

TURİZM VE OTEL İŞLETMECİLİĞİ PROGRAMLARINDA İNGİLİZCE EĞİTİMİNİN ULUSAL MESLEK STANDARTLARI VE ULUSAL YETERLİLİKLER ÇERÇEVESİNDE DEĞERLENDİRİLMESİ

Yrd. Doç. Dr. Hatice SARIALTIN*

Özet

Ülkemizde turizm sektörü son yıllarda tartışmasız derecede stratejik bir önem kazanmıştır. Türkiye turizminin beklenen yararı sağlaması ve uluslararası alanda rekabet gücünü artırabilmesi için yapılan işin dünya standartlarında olması ve iş dünyasının ortak dili olan İngilizceyle iletişim kurması gerekmektedir. Bu nedenle, sektörde çalışacak kişilere turizm bilincinin, mesleki bilgi ve becerilerin ve evrensel değerlerin öğretilmesinin yanı sıra İngilizce yeterliliğinin kazandırılması nitelikli bir akademik eğitimle mümkündür.

Çalışmada, Turizm ve Otel İşletmeciliği önlisans eğitiminde öğrencilere kazandırılması gereken temel ve mesleki İngilizce yeterliliği, Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK)'nun yayınladığı Ulusal Meslek Standartları (UMS) ve Ulusal Yeterlilikler Çerçevesi (UYÇ)'nde karşılaştırmalı olarak analiz edilip değerlendirilmektedir. Amaç, literatür bilgisini ve MYK meslek yeterliliklerini sentezleyerek öğrencilerin ihtiyaçlarına ve sektörün beklentilerine cevap verebilecek bir ders planı önermektir. Bu yönüyle literatüre katkı yapması beklenen çalışma ile ayrıca akademisyenlerin dikkatini sektörle ilgili meslek standartlarına ve öğrenciye kazandırılması gereken yeterliliklere çekerek ders planlarında revizyona ihtiyaç olup olmadığını tartışmaya açmaktır.

Anahtar Kelimeler: Turizm ve Otel İşletmeciliği, İngilizce Eğitimi, Ulusal Meslek Standartları, Ulusal Yeterlilikler Çerçevesi

EVALUATION OF ENGLISH EDUCATION IN TOURISM AND HOTEL MANAGEMENT PROGRAMMES WITHIN THE FRAMEWORK OF NATIONAL STANDARDS AND THE NATIONAL PROFESSIONAL QUALIFICATIONS

* Sakarya Üniversitesi Sapanca Meslek Yüksekokulu, hsarialtin@sakarya.edu.tr

Bu makale, 9-11 Mayıs 2014 tarihleri arasında Antalya'da düzenlenen "1. Uluslararası Turizm ve Yönetim Araştırmaları Kongresi (ICTMR - 1st. International Congress of Tourism and Management Researches)" adlı kongrede bildiri olarak sunulmuştur.

Abstract

In recent years, in our country, the tourism has reached an undisputed level of strategic importance. To provide the expected benefits and to increase the competitiveness of tourism in Turkey in the international arena, that the standard of the work and the business world must be in English what is the common language of communication. Awareness for people to work in the tourism sector, as well as professional knowledge and proficiency to gain the skills and the teaching of universal values is possible with qualified academic education.

In this study, the fundamental and necessary English level which should be given to Tourism and Hotel Management Vocational students and the National Occupational Standards (IAS) that is published by Vocational Qualifications Authority (VQA) and the National Qualifications Framework (NQF) is comparatively analyzed and assessed. The aim is to propose a lesson plan to respond to literature and professional qualifications of the VQA to synthesize the needs of students and industry expectations. With this aspect of the work is expected to contribute to the literature it is also open to debate whether the need to overhaul their lesson plans academics.

Keywords: Tourism and Hotel Management, English Education, National Occupational Standards, National Qualification Framework

Giriş

Son yıllarda turizme olan ilginin artması, turizmde yeni trendler, uluslararası ulaşımdaki gelişmeler ve ekonomik konjonktür gibi pek çok nedenden dolayı Türkiye turizmine olan ilgi ve talep artmaktadır. Türkiye Otelciler Federasyonu (TÜROFED)'nin verilerine göre 2012 yılında 31,7 milyon ziyaretçi rakamına ulaşan sektörün büyüme oranındaki payı % 10 olup, sağladığı istihdam 1,3 milyona ulaşmıştır. (TÜROFED Bülteni, 2013; TÜROFED Turizm Raporu, 2013). Dünya üzerinde en çok gelişen ve gelecekte gelişimini devam ettirecek sektörlerden biri olan turizm emek yoğun bir sektör olmasından dolayı ülke ekonomilerine önemli bir istihdam hacmi yaratmaktadır. Dünya Seyahat Konseyi 2016 yılında dünyada 280 milyon kişinin turizmde çalışacağını tahmin etmektedir. Bu rakam toplam dünya işgücünün %9'unun turizme bağlı mesleklerde çalışacağını ifade etmektedir (Davras ve Bulgan, 2012: 227). Sektör profesyonelleri tarafından istihdamın önümüzdeki yıllarda nitelikli işgücü yönünde daha da artacağı

öngörülürken, sektöre eleman yetiştiren yükseköğretimin sektör taleplerini karşılayan bir eğitim öğretim gerçekleştirilmesi beklenmektedir.

Ayık'ın bildirdiğine göre (2013: 2-4), “turist sayısında dünya 6.sı, turizm gelirlerinde ilk 10 ülke arasında olan ve pakettur pazarında İspanya'nın ardından dünya ikincisi olan sektörde dünyanın en kaliteli tesislerini kurduk, ama çevreyi ve işgücünü buna uygun hale getiremedik. Toplam kalite ve çevre sistem standartlarına göre tasarlanmış bir akademik eğitim almış dil bilen kalifiye eleman sektör için kritik başarı faktörüdür”. Çalışan müşteri etkileşimlerinin süreklilik arz ettiği ve bireysel iletişimin yoğun olduğu turizm sektöründe yabancı dil; ağırlıklı olarak İngilizce eğitimi artık bir zorunluluk haline gelmiştir. 2009 yılında yapılan Akademik Turizm Eğitimi Arama Konferansı değerlendirme sonuçları da bu durumu teyit etmektedir. Rapora göre akademik turizm eğitiminin zayıf yönleri içinde yabancı dil eğitimi sorunu ve ihtiyaca yönelik eğitiminin verilememesi sayılmaktadır. Sektörde halen yabancı dil bilen kalifiye eleman bulmada sıkıntının sürdüğü de bildirilmektedir (Kozak, 2009: 1-20).

Kalifiye elemanın anahtarı, sektörün ihtiyaçlarını karşılayacak nitelikli ve dünya standartlarında bir mesleki ve teknik eğitimin verilmesidir. Ülkemizde mesleki ve teknik eğitimin önemli bir kolu, Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi (TYYÇ)'nde önlisans eğitimi veren 5. düzey meslek yüksekokullarıdır (<http://www.tyyc.yok.gov.tr/>).

Sektör için turizm bilinci olan, konaklama ve diğer turizm işletmelerinin hizmet süreçlerine aşina ve en az bir yabancı dili bilen kalifiye işgücü açığını en iyi karşılayacak yükseköğretim kurumlarından biri de Turizm ve Otel İşletmeciliği önlisans eğitimidir. Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı, TYYÇ'de akademik ve mesleki yeterlilikleri kazandırmayı amaçlayan bir önlisans programıdır. Programda, hayat boyu öğrenme perspektifinde bireysel öğrenmeyi destekleyici, öğrenci merkezli ve yeterlilik kazandırmaya yönelik eğitim yöntemleri ve tekniklerinin kullanılması esastır.

Bu çalışmada Ulusal Meslek Standartları (UMS) ve Ulusal Yeterlilikler Çerçevesi (UYÇ)'nde Turizm ve Otel İşletmeciliği önlisans eğitiminde öğrenciye kazandırılması gereken İngilizce yeterliliği ilgili literatür (turizm sektöründe İngilizce'nin rolü, TYYÇ, UMS, UYÇ, Avrupa Dil Portfolyosu) temelinde kuramsal ve kavramsal analizi yapıp

değerlendirilmektedir. Bu bağlamda çalışmanın amacı, Turizm ve Otel İşletmeciliği eğitimi alan öğrencilerin ulusal meslek standartları ve mesleki yeterliliklere uygun nasıl bir İngilizce eğitimi almaları gerektiğini ortaya koymak ve sektör için tanımlanan mesleklerin gerektirdiği yeterliliği kazandırabilecek bir ders planı önermektir. Bu amaca yönelik olarak aşağıdaki sorulara yanıt aranmaktadır:

- Turizm, Konaklama, Yiyecek-İçecek sektörü için tanımlanan meslek standartlarının İngilizce kapsamı nedir?
- Ulusal Yeterlilikler Çerçevesi'nde gerekli olan İngilizce yeterlilik düzey(ler)i nedir?
- Sektörün talep ettiği İngilizce yeterliliğinin kazandırılması için Turizm ve Otel İşletmeciliği programları nasıl bir ders planı tasarlayıp uygulamalıdır?

Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK)'nın onaylayıp yayınladığı Ulusal Meslek Standartları ve Mesleki Yeterlilik Çerçevesi çalışmaları sektörle ilgili akademisyenler, uzmanlar ve sektör profesyonellerinin bire-bir katılımları ile başlamış ve devam etmektedir (<http://www.myk.gov.tr>). Ağırlıklı olarak sektör komitelerinin tanımladığı mesleki yeterliliklere sektörle ilgili akademisyenlerin ilgisini çekip ders plan ve programlarının ne düzeyde etkin olduğunu bir de bu açıdan değerlendirmeleri beklenmektedir.

1. Turizm ve Otel İşletmeciliği Programları İçin İngilizce Eğitiminin Önemi

İngilizce, dünyada ana dili farklı olan kişilerin en yaygın olarak kullandığı dil olmanın yanında çoğu meslekte aranan 2. dil konumundadır (Lopmon, 2010; Academia International, 2012; Gomes, 2012; Simion, 2012). Nasıl olduğu, nasıl başarıldığı ayrı bir konu, ancak şurası bir gerçek ki, iş dünyasında, bilişimde, eğitimde, tıpta ve diğer bilim dallarında; diplomaside, uluslararası ilişkilerde dünyanın ortak iletişim dili İngilizcedir. Şüphesiz, turizm konaklama sektöründe de, konuklar farklı ülkelerden, ev sahibi ülkeler farklı kültürlerden olsa da, global olarak iletişim dili İngilizcedir.

Sektör profesyonelleri, çalışanların İngilizceyi sadece anlamalarını değil, kimsenin yardımına ihtiyaç duymadan konuşmalarını talep etmektedir (TÜROFED Bülten, 2013). Akademik Turizm eğitimi alan öğrencilerin pratik İngilizce yeterliliği; müşterilerle, iş arkadaşlarıyla ve yöneticilerle etkin bir iletişim kurabilmenin ve dolayısıyla hizmet kalitesinin temel koşulu sayılmaktadır. Örneğin, bir otel çalışanı konuklara istedikleri bilgileri verme, ihtiyaç olan hizmeti sunma ve yardım teklif etme ve bunu yerine getirme görevlerinde “bağımsız olarak” İngilizce konuşabilmelidir. Turizm çalışanlarının İngilizce düzeyleri ve karşılaştıkları yabancı dil problemleriyle ilgili çalışmasında Prachanant’ın (2012), tespiti de sektörde İngilizce konuşma becerisinin öncelikli olduğu yönündedir. Prachanant, çalışanların İngilizce konusunda yaşadıkları problemleri; konukların aksanlarını anlamada yetersizlik, sektörle ilgili kelime ve kavramları kullanmada yetersizlik ve gramer bilgisi eksikliği olarak sıralamaktadır.

İnsan ile insana eş zamanlı olarak hizmet verilen sektörde çalışanların iletişim becerileri hem konuk memnuniyeti hem de bireysel/kurumsal hizmet kalitesi için kritik başarı faktördür. Bazı yazarlara göre ise, farklı pozisyonlarında görev alan turizm çalışanları için iyi düzeyde İngilizce “konuşma” ve “yazma” becerileri, çalışanların sahip olması gereken öncelikli iki beceridir (Hobson, 1998; Bobanovic ve Grzanic, 2011; Lopmon, 2010; Simion, 2012). Bir otel çalışanı veya sektörde çalışmak üzere eğitim alan bir öğrenci konuşmanın yanı sıra teyit mektupları, rezervasyon, konaklama belgeleri, misafir anketleri, mesaj formları vb. yazılı otel dokümanlarını da tanımalı, kullanabilmeli ve ilgili yerlere ulaştırabilmelidir. Turizm için verilen İngilizce eğitiminin odak noktası, bu eğitimin öğrencilerin gündelik yaşamından ve işyeri stajlarından ayrı düşünülmeceğidir. Bu nedenle, turizme yönelik İngilizce eğitimi öğrencilerin iş ortamında ihtiyacı olan bilgi, beceri ve yetkinliği kazandırmayı hedeflemelidir (Simion, 2012: 153). Özetle, yükseköğretimde turizm ve otel işletmeciliği programlarında İngilizce konuşma, dinleme, yazma ve okuma becerilerini kazanmak, otelcilikte teknik konuları öğrenmek kadar önem arz etmektedir.

Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı, Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi (TÇYY)’nde hizmetler (8) genel alanı, kişisel hizmetler temel alanı (81), otel restoran ve yiyecek sağlama eğitim ve öğretim alanında (811) yer alan 5. düzey bir önlisans yükseköğretim programıdır (<http://www.tyyc.gov.tr/?pid=48>). Eğitim standardı

belgesinde programın tanımı şöyledir (İKMEP, 2010): “Konaklama tesis yönetiminin belirlediği prosedüre uygun olarak Ön Büro ve Kat Departmanlarında kendi başına ve belirli bir süre içerisinde iş organizasyonunu sağlama ve oda işlemlerini organize etme; insan kaynaklarını yönetme, müşteri istek ve şikayetlerini değerlendirme işlemlerini yürütme ile yeterlilikleri kazandırmaya yönelik eğitim ve öğretimdir.” Belgeye göre mesleki yabancı dil açısından bu programda öğrencilere temel ve orta düzeyde dinleme – konuşma; okuma – yazma yeterliliği kazandırılmalıdır. Yani, Turizm ve Otel İşletmeciliği eğitimi sonunda öğrencilerin mesleki yabancı dilde konaklama hizmetleri işlemlerini yapabilme, yabancı dilde konuklara bilgi verebilme ve konaklamada ikinci yabancı dili kullanma görevlerine hazırlanmaları gerekmektedir.

İngilizcenin turistler açısından ne derece önemsendiğini inceleyen diğer bir araştırmada şu bulgular ortaya konmuştur (Rao ve Abdullah, 2007: 2-6):

- Turistlerin bir oteli veya resortu tercih etme nedenlerinin başında otelin lokasyonu, işgörenlerin yeterliliğine bağlı hizmet kalitesi ve sunduğu imkanlar gelmektedir.
- Konukların farklı işgörenlerden farklı beklentileri vardır. Örneğin bir garsondan beledikleri ilk üç özellik; yakın ilgi, nezaket ve İngilizce iletişim becerisidir.
- Rezervasyon elemanlarından beklenen ilk üç özellik; profesyonel tavır, İngilizce iletişim becerisi ve nezaket olurken,
- Ön büro ve kat hizmetlerinde yönetim kademelerinde olanlardan hizmet odaklı olmaları ve İngilizceyi iyi düzeyde bilmeleri beklenmektedir.

Otel çalışanlarının sahip olması istenen İngilizce seviyeler şöyle açıklanmaktadır: Garson, oda temizleme görevlisi, kapı görevlisi vb. olarak çalışanların temel düzeyde İngilizce bilgisi ve günlük İngilizceyi akıcı ve anlaşılır şekilde konuşmaları gerekmektedir. Resepsiyonist, rezervasyon görevlileri, aktivite koordinatörü, ön büro sorumlusu ve/veya yöneticisi, kat hizmetleri sorumlusu veya yöneticisi olarak çalışanların iyi ve ileri düzeyde İngilizce bilmeleri ve turizm otel terminolojisine hakim olmaları

istenmektedir. Konukların bir oteli tercih etmeleri ve orada konaklamaktan memnuniyet duymalarında çalışanların İngilizce yeterliliği %76 etkilidir (Rao ve Abdullah, 2007: 8).

Konaklama hizmetleri, rezervasyon alma, müşterileri karşılama, konaklama süresinde çeşitli istek ve ihtiyaçlarını karşılama, ayrılış işlemlerini yerine getirerek konuğu uğurlama ve oda hizmetlerine bağlı olarak müşterilerin en uzun süreyle yararlandıkları hizmetlerdir (Emeksiz vd, 2007). Bu hizmetleri üstlenecek olan meslek elemanı yetiştiren Turizm ve Otel İşletmeciliği Programlarının misyonu; ön büro ve kat/oda hizmetleri için sorumluluk üstlenecek, öncelik İngilizce olmak üzere en az bir yabancı dil bilen meslek elemanları yetiştirmektir. Konaklama hizmetlerinin kalitesi ve bu hizmetleri veren işgörenlerin gerek anadilde gerekse İngilizce iletişim kurmada yeterliliği, müşterilerin otelle ilgili genel algılarının oluşmasında ve oteli tekrar tercih etmelerinde son derece önemlidir.

2.Ulusal Mesleki Yeterlilik Sistemi ve Ulusal Meslek Standartlarının Tanıtılması

Türkiye’de yeterlilik kavramının tanımı 5544 sayılı Kanunda yer almaktadır: “Bireyin sahip olduğu, yetkili otorite tarafından tanınmış bilgi, beceri ve yetkinliktir” (Madde 2 (1) h 665/31 sayılı ve 11/10/2011 tarihli KHK). Bu tanım, TYÇ’ye dahil edilecek bütün yeterliliklerin kesin olarak öğrenme çıktılarına dayanması gerektiğinin açık ifadesidir ve TYÇ bu temelde tasarlanmıştır (MYK, 2012: 5).

Mesleki Yeterlilik Sistemi (MYS), Ulusal Meslek Standartları (UMS)’nın oluşturulduğu, mesleki ve teknik eğitim ve öğretim programlarının bu standartlara göre hazırlandığı, işgücünün mesleki yeterliliğinin bağımsız kurumlarca yapılan sınamalar sonucunda belgelendirildiği, alınan belgelerin ulusal ve uluslararası düzeyde geçerliğinin sağlandığı, yaşam boyu öğrenimin desteklendiği, formal eğitim almadan, mesleği öğrenen kişilere becerilerini belgelendirme şansının verildiği ve iş dünyası temsilcilerinin sürece ilişkin tüm kararlara aktif olarak katıldığı şeffaf bir sistemdir (<http://www.myk.gov.tr/index.php/sıkca-sorulan-sorular=soru3/>). Bu bağlamda Ulusal Mesleki Yeterlilik Sistemi (UMYS), ulusal ve uluslararası meslek standartlarını temel alarak teknik ve mesleki eğitim standartlarının ve yeterliliklerin geliştirilmesi,

uygulanması ve bunlara ilişkin akreditasyon, yetkilendirme, denetim, ölçme, değerlendirme ve belgelendirmeye ilişkin kurallar ve faaliyetleri içeren bir “mesleklendirme sistemi”dir (<http://www.myk.gov.tr/>). Tabiplik, diş hekimliği, hemşirelik, ebelik, eczacılık veterinerlik, mühendislik ve mimarlık meslekleri ile en az lisans düzeyinde öğrenim gerektiren ve mesleğe giriş şartları kanunla düzenlenmiş olan meslekler MYK’nın kapsamı dışında olup, bunların dışında tüm meslekler MYK’nın kapsamındadır.

UMYS’nin koordinatörlüğü Mesleki Yeterlilik Kurumu (MYK) tarafından yürütülmektedir. Temel görevi yaşam boyu öğrenmede Avrupa Yeterlilik Çerçevesi’ne uyumlu ulusal mesleki yeterlilik sistemi kurmak ve işletmek olan MYK, sistemde ölçme, değerlendirme, görevlendirme ve yetkilendirme görevlerini üstlenmiştir.

Ulusal Meslek Standardı (UMS); bir mesleğin başarıyla icra edilebilmesi için, MYK tarafından kabul edilen gerekli bilgi, beceri, yetkinlik, tavır ve tutumların neler olduğunu gösteren asgari normlardır. Standardı belirlenecek mesleğe ilişkin yeterlilik düzeyleri Avrupa yeterlilik düzeylerine ve Yaşam Boyu Öğrenimde Avrupa Yeterlilik Çerçevesi’ne uygun olmak zorundadır.

Bu bağlamda öncelikle iş dünyası ve diğer ilgili tarafların katılımıyla taslak meslek standartları geliştirilmekte, MYK sektör komitesine sunulan taslaklar, yapılan inceleme ve değerlendirmelerin ardından MYK Yönetim Kurulu kararı ile yayımlanarak yürürlüğe girmektedir. Taslak meslek standartları hazırlama süreci tarafların işbirliğinde devam etmektedir. (<http://www.myk.gov.tr/ndex.php/tr/component/msd/?view=msd&layout=msdlist/>). Turizm, Konaklama, Yiyecek –İçecek Hizmetleri sektöründe 37 meslek standardı tanımlanmış ve yayımlanmıştır (<http://www.myk.gov.tr/in dex.php/tr/yayımlanan-ulusal-meslek-dtandartları/>). Örneğin, “kat hizmetleri sorumlusu”, meslek standardının içeriğinde; mesleğin adı, seviyesi, standardı hazırlayan kuruluş ve standardı onaylayan MYK meslek kuruluşu, mesleği icra edecek olanın bilmesi gereken mesleki terim, simge ve kısaltmalar, mesleğin tanımı, mesleğin uluslararası sınıflandırma (ISCO, ISCED 97, NACE) sistemlerindeki yeri, meslekle ilgili güvenlik ve çevre ile ilgili düzenlemeler, meslekle ilgili yönetmelikler, çalışma ortamı ve koşulları, meslek profili (meslekte üstlenilecek görevler, bu görevleri yerine getirmek için yapılması gereken işlemler, her

bir işlemin başarıml ölçütleri), kullanılan araç, gereç, mesleğin gerektirdiği bilgi ve beceriler, mesleğin gerektirdiği tutum ve davranışlar ve bu standarda göre yapılacak belgelendirme için nasıl bir ölçme-değerlendirme yapılacağına ilişkin bilgiler yer almaktadır.

3. İngilizce Eğitiminin Ulusal Meslek Standartları Açısından Değerlendirilmesi

Ülkemizde bugüne kadar Turizm sektöründe çalışanların meslek ve iş pozisyonları çeşitlilik arz etmiştir. Diğer taraftan, sektörde çalışanlar açısından artık, eğitim ve istihdam ilişkisinin güçlendirilmesi de elzem hale gelmiştir. Ayrıca, sektörde resmi bir eğitim almadan iş yaşamının içerisinde yetişen, uygulamada beceri ve yetkinlik kazanan kişilerin mesleki vasıflarını belgelendirme imkanı olmamıştır. Bu nedenle, Ulusal Mesleki Yeterlilik Sistemi (UMYS)'nin kurulması sürecinin her aşamasında ilgili yükseköğretim kurumlarıyla birlikte işveren ve çalışan kesimlerin temsilcilerinin sürece aktif katılımı ile “eğitim” ve “istihdam” arasında sağlıklı ve güçlü ilişkiler kurulmaya çalışılmaktadır. MYK, tüm sektörler için meslek standartlarının ve yeterliliklerin tanımlanmasının ardından, sınav ve belgelendirme işlemlerinin yapılmasını sağlayarak Türk işgücünün mesleki yeterliliklerinin ulusal ve uluslararası düzeyde tanınmasını hedeflemektedir.

Bu hedef doğrultusunda MYK, turizm sektöründe çalışanların ve çalışacak olanların mesleki yeterliliklerini ortaya koyan meslek standartlarını belirlemek için Kültür ve Turizm Bakanlığı, Turistik Otelciler ve Yatırımcılar Birliği (TUROB) ve Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği (AKTOP) ile Meslek Standardı Hazırlama İşbirliği Protokolü yapmıştır. Bu protokol kapsamında; Turizm Konaklama, Yiyecek ve İçecek Hizmetleri alanına ilişkin yayımlanan Ulusal Meslek Standartları ve ilgili mesleklerin yeterlilik düzeyleri şöyledir (<http://www.myk.gov.tr/index.php/tr/yayımlanan-meslek-standartları/>):

- Kat Hizmetleri Sorumlusu / Housekeeper (Seviye 5),
- Ön Büro Yöneticisi / Front Office Manager (Seviye 5)

- Servis Yöneticisi / Service Manager (Seviye 5)
- Mutfak Yöneticisi / Executive Chef (Seviye 5),
- Aşçı (Seviye 4), Pastacı (Seviye 4)
- Kat Hizmetleri Sorumlusu / Asistant Housekeeper (Seviye 4),
- Ön Büro Görevlisi / Front Office Supervisor (Seviye 4),
- Servis Görevlisi / Service Supervisor (Seviye 4),
- Bar Görevlisi / Bar Supervisor (Seviye 4),
- Kat Sorumlusu / Floor Supervisor (Seviye 3),
- Genel Alan Sorumlusu / Public Area Supervisor (Seviye 3),
- Otel Rezervasyon Görevlisi / Reservationist (Seviye 3),
- Otel Telefon Operatörü / Tel. Operator (Seviye 3),
- Servis Görevlisi /Service Staff (Seviye 3),
- Pideci, Kebapçı, Dönerci (Seviye 3),
- Oda Temizleme ve Düzenleme Görevlisi / Room Attendant (Seviye 2)
- Genel Alan Temizleme ve Düzenleme Görevlisi / Houseman (Seviye 2)
- Kapı Görevlisi / Doorman (Seviye 2)
- Bagaj Görevlisi / Bellboy (Seviye 2)
- Bulaşık Görevlisi /Steward (Seviye 2)

Yukarıda, mesleki yeterlilik düzeylerine göre listelenen meslek standartlarının içerik ve betimsel analizi yapılmış ve Mesleki İngilizce açısından önemli sonuçlar çıkarılmıştır. Buna göre, meslek standartları tanımlanan ve yayımlanan 5. seviye ön büro yöneticisi,

kat hizmetleri sorumlusu, servis yöneticisi ve mutfak yöneticisi gibi mesleklerin icrası için “iyi düzeyde” yabancı dil bilgisi gerektiği saptanmıştır. Yine, meslek standartlarına göre 4. seviye ön büro görevlisi, kat hizmetleri sorumlusu, servis görevlisi, bar görevlisi gibi meslekler için de “iyi düzeyde” yabancı dil bilgisi istenmektedir. Bu yabancı dilin öncelikle İngilizce olduğu yukarıda gerekçeleriyle açıklanmıştır.

Söz konusu meslekleri icra edenlerin ve edecek olanların bilmeleri gereken “mesleki terimler, simgeler ve kısaltmalar”ın çoğu (C/O, C/in, R/C, Occ, OOO, H/u, COMP, S/o, N/B, D/L, DND, VD, VR gibi), meslek standardı tanımlarında İngilizce olarak yer almıştır. Kaldı ki, dünyanın her tarafından gelen konuklara verilen uluslararası bir hizmetin icracıları olarak çalışanların rezervasyon sistemlerini, otel otomasyon programlarını, iletişim araçlarını ve otellerde kullanılan matbu formları kullanabilmeleri için iyi düzeyde İngilizce bilmeleri gerekmektedir. Kullanılan rezervasyon formları (reservation form), konaklama belgeleri (registration form), konuk anket formları, (guest questionnaire), konuk avans formu (paid-out form), mesaj formları (message form), oda dağılım listeleri (rooming list), düzeltme formu (correction form), ödendi belgeleri, makbuzlar (voucher, folio, bill), vardiyalar arası iletişim defteri (log book), kayıp ya da bulunmuş eşya formu (loss and found form), gelen misafir listesi (in house list), oda ve fiyat değişim formu (room change form), uyandırma listesi (wake up list), VIP talimat formu (VIP courtesy form), oda temizleme görevlisi raporu (room attendant report), kat sorumlusu raporu (housekeeper room report), gibi formların çoğunun matbu basılı isim ve içerikleri de İngilizcedir. Standartları tanımlanan mesleklerin icrasında rezervasyon programlarını kullanma, otel otomasyon paket programlarını kullanma, misafirlerle doğru iletişim kurma, problem çözme ve raporlama beceriler için gereken yabancı dil öncelikle İngilizcedir.

Otel rezervasyon görevlisi, telefon operatörü, servis görevlisi, kat sorumlusu ve genel alan sorumlusu gibi Seviye 3 meslekler için de “orta düzeyde” yabancı dil bilgisi gerektiği tanımlanmıştır. Oda temizleme ve düzenleme görevlisi, genel alan temizleme ve düzenleme görevlisi, kapı görevlisi, bagaj görevlisi, servis görevlisi, mutfak görevlisi, bulaşık görevlisi gibi Seviye 2 meslekler için ise “temel düzey”de İngilizce gerekmektedir.

4. Ulusal Yeterlilikler Çerçevesi'ne Göre Kazanılması Gereken İngilizce Düzeyleri

Ulusal Yeterlilikler Çerçevesi (UYÇ), Türkiye'nin eğitim ve öğretim sistemi içerisinde bütün öğrenme türlerinde ve seviyelerde kazanılan kalite güvencesi sağlanmış yeterlilikleri bünyesine dahil eden kapsayıcı bir çerçevedir. UYÇ, MEB'in sorumlu olduğu yeterlilikler, MYK sorumluluğundaki yeterlilikler, YÖK koordinasyonu ve denetiminde sunulan yükseköğretim yeterlilikleri başta olmak üzere diğer sorumlu kurum ve kuruluşların sorumlu olduğu tüm yeterlilikleri kapsamaktadır. Ulusal Yeterlilik, yetkilendirilmiş belgelendirme kuruluşlarınca yapılan sınav ve değerlendirmelerle tespit edilen ve MYK tarafından onaylanarak ulusal yeterlilik çerçevesine yerleştirilen bireyin sahip olması gereken bilgi, beceri ve yetkinliktir (<http://www.myk.gov.tr/index.php/tr/yayimlanan-meslek-standartlari/>). Buna göre Türkiye Yeterlilikler Çerçevesi (TYÇ), Avrupa Yeterlilikler Çerçevesi ile uyumlu olacak şekilde tasarlanan; ilk, orta ve yükseköğretim dâhil, meslekî, genel ve akademik eğitim ve öğretim programları ve diğer öğrenme yolları ile kazanılan tüm yeterlilik esaslarını içeren ülkemize özgü Ulusal Yeterlilik Çerçevesi'dir.

Tüm sektörlerde mevcut meslek standartlarını baz alarak hazırlanan Ulusal Yeterlilik Çerçevesi, eğitim kurumları, iş piyasası ve ilgili tarafların katılımıyla gerçekleşmektedir. Hazırlanan yeterlilik taslakları, MYK Sektör Komitesinin değerlendirmesinin ardından MYK onayıyla ulusal mesleki yeterlilik olarak kabul edilmekte ve Ulusal Yeterlilik Çerçevesi'ne yerleştirilmektedir. Bugün itibarıyla MYK tarafından 13 sektörde 249 adet ulusal yeterlilik kabul edilip yayınlanmıştır. MYK'nın yetkilendirdiği belgelendirme kuruluşları tarafından sürdürülen belgelendirme faaliyetleri ise 77 ulusal yeterlilikte devam etmektedir. (<http://www.myk.gov.tr/index.php/tr/ulusal-yeterlilikler/217-ulusal-yeterlilik-cercevesi-uyc/>).

MYK'nın yeterliliklerini onaylayıp yayınladığı Turizm, Konaklama, Yiyecek - İçecek Sektörü kapsamındaki meslekler ve bu mesleklerin Avrupa Dil Portfolyosu (ADP)'na göre İngilizce yeterlilik düzeyleri şöyledir (<http://www.myk.yok.gov.tr/>):

- Ön büro yöneticisi (Seviye 5)/ B1
- Ön büro görevlisi (4) / A2
- Kat hizmetleri sorumlusu (5)/ B1
- Kat hizmetleri sorumlusu (4) / A2-B1

- Servis yöneticisi (5) / B1
- Servis görevlisi (3) / A2
- Kat sorumlusu (3) / A2
- Genel alan sorumlusu (3) / A2
- Servis görevlisi (4) / A2-B1
- Bar görevlisi (4) / B1-A2
- Oda temizleme görevlisi (2) / A1
- Genel alan görevlisi (2) / A1

Avrupa Dil Portfolyosu (European Language Portfolio), okul içinde veya dışında dil öğrenmiş kişilerin dil öğrenimi konusundaki deneyimleri ile yaşadıkları kültürel deneyimleri kayıt ettikleri bir dokümandır. Dilin ne düzeyde bilindiğinden çok nasıl kullanıldığı önemlidir (Council of Europe, 2010; <http://www.amerikankultur.org.tr/elp/html>). Portfolyoda bulunan (A1'den C2'ye) 6 dil düzeyi, yabancı dil yeterliliğinde küresel ölçütler olarak kabul edilmektedir. Buna göre A1A2 temel kullanıcı; B1B2 bağımsız kullanıcı; C1C2 yetkin kullanıcı sayılmaktadır (<http://www.adp.meb.gov.tr>).

Örneğin, ön büro yöneticisi (Seviye 5) Ulusal Yeterliliğinin amacı: “Konaklama sektöründe ön büro sorumlusu olarak mesleğini yapan/yapmak isteyen adayların, bu mesleği uluslararası standartlarda yapabilmek için sahip olmaları gereken bilgi, beceri ve yetkinlikleri belirlemek, güvenilir ve tarafsız şekilde ölçme değerlendirme sonucu belgelendirmelerini sağlamaktır. Ayrıca, bu yeterlilik, mesleği yapmak isteyen kişilere ve eğitimcilere mesleğe ilişkin eğitim ihtiyacı konusunda rehberlik etmektedir”. Bu amaca yönelik İngilizce yeterliliği;

- Öğrenme çıktısı 1: İngilizce B1 düzeyinde dinleme becerisine sahip olmak,
- Öğrenme çıktısı 2: İngilizce B1 düzeyinde okuma becerisine sahip olmak,
- Öğrenme çıktısı 3: İngilizce B1 düzeyinde karşılıklı konuşma becerisine sahip olmak,
- Öğrenme çıktısı 4: İngilizce B1 düzeyinde sözlü anlatım becerisine sahip olmak,
- Öğrenme çıktısı 5: İngilizce B1 düzeyinde yazılı anlatım becerisine sahip olmaktadır.

Yabancı dil (İngilizce), öğrenme çıktılarında belirtilen dinleme, okuma, karşılıklı konuşma, sözlü ve yazılı anlatım becerilerine ilişkin düzeyler, 17 Ekim 2000 tarihinde dil yeterliliklerinin belirlenmesi için kullanılması kararlaştırılan ve ADP’de yer alan dil yeterliliği ölçütlerindeki (A1-C2) arasındaki düzeylerdir. Bu yeterliliği belgelemek için yapılacak ölçme değerlendirme, dil yeterliliğindeki 5 öğrenme çıktısının seviyesine göre belirlenmiş ayrı ayrı yöntemlerle gerçekleştirilecektir. Yabancı dil yeterliliğini ölçme değerlendirmede görev alacak değerlendiricilerin ise, en az lisans mezunu ve ADP’de yer alan dil yeterliliği ölçütlerine göre ilgili yabancı dilde, İngilizcede, aşağıdaki düzeylerde olduğunu belgelemeleri gerekir:

- A1 ve A2 seviyelerini değerlendirenlerin en az B1 düzeyinde olması,
- B1, B2, C1 seviyelerini değerlendirenlerin en az C1 düzeyinde olması,
- C2 seviyesini değerlendirenlerin en az C2 düzeyinde olmaları gerekmektedir.

5. Turizm ve Otel İşletmeciliği Ön-lisans Eğitiminde İngilizce Ders İçeriği ve Bir Ders Programı Önerisi

Yukarıda açıklanan mesleki yeterliliklerin analizine göre; genel alan sorumlusu, kat sorumlusu, servis görevlisi gibi seviye 3 meslekler için, dinleme, okuma, karşılıklı konuşma, sözlü ve yazılı anlatımda A2 düzeyinde dil yeterliliği aranmaktadır. Kat hizmetleri sorumlusu, ön büro görevlisi, servis görevlisi, bar görevlisi, aşçı, pastacı gibi seviye 4 meslekler için dinleme, okuma, sözlü ve yazılı anlatımda A2, karşılıklı konuşmada B1 düzeyinde İngilizce yeterliliği aranmaktadır ve belgeleme için bu yeterliliğin ispatı gerekmektedir. Ön büro yöneticisi, kat hizmetleri sorumlusu, servis yöneticisi gibi Seviye 5 meslekler için en az bir yabancı dilde dinleme, okuma, karşılıklı konuşma, sözlü ve yazılı anlatımda B1 düzeyinde dil yeterliliği aranmakta ve belgeleme için bu yeterliliği ispat şartı getirilmektedir.

Çalışmada, ikincil veri kaynaklarının analizinden çıkan diğer bir değerlendirme şudur: Turizm ve Otel endüstrisi çalışanlarının İngilizceyi sadece anlamaları değil, kimsenin yardımına ihtiyaç duymadan konuşabilmeleri istenmektedir. Örneğin, bir otel çalışanı

konuklara istedikleri bilgileri verme, ihtiyaç olan hizmeti sunma ve yardım teklif ederek bunu yerine getirme görevlerinde “bağımsız olarak”; yani, en az B1 düzeyinde İngilizce konuşabilmelidir. Bu nedenle İngilizce eğitiminde izlenecek olan ders programı, öğrencilerin yoğun şekilde alanla ilgili dinleme ve konuşma pratiği yapmalarını sağlamalıdır. Ayrıca, çeşitli belge, form, doküman kullanacak olan öğrencilere yazma becerisinin de kazandırılması, konuşma becerisi kadar önemlidir. Okuma faaliyetleri sektörle ilgili; örneğin turizm çeşitleri, konaklama işletmelerinin örgüt yapısı vb. okuma parçaları; yazma ise; örneğin, rezervasyon değişikliklerinin konfirme edilmesi, konferans hizmetlerinin mail ile açıklanması, teşekkür, özür mektupları yazma gibi çalışmalar içermelidir.

Sektörde çalışanların İngilizce konusunda yaşadıkları ilk üç problem; konukların aksanlarını anlamada (dinlemede) yetersizlik, sektörle ilgili kelime ve kavramları kullanmada yetersizlik ve gramer bilgisi eksikliğidir. Eğitim programı kapsamında alanla ilgili geniş bir mesleki terim, simge, kısaltma ve kelime bilgisi; öğrencilerin İngilizce altyapılarının çok yetersiz olduğu dikkate alınarak yoğun tekrarlarla pekiştirerek verilmelidir. Ancak, bir yabancı dili anlama (dinleme) ve konuşabilmenin temeli, öncelikle bu dilin gramerini, yapısal sistemini anlamaktır. Öğrencilerin ihtiyacı olan temel (elementary seviye) gramer bilgisi soyut ve ezbere dayalı olarak değil; öğrencinin gündelik hayatıyla ve alanıyla ilgili bir içerikte ve konuşma becerisini artıracak şekilde doğru öğretim ve ölçme yöntemleriyle verilmelidir.

İngilizce Ders Programı

Çalışmanın amacına uygun olarak, ulusal meslek standartları ve mesleki yeterliliklerin analizi ve literatür bilgisi sentezlenerek bir değerlendirme yapılmış ve yazar tarafından bir ders program önerisi tasarlanmıştır. Aşağıdaki tablolarda, İngilizce I ve II olarak önerilen derslerin haftalık ders akışları verilmiştir. “İngilizce I”in içeriğinde; öğrencilerin izleyen yıllarda devam edecek olan İngilizce derslerine aktif olarak katılabilecekleri elementary düzeyde temel gramer ve kelime bilgisi; günlük hayatta kullanılan ifade, yapı ve kalıplarla konuşma ve yazma alıştırmaları; Ulusal Meslek Standartlarının ve Mesleki Yeterliliklerin gerektirdiği mesleki terim ve kavram bilgisi yer almaktadır.

“İngilizce II”nin ön koşulu, Mesleki İngilizce I’i geçmiş olmaktır. Bu dersin hedefi, öğrencilerin turizm sektöründe ve/veya otel ortamında etkin şekilde İngilizce iletişim kurabilmesidir. Dersin içeriğinde; konukların otelde karşılanmasından uğurlamaya kadar tüm bölüm ve birimlerde gerekli olan mesleki kelime, terim, kavram, iletişim kalıpları ve diyalog cümleleri yer almaktadır. Dersin sonunda öğrencilerin, ADP’ye göre dinleme, okuma, karşılıklı konuşma, sözlü ve yazılı anlatımda en az B1 düzeyinde İngilizce dil becerisi kazanmaları öngörülmektedir (Avrupa Dil Portfolyosu ölçütleri (A1-C2) için bkz; Council of Europe, 2011; <http://www.adp.meb.gov.tr/>). Bu durumda meslek birliklerinin ve sektör profesyonellerinin aktif katılımıyla devam eden Ulusal Meslek Standartları ve Ulusal Yeterlilik Çerçevesi’yle örtüşen bir eğitim öğretim verilmesi gerekmektedir.

Table 1. English I. for Tourism and Hotel Management Programs

Week	Language Focus	Professional Practices
1	Meet and greet people; introducing oneself; introducing friends; countries; nationalities; numbers and dates; jobs; foreign currencies.	Introduction and spelling practices; giving instructions (do that /don’t do that) classroom language.
2	verb “be”, Eng. structure (S+V+O); pronouns, possessives; plural and singulars; present simple.	Speaking on personal details, completing a form, describing a friend.
3	Present simple; daily duties; like (Ving); adverbs of frequency.	Practising on everyday routine, writing e.mail, letter.
4	Have got; there is/there are; prepositions of time and place; the date; adjectives.	Ordering food&drink, paying bill; describing town, room.
5	Present continuous; present simple and present continuous usages; Can, Can’t.	Practising numbers and dates; telling activities being done right now or sometimes

6	Requests, offers and suggestions (by modals); Can/could I; I would like; Can /could you; Would you like; had beter, etc.	Making polite requests; making & responding suggestions.
7	Form of will; Be going to (plans, predictions); countables –uncountables; how much/ how many, quantifiers (a lot, not much) Have to.	Practising will usages; making plans; talking about obligations.
8	Past simple of “be; past simple; regular-irregular verbs; past simple questions and short answers.	Talking about past events; past simple exercises.
9	Telephone conversation; comparatives-superlatives; personality adjectives.	Take a booking; writing e mails, letters, describing sbd.
10	Present perfect; been to; past participles; present perfect and past simple statements	Writing a CV and cover letter, giving,taking messages
11	Introduction to basic Tourism and Hotel Terminology; Vocational terms according to Turkish Occupational Standards for front office, housekeeping and service supervisors (level 5)	Practising vocational terms, words and expressions; pronunciation study on tourism and hotel terms
12	Vocational terms for ass. front office, housekeeping, service, bar supervisors and bellcaptain and restaurant staff (level 4)	Practising vocational terms, expressions; pronunciation study on tourism hotel terms
13	Vocational terms for floor supervisors, public area supervisors, reservation clerk, telephone operator, service staff (level 3); for room and laundry attendants, houseman,	Practising vocational terms, expressions; pronunciation study on tourism and hotel terms.

	doorman, valet, bellstaff and steward (level 2).	
14	REVISE & CHECK the Basic Grammar and Vocational terms, symbols and abbreviations	Practising vocational terms & doing grammar exercises

Kaynak: (McCarthy ve O'Dell, 1999; Hutchinson, 2007; Oxenden vd., 2007; Soars, 2011; Mesleki Yeterlilik Kurumu, Ulusal Yeterlilik Çerçevesi, 2012- 2014, <http://www.myk.gov.tr/>).

Table 2. English II. for Tourism and Hotel Management Programs

Week	Language Focus	Professional Practices
1	Over again basic Tourism and Hotel Terminology; hotel organization charts; hotel departments, rooms division and its subunits; duties and jobs and related FO; H/K, F&B terms.	Pronunciation and speaking practices on vocational terms and expressions via studying hotel organization charts.
2	Introduction to Standard Operation Procedure (SOP)'s of FO, H/K, F&B, Security units in order to repeat hotel terms again, also learn new vocabulary as well.	Meet&greet, registration, reservation, online booking, guest complaints handling, emergency, C/out procedures
3	The Check - in process; confirmation letters; dealing with changes in bookings.	Several C/in dialogues; writing confirmation e mails
4	Hotel rooms and bathrooms, and related vocabulary; Room service procedures.	Describing hotel rooms; dialogues between guest and bellboy; guest and room serv.

5	Services given in the hotel; most important services and all related duties; giving information about opening and closing times of hotel services.	Dialogues about opening and closing times of hotel services; replying guest questions.
6	Location of hotel facilities; explaining where services are, how to get there? Giving directions to the guest in and near the hotel.	Dialogues on giving directions to the guest in and near the hotel.
7	Room services; dealing with room services in the hotel; taking, checking and correcting room service orders; explainin available or nonavailable services.	Dialogues between the guest and room service staff.
8	Dealing with guest problems and solutions; useful expressions and phrases used for offering solutions; understanding guests' problems during their stay.	dialogues between the guest who have the problem and the GR agent.
9	Taking bar orders; building a conversation in the hotel bar; dealing with payments.	Bar dialogues between bartentent and the guest.
10	In the hotel restaurant; describing and recommending dishes, wines; taking orders; describing desserts; dealing with the bill.	Restaurant dialogues between the guests and the waiter or waitress.
11	Introduction to real hotel forms and documents which were taken from different 4 or 5 star hotels.	Samples of forecast forms reservation, correction forms, registration cards, paid-out forms, VIP forms.
12	Hotel correspondence and related hotel documents; Understanding guest enquiries	Online and tel. booking, taking mesages, guest questionnaires, log book,etc

	on the phone; answering enquiry e mails about rooms, hotel or conference facilities.	
13	The Check out: C/out process; presenting the hotel bill, dealing with payment problems; saying goodbye to the guests.	C/out dialogues between the guests and the receptionist.
14	REVISE & CHECK / about all vocational terms, symbols, abbreviations, expressions and set phrases	Practising useful dialogue phrases and sentences.

Kaynak: (Harding ve Henderson, 1994; O’Hara, 2002; Jones, 2005; Zwier ve Caplan, 2006; Persiani ve Reppen, 2007; Dubicka ve O’Keeffe, 2002; <http://www.hospitality-school.com/launching-english-for-hotel-online-training-course/>; www.setupmyhotel.com/train-my-hotel-staff/how-to-define-sop-in-hotels.html/).

Sonuç ve Öneriler

Ülkemiz için stratejik bir sektör olan ve istihdama en çok katkıyı sağlayan Turizm sektörünün uluslararası düzeyde iletişim dili İngilizcedir. Bu nedenle öğrenciler daha yükseköğretim aşamasında bu yeterliliği kazanarak sektöre hazırlanmalıdır. Turizm, konaklama İngilizcesi konusunda iyi yetişmiş, doğru diyaloglar kurabilen, turizm terminolojisine hakim nitelikli bireyler yetiştirmek Turizm ve Otel İşletmeciliği Programlarının öncelikli misyonu olmalıdır. Türkiye akademik turizm eğitiminin meslek odaklı ve ölçülebilir olması beklenirken; bu durumda meslek birliklerinin ve sektör profesyonellerinin aktif katılımıyla devam eden Ulusal Meslek Standartları ve Ulusal Yeterlilik Çerçevesinin gerekleriyle örtüşen bir eğitim öğretim verilmesi kaçınılmazdır.

Avrupa Yeterlilikler Çerçevesi Hayat Boyu Öğrenme (EQF-LLL European Qualifications Framework –Lifelong Learning) ile uyumlu Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi (TYYÇ) kapsamında 5. düzey önlisans eğitimi veren meslek yüksekokullarda kazandırılması gereken İngilizce yeterliliği, Avrupa Dil Portfolyosu’na

göre A2 düzeyi olarak belirlenmiştir. Oysa A2 düzeyi temel kullanıcıyı; yani ilk ve orta öğretim yeterliliğini karşılayan seviye 2, 3, 4 meslekleri tarif etmektedir. Her sektörde olduğu gibi, turizm ve konaklama sektöründe de yüksek yeterliliklere sahip işgücüne ihtiyaç giderek artarken, Seviye 5 meslek insanı yetiştiren önlisans programlarının öğrencilerine, dinleme, okuma, karşılıklı konuşma, sözlü ve yazılı anlatımda en az B1 düzeyinde bir yabancı dil, konumuz gereği, İngilizce yeterliliği kazandırması gerekmektedir. Ulusal Yeterlilikler Çerçevesinde de tanımlanan 5. Seviye sektör meslekleri için öngörülen yabancı dil yeterliliği B1 düzeyidir. Sektörün mezun öğrencilerde aradığı ilk üç özellikten biri hiç değilse temel seviyede İngilizce bilmeleri ve akıcı konuşabilmeleridir. Ön büro, kat hizmetleri, servis sorumlusu gibi 5. Seviye meslekleri icra edecek olanlarda ise B1'in üzerinde, iyi ve ileri seviye İngilizce yeterliliği aranmaktadır.

Turizm ve Otel İşletmeciliği önlisans eğitimi için yukarıda önerilen İngilizce I ve İngilizce II eğitimi ile öğrencilerin dinleme, okuma, karşılıklı konuşma, sözlü ve yazılı anlatımda Avrupa Dil Portfolyosu'na göre A2 düzeyinin üzerinde; B1 düzeyinde bir İngilizce yeterlilik kazanabilecekleri öngörülmektedir. Amaç; ön büro, kat hizmetleri ve diğer iş konularında insanlarla selamlaşma, tanışma, konuk karşılama, e mail ve CV yazma, lokasyon, yer tarif etme, talimatları anlama ve verme, ricalarda bulunma, telefon görüşmesi yapma, telefon aktarma, mesaj alma, telefonda, online veya yüz-yüze rezervasyon alma, telefonda konuk sorularına cevap verme, yüz-yüze bilgilendirme yapma, konuk problemlerini dinleme ve çözüm sunma, otel form ve dokümanlarını anlama ve kullanma yeterliliği kazandırmaktır.

Gelecek vaat eden bu dinamik sektörün eğitilmiş ve en az bir yabancı dil bilen kalifiye genç işgücüne; gençlerin de işe ihtiyacı olduğu gün gibi ortadadır. Sektörün şartları ve gerekleri dikkate alınarak bu iki unsurun buluşturulması konusunda Mesleki Yeterlilik Çerçevesi'nin belirlediği iş gerekleri, başarımlar ölçütleri ve eğitim tavsiyeleri, ilgili akademik çevrenin sadece İngilizce için değil, diğer tüm dersler için dikkate alınması gereken bir kıyaslama ve üst referans çerçevesi; adeta yol gösterici kılavuz niteliğindedir.

Ulusal Meslek Standartlarına göre oluşturulan Ulusal Yeterliliklerin hazırlanması süreci devam etmektedir. Meslek standartlarını ve mesleki yeterlilikleri hazırlama ve bu

yeterliliklere göre meslekleri belgelendirme çalışmaları bittiğinde uluslararası düzeyde tanınan Türkiye Yeterlilik Çerçevesi (TYÇ) tamamlanmış olacaktır. Bu çerçeveye uygun öğrenci yetiştiriyor muyuz? sorgulamasını ilgili literatür çerçevesinde sektöre yönelik İngilizce Eğitimi açısından yapan çalışmanın Turizm Otel İşletmeciliği Programları için genellenebilmesi için TYYÇ'deki tüm Turizm ve Otel Programlarını ve verdikleri İngilizce eğitimi kapsayan geniş bir alan çalışmasına ihtiyaç vardır.

MYO'lar olarak verdiğimiz diploma derecesi ile meslekte 5. seviye işleri yapabileceğini belgelediğimiz mezunlarımızın seviye 4 ve 5 mesleklerin gereklerini ne düzeyde karşılayabileceklerini İngilizce yeterliliği açısından değerlendiren ve bir ders planı öneren çalışma, ulusal meslek standartlarını ve mesleki yeterlilikleri tanıtması ve önlisans programlarının gerek müfredat gerekse ders güncelleme veya revizyonlarında ulusal yeterlilik çerçevesini dikkate almaları gerektiğini gündeme getirmesi açısından önemli bir çalışmadır. Meslek yüksekokullarının birinci başarı göstergesi mezunlarının eğitim aldıkları alanlarıyla ilgili iş bulabilme yüzdesidir. Bu nedenle, MYO'ların müfredat güncelleme çalışmalarında veya ders planı revizyonlarında öğrenme çıktılarını bir de MYK'nın yayınladığı mesleki yeterliliklerin öğrenme çıktılarıyla karşılaştırarak eğitim öğretime devam etmeleri, istihdam edilebilir mezunlar vermede başarıyı artıracaktır.

İyi akademik eğitim görmüş, en az bir yabancı dil bilen (İngilizce, Rusça, Almanca), nitelikli işgücü ihtiyacı sadece konaklama –otelcilik sektörüyle sınırlı değil. Hızla sayıları artan golf, tenis hizmetleri, sağlıklı yaşam ve rekreasyon işletmeleri, katering ve banket işletmeleri ve havayolu işletmeleri gibi bağlantılı sektörlerde de nitelikli kalifiye ara eleman ihtiyacı mevcuttur. Bu ihtiyaçlara da cevap vermesi beklenen TYYÇ 5. düzey Turizm ve Otel İşletmeciliği önlisans eğitiminin müfredatlarının, ders içeriklerinin hatta zorunlu-seçmeli derslerin ulusal meslek standartları ve mesleki yeterliliklerin gerekleri dikkate alınarak revize edilmesi hem öğrencilerin sektörde istihdam edilebilir bireyler olarak mezun olmalarını sağlayacak, hem de iş hayatlarında ulusal ve uluslararası yatay ve dikey hareketliliği kolaylaştırarak mesleki gelişimlerine katkı sağlayacaktır.

Kaynakça

“Academia International”, (2013). “Studying English Can Help Your Hospitality Career”, <http://www.academia21.com/blog/2012/02/29/studying-english-hospitality-career/> e.t:23.11.2013.

“Amerikan Kültür”, (2013). <http://www.amerikankultur.org.tr/elp/html/>., 14.12.2013.

“Avrupa Dil Portfolyosu”, (2013). <http://www.adp.meb.gov.tr/nedir.php/>., 14.12.2013.

“Hospitality School”, (2013). <http://www.hospitality-school.com/launching-english-for-hotel-online-training-course/>., 25.12.2013.

“Mesleki Yeterlilik Kurumu Ulusal Yeterlilikler Çerçevesi”, (2013). <http://www.myk.gov.tr/>., 21.11.2013.

“Mesleki Yeterlilik Kurumu”, (2013). <http://www.myk.gov.tr/index.php/tr/y-ayimlanan-meslek-standartlari/>., 25.11.2013.

“Mesleki Yeterlilik Kurumu”, (2013). <http://www.myk.gov.tr/index.php/sikca/sorulan/sorular=Soru3/>., 23.11.2013.

“Mesleki Yeterlilik Kurumu”, (2013). <http://www.myk.gov.tr/index.php/tr/component/msd/?view=msd&layout=msdlis/>., 23.11.2013.

“Mesleki Yeterlilik Kurumu”, (2013)., <http://www.myk.gov.tr/index.php/tr/ulusal-yeterlilikler/217-ulusal-yeterlilik-cercevesi-uycu/>., 25.11.2013.

“Mesleki Yeterlilik Kurumu”, (2013)., <http://www.myk.gov.tr/index.php/tr/yayimlanan-ulusal-meslek-standartlari/1322/>., 21.11.2013.

“Mesleki Yeterlilik Kurumu”, (2014). <http://www.hospitality-school.com/launching-english-for-hotel-online-training-course/>., 05.01.2014.

“Setup My Hotel”, (2013). www.setupmyhotel.com/train-my-hotel-staff/how-to-define-sop-in-hotels-html/., 25.12.2013

“Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi”, (2013). <http://www.tyyc.gov.tr/?pid=48>., 2.11.2013.

“Türkiye Yükseköğretim Yeterlilikler Çerçevesi”, (2013). <http://www.tyyc.yok.gov.tr/?pid=32/> ., 21.11.2013.

Ayık, O., (2013). “Sektör Çağın İhtiyaçlarına Göre Yeniden Organize Olmalı” TÜROFED Bülten, Aralık, <http://www.turofed.org.tr/>., 05.11.2013.

Bobanovic, M. K., Grzanic, J., (2011). “The Importance of English Language Skills in Tourism Sektor: A Comparative Study of Students/Employees Perceptions in Croatia”, *Journal of Tourism, Culture and Territorial Development*, 2 (4).

Council of Europe, (2010). “Language Passport”, [Ihttp://www.cs.coe.int/team40/portfolio/lists/published/Attachments/39/BEDAF/%20Language%20Passport.pdf/](http://www.cs.coe.int/team40/portfolio/lists/published/Attachments/39/BEDAF/%20Language%20Passport.pdf/)., 14.12.2013.

Council of Europe, (2011). “Welcome to the Website for the European Language Portfolio”, <http://www.coe.int/t/dg4/education/elp/>., 14.12.2013.

Davras, G. M. ve Bulgan, G., (2012). “Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin İngilizce Hazırlık Eğitimine Yönelik Tutumları: Isparta MYO Turizm ve Otel İşletmeciliği Örneği”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 13 (2), 227-238.

Dubicka, I. ve O’Keeffe, M., (2002). *English for International Tourism, (Pre-intermediate Student’s Book)*, Pearson Education ESL, December.

Emeksiz, M., Yolal, M., Acar, G. D., Kozak, M. A., (2007). Otel İşletmelerinde Konaklama Hizmetleri. Acar Gürel, D. (Ed.), Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını, Yayın No: 2660.

Gomes, A., (2012), Transcript of the Importance of English in Hospitality Industry”, <http://www.prezi.com/r-3evemlgxt/the-importance-of-english-in-the-hospitality-industry/>., 23.11.2013.

Harding, K. ve Henderson, P., (1994). *High Season*, Oxford University Press, July.

Hobson, J. M., (1998). *English Communication in Hospitality Industry: The Employee' Perspective, A Thesis Submitted in Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Social Sciences, Rhodes University, Department of Psychology, London: January.*

Hutchinson, T., (2007). *English for Life: Elemenraty Stusent's Book*, Oxford University Press.

İKMEP, İnsan Kaynaklarının Mesleki Eğitim Yoluyla Geliştirilmesi Projesi, (2010). "2010-2011 Yılında Uygulanacak Olan MYO Öğretimi Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı Yeterlilik Tablosu" [http://www.ikmep.yok.gov.tr/page= KatDown&view=List&filed=101/.](http://www.ikmep.yok.gov.tr/page=KatDown&view=List&filed=101/), 21.11.2013.

Jones, L., (2005). *Welcome, English for Travel and Tourism Industry*, (2 Edition), Cambridge University Press.

Kozak, M., (2009). "Akademik Turizm Eğitimi Üzerine Bir Durum Analizi", *Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22, 1-20.

Lopmon, L., (2010). "English for Tourism: A Proposal to Improve Communication Skills in University Students" [http://www.buenastareas.com/ensayos/English-For-Tourism-a-Proposal-To/673514.html/.](http://www.buenastareas.com/ensayos/English-For-Tourism-a-Proposal-To/673514.html/), 03.01.2014.

McCarthy, M. ve O'Dell, F., (1999). *English Vocabulary in Use (Elementary)*, UK: Cambridge University Press.

MYK, (2012). *Mesleki Yeterlilik Kurumu Türkiye Yeterlilikler Çerçevesi, Taslak İstişare Belgesi*, Ankara: Temmuz.

O'Hara, F., (2002). *Be My Guest*, UK: Cambridge University Press.

Oxenden, C., Latham, O.C., Koenig, C. ve Brennan, B., (2007). *New English File, (Intermediate Level)*, Oxford University Press.

Persiani. R. ve Reppen, R., (2006). *Enjoy Your Stay: English for the Hospitality and Travel Industry*, USA: University of Michigan Press/ELT.

Prachanant, N. (2012, December). “Need Analysis of English Language Use in Tourism Industry”, *Procedia, Social and Behavioral Sciences*, 66 (7), 117-125.

Rao, R. ve Abdullah, S. (2007). The Role of the English Language in the Tourism Industry”, [http://www.repo.uum.edu.my/3221/1/Ravi1.pdf/.](http://www.repo.uum.edu.my/3221/1/Ravi1.pdf/), 04.01.2014.

Simion, M. O., (2012). “The Importance of Teaching English in the Field of Tourism İn Universities”, Annals of the “Constantin Brancuși”, *University of Targu Jiu, Economy Series*, Issue: 2/2012, 152-154.

Soars, L. J., (2011). *New Headway, Elementary Student’s Book*, Oxford University Press.

TÜROFED Bülten, (Aralık, 2013). [http://www.turofed.org.tr/.](http://www.turofed.org.tr/), 05.11.2013.

TÜROFED Turizm Raporu, (2013), “Türkiye Otelciler Federasyonu Turizm Raporu” E. Karabulut (Ed.), AKTOB Araştırma Birimi Yıl:2, Sayı:1, Antalya.

Zwier, L. J. ve Caplan, N., (2006). *Everyday English for Hospitality Professionals*, USA: COMPASS Publishing.