



PARADOKS Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi  
*PARADOKS Economics, Sociology and Policy Journal*

*Turizm Ön Lisans Programlarında Meslek Amaçlı İngilizce  
(Eop) Öğretiminin Öğrenci Görüşlerine Dayalı  
İhtiyaç Değerlendirmesi*

*Needs Assessment of English for Occupational Purposes  
(Eop) Education in Tourism Associate Degree Programs  
Based on Students' Opinions*

Akif GÖKÇE  
Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler  
Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ABD

Prof. Dr. Orhan BATMAN  
Sakarya Üniversitesi İşletme Fakültesi  
Turizm İşletmeciliği Bölümü

© 2005 - 2015

**PARADOKS Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi**

*PARADOKS Economics, Sociology and Policy Journal*

Mayıs/May 2015, Cilt/Vol: 11, Sayı/Num: Özel Sayı 1 /Special Issue 1

ISSN: 1305-7979

**Editör/Editor-in-Chief**

*Doç.Dr.Sema AY*

**Editör Yardımcıları/Co-Editors**

*Doç.Dr.Elif KARAKURT TOSUN*

*Dr.Hilal YILDIRIR KESER*

**Uygulama/Design**

*Dr.Yusuf Budak*

**Tarandığımız Indexler / Indexes**



Dergide yayınlanan yazılardaki görüşler ve bu konudaki sorumluluk yazarlarına aittir. Yayınlanan eserlerde yer alan tüm içerik kaynak gösterilmeden kullanılamaz.

*All the opinions written in articles are under responsibilities of the authors.*

*None of the contents published cannot be used without being cited.*

**Yayın ve Danışma Kurulu / Publishing and Advisory Committee**

*Prof.Dr.Veyssel BOZKURT (İstanbul Üniversitesi)*

*Prof.Dr.Recai ÇINAR (Gazi Üniversitesi)*

*Prof.Dr.R.Cengiz DERDİMAN (Uludağ Üniversitesi)*

*Prof.Dr.Zeynel DİNLER (Uludağ Üniversitesi)*

*Doç.Dr.Aşkın KESER (Uludağ Üniversitesi)*

*Yrd.Doç.Dr.Emine KOBAN (Beykoz Lojistik Meslek Yüksek Okulu)*

*Yrd.Doç.Dr.Ferhat ÖZBEK (Gümüşhane Üniversitesi)*

*Yrd.Doç.Dr.Senay YÜRÜR (Yalova Üniversitesi)*

*Dr.Sema AY (Uludağ Üniversitesi)*

*Dr.Zerrin FIRAT (Uludağ Üniversitesi)*

*Dr.Elif KARAKURT TOSUN (Uludağ Üniversitesi)*

*Dr.Hilal YILDIRIR KESER (Uludağ Üniversitesi)*

**Hakem Kurulu / Referee Committee**

*Prof.Dr.Veyssel BOZKURT (İstanbul Üniversitesi)*

*Prof.Dr.Recai ÇINAR (Gazi Üniversitesi)*

*Prof.Dr.Mehmet Sami DENKER (Dumlupınar Üniversitesi)*

*Prof.Dr.R.Cengiz DERDİMAN (Uludağ Üniversitesi)*

*Prof.Dr.Zeynel DİNLER (Uludağ Üniversitesi)*

*Prof.Dr.Hasan ERTÜRK (Uludağ Üniversitesi)*

*Prof.Dr.Erkan IŞIĞIÇOK (Uludağ Üniversitesi)*

*Prof.Dr.Bekir PARLAK (Uludağ Üniversitesi)*

*Prof.Dr.Ali Yaşar SARIBAY (Uludağ Üniversitesi)*

*Prof.Dr.Şaban SİTEMBÖLÜKBAŞI (Süleyman Demirel Üniversitesi)*

*Prof.Dr.Veli URHAN (Gazi Üniversitesi)*

*Prof.Dr.Uğur YOZGAT (Marmara Üniversitesi)*

*Doç.Dr.Hakan ALTINTAŞ (Sütçü İmam Üniversitesi)*

*Doç.Dr.Hamza ATEŞ (Kocaeli Üniversitesi)*

*Doç.Dr.Kenan DAĞCI (Yalova Üniversitesi)*

*Doç.Dr.Kemal DEĞER (Karadeniz Teknik Üniversitesi)*

*Doç.Dr.Bülent GÜNSOY (Anadolu Üniversitesi)*

*Doç.Dr.Ömer İŞCAN (Atatürk Üniversitesi)*

*Doç.Dr.Vedat KAYA (Atatürk Üniversitesi)*

*Doç.Dr.Sait KAYGUSUZ (Uludağ Üniversitesi)*

*Doç.Dr.Aşkın KESER (Uludağ Üniversitesi)*

*Doç.Dr.Veli Özer ÖZBEK (Dokuz Eylül Üniversitesi)*

*Doç.Dr.Serap PALAZ (Balıkesir Üniversitesi)*

*Doç.Dr.Abdülkadir ŞENKAL (Kocaeli Üniversitesi)*

*Doç.Dr.Sevtap ÜNAL (Atatürk Üniversitesi)*

*Doç.Dr.Sevda YAPRAKLI (Atatürk Üniversitesi)*

*Doç.Dr.Gözde YILMAZ (Marmara Üniversitesi)*

*Doç.Dr.Senay YÜRÜR (Yalova Üniversitesi)*

*Yrd.Doç.Dr.Aybeniz AKDENİZ AR (Balıkesir Üniversitesi)*

*Yrd.Doç.Dr.Doğan BIÇKI (Muğla Üniversitesi)*

*Yrd.Doç.Dr.Cantürk CANER (Dumlupınar Üniversitesi)*

*Yrd.Doç.Dr.Canan CEYLAN (Uludağ Üniversitesi)*

*Yrd.Doç.Dr.Kadir Yasin ERYİĞİT (Uludağ Üniversitesi)*

*Yrd.Doç.Dr.Burcu GÜLER (Kocaeli Üniversitesi)*

*Yrd.Doç.Dr.Ferhat ÖZBEK (Gümüşhane Üniversitesi)*

*Yrd.Doç.Dr.Emine KOBAN (Beykoz Lojistik Meslek Yüksek Okulu)*

*Yrd.Doç.Dr.Ceyda ÖZSOY (Anadolu Üniversitesi)*

## **TURİZM ÖN LİSANS PROGRAMLARINDA MESLEK AMAÇLI İNGİLİZCE (EOP) ÖĞRETİMİNİN ÖĞRENCİ GÖRÜŞLERİNE DAYALI İHTİYAÇ DEĞERLENDİRMESİ**

### *NEEDS ASSESSMENT OF ENGLISH FOR OCCUPATIONAL PURPOSES (EOP) EDUCATION IN TOURISM ASSOCIATE DEGREE PROGRAMS BASED ON STUDENTS' OPINIONS*

**Akif GÖKÇE**  
Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler  
Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ABD

**Prof. Dr. Orhan BATMAN**  
Sakarya Üniversitesi İşletme Fakültesi  
Turizm İşletmeciliği Bölümü

#### **Özet:**

Turizm eğitimi, Türk turizmini dış dünyaya açmanın önemli etmenlerinden biridir ve bu nedenle turizm politikalarının belirlenmesinde en az altyapı kadar önemlidir. Özellikle turizm sektörüne ara eleman vasfıyla çalışan iş gücü yetiştiren ve bu sebepten hizmet odaklı bu sektörün bel kemiğini oluşturan; ayrıca aralarında lisans eğitimine devam edenlerin bulunması sebebiyle potansiyel yönetici yetiştiren Meslek Yüksekokulları bünyesindeki turizm ön lisans programları, eğitimi üst ve orta düzeyde turizm yöneticisi ve çalışanı yetiştirmek yönünden büyük önem arz etmektedirler. Gelecek turizm hedeflerinde daha nitelikli ve mesleğini hakkıyla yerine getiren çalışan ve yöneticilerin bulunması, turistik talebin devam etmesinde turistik ürün kadar belirleyici rol oynamaktadır. Bu hedef doğrultusunda yararlanılacak en önemli araç, bu sektörde çalışacak bireylere dinamik bir yaşama bakış açısı kazandıracak, bilim ve teknolojiye gelişmeleri kolayca kavramayı, bilgilerini yaşama ve çalışma hayatına geçirebilmeyi sağlayacak eğitimidir. Bu eğitimin içerisinde, milletlerarası yoğun etkileşim göz önünde tutulduğunda yabancı dil öğretiminin yeri büyük önem taşımaktadır. Daha nitelikli yabancı dil eğitimi verebilmek içinse öğrenenlerin görüşleri doğrultusunda öğrenci beklentilerinin tespit edildiği, eksiklerin giderildiği ve ihtiyaçların karşılandığı bir yabancı dil öğretim programının uygulanması gerekmektedir.

Uluslararası bir dil olmadan önce insanlar tarafından herhangi bir mesleki ve eğitimsel amaç güdülmeksizin öğrenilen İngilizce, günümüzde bireyler tarafından farklı ihtiyaç ve beklentiler doğrultusunda talep gören bir olgu haline gelmiştir. Günümüz dil öğrenim eğilimlerine bakıldığında insanların artık bir yabancı dili keyfi düzlemler doğrultusunda tüm yönlerini öğrenmekten ziyade sektörel ve profesyonel anlamda daha işlevsel metotlar vasıtasıyla amaçlarına daha çok hizmet edecek taraflarını öğrenmeye çalıştıkları görülmektedir. Bu sebepten ötürü Özel Amaçlı İngilizce öğretim programları çatısı altında değerlendirilen Meslek Amaçlı İngilizce (English for Occupational Purposes – EOP) öğretiminin ön plana çıkmakta olduğu gözlemlenmektedir. Özellikle turizm gibi emek yoğun bir sektörde insan ilişkilerinin üst düzey sıklıkta karşılaşıldığı mesleklerde ise mesleğe yönelik yabancı dil eğitimi hem hizmet edilecek kişilerin çoğunluğunun yabancı uyruklu olmasından hem de bu kişilerle kurulacak iletişimin dilsel anlaşmaya dayalı olmasından ötürü kritik bir önem taşımaktadır.

Meslek Amaçlı İngilizce öğretiminin turizm ön lisans programlarında eğitim gören öğrenci görüşlerine dayalı değerlendirilmesinin yapıldığı bu çalışmada mesleğe yönelik dil öğretimi doğrultusunda literatür taraması yapılmış, Batı Karadeniz Bölgesinde yer alan ve bünyesinde Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri Programı bulunan Meslek Yüksekokulları çalışma alanı olarak seçilmiş ve burada eğitim gören son sınıf öğrencilerine

*İhtiyaç Analizi anketi uygulanmış, elde edilen sonuçların analizi ile mesleki eğitim içerisinde yer alan Meslek Amaçlı İngilizce öğretiminin etkinliği ve kapsamı değerlendirilmiştir.*

***Anahtar Kelimeler:** Turizm Eğitimi, Meslek Amaçlı İngilizce Öğretimi, Turizm Ön Lisans Programı*

### **Abstract:**

*Tourism education is one of the most important factors for opening it to the outer world and therefore it is at least as important as infrastructure in the determination of tourism policies. The tourism associate degree programs are of great importance for training future senior and middle level managers and workers as they form the backbone of this service-oriented industry by giving workforce as intermediate staff; also some of which continue bachelor's education, which means they are potential managers. The existence of more qualified and professional employees and managers in future touristic objectives plays a key role in progress touristic demand as much as touristic product. The most important instrument to achieve this goal is education which will give individuals who will work in this sector a dynamic insight, make them to be able to understand developments in science and technology to easily, use their qualifications in the professions and in their own lives. Given international intensive interaction, foreign language teaching is of great importance within this education. To give much more effective education, it is necessary to implement a foreign language teaching program which identifies students' expectations, the deficiencies are made up and needs are met.*

*Before English became an international language people were learning a language without any vocational or educational purposes. Nowadays, it is seen that people are tending to learn the language to meet different purposes and the requirements. If examined closely, this incline of people for learning a language nowadays is that they try to learn a side of language which serve themselves more by more useful methods in terms of sectorial and Professional rather than learning it arbitrarily. For this reason, English for Occupational Purposes (EOP) under the umbrella of English for Specific Purposes comes to the fore. vocational foreign language education, especially in labour-intensive sectors of human relations like tourism, is of critical importance both because a majority of people to be served are from foreign nations and because the communication with these people is based on linguistic agreement.*

*In this study, in which assessment of English for Occupational Purposes education in tourism undergraduate programs is done based on their opinions, the review of the literature is made, Hotel, Restaurant and Catering Services Programs located in Western Black Sea Region are selected as study area, a Needs Assessment interview has been applied to the students there, and by evaluation of gathered information the effectiveness and scope of English for Occupational Purposes education has been interpreted.*

***Keywords:** Tourism Education, English for Occupational Purposes, Tourism Undergraduate Programs*







## TURİZM ÖN LİSANS PROGRAMLARINDA MESLEK AMAÇLI İNGİLİZCE (EOP) ÖĞRETİMİNİN ÖĞRENCİ GÖRÜŞLERİNE DAYALI İHTİYAÇ DEĞERLENDİRMESİ

### 1. GİRİŞ

İletişim ve teknoloji alanındaki gelişmeler ülkeler arasındaki mesafeleri giderek azaltmakta; günce küreselleşen dünyayı adeta modern bir köy kimliğine bürümektedir. Bu durum, medeniyetler ve kültürler arası diyalogu gündeme taşımakla birlikte turizm alanında da ekonomik hareketliliğin artmasına neden olmaktadır.

Teknoloji ve ticaretin ilerlemesi ise uluslararası bir dil terimini ortaya çıkarmış ve bu durum farklı milletlerin ortak bir çatı altında iletişim kurmasını gerekli kılmıştır. Ülkelerin politik ve ekonomik güçleriyle doğru orantıda gelişen uluslararası yaygın dil kavramının hangisi olacağı konusunu belirlemiş askeri anlaşmalar, teknolojik icatlar ve ticari ilişkiler bu gelişmeyi desteklemiştir (Demirel, 2011: 13). Amerika Birleşik Devletlerinin ekonomik gücünün varlığı İngilizcenin uluslararası teknoloji ve ticaret dili olmasını sağlamış ve dili niçin öğrendiklerini bilen yeni bir öğrenen nesil oluşmuştur (Hutchinson ve Waters, 1991: 6). İnsanlar, önceden herhangi bir mesleki veya eğitimsel amacı olmaksızın dil öğrenmekteydiler. Günümüzde ise bu durumun, farklı amaç ve gereksinimlerinin karşılanması için dil öğrenmeye döndüğü görülmektedir. İnsanların dil öğrenme ihtiyaçları mesleklerine, ilgi alanlarına göre farklılık gösterebilir. Örneğin bir doktorun İngilizce ihtiyacı ile bir sekreterin İngilizce ihtiyacı birbirinden çok farklıdır. Aynı meslek grubu içinde olsa dahi kişilerin belli bir dili öğrenme amaçlarının birbirinden farklı olduğu görülebilmektedir. Örneğin, Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri\* (OLİH) Programında öğrenimini sürdüren bir

---

\* 2009-2010 Eğitim-Öğretim yılından itibaren daha önce *Ağırlama Hizmetleri, Turizm, Konaklama ve Otel İşletmeciliği, Turizm ve Otel Yöneticiliği* vb. gibi isimlerle Meslek Yüksekokullarında yer alan programlar; Yüksek Öğretim Kurumu (YÖK) tarafından 811 numaralı ISCED (International Standard Classification of Education - Uluslararası Standart Eğitim Sınıflaması) Bölüm Kodu verilerek *Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri* adı altında toplanmıştır (**Kaynak:** [www.yok.gov.tr](http://www.yok.gov.tr), E.T. 26.03.2014)



öğrenci İngilizceyi sadece sınavlarda ve o derste başarılı olmak için öğrenmek istiyorken; bir diğer öğrenci mesleki kariyer sahibi olmak için dil öğrenmek isteyebilmektedir.

Öğrencilerin farklı ihtiyaç ve beklentileri, onların öğrenmedeki motivasyonları ve etkin öğrenmeleri üzerinde büyük ve olumlu etki oluşturmuştur. Bu olgu göstermektedir ki öğrenci motivasyonunu ve etkin öğrenmeyi sağlamak için öğrencilerin ihtiyaç ve beklentilerini ön plana çıkarmak önemlidir (Hutchinson ve Waters 1991: 8). Dilbilimsel ve eğitimsel alanlardaki ihtiyaç ve gelişimlere ayak uydurmak için İngilizceye olan talebin artması, dil öğrenme planlamasında ihtiyaç analizi yapmanın gerekliliği ortaya koymuştur.

Eğitim, bireylerin içinde yaşadığı toplumda davranış biçimleri edinme sürecidir (Hacıoğlu ve diğerleri, 2008: 2-3). Genel anlamda eğitim, bireylerin davranışlarını istendik yönde geliştirme süreci şeklinde tanımlanmaktadır. Bundan hareketle denilebilir ki eğitimin genel amacı, toplumu meydana getiren bireylerin birlikte ve uyumlu şekilde yaşamaları için gerekli olan ortak davranışları ferde kazandırmaktır (Tural, 1991: 179).

Bir mesleğin özü ve mantığı anlaşılmadan, neden ve nasılları sorgulanmadan, mesleğin ayrıntısına inilmeden o alanda başarılı olmanın, yetkin hale gelmenin ve gelişmenin son derece zor olduğu görünmektedir. Turizm eğitiminde ilk ihtiyaç insan gücü gelişimini fiziksel gelişim ile bütünleştirerek planlanmasıdır (Lawson, 1984: 100). Bu eğitimin içerisinde yer alan yabancı dil eğitiminin etkinliğinin artması ise eksiklik ve ihtiyaçların doğru yollar vasıtasıyla tespiti ile mümkündür.

Turizm eğitimi, Türk turizmini dış dünyaya açmanın önemli etmenlerinden biridir ve bu nedenle turizm politikalarının belirlenmesinde en az altyapı kadar önemlidir. Bu hedef doğrultusunda yararlanılacak en önemli araç, bu sektörde çalışacak bireylere dinamik bir yaşama bakış açısı kazandıracak, bilim ve teknolojiye gelişmeleri kolayca kavramayı, bilgilerini yaşama ve çalışma hayatına geçirebilmeyi sağlayacak eğitimidir (Turan, 1998: 22). Bu eğitimin içerisinde, milletlerarası yoğun etkileşim göz önünde tutulduğunda yabancı dil öğretiminin yeri büyük önem arz etmektedir.

Turan (1998: 48)'a göre, planlı bir eğitim etkinliğinin yürütülmesi için geliştirilen eğitim programı, bireyin ya da kurumun eğitim gereksiniminin belirlenmesine yönelik çalışmalar,

eğitim programı geliştirme basamaklarının ilkinin oluşturur ve program içeriğinin belirlenmesi için atılması zorunlu bir adımdır. Bu adım, uygulanmakta olan bir eğitim programının hedeflerinin gerçek ihtiyaçları karşılayıp karşılamadığını ortaya koymada olduğu kadar geliştirilecek bir eğitim programının hedeflerinin belirlenmesinde de gereklidir. Program hedefleri belirlenirken, toplumun gereksinimleri ile bireyin gereksinimleri arasında bir bağ kurulmalıdır.

Dil öğretiminde program tasarlarken dikkat edilmesi gereken en önemli unsurlardan birisi *İhtiyaç Analizi*dir. Yapılan alan yazın taramasında, ihtiyaç analizinin farklı alanlar ve programlar için uygulandığı görülmüştür. Ancak turizm ön lisans programlarından OLİH için yeterli sayıda çalışmanın yapılmadığı tespit edilmiştir. Bu çalışmayla da Batı Karadeniz Bölgesindeki OLİH Programlarına ihtiyaç analizi uygulayarak öğrenci görüşlerine dayalı değerlendirme yapmak suretiyle bu alana katkı sağlanması hedeflenmiştir.

## 2. KURAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. Tanımlar

*İhtiyaç Analizi*: İngilizce öğretim programı tasarlanmadan önce öğrencilerin ve öğretim üyelerinin görüşlerine başvurularak öğrencilerin ihtiyaçlarının değerlendirildiği süreçtir.

*Genel İngilizce*: İngilizcenin genel kullanımı ve yapısının öğretildiği bir dil öğretimi yaklaşımıdır.

*Özel Amaçlı İngilizce*: Öğrencilerin amaç ve ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla içerik ve metodun düzenlendiği İngilizce öğretimi yaklaşımıdır. Belirli Amaçlı Dil Öğretimi (ESP – *English for Special Purposes*) olarak da adlandırılan bu yaklaşıma göre dil, gerek öğrenci gerekse öğretici tarafından belirlenen, seçilen kullanım amacına göre düzenlenir.

*Meslek Amaçlı İngilizce:* Özel Amaçlı İngilizcenin alt dallarından olan Meslek Amaçlı İngilizce (EOP – *English for Occupational Purposes*) herhangi bir meslek disipline ait özel kullanım ve yapıları içeren, Genel İngilizce alt yapısı üzerine alana özge bağlamları öğretmeye yönelik dil öğretimidir.

*Öğretim Programı:* Bir dersle ilgili amaçların, bu amaçların kazandırılacağı öğretim yöntemlerinin, öğrenme-öğretme süreçlerinin belirlenerek öğretimin düzenlenmesidir.

*Hedef Kullanım Alanı:* Öğrencilerin gelecek yaşamlarında İngilizce kullanabilecekleri özel alanlar.

*Dört Dil Becerisi:* Öğrencilerin iletişim kurabilmesi için gerekli olan okuma, yazma, dinleme ve konuşma becerisi.

## 2.2. Eğitim

Bireyin davranışlarında geliştirici bir değişme meydana getiren eğitim kavramı, yeni yetişen kuşakları toplum hayatına hazırlamak amacıyla onların gerekli bilgi, beceri ve anlayış kazanmalarına ve kişilik geliştirmelerine yardım etme etkinliğidir (Hacıoğlu, 1995: 6). Bir başka ifadeyle eğitim, toplumun yaratıcı gücünü ve verimini artıran, kalkınma çabasının gerçekleşmesi için gerekli nitelik ve nicelikte elemanların yetişmesini sağlayıcı ve toplumda kişilere yeteneklerine göre yetişme olanağı veren en etkili araçtır (Sabuncuoğlu, 1991: 124).

Genel manada eğitim sistemi bireylere bilgi ve becerinin yanı sıra belli bir görüşün de aşılandığı; kişilerin beden, zihin, ahlâk, ruh ve duygu bakımından dengeli ve sağlıklı bir kişiliğe, karaktere, özgür ve bilimsel düşünce gücüne, geniş dünya görüşüne sahip, insan haklarına saygılı, kişilik ve girişimciliğe değer veren, topluma karşı sorumluluk duyan, yapıcı ve verimli kişiler olarak yetiştirmeyi; bireylerin ilgi ve yeteneklerini geliştirmeyi amaç edinen ilkeler bütünüdür (Üzümçü ve Bayraktar, 2004: 80; Hacıoğlu ve diğerleri, 2008: 1-3). Kızıllırmak (2000: 192)'a göre ise eğitimin toplumsal yararını belirten bu ilkelerin yanı sıra eğitimi önemli kılan noktalardan biri de, bir ülkenin ekonomik gücünü artırmayı dolayısıyla o ülkeyi refaha taşımayı ilgilendiren boyutudur. Zira, işgücü bir üretim faktörüdür ve diğer

üretim faktörü olan sermaye, ne kadar iyi olursa olsun, ancak nitelikli işgücü ile bir anlam ve değer kazanmaktadır.

### 2.3. Mesleki Eğitim

Eğitimin bir türü olarak mesleki eğitim; çalışanların ihtiyaç duyduğu genel ve mesleki bilgileri kapsayan; bilgi, beceri, yeterlik, anlayış, tavır ve iş alışkanlığı geliştirmek için düzenlenmiş ve bünyesinde uygulamalı bilimler barındıran bir eğitim türüdür (Boylu ve Ünlüöner, 2005: 159). Bir başka ifadeyle mesleki eğitim; bir toplumdaki bireyleri meslek sahibi yapan ve bireye o mesleğin gerektirdiği bilgi, beceri ve pratik uygulama yetenekleri kazandırarak kişinin kabiliyetlerini fiziksel, entelektüel, duygusal, sosyal ve ekonomik yönden geliştiren süreçtir (Pelit ve Güçer, 2006: 141).

Bilim ve teknoloji alanında yaşanan hızlı değişimler ve rekabet koşullarının ağırlaşması toplum yapısını değiştirirken, eğitim sistemlerini de doğrudan ve dolaylı yollardan etkilemekte; değişen koşullar doğrultusunda çağın gerekleri, bireyleri daha donanımlı olmaya; dolayısıyla daha nitelikli ve hedefe dönük eğitim almaya itmektedir. Değişen bu koşullar doğrultusunda eğitim almış, sektör içinde karşılaştığı sorunlara çözümler üreten, çağın mesleki, teknik ve sektörel değişimlerini yakından takip edebilen bireyler, hem örgütlerinin hem de toplumlarının gelişmesi açısından tercih edilen kişiler haline gelmektedirler (Öncüler, 2006: 56). Bu doğrultuda eğitim, özellikle de mesleki eğitim, önemle üzerinde durulması gereken bir ihtiyaç haline dönüşmektedir.

Mesleki eğitimin en önemli taraflarından biri öğrencileri seçtikleri alanda iş sahibi olacak şekilde eğitmektir. Mesleki eğitim kurumuna belki de o iş sahası hakkında fikri dahi olmayan öğrenci girdisi, aldığı teorik ve uygulamalı bilgilerin ardından gerek işgücü, gerek ara eleman, gerekse yönetici çıktısı olarak süreç boyunca işlenmelidir. Üzümcü ve Bayraktar (2004: 80)'ın da özetlediği gibi mesleki eğitim; uzmanlaşmamış ya da yarı uzman işgücünü, uzmanlık gerektiren ve özel nitelikteki görevlere hazırlamak amacıyla yapılan çalışmaların bütünüdür.

Hacıoğlu (1995: 4), mesleki eğitimin başlıca özelliklerini şu şekilde maddeleştirmiştir:

- Mesleki eğitim, alışkanlık psikolojisine dayalı olup yaparak-yaşayarak öğrenme esasına dayanır,
- Mesleki eğitimde ucuz maliyetli ama etkili eğitim sağlayan sosyal verimlilik esastır,
- Mesleki alandaki değişme ve gelişmelere göre programlar adapte edilerek uygulanması esastır,
- Değişen sosyo-ekonomik şartlara ve taleplere uyar,
- Mesleki eğitimde öğrenim-öğretim ortamı iş ortamının kendisidir,
- Mesleki eğitim, öğrenciye bir işte çalışabilecek üretici gücü geliştirinceye kadar devam eder,
- Mesleki eğitimde yönetim elastik ve dinamiktir,
- Mesleki eğitim hayata hazırlayıcı niteliktedir.

Toplumların doğal kaynakları, sahip oldukları insan gücü ve bunlardan faydalanma durumları o toplumun refah düzeyini artırmasından ötürü mesleki ve teknik eğitimi ekonomik yönden gerekli kılan hedefler ise Kuzu ve Demirli (2002: 155-156) tarafından şu şekilde sıralanmaktadır:

- İş gücü piyasasının ihtiyaçlarının karşılanması,
- Üretimde verimlilik ve kalite artışının sağlanması,
- İşsizliğin azalması,
- Daha ucuz ve kaliteli mal ve hizmet üretilmesi,
- İç ve dış pazarlarda rekabet gücünün yükseltilmesi,
- Kaynakların etkinlik, verimlilik ve rasyonellik esaslarına göre kullanılması,
- Çağdaş teknolojinin izlenmesi, yorumlanması, mal ve hizmet üretimine yansıtılması,
- Hızlı, istikrarlı ve sağlıklı bir ekonomik kalkınmanın desteklenerek gerçekleştirilmesidir.

#### **2.4. Mesleki Turizm Eğitimi**

Uluslararası turizm pazarından daha fazla pay almak isteyen ülkelerin, fiyat ve fiyat dışı unsurlara bağlı olarak rekabete girişmesi, modern turizm anlayışının gerektirdiği hizmet

kalitesinin sağlanması ve turist ile turiste hizmet edenler arasındaki ilişkilerin sağlıklı ve kaliteli olarak gerçekleştirilmesi zorunluluğu, sektörde istihdam edilen işgücünün mesleki ve teknik eğitim düzeylerinin yüksek olmasını gerektirmektedir (Kızılırmak, 2000: 193). Mümkün olan en kaliteli hizmetin, işgücünden ekonomik ve sosyal bakımdan en uygun bir biçimde yararlanılarak verilmesi esas olduğundan, kullanılan işgücünün istenilen düzeyde ve yeterli mesleki eğitimi almış olması gerekmektedir (Timur, 1992: 56).

Mesleki ve teknik eğitimin genel tanımlarından hareketle turizm mesleki eğitimi, turizm alanında uzmanlığı olan ya da olmayan bireyleri, turizm sektörüne hazırlamak; onları sektörün beklentilerine cevap verecek bilgi ve beceri ile donatarak turizm sektörüne kazandırmanın yanı sıra onlara teorik ve pratik uygulamalardan meslek ahlâkına kadar uzanan çeşitli disiplinlerin verildiği bir süreç olarak tanımlanabilir (Hacıoğlu ve diğerleri, 2008: 12, Üzümcü ve Bayraktar, 2004: 80). Sadece sektörel işgücü yetiştirme süreci olarak sınırlı kalmayan turizm eğitimi sosyolojik olarak toplumda turizm bilincini yerleştirme, turizm kaynaklarını koruyacak bilinci aşılama, turiste karşı onun ekonomik gücüne, ırkına, milliyetine, dinine, diline, toplumdaki statüsüne, ahlâk ve namus düzeyine, siyasal ideolojilerine göre ayırım yapmadan eşit ve dürüst hizmet etme anlayış ve terbiyesini verme; turizmin sağladığı uzun vadeli çıkarlar üzerine dikkati çekerek saygıya ve konukseverliğe dayalı bir davranış düzeni yerleştirme olarak da ele alınabilir (Hacıoğlu ve diğerleri, 2008: 12). Mesleki turizm eğitiminin bu yönünü destekler nitelikte vurgu yapan Pelit ve Güçer (2006), araştırmalarında turizm eğitimini, turizm olay ve ekonomisinin halka ve öğrenim gören gençliğe öğretilmesi olarak tanımlamaktadır.

Mesleki turizm eğitiminin önemi fiyat ve imkân açısından rekabetin zaten üst düzey olduğu ve işletmeler arası bu rekabetin gün geçtikçe arttığı turizm sektöründe, kalıcılığın ve daha fazla müşteri edinmenin anahtarının sunulan hizmet ve hizmetin kalitesinden geçmesidir. Artarak devam eden çetin rekabet koşulları altında, turizm pastasından istenilen düzeyde pay sahibi olmak isteyenlerin, hizmet kalitesini artırmaya ihtiyaçları vardır (Hacıoğlu ve diğerleri, 2008: 14). Hizmet kalitesinin artması için gerekli olan nitelikli insan gücü ise etkin

ve kaliteli turizm eğitim ve öğretimiyle ve turizm okulları mezunlarının sektörde çalışmaları ile sağlanabilir (Pelit ve Güçer, 2006: 143).

Üzümcü ve Bayraktar (2004: 80), eserlerinde mesleki turizm eğitiminin amaçlarını şu şekilde sıralamışlardır:

- Eğitim yoluyla teorik ve pratik ilişki kurmak,
- Turizm sektörünün gelişmesine katkıda bulunmak,
- Turizm sektörüne yetişmiş kalifiye personel sağlamak,
- Turizmin ekonomik kalkınmadaki yerini ve önemini anlatmak,
- Vatandaşa olumlu turizm bilinci uyandırmak,
- Turizm sektöründe çalışanlara mesleki bir formasyon kazandırmak,
- Turistik işletmelerde çalışanların bilgi ve becerilerini artırmak,
- İnsanların turizme ilgisini çekmek,
- Nitelikli turizm eğitmenleri yetiştirmek.

Turizm endüstrisinde personel yetiştirecek mesleki eğitimin amacı, uzman yetiştirmekten çok, hümanist insan yetiştirmek; bilgi insanı yetiştirmekten çok, kültür insanı yetiştirmektir (Hacıoğlu ve diğerleri, 2008: 16). Alacağı mesleki eğitimle yetişecek turizm personeli, dinleri, dilleri, gelenekleri ve görenekleri, inançları ve dünya görüşleri birbirinden çok farklı olan insan gruplarının yaşam biçimleri hakkında bilgi sahibi olmalıdır. Bu da verilecek olan turizm eğitiminin nitelikli iletişime, dolayısıyla nitelikli yabancı dil öğretimine dayandığı uluslararası bir özellik taşımasıyla mümkündür.

## 2.5. Dil, Yabancı Dil ve Yabancı Dil Eğitimi

İnsan – toplum – kültür – eğitim bağıntısı içinde kurucu ve örgüleyici bir öge olarak nitelenen dilin yapısal görünümünün çok karışık olduğu bilinmektedir (Cem, 1978: 7). Bu nedenle dil konusunu ele alırken ona çeşitli yönlerden bakmak gerekmektedir. Dil, insanlar arası iletişim ve anlaşmayı sağlayan bir iletişim aracı (Roucek, 1986: 6) ve toplumsal bir sistem (Dilaçar, 1968: 28-29); anlamlar ve ses dizileri arasında ilişki kuran ilkeler bütünü (Langacker, 1972: 1); düşünce, duygu ve isteklerin, bir toplumda ses ve anlam yönünden

ortak olan öğeler ve kurallardan yararlanarak başkalarına aktarılmasını sağlayan çok yönlü, çok gelişmiş bir dizgedir (Aksan, 1977: 55).

Günümüzde yeryüzünde değişik toplumlarca kullanılan dil sayısının kesin olarak bilinmemekle birlikte ortalama üç dört bin arasında olduğu tahmin edilmektedir (Demirel, 2011: 3). Dünya üzerinde bu kadar değişik sayıda dil konuşulmasına karşın uluslararası ilişkilerin hızla artması, teknolojik ve sosyal gelişmelere bağlı olarak ülkede aşırı mal ve hizmet arzı gibi nedenlerden ötürü diğer milletlerin dilini öğrenme ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Ne var ki dil, o dili konuşan ülke/ülkelerin politik ve ekonomik gücü ile doğru orantılıdır. Bu durumu askeri sözleşmeler, tarihsel, kültürel ve ticari ilişkiler güçlendirmektedir (Demirel, 2011: 2-3).

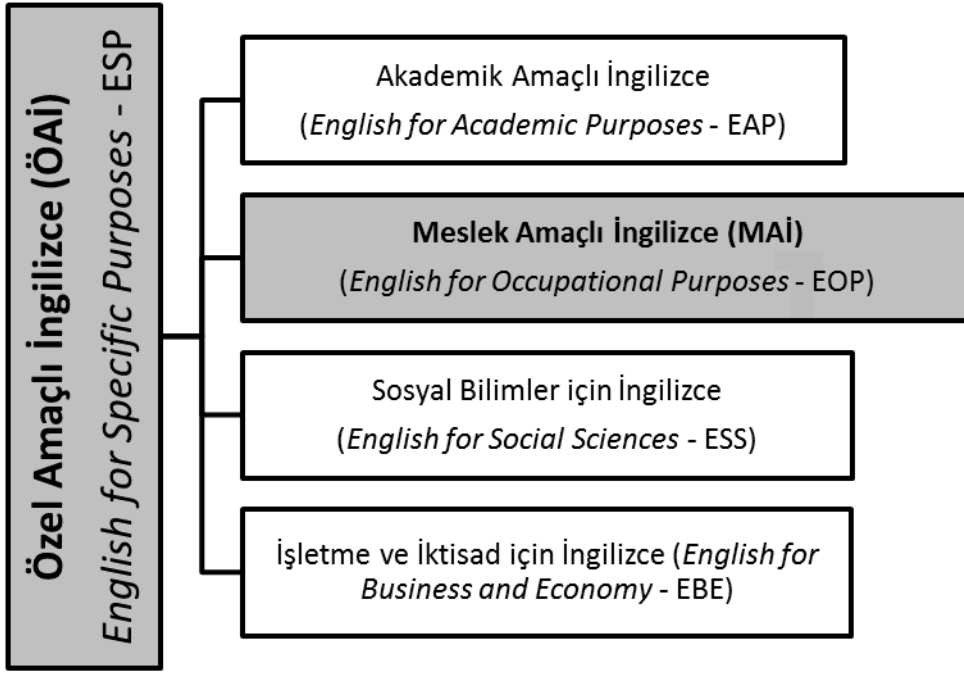
Hutchinson ve Waters (1991) Özel Amaçlı Yabancı Dil öğreniminin öğrenci ihtiyaçlarıyla belirlendiğini savunur ve öğrencilerin dil öğretim ve öğrenim sürecinin merkezinde yer almalarının gerektiğini vurgular. Onlara göre Özel Amaçlı İngilizce, içerik ve metodun öğrencilerin öğrenme amacına göre belirlendiği bir dil öğretim yaklaşımıdır. İhtiyaç amaçlı öğrenilen İngilizce diye de adlandırılan Özel Amaçlı İngilizce, uluslararası telefon operatörleri, sivil havayolu pilotlarının dil öğrenme amaçları gibi mesleki ihtiyaçlarla veya mühendislik, tıp, hukuk gibi profesyonel çalışmalar için dil öğrenme amaçları gibi akademik ihtiyaçlarla bağlantılı olarak tanımlanan bir dil öğretimi yaklaşımıdır (Mackay ve Mountford, 1978:2).

Bu yaklaşım yabancı dil öğretiminin ayrılmaz bir parçasıdır. Özel Amaçlı İngilizce, daha doğru bir ifadeyle Meslek Amaçlı İngilizce öğretiminde farklı öğrenme durumlarındaki öğrencilerin farklı ihtiyaçlarını karşılamaktadır. Örneğin Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri Programında ön büro departmanında çalışacak öğrenciye daha çok İngilizce rezervasyon yapabilme, telefonda rahat iletişim kurabilme gibi iletişimsel becerilerinin yanı sıra servis departmanında çalışacak öğrencilere öncelikli olarak mönüleri İngilizce açıklayabilme, restorana gelen turistlerle yüz yüze iletişim kurabilme gibi beceriler öncelikli olarak kazandırılmaktadır. Her iki bağlamın aksi olması durumunda ise dil öğretiminin hedefe



yönelik olma ihtimali düşmekte; dolayısıyla öğrenme kazanımı işlevini yitirmektedir. Bu sebepten ötürü belirli amaçlarla öğretilen İngilizce öğretimi, öğrenci merkezli olmak durumundadır. Öğrenenlerin dili kullanmadaki amaçları bilinmeden verilecek dil derslerinin içeriğinde büyük ölçüde aksama olacağını savunan Savage ve Storer (2000), Özel Amaçlı İngilizceyi şöyle tanımlamaktadır: Eğer program geliştirme uzmanları ve öğretmenler, öğrenenleri gerçekten öğretme işleminin merkezine koymak istiyorlarsa; “Öğrenen grupların iş çevrelerinde İngilizce ihtiyaçları nelerdir?”, “Mevcut durumda ne yapabilirler?”, “Konuşma ve yazmaya ihtiyaç duydukları alanların içeriği nedir?” gibi sorulara cevap aramalı ve buldukları cevaplara göre verilecek dersleri düzenlemelidirler.

Bu çalışmanın temel eksenini oluşturan Meslek Amaçlı İngilizce, özellikle turizm bölümleri düşünüldüğünde müşterileri karşılama, rezervasyon yapma, giriş – çıkış işlemlerini gerçekleştirme, telefonlara cevap verme, işletme ve tesis hakkında bilgiler verme, müşterilere yer – yön tarif etme, turistik bir yer ya da ürün hakkında konuşma, istek ve şikâyetlere cevap verme, mönüleri ve yemek içeriklerini açıklama, kişisel görüşlerini ifade etme gibi mesleki becerilerin yanı sıra genel dil kullanım becerilerini içeren Özel Amaçlı İngilizce öğretim yöntemlerinden biridir.



Şekil 1: Özel Amaçlı İngilizcenin Sınıflandırılması

(Kaynak: Gündüz 1999: 14 – Hutchinson & Waters, 1991'den akt. Albostan, 2012: 3)

Özel Amaçlı İngilizce Öğretiminin gelişimini anlatırken ilk olarak bu öğretimin evrensel tek tip bir olgu olmadığını, farklı ülkelerde ve farklı hızlarda geliştiğini belirtmek gerekmektedir (Sabuncuoğlu, 2010: 10). Dil öğretiminde başlarda dilin öğretilmesine odaklanılsa da zaman içinde dilbilimsel yeterliliğin yerini beceriye dayalı yeterlilik almıştır. Dilin yapısı ve sözcüklere odaklanmaktan çok okuma, yazma, dinleme ve konuşma gibi becerilerin öğretimi ve akademik başarı arasındaki ilişki gözlenmeye başlamıştır. 1960'lı yılların başında Özel Amaçlı İngilizce Öğretimi, ilk üç gelişim evresi olan *Meslek Dili Çözümlemesi*, *Söylem Çözümlemesi*, *Hedef Kullanım Alanı Analizini* safhalarından geçmiş, günümüzde ise 4. ve 5. evre olan *Beceriler ve Stratejiler* ile *Öğrenme Merkezli Yaklaşım* oluşmaya başlamıştır. Ne var ki Özel Amaçlı İngilizce öğretimi dünyanın her yerinde aynı özelliği taşıyan evrensel bir olgu değildir. Farklı ülkelerde farklı gelişim hızı göstermiştir, şu anda farklı ülkeler farklı evrelerde olabilir (Hutchinson ve Waters, 1991: 9).

## 2.6. İhtiyaç (Gereksinim) Analizi

İhtiyaç, savunmaya değer bir amacın gerçekleştirilmesi için gerekli ve faydalı olan husus ya da güçlü istek anlamına gelir (Demirel, 2000: 84).

Hutchinson ve Waters (1991: 55), Özel Amaçlı İngilizceyi öğretim programı tasarımlarına ihtiyaç analizi ile başlayan bir dil öğretim yaklaşımı olarak tanımlar ve yabancı dil öğretiminde öğrenci gereksinimlerini iki grupta toplar: hedef gereksinimler ve öğrenme gereksinimleridir. Hedef gereksinimler, öğrencilerin hedef durumda ne yapmaya ihtiyaç duydukları; öğrenme gereksinimleri ise öğrenmek için neye ihtiyaç duyduklarıdır. Hedef gereksinimleri üç grupta toplamak mümkündür (Hutchinson ve Waters, 1991: 55-57) :

**i- Gereksinimler:** Öğrencinin hedef durumda etkili bir şekilde amacını gerçekleştirebilmesi için neyi bilmesi gerektiği, diğer bir deyişle, hedef durumdaki ihtiyaçlarla belirlenen bir gereksinim türüdür. Örneğin bir iş adamı iş mektuplarını anlamak, satış kataloglarından gerekli bilgi edinmek veya satış konferanslarında iletişim kurabilmek için bu hedef durumda kullanılan dilbilimsel özellikleri bilmek zorundadır. Turizm ön lisans mezunu ve mesleğinde başarılı bir kariyer sahibi olmak isteyen bir öğrenci ise otel, restoran, acente ve diğer turistik tesislerde müşterilerin isteklerine cevap verecek, onları yönlendirecek hedef durumda kullanılacak dilsel özellikleri bilmek durumundadır.

**ii- Eksiklikler:** Eksiklik, öğrencinin var olan yeterlilik düzeyi ile hedeflenen yeterlilik düzeyi arasındaki boşluktur. İhtiyaç analizi yapılırken öğrencinin mevcut bilgisinin ne düzeyde olduğunun ve hangi konularda bilgi eksikliğinin bulunduğu bilinmesi gerekir.

**iii- İstekler:** Bireyden bağımsız bir gereksinimden söz edilemez. İnsanlar kendi gereksinimleri hakkındaki düşüncelerini, kendileri ve çevreleriyle ilgili verilere dayanarak oluştururlar. Öğrencilerin gereksinimleri hakkındaki görüşleri çok önemlidir.

Hedef gereksinimler sadece dilbilimsel özelliklerin çözümlenmesi değil aynı zamanda öğrencinin dili niçin öğrendiği (kariyer, sınıf geçme, statü amacıyla), dili nasıl kullandığı (iletişim kanalı, ortam, söylem çeşidi), kiminle kullandığı (anadili İngilizce olanlar/olmayanlar, meslektaş, öğretmen), dili nerede kullandığı (fiziksel ortam), dili

kullandığı bağlam (anayurt, yurtdışı), dili ne zaman kullandığı gibi unsurların belirlenmesidir. Öğrenme gereksinimlerinin karşılanabilmesi açısından öğrencinin hedef durumda gerekli olan yetiye sahip olabilmesi için gerekli bilgi ve yeteneklerinin belirlenmesi şarttır.

Richards (1990: 33-34)'a göre öğrenci ihtiyaçlarını durumsal ve iletişimsel gereksinimler olmak üzere ikiye ayırmak mümkündür:

- i. *Durumsal gereksinimler* hedefleri, beklentileri, öğrenme tarzını, öğrenme düzeyini, öğretmenin eğitim düzeyini ve deneyimini, hangi dil öğretim yaklaşımları kullandıklarını, programdan ve yönetimden ne beklediklerini, bütçe, kaynak gibi sınırlılıkları, öğrencilerin değerlendirilmesini içerir.
- ii. *İletişimsel gereksinimler* ise öğrencinin hedef dili kullanacakları ortamı, hedef durumdaki rolleri ve ilişkileri, gerekli dil becerilerini (yazma, okuma, konuşma, dinleme), öğrencilerin gelecekteki etkileşimlerini, hedef dilin gerektiği dil düzeyini içerir

Öte yandan Brindley (1984: 31), ihtiyaçları nesnel ve öznel gereksinimler olarak ikiye ayırabileceğimizi vurgulamaktadır. Ona göre öğretmenlerin ihtiyaçlara yaklaşımları; kendi kişisel felsefelerinden, kendi rollerini algılayışlarından ve kişisel deneyimlerinden büyük ölçüde etkilenir:

- i. *Nesnel gereksinimler* öğrencilerle ilgili kişisel bilgileri, dil kullanımı ve şu andaki dilde yeterlilik düzeylerini ile ilgili gereksinimlerini kapsar.
- ii. *Öznel gereksinimler* ise öğrenme durumlarındaki bilişsel ve kişilik, kendine güven, tavırlar, öğrencinin İngilizce ile ilgili istek ve beklentileri gibi duygusal gereksinimleridir

İhtiyaç analizi bir dil öğretim programında amaçların, hedeflerin ve içeriğin geliştirilebilmesi için gerekli genel ve özel dil gereksinimlerinin belirlenmesi ile ilgili bir durumdur. İhtiyaç analizi, bir dil öğretim programının genel parametrelerine (öğrencilerin kim olduğu, var olan dil yeterlik düzeyleri, öğrenci ve öğretmenlerin amaç ve beklentileri, öğretmenin

öğretme becerileri ve hedeflenen dildeki yeterlik seviyesi, zaman ve bütçe kısıtlamaları, mevcut materyaller, sosyal beklentiler) veya özel parametrelerine (örneğin biyoloji dersi için bitirme semineri hazırlayan yabancı uyruklu öğrencilerin dinlediğini anlama gereksinimine) odaklanabilir. Yani, ihtiyaç analizi öğrencilerin şu anda mevcut olan yeterlilik düzeyi ile öğretim programını tamamladıktan sonra dili kullanabilmek için neye ihtiyaç duyacağı üzerine yoğunlaşır. Bundaki amaç, programın sağlayabileceği dil becerilerini ve dil yeterlilik düzeyini belirlemektir. Öğrenci amaçları birbirinden farklı olduğundan dolayı içerik ve metot hazırlamadan önce öğrenci amaçları belirlenmelidir (Richards ve Rodgers, 1986: 156). İhtiyaç, öğrencilerin gerçek ihtiyaçları ile dil programından edindikleri arasındaki ölçülebilir bir farklılık veya eksiklik. Bu eksiklik hedef durum ve mevcut durum arasındaki tutarsızlıktan kaynaklanır. İhtiyaç analizi sürecinin amacı, hedeflenen kullanım alanında öğrenci ihtiyaçlarının karşılanabilmesidir (Ekici, 2003: 22).

İhtiyaç analizi, ihtiyaçların belirlenmesini ve değerlendirilmesini kapsar. İhtiyaç belirleme hedef kitlenin problemlerini belirleme ve bu problemleri çözme sürecidir (McKillip, 1987: 7). İhtiyaç belirlemede farklı yaklaşımlardan söz edilmektedir. İhtiyaç belirleme, program geliştirmenin bir aşaması olarak uygulandığında birden fazla yaklaşımın birlikte kullanılması daha uygun olacaktır (Arsal, 1998: 25). Bu yaklaşımlar ihtiyacın beklenen beceri düzeyi ile gözlenen gerçek / var olan beceriler arasındaki farkla ortaya çıkarıldığı *Farklar Yaklaşımı (Discrepancy Philosophy)*; bir grubun çoğunluğu tarafından istenilen bir değişikliğin ihtiyaç olarak tanımlandığı ve sonuçlarından etkilenecek olan herkesin (öğretmen, öğrenci, okul müdür, veli, müfettiş vb.) ihtiyaç belirleme sürecine katılımı öngörüldüğü *Demokratik Yaklaşım (Democratic Philosophy)*; bir durumla ilgili bugünkü mevcut durumdan geleceğe yönelik varsayımların / durumların / hedeflerin ortaya konması amacıyla ulusal ve uluslararası koşullara dayalı değişimlere ait yönelimlerin dikkatli ve eleştirel bir incelemeye tabii tutulması esasına dayanan *Analitik Yaklaşım (Analytic Philosophy)*; belirli bir nesnenin yokluğunda ortaya çıkacak zararlar ve o nesnenin varlığında ortaya çıkacak yararlar belirlenen; bu iki olasılığın varsayımından hareket ederek ihtiyacın bu varsayımlara dayalı belirlendiği *Tanımlayıcı Yaklaşım (Diagnostic Philosophy)* olarak özetlenebilir.

### 3. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

#### 3.1. İhtiyaç Analizi Süreci

İhtiyaç değerlendirmesi; 'Ne?' ile 'Ne Olmalı?' arasındaki farkın, kurumlar ya da bireyler açısından belirlenmesi ve bu farkın nasıl kapatılacağı yönünde önceliklerin belirlenmesi sürecidir (Demirel, 2000: 86). Bu süreç, karar vermede yardımcı olmak amacıyla önemli olarak belirlenenleri önceliklere göre sıralama sürecidir.

Demirel (2000: 87-89)'e göre ihtiyaç değerlendirme süreci sırasıyla beş aşamada şu şekilde sıralanır:

- i. **Hazırlık:** İhtiyaç değerlendirmesi yapmak için çalışmanın ve çalışmada yer alacak kişilerin planlanması, hedef kitle ve ilgi grupların belirlenmesi, ayrıca bu gruplara ilişkin bilgilerin belirlenmesi aşamasıdır.
- ii. **Bilgi Toplama:** İhtiyaç değerlendirmesi için bilginin nasıl toplanacağına dair ayrıntılı planlamanın yapıldığı ve bilginin gerçek anlamda toplanması ve düzenlenmesi, sıralanması, gruplanması, bilgilerin/verilerin dosyalanması ve saklanması yapıldığı aşamadır. Ayrıca bu aşama için kaynak ve işlemlerin maliyeti önceden düşünülüp gözden geçirilmelidir (Stufflebeam ve ark., 1985: 85-90).
- iii. **Bilgilerin Analizi:** İhtiyaç değerlendirmesi için toplanan bilgileri ayrıştırmak, tanımlamak, sıralamak, bulguları yorumlamak suretiyle ihtiyacı ortaya çıkarıcı, sonuçlandırıcı çalışmaları içeren aşamadır. Bu aşamada o güne kadar toplanan bütün bilgiler gözden geçirilir ve güncelleştirilir. Ayrıca yine bu aşamada sorunlar, değişen koşullar ve yeni gelişmeler değerlendirilir. Bilgilerin analizini mevcut bilgilerin tasnifi, sınıflandırılması ve değerlendirilmesini kapsayan *birincil analiz*; toplanan ve toplanamayan ihtiyaçların tamamlandığı *ihtiyaç ve*

*zorlukların analizi* ve seçilecek yöntemin netleştirildiği *yöntem analizi* olarak 3 ayrı bölümde incelemek mümkündür (Arsal, 1998: 34).

**iv. Bilgilerin Rapor Edilmesi:** İhtiyaç değerlendirmesi için ayrıştırılan bilgilerin, konuya ilişkin çalışmanın tamamlanması amacıyla rapor haline dönüştürülmesi sürecidir. Edilen bu raporda, katılımcı, kullanılan kaynak listesi, toplanan bilgilerin özeti, analiz sonucu ortaya çıkan durum ve önceliklerin belirlenmesi için yapılan işlemlere yer verilmesi gerekmektedir. İhtiyaç analizinde rapor hazırlamanın bir iletişim süreci olduğu dikkate alınmalıdır. Bu nedenle iyi bir iletişimin temelinde olan ilkelere her zaman başvurulur. Bunlar içerisinde basitlik, açıklık, direkt oluş ve dönüt sayılabilir (Arsal, 1998: 37)

**v. Bilgilerin Kullanımı:** İhtiyaç değerlendirmesi sonucu elde edilen bilgilerin sonuçlarının gözden geçirildiği, olası neden-sonuç ilişkilerinin saptandığı, sonuç ve amaçların belirlendiği aşamadır. Bu aşamadan sonra alternatif stratejiler belirlenir.

İhtiyaç analizinin bu aşamaları araştırmada izleyen şekillerde tezahür etmiştir: Hazırlık aşamasında alan yazın taramasının ardından çalışmanın kavramsal çerçevesi belirlenmiş ve Turizm Ön Lisans Programlarına uygulanmasına kararlaştırılmıştır. Bu amaçla da Batı Karadeniz Bölgesinde bulunan OLİH Programları belirlenmiştir. Bilgi Toplama aşamasında bilgilerin anket yöntemiyle toplanmasına karar verilmiş, program sorumlusu öğretim elemanlarının yardımıyla anketler uygulanıp SPSS 22.0 paket veri programına aktarılmıştır. Anket sonuçlarına göre yüz yüze görüşmeler de bu safhada yapılmıştır. Bilgilerin Analizi aşamasında SPSS programıyla bilgiler çeşitli analizlere tabii tutulmuş, aralarındaki ilgi bakımından benzer problemleri ölçen sorular birbiriyle ilişkilendirilerek sıralanmıştır. Bilgilerin Rapor Edilmesi aşamasında analizi yapılan bilgiler, bulgular bölümünde özet halinde yüzdelik ifadeler, grafik ve tablolar halinde aktarılmıştır. Bilgilerin Kullanımı aşamasında ise çalışmanın sonuç ve öneriler bölümünde elde edilen bilgilerin birbiriyle ilişkili değerlendirilmesi yapılmış ve ihtiyaca yönelik öneriler maddeler halinde sıralanmıştır

### 3.2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmada amaç, Turizm Ön Lisans Programlarında eğitim gören öğrencilerin, İngilizce dilinde kendilerince algıladıkları öğrenme sürecindeki ve hedef kullanım alanındaki Meslek Amaçlı İngilizce (*English for Occupational Purposes – EOP*) ihtiyaçlarını ortaya çıkarıcı durum tespitinde bulunmaktır. Ayrıca bu programlarda uygulanan ve mesleğe yönelik İngilizce öğretim programının, öğrencilerin bu ihtiyaçlarını karşılama konusunda ne kadar yeterli olduğunu ve dil öğretiminin etkinliğini değerlendirmek de amaçlanmaktadır.

Yapılan bu araştırma turizm ön lisans programları ekseninde yabancı dil öğretim programını geliştirme sürecinde ihtiyaç analizinin önemi, ihtiyaç belirleme de kullanan yaklaşımlar ve bunların turizme uyarlanması, uygulanmakta olan öğretim programların Mesleki İngilizce öğretimi açısından turizm öğrencileri tarafından değerlendirilmesi ile ilgili veriler sunacağından ve elde edilen sonuçların alan yazında yer alan bilgilerle bütünleşerek, ihtiyaç analizinin turizm bölümleri için işlem süreci önerilmesine imkân sağlayacağından önemli görülmektedir.

### 3.3. Araştırma Modeli

Bu araştırmada, ihtiyaç analizine yönelik veriler, eğitim araştırmalarında sıkça kullanılan ve verilen bir durumu aydınlatma, geçmişte ya da halen var olan bir durumu var olduğu şekliyle betimleme, standartlar doğrultusunda değerlendirmeler yapma ve olaylar arası olası ilişkileri ortaya çıkarma için yürütülen tarama modeli çerçevesinde betimleme (survey) yöntemi ile elde edilmiştir (Çepni 2005: 20). Bir durum tespiti olan ve mevcut eksiklikleri ortaya çıkarmaya çalışan bu araştırma dolayısıyla “*Mevcut durum nedir?*”, “*Nereye varılmak isteniyor?*” ve “*Hangi yöne ve nasıl gidilmelidir?*” sorularının araştırıldığı bir yönteme dayanmaktadır.



Bu araştırmanın çalışma evrenini Ön Lisans Programları, örnekleme Turizm Ön Lisans Programları ve araştırma kümesini ise Batı Karadeniz Bölgesinde bulunan Turizm Ön Lisans Programlarından olan Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri Programı oluşturmaktadır. Bu çalışmada örneklem sayısının belirlenmesinde 2013 yılı verileri esas alınmıştır. ÖSYM'nin 2013 verilerine göre Türkiye'de 71 devlet, 16 vakıf toplam 87 üniversitede, 146 meslek yüksekokulu bünyesinde yer alan 212 programda ön lisans düzeyinde turizm eğitimi verilmektedir ve 2012-2013 öğretim yılı itibarıyla ön lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrenci sayısı 56.481'dir. 72 bin kişilik evrene kadar Sekaran Ölçeğine göre 382 örneklem sayısının yeterli olacağı ifade edilebilir (Sekaran, 1992: 253'den akt. Altunışık ve diğ. 2012: 137). Örneklem ulaşmada olasılığa dayalı olmayan örneklem yöntemlerinden ankete cevap veren herkesin eşit bir şansa örneğe dahil edilmesi (Altunışık ve diğ., 2012: 142; Çepni, 2005: 13-14) olarak tanımlanan kolayda örneklem tekniği kullanılmıştır.

Çalışmanın araştırma kümesi için ulaşılan öğrenci sayıları [n] ve belirlenen okullar (bağlı oldukları üniversiteler) şunlardır: [76] Bartın Meslek Yüksekokulu (Bartın Üniversitesi), [53] Safranbolu Meslek Yüksekokulu (Karabük Üniversitesi), [66] Zonguldak Meslek Yüksekokulu, [17] Devrek Meslek Yüksekokulu, [25] Çaycuma Meslek Yüksekokulu (Bülent Ecevit Üniversitesi), [36] Cide Rıfat Ilgaz Meslek Yüksekokulu (Kastamonu Üniversitesi), [47] Bolu Meslek Yüksekokulu ve [25] Süreyya Astarıcı Meslek Yüksekokulu (Abant İzzet Baysal Üniversitesi), [12] Akçakoca Meslek Yüksekokulu (Düzce Üniversitesi), [92] Karasu Meslek Yüksekokulu - ve [49] Kırkpınar Turizm Meslek Yüksekokulu (Sakarya Üniversitesi).

Bu amaçla 2013-2014 Eğitim ve Öğretim yılında Batı Karadeniz Bölgesi'nde OLİH programlarında öğrenim gören II. sınıf öğrencilerine araştırmacı tarafından çeşitli kaynaklardan derlenen ve pilot uygulamadan sonra program geliştirme uzmanları görüşlerine dayalı geliştirilen "ihtiyaç analizi" anketi uygulanmıştır. Bu anketler sonucu elde edilen veriler, öğrenci görüşlerine dayalı değerlendirmeye tabii tutulmuştur. Ayrıca anket doğrultusunda öğrencilerle karşılıklı görüşmeler yapılmış ve bu mülakat sonuçları analiz yorumlarına ilave edilmiştir.

Anket formu 43 sorudan oluşmaktadır. Anket formu, 10 tanesi demografik bilgilere ilişkin 1 tanesi çok seçimlik, 1 tanesi boşluk doldurmalı ve 8 tanesi tek seçimlik sorulardan; 33 tanesi ise araştırmaya ilişkin 1 tanesi bir önceki soruya bağlı olarak çok seçimlik ve 32 tanesi tek seçimlik sorulardan oluşmaktadır. Anket soruları, araştırmanın özünün bir durum tespiti olmasından dolayı derecelendirme sorularından çok birbirinden bağımsız durumsal sorulardan oluşmaktadır. Bu yapısal ve içeriksel özellikler taşıyan anket formları, Batı Karadeniz’de yer alan 12 adet Meslek Yüksekokulu’ndan ayırım yapılmaksızın hepsine, o programdan sorumlu öğretim elemanı ile önceden kararlaştırılarak, posta yoluyla ve anketi uygulayıcıyı yönlendiren bir adet anket uygulama notuyla gönderilmiştir. Okullara toplamda 850 adet anket formu postalanmıştır. Bu formlardan geri dönüş yapan 11 okula ait 550 adet anket formundan 52 tanesi eksik ya da hatalı cevaplama yüzünden kapsam dışına çıkarılmış, analizler ise geriye kalan 498 adet anketle yapılmıştır.

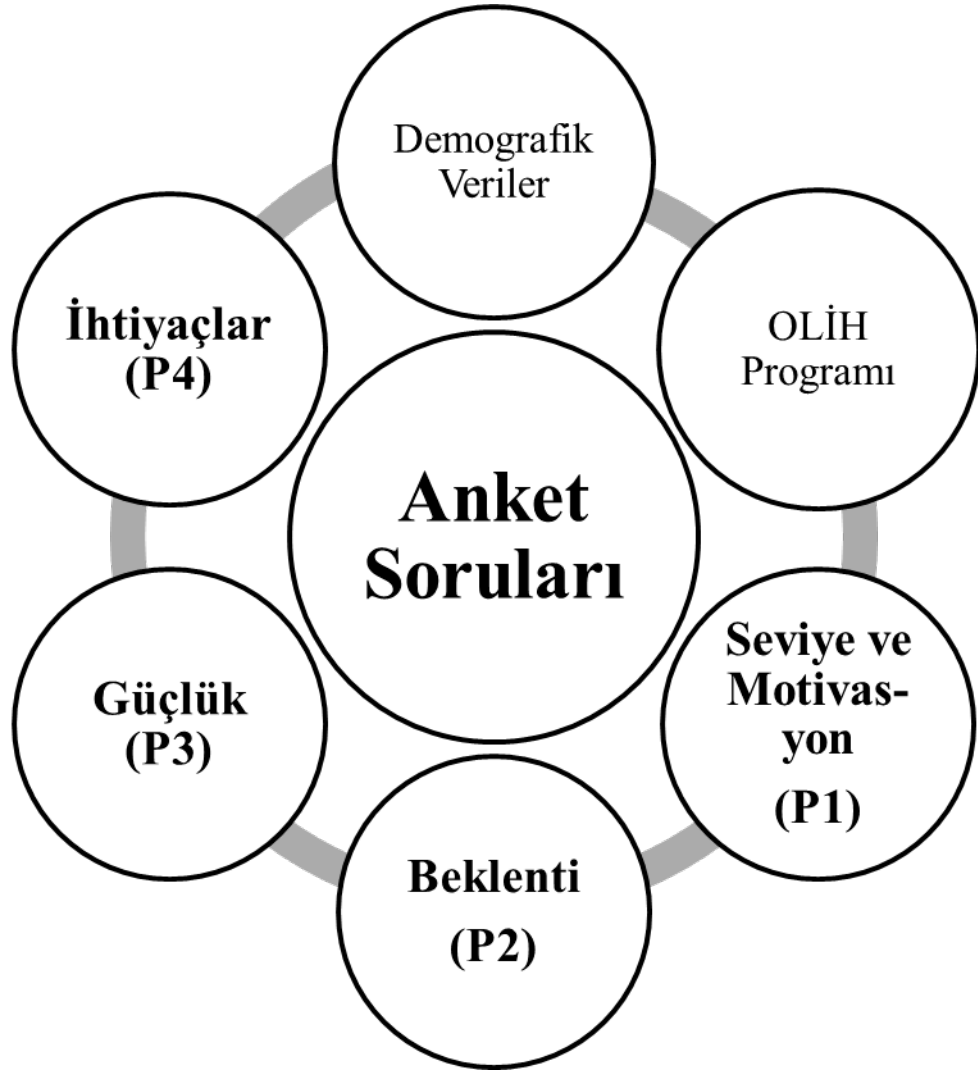
Öğrencilere uygulanan bu anket, öğrencilerin eğitimini almakta oldukları program bilinçleri, İngilizceye dair seviye ve motivasyonları, meslek İngilizcesine dair beklentileri, yabancı dil güçlükleri ve İngilizce ihtiyaçlarına dair sorulardan oluşmaktadır. (Tablo1).

Tablo 1: Anket Maddeleri

MADDE	KONU
1-10	Demografik bilgiler
11	Ortaöğretimdeki öğretmenin branşı
12	Ön lisans öncesi İngilizce seviyesi
13	Dili öğrenme amaçları
14	Dili öğrenmeye karşı tutumlar
15	Sınıf içi etkinliklere katılma sıklıkları
16	İngilizce öğretimindeki aktif unsur
17-19	Uygulanmakta olan İngilizce öğretim programına ilişkin görüşler
20	Tercih edilen teknik ve etkinlik türü
21	Gelecekte çalışmak istenilen alan
22	Gelecekte turizm sektöründe İngilizce ile karşılaşma sıklıkları
23	Hedeflenen gerekli İngilizce düzeyi
24	İngilizce kullanılacak ortam

25-26	Etkileşim - İletişim
27	İngilizce türü
28	Meslek İngilizce bilgisine yönelik görüşler
29	Öğretim programında yer alması gereken beceriler hakkındaki görüşler
30-31-32-33-34-35	Dört temel dil becerisi ve çeviri ile ilgili hedef gereksinimlere yönelik görüşler
36-37-38-39	Dört temel dil becerisi ile ilgili öğrenme gereksinimlerine yönelik görüşler
40-41-42-43	Dört temel dil beceri güçlükleri ve öğretim programına ilişkin görüşler

Daha detaylı bir incelemeye tabii tutulacak olursa, anket maddeleri demografik veriler, OLİH Programı ile ilgili veriler ve alt problemler olan seviye ve motivasyon, beklenti, güçlük ve öğrenme ihtiyaçlarıyla ilgili sorulardan oluşmaktadır. Bun maddelerden 1.-4. sorular demografik bilgilerle; 5.-9. ve 21. sorular OLİH Programı tanınırlığı ile ilgili sorulardır. Alt problemlere ilişkin sorular ise 10.-15., 22. ve 23. sorular birinci alt problem (P1) olan seviye ve motivasyonla; 16.-19. sorularla 24.-27. sorular, 29. ve 31.-35. sorular ikinci alt problem (P2) olan öğrenci beklentileriyle; 30. ve 40.-43. sorular üçüncü alt problem (P3) olan öğrencilerin çektikleri güçlüklerle ve son olarak 16., 20., 28. ve 36.-39. sorular dördüncü alt problem (P4) olan öğrenme ihtiyaçlarıyla ilgilidir (Şekil 2).



Şekil 2: Anket Kapsamı

### 3.4. Araştırmanın Ana – Alt Problemleri ve Araştırma Soruları

Mesleki eğitim ve beceri kadar yabancı dil bilmenin de önemli olduğu turizm gibi emek-yoğun, hizmete dayalı ve çoğunlukla yabancı bir kültürden müşteriyle karşılıklı iletişime dayalı bir endüstride, işgücünü oluşturacak birey ve yönetim kadrosunun üst düzey yabancı dil bilmesi zaruridir. Turizm Ön Lisans Programlarında mesleğe yönelik İngilizce derslerinin bu okullarda eğitim gören öğrencilerin beklentilerini karşılama düzeyinin araştırıldığı bu çalışmada; araştırma problemi, gerek dersi veren öğretim elemanından kaynaklı olan, gerek fiziksel imkân ya da ders saatlerinin yetersiz olmasından ya da kullanılan yöntem, teknik, metot ya da materyalin ihtiyacı karşılamamasından

kaynaklanan sektörel tecrübesi olsun olmasın turizmde çalışma motivasyon ve bilincine sahip meslek yüksekokulu öğrencilerinin mesleki yabancı dil derslerinde program hedefleri açısından eksiklik duymasındır. Bu problemin temel sorgu eksini ise öğrencilerin bizzat kendilerinin uygulanan programı değerlendirmesidir.

Araştırmanın ortaya çıkış noktasını oluşturan ve elde edilen bilgiler doğrultusunda doğruluğu belirlenmeye çalışılan araştırma ana – alt problemleri, ayrıca bu problemleri belirlemek için oluşturulan ilgili araştırma soruları şunlardır:

**ANA PROBLEM** : Turizm Ön Lisans Programlarında eğitim gören ve Meslek Amaçlı İngilizce (MAİ) öğrenen öğrencilerin görüş ve değerlendirmelerine göre, uygulanan dil öğretim programı öğrencilerin ihtiyaç ve beklentilerini karşılamamaktadır.

**Alt problem 1 (P1)** : Öğrencilerin İngilizce seviye ve motivasyonları düşüktür. Bu sebepten ötürü Türkiye’de dil öğretim etkinlikleri yetersiz kalmaktadır.

**Alt problem 2 (P2)** : Öğrencilerin geleceğe yönelik İngilizce kullanım ve öğrenim beklentileri belirli değildir.

**Alt problem 3 (P3)** : Öğrencilerin yabancı dil öğrenimine ilişkin çıktıkları beceri güçlükleri çeşitlidir.

**Alt problem 4 (P4)** : Öğrencilerin İngilizce öğrenme ihtiyaçları açıktır ve uygun durum tespitiyle belirlenmesi gerekir.

Ayrıca aşağıda verilen her bir alt probleme dair üçerli gruplar halinde belirlenmiş araştırma sorularıyla (AS) sorunlara cevaplar bulunmaya çalışılacaktır:

**AS1.** Ön lisans öncesi öğrencilerin yabancı dil seviye ve şartları nelerdir? Bu dönem açısından öğrenciler arasında seviye farkı var mıdır? Varsa mezun oldukları lise türüne göre nasıl farklılıklar göstermektedir? Ön lisans sonrası bu farklar ortadan kalkmakta mıdır? (P1)

**AS2.** Öğrencilerin İngilizceyi öğrenmekteki temel amaçları nedir? İngilizceyi kimin isteğiyle öğrenmektedirler? Öğrencilerin sektörel motivasyonları, İngilizce öğrenme amaçlarını desteklemekte midir? (P1)

- AS3. Öğrencilerin yabancı dil eğitimine karşı tutumları nasıldır? (P1)
- AS4. Öğrencilerce algılanan hedef kullanım alanına ilişkin öğrencilerin Mesleki İngilizce gereksinimleri nelerdir? (P2)
- AS5. Öğrencilerin kullanacakları İngilizce türü ile bunu kimlerle, hangi iletişim kanalı vasıtasıyla ve hangi ortamlarda kullanacağına dair beklentileri nelerdir? (P2)
- AS6. Öğrencilerin gelecekte önemli olacağını düşündükleri dil becerileri hangileridir? (P2)
- AS7. Öğrencilerce algılanan öğrenme sürecine ilişkin öğrencilerin çektikleri İngilizce güçlükleri nelerdir? (P3)
- AS8. Öğrencilerin gelecekte çekeceğini düşündükleri dil güçlükleri nelerdir? Mesleki İngilizce öğretimi ile bu güçlüklerin üstesinden nasıl gelinebilir? (P3)
- AS9. Öğrencilerin en çok güçlük çektiği dil becerileri hangileridir? (P3)
- AS10. Öğrencilerce algılanan öğrenme sürecine ve hedef kullanım alanına ilişkin Mesleki İngilizce öğretim programı öğrencilerin İngilizce gereksinimlerini karşılayabilmekte midir? (P4)
- AS11. Öğrencilerin Mesleki İngilizce bilgisi gerekliliğine dair tutumları nelerdir? Öğrencinin derse karşı tutumlarını belirleyici en önemli faktörlerden biri olan mesleki İngilizce dersi veren öğretim elemanı, alanına hâkim midir ve MAİ öğretimi doğrultusunda eğitim almış mıdır (P4)
- AS12. Öğrencilerin gereksinimlerini karşılayan dil becerileri hangileridir? Bu becerileri hangi etkinliklerle edineceklerini düşünmektedirler? (P4)

## 4. BULGULAR

### 4.1. Demografik Bilgilere Yönelik Bulgular

Araştırmaya katılan 498 öğrenciden % 53'ü kız; % 47'si de erkektir. Bu öğrencilerden % 67,7'si 20 – 22 yaş; % 19,3'ü 23 – 25 yaş, % 10,8'i 17 – 19 yaş ve % 2,2'si de 26 ve üzeri yaş aralığındadır. Bu öğrencilerden % 72,3'ü I. öğretim; % 27,7'si II. öğretim öğrencisidir. Bunun

nedeni öğrencilerin çoğunun normal / gündüz öğrenim görmeyi tercih etmesi ya da normal öğretim kontenjanları gece öğretim kontenjanlarından fazla sayıda olması olabilir.

Öğrencilerin mezun olduğu lise türüne bakıldığında ise öğrencilerden % 46'sının Düz Lise (resmi ve gündüz öğretimi yapan lise); % 21,3'ünün Kız Meslek Lisesi; % 9,4'ünün Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi; % 4,8'inin Endüstri Meslek Lisesi; % 4,6'sının Anadolu Lisesi (Yabancı dil ağırlıklı program uygulayan lise); % 3,4'ünün Ticaret Meslek Lisesi; % 2,2'sinin Özel Lise; % 1,8'inin İmam – Hatip Lisesi ve toplamda % 6,5'inin de diğer lise türlerinden mezun olduğu görülmektedir.

#### 4.2. OLİH Programına İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan 498 OLİH öğrencisinin bu programı tercih etme ve bu programda bulunmalarını etkileyen program tanınırlığı ve program motivasyonlarını ölçmek amacıyla yöneltilen sorulara verdikleri cevapların frekans dağılımı Tablo 2'de gösterilmektedir. Buna göre, program tanınırlığı açısından, öğrencilerin % 71,5'inin turizm sektöründe çalışan tanıdık ya da yakını bulunmakta; % 79,1'i programa kendi isteğiyle (bilinçli) geldiğini ifade etmekte ve % 67,7'si de turizme dair geçmiş tecrübesi olduğunu belirtmektedir. Anket uygulanan öğrencilerin tamamının ikinci sınıf öğrenciler olduğu dikkate alınırsa, bu bulgulardan sektörde çalışan yakın veya tanıdıkların olması ve mesleki tecrübe soruları genellikle bir ve ikinci sınıf arası yaz dönemlerinde yapılan staj uygulaması kaynaklı olabileceği düşünülebilir. Ne var ki, özellikle programa kendi istekleriyle gelmelerinin yüksek oranda olumlu cevaplanması, OLİH programlarının istenilen düzeyde tanınırlığa sahip olduğunun bir göstergesi olabilir. Bu sonuçlar, aynı zamanda öğrencilerin büyük çoğunluğunun bulunduğu bölümü isteyerek seçtiğini göstermektedir.

Program motivasyonları açısından ele alınacak olursa, ankete katılıp görüş belirtenlerden % 55,4'ü bölümünü; % 44,2'si derslerine giren öğretim elemanlarını; % 26,1'i okulunu; % 25,9'u bulunduğu şehri; % 18,1'i derslerini sevdiğini; % 10,6'sı da bunlardan hiçbirini sevmediğini belirtmiştir. Bu bulgu göstermektedir ki öğrencilerin buldukları OLİH programlarındaki

en güçlü motivasyon sırasıyla programın kendisi, öğretim elemanları ve okulları, buldukları şehir ve dersleridir.



Tablo 2: Program Tanınırlık Ve Motivasyonları

Program Tanınırlık ve Motivasyonları		n	%	
Sektörde çalışan tanıdık / yakın	Evet	356	71,5	
	Hayır	142	28,5	
	<b>TOPLAM</b>	<b>498</b>	<b>100</b>	
Programa Bilinçli Gelme	Evet	394	79,1	
	Hayır	104	20,9	
	<b>TOPLAM</b>	<b>498</b>	<b>100</b>	
Mesleki Tecrübe	Evet	337	67,7	
	Hayır	161	32,3	
	<b>TOPLAM</b>	<b>498</b>	<b>100</b>	
Program Motivasyonları	Okulumu seviyorum	Evet	130	26,1
		Görüş belirtmeyen	368	73,9
		<b>TOPLAM</b>	<b>498</b>	<b>100</b>
	Bölümümü seviyorum	Evet	276	55,4
		Görüş belirtmeyen	222	44,6
		<b>TOPLAM</b>	<b>498</b>	<b>100</b>
	Öğretim Elemanlarını seviyorum	Evet	220	44,2
		Görüş belirtmeyen	278	55,8
		<b>TOPLAM</b>	<b>498</b>	<b>100</b>
	Dersleri seviyorum	Evet	90	18,1
		Görüş belirtmeyen	408	81,9
		<b>TOPLAM</b>	<b>498</b>	<b>100</b>
	Bulduğum şehri seviyorum	Evet	129	25,9
		Görüş belirtmeyen	369	74,7
		<b>TOPLAM</b>	<b>498</b>	<b>100</b>
	Hiçbirini sevmiyorum	Evet	53	10,6
		Görüş belirtmeyen	445	89,4
		<b>TOPLAM</b>	<b>498</b>	<b>100</b>

Öğrencilerin mezun olduktan sonra sektörde çalışmak isteyip istemedikleri sorulduğunda, özellikle de çalışmak isteyenlerin turizmin hangi alanında çalışmak istedikleriyle çaprazlandığında ortaya çıkan sonuçlar Tablo 3'te gösterilmiştir.

Elde edilen sonuçlara göre mezun olduktan sonra turizm sektöründe çalışacağını söyleyen öğrencilerin oranı % 74,1; çalışmayacağını söyleyen küçük bir grubun oranı ise % 25,9'dur. Bu göstermektedir ki OLİH Programında öğrenim gören öğrencilerin büyük bir kısmı turizm sektöründe kalıp çalışmak istemektedir. Ne var ki, bu öğrencilerden küçümsenemeyecek kadarlık bir oran ise sektörde kalmak istememektedir. Sektörde kalmak istemeyen öğrencilerin turizme dair mesleki tecrübeleri olup olmadığı karşılaştırıldığında ise, bu öğrencilerin % 14,1'lik oranının sektörel bir tecrübesinin olduğu; % 11,8'lik bir oranın ise olmadığı görülmektedir (Tablo 4). Araştırmaya katılan 498 öğrenciden 129'unun turizm sektöründe çalışmak istememesi; çalışmak istemeyenlerin de 70'inin mesleki tecrübesinin olması, çalışma şartlarının iyileştirilmesi amacıyla sorgulanmasını gerektirdiği söylenebilir. Mezun olduktan sonra turizm sektöründe çalışmak istediğini belirten öğrencilerin hangi alana yönelmeyi planladıkları sorgulandığında ise öğrencilerden % 43,8'lik önemli bir kısmının konaklama işletmeciliğine; % 19,5'lik bir oranın seyahat acenteciliği ve % 4,4'lük küçük bir kısmın tur operatörlüğüne; % 1,6'sı iaşe işletmeciliğine, % 1,4'ü turist rehberliğine; % 0,6'sı akademik kariyere ve % 0,2'si de etkinlik yönetimine yöneleceklerini belirtmişlerdir. Mezun olduktan sonra turizm sektöründe çalışmak istediğini söylemesine rağmen hangi alanda çalışmak istediği sorgulandığında anket iç tutarlığına aykırı olarak bu alanda çalışmak istemediğini söyleyenlerin oranı ise % 2,6'dır (Tablo 3).

Öğrencilerin turizmin hangi alanında çalışacakları ya da çalışmak istemeleri, dil öğretimi ihtiyaçları saptanmasında küçümsenemeyecek bir önem teşkil etmektedir. Zira Hacıoğlu (1995: 4)'nun mesleki eğitimin öğrenim-öğretim ortamını iş ortamının kendisi olarak ifade ettiği bu eğitimin özelliği, uygulanacak dil öğretim programının içeriğini belirlemesi açısından kritik bir öneme sahip olacaktır. Örneğin ön lisanstan mezun olduktan

sonra konaklama işletmeciliğine yöneleceğini söyleyen öğrencilerin restoranda mönü içeriğini İngilizce sayabilme becerisi kazanmaları onlara genel İngilizce bilgisi kadar lazım olacağı açıktır. Çünkü genellikle rezervasyon, müşteri giriş-çıkış vb. işler için İngilizce kullanacak bir çalışanın restoran terminolojisine hâkim olması gereksiz olmasa da elzem değildir. Bu öğrencilere çoğunlukla konaklama işletmeciliğine yönelik içerikle hazırlanmış bir öğretim programı daha faydalı ve hedefe dönük olacaktır.

Tablo 3: Öğrencilerin Mezuniyet Sonrası Çalışmak İstedikleri Alan

		Gelecekte turizmin hangi alanında çalışacaksınız?										
		TOPLAM	Bu alanda çalışmak istemiyorum	Turizmde Akademik Karier	Etkinlik Yönetimi	Turist rehberliği	Tur operatörlüğü	Yiyecek – İçecek İşletmeciliği	Konaklama İşletmeciliği	Seyahat acenteciliği		
Mezuniyet sonrası sektörde çalışacak mısınız?	Evet	n	97	218	8	22	7	1	3	13	369	
		%	19,5	43,8	1,6	4,4	1,4	0,2	0,6	2,6	74,1	
	Hayır	n	38	16	2	9	2	0	0	0	62	129
		%	7,6	3,2	0,4	1,8	0,4	0	0	0	12,5	25,9
	TOPLAM	n	135	234	10	31	9	1	3	75	498	
		%	27,2	47	2	6,2	1,8	0,2	0,6	15,1	100	

Tablo 4: Mesleki Tecrübe Ve Mezuniyet Sonrası Sektörde Kalma İsteği Karşılaştırması

		Turizme dair mesleki tecrübeniz var mı?			
		Evet	Hayır	TOPLAM	
Mezuniyet sonrası sektörde çalışacak mısınız?	Evet	n	267	102	369
		%	53,6	20,5	74,1
	Hayır	n	70	59	129
		%	14,1	11,8	25,9
	TOPLAM	n	337	161	498
		%	67,7	32,3	100,0

### 4.3. Öğrencilerin İngilizce Seviye ve Motivasyonlarına İlişkin Bulgular

Öğrencilerin ortaöğretimde İngilizce öğretmenlerinin branş öğretmeni olup olmaması sorgulandığında öğrencilerin büyük çoğunluğunun % 73,7'lik bir oranla branş öğretmeninden ders almalarına karşın % 26,3'lük ciddi bir oranın da farklı branşlardaki öğretmenlerden İngilizce eğitimi aldıkları görülmektedir.

Öğrencilerin ön lisan öncesi yabancı dil seviyesi ile gelecekte gerekli olduğunu düşündükleri yabancı dil seviyesi karşılaştırıldığında, ön lisans öncesi İngilizce seviyesi başlangıç düzey olan % 1,6'lık oranın gerekli olan yabancı dil seviyesinin yine başlangıç olduğu ortaya çıkmaktadır. Ön lisans öncesi başlangıç seviyesinde yabancı dil bilgisine sahip olan %9,4'lük bir grup öğrenci gerekli olan dil seviyesinin orta; %37,1'lik bir grup ise ileri seviye olması gerektiğini belirtmektedir. Ön lisans öncesi orta seviyede dil bilgisine sahip olan % 0,6'lık bir oran gelecekte başlangıç düzeyinin; % 7'lik bir oran yine orta seviyenin ve % 41,4'lük bir grup ise ileri düzey İngilizcenin gerekli olacağını belirtmişlerdir. Ön lisans öncesinde ileri düzeyde İngilizce bildiğini belirten küçük bir grup öğrenci ise %2,8'lik bir oranla yine ileri düzey İngilizcenin gerekli olduğunu düşünmektedir. Ön lisans öncesi yabancı dil seviyeleri göz önünde tutulmadan bir değerlendirme yapıldığı takdirde ise öğrencilerin % 81,3'lük büyük bir çoğunluğu ileri düzey İngilizcenin gerekli olan seviye olduğunu; % 16,5'lik azınlıkta bir grubun orta seviye İngilizcenin yeterli olduğunu ve çok

küçük bir grubun % 2,2'lik bir oranla başlangıç seviyesi ile yetindiklerini belirttikleri görülmektedir (Tablo 5).

Nunan (1991: 45)'a göre ihtiyaç analizi bir öğretim programının parametrelerini belirleyen işlemler dizisidir. Bu parametreler öğrencileri gruplara ayırmanın ölçütlerini belirler. Öğrenci merkezli bir yaklaşımda, program uzmanları bu parametreleri belirlerken öğrencilere danışmalı; onların ihtiyaç ve beklentilerini göz önünde bulundurmalıdır. Öğrencileri gruplara ayırmanın en önemli kriterlerinden biri mevcut ve hedefledikleri dil seviyesi olduğundan ötürü bu bulgu önemli görülmektedir.

Öğrencilerin yabancı dil seviyelerine ilişkin görüşleri, turizm bölümlerinden birine yapılmış olmasa da Dengiz (1995)'in araştırmasındaki öğrenci dil seviyesi beklentisinin ileri ya da orta düzey olması gerektiği konusundaki görüşleriyle uyum sağlamaktadır.

Tablo 5: Öğrencilerin Ön Lisans Öncesi Yabancı Dil Seviyesi ile Gerekli Olan Yabancı Dil Seviyelerinin Karşılaştırılması

Öğrencilerin ön lisans öncesi yabancı dil seviyesi			Öğrencilere göre gerekli olan İngilizce düzeyi			TOPLAM
			Başlangıç	Orta	İleri	
Başlangıç	n		8	47	185	240
	Σ%		1,6	9,4	37,1	48,2
Orta	n		3	35	206	244
	Σ%		0,6	7,0	41,4	49,0
İleri	n		0	0	14	14
	Σ%		0,0	0,0	2,8	2,8
TOPLAM	n		11	82	405	498
	Σ%		2,2	16,5	81,3	100,0

Tablo 6’da öğrencilerin ön lisans önce ve sonrası İngilizce düzeylerine dair X<sup>2</sup> testine bakıldığında Pearson Chi-square değeri p > 0.05 olduğu için öğrencilerin ön lisans öncesi düzeyleri ne olursa olsun ön lisans sonra bekledikleri düzey arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur diyebiliriz.

Tablo 6: Öğrencilerin Ön Lisans Öncesi ve Sonrası İngilizce Düzeyleri Ki-Kare Testi

X <sup>2</sup> Testi			
	Değer	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	8,551 <sup>a</sup>	4	,073
Likelihood Ratio	11,096	4	,026
Linear-by-Linear Association	7,860	1	,005
<b>N of Valid Cases</b>	<b>498</b>		

Öğrencilerin % 33,5’i İngilizce öğrenmekteki temel amaçlarının meslekle ilgili kariyer yapmak olduğu konusunda görüş bildirmektedirler. % 28,7’si İngilizce öğrenme amacının turizm sektöründe çalışmak; % 17,7’si günlük hayatta İngilizce kullanmak; % 12,7’si de yurtdışına gidip uygun çalışma fırsatları yakalayabilmek ve % 7,4’ü İngilizce dersinde

başarılı olmak için İngilizce öğrenmek istemektedirler. Bundan hareketle denilebilir ki, öğrencilerin büyük çoğunluğu İngilizceyi meslek amaçlı öğrenmek istemektedirler. Öğrencilerin % 81,3 oranı ile büyük çoğunluğu İngilizce kendi istekleri doğrultusunda öğrendiklerini belirtmişlerdir. Geriye kalan % 16,1'i program gereği sadece ders geçmek için ve çok küçük bir oran ile % 2,6'sı da ailelerinin isteği üzerine İngilizce öğrendiklerini bildirmişlerdir. Bu sonuçlardan hareketle, öğrencilerin büyük çoğunluğunun derse karşı olumlu tutuma sahip oldukları ve İngilizce öğrenme amaçlarının içsel motivasyon kaynaklı olduğu söylenebilir.

#### 4.4. Öğrencilerin İngilizce Beklentilerine Dair Bulgular

Öğrencilerin gelecekte İngilizceyi kullanacakları ortamlar ve kimlerle İngilizceyi kullanarak iletişim kullanacaklarına dair sorular sorulduğunda alınan cevaplara göre öğrencilerin büyük çoğunluğu İngilizceyi otel ve motelde (% 62,2'si) ve anadili İngilizce olan ve olmayan kişilerle (% 61,4'ü) kullanacakları konusunda görüş belirtmiştir. Öğrenciler, İngilizceyi kullanacakları alanlara yönelik diğer görüşlerini ise % 18,1'lik oranla seyahat acentesi, % 7,4'lük oranda kafe ve restoran; % 6,4'ü havaalanı; % 4,2'si resmi toplantılar ve % 1,6'sı da büro olarak belirtmişlerdir. Öğrencilerin % 32,9'luk bir oranı ise İngilizceyi sadece anadili İngilizce olan vatandaşlarla kullanacağını düşünmektedir.

Öğrencilerin büyük bir çoğunluğu % 79,9 oranıyla İngilizceyi yüz yüze kullanacağını düşünürken, % 10,6'lık küçük bir oranı internet yoluyla İngilizceyi kullanacağını düşündüğünü belirtmiştir. Telefon vasıtasıyla İngilizceyi kullanacağını düşünenlerin oranı ise % 6,4; resmi yazışmalarda İngilizce kullanacağını düşünenlerin oranı ise % 3'tür.

Uygulanmakta olan İngilizce dersi programının öğrencilerin beklentileri açısından ihtiyaçlarını ne derecede karşıladığına dair soruya öğrencilerin % 20,7'si tamamen karşıladığını, % 59,8'i kısmen karşıladığını ve % 19,5'i de hiç karşılamadığını belirtmiştir. Öğrencilerin ihtiyacını kısmen karşılayan ya da hiç karşılamayan ders programının nedenleri araştırıldığında, 498 öğrenciden görüş belirtenlerin % 33,5'i iletişime yönelik yöntem ve tekniğin kullanılmadığını; % 32,9'u ders saatlerinin yetersiz olduğunu; % 28,9'u

kullanılan materyalin ihtiyaçlarını karşılamadığını; % 19,9'u dersi veren öğretim elemanının alana hâkim olmadığını; % 15,9'u sınıf mevcudunun fazla olduğunu ve % 9'u da fiziki imkânların yetersiz olduğunu söylemektedir.

Öğrencilerin büyük bir çoğunluğu % 73,9 oranı ile İngilizce Öğretim Programı hazırlanırken kendilerinin görüşlerine başvurulması gerektiği görüşüne katılmakta; % 22,5'lik bir oranın ise kısmen öğrenci görüşlerine başvurmanın gerekliliğini vurgulamaktadır. Öğrencilerden sadece % 3,6'sı öğretim programı hazırlanırken kendi görüşlerine başvurulmasının gerekli olmadığını belirtmişlerdir.

Öncelikli olarak olması gereken dil becerisine dair öğrencilerin büyük bir çoğunluğu OLİH Programında % 67,3 oranı ile konuşma becerisine yer verilmesi gerektiği görüşündedir. Öğrencilerden % 10,6'sı çeviri becerisinin; % 9,8'i dinleme becerisinin; % 6,8'i okuma becerisinin ve % 5,4'ü de yazma becerisinin programlarında yer verilmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Bu becerilerden öne çıkanlar % 49,2 oranı ile turizme yönelik kaynakları anlayabilmek için okuma becerisi, % 52,2 oranı ile resmi yazışmalar yapabilmek için yazma becerisi, % 67,1'lik bir oranı gelecekte direkt iletişim kurabilmek için dinleme becerisi ve gelecekte turizm tesisine gelen yabancı müşteriler ile yüz yüze iletişim kurmak için konuşma becerisidir. Öğrenciler ayrıca % 68,7 oranı ile turizme yönelik kitap, dergi, makale, gazete gibi mesleki yayınlarla ilgili çeviriler yapacağını düşünmektedir.

#### **4.5. Öğrencilerin Yabancı Dile İlişkin Güçlüklerine Dair Bulgular**

Öğrenciler gelecekle ilgili % 33,5'lik bir oranda akıcı bir şekilde kendilerini ifade edememe; % 18,3'lük bir oranda İngilizce dilbilgisi kurallarını anlayamama; % 14,9'luk bir oranda telaffuzda güçlük çekme; % 14,3'lük bir oranda konuşulan ve dinlenenleri anlayamama ve son olarak % 8,2'lik küçük bir oranda da okuduğunu anlamada güçlük çekme zorluklarını çekecekleri görüşündedirler (Tablo 7).

Önem sırasında göre öğrencilerin gelecekte karşılaşacağı sorunlara bakıldığında, öğrencilerin iletişimsel hedeflerine yönelik eksikliklerini önemli sorunlar halinde sıraladıkları görülmektedir. Buradan hareketle denilebilir ki öğrenciler öncelikli olarak



iletişimsel hedeflere yönelik kaygılar taşımakta, sonra da bu hedeflerin eksikliklerinden kaynaklanacak sorunların kaygısını çekmektedirler.

Tablo 7: Öğrencilerin Gelecekte Güçlük Çekeceği Sorunlar

Gelecekte İngilizce ile ilgili hangisinde güçlük çekeceğinizi düşünüyorsunuz?	n	%
İngilizce dilbilgisi kurallarını anlayamama	91	18,3
Okuduğunu anlamada güçlük çekme	41	8,2
Akıcı bir şekilde kendini ifade edememe	167	33,5
Konuşulan ve dinlenenleri anlayamama	71	14,3
Telaffuzda güçlük çekme	74	14,9
Çeviri yapamama	54	10,8
<b>TOPLAM</b>	<b>498</b>	<b>100,0</b>

Öğrenciler okuma becerilerinde farklı güçlükler çekmektedirler. Çekilen bu güçlüklerden en büyüğü % 37,3'lük oranla metin içinde bilinmeyen sözcüklerin anlamlarını tahmin etmektir. Ayrıca öğrencilerden % 23,1'i ayrıntılı bir bilgiye ulaşmak için okuma; % 22,7'si genel bir bilgiye ulaşmak için hızlı okuma; % 10,4'ü ana düşünceyi bulmak için okuma ve küçük bir bölümü olan % 6,4'ü de not alma için okuma konularında en çok güçlük çektiklerini bildirmektedirler.

Öğrenciler yazma becerilerinden en çok güçlük çektikleri iki becerinin % 39,2 ile dilbilgisi yapısı doğru cümleler kurma ve % 25,7 ile kelimeleri uygun anlamda kullanma olduğunu belirtmişlerdir. Özetleme becerisi % 14,1'lik bir oranla; bilgileri paragraf içi ve paragraflar içinde düzenleme % 11,8'lik bir oranla ve not tutmanın % 9,2'lik oranla en çok güçlük çekilen diğer yazma becerileri olduğu cevaplayanların verdikleri cevaplardan çıkarılmaktadır.

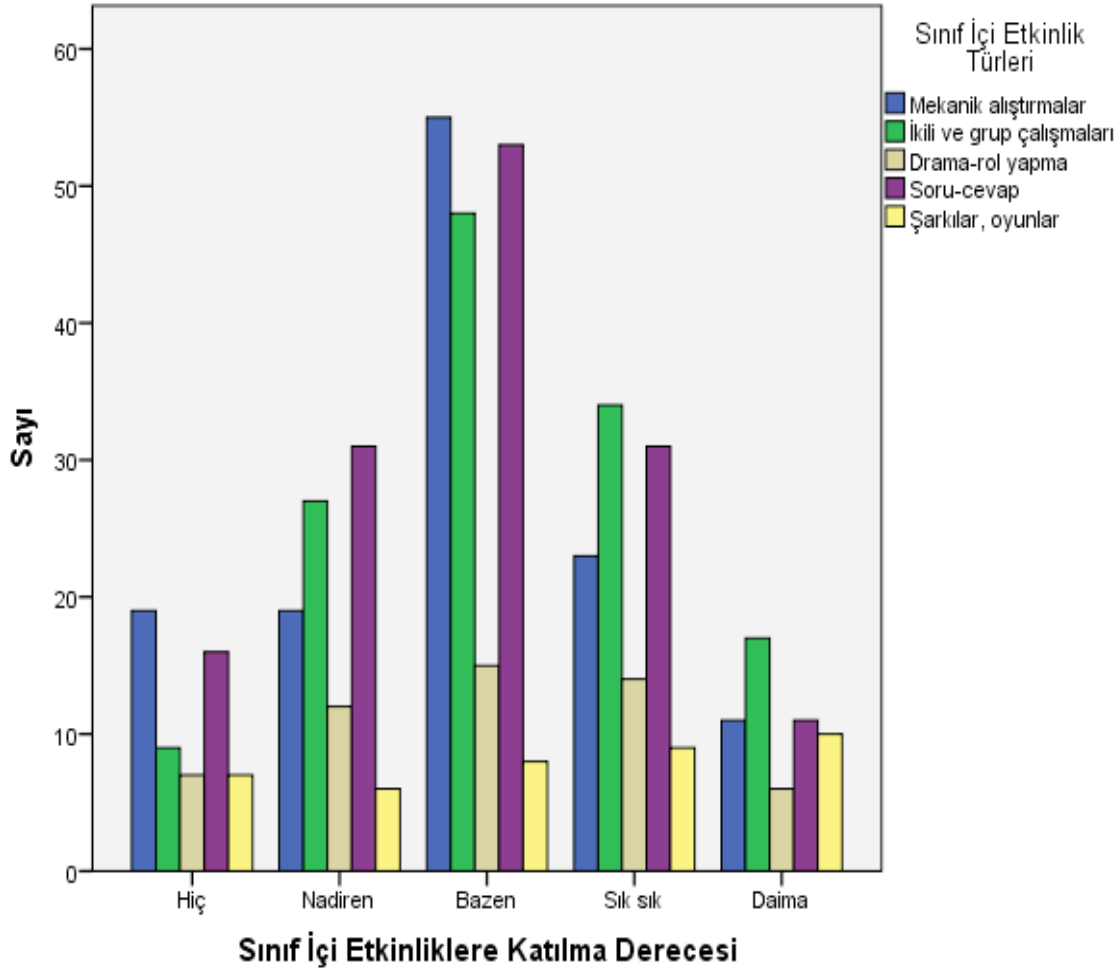
Öğrencilerin güçlük çektikleri dinleme becerileri çeşitlilik göstermektedir. Ankete katılan öğrencilerin % 25,3'ü not tutmak için dinlemede; % 22,7'si belirli bazı bilgileri edinmek için dilemede; % 21,1'i yüz yüze iletişim kurmak için dinlemede zorluk çektiklerini belirtmektedir. Geriye kalan öğrencilerden %18,9'ü genel bilgi edinmek için dinlemede ve % 12'si de konuyu özetlemek için dinlemede güçlük çekmektedirler.

Öğrenciler, konuşma becerilerinden en çok güçlük çektikleri ilk iki beceri için % 24,7 ile akıcı bir şekilde kendilerini ifade edememek ve % 21,5 ile soru sorup cevaplamak olduğunu belirtmişlerdir. Güçlük çektikleri diğer konuşma becerileri için öğrenciler, % 19,5'lik oran ile konuşma esnasında uygun kelimeyi hatırlayıp seçememek; % 18,1'lik bir oran ile doğru telaffuzda bulunamamak ve % 16,3'lük bir oran ile de dilbilgisine uygun cümleler kuramamak olduğunu seçeneklerini cevaplandırmışlardır.

#### 4.6. Öğrencilerin İngilizce Öğrenme İhtiyaçlarına Dair Bulgular

Mesleğe yönelik İngilizce bilgisinin gerekliliğine dair anket sorusunda öğrencilerin % 91,2'lik çok büyük bir oranı Mesleki İngilizcenin gerektiği konusunda görüş belirtmişlerdir. Öğrencilerden % 8,8'lik toplam bir grup ise mesleğe yönelik İngilizcenin gerekliliğine katılmamışlardır.

Öğrencilerin sınıf içi etkinliklere katılma sıklıklarıyla İngilizce ihtiyaçlarını karşılayan sınıf içi teknik ve etkinlikler çaprazlı kıyaslandığında etkinliklere en sık katılma yoğunluğunun *bazen* sıklığında olduğunu, öğrenci ihtiyaçlarını en etkin karşılayan sınıf içi etkinliklerin ise *soru-cevap* ile *mekanik alıştırmalarda* yoğunlaştığını görmekteyiz. Bu grupların tam tersinin ise ilki için *daima* sıklığı, ikincisi içinse *şarkılar ve oyunlar* olduğu bir diğer dikkat çeken unsurdur. Buna göre sınıf içi etkinliklere sık katılmayan öğrencilerin genellikle soru-cevap, drama-rol yapma ve şarkılarla oyunlar gibi daha iletişime yönelik etkinliklerin gereksinimlerini karşıladığını belirttikleri görülmüştür. Sınıf içi etkinliklere sık derece ya da daima katılan öğrencilerin ise her türden etkinliğin beklentilerini karşıladığını ikili ve grup çalışması gibi takım çalışması içeren etkinlikleriye diğer gruplara kıyasla daha çok tercih ettikleri görülmektedir.



Şekil 3: Öğrencilerin Sınıf İçi Etkinliklere Katılma Derecesi ve Etkinlik Türleri

Öğrencilerden öğrenme gereksinimlerinde okuma becerilerin hangisinin önemli olduğuna dair görüşlerinin sorulduğu anket sorularına öğrencilerin verdiği cevaplara bakılınca öğrencilerden % 36,9'luk oranı ayrıntılı bir bilgiye ulaşmak için okumanın; % 23,9'u da genel bir bilgiye ulaşmak için hızlı okumanın önemli konuşma becerileri olduğunu belirtmektedir. Diğer öğrenciler % 14,7 oranında metin içinde bilinmeyen sözcüklerin anlamlarını tahmin etmek için okumanın; % 13,5 oranında not tutmak için okumanın ve % 11 oranında da ana düşünceyi bulmak için okuma becerisinin önemli olduğunu düşünmektedir.

Öğrenciler yazma becerilerinden en çok dilbilgisi yapısı doğru cümleler kurabilmenin % 38,2 oranı ile kelimeleri uygun anlamda kullanmanın da % 33,3 oranı ile kendileri için önemli olduğunu düşünmektedirler. Not tutmak için yazmanın becerisinin önemli olduğunu

düşünenlerin oranı % 12; özetlemek için önemli olduğunu düşünenlerin oranı % 8,8 ve bilgileri hem aynı paragraf içinde hem de diğer paragraflar arasında düzenlemenin önemli olduğunu düşünenlerin oranı ise %7,6'dır.

Öğrencilerin çoğu % 40,4 oranı yüz yüze iletişim kurmak için dinleme becerisinin önemli olduğunu düşünmektedir. Genel bilgi edinmek için dinlemenin önemli olduğunu düşünenlerin oranı % 31,1; belirli bazı bilgileri edinmek için dinlemenin önemli olduğunu düşünenlerin oranı % 18,1 ve not tutmak için dinlemenin önemli olduğunu düşünenlerin oranı ise sadece % 10,4'tür.

Öğrenciler konuşma becerilerinden en çok % 30,9'luk oran ile soru sormak ve cevaplamanın ve % 27,3'lük oran ile de akıcı bir şekilde kendilerini ifade etmenin kendileri için önemli konuşma becerileri olduğunu düşünmektedirler. Konuşma esnasında uygun kelimeyi hatırlama becerilerinin önemli olduğunu düşünenlerin oranı % 16,7; doğru telaffuzda bulunmanın önemli olduğunu düşünenlerin oranı % 13,1 ve dilbilgisine uygun cümleler kurmanın önemli olduğunu düşünenlerin oranı ise % 12'dir.

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Turizm, ekonomiye katkı sağlayıcı bir özelliğe de sahip olmasının yanı sıra sosyal ve kültürel farklılıkları ortadan kaldıran bir sektördür. Aralarında uzak mesafeler bulunan ülkeler gittikçe küreselleşen dünya, artan ekonomik özgürlük ve buna bağlı olarak artan yaşam kalitesi algısı, insanlara turistik seyahatleri kolayca yapabilme serbestisi kazandırmaktadır. Gitgide artan talepler, hedef konumdaki ülkelerin verdiği turistik hizmet kalitesini de artırmaları gerekliliğini beraberinde getirmektedir. Türkiye gibi yıllarca sadece jeopolitik konumu ve sahip olduğu doğal ve iklimsel güzellikleriyle övünen ülkeler, gittikçe artan turistik talepler karşısında sundukları imkân ve hizmetleri artırmak zorunda kalmaktadır.

Turizm gibi hizmet odaklı bir sektörde ise çalışan personel kalitesini artırmak hizmet kalitesini artırmanın bir ön koşuludur. Türkiye'nin belki turizme dair en önemli sorunsalından biri olan ve sık sık gündeme getirilen personel kalitesini artırma niyeti, gerek yönetim gerek alt kademelerde çalışacak personeli turizm meslek eğitimi almış ve pratik uygulamalarla sektörü tanıyan bireyleri istihdam etmekle gerçekleşebilir. Sektöre bu türden iş gücü kazandırmak sektörde mevcut olan ve turizmi sadece 'ecnebi sömürüsü' olarak gören kişileri de yavaş yavaş sektörden temizleyecektir.

İş gücünün bu denli önemli olduğu ülkemizde mesleki eğitim kalitesi gelişmiş ülkelere kıyasla oldukça düşüktür. Türkiye gibi gelişmekte olan ve nüfusu kalabalık ülkeler için mesleki eğitim üzerinde önemle durulması gereken konulardan biri olmasına karşı genel yapıya bakıldığında mesleki eğitimin ikinci planda kaldığı, öğrencilerin genel eğitime daha fazla önem verdiği görülmektedir. AB'de yaklaşık % 65 mesleki eğitim, % 35 genel eğitim olan oranın Türkiye'de, özellikle de ortaöğretim kademesinde tam tersi bir seyir sergilediği görülmektedir.

Ülkemizde sadece mesleki eğitime olan talebin düşük olması değil talep etmişlere verilen mesleki eğitimin de sorgulanması ve hedefe dönük bir şekilde düzenlenmesi gerekmektedir. Bu araştırmanın odağı olan turizm ön lisans programları, turizm sektörüne orta-alt kademedeki işgücü sağlayan eğitim kurumları olarak faaliyet göstermektedir. Yukarıda sayılan sektörün nitelikli bireyler tarafından müstahdem olmasının en önemli koşullarından biri turizm bilgi ve becerisinin yanı sıra yabancı dil bilgisi olduğu kuşku götürmez bir gerçektir. Bunun nedeni, birine hizmet etmenin temel şartının karşı tarafın isteğini anlamak ve onunla iletişim kurmak olmasıdır.

İhtiyaç analizi bir dil öğretim programı tasarımında programı oluşturan ve geliştirenler tarafından uygulanması gereken ilk basamaktır. Türkiye'de dil öğretim programları hazırlanırken sadece öğretmen ve yönetici görüşlerinin alındığı, yer yer bazı örneklerle karşılaşılsa da öğrencilerin görüşlerine ve ihtiyaçlarına yeterince başvurulmadığı bir gerçektir. Sonuç olarak dil öğretim programı tasarlanırken öncelikli olarak hedeflerin ve amaçların belirlenmesinde öğrencilerin ihtiyaçları ve amaçları göz önünde

bulundurulmalıdır. Ülkemizde öğrenci ihtiyaçları göz önünde tutulmadan hazırlanan öğretim programları sebebiyle mesleki eğitimden istenilen düzeyde verim alınmadığı ana problemi; araştırmacının mesleki tecrübelerine dayalı olarak mesleğe yönelik yabancı dil eğitiminin hedefe dönüklükten uzak oluşu neticesinde yürütülen bu araştırmanın sonuçları izleyen bölümlerle ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Turizm ön lisans bölümlerini tercih eden öğrenciler yaş, cinsiyet ve mezun oldukları lise türleri bakımından farklılaşmaktadır. Bu bölümde eğitim gören öğrencilerin yarısından fazlası kızlardan oluşmaktadır. Bu öğrencilerin farklılıkları bölüme geldikten sonraki yabancı dil seviye ve motivasyonlarında da etkili olduğu görülmektedir. Örneğin öğrencilerden Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi mezunlarının yabancı dil seviyeleri ve yabancı dili öğrenme bilinç ve amaçları diğer lise türlerinden mezun olup gelenlerden farklılık göstermektedir. Bölüme geldikten sonra turizm bilinci oluşacağı ümit edilse de orta öğretimde örneğin Endüstri Meslek Lisesi mezunu öğrencilerin varlığı, dört yıl boyunca başka bir bölüme hizmet etme yönünde eğitim almış olmasına karşın ön lisansla birlikte sadece iki yılda turizm becerisi kazanması imkânsız olmasa bile çok da gerçekçi bir durum gibi görünmemektedir. Mezun olunan lise türünün orta öğretimde alan öğretmeninden ders alınması ve yabancı dil bilgisinin sağlam bir zemine dayanmasından sektör tecrübesine, bulunduğu programı tanınmasından programa dair motivasyonlarına kadar birçok diğer unsurları etkilediği de elde edilen sonuçlar arasındadır.

Öğrencilerin bir kısmı staj yapmaları gereken dönemde staj yapmadıklarını belirtmeleri üzerine araştırmacının birebir görüşmeler yapmasının ardından staj döneminin mesleki uygulamadan ziyade 'ucuz işgücü' olarak görüldüğü belirlenmiştir. Turizm gibi mesleki uygulamanın çok önemli olduğu sektöre işgücü yetiştiren; ayrıca eğitiminin temel prensiplerinden olan pratik meslek uygulamasının önemli olduğu mesleki eğitim olgusu, içerdiği bu yöne gerekli yasal ve sınırlayıcı önemi vermediği tahmin edilmektedir. Bunların başında akademik takvim ve sektörün yoğun sezonunun bir kısmının çakışmasından doğan sıkıntılar, staj yapmak amacıyla çalışanlara ücret verilmek istenmemesi veya gereğinden

düşük ücret verilmesi, staj yapanlara diğer personele tanınan yeme, içme, barınma ve ulaşım gibi imkânların verilmemesi gibi sebepler gelebilir. Öğrencilerin yabancı dil pratiğini de geliştirmelerine olanak tanıyacak olan staj dönemi, okulların staj komisyonlarınca dikkatle takip edilmesini ve öğrenci gönderecek iş yerlerinin titiz bir araştırmayla seçilerek öğretici kurum olduğunu unutmayan işletmelerin tercih edilmesi gerekliliğini gündeme taşımaktadır. Böylece hem 'nylon staj' önlenabilir hem de mezun olduktan sonra öğrenciler stajda reva görülen muameleden dolayı turizm sektörüne karşı bir duruş sergilemesinin önüne geçilebilir. Ayrıca Sakarya Üniversitesi ilgili birimleri öncülüğünde geliştirilen Mesleki Uygulama Yönetim Sistemi (MYUS) gibi öğretim döneminin bir ya da birden fazlasının mesleki staj uygulamasına ayrılan ve staj danışmanı tarafından sıkı sıkıya takip edilen meslek uygulaması sistemleri geliştirilip yaygınlaştırılabilir.

Sektöre kazandırma faaliyetlerini yürüten eğitim kurumlarının eğitim süresi sonucunda çıktı olarak mamul ettiği öğrencilerin mezuniyet sonra sektörde kalma istekleri çoğunluk düzeydedir. Bu durum eğitim kurumlarının amaçlarına uygunluğunun bir göstergesi olarak değerlendirilebilir. Ne var ki, okulunu bitirdikten sonra sektörde kalmak istemeyenlerin varlığı, üzerine yoğunlaşılması gereken bir nokta olabilir. Mezuniyet ardından sektörde çalışmak istemeyenlerin yarısından fazlasının sektörel tecrübe olduğu bulgusundan hareketle, sektörde hizmet veren işletmelerdeki çalışma şartlarının iyileştirilmesi amacıyla sorgulanmasını ve durumun ortaya konulmasını gerektirdiği söylenebilir. Bu öğrencilerin mevcut ücretler, çalışma saatleri, çalışma şartları, iş tatmini vb. unsurlardan hangisi açısından sektörde kalmak istemedikleri araştırılabilir.

Öğrencilerin çoğunluğu mezun olduktan sonra konaklama işletmeciliği bünyesinde çalışacağını belirtmektedir. Bu durum aynı zamanda öğrencilerin otel, motel, pansiyon gibi konakla tesislerinde İngilizceyi kullanacaklarını belirtmeleriyle desteklenmektedir. Öğrenciler büyük çoğunlukla mesleki kaygılarla İngilizce öğrendiklerini ve sektörde İngilizce ile yoğun bir şekilde karşılaşacaklarını ifade etmektedir. Öğrenciler aynı zamanda çoğunlukla İngilizceyi yüz yüze ve ana dili İngilizce olanlarla da olmayanlarla da hem günlük İngilizceyi hem de resmi İngilizceyi kullanacaklarını söylemektedir.

Sektöre atıldıktan sonra öğrencilerin çoğunlukla yöneleceği turizm alanları, İngilizceyi kullanacakları alanlar, öğrenme amaçları, İngilizceyle karşılaşma sıklıkları, İngilizceyi kullanacakları kişiler, iletişim kanalları, kullanacakları İngilizce türü belirlenen ihtiyaçlar içerisinde ders içeriklerinin oluşturulmasında program geliştirmecilere yarar sağlayacaktır. Bu doğrultuda hazırlanacak müfredat, öğretim planı ve ders materyalleri öğretilen İngilizcenin sektörel amaca hizmet etmesini mümkün kılacaktır. Ne var ki bu unsurlar mükemmel şekilde hazırlanmış olsa da dersi veren öğretim elemanın alana hâkim olmaması, öğreticinin keyfi uygulamaları, öğrencilerin ilgisizliği gibi kontrol dışı unsurların var olan tehditler arasında olduğu unutulmamalıdır. Dahası, sınıf mevcudunun fazla olması, fiziki imkânların yetersiz olması, öğrencileri seviyelere ayıracak olanakların yoksunluğu gibi ideal öğrenme ortamlarının Türkiye’de devlet okullarının temel sorunlarından olması gibi devlet politikası eksikliği, eğitimi iyileştirme sorunsalının temel amacıyla çatıştığı gerçeği görmezden gelinmemelidir.

Öğrencilerin seviye ve motivasyonlarına ilişkin sonuçlara göre öğrencilerin ön lisansa gelmeden önceki İngilizce seviyelerinin alt ve orta düzeyde olduğu gözlemlenmektedir. Bu durum herhangi bir seviye tespit sınavı vasıtasıyla Avrupa Dilleri Ortak Çerçeve Sınıflandırılmasına göre temel kullanıcı (A1 ya da A2) mı yoksa bağımsız ya da usta kullanıcı (B1, B2 – C1, C2) mı olarak belirlenmemesine ve öğrencilerin kendi görüşlerine dayanmasına karşın öğrencilerin en azından kendi düzeylerini alt-orta olarak tanımladıkları görülmektedir. Bu düşüklüğünden sebeplerinin orta öğretimde alan öğretmeninden ders almamasından dil eğitiminin ülkemizde yanlış yöntemlerle gerçekleştirilmeye çalışılmasına, dile karşı önyargılardan öğrencilerin ilgisizliğine kadar birçok faktörün bileşkesi olduğu varsayılabilir. Ama şu bir gerçektir ki ön lisans eğitimi alan öğrencilerin yabancı dil seviyeleri birbirinden farklıdır. Bu farklılığı gidermek için öğrencilerin birbirine paralel içerikli ama farklı düzeylerde derslerin işlendiği öğrenme ortamlarında ders almaları ideal bir durum olsa da gündüz ve gece öğretimi veren birer programın bulunduğu bir yüksekokulda sınıfları üç seviyeye bölmek, en az altı dil öğretim sınıfı gerektireceği için



öğretim elemanı, fiziki ve maddi imkânların buna el veremeyeceği aşikârdır. Gerçekçi koşullar göz önünde tutulduğunda bu sorunu gidermek için ya mesleki İngilizce dersleri seviye tespit sınavına göre öğrencilere alt, orta ve ileri düzey diye üç ayrı ders olarak verilebilir ya da derslerin sayısı üç katına çıkarılıp her öğrenciye hitap edecek şekilde seviye açısından işlenebilir. Ön lisans sonunda arzu edilen düzeyin her düzeyden grup için ileri seviye olması gerektiği konusunda görüş birliği, bu ayırmanın eğitim – öğretim sonunda hedeflenecek düzeye hizmet ettiğini ortaya koyduğu unutulmamalıdır.

Öğrencilerin mesleki kaygılardan ötürü ve kendi istekleri doğrultusunda İngilizce öğrendiği sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum çalışmanın Mesleki İngilizce üzerine yoğunlaşmasını haklı çıkarttığı söylenebilir. Turizm ön lisans bölümlerinde İngilizcenin gerekliliği ne kadar kuşku götürmez bir gerçekse genel İngilizce bilgisi yanı sıra mesleğe yönelik becerilerin de olduğu bir dil öğretim programının etkin bir öğretme planı içinde yer almasının gerekli olduğu söylenebilir.

Öğrencilerin geleceğe yönelik beklentilerine ilişkin sonuçlara göre öğrenciler çoğunlukla konaklama tesislerine yöneleceğini, İngilizceyi bu işletmelerde yüz yüze iletişim kanalı vasıtasıyla, resmi ve gayri resmi kullanımda ve her kesimden insanla gerçekleştireceğini belirttikleri gözlenmiştir. Ders içerik ve uygulamalarının bu doğrultularda düzenlenmesinin, etkin öğrenmeyi amacına uygun hale getireceğini düşündürmektedir. Öğrencilerin beklentilerine uygun okuma, konuşma, yazma, dinleme ve çeviri beceri beklentileri özetle mesleğe yönelik, iletişim sağlayıcı, karşı tarafı anlamaya ve onunla anlaşmaya dayalı olduğu söylenebilir.

Öğrencilerin yabancı dil öğrenimine ilişkin çektikleri güçlüklerle ilişkin sonuçlara göre gelecekte karşılaşacakları en önemli zorluklar kendini ifade edememe, sağlam temelli ve kullanım türevlerini uygulayacakları dil bilgisi zeminine sahip olmama, sağlıklı iletişim kuramama, genel ve özel bilgileri çıkarsayacak okuma, dinleme becerilerini kazanamama olarak sıralanabilir. Öğrenciler kendilerini tam olarak ifade edemeyeceklerinden, konuşma esnasında soru sorup cevap veremeyeceklerinden ve bu esnada uygun kelimeyi hatırlayamayacaklarından da ayrıca mustarıptirler.

Öğrencilerin yabancı dil öğrenme ihtiyaçlarına ilişkin sonuçlara göre Meslek Amaçlı İngilizceye büyük ölçüde ihtiyaç duyacakları konusunda hemfikir görüş belirttikleri görülmektedir. Bu bilgiye erişmek için gerekli becerileri de daha etkin sınıf içi aktivitelerle, ayrıntılı ve genel bilgiye erişim için hızlı okumayla, doğru cümleler kurabilecek yazmayla, iletişim kurmak ve akıcı bir şekilde kendileri ifade etmek için dinleme ve konuşmayla ulaşacaklarını belirtmektedir.

Sonuç olarak her öğrencinin öğrenme sürecine ve hedef kullanım alanına ilişkin ihtiyaçları farklılık göstermektedir. Yapılan bu çalışma ile Turizm Ön Lisans Programlarında öğrenim gören ikinci sınıf öğrencilerinin değerlendirmelerinden hareketle dil seviye ve program motivasyonları, mesleğe yönelik yabancı dil beklentileri, güçlükleri ve ihtiyaçları belirlenmesi amaçlanmıştır; öğretim programı hazırlanırken onların ihtiyaç ve beklentilerine başvurulması gerektiği savunulmuştur. Ne var ki, ön lisans programlarında uygulanan İngilizce öğretim programı öğrenci ihtiyaçlarını karşılamada yetersiz bulunduğundan ötürü daha başarılı bir öğretim programı tasarlanabilmesi için ders programı hazırlamadan önce izleyen bölümlerde sıralanan öneriler dikkate alınmalıdır.

## Öneriler

### Turizm Ön Lisans Programına (OLİH) İlişkin Öneriler:

1. Öğrencilerin yaş, cinsiyet, öğretim türü, dil seviyesi, eğitim durumundaki farklılıklar, mezun oldukları lise türü göz önünde bulundurulmalıdır.
2. Sınıf ortamı yabancı dil öğretimi açısından çok kalabalık olduğu için öğrenmeyi olumsuz etkilemektedir.
3. Öğrencilerin OLİH Programına bilinçli gelmeleriyle turizm tanınırlığı harmanlanıp özellikle staj dönemi etkin denetimlerle meslek sevdirmeye çalışılmalıdır. Ayrıca sahte stajların önüne geçmek amacıyla koordinatörlerin öğrencileri staja gönderdikleri işletmeyle yakın temasta bulunması gerekmektedir.

4. OLİH Programları kendilerini ve hizmet ettikleri sektörü etkili tanıtımlarla halka duyurmalıdır. Bunun için Turizm ve Otelcilik Liseleri başta olmak üzere orta öğretim kurumlarına yılsonu tanıtım ziyaretlerinde bulunulabilir.
5. OLİH Programlarında öğrencilerin bölümlerine dair motivasyon kaynaklarından en önemlileri dersler ve öğretim elemanları olduğu için dersler içerik ve yöntem açısından daha etkili, öğretim elemanların da alanına hâkim olması sağlanabilir.
6. Turizm sektörü İnsan Kaynakları Müdürleri ve diğer yöneticileri ile işbirliği halinde mezun bilgi sistemleri oluşturulup mezun olduktan sonra sektörde kalmak isteyen öğrencilerin etkili bir şekilde işletmelere ve yeteneklerine göre birimlere yerleşmeleri sağlanabilir.

#### **Seviye ve Motivasyona İlişkin Öneriler:**

1. Öğrenciler arası mezun oldukları lise türleri açısından düzey farkları vardır. Bu yüzden eğitim öğretime başlamadan önce sınıflar seviyelere ayrılmalıdır.
2. Öğrenciler için ileri düzeyde İngilizce bilgisi gerekmektedir. Bunun için özellikle düşük düzeyli öğrenciler ön lisans programından önce yoğun yabancı dil hazırlık sınıflarına tabi tutulmalıdır.
3. Öğrencilerin sınıf içi etkinliklere katılmalarını sağlamak için derse olumlu tutum göstermeleri ve motivasyonlarının artırılması sağlanmalıdır. Öğrenciler tarafından tercih edilmeyen etkinlikler sevdirmeye çalışılmalıdır.

#### **Beklentilere İlişkin Öneriler:**

1. Öğrencilerin gelecekte İngilizceyi kullanacakları turizm alanı ve işletme türlerine yönelik mesleki İngilizce içerikleri düzenlenmelidir. Buna göre öğrenciler çoğunlukla konaklama işletmeciliği alanında ve otel, motel gibi konaklama tesislerinde çalışacaklardır.
2. Öğrenciye anadili İngilizce olan ve olmayanlarla hem mesleki ortamlarda hem de günlük hayatta bütün iletişim kanallarıyla özellikle yüz yüze, ileri düzeyde resmi ve günlük İngilizce kullanma becerisi kazandırılmalıdır.

3. Öğrencilere birinci sınıfta çoğunlukla haftada sadece iki saat Genel İngilizce dersi ayrılmakta; bu süre zarfı içinde de dilin kullanımı için ayrılan zamanı kısıtlamakta, dilin yapısı ön plana çıkmaktadır. Yapısal ders programına işlevsel kavramsal ders programından daha fazla zaman ayrılmakta bunun sonucu olarak iletişime yönelik yöntem ve teknikler dolayısıyla materyal kullanımı güçleşmektedir. Bu eksiklik genellikle ikinci sınıfta alınan ve dört saat olan meslek amaçlı İngilizce dersine uygulama saatleri eklemek ve bu saatlerde iletişime yönelik uygulamalara ağırlık vermek suretiyle giderilebilir.
4. İngilizce öğretim programı hazırlanırken öğrencilerin görüş ve beklentilerine mutlaka başvurulmalıdır.
5. Öğrenciler okuldan mezun olurken öncelikli olarak yüz yüze iletişim kurmak için konuşma ve dinleme becerilerini kazanmak istemektedirler. İngilizce ders program müfredat ve materyali buna göre düzenlenmelidir.
6. Öğrencilere özellikle turizme yönelik kaynakları okuyabilmek ve resmi yazışmalarda bulunabilmek için okuma ve yazma becerileri kazandırılmalıdır.
7. Öğrencilere aynı zamanda mesleki çeviriler de yaptırılmalıdır.

#### **Beceri Güçlüklerine İlişkin Öneriler:**

1. Öğrenciler konuşma ve dinleme becerilerinden akıcı bir şekilde kendini ifade edememe, İngilizce dil bilgisi kurallarını anlayamama, telaffuzda güçlük çekme ve konuşulan ve dinlenenleri anlayama sorunlarını yaşayacaklarını düşünmektedir. İletişimsel yöntem ve tekniklerle bu sorunlar giderilmeye çalışılmalıdır.
2. Okuma becerilerinde çekilen en büyük güçlük metin içerisinde bilinmeyen sözcüklerle karşılaşmadır. Bunu gidermek için öğrencilere bol bol kelime çalışmaları yaptırılmalıdır.
3. Öğrencilerin çektiği dilin yapısal yönleriyle ilgili yazma becerileri güçlükleri, sınıf içi ve sınıf dışı uygulamalarla giderilmelidir.

4. Öğrencilerin çektiği konuşma ve dinleme becerilerinden olan kendini ifade etme ve karşısındakini anlama becerileri, iletişimsel dil seanslarıyla çözülmeye çalışılmalı ve pratik uygulamalarla geliştirilmelidir.

### **Öğrenme İhtiyaçlarına İlişkin Öneriler:**

1. Öğrencilerin Meslek Amaçlı İngilizce öğretimine ihtiyaçları vardır. OLİH Programlarında Mesleki İngilizce dersi olabildiğince fazla saatlerle yer almalıdır.
2. Konuşma ve dinleme becerileri iletişimsel gereksinimler için en önemli beceriler olmasına rağmen, öğrencilere yeterince kazandırılmamıştır. İletişimsel yetinin ön plana çıkarılması için dilin yapısından çok kullanımına önem verilmeli, işlevsel kavramsal ders programı uygulanmalı ve iletişime yönelik yöntem, teknik ve materyal kullanılmalıdır.
3. Meslek Amaçlı İngilizce öğretimine ağırlık verilmeli dört temel beceriden en çok konuşma ve dinleme becerisinin yanı sıra diğer beceriler belirli bir ölçüde kazandırılmalıdır. Mesleki amaçlı çevirilerin yanı sıra mesleki olmayan çevirileri yapma becerisi kazandırılmalıdır.
4. Meslek Amaçlı İngilizce öğretiminde öğretene unsur aktif olmalıdır.
5. İngilizce dersleri sadece sınıf ortamında değil sınıf dışında da gerçekleştirilmelidir.
6. Sınıf içi uygulamalar konuşma ve dinleme ağırlıklı ve konular daha ilgi çekici olmalıdır. Alt yazısız film izleme, Türkçe konuşmayı yasaklama, kendi cümleleriyle anılarını anlatma, kelime oyunları oynama, gazete çıkarma, hikâye yazma, makale çevirisi yapma, sözlük hazırlama, kitap özeti çıkarma, İngilizce mülakatlar hazırlama, mektup arkadaşlığı sistemi gibi farklı aktiviteler öğrenci motivasyonunu daha çok artıracaktır. Hem görerek, hem duyarak öğrenmeyi destekleyecek materyal kullanmaya önem verilmelidir.
7. Sınıf dışı etkinliklere de yer verilmelidir. Turistik geziler turistlerle, röportaj yapma bu etkinliklerden bir kaçıdır.

8. Meslek Yüksekokulları, dil laboratuvarı ve materyal konusunda öğretim elemanlarıyla iş birliği içerisinde onlara destek vermelidir.

## KAYNAKÇA

- AKSAN, D. (1977) "Her Yönüyle Dil: Ana Çizgileriyle Dilbilim", I. Ankara: Türk Dil Kurumu Yayınları: 439
- ALBOSTAN, Y. (2012) "An Investigation of the Occupational Language Needs of Diplomats Whose Second Language is English", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi EBE.
- ALTUNIŞIK, R., COŞKUN, R., BAYRAKTAROĞLU S. ve YILDIRIM, E. (2012) "Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı", Geliştirilmiş 7. Baskı. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- ARSAL, Z. (1998) "Program Geliştirme Sürecinde İhtiyaç Analizinin Yeri ve Nasıl Yapıldığına İlişkin Program Geliştirme Uzmanlarının Görüşleri", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi, SBE.
- BRİNDLEY, G.P. (1984) "Needs Analysis and Objective Setting in the Adult Migrant Education Program", Sydney, Avustralya: N.S.W. Adult Migrant Education Service
- BOYLU, Y. ve ÜNLÜÖNEN, K. (2005) "Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde Öğrenim Gören Öğrencilerin Beklenti ve Algılamalarındaki Değişimin Karşılaştırılması (2000-2001 ve 2003-2004 Öğretim Yılları)", Milli Eğitim Üç Aylık Eğitim ve Sosyal Bilimler Dergisi. Yıl: 33, Bahar, Sayı: 166, ss.159-172 ([http://dhgm.meb.gov.tr/yayimler/dergiler/Milli\\_Egitim\\_Dergisi/166/index3-boylu.htm](http://dhgm.meb.gov.tr/yayimler/dergiler/Milli_Egitim_Dergisi/166/index3-boylu.htm))
- CEM, C. (1978) "Türkiye'de Kamu Görevlilerinin Yabancı Dil Sorunları", Ankara: TODAİE.
- ÇEPNİ, S. (2005) "Araştırma ve Proje Çalışmalarına Giriş", Genişletilmiş 2. baskı, Trabzon: Üç yol Kültür Merkezi

- DEMİREL, Ö. (2000) "Kuramdan Uygulamaya Eğitimde Program Geliştirme", Ankara: Pegem A Yayınevi, 3. Baskı.
- DEMİREL, Ö. (2011) "Yabancı Dil Öğretimi", Ankara: Pegem Akademi Yayınları. 6. Baskı
- DENGİZ, A.A. (1995) "An Analysis of the English Language Needs of the Students at the Maritime Faculty of İstanbul Technical University", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi SBE.
- DİLAÇAR, A. (1968) "Dil, Diller ve Dilcilik", Ankara: Türk Dil Kurumu Yayınları. Sayı: 2639.
- EKİCİ, N. (2003) "A Needs Assessment Study On English Language Needs Of The Tour Guidance Students Of Faculty Of Applied Sciences At Başkent University", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Orta Doğu Teknik Üniversitesi SBE.
- GÜNDÜZ, N. (1999) "An Analysis of Students English Needs in the English Language and Literature Department of Selçuk University", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Ankara: İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi SBE.
- HACIOĞLU, N. (1995) "Türkiye'de Turizm Eğitimi", Balıkesir: Balıkesir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu.
- HACIOĞLU, N., KAŞLI, M., ŞAHİN S. ve TETİK N. (2008) "Türkiye'de Turizm Eğitimi", Ankara: Detay Yayıncılık
- HUTCHINSONS, T. ve WATERS, A. (1991) "English for Specific Purposes", Great Britain: Cambridge University Press.
- KIZILIRMAK, İ. (2000) "Meslek Yüksekokulları Turizm ve Otelcilik Programlarının Günümüz Turizm Sektörünün Beklentileri Doğrultusunda Değerlendirilmesi", Milli Eğitim. Sayı: 147  
([http://dhgm.meb.gov.tr/yayimler/dergiler/Milli\\_Egitim\\_Dergisi/147/kizilirmak.htm](http://dhgm.meb.gov.tr/yayimler/dergiler/Milli_Egitim_Dergisi/147/kizilirmak.htm))
- KUZU, Y. ve DEMİRLİ, C. (2002) "Mesleki ve Teknik Orta Öğretim Kurumlarındaki Gelişmeler", Milli Eğitim. Sayı: 155 – 156
- LANGACKER, R.W. (1972) "Fundamentals of Linfistic Analysis", New York: Harcourt Brace Lovanovich Inc.

- LAWSON, F. (1984) "Meslek Yüksekokullarında ve Lisans Düzeyinde Turizm Eğitiminin Hizmet Endüstrisine Etkisi", Boğaziçi Üniversitesi Turizm Eğitimi Kongresi. İstanbul
- MACKAY, R. ve MOUNTFORD, A.J. (1978) "English for Specific Purposes", Great Britain: Longman.
- MCKİLLİP, J. (1987) "Need Analysis: Tools for The Services And Education", California: Sage Publications.
- NUNAN, D. (1991) "Syllabus Design", Hong Kong: Oxford University Press.
- ÖNCÜLER, M.E. (2006) "Avrupa Birliği Eğitim Politikasında Mesleki Turizm Eğitimi Yaklaşımı ve Türk Turizm Eğitimine Uygulanabilirliği", Yayınlanmamış Doktora Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, SBE.
- PELİT, E. ve GÜÇER. E. (2006) "Turizm Alanında Öğretmenlik Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm İşletmelerinde Yaptıkları Stajları Değerlendirmeleri Üzerine Bir Araştırma", Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi. Sayı:1
- RICHARDS, C. ve RODGERS, T. (1986) "Approaches And Methods In Language Teaching", United States Of America: Cambridge University Press.
- RICHARDS, J.C. (1990) "The Language Teaching Matrix", United States Of America: Cambridge University Press.
- ROUCEK, J.S. (1986) "Study of Foreign Languages", New York: Philosophical Library Inc.
- Sabuncuoğlu, Z. (1991). Personel Yönetimi. İstanbul: Teknografik Matbaacılık
- SAVAGE, W. ve STORER, G. (2000) "An Emergent Language Program Framework: Actively Involving Learners Analysis. D. R. Hall & A.Hewings (Eds.)", Innovation in English Language Teaching içinde. London: Routledge Publishings, 137-148.
- STUFFLEBEAM, D., CORMICK, C.H., NELSON, C.O., BRINKERHOFF, R.O. (1985) "Conducting Educational Need Assessments", Boston: Klower - Nijhoff Publishing.
- TİMUR, A. (1992) "Türkiye'de Turizm Eğitiminin Yapısı, Uygulanan Politikalar ve Sonuçlar", Turizm Eğitimi Konferans – Workshop. (9-11 Aralık, 1992). Ankara
- TURAL, N. (1991) "Eğitim ve Verimlilik İlişkisi", Verimlilik Dergisi. Sayı:1991/3 ss.170-179



- TURAN, İ. (1998) Gereksinim Çözümlemesi Yapılarak Hazırlanmış İletişimsel Yöntemin Kullanıldığı Almanca Otelcilik Ve Turizm Ön büro Programının Hedef Davranışları Kazandırmadaki Etkililiği”, Yayınlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi SBE.
- ÜZÜMCÜ, T.P. ve BAYRAKTAR, S. (2004) “Türkiye’de Turizm Otel İşletmeciliği Alanında Eğitim Veren Yükseköğretim Kuruluşlarındaki Eğitimcilerin Turizm Mesleki Eğitiminin Etiksel Açıdan İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması”, 3. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi. (25-26 Kasım) Eskişehir
- YÖK. (2014) “ISCED Raporu”, <http://www.yok.gov.tr> (03 Mart 2014).