



**Selda ÖZER<sup>1</sup>, Ercan YILMAZ<sup>2</sup>**

**MESLEKİ YABANCI DİL (İNGİLİZCE) DERSİNE YÖNELİK NİTEL BİR  
ARAŞTIRMA<sup>3</sup>**

**Özet**

Bu çalışmanın amacı, önlisans turizm programlarında mesleki yabancı dil derslerini almış ve henüz almamış öğrencilerle, bu dersi veren İngilizce okutmanlarının mesleki yabancı dil dersine yönelik görüşlerinin karşılaştırmalı olarak incelenmesidir. Bu çalışmada; nitel yöntem, durum çalışması deseni, görüşme tekniği ve kolay ulaşılabilir durum örnekleme kullanılmıştır. Araştırmaya Turizm ve Otel İşletmeciliği ile Turizm ve Seyahat Hizmetleri programlarında mesleki yabancı dil derslerini almış olan 58 öğrenci, bu dersi alacak olan 39 öğrenci ve bu dersi ön lisans düzeyinde daha önce vermiş olan 7 İngilizce okutmanı katılmıştır. Araştırmada veriler, standartlaştırılmış açık uçlu görüşme formu ile elde edilmiş, betimsel olarak analiz edilmiş ve araştırma bulguları karşılaştırmalı olarak değerlendirilmiştir. Araştırma sonunda, tüm katılımcıların ders içeriğinin mesleki hayatta kullanılacak şekilde, diyalog ve konuşmalara öncelik verilerek, kelime dağarcığını geliştirecek şekilde, canlandırmaların yer aldığı, öğrenci ilgi ve seviyesine uygun materyallerin kullanıldığı ve az da olsa dilbilgisi konularına yer verecek şekilde düzenlenmesi gerektiğini düşündükleri görülmüştür. Mesleki yabancı dil dersinde yer verilmesi gereken konulara ilişkin, tüm katılımcıların ortak görüşleri arasında, günlük konuşma, ön büro/resepsiyon diyalogları, otele giriş çıkış işlemleri ile ilgili diyaloglar, rezervasyon diyalogları, telefon konuşmaları, turizm, otel ve seyahat ile ilgili mesleki konular, müşteri ile iletişim, yiyecek-içecek servisinde garson ve müşteri arasında geçebilecek diyaloglar, kat hizmetleri ile ilgili kelimeleri içeren okuma parçaları ve kat hizmetleri diyalogları yer almaktadır.

**Anahtar sözcükler:** Önlisans turizm programları, özel amaçlı İngilizce, mesleki yabancı dil dersi, öğrenci ve okutman görüşleri.

**A QUALITATIVE STUDY ON VOCATIONAL FOREIGN LANGUAGE  
(ENGLISH) COURSE**

**Abstract**

The purpose of the study is to examine comparatively opinions of students who have taken vocational foreign language course, students who have not taken the course yet and the instructors of English who have taught the course at tourism programs at associate degree. Qualitative research method, case study, interview technique and convenient sampling technique were used in the research. The study

<sup>1</sup> Okt. Dr., Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Temel Yabancı Diller ABD, sozer@nevsehir.edu.tr

<sup>2</sup> Prof. Dr., Necmettin Erbakan Üniversitesi Ahmet Keleşoğlu Eğitim Fakültesi, Eğitim Bilimleri Bölümü, ercanyilmaz70@gmail.com

<sup>3</sup> Bu makale, 3. Uluslararası Avrasya Eğitim Araştırmaları Kongresi (III<sup>rd</sup> International Eurasian Educational Research Congress)'nde sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

was carried out with students studying at Tourism and Hotel Management and Tourism and Travel Services, and the instructors of English who have taught vocational foreign language course at the two departments. 58 students who have taken the course and 39 students who have not taken the course yet and 7 instructors of English participated in the study voluntarily. Standardized open-ended interview form was used to collect data and the data were analyzed descriptively. The results were discussed comparatively. The findings of the study show that both students and the instructors think similarly about the content of the course in that the course should include subjects to be used in professional life, prioritize dialogues and conversations, develop vocabulary, contain role-play activities, use materials appropriate for students' language levels and include grammatical rules. Other findings of the study include that both the instructors and students think that the course should involve daily dialogues, dialogues at front office/reception desk, dialogues about check-in and check-out of the hotel, booking a hotel room or a ticket, talking on the phone, units of tourism in general and hotel and travel in particular, communication with the guests, dialogues at food and beverages service, dialogues and reading passages about housekeeping.

**Keywords:** Tourism programs at associate degree, English for Specific Purposes (ESP), vocational foreign language course, opinions of students and instructors.

## GİRİŞ

Turizm sektörünün ihtiyaç duyduğu nitelikli eleman ihtiyacını karşılayacak kurumlardan biri meslek yüksekokullarıdır. Yükseköğretim Kanunu'nda, meslek yüksekokulları, belirli mesleklere yönelik nitelikli insan gücü yetiştirmeyi amaçlayan ve önlisans derecesi veren yükseköğretim kurumları olarak tanımlanmaktadır. Meslek yüksekokullarının turizm programlarında verilen eğitim, bireyleri turizm sektörüne hazırlamayı ve onları sektörün beklentilerine cevap verecek bilgi ve beceriler ile donatarak turizm sektörüne kazandırmayı amaçlamaktadır. Yabancı dil bilgisi, bu becerilerin en önemlileri arasında yer almaktadır, çünkü turizm bireysel iletişimin yoğun olduğu bir sektördür. Akgöz ve Gürsoy (2014)'ya göre, turizm sektörüne yönelik eleman açığını giderme gayretinde olan turizm ile ilgili yükseköğretim kurumlarında, yabancı dil eğitim müfredatı belirlenirken eğitimi alacak olan hedef kitleye göre strateji belirlenmelidir. Çünkü turizm sektöründe istihdam edilecek personelde ön plana çıkan özellik yabancı dil bilgisidir (Davras ve Bulgan, 2012).

İhtiyaç analizi, öğretim programlarının, öğrencilerin amaç ve gereksinimleri doğrultusunda tasarlanabilmesi için öğrenci, öğretmen ve yöneticilerin ya da ilgili bireylerin görüşlerinin alınıp değerlendirildiği bir süreçtir. Türkiye'de dil öğretim programları hazırlanırken sadece öğretmen ve yönetici görüşlerinin alındığı, bazı istisnalar olsa da öğrencilerin görüşlerine ve ihtiyaçlarına başvurulmadığı ve yükseköğretimde verilen yabancı dil derslerinin öğretim programlarının öğrenci ihtiyaçları dikkate alınmadan hazırlandığı alanyazında birçok çalışmada dile getirilmiştir (Gökçe ve Batman 2015; İğrek, 2013; Sabuncuoğlu, 2010; Akın, 2010; Diken, 2006; Çelik, 2003). Bu çerçeveden değerlendirildiğinde, öğrencilere özel ihtiyaç analizleri yapılması ve bu analiz bulgularına uygun öğretim tasarımları hazırlanması önem arz etmektedir. Özel amaçlı İngilizcenin bir parçası olarak değerlendirilen mesleki yabancı dil dersleri turizm sektörüne nitelikli eleman yetiştiren önlisans programları için oldukça gerekli bir derstir. Hutchinson ve Waters (1991) özel amaçlı İngilizce öğretiminin öğrenci ihtiyaçlarıyla belirlenmesi ve öğrencilerin dil öğretim sürecinin merkezinde yer almaları gerektiğini vurgulamışlardır. Aynı zamanda, özel amaçlı İngilizce, içerik ve metodun öğrencilerin öğrenme amacına göre belirlendiği bir dil öğretim

yaklaşımıdır. Mesleki yabancı dil öğretimi de, bir dilin bütününe öğretmeyi değil, öğrencilerin gereksinimlerini temel alan, içerik yönünden daha sınırlı, fakat mesleğe yönelik, daha yararlı, öğrencilerin ilgisini daha çok çeken ve öğretimi daha anlamlı hale getiren bir dil öğretimini kapsamalıdır. Bu açıdan, ders içeriğinin özellikle öğrenci ihtiyaçlarına ve mesleğin gereklerine uygun hale getirilmesi gerekmektedir.

Turizm ve Seyahat Hizmetleri ile Turizm ve Otel İşletmeciliği programları, meslek yüksekokullarında turizm sektörüne ara eleman yetiştiren önemli programlar arasında yer almaktadır. Mesleki yabancı dil dersleri, bu programlarda zorunlu Yabancı Dil-I (1. yarıyıl) ve Yabancı Dil-II (2. yarıyıl) derslerinden sonra genellikle 3. ve 4. yarıyıl da yer alan derslerdir. Bu derslerin amacı, genel olarak öğrencilere kendi mesleklerinde ihtiyaç duyacakları yabancı dil becerilerini kazandırmaktır. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi AKTS Otomasyonu'nda, program çıktısı olarak, Turizm ve Seyahat Hizmetleri Programını başarı ile tamamlayan öğrencilerin Avrupa Dil Portfolyosu A2 düzeyinde yabancı dil bilgisini kullanmaları hedeflenirken; Turizm ve Otel İşletmeciliği Programını başarı ile tamamlayan öğrencilerden okulda ve staj çalışmalarında edindiği yabancı dil bilgisini sektörde kullanmaları beklenmektedir (<https://portal.nevsehir.edu.tr>).

Bu programlarda öğrenim gören öğrencilerin ve bu dersleri veren İngilizce okutmanlarının mesleki yabancı dil dersi ile ilgili görüşlerinin alınmasının, istenilen beklentileri karşılamak için önemli bir adım olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca, bu dersi almış ve henüz almamış öğrencilerin görüşleri ile bu dersi vermiş İngilizce okutmanlarının görüşlerinin karşılaştırılmasının dersle ilgili daha kapsamlı bir bakış açısı sunacağı düşünülmüştür. Bu ihtiyaçlardan yola çıkarak ve alana katkı sağlayacağı düşünülmüş olarak bu çalışmada, önlisans düzeyinde mesleki yabancı dil derslerini almış ve henüz almamış öğrencilerle, bu dersi veren İngilizce okutmanlarının mesleki yabancı dil dersine yönelik görüşlerinin karşılaştırmalı olarak incelenmesi amaçlanmıştır. Bu amaca ulaşmak için aşağıdaki sorulara cevap aranmıştır:

1. Mesleki yabancı dil dersinin içeriğinin düzenlenmesine ilişkin bu dersleri almış ve henüz almamış öğrenciler ile İngilizce okutmanlarının görüşleri nelerdir?
2. Mesleki yabancı dil dersinde yer verilmesi gereken konulara ilişkin bu dersleri almış ve henüz almamış öğrenciler ile İngilizce okutmanlarının görüşleri nelerdir?

## YÖNTEM

### Araştırma Deseni

Bu çalışmada nitel analiz yöntemlerinden durum çalışması deseni kullanılmıştır. Durum çalışması, araştırılan olguyu kendi içinde inceleyen, olgu ve içinde bulunduğu ortam arasındaki sınırların kesin hatlarla belirgin olmadığı ve birden fazla kanıt veya veri kaynağının mevcut olduğu durumlarda kullanılan bir araştırma yöntemidir (Yıldırım ve Şimşek, 2011, 281). Ayrıca, durum çalışması yaparken izlenmesi gereken aşamalar (a) araştırma sorularının geliştirilmesi, (b) araştırmanın alt problemlerinin geliştirilmesi, (c) çalışılacak durumun belirlenmesi, (d) araştırmaya katılacak bireylerin seçimi, (e) verinin toplanması ve toplanan verinin alt problemlerle ilişkilendirilmesi, (f) verinin analiz edilmesi ve yorumlanması, (g) durum çalışmasının raporlaştırılması şeklinde sıralanabilir (Yıldırım ve Şimşek, 2011, 281). Bu araştırma kapsamında tüm adımlar sırası ile uygulanmıştır.

### **Çalışma Grubu**

Araştırmaya Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Meslek Yüksekokulu'nda öğrenim gören ve 2013-2014 Güz ve Bahar yarıyıllarında, Turizm ve Otel İşletmeciliği ve Turizm ve Seyahat Hizmetleri programlarında Mesleki Yabancı Dil I ve II derslerini almış 58 öğrenci, 2014-2015 Güz yarıyılında başında adı geçen programlarda bu dersi alacak 39 öğrenci ve bu dersi ön lisans düzeyinde daha önce vermiş olan 7 İngilizce okutmanı katılmıştır. Amaçlı örnekleme yöntemlerinden kolay ulaşılabılır durum örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada gönüllük esası dikkate alınmıştır.

### **Veri Toplama Araçları**

Veriler araştırmacılar tarafından geliştirilen ve 2 adet açık uçlu sorudan oluşan standartlaştırılmış açık uçlu görüşme formu ile toplanmıştır. Öğrenci ve okutmanlara görüşme formları verilmiştir. Öğrenci ve okutmanlar formda yer alan soruları cevaplayarak 10 gün içerisinde teslim etmişlerdir. 2013-2014 akademik yılına ait veriler 20-30 Mayıs 2014 tarihleri arasında; 2014-2015 akademik yılına ait veriler 15-25 Eylül 2014 tarihleri arasında toplanmıştır.

### **Geçerlik ve Güvenirlik**

Veri toplama amacıyla araştırmacılar tarafından geliştirilen anket formunun kapsam geçerliğini sağlamak için alandaki iki uzmanın görüşüne başvurulmuştur. Toplanan veriler, alanda uzman bir kişi tarafından kontrol edilerek iç geçerlik sağlanmaya çalışılmıştır. Aynı zamanda katılımcıların seçimi için belirlenen ölçütlere ilişkin bilgi ayrıntılı verilerle dış geçerlik sağlanmaya çalışılmıştır. Güvenirlik için, veri analizinin yapılaş şekli detaylı olarak açıklanmıştır. Farklı kaynaklardan (dersi almış ve almamış öğrenciler ve dersi veren okutmanlar) veri toplanmıştır. Kodlama, kategorileri belirleme ve analiz aşamasında uzman görüşü alınmış ve her iki araştırmacının analizleriyle uyumlu sonuçlar elde edilmiştir. Analizlerde doğrudan alıntılara yer verilmiştir.

### **Veri Analizi**

Verilerin analizinde betimsel analiz yaklaşımı kullanılmıştır. Geleneksel nitel veri analizi ile her iki araştırmacı tarafından çözümleme yapılmıştır. Öğrenci ve okutmanların kendi el yazılarıyla kaleme aldıkları cevaplar, teslim etme sırasına göre, formlara numara verilerek bilgisayar ortamına aktarılmıştır. Verilen cevaplar genel olarak incelendikten sonra, belirli kategoriler oluşturulmuş ve benzer görüşler bu kategoriler altında toplanmıştır. Görüşlere ait veriler üzerinde frekans hesaplamaları yapılmıştır. Verilen cevaplar içerisinde birden fazla kategoriye girebilecek ifadeler bulunması ve öğrencilerin birden fazla neden belirtmeleri sebebiyle, cevap kategorilerinin sadece frekans değerleri verilmiş; frekans toplamı ile katılımcı sayısı eşit olmadığı için toplamları verilmemiştir. Doğrudan alıntılar yapılırken, her bir öğrenci için "Ö" harfi, okutman için "O" harfi ve formu teslim etme sırası için 1, 2, 3, 4 ... şeklinde sayısal kodlar kullanılmıştır. Örneğin birinci sırada formu teslim eden öğrenci için "Ö, 1" kodu kullanılmıştır.

## **BULGULAR**

### **Mesleki Yabancı Dil Dersinin İçeriğinin Düzenlenmesine İlişkin Bulgular**

Mesleki yabancı dil dersinin içeriğinin düzenlenmesiyle ilgili olarak, bu dersi almış öğrenciler, bu dersi henüz almamış öğrenciler ve bu dersin veren İngilizce okutmanlarının

görüşleri incelenmiş ve 33 farklı kategori altında toplandığı görülmüştür. Bu kategoriler frekansları ile birlikte karşılaştırmalı olarak Tablo.1’de verilmiştir.

**Tablo 1. Katılımcıların Mesleki Yabancı Dil Dersinin İçeriğinin Düzenlenmesine İlişkin Görüşleri**

	Dersi		Okutman (f)
	Dersi Almış Öğrenci (f)	Henüz Almamış Öğrenci (f)	
1. Mesleki hayatta kullanılacak şekilde	34	14	6
2. Diyalog ve konuşmalar ön planda tutulmalı	15	15	3
3. Cümle kalıpları öğretilmeli	10		1
4. Kelime hazinesini geliştirecek şekilde	9	9	5
5. Öğrencilerin ilgilerine uygun	9	3	3
6. Konu anlatımının ardından uygulama yapılmalı	8		
7. Günlük hayatta kullanılacak şekilde	7		1
8. Gramer önemsenmeli	5	1	1
9. Öğrenci seviyesine uygun	5	3	3
10. Daha çok araştırma yapılmalı	5		
11. Görselliğe yer verilmeli/ Video izletilebilir	5		1
12. Dinleme etkinliklerine yer verilmeli	4		2
13. Örneklerle zenginleştirilmeli	4	4	
14. Öğrencilerin ihtiyaçlarına uygun	3		3
15. Canlandırmalar yapılmalı	3	7	4
16. Gramer ikinci planda tutulmalı	2		
17. Ödev verilmeli	2		
18. Birbiriyle bağlantılı konular içermeli	1		
19. İşlenen konular konu bitiminde sınavla değerlendirilmeli	1		
20. Bulmacalara yer verilebilir	1		
21. Öğrencilerin daha aktif olacağı bir şekilde	1		
22. Öğrencilerin hareket edebileceği bir ortam olmalı	1		
23. Derste sadece İngilizce konuşulmalı	1		
24. Sektörel ihtiyaçlar dikkate alınmalı			2
25. Güncel bilgiler içermeli		13	1
26. Hedef dilin kültürel öğelerini içermeli			1
27. Uzun metin ve diyaloglar kullanılmamalı			1
28. Tematik yaklaşımla içerik oluşturulmalı			1
29. Kolaydan zora		10	
30. Öğrencileri sıkmayacak şekilde		3	
31. Önce temel bilgiler sonra ayrıntılar şeklinde		2	
32. Yazma etkinliklerine yer verilmeli		1	
33. Öğrenilenlerin kalıcılığını sağlayacak şekilde		1	

Tablo 1’de görüldüğü gibi, mesleki yabancı dil dersinin içeriğinin düzenlenmesiyle ilgili olarak, dersi almış öğrenciler, henüz almamış öğrenciler ve dersi veren okutmanlar içeriğin mesleki hayatta kullanılacak şekilde, diyalog ve konuşmalar ön planda tutularak, kelime dağarcığını geliştirecek şekilde, canlandırmaların (role-play) yer aldığı, öğrenci ilgi ve seviyesine uygun materyallerin kullanıldığı ve az da olsa dilbilgisi konularına yer verecek şekilde düzenlenmesi konusunda benzer görüşler bildirmişlerdir. Örneğin, dersi almış öğrencilerden biri “*Daha çok günlük ve mesleki hayata yönelik bir şekilde düzenlenmelidir.*” (Ö,1) şeklinde görüş bildirirken bir diğeri “*Diyaloglara yoğunlaşılmalı. Sektöre uyarlanarak temel kalıplar anlatılmalı.*” (Ö, 16) şeklinde görüşlerini ifade etmiştir. Dersi henüz almamış öğrencilerden biri “*Öğrencileri sıkmayacak şekilde.*” (Ö, 21) derken; bir diğeri “*Sadece konuşmaya dayalı.*” (Ö, 39) şeklinde bir ifade kullanmıştır. Bu kategorilerle ilgili olarak, okutmanlardan biri “*İçerik tamamen öğrencinin çalışacağı alana göre düzenlenmeli, öğrencilerin alan dışı herhangi bir bilgiyle zihni meşgul edilmemelidir. İçerik hazırlanırken işitsel ve görsel kaynaklara önem verilmelidir. Mesleklerinde gerekli kelime dağarcığını oluşturup geliştirmek içerik belirlenirken dikkate alınmalıdır.*” (O, 4) şeklinde görüşlerini dile getirmiştir.

Ders içeriğinin düzenlenmesine ilişkin, okutmanların değinmediği fakat öğrencilerin bahsettiği kategori ise öğretimin örneklerle zenginleştirilmesidir. Dersi henüz almamış öğrencilerden biri “*Kolaydan zora doğru ve daha çok konuşma ve örneklendirmeye yönelik.*” (Ö, 10) şeklinde; bir diğeri “*Konuşmaya ağırlık verilmelidir. Çünkü konuşulanları anlıyoruz ama cümle kurup konuşamıyoruz. Cevabı bilsek bile konuşmaktan çekiniyoruz. Bu yüzden, çeşitli örneklerle konuları daha iyi öğrenebiliriz.*” (Ö, 24) şeklinde görüş belirtmiştir.

Bunun yanında, sadece dersi almış öğrencilerin belirttiği görüşler arasında, konu anlatımının ardından uygulama yapılması, daha çok araştırma yapılması, dilbilgisi kurallarının ikinci planda tutulması, ödev verilmesi, birbiriyle bağlantılı konular içermesi, işlenen konuların konu bitiminde sınavla değerlendirilmesi, bulmacalara yer verilebileceği, öğrencilerin daha aktif olmalarını sağlayıcı, öğrencilerin hareket edebileceği bir ortam oluşturulması ve derste sadece İngilizce konuşulması yer almaktadır. Bu kategorilerle ilgili olarak, öğrencilerden biri “*Gramer derslerine ağırlık verilmesini saçma ve anlamsız buluyorum. Elbette gramer önemlidir fakat ondan önce speaking derslerine ağırlık verilmesini istiyorum. Derslerde mesleki içerikli cümleler kurulması taraftarıyım.*” (Ö, 30) şeklinde düşüncelerini dile getirmiş; bir diğeri “*Sade, sıkıcı olmadan. Diyaloglar, gramer ve speaking şeklinde olmalıdır. Bulmacalar kullanılabilir.*” (Ö, 33) diyerek kendini ifade etmiştir.

Sadece dersi almamış öğrenciler, ders içeriğinin kolaydan zora, öğrencileri sıkmayacak şekilde, önce temel bilgiler sonra ayrıntılar şeklinde, yazma etkinliklerine yer verecek şekilde ve öğrenilenlerin kalıcılığını sağlayacak şekilde düzenlenmesi gerektiğini ifade etmişlerdir. Örneğin, bu öğrencilerden biri “*Kolaydan zora doğru ve öğrencinin düzeyine göre.*” (Ö, 11) diyerek; bir diğeri “*Yabancı dili en kalıcı şekilde anlatacak bir müfredat olmalı.*” (Ö, 5) diyerek görüşlerini belirtmişlerdir.

Öğrenciler tarafından bahsedilmeyen ancak okutmanlar tarafından ifade edilen görüşler ise, içerik hazırlanırken turizm sektöründeki ihtiyaçların dikkate alınması, hedef dilin kültürel öğelerini içermesi, uzun metin ve diyaloglar kullanılmaması ve içeriğin tematik yaklaşımla oluşturulmasıdır. Okutmanlardan biri “*İçeriğin, öğrenci seviyesine uygunluğu, öğrenci ilgi ve ihtiyaçlarına uygunluğu, güncelliği, hedef dilin kültürel öğelerini içermesi ve uygulanabilirliği*

*gibi ölçütleri karşılaması gerekir. Ayrıca, okuma parçalarının çok uzun olmaması önemli. Çünkü konu ilgi çekici olsa bile, parça uzun olduğunda öğrencileri sıkabiliyor. Konular tematik olarak düzenlenmeli.” (O, 1) şeklinde görüşlerini ifade etmiştir.*

### Mesleki Yabancı Dil Dersinde Yer Verilmesi Gereken Konulara İlişkin Bulgular

Mesleki yabancı dil dersinde yer verilmesi gereken konularla ilgili olarak, bu dersi almış öğrenciler, bu dersi henüz almamış öğrenciler ve bu dersi veren İngilizce okutmanlarının görüşleri incelenmiş ve 38 farklı kategori altında toplandığı tespit edilmiştir. Bu kategoriler frekansları ile birlikte karşılaştırmalı olarak Tablo.2’de verilmiştir.

**Tablo 2. Katılımcıların Mesleki Yabancı Dil Dersinde Yer Verilmesi Gereken Konulara İlişkin Görüşleri**

	Dersi		Okutman (f)
	Dersi Almış Öğrenci (f)	Henüz Almamış Öğrenci (f)	
1. İletişim (günlük konuşma)	30	18	4
2. Önbüro/Resepsiyon diyalogları	26	9	5
3. Check-in/Check-out(otele giriş-çıkış) diyalogları	21	13	3
4. Rezervasyon diyalogları	20	12	4
5. Mesleki (turizm/otel/seyahat) konular	16	18	1
6. Telefon konuşmaları	16	7	4
7. Ulaşım/Adres sorma/yol tarifi	13		1
8. Hava alanı ile ilgili kelime ve diyaloglar	12	3	
9. Öğrencilerin ilgisini çeken konular	12		
10. Gümrük diyalogları	11		
11. Öğrenci seviyesine uygun konular	11		
12. Mesleki kelime bilgisi	10	14	
13. Cümle kalıpları	10		
14. Müşteri ilişkileri/Müşteri-misafir ile iletişim	10	8	2
15. Gramer konuları	8	3	
16. Yiyecek-içecek servisi	5	8	3
17. Mutfak	5		3
18. Kat hizmetleri ve kat hizmetleri diyalogları	4	1	2
19. Acente diyalogları	4	5	
20. Biletleme diyalogları	2		2
21. Çağrı merkezi	1		
22. Rehberlik ile ilgili konular	1		
23. Yazışma (e-mail/fax)		4	4
24. Turizm destinasyonları (Türkiye/dünya) ve özellikleri		2	2
25. Tur ve gezi organizasyonu			2
26. Para birimleri			1
27. Protokol kuralları			1
28. Dünyaca ünlü kişilerin biyografileri			1
29. Turizm türleri			1

30. Turizmde iş ve kariyer		1
31. Özgeçmiş yazma/CV hazırlama	5	1
32. İş başvurusu formu doldurma ve başvuru mektubu yazma	1	1
33. Kültürel farklılıklar		1
34. Problem çözme		1
35. Dünyadaki gelişme ve yenilikleri kapsayan konular		1
36. Otel ve bölümleri	5	
37. Alışveriş diyalogları	4	
38. Acente hizmetleri	3	

Tablo 2’de görüldüğü gibi, mesleki yabancı dil dersinde yer verilmesi gereken konulara ilişkin, dersi almış öğrenciler, dersi henüz almamış öğrenciler ve dersi veren okutmanların hepsi özellikle iletişimin (günlük konuşma), oda özellikleri ve fiyatlarının belirtildiği ön büro/resepsiyon diyaloglarının, otele giriş çıkış işlemleri ile ilgili diyalogların, rezervasyon (oda-bilet) diyaloglarının, telefon konuşmalarının, genel olarak turizm ve özelinde otel ve seyahat ile ilgili mesleki konuların yer alması gerektiğini düşünmektedirler. Aynı zamanda, daha düşük frekansa sahip olması yanında ortak görüşler arasında, müşteri ile iletişim, yiyecek-icecek servisinde garson ve müşteri arasında geçebilecek diyaloglar, kat hizmetleri ile ilgili kelimeleri içeren okuma parçaları ve kat hizmetleri diyalogları yer almaktadır. Bu kategoriler ile ilgili olarak dersi almış öğrenci görüşlerinden bazıları şöyledir:

*“Daha çok konuşmamız ve iletişim kurmamız için gerekli olan konular.” (Ö, 4)*

*“Otel içerisindeki hemen hemen her departmanla ilgili konulara yer vermeliyiz. Daha çok resepsiyon bölümüyle ilgili konulara yer verilmelidir.” (Ö, 13)*

*“Rezervasyon konusuna önem verilmeli.” (Ö, 15)*

*“Müşteri sorunları ile ilgili konuşmalar. Check-in, check-out işlemleri. Günlük konuşma ve selamlaşmalar. Havaalanı ile ilgili konuşmalar.” (Ö, 22)*

*“Bölümle ilgili konular ağırlıklı olmalı. Otel işletmesinde (kat hizmetleri-resepsiyon) diyaloglara yer verilmeli ve oda fiyatları, oda özelliklerini vurgulayan konuşma örnekleri yapılmalı. Yol-yön tarifi olan konuşmalar içermeli, sonuçta dışarıdan gelen misafire bilgi verirken çok gerekli oluyor. Ancak basit hale dönüştürülerek yapılmalı.” (Ö, 31)*

*“Turizmle ilgili, otelle ilgili konular. Yol tarifi, havaalanı ve gümrük diyalogları.” (Ö, 36).*

Bu kategori ile ilgili olarak, dersi almamış öğrencilerden biri *“Destinasyon tanıtımları, check-in ve check-out diyalogları.” (Ö, 1)* şeklinde; bir diğeri *“Acente diyalogları, otellerde kullanılan konuşmalar, yiyecek-icecek bölümü, CV hazırlama.” (Ö, 13)* şeklinde görüş belirtmiştir. Bu konudaki okutman görüşlerinden biri *“Telefon konuşması, mail, check-in, check-out, organizasyonlarda diyalog.” (O, 2)* şeklinde iken; bir diğeri *“Karşılama, telefon konuşmaları, mail ile iletişim, problem çözme, halkla ilişkiler.” (O, 3)* şeklindedir.

Bu derste yer alması gereken konulara ilişkin, okutmanların bahsetmediği ancak öğrenciler tarafından dile getirilen konular arasında hava alanı ile ilgili kelime ve diyaloglar,



genel olarak mesleki anlamda ihtiyaç duyulacak yabancı kelime bilgisini artırıcı konular, dilbilgisi kuralları ve acente diyalogları yer almaktadır. Bu dersi almış öğrencilerden biri görüşlerini “*Sıfatlar, zarflar, isimler, zamanlar. Otelde karşılaşılan konular. Ayrıca kelime bilgisine de önem verilmeli.*” (Ö, 24) diyerek; dersi almamış öğrencilerden biri “*Alanla ilgili kelimeleri içeren konular.*” (Ö, 17) diyerek ifade etmiştir.

Sadece dersi almış öğrenciler, öğrencilerin ilgisini çekecek konuların, gümrük diyaloglarının, öğrenci seviyesine uygun konuların, cümle kalıplarının, çağrı merkezi ve rehberlik ile ilgili konuların yer alması gerektiğini belirtmişlerdir. Bu öğrencilerden biri “*Diyaloglar ağırlıklı olmalı. Gramer yoğunluğu az olmalı. Çekici öğelere yer verilmeli. Gümrük diyalogları olmalı.*” (Ö, 34) şeklinde; bir diğeri “*Gümrük, havaalanı, çağrı merkezi diyalogları.*” (Ö, 39) şeklinde görüş belirtmiştir.

Sadece dersi almamış öğrencilerin dile getirdiği konular arasında otel ve bölümlerini içeren konular, alışveriş diyalogları ve acente hizmetleri ile ilgili konular yer almaktadır. Bu öğrencilerden biri görüşlerini “*Telefon konuşmaları olabilir. Otel ve bölümlerini tanıtma. Mail yazma.*” (Ö, 6) şeklinde; bir diğeri “*Mutfakla ilgili, resepsiyon görevlisi ile müşterinin konuşmaları, giriş-çıkış işlemleri, alışverişle ilgili diyaloglar.*” (Ö, 27) şeklinde dile getirmiştir.

Sadece okutmanların belirttiği konular arasında ise, tur ve gezi organizasyonu, para birimleri, protokol kuralları, dünyaca ünlü kişilerin biyografileri, turizm türleri, turizmde iş ve kariyer, kültürel farklılıkları yansıtıcı ve problem çözmeyi gerektiren konular ile mesleki olarak dünyadaki gelişme ve yenilikleri kapsayan konular yer almaktadır. Bu konuyla ilgili olarak, okutmanlardan biri “*Resepsiyon, önbüro, restoran-mutfak bölümleri, telefon konuşmaları, biletleme, rezervasyon, ulaşım, para birimleri, yazışmalar (e-mail, fax), iletişim, protokol kuralları gibi konu ve bölümlere yer verilebilir.*” (O, 6) diyerek; bir başkası “*Hotel accommodation (check-in, check-out), restaurants (explaining the menu, choosing from a menu), types of tourism (winter, summer, adventure, space, ecotourism,..), jobs and careers at tourism and hospitality industries, housekeeping, writing a CV (applying for a job), respecting cultural diversities.*” (O, 5) diyerek görüş belirtmiştir.

## TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Mesleki yabancı dil dersinin içeriğinin düzenlenmesiyle ilgili olarak, bu dersi almış öğrenciler, bu dersi henüz almamış öğrenciler ve bu dersi veren İngilizce okutmanlarının görüşleri 33 farklı kategori altında toplanmıştır. Tüm katılımcılar, içeriğin mesleki hayatta kullanılacak şekilde, diyalog ve konuşmalar ön planda tutularak, kelime dağarcığını geliştirecek şekilde, canlandırmaların yer aldığı, öğrenci ilgi ve seviyesine uygun materyallerin kullanıldığı ve az da olsa dilbilgisi konularına yer verecek şekilde düzenlenmesi konusunda ortak fikre sahiptirler. Alan yazında bu bulgu ile paralel olarak, mesleki yabancı dil dersinin içeriğinde, dilin yapısından çok kullanımına odaklanılması ve geleneksel dilbilgisi derslerinin yerine, iletişim odaklı ve gereksinimlere uygun ders tasarımları hazırlanması önerilerinde bulunulmuştur (Sabuncuoğlu, 2010).

Okutmanların değinmediği fakat öğrencilerin içerik düzenlenmesi açısından bahsettikleri konu ise, öğretimin örneklerle zenginleştirilmesidir. Bu bulgu, Davras ve Bulgan (2012)’in meslek yüksekokulu öğrencileri ile yürüttüğü araştırma bulgusuyla benzerlik göstermektedir. Şöyle ki; araştırma sonucunda, öğrencilerin daha çok pratik yapma imkanına sahip olmak istedikleri ortaya çıkmıştır (Davras ve Bulgan, 2012).

İçerikle ilgili olarak, sadece dersi almış öğrenciler, konu anlatımının ardından uygulama yapılması, öğrencileri araştırma yapmaya yönlendirici etkinlikler kullanılması, dilbilgisi kurallarının ikinci planda tutulması, ödev verilmesi, birbiriyle bağlantılı konuların yer alması, işlenen konuların bitiminde sınavla değerlendirilmesi, bulmacalara yer verilmesi, derste sadece İngilizce konuşulması, öğrencileri daha aktif olmaya zorlayan ve hareket etmelerine olanak veren bir ortam oluşturulması gerektiğini düşünmektedirler. Davras ve Bulgan (2012) öğrencilerin yabancı dil eğitiminde konuşma becerisi kazandırılması konusunda eksiklikleri olduğu saptamışlardır. Benzer şekilde, Güleç (2013)'in çalışmasında, öğrenciler ders içeriğinin düzenlenmesi konusunda, dersin akademik metinler okuma formatından çıkarılıp öğrencinin daha aktif şekilde derse katılıp konuşabileceği bir hale getirilmesi gerektiğini dile getirmişlerdir. Ayas (2011)'in çalışmasında, mesleki yabancı dil dersini alan öğrenciler kelimelerin telaffuzu ve konuşma becerisinin kendileri için ciddi bir sıkıntı olduğunu, söylemek istediklerini daha basit kelimelerle anlatabileceklerinin farkında oldukları fakat bunu yapamadıklarını ifade etmişlerdir. Bu bulgular ile paralel olarak, bu çalışmada öğrencilerin dilbilgisi konularının ikinci planda tutulmasını, derste sadece İngilizce konuşulmasını ve öğrencilerin daha aktif olmalarını sağlayıcı etkinliklerin içerikte yer almasını istemelerin konuşma becerisindeki eksiklik ve yetersizliklerini giderme çabalarından kaynaklandığı söylenebilir.

Sadece dersi almamış öğrenciler, ders içeriğinin yazma etkinliklerine yer verecek şekilde düzenlenmesi gerektiğini ifade etmişlerdir. Aynı şekilde, Gökçe ve Batman (2015)'in turizm önlisans programlarında öğrenim gören öğrencilerle yaptıkları çalışmada, öğrencilerin yarısının resmi yazışmalar yapabilmek için, mesleki yabancı derslerinde yazma becerisine yer verilmesi gerektiğini düşündükleri ortaya çıkmıştır. Dersi almamış öğrenciler, ayrıca ders içeriğinin kolaydan zora, öğrencileri sıkmayacak şekilde, önce temel bilgiler sonra ayrıntılar verilerek ve öğrenilenlerin kalıcılığını sağlayacak şekilde düzenlenmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Bu bulgu, meslek yüksekokulu öğrencilerinin genel olarak yabancı dil seviyelerinin düşük olmasından ve bu öğrencilerin henüz dersi almamış olmalarından dolayı, bu derste zorlanabileceklerini düşünerek bu şekilde görüş belirttiklerini düşündürmektedir. Gökçe ve Batman (2015)'in çalışmasında da, meslek yüksekokulu öğrencileri kendi İngilizce düzeylerini alt-orta olarak tanımlayarak bu yorumu desteklemektedirler.

Öğrenciler tarafından bahsedilmeyen ancak okutmanlar tarafından ifade edilen görüşler ise, içerik hazırlanırken turizm sektöründeki ihtiyaçların dikkate alınması, hedef dilin kültürel öğelerini içermesi, uzun metin ve diyaloglar kullanılmaması ve içeriğin tematik yaklaşımla oluşturulmasıdır. Okutmanlar mesleki yabancı dil derslerini meslek yüksekokulunda ve turizm programlarında uzun zamandır verdikleri için, öğrencilerin uzun metin ve diyaloglar kullanıldığı zaman çabuk sıkıldıklarını ve derse katılımlarının düştüğünü gözlemlenmelerinden dolayı bu şekilde düşüncelerini ifade etmiş olabilirler. Ayrıca idealist bir yaklaşımla, bu programlardan mezun olan öğrencilerin turizm sektöründeki kalifiye ara eleman ihtiyacını en iyi şekilde karşılayabilmeleri için sektörün ihtiyaçlarının bilinmesini gerekli görmüş olabilirler.

Mesleki yabancı dil dersinde yer verilmesi gereken konularla ilgili olarak, bu dersi almış öğrenciler, bu dersi henüz almamış öğrenciler ve bu dersin veren İngilizce okutmanlarının görüşlerinin 38 farklı kategoriden oluştuğu görülmüştür. Mesleki yabancı dil dersinde yer verilmesi gereken konulara ilişkin, tüm katılımcıların ortak görüşleri arasında, iletişim, ön büro/resepsiyon diyalogları, otele giriş çıkış işlemleri ile ilgili diyaloglar, rezervasyon diyalogları, telefon konuşmaları, turizm, otel ve seyahat ile ilgili mesleki konular, müşteri ile

iletişim, yiyecek-içecek servisinde garson ve müşteri arasında geçebilecek diyaloglar, kat hizmetleri ile ilgili kelimeleri içeren okuma parçaları ve kat hizmetleri diyalogları yer almaktadır. Benzer şekilde, İgrek (2013)'in tez çalışmasında mesleki yabancı dil dersinin içeriği ile ilgili olarak okuma becerilerine önem verilmesi gerektiği ve okuma parçalarındaki kelimelerin ve içeriğin öğrencilerin uzmanlık alanına uygun olması gerektiği vurgulanmıştır.

Bu derste yer alması gereken konulara ilişkin, okutmanların bahsetmediği ancak öğrenciler tarafından dile getirilen konular arasında hava alanı ile ilgili kelime ve diyaloglar, genel olarak mesleki anlamda ihtiyaç duyulacak yabancı kelime bilgisini artırıcı konular, dilbilgisi kuralları ve acente diyalogları yer almaktadır. Sadece dersi almış öğrenciler, öğrencilerin ilgisini çekecek konuların, gümrük diyaloglarının, öğrenci seviyesine uygun konuların, cümle kalıplarının, çağrı merkezi ve rehberlik ile ilgili konuların yer alması gerektiğini düşünmektedirler. Sadece dersi almamış öğrenciler, otel ve bölümlerini içeren konuların, alışveriş diyaloglarının ve acente hizmetleri ile ilgili konuların yer alması gerektiğini düşünmektedirler. Bu bulgularla paralel olarak, Gökçe ve Batman (2015), turizm önlisans programlarına devam öğrencilerin mesleki yabancı dil dersine büyük ölçüde ihtiyaç duyacakları konusunda hemfikir oldukları sonucuna ulaşmışlardır.

Sadece okutmanların belirttiği konular arasında ise, tur ve gezi organizasyonu, para birimleri, protokol kuralları, dünyaca ünlü kişilerin biyografileri, turizm türleri, turizmde iş ve kariyer, kültürel farklılıkları yansıtıcı ve problem çözmeyi gerektiren konular ile mesleki olarak dünyadaki gelişme ve yenilikleri kapsayan konular yer almaktadır. Benzer şekilde, mesleki yabancı dil dersini alan öğrenciler ve akademisyenlerin katıldığı bir çalışmada, ders içeriği düzenlenirken güncel konuların yer alması gerektiği sonucuna varılmıştır (Ayas, 2011).

Araştırma bulguları genel olarak incelendiğinde, hem dersin içeriği hem de derste yer alması gereken konular açısından okutman ve öğrencilerin görüşleri arasında ortak noktalar olduğu kadar farklı kategoriler altında toplanan görüşler olduğu da saptanmıştır. Ayrıca, hem içeriğin düzenlenmesi hem de konular hakkında, dersi almış öğrenciler, henüz dersi almamış öğrencilere nazaran daha fazla açıklama yapmış ve görüşlerini detaylandırmışlardır. Bu durumun, öğrencilerin dersi alırken yaşadıkları tecrübelerden ve derste işlenen konuları değerlendirerek görüşlerini ifade etmelerinden kaynaklandığı düşünülmüştür. Dersi henüz almamış öğrenciler ise, her iki soruya da daha az açıklama yaparak daha genel ifadeler kullanarak cevap vermişlerdir. İngilizce okutmanlarının görüşleri incelendiğinde, turizm sektörüne yönelik öncelikli konulardan bahsettikleri ve içerik konusunda da daha idealist görüşler sundukları görülmektedir. Bu durumun okutmanların turizm sektörüne nitelikli ara eleman yetiştirme çabalarından kaynaklandığı söylenebilir.

Mesleki yabancı dil dersleri için, mesleğe yönelik öğretim tasarımları hazırlanırken öğrenci ve onları yetiştiren eğitimcilerin görüşlerini dikkate almak önem arz etmektedir. Bu nedenle, araştırmada Turizm ve Otel İşletmeciliği ve Turizm ve Seyahat Hizmetleri programlarının mesleki yabancı dil derslerini tasarlamak amacıyla, öğrenci ve okutman görüşleri alınarak bazı bulgulara ulaşılmış ve bulgular ışığında bazı öneriler geliştirilmiştir. Turizm sektörünün ihtiyaç duyduğu, yabancı dil bilen ve etkili bir biçimde kullanabilen nitelikli eleman yetiştirmek için, mesleki yabancı dil ders içeriği dilbilgisi konularından ziyade, meslek hayatında kullanılacak diyalog ve konuşmalara yer verilerek kelime dağarcığını ve diğer dil becerileri ile birlikte özellikle konuşma becerilerini geliştirecek şekilde düzenlenmelidir. Ders içeriği düzenlenirken, sektör ihtiyaçlarına ek olarak öğrenci ilgi, ihtiyaç ve yabancı dil seviyeleri

de dikkate alınmalıdır. Mesleki yabancı dil derslerinde, ön büro/resepsiyon diyalogları, otele giriş ve çıkış işlemleri ile ilgili diyaloglar, rezervasyon (oda-bilet) diyalogları gibi genel olarak turizm ve özelinde otel ve seyahat ile ilgili mesleki konulara yer verilmelidir.

#### KAYNAKÇA

- Akgöz, E. ve Gürsoy, Y. (2014). Turizm eğitiminde yabancı dil öğrenme, istek ve kararlılıkları: Selçuk Üniversitesi Beyşehir örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 2(1), 21-29.
- Akın, G. (2010). *Andragojik ilkelere göre geliştirilmiş problem temelli Mesleki İngilizce eğitimi programının etkililiği* (Yayımlanmamış doktora tezi). Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Ayas, Ö. (2011). *The academic and professional English language needs of the school of health students*. (Unpublished master thesis). Çukurova University Institute of Social Sciences, Adana.
- Çelik, S. (2003). *Niğde Üniversitesi meslek yüksekokullarındaki büro yönetimi ve sekreterlik bölümü öğrencilerinin akademik ve mesleki İngilizce gereksinimlerine yönelik bir araştırma* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Bilkent Üniversitesi, Ankara.
- Davras, G. M. ve Bulgan, G. (2012). Meslek yüksekokulu (MYO) öğrencilerinin İngilizce hazırlık eğitimine yönelik tutumları: Isparta MYO Turizm ve Otel İşletmeciliği örneği. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 13 (2), 227-238.
- Diken, Ü. (2006). *Gereksinim çözümlemesi kullanılarak uygulanan özel amaçlı dil öğretimi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Gökçe, A. ve Batman, O. (2015). Turizm önlisans programlarında Mesleki Amaçlı İngilizce (EOP) öğretiminin öğrenci görüşlerine dayalı ihtiyaç değerlendirmesi. *İş, Güç: Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 17 (2), 174-209.
- Güleç, H. (2013). *Identifying English language needs of the Turkish National Police Academy students: A needs-based syllabus suggestion for law enforcement English course*. (Unpublished master thesis). Anadolu University Graduate School of Educational Sciences, Eskişehir.
- Hutchinsons, T. ve A. Waters. (1991). *English for Specific Purposes*. Great Britain: Cambridge University Press.
- İgrek, E. (2013). *İçerik tabanlı yabancı dil öğretim yaklaşımının Mesleki Yabancı Dil (İngilizce) derslerinde öğrencilerin akademik başarılarına etkisi* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Bilgi Paketi, Meslek Yüksekokulu, Turizm ve Otel İşletmeciliği, (<https://portal.nevsehir.edu.tr/ects/bilgipaketi/dil/tr/bolum/350003>) Erişim Tarihi: 20 Ocak, 2014
- Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Bilgi Paketi, Meslek Yüksekokulu, Turizm ve Seyahat Hizmetleri, (<https://portal.nevsehir.edu.tr/ects/bilgipaketi/dil/tr/bolum/350004>) Erişim Tarihi: 20 Ocak, 2014

Sabuncuoğlu, A. (2010). *Meslek liselerinde özel amaçlı İngilizce öğretimine yönelik gereksinim çözümlenmesi uygulaması*(Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Ankara Üniversitesi, Ankara.

Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2011). *Sosyal bilimlerde nitel araştırma yöntemleri* (8. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Yükseköğretim Kanunu, www.yok.gov.tr.

### EXTENDED ABSTRACT

In some studies, it is implied that foreign language courses and specifically English courses at tertiary education in Turkey were prepared regardless of student needs (Gökçe ve Batman 2015; İgrek, 2013; Sabuncuoğlu, 2010; Akın, 2010; Diken, 2006; Çelik, 2003). It is also problem for vocational foreign language course. Needs analysis can be conducted to specify the content and syllabus of vocational foreign language course and to develop a curriculum. Thus, the study carried out a needs analysis process to reach this aim. The purpose of the study is to examine opinions of students who have taken vocational foreign language course, opinions of students who have not taken the course yet and the instructors of English who have taught the course comparatively. The research questions are the following:

1. What are the opinions of students who have taken vocational foreign language course, students who have not taken the course yet and the instructors of English who have taught the course about the content of the course?
2. What are the opinions of students who have taken vocational foreign language course, students who have not taken the course yet and the instructors of English who have taught the course about the syllabus of the course?

Qualitative research method and case study was used in the study. A case study is a qualitative research method that examines the problem thoroughly in its own context. It is used when there is more than one evidence or data source and when the boundaries between the case and the environment are not evident by certain lines. Interview technique and convenient sampling technique were used in the research. The study was carried out with students studying at two departments of a vocational college (“Tourism and Hotel Management” and “Tourism and Travel Services”) and the instructors of English who have taught vocational foreign language course at the two departments. 58 students who took the course in 2013-2014 academic year, 39 students who have not taken the course yet but would take in 2014-2015 academic year and 7 the instructors participated in the study voluntarily. Standardized open-ended interview form was prepared and two experts checked the form for content validity. The interview forms were handed out to students and the instructors and they were asked to express their thoughts and opinions in their own handwriting. The data were analyzed descriptively and the results were discussed comparatively. Data were collected from different sources (students who took the course, students who have not taken the course yet and the instructors who have taught the course) for reliability. Students’ and the instructors’ expressions were quoted directly to increase the validity.

The findings of the study show that both students and the instructors think similarly about the content of the course in that the course should include subjects to be used in professional

life, prioritize dialogues and conversations, develop vocabulary, contain role-play activities, use materials appropriate for students' language levels and include grammatical rules. Students but not the instructors mentioned about enriching the course content with various examples. The instructors but not students expressed that the needs of tourism sector and cultural elements of the target language should be taken into account, lengthy texts and dialogues should not be used and thematic approach can be used to prepare the content of the course. Students who took the course indicated that practicing after the instruction, researching more frequently, giving less importance to grammatical rules, assigning homework, teaching units related to one another, having an exam/a quiz after the units, including crossword puzzles, having students be more active, creating an environment that students can move and talking just in English during the course are important. Students who have not taken the course yet noted that the content should be easy-to-difficult and general-to-specific order, it should not bore students, it should include writing activities and it should provide retention.

Other findings of the study include that both the instructors and students think that the course should involve daily dialogues, dialogues at front office/reception desk, dialogues about check-in and check-out of the hotel, booking a hotel room or a ticket, talking on the phone, units of tourism in general and hotel and travel in particular, communication with the guests, dialogues at food and beverages service, dialogues and reading passages about housekeeping. Students but not the instructors stated that vocabulary and dialogues about airline and air travel, units building and developing professional vocabulary, grammatical rules and dialogues in travel agencies should be in the syllabus of the course. The instructors but not students pointed out that tour and sightseeing organization, currencies, protocol rules, biographies of world-famous people, types of tourism, jobs and careers at tourism and hospitality industries, units about respecting cultural diversities, problem-solving activities and progress and innovation in tourism can be in the syllabus of the course. Students who took the course expressed that the course should include units that interest students, role-plays for getting through customs, units appropriate for students' language levels, sentence patterns, dialogues about call center and tourist guiding. Students who have not taken the course yet mentioned that issues about hotel and departments at a hotel, shopping dialogues, services of travel agencies should be in the syllabus of the course.