğitim, öğrencilerin eğitim öğretim süresince ders ve uygulamalara devam etme zorunluğunda oldukları, bir diplomaya veya dereceye yönelik eğitim ve öğretim şeklidir. Yaygın eğitim ise toplumun her kesimine değişik alanlarda bilgi ve beceri kazandırma amacı güden, sertifika, başarı belgesi vb. yönelik bir eğitim/öğretim türüdür. Elbette her iki eğitim şeklinde de yüz yüze eğitim veya devam zorunluluğu ortadan kaldırılarak uzaktan eğitim teknolojisi kullanılabilir. Aşağıda yaygın eğitimde uzaktan eğitim teknolojisinin uygulandığı projelerden de örnekler verilmiştir.

I. Örgün Eğitim

Türkiye’de turizm alanında lise ve yüksek öğrenim seviyelerinde otelcilik ve turizm eğitimi yapılmaktadır. Son on yılda bu okulların sayısında önemli artışlar olmuştur. Ancak bu okullar nitelik ve nicelik yönünden sektörün ihtiyacını karşılamaktan uzaktırlar.

a) Ortaöğretim

Otelcilik alanında bir meslek okulunun açılmasıyla ilgili çalışmalar 1957 yılında bir Fransız uzmanın danışmanlığında başlar. Bu yıllarda İstanbul’da bir otel/okul açılması planlanır ancak bu gerçekleşmez. 1961-62 öğretim yılında Ankara’da bir yıllık «Otel Teşkilatı ve Eğitimi»yle ilgili bir okul açılır. Bir yıl sonra bu okul 3 yıllık öğretim yapan «Otelcilik Okulu»na dönüştürülür. Bu okula, 1973 yılında programlarında tekrar değişiklik yapılarak «Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi» adı verilir. Bu yıldan itibaren mezunları Üniversite sınavlarına katılma hakkını da elde ederler. 1984’de ise İngilizce hazırlık sınıfı açılarak okulun adı «Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi» olur. 1983 yılına kadar İstanbul, Kuşadası, Bursa, Tekirdağ, Bolu ve Mersin’de olmak üzere 6 yeni Meslek Lisesi daha açılır. 1987 yılında bu liselerin sayısı 13’e, 1989’da 17’e ve 1990’da 24’e yükselir (Tablo 18). 24 Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesinin, 20’si Milli Eğitim Bakanlığı Ticaret ve Turizm Mesleki Eğitim Genel Müdürlüğüne bağlıdır. Bu okullardan yalnızca biri «aşçılık» meslek lisesidir diğerleri «otelcilik ve turizm» mes-

lek liseleridir. 14 Anadolu meslek lisesinde ise yabancı dil hazırlık sınıfı açılmış ve kısmen yabancı dilde eğitim yapılmaktadır. 3'ü İstanbul'da olmak üzere 4 özel meslek lisesi de vardır. MEB'na bağlı 20 lisede hâlen 4722 (700'ü meslek liseleri, 3784'ü Anadolu meslek liseleri ve 238'i Anadolu Aşçılık'ta olmak üzere) öğrenci bulunmaktadır. 1989 yılında bu resmi liselerden yaklaşık 1000 kişi mezun olmuştur. Bu liselerden yalnızca 2'si Doğu Karadeniz Bölgesinde, 1'i de Güneydoğu Anadolu Bölgesindedir. Doğu Anadolu'da ise meslek lisesi bulunmamaktadır.

Bu liseler önbüro, mutfak ve servis/bar vb. dallarda turizm endüstrisinin ihtiyaç duyduğu vasıflı elemanlar yetiştirmek amacıyla kurulmuşlardır.

Tablo 18. Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri

Meslek Liseleri	İL	1990	1989	1988	1987
1. Ceyhan Otelcilik ve Turizm	Adana	+	—	—	—
2. Ankara Anadolu Otelcilik ve Turizm	Ankara	+	+	+	+
3. Alanya Ümit Altay Anadolu Otelcilik ve Turizm	Antalya	+	—	—	—
4. Antalya Anadolu Otelcilik ve Turizm	Antalya	+	+	+	+
5. Kuşadası Otelcilik ve Turizm	Aydın	+	+	+	+
6. Söke Otelcilik ve Turizm	Aydın	+	+	—	—
7. Edremit Otelcilik ve Turizm	Balıkesir	+	—	—	—
8. Bolu Anadolu Otelcilik ve Turizm	Bolu	+	+	—	—
9. Bolu Otelcilik ve Turizm	Bolu	+	+	+	+
10. Mengen Anadolu Aşçılık	Bolu	+	+	+	+
11. Bursa Anadolu Otelcilik ve Turizm	Bursa	+	+	+	+
12. Gaziantep Anadolu Otelcilik ve Turizm	Gaziantep	+	+	—	—
13. İçel Anadolu Otelcilik ve Turizm	İçel	+	+	+	+
14. Özel Eresin Otelcilik ve Turizm	İstanbul	+	—	—	—
15. Özel Gorkem Otelcilik ve Turizm	İstanbul	+	+	+	+
16. Özel Otelcilik ve Turizm	İstanbul	+	+	+	+
17. İstanbul Anadolu Otelcilik ve Turizm	İstanbul	+	+	+	+
18. Fethiye Anadolu Otelcilik ve Turizm	Muğla	+	—	—	—
19. Muğla Anadolu Otelcilik ve Turizm	Muğla	+	+	+	+
20. Nevşehir Anadolu Otelcilik ve Turizm	Nevşehir	+	—	—	—
21. Ordu Perşembe Otelcilik ve Turizm	Ordu	+	+	+	+
22. Rize Anadolu Otelcilik ve Turizm	Rize	+	—	—	—
23. Tekirdağ Anadolu Otelcilik ve Turizm	Tekirdağ	+	+	+	+
24. Tokat Anadolu Otelcilik ve Turizm	Tokat	+	+	—	—
Toplam Meslek Lisesi Sayısı		24	17	13	13

Kaynak : ÖSS Kılavuzu (1987 - 1990).

(Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinin bir kısmı son yıllarda Anadolu Meslek Liselerine dönüştürülmüştür.)

b) Yükseköğretim

Yükseköğretimde üç kademedede (önlisans, lisans, lisansüstü) eğitim yapılmaktadır. Bu kurumlardan en eskisi 1965 yılında Ticaret ve Turizm liselerine öğretmen yetiştirmek üzere «Ticaret ve Turizm Öğretmen Okulu» olarak kurulan şimdiki Gazi Üniversitesi Mesleki Eğitim Fakültesidir. Bu yüksekokulların sayısında 1975 yılından itibaren önemli artış görülmüştür.

i. Önlisans

Ülkemizde 18 üniversiteye bağlı 21 turizm ve otelcilik meslek yüksekokulu bulunmaktadır (Tablo 19). 1987'de ise 14 meslek yüksekokulu bulunuyordu. 1989 yılında bu okullara 1250 öğrencilik kontenjan tanınmıştır. İki yıl sonra verebilecekleri toplam mezun sayısı 800'ü geçmeyecektir. Bu okulların kontenjanlarında bir gelişme beklenmemelidir. Turizme katkıları mezun ettikleri 800 civarındaki öğrenci kadar olacaktır. Bu mezun sayısı ile büyükçe birkaç tatil köyünün ancak ihtiyacı karşılanabilir. Bu okulların 3040 kişilik okul kontenjanlarıyla ülke turizmine fazla bir etkileri bulunmamaktadır. Son üç yılda bunların kabul ettikleri öğrenci sayısında da bir gelişme olmamıştır. Yeni açılan okullar sayesinde toplam kontenjan biraz artmıştır. Bilkent ve Boğaziçi Meslek Yüksekokullarında ise İngilizce hazırlık sınıfları vardır ve öğretim İngilizce yürütülmektedir. Bu okullar 4 yarı yıllık bir programı kapsayan, turizm sektörüne ara insan gücü yetiştirmeyi amaçlayan kurumlardır. Mezunlarına önlisans meslek elemanı diploması verilmektedir.

ii. Lisans

Ülkemizde 6 yüksekokul ve 1 fakültede turizm işletmeciliği ve otelcilik konularında lisans derecesi verilmektedir. Gazi Üniversitesi Mesleki Eğitim Fakültesinde Turizm meslek liselerine öğretmen yetiştirmek amaçlanmıştır. Bu okulların 1989 yılı toplam kontenjanları 800 civarındadır. Son 3 yılda kontenjanlarında çok az bir gelişme olmuştur. Hatta Mersin Yüksekokulu kontenjanını düşürmüştür. Toplam mezun sayıları da herhalde 500'ü geçmemektedir. Bilkent ve Çukurova Üniversitelerine bağlı yüksekokullarda İngilizce hazırlık sınıfları bulunmaktadır (Tablo 20). Bu okulların amacı turizm sektörüne lisans seviyesinde yöneticilik bilgi ve yeteneği kazandırılmış elemanlar yetiştirmektir. Mezunlarına Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Bilim Dalı Lisans Diploması verilmektedir.

iii. Lisansüstü

Turizm sektörüne üst düzeyde yönetici, eğitim ve öğretim elemanı kazandırmak amacıyla lisansüstü eğitim bir iki üniversitemizin sosyal bilimler enstitülerinde yürütülmektedir. Ayrıca turizm ve otelcilik konusunda sınırlı da olsa yüksek lisans ve doktora tezleri de yaptırılmaktadır. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, «Turizm İşletmeciliği» yüksek lisans programından 2 dönem mezun vermiştir. Bu yıl doktora programı başlatmayı planlamaktadırlar. Ayrıca Erciyes Uludağ ve Hacettepe Üniversitelerinde de lisansüstü programları vardır.

Tablo 19. Önlisans Derecesi Veren Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulları.

Meslek Yüksekokulları	Kontenjan		
	1987	1988	1989
1. Akdeniz Üniversitesi Antalya Meslek Yüksekokulu(1)	90	90	90
2. Bilkent Üniversitesi Meslek Yüksekokulu(2)	—	200	200
3. Boğaziçi Üniversitesi Meslek Yüksekokulu(2)	40	40	50
4. Cumhuriyet Üniversitesi Tokat Meslek Yüksekokulu	—	25	30
5. Çukurova Üniversitesi Mersin Meslek Yüksekokulu	60	60	60
6. Dokuz Eylül Üniversitesi İzmir Meslek Yüksekokulu	80	80	80
7. Dokuz Eylül Üniversitesi Muğla Meslek Yüksekokulu	—	—	50
8. Ege Üniversitesi Çeşme Meslek Yüksekokulu	20	20	20
9. Fırat Üniversitesi Elazığ Meslek Yüksekokulu	30	40	40
10. Gazi Üniversitesi Bolu Meslek Yüksekokulu	70	70	75
11. Hacettepe Üniversitesi Ankara Meslek Yüksekokulu	90	90	100

12. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu(3)	30	30	40
13. İstanbul Teknik Üniversitesi Sakarya Meslek Yüksekokulu	60	60	60
14. Karadeniz Teknik Üniversitesi Trabzon Meslek Yüksekokulu	—	—	40
15. Marmara Üniversitesi Meslek Yüksekokulu	—	40	40
16. Ondokuz Mayıs Üniversitesi Amasya Meslek Yüksekokulu	60	60	60
17. Selçuk Üniversitesi Konya Meslek Yüksekokulu	—	30	30
18. Selçuk Üniversitesi Niğde Meslek Yüksekokulu	50	50	50
19. Trakya Üniversitesi Edirne Meslek Yüksekokulu	40	40	40
20. Uludağ Üniversitesi Balıkesir Meslek Yüksekokulu	60	60	60
21. Uludağ Üniversitesi Bursa Meslek Yüksekokulu	—	25	30
Toplam Kontenjan	780	1110	1250

Kaynak: ÖSYS Kılavuzu (1987-1989).

1. 1987 yılında Turizm adını taşıyan programlar 1989 yılında Turizm ve Otelcilik adını almışlardır.
2. İngilizce hazırlık sınıfı vardır ve dersler İngilizce yapılmaktadır.
3. 1988'e kadar Meslek Yüksekokulu adını taşımıştır.

Tablo 20. Lisans Derecesi Veren Turizm ve Otelcilik Fakülte ve Yüksekokulları.

Fakülte/Yüksekokul	Kontenjan		
	1987	1988	1989
1. Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	35	35	50
2. Bilkent Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu(1)	—	100	100
3. Çukurova Üniversitesi Mersin Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu(1)	100	90	90
4. Dokuz Eylül Üniversitesi Aydın Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	200	200	200
5. Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	60	75	100
6. Gazi Üniversitesi Mesleki Eğitim Fakültesi(2)	100	100	100
7. Uludağ Üniversitesi Balıkesir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	152	152	152
Toplam Kontenjan	647	752	792

Kaynak: ÖSYS Kılavuzu (1987-1989).

1. İngilizce hazırlık sınıfı vardır ve dersler kısmen İngilizce yapılmaktadır.
2. Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Öğretmenliği Programı.

II. Yaygın Eğitim

Turizm sektörüne eleman yetiştirmede eğitim türleri içinde yaygın eğitimin önemli bir yeri vardır. Şimdiye kadar pekçok eleman bu programlar sayesinde meslek sahibi olmuştur. Bu eğitimi veren kurumları 3 grupta toplayabiliriz.

a) Kamu Kuruluşları

Turizm dalında beceri kazandırmaya yönelik eğitim faaliyetleri Turizm Bakanlığının sorumluluğunda bulunmaktadır. Turizm Bakanlığına bağlı 5 (İstanbul, Ürgüp, Ankara, İzmir, Antalya) Eğitim Merkezinde (TUREM) önbüro, kat, lokanta/bar (salon) ve mutfak hizmetleri konularında işbaşı eğitimi verilmektedir. Konaklama ve yiyecek/içecek personeli temel eğitim kurslarının süresi 30 haftadır. Kursların 16 haftası eğitim merkezlerinde eğitime ayrılmakta, 14 haftası ise otellerde staj olarak düzenlenmektedir. Programlarda yabancı dil eğitimi de verilmektedir. Bu kurslara katılabilmek için erkek kursiyerlerin 16-19, kızların 17-22 yaş grubunda olmaları, önbüro bölümüne kabul edilebilmek için en az lise mezunu ve yabancı dil bilme, diğer bölümlere ise en az ortaokul mezunu olma şartı aranmaktadır. Kurslarda başarılı olanlara da «Kurs Başarı Belgesi» verilmektedir.

Devletin merkezi idaresinden ayrı fakat Turizm Bakanlığının ve özel sektörün yöneticilerinin ortaklaşa olarak ülkemizdeki mevcut turizm potansiyellerini harekete geçirmek, kısa ve uzun vadeli turizm politikalarını tespit etmek, turizm eğitimini planlamak, halkın eğitiminden, turizm sektöründeki her kademedeki elemanların eğitimine kadar katkıda bulunmak amacıyla 1985 yılında Turizm Geliştirme ve Eğitim Vakfı (TUGEV) kurulmuştur. Turizm Bakanlığı tarafından inşa edilen Kemer Otel ve Turizm Merkezi (OTEM) 1987 yılında hizmete açılmış ve TUGEV tarafından işletilmektedir. TUREM eğitim sisteminin bir halkasını oluşturmaktadır. Bir okul/otel şeklinde düşünülmüş olan tesisde öğrenciler 4 yıldızlı 60 odalı otelde staj görmektedirler. OTEM'de 9 dersane, uygulama laboratuvarları, modern dil laboratuvarları, toplantı salonları ve eğitim için gerekli her türlü modern araç ve gerecin mevcut olduğu ifade edilmektedir. Temel kurs programları yanında kısa süreli sektöre ilişkin seminerler de yapılmaktadır.

Ayrıca Turizm Bakanlığı tarafından uzun yıllardan beri «Turist Rehberliği» meslek kursları da düzenlenmektedir. Bu kurslar bölgesel ve genel olmak üzere 2 ayrı grup olarak planlanmaktadır. Birinciler 3 ay, ikinci grupta olanlar 6 ay sürelidir. Türkiye'de halen bu eğitimden geçmiş toplam 3 bine yakın belgeli turist rehberi bulunmaktadır.

b) Üniversiteler

Türkiye'de iki üniversite kapsamı farklı olsa da yaygın eğitim programı uygulamaktadır. Marmara Üniversitesi küçük çaplı örgün bir program uygularken Anadolu Üniversitesi uzaktan eğitim metoduyla yaygın eğitim programı yürütmektedir.

i. Anadolu Üniversitesi Yaygın Eğitim Araştırma ve Uygulama Merkezi Turizm Eğitimi Sertifika Programı

1989 yılında Devlet Bakanlığı, Turizm Bakanlığı, TRT ve Anadolu Üniversitesinin işbirliğiyle turizm sektörünün ihtiyaç duyduğu vasıflı işgücünü sağlamak amacıyla 10 bin kişinin eğitimden geçeceği bir proje hazırlanmıştır.

Bu projeye turistik tesislerin servis/bar hizmetleri, kat hizmetleri, mutfak hizmetleri ve önbüro bölümlerinde çalışacak elemanlarını uzaktan eğitim metoduyla, kendi kendine öğrenme tekniği doğrultusunda hazırlanmış ders kitapları ve televizyon ders programları ile eğitmek amaçlanmıştır.

Projenin birinci safhasında 4000 kişiyi servis/bar ile kat hizmetlerinde eğitmek programlanmıştır. Konuyla ilgili ders kitapları ve tv programları kısa sürede hazırlanmış, gerekli bütün duyurular basın, radyo, tv aracılığıyla yapılmıştır. Ayrıca birinci aşamada başarılı olanların ikinci aşamada turistik tesislerde uygulamalı eğitime alınacağı duyurulmuştur. Bedensel özürü bulunmama, en az ortaokul mezunu olma, 16-25 yaşlarında olma vb. aranan şartlar arasında bulunuyordu. Projeye 4350 kişi başvurmuş, ancak başvuranlardan yalnızca 2086 kişi kayıt olmuş ve bunlardan da 1445'i yazılı sınavlara katılmıştır. Yazılı sınavlarda 1140 kişi başarılı olmuş ve bunlardan da 617'si uygulamaya katılmış ve 600 kadarı sertifika almaya hak kazanmıştır. Bu sayı amaçlanan 4000 kişilik kontenjanın ancak %15'idir.

Sertifika alanların %33'ü öğrenci, %22'si hizmet sektöründe çalışanlar ve yine %22'si mesleği olmayanlardır. Bunların %27'si ortaokul, %69'u lise ve %4'ü yüksekokul mezunudur. Aşağı yukarı %50'si 18-20 yaşları arasındadır. Başarılı olanların %20'si kadındır. Sertifika alanların 109'u İstanbul'dan, 94'ü Ankara'dan, 66'sı İzmir'den ve 55'i Eskişehir'dendir. Antalya'dan yalnızca 16. Muğla'dan 4 ve Nevşehir'den 1 kişi sertifika almıştır.

Projenin ikinci safhasında 8000 kişiye servis/bar, kat, mutfak ve önbüro hizmetlerinde eğitim verilecektir. Aralık 1989'da başlayan program Haziran 1990'da bitecektir. Programa 20 bin civarında başvuru olmuş, kayıt süresinin uzatılmasına rağmen en fazla 6229 kişi kayıt yaptırmıştır.

Türkiye'de işsizlik oranının çok yüksek olduğu ifade edilirken, bu tür iş bulma imkânı yaratan programlara rağbetin az olması mutlaka araştırılması gereken bir konudur. Çünkü düşük başvuru bu programların eksik bir yönünü göstermektedir. Kişileri programa katılmaya teşvik için neler yapılabileceği mutlaka araştırılmalıdır.

ii. Marmara Üniversitesi İşletme Bilimleri Araştırma ve Uygulama Merkezi ile Hanley College Coverty'nin «Hotel Management İhtisas Programı».

Marmara Üniversitesi'nin İngiliz Hanley College ile İngilizce olarak ortak sürdüreceği, bir yıl süreli ve stajı da kapsayacak bu programın sonunda katılanlara «meslek ihtisas sertifikası» verileceği ifade edilmiştir. Programın amacı otel, motel ve lokantalarda orta ve üst kademe yöneticisi yetiştirmektir.

Programa katılmak için en az lise mezunu olmak ve İngilizce bilmek gerekmektedir. İngilizcesi yeterli olmayanlar bir yıl süreli «Turizm İngilizcesi Yeterlilik Programı»na devam edebileceklerdir. Program 1989 güz döneminde başlamıştır.

c) Özel Kuruluşlar

Otelcilik sektöründeki gelişmelere paralel olarak bazı özel firmalar da eğitim merkezleri kurmaya başlamışlardır.

Adapazarı'nda bulunan Otağ Otelcilik Eğitim Merkezi beş yıldır Alman/Dual eğitim sistemini uyguladığını, servis/bar ve önbüro hizmetlerinde yatılı ve uygulamalı eğitim yaptığını gazete ilanları ile duyurmaktadır.

İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi İktisadi Coğrafya ve Turizm Araştırma Merkezi (İCTAM) ve Nixdorf Computer Şirketi ortaklaşa 1990 yılında «Otel Yöneticiliği İhtisas Programı» düzenlemişlerdir. Bilgisayar destekli kurs programının süresi 7 haftadır.

Baş-tem Turizm ve Otelcilik Eğitim Merkezi de 1990 yılında uygulmalı otelcilik eğitimine başlamıştır. İlanlarında başarılı olanlara belge verileceği belirtilmiştir.

Ayrıca başta İsviçre olmak üzere yabancı ülkelerde turizm konusunda eğitim veren kuruluşların ilan ve reklamları da gazetelerde yayınlanmaktadır.

D) OTEL VE TURİZM ENDÜSTRİSİ İNSANGÜCÜ PLANLAMASI (1990-1994)

B.M. Kalkınma Programı ve Uluslararası Çalışma Teşkilatı ile Turizm Bakanlığının ortaklaşa gerçekleştirdikleri araştırmanın temel amacı mevcut durumu doğru olarak tespit edip, gelecek beş yıl için insangücü ihtiyacı konusunda tahminlerde bulunmaktır. Elbette bu araştırmalar gerekli tedbirlerin vaktinde alınması ve ciddi boyutlara ulaşmış işgücü açığının biran önce kapatılması için yürütülmektedir. Sektördeki gelişmenin çok gerisinde kalan insangücü arzı, sektörün en önemli sorunu haline gelmiştir. Gerekli tedbirler vaktinde alınmazsa sektör bundan büyük zarar görecektir.

1. İnsangücü İhtiyacının Ayrıntılı Dökümü

Yapılan araştırma turizm sektörünün üç temel faaliyet alanı olan otel, lokanta ve seyahat acentalarını esas almıştır. Bu tesislerin de yalnızca turizm belgeli olanları araştırmaya dahil edilmiştir. Aşağıda gelecek beş yılda turizmin üç temel sektöründe ihtiyaç duyulan insangücü sayıları verilmiştir. Sektörden çeşitli nedenlerle ayrılmalar dolayısıyla gerekli düzeltmelerin (%6 kadar) bu tahminlerde yapıldığı ifade edilmiştir.

a) Konaklama Tesisleri

Gelecek beş yılda konaklama tesislerinde 60 bin yeni personeli eğitmek gerekecektir. İnsangücü açığını kapatmak için konaklama sektörünün her yıl toplam personel sayısını %20 artırması gerekmektedir. 1990 yılındaki rakamın yüksekliği 1989'daki eleman açığını da kapsamasındandır (Tablo 21). Eğitilecek personele en fazla 2 ve 3 yıldızlı otellerle, 1. sınıf tatil köyleri ihtiyaç gösterecektir. Çünkü en fazla yatak kapasitesi bu tesislerde bulunmaktadır.

Tablo 21. 1990-1994 yıllarında konaklama tesislerinin tür ve sınıflarına göre toplam yeni personel ihtiyacı.

TÜR/SINIF	YILLAR					TOTAL
	1990	1991	1992	1993	1994	
OTELLER						
5 Yıldız	2250	1600	1840	2010	2290	9990
4 Yıldız	1300	1110	1240	1410	1580	6640
3 Yıldız	2580	1620	1830	2090	2360	10480
2 Yıldız	2890	1620	1830	2060	2320	10730
1 Yıldız	1850	850	950	1060	1180	5890
Özel Bel.	150	130	140	160	180	760
MOTELLER						
1. Sınıf	340	200	230	240	280	1290
2. Sınıf	210	90	100	110	160	670
TATIL KÖY.						
1. Sınıf	2260	1730	1980	2300	2650	10930
2. Sınıf	160	120	130	140	170	720
PANSİYONLAR	440	210	230	270	310	1460
OBERJLER	270	60	60	60	70	520
Toplam	14700	9340	10560	11920	13560	60080

Gelecek beş yılda eğitememiz gereken 60 bin personel vardır. Bunları çalıştıkları bölümlere ve kademelere göre sınıflarsak, en büyük ihtiyacın lokanta/bar hizmetlerinde, ikinci olarak kat hizmetlerinde olduğu ortaya çıkmaktadır (Tablo 22). Lokanta/bar hizmetlerinde en fazla 3. kademe (amir, gözetimci) elemanlara, kat hizmetlerinde 4. kademe (vasıflı işçi) elemanlara ihtiyaç duyulacağı yapılan projeksiyonlardan anlaşılmaktadır. En az elemana ihtiyaç duyulacak bölümler ise üniformalı hizmetler ve satınalmadır. Üniformalı hizmetlerde de en fazla 5. kademe elemanlara ihtiyaç olacaktır. Satınalmada ise 3. kademe elemanlara en fazla ihtiyaç duyulacaktır.

Tablo 22. 1990-1994 yıllarında konaklama tesislerinde bölümlere ve yönetim kademelerine göre personel ihtiyacı.

BÖLÜM/KADEME			BÖLÜM/KADEME		
		1990-1994 Toplamı			1990-1994 Toplamı
1. Y/M	1	1.590	5. L/B	1	50
	2	1.020		2	360
	3	1.820		3	8.420
	4	1.660		4	4.610
	5	580		5	1.780
	Toplam	6.670		Toplam	15.220
2. UH	1	0	6. M	1	70
	2	0		2	610
	3	70		3	3.630
	4	170		4	2.810
	5	2.530		5	2.520
	Toplam	2.770		Toplam	9.640
3. ÖD	1	160	7. SA	1	0
	2	580		2	110
	3	3.470		3	690
	4	1.390		4	300
	5	150		5	0
	Toplam	5.750		Toplam	1.100
4. KH	1	0	8. D		7.200
	2	150			
	3	1.110			
	4	10.140			
	5	360			
	Toplam	11.760		Genel Toplam	

Bölümler

1. Y/M Yönetim/Muhasebe
2. UH Üniformalı hizmetler
3. ÖB Önbüro
4. KH Kat hizmetleri
5. L/B Lokanta/Bar
6. M Mutfak
7. SA Satınalma, ambar
8. D Diğer (güvenlik, bakım-onarım, bahçe, sağlık vb).

Kademeler

1. Yönetici
2. Bölüm şefi
3. Amir (gözetimci)
4. Vasıflı işçi
5. Hizmetli ve stajyerler

b) Lokantalar

1994 yılında lokantalarda sandalye sayısı 30 binden 48 bine ulaşacak ve bu rakamın %46'sı Marmara Bölgesinde olacaktır. Personel sayısı da 3.8 binden 6 bine ulaşacaktır. Beş yılda 3.600 yeni personele ihtiyaç olacaktır (Tablo 23). Bu miktarın %48'i lokanta/bar ve %30'u mutfak bölümlerindedir. Üniformalı hizmetler, ön-büro, kat hizmetleri ve satınalma elemanlarına olan ihtiyaç toplam

Tablo 23. 1990-1994 yıllarında lokantalarda bölümlere göre yeni personel ihtiyacı.

BÖLÜMLER	YILLAR					TOPLAM
	1990	1991	1992	1993	1994	
1. Yönetim/Muhasebe	60	70	80	90	100	400
2. Üniformalı Hizmetler	0	10	10	0	10	30
3. Ön büro	0	10	10	10	10	40
4. Kat Hizmetleri	10	10	10	20	20	70
5. Lokanta/Bar	250	320	360	390	410	1730
6. Mutfak	170	260	220	240	270	1100
7. Satınalma/Ambar	10	10	10	10	20	60
8. Diğer	30	30	40	40	50	190
Toplam	530	660	740	800	890	3620

işgücü içinde %6'lık bir paya sahiptir. Lokanta sınıflarına göre en fazla personele 2. sınıf lokantalarda (%53) ihtiyaç duyulacaktır (Tablo 24). Yönetim kademelerine göre ise en fazla gözetimci ve vasıflı işçi kademelerinde elemana ihtiyaç olacaktır. Özet olarak 1994 yılına kadar lokanta sektörü her yıl mevcut eleman sayısının %15'i kadar yeni elemanı istihdam etmek zorundadır.

Tablo 24. 1990-1994 yıllarında lokantalarda sınıflarına göre personel ihtiyacı.

SINIFLAR	YILLAR					TOPLAM
	1990	1991	1992	1993	1994	
1. Sınıf	183	239	269	294	322	1307
2. Sınıf	288	346	333	420	467	1904
Özel Belgeli	56	77	86	91	102	412
Toplam	527	662	738	805	891	3623

c) Seyahat Acentaları

Geçen beş yılda seyahat acentalarında personel sayısı yıllık %20 oranında artış göstermiştir. En büyük artış da Ege Bölgesinde görülmüştür (yıllık artış yaklaşık %30 olmuştur). Araştırmada da bazı düzeltmelerle bu oranlar büyüme hızı olarak kabul edilmiştir. Bu sektörde gelecek beş yılda 19 bin yeni personele ihtiyaç vardır (Tablo 25). Bu personelin %47'sine Marmara ve %33'üne Ege Bölgesinde ihtiyaç duyulacaktır. Karadeniz, Doğu Anadolu ve Güneydoğu Anadolu'da 1994 yılına kadar yalnızca 42 yeni personele ihtiyaç duyulacaktır.

Tablo 25. 1990-1994 yıllarında seyahat acentalarında bölgelere göre yeni personel ihtiyacı.

BÖLGELER	YILLAR					TOPLAM
	1990	1991	1992	1993	1994	
1. Marmara	1433	1468	1702	1971	2288	8862
2. Ege	807	953	1179	1461	1798	6198
3. Akdeniz	269	368	447	543	658	2285
4. İç Ana.	195	254	305	364	437	1555
5. Karadeniz	12	7	8	9	11	47
6. Doğu Ana.	0	0	0	0	0	0
7. Güneydoğu Ana.	1	1	1	1	1	5
Toplam	2717	3051	3642	4349	5193	18952

En fazla personel ihtiyacı orta kademelerde görülmektedir (Tablo 26). 1994'e kadar ihtiyaç duyulacak personelin %37'si bu kademede olacaktır (rezervasyon, satış, danışma memurları, tur rehberleri vb.).

Tablo 26. 1990-1994 yıllarında seyahat acentalarında yönetim kademelerine göre yeni personel ihtiyacı.

KADEMELER	YILLAR					Toplam
	1990	1991	1992	1993	1994	
1. Üs yönetim	435	489	583	697	832	3036
2. Üst kademe	542	609	727	868	1036	3782
3. Orta kademe	1014	1139	1360	1624	1940	7077
4. Alt kademe	301	337	403	481	574	2096
5. Stajyerler	7	8	9	11	13	48
C. Hizmetliler	418	469	560	668	798	2913
Toplam	2717	3051	3642	4349	5193	18952

Seyahat acentalarında halen 10 bine yakın eleman çalışmaktadır. 5 yılda bu sayı yaklaşık iki katına çıkacaktır. Bunun anlamı talebi karşılayabilmek için her yıl personel sayısının %25 oranında artırılmasıdır. Seyahat acentalarındaki personelin %70'i komple hizmet veren acentalarda çalışmaktadır. Yalnızca yurtiçi hizmeti veren acentalarda çalışanların oranı ise %3'dür.

II. İnsan Gücü İhtiyacının Karşlanması

1994 yılına kadar turizmin 3 sektöründe ve yalnızca belgeli turistik tesislerde:

Seyahat acentaları	19.000
Toplam	82.600
Konaklama	60.000
Lokanta	3.600

yeni elemana ihtiyaç vardır. Çalışanların eğitimini bir yana bırakacak bile, 82.6 bin yeni elemanı eğitmek zorundayız.

Mevcut eğitim öğretim tesislerinde 1994 yılına kadar 5 yılda öğitebileceğimiz eleman sayısı en iyi ihtimalle:

24 Turizm ve Otelcilik Meslek Lisesi Mezunu	7.500
21 Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokulu Mezunu	5.000
6 Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu	2.500
(Gazi Üni. Mesleki Eğitim Fak. hariç)	
Yaygın eğitim (TUREM ve üniversite vb.)	
programları	10.000
Toplam	20.000

olacaktır. Gelecek 5 yılda eğitilmesi gereken eleman açığı 62.600'dür. Başka bir deyişle sektörde yeni istihdam edilecek 80 bin kişiden ancak 1/4'ünü eğitebileceğiz. Mevcut eğitim kurumlarının pek iç açıcı olmayan durumlarını da dikkate alırsak bu eğitimin de pek üst seviyede olmayacağı açıktır. Ayrıca mezunların bir bölümü de başka işlerde çalışacaklardır. Türkiye bu sorunu çözmek zorundadır. Turizm teşviklerinin bir kısmının eğitim alanına kaydırılması ve vakit kaybedilmeden sonuca götürücü tedbirlerin alınması gerekmektedir. Şimdiden büyük zararını her kademede gördüğümüz eleman eksikliği gelecek yıllarda turizme büyük zarar verecektir. Ayrıca eğitmemiz gereken 60 bin kişiyi (1990 yılının 2. ayında olmamız dolayısıyla ve bu yılı da alınacak tedbirlerle ilgili planlama ve projelendirme çalışmalarıyla geçireceğimiz için) 4 yılda eğitmemiz gerekmektedir. Başka bir deyişle önümüzdeki 4 yıl içinde her yıl 15 bin yeni elemanı eğitmek zorundayız.

E) TURİZMDE İNSANGÜCÜ AÇIĞININ UZAKTAN ÖĞRETİMLE KARŞILANMASI

Turizmde eğitilmiş insangücü açığıyla ilgili incelemelerde varılan sonuç endişe verici boyutlardadır. Mevcut eğitim kurumlarıyla ihtiyacın ancak 1/4'ü karşılanabilmektedir. Mevcut eğitim kurumlarının verdiği mezunlarla ilgili de turizm sektöründen ağır tenkitler gelmektedir. Önümüzdeki beş kıymetli yılda yapılabilecek en doğru iş mevcut okulların sayılarını artırmadan bunların iyileştirilmeleri ve kontenjanlarının artırılması imkânlarını araştırmak ve gerekli her tedbiri almaktır.

Turizm sektörünün yetişmiş insangücü ihtiyacını mevcut durum çerçevesinde çözebilmenin tek yolu «uzaktan öğretim» metodudur. Her seviyede diplomaya veya akademik dereceye veya yaygın eğitime yönelik bütün eğitim programlarından uzaktan öğretim/eğitim metodu başarıyla kullanılabilir.

Ülkemizde uzaktan öğretimle ilgili kazanılan çok değerli tecrübeler bu metodun ciddi kurumlar eliyle çok başarılı şekilde kullanılabileceğini göstermiştir. Aşağıda değişik eğitim seviyelerinde uzaktan eğitim metodunun kullanılma imkânları incelenmiştir.

I. Açıköğretim Lisans Programı

Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesinde halen 230 bine yakın öğrenci 2 programda lisans derecesi için eğitim görmektedir (Tablo 27).

Tablo 27. Anadolu Üniversitesi AÖF'de 1989-90 öğretim yılında lisans programındaki öğrenci sayıları.

Sınıf	İktisat	İş İdaresi	Toplam
1	30.822	89.157	119.979
2	15.004	36.676	51.680
3	14.268	22.113	36.381
4	8.782	11.472	20.254
Toplam	68.876	159.418	228.294

Turizm sektörünün ihtiyaç duyduğu elemanları sağlamada aşağıdaki AÖF'le ilgili alternatiflerden biri veya birkaçı seçilebilir:

1. 1990-91 öğretim yılında mevcut AÖF programlarına «Otel Yönetimi» de 3. sınıftan itibaren ilave edilebilir. 1990-91 öğretim yılında toplam kontenjanın 1/3'ü yeni programa kaydırılabilir (en az 20 bin öğrenci). Geçen yıl AÖF 1. sınıfa 69.256 yeni kayıt yapılmıştı. Elbette bu program 4 yıl sonra mezun verecektir.

2. Halen 1. sınıfta 119.979
2. sınıfta 51.680

Toplam 171.659 öğrenci bulunmaktadır. Bunlara yeni açılan programa geçme imkânı tanınabilir. Çok iyi düzenlenmiş otel ve turizm sektörünü tanıttıcı ve iş imkânlarını açıklayıcı bir kampanya ile bu öğrencilerin bir kısmı yeni programa aktarılabilir çünkü AÖF'de ilk 2 yıl bütün öğrenciler ortak dersler almaktadırlar.

3. AÖF'den şimdiye kadar 4 yılda 22 bin öğrenci mezun olmuştur. Bu öğrencilere 3. ve 4. sınıf «Otel Yönetimi» fark derslerini 1 yılda tamamlama ve 2. bir diploma alma imkânı verilebilir.
4. Biraz cesur bir karar olsa da belirli dallarda lisans derecesine sahip (işletme, sosyal bilimler, yabancı diller, edebiyat vb.) olanlara 3. ve 4. sınıf fark derslerini 1 yılda tamamlama ve 2. bir diploma alma imkânı verilebilir. Özellikle turizm sektöründe çalışan değişik lisans diplomasına sahip olanlar için büyük bir imkân yaratılmış olur.
5. Daha önce 2 yıllık Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokullarından önlisans derecesi ile mezun olanlara en az 2 yıl önce mezun olmak şartıyla ve derecesine bakılmaksızın 3. sınıftan itibaren AÖF «Otel Yönetimi» lisans programına kaydolma imkânı sağlanabilir.
6. «Otel Yönetimi» öğrencileri için uygulanacak ders programlarında 2 yol izlenebilir:
 - a) Mevcut program aynen korunur. 3. ve 4. sınıftaki ortak dersler dışında «Otel Yönetimi» programı için yeni dersler konulur, veya
 - b) 1. sınıftan itibaren bazı derslerde ihtiyaca göre değişiklikler yapılır ve okutulmasında fayda görülmeyen dersler programdan çıkarılır (Tablo 28).

AÖF ders programlarında okutulan derslerin önemli bir kısmı 4 yıllık otelcilik ve turizm okullarının programlarında da aynen vardır. Bunların bir kısmı bütün bölümler için zorunludur. Lisedeki eğitim noksanlığını kapatmak amacıyla konulmuştur (yabancı dil, Türkçe vb.) Ancak mevcut uygulamada hiç bir yarar sağlamadıkları da bir gerçektir. Bunların yerine kanuni değişiklikler yapılarak branşla ilgili dersler konulmasında büyük yarar vardır.

Otel yönetimi okulları veya bölümleri başta A.B.D. olmak üzere bazı Avrupa ülkelerinde işletmecilik okullarına doğrudan veya dolaylı olarak bağlıdırlar. Uyguladıkları program dolayısıyla öğrenciler derslerin önemli bir bölümünü işletmecilik fakültelerinden alırlar. Bazı otel yönetimi okulları veya bölümleri bazı ilavelerle işletmecilik okulları ile ev ekonomisi okullarının karması bir program uygularlar. Bu okullar veya programlar çok değişik adlar ta-

sırlar: Otel, Lokanta ve Sosyal Kurumlar Yönetimi; Otel, Lokanta ve Turizm Yönetimi; Turizm ve Seyahat Yönetimi Otel ve Yiyecek Yönetimi; Otel Yönetimi; Uluslararası Otel ve Turizm Yönetimi; Ağırhama Yönetimi vb.

Dünyada hizmet sektörünün toplam işgücü içindeki payı git-tikçe artmaktadır. Hizmet sektörünün içinde ise konaklama, yiyecek, içecek, eğlence vb. faaliyetlerin önemli bir yeri vardır. Otel ve turizm okulları artık daha geniş hizmet alanlarına eleman yetiştir-mektedirler. Otel, lokanta, hastane, tatil merkezleri, motel, klüp, öğrenci yurtları, öğrenci kafeteryaları, eğlence merkezleri, seyahat acentaları, düşkünler yurtları, emekli evleri, huzur evleri bunlar arasında sayılabilir.

AÖF'de açılacak «Otel Yönetimi» veya «Turizm İşletmesi» progra-mı yukarıda sıralanan yabancı ülkelerdeki gelişmelere uygun bir yapıda olacaktır. Mezunları çok geniş bir hizmet sektörüne hitab-etme imkânına sahip olacaktır. Kendi lokantalarını açabilecekleri gibi sektörün orta kademe işlerinden başlayıp, yetenekleri doğrul-tusunda en üst kademelere kadar yükselme imkânları olacaktır.

Tablo 28. Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi (AÖF)
Merkezi Açıköğretim Programları (1989-1990).

1. Sınıf	2. Sınıf
1. İş İdaresine Giriş	1. İş İdaresi
2. İktisada Giriş	2. İktisadi Analiz
3. Genel Muhasebe	3. Muhasebe Uygulamaları
4. Davranış Bilimlerine Giriş	4. Kamu Maliyesi
5. Temel Hukuk	5. Ticaret Hukuku
6. Genel Matematik	6. İstatistik
7. Yabancı Dil (İngilizce, Almanca)	7. Yabancı Dil (İngilizce, Almanca)
8. Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi	8. Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi
9. Türk Dili I	9. Türk Dili II
3. Sınıf	4. Sınıf
Ortak	Ortak
1. Yabancı Dil (İngilizce, Almanca)	1. Yabancı Dil (İngilizce, Almanca)
2. Türk Dili III	2. Türk Dili IV
3. Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi	3. Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi
4. İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku	4. Bilgisayar ve Basic Progr.
5. Türkiyenin İdari Yapısı	5. Türkiye Ekonomisi
6. Türk Vergi Mevzuatı	6. Yatırım ve Proje Değerlemesi
İş İdaresi	İş İdaresi
7. İşletme Finansmanı	7. Örgütsel Davranış
8. Pazarlama	8. Reklamcılık ve Satış Yön.
9. Maliyet Muhasebesi	9. Muh. Denet. ve Mali Analiz
İktisat	İktisat
7. Para ve Banka	7. İktisadi Kalkınma
8. Uluslararası İktisat	8. Maliye Politikası
9. Devlet Bütçesi	9. Vergi Uygulamaları

II. Açıköğretim Önlisans Programı

Anadolu Üniversitesi ilkökul öğretmenlerine yönelik geniş çaplı bir sınıf öğretmenliği (eğitim) önlisans programı uygulanmış ve şimdiye kadar 120 bine yakın öğretmene önlisans diploması verilmiş ve terfi etmeleri sağlanmıştır. Bu öğretmenler üniversiteye ÖSYM sınavına girmeden Milli Eğitim Bakanlığı ve Yükseköğretim Kurulu arasında varılan bir mütabakatla kabul edilmişlerdir. Ayrıca KKTC'de kamu sektöründe çalışanların eğitim seviyelerini yükseltmek, kendilerini yenilemelerini sağlamak ve ilerde Güney Kıbrıs'la bir birleşme ihtimaline karşı kamu sektörünü kuvvetlendirmek için özel bir poje hazırlanmıştır. Belirli bir süre önce Liseden mezun olan ve son 2 yıl içinde ÖSYM sınavlarına girmemiş olanlar Yükseköğretim Kurulunun izniyle ÖSYM'nin özel bir sınavından geçirilerek tanınan kontenjan kadar AÖF'e kaydedilmişlerdir. Bu yıl bu grupta olanların 2. mezunları diplomalarını almış bulunuyor. Bu elemanlar tahminlerin çok üzerinde başarı göstermiş ve önemli bir kısmı dereceye girmiştir. Bunlar da mezuniyetlerini takiben terfi almışlardır. Yurt dışında ilk defa üniversite seviyesinde bir program uygulanmış ve başarılı olmuştur. KKTC'de halen 1200 civarında öğrenci bulunmaktadır. AÖF'ün 3. projesi ise Batı Avrupa Projesidir. Batı Avrupa ülkelerinde bulunan lise mezunu Türk'lere özel bir sınavla AÖF'e kaydolma imkânı sağlanmıştır. Almanya'da bir büro açılmış ve 10 değişik şehirde AÖF sınavları yapılmaktadır. Bu programda da 2 bin civarında öğrenci bulunmaktadır.

Otel ve turizm sektöründe halen çalışan (en az 2 yıl) ve liseyi belirli bir süre önce (en az 3 yıl) bitirmiş olanlar ÖSYM'nin yapacağı ayrı bir sınavla «Turizm ve Otelcilik Önlisans Programı»na alınabilirler. Ayrıca ÖSS sınavlarında belirli bir puan tutturanlar da bu programa alınabilirler.

Önlisans programı turizm sektöründe gözetimci seviyesinde, çok değişik ara kademe işleri yapabilecek elemanları yetiştirmeyi amaçlamalıdır. Ders programları ileri ülkelerdeki uygulamalar, Turizm Bakanlığı ve sektör temsilcilerinin de görüşleri alınarak yapılmalıdır.

III. Yaygın Eğitim

Anadolu Üniversitesinin Yaygın Eğitim Araştırma ve Uygulama Merkezinin Turizm Eğitimi Sertifika programının 2. dönemi

başlamıştır. Programda servis/bar, kat, mutfak ve önbüro hizmetleri olmak üzere dört konu yer almaktadır. Aşağı yukarı 6 ay içinde stajlar da dahil olmak üzere sertifika verilmektedir. Bu sertifika programlarına park/bahçeden, bulaşıkçılığa, üniformalı hizmetlerden garsonluğa kadar çok değişik konular ilave edilebilir. Sektörün ihtiyaç duyduğu her konuda beceri kazandırma programları açılabilir. Yaygın eğitimin kullanılabilceği diğer önemli bir alan da sektörde çalışanların yeniden eğitimidir. İşin özelliğine göre 1 ay ile 6 ay arasında programların süreleri değişebilir. Yaygın eğitimle elemanlara belirli bir işin yapılması için gereken bilgi, beceri ve davranışlar kazandırılabilir. Uzaktan eğitim teknolojisiyle ülkenin her noktasına ulaşmak imkânı da bulunmaktadır. Ayrıca sektörün sertifikalı eleman çalıştırma zorunluluğu yakın bir gelecekte kabul edilecektir. Uzaktan eğitim bu konuda da en fazla yararlanılacak yöntem olacaktır.

IV. Uzaktan Öğretimin Başarısında Rol Oynayan Faktörler

Uzaktan öğretimle değişik kademelerde eğitimin başarısında rol oynayan faktörleri şu şekilde özetleyebiliriz:

1. Uzaktan öğretimin temel özelliklerinden biri de değişik medyaların kullanımıdır: Yazılı (basılı) malzeme, ses kaseti, tv programları, radyo programları, telefon vb. Bunlar içinde en önemlisi yazılı malzemelerdir. Yazılı malzemelerin uzaktan öğretimi tekniğine uygun hazırlanması gerekmektedir. Ayrıca bu malzemelerin hazırlanması için yeterli süre tanınmalıdır. Konularında uzman da olsa kitap hazırlama ayrı bir beceri, tecrübe, araştırma, bilgi gerektireceği için herkesin yazılı malzeme hazırlaması her zaman iyi sonuç vermemektedir. Özellikle yabancı ülkelerde başarıyla uygulanmış öğretim malzemesinin tercümesi veya adaptasyonu ilk programlar için en akıllıca tercih olmaktadır.
2. Yazılı malzemeyi destekleyici diğer medyalar içinde önem taşıyan başka bir medya da video programlarıdır. Bu programları eğitim teknolojisine uygun olarak hazırlanması, videonun beklenen faydayı sağlaması açısından önem taşımaktadır. Video programları uzun bir hazırlık safhasından sonra çekilebilmektedir. İyi bir video programı da pahalı bir iştir, profesyonel bir iştir. Bu programların televizyondan yayımlanmasında da uygun saatler beklenen faydayı ar-

tıracaktır. Ayrıca yabancı ülkelerde otelcilik ve turizm konularında hazırlanmış paket programların dublajı da mümkündür.

3. Meslek yüksekokullarının başta gelen şikâyetleri arasında uygulama yapacak hiçbir tesislerinin olmaması, öğrencilerine staj yaptıramamaları ve stajların ciddiye alınmadığı hususları yer almaktadır. Uzaktan öğretim teknolojisiyle çok sayıda insanın eğitilmesi zorunlu olduğundan öğrencilere yeteri kadar staj yeri bulmak mümkün olmayacaktır. Ayrıca otel sektörü bu işi başarıyla yürütebilmesi için yeteri kadar organize olmamıştır. Bu durumda imkânlar içinde staj yaptırmak, bazı programlarda ise stajı zorunlu tutmamak gerekecektir. Öğrencilerin bu eksikliklerini işbaşında gidermelerinden başka bir çözüm bulunmamaktadır. Ayrıca bugün turizm sektöründe çalışanların çok az bir bölümü turizm eğitimi görmüştür. Onun için zorunlu durumlarda stajlardan vazgeçmek hayati bir önem taşımamaktadır. Başka bir çözüm yolu da otellerin düşük kapasiteyle çalıştığı dönemlerde bazı otellerin tamamıyla eğitim amacıyla uygulama eğitiminde kullanılmasıdır. Ayrıca bazı okulların otel/okul tesislerine kavuşturulmasının sayısız yararları vardır.
4. Uzaktan öğretimin turizmde başarıya ulaşması Üniversitenin, Turizm Bakanlığının ve turizm sektörünün işbirliğine bağlıdır. Turizm Bakanlığının birinci olarak turizm endüstrisiyle ilgili doğru bilgilerin toplandığı, sınıflandığı ve yayınlandığı bir merkeze ihtiyacı vardır. İkinci olarak eğitim faaliyetlerinin koordine edileceği kuvvetli bir eğitim merkezine ihtiyaç vardır. Turizmle ilgili ortaöğretim kurumları Milli Eğitim Bakanlığına, yüksekokul ve fakülteler de üniversitelere bağlıdır. Turizm Bakanlığı turizm konusunda bu kurumlara birçok bakımlardan danışmanlık yapabilir ve destek olabilir. Bunların dışında bir Devlet Bakanlığı da beceri, meslek kazandırma programı adı altında turizm eğitimine destek olmaktadır. Bu görevi de doğrudan Turizm Bakanlığı yüklenmelidir.

Turizm sektörü maalesef iyi organize olmamıştır. Bir kısım tesis sahipleri bunun önemini kavrayamamışlardır. Ayrıca eğitimin de kendileri için, hayati bir önem olduğu id-

rakı içinde değillerdir. Bakanlığın bu yöndeki ikna edici gayretlerini yoğunlaştırması her halde sorunun üzümünde büyük fayda sağlayacaktır.

5. Türkiye'de Otel ve Turizm dalında son derece sınırlı yayın vardır. Örgün kurumlar da bunun sıkıntısını çekmektedirler. Ders ve kurs materyali dışında turizm sektörüne ileri ülkelerin turizm yayınlarının kazandırılması zorunludur. Bu yayınlar kısa sürede telif hakları satın alınarak, tercüme ettirilmelidir ve yayınlamalıdır. Ayrıca ğretim yeleri ve uzmanlar kitap yazmaya özendirilmelidir. Bu meyanda yabancı kökenli turizm terimlerinin de Trkleştirilmesine gayret gösterilmelidir.
6. Uzaktan ğretim programlarının radyo ve televizyonlardan yayınlınması aynı zamanda geniş halk kitlelerinin de eğitilmesinde ve bilinçlendirilmesinde yardımcı olacaktır.
7. Özellikle turistik bölgelerde bulunan üniversitelerin sosyal bilimler enstitülerinde otel ve turizm yükseklisans ve doktora programları amaları turizme büyük yarar sağlayacaktır. Bu sektörün ihtiyaç duyacağı üst seviye uzman ve ğretim elemanları bu Şekilde yetiştirilebilecektir. Aynı zamanda lisansüstü eğitim için başta A.B.D. olmak üzere çeşitli ülkelere çok sayıda eleman gönderilmeye çalışılmalıdır.
8. En büyük eksikliklerimizden biri de lkemizde Şimdiye kadar turizm patlamasına sahne olmuş ülkelerle ve bu ülkelerin aldığı tedbirlerle ilgili bir araştırmaya, yayına rastlanmamasıdır. Herhalde o ülkelerden alacağımız önemli dersler vardır. Özellikle bunların bir kısmı yaygın eğitimi başariyle kullanmışlardır.
9. Yabancı dilin uzaktan öğretimle yeteri kadar ğretilenmiyeceği malumdur. Onun için bu konuda ek bazı tedbirlere ihtiyaç olacaktır. nce yabancı dili kendi kendine öğrenme malzemesinin (basılı, işitsel, görsel) ok iyi hale getirilmesi gerekir. İkinci olarak yabancı dil dersaneleri teşvik edilmeli, bunlara metot, malzeme vb. konularda yardımcı olunmalıdır. cs ise turistik tesislerin mesai saatleri dışında veya az yoğun sezonlarda yabancı dil kursları açmasıdır. Ayrıca iyi yabancı dil bilen, Türkiye'ye dönüş yapmış işçi çocukları turizm sektörü için iyi bir kaynak olacaktır.

SONUÇ

Turizm sektöründen beklediklerimizin gerçekleşmesi turisti kabule her bakımdan hazırlıklı olmamıza bağlıdır. Tabiat güzelliklerine, tarihi zenginliklere, modern konaklama tesislerine, modern ulaştırma sistemine, mükemmel eğlence ve spor tesislerine sahip olmak yeterli değildir. Bütün bunları işletecek, değerlendirecek, hizmet verecek her kademede vasıflı insana ihtiyacımız vardır. Bugün bizim sorunumuz ise yeteri kadar vasıflı elemana sahip olmaktır. Halkın turizm olgusu için yeteri kadar eğitilememiş olmasıdır.

Turizm politikası yalnızca tesislere ve alt yapıya yapılan yatırımı değil aynı zamanda insangücüne yapılan yatırımı da kapsar. Hatta eğitim bir alt yapı yatırımı olarak kabul edilmelidir. Turizm sektörü emek yoğun bir endüstridir. Turizmdeki insangücü açığı daha fazla büyümeden çözümlenmek zorundadır. Bu da ancak mesleki ve genel turizm eğitimi ile mümkün olabilir. Mevcut eğitim imkânlarıyla 1994 yılına kadar belgeli tesislerde ihtiyaç duyulan 80 bin kişinin ancak 1/4'ü eğitilebilecektir. Mevcut tesislerde çalışanların eğitimi bu rakama dahil değildir. Aynı zamanda belgesiz tesislerde çalışanlar da bu rakama dahil değildir.

Eğitilmiş insangücü açığını mevcut şartlar dikkate alınır azaltmamız bir tek yolla mümkün olacaktır. O da uzaktan öğretimdir. Vakit kaybetmeden harekete geçirildiği takdirde uzaktan öğretim önlisans, lisans ve yaygın eğitim programlarıyla onbinleri eğitmek mümkün olacaktır. Ancak bu yol örgün eğitime derlenme, toparlanma, kontenjanlarını artırma ve eğitim kalitesini yükseltme imkânlarını verecek bir alternatif olmalıdır. Turizm eğitiminin ağırlığını yalnızca uzaktan öğretime bağlamanın da uzun vadede çeşitli sakıncaları vardır.

Son on yılın en başarılı icraatlarından biri olan turizmdeki gelişmenin en büyük eksikliği eğitimidir. Türkiye'ye gelen turistlerin büyük çoğunluğu Batıdan gelmektedir. Üst seviyede bunları memnun etmek ancak her seviyede vasıflı işgücüyle mümkün olabilir. Bu vasıflı işgücünü de hazır bulundurmak için bütün imkânlarımızı seferber etmek zorundayız.

KAYNAKLAR

- Holmberg, Börje. **On the Status of Distance Education in the World in the 1980's-A Preliminary Report on the FernUniversität Comparative Study.** Hagen: FernUniversität, 1985.
- Holmberg, Börje. **Recent Research Into Distance Education.** Hagen: FernUniversität, 1982.
- Manpower Survey of the Hotel and Tourism Industry, Volume 1-Current Manpower Resources.** A project of the Ministry of Tourism with the technical co-operation of the United Nations Development Program (UNDP) and the International Labour Organization (ILO), (Turkey, 1989).
- Manpower Survey of The Hotel and Tourism Industry. Volume 2-Projections of Manpower Requirements.** A project of the Ministry of Tourism with the technical co-operation of the United Nations Development Program (UNDP) and the International Labour Organization (ILO), (Turkey, 1989).
- Özdi, İlhan. **Türk Eğitim Sisteminde Uzaktan Eğitimin Yeri.** Eskişehir: Anadolu Üniversitesi AÖF Yayını, 1986.
- Özdi, İlhan. **Uzaktan Eğitim Teknolojisi.** Eskişehir: Anadolu Üniversitesi AÖF Yayını, 1985.
- Turizm Eğitimi Danışma Toplantısı.** İstanbul: Turizm Geliştirme ve Eğitim Vakfı (TUĞEV) Yayını, 1988.
- Turizm ve Otellilik Eğitimi Araştırması.** Ankara: T.C. Turizm Bankası Yayını, 1984.
- Türkiye Eğitim ve Öğretim Sektörü İncelemesi,** Ankara: Devlet Planlama Teşkilatı, Sosyal Planlama Başkanlığı, 1987.