T. No: 488

MARMARA ÜNİVERSİTESİ
ARAŞTIRMA FONU YAYIN NO: 3

TURİZM EĞİTİMİNDE NİTELİK ARAŞTIRMASI

Prof.Dr. Osman YOZGAT - Prof.Dr. Güngör ONAL
Prof.Dr. Zafer KESEBİR - Doç.Dr. Şadi Can SARUHAN
Doç.Dr. Necdet TEKİN - Öğr.Gör.Dr. Nevin DENİZ
Araş.Gör. Esin CAN

İstanbul, 1989

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Marmara Üniversitesi
Araştırma Fonu Yayın No : 3

Y. no : 488

TURİZM EĞİTİMİNDE NİTELİK ARAŞTIRMASI

Prof.Dr. Osman YOZGAT - Prof.Dr. Güngör ONAL
Prof.Dr. Zafer KESEBİR - Doç.Dr. Şadi Can SARUHAN
Doç.Dr. Necdet TEKİN - Öğr.Gör.Dr. Nevin DENİZ
Araş.Gör. Esin CAN

MARMARA ÜNİVERSİTESİ

İstanbul, 1989

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Marmara Üniversitesi
Teknik Eğitim Fakültesi
Döner Sermaye İşletmesi
Matbaa Biriminde Basılmıştır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

ÖNSÖZ

Dünya ülkelerinin yıllardan beri üzerinde hassasiyetle durdukları bacasız sanayi olarak da adlandırılan turizm konusunda bir hayli mesafe almış oldukları bilinen bir gerçektir. Ödemeler dengesine olan katkısı ve ülke içinde doğurduğu ekonomik canlılık günümüzde turizmi alternatifi az bulunan bir sektör durumuna getirmiştir.

Ülkemize gelince, 5 yıl öncesine dek bacasız sanayi çok yavaş bir şekilde ve bilinçsizce yürütülmekteydi. Fakat beş yıldan beri hayli hızlı bir gelişme görülmektedir; buna bir patlama da diyebiliriz. Bu hızlı gelişmeye paralel olarak turizm sektörüne hizmet verecek nitelikli personel sayısının hızla artmadığı ve nitelikli personel eğitimi üzerinde fazlaca durulmadığı gözlenmektedir.

Biz bu olguyu dikkate alarak arştırmamızı yönlendirmeye çalıştık. Araştırmamızın ülkemize ve turizm eğitimi veren kurumlara ışık tutacağı kanısındayım.

Bu araştırmanın yapılması ve yürütülmesinde bize tüm olanakları sağlayan Rektör Prof.Dr.Orhan Oğuz'a, Dekan Prof.Dr.Ömer Faruk Baturel'e, Araştırma Merkezi Başkanı Prof.Dr.Adnan Tezel'e, araştırmayı yürüten Prof.Dr.Zafer Kesebir'e Prof.Dr.Güngör Onal'a, Doç.Dr.Şadi Can Saruhan'a, Doç.Dr.Necdet Tekin'e Öğr.Gör.Dr. Nevin Deniz'e, Araş.Gör.Esin Can'a ve dizgi düzeltme işini üstlenen Ar. Gör. Göskel Ataman'a ve kitabın daktilosunu yapan Ülkü Özdemir'e teşekkür ederim.

İstanbul 1989

Prof.Dr.Osman YOZGAT

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ III
İÇİNDEKİLER V
TABLOLAR XI
ŞEKİLLER XIII
GİRİŞ XV

I. BÖLÜM: ARAŞTIRMANIN AMACI, KAPSAMI VE YÖNTEMİ 1
A- ARAŞTIRMANIN AMACI- KAPSAMI 3
B- ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ 4
a- Anket sorularının Hazırlanması ve Test Edilmesi 4
b- Örnek Kütlenin Seçimi ve Verilerin Toplanması 6
c- Araştırmada Kullanılan Matematik ve İstatistiksel Yöntemler 7
1- Verilerin Aritmetik Ortalaması 7
2- Verilerin Standart Sapmaları 8
3- Serilerin Dağılma Şekillerinin Analizi 8
d- Araştırmada Kullanılan Bilgisayar Programları ve Programların Açıklanması 9
e- Araştırmada Kullanılan Anket Formu Örneği 10

II. BÖLÜM: ARAŞTIRMANIN KAPSAMINA GİREN İŞLETMELERLE İLGİLİ BİLGİLER 35

A- RESTAURANTLARLA İLGİLİ BİLGİLER 37
a- Araştırma Kapsamına Giren Restaurantların Kuruluş Yılları ve Yerleri 37
b- Araştırma Kapsamına Giren Restaurantların Mülkiyet Yapısı ve Çalışan Personel Sayısı 40
c- Anket Formunu Cevaplayan Restaurant Yöneticilerinin Görev Ünvanları ve Eğitim Düzeyleri 41
d- Anket Formunu Cevaplayan Restaurant Yöneticilerinin Bu Göreve Nasıl Geldikleri ve Ne Kadar Süredir Bu Görevde Çalışıkları 42
e- Anket Formunu Cevaplayan Restaurant Yöneticilerinin 1987 Yılında Katıldıkları Turizm Konulu Kurs, Seminer ve Konferanslar 44
f- Araştırma Kapsamına Giren Restaurantların Dökümü 45

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

B- SEYAHAT ACENTELERİYLE İLGİLİ BİLGİLER..... 46
a- Anket Kapsamına Giren A Grubu Seyahat Acentelerinin Kuruluş Yılları ve Yerleri..... 46
b- Araştırma Kapsamına Giren A Grubu Seyahat Acentelerinin Mülkiyet yapısı ve Çalışan Personel Sayısı..... 49
c- Anket Formunu Cevaplayan A Grubu Seyahat Acentesi Yöneticilerinin Görev Ünvanları ve Eğitim Düzeyleri..... 50
d- Anket Formunu Cevaplayan A Grubu Seyahat Acentesi Yöneticilerinin Bu Göreve Nasıl Geldikleri ve Ne Kadar Süredir, Bu Görevde Çalıştıkları..... 52
e- Anket Formunu Cevaplayan A Grubu Seyahat Acentesi Yöneticilerinin 1987 yılında Katıldıkları Turizm Konulu Kurs, Seminer ve Konferanslar..... 53
f- Araştırma Kapsamına Giren Seyahat Acentelerinin Dökümü..... 54

C- KONAKLAMA TESİSLERİYLE İLGİLİ BİLGİLER..... 55
a- Araştırma kapsamına Giren Konaklama Tesislerinin Kuruluş Yılları ve Yerleri..... 56
b- Araştırma Kapsamına Giren Konaklama Tesislerinin Mülkiyet Yapısı ve Çalışan Personel Sayısı..... 59
c- Anket Formunu Cevaplayan Konaklama Tesisleri Yöneticilerinin Görev Ünvanları ve Eğitim Düzeyleri..... 61
d- Anket Formunu Cevaplayan Konaklama Tesisleri Yöneticilerinin Bu Göreve Nasıl Geldikleri ve Ne Kadar Süredir Bu Görevde Çalıştıkları..... 62
e- Anket Formunu Cevaplayan Konaklama Tesisleri Yöneticilerinin 1987 Yılında Katıldıkları Turizm Konulu Kurs, Seminer ve Konferanslar..... 64
f- Araştırma Kapsamına Giren Konaklama Tesislerinin Dökümü..... 65

D- TURİZM EĞİTİMİ VEREN KURUMLARLA İLGİLİ BİLGİLER..... 68
a- Araştırma Kapsamına Giren Turizm Eğitimi Veren Kurumların Kuruluş Yılları ve Yerleri..... 68
b- Araştırma kapsamına Giren turizm Eğitimi Veren Kurumların Mülkiyet yapısı ve Çalışan Personel Sayısı..... 72
c- Araştırma kapsamına Giren turizm Eğitimi Veren Kurumlarda Anket Formunu Cevaplayan Yöneticilerin Görev Ünvanları ve Eğitim Düzeyleri..... 74
d- Araştırma kapsamına Giren turizm Eğitimi Veren Kurum Yöneticilerinin Bu Göreve Nasıl Geldikleri ve Ne Kadar Süredir Bu Görevde Çalıştıkları..... 76

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

e- Araştırma kapsamına Giren turizm Eğitimi Veren Kurum Yöneticilerinin 1987 Yılında Katıldıkları Turizm Konulu Kurs, Seminer ve Konferanslar..... 77
f- Araştırma kapsamına Giren Turizm Eğitimi Veren Kurumların Dökümü..... 79

III. BÖLÜM: TURİZM SEKTÖRÜNDE ÇALIŞACAK ELEMANIN BİLMESİ GEREKEN TEORİK BİLGİLER..... 81

A- UYGULANAN ARAŞTIRMA YÖNTEMİ..... 83
B- DEĞERLENDİRME..... 83
1- Atatürk İlkeleri ve İnkılâp Tarihi..... 86
2- Türkçe (Genel Kültür ve Kompozisyon)..... 87
3- Hukukun Temel Kavramları..... 89
4- Genel Matematik..... 90
5- Genel Ekonomi..... 91
6- Ana Yabancı Dil..... 92
7- İkinci Yabancı Dil..... 94
8- İstatistik..... 95
9- Muhasebe (Envanter-Maliyet-Bilanço-Bütçe)..... 96
10- Turizm ve Ulaştırma Ekonomisi..... 97
11- Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi (Hizmet Arzı ve Yönetimi)..... 98
12- Uluslararası Ekonomik ve Turistik İlişkiler..... 100
13- Kamu Maliyesi (Vergi Sistemi ve Uygulaması)..... 101
14- Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler..... 102
15- İşletme Finansmanı..... 104
16- Turizm mevzuatı..... 105
17- İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku..... 106
18- Türkiye'nin Turizm Coğrafyası..... 107
19- Genel Turizm Bilgisi..... 109
20- Yiyecek İçecek Üretim Sistem ve Teknolojisi..... 110
21- Kat Hizmetleri-Ön Büro..... 111
22- Bar Yönetimi ve İçki Teknolojisi..... 112
23- Menü ve Banket Ziyafet Planlaması..... 113
24- Restaurant ve Bar Servisi..... 115
25- Görgü Kuralları..... 116
26- Kambiyo İle İlgili İşlemler..... 117
27- Turistik İşletmelerde Fiziksel Planlama..... 118
28- Turizm İşletmelerinde Haberleşme Teknikleri..... 119
29- Sosyal Turizm..... 120
30- Turistik Yatırım ve Proje Analizi..... 121
31- Turizm Politikası ve Planlaması..... 122
32- Sosyal Psikoloji (Turistik Davranışlar)..... 123

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

33- Sosyoloji.....124
34- Halkla İlişkiler.....125
35- Halk Oyunları ve Halk Müziği.....127
36- Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü.....127
37- Boş Zaman ve Rekreasyon Yönetimi.....129
38- Bilgisayar.....130
39- Çalışma Ekonomisi.....131
40- Turizm Açısından Uygarlık Tarihi.....131
41- Turizm Pazarlaması (Tanıtma-Satış Geliştirme ve Tüketim Analizi).....132

IV.BÖLÜM: TURİZM SEKTÖRÜNDE ÇALIŞACAK ELEMANLARIN BİLMESİ GEREKEN UYGULAMAYA DÖNÜK BİLGİLER.....135

A- UYGULANAN ARAŞTIRMA YÖNTEMİ.....137
B- DEĞERLENDİRME.....137
1- Daktilo, Teleks, Faks.....140
2- Bilgisayar.....141
3- Tesis ve Alet Bakım Onarımı.....141
4- Seyahat Acentesi Uygulaması.....142
5- Kat Hizmetlerinde Yararlanılan Araç ve Gereçlerin Kullanımı.....143
6- Günlük, Mevsimlik Temizlik İşleri.....144
7- Diğer Bölümlerle Katın İlişkisi.....146
8- Sağlık Kurallarına Uygunluk.....147
9- Çiçek Yetiştirme, Bakım ve Tanzimi.....148
10- Servise Hazırlık (Mise-en-Place).....149
11- Servis Teknikleri (Self Servisi, Fransız, Rus, İngiliz).....150
12- Müşteriye Servis (Karşılama, Sipariş Alma, Hesap Pusulası vb.).....152
13- Özellik İsteyen Bazı Yemeklerin Servisi.....153
14- Restaurant Servis Teknikleri.....155
15- Menü Tanzimi.....157
16- Temel Pişirme Teknikleri.....158
17- Mezelerin Hazırlanması.....160
18- Sosların Hazırlanması.....161
19- Kokteyller ve Hazırlanması.....162
20- Bar Servisi Teknikleri.....163
21- İçki Çeşitleri ve Özellikleri.....164
22- Diğer Bölümlerle Barın İlişkisi.....166
23- Rezervasyon Türleri, Cetvelleri.....166
24- Oda Satışı- Müşteri Hesap Kayıt ve Kontrolü.....168

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

V. BÖLÜM: EĞİTİM- ÖĞRETİM PROGRAMI ÖNERİLERİ.....171

A- OTELCİLİK VE TURİZM MESLEK LİSELERİ İÇİN ÖNERİLEN EĞİTİM-ÖĞRETİM PROGRAMI..... 173
B- MESLEK YÜKSEK OKULU TURİZM PROGRAMLARI VE TURİZM VE OTEL YÖNETİCİLİĞİ BÖLÜMLERİ (2 YIL-ÖN LİSANS) İÇİN ÖNERİLEN EĞİTİM VE ÖĞRETİM PROGRAMI..... 177
C- TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK YÜKSEK OKULU (4 YIL-LİSANS) İÇİN ÖNERİLEN EĞİTİM VE ÖĞRETİM PROGRAMI.....179

VI.BÖLÜM: TURİZM SEKTÖRÜNDE ÇALIŞACAK BİR ELEMANDA BULUNMASI GEREKEN NİTELİKLER.....183

A- UYGULANAN ARAŞTIRMA YÖNTEMİ..... 185
B- DEĞERLENDİRME..... 185
1 - Alışılmışın Dışında Düşünebilme..... 188
2 - Alternatifleri Belirleyebilme ve Değerlendirebilme..... 188
3 - Amaçları Belirleyebilme ve Değerlendirebilme..... 189
4 - Çalışma Süresini İyi Kullanabilme..... 189
5 - Çevresine Karşı Duyarlı Olabilme..... 190
6 - Davranışlarda Tutarlı Olabilme..... 191
7 - Dış Görünüşü Etkileyici Olma..... 191
8 - Dikkatli ve Titiz Çalışma..... 192
9 - İşletmeye Sadakat..... 193
10 - Gerekli ve Mevcut Araçları Kullanabilme..... 194
11 - Grup Çalışmasına Açık Olma..... 195
12 - İkna Yeteneği..... 195
13 - Karakter Tanıyabilme..... 196
14 - Kendini Yenileyebilme..... 197
15 - Mesleğinde İlerleme Azim ve İsteği..... 198
16 - Problemleri Çabuk Kavrayabilme..... 198
17 - Süratli ve Seri Karar Verebilme..... 199
18 - Yabancı Dil Bilgisi..... 200
19 - Yetki Kullanabilme..... 200
20 - Zeka ve Muhakeme Gücü..... 201
21 - Zor Durumlar Karşısında Moral, Cesaret ve Doğru Davranabilme..... 202
22 - Turistlerle İletişim Kurabilme Yeteneği..... 202

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

VII. BÖLÜM: TURİZM SEKTÖRÜNDE ÇALIŞACAK ELEMANLARIN YETİŞMESİNİ SAĞLAYACAK EĞİTİM YÖNTEMLERİ 205
A - UYGULANAN ARAŞTIRMA YÖNTEMİ 207
B - DEĞERLENDİRME 207
1 - Turizm Eğitimi Görmemiş Olan Kişilerin Alt Düzeyden Başlatılarak İş Başında Yetiştirilmesini Sağlamak 210
2 - Başka Turizm İşletmelerinde Yetişmiş Bulunan Elemanları Transfer Etmek 211
3 - Turizm İşletmesi Bünyesinde Çalışan Personelin Kendi Kendini Yetiştirmesini Beklemek 211
4 - Uzman Kurumların Kısa Süreli Eğitim Programlarına Personelin Katılmasını Sağlamak (Tugev, Turem gibi) 212
5 - Turizm Eğitimi Veren Yüksek Okullarda Eğitim Görmüş Elemanları Tercih Etmek 213
6 - Turizm İşletmesi Bünyesinde Düzenlenen Eğitim Programlarına Personelin Katılmasını Sağlamak 214
7 - Üniversitelerin Hazırladıkları Eğitim Programlarına Personelin Katılmasını Sağlamak 215
8 - Personelin Yurt Dışında Konusuyla İlgili Araştırmalar Yapmasını Sağlamak 216
9 - Personelin Konusuyla İlgili Yerli ve Yabancı Yayınları Takip Etmesini sağlamak 217
10 - Personelin Konusuyla İlgili Konferans ve Seminerlere Katılmasını Sağlamak 217
11 - Turizm Eğitimi Veren Meslek Liselerinde Eğitim Görmüş Elemanları Tercih Etmek 218

VIII. BÖLÜM: ANKETE KATILAN YÖNETİCİLERİN ANKET SORULARINA VERDİKLERİ CEVAPLARDAKİ ÖNEM DERECESİ İLE YÖNETİCİLERİN EĞİTİM DÜZEYLERİ ARASINDA BİR İLİŞKİNİN OLUP OLMADIĞININ TEST EDİLMESİ VE EĞİTİM DÜZEYLERİNE GÖRE ÖNEM DERECELERİNİN ORANSAL OLARAK DAĞILIMLARI 221
A - χ^2 TESTİ VE UYGULANMASI 223
a) χ^2 Testi
b) χ^2 Testinin Uygulanması
B - BULGULAR .....
a - Konaklama Tesisi Yöneticileri için χ^2 Değerlerinin Hesaplanması
b - Eğitim Düzeyi ile Tercih Arasında İlişki Düzeylerinin Belirlenmesi
IX. SONUÇ 227
KAYNAKÇA 235

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

TABLOLAR

Tablo - 1 : Anket Formlarının Dağılımı
Tablo - 2 : Araştırma Kapsamına Giren Restaurantların Kuruluş Yıllarına Göre Dağılımı
Tablo - 3 : Araştırma Kapsamına giren Restaurantların Kuruluş Yerlerine Göre Dağılımı
Tablo - 4 : Araştırma Kapsamına Giren Restaurantların Mülkiyet Yapısı
Tablo - 5 : Araştırma Kapsamına Giren Restaurantların Çalışanların Eğitim Düzeyleri
Tablo - 6 : Anket Formunu Cevaplayan Restaurant Yöneticilerinin Yönetim Kademesindeki Yerleri
Tablo - 7 : Anket Formunu Cevaplayan Restaurant Yöneticilerinin Eğitim Düzeyleri
Tablo - 8 : Anket Formunu Cevaplayan Restaurant Yöneticilerinin Göreve Geliş Şekilleri
Tablo - 9 : Anket Formunu Cevaplayan Restaurant Yöneticilerinin Ne Kadar Süredir Bu Görevde Çalıştıkları
Tablo - 10 : Anket Formunu Cevaplayan Restaurant Yöneticilerinin 1987 Yılında Katıldıkları Turizm Konulu Kurs, Seminer ve Konferanslar
Tablo - 11 : Araştırma Kapsamına Giren A Grubu Seyahat Acentelerinin Kuruluş Yıllarına Göre Dağılımı
Tablo - 12 : Araştırma Kapsamına Giren A Grubu Seyahat Acentelerinin Kuruluş Yerlerine Göre Dağılımı
Tablo - 13 : Araştırma Kapsamına Giren A Grubu Seyahat Acentelerinin Mülkiyet Yapısı
Tablo - 14 : Araştırma Kapsamına Giren A Grubu Seyahat Acetelerinde Çalışanların Eğitim Düzeyleri
Tablo - 15 : Anket Formunu Cevaplayan A Grubu Seyehat Acentesi Yöneticilerinin Yönetim Kademesindeki Yerleri
Tablo - 16: Anket Formunu Cevaplayan A Grubu Seyahat Acentesi Yöneticilerinin Eğitim Düzeyleri
Tablo - 17 : Anket Formunu Cevaplayan A Grubu Seyahat Acentesi Yöneticilerinin Göreve Geliş Şekilleri
Tablo - 18 : Anket Formunu Cevaplayan A Grubu Seyahat Acentesi Yöneticilerinin Ne Kadar Süredir Bu Görevde Çalıştıkları
Tablo - 19 : Anket Formunu Cevaplayan A Grubu Seyahat Acentesi Yöneticilerinin 1987 Yılında Katıldıkları Turizm Konulu, Kurs, Seminer ve Konferanslar
Tablo - 20 : Araştırma Kapsamına Giren Konaklama Tesislerinin Kuruluş Yıllarına Göre Dağılımı
Tablo - 21 : Araştırma Kapsamına Giren Konaklama Tesislerinin Kuruluş Yerlerine Göre Dağılımı

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Tablo - 22: Araştırma Kapsamına Giren Konaklama Tesislerinin Mülkiyet Yapısı
Tablo - 23: Araştırma Kapsamına Giren Konaklama Tesislerinde Çalışanların Eğitim Düzeyleri
Tablo - 24: Anket Formunu Cevaplayan Konaklama Tesisi Yöneticilerinin Yönetim Kademesindeki Yerleri
Tablo - 25: Anket Formunu Cevaplayan Konaklama Tesisi Yöneticilerinin Eğitim Düzeyleri
Tablo - 26: Anket Formunu Cevaplayan Konaklama Tesisi Yöneticilerinin Göreve Geliş Şekilleri
Tablo - 27: Anket Formunu Cevaplayan Konaklama Tesisi Yöneticilerinin Ne Kadar Süredir Bu Görevde Çalıştıkları
Tablo - 28: Anket Formunu Cevaplayan Konaklama Tesisi Yöneticilerinin 1987 Yılında Katıldıkları Turizm Konulu Kurs, Seminer ve Konferanslar.
Tablo - 29: Araştırma Kapsamına Giren Turizm Eğitimi Veren Kurumların Kuruluş Yıllarına Göre Dağılımı
Tablo - 30: Araştırma Kapsamına Giren Turizm Eğitimi Veren Kurumların Kuruluş Yerlerine Göre Dağılımı
Tablo - 31: Araştırma Kapsamına giren Turizm Eğitimi Veren Kurumların Mülkiyet Yapısı
Tablo - 32: Araştırma Kapsamına Giren Turizm Eğitimi Veren Kurumlarda Çalışanların Eğitim Düzeyleri
Tablo - 33: Anket Formunu Cevaplayan Turizm Eğitimi Veren Kurum Yöneticilerinin Yönetim Kademesindeki Yerleri
Tablo - 34: Anket Formunu Cevaplayan Turizm Eğitim Veren Kurum Yöneticilerinin Eğitim Düzeyleri
Tablo - 35: Anket Formunu Cevaplayan Turizm Eğitim Veren Kurum Yöneticilerinin Göreve Geliş Şekilleri
Tablo - 36: Anket Formunu Cevaplayan Turizm Eğitim Veren Kurum Yöneticilerinin Ne Kadar süredir Bu Görevde Çalıştıkları
Tablo - 37: Anket Formunu Cevaplayan Turizm Eğitimi Veren Kurum Yöneticilerinin 1987 Yılında Katıldıkları Turizm Konulu Kurs, Seminer ve Konferanslar
Tablo - 38: Araştırma Kapsamına Giren Restaurant, SeyahatAcentesi, Konaklama tesisi ve Eğitimi Kurumu Yöneticilerinin 1987 Yılında Katıldıkları Turizm Konulu Kurs, Seminer ve Konferanslar
Tablo - 39: 3.14 Sorusu İçin χ^2 Tablosu
Tablo - 40: Turizm Sektöründe Çalışan Yöneticilerin Eğitim Düzeyleri ile Yanlarında Çalıştırmak İstedikleri Personelde Aradıkları Eğitim Düzeyi Arasındaki İlişki

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

ŞEKİLLER

Şekil - 1 : Normal Dağılım Eğrisi
Şekil - 2 : Araştırma Kapsamına Giren Restaurantların Kuruluş Yerlerine Göre Dağılımı
Şekil - 3 : Araştırma Kapsamına Giren A Grubu Seyahat Acentelerinin Kuruluş Yerlerine Göre Dağılımı
Şekil - 4 : Araştırma Kapsamına Giren Konaklama Tesislerinin Kuruluş Yerlerine Göre Dağılımı
Şekil - 5 : Araştırma Kapsamına Giren Turizm Eğitimi Veren Kurumların Kuruluş Yerlerine Göre Dağılımı

MARMARA ÜNİVERSİTESİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ



MARMARA
ÜNİVERSİTESİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

GİRİŞ

Yüzyılımızın en ilgi çekici gelişmesi yüksek teknoloji ve onun getirdiği otomasyon olanaklarıdır. Bu gelişme, giderek sanayide daha az insan gücü ve daha çok robot olgusunu yaratmaktadır.

Robot kullanımının ortaya çıkardığı istihdam açığı geniş ölçüde hizmet sektörünün genişlemesiyle giderilebilir.

Sanayide robot kullanımının henüz pek yaygınlaşmadığı Türkiye'de şu anda bile işsizlik sorunu olması önümüzdeki yıllarda kaçınılmaz biçimde kullanmak zorunda olduğumuz yüksek teknolojinin gelmesiyle daha büyük boyutlara oluşacaktır.

Bu sorunun çözümünde hizmet sektörünün ve yaklaşık bir buçuk yatağa bir kişinin istihdam edildiği turizmin önemi yadsınmaz.

Son yıllarda oldukça hızlı bir gelişme gösteren Türk turizminde mevcut sorunlar hızla ve doğru biçimde çözümlendiği takdirde meşhur deyimiyle gerçek bir turizm patlaması sağlanabilir.

Kaldı ki turizm, sadece sektörde çalışacaklar için değil, yarattığı alışveriş, ulaşım, ihtiyaç maddelerinin tüketimi v.s... nedeniyle sektör dışındaki pek çok insana da iş ve kazanç olanağı yaratmaktadır.

İstihdam açısından olduğu kadar, ekonomik gelişme ve milli gelire katkıları nedeniyle de turizm konusunda doğru politikalar uygulayıp başarılı sonuçlara ulaşmak için gerekenler zaman geçirmeden yapılmalıdır.

Türk turizminde ortaya çıkan sorunlardan biri ve belki de en önemlisi eğitilmiş insangücü açığıdır. Tatil için ayırdığı zaten kısıtlı olan zamanını ve parasını Türkiye'ye gelince kullanmış olan turistin en iyi hizmeti beklemesi en doğal hakkıdır. En iyi hizmet ise, bu sektörde çalışan en alt basamaktan en üst basamağa kadar her görevli ile ayrıca turistin temasta olduğu herkesin ve çevre halkının eğitilmesiyle mümkündür.

Türkiye'de turizm eğitimi dağınık bir görünüm arz etmektedir. Çeşitli eğitim kurum ve kuruluşları kendilerine has yöntemlerle öğrenci yetiştirmektedirler. Eğitim programları arasında bir bağlantı ve bütünlük kurulamamıştır.

Turizm eğitimi konusunda gerçek bir planlamanın ve entegrasyonunu bugüne kadar yapılmamış olması ve bu dalda verilen eğitimin nitelik ve nicelik açısından gerçek gereksinmeye dönük olup olmadığını bilebilmek, bu konuda iyi bir başlangıç olacaktır.

İşte bu çalışma bu gereksinmeden doğmuştur.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

MARMARA
ÜNİVERSİTESİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

I. BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN AMACI, KAPSAMI VE YÖNTEMİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ 1883

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

A- ARAŞTIRMANIN AMACI, KAPSAMI:

Her yıl milyonlarca insan tatil yapmak, eğlenmek, dinlenmek, yeni yerler görmek, değişik kültürlerle tanışmak ya da iş gezisi nedeniyle, bulundukları yerlerden ayrılarak kendi ülkeleri içinde veya dışında seyahat etmektedir. Ülkemiz de doğal olarak bu hareketten etkilenmiştir. Turizmin son yıllarda sürekli gündemde kalması, ülke kalkınmasındaki önemli rolünün anlaşılmış olmasından kaynaklanmaktadır.

Hızlı bir gelişim süreci gösteren turizm sektörümüzde turizm belgeli tesis sayısı 892'ye yatak sayısı 153.786'ya ulaşmıştır. 1987 rakamları itibariyle turizm gelirimiz, 1 milyar 721 milyon dolar, ülkemize gelen yabancı sayısı da 2 milyon 855 bin 546 olmuştur (1).

Turizm sektörünün istihdam yaratıcı özelliği ve bu sektörün hızlı gelişmesi nedeniyle, becerili ve nitelikli iş gücüne olan ihtiyaç gün geçtikçe artmaktadır. Ayrıca, turizm sektöründeki gelişmelere paralel olarak, verilen hizmet türleri artmış, niteliği değişmiş ve eğitim görmüş nitelikli eleman ihtiyacı ortaya çıkmıştır.

Ülkemizde bugüne kadar turizm sektöründe işgücü planlaması yapılmamıştır. Turizm işletmelerinde, nitelikli personel ihtiyacının boyutları ve aranılan nitelikler kesin olarak bilinmemektedir.

Tüm bu noktalardan hareket ederek araştırmamızın amaçlarını şöyle sıralayabiliriz:

I- Turizm sektörüne eleman yetiştiren eğitim kurumlarının ve bu eğitim kurumları tarafından yetiştirilen elemanları istihdam eden turizm işletmelerinin genelde hangi teorik ve uygulamalı konulara önem verdiklerini belirlemek,

II- Mesleki turizm eğitimi veren kurumların uyguladıkları eğitim-öğretim programlarının günün koşullarına uygun olup olmadığını saptamak, ve bu eğitim programları arasında bir bağlantı kurarak bütünlük sağlamak,

---

(1) 26. Hesap Yılı Faaliyet Raporu 1987, T.C. Turizm Bankası A.Ş. Yayını, Ankara, 1988, s. 25-30.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

III- Turizm sektörüne eleman yetiştiren eğitim kurumlarının ve bu elemanları istihdam eden turizm işletmelerinin genelde hangi personel niteliklerine (yabancı dil bilgisi, işletmeye sadakat, dikkatli ve titiz çalışma v.b. gibi) önem verdiklerini saptamak.

IV- Turizm eğitimine etkinlik kazandırabilmek amacıyla turizm sektörüne eleman yetiştiren eğitim kurumlarının ve bu eğitim kurumları tarafından yetiştirilen elemanları istihdam eden turizm işletmelerinin genelde hangi eğitim yöntemlerine önem verdiklerini belirlemek.

Araştırma kapsamına, turizm sektöründe faaliyette bulunan restaurantlar, seyahat acenteleri, konaklama tesisleri, Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı Otelcilik ve turizm Meslek Liseleri ile Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri, Turizm Bakanlığı'na bağlı Uluslararası Turizm Eğitim Merkezi (Utem), Turizm Dış Ticaret Eğitim Merkezi (Tudem), Otelcilik ve Turizm Eğitim Merkezi (Otem) gibi özel kuruluşlar ve Yüksek Öğretim Kurumu'na (YÖK) bağlı Turizm ve Otelcilik Yüksek Okulları ile Meslek Yüksek Okullarının Turizm Programları alınmıştır.

B- ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ:

a- Anket Sorularının Hazırlanması ve Test Edilmesi:

Turizm sektöründe faaliyete bulunan tüm işletmeler ve bu sektöre eleman yetiştiren tüm eğitim kurumları araştırmamızın ana kütlesini oluşturmuştur. Araştırma bulguları, ana kütle içerisinden seçilen örnek kütleye tarafımızdan hazırlanan anket formlarının uygulanmasıyla elde edilmiştir. Başka deyişle, örnek kütlenin analiz edilmesi ve bilgi toplanması yapılan anket çalışmasıyla sağlanmıştır.

- Anket formundaki sorular, daha önce değindiğimiz amaçlara uygun olarak araştırmayı yürüten öğretim elemanları tarafından yapılan çalışmalar sonucunda hazırlanmış ve turizm sektöründeki tüm işletmeler ile eğitim kurumlarını kapsayacak şekilde düzenlenmiştir.

Anket formu, anketi cevaplayacak yöneticiye hitaben yazılmış bir tanıtım yazısı ile başlamakta ve altı ana bölümden oluşmaktadır.

Anket formunun 1. Bölümü görüşme yapılan işletmelerle ilgili genel bilgileri kapsamaktadır. "İşletmeyle İlgili Bilgiler" başlığı altında işletmenin adı, adresi, kuruluş yeri ve yılı, işletme sahipliği, işletmenin sermayesi ve işletmede çalışan toplam personel sayısı gibi bilgiler toplanmıştır. Araştırma kapsamına giren işletmelerin sermayesini belirlemeye yönelik soruya cevap alınamaması veya alınan cevapların gerçeği yansıtmaması nedeniyle bu soru değerlendirmeye tabi tutulmamış ve araştırma bulgularına katılmamıştır. Bu bölümdeki sorulara alınan cevaplarla araştırma kapsamına giren işletmelerin genel özelliklerinin belirlenmesi

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

amaçlanmıştır.

II. Bölüm, anket formunu cevaplayan kişiyle ilgili bilgileri kapsamaktadır. Bu bölümün düzenlenmesinin amacı, anket formunu cevaplayan deneğin özelliklerini ve niteliklerini belirleyebilmek ve deneğin turizm konusundaki bilgi ve tecrübesini saptayabilmektir. "Anket Formunu Cevaplayanla İlgili Bilgiler" başlığı altında deneğin adı, soyadı, eğitim düzeyi, işletmedeki görevi ne kadar süredir bu görevde çalıştığı ve bu göreve nasıl geldiği, turizm konusunda 1987 yılında katıldığı kurs, konferans ve seminer olup olmadığı, katılınan kurs, konferans, ya da seminerin konusu ve nerede düzenlendiği hakkında sorular sorulmuştur.

III. Bölüm, turizm sektöründe çalışacak bir elemanın bilmesi gereken teorik konuların sıralandığı ve ankete cevap veren deneğin her konuyu önem derecesine göre hiç önemi yok (0) ile çok önemli (5) arasında sıralamasının istendiği bölümdür. Bu bölümün amacı, restaurantların, seyahat acentelerinin, konaklama tesislerinin ve eğitim kurumlarının her konuya verdikleri önem derecesini belirlemek ve bu konulara verdikleri önem derecesine göre, araştırma kapsamına giren kuruluşlar arasında bir karşılaştırma yapabilmektir. Başka deyişle, sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumları ile bu elemanları istihdam eden restaurant, seyahat acentesi ve konaklama tesislerinin bu konulara verdikleri önem derecesi arasında herhangi bir sapma olup olmadığını belirlemektir.

IV. Bölüm, turizm sektöründe çalışacak bir elemanın bilmesi gereken uygulamaya yönelik konuların sıralandığı ve ankete cevap veren deneğin, bu bilgileri önem derecesine göre hiç önemi yok (0) ile çok önemli (5) arasında sıraladığı bölümdür. Bu bölümün amacı da, sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumları ile, bu elemanları istihdam eden restaurant, seyahat acentesi ve konaklama tesislerinin saptadığımız konulara verdikleri önem derecesi arasında bir karşılaştırma yapabilmektir.

Anket formunun V. Bölümünde, turizm sektöründe çalışacak elemanlarda bulunması gereken nitelikler sıralanmış ve deneklerden bu nitelikleri önem derecesine göre hiç önemi yok (0) ile çok önemli (5) arasında değerlendirmeleri istenmiştir. Bu bölümün amacı, turizm sektörüne eleman yetiştiren eğitim kurumlarının ve bu elemanları istihdam eden turizm işletmelerinin önem verdikleri personel niteliklerini belirleyebilmektir.

VI. ve son Bölüm, turizm sektöründe çalışacak ve çalışan elemanların yetiştirilmesini sağlayacak eğitim yöntemlerini kapsamakta ve anketi cevaplayan denekten bu yöntemleri önem derecesine göre hiç önemi yok (0) ile çok önemli (5) arasında değerlendirmesi istenmektedir.

Tüm bölümlerde, anket formunda sıralanan seçenekler yanında, ankete cevap veren kişinin de olası düşüncelerine yer vermek amacıyla boş seçenekler bırakılmıştır. Ayrıca son olarak, ankete katılanlara araştırma hakkındaki genel

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

düşünce ve önerileri sorulmuştur.

Anket formu önce taslak olarak hazırlanmış ve ankete katılanların kendilerine yöneltilen soruları anlayıp anlamadıkları test edilmiştir. Bu amaçla 2 restaurant, 2 seyahat acentesi, 3 konaklama tesisi, 2 eğitim kurumu ile görüşülmüş ve gerekli düzenlemeler yapılmıştır. Daha sonra son şeklini alan anket formunun basımı gerçekleştirilmiştir.

b- Örnek Kütlenin Seçimi ve Verilerin Toplanması:

Sağlıklı bulgular elde edebilmek ve seçilen örnek kütlenin, ana kütlenin özelliklerinin tümünü yansıtmasını sağlayabilmek amacıyla, örnek kütlenin seçimi, resmi kaynaklardan yapılmıştır. Türkiye genelinde bir sonuca varabilmemiz açısından, araştırma kapsamına alınan restaurant, seyahat acentesi, konaklama tesisi gibi turizm işletmelerinin turizmin yoğun olduğu bölgelerden seçilmesine özen gösterilmiştir. Başka deyişle, araştırmamızda "bölge faktörü" gözönünde bulundurulmuştur. Araştırma kapsamına alınan restaurantlar ve konaklama tesisleri, Kültür ve Turizm Bakanlığı Turizm Genel Müdürlüğü Kontrol ve Değerlendirme Dairesi Başkanlığı tarafından hazırlanan "Turkey Hotels 1987" adlı kaynaktan seçilmiştir (2). Ayrıca konaklama tesisleri için, Kültür ve Turizm Bakanlığı Turizm Genel Müdürlüğü Kontrol ve Değerlendirme Başkanlığı tarafından yapılan sınıflandırma (5 yıldızlı, 4 yıldızlı, 3 yıldızlı gibi) tarafımızdan da benimsenmiştir. Örneklerin belirlenmesinde tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılmıştır. "Turkey Hotels 1987" içinde yer alan toplam 679 konaklama tesisi arasından 104'ü (% 15) belirlenen bu yönteme göre seçilmiştir.

Araştırma kopsamına alınan restaurantlar da aynı kaynaktan tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılarak seçilmiş ve toplam 152 restauranttan 49'unda (% 32) anket çalışması yapılmıştır.

Araştırma kopsamına girecek seyahat acentelerini belirleyebilmek için Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği'nin (Türsab) "Seyahat Acentelerimiz 88" adlı yayınından yararlanılmıştır (3). Bu kaynakta yer alan 462 adet "A grubu" seyahat acentesi arasından tesadüfi örnekleme yöntemiyle belirlenen 35'inde (% 8) anket çalışması yapılmıştır. Araştırma kapsamına yalnızca "A grubu" seyahat acentelerinin alınmasının nedeni, A grrubu seyahat acentelerinin "B ve C grubu" seyahat acentelerinin gerçekleştirdikleri tüm seyahat acenteliği hizmetlerini görmelerinden kaynaklanmaktadır.

---

(2) Turkey Hotels 1987, Kültür ve Turizm Bakanlığı Turizm Genel Müdürlüğü Kontrol ve Değerlendirme Dairesi Başkanlığı Yayını, Ankara, 1988.

(3) Seyahat Acentelerimiz 88, Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (Türsab) Yayını, İstanbul, Temmuz 1988.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Araştırma kapsamına girecek mesleki turizm eğitimi veren eğitim kurumlarının belirlenmesinde herhangi bir istatistiki örnekleme yöntemi kullanılmamıştır. 1988 yılında mesleki turizm eğitimi veren 43 eğitim kurumundan 37'si ile (% 86) görüşülerek anket formu çalışması yapılmıştır.

Daha önce de belirttiğimiz gibi, veriler anket formu yardımıyla toplanmıştır. Bu amaçla, gönüllü 10 yüksek lisans öğrencisine, araştırmayı yürüten öğretim üyeleri tarafından sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri, turizm işletmeciliği, seyahat acentesi ve otel yönetimi, servis teknolojisi, beslenme ilkeleri, Türkiye'de turizm eğitimi gibi konularda ders verilmiştir. Daha sonra bu yüksek lisans öğrencileri anket çalışmasının yürütülmesiyle görevlendirilmişlerdir (4).

Anket formlarının tümü araştırma kapsamına giren restaurant, seyahat acentesi, konaklama tesisi ve eğitim kurumu yöneticileriyle yüz yüze görüşülerek doldurulduğu için güvenilir ve geçerli bilgiler sağlanmıştır.

c- Araştırmada Kullanılan Matematik ve İstatistiksel Yöntemler:

1- Verilerin aritmetik ortalaması;

Basit seriler için;

$$\bar{\chi} \quad \frac{\sum_{i=1}^{n} \chi i}{n}$$ formülüyle,

Frekanslı serilerde ise;

$$\bar{\chi}_f = \frac{\sum_{i=1}^{n} \chi i . fi}{\sum_{i-1}^{n} fi}$$ formülüyle,

hesaplanmıştır.

(4) *Anket çalışmasında görev alan yüksek lisans öğrencilerinin adları şunlardır: Selma Aslan, Arzu Bindal, Berrin Döşoğlu, Kamil Erfa, Mehmet Hamamcıoğlu, Şükrü Makaracı, Seril Serdal, Derya Tokkal, Uğur Yozgat, Atilla Yumuşakkaya.*

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

2- Verilen standart sapmaları;

Basit seriler için;

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^{n} (xi - \bar{x})^2}{n}}$$ formülüyle,

Sınıflı serilerde ise;

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^{n} fi.x_i^2}{\sum_{i=1}^{n} fi} - \left(\frac{\sum_{i=1}^{n} fi.x_i}{\sum_{i=1}^{n} fi} \right)^2}$$

formülüyle hesaplanmıştır.

Serilerin değişebilirliği hakkında bilgi edinmek için yukarıdaki istatistiklere ek olarak "değişme katsayısı" hesaplanmıştır. Değişme katsayısı,

$$\eta = \frac{\sigma}{\bar{x}}$$ formülü

kullanılarak herbir seri için hesaplanmış ve analizler yapılmıştır.

3- Serilerin dağılma şekillerinin analizleri;

Bu çalışmada serilerin oluşturdukları dağılımların normal dağılıma uyup uymadığı araştırılmıştır. Açıktır ki, bir seriye ilişkin yorumlar o serinin dağılım şekillerine bakılarak yapılabilir. İstatistik serilerinin şekil yönünden analizi incelenen serinin simetrik-asimetrik-sivri veya basık olarak dağılıp dağılmadığının incelenmesidir. Biz kullandığımız her serinin normal dağılıma uyup uymadığını test etmek için

$\bar{x} \pm n.\sigma$ $(n = 1, 2, 3, 4)$ formülünü,

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

kullandık. Hatırlanacağı gibi bir dağılımda seri terimleri,

$\bar{x} \pm \sigma$ aralığında seri terimlerinin % 68.2'si

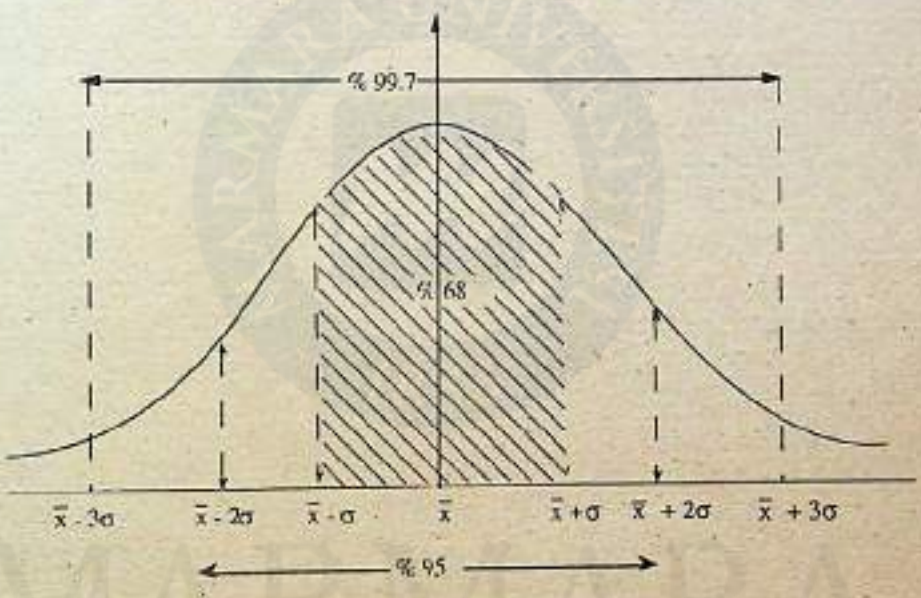
$\bar{x} \pm 2\sigma$ aralığında seri terimlerinin % 95.5'i

$\bar{x} \pm 3\sigma$ aralığında seri terimlerinin % 99.7'si

$\bar{x} \pm 4\sigma$ aralığında seri terimlerinin % 99.9'u

bulunursa bu seri normal dağılıma uygun olarak dağılım gösterir denir.

Bu durumu grafik olarak gösterirsek aşağıdaki Şekil-1 elde edilir.



Şekil -1 : Normal Dağılım Eğrisi

Çalışmamızda tüm seriler önce normal dağılım testinden geçirilmiş ve serilerin genelde normal dağılıma uyduğu-sapmaların oldukça az olduğu, eğitim kurumları ile oteller karşılaştırıldığında eğitim kurumlarının verilerinin konaklama tesisi verilerinin dağılımına göre daha normal dağıldığı-görülmüştür.

Eğitim kurumları için $\bar{x} \pm \sigma$ aralığında seri terimlerinin % 65.3'ünün bulunduğu görülmüştür. Diğer dağılma yöntemleri denenmemiştir.

d- Araştırmada Kullanılan Bilgisayar Programları ve Programların Açıklanması:

Araştırmamıza ilişkin bilgisayar işlemleri Philips 2000-C bilgisayarında yapılan programlarla yapılmıştır. Kullanılan anket formu sayısı 225 adettir. Anket

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

formlarının dağılımı aşağıda görüldüğü gibidir:

İŞLETME TÜRÜ	ANKET FORMU SAYISI
Restaurant	49
Seyahat Acentesi	35
Konaklama Tesisi	104
Eğitim Kurumu	37

Tablo-1: Anket Formlarının Dağılımı

Her işletme türü ile ilgili bilgiler "WORD STAR" kelime işlem paket programı ile bilgisayara girilerek bir data havuzu yaratılmıştır. Bu bilgiler TURPG1 ve TURPG2 isimli COBOL dilinde yazılmış programlarla INDEX FILE haline getirilmiştir (5).

Restaurant, seyahat acentesi, konaklama tesisi ve eğitim kurumu yöneticileri tarafından verilen cevapları yoruma hazırlamak için ,CALC STAR- ve -LOTUS- tablo analiz programları kullanılmış, dağılımlar bu paket programlar yardımıyla elde edilmiştir. Aritmetik ortalama, standart sapma, varyans ve diğer istatistiki bilgiler ise tarafımızdan yapılan bilgisayar programları yardımıyla elde edilmiştir. İşletmenin türüne (seyahat acentesi, eğitim kurumu gibi) bağlı olarak soru gruplarının (uygulamaya dönük bilgiler, personel nitelikleri, eğitim yöntemleri gibi) yorumu için gerekli her türlü istatistikler ve grafikler tarafımızdan yazılan bu programlardan elde edilmiştir.

TURPG1 ve TURPG2 programlarının aslı ve soruların cevaplarını yazıcılardan dökmek için kullanılan TURPG1 ve TURPG2 programları aşağıda görüldüğü gibidir (6).

---

(5) Mc-CRACKEN, Simplified Guide To Structured Cobol Programming, John WILLEY and Sons, Inc., New York - 1976; Robert W. HORNBECK Numeriel Methods, Quantum Publishers Inc, Newyork 1975, J. Shorti, J.C WILSON Problem Solving and The Computer, Addison-Wesley Publishing Company, London 1976.

(6) Programların uzun olmasından nedeniyle bazı istatistiklerin programları verilmemiştir.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

```
IDENTIFICATION DIVISION.
PROGRAM-ID. TURPG1.
SECURITY. **.PROGRAM, WS INPUT IND OUT YARATMA DENEMESI
ENVIRONMENT DIVISION.
CONFIGURATION SECTION.
SOURCE-COMPUTER. P2000.
OBJECT-COMPUTER. P2000.
*           SPECIAL-NAMES. DECIMAL-POINT IS COMMA.
INPUT,OUTPUT SECTION.
FILE-CONTROL.
           SELECT GIR    ASSIGN TO DISK
              ORGANIZATION.  IS  LINE SEQUENTIAL
              ACCESS MODE    IS  SEQUENTIAL
              FILE STATUS    IS  WDUR.
           SELECT OUT    ASSIGN TO DISK
              ORGANIZATION.  IS  INDEXED
              ACCESS MODE    IS  RAMDOM
              RECORD KEY     IS  OUT-KEY
              FILE STATUS    IS  WDUR2.
DATA DIVISION.
FILE SECTION.

FD GIR LABEL RECORD IS STANDARD
              VALUE OF FILE-ID "B: IN".
01      IN-REC.
        01 IN1                    PIC X (41).
        03 FILLER                 PIC X (9).
        03 IN2                    PIC X (24).
        03 FILLER                 PIC X (6).
        03 IN3                    PIC X (22).
        03 FILLER                 PIC X (8).
        03 IN4                    PIC X (11).
FD      OUT  LABEL RECORD IS STANDARD
              VALUE OF FILE-ID "B: IN".
01      OUT-REC.
        03 OUT-KEY                PIC X (3).
        03 TADI                   PIC X (34).
        03 TCLS                   PIC XX.
        03 TYER                   PIC X (14).
        03 TYIL                   PIC 99.
        03 TKO                    PIC X.
        03 TAIL                   PIC 9.
```

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

```
           03 TPRS                PIC 9999.
           03 TP1                 PIC 999.
           03 TP2                 PIC 999.
           03 TP3                 PIC 999.
           03 TP4                 PIC 999.
           03 TP5                 PIC 999.
           03 TP6                 PIC 999.
           03 TP7                 PIC 999.
           03 TANK                PIC X (24).
           03 TEGT                PIC X.
           03 TISL                PIC X.
           03 TSUR                PIC 9.
           03 TTER                PIC 9.
           03 TKUR                PIC X.
           03 TEORIK.
              05 TF OCCURS 41 TIMES.
                 07 T             PIC 9.
           03 UYGULAMA.
              05 UF OCCURS 24 TIMES.
                 07 U             PIC 9.
           03 NITELIK.
              05 NF OCCURS 22 TIMES.
                 07 N             PIC 9.
           03 EĞITIM.
              05 EF OCCURS 11 TIMES.
                 07 E             PIC 9.
       WORKING-STORAGE SECTION.
       77 WDUR          PIC XX.
       77 WDUR2         PIC XX.
       77 WGAYE         PIC X VALUE "Y".
       77 WOMER         PIC X VALUE "Y".
       77 WAA           PIC X VALUE "Y".
       77 WSON          PIC X          VALUE SPACES.
       77 WUYARI        PIC X (50) VALUE SPACES.
       77 WSAYW         PIC 9 (4) VALUE 0.
       77 WAY2          PIC 9 (4) VALUE 0.
       01 WX            PIC X (41) VALUE SPACES.
       01 WN REDEFINES WX.
          02 WC OCCURS 41 TIMES.
             03 W       PIC 9.
       01 WK            PIC 999 VALUE 0.
```

```
01 WKEY              PIC 999 VALUE 0.
01 TT                PIC 9999 VALUE 0.
01 TU                PIC 9999 VALUE 0.
01 TN                PIC 9999 VALUE 0.
01 TE                PIC 9999 VALUE 0.
SCREEN SECTION.
01 BOS BLANK SCREEN.
PROCEDURE DIVISION.
000-ANA.
    OPEN INPUT GIR OUTPUT OUT.
    DISPLAY BOS.
    IF WDUR = "30"
        MOVE "* DISKETINIZDE IN DOSYASI YOK !!!" TO WUYARI
        PERFORM 800-UYARI 100 TIMES GO TO 000-ENSON.
000-OKU.
    READ GIR AT END GO 000-ENSON.
    PERFORM 200-ISLEM THRU 200-EXIT UNTIL WSON = "E".
    DISPLAY WSAY1 "OKUNDU".
    DISPLAY WSAY2 "YAZILDI".
000-ENSON.
    CLOSE GIR OUT.
    STOP RUN.
200-ISLEM.
    DISPLAY " IN = "DISPLAY IN4 ADD 1 TO WSAY1.
    ADD 1 TO WKEY.
    MOVE WKEY TO OUT-KEY.
    MOVE INW TO WX.
    MOVE ZEROS TO TT TU TN TE.
    PERFORM TTASI VARYING WK FROM 1 BY 1 UNUTIL WK > 41.
    MOVE IN2 TO WX.
    PERFORM UTASI VARYING WK FROM 1 BY 1 UNTIL WK > 24.
    MOVE IN3 TO WX.
    PERFORM NTASI VARYING WK FROM 1 BY 1 UNTIL WK > 22.
    MOVE IN4 TO WX.
    PERFORM ETASI VARYING WK FROM 1 BY 1 UNTIL WK > 11.
    WRITE OUT-REC INVALID KEY DISPLAY OUT-KEY DISPLAY
          "YAZAMADIM" ACCEPT WOMER GO 200-OKU.
    DISPLAY "OUT = " DISPLAY OUT - KEY ADD 1 TO WSAY2.
    DISPLAY TT "  " TU "  " TN "  " TE.
*     ACCEPT WOMER.
200-OKU.
```

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

```
        READ GIR AT END MOVE "E" TO WSON.
    200-EXIT. EXIT.
    TTASI.
        MOVE W (WK) TO T (WK).
        ADD T (WK) TO TT.
    NTASI
        MOVE W (WK) TO U (WK).
        ADD U (WK) TO TU.
    NTASI.
        MOVE W (WK) TO N (WK).
        ADD N (WK) TO TN.
    ETASI.
        MOVE W (WK) TO E (WK).
        ADD E (WK) TO TE.
    800-UYARI.
        DISPLAY (23 13) WUYARI.

    C: \ MIKROTIP \ TUR >
                TYPE TURPG2. TXT
    IDENTIFICATION DIVISON.
    PROGRAM-ID. TURPG2
    SECURITY. ** PROGRAM, WS INPUT IND OUT YARATMA BAŞLIKLAR İÇIN
    ENVIRONMENT DIVISION.
    CONFIGURATION SECTION.
    SOURCE-COMPUTER. P2000.
    OBJECT-COMPUTER. P2000.
    *           SPECIAL-NAMES. DECIMAL-POINT IS COMMA.
    INPUT-OUTPUT SECTION.
    FILE-CONTROL.
          SELECT GIR              ASSIGN TO DISK
             ORGANIZATION          IS   LINE DEQUENTIAL
             ACCESS MODE           IS   SEQUENTIAL
             FILE STATUS           IS   WDUR.
          SELECT OUT              ASSIGN TO DISK
             ORGANIZATION          IS   INDEXED
             ACCESS                IS   DYNAMIC
             RECORD KEY            IS   OUT-KEY
             FILE STATUS           IS   WDUR2.
    DATA DIVISION.
    FILE SECTION.
```

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

```
FD GIR LABEL RECORD IS STANDARD
        VALUE OF FILE-ID "B: IN".
01 .    IN-REC.
        03 W1                    PIC X (34).
        03 W2                    PIC XX.
        03 FILLER PIC XXX.
        03                       PIC X (15).
        03 W4                    PIC XX.
        03 FILLER PIC XXX.
        03 W5                    PIC X.
        03 FILLER PIC X.
        03 W6                    PIC X.
        03 FILLER PIC XX.
        03 W7                    PIC 9999.
        03 FILLER PIC X.
        03 W8                    PIC 999.
        03 FILLER PIC XX.
        03 W9                    PIC 999.
        03 FILLER PIC XX.
        03 W10                   PIC 999.
        03 FILLER PIC XX.
        03 W11                   PIC 999.
        03 FILLER PIC XX.
        03 W12                   PIC 999.
        03 FILLER PIC XX.
        03 W13                   PIC 999.
        03 FILLER PIC XX.
        03 W14                   PIC 999.
        03 FILLER PIC XX.
        03 W15                   PIC X (24).
        03 FILLER PIC X.
        03 W16                   PIC X.
        03 FILLER PIC X.
        03 W17                   PIC X.
        03 FILLER PIC X.
        03 W18                   PIC X.
        03 FILLER PIC X.
        03 W19                   PIC X.
        03                       FILLER PIC X.
        03 W20                   PIC X.
FD OUT LABEL RECORD IS STANDARD
```

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

```
           VALUE OF FILE-ID "B:001".
01         0UT-REC.
           03 OUT-KEY              PIC X (3).
           03 TADI                 PIC X (34).
           03 TCLS                 PIC XX.
           03 TYER                 PIC X (14).

           03 TYIL                 PIC 99.
           03 TKO                  PIC X.
           03 TAIL                 PIC 9.
           03 TPRS                 PIC 9999.
           03 TP1                  PIC 999.
           03 TP2                  PIC 999.
           03 TP3                  PIC 999.
           03 TP4                  PIC 999.
           03 TP5                  PIC 999.
           03 TP6                  PIC 999.
           03 TP7                  PIC 999.
           03 TANK                 PIC X (24).
           03 TEGT                 PIC X.
           03 TISL                 PIC X.
           03 TSUR                 PIC 9.
           03 TTER                 PIC 9.
           03 TKUR                 PIC X.
           03 TEORIK.
                05 TF OCCURS 41 TIMES.
                   07 T            PIC 9.
           03 UYGULAMA.
                05 UF OCCURS 24 TIMES.
                   07 U            PIC 9.
           03 NITELIK.
                05 NF OCCURS 22 TIMES.
                   07 N            PIC 9.
           03 EĞİTİM.
                05 EF OCCURS 11 TIMES.
                   07 E            PIC 9.
WORKING-STORAGE SECTION.
77 WDUR                           PIC XX.
77 WDUR2                          PIC XX.
77 WGAYE                          PIC X VALUE "Y".
77 WOMER                          PIC X VALUE "Y".
```

```
77 WSON                    PIC X          VALUE SPACES.
77 WUYARI                  PIC X (50) VALUE SPACES
77 WSAY1                   PIC 0 (4) VALUE 0.
77 WSAY2                   PIC 9 (4) VALUE 0.
01 WX                      PIC X (41) VALUE SPACES.
01 WN REDEFINES WX.
    02 WC OCCURS 41 TIMES.
        03 W               PIC 9.
01 WK                      PIC 999 VALUE 0.
01 WKEY                    PIC 999 VALUE 0.
01 TT                      PIC 9999 VALUE 0.
01 TU                      PIC 9999 VALUE 0.
01 TN                      PIC 9999 VALUE 0.
01 TE                      PIC 9999 VALUE 0.
SCREEN SECTION.
01 BOS BLANK SCREEN.
PROCEDURE DIVISION.
00-ANA.
    OPEN INPUT GIR I-0 OUT.
    DISPLAY BOS.
    IF WDUR = "30".
      MOVE "* DİSKETİNİZDE İN DOSYASI YOK !!!" TO WUYARI
      PERFORM 800-UYARI 100 TIMES GO TO 000-ENSON.
    MOVE SPACES TO OUT-KEY.
    START OUT KEY IS GREATER THAN OUT-KEY INVALID KEY DIS-
    PLAY
          "OUT - START" ACCEPT WOMER GO 000-ENSON.
000-OKU.
    READ OUT NEXT RECORD AT END DISPLAY "İLK READ" ACCEPT
    WOMER
              GO 000-ENSON.
    READ GIR AT END GO 000-ENSON.
    PERFORM 200-ISLEM THRU 200-EXIT UNTIL WSON = "E".
    DISPLAY WSAY1 "OKUNDU".
    DISPLAY WSAY2 "YAZILDI3.
000-ENSON.
    CLOSE GIR OUT.
    STOP RUN.
200-İŞLEM.
    DISPLAY "IN = " DISPLAY W1 ADD 1 TO WSAYI.
    DISPLAY IN-REC.
```

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

```
DISPLAY W2 " "
W3   "   "
W4   "   "
W5   "   "
W6   "   "
DISPLAY W7   "   "
W8   "   "
W9   "   "
W10  "   "
W11  "   "
W12  "   "
W13  "   "
W14  "   "
DISPLAY W15  "   "
W16  "   "
W17  "   "
W18  "   "
W19  "   "
W20  "   "

MOVA W1 TO TADI
MOVE W2 TO TCLS
MOVE W3 TO TYER
IF W4 NOT NUMERIC MOVE ZEROS TO W4.
MOVE W4 TO TYIL
MOVE W5 TO TKO
IF W6 NOT NUMERIC MOVE ZEROS TO W6.
MOVE W6 TO TAIL
MOVE W7 TO TPRS
MOVE W8 TO TPW
MOVE W9 TO TP2
MOVE W10 TO TP3
MOVE W11 TO TP4
MOVE W12 TO TP5
MOVE W13 TO TP6
MOVE W14 TO TP7
MOVE W15 TO TANK
MOVE W16 TO TEGT
MOVE W17 TO TISL
IF W18 NOT NUMERIC MOVE ZEROS TO W18.
```

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

```
      MOVE W18 TO TSUR
      IF 19 KNOT NUMERIC MOVE ZEROS TO W19
      MOVE W19 LTO TTER
      MOVE W20 TO TKUR

      REWRITE OUT-REC INVALID KEYL DISPLAY OUT-KEY DISPLAY
            "YAZAMADIM" ACCEPT WOMER GO 200-OKU.
      DISPLAY "OUT = " DISPLAY OUT-KEYL ADD 1 TO WSAY2.
*     ACCEPT WOMER.
200-OKU.
      READ GIR AT END MOVE "E" TO WSON.
200-EXIT. EXIT.
800-UYARI.
      DISPLAY (23 134) WDYARI.
C:\MIKROTIP\TUR >
            TYPE TURPLD1. TXT
IDENTIFICATION DIVISION.
PROGRAM-ID. TURPD1.
SECURITY. ** PROGRAM, TURIZM ANKETLERININ ECHO PRINT INI
ALIR**.
ENVIRONMENT DIVISION.
CONFIGURATION SECTION.
SOURCE-COMPUTER. P2000.
OBJECT-COMPUTER. P2000.
*             SPECIAL-NAMES. DECIMAL-POINT IS COMMA.
INPUT-OUTPUT SECTION.
FILE-CONTROL.
      SELECT OUT          ASSIGN TO DISK
            ORGANIZATION     IS   INDEXED
            ACCESS MODE      IS   SEQUENTIAL
            RECORD KEY       IS   OUT-KEY
            FILE STATUS      IS   WDUR.
      SELECT LISTE ASSIGN TO PRINTER.
DATA DIVISION.
FILE SECTION.
FD OUT LABEL RECORD IS STANDART
VALUE OF FILE-ID "C:OUT".
01    OUT-REC.
      03 OUT-KEY        PIC X (3).
      03 TADI           PIC X (34)
      03 TCLS           PIC XX.
```

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

```
           03 TYER          PIC X (14)
           03 TYIL          PIC 99.
           03 TKO           PIC X.
           03 TAIL          PIC 9.
           03 TPRS          PIC 9999.
           03 TP1           PIC 999.
           03 TP2           PIC 999.
           03 TP3           PIC 999.
           03 TP4           PIC 999.
           03 TP5           PIC 999.
           03 TP6           PIC 999.
           03 TP7           PIC 999.
           03 TANK          PIC 0Z (24)
           03 TEGT          PIC X.
           03 TISL          PIC X.
           03 TSUR          PIC 9.
           03 TTER          PIC 9.
           03 TKUR          PIC X.
           03 TEORIK.
              05 OF OCCURS 41 TIMES.
                 07 T               PIC 9.
           03 UYGULAMA.
              05 DF OCCURS 24 TIMES.
                 07 U               PIC 9.
           03 NİTELİK.
              05 FF OCCURS 22 TIMES.
                 07 N               PIC 9.
           03 EĞİTİM.
              05 GF OCCURS 11 TIMES.
                 07 E               PIC 9.
       FD LISTE RECORD CONTAINS 225 CHARACTERS
                 LABEL RECORDS IS OMITTED.
       01 LINE-OUT          PIC X (225)
       WORKING-STORAGE SECTION.
       77 WILK              PIC X          VALUE "Y".
       77 WDUR              PIC XX.
       77 WGAYE             PIC X          VALUE "Y".
       77 WSON              PIC X          VALUE SPACES.
       77 WISL              PIC 9          VALUE 0.
       77 I                 PIC 99         VALUE 0.
       77 WSAY              PIC 99         VALUE 56.
```

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

```
77 WEVET          PIC X            VALUE SPACES.
77 WUYARI         PIC X (60)       VALUE SPACES.
77 WBEL           PIC X (20)       VALUE SPACES.
77 WSIRA          PIC 999 VALUE 0
77 WSAYFA         PIC 99           VALUE 0.
01 BASLIK1.
      03 FILLER      PIC X (115) VALUE
      "T.C. MARMARA UNIVERSITESİ IKTISADI VE IDARI BILIMLER
      FAKÜLTE
*     12345567890123456789012345678901234567890123456789012345678901234567890
2           1         2         3         4         5         6
-     "SI ISLETME BOLUMU YÖNETİM VE ORGANİZASYON ANABİLİM
      DALI".
01    BASLIK10.
      03 FILLER      PIC X (60) VALUE
      "TURKIYE TURIZM EĞITIMINDE NİTELİK ARAŞTIRMASI".
      03 FILLER PIC X (46) VALUE
      "Bilgisayar Danışmanı : Doc.Dr.Necdet Tekin".
      03 FILLER      PIC X (16) VALUE SPACES.
      03 FILLER PIC X (8) VALUE "SAYFA: ".
      03 LSAYFA PIC ZZ.
01    BASLIK30.
      03 FILLER      PIC X (58) VALUE
      "                                                        ".
*     12345567890123456789012345678901234567890123456789012345678901234567890
2           1         2         3         4         5         6
      03 FILLER      PIC X (58) VALUE
      " ISL                                                    ".
      03 FILLER      PIC X (23) VALUE
      "    E G S G K".
01    BASLIK31.
      03 FILLER      PIC X (58) VALUE
      "                                                        ".
*     12345567890123456789012345678901234567890123456789012345678901234567890
2           1         2         3         4         5         6
      03 FILLER      PIC X (58) VALUE
      " SAH                    TUR TUR TUR                     ".
      03 FILLER      PIC X (23) VALUE
      "    G O U E A".
01    BASLIK32.
      03 FILLER      PIC X (58) VALUE
```

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

```
      * NO. ISLETMENIN ADI              SINIFI YERI          YIL".
      *    12345567890123456789012345678901234567890123456789012345678901234567890
      2          1         2         3         4         5         6
           03 FILLER       PIC X (58) VALUE
           "I 0 A PRS. ILK ORT YUK Y.L T.O T.Y T.L ANKETI CEVAPLAYAN".
           03 FILLER       PIC X (23) VALUE
           "  T R R L T".
      01   ÇİZGİ.
           03 FILLER       PIC X (131) VALUE ALL "-".
      01   SATIR1.
           03 SOUT-KEY          PIC X (3) B.
           03 STADI             PIC X (34) B.
           03 STCLS             PIC XXB.
           03 STYER             PIC X (14) B.
           03 STYIL             PIC ZZB.
           03 STKO              PIC XB.
           03 STAIL             PIC ZB.
           03 STPRS             PIC ZZZZB.
           03 STP1              PIC ZZZB.
           03 STP2              PIC ZZZB.
           03 STP3              PIC ZZZB.
           03 STP4              PIC ZZZB.
           03 STP5              PIC ZZZB.
           03 STP6              PIC ZZZB.
           03 STP7              PIC ZZB.
           03 STANK             PIC X (24) B.
           03 STEGT             PIC XB.
           03 STISL             PIC XB.
           03 STSUR             PIC ZB.
           03 STTER             PIC ZB.
           03 STKUR             PIC XB.
      01   SATIR2.
           03 FILLER            PIC XXXX VALUE SPACES.
           03 STF OCCURS 41 TIMES.
                07 ST           PIC X.
                07 TF           PIC X.
      01   SATIR3.               PIC XXXX VALUE SPACES.
           03 SUF OCCURS 24 TIMES.
                07 SU           PIC X.
                07 UF           PIC X.
           03                     PIC XXXX VALUE SPACES.
           03 SNF OCCURS 22 TIMES
```

```
           07 SN          PIC X.
           07 NF          PIC X.
01     SATIR4.
       03 FILLER          PIC XXXX VALUE SPACES.
       03 SEF OCCURS 11 TIMES.
           07 SE          PIC X.
           07 EF          PIC X.
77     WK                 PIC 99 VALUE 0.
SCREEN SECTION.
01 BOS BLANK SCREEN.
PROCEDURE DIVISION.
000-ANA.
       OPEN INPUT OUT OUTPUT LISTE.
       PERFORM 100-HAZIRLIK THRU 100-EXIT.
       IF WDUR = "30"
          DISPLAY "* DISKETINIZDE OUT DOSYASI YOK !!!" ACCEPT
          WGAYE GO TO 000-SON.
000-OKU.
       READ OUT AT END GO 000-SON.
       PERFORM 400-BAŞLIK THRU 400-EXIT.
       PERFORM 200-IŞLİM THRU 200-EXIT UNTIL WSON = "E".
000-SON.
       CLOSE OUT LISTE.
       STOP RUN.
100-HAZIRLIK.
       DISPLAY BOS.
100-EXIT. EXIT.
200-ISLEM.
       MOVE OUT-KEY TO SOUT-KEY
       MOVE TADI    TO STADI
       MOVE TCLS    TO STCLS
       MOVE TYER    TO STYER
       MOVE TYIL    TO STYIL
       MOVE TKO     TO STKO
       MOVE TAIL    TO STAIL
       MOVE TPRS    TO STPRS
       MOVE TP1     TO STP1
       MOVE TP2     TO STP2
       MOVE TP3     TO STP3
       MOVE TP4     TO STP4
       MOVE TP5     TO STP5
```

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

```
           MOVE TP6      TO STP6
           MOVE TP7      TO STP7
           MOVETANK      TO STANK
           MOVE TEGT     TO STEGT
           MOVE TIGI     TO STIGI
           MOVE TSUR     TO STSUR
           MOVE TTER     TO STTER
           MOVE TKUR     TO STKUR

           PERFORM TTAS1 VARYING WK FROM 1 BY 1 UNTIL WK > 41.
           PERFORM UTAS1 VARYING WK FROM 1 BY 1 UNTIL WK > 24.
           PERFORM NTAS1 VARYING WK FROM 1 BY 1 UNTIL WK > 22.
           PERFORM ETAS1 VARYING WK FROM 1 BY 1 UNTIL WK > 11.

           PERFORM TTASI VARYING WK FROM 1 BY 1 UNTIL WK > 41.
           PERFORM UTASI VARYING WK FROM 1 BY 1 UNTIL WK > 24.
           PERFORM NTASI VARYING WK FROM 1 BY 1 UNTIL WK > 22.
           PERFORM ETASI VARYING WK FROM 1 BY 1 UNTIL WK > 11.
200-KONT.
           WRITE LINE-OUT FROM SATIR1 AFTER 2.
           WRITE LINE-OUT FROM SATIR2.
           WRITE LINE-OUT FROM SATIR3.
           WRITE LINE-OUT FROM SATIR4.
           ADD 5 TO WSAY.
           IF WSAY > 55 PERFORM 400-BASLIK THRU 400-EXIT.
200-OKU.
           READ OUT AT END MOVE "E" TO WSON.
200-EXIT. EXIT.
400-BASLIK.
           ADD 1 TO WSAYFA.
           MOVE WSAYFA TO LSAYFA.
           IF WILK = "Y" MOVE "N" TO WILK
                         WRITE LINE-OUT FROM BASLIK1
           ELSE WRITE LINE-OUT FROM BASLIK1 AFTER PAGE.
           WRITE LINE-OUT FROM BASLIK1 AFTER 0 LINES.
           WRITE LINE-OUT FROM BASLIK10 AFTER 2 LINES.
           WRITE LINE-OUT FROM BASLIK30 AFTER 2 LINES.
           WRITE LINE-OUT FROM BASLIK31.
           WRITE LINE-OUT FROM BASLIK32.
           WRITE LINE-OUT FROM CIZGI.
           MOVE "N" TO WGAYE.
```

```
        MOVE 1 TO WSAY.
400-EXIT. EXIT.
TTASI.
        MOVE T (WK) TO ST (WK).
        MOVE T (WK) TO TF (WK).
UTASI.
        MOVE U (WK) TO SU (WK).
        MOVE U (WK) TO UF (WK).
NTASI.
        MOVE N (WK) TO SN (WK).
        MOVE N (WK) TO NF (WK).
ETASI.
        MOVE E (WK) TO SE (WK).
        MOVE E (WK) TO EF (WK).
TTAS1.
        MOVE E (WK) TO ST (WK).
UTAS1.
        MOVE E (WK) TO SU (WK).
NTAS1.
        MOVE E (WK) TO SN (WK).
ETAS1.
        MOVE E (WK) TO SE (WK).

C :\ MIKROTIP \ TUR >
        TYPE TURPD2. TXT
IDENTIFICATION DIVISION.
PROGRAM-ID. TURPD2.
SECURITY. ** PROGRAM LISTS.
ENVIRONMENT DIVISION.
CONFIGURATION SECTION.
SOURCE-COMPUTER. P2000.
OBJECT-COMPUTER. P2000.
        SPECIAL-NAMES. DECIMAL-POINT IS COMMA.
INPUT-OUTPUT SECTION.
FILE-CONTROL.
        SELECT OUT ASSIGN TO DISK
                ORGANIZATION    IS INDEXED
                ACCESS MODE     IS SEQUENTIAL
                RECORD KEY      IS OUT-KEY
                FILE STATUS     IS WDUR2.
         SELECT LISTE ASSIGN TO PRINTER.
```

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

```
DATA DIVISION.
FILE SECTION.
FD  LISTE LABEL RECORD        IS OMITTED.
01  LINE-OUT                 PIC X (132).
FD  OUT  LABEL RECORD         IS STANDARD
            VALUE OF FILE-ID "C: OUT".
01     OUT-REC.
       03 OUT-KEY            PIC X (3).
       03 TADI               PIC X (34)
       03 TCLS               PIC XX.
       03 TYER               PIC X (14).
       03 TYIL               PIC 99.
       03 TKO                PIC X
       03 TAIL               PIC 9.
       03 TPRS               PIC 9999.
       03 TP1                PIC 999.
       03 TP2                PIC 999.
       03 TP3                PIC 999.
       03 TP4                PIC 999.
       03 TP5                PIC 999.
       03 TP6                PIC 999.
       03 TP7                PIC 999.
       03 TANK               PIC X (24).
       03 TEGT               PIC X.
       03 TISL               PIC X.
       03 TSUR               PIC 9.
       03 TTER               PIC 9.
       03 TKUR               PIC X.
       03 TEORIK.
          05 CF OCCURS 41 TIMES.
             07 T            PIC 9.
       03 UYGULAMA.
          05 DF OCCURS 24 TIMES.
             07 U            PIC 9.
       03 NITELIK.
          05 FF OCCURS 22 TIMES.
             07 N            PIC 9.
       03 EĞITIM.
          05 GF OCCURS 11 TIMES.
             07 E            PIC 9.
WORKING-STORAGE SECTION.
```

```
77 WDUR                  PIC XX.
77 WDUR2                 PIC XX.
77 WGAYE                 PIC X VALUE "Y".
77 WOMER                 PIC X VALUE "Y".
77 WILK                  PIC X VALUE "Y".
77 WSON                  PIC X          VALUE SPACES.
77 WUYARI                PIC X (50) VALUE SPACES.
77 WSAY1                 PIC 9 (4) VALUE 0.
77 WSAY2                 PIC 9 (4) VALUE 0.
01 WX                    PIC X (41) VALUE SPACES.
01 WN REDEFINES WX
   12 WC OCCURS 41 TIMES.
      03 W                PIC 9.
01 WK                    PIC 999 VALUE 0.
01 WK1                   PIC 999 VALUE 0.
01 W1                    PIC 9 VALUE 0.
01 WKEY                  PIC 999 VALUE 0.
01 WS                    PIC 999 VALUE 0.
01 TT                    PIC 9999 VALUE 0.
01 WO                    PIC 9V9999 VALUE 0.
01 WT                    PIC 9999V99 VALUE 0.
01 TU                    PIC 9999 VALUE 0.
01 TN                    PIC 9999 VALUE 0.
01 TE                    PIC 9999 VALUE 0.
77 WTUR                  PIC 9 VALUE 0.
77 WSAYFA                PIC 99 VALUE 0.
01 WL4LER.
   03 WWL4LER OCCURS 6 TIMES.
         07 WL4          PIC 999.
01 WT4LER.
   03 WWL4LER OCCURS 7 TIMES.
         05 WWWL4  OCCURS 41 TIMES.
         07 WL4          PIC 999.
01 BASLIK1.
   03 FILLER              PIC X (10) VALUE SPACES.
   03 LBASI               PIC X (20) B (10).
01  SATIR4.
   03 L4SIRA              PIC XXXBB.


   03 L4L OCURS 41 TIMES.
     05 L41               PIC ZZZ.
```

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

```
01 CIZGI.
   03 FILLER                PIC X (132) VALUE ALL "-".
SCREEN SECTION.
01 BOS BLANK SCREEN.
PROCEDURE DIVISION.
000-ANA.
   OPEN INPUT OUT OUTPUT LISTE.
   DISPLAY BOS.
   IF WDUR = "30"
      MOVE "* DISKETIZDE OUT DOSYASI YOK !!!" TO WUYARI
      PERFORM 800-UYARI 100 TIMES GO TO 000-ENSON.
   PERFORM 000-HAZIRLIK.
000-AL.
   DISPLAY BOS.
   PERFORM 400-OKU VARYING WTUR FROM 1 BY 1 UNTIL WTUR > 4.
000-ENSON.
   CLOSE OUT LISTE.
   STOP RUN.
000-HAZIRLIK.
   MOVE ZEROES TO WL4 (1) WL4 (2) WL4 (3) WL4 (4) WL4 (5) WL4 (6).
   PERFORM 000-SIFIR VARYING WK1 FROM 1 BY 1 UNTIL WK1 >7.
000-SIFIR.
   PERFORM 000-SIFIR 2 VARYING WK FROM 1 BY 1 UNTIL WK > 41.
000-SIFIR 2.
   MOVE ZEROS TO WT4 (WK1 WK).
100-OKU.
   DISPLAY BOS.
200-OKU.
   DISPLAY BOS.
300-OKU.
   DISPLAY BOS.
400-OKU.
   READ OUT AT END GO 000-ENSON.
   PERFORM 400-BASLIK.
   PERFORM 400-ISLEM THRU 400-EXIT UNTIL WSON = "E".
   PERFORM 400-ETASISON VARYING W1 FROM 1 BY UNTIL WK1 > 6.
   CLOSE OUT.
   OPEN INPUT OUT.
   MOVE " " TO WSON.
   PERFORM 000-HAZIRLIK.
400-ISLEM.
```

MARMARA ÜNİVERSİTESİ-YAYINEVİ

```
      DISPLAY OUT-KEY.
      MOVE OUT-KEY TO WKEY L4SIRA.
      MOVE ZEROS TO W1 WT.
      IF WTUR = 4
         MOVE 11 TO WS
         PERFORM ETASI VARYING WK FROM 1 BY 1 UNTIL WK > 11.
   IF WTUR = 3
         MOVE 22 TO WS
         PERFORM NTASI VARYING WK FROM 1 BY 1 UNTIL WK > 22.
   IF WTUR = 2
         MOVE 24 TO WS
         PERFORM UTASI VARYING WK FROM 1 BY 1 UNTIL WK > 24.
   IF WTUR = 1
         MOVE 41 TO WS
         PERFORM TTASI VARYING WK FROM 1 BY 1 UNTIL WK > 41.
   400-READ.
         MOVE ZEROES TO WL4 (1) WL4 (2) WL4 (3) WL4 (4) WL4 (5) WL4
         (6).
         READ OUT AT END MOVE "E" TO WSON.
   400-EXIT. EXIT.
   TTASI.
   *     ADD T (WK) TO TT.
         MOVE T (WK) TO L41 (WK) W1.
         ADD W1 TO WT.
         COMPUTE WK1 = 1 + W1.
         ADD 1 TO WL4 (WK1).
         ADD 1 TO WT4 (WK1 WK).
   UTASI.
   2     ADD U (WK) TO TU.
         MOVE U (WK) TO L41 (WK) W1.
         ADD W1 TO WT.
         COMPUTE WK1 = 1 + W1.
         ADD 1 TO WL4 (WK1).
         ADD 1 TO WT4 (W1 WK).
   NTASI.
         MOVE N (WK) TO L41 (WK) W1.
         ADD W1 TO WT.
         COMPUTE WK1 = 1 + W1.
         ADD 1 TO WL4 (WK1).
         ADD 1 TO WT4 (WK1 WK).
   ETASI.
```

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

```
           MOVE E (WK) TO L41 (WK) W1.
           ADD W1 TO WT.
           COMPUTE WK1 = 1 + W1.
           ADD 1 TO WL4 (WK1).
           ADD 1 TO WT4 (WK1 WK).
400-ETASISON.
           MOVE SPACES TO L4SIRA.
           MOVE O TO WT.
           PERFORM  ETASISON2 VARYING WK FROM 1 BY 1 UNTIL WK >
           WS.
           ADD 1 TO WS.
           IF WS < 42
           Perform ETAŞI SIFIR WARYING WK FROM WS BY 1 UNTIL WK/VW
      *    IF WK1 = 7 WRITE LINE-OUT FROM SATIRS AFTER 2 ELSE
           WRITE LINE-OUT FROM SATIR4 AFTER 2.
ETASISIFIR.
           MOVE ZEROS TO L41 (WK) W1.
ETASISON2.
           MOVE WT4 (WK1) TO L41 (WK) W1.
      *    IF WK1 = 7 MOVE WT4 (WK1 WK) TO L51 (WK).
      *    IF WK1 < 7 COMPUTE WT4 (7 WK) = WT4 (7 WK) +
      *                                    WT4 (WK1 WK) * (WK1 - 1).
400-BASLIK.
      *    IF WILK = "Y" MOVE "N" TO WILK
      *      WRITE LINE-OUT FROM BASLIK1
      *    ELSE
      *       WRITE LINE-OUT FROM BASLIK1 AFTER PAGE.
           WRITE LINE-OUT FROM CIZGI AFTER 2.
800-UYARI.
           DISPLAY (23 13) WUYARI.

C: \ MIKROPTIP \ TUR >
```

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

e - Araştırmada kullanılan anket formu örneği:



T.C. MARMARA ÜNİVERSİTESİ
İKTİSADİ VE İDARİ BİLİMLER FAKÜLTESİ
İŞLETME BÖLÜMÜ
Yönetim ve Organizasyon Anabilim Dalı

Sayın Yönetici,

Ekteki anket formu, Marmara Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Yönetim ve Organizasyon Anabilim Dalı öğretim elemanları tarafından yürütülen "Türkiye'de Turizm Eğitiminde Nitelik" konulu bir araştırmayla ilgilidir.

Araştırmanın amacı; turizm sektöründe istihdam edilecek elemanların eğitiminde ülkemizde mevcut programların gelişen koşullarına uygun olup olmadığını saptamak ve turizm işletmelerinin ihtiyaç duydukları elemanlarda aradıkları niteliklerî belirlemektedir.

İşletmenize yoğun olduğunu bilmekle birlikte, bu anket formunda yer alan soruları cevaplandırmanızın üniversite ile iş dünyası arasındaki ilişkilere katkıda bulunacağını ve elde edilecek sonuçların sektörün yararına kullanılabileceğini düşünüyoruz.

Anket formunun cevaplandırılmasında içtenlikle ilgili ve samimiyetle sorulara doğruluk ve gerçeklik derecesinin belirlenmesinde çok önemli olduğu dikkate alınmalıdır. Sorulara verilecek cevaplar kesinlikle gizli tutulacak ve tüm işletmeler değerlendirilmeden elde edilecek bütün genel veya ortalama nitelikler şeklinde değerlendirilecektir.

Göstereceğiniz ilgi ve alakaya önceden teşekkür eder, başarılarınızın devamını dileriz.

1- İşletme ile ilgili bilgiler :				2- Anket formunu cevaplayan ile ilgili bilgiler :		
1.1 İşletmenin Adı: Tel:				2.1 Adı ve Soyadı		
1.2 Adresi:				2.2 Eğitim Durumu (Son Bitirdiğiniz Okulun Adını Yazınız)	2.2.1 İlk	
1.3 Kuruluş Yeri ve Yılı					2.2.2 Orta	
1.3.1 Yeri		1.3.2 Yılı			2.2.3 Yüksek	
1.4 İşletme Sahipliği	1.4.1 Kamu	1.4.3 Aile Şirketi			2.2.4 Yüksek Lisans	
	1.4.2 Özel	1.4.4 Çok Ortaklı Şirket		2.3 İşletmedeki Göreviniz	2.3.1 Üst Düzey Yöneticisi	GÖREV UNVANINIZ
		1.4.5 Menkul Kıymetler Borsasında Fiyatı Kotasyona Var mı			2.3.2 Orta Düzey Yöneticisi	
		1.4.6 Sadece Otelcilik Şirketler Grubu			2.3.3 Alt Düzey Yöneticisi	
1.5 İşletmenin Sermayesi				2.4 Ne Kadar Süredir Bu Görevde Çalışıyorsunuz	2.4.1 0- 3 Yıl	
1.6 İşletmede Çalışan Toplam Personel Sayısı: Kişi	Eğitim Durumu	1.6.1 İlk	Turizm Eğitimi Veren Okullardan Birinin		2.4.2 3-10 Yıl	
		1.6.2 Orta	1.6.5		2.4.3 10-15 Yıl	
		1.6.3 Yüksek	1.6.6		2.4.4 15 + Yıl	
		1.6.4 Yüksek Lisans	1.6.7	2.5 Bu Görevi Nasıl Gerçekleştirdiniz	2.5.1 Terfi Ederek	
					2.5.2 Başka İşletmelerden Transfer Olarak	
				2.6 1985 Yılında Kaç Kişiye Turizm Konseyi Kurs Katılımı ve Sertifikası	2.6.1 Erkek	2.6.2 Kadın
					2.6.3 Hayır	2.6.4 Yok

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3.1 Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi						
3.2 Türkçe (Genel Kültür ve Kompozisyon)						
3.3 Hukukun Temel Kavramları						
3.4 Genel Matematik						
3.5 Genel Ekonomi (Makro Mikro)						
3.6 [illegible]						
3.7 [illegible]						
3.8 [illegible]						
3.9 Halkoyun (Sosyoloji Mikro ve Makro Boyutlarıyla)						
3.10 Turizm ve Ulaştırma Ekonomisi						
3.11 Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi (Hizmet Arzı ve Yönetimi)						
3.12 Uluslararası Ekonomik ve Turistik İlişkiler						
3.13 Kamu Maliyesi (Vergi Sistemi ve Uygulaması)						
3.14 Personel Yönetimi ve İnsan İlişkileri						
3.15 İşletme Finansmanı						
3.16 Turizm Muhasebesi						
3.17 İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku						
3.18 Türkiye'nin Turizm Coğrafyası						
3.19 Genel Turizm Bilgisi						
3.20 Yiyecek İçecek Üretim Satım ve Teknolojisi						
3.21 Kat Hizmetleri Otel Hizmetleri						
3.22 Bar Yönetimi ve İçki Teknolojisi						

	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3.23 Mutfak ve Restoran Planlaması						
3.24 Lokanta ve Bar Servisi						
3.25 Ön Büro Hizmetleri						
3.26 Kamplara ile İlgili İşletmeler						
3.27 Turistik İşletmelerde Fiziksel Planlama						
3.28 Turizm İşletmelerinde Haberleşme Teknikleri						
3.29 Sosyal Turizm						
3.30 Turistik Yatırım ve Proje Analizi						
3.31 Turizm Politikası ve Planlama						
3.32 Sosyal Psikoloji (Turistik Davranışlar)						
3.33 Sosyoloji						
3.34 Halkla İlişkiler						
3.35 Halk Oyunları ve Halk Müziği						
3.36 Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü						
3.37 Boş Zaman ve Rekreasyon Yönetimi						
3.38 Bilgisayar						
3.39 Çalışma Ekonomisi						
3.40 Turizm Açısından Coğrafi Tarihi						
3.41 Turizm Pazarlaması (Tanıtım-Satış Geliştirme ve Teknikler Analizi)						
3.42						
3.43						

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

4- Aşağıda sıralanmış olan, turizm sektöründe ... bir elemanda bulunması gereken yeteneklere önem derecelerini, hiç önemli yok (0) ile çok önemli (5) arasında belirtiniz.

	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4.1 Bankacılık, Veznedarlık, Para							4.14 Lokanta Servis Teknikleri						
4.2 Bilgisayar							4.15 Menü Tasarımı						
4.3 Temel ve Alet Bakım, Onarımı							4.16 Temel Pişirme Teknikleri						
4.4 Seyahat Acentası Uygulamaları							4.17 Menülerin Hazırlanması						
4.5 Kat Hizmetleri, Yatak, Ahşap ve Döşemelerin Korunması							4.18 Sosların Hazırlanması						
4.6 Güvenlik, Sivrisinek Temizliği İşleri							4.19 Kokteyller ve Hazırlanması						
4.7 Diğer Bölümlerle Kanal İlişkisi							4.20 Bar Servisi Teknikleri						
4.8 Sağlık Kurallarına Uygunluk							4.21 İçki Çeşitleri ve Özellikleri						
4.9 Çiçek Yerleştirme, Bakımı ve Tanzimi							4.22 Diğer Bölümlerle Servis İlişkisi						
4.10 Servise Hazırlık (Mise-en-Place)							4.23 Hazırlayıcı Tipleri, Cinsleri						
4.11 Servis Teknikleri (Self Servis, Finansa, Rus, İngiliz)							4.24 Oda Satış-Muhasebe Fişi, Kayıt ve Kontrolü						
4.12 Hizmetiye Servisi (Kahvaltı, Öğle Yemeğine Servis Yöntemi ve Kişi)							4.25						
4.13 Gözlük İmalcisi Bazı Yemeklerine Servisi							4.26						

5- Aşağıda sıralanmış olan, turizm işletmesinde çalışan bir elemanda bulunması gereken nitelikleri önem derecelerini, hiç önemli yok (0) ile çok önemli (5) arasında belirtiniz.

	(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		(0)	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5.1 Alışılmışın Dışında Düşünebilme							5.13 Karakter Taşıyabilme						
5.2 Alternatifleri Belirleyebilme ve Değerlendirebilme							5.14 Kendini Yenileyebilme						
5.3 Amaçları Belirleyebilme ve Değerlendirebilme							5.15 Misafirlere Samimi Ama Mesafeli Olma						
5.4 Çalışma Süresini İyi Kullanabilme							5.16 Problemleri Çabuk Kavrayabilme						
5.5 Çevresine Karşı Duyarlı Olabilme							5.17 Sözlü ve Sözsüz Konuşabilme						
5.6 Davranışlarının Tutarlı Olma							5.18 Yabancı Dil Bilgisi						
5.7 Dış Görünüşe Etkileyici Olma							5.19 Yerli Kalabilme						
5.8 Dikkatli ve Titiz Çalışma							5.20 Yalın ve Sıcakkanlı Olma						
5.9 İşletmeye Sadakat							5.21 Zor Durumlar Karşısında Moral, Cesaret ve Dirayet Gösterebilme						
5.10 Gerekli ve İlerleyici Araçları Kullanabilme													
5.11 Grup Çalışmalarına Açık Olma							5.22 Tutumlarla İletişim Kurabilme Yetenek						
5.12 İkna Yeteneği							5.23						

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

6. Aşağıda sıralanmış olan, turizm elemanlarının yetişmesini sağlayacak eğitim yöntemlerinin önem derecelerini hiç önemli yok (0) ile çok önemli (5) arasında belirtiniz

	Hiç Önemli Yok (0)	(1)	(2)	(3)	(4)	Çok Önemli (5)
6.1 Turizm Eğitimi Kurumuşlarından Kişilerin Ali Düzeyden Beşiktarak İş Başında Yetiştirilmesini Sağlamak						
6.2 Başka Turizm İşletmelerinde Yetişmiş Bulunan Elemanlarını Transfer etmek						
6.3 Turizm İşletmesi Bünyesinde Çalışan Personelin Kendi Kendini Yetiştirmesini Beklemek						
6.4 Turizm Kurumlarını Kısa Süreli Eğitim Programlarına Katılmasını Sağlamak (Tuğev, Turizm şbl)						
6.5 Turizm Eğitimi Veren Yüksek Okullarda Eğitim Görmüş Elemanları Tercih Etmek						
6.6 Turizm İşletmesi Bünyesinde Eğitim Programlarına Katılmasını Sağlamak						
6.7 Üniversitelerin Hazırladıkları Eğitim Programlarına Katılmasını Sağlamak						

	Hiç Önemli Yok (0)	(1)	(2)	(3)	(4)	Çok Önemli (5)
6.8 Yurt Dışında Konuşuyla İlgili Araştırmalar Yapımını Sağlamak						
6.9 Konuşuyla İlgili Yerli ve Yabancı Yayınları Takip Etmesini Sağlamak						
6.10 Konuşuyla İlgili Konferans ve Seminerlere Katılmasını Sağlamak						
6.11 Turizm Eğitimi Veren Meslek Lisetlerinde Eğitim Görmüş Elemanları Tercih Etmek						
6.12						
6.13						
6.14						

BU ARAŞTIRMA HAKKINDA DÜŞÜNCE VE ÖNERİLERİNİZ

Anketörün Adı ve Soyadı

..../..../1988

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

II. BÖLÜM

ARAŞTIRMA KAPSAMINA GİREN İŞLETMELERLE İLGİLİ BİLGİLER

MARMARA ÜNİVERSİTESİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

T.C. YÜKSEKÖĞRETİM KURULU
MARMARA
ÜNİVERSİTESİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

A- RESTAURANTLARLA İLGİLİ BİLGİLER

a- Araştırma Kapsamına Giren Restaurantların Kuruluş Yılları ve Yerleri:

Araştırma kapsamına giren restaurantlardan kuruluş yıllarıyla ilgili olarak aşağıdaki veriler elde edilmiştir.

KURULUŞ YILLARI / RESTAURANT SINIFI	Turistik Restaurant	1. sınıf Restaurant	2. sınıf Restaurant	TOPLAM	%
1900 - 1929	2	-	-	2	4.08
1930 - 1939	1	-	-	1	2.04
1940 - 1949	2	-	-	2	4.08
1950 - 1959	2	1	-	3	6.12
1960 - 1969	4	2	3	9	18.37
1970 - 1979	6	3	1	10	20.41
1980 - 1988	12	4	6	22	44.90
TOPLAM	29	10	10	49	100

Tablo - 2: Araştırma Kapsamına Giren Restaurantların Kuruluş Yıllarına Göre Dağılımı

Anket çalışması yapılan restaurantların toplamı 49'dur. Bunların 2'si 1900-1929 yılları arasında kurulmuştur. 1930-1939 yılları arasında kurulmuş 1, 1940-1949 yılları arasında kurulmuş 2, 1950-1959 yılları arasında kurulmuş 3, 1960 - 1969 yılları arasında kurulmuş 9, 1970 - 1979 yılları arasında kurulmuş 10 ve 1980-1988 yılları arasında kurulmuş 22 restaurant ile görüşülmüştür.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

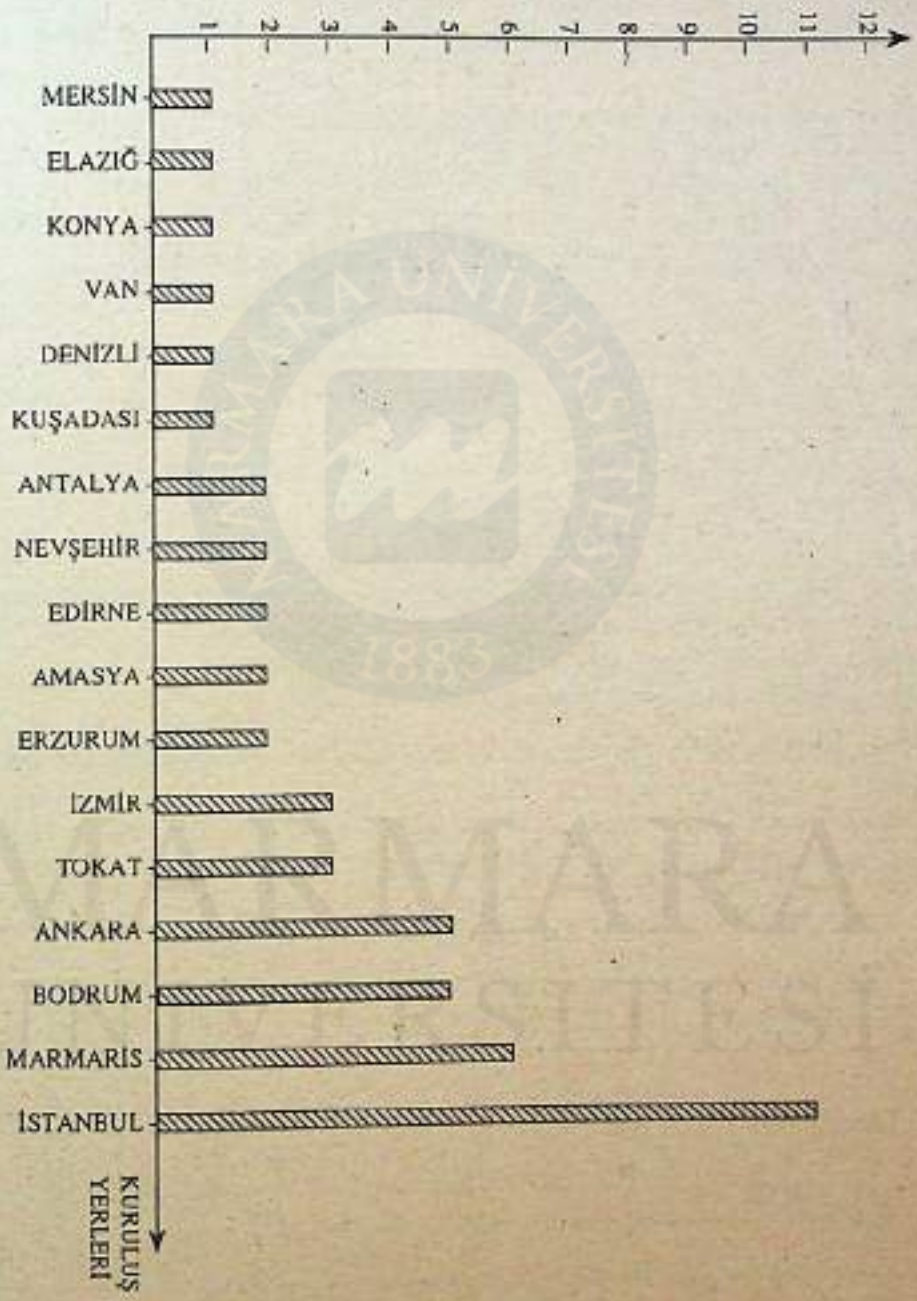
Araştırma kapsamına giren restaurantların kuruluş yerlerine göre dağılımı Tablo -3'de görüldüğü gibidir:

KURULUŞ YERLERİ / RESTAURANT SINIFI	Turistik Restaurant	I. sınıf Restaurant	2. sınıf Restaurant	TOPLAM	%
İSTANBUL	4	5	2	11	22.50
ANKARA	-	3	2	5	10.20
İZMİR	2	1	-	3	6.12
ANTALYA	2	-	-	2	4.08
MERSİN	1	-	-	1	2.04
NEVŞEHİR	2	-	-	2	4.08
EDİRNE	1	-	1	2	4.08
ELAZIĞ	1	-	-	1	2.04
TOKAT	3	-	-	3	6.12
AMASYA	2	-	-	2	4.08
KONYA	1	-	-	1	2.04
BODRUM	1	1	3	5	10.20
VAN	1	-	-	1	2.04
MARMARİS	4	-	2	6	12.22
DENİZLİ	1	-	-	1	2.04
ERZURUM	2	-	-	2	4.08
KUŞADASI	1	-	-	1	2.04
TOPLAM	29	10	10	49	100

Tablo- 3 Araştırma Kapsamına giren Restaurantların Kuruluş Yerlerine Göre Dağılımı

Araştırma kapsamına giren restaurantların 11'i İstanbul ilinde faaliyet göstermektedir. Marmaris'de 6, Ankara ve Bodrum'da 5 restaurant ile görüşülmüştür. İzmir ve Tokat illerinde 3'er, Antalya, Nevşehir, Edirne, Amasya, Erzurum'da 2'şer restaurantla anket çalışması yapılmıştır. Mersin, Elazığ, Konya, Van, Denizli, Kuşadası'nda ise 1'er restaurantla görüşülmüştür.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ



Şekil - 2 Araştırma Kapsamına Giren Restaurantların Kuruluş Yerlerine Göre Dağılımı

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

b- Araştırma Kapsamına Giren Restaurantların Mülkiyet Yapısı ve Çalışan Personel Sayısı:

Restaurantların mülkiyet yapıları sayısal ve oransal olarak aşağıda gösterildiği gibidir.

MÜLKİYET YAPISI / RESTAURANT SINIFI	Turistik Restaurant	1. sınıf Restaurant	2. sınıf Restaurant	TOPLAM	%
ÖZEL	28	10	10	48	97.96
KAMU	1	-	-	1	2.04
TOPLAM	29	10	10	49	100

Tablo-4 : **Araştırma Kapsamına Giren Restaurantların Mülkiyet Yapısı**

Anket çalışması yapılan restaurantların mülkiyet yapıları incelendiğinde, bunların 48'inin özel teşebbüs, 1'inin ise kamu kuruluşu olduğu görülmektedir. Bu sonuçtan hareketle turizm sektöründe faaliyette bulunan restaurantların çoğunluğunun özel teşebbüse ait işletmeler olduğunu söyleyebiliriz.

Restaurantlarda çalışan personelin eğitim düzeyleri ise Tablo-5'de görüldüğü gibidir:

EĞİTİM DÜZEYLERİ		TOPLAM	%
İLK		1.108	65.25
ORTA	Turizm ve Otelcilik Meslek Lisesi Mezunları	59	3.48
	Klasik Lise Mezunları	482	28.38
YÜKSEK	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okl. Mezunları	3	0.18
	Diğer Yüksek Okul ve Fakülte Mezunları	46	2.71
YÜKSEK LİSANS		-	-
TOPLAM		1.698	100

Tablo-5: **Araştırma Kapsamına Giren Restaurantlarda Çalışanların Eğitim Düzeyleri**

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Tablo 5'i incelediğimizde, anket çalışması yapığımız restaurantlarda çalışan toplam personel sayısının 1.698 kişi olduğu görülmektedir. Çalışan bu 1.698 kişinin 1.108'i (% 65.25) ilkokul, 541'i (% 31.86) orta dereceli okul mezunudur. 49 kişi (% 2.89) yüksek tahsilini tamamlamıştır. Araştırma kapsamına giren restaurantlarda çalışanlardan yalnızca 62'si (% 3.66) mesleki turizm eğitimi veren okullardan mezun olmuştur.

c- Anket Formunu Cevaplayan Restaurant Yöneticilerinin Görev Ünvanları ve Eğitim Düzeyleri:

Anket çalışmasına katılan restaurant yöneticilerinin görev ünvanlarına göre yönetim kademesindeki yerleri Tablo-6'da görüldüğü gibidir:

YÖNETİCİNİN GÖREV ÜNVANI / RESTAURANT SINIFI	Turistik Restaurant	1. sınıf Restaurant	2. sınıf Restaurant	TOPLAM	%
ORTA DÜZEY YÖNETİCİ	5	4	2	11	22.45
ÜST DÜZEY YÖNETİCİ	24	6	8	38	77.55
TOPLAM	29	10	10	49	100

Tablo-6: **Anket Formunu Cevaplayan Restaurant Yöneticilerinin Yönetim Kademesindeki Yerleri**

Anket formunu cevaplayan restaurant yöneticilerinin görev ünvanlarına bakıldığında, 11'inin (% 22.45) orta düzey yöneticisi, 38'inin (% 77.55) üst düzey yöneticisi olduğu görülmektedir.

Üst düzey yöneticileri restaurant sahip-yöneticisi, maitre d'hotel, yiyecek içecek müdürü, orta düzey yöneticileri restaurant şefi, yiyecek içecek şefi gibi görev ünvanları taşımaktadırlar.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Anket çalışmasına katılan restaurant yöneticilerinin eğitim düzeyleri Tablo-7'de görüldüğü gibidir:

EĞİTİM DÜZEYLERİ / RESTAUNAT SINIFI	Turistik Restaurant	1. sınıf Restaurant	2. sınıf Restaurant	TOPLAM	%
İLK	8	3	2	13	26.55
ORTA	12	2	4	18	36.72
YÜKSEK	8	4	3	15	30.61
YÜKSEK LİSANS	1	1	1	3	6.12
TOPLAM	29	10	10	49	100

Tablo-7: **Anket Formunu Cevaplayan Restaurant Yöneticilerinin Eğitim Düzeyleri**

Restaurantlarda çalışan yöneticilerin eğitim düzeylerine bakıldığında, 13'ünün (% 26.55) ilkokul, 18'inin ortaokul (% 36.72), 15'inin yüksek okul (% 30.61) mezunu oldukları görülmektedir. Ayrıca restaurant yöneticilerinden 3'ü (% 6.12) yüksek lisans yapmışlardır.

Araştırma kapsamına giren restaurantlarda çalışanların genelde eğitim düzeylerinin ilk ve orta dereceli okullar seviyesinde olduğu görülmektedir. Ayrıca genelde restaurantlarda çalışanların eğitim düzeylerinin, seyahat acentesinde çalışanlara oranla daha düşük olduğu saptanmıştır. (bkz. s. 49 ve s. 59).

d- Anket Formunu Cevaplayan Restaurant Yöneticilerinin Bu Göreve Nasıl Geldikleri ve Ne Kadar Süredir Bu Görevde Çalıştıklar:

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Anket formunu cevaplayan restaurant yöneticilerinin bulundukları göreve nasıl geldikleri Tablo-8'de görüldüğü gibidir:

GÖREVE GELİŞ ŞEKİLLERİ / RESTAURANT SINIFI	Turistik Restaurant	1. sınıf Restaurant	2. sınıf Restaurant	TOPLAM	%
TERFİ	24	4	5	33	67.35
TRANSFER	5	6	5	16	32.65
TOPLAM	29	10	10	49	100

Tablo-8: **Anket Formunu Cevaplayan Restaurant Yöneticilerinin Göreve Geliş Şekilleri**

Araştırma kapsamına giren restaurantlarda çalışan toplam 49 yöneticinin bulundukları göreve geliş şekilleri incelendiğinde, terfi ederek bulundukları göreve gelenlerin sayısının 33 (% 67.35), transfer olarak bulundukları göreve gelenlerin sayısının ise 16 (% 32.65) olduğu görülmektedir.

Araştırma kapsamına giren restaurant yöneticilerinin bulundukları görevde ne kadar süredir çalıştıkları Tablo-9'da görüldüğü gibidir:

AYNI GÖREVDE ÇALIŞMA SÜRELERİ / RESTAURANT SINIFI	Turistik Restaurant	1. sınıf Restaurant	2. sınıf Restaurant	TOPLAM	%
0-5	12	4	5	21	42.85
5-10	8	3	4	15	30.61
10-15	1	-	-	1	2.04
15- +	8	3	1	12	24.50
TOPLAM	29	10	10	49	100

Tablo-9: **Anket Formunu Cevaplayan Restaurant Yöneticilerinin Ne Kadar Süredir Bu Görevde Çalıştıkları**

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Buna göre, 49 restaurant yöneticisinden 21'i (% 42.85) 0-5 yıldır, 15'i (% 30.61) 5-10 yıldır, 1'i (% 2.04) 10-15 yıldır ve 12'si (% 24.50) 15- + yıldır aynı görevde çalışmaktadır.

Göreve yeni başlamış ya da 5 yıldır aynı restaurantta yöneticilik yapanların oranının daha fazla olması, genelde restaurantlarda "yönetici personel devir hızının" yüksek olduğunu ve yönetici pozisyonuna gelen kişilerin çeşitli nedenlerle (yüksek ücret, daha iyi çalışma koşulları v.b. gibi) başka restaurantlara transfer olduklarını göstermektedir.

e- Anket Formunu Cevaplayan Restaurant Yöneticilerinin 1987 Yılında Katıldıkları Turizm Konulu Kurs, Seminer ve Konferanslar:

Araştırma kapsamına katılan restaurant yöneticilerinin 1987 yılında katıldıkları turizm konulu kurs, seminer ve konferanslar Tablo-10'da görüldüğü gibidir:

KATILANLAR / KATILMAYANLAR — RESTAURANT SINIFI	Turistik Restaurant	1. sınıf Restaurant	2. sınıf Restaurant	TOPLAM	%
KATILANLAR	2	3	-	5	10.20
KATILMAYANLAR	27	7	10	44	89.80
TOPLAM	29	10	10	49	100

Tablo-10: **Anket Formunu Cevaplayan Restaurant Yöneticilerinin 1987 Yılında Katıldıkları Turizm Konulu Kurs, Seminer ve Konferanslar**

Buna göre anket formunu cevaplayan restaurant yöneticilerinin yalnızca 5'i (% 10.20) 1987 yılında turizm konulu kurs, seminer ve konferanslara katılmışlardır. 44'ü ise (% 89.80), turizm konulu kurs, seminer ve konferanslara katılmamışlardır. Bunun nedeni, restaurantlarda çalışan üst, orta ve alt düzey yöneticilerinin eğitim düzeylerinin düşük olmasından ve eğitime gereken önemi vermemelerinden kaynaklanmaktadır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

f- Araştırma Kapsamına Giren Restaurantların Dökümü:

RESTAURANT YERİ:	RESTAURANT ADI:	RESTAURANT SINIFI:
AMASYA (05)	BAHÇELİ BAHAR	T
	ÇİÇEK LOKANTASI	T
ANKARA (06)	CHİNA TOWN	1
	PANORAMA RESTAURANT	2
	RV RESTAURANT	1
	WASHİNGTON RESTAURANT	1
	YENİ KARPİÇ RESTAURANT	2
ANTALYA (07)	YAT RESTAURANT	0
	YEDİ MEHMET RESTAURANT	T
BODRUM (48)	AMPHORA RESTAURANT	2
	CHİNESE RESTAURANT	1
	HAN RESTAURANT	2
	KÖRFEZ RESTAURANT	T
	MASA RESTAURANT	2
DENİZLİ (20)	GÜRSOY RESTAURANT	T
EDİRNE (22)	ÇATI RESTAURANT	T
	KERVANSARAY A.Ş. BP LOKANTA	2
ELAZIĞ (23)	ALTINŞİŞ TURİSTİK RESTAURANT	T
	KİLİS KEBAP SALONU	T
ERZURUM (25)	GÜZELYURT RESTAURANT	T
	TURİSTİK TUFAN	T
İSTANBUL (34)	BEYTİ TURİSTİK İŞL. VE GIDA SAN.	1
	DÖRTLER ET LOKANTASI	2
	FAÇYO LOKANTASI KOLL.ŞTİ.	1
	FLORYA KOSOVA ET LOK. TİC. LTD. ŞTİ.	1
	GELİK ET LOKANTASI	1
	GÜLİSTAN RESTAURANT	T
	HASIR TUR. TES. VE İSL.A.Ş.	1
	PALET 2 A.Ş.	2
	PANDELİ LOKANTASI KOLL.ŞTİ.	0

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

	SWISS TURİSTİK TES. İŞL.A.Ş.	1
	TOPKAPI SARAY LOKANTACILIK A.Ş.	0
İZMİR (35)	DENİZ RESTAURANT	T
	KAZAN RESTAURANT	T
	Y. KORDELYA RESTAURANT	1
KONYA (42)	ŞİFA RESTAURANT	T
KUŞADASI (09)	LİMAN RESTAURANT	T
MARMARİS (48)	BAMBOO RESTAURANT	2
	BİRTAT RESTAURANT	T
	MOBİDİK RESTAURANT	T
	TİLLA RESTAURANT	2
	YENGEÇ RESTAURANT	T
MERSİN (33)	GÜLİSTAN RESTAURANT	T
NEVŞEHİR (50)	ALTINOCAK RESTAURANT	T
	HANEDAN RESTAURANT	T
TOKAT (60)	CİMCİM LOKANTASI	T
	PARK RESTAURANT	T
	SARAY LOKANTASI	T
VAN (65)	TURİSTİK KÖŞK	T

B- SEYAHAT ACENTELERİYLE İLGİLİ BİLGİLER:

a- Araştırma Kapsamına Giren A Grubu Seyahat Acentelerinin Kuruluş Yılları ve Yerleri

Araştırma kapsamına giren seyahat acentelerinin kuruluş yılları Tablo-11'de görüldüğü gibidir:

TOPLAM SEYAHAT ACENTELERİ / KURULUŞ YILLARI	1940-1949	1950-1959	1960-1969	1970-1979	1980-1988
35	1	3	7	14	10
%	2.86	8.57	20.00	40.00	28.57

Tablo-11: Araştırma Kapsamına Giren A Grubu Seyahat Acentelerinin Kuruluş Yıllarına Göre Dağılımı

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Tablo 11'den izlenebileceği gibi, araştırma kapsamına alınan toplam 35 adet A grubu seyahat acentesinin 1'i 1940-1949 yılları arasında, 3'ü 1950-1959 yılları arasında, 7'si 1960-1969 yılları arasında kurulmuşlardır. 1970-1979 yılları arasında ise 14 seyahat acentesi kurulmuştur. Bu sayı daha önceki yıllarda kurulan seyahat acentelerinin sayısından daha fazladır. Anket formu uygulanan seyahat acentelerinin 10'u 1980-1988 yılları arasında kurulmuş olan seyahat acenteleridir.

Tablo-11 incelendiğinde 70'li yıllardan günümüze kadar kurulan seyahat acentesi sayısının 70'li yıllara kadar kurulanlardan daha fazla olduğu görülmektedir. Bunun nedeni, 70'li yıllardan sonra ülkemizin turizm potansiyelinin artmasından ve bu artışa paralel olarak, sunulan hizmetin planlanmasında ve organize edilmesinde seyahat acentelerinin öneminin anlaşılmasından kaynaklanmaktadır. Seyahat acenteleri turizm sektörünün itici gücüdür ve ülkemizde turizmin gelişmesinde önemli bir rol oynamaktadırlar.

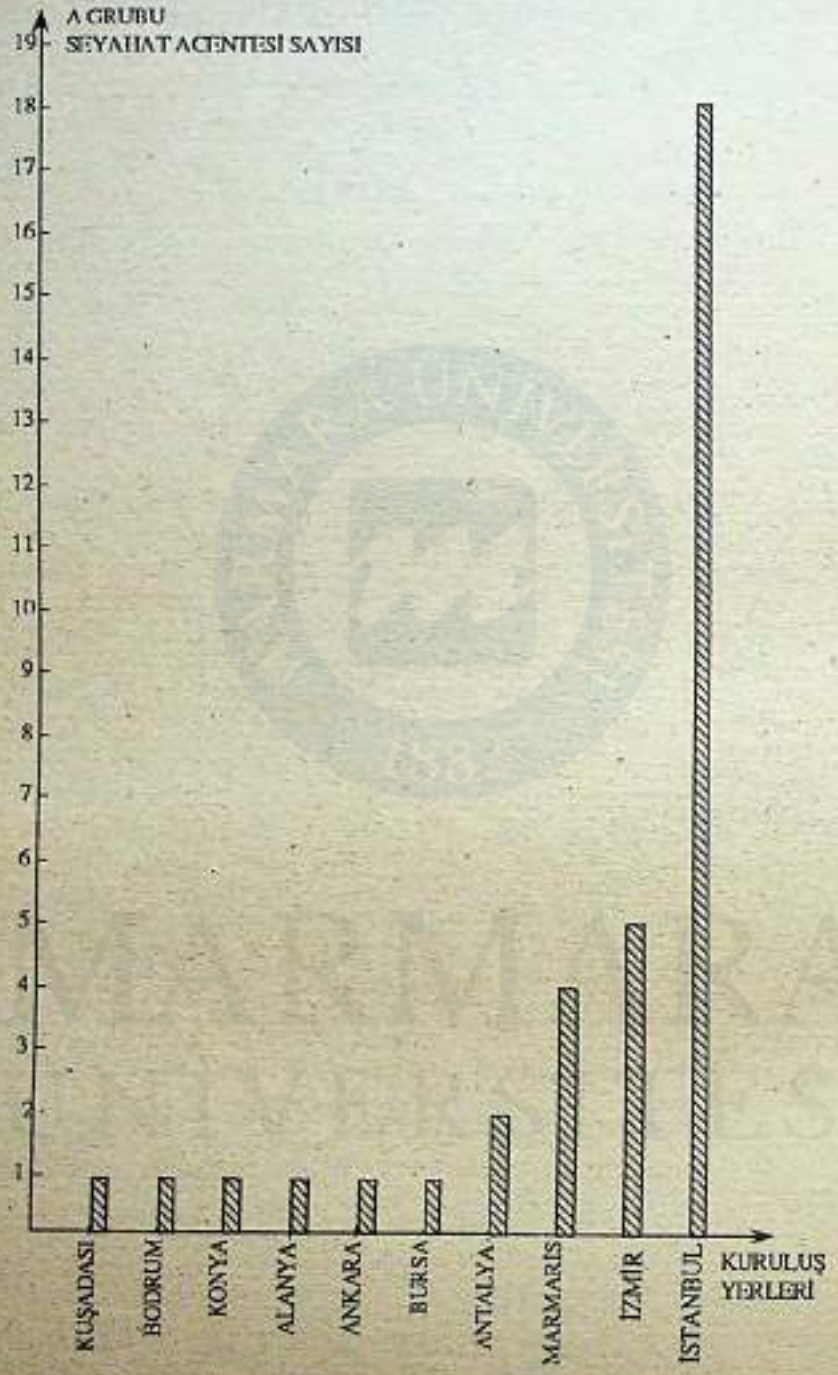
Araştırma kapsamına giren seyahat acentelerinin kuruluş yerlerine göre dağılımı Tablo-12'de görüldüğü gibidir:

KURULUŞ YERLERİ	A GRUBU SEYAHAT ACENTESİ SAYISI	%
ANKARA	1	2.86
İSTANBUL	18	51.48
İZMİR	5	14.30
ANTALYA	2	5.72
ALANYA	1	2.86
BURSA	1	2.86
KONYA	1	2.86
BODRUM	1	2.86
MARMARİS	4	11.44
KUŞADASI	1	2.86
TOPLAM	35	100

Tablo-12: Araştırma Kapsamına Giren A Grubu Seyahat Acentelerinin Kuruluş Yerlerine Göre Dağılımı

Görüşülen A grubu seyahat acentelerinin büyük bir çoğunluğunun (18'inin) İstanbul'da bulunduğu görülmektedir. İzmir'de 5, Marmaris'te 4, Antalya'da 2 seyahat acentesi ile görüşülmüştür. Ankara, Antalya, Alanya, Bursa, Konya, Bodrum, Kuşadası'nda ise 1 er adet seyahat acentesi yöneticisi ile görüşme yapılmıştır. Özellikle İstanbul'da faaliyette bulunan seyahat acentelerinin seçilmesinin nedeni, bu seyahat acentelerinin faaliyetlerinin daha kapsamlı olmasından kaynaklanmaktadır. Başka deyişle, ana kütlenin özelliklerini daha iyi yansıtabilecekleri düşünülmüştür.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ



Şekil - 3 **Araştırma Kapsamına Giren A Grubu Seyahat Acenteleri Kuruluş Yerlerine Göre Dağılımı**

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

b- Araştırma Kapsamına Giren A Grubu Seyahat Acentelerinin Mülkiyet Yapısı ve Çalışan Personel Sayısı:

Araştırma kapsamına giren seyahat acentelerinin mülkiyet yapılarıyla ilgili olarak Tablo-13'deki veriler elde edilmiştir:

MÜLKİYET YAPISI	A GRUBU SEYAHAT ACENTESİ SAYISI	%
ÖZEL	32	91.43
KAMU	3	8.57
TOPLAM	35	100

Tablo-13: **Araştırma Kapsamına Giren A Grubu Seyahat Acentelerinin Mülkiyet Yapısı**

Anket çalışmasını yürüttüğümüz A grubu seyahat acentelerinin mülkiyet yapılarına bakıldığında, toplam 35 seyahat acentesinin, 32 adedinin (% 91.43) özel teşebbüse ait olduğu görülmektedir. Görüşülen seyahat acentelerinin 3'ü (% 8.57) kamu teşebbüsüdür. Bu da, Türkiye'de faaliyette bulunan seyahat acentelerinin genelde özel teşebbüs kuruluşları olduğunu göstermektedir.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Araştırma kapsamına giren A grubu seyahat acentelerinde çalışan personelin eğitim düzeyi Tablo-14'de görüldüğü gibidir.

EĞİTİM DÜZEYLERİ		A GRUBU SEYAHAT ACENTESİ	%
İLK		199	13.60
ORTA	Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi Mezunları	40	2.73
	Klasik Lise Mezunları	889	60.80
YÜKSEK	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okl. Mezunları	12	0.81
	Diğer Yüksek Okul ve Fakülte Mezunları	308	21.05
YÜKSEK LİSANS	Tez Konusu Turizmle İlgili	1	0.06
	Tez Konusu Diğer Konularla İlgili	13	0.95
TOPLAM		1.462	100

Tablo-14: **Araştırma Kapsamına Giren A Grubu Seyahat Acentelerinde Çalışanların Eğitim Düzeyleri**

Araştırma kapsamına giren seyahat acentelerinde çalışan toplam 1.462 personelden 199'u (% 13,60) ilköğrenimlerini, 929'u (% 63.53) ortaöğrenimlerini tamamladıktan sonra seyahat acentelerinde çalışmaya başlamışlardır. Ortaöğrenimlerini tamamladıktan sonra seyahat acentelerinde çalışmaya başlayan 929 kişiden 40'ı (% 2.73) otelcilik ve turizm meslek lisesi mezunudur. Ayrıca araştırma kapsamına giren seyahat acentelerinde çalışanlardan 320'si (% 21,86) yükseköğrenim görmüşlerdir. Ancak, turizm konusunda yükseköğrenim görmüş olanların sayısı yalnızca 12'dir (% 0.81) yüksek lisans yapanların ise 14'tür (% 1.01) Bu 14 kişiden 1'i (% 0.06) turizm konusunda tez çalışması yapmıştır.

c- Anket Formunu Cevaplayan A Grubu Seyahat Acentesi Yöneticilerinin Görev Ünvanları ve Eğitim Düzeyleri

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Görüşülen A grubu seyahat acentesi yöneticilerinin görev ünvanları Tablo-15'de görüldüğü gibidir.

GÖREV ÜNVANI	A GRUBU SEYAHAT ACENTESİ SAYISI	%
ALT DÜZEY YÖNETİCİSİ	5	14.29
ORTA DÜZEY YÖNETİCİSİ	10	28.57
ÜST DÜZEY YÖNETİCİSİ	20	57.14
TOPLAM	35	100

Tablo-15: **Anket Formunu Cevaplayan A Grubu Seyahat Acentesi Yöneticilerinin Yönetim Kademesindeki Yerleri**

Anket yöntemi kullanılarak görüşülen 35 adet seyahat acentesi yöneticisinin 5'i (% 14.29) alt düzey, 10'u (% 28.57) orta düzey, 20'si (% 57.14) üst düzey yöneticisidir. Üst düzey yöneticileri yönetim kurulu başkanı, genel müdür gibi görev ünvanları; orta düzey yöneticileri operasyon müdürü, incoming müdürü, muhasebe müdürü gibi görev ünvanları; alt düzey yöneticileri tur şefi, rezervasyon şefi gibi görev ünvanları taşımaktadırlar.

Araştırma kapsamına giren, A grubu seyahat acentelerinde çalışan yöneticilerin eğitim düzeyleri Tablo-16'da görüldüğü gibidir.

EĞİTİM DÜZEYLERİ		A GRUBU SEYAHAT ACENTESİ SAYISI	%
İLK		-	-
ORTA		8	22.86
YÜKSEK	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okl. Mezunları	2	5.71
	Diğer Yüksek Okul ve Fakülte Mezunları	21	60.00
YÜKSEK LİSANS		4	11.43
TOPLAM		35	100

Tablo-16: **Anket Formunu Cevaplayan A Grubu Seyahat Acentesi Yöneticilerinin Eğitim Düzeyleri**

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Anket formunu cevaplayan, toplam 35 yöneticiden 8'i (% 22.86) ortaöğrenimlerini, 23'ü (% 65,71) yükseköğrenimlerini tamamlamışlardır. Turizm Otelcilik Meslek Lisesi mezunu seyahat acentesi yöneticisi bulunmamaktadır. Yükseköğrenim yapmış 23 seyahat acentesi yöneticisinden yalnızca 2'si (% 5.71) Turizm ve Otelcilik Yüksek Okulu mezunudur. Yüksek lisans yapmış olan 4 seyahat acentesi yöneticisinden (% 11.43) hiç birisi turizm konusunda tez çalışması yapmamıştır.

Genelde seyahat acentesi yöneticilerinin mesleki turizm eğitim veren okullardan mezun olmadıkları görülmektedir (7).

d- Anket Formunu Cevaplayan A Grubu Seyahat Acentesi Yöneticilerinin Bu Göreve Nasıl Geldikleri ve Ne Kadar Süredir ve Bu Görevde Çalıştıkları

Araştırma kapsamına giren seyahat acentelerinde çalışan yöneticilerin bu göreve nasıl geldikleri Tablo-17'de görüldüğü gibidir:

GÖREVE GELİŞ ŞEKİLLERİ	YÖNETİCİ SAYISI	%
TERFİ	20	57.14
TRANSFER	15	42.86
TOPLAM	35	100

Tablo-17: **Anket Formunu Cevaplayan A Grubu Seyahat Acentesi Yöneticilerinin Göreve Geliş Şekilleri**

Görüşülen yöneticilerin 20'si (% 57.14) terfi ederek, 15'i (% 42.86) başka bir işletmeden transfer olarak halen çalıştıkları göreve gelmiştir.

(7) Bu da 1984 yılında Behlül ÜSDİKEN ve Şükrü YARCAN tarafından yapılmış olan araştırmanın sonuçlarını pekiştirmektedir. Ayrıntılı bilgi için bkz. Behlül ÜSDİKEN, Şükrü YARCAN, "Seyahat İşletmelerinde Sahip ve Profesyonel Yöneticiler" B.Ü. 3. Turizm Eğitimi Kongresi 1984, T.C. Turizm Bankası A.Ş. Yayını, Ankara, 1987 s. 57-63.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Seyahat acentesi yöneticilerinin bulundukları görevde çalışma süreleri Tablo-18'de görüldüğü gibidir:

AYNI GÖREVDE ÇALIŞMA SÜRELERİ	YÖNETİCİ SAYISI	%
0-5	19	54.29
5-10	6	17.14
10-15	4	11.43
15- +	6	17.14
TOPLAM	35	100

Tablo-18: Anket Formunu Cevaplayan A Grubu Seyahat Acentesi Yöneticilerinin Ne Kadar Süredir Bu Görevde Çalıştıkları

Anket formunu cevaplayan seyahat acentesi yöneticilerinin bulundukları görevde çalışma süreleri incelendiğinde, sözkonusu yöneticilerin 19'unun (% 54.29) 0-5 yıl, 6'sının (% 17.14) 5-10 yıl ve 4'ünün (% 11.43) 10-15 yıldır aynı işletmede çalıştıkları görülmektedir. Altı yönetici ise (% 17.14) 15 yıldan daha fazla bir süredir aynı işletmede çalıştıklarını belirtmişlerdir. Bu da, seyahat acentelerinde yönetici personel devir hızının yüksek olduğunu göstermektedir. Ayrıca, seyahat acentelerindeki, yönetici personel devir hızının restaurantlar ve konaklama tesislerine oranla daha yüksek olduğu saptanmıştır.

e- Anket Formunu Cevaplayan A Grubu Seyahat Acentesi Yöneticilerinin 1987 Yılında Katıldıkları Turizm Konulu Kurs, Seminer ve Konferanslar

Araştırma kapsamına giren seyahat acentesi yöneticilerinin 1987 yılında düzenlenen turizm konulu kurs, seminer ve konferanslara katılma oranları Tablo-19'da görüldüğü gibidir.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

KATILANLAR / KATILMAYANLAR	YÖNETİCİ SAYISI	%
KATILANLAR	17	48.57
KATILMAYANLAR	18	51.43
TOPLAM	35	100

Tablo-19: Anket Formunu Cevaplayan A Grubu Seyahat Acentesi Yöneticilerinin 1987 Yılında Katıldıkları Turizm Konulu Kurs, Seminer ve Konferanslar

Ankete cevap veren 35 seyahat acentesi yöneticisinin 17'si (% 48.57) turizm konulu kurs, seminer ve konferanslara katıldığını 18'i ise (% 51.43) bu tür kurs, seminer ve konferanslara katılmadığını belirtmiştir. Restaurant ve konaklama tesisi yöneticilerinin bu soruya verdikleri cevapla karşılaştırıldığında, seyahat acentesi yöneticilerinin turizm konulu kurs, seminer ve konferanslara katılma konusunda daha istekli oldukları görülmektedir. Bu da, genelde seyahat acentelerinde çalışanların eğitim düzeylerinin yüksek olmasından kaynaklanmaktadır.

f- Araştırma Kapsamına Giren Seyahat Acentelerinin Dökümü:

SEYAHAT ACENTESİ YERİ	SEYAHAT ACENTESİ ADI	SEYAHAT ACENTESİ GRUBU
ALANYA (07)	PAMFİLYA TURİZM A.Ş.	A
ANKARA (06)	TURBAN SEYAHAT ACENTASI ANK. ŞB.	A
ANTALYA (07)	MANDALİN TURİZM END. VE İŞL.	A
	SUNSPOT SEYAHAT LTD.ŞTİ.	A
BODRUM (48)	MOTİF TURİZM YAT İŞL. A.Ş.	A
BURSA (16)	NARTUR SEYAHAT ACENTESİ	A
İSTANBUL (34)	BOSFOR TURİZM İŞL.	A
	CAMEL TOURS	A
	ÇELEBİ TURİZM VE SEY. ACENT. A.Ş.	A

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

	DURU TURİZM A.Ş.	A
	EFESTUR TURİZM İŞL.A.Ş.	A
	ELİTUR TURİZM ORG. A.Ş.	A
	EVREN SEYAHAT ACENTESİ	A
	GÜRKAY TUR. HİZMET VE İŞL. LTD. ŞTİ.	A
	KONGRESİST ULUSLAR. KONG. OR. AŞ.	A
	KÜLTÜR TURİZM VE TİC. LTD. ŞTİ.	A
	ROY TURİZM	B
	STFA SEYAHAT ACENTESİ	AG
	SULTAN TURİZM A.Ş.	A
	TURA TURİZM ADİ. KOM. ŞTİ.	A
	TURA TURİZM	A
	TURBAN SEYAHAT ACENTESİ İST. MRKZ.	A
	TRANS ORİENT SEYAHAT ACENTESİ A.Ş.	A
	VARAN TURİZM SEYAHAT A.Ş.	A
İZMİR (35)	ANBA TUR. A.Ş.	A
	DUTİLH SEYAHAT ACENTESİ KOLL. ŞTİ.	A
	EGETUR SEYAHAT ACENTESİ	A
	TURBAN SEYAHAT ACENTESİ İZMİR Ş.B.	A
	ZA-NA TURİZM TİC. A.Ş.	A
KONYA (42)	OK-TURİZM SEYAHAT ACENTESİ	B
KUŞADASI (09)	DİANA TURİZM OTELCİLİK TİC. SAN. AŞ.	A
MARMARİS (48)	ALKOR YAT TURİZM İŞL. A.Ş.	A
	ORSA YATÇILIK A.Ş.	A
	TANTUR TURİZM SEYAHAT LTD. ŞTİ.	A
	YEŞİL MARMARİS TUR. VE YAT. İŞL. A.Ş.	A

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

C- KONAKLAMA TESİSLERİYLE İLGİLİ BİLGİLER:

a- Araştırma Kapsamına Giren Konaklama Tesislerinin Kuruluş Yılları ve Yerleri:

Araştırma kapsamına giren konaklama tesislerinin kuruluş yıllarına göre dağılımı Tablo-20'de görüldüğü gibidir:

KURULUŞ YILLARI / KONAKLAMA TESİSİ SINIFI	1*	2*	3*	4*	5*	M1	M2	T1	T2	0	TOPLAM	%
1900-1929	-	1	1	2	-	-	-	-	-	-	4	3.85
1930-1939	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0.96
1940-1949	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
1950-1959	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	0.96
1960-1969	6	3	7	4	2	1	2	-	1	-	26	25.00
1970-1979	3	6	7	6	1	-	-	3	-	1	27	25.96
1980-1988	1	6	22	8	5	-	-	3	-	-	45	43.27
TOPLAM	11	16	38	20	8	1	2	6	1	1	104	100

Tablo-20: **Araştırma Kapsamına Giren Konaklama Tesislerinin Kuruluş Yıllarına Göre Dağılımı**

Tablodan da görüldüğü gibi araştırma kapsamına 93 otel, 3 model, 7 tatil köyü ve 1 oberj olmak üzere toplam 104 konaklama tesisi girmektedir.

Görüşülen konaklama tesislerinin kuruluş yıllarına göre dağılımına bakıldığında, özellikle 1980'li yıllarda konaklama tesisi sayısında büyük bir artış olduğu görülmektedir. Araştırma kapsamına giren 104 konaklama tesisinden 45'i (% 43.27) 1980-1988 yılları arasında kurulmuştur. Bu da, 12 Eylül sonrasının güven ortamında müteşebbislerin turizm yatırımlarına yöneldiklerini göstermektedir.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Araştırma Kapsamına Giren Konaklama Tesislerinin Kuruluş Yerlerine Göre Dağılımı Tablo 21'de görüldüğü gibidir:

KURULUŞ YERLERİ / KONAKLAMA TESİSİ SINIFI	1*	2*	3*	4*	5*	M1	M2	T1	T2	0	TOPLAM	%
ANKARA	-	-	-	2	2	-	-	-	-	-	4	3.85
İSTANBUL	-	-	5	6	1	-	-	-	-	-	12	11.53
İZMİR	-	-	4	1	1	-	-	-	-	-	6	5.76
ANTALYA	-	-	1	2	3	-	-	-	-	-	6	5.76
ALANYA	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	2	1.92
BALIKESİR	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0.96
MERSİN	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	2	1.92
BURSA	-	-	3	1	-	-	-	-	-	-	4	3.84
EDİRNE	-	-	2	-	1	-	-	-	-	-	3	2.88
ELAZIĞ	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1.92
TOKAT	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1.92
AMASYA	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0.96
NİĞDE	-	1	-	-	-	1	-	-	-	-	2	1.92
KONYA	-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	3	2.88
BOLU	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	0.96
KEMER	-	-	1	1	-	-	-	1	-	-	3	2.88
BODRUM	1	3	2	1	-	-	-	2	-	-	9	8.78
TATVAN	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0.96
VAN	1	2	2	-	-	-	-	-	-	-	5	4.80
MARMARİS	-	1	7	-	-	-	-	2	-	-	10	9.61
SAMSUN	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	2	1.92
EDREMİT	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	0.96
DENİZLİ	-	3	-	-	-	-	-	-	-	-	3	2.88
PAMUKKALE	-	-	2	-	-	-	1	-	-	-	3	2.88
ERZURUM	1	2	1	-	-	-	-	-	-	-	4	3.84
KUŞADASI	-	-	3	1	-	-	-	-	-	-	4	3.84
ÇEŞME	-	-	1	1	-	-	-	1	-	-	3	2.88
FETİYE	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1.92
ULUDAĞ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0.96
SİVAS	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1.92
TOPLAM	11	16	38	20	8	1	2	6	1	1	104	100

Tablo-21: Araştırma Kapsamına Giren Konaklama Tesislerinin Kuruluş Yerine Göre Dağılımı

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Şekil - 4 Araştırma Kapsamına Giren Konaklama Tesislerinin Kuruluş Yerlerine Göre Dağılımı

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

İstanbul'da 12, Marmaris'te 10, Bodrum'da 9, İzmir ve Antalya'lda 6'şar, Van'da ise 5 konaklama tesisi yöneticisi ile görüşülmüştür. Ayrıca Ankara, Bursa, Erzurum ve Kuşadası'nda 4'er, Edirne, Konya, Kemer, Denizli, Çeşme ve Pamukkale'de 3'er, Alanya, Mersin, Elazığ, Tokat, Niğde, Samsun, Fethiye ve Sivas'da 2'şer, Balıkesir, Amasya, Bolu, Tatvan, Edremit ve Uludağ'da ise 1 er konaklama tesisi yöneticisi ile görüşülerek anket formu uygulaması yapılmıştır.

b- Araştırma Kapsamına Giren Konaklama Tesislerinin Mülkiyet Yapısı ve Çalışan Personel Sayısı:

Araştırma kapsamına giren konaklama tesislerinin mülkiyet yapıları Tablo-22'de görüldüğü gibidir.

MÜLKİYET YAPISI / KONAKLAMA TESİSİ SINIFI	1*	2*	3*	4*	5*	M1	M2	T1	T2	0	TOPLAM	%
ÖZEL	10	15	38	17	7	1	1	5	-	1	95	91.35
KAMU	1	1	-	3	1	-	1	1	1	0	9	8.65
TOPLAM	11	16	38	20	8	1	2	6	1	1	104	100

Tablo-22: **Araştırma Kapsamına Giren Konaklama Tesislerinin Mülkiyet Yapısı**

Anket çalışması yapılan konaklama tesislerinin mülkiyet yapıları incelendiğinde, toplam 104 konaklama tesisinden 95'inin (% 91.35) özel teşebbüse ait olduğu görülmektedir. Görüşülen konaklama tesislerinin 9'u ise (% 8.65) kamu teşebbüsüdür. Bu da ülkemizdeki konaklama tesislerinin büyük bir çoğunluğunun özel teşebbüse ait olduğunu göstermektedir.

Araştırma kapsamına giren konaklama tesislerinde çalışan personelin eğitim düzeyleri Tablo-23'de görüldüğü gibidir:

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

EĞİTİM DÜZEYLERİ		TOPLAM	%
İLK		3.840	35.53
ORTA	Turizm ve Otelcilik Meslek Lisesi Mezunları	1.393	12.89
	Klasik Lise Mezunları	4.181	38.69
YÜKSEK	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okl. Mezunları	132	1.22
	Diğer Yüksek Okul ve Fakülte Mezunları	1.179	10.91
YÜKSEK LİSANS	Tez Konusu Turizmle İlgili	7	0.06
	Tez Konusu Diğer Konularla ilgili	76	0.70
TOPLAM		10.808	100

Tablo-23: **Araştırma Kapsamına Giren Konaklama Tesislerinde Çalışanların Eğitim Düzeyleri**

Yukarıdaki tablo incelendiğinde, anket formu uygulanan konaklama tesislerinde çalışan toplam 10.808 personelden 3.840'ının (% 35.53) ilköğrenimlerini, 5.574'ünün (% 51.58) ortaöğrenimlerini ve 1.311'inin (% 12.13) yükseköğrenimlerini tamamladıktan sonra çalışma hayatına atıldıkları görülmektedir.

Ayrıca, ortaöğrenimlerini tamamladıktan sonra konaklama tesislerinde çalışmaya başlayan 5.574 kişiden 1.393'ünün (% 24.99) turizm ve otelcilik meslek lisesi mezunu oldukları saptanmıştır. Yükseköğrenimlerini tamamlamış olan 1.311 kişiden yalnızca 132'sinin (% 10.05) turizm ve otelcilik yüksek okulu mezunu oldukları, yüksek lisans yapan 83 kişiden de ancak 7'sinin (% 8.43) tez konularının turizmle ilgili olduğu belirlenmiştir.

Konaklama tesislerinde çalışan mesleki turizm eğitimi veren okul mezunu personel sayısının genelde restaurant ve seyahat acentelerinde çalışanlardan daha yüksek olduğu görülmektedir. Şöyle ki, restaurantlarda söz konusu oran % 3.66, seyahat acentelerinde % 3.60 iken konaklama tesislerinde % 14.17'ye yükselmektedir. Bunun nedeni, mesleki turizm eğitimi veren eğitim kurumlarında uygulanan eğitim-öğretim programlarının genellikle konaklama tesislerine yönelik olmasından kaynaklanmaktadır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

c- Anket Formunu Cevaplayan Konaklama Tesisleri Yöneticilerinin Görev Ünvanları ve Eğitim Düzeyleri:

Araştırma kapsamına giren konaklama tesislerinde anket formunu cevaplayan yöneticilerin görev ünvanları Tablok-24'de görüldüğü gibidir:

GÖREV ÜNVANLARI / KONAKLAMA TESİSİ SINIFI	1*	2*	3*	4*	5*	M1	M2	T1	T2	0	TOPLAM	%
ALT DÜZEY YÖNETİCİSİ	-	2	3	2	-	-	-	-	-	-	7	6.73
ORTA DÜZEY YÖNETİCİSİ	8	4	10	10	4	-	1	3	1	1	42	40.38
ÜST DÜZEY YÖNETİCİSİ	3	10	25	8	4	1	1	3	-	-	55	52.89
TOPLAM	11	16	38	20	8	1	2	6	1	1	104	100

Tablo-24: **Anket Formunu Cevaplayan Konaklama Tesisi Yöneticilerinin Yönetim Kademesindeki Yerleri**

Anket formunu cevaplayan konaklama tesisi yöneticilerinin görev ünvanlarına bakıldığında 7'sinin (% 6.73) alt düzey, 42'sinin (% 40.38) orta düzey ve 55'inin de (% 52.89) üst düzey yöneticisi olduğu görülmektedir.

Araştırma kapsamına giren konaklama tesislerinde çalışan yöneticilerin eğitim düzeyleri Tablo-25'de görüldüğü gibidir:

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

EĞİTİM DÜZEYLERİ / KONAKLAMA TESİSİ SINIFI		1*	2*	3*	4*	5*	M1	M2	T1	T2	0	TOPLAM	%
İLK		-	-	3	-	-	-	-	-	-	-	3	2.89
ORTA	Turizm ve Otelcilik Meslek Lisesi Mezunları	-	1	3	-	-	-	-	1	-	-	5	4.80
	Klasik Lise Mezunları	4	6	6	4	-	-	1	3	1	1	26	25.00
YÜKSEK	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu Mezunları	-	1	5	1	2	1	-	-	-	-	10	9.62
	Diğer Yüksek Okul ve Fakülte Mezunları	7	7	19	13	6	-	1	1	-	-	54	51.92
YÜKSEK LİSANS	Tez Konusu Turizmle ilgili	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	2	1.92
	Tez Konusu Diğer Konularla İlgili	-	1	1	1	-	-	-	1	-	-	4	3.83
TOPLAM		11	16	38	20	8	1	2	6	1	1	104	100

Tablo-25: **Anket Formunu Cevaplayan Konaklama Tesisi Yöneticilerinin Eğitim Düzeyleri**

Araştırma kapsamına giren konaklama tesislerinde çalışan yöneticilerin eğitim düzeylerine bakıldığında 3'ünün (% 2.89) ilköğrenimlerini, 31'inin (% 29.80) ortaöğrenimlerini 64'ünün (% 61.54) yükseköğrenimlerini tamamlamış oldukları belirlenmiştir. Ayrıca, anket formunu cevaplayan konaklama tesisi yöneticilerinden 6'sı (% 5.77) yüksek lisans yapmıştır. Ortaöğrenimlerini tamamladıktan sonra konaklama tesislerinde çalışmaya başlayan 31 yöneticiden 5'inin (% 16.12) turizm ve otelcilik meslek lisesi mezunu oldukları saptanmıştır. Yükseköğrenimlerini tamamlamış olan 64 yöneticiden 10'unun (% 15.62) turizm ve otelcilik yüksek okulu mezunu oldukları, yüksek lisans yapan 6 yöneticiden 2'sinin de (% 33.33) tez konularının turizmle ilgili olduğu belirlenmiştir. İlk ve orta dereceli okul mezunu konaklama tesisi yöneticilerinin genellikle uzun süredir halen bulundukları görevde oldukları ya da söz konusu konaklama tesisinin sahibi oldukları belirlenmiştir.

d- Anket Formunu Cevaplayan Konaklama Tesisi Yöneticilerinin Bu Göreve Nasıl Geldikleri ve Ne Kadar Süredir Bu Görevde Çalıştıkları:

Anket formunu cevaplayan konaklama tesisi yöneticilerinin göreve geliş şekilleri Tablo-26'da görüldüğü gibidir:

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

GÖREVE GELİŞ ŞEKİLLERİ / KONAKLAMA TESİSİ SINIFI	1*	2*	3*	4*	5*	M1	M2	T1	T2	0	TOPLAM	%
TERFİ	9	13	23	11	6	1	2	3	1	1	70	67.31
TRANSFER	2	3	15	9	2	-	-	3	-	-	34	32.69
TOPLAM	11	16	38	20	8	1	2	6	1	1	104	100

Tablo-26: **Anket Formunu Cevaplayan Konaklama Tesisi Yöneticilerinin Göreve Geliş Şekilleri**

Anket formunu cevaplayan toplam 104 yönticinin bulundukları göreve geliş şekilleri incelendiğinde, 70'inin (% 67.31) terfi ederek, 34'ünün (% 32.69) ise başka bir işletmeden transfer olarak halen çalıştıkları göreve geldikleri görülmektedir.

Anket formunu cevaplayan konaklama tesisi yöneticilerinin bulundukları görevde çalışma süreleri Tablo-27'de görüldüğü gibidir:

AYNI GÖREVDE ÇALIŞMA SÜRELERİ / KONAKLAMA TESİSİ SINIFI	1*	2*	3*	4*	5*	M1	M2	T1	T2	0	TOPLAM	%
0-5	3	14	23	12	6	-	1	4	-	-	63	60.57
5-10	4	2	7	5	1	-	-	2	1	-	22	21.16
10-15	1	-	4	1	1	-	-	-	-	-	7	6.73
15- +	3	-	4	2	-	1	1	-	-	1	12	11.54
TOPLAM	11	16	38	20	8	1	2	6	1	1	104	100

Tablo-27: **Anket Formunu Cevaplayan Konaklama Tesisi Yöneticilerinin Ne Kadar Süredir Bu Görevde Çalıştıkları**

Tablodan da görüldüğü gibi, görüşme yapılan konaklama tesislerinde çalışan yöneticilerin aynı görevde çalışma süreleri 0-5 yıl arasında yoğunluk göstermektedir. Görüşülen 104 yönticinin, 63'ü (% 60.57) 0-5 yıldır, 22'si (% 21.16) 5-10 yıldır, 7'si (% 6.73) 10-15 yıldır, 12'si ise (% 11.54) 15- + yıldır aynı işletmede görevini

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

sürdürmektedir.

Konaklama tesislerinde 0-5 yılları arasında çalışan yönetici oranının fazla olması, bu işletmelerde yönetici devir hızının yüksek olduğunu göstermektedir. Bu da konaklama tesislerinde çalışan nitelikli yöneticilerin yüksek transfer ücretleri alarak sık sık işletme değiştirdikleri görüşünü pekiştirmektedir.

e- Anket Formunu Cevaplayan Konaklama Tesisi Yöneticilerinin 1987 Yılında Katıldıkları Turizm Konulu Kurs, Seminer ve Konferanslar:

Anket formunu cevaplayan konaklama tesisi yöneticilerinin 1987 yılında turizm konulu kurs, seminer ve konferanslara katılma oranları Tablo-28'de görüldüğü gibidir:

KATILANLAR / KATILMAYANLAR — KONAKLAMA TESİSİ SINIFI	1*	2*	3*	4*	5*	M1	M2	T1	T2	0	TOPLAM	%
KATILANLAR	1	3	15	11	2	1	1	3	-	-	37	35.57
KATILMAYANLAR	10	13	23	9	6	-	1	3	1	1	67	64.43
TOPLAM	11	16	38	20	8	1	2	6	1	1	104	100

Tablo-28: **Anket Formunu Cevaplayan Konaklama Tesisi Yöneticilerinin 1987 Yılında Katıldıkları Turizm Konulu Kurs, Seminer ve Konferanslar**

Tablodan da görüldüğü gibi, ankete cevap veren 104 konaklama tesisi yöneticisinin 67'si (% 164.43) 1987 yılında düzenlenen turizm konulu kurs, seminer ve konferanslara katılmamıştır. Bu tür etkinliklere katılanların sayısı ise 37'dir. (% 35.57).

Araştırma kapsamına alınan restaurant, seyahat acentesi ve konaklama tesisi yöneticilerinin 1987 yılında düzenlenen turizm konulu kurs, seminer ve konferanslara katılma oranlarına bakıldığında seyahat acentesi yöneticilerinin % 48.57'lik bir katılma oranıyla başı çektikleri görülmektedir. Konaklama tesislerinde bu tür faaliyetlere katılma oranı % 35.57, restaurantlarda ise % 10.20'dir.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Seyahat acentesi yöneticilerinin turizm konulu kurs, seminer ve konferanslara katılma oranının turizm sektöründe faaliyet gösteren restaurant ve konaklama tesisi yöneticilerinden daha yüksek olmasının nedeni, seyahat acentesi yöneticilerinin eğitim düzeylerinin diğer yöneticilere oranla daha yüksek olmasından kaynaklanmaktadır.

f- Araştırma Kapsamına Giren Konaklama Tesislerinin Dökümü:

KONAKLAMA TESİSİ YERİ:	KONAKLAMA TESİSİ ADI:	KONAKLAMA TESİSİ SINIFI:
ALANYA (07)	BANANA OTELCİLİK TUR. TİC.A.Ş.	3*
	CLUB ALANTUR TUR.A.Ş.	4*
AMASYA (05)	TURBAN AMASYA OTELİ	2*
ANKARA (06)	ANKARA DEDEMAN OTELİ	4*
	BÜYÜK ANKARA OTELİ	5*
	KENT OTEL TURİZM VE TİC. A.Ş.	4*
	PULLMAN ETAP ALTINEL ANKARA	5*
ANTALYA (07)	ALTUR A.Ş. CLUB OTEL SERA	5*
	AYTUR TUR.VE TİC.A.Ş. START OTEL	4*
	CLUP OTEL SERA	5*
	LARA İNS.TUR. VE TİC. LTD.ŞTİ.	3*
	OFO OTEL	4*
	TUTAŞ TALYA OTELİ	5*
BALIKESİR (10)	KERVANSARAY OTEL VE RESTAURANT	1*
BODRUM (48)	BARAZ OTELİ	2*
	NAPA OTEL	4*
	OTEL AKSU	3*
	OTEL BODRUM	3*
	OTEL MERCAN	1*
	OTEL SAMİ	2*

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

	OTEL TARACA	2*
	TMT OTEL A.Ş.	T1*
	TORBA TATİL KÖYÜ	T1*
BOLU (14)	ÇİZMECİ MOTEL	M2
BURSA (16)	DİLMEN OTELCİLİK	3*
	HOTEL ANATOLİA	4*
	HOTEL KIRCI (GRUP OTEL)	3*
	OTEL BÜYÜKYILDIZ	3*
ÇEŞME (35)	ALTIN YUNUS	T1
	İNKİM OTELİ	3*
	TURBAN ÇEŞME	4*
DENİZLİ (20)	ALTUNTUR OTELİ	2*
	KUYUMCU OTELİ	2*
	PARK OTEL	2*
EDİRNE (22)	BALTA OTEL	3*
	KERVANSARAY OTELİ	
	SEL. TUR. A.Ş.	5*
	PARK OTEL	3*
EDREMİT (10)	TURBAN AKÇAY TATİL KÖYÜ	T2
ELAZIĞ (23)	BÜYÜK ELAZIĞ OTELİ	
	CIRA TUR. LTD.ŞTİ.	2*
	HOTEL BERİTAN	1*
ERZURUM (25)	BÜYÜK ERZURUM OTELİ	3*
	OTEL ORAL	2*
	OTEL POLAT	1*
	OTEL SEFER	2*
FETHİYE (48)	DEDEOĞLU OTELİ	2*
	HOTEL LİKYA	1*
İSTANBUL (34)	AKGÜN TURİZM İŞL.A.Ş.	3*
	BALE OTELİ	3*
	BARON OTELİ	3*
	FUAR OTELİ	4*
	HOTEL BÜYÜK WASHİNGTON	3*
	HOTEL KEBAN	4*
	MAÇKA OTELİ İŞL.	4*
	OLCAY TURİZM A.Ş.	4*
	OTEL TAMSA	3*
	PERA PALAS TUR. OTELCİLİK A.Ş.	4*

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

	PULLMAN ETAP İSTANBUL	4*
	PULLMAN ETAP MARMARA OTELİ	5*
İZMİR (35)	ANBA OTELİ	3*
	BÜYÜK EFES OTELİ	5*
	ETAP PULLMAN İZMİR	4*
	İZMİR PALAS TUR.TİC.A.Ş.	3*
	KAYA TUR. İŞL. KARACA OTELİ	3*
	KİLİM OTEL	3*
KEMER (07)	DALLAR ADONİS OTEL	4*
	ORİENT TÜRİZM ,İŞL.LTD.ŞTİ.	3*
	SİLKAR TUR.YAT VE İŞL. A.Ş.	T1
KONYA (42)	OTEL SELÇUK	3*
	ÖZKAYMAK PARK OTEL	3*
	SEMA OTELİ	3*
KUŞADASI (09)	AKDENİZ OTELİ	3*
	EFE OTELİ	3*
	İMBAT OTELCİLİK VE TUR. A.Ş.	4*
	MARTI OTELİ	3*
MARMARİS (48)	EMRE OTELİ	3*
	HALICI OTEL TURİZM TİC. SAN. LTD. ŞTİ.	2*
	HAWAİ OTELCİLİK TURİZM VE O.T. AŞ.	3*
	LİDYA TURİSTİK TESİSLER İŞL. A.Ş.	3*
	MARBAŞ OTEL	3*
	MARTI TATİL KÖYÜ	T1
	ORKİDE OTEL İŞL.LTD.ŞTİ.	3*
	OTEL 47	3*
	TURBAN MARMARİS TATİL KÖYÜ	T1*
	YAVUZ OTEL	3*
MERSİN (33)	ATLIHAN OTELİ	4*
	MERSİN OTELİ	4*
NİĞDE (51)	AĞAÇLI TURİZM VE TİC. AŞ.	M1

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

	OTEL EVİM	2*
PAMUKKALE (20)	KORU MOTEL	3*
	PAMUKKALE MOTEL	M2
	TUSAN OTEL	3*
SAMSUN (55)	OTEL VİDİNLİ	2*
	TURBAN BÜYÜK SAMSUN OTELİ	4*
SİVAS (58)	OTEL KÖŞK	1*
	SULTAN OTEL	1*
TATVAN (65)	T.C.D.D. VAN GÖLÜ İŞLETMESİ	1*
TOKAT (60)	OTEL PLEVNE	1*
	TURİSTİK OTEL	1*
ULUDAĞ (16)	OBERJ ULUKARDEŞLER	0
VAN (65)	AKDAMAR OTELCİLİK TUR. YAT. A.Ş.	3*
	BEŞ KARDEŞ OTELİ	1*
	BÜYÜK ASUR OTELİ	2*
	BÜYÜK URARTU OTELİ	3*
	OTEL BAYRAM	2*

D- TURİZM EĞİTİMİ VEREN KURUMLARLA İLGİLİ BİLGİLER:

a- Araştırma Kapsamına Giren Turizm Eğitimi Veren Kurumların Kuruluş Yılları ve Yerleri:

Turizm sektörüne eleman yetiştiren eğitim kurumlarının kuruluş yıllarına göre dağılımı Tablo-29'da görüldüğü gibidir.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

KURULUŞ YILLARI	MESLEK LİSELERİ		YÜKSEK OKULLAR			Turizm Bakanlığına Bağlı Eğitim Kurumları	TOPLAM	%
	Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu (4 yıl lisans)	Turizm ve Otel Yöneticiliği (2 Yıl Ön Lisans)	Meslek Yüksek Okulu Turizm Programı (2 Yıl ön lisans)			
1960-1969	-	2	-	-	-	2	4	10.81
1970-1979	1	3	1	-	7	-	12	32.43
1980-1988	2	1	3	1	9	5	21	56.76
TOPLAM	3	6	4	1	16	7	37	100

Tablo-29: **Araştırma Kapsamına Giren Turizm Eğitimi Veren Kurumların Kuruluş Yıllarına Göre Dağılımı**

Yukarıdaki tablodan da görüldüğü gibi araştırma kapsamına giren 37 eğitim kurumundan 3'ü Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi, 6'sı Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek lisesi, 21'i turizm konusunda ön lisans ve lisans eğitimi veren meslek yüksek okulu (meslek yüksek okullarının 2 yıllık turizm programları dahil) ve 7'si Turizm Bakanlığı'na bağlı özel eğitim kurumlarıdır.

Araştırma kapsamına giren turizm eğitimi veren kurumların kuruluş yıllarına göre dağılımına baktığımızda, 70'li yıllardan sonra başlayan artışın 80'li yıllardan sonra daha da hızlandığı görülmektedir. Özellikle yüksek okul sayısı 80'li yıllardan sonra hızla artmış ve hemen hemen tüm üniversitelerde turizm konusunda ön lisans ya da lisans eğitimi veren meslek yüksek okulları açılmıştır. Bunun nedeni, turizm yatırımlarının sağlanan teşvikler nedeniyle artmasından ve dolayısıyle sektörün eğitilmiş, nitelikli personele duyduğu ihtiyacın büyümesinden kaynaklanmaktadır.

1960-1969 yılları arasında % 10.81, 1970-1979 döneminde % 32.43 olan okullaşma oranının, 1980-1988 yıllarını kapsayan son 9 yıllık dönemde % 56.76'ya yükseldiği görülmektedir. Söz konusu veriler, turizm sektörüne eleman yetiştiren eğitim kurumlarının yarıdan çoğunun 80'li yıllarda kurulduğunu ortaya koymaktadır. Bu durum, turizmle ilgili hızlı gelişme ile birlikte, turizm eğitimine verilen önemin de arttığını göstermektedir.

Araştırma kapsamına giren turizm eğitimi veren kurumların kuruluş yerlerine göre dağılımı Tablo-30'da görüldüğü gibidir:

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

KURULUŞ YERLERİ	MESLEK LİSELERİ		YÜKSEK OKULLAR			Turizm Bakanlığına Bağlı Eğitim Kurumları	TOPLAM	%
	Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu (4 yıl lisans)	Turizm ve Otel Yöneticiliği (2 Yıl Ön Lisans	Meslek Yüksek Okulu Turizm Programı (2 Yıl ön lisans)			
İSTANBUL	-	1	-	1	2	6	10	27.02
ANKARA	-	1	-	-	2	-	3	8.12
ANTALYA	-	1	-	-	1	1	3	8.12
BALIKESİR	-	-	-	-	2	-	2	5.41
BURSA	-	-	1	-	1	-	2	5.41
EDİRNE	-	-	-	-	1	-	1	2.70
ELAZIĞ	-	-	-	-	1	-	1	2.70
TOKAT	-	-	-	-	1	-	1	2.70
AMASYA	-	-	-	-	1	-	1	2.70
BOLU	1	-	-	-	1	-	2	5.41
KONYA	-	-	-	-	1	-	1	2.70
NİĞDE	-	-	-	-	1	-	1	2.70
AYDIN	-	-	1	-	-	-	1	2.70
KAYSERİ	-	-	1	-	-	-	1	2.70
ADANA	-	-	1	-	1	-	2	5.41
NEVŞEHİR	1	-	-	-	-	-	1	2.70
MERSİN	-	1	-	-	-	-	1	2.70
MUĞLA	-	1	-	-	-	-	1	2.70
ORDU	1	-	-	-	-	-	1	2.70
TEKİRDAĞ	-	1	-	-	-	-	1	2.70
TOPLAM	3	6	4	1	16	7	37	100

Tablo-30: Araştırma Kapsamına Giren Turizm Eğitimi Veren Kurumların Kuruluş Yerlerine Göre Dağılımı

Tablo-30'da görüldüğü gibi, turizm konusunda mesleki eğitim veren kurumların yoğunlaştığı il olan İstanbul'da toplam 10 eğitim kurumu faaliyette bulunmaktadır. Bunlardan biri Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesidir. Söz konusu okul aynı zamanda bir deneme oteline de sahip bulunmaktadır ve bu okulda eğitim gören öğrenciler deneme otelinde öğrendiklerini uygulama olanağına sahiptirler. İstanbul'da 1 adet Boğaziçi Üniversitesi'ne bağlı ön lisans programı uygulayan Turizm ve Otel yöneticiliği, 2 adet İstanbul ve Marmara Üniversitelerine bağlı Meslek Yüksek Okulu Turizm Programı bulunmaktadır.

Ayrıca İstanbul'da Turizm Bakanlığı'na bağlı olarak faaliyette bulunan ve kısa süreli eğitim programları düzenleyerek sektöre ara eleman yetiştiren 6 özel eğitim kurumunun yöneticileriyle görüşülerek anket formu uygulaması yapılmıştır.

Ankara ve Antalya'da üçer adet eğitim kurumu ile görüşme yapılmıştır. Ankara'daki okulların biri Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi'dir. Diğer 2 okul Gazi Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Öğretmenliği ve Hacettepe Üniversitesi Ankara Meslek Yüksek Okulu Turizm Programıdır. Antalya'da 1 Anado-

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

lu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi, I Akdeniz Üniversitesi Antalya Meslek Yüksek Okulu Turizm Programı ve I'de Turizm Bakanlığı'na bağlı Otelcilik ve Turizm Eğitim Merkezi (Otem) ile görüşülmüştür.

Balıkesir, Bursa, Bolu, Adana'da ikişer adet turizm eğitimi veren kurumla anket çalışması yapılmıştır. Balıkesir'deki okulların 2'si Meslek yüksek Okulu Turizm Programıdır. Bu okulların biri Uludağ Üniversitesi Balıkesir Meslek Yüksek Okulu Turizm Programı, diğeri Uludağ Üniversitesi Balıkesir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okuluna bağlı ön lisans diploması veren okuldur. Bursa'da görüşülen okullardan biri Uludağ Üniversitesi Balıkesir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu, diğeri aynı üniversiteye bağlı Bursa Meslek Yüksek Okulu Turizm Programıdır. Bolu'da Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi ve Gazi Üniversitesi Bolu Meslek Yüksek Okulu Turizm Programı, Adana'da Çukurova Üniversitesi Mersin Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu ile aynı üniversiteye bağlı Mersin Meslek Yüksek Okulu Turizm Programı Yöneticileriyle görüşülmüştür.

Ordu, Nevşehir, Muğla, Mersin, Tekirdağ, Aydın, Kayseri, Edirne, Elazığ, Tokat, Amasya, Konya, Niğde'de birer adet eğitim kurumu ile görüşülmüştür. Ordu ve Nevşehir'de Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi; Muğla, Mersin, Tekirdağ'da Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi yöneticileriyle anket çalışması yapılmıştır. Aydın'da 9 Eylül Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu; Kayseri'de Erciyes Üniversitesi Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu yöneticileriyle anket çalışması yapılmıştır. Anket çalışması yapılan iki yıllık ön lisans diploması veren eğitim kurumları ise şunlardır:

Trakya Üniversitesi Edirne Meslek Yüksek Okulu Turizm Programı, Fırat Üniversitesi Elazığ Meslek Yüksek Okulu Turizm Programı, Cumhuriyet Üniversitesi Tokat Meslek Yüksek Okulu Turizm Programı, 19 Mayıs Üniversitesi Amasya Meslek Yüksek Okulu Turizm Programı, Selçuk Üniversitesi Konya Meslek Yüksek Okulu Turizm Programı, Selçuk Üniversitesi Niğde Meslek Yüksek Okulu Turizm Programı.

b- Araştırma Kapsamına Giren Turizm Eğitimi Veren Kurumların Mülkiyet Yapısı ve Çalışan Personel Sayısı:

Turizm eğitimi veren kurumların mülkiyet yapıları sayısal ve oransal olarak Tablo-31'de gösterildiği gibidir:

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

MÜLKİYET YAPISI	MESLEK LİSELERİ		YÜKSEKOKULLAR			Turizm Bakanlığına Bağlı Eğitim Kurumları	TOPLAM	%
	Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu (4 yıl lisans)	Turizm ve Otel-İşletmeciliği (2 Yıl Ön Lisans)	Meslek Yüksek Okulu Turizm Programı (2 Yıl ön lisans)			
ÖZEL	-	-	-	-	-	4	4	10.81
KAMU	3	6	4	1	16	3	33	89.19
TOPLAM	3	6	4	1	16	7	37	100

Tablo-31: Araştırma Kapsamına Giren Turizm Eğitimi Veren Kurumların Mülkiyet Yapısı

Tablo-31'de görüldüğü gibi, turizm sektörüne eleman yetiştiren eğitim kurumlarının 33'ü (% 89.19'u) Turizm Bakanlığı, Milli Eğitim Bakanlığı ve Yüksek Öğretim Kurumu'na (YÖK) bağlı kamu kuruluşlarıdır. Araşurma kapsamına giren eğitim kurumlarının 4'ü (% 10.81'i) ise özel kişi ve kuruluşlara aittir ve eğitim-öğretim programlarını Turizm Bakanlığı'nın denetiminde sürdürmektedirler Kurs niteliğinde düzenlenen eğitim-öğretim programlarının süresi genellikle 3-6 ay arasında değişmektedir. Özellikle yabancı dil eğitimi ve uygulama üzerinde durulmaktadır.

Araştırma kapsamına giren turizm eğitimi veren kurumlarda çalışan personelin eğitim düzeylerine göre dağılımı Tablo-32'de görüldüğü gibidir:

EĞİTİM DÜZEYLERİ		TOPLAM	%
İLK		280	21.60
ORTA	Turizm ve Otelcilik Meslek Lisesi Mezunları	46	3.55
	Klasik Lise Mezunları	334	25.77
YÜKSEK	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu Mezunları	81	6.25
	Diğer Yüksek Okul ve Fakülte Mezunları	420	32.40
YÜKSEK LİSANS	Tez Konusu Turizmle İlgili	19	1.47
	Tez Konusu Diğer Konularla İlgili	116	8.96
TOPLAM		1.296	100

Tablo-32: Araştırma Kapsamına Giren Turizm Eğitimi Veren Kurumlarda Çalışanların Eğitim Düzeyleri

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Tablo-32'de görüldüğü gibi, araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarında çeşitli görevlerde çalışan toplam 1.296 personel bulunmaktadır. Mevcut personelin 280'i (% 21.60) ilkokul mezunudur ve müstahdem olarak çalışmaktadır. 380 kişi (% 29.32) ortaöğrenimlerini tamamladıktan sonra bu kurumlarda çalışmaya başlamışlardır. Bunların 46'sı (% 12.11) turizm ve otelcilik meslek lisesi, diğer 334'ü (% 87.89) klasik lise mezunudur. Araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarında çalışanlardan 501'i yüksek öğrenimlerini tamamlamış kişilerdir. Bunlardan 81'i (% 16.17) turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksek okulu, 420'si (% 83.83) turizm konusunda mesleki eğitim vermeyen herhangi bir fakülte veya yüksek okul mezunudur. Ayrıca, yüksek lisans öğrenimi görmüş olan öğretim görevlisi, yardımcı doçent, doçent ve profesör ünvanlı 135 akademik personelin yalnızca 19'unun (% 14.07) tez konusunun turizmle ilgili olduğu saptanmıştır.

Turizm sektörüne eleman yetiştiren eğitim kurumlarında eğitici olarak çalışanların genelde mesleki turizm eğitimi veren bir okuldan mezun olmamış olmaları "eğitimcinin eğitimi" sorununun gündeme gelmesine neden olmaktadır.

c- Araştırma Kapsamına giren Turizm Eğitimi Veren Kurumlarda Anket Formunu Cevaplayanların Görev Ünvanları ve Eğitim Düzeyleri:

Görüşülen turizm eğitimi veren kurum yöneticilerinin görev ünvanları Tablo-33'de görüldüğü gibidir.

GÖREV ÜNVANI	MESLEK LİSELERİ		YÜKSEK OKULLAR			Turizm Bakanlığına Bağlı Eğitim Kurumları	TOPLAM	%
	Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu (4 yıl Süreli)	Turizm ve Otel Yöneticiliği Yük. Ok. (2 Yıl Ön Lis.	Meslek Yüksek Okulu Turizm Programı (2 Yıl ön lisans)			
ALT DÜZEY YÖNETİCİSİ	-	-	-	-	-	-	-	-
ORTA DÜZEY YÖNETİCİSİ	-	-	-	-	-	-	-	-
ÜST DÜZEY YÖNETİCİSİ	3	4	4	1	16	7	37	100
TOPLAM	3	4	4	1	16	7	37	100

Tablo-33: **Anket Formunu Cevaplayan Turizm Eğitimi Veren Kurum Yöneticilerinin Yönetim Kademesindeki Yerleri**

Tablo-33'de görüldüğü gibi, araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarında anket formunu cevaplayanların tümü üst düzey yöneticisidir ve meslek lisesi müdürü, yüksek okul müdürü, turizm programı başkanı gibi görev ünvanları taşımaktadırlar.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarında anket formunu cevaplayan yöneticilerin eğitim düzeyleri Tablo 34'de görüldüğü gibidir:

EĞİTİM DÜZEYLERİ		MESLEK LİSELERİ		YÜKSEK OKULLAR			Turizm Bakanlığına Bağlı Eğitim Kurumları	TOPLAM	%
		Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu (4 yıl lisans)	Turizm ve Otel Yöneticiliği Yüksek Okulu (2 yıl ön lisans)	Meslek Yüksek okulu Turizm Programı (2 yıl ön lisans)			
İLK		-	-	-	-	-	-	-	-
ORTA	Turizm ve Otelcilik Meslek Lisesi Mezunları	-	-	-	-	-	-	-	-
	Klasik Lise Mezunları	-	-	-	-	-	-	-	-
YÜKSEK	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu Mezunları	-	-	-	-	-	2	2	5.41
	Diğer Yüksek Okul veya Fakülte Mezunları	3	3	-	-	-	5	13	35.1
YÜKSEK LİSANS	Tez Konusu Turizmle İlgili	-	1	1	1	7	-	10	27.0
	Tez Konusu Diğer Konularla İlgili	-	-	3	-	9	-	12	32.4
TOPLAM		3	6	4	1	16	7	37	100

Tablo-34: Anket Formunu Cevaplayan Turizm Eğitimi Veren Kurum Yöneticilerinin Eğitim Düzeyleri

Araştırma kapsamına giren turizm eğitimi veren kurumlarda çalışan yöneticilerin eğitim düzeylerine bakıldığında, meslek lisesi yöneticilerinden 8'inin (% 88.89) yüksek öğrenimlerini turizm eğitimi veren kurumlar dışındaki yüksek okul veya fakültelerde tamamladıkları görülmektedir.

Görüşülen yüksek okul yöneticilerinden 9'unun (% 42.86) tez konusu turizmle, 12'sinin (% 57.14) tez konusu diğer konularla ilgilidir. Turizm Bakanlığı'na bağlı eğitim kurumlarında görüşülen yöneticilerden 2'si (% 28.57) Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu Mezunu, 5'i (% 71.43) diğer yüksek okul veya fakülte mezunudur.

Genel olarak bakıldığında, anket formunu cevaplayan yöneticilerden 2'sinin

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

(% 5.41) Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu mezunu, 13'ünün (% 35.14) diğer yüksek okul ve fakülte mezunu oldukları görülmektedir. Ayrıca, akademik kariyer yapmış olan yüksek okul müdürlerinden yalnızca 9'unun (%24.32) tez konusunun turizmle ilgili olduğu saptanmışır, diğer 12'sinin (%32.42) tez konusunun ise turizm dışındaki diğer konularla ilgili olduğu görülmüştür.

d- Araştırma Kapsamına Giren Turizm Eğitimi Veren Kurum Yöneticilerinin Bu Göreve Nasıl Geldikleri ve Ne Kadar Süredir Bu Görevde Çalıştıkları

Araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarında anket formunu cevaplayan yöneticilerin bu göreve geliş şekilleri Tablo-35'de görüldüğü gibidir.

GÖREVE GELİŞ ŞEKİLLERİ	MESLEK LİSELERİ		YÜKSEKOKULLAR				TOPLAM	%
	Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu (4 yıl lisans)	Turizm ve Otel Yöneticiliği Yüksek Okulu (2 yıl ön lisans)	Meslek Yüksek okulu Turizm Programı (2 yıl ön lisans)	Turizme Bakanlığına Bağlı Eğitim Kurumları		
TERFİ	3	5	4	1	13	6	32	86.49
TRANSFER	-	1	-	-	3	1	5	13.51
TOPLAM	3	6	4	1	16	7	37	100

Tablo-35: **Anket Formunu Cevaplayan Turizm Eğitimi Veren Kurum Yöneticilerinin Göreve Geliş Şekilleri**

Anket formunu cevaplayan meslek lisesi yöneticilerinin 8'i (% 88.89) bulundukları göreve terfi ederek, 1'i (% 11.11) başka bir okuldan tayinle gelmiştir. Yüksek okul yöneticilerinin 18'i (% 85.71) terfi ederek, 3'ü (% 14.29) başka okuldan tayin olarak bulundukları göreve gelmişlerdir.

Genel olarak bakıldığında, anket formunu cevaplayan eğitim kurumu yöneticilerinden terfi ederek göreve gelenlerin sayısının 32 (% 86.49), başka bir okuldan tayinle göreve gelenlerin sayısının ise 5 (% 13.51) olduğu görülmektedir.

Araştırma kapsamına giren turizm eğitimi veren kurumlarda anket formunu cevaplayan yöneticilerin ne kadar süredir bu görevde çalıştıkları Tablo-36'da görüldüğü gibidir:

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

AYNI GÖREVDE ÇALIŞMA SÜRELERİ	MESLEK LİSELERİ		YÜKSEK OKULLAR			Turizm Bakanlığına Bağlı Eğitim Kurumları	TOPLAM	%
	Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu (4 yıl lisans)	Turizm ve Otel Yöneticiliği Yüksek Okulu (2 yıl ön lisans)	Meslek Yüksek okulu Turizm Programı (2 yıl ön lisans)			
0-5	2	4	-	-	14	3	23	62.16
5-10	-	2	4	-	-	1	7	18.92
10-15	-	-	-	1	-	-	1	2.70
15-+	1	-	-	-	2	3	6	16.22
TOPLAM	3	6	4	1	16	7	37	100

Tablo-36: **Anket Formunu Cevaplayan Turizm Eğitimi Veren Kurum Yöneticilerinin Ne Kadar Süredir Bu Görevde Çalıştıkları**

Tablo 36'da görüldüğü gibi, Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi yöneticilerinin 2'si 0 - 5 yıldır, 1'i 15+ yıldır aynı görevde bulunmaktadır. Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi yöneticilerinin 4'ü 0 - 5 yıldır, 2'si ise 5 - 10 yıldır aynı görevdedir.

Görüşülen meslek yüksek okulu turizm programı yöneticilerinin 14'ü 0-5 yıldır, 2'si de 15- + yıldır aynı görevdedir. Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu yöneticilerinin 4'ü 5-10 yıldır, Turizm ve Otel Yöneticiliği Yüksek Okulu müdürü ise 10-15 yıldır aynı görevdedir.

Görüşülen Turizm Bakanlığı'na bağlı eğitim kurumları yöneticilerinden 3'ü 0-5 yıldır, 5-10 yıldır ve 3'ü de 15-+ yıldır aynı görevi sürdürmektedirler.

Anket formunu cevaplayan eğitim kurumu yöneticilerinin görevde bulunma süreleri genel olarak incelendiğinde, bu yöneticilerin % 62.16'sının 0-5 yıl % 18.92'sinin 5-10 yıl, % 2.70'inin 10-15 yıl % 16.22'sinin ise 15-+ yıldır aynı görevde bulundukları görülmektedir.

e- Araştırma Kapsamına Giren Turizm Eğitimi Veren Kurum Yöneticilerinin 1987 Yılında Katıldıkları Turizm Konulu Kurs, Seminer ve Konferanslar:

Araştırma kapsamına giren turizm eğitimi veren kurumlarda anket formunu cevaplayan yöneticilerin 1987 yılında katıldıkları turizm konulu kurs, seminer ve konferanslar Tablo-37'de görüldüğü gibidir:

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

KATILANLAR / KATILMAYANLAR	MESLEK LİSELERİ		YÜKSEK OKULLAR				TOPLAM	%
	Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu (3 yıl lisans)	Turizm ve Otel Yöneticiliği Yüksek Okulu (2 yıl ön lisans)	Meslek Yüksek okulu Turizm Programı (2 yıl ön lisans)	Turizm Bakanlığına Bağlı Eğitim Kurumları		
KATILANLAR	3	4	4	1	9	6	27	72.98
KATILMAYANLAR	-	2	-	-	7	1	10	27.02
TOPLAM	3	6	4	1	16	7	37	100

Tablo-37: **Anket Formunu Cevaplayan Turizm Eğitimi Veren Kurum Yöneticilerinin 1987 Yılında Katıldıkları Turizm Konulu Kurs, Seminer ve Konferanslar**

Görüşülen Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinden 3 yönetici, Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinden 4 yönetici, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarından 4 yönetici, Turizm ve Otel yöneticiliği Yüksek Okulundan 1 yönetici, Meslek Yüksek Okulları Turizm Programlarından 9 yönetici ve Turizm Bakanlığı'na bağlı eğitim kurumlarından 6 yönetici olmak üzere toplam 27 yönetici (% 72.98) 1987 yılında düzenlenen turizm konulu kurs, seminer ve konferansları katılmışlardır. Araştırma kapsamına alınan 37 eğitim kurumu yöneticisinin 10'u (% 27.02) 1987 yılında düzenlenen turizm konulu kurs, seminer ve konferanslara katılmamışlardır.

Araştırma kapsamına giren restaurant, seyahat acentesi, konaklama tesisi ve eğitim kurumu yöneticilerinin 1987 yılında düzenlenen turizm konulu kurs, seminer ve konferanslara katılım oranları Tablo-38'de görüldüğü gibidir.

KATILANLAR KATILMAYANLAR / İŞLETME TÜRÜ	RESTAURANT (%)	SEYAHAT ACENTESİ (%)	KONAKLAMA TESİSİ (%)	TURİZM EĞİTİMİ VEREN KURUMLAR (%)	TOPLAM %
KATILANLAR	10.20	48.57	35.57	72.98	38.22
KATILMAYANLAR	89.80	51.43	64.43	27.02	61.78
TOPLAM	100	100	100	100	100

Tablo-38: **Araştırma Kapsamına Giren Restaurant, Seyahat Acentesi, Konaklama Tesisi, Eğitim Kurumu Yöneticilerinin 1987 Yılında Katıldıkları Turizm Konulu Kurs, Seminer ve Konferanslar**

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Tablo-38'de görüldüğü gibi, restaurant yöneticilerinin % 10.20'si, seyahat acentesi yöneticilerinin % 48.57'si, konaklama tesisi yöneticilerinin % 35.57'si ve turizm eğitimi veren kurum yöneticilerinin % 72.98'i 1987 yılında turizm konulu kurs, seminer ve konferanslara katılmışlardır. Genelde turizm eğitimi veren kurum yöneticilerinin kurs, seminer ve konferans gibi eğitim etkinliklerine daha çok önem verdikleri görülmektedir. Bunun nedeni, eğitim kurumu yöneticilerinin kurs, seminer ve konferansların düzenlenmesinde aktif rol oynamalarından kaynaklanmaktadır. Eğitim kurumu yöneticilerini seyahat acentesi, konaklama tesisi ve restaurant yöneticileri izlemektedir.

1987 yılında düzenlenen turizm konulu kurs, seminer ve konferansların hiç birisine katılmayan yöneticilerin oranına bakıldığında % 89.80 ile restaurantlar ilk sırayı almaktadır. Bunun nedeni, restaurantlarda çalışan yöneticilerin eğitim düzeylerinin düşük olmasından ve eğitime gereken önemi vermemelerinden kaynaklanmaktadır.

Genel olarak baktığımızda, anket formunu cevaplayan 225 yöneticiden 86'sının (% 38.22) turizm konulu kurs, seminer ve konferanslara katıldıkları, 139'unun (% 61.78) ise 1987 yılında böyle bir faaliyete katılmadıkları görülmektedir.

f- Araştırma Kapsamına Giren Turizm Eğitimi Veren Kurumların Dökümü

EĞİTİM KURUMU YERİ:	EĞİTİM KURUMU ADI:
AMASYA (05)	AMASYA MESLEK YÜKSEK OKULU
ANKARA (06)	ANADOLU OTELCİLİK TUR. MESLEK LİSESİ
	GAZİ ÜNİV. MESLEKİ EĞT. FAK. TİC. EĞİT.
	GAZİ ÜNİV. MES.EĞT.FAK.TUR.İŞL.OTL.B.
	H.Ü. ANKARA MYO. TURİZM PROGRAMI
ANTALYA (07)	AKDENİZ ÜNİV. ANTALYA MESLEK YÜK. OKL.
	ANTALYA ANADOLU OTELCİLİK VE TURİZM MESLEK LİSESİ
	TUGEV OTEM EĞİTİM MERKEZİ
AYDIN (09)	AYDIN TURİZM İŞLT. VE OTELCİLİK YÜK.OK.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

BALIKESİR (10)	BALIKESİR MESLEK YÜKSEK OKULU
	BALIKESİR TURİZM İŞL. VE OTELCİLİK YÜKSEK OKULU
	BALIKESİR TURİZM MESLEK YÜK. OKULU
BOLU (14)	OTELCİLİK VE TURİZM MESLEK LİSESİ
BURSA (16)	ULUDAĞ ÜNİV. M.Y.O. TURİZM OTELC.
EDİRNE (22)	TRAKYA ÜNİVERSİTESİ TURİZM M.Y.O.
ELAZIĞ (23)	FIRAT ÜNİV. ELAZIĞ M.Y.O. TURİZM PROG.
İSTANBUL (34)	BOĞAZİÇİ ÜNİVERSİTESİ
	İSTANBUL ANADOLU OTEL. VE TURİZM M.L.
	İ.Ü.M.Y.O. TURİZM PROGRAMI
	KÜLTÜR TUR. BAKANLIĞI TUREM EĞT.MRK.
	KÜLTÜR VE TURİZM MÜDÜRLÜĞÜ
	M.Ü.M.Y.O. TURİZM İŞLETMECİLİĞİ BL.
	ÖZEL TUREM TURİZM EĞİTİM MERKEZİ
	ÖZEL TURİZM VE OTELCİLİK MESLEK L.
	ULUSLARARASI TURİZM EĞT. MER. UTEM
KONYA (42)	SELÇUK ÜNİVERSİTESİ M.Y.O. TURİZM BÖL.
MERSİN (33)	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ MERSİN M.Y.O
	ÇUKUROVA ÜNİVERSİTESİ TURİZM İŞL.OTELC.Y.O.
	İÇEL ANADOLU OTELCİLİK VE TURİZM MS.L.
MUĞLA (48)	ANADOLU OTELCİLİK VE MESLEK LİSESİ
NEVŞEHİR (50)	ERCİYES ÜNİV. NEVŞEHİR TUR. İŞL. OTL. Y.
	NEVŞEHİR OTELCİLİK VE TURİZM MESL. L.
NİĞDE (51)	SELÇUK ÜNİV. NİĞDE M.Y.O. TURİZM BÖLÜMÜ
ORDU (52)	OTELCİLİK VE TURİZM MESLEK LİSESİ
TEKİRDAĞ (59)	ANADOLU OTELCİLİK VE TURİZM MES.L.
TOKAT (60)	TOKAT M.Y.O.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ 1883
MARMARA
ÜNİVERSİTESİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

III. BÖLÜM

TURİZM SEKTÖRÜNDE ÇALIŞACAK ELEMANIN BİLMESİ GEREKEN TEORİK BİLGİLER

MARMARA ÜNİVERSİTESİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ 1883

MARMARA
ÜNİVERSİTESİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

A- UYGULANAN ARAŞTIRMA YÖNTEMİ :

Bu bölümde toplam 41 adet ders soru şekline dönüştürülerek anket formunu cevaplayan yöneticilere sorulmuş ve her bir dersin önem derecesini saptayabilmek amacıyla 0, 1,2,3,4,5 sayılarından birini işaretlemeleri istenmiştir. Bu sayılardan 0 "hiç önemi yok", 5 ise "çok önemli" anlamına gelmektedir. İstatistik değerlendirmelerde aşağıdaki formüller kullanılmıştır.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^{n} X_i}{n}$$ (aritmetik ortalama)

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^{n} (x_i - \bar{x})^2}{n}}$$ (standart sapma)

Elde edilen veriler arasındaki fark $(\bar{x} - \sigma)$ hesaplanarak değerlendirmeler yapılmıştır.

B- DEĞERLENDİRME

Anket formunu cevaplayan restaurant, seyahat acentesi, konaklama tesisi ve eğitim kurumu yöneticilerinden soru şekline dönüştürülmüş 41 teorik dersi değerlendirmeleri istenmiştir. Soru şekline dönüştürülen teorik dersler şunlardır:

1. Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi
2. Türkçe (Genel Kültür ve Kompozisyon)
3. Hukukun Temel Kavramları
4. Genel Matematik
5. Genel Ekonomi (Makro-Mikro)
6. Ana Yabancı Dil

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

7. İkinci Yabancı Dil
8. İstatistik
9. Muhasebe (Envanter-Maliyet-Bilanço-Bütçeleme)
10. Turizm ve Ulaştırma Ekonomisi
11. Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi (Hizmet Arzı ve Yönetimi)
12. Uluslararası Ekonomik ve Turistik İlişkiler
13. Kamu Maliyesi (Vergi Sistemi ve Uygulaması)
14. Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler
15. İşletme Finansmanı
16. Turizm Mevzuatı
17. İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku
18. Türkiye'nin Turizm Coğrafyası
19. Genel Turizm Bilgisi
20. Yiyecek İçecek Üretim Sistem ve Teknolojisi
21. Kat Hizmetleri-Ön Büro
22. Bar Yönetimi ve İçki Teknolojisi
23. Menü ve Banket Ziyafet Planlaması
24. Restaurant ve Bar Servisi
25. Görgü Kuralları
26. Kambiyo ile İlgili İşlemler
27. Turistik İşletmelerde Fiziksel Planlama
28. Turizm İşletmelerinde Haberleşme Teknikleri
29. Sosyal Turizm
30. Turistik Yatırım ve Proje Analizi
31. Turizm Politikası ve Planlaması
32. Sosyal Psikoloji (Turistik Davranışlar)
33. Sosyoloji
34. Halkla İlişkiler
35. Halk Oyunları ve Halk Müziği
36. Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü
37. Boş Zaman ve Rekreasyon Yönetimi
38. Bilgisayar
39. Çalışma Ekonomisi
40. Turizm Açısından Uygarlık Tarihi
41. Turizm Pazarlaması (Tanıtma-Satış Geliştirme ve Tüketim Analizi)

Turizm sektöründe faaliyette bulunan restaurant, seyahat acentesi, konaklama tesisi ve eğitim kurumu yöneticilerinin yukarıdaki teorik derslere genelde verdikleri önem aşağıda görüldüğü gibidir:

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 3.19	$\bar{x}$ = 3.23	$\bar{x}$ = 3.76	$\bar{x}$ = 3.80
σ = 1.74	σ = 1.81	σ = 1.42	σ = 1.41

Buna göre, teorik derslere genelde restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 3.19, seyahat acentesi yöneticilerinin 3.23, konaklama tesisi yöneticilerinin 3.76 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 3.80'dir. Başka deyişle, değerler aritmetik ortalamalara göre 1.74,1.81,1.42 ve 1.41'lik sapma göstermiştir.

Genel olarak bakıldığında, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının teorik derslere gereken önemi vermedikleri görülmektedir.

Turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmeler ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumları soru şekline dönüştürülerek kendilerine yöneltilen 41 teorik dersi aşağıda görüldüğü gibi değerlendirmişlerdir:

Önem Sırası	Teorik Ders	Ortalama Değer
1	Ana Yabancı Dil	4.88
2	Görgü Kuralları	4.78
3	Türkçe (Genel Kültür ve Kompozisyon)	4.52
4	Halkla İlişkiler	4.38
5	Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler	4.37
6	İkinci Yabancı Dil	4.35
7	Genel Turizm Bilgisi	4.33
8	Sosyal Psikoloji (Turistik Davranışlar)	4.32
9	Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi (Hizmet Arzı ve Yönetimi)	4.27
10	Türkiye'nin Turizm Coğrafyası	4.13
11	Turizm Mevzuatı	4.11
12	Turizm Pazarlaması (Tanıtma-Satış Geliştirme ve Tüketim Analizi)	3.94
13	Restaurant ve Bar Servisi	3.85
14	Turizm İşletmelerinde Haberleşme Teknikleri	3.81
15	Turizm ve Ulaştırma Ekonomisi	3.71
16	Seyahat Acentesi ve Tur Operatörlüğü	3.68
17	Menü ve Banket Ziyafet Planlaması	3.67
18	Sosyal Turizm	3.60

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

19	Uluslararası Ekonomik ve Turistik İlişkiler	3.56
20	Bar Yönetimi ve İçki Teknolojisi	3.46
21	Yiyecek İçecek Üretim Sistem ve Teknolojisi	3.40
22	Muhasebe (Envanter-Maliyet-Bilanço-Bütçeleme)	3.37
23	Bilgisayar	3.37
24	Turizm Açısından Uygarlık Tarihi	3.30
25	İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku	3.26
26	Turistik İşletmelerde Fiziksel Planlama	3.23
27	Sosyoloji	3.19
28	Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi	3.13
29	Turizm Politikası ve Planlaması	3.07
30	Boş Zaman ve Rekreasyon Yönetimi	3.05
31	Kambiyo ile İlgili İşlemler	2.97
32	Genel Ekonomi (Makro-Mikro)	2.94
33	Kat Hizmetleri-Ön Büro	2.88
34	İşletme Finansmanı	2.82
35	Çalışma Ekonomisi	2.80
36	Genel Matematik	2.59
37	Turistik Yatırım ve Proje Analizi	2.56
38	Halk Oyunları ve Halk Müziği	2.50
39	İstatistik	2.47
40	Hukukun Temel Kavramları	2.37
41	Kamu Maliyesi (Vergi Sistemi ve Uygulaması)	2.33

Sıralamada ilk sırayı 4.88'lik ortalama değer ile "ana yabancı dil" dersi almıştır. Bunu, 4.78'lik ortalama değer ile "görgü kuralları" ve 4.52'lik ortalama değer ile "Türkçe" dersleri izlemiştir. "Halkla İlişkiler" dersi ise 4.38'lik ortalama değer ile dördüncü sırada yer almıştır. Sıralamada son üç sırayı 2.47'lik ortalama değer ile "İstatistik", 2.37'lik ortalama değer ile "Hukukun Temel Kavramları" ve 2.33'lük ortalama değer ile "Kamu Maliyesi" dersleri almıştır.

1. Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
$n = 49$	$n = 35$	$n = 104$	$n = 37$
$\bar{x} = 3.10$	$\bar{x} = 2.88$	$\bar{x} = 3.11$	$\bar{x} = 3.43$
$\sigma = 1.59$	$\sigma = 1.56$	$\sigma = 1.78$	$\sigma = 1.49$

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Yorum

"Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 3.10, seyahat acentesi yöneticilerinin 2.88, konaklama tesisi yöneticilerinin 3.11 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 3.43'dür. Verilen bu değerlerin standart sapması restaurantlar için 1.59, seyahat acenteleri için 1.56, konaklama tesisleri için 1.78 ve eğitim kurumları için 1.49'dur. Başka deyişle, değerler aritmetik ortalamalara göre 1.59, 1.56, 1.78 ve 1.49'luk sapma göstermiştir. Bu derse en fazla önemi 3.43'lük ortalama değer ile eğitim kurumları, en az önemi ise 2.88'lik ortalama değer ile seyahat acentelerinin verdiği görülmektedir. Genelde, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının söz konusu derse gereken önemi vermedikleri görülmektedir. Bu nedenle, genel sıralamada "Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi" dersi 28. sırada yer almıştır.

"Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi" dersinin araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarında haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir.

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde :

Birinci sınıfta → Haftada 1 saat
İkinci sınıf → Haftada 2 saat
Üçüncü sınıfta → Haftada 2 saat olarak okutulmaktadır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında:

I.Yarıyıl → Haftada 1 saat
II.Yarıyıl → Haftada 1 saat
III.Yarıyıl → Haftada 1 saat
IV.Yarıyıl → Haftada 1 saat olarak okutulmaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında:

II.Yarıyıl → Haftada 2 saat
IV.Yarıyıl → Haftada 2 saat
VI.Yarıyıl → Haftada 2 saat
VII.Yarıyıl → Haftada 2 saat olarak okutulmaktadır.

2. Türkçe (Genel Kültür ve Kompozisyon)

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
$n = 49$	$n = 35$	$n = 104$	$n = 37$
$\bar{x} = 4.71$	$\bar{x} = 4.48$	$\bar{x} = 4.61$	$\bar{x} = 4.29$
$\sigma = 0.67$	$\sigma = 1.02$	$\sigma = 0.75$	$\sigma = 1.15$

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Yorum

"Türkçe" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.71, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.48, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.61 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.29'dur. Verilen bu değerlerin standart sapması restaurantlar için 0.67, seyahat acenteleri için 1.02, konaklama tesisleri için 0.75 ve eğitim kurumları için 1.15'dir. Bu derse en fazla önemi 4.71'lik ortalama değer ile restaurantların, en az önemi ise 4.29'luk ortalama değer ile eğitim kurumlarının verdiği görülmektedir. Genel olarak bakıldığında, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının bu derse önem verdikleri belirlenmiştir. Dolayısıyla, genel sıralamada bu ders 4.52'lik ortalama değer ile 3.sırada yer almıştır.

"Türkçe" dersinin genel sıralamada 3.sırada yer alması turizm sektöründe faaliyette bulunan işletme personelinin, özellikle turistlerle doğrudan ilişki kuran rehber, garson, resepsiyon memuru gibi kişilerin Türkçe'yi güzel ve doğru konuşmalarının önemli olduğunu göstermektedir. 8 Kasım 1925 gün ve 2730 sayılı "Ecnebi Seyyahlara Tercümanlık ve Rehberlik Edecekler Hakkında Kaaname"ye göre tercüman rehberlerin, yabancı dil bilgisinden önce, Türkçeyi kusursuz olarak konuşmaları, okumaları ve yazmaları gerekmektedir. Bu da, turizm sektöründe çalışanlar açısından Türkçe'yi güzel ve doğru konuşmanın öneminin daha o yıllardan beri bilindiğini göstermektedir (8). Genel sıralamada bu dersin 4.52'lik ortalama değer ile 3. sırada yer alması yabancı dil bilgisi kadar Türkçe'yi de güzel ve doğru konuşmanın turizm sektöründe çalışanlar açısından önemli olduğunu göstermektedir.

"Türkçe" dersinin araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir:

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde:

Hazırlık sınıfında	→	Haftada 4 saat (Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri)
Birinci sınıfta	→	Haftada 2 saat
İkinci sınıfta	→	Haftada 3 saat
Üçüncü sınıfta	→	Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

(8) Şadi Can SARUHAN, Tercüman Rehberlik Mesleği, Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (Türsab) Yayını, İstanbul, 1989, s.24.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında:

I.Yarıyıl → Haftada 1 saat
II.Yarıyıl → Haftada 1 saat
III.Yarıyıl → Haftada 1 saat
IV.Yarıyıl → Haftada 1 saat olarak okutulmaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında

I.Yarıyıl → Haftada 2 saat
III.Yarıyıl → Haftada 2 saat
V.Yarıyıl → Haftada 2 saat olarak okutulmaktadır.

3. Hukukun Temel Kavramları

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 2.20	$\bar{x}$ = 1.91	$\bar{x}$ = 2.44	$\bar{x}$ = 2.91
σ = 1.32	σ = 1.55	σ = 1.43	σ = 1.49

Yorum

"Hukukun Temel Kavramları" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 2.20, seyahat acentesi yöneticilerinin 1.91, konaklama tesisi yöneticilerinin 2.44 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 2.91'dir. Bu derse en yüksek ortalama değeri eğitim kurumları (2.91) en düşük değeri ise seyahat acentesi (1.91) yöneticileri vermişlerdir. Genelde, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının bu dersi benimsemedikleri görülmektedir. Bu nedenle, söz konusu ders genel sıralamada 2.37'lik ortalama değer ile toplam 41 teorik ders arasında 40. sırada yer almıştır.

"Hukukun Temel Kavramları" dersinin içeriği ana hatlarıyla genelde aşağıda görüldüğü gibidir:

- Toplum düzeni ve bu düzeni sağlayan bazı hukuk ve hukuk dışı kurallar,
- Hukukun tanımı, amacı ve unsurları,
- Farklı hukuk sistemleri,
- Hukukun bölümleri ve kaynakları, kanunlaştırma, hukuk, ceza ve idari davalar,
- Hak kavramı, çeşitleri, hakların kazanılması, kaybedilmesi ve korunması,

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

- Hukuki uyuşmazlık ve yargı organları, Türkiye'de yargı organları ve görevleri,

Söz konusu dersin araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir:

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde:

Bu okulların eğitim-öğretim programlarında "Hukukun Temel Kavramları" dersi yer almamaktadır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında:

II.Yarıyıl ⟶ Haftada 2 saat olarak okutulmaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında:

I.Yarıyıl ⟶ Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

4. Genel Matematik

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 3.14	$\bar{x}$ = 2.22	$\bar{x}$ = 2.82	$\bar{x}$ = 2.16
σ = 1.44	σ = 1.69	σ = 1.38	σ = 1.44

Yorum

"Genel Matematik" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 3.14, seyahat acentesi yöneticilerinin 2.22, konaklama tesisi yöneticilerinin 2.82 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 2.16'dır. Bu derse en fazla önemi 3.14'lük ortalama değer ile restaurantlar, en az önemi ise 2.16'lık ortalama değer ile eğitim kurumları vermişlerdir. Genelde söz konusu dersin, hem sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumları, hem de sektörde faaliyette bulunan restaurant, seyahat acentesi, konaklama tesisi gibi işletmeler tarafından benimsenmediği görülmektedir. Nitekim, genel sıralamada bu ders 2.59'luk ortalama değer ile 36. sırada yer almıştır.

"Genel Matematik" dersi kapsamında genelde;

- Kümeler (kümeler ve temel notasyonlar, küme işlemleri),
- Sayılar (tam sayılar, rasyonel ve irrasyonel sayılar, eşitlik, cebir kullanılarak yapılan hesaplamalar, özel çarpanlar, çarpanlara ayırma, kesirlerin çarpımı),
- Fonksiyonlar (fonksiyon kavramı, grafikler, doğrusal fonksiyonlar ve ikinci derece fonksiyonlar, eşitsizlikler),
- Determinantlar, permutasyon, kombinezon, binom, üstel ve logaritmik fonksiyonlar vb. gibi konular yer almaktadır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Söz konusu dersin araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir:

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde:

Birinci Sınıfta → Haftada 2 saat

İkinci Sınıfta → Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında:

I.Yarıyıl → Haftada 2 saat olarak okutulmaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında:

I.Yarıyıl → Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

5. Genel Ekonomi (Makro-Mikro)

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 2.69	$\bar{x}$ = 3.11	$\bar{x}$ = 2.99	$\bar{x}$ = 2.97
σ = 1.68	σ = 1.71	σ = 1.43	σ = 1.66

Yorum

"Genel Ekonomi" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 2.69, seyahat acentesi yöneticilerinin 3.11, konaklama tesisi yöneticilerinin 2.99 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 2.97'dir. Verilen bu değerler aritmetik ortalamalara göre 1.68, 1.71, 1.43 ve 1.66'lık sapma göstermiştir. Genel olarak bakıldığında, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının söz konusu derse önem vermedikleri belirlenmiştir. Bu nedenle, genel sıralamada bu ders 2.94'lik ortalama değer ile toplam 41 ders arasında 32.sırada yer almıştır.

"Genel Ekonomi" dersinde genelde;

- Ekonomiyle ilgili temel kavramlar,
- Ekonominin kapsamı,
- Üretim-fiyat-bölüşüm teorileri,
- Mikro ve makro ekonomi,
- Para arz ve talebi,
- Milli gelir ve istihdam teorisi, ekonomik gelişme teorisi
- Konjonktür (ekonomik dalgalanma) kavramı ve teorisi konularında öğrenciye bilgi verilmektedir.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

"Genel Ekonomi" dersinin araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir:

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde

Bu okulların eğitim-öğretim programlarında "Genel Ekonomi" dersi yer almamaktadır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında:

I.Yarıyıl ⟶ Haftada 2 saat

II.Yarıyıl ⟶ Haftada 2 saat olarak okutulmaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında:

I.Yarıyıl ⟶ Haftada 4 saat olarak okutulmaktadır.

6. Ana Yabancı Dil

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
$n = 49$	$n = 35$	$n = 104$	$n = 37$
$\bar{x} = 4.83$	$\bar{x} = 4.82$	$\bar{x} = 4.85$	$\bar{x} = 5.00$
$\sigma = 0.54$	$\sigma = 0.60$	$\sigma = 0.56$	$\sigma = 0.00$

Yorum

"Ana Yabancı Dil" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.83, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.82, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.85 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 5.00'dır. Bu da, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının genelde bu derse son derece önem verdiklerini göstermektedir. Ayrıca, bu ders genel sıralamada 4.88'lik ortalama değer ile 41 teorik ders arasında ilk sırayı almıştır.

Eğitim kurumu yöneticilerinin bu derse en yüksek ortalama değeri ($\bar{x} = 5.00$) verdikleri görülmektedir. Bilindiği gibi, turizm sektöründe çalışan ve özellikle turistlerle doğrudan ilişki kuran rehber, resepsiyonist, garson vb. gibi elemanların dünyanın çeşitli ülkelerinden gelen değişik inanca, kültüre, örf ve adete sahip kişilere gerekli hizmeti verebilmeleri için iyi derecede yabancı dil bilmeleri gerekmektedir. Böylece söz konusu elemanlar turistleri rahatlıkla anlayıp, sorularına anlaşılır ve düzgün yanıtlar verebileceklerdir.

Eğitim kurumlarının yabancı dil konusuna son derece önem vermelerine karşılık 1988 yılında Turizm Bankası tarafından yayınlanan bir araştırmanın bulgularına göre turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin tepe yöneticilerinin

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

tümü, personelin mesleğe yönelik yabancı dil bilgisinin yetersizliğinden yakınmaktadır. Ayrıca, personeli için eğitim programları düzenleyen işletmelerin de, mesleğe yönelik yabancı dil eğitimi yerine, genel yabancı dil eğitimine ağırlık verdikleri saptanmıştır (9). Dolayısıyla, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının, eğitim programlarında mesleğe yönelik yabancı dil konusuna daha fazla önem vermeleri bu konudaki sorunların giderilmesine katkıda bulunacaktır.

Araştırma kapsamına giren Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde bu ders genelde:

Hazırlık Sınıfında → Haftada 27 saat (Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde)
Birinci Sınıfta → Haftada 6 saat
İkinci Sınıfta → Haftada 6 saat
Üçüncü Sınıfta → Haftada 8 saat olarak okutulmaktadır.

Araştırma kapsamına giren Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında bu ders genelde:

I.Yarıyıl → Haftada 10 saat
II.Yarıyıl → Haftada 10 saat
III.Yarıyıl → Haftada 10 saat
IV.Yarıyıl → Haftada 10 saat olarak okutulmaktadır.

Araştırma kapsamına giren Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında ise söz konusu ders genelde;

I.Yarıyıl → Haftada 2 saat Turizm İngilizcesi
II.Yarıyıl → Haftada 10 saat (6 saat Genel, 3 saat Mesleki İngilizce)
III.Yarıyıl → Haftada 2 saat Turizm İngilizcesi
IV.Yarıyıl → Haftada 7 saat (4 saat Genel, 3 saat Mesleki İngilizce)
V.Yarıyıl → Haftada 4 saat Genel İngilizce
VI.Yarıyıl → Haftada 4 saat Genel İngilizce
VII.Yarıyıl → Haftada 2 saat Genel İngilizce
VIII.Yarıyıl → Haftada 2 saat Genel İngilizce olarak okutulmaktadır.

(9) Şadi Can SARUHAN, - "Turizm Sektöründe Personel Eğitimi Araştırması", Turizm Yıllığı 1986, T.C. Turizm Bankası A.Ş. Yayını, Ocak 1985, s.171-180.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

7. İkinci Yabancı Dil

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 4.28	$\bar{x}$ = 4.31	$\bar{x}$ = 4.11	$\bar{x}$ = 4.70
σ = 1.03	σ = 1.08	σ = 1.07	σ = 0.56

Yorum

"İkinci Yabancı Dil" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.28, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.31, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.11 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.70'dir. Genel olarak bakıldığında, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının bu derse önem verdikleri görülmektedir. Ayrıca, genel sıralamada söz konusu ders 4.35'lik ortalama değer ile 6. sırada yer almıştır.

Bu derse eğitim kurumu yöneticileri, ana yabancı dil dersi için vermiş oldukları ortalama değere yaklaşan bir ortalama değer ($\bar{x}$ = 4.70) vermişlerdir. Bu da, sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının yabancı dil konusunun ne kadar önemli olduğunun bilincinde oldukları göstermektedir.

Söz konusu dersin araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir:

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde:

Bu eğitim kurumlarının eğitim-öğretim programlarında "ikinci yabancı dil" dersi yer almamaktadır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında:

I.Yarıyıl → Haftada 4 saat

II.Yarıyıl → Haftada 4 saat

III.Yarıyıl → Haftada 4 saat

IV.Yarıyıl → Haftada 4 saat olarak okutulmaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında:

III.Yarıyıl → Haftada 4 saat olarak okutulmaktadır.

Araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarında ikinci yabancı dil olarak genellikle "Almanca veya Fransızca" okutulmaktadır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

8. İstatistik

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 2.10	$\bar{x}$ = 2.28	$\bar{x}$ = 2.86	$\bar{x}$ = 2.64
σ = 1.46	σ = 1.71	σ = 1.51	σ = 1.52

Yorum

"İstatistik" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 2.10, seyahat acentesi yöneticilerinin 2.28, konaklama tesisi yöneticilerinin 2.86 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 2.64'dür. Bu derse en yüksek ortalama değeri konaklama tesisleri (2.86), en düşük ortalama değeri ise restaurantlar (2.10) vermişlerdir. Genelde, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının bu derse önem vermedikleri görülmektedir. Dolayısıyla, genel sıralamada istatistik dersi 2.47'lik ortalama değer ile 41 ders arasında sondan üçüncü sırada yer almıştır.

İstatistik dersi kapsamında genelde;

- İstatistikte temel kavramlar,
- Frekans dağılımları,
- Serideki tüm terimlere bağlı ortalamalar (aritmetik ortalama, tartılı aritmetik ortalama, harmonik ortalama, kareli ortalama)
- Serideki tüm terimlere bağlı olmayan ortalamalar (Mod, medyan, kantiller)
- Ortalamadan sapmalar (ortalama sapma, standart sapma, kantil sapma),
- Olasılık (temel kavramlar, koşullu olasılık, normal dağılım),
- Zaman serileri, iktisadi zaman serilerini etkileyen faktörler (trend, konjonktür dalgalanmaları, mevsim dalgalanmaları, arızi dalgalanmalar)
- Trend hesaplama yöntemleri (basit grafik yöntem, hareketli ortalamalar yöntemi, en küçük kareler yöntemi) vb. konular yer almaktadır.

Bu dersin araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir:

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde:

Eğitim-öğretim programlarında "İstatistik" dersi yer almamaktadır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında:

IV.Yarıyıl ⟶ Haftada 2 saat olarak okutulmaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında:

II.Yarıyıl ⟶ Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

9. Muhasebe (Envanter-Maliyet-Bilanço-Bütçeleme)

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 2.83	$\bar{x}$ = 3.31	$\bar{x}$ = 3.78	$\bar{x}$ = 3.51
σ = 1.68	σ = 1.46	σ = 1.33	σ = 1.19

Yorum

"Muhasebe" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 2.83, seyahat acentesi yöneticilerinin 3.31, konaklama tesisi yöneticilerinin 3.78 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 3.51'dir. Görüldüğü gibi, bu derse en yüksek ortalama değeri ($\bar{x}$ = 3,78) konaklama tesisi yöneticileri, en düşük ortalama değeri ise ($\bar{x}$ =2.83) restaurant yöneticileri vermişlerdir. Genel olarak bakıldığında, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının bu dersi benimsedikleri görülmektedir. Ancak, genel sıralamada bu ders 3.37'lik ortalama değer ile 22. sırada yer almıştır.

Muhasebe dersi kapsamında genelde;

- Muhasebeyle ilgili temel kavramlar, muhasebenin amaçları,
- Hesapların sınıflandırılması, tutuluşu ve muhasebeleştirilmesi,
- Aktif ve pasif hesaplar,
- Çeşitli gider hesapları (hizmet gideri, personel gideri ve genel giderler)
- Maliyetlerin hesaplanması,
- Envanter ve bilanço işlemleri,
- Bütçenin amacı, faydaları, prensipleri ve hazırlanması,
- Satınalama, satış, işgücü bütçeleri vb. konular yer almaktadır.

Bu dersin, araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir:

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde:

Birinci sınıfta → Haftada 4 saat (Resepsiyon Muhasebe Teknikleri Bilgisi adı altında)

İkinci sınıfta → Resepsiyon Bölümünde Haftada 9 saat (*)

Servis Bölümünde Haftada 2 saat (Resepsiyon Muhasebe Uygulamaları adı altında)

Mutfak Bölümünde Haftada 2 saat (Resepsiyon Muhasebe Uygulamaları adı altında)

(*) Belirtilen 9 saatlik ders programının 3 saati → Resepsiyon Muhasebe Teknikleri Bilgisi
6 saati → Resepiyon Muhasebe Uygulamaları adı altında okutulmaktadır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Üçüncü sınıfta → Resepsiyon Bölümünde Haftada 9 saat (**)

Servis Bölümünde Haftada 2 saat (Resepsiyon Muhasebe Uygulamaları adı altında)

Mutfak Bölümünde Haftada 2 saat (Resepsiyon Muhasebe Uygulamaları adı altında) olarak okutulmaktadır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında

I.Yarıyıl → Haftada 4 saat

II.Yarıyıl → Haftada 4 saat

III.Yarıyıl → Haftada 6 saat olarak okutulmaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında:

II.Yarıyıl → Haftada 4 saat

IV.Yarıyıl → Haftada 4 saat

VIII.Yarıyıl → Haftada 4 saat olarak okutulmaktadır.

10. Turizm ve Ulaştırma Ekonomisi

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 3.20	$\bar{x}$ = 4.02	$\bar{x}$ = 3.66	$\bar{x}$ = 3.94
σ = 1.55	σ = 1.34	σ = 1.39	σ = 1.31

Yorum

"Turizm ve Ulaşturma Ekonomisi" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 3.20, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.02, konaklama tesisi yöneticilerinin 3.66 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 3.94'dür. Buna göre, bu ders için en yüksek puanı 4.02'lik ortalama değer ile seyahat acenteleri, en düşük puanı ise 3.20'lik ortalama değer ile restaurantlar vermiştir. Turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının genelde bu dersi önemli buldukları görülmektedir. Ayrıca, bu ders genel sıralamada 3.71'lik ortalama değer ile 15. sırada yer almıştır.

(**) Belirtilen 9 saatlik ders programının 3 saati →Resepsiyon Muhasebe Teknikleri Bilgisi
6 saati →Resepsiyon Muhasebe Uygulamaları adı altında okutulmaktadır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

"Turizm ve Ulaştırma Ekonomisi" dersinin içeriği ana hatlarıyla genelde aşağıda görüldüğü gibidir:

- Turizmin ekonomideki yeri ve önemi,
- Turizmin fonksiyonları, Türkiye'de turizm piyasası,
- Ekonomik arz ve turizm arzı, turizm arzını etkileyen faktörler,
- Turizm talebi ve ekonomi teorisi, turizm talebini etkileyen faktörler,
- Ulusal gelir, istihdam ve ödemeler dengesi ile turizmin ilişkisi,
- Turizmde döviz maliyeti, turizm harcamalarının çoğaltan etkisi ve turizm çarpanı yöntemi,
- Türkiye'de turizm ve turizm ekonomisinin gelişimi,
- Turizm politikası ve Türkiye'de turizmin temel özellikleri,
- Türk turizminin dünya turizmi içindeki yeri ve önemi
- Turizm yatırımları, turizm yatırımlarının özendirilmesi ve başlıca teşvik önlemleri,
- Türkiye'de turizm endüstrisinin yapısı, özellikleri ve sorunları.

Bu dersin, araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir.

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde:

"Turizm ve Ulaştırma Ekonomisi" dersi eğitim-öğretim programlarında yer almamaktadır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında:

II.Yarıyıl ⟶ Haftada 2 saat olarak okutulmaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında :

II.Yarıyıl ⟶ Haftada 4 saat

III.Yarıyıl ⟶ Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

---

11. Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi (Hizmet Arzı ve Yönetimi)

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
$n = 49$	$n = 35$	$n = 104$	$n = 37$
$\bar{x} = 3.83$	$\bar{x} = 4.48$	$\bar{x} = 4.25$	$\bar{x} = 4.51$
$\sigma = 1.50$	$\sigma = 0.90$	$\sigma = 1.24$	$\sigma = 0,75$

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Yorum

"Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 3.83, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.48, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.25 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.51'dir. Genel olarak bakıldığında, bu derse turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmeler ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumları tarafından oldukça önem verildiği görülmektedir. Dolayısıyla, genel sıralamada bu ders 4.27'lik ortalama değer ile 41 adet teorik ders arasında 9. sırada yer almıştır.

Turizm işletmeciliği ve yönetimi dersi, özellikle turizm sektöründe istihdam edilen ya da edilecek olan çeşitli kademedeki yöneticiler için önemlidir. Çünkü modern turizmin sosyal, ekonomik ve teknik bakımdan son derece karmaşık olan sorunları ancak turizm işletmeciliği konusunda bilgili, deneyimli kişilerin sektörde çalışmasıyla çözümlenebilecektir. Örneğin, piyasadaki hızlı gelişmelere ve ekonomik yapının özelliklerine göre planlama ya-da karar verme gibi faaliyetlerde, değişik faktörlerin etkinliğini değerlendirmek, sadece turizm olayı hakkında belirli düzeyde bir bilgiyi değil, aynı zamanda soyutlama kapasitesini, iyi bir yönetim bilgisini, çalışma ve araştırmanın bilimsel yöntemlerini ve bir sentez gücünü gerektirmektedir (10).

"Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi" dersinin kapsadığı konular genelde aşağıda görüldüğü gibidir;

- Turizm kurumları (turistik mal ve hizmetlerle ilgili kurumlar, turizmin öznesine (insana) yönelen turizm kurumları),
- Turizm kurumlarının hukuksal açıdan sınıflandırılması,
- Yönetim kavramın tarihsel süreç içindeki gelişimi, başlıca yönetim anlayış ve biçimleri (amaçlara yönelik yönetim, sistem yaklaşımı, istisnalarla yönetim),
- Turizm işletmelerinde planlama (hizmet planlaması, pazarlama planlaması, finansman planlaması),
- Turizm işletmelerinde yönetime, düzenleştirme, denetim ve haberleşme,
- Turizm işletmelerinde bütçeleme teknikleri (bütçenin amaçları ve fonksiyonları, sınırları, sorumluları),
- Hizmet satınalma karar süreci (karar verme sürecinin aşamaları, sorunun belirlenmesi, bilgi toplama, seçenekleri değerlendirme, hizmeti satınalma, satınalma sonrası değerlendirme),
- Turistik tüketimi etkileyen öğeler (algılamanın, güdülemenin, öğrenmenin, tutumun, kültür ve sosyal sınıfın, ailenin, zamanın, ekonomik ve demografik etkenlerin turistik tüketime etkileri).

(10) Osman YOZGAT, İşletme Yönetimi, 7. B,Nihad Sayar Yayın ve Yardım Vakfı İşletmesi Yayını, İstanbul, 1980, s.74.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Bu dersin, araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir :

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde :

Üçüncü sınıfta ⟶ Resepsiyon Bölümünde Haftada 2 saat

Servis Bölümünde Haftada 2 saat

Mutfak Bölümünde Haftada 2 saat olarak okutulmaktadır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında :

Eğitim-öğretim programlarında bu ders yer almamaktadır.

Turizm işletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında :

III.Yarıyıl ⟶ Haftada 4 saat olarak okutulmaktadır.

12. Uluslararası Ekonomik ve Turistik İlişkiler

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 2.83	$\bar{x}$ = 3.94	$\bar{x}$ = 3.70	$\bar{x}$ = 3.75
σ = 1.86	σ = 1.16	σ = 1.41	σ = 1.34

Yorum

"Uluslararası Ekonomik ve Turistik İlişkiler" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 2.83, seyahat acentesi yöneticilerinin 3.94, konaklama tesisi yöneticilerinin 3.70 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 3.75'dir. Buna göre bu derse en yüksek ortalama değeri seyahat acenteleri (3.94) ve en düşük ortalama değeri ise restaurantlar (2.83) vermişlerdir. Genel olarak bakıldığında, bu dersin turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmeler ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumları tarafından benimsendiği söylenebilir. Bu ders genel sıralamada 3.56'lık ortalama değer ile 19. sırada yer almıştır.

"Uluslararası Ekonomik ve Turistik İlişkiler" dersinin kapsadığı konular genelde aşağıda görüldüğü gibidir:

- Dış ticaret ve ulusal gelir, uluslararası ekonomide ulusal gelirin oluşumu, ulusal gelirdeki değişmeler ve ödemeler bilançosu,
- Başlıca ekonomik birleşmeler,
- Avrupa Ekonomik Topluluğu'nun öncü kuruluşları, organları, turizm politikası, finansal kuruluşları, ABD ve az gelişmiş ülkelerle olan ilişkileri,

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

- Avrupa Serbest Ticaret Bölgesi (EFTA), İktisadi İşbirliği ve Kalkınma Örgütü (OECD), Doğu Avrupa Ülkeleri Ekonomik Birliği (COMECON) ve İslâm Kalkınma için Bölgesel İşbirliği Örgütü (RCD)'nün amaçları ve kuruluş çalışmaları,
- Yabancı sermaye ve turizm, yabancı sermaye yatırımlarının nedenleri ve yabancı sermayeden evsahibi ülkenin kazançları,
- Çok uluslu işletmeler ve Türkiye'deki durumları,
- Türkiye turizm sektöründeki yabancı sermaye yatırımları,
- Uluslararası Para Fonu (IMF), kuruluş ve işleyişi, Türkiye ile ilişkisi,
- Uluslararası turistik kuruluşlar (İATA, USTOA-FUAAV, WATA, UFTAA, ASTA gibi) amaçları ve Türkiye ile ilişkileri.

Bu dersin, araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir :

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde:
Eğitim-öğretim programlarında söz konusu ders yer almamaktadır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında:
Eğitim-öğretim programlarında da "Uluslararası Ekonomik ve Turistik İlişkiler" dersi yer almamaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında ise bu ders:

IV.Yarıyıl ⟶ Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

13. Kamu Maliyesi (Vergi Sistemi ve Uygulaması)

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
$n = 49$	$n = 35$	$n = 104$	$n = 37$
$\bar{x} = 2.20$	$\bar{x} = 2.05$	$\bar{x} = 2.74$	$\bar{x} = 2.32$
$\sigma = 1.66$	$\sigma = 1.54$	$\sigma = 1.59$	$\sigma = 1.41$

Yorum

"Kamu Maliyesi" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 2.20, seyahat acentesi yöneticilerinin 2.05, konaklama tesisi yöneticilerinin 2.74 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 2.32'dir. Buna göre, bu derse en fazla önemi 2.74'lük ortalama değer ile konaklama tesisleri, en az önemi ise 2.05'lik ortalama değer ile seyahat acenteleri vermişlerdir. Söz konusu dersin, hem sektöre eleman yetiştiren

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

eğitim kurumları, hem de sektörde faaliyette bulunan restaurant, seyahat acentesi, konaklama tesisi gibi işletmeler tarafından benimsenmediği görülmektedir. Dolayısıyla, kamu maliyesi dersi genel sıralamada 2.33'lük ortalama değer ile son sırada yer almıştır.

"Kamu Maliyesi" dersinin içeriği ana hatlarıyla genelde aşağıda belirtildiği gibidir:

- Genel olarak hukuk kavramı,
- Vergi hukukunun tanımı, kapsamı ve temel ilkeleri,
- Verginin hukuki temeli, tarafları ve terkini,
- Vergi kanunlarının zaman ve yer bakımından uygulanması,
- Vergi hukukunda ehliyet ve temsil,
- Türk vergi sistemi, gelir vergisi, kurumlar vergisi ve katma değer vergisi
- Vergi usul kanunu ve beyanname düzenleme uygulamaları.

Bu dersin araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir:

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde:
Eğitim-öğretim programlarında söz konusu ders yer almamaktadır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında:
"Kamu Maliyesi" dersi okutulmamaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında ise söz konusu ders genelde:

IV. Yarıyıl ⟶ Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

14. Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 4.30	$\bar{x}$ = 4.31	$\bar{x}$ = 4.38	$\bar{x}$ = 4.48
σ = 1.07	σ = 1.16	σ = 0.97	σ = 0.82

Yorum

"Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.30, seyahat acentesiyöneticilerinin 4.31, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.38 ve eğitim kurumu yöneticilerinin ise 4.48'dir. Genelde, söz konusu derse hem sektörde faaliyette bulunan restaurant, seyahat acentesi, konaklama

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

tesisi gibi işletmeler, hem de sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumları tarafından önem verildiği görülmektedir. Bu nedenle, personel yönetimi ve beşeri ilişkiler dersi genel sıralamada 4.37'lik ortalama değer ile 41 teorik ders arasında 5.sırada yer almıştır.

Bu derse en yüksek ortalama değeri ($\bar{x} = 4.48$) eğitim kurumu yöneticileri vermiştir. Genelde personel yönetimi; işletmede yapılan işlerin tanımı ve iş niteliklerinin belirlenmesi, işletmenin insan gücü gereksinmesinin saptanması ve karşılanması, personelin seçilmesi, işe alınması ve işe uyumunun sağlanması, değişik görevlerdeki personelin eğitilmesi, ücretlendirilmesi, güdülenmesi ve değerlendirilmesi, personelin moreli, iletişim gibi konuları içermektedir. Dolayısıyla, personel yönetiminin içeriğinde yer alan konuların yalnızca işletmenin personel yöneticisi tarafından değil, işletmede çalışan tüm yöneticiler tarafından bilinmesi yararlı olacaktır. Bu da her yöneticinin aynı zamanda bir personel yöneticisi gibi çalışmasını gerektirmektedir. Özellikle personelin güdülenmesi ya da başka deyişle çalışmaya özendirilmesi ve böylece verimliliğin artırılması son derece önemlidir. Ayrıca yöneticilerin iletişim konusunda da duyarlı davranmaları ve bu konuda özellikle bilgi sahibi olmaları gerekmektedir. Böylelikle, astlarıyla yetersiz iletişim kurduklarında, yetersiz bilgi nedeniyle astlarının görevlerini aksatabileceğini, aşırı iletişim kurduklarında, astlarını olumsuz yönde güdüleyebileceğini, iletişimde zamanlamaya önem vermemeleri durumunda ise, astlarının moralinin bozulabileceğini gözönünde bulunduracak ve daha etkin bir iletişim politikası uygulayacaklardır (11). Ancak böylesine önemli bir derse ne yazık ki yalnızca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarının eğitim-öğretim programlarında yer verilmiştir. Oysa çalışma hayatına atılacak ve atılmış olan bireyler için gerekli olan bu dersin turizm sektörüne eleman yetiştiren diğer eğitim kurumların eğitim-öğretim programlarında da yer alması yararlı olur.

Söz konusu dersin araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir.

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinin ve **Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarının** eğitim-öğretim programlarında "Personel Yönetimi" dersi yer almamaktadır.

(11) Nevin (Döşeğlu) DENİZ, "İşletmelerde Sağlıklı Bir Haberleşme Ortamının Yaratılması", **Yeni İş Dünyası**, Y.5, S.55, Mayıs 1984, s.44.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında ise genelde;

IV.Yarıyıl ⟶ Haftada 4 saat olarak okutulmaktadır.

15. İşletme Finansmanı

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
$n = 49$	$n = 35$	$n = 104$	$n = 37$
$\bar{x} = 2.26$	$\bar{x} = 2.80$	$\bar{x} = 3.15$	$\bar{x} = 3.05$
$\sigma = 1.52$	$\sigma = 1.58$	$\sigma = 1.69$	$\sigma = 1.37$

Yorum

"İşletme Finansmanı" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 2.26, seyahat acentesi yöneticilerinin 2.80, konaklama tesisi yöneticilerinin 3.15 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 3.05'dir. Buna göre, bu derse en yüksek ortalama değeri konaklama tesisleri (3.15), en düşük ortalama değeri ise restaurantlar (2.26) vermişlerdir. Genel olarak bakıldığında, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının bu derse önem vermedikleri görülmektedir. Bu nedenle, işletme finansmanı dersi genel sıralamada 2.82'lik ortalama değer ile 34. sırada yer almıştır.

"İşletme Finansmanı" dersi kapsamında yer alan konular genelde aşağıda görüldüğü gibidir:

- Finansman kavramının tarihsel gelişimi,
- Turizm işletmelerinde finansal kararlar (yatırım kararları, sermaye yapısı kararları, temettü dağıtım kararları),
- Finansmanın genel yönetim içindeki yeri,
- Finansal analiz (oranlar yardımı ile analiz, başabaş (kâra geçiş) analizi, faaliyet kaldıracı, finansman kaldıracı ve bileşik etkileri, fonların kaynak ve kullanımlarının analizi),
- Finansal planlama (bütçeleme)
- İşletme sermayesinin tanımı, unsurları ve finansmanı, işletme sermayesi yönetimi, işletme sermayesini etkileyen unsurlar, işletme sermayesi ihtiyacının belirlenmesi,
- Para ve menkul değerler yönetimi, nakit planlaması, nakit fazlasının kullanılması, durgunluk ve canlılık dönemlerinde nakit planlaması, nakit yönetim modelleri,

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

- Kredi politikası, kredi koşulları ve kredi riskini değerleme, alacak hesaplarının denetimi ve tahsilat politikası,
- Stok çeşitleri, stok denetimi ve stok denetim modelleri,
- Sermaye yapısı kararları, temettü dağıtım kararları ve sermaye piyasası analizi vb.

Söz konusu dersin araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir :

Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri ile Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarının : Eğitim-Öğretim Programlarında bu ders yer almamaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında ise,

V.Yarıyıl ⟶ Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

16. Turizm Mevzuatı

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
$n = 49$	$n = 35$	$n = 104$	$n = 37$
$\bar{x} = 3.93$	$\bar{x} = 4.20$	$\bar{x} = 4.25$	$\bar{x} = 4.05$
$\sigma = 1.11$	$\sigma = 1.06$	$\sigma = 1.06$	$\sigma = 1.31$

Yorum

"Turizm Mevzuatı" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 3.93, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.20, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.25 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.05'dir. Bu da, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının bu dersi benimsediklerini göstermektedir. Ayrıca, Turizm Mevzuatı dersi 4.11'lik ortalama değer ile genel sıralamada 11. sırada yer almıştır.

"Turizm Mevzuatı" dersi genelde;

- Turizmle ilgili mevzuat,
- Turizmi teşvik kanunu ve bu kanuna ilişkin mevzuat,
- Seyahat acenteleri, seyahat acenteleri kanunu ve yönetmeliği,
- Av turizmi yönetmeliği,
- Turizm sektöründe kredi ilkeleri ve koşulları
- DPT ve yatırımların teşviki ile ilgili turizm mevzuatı, kalkınma plân ve programlarının turizm ile ilgili bölümleri,

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

- 818 Sayılı Borçlar Kanununun turizmle ilgili maddeleri, pasaport kanunu, kimlik bildirme kanunu, vize anlaşmaları, turizm işbirliği anlaşmaları ve uluslararası anlaşmalarla ilgili turizm mevzuatı,
- Profesyonel turist rehberliği yönetmeliği,
- Turizm yatırımı ve işletmeleri nitelikleri yönetmeliği,
- Uluslararası turizm kuruluşlarının tanıtılması, görevleri v.b. gibi konuları içermektedir.

Turizm mevzuatı dersinin araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir.

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde :

Üçüncü Sınıfta ⟶ Resepsiyon Bölümünde Haftada 2 saat
Servis Bölümünde Haftada 2 saat
okutulmaktadır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında :

III.Yarıyıl ⟶ Haftada 2 saat olarak okutulmaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında :

V.Yarıyıl ⟶ Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

17. İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 3.30	$\bar{x}$ = 2.40	$\bar{x}$ = 3.72	$\bar{x}$ = 3.62
σ = 1.24	σ = 1.47	σ = 1.31	σ = 1.21

Yorum

"İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 3.30, seyahat acentesi yöneticilerinin 2.40, konaklama tesisi yöneticilerinin 3.72 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 3.62 dir. Genelde, söz konusu dersin hem sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumları hem de sektörde faaliyette bulunan restaurant, seyahat acentesi ve konaklama tesisi gibi işletmeler tarafından benimsenmediği görülmektedir. Dolayısıyla, bu ders, genel sıralamada 3.26'lık ortalama değer ile 25. sırada yer almıştır.

Bilindiği gibi, iş ve sosyal güvenlik hukuku, çalışma hayatında çalışma koşullarının belirlendiği, işçilerle işverenlerin hem kendi aralarında hem de devletle olan ilişkilerinde hukuksal konumlarını saptandığı, işçilerin haklarının ve sorumlu-

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

luklarının ele alındığı bir hukuk dalıdır. Bu nedenle, çalışma hayatına atılacak olan kişilerin, en azından yasal hak ve sorumlulukları konusunda temel bazı bilgilere sahip olması yararlı olacaktır.

"İş ve Sosyal Güvenlik Hukuku" kapsamında yer alan konular genelde aşağıda görüldüğü gibidir:

- İş hukukunun tanımı, bölümleri ve kaynağı olan başlıca kanunlar,
- İş kanununun temel kavramları ve uygulama alanı (işçi, işveren, işveren vekili, işyeri vb. gibi konular),
- İş kanununun kapsamına giren hizmet sözleşmelerinde uygulanacak özel kurallar (hizmet sözleşmeleri, sürekli ve süreksiz işler, takım sözleşmesi, deneme süresi, yazılı hizmet, bildirimsiz fesih hakkı, yeni iş arama izni, işten çıkarma ve çıkmayla ilgili kurallar, yıllık ücretli izin, kıdem tazminatı, iş süresi, işçi sağlığı ve güvenliği, çalıştırma yasakları),
- İşçi ve işveren kuruluşları (sendikalar),
- Toplu iş sözleşmesi, grev ve lokavt,
- İş hukukuyla ilgili önemli bazı kanunlar,
- Sosyal güvenlik kavramı ve Sosyal Sigortalar Kurumu,
- İşçilere uygulanacak sosyal sigortalar (iş kazası, meslek hastalıkları, hastalık, analık, malüllük, yaşlılık ve ölüm sigortaları),
- Sigorta primleri.

Söz konusu dersin araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir :

Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri eğitim-öğretim programlarında bu ders yer almamaktadır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında bu ders:

IV.Yarıyıl ⟶ Haftada 2 saat olarak okutulmaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında ise :

V.Yarıyıl ⟶ Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

18. Türkiye'nin Turizm Coğrafyası

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
$n = 49$	$n = 35$	$n = 104$	$n = 37$
$\bar{x} = 3.75$	$\bar{x} = 4.34$	$\bar{x} = 4.20$	$\bar{x} = 4.24$
$\sigma = 1.25$	$\sigma = 0.98$	$\sigma = 1.05$	$\sigma = 1.14$

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Yorum

"Türkiye'nin Turizm Coğrafyası" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 3.75, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.34, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.20 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.24'dür. Bu derse en yüksek ortalama değeri ($\bar{x}$ = 4.34) seyahat acenteleri, en düşük ortalama değeri ise ($\bar{x}$ = 3.75) restaurantlar vermişlerdir. Genelde, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının bu dersi önemsedikleri görülmektedir. Ayrıca bu ders genel sıralamada 4.13'lük ortalama değer ile 10. sırada yer almıştır.

"Türkiye'nin Turizm Coğrafyası" dersinin içerdiği konular genelde aşağıda görüldüğü gibidir:

- Turizm ve turizm coğrafyasının tanımı, Türkiye'nin doğal güzellikleri,
- Su kaynaklarına bağlı doğal güzellikler: Göller, şelaleler, yeraltı suları, kıyılar ve doğal kumsallar,
- Yapısal özelliklere bağlı doğal güzellikler : Peribacaları, Pamukkale, mağaralar, dağlar ve yaylalar,
- Doğal bitki örtüsü ve değerlendirilmesi,
- Milli parklar: Karatepe-Aslantaş, Kızılcahamam-Soğuksu, Manyas-Kuş Cenneti, Uludağ, Yedigöller, Dilek Yarımadası, Spildağı, Kızıldağ, Termessos, Tunceli Munzur Vadisi, Manavgat Köprülü Kanyon, Olimpos-Beydağları, Kovada Gölü, Ilgaz Dağı,
- Coğrafi bölgelerin ekonomik etkinlikleri,

Bu dersin araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir :

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde :

Birinci sınıfta → Haftada 2 saat olarak okutulmaktadır. (Coğrafya dersi adı altında)

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında :

Eğitim-öğretim programlarında bu ders yer almamaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında :

VI.Yarıyılda → Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

19. Genel Turizm Bilgisi

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 4.00	$\bar{x}$ = 4.48	$\bar{x}$ = 4.35	$\bar{x}$ = 4.48
σ = 1.16	σ = 1.02	σ = 0.83	σ = 0.85

Yorum

"Genel Turizm Bilgisi" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.00, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.48, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.35 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.48'dir. Verilen ortalama değerler incelendiğinde, hem sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının, hem de sektörde faaliyette bulunan işletmelerin bu derse önem verdikleri görülmektedir. Bu nedenle, "Genel Turizm Bilgisi" dersi genel sıralamada 4.33'lük ortalama değer ile 7. sırada yer almıştır.

"Genel Turizm Bilgisi" dersi, turizm sektöründe çalışan ya da çalışacak olan kişilerin bilmesi gereken temel derslerden birisidir. Turizm sektöründe çalışanların, faaliyette bulundukları sektörü, bu sektörün anlamını ve önemini kavramış olmaları gerekir.

Bu dersin içeriği ana hatlarıyla genelde aşağıda görüldüğü gibidir;

- Turizm ile ilgili kavramların tanımı ve özellikleri,
- İnsanları turistik gezilere yönelten unsurlar, bunların incelenmesi ve ülkemiz açısından önemi,
- Turizmin tarihsel süreç içindeki gelişimi, cumhuriyet döneminde turizm politikaları,
- Türkiye'de turizm pazarı (turizm talebi, turizm gelirleri),
- Turizmin gelişmesini sağlayan öğeler, turizmin sınıflandırılması, öğrenci ve gençlik turizmi,
- Turizm işletmelerinin hukuksal olarak sınıflandırılması,
- Konaklama tesisleri ve seyahat acenteleri,
- Ticari amaç gütmeyen turizm kurumları,
- Uluslararası turizm kuruluşları

Söz konusu dersin araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir.

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde;

Birinci sınıfta ⟶ Haftada 1 saat olarak okutulmaktadır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında

1. Yarıyılda ⟶ Haftada 2 saat olarak okutulmaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında Eğitim-Öğretim programlarında "Genel Turizm Bilgisi" dersi yer almamaktadır.

Sektörde çalışan elemanlar için önemli olduğuna inandığımız bu derse, araştırma yaptığımız eğitim kurumları tarafından gereken önemin verilmemiş olması düşündürücüdür.

20. Yiyecek İçecek Üretim Sistem ve Teknolojisi

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
$n = 49$	$n = 35$	$n = 104$	$n = 37$
$\bar{x} = 4.32$	$\bar{x} = 1.11$	$\bar{x} = 4.00$	$\bar{x} = 4.18$
$\sigma = 1.07$	$\sigma = 1.58$	$\sigma = 1.13$	$\sigma = 1.15$

Yorum

"Yiyecek İçecek Üretim Sistem ve Teknolojisi" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.32, seyahat acentesi yöneticilerinin 1.11, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.00 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.18'dir. Buna göre, seyahat acenteleri dışında, sektörde faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının bu derse önem verdikleri görülmektedir. Seyahat acenteleri, doğal olarak en düşük ortalama değeri ($\bar{x} = 1.11$) vermişlerdir. "Yiyecek İçecek Üretim Sistem ve Teknolojisi" dersi genel sıralamada 21. sırada yer almıştır.

Bu dersin içeriğinde yer alan konular genelde aşağıda görüldüğü gibidir:

- Turizm sektöründe yiyecek ve içecek yönetiminin önemi,
- Yiyecek ve içecek personelinin görev alanları, yiyecek içecek elemanı olmanın önemi ve meslekte başarılı olmanın temel koşulları, yiyecek içecek elemanında aranılan genel nitelikler,
- Yiyecek maddelerinin satın alınması ve depolanması, yiyecek üretim sistemleri, mutfakta kullanılan araçlar ve takımlar, otel örgütü içinde yiyecek bölümünün yeri,
- İçecek servisindeki faaliyetler, içecek servisi araç ve gereçleri, içecekler hakkında genel bilgiler,
- Yiyecek ve içecek yönetiminde sağlık koruma ve güvenliğinin önemi, yiyecek ve içecek bölümlerinde işgücü yönetimi ve planlaması.

"Yiyecek, İçecek Üretim Sistem ve Teknolojisi" dersinin araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir:

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde :

Birinci sınıfta → Haftada 4 saat

İkinci sınıfta → Servis Bölümünde Haftada 3 saat
Mutfak Bölümünde Haftada 3 saat

Üçüncü sınıfta → Servis Bölümünde Haftada 3 saat
Mutfak Bölümünde Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında :

Bu ders genelde eğitim-öğretim programlarında yer almamaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında :

VIII. Yarıyıl → Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

21. Kat Hizmetleri-Ön Büro

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
$n = 49$	$n = 35$	$n = 104$	$n = 37$
$\bar{x} = 0.91$	$\bar{x} = 1.25$	$\bar{x} = 4.72$	$\bar{x} = 4.62$
$\sigma = 1.46$	$\sigma = 1.64$	$\sigma = 0.59$	$\sigma = 0.78$

Yorum

"Kat Hizmetleri-Ön Büro" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 0.91, seyahat acentesi yöneticilerinin 1.25, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.72 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.62'dir. Bu derse en yüksek ortalama değeri konaklama tesisi yöneticileri ($\bar{x} = 4.72$) vermişlerdir. Bunun nedeni, "Kat Hizmetleri-Ön Büro" dersinin doğrudan doğruya konaklama tesisleriyle ilgili olmasıdır. Dolayısıyla, restaurant ve seyahat acentesi yöneticilerinin bu derse önem vermemeleri ya da çok düşük bir ortalama değer vermeleri doğaldır. Genel sıralamada bu ders 2.88'lik ortalama değer ile 33. sırada yer almıştır.

"Kat Hizmetleri-Ön Büro" dersinin içerdiği konular genelde aşağıda görüldüğü gibidir :

- Konaklama tesisi örgütü içinde ön büro ve kat hizmetlerinin yeri ve önemi,
- Ön büronun organizasyonu ve fonksiyonları, resepsiyon hizmeti üzerine genel bilgiler, resepsiyon personelinin özellikleri ve görevleri,
- Müşteri kayıt kartı, oda planı, rezervasyon işlemleri,
- Müşteri hesap sistemleri (main-courante sistemi, makinalı folio sistemi,

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

kasa işlemleri), kredi kartlarında üzerinde durulacak noktalar, kasiyerin dikkat etmesi gereken konular,
- Konsierj servisi, konsierj personelinin özellikleri ve görevleri,
- Kat personelinin özellikleri ve görevleri, kat hizmetlerinin organizasyonu,
- Temizlik araçlarının kullanımı ve bakımı, çamaşırhane ve çamaşırhane personelinin görevleri,
- İşyeri disiplin kuralları,
- Konaklama tesisinde hırsızlığı önleme yöntemleri,

Söz konusu dersin araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir :

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde

Birinci sınıfta → Haftada 4 saat (teorik ders olarak)

İkinci sınıfta → Resepsiyon bölümünde haftada 4 saat (teorik ve uygulamalı ders olarak)

Üçüncü sınıfta → Resepsiyon bölümünde haftada 4 saat (teorik ve uygulamalı ders olarak)

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında :

III.Yarıyıl → Haftada 4 saat (teorik ve uygulamalı ders olarak)

IV.Yarıyıl → Haftada 4 saat (teorik ve uygulamalı ders olarak)

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında :

IV.Yarıyıl → Haftada 3 saat (teorik ve uygulamalı ders olarak)

VII.Yarıyıl → Haftada 4 saat (teorik ve uygulamalı ders olarak) okutulmaktadır.

22. Bar Yönetimi ve İçki Teknolojisi

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
$n = 49$	$n = 35$	$n = 104$	$n = 37$
$\bar{x} = 3.89$	$\bar{x} = 1.17$	$\bar{x} = 4.30$	$\bar{x} = 4.48$
$\sigma = 1.51$	$\sigma = 1.66$	$\sigma = 0.99$	$\sigma = 1.00$

Yorum

"Bar Yönetimi ve İçki Teknolojisi" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 3.89, seyahat acentesi yöneticilerinin 1.17, konaklama tesisi

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

yöneticilerinin 4.30 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.48 dir. Sektörde seyahat acentesi dışında kalan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının bu dersi önemsedikleri görülmektedir. Seyahat acentesi yöneticileri ise doğal olarak en düşük ortalama değeri ($\bar{x}$ = 1.17) vererek bar yönetimi ve içki teknolojisi dersinin kendileri açısından önem taşımadığını vurgulamışlardır. Bu ders genel sıralamada 20. sırada yer almıştır.

"Bar Yönetimi ve İçki Teknolojisi" dersi genelde,

- İçecek servisi yöntemleri,
- İçecek servisi araç ve gereçlerinin satın alınması,
- Barın konumu, işletilmesi ve çeşitleri,
- İçkiler hakkında genel bilgiler, bazı içkilerin hazırlanması,
- Çeşitli kokteyllerin hazırlanması ve servisi,
- Çerezlerin hazırlanması, servisi ve çerez çeşitleri,
- Oda servisi, coffee shop servisi v.b. gibi konuları içermektedir.

Bu dersin araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir.

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde :

Eğitim-öğretim programlarında genelde bu ders yer almamaktadır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında :

I.Yarıyıl → Haftada 3 saat (Servis / Mutfak dersi kapsamında)

II.Yarıyıl → Haftada 3 saat (Servis / Mutfak dersi kapsamında okutulmaktadır.)

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında :

VIII.Yarıyıl → Haftada 3 saat (Yiyecek İçecek Yönetimi dersi kapsamında) okutulmaktadır.

Genel sıralamada 20. sırada yer alan bu dersin eğitim-öğretim programlarında bağımsız bir ders olarak değil de "Servis / Mutfak" ya da "Yiyecek İçecek Yönetimi" gibi derslerin kapsamında okutulması düşündürücüdür.

23. Menü ve Banket Ziyafet Planlaması

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 4.46	$\bar{x}$ = 1.65	$\bar{x}$ = 4.19	$\bar{x}$ = 4.37
σ = 1.01	σ = 1.72	σ = 1.06	σ = 1.17

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Yorum

"Menü ve Banket Ziyafet Planlaması" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.46, seyahat acentesi yöneticilerinin 1.65, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.19 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.37'dir. Bu derse en yüksek ortalama değeri ($\bar{x} = 4.46$) restaurant yöneticileri vermişlerdir. Elde edilen bu sonuç, söz konusu dersin özellikle restaurantlar ve eğitim kurumları açısından önemli olduğunu göstermektedir. Nitekim, konaklama tesisi yöneticileri de 4.19'luk bir ortalama değer vererek bu dersin kendileri için de önemli olduğunu vurgulamışlardır. Seyahat acentesi yöneticileri ise doğal olarak en düşük ortalama değeri ($\bar{x} = 1.65$) vermişlerdir. Bu ders genel sıralamada 17. sırada yer almıştır.

"Menü ve Banket Ziyafet Planlaması" dersi genelde;

- Menü planlaması amaçları ve yöntemleri,
- Menünün kısımları,
- Temel menü tipleri,
- Menü kartları,
- Klasik ve modern menü kavramları,
- Menü planlamasındaki kısıtlamalar vb. gibi konuları içermektedir.

Söz konusu dersin, araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir :

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde : Eğitim-öğretim programlarında genelde bu ders yer almamaktadır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında :

I.Yarıyıl → Haftada 3 saat (Servis / Mutfak dersi kapsamında)

II.Yarıyıl → Haftada 3 saat (Servis / Mutfak dersi kapsamında) okutulmaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında :

VIII.Yarıyıl → Haftada 3 saat (Yiyecek-İçecek Yönetimi dersi kapsamında okutulmaktadır.

Genel sıralamada 17. sırada yer alan bu dersin eğitim-öğretim programlarında bağımsız bir ders olarak değil de "Servis / Mutfak" ya da "Yiyecek İçecek Yönetimi" gibi derslerin kapsamında okutulması düşündürücüdür.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

24. Lokanta ve Bar Servisi

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 4.81	$\bar{x}$ = 1.48	$\bar{x}$ = 4.50	$\bar{x}$ = 4.59
σ = 0.38	σ = 1.77	σ = 0.83	σ = 0.94

Yorum

"Lokanta ve Bar Servisi" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.81, seyahat acentesi yöneticilerinin 1.48, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.50 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.59'dur. Bu derse en yüksek ortalama değeri ($\bar{x}$ = 4.81) restaurantlar, en düşük ortalama değeri ($\bar{x}$ = 1.48) seyahat acenteleri vermişlerdir. Sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının ve sektörde faaliyette bulunan konaklama tesislerininin de vermiş oldukları ortalama değerler bu derse önem verdiklerini göstermektedir. "Lokanta ve Bar Servisi" dersi genel sıralamada 13. sırada yer almıştır.

Bu dersin içeriğinde yer alan konulardan bazıları aşağıda görüldüğü gibidir:

- Servis personelinin görev alanları,
- Servis personeli olmanın önemi,
- Servis personelinde aranan genel nitelikler ve meslekte başarılı olabilmenin temel koşulları,
- Servis sırasında servis personelinin üzerinde bulundurması gereken araçlar,
- Yemek servisinde kullanılan sofra takımları, yemek servis takımlarının masadaki yerleri,
- Yemek servis yöntemleri ve yemek servisinde kullanılan araç ve gereçlerle bunların temizliği ve bakımı.

Bu dersin, araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir :

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde :

İkinci Sınıfta ⟶ Servis Bölümünde Haftada 6 saat (uygulama ağırlıklı)

Mutfak Bölümünde Haftada 4 saat (uygulama ağırlıklı)

Resepsiyon Bölümünde Haftada 2 saat (uygulama ağırlıklı)

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Üçüncü Sınıfta → Servis Bölümünde Haftada 6 saat (uygulama ağırlıklı)

Mutfak Bölümünde Haftada 4 saat (uygulama ağırlıklı)

Resepsiyon Bölümünde Haftada 2 saat (uygulama ağırlıklı) olarak okutulmaktadır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında :

I.Yarıyıl → Haftada 3 saat (uygulama ağırlıklı ve Servis/ Mutfak dersi kapsamında)

II.Yarıyıl → Haftada 3 saat (uygulama ağırlıklı ve Servis/ Mutfak dersi kapsamında) okutulmaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında :

VIII.Yarıyıl → Haftada 3 saat (uygulama ağırlıklı ve Yiyecek İçecek Yönetimi dersi kapsamında) okutulmaktadır.

Genel sıralamada 13. sırada yer alan bu dersin eğitim-öğretim programlarında bağımsız bir ders olarak değil de "Servis/Mutfak" ya da "Yiyecek İçecek Yönetimi" gibi derslerin kapsamında okutulması düşündürücüdür.

25. Görgü Kuralları

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 4.91	$\bar{x}$ = 4.57	$\bar{x}$ = 4.91	$\bar{x}$ = 4.72
σ = 0.27	σ = 0.96	σ = 0.31	σ = 0.72

Yorum

"Görgü Kuralları" hakkında restaurant ve konaklama tesisi yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.91, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.57 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.72'dir. Genel olarak bakıldığında, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının görgü kurallarına son derece önem verdikleri görülmektedir. Özellikle restaurant ve konaklama tesisi yöneticileri en yüksek ortalama değeri ($\bar{x}$ = 4.91) vererek faaliyet alanlarında görgü kurallarının ne kadar önem taşıdığını belirtmişlerdir. Ayrıca bu ders genel sıralamada 4.78'lik ortalama değer ile ana yabancı dil dersinden sonra 2. sırada yer almıştır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Turizm sektöründe çalışan ve özellikle turistlerle doğrudan ilişki kuran rehber, resepsiyon memuru, garson gibi kişilerin görgü kuralları konusunda bilgi sahibi olmaları son derece önemlidir. Çünkü sektörde istihdam edilenler kendi konularında ne kadar bilgili olurlarsa olsunlar, görgü kurallarını bilmiyorlarsa, turistler üzerinde olumlu bir etki bırakamayacaklardır.

Pek çok görgü kuralının arkasında, bu kuralların benimsenmesini haklı göstereceek nedenler bulunmaktadır. Zamanla bu nedenler ortadan kalkmış, kurallar kalmıştır. Örneğin erkeklerin otomobile binen ve inen kadınlara gerekirse yardım etmek için hazır beklemelerinin nedeni kadınların bol ve uzun etek giydiği devirlerde arabaya binip inmelerinin yardım gerektirmesinden kaynaklanmaktadır.

Turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerde çalışan ya da çalışacak olan elemanların görgü kuralları konusunda bilgi sahibi olmaları, günlük çalışmalarındaki davranışların turistleri rahatsız etmemesine katkıda bulunacaktır. Bu nedenle;

- Tanışma ve tanıştırma,
- Selamlaşma,
- Konuşma biçimi,
- Sofra terbiyesi,
- Giyim-kuşam vb. gibi konularda görgü kurallarının bilinmesi gerekmektedir.

Turizm sektörüne eleman yetiştiren eğitim kurumlarının eğitim - öğretim programlarında görgü kurallarıyla ilgili bir dersin bulunmadığı saptanmıştır. Genel sıralamada görgü kurallarının 2. sırada yer alması konunun ne kadar önemli olduğunu göstermektedir. Turizm sektörüne eleman yetiştiren eğitim kurumlarında konuyla ilgili bir dersin okutulmaması oldukça üzücüdür. Kaldı ki, görgü kuralları toplum hayatında uyulması gereken incelik kurallarıdır ve genelde insanlar arasındaki ilişkiler bu kurallara dayanmaktadır. Bu nedenle, görgü kurallarına uyulması, yalnızca turizm sektöründe çalışanlar değil, toplumun tüm bireyleri için gereklidir. Başkalarının bize karşı kibar davranmasını istiyorsak, biz de onlara karşı kibar davranmalıyız. Önemli olan görgü kurallarının yaşadığımız toplumun geleneklerine ters düşmemesidir.

26. Kambiyo ile İlgili İşlemler

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
$n = 49$	$n = 35$	$n = 104$	$n = 37$
$\bar{x} = 2.30$	$\bar{x} = 3.11$	$\bar{x} = 3.30$	$\bar{x} = 3.18$
$\sigma = 1.54$	$\sigma = 1.61$	$\sigma = 1.48$	$\sigma = 1.31$

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Yorum

"Kambiyo ile İlgili İşlemler" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 2.30, seyahat acentesi yöneticilerinin 3.11, konaklama tesisi yöneticilerinin 3.30 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 3.18'dir. Genel olarak bakıldığında turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının bu dersi benimsemedikleri görülmektedir. Bu nedenle, kambiyo ile ilgili işlemler dersi genel sıralamada 2.97'lik ortalama değer ile 31. sırada yer alabilmiştir.

"Kambiyo ile İlgili İşlemler" dersinin içeriğinde yer alan konulardan bazıları aşağıda görüldüğü gibidir:

- Turizm sektörüyle ilgili ithalat rejimi ve gümrük muafiyeti,
- İthalatın yasal prosedürü,
- Döviz kurları, döviz kur sistemleri ve Türkiye'deki uygulama,
- Merkez Bankası'nın döviz kurlarıyla ilgili tebliğleri.

Söz konusu dersin, araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarının eğitim-öğretim programlarında yer almadığı belirlenmiştir.

27. Turistik İşletmelerde Fiziksel Planlama

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
$n = 49$	$n = 35$	$n = 104$	$n = 37$
$\bar{x} = 3.06$	$\bar{x} = 2.91$	$\bar{x} = 3.58$	$\bar{x} = 3.37$
$\sigma = 1.62$	$\sigma = 1.76$	$\sigma = 1.34$	$\sigma = 1.49$

Yorum

"Turistik İşletmelerde Fiziksel Planlama" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 3.06, seyahat acentesi yöneticilerinin 2.91, konaklama tesisi yöneticilerinin 3.58 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 3.37'dir. Bu da, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının genelde bu dersi önemsemediklerini göstermektedir. Nitekim, turistik işletmelerde fiziksel planlama dersi, genel sıralamada 41 ders arasında 3.23'lük ortalama değer ile 26. sırada yer almıştır.

Bu dersin içerdiği konular genelde aşağıda belirtildiği gibidir:

- Planlamanın tanımı ve önemi,
- Turizm sektöründe planlama faaliyetini gerektiren başlıca nedenler,

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

- Turizm planının amaçları ve turizm planının hazırlanmasında dikkat edilecek konular,
- Turizm planlamasının analizi,
- Turizm planlamasında öncelikli turistik bölge planları, turistik bölgelerin gelişme aşamaları,
- Fiziksel planlamanın amaçları, temel ilkeleri ve fiziksel planlamada düzenleştirme, programlama, araştırma çeşitleri,
- Coğrafi mekân araştırması, alt-üst yapı araştırması ve pazarlama araştırması,
- Ülke ve bölge düzeyinde planlama,
- Turizm planının uygulanması,
- Turistik yörelerde ve turizm merkezlerinde imar planlarının hazırlanıp onaylanmasıyla ilgili yönetmelik maddeleri.

Söz konusu dersin, araştırma kapsamına giren **Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde ve Meslek Yüksek Okulu Programlarında** okutulmadığı saptanmıştır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında ise bu ders genelde;

VI. Yarıyıl → Haftada 4 saat olarak okutulmaktadır.

28. Turizm İşletmelerinde Haberleşme Teknikleri

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 3.08	$\bar{x}$ = 4.14	$\bar{x}$ = 4.03	$\bar{x}$ = 3.97
σ = 1.56	σ = 1.04	σ = 1.27	σ = 1.36

Yorum

"Turizm İşletmelerinde Haberleşme Teknikleri" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 3.08, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.14, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.03 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 3.97'dir. Bu derse en yüksek ortalama değeri 4.14 ile seyahat acenteleri, en düşük ortalama değeri ise 3.08 ile restaurantlar vermiştir. Genelde, hem sektörde faaliyette bulunan işletmelerin, hem de sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının bu dersi benimsedikleri görülmektedir. Nitekim turizm işletmelerinde haberleşme teknikleri dersi genel sıralamada 3.81'lik ortalama değer ile 14. sırada yer almıştır.

Genelde söz konusu dersin kapsamında;
- Haberleşme kavramı, araçları ve çeşitleri,
- Haberleşme araçlarının temel ilkeleri,

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

- Turistik işletmelerde haberleşmenin yeri ve önemi,
- Mektupla, telefonla, telgrafla, telsizle, teleksle, faksimileyle, telefaksla, bilgisayarla haberleşme ve özellikleri,
- Kablo televizyon, uydu anten, video kanalı, çağrı sistemleri ve haberleşme gibi konular yer almaktadır.

Söz konusu dersin araştırma kapsamına giren **Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde ve Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında** okutulmadığı belirlenmiştir.

Araştırma kapsamına giren **Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında** ise bu ders genelde;

VII. Yarıyıl → Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

Genel sıralamada 14. sırada yer alan bu dersin yalnızca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında okutulması düşündürücüdür.

29. Sosyal Turizm

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 3.10	$\bar{x}$ = 3.68	$\bar{x}$ = 3.72	$\bar{x}$ = 3.91
σ = 1.65	σ = 1.42	σ = 1.17	σ = 1.19

Yorum

"Sosyal Turizm" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 3.10, seyahat acentesi yöneticilerinin 3.68, konaklama tesisi yöneticilerinin 3.72 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 3.91'dir. Bu dersc, en fazla önemi, 3.91'lik ortalama değer ile eğitim kurumu, en az önemi ise 3.10'luk ortalama değer ile resturant yöneticileri vermişlerdir. Genelde, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının bu dersi benimsedikleri görülmektedir. Ayrıca, genel sıralamada söz konusu ders 3.60'lık ortalama değer ile 18. sırada yer almıştır.

"Sosyal Turizm" dersinin içeriğinde yer alan konulardan bazıları aşağıda görüldüğü gibidir;

- Sosyal turizmin tanımı, özellikleri ve tarihsel süreç içindeki gelişimi,
- Sosyal turizmin Avrupa'daki ve Türkiye'deki gelişimi,
- Sosyal turizmde gelir etkileri, sanayileşme ve çevre kirliliğinin etkileri,

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

- Sosyal turizmde ekonomik yardımlar ve kolaylıklar, sosyal yatırımlar, kısıtlayıcı etkenler,
- Sosyal turizmde yatırımların ayarlanması, talep ve talebin finansmanı,
- Genel sosyal turizm politikası ve planlı dönemlerde Türkiye'nin sosyal turizm politikası.

Sosyal turizm dersinin araştırma kapsamına giren **Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde ve Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında** okutulmadığı belirlenmiştir.

Araştırma kapsamına giren **Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında** ise genelde;

VII. Yarıyıl ⟶ Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

Genel sıralamada 18. sırada yer alan bu dersin yalnızca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında okutulması düşündürücüdür.

30. Turistik Yatırım ve Proje Analizi

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
$n = 49$	$n = 35$	$n = 104$	$n = 37$
$\bar{x} = 1.55$	$\bar{x} = 2.54$	$\bar{x} = 2.95$	$\bar{x} = 3.18$
$\sigma = 1.59$	$\sigma = 1.93$	$\sigma = 1.70$	$\sigma = 1.59$

Yorum

"Turistik Yatırım ve Proje Analizi" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 1.55, seyahat acentesi yöneticilerinin 2.54, konaklama tesisi yöneticilerinin 2.95 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 3.18'dir. Bu ders için en yüksek ortalama değeri ($\bar{x} = 3.18$) eğitim kurumu yöneticileri, en düşük ortalama değeri ise ($\bar{x} = 1.55$) restaurant yöneticileri vermişlerdir. Genel olarak bakıldığında, sektörde faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının bu dersi önemsemedikleri görülmektedir. Nitekim, genel sıralamada 2.56'lık ortalama değer ile bu ders 37. sırada yer almıştır.

Bu dersin kapsadığı konular arasında;

- Yatırım projelerinin değerlendirilmesi, başka deyişle, sermaye bütçeleme analizi (kârlılık oranları, geri ödeme süresi, net bugünkü değer, iç verim oranı, fayda maliyet oranı gibi çalışmalar),
- Fizibilite etüdlerinin genel yapısı,
- Fizibilite etüdleri ve fizibilite raporlarının hazırlanması,
- Fizibilite raporlarının hazırlanmasında karşılaşılan sorunlar,

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

- Uygun yatırım alanlarının araştırılması ve turizm yatırımlarındaki yatırım teşvikleri,
- Sermaye maliyeti (öz sermaye, yabancı sermaye, ortalama sermaye maliyeti) ve dağıtılmayan kârın maliyeti,
- Sermaye maliyetinde karşılaşılan güçlükler

sayılabilir.

Söz konusu ders, araştırma kapsamına giren **Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinin eğitim - öğretim programlarında** yer almamaktadır.

Araştırma kapsamına giren **Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında** bu ders genelde:

III. Yarıyıl → Haftada 2 saat olarak okutulmaktadır.

Araştırma kapsamına giren **Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında** ise söz konusu ders genelde:

VIII. Yarıyıl → Haftada 4 saat olarak okutulmaktadır.

31. Turizm Politikası ve Planlaması

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 2.22	$\bar{x}$ = 3.22	$\bar{x}$ = 3.39	$\bar{x}$ = 3.45
σ = 1.77	σ = 1.74	σ = 1.60	σ = 1.42

Yorum

"Turizm Politikası ve Planlaması" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 2.22, seyahat acentesi yöneticilerinin 3.22, konaklama tesisi yöneticilerinin 3.39 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 3.45'dir. Bu da, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının genelde bu dersi benimsemediklerini göstermektedir. Dolayısıyla, genel sıralamada bu ders 3.07'lik ortalama değeri ile 29. sırada yer almıştır.

"Turizm Politikası ve Planlaması" dersi genelde;
- Turizm politikası ve bu politikanın amaçları,
- Turizm sektöründe planlamanın önemi,
- Genel turizm politikası ile sektörde faaliyette bulunan işletmelerin politikaları arasında düzenleştirmenin sağlanması,

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

- Türkiye'nin turizm politikası (plânlı dönemden önceki turizm politikası (1923-1962) ve plânlı dönemden sonraki (1.2.3.4.5. beş yıllık kalkınma planları) turizm politikası,
- 1981 sonrası Türk turizminin genel durumu, beklenen gelişmeler ve alınacak önlemler vb. gibi konularda öğrencilerin bilgi sahibi olmalarını amaçlamaktadır.

Söz konusu ders, araştırma kapsamına giren **Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinin** eğitim - öğretim programlarında yer almamaktadır.

Araştırma kapsamına giren **Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında** genelde :

III.Yarıyıl → Haftada 2 saat olarak okutulmaktadır.

Araştırma kapsamına giren **Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında** ise genelde :

VIII.Yarıyıl → Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

32. Sosyal Psikoloji (Turistik Davranışlar)

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
$n = 49$	$n = 35$	$n = 104$	$n = 37$
$\bar{x} = 4.16$	$\bar{x} = 4.20$	$\bar{x} = 4.48$	$\bar{x} = 4.43$
$\sigma = 1.23$	$\sigma = 1.32$	$\sigma = 0.80$	$\sigma = 0.94$

Yorum

"Sosyal Psikoloji" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.16, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.20, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.48 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.43'dür. Verilen bu değerler incelendiğinde, bu derse en fazla önemi 4.48'lik ortalama değer ile konaklama tesislerinin, en az önemi ise 4.16'lık ortalama değer ile restaurantların verdiği görülmektedir. Genelde, söz konusu dersin turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmeler ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumları tarafından önemsendiği belirlenmiştir. Nitekim, sosyal psikoloji dersi genel sıralamada 4.32'lik ortalama değer ile 41 ders arasında 8. sırada yer almıştır.

"Sosyal Psikoloji" dersinin içeriğinde yer alan konular genelde aşağıda görüldüğü gibidir :

- Sosyal psikolojinin tanımı ve tarihsel gelişimi,

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

- Sosyal psikolojinin temel yöntemleri (laboratuar deneyi, doğal deney, alan araştırması, arşiv araştırması),
- Sosyal etki ve uyma, uyma davranışını etkileyen ortamsal etkenler,
- Tutumun tanımı, unsurları ve özellikleri,
- Grubun tanımı ve bireye etkisi, grubun yapısı ve süreci, grup liderliği,
- Sosyalleşmenin tanımı, sosyal değişme ve kişilik değişmesi,
- Kültür ile kişilik arasındaki ilişkiler,
- İnsanların seyahat etme nedenleri,
- İnsanları rehberli turlara çeken nedenler,
- Turistlerin belli başlı beklentileri (güven beklentisi, bağımlılık ve sevgi beklentisi, başkaları tarafından tanınma ve beğenilme beklentisi),
- Turistlerin davranış biçimleri, kitle turizminde yönetsel davranış,
- Yönetsel davranışın öğeleri : otorite, liderlik, karar verme, haberleşme.

Araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarının ders programları incelendiğinde, sosyal psikoloji dersinin yer almadığı görülmektedir. Turizm sektörüne önlisans düzeyinde ara insangücü yetiştirmeyi amaçlayan Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında ve çağdaş düzeyde eğitim yaparak kuramsal ve uygulamalı bilgilere sahip insangücü yetiştirmeyi amaçlayan Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında sektörde faaliyette bulunan işletmeler tarafından böylesine önem verilen bir dersin okutulmaması düşündürücüdür.

33. Sosyoloji

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 3.02	$\bar{x}$ = 3.02	$\bar{x}$ = 3.43	$\bar{x}$ = 3.29
σ = 1.44	σ = 1.48	σ = 1.26	σ = 1.35

Yorum

"Sosyoloji" hakkında restaurant ve seyahat acentesi yöneticilerinin verdiği ortalama değer 3.02, konaklama tesisi yöneticilerinin 3.43 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 3.29'dur. Buna göre, sektörde faaliyet gösteren işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının söz konusu dersi benimsedikleri görülmektedir. Bununla birlikte, genel sıralamada bu ders 3.19'luk ortalama değer ile 27. sırada yer almıştır.

Bilindiği gibi sosyoloji, davranış bilimlerinin temel disiplinlerinden birisi olup, insanla ilgili tüm sosyal ilişkilerin sentezini yapan ve genelleyen bir bilim dalıdır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Turizm eğitimi veren okullarda sosyoloji dersi kapsamında okutulabilecek konular aşağıda görüldüğü gibidir :

- Sosyolojinin tanımı, niteliği ve sosyolojinin ortaya çıkış koşulları (tarihi toplumsal koşullar, diğer sosyal bilimlerin yetersizlikleri, mevcut felsefi akımların etkisi)
- İnsan-insan ilişkileri ve bu ilişkiler doğrultusunda oluşan sosyal grupların neden veya sonuçları,
- Sosyal gruplar ve sosyal süreçlerle ilgili kuramlar,
- Birey toplulukları (sosyal sınıflar, politik gruplar, meslek grupları) arasında görülen farklılıklar,
- Gruplardaki yapı değişkenleri (büyüklük , rol yapısı) ve bunların grup ve birey davranışı üzerindeki etkileri,
- Türk toplum tarihine sosyolojik bakış : İslamiyet öncesi Türk toplumu (bozkır uygarlığının toplumsal yapısı), Türklerin İslamiyete girişi ve İslamiyetin Türkler arasında yayılması, ilk Müslüman Türk devletleri, Osmanlı devleti ve toplumsal yapısı,

Araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarının eğitim-öğretim programlarında sosyoloji dersinin yer almadığı görülmektedir.

34. Halkla İlişkiler

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
$n = 49$	$n = 35$	$n = 104$	$n = 37$
$\bar{x} = 4.30$	$\bar{x} = 4.45$	$\bar{x} = 4.46$	$\bar{x} = 4.32$
$\sigma = 1.01$	$\sigma = 1.07$	$\sigma = 0.84$	$\sigma = 0.96$

Yorum

"Halkla İlişkiler" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.30, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.45, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.46 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.32'dir. Söz konusu derse, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmeler ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumları tarafından oldukça önem verildiği görülmektedir. Ayrıca, genel sıralamada bu ders 4.38'lik ortalama değer ile 4. sırada yer almıştır.

Bilindiği gibi, halkla ilişkiler halka işletmenin varlığını duyurma, benimsetme, halkın çıkarlarıyla işletme çıkarlarını birleştirme amacıyla yapılan faaliyetlerdir. Başka deyişle, halkla ilişkilerin amacı, değişik haberleşme araçlarını kullanarak, halka işletmeyi tanıtmak, benimsetmek, toplumun anlayış ve sempatisini kazanmak ve

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

böylelikle işletmeyle toplumun bütünleşmesini sağlamaktır (12).

Telefonlara bakan santral kızın tatlı sesi, resepsiyon memurunun güler yüzü, garsonun ilgili ve saygılı tavrı turistlere işletmeyi kısa sürede benimsetecek ve sevdirecektir. Halkla ilişkilerden yalnızca bir kişi ya da bölüm değil, işletmenin tüm çalışanları (en alt kademedeki düz işçiden, en üst kademedeki yöneticiye kadar) sorumludur. Başka deyişle, işletmenin tüm çalışanları, bilinçli ya da bilinçsiz, işletmenin turistler üzerinde bırakacağı olumlu veya olumsuz izlenimde önemli roller oynamaktadır. Dolayısıyla, halkla ilişkiler dersinin Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinden başlayarak turizm sektörüne eleman yetiştiren tüm eğitim kurumlarında okutulmasının yararlı olacağı düşüncesindeyiz.

Halkla İlişkiler dersinin kapsadığı konular genelde aşağıda görüldüğü gibidir :

- Halkla ilişkilerin tarihsel süreç içindeki gelişimi,
- Halkla ilişkilerin tanımı, nitelikleri, ilkeleri ve teknikleri,
- Halkla ilişkilerin reklamcılık, propoganda ve insan ilişkileriyle ilişkisi,
- Halkla ilişkiler mesleği ve bu mesleğin görevleri,
- Turizm işletmelerinde halkla ilişkiler,
- Uluslararası halkla ilişkiler,
- Halkla ilişkiler uygulamasında başvurulan araçlar (yazılı araçlar, yayın araçları, festivaller, toplantılar, sergiler)
- Türkiye'de halkla ilişkilerin durumu.

"Halkla İlişkiler" dersi araştırma kapsamına giren **Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleriyle, Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında** yer almamaktadır.

Araştırma kapsamına giren Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında ise genelde

V.Yarıyıl → Haftada 2 saat

VI.Yarıyıl → Haftada 2 saat

VII.Yarıyıl → Haftada 2 saat

VIII.Yarıyıl → Haftada 2 saat olarak okutulmaktadır.

(12) Güngör ONAL, Halkla İlişkiler, Barsa, İ.T.İ. Akademisi Yayını, Bursa, 1982, s. 4

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

35. Halk Oyunları ve Halk Müziği

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 1.83	$\bar{x}$ = 2.40	$\bar{x}$ = 2.67	$\bar{x}$ = 3.08
σ = 1.71	σ = 1.82	σ = 1.45	σ = 1.51

Yorum

"Halk Oyunları ve Halk Müziği" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 1.83, seyahat acentesi yöneticilerinin 2.40, konaklama tesisi yöneticilerinin 2.67 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 3.08'dir. Buna göre, sektörde faaliyette bulunan işletmeler ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının bu dersе önem vermedikleri görülmektedir. Dolayısıyla, genel sıralamada söz konusu ders 2.50'lik ortalama değer ile 38. sırada yer almıştır.

"Halk Oyunları ve Halk Müziği" dersi özellikle konaklama tesisleri için önem taşımaktadır. Çünkü konaklama tesislerinde geceleri eğlence programları düzenlenmekte ve bu programlar içinde halk oyunları ve müziğinin ayrı bir yeri bulunmaktadır. Tatil köylerinde çalışan elemanların mesleki becerilerinin yanısıra, eğlenceye dönük yetenek ve becerilere de sahip olmaları önemlidir. Böylece, örneğin garson, resepsiyon memuru, femme de chambre gibi elemanlar günlük işlerin yanısıra, eğlence programlarında da aktif olarak görev alabileceklerdir. Ülkemizin halk oyunlarının uluslararası düzeyde beğeni ve takdir kazandığı bilinen bir gerçektir. Bu nedenle restaurant ve konaklama tesisleri tarafından düzenlenen eğlence programlarında halk oyunlarına da yer verilmesi özellikle yabancı turistler için ilginç olacaktır.

Araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarının eğitim-öğretim programları incelendiğinde, söz konusu dersin yer almadığı görülmektedir.

36. Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 2.57	$\bar{x}$ = 4.42	$\bar{x}$ = 3.50	$\bar{x}$ = 4.24
σ = 1.76	σ = 1.29	σ = 1.53	σ = 0.91

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Yorum

"Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 2.57, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.42, konaklama tesisi yöneticilerinin 3.50 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.24'dür. Genel olarak bakıldığında, bu derse en yüksek ortalama değeri doğal olarak seyahat acenteleri vermişlerdir.

Sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının eğitim-öğretim programları incelendiğinde, ağırlığın genelde konaklama tesislerinde ve restaurantlarda çalışacak elemanların yetiştirilmesine verildiği görülmektedir. Lisans düzeyinde öğretim yapan Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında yalnızca bir yarıyıl boyunca haftada 3 saat olarak okutulan "Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü" dersi ile seyahat acentelerine nitelikli eleman yetiştirebilmek olanaksız gibi görünmektedir.

Seyahat acenteleri özellikle çalıştıracak nitelikli profesyonel tercüman-rehber bulamamaktan şikayetçidirler. Profesyonel Tercüman Rehberlik Yönetmeliği'nin değişiklik yapılan 49. Maddesi 9 Aralık 1988 gün ve 20014 Sayılı Resmi Gazete'de yayınlanmıştır. Buna göre, profesyonel turist rehberlerinin eğitimi amacıyla Turizm Bakanlığı dışından kişi ve kuruluşlara da profesyonel tercüman rehber kursu açabilme olanağı tanınmış ve ilk girişim Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB) tarafından gerçekleştirilmiştir (13).

- "Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü" dersinin kapsadığı konular genelde aşağıda görüldüğü gibidir;

- Turizmde dağıtım sisteminin tanımlanması,
- Turizmde dağıtım sistemi ve turist ilişkisi,
- Turizmde dağıtım kanallarının bütünleşmesi ve dağıtım kanallarını seçme stratejileri,
- Turizmde satış acenteleri,
- Otel temsilcilikleri, turizm büroları, toplantı büroları, reklam acenteleri, üyelik örgütleri, danışman kişi ve örgütler ile turizm dağıtım sistemine destek hizmet sunan işletmeler,
- Tur düzenleyicileri (operatörleri), tur düzenleyicileriyle karıştırılan kavramlar (tur toptancısı-tur örgütleyicisi-gezi üreticisi-yığın satış kanalları, gezi simsarları),
- Tur düzenleyiciliğini özendiren nedenler, tur düzenleyicilerinin yararları,
- Türkiye'de seyahat acentelerinin sınıflandırılması, faaliyetleri, yükümlülükleri ve denetimi,
- Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği, faaliyetleri, yükümlülükleri,

(13) Şadi Can SARUHAN , "Turist Rehberi Eğitimi : Özel Sektör Devrede", Türsab Turizm Dergisi, (Özel Ek), s.76, Ocak 1989, s.11.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

- Tur yönetiminin tanımı, turların oluşturulması, bir turun niteliği, tur çeşitleri (paket turlar, bağımsız paket turlar ve grup paket turlar), profesyonel tercüman rehberlik mesleği.

"Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü" dersinin araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir :

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde ve Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında bu ders okutulmamaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında ise :

IV.Yarıyıl → Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

37. Boş Zaman ve Rekreasyon Yönetimi

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 2.10	$\bar{x}$ = 2.82	$\bar{x}$ = 3.35	$\bar{x}$ = 3.91
σ = 1.79	σ = 2.03	σ = 1.39	σ = 1.23

Yorum

"Boş Zaman ve Rekreasyon Yönetimi" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 2.10, seyahat acentesi yöneticilerinin 2.82, konaklama tesisi yöneticilerinin 3.35 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 3.91'dir. Genel olarak bakıldığında, sektörde faaliyette bulunan işletmelerin bu derse önem vermedikleri görülmektedir. Bunun nedeni, ülkemizdeki konaklama tesislerinin genelde boş zaman ve rekreasyon yönetimi konusunu önemsememelerinden kaynaklanmaktadır. Ülkemizde bu tür uygulamalar daha çok yabancılar tarafından işletilen tatil köylerinde söz konusudur. Nitekim, bu ders genel sıralamada 3.05'lik ortalama değer ile 30. sırada yer almıştır.

Boş zaman ve rekreasyon yönetiminin amacı, turistlerin iyi vakit geçirmelerini, dinlenip eğlenmelerini sağlamak amacıyla değişik faaliyetleri kapsayan eğlence programlarının düzenlenmesidir.

Boş zaman ve rekreasyon yönetimi ile ilgili olarak düzenlenen programlarda yer alan faaliyetler genelde aşağıda görüldüğü gibidir:

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

- Düzenli ziyaret ve gezintiler,
- Değişik spor faaliyetleri (yüzme, tenis, yoga, binicilik, judo, jimnastik vb),
- Kültürel faaliyetler (müzik kulüpleri, tiyatro, sinema, tartışma, gösteriler),
- Sergiler, kongreler ve fuarlar,
- Balolar, kokteyller, moda defileleri ve konserler,
- Dans geceleri, değişik oyun geceleri,
- Değişik yarışmalar (plaj yarışmaları, satranç, briç, tavla, vb. yarışmalar).

Araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarının eğitim-öğretim programlarında söz konusu dersin yer almadığı görülmektedir.

38. Bilgisayar

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 1.77	$\bar{x}$ = 3.74	$\bar{x}$ = 3.67	$\bar{x}$ = 4.29
σ = 1.81	σ = 1.38	σ = 1.56	σ = 0.92

Yorum

"Bilgisayar" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 1.77, seyahat acentesi yöneticilerinin 3.74, konaklama tesisi yöneticilerinin 3.67 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.29'dur. Genelde, restaurant yöneticilerinin bu derse önem vermedikleri görülmektedir. Eğitim kurumu yöneticileri ise, en yüksek ortalama değeri ($\bar{x}$ = 4.29) vererek bilgisayar dersine verdikleri önemi vurgulamışlardır. Genel sıralamada, 3.37'lik ortalama değer ile bu ders muhasebe dersiyle birlikte 23. sırada yer almıştır.

"Bilgisayar" dersi genelde,
- Bilgisayarın tarihsel süreç içindeki gelişimi,
- Bilgisayarın tanımı ve kullanımı,
- Bilgisayarda verilerin kodlanması,
- Programlamayla ilgili genel bilgiler,
- Basic dilinde kullanılan sayı, değişken ve işaretleriyle, deyimler,
- Alt programlar ve fonksiyonlar, matriksler,
- Karakter dizileri ve çıktıların düzenli yazılımı,
- Paket programlar ve kullanımları,
- Turizm işletmelerinde bilgisayar kullanımı vb. gibi konuları içermektedir.

Söz konusu dersin, araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir :

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinin eğitim-öğretim programlarında bu ders yer almamaktadır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında :

IV.Yarıyılda → Haftada 2 saat olarak okutulmaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında:

III.Yarıyılda → Haftada 2 saat olarak okutulmaktadır.

39. Çalışma Ekonomisi

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 2.95	$\bar{x}$ = 2.45	$\bar{x}$ = 3.34	$\bar{x}$ = 2.45
σ = 1.55	σ = 1.66	σ = 1.41	σ = 1.44

Yorum

"Çalışma Ekonomisi" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 2.95, seyahat acentesi ve eğitim kurumu yöneticilerinin 2.45, konaklama tesisi yöneticilerinin ise 3.34'dür. Genelde, hem sektörde faaliyette bulunan işletmelerin hem de sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının bu dersi önemsemedikleri görülmektedir. Nitekim, genel sıralamada bu ders 2.80'lik ortalama değer ile 35. sırada yer almıştır.

Bu dersin içeriğinde yer alan konulardan bazıları aşağıda görüldüğü gibidir :

- Ülkenin çalışan ve çalışabilir nüfusu, özellikleri,
- Ülke içindeki emek arzı ve talebi, emeğin hareketliliği,
- Ücretin tanımı ve türleri, ücret sistemleri,
- İşçi ve işveren kuruluşları (sendikalar),
- Toplu iş sözleşmesi, grev ve lokavtın tanımı ve türleri,
- İşsizlik ve işsizlikle savaşım.

"Çalışma Ekonomisi" dersi araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarının eğitim-öğretim programlarında yer almamaktadır.

40. Turizm Açısından Uygarlık Tarihi

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 2.91	$\bar{x}$ = 3.31	$\bar{x}$ = 3.46	$\bar{x}$ = 3.51
σ = 1.58	σ = 1.70	σ = 1.42	σ = 1.44

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Yorum

"Turizm Açısından Uygarlık Tarihi" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 2.91, seyahat acentesi yöneticilerinin 3.31, konaklama tesisi yöneticilerinin 3.46 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 3.51'dir. Genel olarak bakıldığında, hem sektörde faaliyette bulunan işletmelerin, hem de sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının söz konusu dersi benimsemedikleri görülmektedir. Ayrıca genel sıralamada bu ders 3.30'luk ortalama değer ile 24.sırada yer almıştır.

Bu dersin kapsadığı konulardan bazıları aşağıda görüldüğü gibidir:

- Uygarlık ve uygarlıklar,
- Batı uygarlığının doğuşu ve gelişmesi (Yunan, Roma ve Hristiyanlık mirasları, Rönesans ve Reform, Fransız Devrimi, Sanayi Devrimi vb.)
- Üçüncü Dünya (az gelişmiş ülkeler ve sorunları, kalkınma ve bağımsızlık, başlıca az gelişmiş ülke grupları),
- Osmanlı, Hitit, Selçuklu vb. dönemleri ve özellikleri ile o dönemlerden kalan tarihi eserler, bu eserlerin bulundukları yöreler ve özellikleri,
- Türkiye'nin ekonomik, sosyal, politik ve kültürel durumu.

Araştırma kapsamına giren eğitim kurumların eğitim-öğretim programlarında söz konusu dersin yer almadığı görülmektedir.

41. Turizm Pazarlaması (Tanıtma-Satış Geliştirme ve Tüketim Analizi)

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 3.14	$\bar{x}$ = 4.34	$\bar{x}$ = 4.26	$\bar{x}$ = 4.02
σ = 1.89	σ = 1.32	σ = 1.17	σ = 1.21

Yorum

"Turizm Pazarlaması" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 3.14, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.34, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.26 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.02'dir. Genel olarak bakıldığında, restaurantlar dışında sektörde faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının bu derse önem verdikleri görülmektedir. Ayrıca, genel sıralamada bu ders 12. sırada yer almıştır.

"Turizm Pazarlaması" dersinin içeriğinde yer alan konular genelde aşağıda görüldüğü gibidir :

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

- Pazarlama kavramı, pazarlamanın tanımı ve tarihsel gelişimi,
- Turizm pazarlaması ve özellikleri,
- Turizm pazarlamasının öğeleri ve işlevleri,
- Turizm piyasası, turizm mevsimi,
- Turizm işletmelerinde satışı etkileyen öğeler, satış ve satış geliştirme faaliyetleri,
- İşletmelerin kendi olanakları ve rakiplerini tanıma analizleri,
- Pazarlama araştırması yöntemleri, davranışsal pazarlama araştırması,
- Anket çalışması ve sonuçları, değerlendirme, sonuç analizleri,
- Tanıtma kavramı ve tanıtma kavramıyla karıştırılan kavramlar,
- Turizmde tanıtma kavramı, tanımı, önemi ve ön koşulları,
- Turizm tanıtımında kullanılan teknikler (halkla ilişkiler, danışma, reklâm, duyurum, kişisel temas, propoganda),
- Dış turistik talep tahminleri,
- Turizmde aracı kuruluşlar (tur operatörleri seyahat acenteleri, konaklama tesisi temsilcileri, reklâm ajansları vb.),
- Tüketim, mal ve hizmet, yarar, gereksinim, turistik tüketim kavramları,
- Turistik tüketimin tarihsel gelişimi, özellikleri,
- Turistik talep ve davranış, turistik talebi etkileyen unsurlar,
- Gezi pazarları (işgezi pazarı, zevk gezi pazarı, düzenli iş gezi pazarı, toplantı pazarı, özendirme pazarı, sayfiye pazarı, aile pazarı, yaşlılar pazarı, bekârlar pazarı, çiftçiler pazarı, sakatlar pazarı, gazino oyun pazarı, diğer büyük pazarlar),
- Uluslararası turistik talep, dış turistik talebin evrensel özellikleri, yoğunlaşması, akım yönü,
- Uluslararası turizm dengesi ve turizm gelir durumu, bazı ülkelerde tatil güdüleri,
- Gezi araştırması, amaçları, yararları, süresi, gezi araştırmasında kullanılan yöntemler ve bilgi kaynakları, gezi araştırmasını gerçekleştirenler,
- Turistik tüketim çeşitleri (ulaştırma, konaklama, eğlenme, yiyecek-içecek, turistik eşya tüketimi).

"Turizm Pazarlaması" dersi; araştırma kapsamına giren **Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinin** eğitim-öğretim programlarında yer almamaktadır.

Araştırma kapsamına giren **Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında** genelde :

II.Yarıyıl → Haftada 2 saat olarak okutulmaktadır.

Araştırma kapsamına giren **Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında** ise genelde :

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

V.Yarıyıl → Haftada 3 saat

VI.Yarıyıl → Haftada 3 saat

VII.Yarıyıl → Haftada 4 saat olarak okutulmaktadır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

IV. BÖLÜM

TURİZM SEKTÖRÜNDE ÇALIŞACAK ELEMANLARIN BİLMESİ GEREKEN UYGULAMAYA DÖNÜK BİLGİLER

MARMARA ÜNİVERSİTESİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

MARMARA
ÜNİVERSİTESİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

A- UYGULANAN ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Bu bölümde toplam 24 adet uygulamaya dönük ders, soru şekline dönüştürülerek anket formunu cevaplayan restaurant, seyahat acentesi, konaklama tesisi ve eğitim kurumu yöneticilerine sorulmuştur. Söz konusu derslerin önem derecesini saptayabilmek amacıyla yöneticilerden 0, 1, 2, 3, 4, 5 sayılarından birini işaretlemeleri istenmiştir. Bu sayılardan 0 "hiç önemi yok", 5 ise "çok önemli" anlamına gelmektedir. İstatistik değerlendirmede aşağıdaki formüller kullanılmıştır:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^{n} x_i}{n}$$ (aritmetik ortalama)

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^{n} (x_i - \bar{x})^2}{n}}$$ (standart sapma)

Elde edilen veriler arasındaki fark $(\bar{x} - \sigma)$ hesaplanarak değerlendirmeler yapılmıştır.

B. DEĞERLENDİRME

Anket formunu cevaplayan restaurant, seyahat acentesi, konaklama tesisi ve eğitim kurumu yöneticilerinden soru şekline dönüştürülmüş 24 adet uygulamaya dönük dersi değerlendirmeleri istenmiştir. Soru şekline dönüştürülen uygulama dersleri şunlardır:

1. Daktilo, Telcks, Faks,
2. Bilgisayar
3. Tesis ve Alet Bakım, Onarımı
4. Seyahat Acentesi Uygulaması
5. Kat Hizmetlerinde Yararlanılan Araç ve Gereçlerin Kullanımı
6. Günlük, Mevsimlik Temizlik İşleri
7. Diğer Bölümlerle Katın İlişkisi

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

8. Sağlık Kurallarına Uygunluk
9. Çiçek Yetiştirme, Bakım ve Tanzimi
10. Servise Hazırlık (Mise-en-place)
11. Servis Teknikleri (Self Servis, Fransız, Rus, İngiliz)
12. Müşteriye Servis (Karşılama- Sipariş Alma - Hesap Pusulası vb. gibi)
13. Özellik İsteyen Bazı Yemeklerin Servisi
14. Restaurant Servis Teknikleri
15. Menü Tanzimi
16. Temel Pişirme Teknikleri
17. Mezelerin Hazırlanması
18. Sosların Hazırlanması
19. Kokteyller ve Hazırlanması
20. Bar Servisi Teknikleri
21. İçki Çeşitleri ve Özellikleri
22. Diğer Bölümlerle Barın İlişkisi
23. Rezervasyon Türleri, Cetvelleri
24. Oda Satışı - Müşteri Hesap Kayıt ve Kontrolü

Turizm sektöründe faaliyette bulunan restaurant, seyahat acentesi, konaklama tesisi ve eğitim kurumu yöneticilerinin uygulamaya dönük dersler konusuna yaklaşımları genelde aşağıda görüldüğü gibidir:

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 3.74	$\bar{x}$ = 1.92	$\bar{x}$ = 4.29	$\bar{x}$ = 4.21
σ = 1.82	σ = 2.07	σ = 1.08	σ = 1.24

Buna göre uygulamaya dönük derslere genelde restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 3.74, seyahat acentesi yöneticilerinin 1.92, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.29 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.21'dir. Verilen bu değerlerin standart sapması restaurant için 1.82, seyahat acenteleri için 2.07, konaklama tesisleri için 1.08 ve eğitim kurumları için 1,24'dür. Başka deyişle, değerler aritmetik ortalamalara göre 1.82, 2.07, 1.08 ve 1.24'lük sapma göstermiştir.

Araştırma yapılan örnek kümeler arasında uygulamaya dönük derslere en fazla önemi 4.29'luk ortalama değer ile konaklama tesisi yöneticilerinin, en az önemi ise 1.92'lik ortalama değer ile seyahat acentesi yöneticilerinin verdikleri belirlenmiştir. Genel olarak bakıldığında, seyahat acentesi yöneticilerinin verdikleri 1.92'lik ortalama değer gözönüne alınmadığı takdirde, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının uygulamalı dersler konusuna önem verdikleri görülmektedir. Seyahat acentelerinin en düşük ortalama değeri vermelerinin nedeni, turizm eğitimi veren okulların ders programlarında ağırlığın, teorik derslerde olduğu gibi uygulamaya dönük derslerde de, konaklama te-

sislerinde ve restaurantlarda çalışacak elemanların yetiştirilmesine verilmesinden kaynaklanmaktadır.

Turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmeler ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumları soru şekline dönüştürülerek kendilerine yöneltilen 24 adet uygulamaya dönük dersi aşağıda görüldüğü gibi değerlendirmişlerdir:

Önem Sırası	Uygulamaya Dönük Ders	Ortalama Değer
1	Sağlık Kurallarına Uygunluk	4.19
2	Müşteriye Servis (Karşılama - Sipariş Alma - Hesap Pusulası vb. gibi)	4.10
3	Rezervasyon Türleri, Cetvelleri	3.94
4	Menü Tanzimi	3.88
5	Servise Hazırlık (Misc-en-place)	3.83
6	Restaurant Servis Teknikleri	3.76
7	Daktilo, Teleks, Faks	3.74
8	Servis Teknikleri (Self Servis, Fransız, Rus, İngiliz)	3.73
9	Kokteyller ve Hazırlanması	3.69
10	Özellik İsteyen Bazı Yemeklerin Servisi	3.68
11	Günlük, Mevsimlik Temizlik İşleri	3.67
12	Mezelerin Hazırlanması	3.65
13	İçki Çeşitleri ve Özellikleri	3.65
14	Bar Servisi Teknikleri	3.62
15	Seyahat Acentesi Uygulaması	3.57
16	Temel Pişirme Teknikleri	3.57
17	Sosların Hazırlanması	3.57
18	Bilgisayar	3.52
19	Diğer Bölümlerle Barın İlişkisi	3.19
20	Tesis ve Alet Bakım, Onarımı	3.16
21	Oda Satışı - Müşteri Hesap Kayıt ve Kontrolü	3.13
22	Kat. Hizm. Yarar. Araç ve Gereçlerin Kullanımı	2.93
23	Çiçek Yetiştirme, Bakım ve Tanzimi	2.72
24	Diğer Bölümlerle Katın İlişkisi	2.54

Sıralamada ilk sırayı, 4.19'luk ortalama değer ile "Sağlık Kurallarına Uygunluk" dersi almıştır. Bunu 4.10'luk ortalama değer ile "Müşteriye Servis" ve 3.94'lük ortalama değer ile "Rezervasyon Türleri, Cetvelleri" dersleri izlemiştir. Sıralamada son sırayı ise 2.54'lük ortalama değer ile "Diğer Bölümlerle Katın İlişkisi" dersi almıştır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

1. Daktilo, Teleks, Faks

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 2.06	$\bar{x}$ = 4.45	$\bar{x}$ = 4.15	$\bar{x}$ = 4.29
σ = 1.84	σ = 1.20	σ = 1.13	σ = 0.80

Yorum

"Daktilo, Teleks, Faks" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 2.06, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.45, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.15 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.29'dur.Genel olarak bakıldığında, söz konusu dersin hem turizm eğitimi veren eğitim kurumlarında, hem de sektörde faaliyette bulunan seyahat acenteleri ve konaklama tesisleri tarafından önemsendiği görülmektedir. Nitekim, genel sıralamada bu ders 3.74'lük ortalama değer ile 7. sırada yer almıştır.

Bu dersin, eğitim programlarında yer almasının nedeni, öğrencilerin daktilo, teleks, faks konusunda bilgi sahibi olmaları ve genelde bu aletlerin nasıl kullanılacağını öğrenmeleridir.

"Daktilo, Teleks, Faks" dersinin araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir:

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde:

Üçüncü Sınıfta → Resepsiyon Bölümünde — Haftada 3 saat
Servis Bölümünde — Haftada 3 saat
Mutfak Bölümünde — Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Bölümlerinde:

11. Yarıyıl → Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

Araştırma kapsamına giren Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında:

Söz konusu dersin uygulamaya dönük dersler arasında yer almadığı saptanmıştır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

2. Bilgisayar

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 1.97	$\bar{x}$ = 4.00	$\bar{x}$ = 3.82	$\bar{x}$ = 4.29
σ = 2.04	σ = 1.19	σ = 1.50	σ = 1.06

Yorum

"Bilgisayar" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 1.97, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.00, konaklama tesisi yöneticilerinin 3.82 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.29'dur. Bu derse en fazla önemi 4.29'luk ortalama değer ile eğitim kurumu yöneticilerinin, en az önemi ise 1.97'lik ortalama değer ile restaurant yöneticilerinin verdiği saptanmıştır. Genelde, turizm sektöründe faaliyette bulunan seyahat acentelerinin, konaklama tesislerinin ve turizm eğitimi veren okulların bilgisayar konusunu önemsedikleri görülmektedir. Genel sıralamada söz konusu ders 3.52'lik ortalama değer ile 18. sırada yer almıştır.

Bu dersin amacı, öğrencilere bilgisayar kullanımını makina başında öğretebilmektir. Ancak, araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarında bilgisayar laboratuarı bulunmadığı saptanmıştır.

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde:
Eğitim - Öğretim programlarında söz konusu dersin genelde yer almadığı saptanmıştır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında:
Söz konusu ders genelde uygulamaya dönük olarak okutulmamakta, eğitim - öğretim programlarında teorik dersler arasında yer almaktadır.

IV. Yarıyıl ⟶ Haftada 2 saat olarak okutulmaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında da bu ders genelde uygulamaya dönük olarak okutulmamakta ve eğitim - öğretim programlarında teorik dersler arasında yer almaktadır.

III. Yarıyıl ⟶ Haftada 2 saat okutulmaktadır.

3. Tesis ve Alet Bakım, Onarımı

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 3.46	$\bar{x}$ = 2.25	$\bar{x}$ = 3.99	$\bar{x}$ = 2.94
σ = 1.64	σ = 1.84	σ = 1.18	σ = 1.45

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Yorum

"Tesis ve Alet Bakım, Onarımı" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 3.46, seyahat acentesi yöneticilerinin 2.25, konaklama tesisi yöneticilerinin 3.99 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 2.94'dür. Söz konusu derse en yüksek ortalama değeri ($\bar{x}$ = 3.99) konaklama tesisleri en düşük ortalama değeri ($\bar{x}$ = 2.25) seyahat acenteleri vermiştir. Bu da, tesis ve alet bakım onarımı dersinin özellikle turizm sektöründe faaliyette bulunan konaklama tesisleri açısından önemli olduğunu göstermektedir. Genel olarak bakıldığında, hem sektörde faaliyette bulunan işletmelerin hem de sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının bu derse gereken önemi vermedikleri görülmektedir. Nitekim genel sıralamada bu ders 3.16'lık ortalama değer ile 24 ders arasında 20. sırada yer almıştır.

Konaklama tesislerinde fiziksel varlıkların bakım ve onarımı genellikle turizm sezonunun açılışından önce yapılmaktadır. Ayrıca büyük konaklama tesislerinde sıhhi tesisatın bakım ve onarımından genellikle teknik bir bölüm sorumlu bulunmaktadır. Kullanılan aletlerin günlük ve haftalık bakımından ise genelde aleti kullanan kişi sorumlu tutulmaktadır. Bunun dışındaki 3 aylık 6 aylık ve yıllık bakımlar için yetkili servise başvurulmaktadır. Seyahat acentelerinde kullanılan teleks, faks, elektrikli daktilo, fotokopi makinesi, bilgisayar gibi aletlerin de genelde günlük ve haftalık bakımı aleti kullanan kişi tarafından, aylık ve yıllık bakımı yetkili servisi tarafından gerçekleştirilmektedir.

Konaklama tesislerinin bakım ve onarımla ilgili yaklaşımlarını genelde "koruyucu" ve "tedavi edici" olarak ikiye ayırabiliriz. Koruyucu bakım ve onarımın amacı, konaklama tesislerinde bakım ve onarım işlerinin en düşük düzeyde gerçekleşmesidir. Tedavi edici bakım ve onarımın amacı ise, konaklama tesislerinde bakım ve onarım işlerinin en kısa sürede ve en iyi biçimde tamamlanmasıdır.

Araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarının eğitim - öğretim programlarında "Tesis ve Alet Bakım, Onarımı" dersinin yer almadığı saptanmıştır.

4. Seyahat Acentesi Uygulaması

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 2,48	$\bar{x}$ = 4.45	$\bar{x}$ = 3.68	$\bar{x}$ = 3.67
σ = 1.85	σ = 1.07	σ = 1.46	σ = 1.31

Yorum

"Seyahat Acentesi Uygulaması" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 2.48, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.45, konaklama tesisi yöneticilerinin 3.68 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 3.67'dir. Seyahat acenteleri bu

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

dersc doğal olarak en yüksek ortalama değeri vermişlerdir. Konaklama tesisleri ve eğitim kurumları da verdikleri ortalama değerlerle (3.68 ve 3.67) bu dersi benimsediklerini göstermişlerdir. Seyahat acentelerinin bu derse en yüksek ortalama değeri vermelerinin nedeni, söz konusu dersin doğrudan doğruya kendi faaliyetleriyle ilgili olmasından kaynaklanmaktadır.

Araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarının eğitim-öğretim programlarında söz konusu dersin haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir:

Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri ve Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında bu ders yer almamaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında (Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü dersi kapsamında)

IV. Yarıyıl ⟶ Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

5.Kat Hizmetlerinde Yararlanılan Araç ve Gereçlerin Kullanımı

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 1.46	$\bar{x}$ = 1.17	$\bar{x}$ = 4.45	$\bar{x}$ = 4.62
σ = 1.83	σ = 1.44	σ = 0.90	σ = 0.84

Yorum

"Kat Hizmetlerinde Yararlanılan Araç ve Gereçlerin Kullanımı" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 1.46, seyahat acentesi yöneticilerinin 1.17, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.45 ve eğitimi kurumu yöneticilerinin 4.62'dir. Bu ders özellikle turizm sektöründe faaliyette bulunan konaklama tesisleriyle ilgili olduğunda, restaurantlar ve seyahat acenteleri çok düşük ortalama değerler vermişlerdir. Araştırma kapsamına giren eğitimi kurumlarının bu derse oldukça yüksek bir ortalama değer vermiş olmaları, eğitim - öğretim programlarında konaklama tesislerinde çalışacak elemanların yetiştirilmesine daha çok ağırlık verdiklerini göstermektedir. Genel sıralamada bu ders 2.93'lük ortalama değerle 22. sırada yer almıştır.

Kat hizmetlerinde yararlanılan araç ve gereçlerden bazıları şunlardır:

- Temizlik kovaları (pratik olması nedeniyle plastik olabilir),
- Çeşitli fırçalar (tuvalet fırçaları, toz fırçaları),
- Faraşlar (uzun saplı ve geniş hazneli),
- Teller, moblar ve aspiratörler.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

- Yer bezleri (paspaslar), toz bezleri ve temizlik bezleri,
- Kat şarioları ve kat servis arabaları.

Dersin amacı, kat hizmetlerinde yararlanılan araç ve gereçlerin kolay ya da daha az emekle nasıl kullanılacağı, temizliklerinin nasıl yapılacağı ve yedek parçaları hakkında öğrencilere uygulamalı bilgi vermektir.

Araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarının eğitim - öğretim programlarında söz konusu dersin haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir:

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde (Kat Hizmetleri Uygulaması dersi kapsamında)

İkinci Sınıfta → Resepsiyon Bölümünde Haftada 4 saat

Üçüncü Sınıfta → Resepsiyon Bölümünde Haftada 4 saat olarak okutulmaktadır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında (Kat Hizmetleri/ Ön Büro dersi kapsamında

III. Yarıyıl → Haftada 4 saat

IV. Yarıyıl → Haftada 2 saat olarak okutulmaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında (Konaklama Tesisi Uygulamaları dersi kapsamında)

VII.Yarıyıl → Haftada 2 saat olarak okutulmaktadır.

6. Günlük, Mevsimlik Temizlik İşleri

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 4.73	$\bar{x}$ = 1.57	$\bar{x}$ = 4.44	$\bar{x}$ = 3.94
σ = 0.48	σ = 1.74	σ = 0.91	σ = 1.39

Yorum

"Günlük, Mevsimlik Temizlik İşleri" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.73, seyahat acentesi yöneticilerinin 1.57, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.44 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 3.94'dür. Genel olarak bakıldığında, turizm sektöründe faaliyette bulunan restaurant ve konaklama tesislerinin bu derse son derece önem verdikleri görülmektedir. Sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının da söz konusu dersi önemsedikleri belirlenmiştir. Seyahat acen-

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

teleri doğal olarak bu derse en düşük ortalama değeri ($\bar{x}$ = 1.57) vermişlerdir. Genel sıralamada günlük, mevsimlik temizlik işleri dersi 3.67'lik ortalama değer ile 11. sırada yer almıştır.

Restaurantlarda temizlik işleri hergün yapılan rutin temizliğin yanısıra her hafta ayrıntılı olarak yapılır. Temizlik bir bütündür. Buzdolaplarından, tezgahlardan, depolardan, soyunma odalarından, duş ve tuvaletlerden başlar, vestiyer, bar, masa, sandalye, örtü, peçete, tabak, çatal, bıçak, bardağa kadar varır. Bu nedenle, hem salon, hem de mutfak temizliğine titizlikle dikkat etmek gereklidir.

Konaklama tesislerindeki temizlik işleri günlük temizliğin yanısıra haftalık, aylık ve mevsimlik olmak üzere değişik aralıklarla yapılmaktadır. Bunlar aşağıda belirtilmiştir (14):

Genelde haftalık temizlikte,
- Camlar silinir,
- Halı, duvar lekeleri alınır,
- Dolap içleri, üstleri temizlenir,
- Abajur, aplik, lamba üstleri temizlenir,
- Odada bulunan bütün kordonlar temizlenir,
- Çekmece altları ve telefon temizlenir,
- Buzdolapları boşaltılıp, fişleri çekilerek içleri temizlenir.
- Haşere kontrolü yapılır, varsa örümcekler alınır,
- Banyodaki aksesuarlar gözden geçirilerek değişmesi sağlanır, temizlenmesi gerekenler değiştirilir ve temizlenir,
- Puspas yapılması gereken yerler temizlenir,

Genellikle aylık temizlikte,
- Tül ve kalın perdeler kontrol edilerek, gerekirse yıkanır ya da tozu alınır,
- Taş, marley, parke gibi yerler cilalanır,
- Madeni eşyalar parlatılır, şilteler alt - üst edilir,
- Odalardaki seramik, porselen vb. parçaların temizliği yapılır, askılar kontrol edilir,
- Koltuk ve sandalye altlarının temizlik ve tahribat kontrolü yapılır, banyo, lavabo altları gözden geçirilir,
- Müşteri odalarının bulunduğu koridorun halısı, duvarları, merdivenler, asansör kapıları ve koridorlardaki cam ve kapılar kontrol edilir,
- Özellikle kışın radyatörler ve kapakları temizlik ve bakım kontrolünden geçirilir,
- Yazın havalandırmalar aynı şekilde kontrol edilir.

---

(14) Aysan SÜMERCAN, "Kat Hizmetleri", **Otel Yönetimi Seminerleri Konuşma Metinleri**, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Eğitim Dairesi Başkanlığı Yayını, Ankara, 1984, s. 90-92.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Mevsimlik temizlikte ise,

- Tüm katlar boyanır, tüm yastıklar didiklenerek havalandırılır,
- Yataklar kaldırılıp şilte yüzleri değiştirilip havalandırılır, müflonlar yıkanır, gerekirse değiştirilir, battaniyeler temizlenir, halılar silinir,
- Cila gereken yerler cilalanır,
- Gerekirse koltuk ve sandalye yüzleri değiştirilir,
- Yatak kenarları, mobilya içleri temizlenir,
- Kornişler kontrol edilir, gerekirse yağlanır, jaluzi ve kepenklerin temizliği yapılır, tüller ve kalın perdeler çıkartılır, tamir edilecekler tamir edilir, yıkanır, gerekiyorsa değiştirilir,
- Banyo perdeleri çıkartılıp temizlenir, banyodaki madeni eşya üzerindeki lekeler giderilir,
- Banyodaki ve odalardaki çöp sepetleri temizlenir, boyanır ya da değiştirilir,
- Tüm katlar ilaçlanır.

Söz konusu dersin araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarının ders programlarında yer almadığı saptanmıştır.

7. Diğer Bölümlerle Katın İlişkisi

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 0.93	$\bar{x}$ = 1.11	$\bar{x}$ = 4.25	$\bar{x}$ = 3.86
σ = 1.46	σ = 1.71	σ = 0.90	σ = 1.31

Yorum

"Diğer Bölümlerle Katın İlişkisi" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 0.93, seyahat acentesi yöneticilerinin 1.11, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.25 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 3.86'dır. Genel olarak bakıldığında, bu ders için en yüksek ortalama değeri ($\bar{x}$ = 4.25) konaklama tesislerinin verdiği görülmektedir. Bunun nedeni, söz konusu dersin özellikle turizm sektöründe faaliyette bulunan konaklama tesisleriyle ilgili olmasından kaynaklanmaktadır. Restaurantlar ve seyahat acenteleri doğal olarak bu derse en düşük ortalama değerleri (0.93 ve 1.11) vermişlerdir. Ayrıca, genel sıralamada bu ders 2.54'lük ortalama değer ile son sırada yer almıştır.

Konaklama tesislerinde gerçek boş oda sayısını belirlemekte en etkin yöntem kat hizmetleri yöneticisinin raporudur. Bu rapor odaların femme de chambre tarafından fiziksel olarak gözden geçirilmesine ve kat hizmetleri yöneticisine bildirilmesine dayanır. Kat hizmetleri yöneticisi, edindiği bilgiye dayanarak en son durumu sayılarla belirtilen raporunu hazırlar ve her sabah resepsiyon bölümüne gönderir. Sözkonusu raporda bu bilgilerin yanısıra, hangi odaların kullanılamaz durumda

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

olduğu ve müşteriye verilemiyeceği de belirtilir.

Araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarının eğitim - öğretim programlarında söz konusu dersin haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir;

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde (Kat Hizmetleri / Ön Büro Uygulaması dersi kapsamında)

İkinci Sınıfta ⟶ Resepsiyon Bölümünde Haftada 4 saat

Üçüncü Sınıfta ⟶ Resepsiyon Bölümünde Haftada 4 saat olarak okutulmaktadır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında (Kat Hizmetleri / Ön Büro Hizmetleri dersi kapsamında)

III. Yarıyıl ⟶ Haftada 4 saat

IV. Yarıyıl ⟶ Haftada 2 saat olarak okutulmaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında (Konaklama Tesisi Uygulamaları dersi kapsamında)

VII. Yarıyıl ⟶ Haftada 2 saat olarak okutulmaktadır.

8. Sağlık Kurallarına Uygunluk

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 4.89	$\bar{x}$ = 2.54	$\bar{x}$ = 4.69	$\bar{x}$ = 4.64
σ = 0.30	σ = 2.01	σ = 0.73	σ = 0.87

Yorum

"Sağlık Kurallarına Uygunluk" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.89, seyahat acentesi yöneticilerinin 2.54, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.69 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.64'dür. Buna göre, söz konusu ders için en fazla önemi 4.89'luk ortalama değer ile restaurantların, en az önemi ise 2.54'lük ortalama değer ile seyahat acentelerinin verdiği görülmektedir. Genel olarak bakıldığında, sektörde faaliyette bulunan restaurant, konaklama tesisi ve eğitim kurumlarının sağlık kurallarına uygunluk dersine son derece önem verdikleri görülmektedir. Bu nedenle, genel sıralamada bu ders 4.19'luk ortalama değer ile ilk sırada yer almıştır.

Bugünkü sağlık bilgisi, gerek teker teker insanların gerekse toplumun sağlıklı yaşaması ve çalışma, yaşatma gücünü koruması için gerekli olan pek çok kural ortaya koymuştur. Başka deyişle, sağlık bilgisi yalnız teker teker insanları değil, bütün bir toplumu ilgilendiren çok önemli o ölçüde de geniş bir konudur. Beslenme en başta gelmektedir. Çünkü bir insanın sağlıklı yaşayabilmesi için beslenme ihtiyacını nasıl karşılaması gerektiğini bilmesi gerekmektedir. Besinlerin temizliği, pişirilmesi büyük önem taşımakta ve sağlıklı kuralları en fazla yiyecek - içecekle ilgili işlerde karşımıza çıkmaktadır. Nitekim, restaurant yöneticileri verdikleri ortalama değer ile sağlık kurallarına uygunluk konusuna önem verdiklerini göstermişlerdir.

Eşyanın temizliği, tesisin ısıtılması, aydınlatılması, havalandırılması, çeşitli artıkların insan sağlığına zarar vermeyecek şekilde ortadan kaldırılması da sağlık kurallarına uygun olarak yapılmalıdır. Bütün bu bakımlardan, günümüzde uygunluk ya da daha geniş anlamıyla "koruyucu hekimlik" çok geniş faaliyet alanı bulan bir uzmanlık dalı olmuştur.

Söz konusu dersin turizm sektöründe eleman yetiştiren eğitim kurumlarının eğitim-öğretim programlarında yer almaması büyük bir eksikliktir.

9. Çiçek Yetiştirme, Bakım ve Tanzimi

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 3.61	$\bar{x}$ = 1.02	$\bar{x}$ = 3.49	$\bar{x}$ = 2.75
σ = 1.49	σ = 1.50	σ = 1.35	σ = 1.68

Yorum

"Çiçek Yetiştirme, Bakım ve Tanzimi" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 3.61, seyahat acentesi yöneticilerinin 1.02, konaklama tesisi yöneticilerinin 3.49 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 2.75'dir. Genelde, hem turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin hem de sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının söz konusu dersi önemli bulmadıkları görülmektedir. Nitekim genel sıralamada bu ders 2.72'lik ortalama değer ile 23. sırada yer almıştır.

Çiçek yetiştirme, bakım ve tanzimi özellikle restaurant ve konaklama tesisleri için önemlidir. Söz konusu işletmelerde bu konuda bilgili ve deneyimli bir personelin yardımıyla uygun yerlere yerleştirilecek değişik boy ve türdeki çiçekler, müşteriler üzerinde ilk anda olumlu bir izlenim bırakacaktır. Kuşkusuz, müşterinin bu olumlu izlenimini pekiştirebilmek için personelin ilgili, hizmetin nitelikli ve

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

fiyatların uygun olması gerekmektedir.

Çiçek yetiştirme bakım ve tanzimi dersinin araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarının eğitim - öğretim programlarında yer almadığı belirlenmiştir.

10. Servise Hazırlık (Mise-en-Place)

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 4.85	$\bar{x}$ = 1.51	$\bar{x}$ = 4.48	$\bar{x}$ = 4.48
σ = 0.34	σ = 1.88	σ = 0.89	σ = 0.85

Yorum

"Servise Hazırlık" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.85, seyahat acentesi yöneticilerinin 1.51, konaklama tesisi yöneticilerinin ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.48'dir. Buna göre, söz konusu derse en yüksek değeri ($\bar{x}$ = 4.85) restaurantlar, en düşük değeri ($\bar{x}$ = 1.51) seyahat acenteleri vermişlerdir. Genelde, sektörde faaliyette bulunan restaurantların, konaklama tesislerinin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının servise hazırlık dersine önem verdikleri görülmektedir. Seyahat acentelerinin bu derse en düşük ortalama değeri vermiş olmaları, bu dersin kendi faaliyetleri açısından önem taşımamasından kaynaklanmaktadır. Ayrıca, genel sıralamada servise hazırlık dersi 3.83'lük ortalama değer ile 5. sırada yer almıştır.

Pişirilen yemeklerin uygun kaplara konulması, süslenmesi ve özenle servise hazırlanması işletmenin saygınlığını artırır. Müşteriler öncelikle göze hitap eden yemekleri seçerler. Kuşkusuz servise hazırlık kadar, iyi bir servis ve seçilen yemeğin lezzetli olması da önemlidir.

Bu dersin, araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir;

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde (Servis Uygulamaları dersi kapsamında)

İkinci Sınıfta → Resepsiyon Bölümünde Haftada 2 saat
Servis Bölümünde Haftada 6 saat
Mutfak Bölümünde Haftada 4 saat

Üçüncü Sınıfta → Resepsiyon Bölümünde Haftada 2 saat
Servis Bölümünde Haftada 6 saat
Mutfak Bölümünde Haftada 4 saat olarak okutulmaktadır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında (Servis / Mutfak dersi kapsamında)

I. Yarıyıl ⟶ Haftada 3 saat
II. Yarıyıl ⟶ Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında (Konaklama ve Restaurant Uygulaması dersi kapsamında)

III. Yarıyıl ⟶ Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

11. Servis Teknikleri (Self Servis, Fransız, Rus, İngiliz)

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 4.73	$\bar{x}$ = 1.25	$\bar{x}$ = 4.36	$\bar{x}$ = 4.56
σ = 0.63	σ = 1.77	σ = 0.97	σ = 0.94

Yorum

"Servis Teknikleri" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.73, seyahat acentesi yöneticilerinin 1.25, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.36 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.56'dır. Bu derse en düşük ortalama değeri ($\bar{x}$ = 1.25) seyahat acenteleri, en yüksek ortalama değeri ise ($\bar{x}$ = 4.73) restaurantlar vermişlerdir.Genelde turizm sektöründe faaliyette bulunan restaurantların konaklama tesislerinin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının bu derse önem verdikleri görülmektedir. Nitekim genel sıralamada bu ders 3.73'lük ortalama değer ile 8. sırada yer almıştır.

Bilindiği gibi, servis teknikleri Fransız, Rus ve İngiliz olmak üzere başlıca üç türlüdür. Amerikan servis, tabakta servis ve self servis gibi teknikler de vardır. Bu teknikler aşağıda açıklanmıştır (15).

Fransız Usulü Servis: Servis tabağına ya da fayansa hazırlanmış olan yemeği garson, sol elindeki peçetenin üstüne koyarak müşterinin sol tarafından yemek tabağına 1 cm kalacak şekilde eğilerek yaklaşır, bu durumda garsonun sağ eli arkasında dirsekten bükülü olarak belinin üstündedir. Müşteri servis tabağında bulunan tevzi çatal kaşığıyla yemeğini istediği miktarda alarak tabağına koyar. Garson tevzi çatal, kaşığını düzelterek diğer müşteriye geçer.

(15)Muhittin ÇİPER "Lokanta Yönetimi, Salon Hizmetleri, Ziyafet - Kokteyl", **Otel Yönetimi Seminerleri Konuşma Metinleri**, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Eğitim Dairesi Başkanlığı Yayını, Ankara, 1984, s. 167 - 169.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

İngiliz Usulü Servis: Fransız usulu servisin hemen hemen aynısıdır tek fark, bu serviste garson müşteriye kendisi servis yapar.

Rus Usulü Servis: Mutfakta hazırlanan yemek, tevzi tabağıyla ya da fayans ile müşteriye gösterilir. Müşterinin beğenisi üzerine, masanın hemen yanındaki ufak bir masaya (servant) konulur. Buradan hazır olan yemek tabağına pas edilir. Yemek tabağı müşterinin sağ tarafından önüne konulur, bazı durumlarda bir tavuk, bir balık ya da kızarmış bir but aynı yöntemle porsiyonlara ayrılarak müşterilere verilir. Görünüşü hoş fakat çok dikkat isteyen bir servistir.

Amerikan Servis: Bu serviste her kuverin yanına bir kahve fincanı eklenir. Amerikalılar genellikle bütün siparişlerini (tatlıya kadar) birden verirler. Garson içki ile birlikte salatayı da verir. Müşteri hemen hemen her lokantada daha önceden masaya konulan peynir, kraker ve tereyağı ile içkisini içer. Yemek mutfakta tabaklara konularak bu tabaklar büyük bir tepsiye dizilir. Garson sol eliyle tepsiyi sol omuzuna kaldırarak salona öyle girer. Salonun çeşitli yerlerinde yer alan seyyar açılır - kapanır sehpalardan kendisine en yakın olanını sağ eliyle alarak müşteri masasının yakınında bir yerde tepsisini bunun üzerine koyarak soldan, sol elle servis yapar. Bu sırada, bardakta mutlaka buz parçaları olmalıdır. Amerikalılar milli içkileri olan kahveyi yemekle beraber olduğu gibi, dondurmayla da beraber içerler. Bu nedenle kahve, müşteri istemeyene kadar verilir.

Tabakta Servis: Mutfakta hazırlanan yemek ahçı tarafından tabağa düzgün bir şekilde konularak üzerine kapağı kapatılır. Garson bunu alarak doğruca müşteriye gider ve sağ tarafından önüne koyar. Yemeğin acele ve sıcak servis edilmesini sağladığı için avantajlıdır. Bu nedenle, özellikle öğle yemeklerinde bir çok lokanta bu yöntemi uygular.

Self Servis: Bir bankın ya da vitrinin üstünde veya içinde olan yemeklerden müşteri istediklerini elindeki tabağa koydurarak kasaya gelip hesabını ödedikten sonra lokantanın herhangi bir masasına otururak yemeğini yer. Personelden tasarruf sağlanması nedeniyle ekonomik bir yöntemdir. Müşteri için de ucuz ve çabuk bir servistir.

Bu dersin, araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir:

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde

Birinci Sınıfta	→	Haftada 4 saat	
İkinci Sınıfta	→	Resepsiyon	Bölümünde Haftada 2 saat
		Servis	Bölümünde Haftada 6 saat
		Mutfak	Bölümünde Haftada 4 saat

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Üçüncü Sınıfta → Resepsiyon Bölümünde Haftada 2 saat
Servis Bölümünde Haftada 6 saat
Mutfak Bölümünde Haftada 4 saat olarak okutulmaktadır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında (Servis / Mutfak dersi kapsamında)

I. Yarıyıl → Haftada 3 saat
II. Yarıyıl → Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında (Konaklama ve Restaurant Uygulaması dersi kapsamında)

VII. Yarıyıl → Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

12. Müşteriye Servis (Karşılama - Sipariş Alma - Hesap Pusulası vb. gibi)

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 4.97	$\bar{x}$ = 1.88	$\bar{x}$ = 4.72	$\bar{x}$ = 4.81
σ = 0.14	σ = 2.10	σ = 0.79	σ = 0.51

Yorum

"Müşteriye Servis" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.97, seyahat acentesi yöneticilerinin 1.88 konaklama tesisi yöneticilerinin 4.72 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.81'dir. Buna göre, söz konusu derse en fazla önemi restaurantlar ($\bar{x}$ = 4.97) en az önemi seyahat acenteleri vermişlerdir. Genelde turizm sektöründe faaliyette bulunan restaurantların, konaklama tesislerinin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının bu derse önem verdikleri görülmektedir. Nitekim bu ders genel sıralamada 4.10'luk ortalama değer ile 2.sırada yer almıştır.

"Müşteriye Servis" konusunda yapılan faaliyetler ana hatlarıyla aşağıda belirtilmiştir:

- Müşteriyi karşılama ve yerleştirme,
- Yiyecek ve içecek listesini sunma,
- Aperatif tavsiye etme,
- Yiyecek siparişi alma,
- İçecek siparişi alma,
- İçecek servisi yapma,
- Yiyecek servisi yapma,
- Ana yemek servisi yapma,

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

- Tatlı, meyva siparişi alma ve sunma,
- Kahve servisi ve yemek sonrası içkisini sunma,
- Hesabı çıkarma ve müşteriyi uğurlama,

Söz konusu dersin araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir:

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde:

Birinci Sınıfta → Haftada 4 saat

İkinci Sınıfta →
- Resepsiyon Bölümünde Haftada 2 saat
- Servis Bölümünde Haftada 6 saat
- Mutfak Bölümünde Haftada 4 saat

Üçüncü Sınıfta →
- Resepsiyon Bölümünde Haftada 2 saat
- Servis Bölümünde Haftada 6 saat
- Mutfak Bölümünde Haftada 4 saat olarak okutulmaktadır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında (Servis / Mutfak dersi kapsamında)

I. Yarıyıl → Haftada 3 saat

II. Yarıyıl → Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında (Konaklama ve Restaurant Uygulaması dersi kapsamında)

VII. Yarıyıl → Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

13. Özellik İsteyen Bazı Yemeklerin Servisi

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 4.71	$\bar{x}$ = 1.34	$\bar{x}$ = 4.25	$\bar{x}$ = 4.40
σ = 0.83	σ = 1.86	σ = 1.21	σ = 1.17

Yorum

"Özellik İsteyen Bazı Yemeklerin Servisi" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.71, seyahat acentesi yöneticilerinin 1.34, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.25 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.40'dır. Faaliyet konularıyla ilgili olmaması nedeniyle seyahat acenteleri "Özellik İsteyen Bazı Yemeklerin Servi-

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

si" dersine en düşük ortalama değeri ($\bar{x}$ = 1.34) vermişlerdir. Genelde turizm sektöründe faaliyette bulunan restaurantların, konaklama tesislerinin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının söz konusu derse önem verdikleri görülmektedir. Nitekim bu ders genel sıralamada 10. sırada yer almıştır.

Servis personelinin bilmesi gereken önemli konulardan birisi de özellik isteyen bazı yemeklerin servisidir. Bazı durumlarda gösterişli, renkli servis yapmak gerekebilir. Servis personeli özellik isteyen bazı yemeklerin servisini yaparken diğer müşterileri rahatsız etmemeye dikkat etmelidir. Bir flambenin ya da cızırdayan bir bifteğin yalnızca lezzetli pişirilmesi ve servise hazırlanması yeterli değildir. Servisin gerektiği gibi yapılması son derece önemlidir. Aksi durumda, harcanan emekler boşa gidebilecektir. Bu nedenle, servis personeli olarak çalışacak olan elemanların, özellik isteyen yemeklerin neler olduğunu ve nasıl servis edileceğini bilmeleri gerekmektedir.

Söz konusu dersin araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir:

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde (Servis Uygulamaları dersi kapsamında)

İkinci Sınıfta → Resepsiyon Bölümünde Haftada 2 saat
Servis Bölümünde Haftada 6 saat
Mutfak Bölümünde Haftada 4 saat olarak okutulmaktadır.

Üçüncü Sınıfta → Resepsiyon Bölümünde Haftada 2 saat
Servis Bölümünde Haftada 6 saat
Mutfak Bölümünde Haftada 4 saat olarak okutulmaktadır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında (Servis / Mutfak dersi kapsamında)

I. Yarıyıl → Haftada 3 saat

II. Yarıyıl → Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında (Konaklama ve Restaurant Uygulaması dersi kapsamında)

VII. Yarıyıl → Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

14. Restaurant Servis Teknikleri

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 4.85	$\bar{x}$ = 1.25	$\bar{x}$ = 4.38	$\bar{x}$ = 4.56
σ = 0.34	σ = 1.84	σ = 0.92	σ = 0.94

Yorum

"Restaurant Servis Teknikleri" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.85, seyahat acentesi yöneticilerinin 1.25, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.38 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.56'dır. Söz konusu derse en fazla önemi restaurantlar, en az önemi ise, faaliyet konularıyla ilgili olmaması nedeniyle, seyahat acenteleri vermişlerdir. Genel olarak bakıldığında, sektörde faaliyette bulunan restaurantların, konaklama tesislerinin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının "Restaurant Servis Teknikleri" dersine önem verdikleri görülmektedir. Nitekim, genel sıralamada bu ders 3.76'lık ortalama değer ile 6. sırada yer almıştır.

"Restaurant Servis Teknikleri" dersi ana hatlarıyla aşağıda açıklanmıştır (16).

- Alakart Servis (Açık servis - menüsü belli değil): Yiyecek ve içecek listesinden müşteri istediği yiyecek ve içeceğin siparişini verir. Bu yöntemde yiyeceklerin çoğu siparişten sonra hazırlandığı için, servis elemanının yiyeceklerinin pişme sürelerini iyi bilmesi ve konu hakkında müşteriyi aydınlatması gereklidir. Genellikle bu serviste yiyeceklerin pişme süresi listelerde belirtilmiştir. Yalnıca günün menüsü siparişten önce hazırlanmıştır. Zamanı az olan müşterilere zaman açısından bu menü önerilir. Alakart servis türü mesleki bilgi yanında hızlı çalışma da gerektirir.

- Tabldot Servis: Bu servisin özelliği, genellikle öğle yemeklerinde, belirli bir zaman içerisinde ve toplu olarak yenmesidir. Herkes için belli bir menü uygulanır. Genellikle yolcu gemilerinde, hastanelerde ve işyerlerinde uygulanır.

- Banket Servis (Kapalı servis - Menüsü belli): Masalar özel olarak hazırlanır. Önceden belirlenmiş yiyecek ve içeceklerin servisi, sıra gözetilerek, aynı anda yapılır. Servis yönetiminin başlangıcı ve ritmi şefe aittir. Servis şefin işareti ile başlar, yalnızca çorba servisinde soğumaması için servis hızlandırılır.

(16) Celâl ÇORBACIOĞLU, "Lokanta Yönetimi ve Salon Hizmetleri", **Otel Yönetimi Seminerleri Konuşma Metinleri**, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Eğitim Dairesi Başkanlığı Yayını, Ankara, 1984, s. 132-134.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

- Büfe Servis: Bu servis türünde az personel ile çok müşteriye hizmet verilir. Müşteriler önceden hazırlanmış büfenin sağ tarafından başlayarak yiyecekleri ya kendileri alırlar ya da büfedeki personel tarafından servis yapılır. Büfenin içecek bölümünde içecekler ya şişelerinde ya da bardakta sunulur. İçecek servisi masada da yapılabilir.

- Salon Servis: Belirli salonlarda belirli müşterilere yapılan servistir. Genellikle iş yemekleri, kulüp toplantıları gibi.

- Arabadan Servis: Servis arabalarının kullanılması, mutfağın çalışma düzenini rahatlatmak, servis elemanının bedensel çalışmasını azaltmak bakımından yararlıdır. Servis araba çeşitleri arasında;
  - Salata arabası,
  - Tatlı arabası,
  - Peynir arabası,
  - Ordövr arabası,
  - Aperatif arabası,
  - Ekmek arabası,
  - Pasta ve börek arabası sayılabilir.

Bu dersin, araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir:

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde:

Birinci Sınıfta	→	Haftada 4 saat
İkinci Sınıfta	→	Resepsiyon Bölümünde Haftada 2 saat
		Servis Bölümünde Haftada 6 saat
		Mutfak Bölümünde Haftada 4 saat
Üçüncü Sınıfta	→	Resepsiyon Bölümünde Haftada 3 saat
		Servis Bölümünde Haftada 6 saat
		Mutfak Bölümünde Haftada 4 saat olarak okutulmaktadır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında (Servis / Mutfak dersi kapsamında)

I. Yarıyıl → Haftada 3 saat

II. Yarıyıl → Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında (Konaklama ve Restaurant Uygulaması dersi kapsamında)

III. Yarıyıl → Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

15. Menü Tanzimi

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 4.79	$\bar{x}$ = 1.94	$\bar{x}$ = 4.43	$\bar{x}$ = 4.35
σ = 0.53	σ = 2.13	σ = 0.88	σ = 0.99

Yorum

"Menü Tanzimi" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.79, seyahat acentesi yöneticilerinin 1.94, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.43 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.35'dir. Kendi faaliyet alanlarıyla doğrudan ilgili olması nedeniyle bu derse de en yüksek ortalama değeri ($\bar{x}$ = 4.79) restaurantlar vermişlerdir. Seyahat acenteleri ise, kendi faaliyet alanlarıyla ilgili olmaması nedeniyle bu derse en düşük ortalama değeri ($\bar{x}$ = 1.94) vermişlerdir. Genel olarak bakıldığında, sektörde faaliyette bulunan restaurantların konaklama tesislerinin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının "menü tanzimi" dersine önem verdikleri görülmektedir. Nitekim, genel sıralamada bu ders 3.88'lik ortalama değer ile 4. sırada yer almıştır.

Menü tanziminde genelde gözönünde bulundurulması gereken önemli konular aşağıda sıralanmıştır (17):

Kime verileceği: Değişik ülkelerden gelen, değişik yaşlardaki insanların birbirinden farklı örf ve alışkanlıkları vardır. Bazıları eti çok severken, bazıları hiç et yemez. Bazıları hamur işine bayılırken, bazıları hep sebze yer. Bu nedenle, menü hazırlanırken yiyecek ve içeceklerin kimlere sunulacağının gözönüne alınması gereklidir.

- Mevsim: Mevsimde yenen her türlü yiyeceğin daha yararlı, daha lezzetli ve daha ucuz olması nedeniyle, menü hazırlanırken içinde bulunulan mevsim de gözönüne alınmalıdır.

- Maliyet ve gramaj: Bütün işlerde olduğu gibi, menünün hazırlanmasında da maliyet çok önemlidir. Yapılacak menünün hem beğenilen, hem doyurucu, hem de maliyeti düşük yiyeceklerden hazırlanması gerekir. Ayrıca, yapılan yemeklerin ve porsiyonların kaç liraya mal olduğunun günü gününe bilinmesi de oldukça önemlidir. Bu nedenle, yemeklerin maliyeti ve gramaj menünün hazırlanmasını belirleyen temel faktörlerden biri olmaktadır.

- Hangi öğün için hazırlanacağı: Bilindiği gibi, öğle yemeklerinde yenilen yemekler, akşam yemeklerine göre daha değişiktir. Özellikle akşam yemeklerinde hazımı güç yemeklere yer verilmemelidir. Bu nedenle, menü hazırlarken hangi öğün için hazırlandığının bilinmesi gereklidir.

(17) Mahitap ÇİPER, A.g.e, s. 170-173.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

- Mutfak kapasitesi ve servis etme kolaylığı: Menü hazırlanırken mutfağın kapasitesi gözönüne alınmalıdır. Ayrıca, servis etme kolaylığı olan yemekler seçilmelidir. Örneğin, spagetti hazırlanması çok kolay fakat servisi güç ve zaman alıcı bir yemektir. Bunun yerine böreğin listeye alınmasıyla servis kolaylığı sağlanmış olur.

Menü hazırlanırken, restaurantın bulunduğu yer de oldukça önemlidir. Bir iş merkezindeki restaurant ile bir otelin restaurantının menüleri servis çabukluğu ve müşterini zamanı bakımından farklılıklar gösterir. Hangi yemeğin ne kadar zamanda hazırlanıp servis edileceğinin garson ve komilere öğretilmesi müşterilerin memnun edilmesine katkıda bulunacaktır. Böylelikle, acelesi olan müşterinin, pişme süresi uzun olan bir yemeği istemesi durumunda, garson müşteriye gerekli bilgiyi vererek uyarıda bulunabilecektir.

Söz konusu dersin, araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir:

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde (Yemek Pişirme Uygulaması dersi Kapsamında)

Birinci Sınıfta → Haftada 4 saat
İkinci Sınıfta → Servis Bölümünde Haftada 3 saat
Mutfak Bölümünde Haftada 3 saat
Üçüncü Sınıfta → Servis Bölümünde Haftada 3 saat
Mutfak Bölümünde Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında (Servis / Mutfak dersi kapsamında)

I. Yarıyıl → Haftada 3 saat
II. Yarıyıl → Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında (Yiyecek - İçecek Yönetimi dersi kapsamında)

VII. Yarıyıl → Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

16. Temel Pişirme Teknikleri

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 4.75	$\bar{x}$ = 1.20	$\bar{x}$ = 4.31	$\bar{x}$ = 4.02
σ = 0.62	σ = 1.80	σ = 1.05	σ = 1.28

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Yorum

"Temel Pişirme Teknikleri" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.75, seyahat acentesi yöneticilerinin 1.20, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.31 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.02'dir. Bu ders için seyahat acenteleri doğal olarak en düşük ortalama değeri ($\bar{x}$ = 1.20) vermişlerdir. Genel sıralamada bu ders 3.57'lik ortalama değer ile 16. sırada yer almıştır.

Temel pişirme teknikleri arasında:

- Bouilli pişirme yöntemi,
- Broise pişirme yöntemi,
- Boelle pişirme yöntemi,
- Izgara pişirme yöntemi,
- Sante pişirme yöntemi,
- Poche pişirme yöntemi,
- Etuve vapeur pişirme yöntemi,
- Etuve pişirme yöntemi,
- Roti pişirme yöntemi,
- Cuit au four pişirme yöntemi,
- Basınçlı tencere pişirme yöntemi,
- Frit pişirme yöntemi, sayılabilir.

Bu dersin araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir:

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde (Yemek Pişirme Uygulaması dersi kapsamında)

Birinci Sınıfta ⟶ Haftada 4 saat

İkinci Sınıfta ⟶ Servis Bölümünde Haftada 3 saat
Mutfak Bölümünde Haftada 3 saat

Üçüncü Sınıfta ⟶ Servis Bölümünde Haftada 3 saat
Mutfak Bölümünde Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında (Servis / Mutfak dersi kapsamında)

I. Yarıyıl ⟶ Haftada 3 saat

II. Yarıyıl ⟶ Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında (Yiyecek - İçecek Yönetimi dersi kapsamında)

VIII. Yarıyıl ⟶ Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

17. Mezelerin Hazırlanması

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 4.73	$\bar{x}$ = 1.25	$\bar{x}$ = 4.36	$\bar{x}$ = 4.24
σ = 0.56	σ = 1.88	σ = 1.06	σ = 1.23

Yorum

"Mezelerin Hazırlanması" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.73, seyahat acentelerinin 1.25, konaklama tesislerinin 4.36 ve eğitim kurumlarının 4.24'dür. Bu derse en fazla önemi restaurantlar, en az önemi ise kendi faaliyet konularıyla ilgili olmaması nedeniyle, seyahat acenteleri vermişlerdir. Genel olarak bakıldığında, sektörde faaliyette bulunan restaurantların, konaklama tesislerinin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının söz konusu derse önem verdikleri görülmektedir. Nitekim genel sıralamada bu ders 12. sırada yer almıştır.

Mezelerin hazırlanması dersinde öğrencilere sıcak ve soğuk mezelerin nasıl hazırlandığı, mezelere uygun içkiler vb. gibi konularda bilgi verilmektedir.

Bu dersin araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir.

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde (Yemek Pişirme Uygulaması dersi kapsamında)

İkinci Sınıfta ⟶ Servis Bölümünde Haftada 4 saat
Mutfak Bölümünde Haftada 6 saat

Üçüncü Sınıfta ⟶ Servis Bölümünde Haftada 4 saat
Mutfak Bölümünde Haftada 6 saat olarak okutulmaktadır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında (Servis / Mutfak dersi kapsamında)

II. Yarıyıl ⟶ Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında (Yiyecek - İçecek Yönetimi dersi kapsamında)

VIII. Yarıyıl ⟶ Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

18. Sosların Hazırlanması

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 4.63	$\bar{x}$ = 1.14	$\bar{x}$ = 4.38	$\bar{x}$ = 4.13
σ = 0.89	σ = 1.70	σ = 1.03	σ = 1.31

Yorum

"Sosların Hazırlanması" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.63, seyahat acentesi yöneticilerinin 1.14, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.38 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.13'dür. Bu derse en yüksek ortalama değeri ($\bar{x}$ = 4.63) restaurantlar, en düşük ortalama değeri ise ($\bar{x}$ = 1.14) seyahat acenteleri vermişlerdir. Genel olarak bakıldığında, sosların hazırlanması dersini sektörde faaliyette bulunan restaurantların, konaklama tesislerinin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının önemsedikleri görülmektedir. Ayrıca, genel sıralamada bu ders 3.57'lik ortalama değer ile 17. sırada yer almıştır.

Sosların hazırlanması dersinde okutulan konular arasında genelde;

- Sosların tanımı, sınıflandırılması, besin değerleri ve bozulmadan korunabilmesi,
- Mutfakta soslarının yeri ve önemi,
- Sos çeşitleri ve teknolojik yapıları,
- Sos demiglace, ondan türetilen soslar ve kullanıldıkları yerler,
- Sos velute, ondan türetilen soslar ve kullanıldıkları yerler,
- Sos Hollandaise, ondan türetilen soslar ve kullanıldıkları yerler,
- Sos mayonez, ondan türetilen soslar ve kullanıldıkları yerler,
- Sos beşamel, ondan türetilen soslar ve kullanıldıkları yerler,

Bu derste ayrıca öğrencilerin soğuk et, salata, tavuk, ızgara balık, sandviç, ızgara tavuk, sıcak et gibi yiyeceklerde hangi sosları kullanmaları gerektiği ve bu sosları nasıl hazırlayacakları öğretilmektedir.

Söz konusu dersin araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir:

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde (Yemek Pişirme Uygulaması dersi kapsamında)

İkinci Sınıfta → Servis Bölümünde Haftada 4 saat
Mutfak Bölümünde Haftada 6 saat

Üçüncü Sınıfta → Servis Bölümünde Haftada 4 saat
Mutfak Bölümünde Haftada 6 saat olarak okutulmaktadır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında (Servis / Mutfak dersi kapsamında)

II. Yarıyıl ⟶ Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında (Yiyecek - İçecek Yönetimi dersi kapsamında)

VIII. Yarıyıl ⟶ Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

19. Kokteyller ve Hazırlanması

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 4.55	$\bar{x}$ = 1.42	$\bar{x}$ = 4.40	$\bar{x}$ = 4.40
σ = 0.78	σ = 1.91	σ = 0.95	σ = 1.19

Yorum

"Kokteyller ve Hazırlanması" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.55, seyahat acentesi yöneticilerinin 1.42, konaklama tesisi ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.40'dır. Turizm sektöründe faaliyette bulunan restaurant, konaklama tesisi ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının bu derse önem verdikleri görülmektedir. Seyahat acenteleri doğal olarak bu derse en düşük ortalama değeri ($\bar{x}$ = 1.42) vermişlerdir. Genel sıralamada bu ders 3.69'luk ortalama değer ile 9. sırada yer almıştır.

Kokteyl, en basit anlatımıyla, birbirine karıştırılmış içki demektir. Bu ders kapsamında, çeşitli kokteyl reçeteleri anlatılarak, içkiler ve özellikleri, hangi içkilerle hangi kokteyllerin hazırlanacağı, kokteyllerin hangi bardaklarla servis edileceği gibi konularda öğrencilere bilgi verilmektedir. Özellikle turizm sektöründe faaliyette bulunan restaurantlarda ve konaklama tesislerinde barmen olarak çalışacak olan kişilerin, içkilerin yapılışı ve özellikleri ile bu içkilerle yapılacak kokteyllerin neler olduğu ve nasıl hazırlanacağı hakkında bilgi sahibi olmaları gereklidir.

"Kokteyller ve Hazırlanması" dersinin araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir:

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde (Servis Uygulaması dersi kapsamında):

İkinci Sınıfta ⟶ Resepsiyon Bölümünde Haftada 2 saat
Servis Bölümünde Haftada 6 saat
Mutfak Bölümünde Haftada 4 saat

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Üçüncü Sınıfta → Resepsiyon Bölümünde Haftada 2 saat
Servis Bölümünde Haftada 6 saat
Mutfak Bölümünde Haftada 2 saat olarak okutulmaktadır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında (Servis / Mutfak dersi kapsamında)

II. Yarıyıl → Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında (Yiyecek-İçecek Yönetimi dersi kapsamında)

VIII. Yarıyıl → Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

20. Bar Servisi Teknikleri

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
$n = 49$	$n = 35$	$n = 104$	$n = 37$
$\bar{x} = 4.24$	$\bar{x} = 1.25$	$\bar{x} = 4.43$	$\bar{x} = 4.56$
$\sigma = 1.23$	$\sigma = 1.82$	$\sigma = 0.89$	$\sigma = 1.07$

Yorum

"Bar Servisi Teknikleri" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.24, seyahat acentesi yöneticilerinin 1.25, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.43 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.56'dır. Görüldüğü gibi, kendi faaliyet alanlarına girmemesi nedeniyle, seyahat acenteleri "Bar Servisi Teknikleri" dersine oldukça düşük bir ortalama değer ($\bar{x} = 1.25$) vermişlerdir. Restaurantların, konaklama tesislerinin ve eğitim kurumlarının ise bu dersi önemsedikleri görülmektedir. Ayrıca, genel sıralamada bu ders 14. sırada yer almıştır.

Bilindiği gibi, müşterilerin restaurantlarda ya da konaklama tesislerinde, içki içmeleriyle ilgili olarak belli yöntemlerle yapılan hizmetlere bar servisi teknikleri denilmektedir. Servis türleri gibi, günümüzde kullanılan servis araçları da uzun yıllar boyunca elde edilen deneyimlerin ürünleridir. Örneğin, 1954 yılına kadar Türkiye'de rakı ufak kadehlerle içirildi. O yıl İstanbul'da Hilton Oteli'nin açılışında günümüzde de kullanılan rakı bardakları kullanılmıştır. O günden bu yana rakı, bildiğimiz silindir biçimli bardaktan içilmektedir (18).

(18) Muhlisin ÇİFER, A.g.e., s. 160.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Bar servis tekniklerinde, alkollü ya da alkolsüz, çeşitli içkilerle hangi bardağın kullanılması gerektiği öğretilmektedir. Bilindiği gibi, bardakların biçimi rastgele değil, içkinin ısısı, kokusu, görünümü ve içki kolaylıkları gözönünde bulundurularak yapılmıştır. Bar servisinin kullanılabilecek bardak türleri arasında; beyaz ve kırmızı şarap bardakları, rakı bardağı, viski bardağı, şampanya bardağı, martini ya da kokteyl bardağı, konyak bardağı, bira bardağı sayılabilir.

Bu dersin, araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir:

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde (Servis Teknikleri dersi kapsamında)

Birinci Sınıfta → Haftada 4 saat

İkinci Sınıfta →
- Resepsiyon Bölümünde Haftada 3 saat
- Servis Bölümünde Haftada 3 saat
- Mutfak Bölümünde Haftada 3 saat

Üçüncü Sınıfta →
- Resepsiyon Bölümünde Haftada 3 saat
- Servis Bölümünde Haftada 3 saat
- Mutfak Bölümünde Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında (Servis / Mutfak dersi kapsamında)

I. Yarıyıl → Haftada 3 saat

II. Yarıyıl → Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında ise (Restaurant Uygulaması dersi kapsamında)

VII. Yarıyıl → Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

21. İçki Çeşitleri ve Özellikleri

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 4.57	$\bar{x}$ = 1.31	$\bar{x}$ = 4.28	$\bar{x}$ = 4.45
σ = 0.94	σ = 1.83	σ = 0.96	σ = 1.05

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Yorum

"İçki Çeşitleri ve Özellikleri" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.57, seyahat acentesi yöneticilerinin 1.31, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.28 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.45'dir. Bu derse en fazla değeri 4.57'lik ortalama değer ile restaurantların, en az önemi ise 1.31'lik ortalama değer ile seyahat acentelerinin verdiği görülmektedir. Genelde, turizm sektöründe faaliyette bulunan restaurantların, konaklama tesislerinin ve turizm sektörüne eleman yetiştiren eğitim kurumlarının söz konusu derse oldukça önem verdikleri belirlenmiştir. Bilindiği gibi, genel sıralamada bu ders 3.65'lik ortalama değer ile 13. sırada yer almıştır.

Turizm sektöründe faaliyette bulunan restaurantlarda ve konaklama tesislerinde barmen, şarap garsonu vb. gibi görevleri üstlenenlerin içki çeşitleri ve özellikleri hakkında bilgi sahibi olmaları gerekmektedir. Barmen olarak çalışanların içkilerin nasıl üretildikleri, özellikleri, hangi bardaklarla servis edilecekleri, bu içkilerle hangi kokteyllerin hazırlanabileceği gibi konularda eğitim görmüş olmaları zorunludur. Şarap garsonları ise özellikle şarap konusunda uzmanlaşmış kişilerdir. Genellikle şarapların üretim yılları, alkol dereceleri, kokuları, renkleri, hangi bardaklarla servis edileceği gibi konularda ayrıntılı bilgi sahibidirler.

Bu bilgilerin yanısıra, belirtilen görevlerde çalışan ya da çalışacak olan elemanların içki zevkindeki gelişmelerden haberdar olmaları da önemlidir. Örneğin son yıllarda cin tonik çok popüler bir içki haline gelmiştir.

Söz konusu dersin araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir;

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde (Servis Uygulaması dersi kapsamında)

İkinci Sınıfta → Resepsiyon Bölümünde Haftada 2 saat
Mutfak Bölümünde Haftada 4 saat
Servis Bölümünde Haftada 6 saat

Üçüncü Sınıfta → Resepsiyon Bölümünde Haftada 2 saat
Mutfak Bölümünde Haftada 4 saat
Servis Bölümünde Haftada 6 saat olarak okutulmaktadır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında (Servis Teknolojisi dersi kapsamında)

III. Yarıyıl → Haftada 2 saat olarak okutulmaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında ise (Restaurant Uygulaması dersi kapsamında)

III. Yarıyıl → Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

22. Diğer Bölümlerle Barın İlişkisi

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 3.44	$\bar{x}$ = 1.25	$\bar{x}$ = 4.00	$\bar{x}$ = 4.08
σ = 1.76	σ = 1.74	σ = 1.17	σ = 1.21

Yorum

"Diğer Bölümlerle Barın İlişkisi" hakkında restaurant yöneticilerinin verdikleri ortalama değer 3.44, seyahat acentesi yöneticilerinin 1.25, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.00 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.08'dir. Bu derse en fazla önemi 4.08'lik ortalama değer ile eğitim kurumlarının, en az önemi ise 1.25'lik ortalama değer ile seyahat acentelerinin verdikleri görülmektedir. Genel sıralamada bu ders 3.19'luk ortalama değer ile 19. sırada yer almıştır.

Müşterilerin içki talebinin büyüklük ve çeşitliliği, esas içki servis birimi olan barların sayı ve niteliklerine de yansır. Küçük bir otelde tek bir bar yatılı ya da yatılı olmayan müşterilere hizmet verebilir. Yine aynı bar restauranta da içki verebilir. Büyük otellerde ise, televizyon salonu ile birleştirilmiş bir bar, lobi, kokteyl salonu ya da restaurant barı ve diğer otel hizmetlerine yardımcı olan bir ya da daha fazla sayıda bar bulunabilir. Barın çeşitlerine göre sunulan içki çeşitleri, servisin şekli, ortam ve atmosfer de değişiklik gösterir.

Araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarının haftalık ders programları incelendiğinde, söz konusu dersin genelde eğitim - öğretim programlarında yer almadığı görülmüştür.

23. Rezervasyon Türleri, Cetvelleri

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 3.16	$\bar{x}$ = 3.48	$\bar{x}$ = 4.62	$\bar{x}$ = 4.48
σ = 1.94	σ = 1.99	σ = 0.77	σ = 1.08

Yorum

"Rezervasyon Türleri, Cetvelleri" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 3.16, seyahat acentesi yöneticilerinin 3.48, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.62 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.48'dir. Görüldüğü gibi, söz-

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

konusu derse en yüksek ortalama değeri ($\bar{x}$ = 4.62) konaklama tesisleri vermiştir. Genelde restaurantların ve seyahat acentelerinin bu dersi pek önemsemedikleri, buna karşılık konaklama tesislerinin ve eğitim kurumlarının oldukça önem verdikleri görülmektedir. Nitekim, genel sıralamada bu ders 3.94'lük ortalama değer ile 3. sırada yer almıştır.

Bilindiği gibi, rezervasyonlar doğrudan ya da aracı kullanarak değişik şekillerde yapılabilir. Şöyleki;

- İlgili yere bizzat gelerek,
- Telefonla,
- Telgrafla,
- Teleksle,
- Mektupla,
- Seyahat acenteleri aracılığıyla rezervasyon yapılabilir.

Günümüzde büyük otel zincirlerinde rezervasyon için yeni bir araç olarak bilgisayarlar da kullanılmaktadır.

Otellerde rezervasyon isteği, rezervasyon görevlisi tarafından ilgili forma geçirilirken, kalacak misafirin soyadı ve adı, geliş gün ve saati, kaç gün kalacağı ve rezervasyon yapturan kaynağın kim olduğu, telefon numarası, eğer telefon numarası yoksa adresi de öğrenilir. Daha sonra odalar forecast'ına işlendikten sonra slib'i yazılır ve rezervasyon rack'ine ait olduğu tarih ve alfabetik soyadı sırasıyla yerleştirilir. Rezervasyonun tarih ya da nitelik değişikliklerinde de aynı yöntem izlenir.

Rezervasyon görevlisi belirtilen faaliyetlerin yanısıra, her aya ilişkin bir rezervasyon cetveli (çizelgesi) düzenler. Bu çizelge yardımıyla, herhangi bir rezervasyon yapıldığında, belli bir günde elde kaç tane odanın kalmış olduğunu rahatlıkla görebilir.

Söz konusu dersin araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir:

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde (Resepsiyon Uygulamaları dersi kapsamında)

İkinci Sınıfta	→	Resepsiyon	Bölümünde Haftada 6 saat
		Servis	Bölümünde Haftada 2 saat
		Mutfak	Bölümünde Haftada 2 saat
Üçüncü Sınıfta	→	Resepsiyon	Bölümünde Haftada 6 saat
		Servis	Bölümünde Haftada 2 saat
		Mutfak	Bölümünde Haftada 2 saat olarak okutulmaktadır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında (Ön Büro Yönetimi dersi kapsamında)

IV. Yarıyıl ⟶ Haftada 2 saat olarak okutulmaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında (Konaklama Tesisi / Restaurant Uygulaması dersi kapsamında)

III. Yarıyıl ⟶ Haftada 3 saat olarak okutulmaktadır.

24. Oda Satışı - Müşteri Hesap Kayıt ve Kontrolü

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 1.08	$\bar{x}$ = 2.11	$\bar{x}$ = 4.70	$\bar{x}$ = 4.62
σ = 1.74	σ = 2.14	σ = 0.80	σ = 1.02

Yorum

"Oda Satışı - Müşteri Hesap Kayıt ve Kontrolü" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 1.08, seyahat acentesi yöneticilerinin 2.11, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.70 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.62'dir. Verilen bu ortalama değerler incelendiğinde, söz konusu derse konaklama tesislerinin ve eğitim kurumlarının önem verdikleri görülmektedir. Restaurantlar ve seyahat acenteleri ise kendi faaliyet alanlarıyla ilgili olmaması nedeniyle bu derse oldukça düşük ortalama değerler vermişlerdir. Ayrıca, genel sıralamada bu ders 21. sırada yer almıştır.

Bazı otellerde müşteriler oda ücretlerini rezervasyon ya da kayıt anında peşin öderler. Bazı otellerde ise, çeşitli otel hizmetlerinden yararlandıktan sonra öderler. Bu durumda, otel müşterileri arasında yaygın olan uygulama, otelde konaklama sırasında tahakkuk eden konaklama, yemek ve içki gibi giderleri hesaba kaydettirmek ve otelden ayrılırken ya da daha sonra ödemektir. Seyahat acenteleri tarafından yapılan grup rezervasyonlarında ise ücretler tur düzenleyicileri tarafından ödenmektedir.

Müşteri hesaplarının zamanında tutulması gereklidir. Çünkü müşteriler sık sık önceden haber vermeksizin otelden hesaplarını kestirirler. Müşterilerin hesabı kesilirken, son zamanlarda yapmış olduğu ve muhasebe bölümüne henüz ulaşmamış olan bir harcaması olup olmadığının sorulması gereklidir. Otelin bütün bölümlerinin hesapları resepsiyon bölümü muhasebecilerine gönderilir. Böylelikle müşterinin otel içinde yararlandığı her hizmetin bedeli resepsiyon bölümü muhasebecilerinde toplanmış olur. Müşteriler otelden ayrılırken hesaplarını nakit, çek, seyahat çeki ya da dövizle ödeyebilir.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Müşteri kayıtlarıyla ilgili olarak yapılan işlemler genelde aşağıda görüldüğü gibidir;

- Müşteri faturaları: Tahakkuk eden tüm borçları ve toplam borç tutarını gösterir ve müşteri otelden ayrılırken kendisine verilir.
- Fatura kopyaları ya da müşteri ana hesap defteri: Bu kayıtlar günlük münferit hesapları tablo şeklinde gösterir ve otel tarafından saklanır.
- Satış kuponları: Satış yerlerinden gelen bu kuponlar hesapların temelini oluşturur ve münferit hesapların müşteri ana hesap defterine geçirilmesinde esas belge işlevi görür.
- Günlük özet defterleri: Bu defter, aylık olarak satış defterine geçirilmek üzere, günlük satış toplamlarını ayrıntılı olarak içerir ve hem günler hem de harcama türlerine göre satışların dökümünü gösterir.
- Satış defteri: Otelin bireysel satış hesaplarını ve tüm müşterilere ait hesapları içerir.
- Nakit ve makbuz defterleri: Hesapların kapanması ile ilgili ana kayıtlardır.

Söz konusu dersin araştırma kapsamına giren eğitim kurumlarındaki haftalık ders saati toplamı genelde aşağıda görüldüğü gibidir;

Otelcilik ve Turizm Meslek Liselerinde (Resepsiyon Muhasebe Uygulamaları dersi kapsamında)

İkinci Sınıfta	⟶	Resepsiyon	Bölümünde Haftada 6 saat
		Servis	Bölümünde Haftada 2 saat
		Mutfak	Bölümünde Haftada 2 saat
Üçüncü Sınıfta	⟶	Resepsiyon	Bölümünde Haftada 6 saat
		Servis	Bölümünde Haftada 2 saat
		Mutfak	Bölümünde Haftada 2 saat olarak okutulmaktadır.

Meslek Yüksek Okulu Turizm Programlarında (Ön Büro Yönetimi dersi kapsamında)

III. Yarıyıl ⟶ Haftada 2 saat

IV. Yarıyıl ⟶ Haftada 2 saat olarak okutulmaktadır.

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okullarında (Konaklama Tesisleri Muhasebesi dersi kapsamında)

IV. Yarıyıl ⟶ Haftada 4 saat olarak okutulmaktadır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ 1883

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

V. BÖLÜM

EĞİTİM - ÖĞRETİM PROGRAMI ÖNERİLERİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

MARMARA
ÜNİVERSİTESİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

A- OTELCİLİK ve TURİZM MESLEK LİSELERİ İÇİN ÖNERİLEN EĞİTİM-ÖĞRETİM PROGRAMI

Eğitim-öğretim programı önerimizdeki teorik ve uygulamalı derslerin kapsamıyla ilgili bilgiler araştırmamızın III. ve IV. Bölümlerinde yer'almaktadır.

Hazırlık Sınıfı	T	U
Yabancı Dil	27	0
Seminer (Yb.Dil)	0	4
Beden Eğitimi	0	2
	27	6

Birinci Sınıf	T	U
Atatürk İlkeleri ve İnkılapTarihi	2	0
Türkçe	3	0
Genel Matematik	2	0
Genel Muhasebe	2	0
Genel Turizm	2	0
Tarih	2	0
Fizik	2	0
Kimya	2	0
Türkiye'nin Turizm Coğrafyası	2	0
Din Kültürü-Ahlâk Bilgisi	1	0
Yabancı Dil (İngilizce)	6	0
Resepsiyon Muhasebe Teknikleri	2	0
Yemek Pişirme Teknikleri	4	0
Kat Hizmetleri Teknik Bilgisi	4	0
Servis Teknikleri	4	0
Beden Eğitimi	1	0
	41	0

İkinci Sınıf (Resepsiyon Bölümü)	T	U
Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi	2	0
Türkçe	2	0
Genel Matematik	3	0
Yabancı Dil (İngilizce)	6	0

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Görgü Kuralları	2	0
Resepsiyon Muhasebe Teknikleri	3	0
Resepsiyon Muhasebe Uygulamaları	0	6
Kat Hizmetleri Uygulaması	0	4
Servis Uygulaması	0	2
Oda Satışı/Rezervasyon Türleri ve Cetvelleri	2	0
Milli Güvenlik	2	0
Beden Eğitimi	2	0
	24	12

İkinci Sınıf (Servis Bölümü)	T	U
Atatürk İlkeleri ve İnkılâp Tarihi	2	0
Türkçe	2	0
Genel Matematik	3	0
Yabancı Dil (İngilizce)	6	0
Görgü Kuralları	2	0
Resepsiyon Muhasebe Uygulamaları	0	2
Yemek Pişirme Teknikleri	3	0
Yemek Pişirme Uygulaması	0	6
Servis Teknikleri	3	0
Servis Uygulaması	0	6
Milli Güvenlik	2	0
Beden Eğitimi	2	0
	25	14

İkinci Sınıf (Mutfak Bölümü)	T	U
Atatürk İlkeleri ve İnkılâp Tarihi	2	0
Türkçe	2	0
Genel Matematik	3	0
Yabancı Dil (İngilizce)	6	0
Resepsiyon Muhasebe Uygulamaları	0	2
Yemek Pişirme Teknikleri	3	0
Yemek Pişirme Uygulaması	0	4
Sağlık Kurallarına Uygunluk	2	0
Servis Teknikleri	3	0
Servis Uygulaması	0	4
Milli Güvenlik	2	0
Beden Eğitimi	2	0
	25	10

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Üçüncü Sınıf(Resepsiyon Bölümü)	T	U
Türkçe	2	0
Yabancı Dil (İngilizce)	8	0
İkinci Yabancı Dil (Almanca/Fransızca)	2	0
Resepsiyon Muhasebe Teknikleri	3	0
Resepsiyon Muhasebe Uygulamaları	0	6
Servis Teknikleri	3	0
Servis Uygulaması	0	2
Kat Hizmetleri Uygulaması	0	4
Otel İşletmeciliği	2	0
Personel Yönetimi	2	0
Turizm Hukuku	2	0
Sosyal Psikoloji	1	0
Halkla İlişkiler	1	0
Daktilografi	1	2
	27	14

Üçüncü Sınıf (Servis Bölümü)	T	U
Türkçe	2	0
Yabancı Dil (İngilizce)	8	0
İkinci Yabancı Dil (Almanca / Fransızca)	2	0
Resepsiyon Muhasebe Uygulaması	0	2
Yemek Pişirme Teknikleri	3	0
Yemek Pişirme Uygulaması	0	4
Servis Teknikleri	3	0
Servis Uygulaması	0	6
Otel İşletmeciliği	2	0
Personel Yönetimi	2	0
Turizm Hukuku	2	0
Sosyal Psikolojisi	1	0
Halkla İlişkiler	1	0
Daktilografi	1	2
	27	14

Üçüncü Sınıf (Mutfak Bölümü)	T	U
Türkçe	2	0
Yabancı Dil (İngilizce)	8	0
Resepsiyon Muhasebe Teknikleri	0	2
Yemek Pişirme Teknikleri	3	0
Yemek Pişirme Uygulaması	0	6
Servis Teknikleri	3	0
Servis Uygulaması	0	4
Otel İşletmeciliği	2	0

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Personel Yönetimi	2	0
Turizm Hukuku	2	0
Sosyal Psikoloji	1	0
Halkla İlişkiler	1	0
Daktilografi	1	2
	25	14

Eğitim-öğretim programının amacı, öğrencileri otellerin resepsiyon-önbüro bölümünde çalışabilecek düzeye getirmek; Türk mutfağı ile uluslararası mutfak konusunda gerekli bilgi, beceri ve alışkanlıkları kazandırarak konaklama tesislerinin ve restaurantların mutfaklarında çalışabilecek seviyeye ulaştırmak; yiyecek, içecek ve servis ile ilgili bilgi, beceri ve alışkanlıkları kazandırarak konaklama tesislerinin ve restaurantların servis sorumluluğunu rahatlıkla üstlenebilecek kapasiteye getirmektir.

Turizm eğitimi veren meslek liselerinin ders programları incelendiğinde;
- Türkiye'nin Turizm Coğrafyası,
- Genel Muhasebe,
- Görgü Kuralları,
- Sağlık Kurallarına Uygunluk,
- Oda Satışı/Rezervasyon Türleri ve Cetvelleri,
- Personel Yönetimi,
- Sosyal Psikoloji,
- Halkla İlişkiler vb. derslerin yer almadığı görülmüştür. Bu nedenle, önerilen eğitim ve öğretim programında bu derslere de yer verilmiştir. çünkü bu derslerin herbirisi, turizm sektöründe çalışacak olan elemanların bilmesi gerekli konular arasında yer almaktadır.

Turizm eğitimi veren meslek liselerinde coğrafya dersi yerine **Türkiye'nin Turizm Coğrafyası** dersinin verilmesinin yararlı olacağı görüşündeyiz. Ayrıca, öğrencilere öncelikle **Genel Muhasebe** hakkında kapsamlı bilgi verilmeden, yalnızca Resepsiyon Muhasebe Teknikleri ve Uygulaması dersinin verilmesi de fazla önem taşımayacaktır. Bu nedenle, genel muhasebe dersi, birinci sınıfta önerilen programa eklenmiştir.

Turizm gibi hassas bir sektörde çalışanların **görgü kurallarına** uymaları son derece önemlidir. Özellikle müşterilerle doğrudan ilişkide bulunan resepsiyon memuru, garson, barmen, enformasyon memuru gibi kişilerin görgü kurallarını iyi bilmeleri gerekmektedir. Araştırmamızın genel sıralamasında görgü kurallarının 2. sırada yer alması da bu görüşümüzü desteklemektedir. Bu nedenle, eğitim-öğretim programlarına böyle bir dersin eklenmesi de yararlı olacaktır.

Turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerde çalışan ya da çalışacak olan kişilerin **Temel Sağlık Kuralları** konusunda bilinçlenmiş olmaları çok

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

önemlidir. Özellikle mutfak personelinin bu konuya dikkat etmesi gerekmektedir. Kuşkusuz, sağlık kurallarına uygun olarak çalışabilmesi için personelin bu konuda bilgi sahibi olması gerekmektedir.

Resepsiyon bölümünde çalışacak olan kişilerin **Oda Satışı Rezervasyon Türleri ve Cetvelleri** konularını iyi bilmeleri gerekmektedir. Her ne kadar lise düzeyindeki bir okulun eğitim-öğretim programına **"Personel Yönetimi"** ve **"Sosyal Psikoloji"** derslerini eklemek gereksiz gibi görünüyorsa da, bu dersler çalışma hayatına atılacak kişilerin bilmesi gereken konuları içermektedir. Özellikle müşterilerle yüzyüze ilişkilerin geçerli olduğu turizm sektöründe bu konular daha da önem taşımaktadır.

"Halkla İlişkiler" dersinin önerilen eğitim-öğretim programına eklenmesinin nedeni, halkla ilişkilerden yalnızca bir kişi ya da bölümün değil, işletmenin tüm çalışanlarının sorumlu olmasından kaynaklanmaktadır. Böylece personelin konuşmasına, davranışlarına, giyimine ve verdiği hizmete dikkat etmesi sağlanabilecek ve bu bilinci edinen kişi yaptığı en ufak bir hatanın, yalnızca kendisi için değil işletmenin saygınlığı açısından da olumsuz izlenimler yaratabileceğini gözönünde bulundurmaktır.

B- MESLEK YÜKSEK OKULU TURİZM PROGRAMLARI ve TURİZM ve OTEL YÖNETİCİLİĞİ BÖLÜMLERİ (2 YIL-ÖN LİSANS) İÇİN ÖNERİLEN EĞİTİM-ÖĞRETİM PROGRAMLARI

Eğitim-öğretim programı önerimizdeki teorik ve uygulamalı derslerin kapsamıyla ilgili bilgiler araştırmamızın III. ve IV. Bölümlerinde yer almaktadır.

I.YARIYIL	T	U
Genel Muhasebe	2	0
Genel Ekonomi	2	0
Genel Matematik	2	0
Genel Turizm	3	0
Temel Hukuk	2	0
Davranış Bilimleri	2	0
Görgü Kuralları	2	0
Daktilografi	1	2
Yabancı dil (İngilizce)	10	0
II.Yabancı Dil (Almanca/Fransızca)	4	0
Türkçe	1	0
Atatürk İlkeleri ve İnkılâp Tarihi	1	0
Güzel Sanatlar	2	0
	34	2

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

II.YARIYIL	T	U
Konaklama Muhasebesi	3	0
Turizm Ekonomisi	2	0
Turizm Hukuku	2	0
Otel İşletmeciliği	2	0
Servis Teknolojisi I	3	0
Kat Hizmetleri	3	0
Daktilografi	1	2
Yabancı Dil (İngilizce)	10	0
II. Yabancı Dil (Almanca/Fransızca)	4	0
Türkçe	1	0
Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi	1	0
Güzel Sanatlar	2	0
	34	2

III.YARIYIL	T	U
Servis Teknolojisi II	3	2
Ön Büro Yönetimi I	3	0
Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü	2	0
Türkiye'nin Turizm Coğrafyası	2	0
Turizm Pazarlaması	2	0
Beslenme İlkeleri-Sağlık Kuralları	2	0
Bilgisayar	2	2
Yabancı Dil (İngilizce)	10	0
II. Yabancı Dil (Almanca/Fransızca)	4	0
Türkçe	1	0
Atatürk İlkeleri ve İnkilâp Tarihi	1	0
Güzel Sanatlar	2	0
	34	4

IV.YARIYIL	T	U
Ön Büro Yönetimi II	3	2
Yiyecek-İçecek Maliyet Denetimi	3	0
Turizm Politikası ve Planlaması	2	0
Personel Yönetimi	2	0
Halkla İlişkiler	2	0
Bilgisayar	2	2
Stok Denetleme ve Değerlendirme	2	0

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Yabancı Dil (İngilizce)	10	0
II. Yabancı Dil (Almanca/Fransızca)	4	0
Türkçe	1	0
Atatürk İlkeleri ve İnkılâp Tarihi	1	0
Güzel Sanatlar	2	0
	34	4

Eğitim-öğretim programının amacı, Yükseköğretim Kanunu tarafından öngörülen ilkeler kapsamında turizm sektörüne önlisans düzeyinde ara personel yetiştirmektir. Eğitim-öğretim programı sektörün ihtiyacına cevap verebilmek amacıyla yabancı dil ve uygulama ağırlıklı olarak hazırlanmıştır. Bunun nedeni, mezun olduklarında öğrencilere hemen iş bulabilme olanağı yaratabilmektedir. Eğitim-öğretim programının yüksek okul içinde uygulamaya yönelik otel, restaurant, laboratuar vb. birimlerle desteklenmesi ve öğrenci stajlarının ciddi tutulması gerekmektedir.

Araştırmamız bulguları doğrultusunda hazırlanan eğitim-öğretim programında özellikle **Yabancı Dil, Görgü Kuralları, Halkla İlişkiler, Personel Yönetimi-İşçi/İşveren İlişkileri, Beslenme İlkeleri, Sağlık Kuralları** gibi derslere yer verilmiştir.

C- TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK YÜKSEK OKULLARI (4 YIL-LİSANS) İÇİN ÖNERİLEN EĞİTİM - ÖĞRETİM PROGRAMI

Eğitim-öğretim programı önerimizdeki teorik ve uygulamalı derslerin kapsamıyla ilgili bilgiler araştırmamızın III. ve IV. Bölümlerinde yer almaktadır.

I.YARIYIL	T	U
Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi	2	0
Türkçe	2	0
Genel Matematik	2	0
Genel Ekonomi	3	0
Genel Muhasebe	4	0
Genel Turizm	2	0
Genel İşletme	3	0
Temel Hukuk	2	0
Yabancı Dil (İngilizce)	10	0
	30	0

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

II.YARIYIL	T	U
Atatürk İlkeleri ve İnkılap Tarihi	2	0
Türkçe	2	0
İstatistik	2	0
Turizm Ekonomisi	4	0
Görgü Kuralları	2	0
Mikro Ekonomi	4	0
Yabancı Dil (İngilizce)	10	0
Turizm İngilizcesi	2	0
	28	0

III.YARIYIL	T	U
Türkçe	2	0
Bilgisayar	2	0
Konaklama Muhasebesi	4	0
Turizm Ekonomisi	3	0
Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü	3	0
Turizm Açısından Uygarlık Tarihi	2	0
Yabancı Dil (İngilizce)	10	0
Turizm İngilizcesi	2	0
Müzik	2	0
	30	0

IV.YARIYIL	T	U
Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi	4	0
Uluslararası Ekonomik ve Turistik İlişkiler	3	0
Boş Zaman ve Rekreasyon Yönetimi	2	0
Pazarlama Araştırmaları ve Uluslararası Pazarlama	3	0
Personel Yönetimi	4	0
Yabancı Dil (İngilizce)	10	0
Turizm İngilizcesi	2	0
Müzik	2	0
	30	0

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

V.YARIYIL	T	U
İşletme Finansmanı	2	0
Turizm Hukuku	3	0
İş Hukuku (İşçi/İşveren İlişkileri)	3	0
Turizm Pazarlaması	2	0
Konaklama Tesislerinde Bütçeleme ve Maliyet Kontrolü	4	0
Yabancı Dil (İngilizce)	10	0
Turizm İngilizcesi	2	
Beden Eğitimi	2	0
Müzik	2	0
	30	0

VI.YARIYIL	T	U
Turizm Pazarlaması	3	0
Halkla İlişkiler	2	0
Türk Vergi Sistemi ve Uygulaması	2	0
Türkiye'nin Turizm Coğrafyası	3	0
Turistik İşletmelerde Fiziksel Planlama	4	0
Turizmde Tanıtma ve Satış Geliştirme	2	0
Yabancı Dil (İngilizce)	10	0
Turizm İngilizcesi	2	0
Beden Eğitimi	2	0
Müzik	2	0
	32	0

VII.YARIYIL	T	U
Sosyal Turizm	2	0
Sosyal Psikoloji	2	0
Halkla İlişkiler	2	0
Konaklama Tesisleri Uygulaması	0	2
Restaurant Uygulaması	0	2
Turistik İşletmelerde Haberleşme Teknikleri	2	0
Turistik Tüketim Analizleri	4	0
Yabancı Dil (İngilizce)	10	0
Turizm İngilizcesi	2	0
İkinci Yabancı Dil (Almanca/Fransızca)	3	0
	27	4

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

VIII.YARIYIL	T	U
Yiyecek-İçecek Yönetimi	2	3
Kambiyo İle İlgili İşlemler	1	0
Turistik Yatırım ve Proje Analizi	3	0
Turizm Politikası ve Planlaması	2	0
Halkla İlişkiler	2	0
Rehberlik	2	0
Yabancı Dil (İngilizce)	10	0
Turizm İngilizcesi	2	0
İkinci Yabancı Dil (Almanca/Fransızca)	3	0
	27	3

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulları için önerilen eğitim-öğretim programında, mevcut programlarda yer almayan aşağıda belirtilen dersler eklenmiştir;

- Turizm Açısından Uygarlık Tarihi,
- Boş Zaman ve Rekreasyon Yönetimi,
- Sosyal Psikoloji,
- Kambiyo İle İlgili İşlemler,
- Genel Turizm,
- Görgü Kuralları,
- Turizm İngilizcesi (Mesleki İngilizce)

Eğitim-öğretim programının amacı, Yükseköğretim Kurumu tarafından öngörülen ilkeler kapsamında "Turizm İşletmeciliği" alanında öğretim yaparak kuramsal ve uygulamalı bilgilere sahip elemanlar yetiştirmektir. Eğitim-öğretim programının yüksek okul bünyesindeki bir uygulama okuluyla desteklenmesi gerekmektedir.

Hazırlanan eğitim-öğretim programında; **Turizm Açısından Uygarlık Tarihi, Boş Zaman ve Rekreasyon Yönetimi, Genel Turizm Bilgisi, Kambiyo İle İlgili İşlemler** vb. gibi turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin önem verdikleri dersler de yer almaktadır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

VI. BÖLÜM

TURİZM SEKTÖRÜNDE ÇALIŞACAK ELEMANDA BULUNMASI GEREKEN NİTELİKLER

MARMARA ÜNİVERSİTESİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ 1883

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

A- UYGULANAN ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Bu bölümde toplam 22 adet personel niteliği soru şekline dönüştürülerek anket formunu cevaplayan restaurant, seyahat acentesi, konaklama tesisi ve eğitim kurumu yöneticilerine sorulmuştur. Personel niteliklerinin önem derecesini saptayabilmek amacıyla yöneticilerden 0,1,2,3,4,5 sayılarından birini işaretlemeleri istenmiştir. Bu sayılardan 0 "hiç önemi yok", 5 ise "çok önemli" anlamına gelmektedir. İstatistik değerlendirmede aşağıdaki formüller kullanılmıştır.

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^{n} x_i}{n}$$ (aritmetik ortalama)

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^{n} (x_i - \bar{x})^2}{n}}$$ (standart sapma)

Ekle edilen sonuçlar arasındaki fark $(\sigma - \bar{x})$ hesaplanarak bulunmuştur.

B-DEĞERLENDİRME

Anket formunu cevaplayan restaurant, seyahat acentesi, konaklama tesisi ve eğitim kurumu yöneticilerinden soru şekline dönüştürülmüş 22 personel niteliğini değerlendirmeleri istenmiştir. Soru şekline dönüştürülen personel nitelikleri şunlardır;

1. Alışılmışın dışında düşünebilme
2. Alternatifleri belirleyebilme ve değerlendirebilme
3. Amaçları belirleyebilme ve değerlendirebilme
4. Çalışma süresini iyi kullanabilme
5. Çevresine karşı duyarlı olabilme
6. Davranışlarında tutarlı olma

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

7. Dış görünüşü etkileyici olma
8. Dikkatli ve titiz çalışma
9. İşletmeye sadakat
10. Gerekli ve mevcut araçları kullanabilme
11. Grup çalışmasına açık olma
12. İkna yeteneği
13. Karakter tanıyabilme
14. Kendini yenileme
15. Mesleğinde ilerleme azim ve isteği
16. Problemleri çabuk kavrayabilme
17. Süratli ve seri karar verebilme
18. Yabancı dil bilgisi
19. Yetki kullanabilme
20. Zekâ ve muhakeme gücü
21. Zor durumlar karşısında moral, cesaret ve doğru davranabilme
22. Turistlerle iletişim kurabilme yeteneği

Turizm sektöründe faaliyette bulunan restaurant, seyahat acentesi, konaklama tesisi ve eğitim kurumu yöneticilerinin nitelikli personel konusuna genelde verdikleri önem aşağıda görüldüğü gibidir:

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 1078	n = 770	n = 2288	n = 814
$\bar{x}$ = 4.66	$\bar{x}$ = 4.56	$\bar{x}$ = 4.56	$\bar{x}$ = 4.64
σ = 0.62	σ = 0.89	σ = 0.87	σ = 0.70

Buna göre, nitelikli personele genelde restaurant yöneticilerinin verdikleri ortalama değer 4.66, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.56 konaklama tesisi yöneticilerinin 4.54 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.64'dür. Verilen bu değerlerin standart sapması restaurantlar için 0.62, seyahat acenteleri için 0.89, konaklama tesisleri için 0.87 ve eğitim kurumları için 0.70'dir. Başka deyişle, değerler aritmetik ortalamalara göre 0.62, 0.89, 0.87 ve 0.70'lik sapma göstermiştir.

Genel olarak bakıldığında, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının nitelikli personel konusuna önem verdikleri görülmektedir. Geçmiş yıllarda Türkiye'ye gelen turistler ülkemizi gelişmekte olan bir turizm cenneti olarak görmüşler ve turizm işletmelerinde çalışan personelin nitelikli olmamasından kaynaklanan aksaklıklar üzerinde durmamışlardır. Ancak son yıllarda turizm işletmelerinin nitelik ve fiyat açısından belli bir düzeye ulaşması, bu işletmelerde çalışan personelin nitelikli olmamasından kaynaklanan ak-

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

saklıkların daha çok göze batmasına neden olmaktadır.

Turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmeler ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumları soru şekline dönüştürülerek kendilerine yöneltilen 22 personel niteliğini aşağıda görüldüğü gibi değerlendirmişlerdir.

Önem Sırası	Personel Niteliği	Ortalama Değer
1	Dikkatli ve titiz çalışma	4.88
2	Yabancı dil bilgisi	4.87
3	Turistlerle iletişim kurabilme yeteneği	4.79
4	Çalışma süresini iyi kullanabilme	4.78
5	Davranışlarında tutarlı olma	4.77
6	Zor durumlar karşısında moral, cesaret ve doğru davranabilme	4.74
7	İkna yeteneği	4.72
8	Mesleğinde ilerleme azim ve isteği	4.72
9	Süratli ve seri karar verebilme	4.68
10	Problemleri çabuk kavrayabilme	4.65
11	İşletmeye sadakat	4.65
12	Dış görünüşü etkileyici olma	4.65
13	Zekâ ve muhakeme gücü	4.60
14	Çevresine karşı duyarlı olabilme	4.60
15	Kendini yenileyebilme	4.55
16	Yetki kullanabilme	4.54
17	Grup çalışmasına açık olma	4.49
18	Gerekli ve mevcut araçları kullanabilme	4.38
19	Karakter tanıyabilme	4.36
20	Alternatifleri belirleyebilme ve değerlendirebilme	4.30
21	Amaçları belirleyebilme ve değerlendirebilme	4.28
22	Alışılmışın dışında düşünebilme	4.11

Sıralamada ilk sırayı 4.88'lik ortalama değer ile"Dikkatli ve Titiz Çalışma" almıştır. Bunu 4.87'lik ortalama değer ile "Yabancı Dil Bilgisi" izlemiştir. "Turistlerle İletişim Kurabilme Yeteneği" ise 4.79'luk ortalama değer ile üçüncü sırada yer almıştır. Sıralamada son iki sıra 4.28'lik ortalama değer ile "Amaçları Belirleyebilme ve Değerlendirebilme" ve 4.11'lik ortalama değer ile"Alışılmışın Dışında Düşünebilme" arasında paylaşılmıştır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

1.Alışılmışın Dışında Düşünebilme

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n =37
$\bar{x}$ = 4.24	$\bar{x}$ = 4.22	$\bar{x}$ = 3.99	$\bar{x}$ = 4.00
σ = 0.82	σ = 1.14	σ = 1.18	σ = 1.03

Yorum

"Alışılmışın Dışında Düşünebilme" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.24, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.22, konaklama tesisi yöneticilerinin 3.99 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.00'dür. Verilen bu değerlerin standart sapması restaurantlar için 0.82, seyahat acenteleri için 1.14, konaklama tesisleri için 1.18 ve eğitim kurumları için 1.03'dür. Başka deyişle, değerler aritmetik ortalamalara göre 0.82, 1.14, 1.18 ve 1.03'lük sapma göstermiştir. Bu personel niteliğine en fazla önemi 4.24'lük ortalama değer ile restaurantların, en az önemi ise 3.99'luk ortalama değer ile konaklama tesislerinin verdiği görülmektedir.

Genel sıralamada bu personel niteliği 4.11'lik ortalama değer ile son sırada yer almıştır. Bu da, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının diğer personel niteliklerine kıyasla bu personel niteliğini yeterince önemsemediklerini göstermektedir.

2. Alternatifleri Belirleyebilme ve Değerlendirebilme

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n =37
$\bar{x}$ = 4.22	$\bar{x}$ = 4.54	$\bar{x}$ = 4.20	$\bar{x}$ = 4.24
σ = 0.81	σ = 0.96	σ = 0.96	σ = 0.88

Yorum

"Alternatifleri Belirleyebilme ve Değerlendirebilme" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.22, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.54, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.20 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.24'tür. Verilen bu değerlerin standart sapması restaurantlar için 0.81, seyahat acenteleri için 0.96, konaklama tesisleri için 0.96 ve eğitim kurumları için 0.88'dir. Başka deyişle,

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

değerler aritmetik ortalamalara göre 0.81, 0.96, 0.96 ve 0.88'lik sapma göstermiştir.

Genel sıralamada bu personel niteliğinin 4.30'luk ortalama değer ile toplam 22 personel niteliği arasında 20. sırada yer alması turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının diğer personel niteliklerine kıyasla bu personel niteliğini yeterince önemsemediklerini göstermektedir.

3. Amaçları Belirleyebilme ve Değerlendirebilme

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n =37
$\bar{x}$ = 4.34	$\bar{x}$ = 4.25	$\bar{x}$ = 4.25	$\bar{x}$ = 4.29
σ = 0.79	σ = 1.35	σ = 0.95	σ = 0.80

Yorum

"Amaçları Belirleyebilme ve Değerlendirebilme" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.34, eğitim kurumu yöneticilerinin 4.29, seyahat acentesi ve konaklama tesisi yöneticilerinin 4.25'tir. Bu personel niteliğine en fazla önemi 4.34'lük ortalama değer ile restaurantlar, en az önemi ise 4.25'lik ortalama değer ile seyahat acenteleri ve konaklama tesisleri vermişlerdir.

Genel sıralamada bu personel niteliği 4.28'lik ortalama değer ile toplam 22 personel niteliği arasında 21. sırada yer almıştır. Bu da turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının diğer personel niteliklerine kıyasla bu personel niteliğini yeterince önemsemediklerini göstermektedir.

4. Çalışma Süresini İyi Kullanabilme

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n =37
$\bar{x}$ = 4.87	$\bar{x}$ = 4.74	$\bar{x}$ = 4.72	$\bar{x}$ = 4.81
σ = 0.32	σ = 0.64	σ = 0.73	σ = 0.45

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Yorum

"Çalışma Süresini İyi Kullanabilme "hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.87, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.74, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.72 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.81'dir. Bu da, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının genelde bu personel niteliğine son derece önem verdiklerini göstermektedir. Ayrıca, genel sıralamada bu personel niteliği 4.78'lik ortalama değer ile 4. sırada yer almıştır.

Personelin işyerindeki faaliyeti yoğun ve çeşitliyse, işlerin çokluğundan ötürü çalışma süresinin yetersiz olduğunu düşünecektir. Buna karşılık, hareketsizlik ve aylaklık çalışma süresini personele olduğundan uzun gösterecektir. Başka deyişle, öznel çalışma süresi farklılık gösteren bir olgudur. Ayrıca personelin eğitimi ve deneyimi ile çalışma süresini iyi kullanabilmesi arasında doğrudan bir ilişki bulunmaktadır.

5. Çevresine Karşı Duyarlı Olabilme

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n =37
$\bar{x}$ = 4.89	$\bar{x}$ = 4.28	$\bar{x}$ = 4.48	$\bar{x}$ = 4.75
σ = 0.36	σ = 1.11	σ = 0.85	σ = 0.48

Yorum

"Çevresine Karşı Duyarlı Olabilme" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.89, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.28, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.48 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.75'dir. Bu da, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının genelde bu personel niteliğine önem verdiklerini göstermektedir.

Çevresindekilere karşı duyarlı davrananlar iyi bir insan olarak herkes tarafından sevgi ve saygı görürler. Ayrıca, beraber oldukları kişilere huzur verirler. Bu huzur, her türlü ciddi, kişisel sorunların tartışılmasından, neşe ve eğlenceye kadar uzanır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

6. Davranışlarında Tutarlı Olma

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n =37
$\bar{x}$ = 4.83	$\bar{x}$ = 4.74	$\bar{x}$ = 4.68	$\bar{x}$ = 4.83
σ = 0.46	σ = 0.60	σ = 0.78	σ = 0.36

Yorum

"Davranışlarında Tutarlı Olma" hakkında seyahat acentesi yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.74, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.68, eğitim kurumu ve restaurant yöneticilerinin 4.83'tür. Bu personel niteliğine en fazla önemi restaurant ve eğitim kurumları, en az önemi ise konaklama tesisi yöneticileri vermişlerdir. Genel olarak bakıldığında, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının bu personel niteliğine önem verdikleri görülmektedir. Ayrıca bu personel niteliği genel sıralamada 5. sırada yer almıştır.

Kişinin çalışma yaşamında sürekli nesnel ve duygularından arınmış olarak davranabilmesi kolay değildir. Bu personel niteliğine sahip olanları başkalarından ayıran önemli davranış özellikleri bulunmaktadır. Şöyle ki;

-Ne yapmaya çalıştıklarını bilirler,

-Neden-sonuç ilişkisi içinde değişik ayrıntılar arasında bağlantı kurmaya çalışırlar,

-Bildiklerinden kuşku duymazlar,

-Kesin olmaya, genellemeden elden geldiğince kaçınmaya çalışırlar.

Davranışları tutarlı olan kişilerde genellikle "kendi kendini denetleme" özelliği çok gelişmiştir. Başka deyişle, "kendilerini kaybetmeleri" pek enderdir. Diğer insanların etkisi altında da kalmazlar.

7. Dış Görünüşü Etkileyici Olma

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n =37
$\bar{x}$ = 4.75	$\bar{x}$ = 4.51	$\bar{x}$ = 4.54	$\bar{x}$ = 4.81
σ = 0.51	σ = 0.73	σ = 0.87	σ = 0.45

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Yorum

"Dış Görünüşü Etkileyici Olma" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.75 seyahat acentesi yöneticilerinin 4.51, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.54 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.81'dir. Bu da, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve söktöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının genelde bu personel niteliğini önemli bulduklarını göstermektedir.

Türkiye'ye gelen turistlerin çoğunluğu Avrupalıdır. Batı toplumları hala Türkiye'yi bir "şark" ülkesi olarak görmektedirler. Örneğin, ülkemize gelen Fransızlar fesli erkekler ve peçeli kadınlar görmeyi ummaktadırlar. Turist, ülke hakkındaki ilk notunu ilişki kurduğu kişilerin dış görünüşüne bakarak vermektedir. Görünüşün yanısıra, duruş ve davranış da son derece önemlidir. Sektörde çalışanlar sonlibenli (laubali) davranışlardan ve el şakalarından kesinlikle kaçınmalıdırlar (19).

8. Dikkatli ve Titiz Çalışma

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n =37
$\bar{x}$ = 4.95	$\bar{x}$ = 4.88	$\bar{x}$ = 4.75	$\bar{x}$ = 4.94
σ = 0.19	σ = 0.31	σ = 0.68	σ = 0.22

Yorum

"Dikkatli ve Titiz Çalışma" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.95, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.88, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.75 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.94'tür. Bu da, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının genelde bu personel niteliğini son derece önemli bulduklarını göstermektedir. Ayrıca, bu personel niteliği genel sıralamada ilk sırayı almıştır.

Dikkatli ve titiz çalışma, personelin enerjisini çalışma konusu üzerinde toplaması durumudur. Dikkatin başlıca iki türü vardır. Şöyle ki (20);

(19) Şadi Can SARUHAN, **Tercüman Rehberlik Mesleği**, A.g.e, s.50.
(20) Şadi Can SARUHAN, **Turist Psikolojisi**, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Eğitim Dairesi Yayını, İstanbul, 1984, s.47.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

- Kendiliğinden dikkat: Fazla çaba harcamadan zihnin kendiliğinden bir konu üzerinde toplanması halidir. Yemek sırasında bir uçağın restauranın civarından geçmesi ve turistlerin pencereden dışarıya bakmaları kendiliğinden dikkate örnek olarak verilebilir.

- İradeli dikkat: Kişinin duygu ve düşüncelerini bir konu üzerinde yoğunlaştırmaya çaba harcaması halidir. Arkeoloji Müzesi'ni gezdiren ve turistlere anlatmaya çalışan bir terüman rehberin gösterdiği çaba iradeli dikkate örnek olarak verilebilir.

Bu personel niteliğine en yüksek ortalama değeri restaurant (4.95) ve eğitim kurumu (4.94) yöneticileri vermişlerdir. Bu durum, gastronomide ve eğitimde iradeli dikkatle desteklenen ütiz çalışmanın önemli olmasından kaynaklanmaktadır.

9. İşletmeye Sadakat

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n =37
$\bar{x}$ = 4.81	$\bar{x}$ = 4.40	$\bar{x}$ = 4.75	$\bar{x}$ = 4.67
σ = 0.48	σ = 0.93	σ = 0.79	σ = 0.61

Yorum

"İşletmeye Sadakat" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.81, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.40, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.75 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.67'dir. Buna göre, bu personel niteliğine en fazla önemi 4.81'lik ortalama değer ile restaurantlar, en az önemi ise 4.40'lık ortalama değer ile seyahat acenteleri vermişlerdir.

Genelde bu personel niteliğinin turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmeler tarafından benimsendiği görülmektedir. İşletmenin başarısının personelin başarısına bağlı olduğu artık herkes tarafından kabul edilen bir gerçektir. Nasıl bir motorun herhangi bir parçasındaki aksama arabanın çalışmasını etkilerse, personelin çalışmasındaki bir aksamada işletmenin başarısına aynı etkiyi yapmaktadır. Personel işletmenin bütünlüğünü tamamladığına inanmalıdır. Bunun sağlanması ise "sorumluluk duygusu"nun yerleşmesine bağlıdır. Seyahat acentelerinin bu personel niteliğine en düşük değeri (4.40) vermelerinin nedeni, seyahat acentelerinde personel devir hızının yüksek olmasından kaynaklanmaktadır. 1984 yılında gerçekleştirilen bir araştırmada, özellikle seyahat acentelerinde çalışan profesyonel rehberler arasında so-

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

rumluluk duygusunun yerleşmemiş olduğu saptanmıştır (21). Tur sonu programın aksayan yönlerinin rehberden sorulması ve gerekli değişikliklerin yapılması rehberin sorumluluk duygusunu geliştirecektir. Rehber katkıda bulunduğu programı uygularken daha fazla sorumluluk duyacak ve dolayısıyla gezideki etkinliği artacaktır.

10. Gerekli ve Mevcut Araçları Kulanabilme

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 4.67	$\bar{x}$ = 3.85	$\bar{x}$ = 4.40	$\bar{x}$ = 4.62
σ = 0.54	σ = 1.14	σ = 0.93	σ = 0.67

Yorum

"Gerekli ve Mevcut Araçları Kullanabilme" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.67, seyahat acentesi yöneticilerinin 3.85, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.40 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.62'dir. Buna göre, bu personel niteliğine en fazla önemi 4.67'lik ortalama değer ile restaurant yöneticileri, en az önemi 3.85'lik ortalama değer ile seyahat acentesi yöneticileri vermişlerdir.

Futbol konusunda çok bilgili, ama bu sporu sahada hiç uygulamamış kişiler vardır. Aynı şey iş yaşamında da geçerlidir. Gerekli ve mevcut araçların kullanımı konusunda çok bilgili ama hiç kullanmamış kişiler bulunmaktadır. Yapılan bir araştırmada "turizm eğitimi görmüş nitelikli personel" olarak adlandırılan elemanlarda gerekli ve mevcut araçların kullanımı konusunda önemli eğitim noksanlarının bulunduğu saptanmıştır (22). Seyahat acentelerinin bu personel niteliğine en düşük ortalama değeri vermelerinin nedeni, genellikle seyahat acentelerinde kullanılan araçların teleks, faks, fotokopi makinası ile sınırlı kalmasından kaynaklanmaktadır. Restaurantlar bu personel niteliğine doğal olarak en yüksek değeri vermişlerdir. Bu personel niteliği genel sıralamada 18. sırada yer almıştır.

(21) Şadi Can SARUHAN " Kitle Turizminde Yönetsel Davranış, Yeni İş Dünyası, Y.5, S.56, Haziran 1984, s.5-17.

(22) Şadi Can SARUHAN" An Important Obstacle on the Development of Tourism in Turkey: The Problem of Tourism Education", **The Journal of Contemporary Management**, Num:2, March 1980, s.9.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

11. Grup Çalışmasına Açık Olma

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n =37
$\bar{x}$ = 4.55	$\bar{x}$ = 4.48	$\bar{x}$ = 4.48	$\bar{x}$ = 4.48
σ = 0.64	σ = 0.99	σ = 0.91	σ = 0.72

Yorum

"Grup Çalışmalarına Açık Olma" hakkında seyahat acentesi, konaklama tesisi ve eğitim kurumu yöneticilerinin verdikleri ortalama değer 4.48, restaurant yöneticilerinin 4.55'dir. Bu da, turizm sektöründe faaliyete bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının genelde bu personel niteliğine önem verdiklerini göstermektedir.

Bir futbol takımında çok sayıda kaleciye ya da golcüye gerek yoktur. Önemli olan beceri ve yeteneklerin dengede olmasıdır. Başka deyişle, kişilerin birbirlerini tamamlayacak şekilde biraraya gelmeleri ve grup çalışmasına açık olmaları gerekmektedir. Turizm işletmelerinde son günlerde grup amaçlarına yönelik yönetim (Management by Group Objectives-MBGO) adlı yeni bir yönetim anlayışının benimsenmeye başladığı görülmektedir. Buna göre, grubun hedefi bir kez belirlendikten sonra, artık herkes kişisel gururunu ortaya koymakta ve kendisine düşen görevi eksiksiz yerine getirmeye çalışmaktadır(23).

12. İkna Yeteneği

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n =37
$\bar{x}$ = 4.83	$\bar{x}$ = 4.85	$\bar{x}$ = 4.62	$\bar{x}$ = 4.59
σ = 0.42	σ = 0.42	σ = 0.95	σ = 1.02

(23) Bu yönetim anlayışı özellikle incoming yapan A grubu seyahat acentaları tarafından uygulanmaktadır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Yorum

"İkna Yeteneği" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.83, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.85, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.62 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.59'dur. Buna göre, bu personel niteliğine en fazla önemi 4.85'lik ortalama değer ile seyahat acenteleri, en az önemi ise 4.59'luk ortalama değer ile eğitim kurumları vermişlerdir.

Genel olarak bakıldığında,bu personel niteliğine turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmeler tarafından önem verildiği görülmektedir. Turistlerle doğrudan ilişki kuran kişilerde (rehber, garson, resepsiyonist gibi) ikna yeteneğinin gelişmiş olması son derece önemlidir. Ancak yapılan bir araştırmanın bulgularına göre, turistin çevresi genellikle kalitesiz malları yüksek fiyatla satmak isteyenler, onu kendi dükkânına, restaurantına, pansiyonuna kolundan çekercesine götürmeye çalışanlar tarafından sarılmaktadır (24). Başka deyişle, sektörde çalışanlar arasında ikna yeteneği gelişmemiştir. Bunun en önemli nedeni, turizmin kısa sürede çok para kazanılan bir meslek olarak görülmesinden ve dürüstlük, turiste saygı gibi temel değerler konusunda turistlerle doğrudan ilişkide bulunan kişilerin yeterince eğitilmemiş olmasından kaynaklanmaktadır.

13. Karakter Tanıyabilme

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n =37
$\bar{x}$ = 4.48	$\bar{x}$ = 4.25	$\bar{x}$ = 4.28	$\bar{x}$ = 4.45
σ = 0.70	σ = 1.07	σ = 1.05	σ = 0.79

Yorum

"Karakter Tanıyabilme" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.48, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.25, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.28 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.45'dir. Genel sıralamada bu personel niteliği 4.36'lık ortalama değer ile 19. sırada yer almıştır. Bu da, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının diğer personel niteliklerine kıyasla bu personel niteliğini yeterince önemsemediklerini göstermektedir.

(24) Şadi Can SARUHAN "Türk Turizminin Sorunları ve Yönetsel Önlemler", Yeni İş Dünyası, Y.4, S.46, Ağustos 1983, s.25-37.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Karakter, kişiye özgü davranışlar bütünü olup, insanın bedensel, duygusal ve zihinsel etkinliğine çevrenin verdiği değerdir. Karakter tanıyabilme söz konusu olduğunda, bireyin içinde yaşadığı çevrenin toplumsal değerlerini ve ahlaki kurallarını da içeren bir değerlendirmenin yapılması gerekmektedir. Kişinin karakteri, her şeyden önce, içinde doğup büyüdüğü, yaşadığı toplumun kültürüyle sıkı sıkıya bağlıdır. Doğal ve toplumsal koşulları birbirine benzemeyen ülkelerden gelen yabancı turistlerin farklı gereksinmeleri, farklı istek, amaç ve beklentileri olabileceği gözönünde bulundurulmalıdır. Dolayısıyla, elden geldiğince turistlerle tartışmaktan kaçınılmalıdır. Bilindiği gibi, tartışmada mantık değil, duygular ağır basar ve tartışmadan galip çıkan bir taraf düşünülemez. Ayrıca tartışmaya giren kişi, soğukkanlılıkla çözebileceği bir problemi çözme fırsatını da yitirmiş olur.

14. Kendini Yenileyebilme

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 4.61	$\bar{x}$ = 4.45	$\bar{x}$ = 4.55	$\bar{x}$ = 4.59
σ = 0.56	σ = 0.99	σ = 0.80	σ = 0.75

Yorum

"Kendini Yenileyebilme" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.61, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.45, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.55 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.59'dur. Buna göre, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmeler ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumları genelde bu personel niteliğine önem vermektedirler.

"Kendini yenileyebilme" kavramının önemini daha iyi açıklayabilmek için bir futbolcuyu ele alalım. Eğer bu futbolcunun sağ ayağı güçlüyse, sadece sağ ayağıyla şut çekme eğilimindedir. Oysa, sol ayağını da sağ ayağı gibi kullanabilmesi son derece önemlidir. Bunun için, antrenmanlarda sol ayağını geliştirmeye çalışmalı, o ayakla da şut çekebilmek için çaba harcamalıdır. Aynı durum çalışma yaşamında da geçerlidir. Ancak kendini yenileyebilmek hiç de sanıldığı kadar kolay bir iş değildir. Sabır ve azim kendini yenileyebilmenin temel öğeleridir.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

15. Mesleğinde İlerleme Azim ve İsteği

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 4.75	$\bar{x}$ = 4.60	$\bar{x}$ = 4.70	$\bar{x}$ = 4.86
σ = 0.55	σ = 0.68	σ = 0.75	σ = 0.41

Yorum

"Mesleğinde İlerleme Azim ve İsteği" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.75, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.60, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.70 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.86'dır. Bu da, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının genelde bu personel niteliğine önem verdiklerini göstermektedir.

Psikologlar, kişilerin neden belli meslekleri seçtiklerini anlayabilmek için sayısız araştırmalar yapmışlardır. Bu araştırmalar, meslek seçiminin gelişigüzel bir faaliyet olmadığını ortaya koymuştur. Ayrıca, çoğu insanı belli bir mesleğe çeken ya da iten birtakım kişisel nedenlerin bulunduğu saptanmıştır. "Bana iki misli ücret verseler bile başka bir işte çalışmam" diyerek mesleki ile ilgili düşüncelerini açıklayanlar ya da mesleklerini gerçekten sevenler hem yaptıkları işten tatmin olmakta, hem de çabuk yükselmektedirler.

16. Problemleri Çabuk Kavrayabilme

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 4.63	$\bar{x}$ = 4.68	$\bar{x}$ = 4.60	$\bar{x}$ = 4.72
σ = 0.59	σ = 0.91	σ = 0.76	σ = 0.85

Yorum

"Problemleri Çabuk Kavrayabilme" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.63, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.68, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.60 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.72'dir. Bu ortalama değerler, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının genelde bu personel niteliğine önem verdiklerini göstermektedir.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Problemin çabuk kavranmasında deneyimin ve sezginin önemi büyüktür. Ancak deneyimli personel zamanla birtakım koşullanmış davranışlar (alışkanlıklar) edinebilmektedir. Bu nedenle, personelin ayırt etme ve genelleştirme yeteneğini geliştirirken (deneyim kazanırken) geçmişteki koşulların değişip değişmediğini gözönünde bulundurması gerekmektedir. Sezgileriyle davranan bir personel ise, problemi kararlama (yaklaşık olarak) değerlendirmekte ve genellikle duygusal kararlar vermektedir. Personele kararının nedeni sorulduğunda, "canım böyle istedi" ya da "içimden böyle geldi" gibi cevaplar alınmaktadır. Bununla birlikte, sezgilerine dayanarak problemleri çabuk kavrayabilenler, farkına varmasalar bile, geçmişte edindikleri bilgi ve deneyimlerden yararlanmaktadırlar.

17. Süratli Ve Seri Karar Verebilme

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 4.65	$\bar{x}$ = 4.65	$\bar{x}$ = 4.70	$\bar{x}$ = 4.72
σ = 0.59	σ = 0.92	σ = 0.71	σ = 0.59

Yorum

"Süratli Ve Seri Karar Verebilme" hakkında restaurant ve seyahat acentesi yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.65, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.70 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.72'dir. Bu da, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının genelde bu personel niteliğine önem verdiklerini göstermektedir.

İki ya da daha fazla biçimde davranabilme seçeneğinin bulunması durumunda bunlardan birini seçme işi olarak tanımlayabileceğimiz karar verme eyleminde "amaca yönelme, düşünme uğraşı ve bilinçli seçim" söz konusudur. Karar verirken genellikle birden fazla seçenek ile karşı karşıya kalınmakta ve "acaba şöyle mi, yoksa böyle mi yapsam?" diye düşünülmektedir. Seçeneklerden birinin rastgele seçilmesi, çeşitli seçeneklerin aşağı yukarı uzlaştırılması ya da belli bir problem karşısında bir başkasının davranışının yinelenmesi süratli ve seri karar verebilme anlamına gelmemektedir. Süratli ve seri karar verebilme, gerekli veriler elde edildikten ve karar verme ortamı gerçekleştikten sonra personelin probleme çözüm getirebilmek amacıyla yapabileceğinin en iyisini yapmaya çalışmasıdır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

18. Yabancı Dil Bilgisi

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 4.83	$\bar{x}$ = 4.94	$\bar{x}$ = 4.77	$\bar{x}$ = 4.97
σ = 0.46	σ = 0.23	σ = 0.67	σ = 0.16

Yorum

"Yabancı Dil Bilgisi" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.83, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.94, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.77 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.97'dir. Bu da, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının genelde bu personel niteliğine son derece önem verdiklerini göstermektedir. Ayrıca, bu personel niteliği genel sıralamada ikinci sırayı almıştır.

Ancak, 1988 yılında Turizm Bankası tarafından yayınlanan bir araştırmanın bulgularına göre, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerde çalışan tepe yöneticilerinin tümü personelin mesleğe yönelik lisan bilgisinin yetersiz olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca, personeli için eğitim programı düzenlediklerini belirten turizm işletmelerinin tümünde çalışanlara mesleğe yönelik lisan eğitimi verilmediği saptanmıştır (25). Turizm eğitimi veren meslek liselerinde ve yüksek okullarda yabancı dil eğitiminin sağlıklı bir temele oturtulamamış olduğu görülmektedir. Bu okullarda ders veren yabancı dil bilmeyen turizm uzmanlarının, konularında ne derece uzman oldukları düşündürücüdür.

19. Yetki Kullanabilme

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 4.36	$\bar{x}$ = 4.71	$\bar{x}$ = 4.52	$\bar{x}$ = 4.59
σ = 0.96	σ = 0.51	σ = 0.79	σ = 0.71

(25) Şadi Can SARUHAN "Turizm Sektöründe Personel Eğitimi Araştırması," A.g.e., s.171-180.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Yorum

"Yetki Kullanabilme" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.36, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.71, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.52 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.59'dur. Bu da, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının genelde bu personel niteliğine önem verdiklerini göstermektedir.

Yönetimenin belirgin özelliklerinden biri olan yetki kullanmayı "emretme, söz dinletme hakkı ve gücü" olarak tanımlayabiliriz. Turizm sektöründe çalışan kişilerin ellerindeki yetkiyi kullanırken insan ilişkilerine önem vermeleri gerekmektedir. Çünkü turizm, her şeyden önce, insancıl bir uğraştır. Dolayısıyla, güler yüz, tatlı dil, hoşgörü, canayakın olma gibi insana dönük davranışlarla yetki kullanımının desteklenmesi son derece önemlidir. Ayrıca, sektörde başarılı olabilmek için insana sevgi beslemenin ve değer vermenin bir zorunluluk olduğunu da söyleyebiliriz.

20. Zekâ Ve Muhakeme Gücü

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 4.51	$\bar{x}$ = 4.68	$\bar{x}$ = 4.57	$\bar{x}$ = 4.67
σ = 0.64	σ = 0.57	σ = 0.76	σ = 0.5

Yorum

"Zekâ Ve Muhakeme Gücü" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.51, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.68, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.57 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.67'dir. Verilen bu değerlerin standart sapması ise restaurantlar için 0.64, seyahat acenteleri için 0.57, konaklama tesisleri için 0.76 ve eğitim kurumları için 0.52'dir. Buna göre, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmeler ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumları genelde bu personel niteliğine önem vermektedirler.

Zekâ ve muhakeme gücüne sahip olan kişiler genellikle başarı kazanacaklarına, istedikleri şeyleri elde edeceklerine inanmışlardır. Kendilerine güvenleri ve değişik düşünceleri vardır. Bilgili, herşeyle ilgili ve üretkendirler. Akla uygun ve gerçekçi önerileri hemen benimser, çevreleriyle kolay ilişki kurar, dengeli olarak sürdürürler. Ön yargıları yoktur ve insana saygılıdırlar. Düşüncelerini kolay anlaşılır biçimde açıklarlar.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

21. Zor Durumlar Karşısında Moral Cesaret Ve Doğru Davranabilme

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 4.85	$\bar{x}$ = 4.71	$\bar{x}$ = 4.64	$\bar{x}$ = 4.78
σ = 0.40	σ = 0.91	σ = 0.79	σ = 0.62

Yorum

"Zor Durumlar Karşısında Moral, Cesaret ve Doğru Davranabilme" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.85, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.71, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.64 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.78'dir. Bu personel niteliğine en fazla önemi 4.85'lik ortalama değer ile restaurantlar, en az önemi ise 4.64'lük ortalama değer ile konaklama tesisleri vermişlerdir. Genel olarak bakıldığında, bu personel niteliğinin turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmeler ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumları tarafından önemli bulunduğu görülmektedir.

"Zor Durumlar Karşısında Moral, Cesaret ve Doğru Davranabilme" olarak adlandırdığımız bu personel niteliğine sahip kişiler kolayca beraberindekilerle dayanışmaya girebilmekte ve onlardan sevgi, saygı, yardım görmektedirler. Genellikle karşılıklı bir anlaşma ve arkadaşlık ortamı yaratarak çalışırlar. Yaratıcıdırlar. Sorunları ve sorumlulukları yüklenmekten kaçınmazlar. Bilgili ve deneyimlidirler.

22. Turistlerle İletişim Kurabilme Yeteneği

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 4.79	$\bar{x}$ = 4.91	$\bar{x}$ = 4.65	$\bar{x}$ = 4.81
σ = 0.45	σ = 0.27	σ = 0.79	σ = 0.51

Yorum

"Turistlerle İletişim Kurabilme Yeteneği" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.79, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.91, konaklama tesisi

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

yöneticilerinin 4.65 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.81'dir. Bu da, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının genelde bu personel niteliğine son derece önem verdiklerini göstermektedir. Ayrıca bu personel niteliği genel sıralamada üçüncü sırayı almıştır.

Turistlerle iletişim kurabilme yeteneği aynı zamanda tanıtım, pazarlama, satış, anlaşmazlıkları çözme, ikna etme anlamına gelmektedir. Bu personel niteliğini geliştirebilmek için aşağıda sıralananlar üzerinde önemle durulması gerekmektedir:

- Ne söyleyeceğini bilmeden konuşmaya başlanmamalıdır. Başka deyişle, kişi turistle iletişime geçmeden önce kendi kendisiyle iletişime geçmelidir.
- İletilmek istenilen mesajın içeriğiyle birlikte ruhu da benimsetilmeye çalışılmalıdır. Yüz ifadesine, ses tonuna, konuşma biçimine önem verilmelidir.
- İletişim yoluyla ulaşılmak istenilen amaç belirlenmelidir. Amaç kesin ve açık olarak saptandığında, mesaj etkisini anında gösterecektir. Tersi durumda, mesajın "ölü doğması" söz konusu olabilir.
- Turistin kendi görüşlerini belirtebilmesine de olanak verilmelidir. Dinleme işine gerekli özen gösterilmeli ve "iletişim kopuklukları" ortadan kaldırılmalıdır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ 1883
MARMARA ÜNİVERSİTESİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

VII. BÖLÜM

TURİZM SEKTÖRÜNDE ÇALIŞACAK ELEMANLARIN YETİŞMESİNİ SAĞLAYACAK EĞİTİM YÖNTEMLERİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

A- UYGULANAN ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Bu bölümde toplam 11 adet eğitim yöntemi soru şekline dönüştürülerek anket formunu cevaplayan restaurant, seyahat acentesi, konaklama tesisi ve eğitim kurumu yöneticilerine sorulmuştur. Eğitim yöntemlerinin önem derecesini saptayabilmek amacıyla yöneticilerden 0,1,2,3,4,5 sayılarından birini işaretlemeleri istenmiştir. Bu sayılardan 0 "hiç önemi yok", 5 ise "çok önemli" anlamına gelmektedir. İstatistik değerlendirmede aşağıdaki formüller kullanılmıştır:

$$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^{n} x_i}{n}$$ (aritmetik ortalama)

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^{n} (x_i - \bar{x})^2}{n}}$$ (standart sapma)

Elde edilen sonuçlar arasındaki fark ($\sigma - \bar{x}$) hesaplanarak elde edilmiştir.

B - DEĞERLENDİRME

Anket formunu cevaplayan restaurant, seyahat acentesi, konaklama tesisi ve eğitim kurumu yöneticilerinden soru şekline dönüştürülmüş onbir eğitim yöntemini değerlendirmeleri istenmiştir. Soru şekline dönüştürülmüş eğitim yöntemleri şunlardır:

1. Turizm eğitimi görmemiş olan kişilerin alt düzeyden başlatılarak iş başında yetiştirilmesini sağlamak
2. Başka turizm işletmelerinde yetişmiş bulunan elemanları transfer etmek

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

3. Turizm işletmesi bünyesinde çalışan personelin kendi kendini yetiştirmesini beklemek
4. Uzman kurumların kısa süreli eğitim programlarına personelin katılmasını sağlamak (Tugev, Turem, gibi)
5. Turizm eğitimi veren yüksek okullarda eğitim görmüş elemanları tercih etmek
6. Turizm işletmesi bünyesinde düzenlenen eğitim programlarına personelin katılmasını sağlamak
7. Üniversitelerin hazırladıkları eğitim programlarına personelin katılmasını sağlamak
8. Personelin yurt dışında konusuyla ilgili araştırmalar yapmasını sağlamak
9. Personelin konusuyla ilgili yerli ve yabancı yayınları takip etmesini sağlamak
10. Personelin konusuyla ilgili konferans ve seminerlere katılmasını sağlamak
11. Turizm eğitimi veren meslek liselerinde eğitim görmüş elemanları tercih etmek

Turizm sektöründe faaliyette bulunan restaurant, seyahat acentesi, konaklama tesisi ve eğitim kurumu yöneticilerinin nitelikli personel eğitimi konusuna genelde yaklaşımları aşağıda görüldüğü gibidir:

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 3.40	$\bar{x}$ = 3.20	$\bar{x}$ = 3.61	$\bar{x}$ = 3.66
σ = 1.70	σ = 1.69	σ = 1.62	σ = 1.68

Buna göre, nitelikli personel eğitimine genelde restaurant yöneticilerinin verdikleri ortalama değer 3.40, seyahat acentesi yöneticilerinin 3.20, konaklama tesisi yöneticilerinin 3.61 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 3.66'dır. Verilen bu değerlerin standart sapması ise restaurantlar için 1.70, seyahat acenteleri için 1.69, konaklama tesisleri için 1.62 ve eğitim kurumları için 1.68'dir. Başka deyişle, değerler aritmetik ortalamalara göre 1.70, 1.69, 1.62 ve 1.68'lik sapma göstermiştir.

Araştırma yapılan örnek kümeler arasında nitelikli personel eğitimine en fazla önemi 3.66'lık ortalama değer ile eğitim kurumlarının, en az önemi ise 3.20'lik ortalama değer ile seyahat acentelerinin verdikleri saptanmıştır. Genel olarak bakıldığında, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının eğitimin niteliği konusu üzerinde yeterince dur-

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

madıkları görülmektedir. Bunda, turizm sektöründeki gelişmenin yalnızca fiziki sermaye yatırımlarına (oda sayısı, yatak sayısı, vb. gibi) dayanılarak değerlendirilmesinin önemli rolü bulunmaktadır. Oysa fiziki sermaye yatırımlarının turistler tarafından kullanılmasını sağlayan insan kaynağına yapılan yatırımların da turizm sektöründeki gelişmenin ölçüsü olarak değerlendirilmesi gerekmektedir. Ayrıca, eğitimde nitelik ulaşılması gereken bir amaç olarak değil, amaca ulaşma yolunda yararlanılan önemli bir araç olarak görülmelidir. Araştırmanın bulguları, turizm sektöründeki nitelikli personel eğitimi sorununun genel eğitim sorunumuzun bir parçası olduğunu doğrular niteliktedir.

Turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmeler ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumları soru şekline dönüştürülerek kendilerine yöneltilen 11 eğitim yöntemini aşağıda görüldüğü gibi değerlendirmişlerdir.

Önem Sırası	Eğitim Yöntemi	Ortalama Değer
1	Turizm işletmesi bünyesinde düzenlenen eğitim programlarına personelin katılmasını sağlamak	4.09
2	Turizm eğitimi veren yüksek okullarda eğitim görmüş elemanları tercih etmek	4.07
3	Personelin konusuyla ilgili yerli ve yabancı yayınları takip etmesini sağlamak	4.01
4	Personelin konusuyla ilgili konferans ve seminerlere katılmasını sağlamak	3.99
5	Turizm eğitimi veren meslek liselerinde eğitim görmüş elemanları tercih etmek	3.82
6	Üniversitelerin hazırladıkları eğitim programlarına personelin katılmasını sağlamak	3.74
7	Turizm eğitimi görmemiş olan kişilerin alt düzeyden başlatılarak iş başında yetiştirilmesini sağlamak	3.68
8	Uzman kurumların kısa süreli eğitim programlarına personelin katılmasını sağlamak (Tugev, Turem gibi)	3.66
9	Personelin yurt dışında konusuyla ilgili araştırmalar yapmasını sağlamak	3.52
10	Başka turizm işletmelerinde yetişmiş bulunan elemanları transfer etmek	2.05
11	Turizm işletmesi bünyesinde çalışan personelin kendi kendini yetiştirmesini beklemek	1.47

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Sıralamadaki ilk sırayı, 4.09'luk ortalama değer ile "Turizm İşletmesi Bünyesinde Düzenlenen Eğitim Programlarına Personelin Katılmasının Sağlanması" ya da başka deyişle, "İşletme İçinde Eğitim" yöntemi almıştır. Bunu 4.07'lik ortalama değer ile "Turizm Eğitimi Veren Yüksek Okullarda Eğitim Görmüş Elemanların Tercih Edilmesi" izlemiştir. Sıralamada son sırayı, 1.47'lik ortalama değer ile "Turizm İşletmesi Bünyesinde Çalışan Personelin Kendi Kendini Yetiştirmesinin Beklenmesi" almıştır.

1. Turizm Eğitimi Görmemiş Olan Kişilerin Alt Düzeyden Başlatılarak İş Başında Yetiştirilmesini Sağlamak

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 3.97	$\bar{x}$ = 3.62	$\bar{x}$ = 3.82	$\bar{x}$ = 3.32
σ = 1.28	σ = 1.56	σ = 1.53	σ = 1.80

Yorum

"Turizm Eğitimi Görmemiş Olan Kişilerin Alt Düzeyden Başlatılarak İş Başında Yetiştirilmesinin Sağlanması" hakkında restaurant yöneticilerinin 0-5 arasında verdiği ortalama değer 3.97, seyahat acentesi yöneticilerinin 3.62, konaklama tesisi yöneticilerinin 3.82 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 3.32'dir. Verilen bu değerlerin standart sapması ise restaurantlar için 1.28, seyahat acenteleri için 1.56, konaklama tesisleri için 1.53 ve eğitim kurumları için 1.80'dir. Başka deyişle, değerler aritmetik ortalamalara göre, 1.28, 1.56, 1.53 ve 1.80'lik sapma göstermiştir.

Araştırma yapılan örnek kümeler arasında bu yönteme en fazla önemi 3.97 ile restaurantların verdiği görülmektedir. Bununla birlikte, restaurant yöneticilerinin bu yöntem hakkındaki değerlendirmeleri "az önemli" ile "önemli" arasındadır. Eğitim kurumları doğal olarak bu yönteme en düşük değeri vermişlerdir. Konaklama tesisi ve seyahat acentesi yöneticileri ise, turizm eğitimi görmemiş kişilerin alt düzeyden başlatılarak iş başında yetiştirilmelerinin kendileri açısından önemli olmadığını belirtmişlerdir. Ayrıca bu yöntem genel sıralamada 7. sırayı almıştır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

2. Başka Turizm İşletmelerinde Yetişmiş Elemanları Transfer Etmek

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 2.73	$\bar{x}$ = 2.22	$\bar{x}$ = 2.09	$\bar{x}$ = 1.16
σ = 1.87	σ = 1.55	σ = 1.68	σ = 1.34

Yorum

"Başka Turizm İşletmelerinde Yetişmiş Elemanların Transfer Edilmesi" hakkında verilen ortalama değerler restaurant yöneticileri açısından 2.73, seyahat acentesi yöneticileri açısından 2.22, konaklama tesisi yöneticileri açısından 2.09, eğitim kurumu yöneticileri açısından 1.16'dır. Verilen bu değerlerin standart sapması ise restaurantlar için 1.87, seyahat acenteleri için 1.55, konaklama tesisleri için 1.68 ve eğitim kurumları için 1.34'dür.

Yöntemin, hem sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumları, hem de sektörde faaliyette bulunan restaurant, seyahat acentesi, konaklama tesisi gibi işletmeler tarafından benimsenmediği görülmektedir. Ancak, araştırma kapsamına giren işletmelerde 0-5 yıl arasında çalışan yöneticilerin % 54.97'sinin şimdiki görevlerine terfi ederek değil, başka işletmelerden transfer olarak gelmiş oldukları belirlenmiştir. (Bkz. Tablo 9-18-27-36). Ayrıca, şimdiki görevlerinde çalışma sürelerinin de genelde 0-5 yıl arasında değiştiği saptanmıştır (Bkz. Tablo 9-18-27-36). 1983-1988 yılları arasında turizm yatırımlarının % 300, gelirlerin % 100 artmasına karşılık, nitelikli personel sayısındaki artış % 30'la sınırlı kalmıştır (26). Bu da, yöntemin benimsenmemesine karşılık, mecburen uygulandığını göstermektedir.

3. Turizm İşletmesi Bünyesinde Çalışan Personelin Kendi Kendini Yetiştirmesini Beklemek

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 1.79	$\bar{x}$ = 1.02	$\bar{x}$ = 1.77	$\bar{x}$ = 1.32
σ = 1.49	σ = 1.23	σ = 1.74	σ = 1.62

(26) Şadi Can SARUHAN, "Nitelikli Personel Sorunu ve Turizm Eğitimi", **Milliyet Gazetesi**, Y.39, S.14825, 21 Şubat 1989, s.11.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Yorum

"Turizm İşletmesi Bünyesinde Çalışan Personelin Kendi Kendini Yetiştirmesini Beklemek" hakkında restaurant yöneticileri tarafından verilen ortalama değer 1.79, seyahat acentesi yöneticileri tarafından 1.02, konaklama tesisi yöneticileri tarafından 1.77 ve eğitim kurumu yöneticileri tarafından 1.32'dir. Bu da, yöntemin turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmeler ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumları tarafından benimsenmediğini göstermektedir. Ayrıca bu yöntem genel sıralamada son sırayı almıştır.

1988 yılında Turizm Bankası tarafından yapılan bir araştırmanın bulgularına göre turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin % 84.7'si personeli için eğitim programı düzenlenmemektedir (27). Başka deyişle, turizm işletmesi yöneticileri çalıştırdıkları personeli eğitebilmek amacıyla herhangi bir girişimde bulunmamaktadırlar. Bunun nedeni turizm işletmelerinde çalışacak personelin turizm eğitimi veren yüksek okul, meslek lisesi gibi eğitim kurumları tarafından yetiştirilebileceği düşüncesidir. Turizm eğitimi veren kurumlarda gerçekleştirilen eğitimin, turizm işletmelerinde çalışacak personelin eğitim sürecinin yalnızca bir bölümünü oluşturabileceği gerçeği genellikle gözönünde bulundurulmamaktadır. Her yönüyle nitelikli bir elemanın yetiştirilebilmesi için tüm çalışma yaşamı boyunca eğitilmesi gerekmektedir (28).

4. Uzman Kurumların Kısa Süreli Eğitim Programlarına Personelin Katılmasını Sağlamak (Tugev,Turem gibi)

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 3.81	$\bar{x}$ = 3.02	$\bar{x}$ = 3.95	$\bar{x}$ = 3.86
σ = 1.38	σ = 1.74	σ = 1.40	σ = 1.29

Yorum

"Uzman Kurumların Kısa Süreli Eğitim Programlarına Personelin Katılmasını Sağlamak" hakkında restaurant yöneticileri tarafından verilen ortalama değer 3.81, seyahat acentesi yöneticileri tarafından 3.02, konaklama tesisi yöneticileri tarafından 3.95 ve eğitim kurumu yöneticileri tarafından 3.86'dır. Buna göre, bu yönteme en fazla önemi 3.95'lik ortalama değer ile konaklama tesisleri, en az önemi ise 3.02'lik ortalama değer ile seyahat acenteleri vermişlerdir.

(27) Şadi Can SARUHAN "Turizm Sektöründe Personel Eğitimi Araştırması", A.g.e. s.175.

(28) Şadi Can SARUHAN, "Tourism Education in Turkey: A Critique of Present Situation", The Journal of Contemporary Management, Num: 3, March 1990, s. 3 - 4.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Genel olarak bakıldığında, bu yöntemin turizm sektöründe çalışan ve çalışacak olan elemanların yetiştirilmesi açısından benimsendiği görülmektedir. Ancak yöntemin başarılı olabilmesi için, sektörde faaliyette bulunan işletmeler ve eğitim kurumları arasında sıkı bir işbirliği ve yardımlaşma gereklidir. Özellikle eğitim-öğretim programları sektörde faaliyette bulunan işletmelerde çalışan elemanlara nitelik kazandıracak şekilde düzenlenmelidir. Eğitim kurumlarında ders verenlerin turizm eğitimi görmüş ve gerekli bilgi, beceri, deneyime sahip kişiler arasından seçilmesi de yöntemin başarısına katkıda bulunacaktır.

5. Turizm Eğitimi Veren Yüksek Okullarda Eğitim Görmüş Elemanları Tercih Etmek

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 3.89	$\bar{x}$ = 3.68	$\bar{x}$ = 4.12	$\bar{x}$ = 4.62
σ = 1.52	σ = 1.46	σ = 1.32	σ = 0.88

Yorum

"Turizm Eğitimi Veren Yüksek Okullarda Eğitim Görmüş Elemanları Tercih Etmek" hakkında restaurant yöneticilerinin verdikleri ortalama değer 3.89, seyahat acentesi yöneticilerinin 3.68, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.12 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.62'dir. Buna göre, bu yönteme en fazla önemi 4.62'lik ortalama değer ile eğitim kurumları, en az önemi ise 3.68'lik ortalama değer ile seyahat acenteleri vermişlerdir. Ayrıca bu yöntem genel sıralamada 2. sırayı almıştır.

Genel olarak bakıldığında, turizm eğitimi veren yüksek okullarda eğitim görmüş elemanların sektörde faaliyette bulunan işletmeler tarafından tercih edildikleri görülmektedir. Seyahat acentelerinin en düşük ortalama değeri (3.68) vermelerinin nedeni turizm eğitimi veren yüksek okulların eğitim-öğretim programlarında ağırlığın konaklama tesislerinde ve restaurantlarda çalışacak elemanların yetiştirilmesine verilmiş olmasından kaynaklanmaktadır. Bu okullarda bir yarıyıl boyunca haftada üç saat olarak okutulan "Seyahat Acenteleri Ve Tur Operatörlüğü" dersi ile seyahat acentelerine nitelikli eleman yetiştirilemeyeceği ortadadır. Sektörde faaliyette bulunan işletmelerin turizm eğitimi veren yüksek okullarda eğitim görmüş elemanları tercih etmelerine karşılık, önemli bazı sorunlar bulunmaktadır. Şöyle ki (29):

(29) Şadi Can SARUHAN, "Turizm Sektöründe Personel Eğitimi Araştırması" A.g.e., s.178

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

- Sektörde faaliyette bulunan işletmelerin %92.9'u çalışmak için başvuruda bulunan turizm eğitimi veren yüksek okul mezunu kişinin kendisine önerilen işi ve ücreti beğenmediğini belirtmişlerdir.

- Sektörde faaliyette bulunan işletmelerin % 85.8'i turizm eğitimi veren yüksek okul mezunu lisan bilmeyen personel yerine turizm eğitimi görmemiş lisan bilen personel çalıştırmayı yeğlediklerini belirtmişlerdir.

- Sektörde faaliyette bulunan işletmelerin % 68.2'si yeterli deneyimleri bulunmadığından ve işten ayrılma eğilimleri yüksek olduğundan turizm eğitimi veren yüksek okul mezunlarına iş veremediklerini belirtmişlerdir.

Turizm eğitimi veren yüksek okullarda eğitim sisteminin sağlıklı bir temele oturtulamamış ve iş yaşamıyla bağlantısının kurulamamış olduğu görülmektedir. Turizm işletmeleri genellikle alaylı ya da başka deyişle çekirdekten yetişmiş elemanları deneyimli oldukları için turizm eğitimi görmüş yüksek okul mezunlarına tercih etmektedirler. Bunun doğal bir sonucu olarak, turizm sektöründe diplomalı turizm ve otelcilik yüksek okulu mezunu işsizlerin sayısı hızla çoğalmaktadır.

6. Turizm İşletmesi Bünyesinde Düzenlenen Eğitim Programlarına Personelin Katılmasını Sağlamak

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 4.02	$\bar{x}$ = 3.68	$\bar{x}$ = 4.31	$\bar{x}$ = 4.35
σ = 1.28	σ = 1.42	σ = 0.96	σ = 1.04

Yorum

"Turizm İşletmesi Bünyesinde Düzenlenen Eğitim Programlarına Personelin Katılmasını Sağlamak" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 4.02, seyahat acentesi yöneticilerinin 3.68, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.31 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.35'dir. Buna göre, bu eğitim yöntemine en fazla önemi 4.35'lik ortalama değer ile eğitim kurumları, en az önemi ise 3.68'lik ortalama değer ile seyahat acenteleri vermişlerdir. Konaklama tesisi ve restaurant yöneticilerinin de işletme içinde düzenlenen eğitim programlarına önem verdikleri görülmektedir. Bu eğitim yöntemi genel sıralamada ilk sırayı almıştır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Genel olarak bakıldığında, işletme içinde eğitim yönteminin sektörde faaliyette bulunan işletmeler tarafından benimsendiği görülmektedir. Seyahat acentelerinin en düşük ortalama değeri (3.68) vermelerinin nedeni, sahiplik ve yönetim yapılarından kaynaklanmaktadır. Ülkemizdeki seyahat acenteleri genellikle küçük işletmelerdir ve büyük ölçüde sahipleri tarafından yönetilmektedirler. Dolayısıyla, seyahat acenteleri profesyonel yöneticilik kariyeri için fazla umut vaat etmekten uzaktır (30). Bu da seyahat acentelerinin işletme içinde eğitim programı düzenlemeye önem vermemelerine neden olmaktadır.

İşletme içinde eğitimin en önemli üstünlüğü, eğitim programının hemen uygulamaya konulabilmesi, işletmenin olanaklarından (araç, gereç, deneyimli personel gibi) yararlanılabilmesi ve hem işbaşında, hem de işdışında gerçekleştirilebilmesidir. Ayrıca, turizm işletmeleri bünyesinde düzenlenen eğitim programlarının, eğitim ortamından iş ortamına geçişte personelin karşılaşabileceği çeşitli sorunları azalttığı da görülmektedir.

7. Üniversitelerin Hazırladıkları Eğitim Programlarına Personelin Katılmasını Sağlamak

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 3.75	$\bar{x}$ = 3.40	$\bar{x}$ = 3.66	$\bar{x}$ = 4.18
σ = 1.40	σ = 1.39	σ = 1.52	σ = 0.95

Yorum

"Üniversitelerin Hazırladıkları Eğitim Programlarına Personelin Katılmasını Sağlamak" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 3.75 seyahat acentesi yöneticilerinin 3.40, konaklama tesisi yöneticilerinin 3.66 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.18'dir. Verilen bu değerlerin standart sapması ise restaurantlar için 1.40, seyahat acenteleri için 1.39, konaklama tesisleri için 1.52 ve eğitim kurumları için 0.95'dir. Buna göre, bu eğitim yöntemine en fazla önemi 4.18'lik ortalama değer ile eğitim kurumları, en az önemi ise 3.40'lık ortalama değer ile seyahat acenteleri vermişlerdir.

Genel olarak bakıldığında, işletme dışında eğitim yönteminin sektörde faaliyette bulunan işletmeler tarafından benimsendiği görülmektedir. Seyahat acenteleri

(30) Bu konudaki bir araştırma için bkz. Behlül ÜSDİKEN - Şükrü YARCAN, "A.g.e., s. 57-63.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

3.40 ile bu eğitim yöntemine en düşük ortalama değeri vermişlerdir. Bunun nedeni, ülkemizde yeni seyahat acentesi kurmanın kolaylığından kaynaklanmaktadır. Yeni kurulan seyahat acentesi sahiplerinin genellikle son 10 yıl içinde kurulmuş olan seyahat acentelerinde profesyonel yöneticilik yapmış olmaları, seyahat acentesi kurmanın kolaylığıyla birleşince, çalışanların eğitimi konusunda seyahat acentesi sahiplerinin neden çekingen davrandıkları ortaya çıkmaktadır.

Turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin personel eğitimi konusunda çekimser davranmamaları için sağlam bir yatırım olduğuna inanmaları gerekmektedir. Ayrıca, işletme yönetiminin personeli eğitime öncesinde yanıtlaması gereken önemli bir soru bulunmaktadır. İşletme yönetimi eğittiği personeli elinde tutabilecek midir? Yoksa personelinin işgücü pazarındaki değerini arttırmak ve rakiplerine kaptırmak için mi eğitmektedir?

8. Personelin Yurt Dışında Konusuyla İlgili Araştırmalar Yapmasını Sağlamak

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 2.57	$\bar{x}$ = 3.51	$\bar{x}$ = 3.68	$\bar{x}$ = 4.35
σ = 2.02	σ = 1.53	σ = 1.55	σ = 0.93

Yorum

"Personelin Yurt Dışında Konusuyla İlgili Araştırmalar Yapmasını Sağlamak" hakkında restaurant yöneticilerinin verdiği ortalama değer 2.57, seyahat acentesi yöneticilerinin 3.51, konaklama tesisi yöneticilerinin 3.68 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.35'dir. Buna göre, bu eğitim yöntemine en fazla önemi 4.35'lik ortalama değer ile eğitim kurumları, en az önemi ise 2.57'lik ortalama değer ile restaurantlar vermişlerdir.

Genel olarak bakıldığında, bu eğitim yönteminini özellikle eğitim kurumları tarafından benimsendiği görülmektedir. Bunun nedeni, eğitim kurumlarında ders verenlerin genellikle turizm eğitimi görmemiş olmalarından kaynaklanmaktadır. Bu da, eğitimcinin eğitilmesi sorunu gündeme getirmektedir. Sorunun çözümü için turizm eğitimi veren kurumlarda ders verenlerin yurt dışında turizm konusunda araştırmalar yapmalarının yararlı olacağı düşünülmektedir. Seyahat acenteleri tarafından yöntemin yeterince benimsenmemesinin nedeni ise, özellikle ürün ve fiyat farklılaştırmasının güç olduğu paket turların yurt dışında pazarlanmasında kişisel ilişkilere verilen önemden kaynaklanmaktadır. Seyahat acentesi sahipleri elden geldiğince kendi profes-

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

yonel yöneticileri ile yurt dışından kendilerine turist gönderen yabancı seyahat acentesi yöneticilerinin karşılaşmamasını sağlamaya çalışmaktadır. Ülkemize turist gönderen yabancı seyahat acentelerinin sık sık yerel operasyon hizmeti aldıkları Türk seyahat acentelerini değiştirmeleri bu görüşümüzü desteklemektedir.

9. Personelin Konusuyla İlgili Yerli ve Yabancı Yayınları Takip Etmesini Sağlamak

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 3.48	$\bar{x}$ = 4.08	$\bar{x}$ = 4.04	$\bar{x}$ = 4.45
σ = 1.47	σ = 1.18	σ = 1.14	σ = 0.82

Yorum

"Personelin Konusuyla İlgili Yerli ve Yabancı Yayınları Takip Etmesini Sağlamak" hakkında restaurant yöneticilerinin verdikleri ortalama değer 3.48, seyahat acentesi yöneticilerinin 4.08, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.04 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.45'dir. Buna göre, bu eğitim yöntemine en fazla önemi 4.45'lik ortalama değer ile eğitim kurumları, en az önemi ise 3.48'lik ortalama değer ile restaurantlar vermişlerdir. Ayrıca bu yöntem genel sıralamada 3. sırayı almıştır.

Genel olarak bakıldığında, bu eğitim yönteminin özellikle eğitim kurumları, konaklama tesisleri ve seyahat acenteleri tarafından benimsendiği görülmektedir. Bununla birlikte, bu eğitim yönteminin başarısı büyük ölçüde personelin eğitim gereksinmesinin doğru olarak saptanmasına bağlıdır. Ayrıca, personelin konusuyla ilgili yerli ve yabancı yayınları "sistematik" olarak takip etmesi de son derece önemlidir. Bu eğitim yönteminin, çoğunlukla bilgilerini genişletecek veya yeteneklerini geliştirecek ilgili kaynakları araştırıp okumaya işlerinin çokluğu nedeniyle zaman ayıramayan yöneticiler için yararlı olabileceği gözönünde bulundurulmalıdır.

10. Personelin Konusuyla İlgili Konferans ve Seminerler Katılmasını Sağlamak

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 37
$\bar{x}$ = 3.59	$\bar{x}$ = 3.94	$\bar{x}$ = 4.07	$\bar{x}$ = 4.37
σ = 1.53	σ = 1.24	σ = 1.13	σ = 0.88

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Yorum

"Personelin Konusuyla İlgili Konferans ve Seminerlere Katılmasını Sağlamak" hakkında restaurant yöneticilerinin verdikleri ortalama değer 3.59, seyahat acentesi yöneticilerinin 3.94, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.07 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.37'dir. Buna göre bu eğitim yöntemine en fazla önemi 4.37'lik ortalama değer ile eğitim kurumları, en az önemi ise 3.59'luk ortalama değer ile restaurantlar vermişlerdir. Ayrıca bu yöntem genel sıralamada 4. sırayı almıştır.

Genelde bu eğitim yönteminin eğitim kurumları, konaklama tesisleri ve seyahat acenteleri tarafından benimsendiği görülmektedir. Restaurantlar ise, personelin konusuyla ilgili konferans ve seminerlere katılmasının kendileri açısından önemli olmadığını vurgulamışlardır. Bunun nedeni, dinleyicilerin sadece kürsüden anlatılanı dinlemek durumunda olmalarından ve çoğu kez bu anlatılanları hemen uygulama olanağı bulamamalarından kaynaklanmaktadır. Bununla birlikte, zamandan arttırım sağlaması, ekonomik olması ve alışılmış bir eğitim yöntemi olması gibi üstünlükleri bulunmaktadır.

11. Turizm Eğitimi Veren Meslek Liselerinde Eğitim Görmüş Elemanları Tercih Etmek

Restaurant	Seyahat Acentesi	Konaklama Tesisi	Eğitim Kurumu
n = 49	n = 35	n = 104	n = 35
$\bar{x}$ = 3.77	$\bar{x}$ = 3.02	$\bar{x}$ = 4.23	$\bar{x}$ = 4.27
σ = 1.68	σ = 1.64	σ = 1.17	σ = 1.05

Yorum

"Turizm Eğitimi Veren Meslek Liselerinde Eğitim Görmüş Elemanları Tercih Etmek" hakkında restaurant yöneticilerinin verdikleri ortalama değer 3.77, seyahat acentesi yöneticilerinin 3.02, konaklama tesisi yöneticilerinin 4.23 ve eğitim kurumu yöneticilerinin 4.27'dir. Buna göre, bu eğitim yöntemine en fazla önemi 4.27'lik ortalama değer ile eğitim kurumları, en az önemi ise 3.02'lik ortalama değer ile seyahat acenteleri vermişlerdir.

Genel olarak bakıldığında, turizm eğitimi veren meslek liselerinde eğitim görmüş elemanların sektörde faaliyette bulunan konaklama tesisleri ve restaurantlar tarafından tercih edildiği görülmektedir. Seyahat acentelerinin en düşük ortalama değeri (3.02) vermelerinin nedeni, seyahat acentelerinde çalışabilmek için yabancı dilde eğitim yapan bir lisede okumuş ve üniversite eğitimi görmüş olma koşulunun

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

aranmasından kaynaklanmaktadır. Nitekim, seyahat acentelerinde çalışanların % 62'sinin yabancı dilde eğitim yapan bir lisede okumuş ve % 70'inin de üniversite eğitimi görmüş olmaları bu görüşümüzü desteklemektedir (31). Ayrıca, bazı seyahat acentelerinin yabancı ortaklarla konaklama tesisi, marina vb. gibi yatırımlara girişerek göreli olarak büyümeleri ve başka sektörlerde faaliyet gösteren şirket topluluklarının seyahat sektörüne girmeye başlamaları özellikle işletme, ekonomi, uluslararası ilişkiler alanında yüksek öğrenim görmüş yönetici adaylarını seyahat acentelerinde çalışmaya özendirmektedir.

(31) Behlül ÜSDİKEN, Şükrü YARCAN "Seyahat İşletmelerinde Sahip ve Profesyonel Yöneticiler", A.g.e., s.61.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

MARMARA
ÜNİVERSİTESİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

VIII. BÖLÜM

ANKETE KATILAN YÖNETİCİLERİN ANKET SORULARINA VERDİKLERİ CEVAPLARDAKİ ÖNEM DERECESİ İLE YÖNETİCİLERİN EĞİTİM DÜZEYLERİ ARASINDA BİR İLİŞKİNİN OLUP OLMADIĞININ X^2 TESTİ İLE TEST EDİLMESİ VE EĞİTİM DÜZEYLERİNE GÖRE ÖNEM DERECELERİNİN ORANSAL OLARAK DAĞILIMLARI

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

A- χ^2 TESTİ VE UYGULANMASI

a - χ^2 Testi

Nonparametik yöntemler arasında uygulama alanı en geniş olanlardan bir tanesi " χ^2 " testidir. Bu test esas olarak gözlenen ve olması gereken frekanslar arasındaki farka dayanır. Bu farkların tesadüflerden ileri gelip gelmediği " χ^2 " testi yardımı ile belirlenebilir. Çalışmamızda bazı sorulara verilen cevaplar arasında bir bağlılık olup olmadığı, verilen farklı cevapların tesadüfi olup olmadığı " χ^2 " testi ile test edilmiştir.

Test için,

$$x^2 = \frac{(N_1 - N_1')^2}{N_1'} + \frac{(N_2 - N_2')}{N_2'} + \ldots\ldots\ldots\ldots$$

$$\ldots\ldots\ldots + \frac{(N_n - N_n')^2}{N_n'} = \sum_{i=1}^{n} \frac{N_i^2}{N_i'} - N$$

bağıntısı kullanılmıştır (32).

b - χ^2 Testinin Uygulanması

Bu bölümde, Restaurant, Seyahat Acentesi, Konaklama Tesisi ve Eğitim kurumları yöneticilerine sorulmuş sorular arasından 3.1, 3.6, 3.25, 3.34, 5.9, 5.18, 5.22, 6.2, 6.6 no'lu soruları, bu sorulara dört grup yöneticinin verdiği cevaplardaki önem dereceleri ile bu yöneticilerin eğitim durumları arasında bir ilişkinin var olup olmadığı araştırılmıştır.

Bölümün birinci kısmında χ^2 testi ile ilgili istatistik bağıntı verilmişti. Ancak sözü edilen bağıntı ile güvenilir yorumlar yapabilmek için teorik frekansların en az 5 olması gerekmektedir. Çalışmamızda sözü edilen sorulara verilen cevaplardaki frekansların bazıları 5'ten küçük çıkmaktadır. Bu nedenle yukarıdaki bağıntı χ^2 testini hesaplamak için uygun olmamış bu bağıntıya "Yates Düzeltmesi" uygulanmıştır. Bunun sonucunda düzeltilmiş χ^2 formülü,

---

(32) Orhan IDIL, **Yönetimde İstatistik - Teknikler ve Örnek Olaylar**, İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme İktisadı Enstitüsü Yayını, İstanbul, 1979; Özer SERPER, **İstatistik**, Filiz Kitapevi Yayını İstanbul, 1981; Fazıl GÜLÇÜR, **İstatistik Araştırmalar Uygulamalar**, İstanbul İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi Yayını, İstanbul, 1978.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

$$x^2 = \sum_{i=1}^{n} \frac{\left[\left|N_i - N_i'\right| - 0.5\right]^2}{N_i'}$$

şeklindedir.

Bu bağıntı hesaplamalarda kullanılmış ve χ^2 değerleri hesaplanmıştır. Çalışmamızda, H_0 hipotezi, verilen cevaplarla eğitim düzeyi arasında bir ilişki yoktur (% 5 anlam seviyesine göre),

H_1 hipotezi, verilen cevaplarla eğitim düzeyi arasında bir ilişki vardır (% 5 anlam seviyesine göre) şeklinde test edilmiştir.

Şayet χ^2_H değeri (hesapla bulunan değer) % 5 anlam seviyesine göre χ^2 değerinden büyükse arasında ilişki var, küçükse ilişki yok hipotezi kabul edilir. χ^2 testleri Restaurant, Seyahat Acenteleri, Konaklama Tesisleri ve Eğitim Kurumu yöneticilerinin aşağıda tablo halinde verdiğimiz sorulara verdikleri cevabı ile bu yöneticilerin eğitim durumları arasındaki ilişki aranmaya çalışılmıştır. Şimdi bu seçilmiş sorular arasındaki ilişkiyi belirleyecek χ^2 değerlerini hesaplayalım,

B- BULGULAR

a- Konaklama Tesisi Yöneticileri İçin χ^2 Değerinin Hesaplanması

SORU 3.14 **"Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler"** dersine verilen önem ile tahsil durumu arasında bir ilişkinin varlığının testi:

H_0 : İlişki yoktur.

H_1 : İlişki vardır.

Sorulara verilen cevaplar önce 0-1-2 az önemli, 3-4 önemli ve 5 çok önemli şeklinde gruplandırılmıştır.

Buna göre 3.14 sorusu için χ^2 tablosu aşağıda görüldüğü gibidir:

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

EĞİTİM DÜZEYİ / ÖNEM DERECESİ	ÖNEMSİZ	ÖNEMLİ	ÇOK ÖNEMLİ	TOPLAM
ORTA	6 / 6	8 / 7	20 / 21	34
YÜKSEK	11 / 11	13 / 14	46 / 45	70
TOPLAM	17	21	66	104

Tablo - 39: 3.14 Sorusu İçin χ^2 Tablosu

Bu tabloya dayanarak χ^2 değerini hesaplayalım;

N	N'	| N-N' |	| N-N' | 0.5	|N-N'|– 0.5	[|N-N'|–0.5]^2/N'
6	6	0	- 0.5	0.25	0.042
8	7	1	+0.5	0.25	0.036
20	21	1	+0.5	0.25	0.012
11	11	0	- 0.5	0.25	0.023
13	14	1	+0.5	0.25	0.018
46	45	1	+0.5	0.25	0.006
104	104				0.137

χ_H = 0.137 değeri bulunur.

Serbestlik derecesini tayin edersek,

S.D= (m-1). (n-1) den

S.D= (2-1). (3-1) = 2 bulunur.

Bu serbestlik derecesine göre χ^2 tablosundan % 5 anlam seviyesine göre bulunan tablo değeri (6)

$\chi^2_T = 5.99$

$\chi^2_T > = \chi^2_H \Rightarrow 0.137 > 5.99$ olduğundan

H_1 hipotezi reddedilir ve H_0 hipotezi kabul edilir.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Sonuç olarak konaklama tesisi yöneticilerinin 5.14 numaralı soruya **verdikleri önemin eğitim durumuyla ilişkili olmadığı belirlenmiştir.** Bu çalışma tüm araştırmaya katılan Konaklama Tesisi, Restaurant, Seyahat Acentesi ve Eğitim Kurumları yöneticilerinin seçilmiş 3.1, 3.6, 3.25, 3.34, 5.9, 5.18, 5.22, 6.2, 6.6 numaralı anket sorularına verdikleri cevaplar ayrı ayrı χ^2 testinden geçirilmiş ve sonuç olarak eğitim düzeyi ile sorulara verilen önem arasında bir ilişkinin varlığı görülememiştir.

b - Eğitim Düzeyi ile Tercih Arasında İlişki Düzeylerinin Belirlenmesi:

SORU 6.5 - **"Turizm Eğitimi Veren Yüksek Okullarda Eğitim Görmüş Elemanları Tercih Etmek"** ile **"Eğitim Düzeyi"** arasında ilişki araştırılmış ve bu soruya ilkokul mezunu seyahat acentesi yöneticilerinin % 96'sı çok önemli (4-5) %4'ü önemli (3-2) %0,0'ı ise önemsiz cevabı vermiştir (1-0).

Aynı eğitim düzeyindeki otel yöneticilerinin %75'i çok önemli % 0.0'ı önemli %25'i ise önemi yok (önemsiz) cevabını vermiştir.

Aynı eğitim düzeyine sahip restaurant yöneticilerinin % 77'si çok önemli % 20'si önemli % 3'ü ise önemsiz şeklinde cevap vermiştir. Görülüyor ki ilköğretim düzeyinde eğitim görmüş yöneticilerin ortalama % 60'ı turizm eğitimi veren yüksek okullarda eğitim görmüş elemanları tercih etmektedir.

TURİZM SEKTÖRÜNDE FAALİYETİ GÖSTEREN KURULUŞLAR / SORU		SEYAHAT ACENTESİ		OTELLER		EĞİTİM KURUMU		LOKANTA - RESTAURANT	
		Çok önemli %	Önemli %	Çok önemli %	Önemli %	Çok önemli %	Önemli %	Çok önemli %	Önemli %
6.5	İLK	0.96	0.04	0.75	0.00	--	-	0.77	0.20
	ORTA	0.66	0.30	0.83	0.05	-	-	0.66	0.05
	YÜKSEK	0.50	0.14	0.73	0.19	0.84	0.10	0.50	0.20
	Y+	1.00	--	1.00	0.00	0.80	0.05	1.00	0.00

Tablo-40: Turizm Sektöründe Çalışan Yöneticilerin Eğitim Düzeyi ile Yanlarında Çalıştırmak İstedikleri Personelde Aradıkları Eğitim Düzeyi Arasındaki İlişki

Yukarıdaki tablo incelendiğinde, yöneticinin eğitim düzeyi yükseldikçe tercihinin turizm eğitimi görmüş personel çalıştırmak olarak ortaya çıktığı görülmektedir.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

IX

SONUÇ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ 1883

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Türk turizminin en büyük sorunlarından biri olan nitelikli eleman gereksinmesinin karşılanmasında eğitim kurumlarına düşen görevin saptanması ve eğitim kurumlarının hangi teorik ve uygulamalı konulara ağırlık verdikleri ve buna karşılık turizm işletmelerinin nitelikli bir elemanda neler aradıkları bu araştırmanın başlıca amacını oluşturmuştur.

Araştırmanın kapsamına restaurantlar, seyahat acenteleri, konaklama tesisleri, turizm eğitimi veren orta ve yüksek öğretim kurumları alınmış bulunmaktadır. Ayrıca Otem (Otelcilik ve Turizm Eğitimi Merkezi), Utem (Uluslararası Turizm Eğitim Merkezi), Tudem (Dış Ticaret Eğitim Merkezi) gibi Turizm Bakanlığı denetimindeki özel eğitim merkezleri de araştırma kapsamındadır.

Tarafımızdan hazırlanan anket formlarının anketörler tarafından yüzyüze görüşme yöntemiyle yukarıda bahsi geçen kurumlarda uygulanması sonucu elde edilen verilerin değerlendirilmesi ve yorumlanması sonucunda ulaşılan bulguları özet olarak şöyle sıralayabiliriz.

I-Restaurantlar, Seyahat Acenteleri ve Konaklama Tesisleri:

A- Restaurantlar

Araştırma kapsamına giren restaurantların büyük bir bölümü (% 44.90) 1980-1988 yılları arasında kurulmuş bulunmaktadır. Bu restaurantlarda çalışan personelin % 65.25'i ilk % 31.86'sı ise orta dereceli okullardan mezun olmuş bulunmaktadır. Araştırmamız bulgularına göre yalnızca % 3.66'sı turizm meslek okulu mezunudur. Yöneticilerin eğitim düzeylerine bakıldığında, % 63.27'sinin ilk ve orta öğretim mezunu oldukları görülmüştür. Yine yöneticilerden yalnızca % 10.20'si 1987 yılında turizm konulu kurs, seminer ve konferansa katılmış bulunmaktadır.

Turizm sektörünün en önemli alt sektörlerinden birini oluşturan restaurantların bu görünümü, verilen hizmetin kalitesinin ve özellikle sağlık ve temizlik gereklerinin alt düzeyde oluşunun en açık nedenidir.

B- Seyahat Acenteleri

Araştırma kapsamına giren A grubu seyahat acentelerinin kuruluş yıllarına göre dağılımını gösteren Tablo-11 incelendiğinde, seyahat acentelerinin % 40'ının 1970-1979 yılları arasında kurulmuş bulunduğu görülmektedir. Restaurant ve konaklama tesislerinin büyük bir bölümünün (% 65.25 ve % 43.27) 1980-1988 yılları arasında kurulmuş olması ise, seyahat acentelerinin turizm sektöründeki dinamik ve teşvik edici rolünü ortaya koymaktadır.

Seyahat acentelerinde çalışan personelin eğitim düzeyi sektörün diğer iki temel alt sektörüne göre olumlu yönde farklılıklar göstermektedir. Şöyle ki, seyahat

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

acenteleri personelinin % 13.60'ı ilk % 63.53'ü orta ve % 22.87'si lisans ve lisans üstü öğrenim görmüş bulunmaktadır. Ancak bunlardan yalnızca % 3.54'ünün turizm eğitimi gördükleri belirlenmiştir. Turizm konusunda mesleki eğitim görmüş olan personel oranının düşük olmasının nedeni, turizm eğitimi veren eğitim kurumlarında eğitim programlarının büyük ölçüde konaklama tesislerine yönelik olarak düzenlenmesinden kaynaklanmaktadır.

Ayrıca seyahat acentelerinde çalışan üst düzey yöneticilerinin eğitim düzeylerinin (% 65.71'i yüksek öğrenim görmüştür.) konaklama tesisleri ve restaurantlarda çalışan üst düzey yöneticilerine kıyasla daha yüksek olduğu görülmektedir. Yüksek lisans eğitimi görmüş yönetici açısından da seyahat acenteleri % 11.43'le en yüksek oranı tutturmaktadır. 1987 yılında turizm konulu kurs, seminer ve konferanslara katılan seyahat acentesi yöneticilerinin oranı % 48.57 olarak saptanmıştır. Bu oran sektör içindeki en dinamik grubu seyahat acentelerinin oluşturduğunu göstermektedir.

C- Konaklama Tesisleri

Konaklama tesisleri kuruluş yıllarına göre incelendiğinde % 43.27 oranıyla 1980-1988 yılları en yoğun dönemi oluşturmaktadır.

Personelin eğitim düzeyi açısından ulaşılan sonuçlara bakıldığında, ilk öğretim düzeyinde karşımıza çıkan % 35.53'lük oran, konaklama tesislerinde çalışan personelin yaklaşık üçte birinin, bırakınız mesleki eğitimi, kültür düzeyi açısından da ne derecede alt düzeyde olduğunun açık bir göstergesidir. Konaklama tesislerinde ortaöğrenim görmüş personel oranı % 51.58, yükseköğrenim görmüş personel oranı ise % 12.13' dür. Bunun yükseköğrenim düzeyinde % 1.22'si ve ortaöğrenim düzeyinde % 12.89'u mesleki eğitim görmüş elemanlardan oluşmaktadır.

Konaklama tesislerinde çalışan yöneticilerden % 29.80'inin ortaöğretim, % 61.54'ünün yükseköğretim düzeyinde eğitim görmüş oldukları belirlenmiştir. Bu yöneticilerden % 14.42'si orta veya yüksek düzeyde mesleki öğretim görmüş bulunmaktadır. Mesleki öğretim görmüş eleman oranının yüksekliği, ülkemizdeki turizm meslek öğretimi veren kurumların turizm öğretimini otelcilik olarak algılayıp uygulamalarından ileri gelmektedir.

Konaklama tesisi yöneticileri, 1987 yılında katıldıkları turizm konulu kurs, seminer ve konferanslar açısından % 35.57'lik oranla seyahat acentesi yöneticilerinden sonra ikinci sırayı almaktadır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

II.Turizm Eğitimi Veren Kurumlar:

Turizm eğitimi veren kurumlar kuruluş yılları itibariyle incelendiğinde 1980-1988 döneminin (% 56.76) ağırlık taşıdığı gözlenmektedir. Bu durum, 80'li yıllardan sonra turizmde ortaya çıkan gelişmenin eğitim kurumlarını da etkilediğini göstermektedir. Ne varki, verilen eğitimin nitelik açısından sektörün gereksinmelerini karşılayıp, karşılamadığı tartışılabilir. Nitekim turizm eğitimi veren kurumlardaki öğretim elemanlarının yalnızca % 1.47'sinin tez konularının turizmle ilgili olduğu görülmüştür. Buna paralel olarak, turizm eğitimi veren orta dereceli eğitim kurumlarında yöneticilerin % 11.11'inin ve turizm eğitimi veren yüksek dereceli eğitim kurumlarında yöneticilerin % 28.57'sinin turizmle ilgili bir yüksek okul mezunu oldukları belirlenmiştir.

III. Turizm Sektöründe Çalışacak Elemaların Bilmesi Gereken Teorik Bilgilere Sektörde Faaliyette Bulunan İşletmeler ve Sektöre Eleman Yetiştiren Eğitim Kurumları Tarafından Verilen Önem Dereceleri:

Araştırma bulgularına göre, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerden restaurant yöneticilerinin tarafımızdan belirlenen teorik konulara verdikleri ortalama değer 3.19, seyahat acentesi yöneticilerinin 3.23, konaklama tesisi yöneticilerinin 3.76'dır. Turizm sektörüne eleman yetiştiren eğitim kurumu yöneticilerinin ise teorik konulara verdikleri ortalama değer 3.80'dir.

Turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarının teorik konu arasından 4.00'ün üstünde ortalama değer vererek yaptıkları sıralama aşağıda görüldüğü gibidir.

1- Ana Yabancı Dil	4.88
2- Görgü Kuralları	4.78
3- Türkçe (Genel Kültür ve Kompozisyon)	4.52
4- Halkla İlişkiler	4.38
5- Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler	4.37
6- İkinci Yabancı Dil	4.35
7- Genel Turizm Bilgisi	4.33
8- Sosyal Psikoloji (Turistik Davranışlar)	4.32
9- Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi	4.27
10- Türkiye'nin Turizm Coğrafyası	4.13
11- Turizm Mevzuatı	4.11

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

Genel değerlendirmede 2. sırada yer alan "Görgü Kuralları" dersi, 4. sırada yer alan "Halkla İlişkiler" dersi ve 8. sırada yer alan "Sosyal Psikoloji "dersi turizm eğitimi veren ortaöğretim kurumları ve meslek yüksek okullarında hiç okutulmamaktadır. Ayrıca genel değerlendirmede 5. sırada yer alan "Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler" dersinin yüksek öğretim kurumları dışında kalan öğretim kurumlarında okutulmadığını da vurgulamalıyız.

Bu arada genel değerlendirmede 4.00'ün üzerindebir ortalama değerle 10. sırada yer alan "Türkiye'nin Turizm Coğrafyası" dersi ve yedinci sırada yer alan "Genel Turizm Bilgisi" dersi meslek yüksek okulu programlarında yer almamaktadır. Yine genel değerlendirmede 3.68'lik ortalama değerle 16. sırada yer alan "Seyahat Acenteleri ve Tur Operatörlüğü" dersi de, otelcilik ve turizm meslek liseleri ile meslek yüksek okullarında okutulmamaktadır. Bu durum, eğitim kurumlarının turizm olayını sadece otelcilik olarak algıladıklarının açık bir göstergesidir.

IV- Turizm Sektöründe Çalışacak Elemanların Bilmesi Gereken Uygulamaya Dönük Bilgilere Sektörde Faaliyette Bulunan İşletmeler ve Sektöre Eleman Yetiştiren Eğitim Kurumları Tarafından Verilen Önem Dereceleri:

Araştırma kapsamına alınan turizm işletmeleri ve öğretim kurumlarının uygulamaya dönük bilgilere verdikleri önem dereceleri incelendiğinde ilk sırayı 4.19'luk ortalama değerle "Sağlık Kurallarına Uygunluk" konusunun aldığı görülmektedir. Bunu 4.10'luk ortalama değerle "Müşteriye Servis" ve 3.94'lük ortalama değerle "Rezervasyon Türleri ve Cetvelleri" konuları izlemektedir.

Araştırmanın bu bölümünde ortaya çıkan sonuç, uygulamaya dönük konuların büyük bir bölümünün turizm eğitimi veren orta öğretim ve yüksek öğretim kurumlarının ders programlarında yer almadığıdır.

V- Turizm Sektöründe Çalışacak Elemanlarda Bulunması Gereken Niteliklere Sektörde Faaliyette Bulunan İşletmeler ve Sektöre Eleman Yetiştiren Eğitim Kurumları Tarafından Verilen Önem Dereceleri:

Turizm sektörde çalışan işletmelerin ve sektöre eleman yetiştiren öğretim kurumlarının üzerinde en çok durdukları personel niteliğinin "Dikkatli ve Titiz Çalışma" olduğu belirlenmiştir.

Bunu 4.87'lik ortalama değerle "Yabancı Dil Bilgisi" izlemiştir. "Turistlerle İletişim Kurabilme Yeteneği" ise 4.79'luk ortalama değer ile 3. sırada yer almıştır.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

VI- Turizm Sektöründe Faaliyette Bulunan İşletmeler Tarafından Benimsenen Eğitim Yöntemleri:

Eğitim yöntemleri konusunda yapılan değerlendirmede 4.09'luk ortalama değerle "İşletme Bünyesinde Düzenlenen Eğitim Programları "birinci sırayı almıştır. İkinci sırada 4.07'lik ortalama değerle "Turizm Eğitimi Veren Yüksek Okullardaki Eğitim" gelmektedir.

Genel kanının aksine "Başka Turizm İşletmelerinde Yetişmiş Elemanların Transfer Edilmesi" 2.05'lik ortalama değerle sondan bir önceki sırada yer almaktadır. Ne varki bu araştırmanın kapsamına giren işletmelerde 0-5 yıl arasında çalışan yöneticilerin % 54.97'si bugünkü görevlerine terfi ederek değil, başka işletmelerden transfer olarak gelmişlerdir. Bu çelişki, yatırımların % 100 arttığı turizm sektöründe nitelikli personel sayısının % 30 artmasının kaçınılmaz sonucudur.

VII- Genel Değerlendirme

Turizm sektöründe karşılaşılan pek çok sorunun yaratıcı nedeni, turizm sektöründe faaliyette bulunan işletmeler ve turizm sektörüne eleman yetiştiren eğitim kurumları arasında hukuki çerçevede etkin bir işbirliğinin ve organik bir bağın kurulamamış olmasıdır. Yasal dayanağı olmayan, sadece karşılıklı iyi niyete dayanan yetersiz bir işbirliği eldeki fiziksel ve beşeri kaynaklardan daha akılcı bir şekilde yararlanılmasını engellemektedir.

1985-1989 yıllarını kapsayan Beşinci Beş Yıllık Kalkınma Planı'nda turizm eğitimiyle ilgili herhangi bir düzenleme, politika, planlama ve araç yer almamıştır. Bu nedenle, Türkiye'de turizm eğitiminin bir politikası ve planlaması olduğunu söyleyebilmek mümkün değildir.

Ülkemizde turizm eğitimi dağınıklık arz etmektedir. Turizm eğitimi veren kurumların eğitim programları arasında bir bağlantı ve bütünlük kurulamamıştır. Ayrıca gerek genel orta öğretimden, gerekse turizm ve otelcilik meslek orta öğretiminden lisans öğretimine geçiş, tesadüfi tercihlerin tesadüfi puanlara uymasına bağlı olmakta ve rastgele gerçekleşmektedir. Turizm meslek yüksek formasyonundan sonra ekonomi veya işletme yüksek lisans programlarına yönelme gibi eğilimler de görülmektedir. Bu dağınık görünümü giderebilmek için turizm eğitiminde entegrasyona gidilmesi gerekmektedir.

Ülkemizdeki turizm eğitim ve öğretim sistemini gözden geçirdiğimizde, eğitim ve öğretim programlarının içerik ve süre bakımından amaca uygun bir şekilde düzenlenmemiş olduğunu, mesleğe yönelik ağırlıklı bir lisan eğitimine geçilmediğini, meslekî yayınların ve ders araçlarının yetersiz olduğunu görüyoruz. Bütün bunlara ek olarak bölüm kontenjanlarının sektörün ihtiyaçları doğrultusunda

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

belirlenmediğini, öğrencilere gereksiz derslerin okutulduğunu ve görgü kuralları, halkla ilişkiler, personel yönetimi, turist psikolojisi gibi turizm sektöründe çalışacak olanlar için en çok gerekli olan konularda öğrencilerin ders görmediklerini, öğrenci stajlarının formalite olarak düşünüldüğünü ve okul yöneticilerince yerinde izlenmediğini, denetlenmediğini görüyoruz.

Nitelikli personel eğitiminde amaç, mesleğini bilerek ve uygulayarak öğrenmiş, çalışacağı sektörü tanıyan, işinin ehli elemanların yetiştirilmesidir. Bu da ancak yabancı dil bilen, nitelikli ve deneyimli eğiticilerle olanaklıdır. Turizm eğitimi veren okullarda nitelikli ve deneyimli eğitici gereksinmesi sorun halini almıştır. Eğitici gereksinmesini giderebilmek için dış ülkelere burslu öğrenci gönderebileceği gibi, yurt dışından getirilecek uzmanlar yardımıyla "eğiticilerin eğitilmesi" için çeşitli programlar düzenlenebilir.

Turizm endüstrisinde başarının en önemli koşulu nitelikli hizmet üretebilmektir. Turizm sektörü sürekli yenilenen ve gelişen bir endüstri dalıdır. Bu nedenle, eğitimin bir bütün olarak ele alınması ve sürekli uygulanması son derece önemlidir. Sektörün gereksinme duyduğu dallarda eğitim kurumlarının eleman yetiştirmesi kadar, her kuruluşun hizmet içi eğitim programları yardımıyla personelin bilgisini yenilemesi ve verimliliğini arttırmaya gayret göstermesi gerekmektedir.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

KAYNAKÇA

MARMARA ÜNİVERSİTESİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

CRACKEN,Mc : **Simplfied to Structured Cobol Programming,** John Willey and Sons. Inc., New York, 1976.

ÇİPER, Muhittin : "Lokanta Yönetimi, Salon Hizmetleri, Ziyafet-Kokteyl", **Otel Yönetimi Semineri Konuşma Metinleri,** T.C.Kültür ve Turizm Bakanlığı Eğitim Dairesi Başkanlığı Yayını, Ankara, 1984.

ÇORBACIOĞLU,Celal : "Lokanta Yönetimi ve Salon Hizmetleri", **Otel Yönetimi Semineri Konuşma Metinleri,** T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı Eğitim Dairesi Başkanlığı Yayını, Ankara, 1984.

DENİZ (Döşoğlu), Nevin: "İşletmelerde Sağlıklı Bir Haberleşme Ortamının Yaratılması", **Yeni İş Dünyası,** Y.5, S.55, Mayıs 1984.

GÜLÇÜR, Fazıl : **İstatistik Araştırmalar Uygulamalar,** Istanbul İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi Yayını, İstanbul, 1979.

HORNBECK,W.Robert : **Numerial Methods,** Quantum Publishers Inc, New York, 1975.

İDİL, Orhan : **Yönetimde İstatistik - Teknikler ve Örnek Olaylar,** İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme Enstitüsü Yayını, Istanbul, 1979.

ONAL, Güngör : **Halkla İlişkiler,** Bursa İ.T.İ. Akademisi Yayını, Bursa, 1982.

SARUHAN, Şadi Can : "Türk Turizminin Sorunları ve Yönetsel Önlemler", **Yeni İş Dünyası,** Y.4 S.46, Ağustos, 1983.

SARUHAN, Şadi Can : "Kitle Turizminde Yönetsel Davranış, **Yeni İş Dünyası,** Y.5, S.56, Haziran 1984.

SARUHAN, Şadi Can : **Turist Psikolojisi,** T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Eğitim Dairesi Yayını, İstanbul, 1984.

SARUHAN, Şadi Can : "Turizm Sektöründe Personel Eğitimi Araştırması", **Turizm Yıllığı 1986,** T.C Turizm Bankası A.Ş Yayını, Ocak 1988.

SARUHAN, Şadi Can : "Turist Rehberi Eğitimi: Özel Sektör Devrede", **Türsab Turizm Dergisi,** (Özel Ek), S.76, Ocak 1989.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

SARUHAN, Şadi Can : "Nitelikli Personel Sorunu ve Turizm Eğitimi", **Milliyet Gazetesi**, Y.39, S. 14825, 21 Şubat 1989.

SARUHAN, Şadi Can : "An Important Obstacle On the Development of Tourism in Turkey: The Problem of Tourism Education", **The Journal of Contemporary Management**, Num. 2, March 1989.

SARUHAN,Şadi Can : **Tercüman Rehberlik Mesleği**, Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (Türsab) Yayını, İstanbul, 1989.

SARUHAN, Şadi Can : "Tourism Education in Turkey: A Critique of Present Situation", **The Journal of Contemporary Management**, Num. 3, March 1990.

SERPER, Özer : **İstatistik**, Filiz Kitapevi Yayını, Istanbul, 1981.

ÜSDİKEN, Behlül;

YARCAN, Şükrü : "Seyahat İşletmelerinde Sahip ve Profesyonel Yöneticiler, **B.Ü., 3. Turizm Eğitimi Kongresi, 1984**, T.C. Turizm Bankası A.Ş. Yayını, Ankara, 1987.

SÜMERCAN, Aysun : "Kat Hizmetleri", **Otel Yönetimi Semineri Konuşma Metinleri**, T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı Eğitim Dairesi Başkanlığı Yayını, Ankara, 1984.

WİLSON T.C, Shortt : **Problem Solving and The Computer**, Addison-Westley Publishing Company, London 1976.

YOZGAT, Osman : **İşletme Yönetimi**, 7.B,Nihat Sayar Yayın ve Yardım Vakfı İşletmesi Yayını, Istanbul, 1980.

26. Hesap Yılı Faaliyet Raporu 1987, T.C. Turizm Bankası A.Ş. Yayını, , Ankara, 1988.

Turkey Hotels 1987, Kültür ve Turizm Bakanlığı Turizm Genel Müdürlüğü Kontrol ve Değerlendirme Dairesi Başkanlığı Yayını, Ankara, 1988.

Seyahat Acentelerimiz'88, Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (Tursab) yayını, İstanbul, Temmuz 1988.

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ YAYINEVİ

MARMARA ÜNİVERSİTESİ

ISBN 975 - 400 - 32 - 8

Marmara Üniversitesi
Teknik Eğitim Fakültesi
Döner Sermaye İşletmesi
Matbaa Biriminde Basılmıştır.