

T.C. ANADOLU ÜNİVERSİTESİ  
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



SERVİS ALANINDA  
TURİZM SEKTÖRÜ İNSAN GÜCÜ TALEBİ İLE  
TURİZM MESLEK YÜKSEKOKULLARI EĞİTİMİ  
KARŞILAŞTIRILMASI

ÇİĞDEM KARAKAYA

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Eskişehir, 1990

## ÖNSÖZ

Günümüzde nitelikli "ara insan gücü" eğitiminin gereği ve önemi üzerinde durulmaktadır. Çünkü, gelişmemizin en önemli sorunlarından biri, nitelikli insan gücünün yetiştirilmesi ve bu gücün değerlendirilmesidir.

Türkiye'deki otel işletmelerinin, dünya standartlarına getirilmiş bulunan faaliyetleri için, talep ettiği bilgili ve becerikli işgücünün yetiştirilmesi, hangi vasıftaki insanın ele alınıp, işin gerektirdiği yetenekleri kazandırmak için neleri, ne boyutta kazandırmak gereğini saptamak da önemli bir çalışma alanı oluşturmaktadır. Bir başka deyişle ifade edecek olursak, öğretimin bir diğer sujesi olan bilgi ve becerilerin ağırlıklarının da saptanması gerekmektedir.

Bu nedenle, sistemin temel sorunlarından biri olan nitelikli insan gücü yetersizliğini aşabilmek için; mevcut ön-lisans düzeyindeki eğitim kurumlarının turizm ve otelcilik programlarındaki servis dersinin, Uluslararası Çalışma Bürosu'nun (ILO) belirlediği servis elemanına ilişkin iş ve görev tanımlamaları doğrultusunda düzenlenip düzenlenmediğinin değerlendirilmesi, bu çalışmanın sorununu oluşturmuştur.

(Çalışma; Giriş Bölümünde araştırmanın konusuna temel oluşturan kısa kuramsal açıklamalar, II.Bölümde Yöntem, III. Bölümde Bulgular ve Yorum, IV.Bölümde Sonuç olmak üzere dört ana bölümden oluşmuştur.

Ayrıca çalışmanın gerçekleşmesinde, başından sonuna ka-

dar önemli katkılarda bulunan Değerli Hocam ve Tez Danışmanım Doç.Dr.Naci Güçhan'a gönülden şükran duygularımı iletmek isterim.

Çalışmamı sürdürürken, değerli düşünceleri ile yardımlarını esirgemeyen Doç.Dr.Dursun Gökdağ'a.ve Dr.Ülkü Üstünoğlu'na; çalışmalarımı sürdürmek için gerekli izinleri vererek destek sağlayan Akdeniz Üniversitesi Antalya Meslek Yüksekokulu Müdürü Prof.Bekir Özer'e; çalışmayı özenle daktilo eden Nebihat Polatdemir'e; ve çalışmalarım sırasında gösterdikleri yakın dostluktan dolayı çalışma arkadaşlarıma sevgi dolu yüreğimle teşekkür ediyorum.

Çiğdem Karakaya

## İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
ÖNSÖZ .....	II
İÇİNDEKİLER .....	IV
ÇİZELGELER LİSTESİ .....	VIII
ŞEKİL LİSTESİ .....	IX
BÖLÜM : I GİRİŞ .....	1
Sorun .....	3
Turizmin Tanımı .....	3
Turizm Sektörü .....	4
Seyahat İşletmeleri .....	6
Ulaştırma Sektörü .....	6
Konaklama Sektörü .....	7
Turizm Personeli .....	8
Turistin Tanımı ve Temel Nitelikleri ...	9
Konaklama Tesislerinin Tanımı .....	11
Tamamlayıcı Konaklama Tesislerinin Tanımı	11
Otel İşletmelerinin Özellikleri .....	13
Otel İşletmelerinin Organizasyon Yapısı.	14
Önbüro Bölümü .....	15
Kat Hizmetleri Bölümü .....	15
Yiyecek ve İçecek Bölümü .....	15
Servis .....	16
Turizm Eğitimi .....	21
Türkiye'de Turizm Eğitimi ve Öğretimi ..	23

Genel Turizm Eğitimi . . . . .	23
Meslekî Turizm Eğitimi ve Öğretimi	23
Türkiye'de Turizm Eğitimi Veren Kurumlar İli Konaklama Sektörü Arasındaki İlişkiler ve Mevcut Durum Karşılaştırması . . . . .	27
Amaç . . . . .	44
Önem . . . . .	45
Sayıltılar . . . . .	46
Sınırlılıklar . . . . .	46
Tanımlar . . . . .	48
BÖLÜM : II YÖNTEM . . . . .	49
Bilgiler ve Toplanması . . . . .	49
Bilgilerin Toplanması . . . . .	51
Bilgilerin İşlenmesi . . . . .	52
BÖLÜM : III BULGULAR ve YORUM . . . . .	53
Turizm Yüksek Eğitim ve Öğretimin Temel İlkesi ve Ders Programlarının Dayandığı Temel İlkeler . . . . .	53
Servis Elemanının Nitelikleri . . . . .	55
Servis Elemanının Görev ve Sorumlulukları . . . . .	58
Ara İnsan Gücü Yetiştiren Önlisans Okullarının Turizm ve Otelcilik Programı . . . . .	65

Uludağ Üniversitesi Bursa Meslek Yüksek- okulu Turizm ve Otelcilik Programı . . . . .	65
Ondokuz Mayıs Üniversitesi Amasya Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otelcilik Programı . . . . .	68
Selçuk Üniversitesi Konya Meslek Yüksek Okulu Turizm ve Otelcilik Programı . . . . .	72
Uludağ Üniversitesi Balıkesir Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otelcilik Programı . . . . .	75
Akdeniz Üniversitesi Antalya Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otelcilik Programı . . . . .	78
BÖLÜM : IV SONUÇ . . . . .	85
Özet . . . . .	85
Yargı . . . . .	87
Öneriler . . . . .	87
EKLER	
1. BİR OTELİN TİPİK PERSONEL YAPISI . . . . .	90
2. TURİZM KONAKLAMA TESİSLERİ . . . . .	91
3. GÜNÜMÜZ MODERN OTELCİLİK YÖNETİMİNDE İLETİŞİM VE ORGANİZASYON . . . . .	92
4. DÖRT YILLIK TURİZM VE İŞLETMECİLİĞİ YÜKSEK OKULLARININ LİSTESİ . . . . .	93
5. ÖNLİSANS OKULLARININ TURİZM ve OTELCİLİK PROGRAMLARI . . . . .	94

6. SERBEST DERS ÖRNEKLERİ .....	95
7. DÖRT YILLIK TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ve OTELCİLİK YÜKSEKOKULU DERS PROGRAMI .....	96
8. ÖNLİSANS OKULLARININ TURİZM ve OTELCİLİK DERS PROGRAMI .....	99
9. DÖRT YILLIK OTELCİLİK ve TURİZM MESLEK LİSELERİ .....	102
10. ÜÇ YILLIK OTELCİLİK ve TURİZM MESLEK LİSELERİ .....	103
11. ANADOLU OTELCİLİK ve TURİZM MESLEK LİSELERİ HAFTALIK DERS ÇİZELGESİ .....	104
KAYNAKLAR .....	106

## ÇİZELGELER LİSTESİ

<u>Çizelge</u>	<u>Sayfa</u>
1. ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ BURSA MESLEK YÜKSEKOKULU TURİZM ve OTELCİLİK DERS PROGRAMI ....	66
2. ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ AMASYA MESLEK YÜKSEKOKULU TURİZM ve OTELCİLİK DERS PROGRAMI ....	69
3. SELÇUK ÜNİVERSİTESİ KONYA MESLEK YÜKSEKOKULU TURİZM ve OTELCİLİK DERS PROGRAMI ....	73
4. ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ BALIKESİR MESLEK YÜKSEKOKULU TURİZM ve OTELCİLİK DERS PROGRAMI ....	76
5. ULUSLARARASI ÇALIŞMA BÜROSUNUN SERVİS ELEMANI İÇİN ÖNERDİĞİ İŞ ve GÖREV TANIMLARI ile ÖNLİSANS OKULLARININ TURİZM ve OTELCİLİK PROGRAMLARINDAKİ SERVİS DERSİNİN KARŞILAŞTIRILMASI ....	82



## ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil

Sayfa

1. Mevcut ve İstenen Davranışlar Arasındaki

Fark .... | ....

40

## B Ö L Ü M I

### GİRİŞ

İç ve dış turizmin önem ve değer kazanmakta olduğu çağımızda, buna paralel olarak turizm endüstrisi de gelişmektedir. Gelişen turizm endüstrisi anlayış, yapı ve özellikle işgücü açısından yeni boyutlara ulaşmıştır. Yani bugün turizm endüstrisinin önemli kolu olan konaklama sektöründe nitelikli eleman ihtiyacı giderek artmış, bu alanda eğitim ve öğretimden geçmiş nitelikli "ara insan gücü" kullanılması, verimlilik açısından zorunluluk kazanmıştır.

Turizm endüstrisinin yapısı ve sürekliliği, insan ilişkilerine dayalı bulunmasından, turizm endüstrisini emekyoğun özelliği olan bir hizmet endüstrisine dönüştürmüştür.

Bu anlamda, "sektörün ismine ne denilirse denilsin, ister 'beyaz dumanlı', ister 'bacasız sanayi' deyimi kullanılsın, madem ki turizm bir endüstridir, çalışıp randıman verebilecek duruma gelmesi için bu endüstride de makina gereksinmesi vardır. Endüstrinin fabrika binaları 'konaklama tesisleri', makinaları da fabrikayı çalıştıracak hizmeti üreten 'insan'dır. İstenildiği kadar otel, motel, tatil köyü yapılsın, milyarlar harcanarak konforu, dekorasyonu, malzeme kalitesi sonsuza çıkarılsın, bu yapıların içlerine müşteri hizmetini kusursuz yürütebilecek, eğitilmiş insan gücünü

yerleştiremediğimiz sürece, o binalar turizm için bir 'hiç'tir". (Durakal, 1986, s.34)

Bu nedenle, hizmet sektörü olarak tanımladığımız turizm endüstrisinde ara insan gücünün, hizmetin gerektirdiği nitelikte bilgi ve beceriye sahip olması kaçınılmazdır.

Türkiye'de de turistik belgeli yatak sayısının son yıllarda hızla artması, nitelikli personel konusunda turizm sektörünü güç durumda bırakmıştır. Değişik kesimlerden kişilere cevap verecek 650.000 yatak için gerekli olan insan gücünün eğitime baktığımızda, daha nitelikli bir eleman için yılda 16.000 kişilik eğitilmiş personele ihtiyaç olduğunu görürüz.

Son yıllarda, sektördeki nitelikli eleman sıkıntısını karşılamaya yönelik mesleki eğitim ve öğretim veren kurumların büyük bir gayret içinde olduğu gözlenmektedir. Ancak, bu kurumların; sadece teorik bilgiye dayandırılmış bir eğitim sonucu yetiştirdikleri elemanın, sektörde fazla kabul görmeyeceğini gözden uzak tutmamaları gerekir. Sektör için nitelikli eleman; bilgili, becerikli ve tecrübeli bir eleman demektir.

Turizmde 1983-1988 yılları arasındaki yatırımlarda yaklaşık % 300'e varan bir artış, turizm gelirlerinde ise, % 100'e varan bir artış gözlenmişken, nitelikli eleman artışı % 30 civarında kalmıştır. (Titiz, 1988, s.51)

Eldeki bu verilere göre Türkiye'de ilerleme kaydedildiği anlaşılmaktadır. Fakat, İspanya'nın, "turistik patlama" hareketi, ya da Yunanistan'ın, "turistik mucize" dediği şekilde, henüz turizmin altın çağı ortaya çıkmamış-

tır. Bu, insan gücü gelişimini, fiziksel gelişim ile bütünleştirerek plânlamayı gerektirir. Ancak bu insan gücü aynı zamanda iyi eğitim görmüş nitelikli personele dönüştürülebilirse, turizmde patlama süratle gerçekleştirilebilir. Turizmin mantığı, birbirine bağlı olmayan yöntemlerle aniden patlayıp, hemen sönuveren, tek tek, ayrı ayrı coşku örnekleriyle yaratılamaz. Bununca, tutarlı bir eğitim programıyla mümkündür.

Beş yıldızlı oteli beş yıldızlı yapan, çalışanların eğitimi ve konuklar ile kurabildikleri iletişimidir.

#### Sorun

#### Turizmin Tanımı

Turizm kavramını belirlemek amacıyla çeşitli yaklaşımlarda bulunulmuş, yapılan çalışmalar XIX.Yüzyılın sonlarına kadar uzanmıştır. Olaya değişik yönlerden yaklaşan uzmanlar, değişik tanımlar yapmışlardır. Bunlar; nominal tanımlar, ekonomik yönlü tanımlar, üniversal tanımlar gibi... konunun açıklığa çıkarılmasında büyük önem taşımışlardır. Bunların arasında "Uluslararası Turizm Uzmanlar Birliği"-nin, İtalya'nın Palermo şehrinde, 1984'de toplanan kongresi Henziker ve Krapfim'in yaptığı tanımı çalışma konusu olarak ele almış, 'seyahat' unsuru ile tamamlanması kararına varmıştır". AİEST Kongresinde tamamlanan tanım şu şekli almıştır: (Toskay, 1978, s.25)

- Turizm; yabancıların seyahat veya devamlı, aslı kazanç elde etmek faaliyeti için, yerleşmeye dönüşmemek şartıyla konaklamalarından doğan ilişkilerin ve olayların bü-

tünüdür.

Turizm olgusu bir "ilişkiler ve olaylar" bütünüdür. Turizm olgusunu meydana getiren olaylar ve ilişkiler bütünü açıklayabilmek için konuya iktisadî, coğrafî, kültürel, politik, sosyolojik ve teknik açıdan da yaklaşmak gerekir. Bu açıklamalardan sonra, turizm olgusuna birkaç örnek daha vermek gerekir.

- Turizm; insanların oturdukları yerlerin dışında, sürekli olarak yerleşme amacı gütmeyen, merak, din, spor, tedavi, eğlence, kültür nedenleri ile toplu ya da kişisel olarak yaptıkları gezilerden ortaya çıkan iş ve ilişkilerin bütünüdür. (Serter, 1989, s.15)

- Turizm; bir yerde geçici konaklama nedeniyle bulunan kişilerle, orada yaşayan insanlar arasındaki ilişkilerin toplamıdır. (Toskay, 1978, s.3)

Turizm, insanların gezme, eğlenme ve dinlenme gibi ihtiyaçlarından doğan hareketlilik ve gidip-gelmeler sonunda bir ekonomik olay haline gelmiş ve birçok insanın geçim kaynağı olacak biçimde bir "sektör"e dönüşmüştür.

#### Turizm Sektörü

Turizm, üretim basamakları teorisine göre, hizmetler olarak, üçüncü tip üretimde yer alır. BİRİNCİ SEKTÖRÜ, doğal kaynakları doğrudan işleyen (tarım, orman vb.) uğraş dalları oluştururken, İKİNCİ SEKTÖRÜ, sanayi kesimi oluşturmaktadır. Buradaki ölçüt, üretimden makina, donatım vb. büyük pay almasıdır. Teknik ilerlemenin en az etkilendiği üçüncü tip üretim; (üretimde hizmet payının yüksek olduğu hiz-

met sektörü) ticarî, idarî, serbest meslekler, kişisel hizmetler ve benzerleri gibi ekonomik çalışmalarını kavrar, içine alır. Bu üretim branşında otomasyon ve mekanizasyon, yani, insan gücü yerine makina gücünün kullanılması imkânları çok azdır.

Turizm endüstrisinde, özellikle konaklama sektörü bölümünde, üçüncü tip üretimde, insan unsuru, üretim ve hizmet için kesinlikle gerekli bir faktör olarak ön plânda yer almaktadır. (Çoruh, 1967)

Bir ve ikinci sektörde üretilen şey bir "mal"dır. Ama üçüncü tip üretimde yer alan, turizm sektöründe üretilen "hizmet" tir. Bir turistin isteyebileceği her türlü hizmet ve mal, turizm ürünüdür.

- Turizm ürünü; turistlerin, turizm amacına yönelik her türlü ihtiyaçlarını karşılamak için üretilen mal ve hizmetler bütünüdür. (Serter, 1989, s.32)

Turizmi bir hizmet sektörü olarak tanımladıktan sonra, bu hizmet sektörünü tamamlayıcı alt sektörlerden de söz etmek gerekmektedir. Çünkü hizmetin nerelerde, kimler tarafından üretildiği böylece ortaya çıkacaktır. Bunlar;

- Seyahat İşletmeleri,
- Ulaştırma Sektörü,
- Konaklama ve Ağırlama Sektörü (Yeme-İçme İşletmeleri)'dir.

Turizm sektörünü oluşturan bu üç eleman, turizm endüstrisi adını alan bir ana endüstri meydana getirmektedir. İşte, turistlerin ihtiyaç duyduğu her türlü mal ve hizmetlerin üretildiği, pazarlandığı ve ilgili eylemlerin tümünü

sağlayan bu ekonomik birimler olmaktadır.

Bu üç alt temel sektörden oluşan turizm işletmelerini, çeşitli açılardan sınıflandırmak mümkündür. Fakat, turizm işletmelerini turizm olgusu ile ortaya çıkan temel gereksinmelerin karşılanması amacıyla yönelik olarak; turistik mal ve hizmet üreten ve pazarlayan işletmeler, yaygın olarak yerine getirdikleri fonksiyon açısından sınıflandırılırlar. (Barutçugil, 1984, s.38)

#### Seyahat İşletmeleri

Ulaştırma ve konaklama hizmetlerinin pazarlanmasına aracılık eden ve çeşitli turizm hizmetlerini bir araya getirerek yeni bir ürün tasarlayan, bunu satışa sunan işletmelerdir. Yani, turistik mal ve hizmet üreten kuruluşlarla turistler arasında ilişkinin kurulmasında rol oynarlar. Bunlar, seyahat, konaklama ve eğlence gibi hizmetleri bir araya getirerek tur düzenleyen işletmeler ve turistik hizmetleri üreten kuruluşların adına onların ürünlerini satan seyahat acentaları, oteller, havayolu şirketleri, tur düzenleyiciler, deniz yolları ve demir yolları işletmeleri gibi turizm kuruluşlarının bilgilerini turiste sunan, ürünlerin satışı ile ilgili hizmetleri belirli bir komisyon karşılığında yürüten aracı kuruluşlardır.

#### Ulaştırma Sektörü

Turistlerin bir yerden diğerine taşınmasını gerçekleştiren, kara-hava-deniz ve demir yolları işletmeleridir. Kullanılan ulaştırma aracının niteliği açısından dört ana gruba ayrılırlar. Demiryolu İşletmeleri, Havayolu İşletmeleri, Denizcilik İşletmeleri, Otobüs İşletmeleri.

## Konaklama Sektörü

Günümüzde turizm sektörünün değişen ve gelişen boyutları karşısında konaklama işletmeleri, 1976 yılında Devlet İstatistik Enstitüsü tarafından düzenlenen, Konaklama Tesisleri Envanter Çalışması istatistiklerine göre de, otel işletmeleri, konaklama endüstrisinde büyük bir ağırlığa sahip bulunmaktadır. Bu yüzyılın başlarında çoğunlukla zengin ve aristokrat kişilerin zevklerine ve taleplerine uygun olan oteller, günümüzde kitle turizminin koşullarına uygun, büyük kapasiteli ve standart hizmet sunan konaklama işletmelerine dönüşmüşlerdir.

Burada konaklamadan kastedilen, evinden uzakta bulunan misafirlere konaklama olanakları sağlamak ve onların temel gereksinmelerini karşılamaktır. (Tur.Bak.Eğit.Dai.Başk. Yay.,1983, s.8) Konaklama sektörünü diğer işletmelerden belirgin bir biçimde ayıran özelliği bu temel işlevidir. Özellikle konaklama ve yeme-içme işletmelerinde, hizmeti üreten ve sunan temel unsur "insan" dır. Ve büyük ölçüde insan gücüne dayanırlar. Burada insan sözü ile kastedilen personelidir. Konaklama işletmeleri günün 24 saatinde ve haftanın yedi gününde faaliyet gösterirler. Diğer insanların dinlenmesi ve eğlenmesi için, konaklama işletmelerindeki personelin durmaksızın çalışması gerekmektedir. Çoğunluğu insanın psikolojik tatminine yönelik bir dizi hizmetin emek-yoğun bir biçimde üretilmesi ve sunulması gerekmektedir. Diğer pekçok sanayi dalında, kol gücünün yerini otomasyon almıştır. Bir kısım büyük konaklama işletmelerinde, muhasebe ve rezervasyon alanında bilgisayarın kullanımı bir yana bırakılacak o-



lursa, yataklar hala insan emeğiyle yapılmakta, odalar insanlar tarafından temizlenmekte, yemekler insanlar tarafından hazırlanmakta, servis insanlar tarafından karşılanmaktadır. Bu yüzden personelin sayısı da benzer büyüklükteki başka bir endüstri veya hizmet işletmesinden, genellikle çok fazla olmakta ve bu personelde aranan bazı farklı ve önemli özellikler bulunmaktadır. Bu nedenle personelin eğitimi en can alıcı sorunların kaynağını oluşturmakta ve işletmenin başarısını, verimliliğini belirleyen temel bir faktör olmaktadır.

#### Turizm Personeli

Turizm sektörü ile ilgili konularda çalışan, görev yapan personele denir. (Olalı, 1978) Otel işletmeciliğinde gerek hizmet sunmada, gerekse diğer fonksiyonları yerine getirmede, diğer sektörlerle nazaran daha geniş ölçüde yararlanılan personel şemasına bakıldığında;

1. Üst Kademe İdareciliği : İşletmenin plân ve programını belirleyen kişiler, kuruluş yöneticisi, oda bölüm yöneticisi, yiyecek-içecek müdürü, plânlama, organizasyon, muhasebe yöneticisi olarak açıklanır.

2. Ara Kademe İdareciliği : Başında buldukları departmanın işleyişi ve düzeni açısından, üstlerine ve altlarına, doğrudan sorumluluk ve yetki hatlarıyla bağımlıdırlar. Resepsiyon şefleri, hizmetli şefleri, baş şefleri kapsar.

3. Vasıflı Personel : Rezervasyon-resepsiyon memurları, garsonlar, barmen ve ahçıdan oluşan, işi bilfiil yürüten kişiler olarak tanımlanır.

4. Yarı Vasıflı Personel : Temizlikçi, hamal, bulaşıkçılar, çamaşırcılar olarak tanımlanır.

(bkz. Bir otelin tipik "personel" yapısı, EK I'de gösterilmiştir.)

Turizm personelinin sahip olması gereken meslekî bilgi ve turizm nosyonu dışındaki temel nitelikler, düzgün konuşma yeteneği, düzgün fiziksel görünüm, yabancı dil bilgisini öğrenme ve isteme yeteneği, insan ilişkilerinde rahatlık, terbiye, görgü ve incelik, iyi bir karakter, iyi bir sinir dengesi, genel kültür ve pratik bilgi, beceriklilik ve kavrama yeteneği olarak sıralanabilir.

Milyonlarca turistin mutluluğu, turizm sanayiinde çalışan personelin niteliğine bağlıdır. Turizm alanında hizmet veren kişilerin niteliği de, meslek olarak seçtikleri dalda gerekli bilgi ve becerilerle donatılmış olarak çalışmalarına, işlerini bilerek ve severek yapmalarına bağlıdır. Otelcilik gibi bir hizmet sektöründe çalışmayı kabul eden kişinin, sağlıklı ilişki ve iletişimi gerçekleştirmeyi, görevinin vazgeçilmez bir parçası olarak kabul etmesi gerekmektedir. (Güçhan, 1989, s.6) En sağlıklı iletişim, iyi bir dinleyici olmak ve daha sonra hizmeti en doğru biçimde sunmak için belli davranış biçimleri uygulamaktır.

Turizm olgusu çok yönlü olarak ele alınırken, olayın öznesi olan insanın, özellikle turizm olgusu ile daha yakından ve ayrıntılı incelenmesi kaçınılmaz olmaktadır.

#### Turistin Tanımı Ve Temel Nitelikleri

Turizm olgusuna yol açan, yön veren ve bu olgunun odak noktasını oluşturan insan, "Turist" sözcüğü ile tanımlanır.

lanır. Yani, turizme bir ekonomik olay, ağır entegre bir hizmet endüstrisi olmanın yanısıra, sosyal bir olay niteliği de yükleyen insan, insanın insan ile karşılıklı ilişkilerini ifade eder. Bu ilişkide güdülen amaç, hizmet alışverişi, hizmet arzı ve talebidir.

Turizm ve otelcilik kavramının gelişimi, eğitilmiş personel niteliğinin gündeme gelişinin nedeni olarak, turistin geniş kapsamlı gereksinmelerinin karşılanmasının büyük ölçüde ağırlama hizmetinin sunumuna bağlı olduğunu göstermektedir. Ağırlama hizmetlerine olan talebin devam etmesi, hizmeti verenin, evden uzakta geçirilen süreler boyunca turistin refahını arttırabilecek somut ve soyut hizmetlerin uyumlu bir bileşimini sunabilmesine bağlıdır. Bu anlamda turist; para kazanma amacı olmaksızın, dinlenmek, eğlenmek, sağlık, öğrenim, ibadet, spor, iş, toplantı ve aile ilişkileri nedeniyle, oturduğu yer dışına geçici olarak çıkan ve tüketici olarak belirli bir süre seyahat edip, en az 24 saat konaklayan ve yeniden yerleşim yerine dönen konuklara denir. (Barutçugil, 1984, s.4)

Sanayileşmiş ülke insanların yorgunlukları, merak duyguları ile birleşince, insanların buldukları yerlerden değişik olan yerlere gitmeye olan istekleri, onlara bazı özellikler kazandırmıştır. Bu özellikler, onları diğer gelen-gidenden ayırt etmiş ve onlara "misafiri" veya "konuk" sıfatını yüklemiştir.

Turist kolay kolay memnun olmaz. Her işinin rast gitmesini bekler ve aksamalar onu çok rahatsız eder. En az zamanda, en çok yeri görmek, en çok bilgiyi almak ve yeterin-

ce eğlenmek, dinlenmek ister. Turist, kendi ülkesinde rahatça geçinebilecek gelire sahip, yaşam düzeyi yüksek kimsedir. Onun için turistlere sunulan hizmetlerin özellikle temizliğe ve sağlığa uygun olması gerekir. Turist, geldiği yerde para harcadığı için, bu paranın karşılığını mutlaka fazlasıyla görmek ister. Bütün bu özellikler, turizm işletmelerinde görev alan personelin davranışlarına da önemli özellikler yükler.

Tatil, eğlence, dinlenme, kültür gibi nedenlerle seyahat eden "turist", ağırlama hizmetinin sunulmasını, yarattığı talebin mal ve hizmetlerle karşılanmasını, konaklama tesislerine bazı fonksiyonları yükleyerek oluşturur.

#### Konaklama Tesislerinin Tanımı

Oteller : Asıl fonksiyonları müşterinin geceleme ihtiyacını karşılamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen, en az (20) odalı tesislerdir.

Sınıflandırma : Oteller; lüks (beş yıldızlı) oteller, dört yıldızlı oteller, üç yıldızlı oteller, iki yıldızlı oteller, tek yıldızlı oteller olarak sınıflandırılırlar. (Ekonomi ve Turizm Dergisi, 1987, s.7)

#### Tamamlayıcı Konaklama Tesislerinin Tanımı

Moteller : Yerleşim merkezleri dışında, karayolu güzergâhı veya yakın çevresinde inşa edilen ve motorlu araçlarıyla yolculuk yapanların, konaklama, yeme-içme, araçla-

rın park ihtiyaçlarını karşılayan, en az (10) odalı konaklama tesisleridir.

Tatil Köyleri : Doğal güzellikler içinde ya da arkeolojik değerler yanında kurulmuş, rahat bir konaklama yanında, çeşitli spor ve eğlence hizmetlerinin de sağlandığı, en az (50) odalı konaklama tesisleridir.

Pansiyonlar : Konaklama tesisi olarak plânlanıp, inşa edilmiş olan, yönetimi basit, müşteriye yeme-içme hizmeti veren veya müşterinin kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilme imkânları bulunan konaklama tesisleridir.

Kampingler : Karayolu güzergâhları ve yakın çevresinde, kent girişlerinde, deniz, göl, dağ gibi doğal güzelliği olan yerlerde kurulan ve genellikle turistlerin kendi imkânlarıyla geceleme, yeme-içme, dinlenme, eğlence ve spor ihtiyaçlarını karşıladıkları, en az (30) ünitelik tesislerdir.

Apart Oteller : Belgeli bir otel veya işletmesi içinde yer alan, müşterinin kendi yeme ve içme ihtiyaçlarını karşılayabilmesi için gerekli teçhizat ile donatılmış, bağımsız apartman veya villa tipinde konut olarak inşa edilmiş, fakat otel gibi işletilen konaklama tesisleridir.

Oberj, Hostel, Spor ve Avcılık Tesisleri : Bu faaliyetlere yönelik konaklama tesisleri, amacına uygun yerlerde yapılan, en az tek yıldızlı konaklama tesis niteliğini taşıyan tesislerdir.

Sağlık Tesisleri : Kaplıca, içme suyu, deniz, çamur gibi maddeler veya solunum yolu ile ya da mekanik ve elektrikli araçlarla masaj ve beden eğitimi gibi yöntemlerle, insan sağlığını koruma ve tedavi amacı taşıyan uygulamalar-

dan birin ya da birkaçının yapıldığı, belgeli bir konaklama tesisi ile ilişkili olarak kurulacak tesislerdir.

(bkz: Türkiye'deki Konaklama Tesislerinin Kapasitesi. EK II'-de gösterilmiştir.)

Otele gelen müşterilerin konaklama, beslenme vb. ihtiyaçlarını karşılamayı meslek olarak kabul eden, ekonomik ve sosyal bir işletme olan oteller, hizmet sektörü olmanın bazı özelliklerini taşırlar.

#### Otel İşletmelerinin Özellikleri

Otel işletmelerinin temel fonksiyonu, misafir ağırlama gibi kişisel bir hizmet sunma olmasından dolayıdır ki, eğitilmiş personel ihtiyacı, sektörün otelcilik bölümünde özellikle hissedilmektedir. Odalardaki yatakların düzeltilmesi, masaların servise hazırlanması gibi birçok otel hizmetlerinde, insan gücünden yararlanılır. Bütün yıl çalışıp, ayırdığı parasını Türkiye lehinde kullanmış olan bir turistin, en iyi hizmeti istemesi çok doğaldır. Bu yüzden, hizmet sektörünün çok özel bir bölümünü oluşturan otelcilikte, tam ve iyi bir eğitim almamış personelle çalışmanın, sektöre , dolayısıyla ülkeye vereceği zararlar açıktır.

Müşteri, sürekli olarak kaldığı otelden yeni hizmetler bekler. Bu nedenle otel işletmeleri, kendini devamlı olarak yenilemek zorundadır. Bir otelin en iyi reklâmını yapabilecek olan kişi, otelde kalan müşteridir. (Maviş, 1985, s.21)

Otelde bir oda günlük olarak satışa sunulur. Otel, günün 24 saati, haftanın 7 günü, yılın 365 günü hiç ara ver-

meden faaliyet gösterir. Otelde müşteriler dinlenirken veya tatillerini eğlenceli bir şekilde geçirirken, otel personelinin çalışması gerekmektedir. Personelin kişilerle ilişkisi çok fazladır. Yani, otel yönetimiyle olduğu kadar, donatısıyla da müşterilerin ihtiyacına cevap verebilecek nitelikte olmalıdır.

Otel, birbirine son derece bağımlı bölümlerden meydana gelmiş bir işletmedir. XX.Yüzyıldan itibaren oteller, gitgide büyümeye ve gelişmeye başladı. Bu gelişme sonucunda otel sahibinin faaliyetleri tek başına yürütmesi zorlaştığından, çeşitli görevler otel sahibinden alınarak, kendi konularında uzmanlaşmış personele devredildi. Böylece otel işletmelerinde "bölüm kavramı" kullanılmaya başlanmış oldu.

(Kath, s.29)

#### Otel İşletmelerinin Organizasyon Yapısı

Ortalama bir otel, iki ana alana bölünebilir. "kuruluşun cephesi" ve "kuruluşun gerisi" (T.C. Kül.ve Tur.Bak. Eğit.Dai.Başk.Yay.,48, 1983) Odalarla ve müşterinin konforuyla ilgili görevler ilkinde, müşterinin beslenmesiyle ilgili alanlar da ikincisine aittir. Cepheyi ve cephe gerisini destekleyen bölümler; muhasebe, mühendislik, satış-pazarlama ve personel bölümleridir. Bu bölümler gelir getirmekle doğrudan ilgili olmadıkları için, "kadro bölümleri" diye adlandırılırlar. Bütün oteller aynı temel işlevleri yerine getirir ve çoğunda dört temel bölüm bulunur. Bunlar;

- Önbüro,
- Kat Hizmetleri,

- Servis ve Bar,

- Mutfak. (Ana.Üni.A.Ö.F.Yay.Eğit.Mer.Tur.Projesi.)

(Dkz: Modern Otelcilik Zinciri Yönetiminde İletişim ve Organizasyon Çizelgesi EK III'de gösterilmiştir.)

#### Önbüro Bölümü

Otele gelen bir müşterinin ilk müracaat noktası olan ve müşteri ile otel arasındaki bağ ve münasebet merkezi Önbürodur. Müşterinin, otele gelişte, giriş kapısından itibaren kaydı yapılarak, odasına çıkıncaya kadarki ilk teması, otelde kaldığı müddetçe resepsiyon ve danışma ile günlük yaşantısı ve otelden ayrılıştaki oda anahtarının tesliminden sonra çıkış kapısı ve kapıcıya kadarki teması hep Önbüro ile olur. (Sezgin, 1967. s.171)

Önbüro Bölümünü meydana getiren kısımlar iki grupta toplanabilir. Bunlar; Rezervasyon ve Resepsiyondur. Müşterilerin otele girişinden, çıkışına kadar olan kayıt işlemlerini Resepsiyon takip eder. Rezervasyon ise, otel müşterisinin yer ayrılmasına ilişkin işlemlerini yürütür.

#### Kat Hizmetleri Bölümü

Müşteri 24 saatinin 8 saatini yatağında, ya dinlenerek ya da uyuyarak geçirdiğine göre, Kat Hizmetleri Bölümü müşteriye hizmet süresi en uzun olanıdır. (Sezgin, 1967, s.15) Kat Hizmetleri Bölümü, sorumluluğu altındaki alanların temizliğini ve günlük bakımını yapmakla görevlidir.

#### Yiyecek ve İçecek Bölümü

Yiyecek ve içecek satışları bütün oteller için çok



önemlidir ve potansiyel olarak kârlı olabilecek her türlü yiyecek ve içecek imkânlarının araştırılması, otelin başarısı için gereklidir. Yiyecek ve İçecek Bölümü, müşterinin üç tür ihtiyacını karşılamaktadır. Bunlar ; (1) Yiyecek, (2) İçecek ve (3) Servistir. (Lattin, s.100) Otel restoranında mükemmel bir servisle sunulan iyi bir yemek, müşteriyi son derece memnun edecektir. Otelin diğer bölümlerinde servis konusuna, restorandaki kadar önem verilmez. Çünkü, müşterinin otelin diğer herhangi bir bölümünde olduğundan çok daha fazla, restorandaki personelle uzun süreli ilişkisi olur. Bu nedenle, Yiyecek ve İçecek Bölümündeki servis personelinin, sadece işlerinin gereği olarak değil, aynı zamanda müşterilere karşı davranışları açısından da çok iyi eğitilmiş olması gerekir. (Maviş, 1985, s.71)

Servis - Yiyecek ve içecek endüstrisinde servis, hizmet, hizmet etmek anlamına gelir. Yani, yiyecek ve içeceklerin belli kurallara göre ve uygun malzemeyle konuklara sunulması işidir. (Gökdağ, 1989, s.4) Günümüzde servis, kendine özgü incelikleri olan bir sanat halini almıştır. En iyi yemek, kötü bir servisle sunulduğunda, otele bir bütün olarak yansiyacaktır. Yemek ve içki servisi, otellerin çoğunluğunda ikinci ana faaliyet olup, barındırma ve onunla ilgili hizmetlerden daha büyük sayıda personel istihdam edilmesini gerektirir.

Otel odalarının aksine, yemek ve içki servisi otelde kalan müşterilere olduğu kadar, otelde kalmayan müşterilere de satılabilir ve önemli bir hacim oluşturur. Yemek

've içki servisi daha çok nitelikli işgücü gerektirir.(T.C. Kültür ve Turizm Bak. Eğit.Dai.Başk.Yay.,1983)

Oteldeki yemek ve içki servisi faaliyetleri, otel işletmeciliğinin tüm yönlerini kapsayabilecek kadar bilgi ve beceri gerektiren bir konudur.

Servis, mutfak departmanının hazırladığı yemeği, müşteriye takdim eden, servisini yapan departmandır.( AKTİD Dergisi, Ankara, s.18.) Verilen hizmetin disiplinli, aksa-madan yerine getirilmesi, servis personelinin niteliğine bağlıdır. Otelde servis sadece müşterinin istediği yemek ve içkilerin kendisine verilmesi değildir. Bu tip servisleri bazı ileri ülkelerde otomatlarla da yapılmakta, fakat bu yerler fazla rağbet görmemektedir. Çünkü, müşteriler, bir taraftan karınlarını doyururken diğer taraftan eğlenmek, dinlenmek, sosyal ve psikolojik yönlerden de tatmin olmak isterler. (Gürel ve Gürel, 1986, s.36) Otelde restorana gelen misafirlerin bütün sorumlulukları servis personeline geçer. Masalara yerleştirirler, arzularını öğrenip, istediklerini kendilerine en iyi şekilde servis yapmaya çalışırlar.

Servisin üç temel amacı vardır; Misafirlerin arzuladığı yemek ve içkileri usulüne uygun olarak sunmak, müşterileri sosyal ve psikolojik yönden rahatlatmak ve tatmin etmek, işletmeye ve personele mümkün olan en yüksek geliri sağlamak. (Gürel ve Gürel, 1986, s.37)

Müşteri ödeyeceği ücretin karşılığını sadece yiyecek ve içki olarak değil, aynı zamanda hizmet olarak da aldığı için rahatlar. Servisin kötü olması, gecikmesi, müşte-

rilerin sınırlarını bozar. Kötü bir servis işletmeyi de doğrudan etkileyecektir. Çünkü, yemek ve içki servisi işletme yönünden önemlidir. Ekonomik işletme özelliğini de taşıyan otelin amacı, iyi gelir sağlamaktır. Lobi ve bar- da veya bir başka servis bölümünde servisten memnun olan misafirler, zaman buldukça diğer servis bölümlerine de gelirler. Servisin temiz, hızlı ve kaliteli olması, misafirleri işletmeye bağlar. Yani işletmenin başarısı iyi bir servise bağlıdır.

Servis departmanının en önemli kısımları olarak; restoran, barlar, ziyafet salonları, konferans salonu, kahvaltı salonu, oda servisi, diskotek, gece kulübü ve lobidir. Yemek ve içki servisi çok çeşitli konularda bilgi ve beceri gerektirir. Servis çalışması sırasında yapılan hizmetler çeşitlilik göstermektedir. (Kült. ve Turz.Bakan.Ėğit.Dai. Başk.Yay., 1984) Bu yüzden otel işletmesinin önemli bir departmanıdır. İnsana hizmet etmek gerçekten zordur. Bütün insanların yapısının değişik olduğu düşünülürse, servis personelinin görevlerinin yoğunluğu da belirlenir. Servis departmanında verilen hizmetin disiplinli ve aksamadan yerine getirilmesi için, söz konusu departman kendi içinde kadrolaşmıştır. (Turban Turizm AŞ., Servis Tekniği, 1989)

Yemek ve içki servisi, servis personeli için de son derece önemlidir. Servis personeli; servis hizmetini (yiyecek ve içeceklerin) yürüten kişilerdir. Servis personeli diğer işlerde çalışan görevlilere göre farklılık gösterirler. (Sönmez,Ayşe. Şengür Çukurova ve Arkadaşları, 1982,s. 80)

Servis personeli 24 saatlik günün herhangi bir diliminde görev alabilir. Servis personeli gerektiği zaman resmî tatil günlerinde de görev yapabilmelidir.

Servis departmanındaki kadrolar şöyle sıralanabilir:

1. Yiyecek-İçecek Müdürü (Food and Beverage Manager); Otellerdeki mutfak, servis, satın alma, fiyat kontrol, depolama, sipariş fişi kontrol, kalite kontrol bölümleri, yiyecek-ışecek müdürüne bağlıdır. Bu birimlerin sorumluları ile sıkı işbirliği içinde çalışır ve onları denetler. Müşterilerden ve kendine bağlı birimlerden gelen şikayetleri değerlendirmek ve çözümlerini bulmak görevidir.

2. Restoran Müdürü (Maitre D'Hotel); Servisin en yetkili kişisidir. Hem yönetimden, hem denetimden birinci derecede sorumludur. Servis bilgi ve becerisi en üst düzeydedir. Servis ile ilgili bütün işleri organize eder. Menü plânlamasında mutfak departmanı ile ortak çalışır. Personelini eğitir, personelin sorunlarını kendi yetkisi içinde çözüme kavuşturur.

3. Restoran Müdürü Yardımcısı (Head Waiter) ; Bulunduğu salonun sorumlusudur. Her türlü servisi bilir. Kendisine bağlı olarak çalışan garsonların hangi masalara bakaçağını, onlara hangi komilerin yardım edeceğini bilir. Hatta yapan personeli uygun bir şekilde uyarmak, konuk rezervasyonlarını yapmak önemli görevleri arasındadır.

4. Şef Garson (Kaptan) ; Öğle ve akşam yemeklerinin servisi başlamadan, servis personelini denetler. Bir garsonun bir öğünde servis yapacağı masaların tamamına posta denir. Sorumlu olduğu postalara gelen konukların, gerekirse

yemek ve içki siparişini alır. Postalardaki servis akışının düzenliliğini sağlar.

5. Garson A (Chet de Rang) ; Restoranda belli bir postadan sorumlu servis personelidir. Postanın servise hazır olmasını sağlar ve komisinin çalışmasını denetler. Postasının her türlü temizliğini yapar ve yaptırır. Komisini eğitir ve hatalarını düzeltir. Garson, yemek ve içki servisinin her türlüşünü bilir ve yapar. İyi bir garsonun yüzü her baktığımızda aydınlıktır, tebessüm eder. Dil bilme, ölçülü ve saygılı davranma, insan psikolojisinden anlama gibi üstün niteliklere sahip olması gerekir.

6. Komi A (Chef Commis) ; Komilikte en az iki yılını tamamlamış olan komilerden seçilir. Şef komilik garsonluğa geçiş basamağıdır. Komilerin servisten önce saç, sakal, traş, tırmak, uniformalarını kontrol eder. Komilerin tüm sorunları ile ilgilenir.

7. Komi (Bus Boy) ; Servis personeli olmak için ilk basamaktır. Komiler birer öğrencidir. Çalıştığı postanın temizliğini yapar, servis anında boşları toplar, garsonun verdiği talimat ile masaya götürülmesi gerekenleri taşır.

8. Apranti (Bus Boy) ; Restorana yeni alınmış, servise ilişkin bilgi ve becerisi yoktur. Servis araçlarının ve restoranın temizliği ile ilgilenir.

Diğer Servis Görevlileri :

Sipariş Alıcı (Order Taker) : Odasında yemek ya da içki içmek isteyen konuklar, siparişlerini genellikle telefonla verirler. Bu siparişleri telefonla alan kişiye denir. Yabancı dil bilmesi, mevcut yiyecek ve içeceklere ilişkin

bilgisinin olması gerekir.

Oda Servisi Garsonu : Odalara yaptığı servisten ve bu servisin gerektirdiği ön hazırlıktan sorumludur.

Kahveci Güzeli (Coffee Girl) : Lobi ve lokantada kahve ve ikram eden bayan servis görevlisidir.

Şarap Garsonu : Restorandaki içki servisinden sorumludur. Şarap ve öteki içkilerin servisini yapar. İçki cinslerini iyi tanınması ve hangi yemekle hangi içkilerin içilebileceği konusunda konuklara yardımcı olması gerekir.

İyi bir servis yapmak için, otelde servis yapılan yerlerin temizliği, servis araçlarının temizlik ve bakımı, hangi işlerde kullanıldıklarının çok iyi bilinmesi gerekir. Ayrıca, rezervasyon alınması, siparişlerin alınması, yemeklerin kurala uygun olarak servis yapılması, özel davranış biçimlerini gerektirir. Servis usul ve gereçleri, binlerce senenin süzgecinden geçerek, günümüze kadar gelip bu günkü durumunu almıştır. Servis çeşitleri gibi, günümüzde kullandığımız servis araçları da çok uzun yılların deneyimi ve tekniğin ürünleridir. Yemek ve içki hazırlayıp, para karşılığı satmanın tarihi oldukça eskidir.

Bu nedenle, servis elemanındaki bilginin, beceri ile bütünleştirilmiş olması çok önemlidir. Zira, beceri ile desteklenmemiş bir bilginin bu meslekte pek faydası yoktur. Yani kültürlü, öğrenmeye açık, bilgili elemanla, hizmetin gereğince yerine getirilmesinin önemi büyüktür.

#### Turizm Eğitimi

Başarının temel unsurlarından biri, eğitim ve öğretimdir. Tanımı en güç yapılan, ya da tanımlama birliğine

ulaşmada en güçlük çekilen kavramın "eğitim" olduğu söylenebilir. Nitekim, bu güne değin yüzlerce çeşit tanımı yapılmış, giderek "Eğitimin tanımlanması bir salon oyununa, zararsız olmakla birlikte yararsız bir vakit geçirmeye" benzetilmiştir. (Güçhan, 1988, s.1)

"Eğitim, ferdin yaşadığı toplumda, pratik değeri olan kabiliyet, yöneliş ve diğer davranış formlarını edindiği süreçler toplamıdır". (Varış, 1978)

"İnsanın biyolojik bir varlık olarak dünyaya gelişi ile, yaşadığı topluma insan olarak katılması arasındaki köprü eğitimdir". (Alkan, 1977, s.4)

"Yeni yetişen nesilleri toplum hayatına hazırlamak amacıyla, onların gerekli bilgi, maharet ve anlayış kazanmalarına ve kişiliklerini geliştirmelerine yardım etme faaliyetidir". (Alaylıoğlu, Oğuzkan, 1968)

Tanımlama örnekleri çoğaltılabilir. Ancak, hemen tüm tanımlarda ortak olan noktanın "davranış değiştirmesi", "davranış kazandırılması" olduğu dikkati çekmektedir. İnsanı "insan" kılan her türlü bilgi, beceri ve tutumlar eğitim yoluyla kazanılmaktadır. O nedenle, eğitim görme hakkı, her insanın en doğal hakkı olarak kabul edilmiştir. (Gökdağ, s.1) Turizm Eğitimi de, genel eğitimin bir parçasıdır. Bu nedenle, turizm eğitimi genel eğitim içinde değerlendirilmelidir. (Korzay ve Arkadaşları, 1984, s.47)

Turizm olgusunun ve turizm ekonomisinin halka ve öğrenim gören gençliğe öğretilmesi, konusunda bilgili ve kalifiyeli personel ve yönetici için yapılan eğitime "TURİZM EĞİTİMİ" denir. (Korzay ve Arkadaşları, 1984, s.48)

Turizm eğitiminin amaçlarından bazıları ise;

- Turizm sektörüne yetişmiş kalifiye eleman temin etmek,
- Eğitim yoluyla, teorik ve pratik arasında bağlantı kurmak,
- Turizm endüstrisinin gelişmesine katkıda bulunmak,
- Turistik işletmelerde çalışacak olanların, bilgi ve becerileri arttırmak,
- Vatandaşa olumlu bir turizm bilinci yaratmak ve turizm sektöründe çalışanlara meslekî bir formasyon geliştirmektir.

#### Türkiye'de Turizm Eğitimi ve Öğretimi

Turizm endüstrisinde eğitim ve öğretim; toplumsal açıdan, yürütme ve yönetim hizmetlerini gören personelin, buldukları değişik aşamalar bakımından incelenebilir.

Türkiye'de turizm eğitimi ve öğretimi başlıca iki grupta yapılmaktadır:

##### A - Genel Turizm Eğitimi

- a) Yaygın Turizm Eğitimi (Halkın Turizm Eğitimi)
- b) Örgün Turizm Eğitimi (İlk ve Orta Öğr.Kur. )

##### B - Meslekî Teknik Turizm Eğitimi ve Öğretimi

Meslekî düzeyde formasyon veren eğitim ve öğretimin amacı; bir hizmet endüstrisi olarak işgücüne dayanan turizmde verimliliği arttırmak, insanlara doğrudan doğruya hizmet eden kişinin, insancıl özelliklerini geliştirmek, personelin yetki-yetenek ve sorumluluğu arasında denge kurmak, personele karşılaştıkları olayları çözümleyecek, sonuç-



ları kontrol edecek yeteneği vermektir. (Olalı, 1982)

a) Örgün Eğitim

- Turizm Bakanlığı'na ait Eğitim Merkezleri (TUREM)
- Turizm Geliştirme Eğitim Vakfı (TUGEV)
- Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri
- Yüksekokul ve Üniversiteler.

b) Yaygın Eğitim

- Yarı vasıflı elemanlara yapılan eğitim.

Genel Turizm Eğitimi

Yaygın Turizm Eğitimi : Halkın turizm eğitimi konusunda henüz etkin bir çalışma yapılmamaktadır. Her yıl önceden tesbit edilen ay içinde "Turizm Haftası" programları düzenlenmektedir. (Korzay, Meral., Ayseli Usluata, Şükrü Yarcan, Turgut Var., 1984, s.49)

İlk ve Ortaöğretim Kurumlarında Yapılan Örgün Turizm Eğitimi : Bugün Türkiye'deki klâsik ve meslek liselerinin (Ticaret Lisesi, Endüstre Meslek Lisesi gibi...) son sınıflarında haftada bir saat zorunlu Turizm Dersi okutulmaktadır.

Meslekî ve Teknik Turizm Eğitimi ve Öğretimi

Örgün Eğitim , Yükseköğretim Kurulu'na bağlı üniversiteler ile Millî Eğitim Bakanlığı'na bağlı liseler ve ortaokullar akanalıyla yürütülmektedir. Bunlara, özel ve Bakanlığa bağlı kurslar düzeyindeki eğitimi de ekleyebiliriz.

Yükseköğrenim : Turizm eğitimi veren yüksekokullar, ağırlıklı teorik eğitimin verildiği yönetim kademesine ele-

man yetiştiren dört yıl süreli Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulları ile, iki yıl süreli Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokullarıdır.

Dört yıl süreli Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokullarının amacı; çağdaş turizm anlayışına uygun, müşterinin sadece geceyi geçirme değil, başka her türlü ihtiyacını karşılamak üzere, çok çeşitli hizmetler veren modern otel, lokanta vb. turistik yerleri yönetecek personeli yetiştirmektir. (Üniversiteler, Yükseköğretim Programları ve Meslekler Rehberi)

İki yıllık Turizm-Otelcilik Meslek Yüksekokullarının amacı ise; Turizm sektörüne önlisans düzeyinde "ara insan gücü" yetiştirmektir. Otel işletmelerinde iş görme maharetine sahip, beceri kazanmış, yabancı dil bilen, beşerî ilişkilerde etkin elemanlar olarak yetiştirmektir. (T.C. Turizm Bankası Bülteni Araştırmaları, 1988, sayı 20)

(bkz: Faaliyette bulunan Dört Yıllık ve Önlisans Okullarının listesi, EK-IV ve EK-V'de gösterilmiştir.)

Söz konusu okulların programlarının genel çerçevesi Yükseköğretim Kurulu tarafından belirlenmekte, serbest bırakılan dersler okul yönetimince programlanmaktadır.

Yükseköğretim Kurulu'nca, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulları için düzenlenen ve uygulaması zorunlu temel ders programı ile, programda serbest bırakılan 12 saatlik serbest dersler, okul yönetimince programlanmaktadır. (bkz: Serbest Ders Örnekleri İle Dört Yıllık Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulları Programı EK-VI ve EK-VII'- gösterilmiştir.)

04.11.1981 tarih ve 2547 Sayılı "Yükseköğretim Kanu-

nu" ile, Üniversitelere bağlanması kararlaştırılan Meslek Yüksekokulları'nın ders programları da Yükseköğretim Kurulu tarafından hazırlanmakta, programda serbest bırakılan saatler okul yönetimince programlanmaktadır.(Turizm Otelcilik ve Eğitimi Araştırması)

(bkz: Önlisans Okulları Turizm ve Otelcilik Ders Programı EK-VIII'de gösterilmiştir.)

Ortaöğretim: Millî Eğitim Bakanlığı'na bağlı, Türkiye'de dört Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi, 10 Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi, eğitim-öğretim faaliyetlerini sürdürmektedir.

(bkz: EK-IX ve EK-X'da gösterilmiştir.)

Bu okullardaki amaç; Otelcilik ve turizm alanının ihtiyacı olan tüm hizmetleri yürütecek, işi bilfiil yapacak elemanların yetiştirilmesidir.(Özdemir, 1987, s.13)

(bkz: Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri Haftalık Ders Çizelgesi EK-XI'de gösterilmiştir.)

Kurslar düzeyinde; Otelcilik ve Turizm Eğitimi Meslek Kursları, 1968 yılından beri Turizm ve Tanıtma Bakanlığı'na yürütülmekte, Bakanlık kuruluş yasasının ilgili maddesine göre, turizm eğitimine ilişkin çalışmalarını yürütmekte ve bu çalışmalar Bakanlık bünyesinde kurulan "Eğitim Dairesi Başkanlığı" nca yapılmaktadır.

Bakanlığa bağlı olarak çalışmalarını yürüten TÜREK: Beş okul olmak üzere, turizm endüstrisinin çeşitli alanlarında ihtiyaç duyduğu personelin kısa sürede yetiştirilmesini sağlamak amacı ile altı ay süreli temel kurslar açmaktadır.

TÜGEV (Turizm Geliştirme ve Eğitim Vakfı); Devletin merkezî idaresinden ayrı, fakat devletin öncülüğünde, Tür-

kiye'deki, turizm eğitim politikasının yapılmasına yardımcı olmak, kamuoyu eğitiminden, hizmet personeli, yönetici ve eğitimci eğitimine kadar, turizm eğitimine katkıda bulunmak amacı ile 12.01.1985 tarihinde kurulmuştur.

Türkiye'deki Turizm Eğitimi Veren Kurumlar İle Konaklama Sektörü Arasındaki İlişkiler ve Mevcut Durum Karşılaştırması.

Türkiye'deki turizm örgütü ilk olarak 1934 yılında kamu yönetiminde yer almıştır. 1953 yılında "Turizmi Teşvik Yasası" çıkarılmış, 1963 yılından itibaren Beş Yıllık Kalkınma Programlarında hedef, amaç ve stratejiler düzenlenmiş, 1982 yılında da "Turizm Yüksek Koordinasyon Kurulu" teşkil edilmiştir. Ancak, bütün plân ve programlarda hedefler tesbit olunurken, turizm eğitim plânlaması gerçekçi olarak yapılmamıştır. (Korzay, Meral., Aysel, Usluata., Şükrü Yarcan., Turgut Var.,1984, s.174) Nitekim, 1985-1989 yıllarını kapsayan Beşinci Beş Yıllık Kalkınma Plânı'nda, "Turizm Eğitimi" ile ilgili herhangi bir düzenleme, politika ve araç yer almamıştır. Plân ve politika noksanlığı, eğitim faaliyetlerinin yer bakımından durumsal, kalite bakımından el yordamıyla yürütülmesi zorunluluğunu yaratmaktadır.

Turizm Eğitimine ilk kez 1961 yılında Millî Eğitim Bakanlığı tarafından Ankara'da açılan otelcilik okuluyla başlanmıştır. Bugün ise, çeşitli yörelerde olmak üzere, dört yıllık yüksekokul ve iki yıllık meslek yüksekokulu olarak 26, meslek lisesi olarak 14, özel okul ve TUREM tipi eğitim veren beş okul olmak üzere toplam 47 eğitim kurumu, turizm sektörü için insan gücü yetiştirmektedir. Be eğitim kuruluş-

larına 1985 yılı itibariyle 6 okul merkezi ile devreye giren TUGEV katılmıştır.

Bu okullardan, üniversite ve yüksekokulların önümüzdeki üç yıl için üretim kapasitesi 5000, meslek lisesi düzeyinde 3000, TUREM düzeyinde ise 1500'dür. TUGEV-OTEM'in üç yıllık temel eğitim kapasitesi ise 1500'dür. (Dallı, 1988, s.53)

Turizm eğitim kurumlarının bu nicel gelişimiyle birlikte, konaklama sektöründe de belgeli yatak sayısı toplam 5 yıllık dönem içinde artış göstermekte ve 1988 yılında belgeli tesis sayısı 957'yi bulurken, işletme belgeli yatak sayısı 122.306'ya sahip olan Türkiye'nin, önümüzdeki yıllar için olan yatırım belgeli tesis sayısı 1268'i bulurken, yatak sayısı da 218.445 olarak plânlanmıştır. Tüm bu işletme belgeli tesislerde 1988 yılı içerisinde barındırılan ve kaliteli hizmet beklentisinde olan turist sayısı da 1987 oranına göre, 1988'de % 46 oranında artarak, 4 Milyon 173 Bin'e ulaşmıştır. (Hürriyet, 7 Mart, 1989)

Hızla artan yatak kapasitesi karşısında, son dört yılda turizm eğitimi gören öğrenci sayısında % 100 artış olmuştur. Fakat, böylesi bir artış gösteren eğitilmiş eleman iş arıyorken, turizm sektörünün nitelikli elemanı bulamamış olmasıdır. (Hacıoğlu, s.18)

"Turizm sektöründe son yıllarda yaşanan büyük gelişmeye rağmen, turistik tesisler, 1989 yılına 'dağ gibi' eleman açığı ile birlikte giriyorlar. Akdeniz Turistik İşletmeciler Derneği (AKTİD) yetkilileri, 1989 yılı için turizm sektöründe yetişmiş 35 Bin nitelikli elemana ihtiyaç oldu-

ğunu belirterek, bu açığın kapatılmasının mümkün olmadığını kaydediyorlar". (Cumhuriyet, 6 Aralık, 1988)

Diğer yandan da, üniversite düzeyinde beş bine yakın yüksekokul öğrencisi, 3100 civarında da meslek lisesi öğrencisi, kendilerine uygun iş-çalışma imkânları bulamamaktadırlar. (Hacıoğlu, 1986) Türkiye'deki turizm işletmeleri, meslek eğitimi veren bu okulların ya varlığından habersiz, ya da aralarındaki eğitim programlarının farklılığından habersizdir. Bu durumda da üniversite-turizm işletmeleri işbirliği ihtiyacı ortaya çıkmaktadır.

Turizm konaklama sektörünün yöneticileriyle yapılan bazı araştırma örneklerinde ise; eğitim programından ne bekledikleri iki yıllık önlisans düzeyinde turizm sektörüne "ara eleman" yetiştiren Meslek Yüksekokullarının Turizm Programlarından ne beklediklerini, yapılan anketlerle belirtmişlerdir. Bu anket çalışmaları sonuçlarında dikkate değer bir konu ise, 1984 yılında Turizm Bankası'nın gerçekleştirdiği Turizm ve Otelcilik Eğitimi Araştırması'nda ortaya çıkan sonuçlarla, 1987 yılında Marmara Üniversitesi'nden bir araya gelmiş kişiler tarafından gerçekleştirilen benzer bir çalışmanın sonucundaki, değişmeyen öneriler ve isteklerdir. Turizm sektöründeki, özellikle konaklama işletmelerindeki hızlı gelişime rağmen, nitelikli eleman konusundaki öneriler ve istekler, aradaki üç yıla karşın, benzer nitelikler göstermektedir. Bu da, Turizm Eğitimi'nin Türkiye'deki gelişimi konusunda bazı ipuçları vermektedir.

Turizm ve Otelcilik Eğitimi konusunda görüşlerini belirten bir yetkili, "belirli bir sistem yaklaşımı içinde

konunun ele alınarak, temel düzeyden, üst düzeylere çıkabilme olanağı tanıyan bir eğitim modeli oluşturmanın faydalarını açıklayarak, otelcilik mesleğini seçmek isteyen gençler, her türlü görsel araçlarla bilgilendirilmeli ve mesleğe yönlendirilmelidir" diye, görüşlerini şöyle sürdürmüştür. "Yetenekleri farklı olanlar, bir üst düzey eğitime yönelebilmeli ve mutlaka eğitimin uygulamalı kısmı her düzeyde ağırlıklı olmalı ve her eğitim gören kişi en az meslikî bilgi isteyen görevlerde çalışarak, deneyim sahibi olmalıdır." (x), diye de görüşlerini bildirmiştir.

T.C. Turizm Bankası tarafından 1984 yılında Turizm ve Otelcilik Eğitimi Araştırması'nda, turistik işletmelerde eğitilmiş personel istihdamını şöyle ortaya koymaktadır ; Araştırma kapsamına Antalya, İstanbul, Ankara ve TURBAN (Turizm Bankası Konaklama Tesisleri) dahil edilerek, 55 konaklama tesisinden yararlanılmıştır.

- Ankara'daki örneklem kapsamına giren konaklama işletmelerinde, departmanlara göre dört ve iki yıllık yüksek okul personel sayısı : Yönetimde iki, önbüro bir, katlarda, serviste ve mutfakta ise yoktur. Toplam bu okul mezununun sayısı değişik departmanlarda çalışan 1047 personel arasında üç kişi (% 0.3) olarak saptanmıştır.

---

(x) AKER, AVNİ'nin araştırmacıya yazdığı "Otelcilik Eğitimi" konulu mektup., (26.01.1989)

- İstanbul'daki örneklem kapsamına giren konaklama işletmelerinde, departmanlara göre dört ve iki yıllık yüksek- okul mezunu personel sayısı ise; Önbüro 21, katlar üç, yiyecek- içecek bir olmak üzere toplam 2784 personel arasında 30 kişi (% 1) alışmaktadır.

- Antalya'daki örneklem kapsamına giren konaklama iş- letmelerinde, departmanlara göre dört ve iki yıllık yüksekokul mezunu personel sayısı ise; Yönetim bir, önbüro iki, katlar bir, yiyecek-içecek bir, diğerleri üç olmak üzere toplam 671 personel arasında sekiz kişi (% 1) alışmaktadır.

Yöneticilerin % 60'ı, Türkiye'de turizm eğitimi gören personelin meslekî açıdan yeterli olmadığını anket sonuçla- rıyla belirtmişlerdir. Türkiye'de Yüksekokul, Lise, Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından düzenlenen kurslar seviyesinde verilen turizm eğitiminin yeterli olup olmadığı sorusuna % 74,5'i yetersiz cevabını vermişlerdir. (Turizm ve Otelcilik Eğitimi Araştırması, 1984, s.31) Bu araştırmada görüşülen 55 yöneticiden, yaklaşık % 76'sı, eğitim sisteminin iyi işleme- diği ve amaca uygun eleman yetiştirilmediği konusunda birleş- mişlerdir. Bunlardan % 56'sı ise, mevcut eğitim sisteminin düzeltilmesini önermişlerdir.

Anket çalışmalarının sonucunda, tesislerde ihtiyaç du- yulan personeli; önce tesis içinden eleman teminine çalıştıkları, ancak uygun personel yoksa ya da iş çok özel bilgi ve beceri gerektiriyorsa dışarıdan eleman temin ettiklerini be- lirtmişlerdir. Zincir oteller ise, başvuru formlarından ve diğer otellerden tecrübeli elemanları tercih ettiklerini, genel olarak servis personeli için okullara b a ř -



vurmakta olduklarını belirtmişlerdir. (Turizm ve Otelcilik Eğitimi Araştırması, 1984.)

Diğer anket çalışması ise, İstanbul Üniversitesi ve lisansüstü öğrencilerinin İstanbul'daki 88, Marmaris, Fethiye ve Muğla'daki 15 ve 27 TURBAN Otellerinde yapılmıştır.(\*) Türkiye'deki 660 turistik belgeli otelden 250'sinin yöneticilerine örnekleme sistemi ile gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada önbüro, kat hizmetleri, servis, mutfak, ön kasa ve muhasebe personelinin 2 yıllık Meslek Yüksekokulundan gelmesi tercih unsuru olarak belirtilmiştir. (Korzay, 1984,s.81)

Bu konuda Marmara Üniversitesi'nde 1987 yılında yapılan diğer bir araştırma ise, 24 ilimizde Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan belgeli toplam 577 konaklama sektöründen araştırma kapsamına giren 85 turizm konaklama sektöründe gerçekleştirilmiştir. (T.C. Turizm Bankası Turizm Yıllığı,1986)

- Bu araştırmada, 85 konaklama sektöründe toplam oda sayısı 6813, toplam yatak sayısı 13.369 olarak belirlenmiştir. Bu işletmelerde çalışan toplam personel sayısı ise 5.216'dır.

- Araştırma kapsamına giren konaklama sektöründe çalışan 5.216 personelin, 5.032' sinin (% 95.6) turizm eğitimi veren okullardan mezun olmadıkları, ya da turizm eğitimi görmemiş oldukları tesbit edilmiştir.

- Araştırma kapsamına giren konaklama sektöründe çalışan turizm eğitimi görmüş 229 personelden, 22'sinin (% 9.6)

---

(\*) Doç.Dr.Oya Yıldırım ve Engin Türker'in Başkanlığında yapılan bir araştırma. İstanbul Üniversitesi ve Turizm Bankası işbirliği ile.

4 veya 2 yıllık yükseköğretim mezunu, 152'sinin meslek lisesi, 52'sinin TUREM mezunu olduğu saptanmıştır.

- Araştırma kapsamına giren konaklama sektöründeki yöneticiler, (% 91.2) çalıştırdıkları personeli, meslekî açıdan yeterli bulmadıklarını belirtmişlerdir.

- Araştırma kapsamına giren turizm işletmelerinde yöneticilerin tümü, turizm eğitimi veren okullarda, sektörün ihtiyaç duyduğu nitelikli eleman yetiştirilmediğini belirtmişlerdir.

Türkiye'de Eğitim Uzmanları, üniversite ve yükseköğretim çıkışlı öğrencilerin, sektör tarafından istihdam edilmediğini, meslekî ve teknik okulların ise, öğretim kapasitesinin yetersiz olduğunu vurgulamaktadırlar. (Ünal, 1988, s.35)

Turizm Eğitim Alanının Sorunları - Turizm eğitim alanının, bugün içinde bulunduğu sorunlar şöyle sıralanabilir: (Turizm ve Otelcilik Eğitimi Araştırması, 1984; Korzay, 1984; T.C. Turizm Bankası Turizm Yıllığı, 1988)

- Büyük oranda yabancıya hizmet veren bu sektörde çalışacak elemanlardaki, lisan yetersizliği, eğitim sisteminin en önemli eksikliklerinden biri olarak nitelenmektedir.

- Uygulamanın yanı sıra, laboratuvar, ekipman, yayın konusunda da yetersizlikler mevcuttur.

- Mevcut eğitim programlarının, nitelikli ara eleman yetiştirmede yetersizliği vurgulanarak, düzeltilmesi önerilmiştir.

- Okul binaları, amaca uygun bir şekilde düzenlenme-

miştir.

- Okuldan mezun olan kişilerin, pratik bilgiye sahip bulunmadıkları ve bu yüzden de verimli olamadıkları ortaya çıkarılmıştır.

- Mezunlar, teori ile pratik eğitimi birleştirerek yetişmedikleri için, öğrendiklerini uygulamada adapte olamamaktadırlar.

- Personel, endüstrinin çeşitliliğine göre yetiştirilmemektedir. Dolayısıyla, gördükleri sistemden başka bir sistemle karşılaştıklarında bocalamaktadırlar.

- Türkiye'de turizm eğitimi, son teknolojik gelişmelerin ve metodların gerisinde kaldığından, öğrenciler de bunların gerisinde kalmakta, gelişmeleri iş yerinde ilk kez görmektedirler.

- Müşteri ile direkt ilişkide bulunacak departmanlara (önbüro, servis) öğrenci alınırken, fizikî özelliklere de dikkat edilmesinde yarar görülmektedir.

- Eğitimcilerin, son gelişmeler ışığında ve modern yöntemlere göre yeniden eğitilmelerinin önemi büyüktür.

- Turizm eğitimi veren tüm okullara öğrenci alımında titiz davranılmasının gerekliliği ve üniversite düzeyindeki eğitimin merkezî sistemden çıkarılması, önemle üzerinde durulan hususlardır.

- Gerek 2 yıllık, gerekse 4 yıllık eğitim programları, pratik için donatılmış uygulamalı tesislerle entegre olmalıdır.

- Öğrenci stajlarının, ciddi ve amacına uygun olarak gerçekleştirilmediği görülmektedir.

- Branşlaşmanın, sektörün gereksinimleri doğrultusunda veya hiç olmadığı gözlenmektedir.

Turizm eğitimi veren okullarda, eğitim sisteminin sağlıklı bir temele oturtulmamış, iş yaşamıyla bağlantısının kurulamamış olduğu bir gerçektir. Eğitim kurumlarında ders verenlerin, genellikle turizm eğitimi görmemiş olmaları, "eğiticilerin eğitilmesi" sorununu da gündeme getirmektedir. Turizm işletmeleri genellikle alaylı ya da başka deyişle çekirdekten yetişme personeli, deneyimli oldukları için, turizm eğitilmiş personele tercih etmektedirler. Bunun doğal sonucu olarak, turizm sektöründe diplomalı işsizlerin sayısı hızla çoğalmaktadır.

Oysa, sektörle diyalog kurabilmiş bazı ülkelerde (özellikle Orta Avrupa'da), turizm eğitim kurumları, turizm sektörünün itici ve geliştirici bir parçası durumuna dönüşmüşlerdir. İnsanlarımızın turizm sektöründe yüklendikleri görevleri daha etkili ve başarılı yapabilmeleri için, onların meslekî bilgi ve ufuklarını genişleten düşünce, rasyonel karar alma, davranış tutum, anlayış ve alışkanlıklarda olumlu değişimler yapabilecek, beceri ve görgü yeteneklerini arttırmayı amaçlayan bir eğitim plânlamasına ihtiyaç olduğu görülmektedir. Mevcut eğitim ve öğretim programları, endüstrinin gereksinimlerini karşılayamamaktadırlar. (Turizm/ Eğitim Endüstrisi Araştırması, 1989, s.15)

Özellikle sektörün beklentisi ve ihtiyacı, yönetici ile vasıfsız eleman arasındaki görevleri yapabilecek ara insan gücü meslek elemanıdır. Türkiye'nin yakın vadede şiddetle ihtiyaç duyduğu eleman; önbüro, katlar, servis ve mut-

fakta istihdam edilebilecek elemanlardır. (Çökelez, 1989)

Türkiye'de bu ara eleman yetiştirme konusunda, Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yaygın Eğitim Merkezi'nin oldukça büyük bir projesi sürmektedir. Ara insan gücü yetiştirme konusunda, Türkiye'de yaygın eğitim sisteminin bile işe koşulduğu günümüzde, konaklama sektörünün en çok eleman açığının, nitelikli ara insan gücü yetiştirilmesi olduğunu kanıtlar niteliktedir. Turizm alanında ara insan gücünün süratle yetiştirilmesi lüzumuna inanan Yükseköğretim Kurulu ise, 2809 Sayılı Kanun'un 4.Maddesinin sağladığı bütün imkânlardan yararlanmak sureti ile, önlisans kademesine öncelik tanımaktadır. (Korzay, Meral ve Arkadaşları, 1984, s.24) Ara insan gücü konusunda görüşlerini belirten bir yetkili ise (\*) , "AKTİD (Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Derneği) ve Antalya Bölgesinde yaptıkları bir araştırma ve oluşan tablo sonucu, ara kademe eleman eksikliğinin büyük boyutlara ulaştığını" açıklamıştır.

Önlisans kademesinde bulunan 2 yıllık meslek yüksek okullarının Turizm ve Otelcilik Bölümlerinin amaçlarında belirtilen "ara insan gücü" nitelemesine, araştırmanın literatür tarama ve ilgili kişilerle görüşme aşamasında, araştırmacı ortak bir görüşe ve tanıma ulaşamamıştır. "Ara insan gücünü" üst düzey yönetimi ile, vasıfsız personel arasında bulunan yere yerleştirme çabası, araştırmacının or-

---

(\*) ALP, Turgay'in araştırmacıya yazdığı "Ara İnsan Gücü" konulu mektup. AKTİD Yöneticisi, 27.01.1989.

büyük ölçüde karşılayacaklardır. Bunlar, yetiştirilmiş oldukları alanlara hizmet verirken, daha üst kademedeki yöneticiliklere de yükselebileceklerdir. (Korzay ve Arkadaşları, s.24) Bu da gösteriyor ki, eğitim kurumlarının ve konaklama sektörünün hedefleri ortaktır. Ortak bir hedef ise, işbirliğini zorunlu kılar.

Eğitim programı, işletmenin amaçları doğrultusunda düzenlenip, yöneltildiğinde, personelin başarı düzeyinin yükselmesine ve işletmenin verimliliğinin artmasına katkıda bulunur.

Yaşadığımız yüzyıl, insanları, hemen her konuda ve her alanda eskime ve çağdışı kalma sorunlarıyla karşı karşıya bırakmaktadır. Bu durumda, insan yaşamını doğrudan doğruya etkileyen ve yönlendiren eğitim, değişme olgusu ile ilgilenmek zorundadır. Çünkü günümüzde, eğitim ve öğretim başlı başına en büyük ulusal harcamayı oluşturan bir etkinlik alanıdır. (Özdil, 1985, s.2) Bunun yanısıra, eğitim-öğretim süreçlerinin temel işlevlerinden birinin, insana, bir hedefe giriştiği mücadelede gereksindiği bilgi, görgü, davranış biçimi ve benzeri desteklerin aktarılmasıdır. (Barkan, 1988, s.25) Yani gelişme ve değişme, herşeyden önce insanın, düşünce, davranış ve eylem düzeyinde gelişip değişmesiyle doğru orantılı olduğundan, bu süreç düşünsel ve davranışsal gelişme ve değişmeyi sağlayan eğitim süreciyle doğrudan ilgili ve ilişkilidir. (Özdil, 1986. s.1) Buna bağlı olarak, eğitimde program kavramını, öğretim süreci içinde dağılımını gösteren bir liste olma anlamını çoktan aşmıştır. (Üstün-oğlu, 1987, s.35)

Analiz için, öğrenmenin gerçekleştirilmesi ve bireyde istenen davranış değişikliğinin sağlanabilmesi açısından bireyde, ulaşılabilecek davranışın, bilgi, beceri ya da tavır ve tutum düzeyinde, ne tür bir değişiklik oluşturulacağı göz önünde bulundurularak yapılan "aşamalı sınıflandırma" önemlidir. (Ertürk, 1984, s.63) Bunlar, "bilinçsel amaçlar"; bireyde bilgi türünde bilgilerden doğan zihinsel süreçlerle ilgili davranış değişikliği oluşturacak amaçlardır. (Üstünoğlu, 1987, s.40) Bilginin öğretilmiş olması, hem kendinden sonra yer alan diğer basamaklardaki davranışların kazanılması için, hem de diğer alanlarda yer alan tutumların ve hatta motor becerilerin kazanılması için temel oluşturmaktadır.

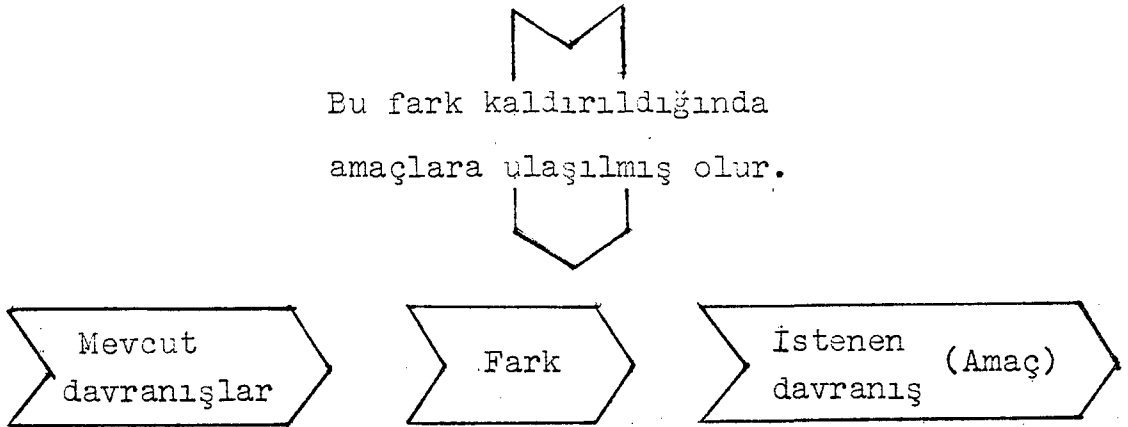
Bireyin geliştirdiği duygu ve değerlerle ilgili ve tutum türünde davranış değişikliği oluşturacak amaçlar ise, "duygusal alandaki" amaçlardır. Bireyin, başkalarının davranışlarını, olayları ve nesnelere gözlemesini kapsamaktadır. Gözlediği davranışa tepki göstermesidir. Tutum, inanç ve takdir etme bu aşamada oluşur. (Üstünoğlu, 1987. s.41)

Psikomotor alandaki amaçlar, bireyin kas ve zihin koordinasyonu ile yaptığı, beceri türünde davranış değişikliği oluşturacak amaçlardır. Bu alandaki amaçlar, temelde gözlenebilir fizikî davranışlardan oluşur. Bireyin, duyu organları aracılığıyla, bir olayı, nesneyi ya da davranışı tanımasıdır. (Ertürk, 1984, s.72)

Zamana ve yöreye duyarlı olan eğitim; çağlar boyunca birçok evreler geçirmiştir. Her evre, çağın gelişen kültürü içinde evrimleşmiş ve giderek toplumların önemli ve

Bu çerçevede eğitim program kavramı; bireyin herhangi bir eğitim aşamasında, davranışlarında istenen değişiklikleri gerçekleştirmek üzere, gerek okul içinde, gerek okul dışında yapılacak etkinliklerin düzenlenip, değerlendirilmesine yönelik tüm çabaları kapsamaktadır. (Varış, 1978, s.20)

Kaynağı bilimsel olgu ve araştırmalar olan eğitim amaçları, örgün eğitim çalışmalarının dayanağını oluşturmaktadır. Eğitim amaçları, okulun görevini, belirleyeceği gibi içeriğin seçimine yardım eder, değerlendirmeye temel oluşturur ve program geliştirmeye olanak verir. Davranış değişikliğini dile getirecek şekilde belirlenen amaçlar, değişik biçimlerde düzenlenebilir. (Hakan, 1984, s.85) Millî Eğitimin amaçları, okulun amaçları, dersin amaçları ve konunun amaçları şeklinde, her kademe açısından amaçlar saptamak mümkündür. Günlük dersin amaçları birleşerek dersin genel amaçlarını, dersin amaçları birleşerek programın genel yapısını ortaya çıkartabilir. Amaçların, anlaşılır ve uygulanır bir şekilde açık ve ayrıntılı olarak saptanabilmesi, ancak eğitim sistemi ile yetiştirilmek istenen elemanda aranan özellikleri analiz etmekle mümkündür.



Şekil 1. Mevcut ve istenen davranışlar arasındaki fark.



vazgeçilmez kurumu olmuştur. Amaç ve felsefesine göre değişiklik arzeden eğitim, çeşitli biçimlerde sınıflandırılmıştır. Bunlardan genel kabul görmüş olanlardan biri de "Meslekî Eğitim" dir. Turizm Eğitimi de bu türün içindedir. Bu tür eğitimin temel ögesi, kişinin içinde bulunduğu toplumun istediği veya ihtiyaç duyduğu alanlarda üretken olabilmesi için, ona beceri ve bilgilerin kazandırılmasıdır. (Ece, 1987, s.1)

Kimin için, kimi, kim, neyi, ne kadar ve nasıl öğretecektir ? Dikkat edilecek olursa, üç şahıs var : Birincisi, üretken işgücünü isteyen sektör; ikincisi, bu sektörde çalışmak için yetiştirilen öğrenci; üçüncüsü, bu öğrenciyi yetiştirecek öğretmen... Diğer ikisi ise tekniktir. Nelerin kazandırılmasını gerektiren hususlar, eğitim programları; ötekisi de, öğretim biçimidir. Birşeyin öğretilmesi ya da kazandırılması sözkonusu olduğunda, bu beş husus, koordineli bir şekilde ele alınmalıdır. Ama bu araştırma için önemli olan, NELERİN öğretilmesidir. Bir diğer deyişle, görev tanımlarıdır.

Türkiye'de turizmin ilerlemesinde başarının büyük bir bölümü, Turizm Meslek Yüksekokullarının etkinliğine, bunların mezun ettiği turizm kadrosunun kalitesine bağlıdır. (Korzay ve Arkadaşları, 1984) İki yıllık Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksekokullarının, "ara insan gücü" yetiştirdiği emek-yoğun konaklama işletmelerinde, en çok işgücünün istihdam edildiği ve iletişim sorunlarının en yoğun olduğu bölüm, yiyecek ve içeceklerin servisi departma-

'nıdır. (x)

Yiyecek ve içecekten oluşan bütün içerisinde servis; temel kurallara uyma, bilgiyi beceriyle birleştirme, olaylara anında intibak edebilme ve kişisel yaratıcılığını gösterebilme oranında daha da anlam kazanacaktır. (Yılmaz, 1988, s.7) Müşteri sadece bir sofranın güzelliğinden değil, aynı zamanda servis personelinin maharetli çalışmasından da zevk alır. Eğitilmiş kalifiye bir servis elemanı, istenmeyen bir yemeği, iyi bir prezante ve servisle müşteriye kabul ettirebilir. Ama, çok iyi bir yemeği, kötü bir servisle asla kabul ettiremez. Yemeğin amacı hangi nedenle olursa olsun, servis elemanının amacı; davranışı, dış görünüşü, içten gelen bir hizmet anlayışıyla, yemek yiyenlere anlamlı bir katkıda bulunmaktır. Bu katkı, ancak başarılı bir servis elemanı tarafından sağlanabilir. Servis elemanının bilgili olması, neyi, ne zaman, nasıl yapacağını bilmesi gerekir. (Servis Personeli Yetiştirme Kursu, 1989)

Nelerin öğretilmesi istenildiğinin saptanması amacıyla, "KİMİN İÇİN" sorusunun muhatabı olan sektörün görüşleri gereklidir. Bunun için, "Meslekî Danışma Kurulları" oluşturulmuştur. Bu kurullar, sektörün adına, sektör için istedikleri meslek elemanı niteliği ile tanımlamışlardır. Kazandırılacak bilgi ve becerileri bir sistem veya biçim halinde programlaştırmışlardır. Bunun için yapılmış araştırmalardan

---

(x) Doç.Dr.Ahmet AKTAŞ, Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Öğretim Üyesi ile yapılan "Servis Elemanın Eğitimi" konulu görüşme.(Antalya, 6 Aralık 1989)

biri de, ILO (Uluslararası Çalışma Bürosu) tarafından "Kimin için?, neyi?, ne kadar? öğretilecek" temel prensiplerinden hareket ederek, eğitim amaçlı "Meslek Analizi" yapılmıştır. Avrupa'daki turizm eğitimi veren okulların hemen hemen hepsi, temel iskelet olarak ILO'nun tanımlamalarını esas almıştır. Türkiye'ye de daha çok Avrupa'dan turist gelmektedir. Burada "hizmet farklıymış" dedirtmek, hizmetleri sunmamıza engel olunmasına neden olacaktır. (Ece, 1987, s.5)

2634 Sayılı Turizm Teşvik Kanunu'nun 37.Maddesinin A Fıkrasının (2) numaralı bendi hükmüne göre, Kültür ve Turizm Bakanlığı'nca hazırlanan, "Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği" nce, (x) Türkiye'deki otel işletmeleri, dünya standartları düzeyine getirilmiş bulunmaktadır. (Maviş, 1985, s.25)

Türkiye'deki otel işletmelerinin, dünya standartlarına getirilmiş bulunan faaliyetleri için talep ettiği becerili ve bilgili işgücünün yetiştirilmesi için, hangi vasıftaki insanın ele alınıp, işin gerektirdiği yetenekleri kazandırmak için neleri, ne boyutta kazandırmak gereğini saptamakta önemli bir husustur. Meseleyi bir başka deyişle ifade edecek olursak, öğretimin bir diğer sujesi olan bilgi ve becerilerin ağırlıklarınının da saptanması gereklidir. Aksi halde, gereksiz bilgi ve beceri, kişiye iş hayatı için istenen niteliği sağlamaz. Yetersiz bilgi ve beceri de, gereksiz bilgi ve beceriler kadar kişiyi niteliksiz kılar.

---

(x) Resmî Gazete, s.18060 (28 Mayıs 1983)

Yiyecek ve içeceklerin servis hizmetleri, titiz bir çalışmayı ve ihtisası gerektirdiği için, bu alanda istihdam edilecek nitelikli personelin, çalışma hayatına başlamadan önce, yiyecek ve içeceklerin servisini yakından tanımalarını ve gerekli becerileri edinmelerini sağlamak, gereken en önemli çalışma alanını oluşturmaktadır. (Y.Ö.K., Dünya Bankası, 1989, s.12)

Bugün Türkiye'deki konaklama işletmelerine "ara insan gücü" yetiştiren önlisans okullarının, Turizm ve Otelcilik Programlarındaki Servis Dersinin, Uluslararası Çalışma Bürosu'nun belirlediği Otelcilik Mesleklerine İlişkin İş ve Görev Tanımları doğrultusunda düzenlenip düzenlenmediğinin değerlendirilmesi, bu çalışmanın sorununu teşkil etmektedir.

#### Amaç

Bu araştırmanın amacı; konaklama işletmelerindeki nitelikli eleman yetersizliğini aşmak için, sektörün talep ettiği, "ara insan gücü" yetiştirmek üzere önlisans okullarının Turizm ve Otelcilik Öğretim Programlarındaki Servis Dersinin iyileştirilmesi için, gerekli bilgileri toplamak ve bu bilgiler doğrultusunda öneriler hazırlamaktır. Bu temel amaç doğrultusunda, aşağıdaki sorulara yanıt aranmıştır;

- Bu konu ile ilgili görüş ve öneriler nelerdir ?
- Sektörün ihtiyacı olan "ara insan gücü", kavram olarak tanımlanmış mıdır ?
- Önlisans ve üniversite düzeyindeki turizm eğitim kurumlarının amaçları nelerdir ?

- Servis elemanının nitelikleri nelerdir ?
- Servis elemanının görev ve sorumlulukları nelerdir?
- Servis elemanının, istenen niteliklere sahip olabilmesi için, kazandırılacak bilgi, beceri ve tutum düzeyindeki davranışlar nelerdir ?
- "Ara insan gücü" yetiştiren önlisans okulları Turizm ve Otelcilik Programlarının, eğitim-öğretimdeki sorunları nelerdir ?
- Servis alanında, turizm sektörünün işgücü talebini, Turizm Önlisans Okulları Programı karşılayabiliyor mu ?

### Önem

Bu çalışma; ileride yapılacak "ara insan gücü" yetiştirmeye yönelik önlisans okullarının Turizm ve Otelcilik Eğitim Programlarının, düzenlenip, geliştirilmesinde daha dikkatli, bilinçli olmaya ve dolayısıyla binlerce öğrencinin daha nitelikli bir öğrenme kaynağına ve eğitimine kavuşabilmesine olanak tanıyabilir;

- Servis Dersi bazında incelenen program, "ara insan gücü" yetiştirmeye yönelik eğitim-öğretim programlarındaki diğer derslerin düzeltilmesine örnek teşkil edebilir.

- Konaklama işletmelerinin talep ettiği, nitelikli ara insan gücü arayışlarının, eğitim kurumlarından sağlanmasına ışık tutabilir.

- Zaman-insan ve para gücü kaynağının kayba uğramasına olanak tanıyabilir.

- Turizm alanında eğitimden geçmiş bireylerin, baş-

ka sektörlerde istihdam edilme nedenlerini ortadan kaldı-  
bilir.

- Gelecekte yapılacak benzer çalışma ve araştırmalar  
için bir çıkış noktası olabilir.

### Sayıltılar

Bu çalışmada aşağıdaki sayıltılar temel olarak alın-  
mıştır;

- Araştırma yaparken başvuru yazılı kaynaklar,  
geçerli ve güvenilirdir,

- Servis elemanında bulunması gereken nitelikler,  
objektif olarak saptanabilir ve ölçülebilir,

- Servis elemanında bulunması gereken nitelikler,  
eğitim yoluyla kazandırılabilir,

- Uluslararası Çalışma Bürosu'nun (ILO), Otelcilik  
Mesleklerine İlişkin İş ve Görev tanımlamalarını içeren ça-  
lışmasında öngörülen, servis departmanına ilişkin modüler  
sistemin geçerli olduğu varsayılmıştır,

- Türkiye'de "ara insan gücü" yetiştirmeye yönelik  
önlisans okullarındaki Turizm ve Otelcilik Programının, mes-  
lek derslerine ilişkin bir program modelinin geliştirilme-  
diği varsayılmıştır.

### Sınırlılıklar

Araştırma,

- Konu olarak, konaklama sektörüne "ara insan gücü"  
yetiştirmeye yönelik önlisans okullarındaki Turizm ve Otel-  
cilik Programının Servis Dersiyle sınırlıdır.

- Uluslararası Çalışma Bürosu'nun, servis departmanına ilişkin iş ve görev tanımları ile sınırlıdır.

- 1987-1988-1989 yıllarındaki Türk Eğitim Sisteminin durum ve koşulları ile sınırlıdır.

- Önlisans düzeyinde eğitim veren okullardan;

+ Uludağ Üniversitesi Bursa Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otelcilik Programı,

+ Ondokuz Mayıs Üniversitesi Amasya Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otelcilik Programı,

+ Selçuk Üniversitesi Konya Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otelcilik Programı,

+ Uludağ Üniversitesi Balıkesir Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otelcilik Programı,

+ Akdeniz Üniversitesi Antalya Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otelcilik Programı,

ile sınırlıdır.

## Tanımlar

Araştırmada sıkça kullanılan ve anlamı etkileyebilecek terim ve tanımlar aşağıda verilmiştir ;

**Turizm:** Yabancıların seyahat veya devamlı, aslı kazanç elde etmek faaliyeti için yerleşmeye dönüşmemek şartıyla, konaklamalarından doğan ilişkilerin ve olayların bütünüdür.

**Hizmet Sektörü:** İnsanlara herhangi bir konuda hizmet vermek, yani bu sektördeki üretim, adından da anlaşılacağı gibi "hizmet"tir. Hizmet üretmek, insanların işine yarayacak şekilde, onlara yardımcı olmak, onların belirli işlerini halletmek demektir.

**Turist:** Para kazanma amacı olmaksızın, dinlenmek, eğlenmek, sağlık, öğrenim, ibadet, spor, iş, toplantı ile ilişkileri nedeniyle, oturduğu yer dışına geçici olarak çıkan ve tüketici olarak belirli bir süre seyahat edip, en az 24 saat konaklayan ve yeniden yerleşim yerine dönen konuklara denir.

**Servis:** Yiyecek ve içeceklerin belli kurallara göre ve uygun malzemeyle konuklara sunulması işidir.

**Ara İnsan Gücü:** Konaklama tesislerinde önbüro, kat, servis, bar, mutfak vb. bölümlerde günlük doğan eylemleri fiilen yürüten ve temel düzeyden bir üst düzey olan, departman yöneticiliğine yükselebilen kişiler olarak tanımlanabilir.

**Davranışsal Amaç:** Öğrenmenin gerçekleştiğinin kanıtı olarak, öğrencinin yapması gerekenler. Bunlar; "Öğrenme Amaçları" ya da "Özel Amaçlar" olarak da tanımlanır.

**ILO:** Uluslararası Çalışma Bürosu.



## B Ö L Ü M II

### YÖNTEM

Bu araştırma, "kaynak inceleme" (literatür tarama), gözlem ve durum saptamaya (betimsel) dayalı bir çalışmadır.

#### Bilgiler ve Toplanması

Türkiye'de konaklama işletmelerine "ara insan gücü" yetiştiren önlisans okullarının programlarındaki Servis Dersinin, Uluslararası Çalışma Bürosu'nun belirlediği, Otelcilik Mesleklerine İlişkin İş ve Görev tanımlamaları doğrultusunda düzenlenip düzenlenmediği konusunun değerlendirilmesi için, konu ile ilgili olan ve aşağıda gösterilen dört alana ilişkin bilgiler toplanmıştır.

#### 1. Turizm alanına ilişkin bilgiler;

- Turizm sektöründe yer alan işletmelerin sınıflandırılması, turiste ve turizm personeline ilişkin bilgileri,

- Hizmetler olarak, üçüncü tip üretimde yer alan turizm sektörünün emek-yoğun özelliğinden dolayı, insan ilişkilerinin ve eğitiminin önemine ilişkin bilgileri,

- Konaklama işletmelerinin turizm sektörü içindeki yeri, önemi özelliklerine ilişkin bilgileri,

- Konaklama işletmelerindeki servis departmanına

İlişkin bilgileri,

- Turizm literatüründe tanımlanmamış "ara insan gücü" kavramını tanımlamaya ve önemine yönelik çalışmaları, kapsamaktadır.

2. Servis alanına ilişkin bilgiler;

- Servis elemanının niteliklerine, görev ve sorumluluklarına, görevlerini başarıyla yapabilmeleri için gerekli olan yeteneklere ilişkin bilgileri kapsamaktadır.

3. Turizm Eğitimi alanına ilişkin bilgiler ;

- Mevcut turizm eğitiminin bugünkü durumuna,  
- Konaklama sektöründeki mevcut personel içindeki "ara insan gücü" oranına ve sektörün eğitim sistemine yönelik sorunlarına,

- Turizm Eğitimi önlisans düzeyindeki eğitim programlarına ve sorunlarına ilişkin bilgileri kapsamaktadır.

4. Program değerlendirmeye ilişkin bilgiler ;

- Program geliştirmeye temel oluşturan eğitim amaçlarına (bilgi-tutum-beceri) ilişkin bilgileri,

- "Ara insan gücü" yetiştiren, turizm eğitimi önlisans kurumlarının uyguladıkları eğitim programlarına ilişkin bilgileri,

- Uluslararası Çalışma Bürosu'nun, servis departmanının iş ve görev tanımlamalarına ilişkin bilgileri kapsamaktadır.

## Bilgilerin Toplanması

Yukarıda sözü edilen bilgiler, ilgili konularda yazılmış 62 adet kaynak tarama ve konaklama sektöründeki yöneticilerle, turizm önlisans eğitimi veren kurumların müdürleri ile yapılan yüzyüze görüşme ve gözlem sonucu elde edilmiştir.

Bunun yanında AKTİD, TUGEV-OTEM, Boğaziçi Üniversitesi'ndeki Eğitimciler, Turizm Bakanlığı Eğitim Dairesi Müdürü ve diğer ilgililerin yanısıra, turizm eğitim önlisans kurumlarıyla yazışarak, konuyla ilgili bilgiler istenmiştir. Turizm önlisans eğitim kurumlarının sadece beş tanesi, istenilen bilgileri net bir şekilde araştırmacıya vermişlerdir. Toplam 19 adet olan Turizm Önlisans Eğitim Kurumlarından, Marmara ve Boğaziçi Üniversitesi, Turizm İşletmecisi Meslek Elemanı yetiştirdiği için, Bilkent Üniversitesi de özel bir eğitim kurumu olması dolayısıyla, araştırma dışı bırakılmışlardır.

Ayrıca, Yükseköğretim Kurulu - Dünya Bankası Endüstriyel Eğitim Projesi, Turizm Eğitim Kongresi seminer notları, Uluslararası Çalışma Bürosu Otelcilik Mesleklerine İlişkin Modüler Bir Sistemin Geliştirilmesi İş ve Görev Tanımları ile, dört yıllık Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Eğitim Programı, Turizm Otelcilik Meslek Liselerinde uygulanan eğitim programları ve Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayınları, Turizm Projesi bilgi kaynağı olarak incelenmiştir.

## Bilgilerin İşlenmesi

Toplanan bilgiler, program modelinin amaç ögesi göze alınarak, birbirine uyan, yinelenen, farklılık gösteren özellikleri belirterek bir çizelge oluşturulmuş ve öneriler geliştirilmiştir.

## B Ö L Ü M III

### BULGULAR VE YORUM

Bu bölümde, araştırmanın yöntem bölümünde belirtilen kaynaklardan elde edilen, bulgular yer almaktadır. Gerektiğinde bu bulgulara ilişkin yorum yapılmış ve ek kaynaklarla da ilişkilendirilmiştir. Bulguların verilmesinde, araştırmanın amacı başlığı altında yer alan ilk iki soru dışında, soruların sırası dikkate alınmış, ilk iki soruya birinci bölümde sorun başlığı adı altında cevap aranmıştır.

Turizm Yüksek Eğitim ve Öğretimin Temel İlkesi ve Ders Programlarının Dayandığı Temel İlkeler ;

- Eğitim sürecinde kısmen pratik eğitimin ve öğretimin ağırlık kazanması esas kabul edilmelidir. Ayrıca, ders programlarında öğrencinin yetenek ve kişisel isteğine göre geniş bir seçimlik dersler bloku oluşturulmalıdır.

- Turizm eğitim ve öğretimi, öğrenciyi başarılı bir turizm meslek yaşantısına hazırlamalıdır.

- Turizm eğitim ve öğretiminde, öğrenciye gelecekte çalışacağı meslekte başarı sağlamaya katkıda bulunacak, temel ve meslekî bilgiler verilmelidir.

- Öğrencinin işe aktif olarak girmesini sağlayacak bir eğitim ve öğretim sistemi uygulanmalıdır.

- Öğrenciye, meslekî bilgi ve uzmanlığı kazandıracak

eğitim ve öğretime yapmak hedefi izlemelidir.

- Öğrenciye, işletmeleri kapsayan bir eğitim ve öğretim verilmelidir.

- Öğrenciye, çok aşırı olmamakla birlikte, çok yönlü bir çalışma imkânı sağlanmalıdır.

- Eğitim kurumları ile turizm endüstrisi arasındaki ilişkiler, karşılıklı iyiniyet ve açık sözlülükle geliştirilmelidir.

- Turizm eğitiminde, özellikle pratik dersler için başarılı eleman ve yöneticilerden yararlanmalıdır.

- Turizm eğitimi ve öğrenimini oluşturan programlar, nitelik ve nicelik bakımından günün koşullarına göre değiştirilebilecek, dinamik, esnek modeller olarak düşünölmelidir.

I.Bölümdeki Türkiye'deki Turizm Eğitimi Veren Kurumlar İle Konaklama Sektörü Arasındaki İlişkiler, başlığı altında belirtilen sorunlar, bu temel ilkelerin uygulanabilirliğini, sektörün beklentisini ve ihtiyacı olan "ara insan gücü" gereksinmelerini karşılayabilmesi için, sözkonusu eğitim kurumlarının, eğitim-öğretim programlarını bu ölçütlere dayandırmaları gerekmektedir.

"Ara insan gücü" yetiştirmeye yönelik, incelenenokulların eğitim-öğretim programlarından, servis dersinin sektörün ihtiyacı olan elemana, istenen davranışı kazandırıp kazandırmadığı, bundan sonraki araştırma evrelerinde belirlenmiştir. Servis dersi bazında incelenen program, diğer derslerin eğitim-öğretim programı içinde tekrar gözden geçirilmesine örnek teşkil etmektedir.

Servis elemanının sahip olması gereken niteliklerle,

üstleneceği görev ve sorumluluklar için gerekli olan yetenekler göz önünde bulundurularak, servis elemanının eğitim yoluyla oluşturulacak bilgi, beceri ve tutum düzeyindeki davranışları belirlenmiştir.

I.Bölümde Servis başlığı altında belirtilen, servis departmanındaki elemanların incelen kaynaklara göre nitelikleri, görev ve sorumlulukları şöyle sıralanmaktadır;

#### Servis Elemanının Nitelikleri

##### Servis Elemanı;

- Herşeyden önce olumlu olmalı, ters tavırlarının, hizmet etme prensibinin bütün güzelliğini bozacağını bilmelidir,
- Servis anında daima, herhangi bir işarete veya sese karşı hazır bulunmalıdır,
- Konuğun beğenmediği bir yemek üzerinde münakaşa etmemeli ve o yemeği derhal kaldırmalıdır,
- Her şikayeti derhal Maitre d'hotel'e haber vermeli-dir,
- Sürekli olarak gülümsemeli ve konuklar üzerinde olumlu etkiler bırakmalıdır,
- Bir konukla konuşurken, dikkatinin çevresine kaymasına dikkat etmeli ve mümkün olduğu kadar konuğun isteğini dikkatle dinlemelidir,
- İnsan sağlığıyla ilgili bir mesleğinin olduğunu düşünerek, tüm hijyen kurallarına uyması gerekmektedir. Beden ve ruh sağlığı canlı, hareketli, enerjik ve becerikli olmalıdır.

- Pratik, yaratıcı, gerçekçi ve sezgileri kuvvetli olmalıdır,

- Dik durmasını ve giyimine özen göstermesini bilmelidir. İnsanlar yemek yerken, herşeyin belli bir estetiğe sahip olmasını isterler. Bu açıdan, servis elemanının mümkün olduğu kadar estetik ölçülere uygun olması gerekir. Bu branşta özürlülere yer yoktur,

- Konuğun şikayeti karşısında, öncelikle gözden kaçan nokta için özür dilemesini bilmelidir. Konuklarla ilişkisinde kural olarak "müşteri her zaman haklıdır" prensibiyle hareket etmelidir,

- Ekip halinde çalışma isteği duymalıdır,

- Sınırlarına hakim olabilmelidir,

- Çok hafif deodorant veya kolonya kullanmalıdır,

- Hergün sakal tıraşı olmanın ve temiz, kokusuz bir ağzın, servisi etkileyeceğini bilmelidir. Servis öncesi ağız kokusu yapacak yiyecekleri kesinlikle yememelidir,

- İş ayakkabısı ile günlük ayakkabı ayrı olmalı, ter çekmesi ve kaymayı önlemesi yönünden, yün veya pamuklu çorap giymelidir,

- Ayakkabılar ve çoraplar daima siyah ve boyalı; kadın servis elemanında ise, kısa topuklu ayakkabılar olmalıdır.

- Ellerin, devamlı olarak müşterinin gözü önünde olduğu dikkate alınarak, tırnakların muntazam kesilmiş olmasına, özen göstermelidirler,

- Başarılı olmak için, bu mesleği sevmek ve içten yapmak gerekir. İşinin sıkı bir disiplini gerektirdiğini unutmamalıdır. Servis elemanı olmak, disiplinli bir çalışmayı



gerektirir. Sabah servise girmesi gereken servis elemanının gerekçe olmadan, görevi başına gelmemesinin yaratacağı aksaklık, konuğun hoşnut kalmamasına neden olacaktır,

- Servis elemanının güvenilir ve dürüst olmasının, işletmeye olan güveni arttırıcı bir etken olduğunu bilmelidir,

- Yabancı dil bilmeyen bir servis elemanının, meslekte başarılı olmasını düşünmek oldukça güçtür. Turizm olgusunun uluslararası niteliğinden dolayı, bu departmanda yabancı dil önem taşır. Yabancı konuğa, onun lisanı ile seslenebilmek, ona kendi ülkesindeymiş hissini verecektir,

- Bir diğer konu ise, lisan sayesinde, servis esnasında ortaya çıkabilecek birçok olumsuzluğun, kendiliğinden ortadan kalkacağıdır. Onun için, servis elemanının lisan bilmesi, avantajın ötesinde bir zorunluluktur, denebilir. (Yılmaz, 1988, s.9)

- Nezaket ve görgü kurallarına göre hareket etmek, bu mesleğin vazgeçilmez şartıdır. Konuğa karşı kullanılan kelimeler özenle seçilmeli ve ses tonu daima iyi ayarlanmalıdır,

- Sorumluluk almayı bilmelidir.

Servis elemanının sahip olması gereken niteliklerin bir bölümü, elemanın kişisel özellikleriyle ilgili nitelikler olup, diğer bir bölümü ise, servis elemanı adayının meslekî formasyonu ile ilgili niteliklerdir. Kuşkusuz bir servis elemanının, yukarıda sıralanan tüm özelliklere birden sahip olması, ancak iyi düzenlenmiş ve uygulanmış bir eğitim programı ile, turizm personeli adayına kazandırılabilir.

## Servis Elemanının Görev ve Sorumlulukları ;

- Restoran ve ofislerin temizliğini yapabilmelidir,
- Servis araçlarının temizlik ve düzenini sağlamalıdır,
- Servis masalarını ve raflarını kurabilmelidir,
  - + Servis çatal ve kaşıklarını
  - + Tatlı çatal ve bıçaklarını
  - + Çorba, çay ve kahve kaşıklarını
  - + Balık, bıçak ve çatallarını
  - + Servis bıçaklarını
  - + Masa örtülerini
  - + Kül tablalarını

yerleştirmeyi bilmelidir.

- İşletmede, çalışma sistemini belli bir düzen içinde yürütebilir,
- Oda servisini yapabilir,
- Mutfağa yemek siparişini verebilir ve mutfaktan yemek taşır,
- İçecek servisini yapabilir,

Yukarıda belirtilen ölçütler dikkate alınarak; servis elemanında eğitim yoluyla oluşturulmak istenen bilgi, beceri ve tutum düzeyindeki davranışlar, Uluslararası Çalışma Büro'su (ILO)'ya göre, görev tanımları olarak şöyle sıralanmıştır;

Bu sıralama "kimin için" sorusunun muhatabı olan sektörün istediği servis elemanının özelliklerini de ortaya çıkarmıştır.

( bkz. sayfa 41 )

Servis elemanına kazandırılacak bilgi düzeyindeki davranışlar şöyle sıralanabilir ;

- 1- Restoran teçhizatını bilir,
- 2- Teçhizatın çeşitli malzemelerini bilir,
- 3- Çeşitli temizlik malzemelerini bilir,
- 4- Çeşitli temizlik malzemelerinin etkinliklerini bilir.
- 5- Güvenlik standartlarını bilir,
- 6- Masa plânını bilir,
- 7- Servis masası ve rafı için örtü seçmeyi bilir,
- 8- Çeşni (tuz, biber, salça vb.) maddelerini bilir,
- 9- Çeşitli büyüklükteki masa örtüsünü seçmeyi bilir,
- 10- Stoku kontrol etmeyi bilir,
- 11- Malzeme siparişlerini yazmayı bilir,
- 12- Uygun anahtarları bilir,
- 13- Mal ve teçhizat için uygun teslim alıcıları bilir,
- 14- Sipariş edilen yemekleri tanımayı bilir,
- 15- Uygun tabak ve takımları seçmeyi bilir,
- 16- Çeşitli tabak ve alçak tepsi taşıma yollarını bilir,
- 17- Yemeklerin özelliklerini ve bileşimlerini bilir,
- 18- İçecekleri tanımayı bilir,
- 19- Uygun porselen, cam eşya ve diğer teçhizatı seçmeyi bilir,
- 20- Uygun garnitürleri seçmeyi bilir,
- 21- Çeşitli türde sigara ve puroyu bilir,
- 22- Kuruluştaki mevcut olan sigara ve puroyu bilir,
- 23- Servis tarz ve stillerini bilir,
- 24- Çeşitli alkolsüz içecekleri bilir,
- 25- Çeşitli içkilerin yanındaki çerezleri bilir,

- 26- Alkolsüz içecekler için servis stillerini bilir,
- 27- Çeşitli şarap çeşitlerini bilir,
- 28- Çeşitli türde şişeleri açmayı bilir,
- 29- Çeşitli şarapların kalitesini ve niteliğini bilir,
- 30- Şarap servisinin sırasını bilir,
- 31- Yemeklere uygun şarapları bilir,
- 32- Uygun bardakları bilir,
- 33- Şarabın sunulacağı bardakları bilir,
- 34- Kuruluşta mevcut şarapları bilir,
- 35- Çeşitli türde alkollü içeceklerin özelliklerini bilir,
- 36- Alkollü içeceklerin çeşitli servis türlerini bilir,
- 37- Çeşitli mixerleri ve çerezleri bilir,
- 38- Uygun ölçüleri bilir,
- 39- Çeşitli türde büfelerin düzenini bilir,
- 40- Yemeklerle ilgili çeşitli düzenlemeleri bilir,
- 41- Büfelerdeki yemekleri ve garnitürleri bilir,
- 42- Masa dekorasyonlarını bilir,
- 43- Hizmet akışı tekniklerini bilir,
- 44- Çeşitli "kontrol - çek etme" sistemlerini bilir,
- 45- Kuruluşun "kontrol - çek etme" sistemlerini bilir,
- 46- Yerli ve yabancı parayı bilir,
- 47- Çeşitli türdeki özel davetleri plânlamayı bilir,
- 48- Özel davetlere uygun yemek türlerini seçmeyi bilir,
- 49- Yazılı ve sözlü iletişimi kurmayı bilir,
- 50- Uygun bir mültefitlikle karşılama yollarını bilir,

Servis elemanına kazandırılacak beceri düzeyindeki

davranışlar, aşağıdaki gibi sıralanabilir ;

- 1- Temizlik malzemesini seçer ve kullanır,
- 2- Tereyağlı ekmeği hazırlayıp sunar,
- 3- Servis masalarını ve raflarını kurar,
- 4- Servis çatal ve kaşıklarını, tatlı çatal ve bıçaklarını, balık bıçak ve çatallarını, masa örtülerini, kül tablalalarının yerleştirir,
- 5- Çeşitli büyüklükteki masa örtüsünü seçer ve değiştirir,
- 6- Çeşitli türde peçeteyi kullanır,
- 7- Cam eşyaları taşır ve düzenler,
- 8- Bardakları elle ve tepsiyle taşır,
- 9- Masada bulunan unsurları taşır,
- 10- Malzeme siparişlerini yazar,
- 11- Kat servis arabalarını kullanır,
- 12- Tost, kahve ve çay hazırlar,
- 13- İlgili mekanik teçhizatı kullanır,
- 14- Yemek siparişlerini dağıtır,
- 15- Uygun tabak ve takımları seçer,
- 16- Tek elle alçak tepsi ve tabak taşır,
- 17- Kullanılmış takımları bulaşığa götürür,
- 18- İçecek siparişlerini doğru bir şekilde dağıtır,
- 19- Puro ve sigara paketini açar,
- 20- Self-servis takımlarını düzenler,
- 21- Masayı ve çevresini temiz tutar,
- 22- Faaliyetin aksaksız bir biçimde sürmesini sağlar,
- 23- Buzlu su servisi yapar,
- 24- Ekmek servisi yapar,

- 25- Kuveri sipariş edilen yemeklere göre düzenler,
- 26- Yemeğe uygun çeşnileri servis eder,
- 27- Servis edilmeyen yemeği sıcak tutar,
- 28- Gerektiğinde geriden servis masasını hazırlar,
- 29- Cam eşyaları veya porselenleri masaya yerleştirir,
- 30- Garnitürleri masaya yerleştirir,
- 31- Şişe açacaklarını kullanır,
- 32- Çeşitli alkolsüz ve alkollü içecekleri sunar,
- 33- Uygun şarap servis takımını kullanır,
- 34- Şarabı doğru bir şekilde döker,
- 35- Çeşitli bardakları gereğince kullanır,
- 36- Mamulleri uygun şekilde kullanır,
- 37- Konukların yemek siparişlerine ilişkin soruları anlar,
- 38- Konuklarla iletişim kurar,
- 39- Şartlara uygun içecekleri tavsiye eder,
- 40- İçki listelerini kullanır,
- 41- Yiyecek ve içeceklerin fiyatlarını akılda tutar,
- 42- Kabul edilebilir ödeme araçlarını belirler,
- 43- Doğru bir şekilde para bozar,
- 44- Özel düzenlemeleri tavsiye eder,
- 45- Düzenlemeleri yazılı olarak kaydeder,
- 46- Servis sırasını yönetir,
- 47- Hesabı hazırlar,
- 48- Konukların arzularını gerekli yerlere nakleder,
- 49- Uygun karşılama usullerini kullanır,
- 50- Çeşitli türde içki ve çerezleri tanır.

Servis elemanına kazandırılacak, tutum düzeyindeki

davranışlar, şöyle sıralanabilir ;

- 1- İşinde tertipli olur,
- 2- İstekliliği ile işinde başarılı olur,
- 3- Servis elemanı özeni ile dikkati çeker,
- 4- Servis elemanı, titizliğini mesleğinde göstermekten çekinmez,
- 5- Servis elemanı, hizmeti sunmada hünerli olmaktan çekinmez,
- 6- Uyumlu ve zevkli bir ortam yaratarak çalışır,
- 7- Yaptığı işe sorumluluk duygularıyla bağlanır,
- 8- İşbirliği halinde çalışmanın önemine inanır,
- 9- İnsanları sevmenin, çevresindekilerle iyi bir iletişim kurmanın yararlarına inanır,
- 10- Meslekî başarıya ulaşmak için tutarlı, hoş, olgun bir kişiliğe sahip olması gerektiğine inanır,
- 11- Mesleğinde istekli çalışmanın gereğine inanır,
- 12- Konuklara karşı nazik davranmaktan çekinmez,
- 13- Hizmet etmenin, becerikli iş yapabilme ilkesine bağlı olduğuna inanır ve mesleğini sever,
- 14- Kendine güvenir,
- 15- Mesleğinde "hizmet etmeyi" merkez olarak alır.

"Ara insan gücü" nitelemesinden biri olan servis elemanında bilgi, beceri, tutum düzeyinde oluşturulmak istenen davranışlar, yukarıda gösterildiği gibi dile getirilebilir. (ILO, 1988)

Bu araştırmanın amacı NELERİN öğretilmesi olmasına rağmen, kim, neyi, ne kadar ve nasıl öğretiyor soruları da, bu çalışmanın araştırma sınırlılığında yer almaktadır.

Büyük bir hızla gelişen turizm sektörünün ihtiyaç duyduğu, yabancı dil bilen "ara insan gücü" talebine cevap verebilmek amacıyla, önlisans düzeyindeki eğitim veren Turizm ve Otelcilik Programlarının sayısı 20'dir. Türkiye'de turizm önlisans okulları, bu kademedeki öğretime örnek teşkil ederler.

Ancak, Türkiye'de ara insan gücünün ideolojik bakımdan siyasal bir istismar konusu yapılması, ayrıca bu okulların kadro, finansal kaynak, gerekli donatım sağlanmadan açılması, başarıya ulaşma şansını azaltmıştır. (Olalı, 1982) AA Amaçların önceden saptanıp, uygun mekan ve sayıda plânlanarak kurulmadıkları "bir mühür, bir müdür" anlayışıyla kurulduğunu, ders programlarının da derse göre hoca değil de, hocaya göre ders konulabildiği bu eğitim kurumlarımızda, eğitimin amacına ulaşması engellenmektedir. (Bu savların doğruluğu, ders programları verildiğinde açıkça göze çarpacaktır.) İnsanı yetiştiriyoruz ama ne için yetiştirdiğimizi bilmiyoruz. (Korzay ve Arkadaşları, 1984, s.98)

Gün geçtikçe sayıları artan önlisans okullarının, Turizm ve Otelcilik Programlarında, önemli olan eğitimin içeriğidir. Bazı seçkin üniversitelerin önlisans okullarındaki Turizm ve Otelcilik Programlarına bakarsak, iki yıl, dört dönem, beşerden 10 ayı tatile, iki ayı final sınavlarına ve dört haftası vize sınavlarına ayrılır. Öğrencinin 1/3'lük devam etmeme hakkı da hesaba katılırsa, bu iki yılın gerçek öğretim süresi altı aya sığdırılıyor demektir. (Milliyet, 3 Aralık, 1988) Turizm eğitiminde de temel davranış, iyi yönlendirilmiş eğitim ve yapıya uygun yöntem seçimidir. Üniver-



sitelere bağlı olarak yapılan turizm ve otelcilik eğitimine her yıl mekezî sistemle 1700-1900 dolayında öğrenci alınmaktadır. Ancak, eğitim merkezlerinin, uygulama yerine, teorik bilgiye ağırlık vermeleri, turizmcilerin gereksinmelerine karşılık vermemektedir. (Cumhuriyet, 18 Haziran, 1989)

#### Ara İnsan Gücü Yetiştiren Önlisans Okullarının Turizm ve Otelcilik Programları

"Ara insan gücü" yetiştiren önlisans okullarında uygulanan Turizm ve Otelcilik Programları incelendiğinde ise; Araştırmada, 1987-1988 Öğretim Yılı Eğitim Programları ve Servis Dersinin amaçları incelenen Öğretim Kurumları şunlardır :

- 1- Uludağ Üniversitesi, Bursa Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otelcilik Programı,
- 2- Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Amasya Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otelcilik Programı,
- 3- Selçuk Üniversitesi, Konya Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otelcilik Programı,
- 4- Uludağ Üniversitesi, Balıkesir Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otelcilik Programı,
- 5- Akdeniz Üniversitesi, Antalya Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otelcilik Programı,

Uludağ Üniversitesi Bursa Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otelcilik Programı

Turizm ve Otelcilik Programının önbüro, servis, kat hizmetleri gibi "ara insan gücü" yetiştirmeye yönelik;

ÇİZELGE I

1988-1989 ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ

BURSA MESLEK YÜKSEKOKULU TURİZM ve OTELCİLİK PROGRAMI

DERS ÇİZELGESİ

I.Yarıyıl	Ders	Uygulama	Laboratuvar
Turizm Ekonomisi	2	-	-
Genel Turizm	2	-	-
İşletme Matematiği	2	-	-
Yönetim İlkeleri	2	-	-
Yiyecek İçecek Teknikleri	2	3	-
Turizm İngilizcesi	2	3	-
II.Yarıyıl			
Kamu Yönetimi	2	-	-
Turizm Pazarlaması	2	-	-
Genel Muhasebe	2	3	-
Gıda Teknolojisi	3	3	-
Servis Teknikleri	2	2	-
Turizm İngilizcesi	2	3	-
III.Yarıyıl			
Otel Muhasebesi	2	2	-
Otel Yönetimi	2	2	-
Teknik Hizmetler	2	2	-
Servis Teknikleri	2	2	-
İnformasyon Yöntem	2	2	-
Turizm İngilizcesi	2	2	-

ÇİZELGE I - devam

---

IV.Yarıyıl

---

Önbüro	2	2	-
Animasyon ve Rekreasyon Yön- temleri	2	2	-
Bilgisayar Kullanımı	2	2	-
Halkla İlişkiler	2	2	-
Yiyecek-İçecek Kontrolleri	2	2	-
Turizm İngilizcesi	3	3	-

---

- Yüksekokulda yapılan görüşmelerde ilgililer (x) ve programda da belirtildiği gibi diğer bir amaç ise, öğrencileri uygulama bilen ara düzey yöneticiler olarak da yetiştirmektir. (Uludağ Üniversitesi, Bursa Meslek Yüksekokulu 1988-1989 Kataloğu.) Dersler, sektördeki kişiler tarafından verilmekte ve ders amaçlarının onlar tarafından belirlenmekte olduğunu da belirtmişlerdir. Şu aşamada 8 öğretim görevlisi ve sektörden davet edilen kişilerce eğitim ve öğretim sürdürülmektedir.(x)

- 
- (x) Araştırmacının 12 Haziran 1989 tarihinde U.Ü.Bursa Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otelcilik Bölümü Uzmanı Mehmet Emin Söyler ile yaptığı görüşme,
- (x) Araştırmacının 13 Haziran 1989 tarihinde U.Ü.Bursa Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otelcilik Bölümü Öğretim Görevlisi Ziya Keskin ile yaptığı görüşme.

Genelde eğitimciler uygulamalı eğitim görmemişlerdir ve dolayısıyla sektördeki gelişme ve özellikle yabancı endüstri ile ilişkileri zayıftır. Araştırma sırasında meslekî ders kitaplarına rastlanmamıştır. Görüşmeler esnasında, derslerin öğrenciye kazandıracacağı amaçların henüz belirlenmediği belirtilmiştir.

Uludağ Üniversitesi Kataloğunda, "ara insan gücü"nin daha çok yabancı dil bilen ve önbüro, servis, kat hizmetleri gibi meslek bilgisine sahip kişiler olması öngörülmüştür.

- Çizelge I incelendiğinde, de kolayca görüleceği gibi, birinci yarıyılıda Servis, dördüncü yarıyılıda da Önbüro Dersi dışında, "ara insan gücü" yetiştirmeye yönelik, gerekli olabilecek, uygulamaya yönelik meslek derslerinin olmadığı veya bir etkinlik bulunmadığı göze çarpmaktadır.

- Temel teorik dersler, programın ağırlığını oluştururken, davranış geliştirmeye yönelik derslere ağırlık verilmemiştir.

- Ayrıca, meslek eğitimine yönelik derslerin haftalık toplam saatleri en az iki, en çok beş saat olarak belirlenmiş, laboratuvar çalışmalarına yer verilmemiştir.

- Turizm İngilizcesi adı altında verilen dersin, haftada en fazla dördüncü yarıyılıda altı saate çıktığı görülmektedir. Ayrıca, ikinci veya üçüncü bir yabancı dil öğretilmemektedir. Bir öğrencinin, haftada dört veya altı saat İngilizce öğrenebileceği şüpheli olarak görülmektedir.

Ondokuz Mayıs Üniversitesi Amasya Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otelcilik Programı .

Turizm ve Otelcilik alanına "ara insan gücü" yetiştiti-

ren program, beceri kazanmış, yabancı dil bilen, beşerî ilişkilerde etkin eleman yetiştirmeyi amaçlamaktadır.

Eğitim süresi iki yıldır. ÖSS kanalı ile, eşit ağırlıklı puan sistemine göre her yıl 80 öğrenci almaktadır. 1980-1981 yılından beri faaliyetlerine devam etmektedir.

Turizm ve Otelcilik akademik kadrosu 19 öğretim elemanından oluşmaktadır. Programda görev yapan kadrolu, tam gün çalışan 13 öğretim görevlisi ve okutman, altı adet diğer kurumlardan saat başı ücretle derse giren eleman bulunmaktadır.

## ÇİZELGE II

1987-1988 ONDOKUZ MAYIS ÜNİVERSİTESİ

AMASYA MESLEK YÜKSEKOKULU TURİZM ve OTELCİLİK PROGRAMI

### DERS ÇİZELGESİ

I.Yarıyıl	Teo.	Pra.	Br.
Matematik	2	-	-
Muhasebe	4	-	-
İşletme	2	-	2
İktisat	2	-	2
Genel Turizm Bilgisi	2	-	2
Yabancı Dil (İng.Alm.Fran.)	8	-	8
Türk Dili	1	-	1
Atatürk İlkeleri ve İnkılâp Tarihi	1	-	1
Beden Eğitimi	-	1	1
II.Yarıyıl			
Mutfak	4	-	4
Önbüro	2	2	3
Yabancı Dil	8	-	8
Muhasebe	2	-	2

ÇİZELGE II - devam

---

İşletme	2	-	2
İktisat	2	-	2
Halkla İlişkiler	2	-	2
Türk Dili	1	-	1
Atatürk İlkeleri ve İnkılâp Tarihi	1	-	1
Yabancı Dil	3	-	3
Beden Eğitimi	-	1	1

---

III.Yarıyıl

---

Önbüro	2	2	3
Konaklama Muhasebesi	3	-	3
Daktilo Yazışma	2	2	3
Genel Hukuk Bilgisi	3	-	3
Yabancı Dil:	8	-	8
Türk Dili	1	-	1
Atatürk İlkeleri ve İnkılâp Tarihi	1	-	1
Sanat Tarihi	1	-	1

---

IV.Yarıyıl

---

Önbüro	2	2	3
Servis	2	2	3
Daktilo Yazışma	2	2	3
Yabancı Dil	8	-	8
Turizm Mevzuatı	2	-	2
Turizm İstatistiği	2	-	2
İşçi ve İşveren İlişkileri	2	-	2
Türk Dili	1	-	1
Atatürk İlkeleri ve İnkılâp Tarihi	1	-	1
Güzel Sanatlar	3	-	3

---

Amasya Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otelcilik Programı'nın sonunları, staj ve uygulamada odaklaşmaktadır. Bu da ha sonra incelenecek olan diğer yüksekokulların da sorununu teşkil etmektedir. Oysa, yükseköğretim kurumlarının temel amaç ve işlevleri, mesleklerine kolaylıkla uyabilecek bireyleri eğitmektir. (Korzay ve Arkadaşları, s.54)

- Çizelge II'de de temel teorik dersler programın ağırlığını oluşturmaktadır. Birinci yarıyla bakıldığında, Genel Turizm Bilgisi dışında hiçbir meslek bilgisi dersine rastlanmamaktadır. Oysa, I.Bölümde Turizm Eğitimi (Bkz: Sayfa 21 ) başlığı adı altında belirtilen, eğitim kavramında, bilgi, beceri ve tutumların, eğitim yoluyla kazandırılabilmesi belirtilmiş olmasına rağmen, davranış geliştirmeye yönelik derslere ağırlık verilmemiştir. Örneğin; "ara insan gücü" denilen elemanın, sektörün ihtiyaçlarına cevap verebilecek türden, motor beceriler olarak niteleyebileceğimiz, maşaya örtü yayılması, şarabın sunulması gibi; dolu bir tepsinin veya dört tane dolu tabağın taşınmasını, duysal beceriler olarak, müşteriye sunulan üründen gurur duymasını, bilgi düzeyinde, şarabın tadını almada uzmanlaşması gibi davranışlarda değişiklikler, eğitim programı yoluyla gerçekleşmelidir.

- Programdaki II.Yarıyıldan itibaren ise, iki saat teorik, beş saat uygulamalı daktilografi dersi görülmektedir. Bir daktilografi dersi, turizm konaklama sektörüne "ara insan gücü" olarak yetişen bir eleman için ne kadar gereklidir ? Oysa, daktilo yerine bilgi işlem dersi, gelişen teknoloji için önem kazanmaktadır.

- Programların amaçlarında belirtilen "ara insan gücü"

yetiştirmeye yönelik çabalar, ders programlarına bakıldığında, amaca yönelik düzenlenmediğini ortaya çıkarmaktadır.

Selçuk Üniversitesi Konya Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otelcilik Programı

Turizm ve Otelcilik Programının, programa bağlı eğitim elemanı bulunmamaktadır. Yüksekokulda yapılan araştırmalarda ilgililer (x) ğretim görevlilerinin İktisadı ve İdarı Programlar Bölümünden sağlandığını belirtmişlerdir. Eğitimcilerin, program açıldıktan sonra düşünülmesi, sorunun ana kaynağı olarak gösterilmiştir. Programda, ğrencilere staj yaptırabildiklerini, ancak staj döneminin turizm sezonuna rastlamasının, taleplerin karşılanmasını engellemekte olduğunu açıklamışlardır. Bu yüzden, uygulamalar, programda teori ile birleştirilmiş, fakat ayrı gösterilmiştir.

Ders kaynakları, hocaların tavsiye ettiği kitaplarla ya da teksirlerle sağlanmakta olduğu belirtilmiştir.

---

(x) Araştırmacının, 12 Ağustos 1989 tarihinde Selçuk Üniversitesi Konya Meslek Yüksekokulu Müdür Yardımcısı Musa Akgbek ile yaptığı görüşme.



ÇİZELGE III

1988-1989 SELÇUK ÜNİVERSİTESİ

KONYA MESLEK YÜKSEKOKULU TURİZM ve OTELCİLİK PROGRAMI

DERS ÇİZELGESİ

I.Yarıyıl	Teo.	Pra.	Lab.
Genel Ekonomi	3	-	-
İşletme	2	-	-
Muhasebe	3	-	-
Türkiye'nin Turizm Çağı	2	-	-
Ticarî Matematik	3	-	-
Davranış Bilimleri	2	-	-
Temel Turizm Bilgisi	2	-	-
Sanat Tarihi	2	-	-
Türk Dili	1	-	-
Atatürk İlkeleri ve İnkılâp T.	1	-	-
Yabancı Dil	4	-	-
Beden Eğitimi	-	1	-
II.Yarıyıl			
Turizm Ekonomisi ve Pazarlama	3	-	-
İşletme II	2	-	-
Muhasebe II	3	-	-
Kamu Yönetimi	2	-	-
Temel Turizm Bilgisi	3	-	-
Servis ve Mutfak Teknolojisi	2	-	2
M.Yabancı Dil	4	-	-
Yabancı Dil	4	-	2
Türk Dili	1	-	-
Atatürk İlkeleri ve İnkılâp T.	1	-	-
Beden Eğitimi	-	1	-
Müzik	-	1	-

ÇİZELGE III - devam

III.Yarıyıl			
Önbüro	2	-	2
Konaklama Muhasebesi	2	-	-
Genel Hukuk Bilgisi	2	-	-
Yabancı Dil	4	-	2
Türk Dili	1	-	-
Atatürk İlkeleri ve İnkılâp T.	1	-	-
Beden Eğitimi	-	1	-
IV.Yarıyıl			
Önbüro	2	-	2
Servis	2	-	2
Yabancı Dil	4	-	2
M.Turizm İstatistiği	2	-	-
Turizm Mevzuatı	2	-	-
Yabancı Dil	4	-	-
Atatürk İlkeleri ve İnkılâp T.	1	-	-
Türk Dili	1	-	-
Beden Eğitimi	-	1	-

- Çizelge III'de de görüldüğü gibi, diğer programların da ortak noktası olan; programların tümünde yer alan derslerin; meslek bilgisi dersleri ayırımına göre değil de, rastgele sıralanmış olması, hatta alan bilgisi derslerinin bir ve ikinci yarıyıllarda olmaması, uygulamanın teoriyle birleştirilip, göstermelik bir iki saati uygulamaya koymaları, programların ortak noktalarından biri olarak dikkati çekmektedir.

- Konya Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otelcilik Prog-

ramında; Kız Meslek Yüksekokulu, Rektörlük, Eğitim Fakültesi, Fen ve Edebiyat Fakültesi'nden gelmek kaydıyla oluşturulan öğretim elemanı sayısı 23'tür. Bunlardan 4 tanesi öğretim üyesi, 8 tanesi okutman, diğerleri ise öğretim görevlisi olarak derslere girmektedirler.

Uludağ Üniversitesi Balıkesir Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otelcilik Programı

Program Kataloğunda (x) belirtildiği üzere, turizm sektörüne yabancı dil bilen, turistik işletmelerde ön büro, servis, kat hizmetleri gibi eleman talebine cevap verebilmek amacıyla "ara insan gücü" yetiştirmeye yönelmişlerdir.

1980-1981 yılında programa başlamışlardır. Eğitim süresi iki yıldır. Her yıl 60-70 öğrenci arasında kontenjanını doldurmaktadır.

- Meslekî eğitimde temel olan, bireyin üretken olabilmesi için ona beceri ve bilgilerin kazandırılmasıdır. Ama, bir sınıfında 60 ya da 70 öğrenci bulunan bir eğitimcinin, ona bu beceri ve bilgileri nasıl öğretebileceği şüphelidir. Uygulama imkânının ortadan kalkma ya da verimli olamama nedenlerinden biri de çok kalabalık sınıfların bulunmasından kaynaklanmaktadır. Bu, diğer programların da ortak sorunlarından bir diğeridir.

---

(x) Uludağ Üniversitesi Balıkesir Meslek Yüksekokulu Program Kataloğu, 1988/1989.

ÇİZELGE IV

1988-1989 ULUDAĞ ÜNİVERSİTESİ

BALIKESİR MESLEK YÜKSEKOKULU TURİZM ve OTELCİLİK PROGRAMI

DERS ÇİZELGESİ

I.Yarıyıl	Teo.	Uyg.	Lab.
Genel Muhasebe	4	-	-
Genel Matematik	2	-	-
Genel İşletme	3	-	-
Hukukun Temel Kavramları	2	-	-
Genel Turizm Bilgisi	2	-	-
Davranış Bilimleri	2	-	-
Genel Ekonomi	2	-	-
Daktilografi	1	2	-
Yabancı Dil	4	-	-
Atatürk İlkeleri ve İnkılâp Tarihi	1	-	-
Türk Dili	1	-	-
Beden Eğitimi	-	1	-
II.Yarıyıl			
Konaklama Muhasebesi	3	-	-
Servis I	3	1	-
Otel İşletmeciliği	2	-	-
Kat Hizmetleri	2	2	-
Turizm Ekonomisi	2	-	-
Turizm Hukuku	2	-	-
Daktilografi	1	2	-
Yabancı Dil	4	-	-
Atatürk İlkeleri ve İnkılâp Tarihi	1	-	-
Türk Dili	1	-	-
Beden Eğitimi	-	1	-

ÇİZELGE IV - devam

---

III.Yarıyıl

---

Servis	3	1	-
Önbüro Yönetimi	3	1	-
Seyahat Acentaları ve Tur.Öge.	2	-	-
Turizm İstatistiği	2	-	-
Turizm Pazarlaması	2	-	-
Turizm Coğrafyası	2	-	-
Beslenme İlkeleri	2	-	-
Turizm Politikası ve Plân.	2	-	-
Staj Denetleme ve Değ.	2	-	-
Yabancı Dil	4	-	-
Atatürk İlkeleri ve İnkılâp Tarihi	1	-	-
Türk Dili	1	-	-
Beden Eğitimi	-	1	-

---

IV.Yarıyıl

---

Önbüro Yönetimi	3	-	-
İş Hukuku	2	-	-
Yiyecek-İçecek ve Malî Kontrol	3	-	-
Halkla İlişkiler	2	-	-
Bilgi İşlem	2	-	-
Turizmin Güncel Sorunları	2	-	-
Yabancı Dil	4	-	-
Atatürk İlkeleri ve İnkılâp Tarihi	1	-	-
Türk Dili	1	-	-
Beden Eğitimi	-	1	-

---

Akdeniz Üniversitesi Antalya Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otelcilik Programı

Turizm sektörüne önlisans düzeyinde "ara insan gücü" yetiştirmeyi amaçlamaktadır. Eğitim süresi iki yıldır. ÖSS kanalı ile her yıl 70-80 öğrenci almaktadır. Öğretim üyelerinin profili ise, öğretim görevlileri ve sektör elemanlarından oluşmaktadır. Bunlardaniki tanesi öğretim üyesi, 14 tanesi öğretim görevlisi, diğerleri ise sektörden getirtilen elemanlardan oluşmaktadır.

- Okulun sorunları arasında, bir yetkili (x), özellikle üniversite-özel sektör işbirliğinin, gerçekçi bir şekilde gerçekleşmediği ve gelişen teknolojiye uygun, çağdaş bir eğitim verebilmek için çalıştıklarını vurgulamışlardır.

- Eğitimde meslekî ders kitaplarının yetersizliği ve sınıfların kalabalık oluşu önemle belirtilmektedir.

Bunun yanı sıra, öğrencilerin tekrar bir seçme olanağı tanınmadan, direkt ÖSS ile gelmeleri, turizm elemanı anlayışına ters düşmektedir, anlayışı hakimdir.

Akdeniz Üniversitesi Antalya Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otelcilik Programı (bkz: EK-VIII'de verilmiştir.)

Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otelcilik öğretim kurumlarında uygulanan eğitim programları incelendiğinde, benzer ya da farklı yanları ile ortak sorunların yer aldığı görülmektedir.

Program içeriğini oluşturan dersler ;

1. Genel Kültür Dersleri : Bu derslerin bir bölümü

---

(x). Akdeniz Üniversitesi Antalya Meslek Yüksekokulu Müdürü

Prof.Bekir Özer.

"ara insan gücü" olarak yetişen elemana, ortak bir genel kültür ve geniş bir görüş açısı kazandırmayı amaçlayan ve 2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu ile, tüm üniversite öğrencilerinin almak zorunda oldukları; Atatürk İlkeleri ve İnkı-lâp Tarihi, Türk Dili, Yabancı Dil , Beden Eğitimi ve Güzel Sanat Dallarından birini kapsayan derslerden oluşmaktadır.

2. "Ara insan gücü" yetiştirmeye yönelik meslek bilgisi dersleri; her öğrencinin ortak ve zorunlu alması gereken ve kendisine meslek formasyonu kazandıracak dersleri içermektedir. Bu derslerde (önbüro, servis, kat hizmetleri vb.) uygulamada büyük önem taşımaktadır. Öğretim uygulamaları; meslek bilgisi çalışmalarının bir uzantısı olup, öğrencinin sektördeki belli bir departmanına yönelen, bilgi ve becerileri kazandırmaya yönelik uygulamalı çalışmalardır. Bu çalışmaların, sürekli ve gelişen bir süreç olması, öğrencinin seçtiği alanda, yeterli biçimde derinleşmesini sağlayacak öğrenme yaşantılarını kapsayacaktır.

Bu bağlamda ;

- Yukarıda adı geçen "ara insan gücü" yetiştiren yükseköğretim kurumlarında, uygulama ve pratikten yoksun işlenen dersler, çoğunlukla konular itibariyle tek yönlü ekonomik ve pratik disiplinler açısından incelenmektedir.

- Amaca uygun staj yapmaksızın ve uygulamasız bir turizm eğitimiyle mezun olan öğrenci, okulda verilen ile uygulamadaki değişikliklere kendini adapte edememektedir.

- Birkaç yüksekokul haricinde, okulların kuruluş yerlerine dikkat edildiğinde, hemen hemen hepsinin turist akımının ve hizmet ünitelerinin uzağında gelişmekte olduğunu görü-

rüz. Elâzığ Turizm ve Otelcilik, Muğla Turizm ve Otelcilik, Tokat Turizm ve Otelcilik, Amasya Turizm ve Otelcilik gibi örnekleri çoğaltabiliriz.

- Aktif turizm olgusu içinde bulunan merkezlere bağlı meslek yüksekokulları ise, ya şehrin dışında, ya kampüs ve merkezden uzak, ufak barakalardan oluşmuş binalarda eğitim ve öğretimlerini sürdürmektedirler. Bu da, meslek yüksekokullarının uygun ve uygulamalı eğitim yapacak fiziksel yapılardan yoksun olduğunu göstermektedir.

- Rastgele seçilen mekânlardaki okullarda, eğiticinin bilgi paralelinde dersler açılarak, çok dağınık ve düzeyi tartışmaya açık eğitim programları oluşmuştur. Bu düzeydeki ders programları için, genel zorunlu temel dersler ve öneri mahiyetinde turizm dersleri paketi mevcuttur. (Özdemir, 1987, s.26)

- Okulların programlarında dikkati çeken diğer bir konu ise, sektörün istekleri doğrultusunda branşlaşmaya gidilmemesidir. Toplam dört yarıyıldan uzmanlığı sağlayacak ders sayısı üçü geçmezken, toplam ders saati ise ancak beşi bulunmaktadır.

- Klasik turizm eğitimi yerine (teorik-bilgi-staj) öğrenciye sürekli uygulama imkânı sağlayan otel okullarının açılması önemli görülmektedir,

- Genel kültür ve alan bilgisi derslerinin gelişigüzel programlara yansıtılması yerine, insanlarla direkt ilişkide bulunan bu meslek elemanlarına, genel kültür ve alan bilgisi derslerinin uyum halinde verilmesi önem taşıdığından, okulların bu konulara önemle eğilmesi gerekmektedir.



- Tüm öğrencilerin ÖSS puanı ile alınmalarından dolayı, fizikî özellikleri dikkate alınmamaktadır. Oysa hizmet sektöründe görünüş, hizmeti sunma açısından önemlidir.

- Okullar turizm öncelikli bölgelerde açılmalı ve sektörün ihtiyacı doğrultusunda eğitim, nitelik ve nicelik bakımından düzeltilmelidir.

Bulgular bölümünde yer alan önlisans düzeyindeki okulların Turizm ve Otelcilik Programlarındaki servis dersinin amaçları incelendiğinde (x), sektörün ihtiyacı olan "ara insan gücü" nün giderek belirlenmesi zorunluluğu ortaya çıkmıştır.

Araştırma sonucu belirlenen servis dersinin amaçları yorumlanırken, eğitim programlarına ve uygulamalara ilişkin noktalar da göz önünde bulundurulmuştur.

---

(x) Araştırmacının, Temmuz-Ağustos-Eylül-Ekim 1989'da araştırmaya konu olan beş önlisans okulu uzman ve Müdürleri ile yaptığı yazışma ve görüşme sonucu, servis dersinin eğitim-öğretim programı içindeki yeri ve amaçlarının tesbiti belirlenmiştir.

# SÖREV TANIMLARI İLE ÖNİSANS YILASTIRILMASI

ULUSLARARAS  
ALISMA Bİ  
SERVIS ELEMANI  
L5 ve  
ÖNİSANS  
KULLARI  
TNR. VE ÖTELC  
SERVİS  
DEF

TUTUM

Güverden Servis Masasını Hazırlar  
Com. eşyaları ve/ya Bir. Masaya yerleştirir  
Garni eşyaları Masaya yerleştirir  
Siz. Akademi Kuralları Kullanır  
Siz. Akademi Kuralları Kullanır  
Uygun sorup ver. ek. Kuvvetini  
Göz. İşaretleri, Gereğini Kulünlü  
Mantıqları Uygun Bir şekilde Kullanan  
Yemek Sip. İhtiyaçlarını Belirler  
Kuvvetleri İhtiyaçlarını Belirler  
Soruşturulara Uygun cevaplar verir  
Kahvaltı için Ödene Ara. Belirler.  
Düzenli Bir şekilde Tura Bazar  
Özel düzenlemeler, Taziyeler eder.  
Düzenlemeleri, Yüzölçümlerini Kayıtlı Eder  
Servis Siroasını Yönetir  
Masayı Hazırlar  
Uygun Karşılığa vsöllerini Belirler  
Göz. Taziyeler, 4k. Ucu. Taziyeler  
Kuvvetleri Belirler

İsminde belirtilen diğer  
İsminde belirtilen diğer  
Servis elemanları ile birlikte  
Taziyelerini Belirler, Göz. Ucu  
Hiz. Sunumunda Hızlıdır. Ucu  
Uygunluk ve Zorlukları Belirler. Ucu  
Ucu ve Sorumlulukları ile Başlamalıdır  
Ucu Belirli Halden Ucu Belirli Halden İnanır  
İnanır Servis  
Ucu Belirli Halden Ucu Belirli Halden İnanır  
Ucu Belirli Halden Ucu Belirli Halden İnanır  
Ucu Belirli Halden Ucu Belirli Halden İnanır

ÖNİSANS-TNR. VE ÖTELC  
Hizmetin Gecikmeli Matrisi  
Tem. Maddelerini ve Etki  
Lasa. Planını Belirler  
Siz. Maddelerini Belirler  
Ucu Belirli Halden Ucu Belirli Halden İnanır  
Ucu Belirli Halden Ucu Belirli Halden İnanır  
Ucu Belirli Halden Ucu Belirli Halden İnanır  
Ucu Belirli Halden Ucu Belirli Halden İnanır

ÖNİSANS-TNR. VE ÖTELC  
Restoran Tehizatını Belirler  
Lasa. Planını Belirler  
Ucu Belirli Halden Ucu Belirli Halden İnanır  
Ucu Belirli Halden Ucu Belirli Halden İnanır  
Ucu Belirli Halden Ucu Belirli Halden İnanır  
Ucu Belirli Halden Ucu Belirli Halden İnanır

ÖNİSANS-TNR. VE ÖTELC  
Servis Taziyeleri ve Stillerini  
Ucu Belirli Halden Ucu Belirli Halden İnanır  
Ucu Belirli Halden Ucu Belirli Halden İnanır  
Ucu Belirli Halden Ucu Belirli Halden İnanır  
Ucu Belirli Halden Ucu Belirli Halden İnanır

ÖNİSANS-TNR. ÖTELC  
Ucu Belirli Halden Ucu Belirli Halden İnanır  
Ucu Belirli Halden Ucu Belirli Halden İnanır  
Ucu Belirli Halden Ucu Belirli Halden İnanır  
Ucu Belirli Halden Ucu Belirli Halden İnanır

ÖNİSANS-TNR. ÖTELC  
Ucu Belirli Halden Ucu Belirli Halden İnanır  
Ucu Belirli Halden Ucu Belirli Halden İnanır  
Ucu Belirli Halden Ucu Belirli Halden İnanır  
Ucu Belirli Halden Ucu Belirli Halden İnanır

X X

X

X

X

X

X

- Çizelgede görülen, sektörün eğitilmiş nitelikli servis elemanından beklentisi olan, bilgi düzeyinde 50, beceri düzeyinde 46, tutum düzeyinde belirlenmiş 16 davranışsal amaçlardan, sınırlılık kapsamı içine giren önlisans okulları Turizm ve Otelcilik Programının, servis dersinde öğrenciye kazandırılması amaçlanan davranışsal amaçlar ise, bilgi düzeyinde 30, beceri düzeyinde 17, tutum düzeyinde de 10'u bulunmaktadır.

- Ders amaçlarının bilgi düzeyinde yoğunlaşması, okullarda, uygulamalı meslek derslerinin, uygulama alanlarından yoksun, sınıflarda verilmeye çalışılmasından kaynaklanmaktadır. Okul içinde uygulama laboratuvarlarının kurulması ya da otel-okul projelerinin bir an önce uygulamaya konulması gerekmektedir.

- Okulların eğitici kadroları, otelcilik ile ilgili, uygulamayı çok iyi bilen kişilerden seçilmelidir.

- Halen uygulanmakta olan ders programları, çok çeşitli derslerin bulunuşundan ve öğrencinin tüm gününü okulda geçirmek zorunda oluşundan dolayı, öğrenciye mesleki formasyon (servis elemanı gibi) kazandırmaktan uzaklaşmaktadır.

- Haftalık ders dağıtım çizelgesi, yaz stajına çıkacak öğrenciye kolaylık sağlayacak meslek dersleri yönünden yeterli değildir. Çizelgedeki servis dersi amaçları bunu açıkça ortaya çıkarmaktadır. Bu da, öğrencinin başarısız staj yapmasının koşullarını hazırlamaktadır. Bundan dolayı, sektör öğrenciden umduğunu bulamamakta, daha sonra da onu, meslek elemanı olarak kabul etmemektedir. (bkz.sayfa )

- Dersler ve amaçlar, hem dünya otelcilik ve turizm

işletmeciliğinin istediği bilgilerle, hem de Türkiye'nin kendine özgü koşullarıyla bütünleştirilmelidir. Örneğin; yabancı mutfak mamüllerinin yanısıra, konukların çok arzuldıkları, istenen Türk Mutfağının spesiyalleri öğretilmelidir.

- Ders programlarının hemen hiçbirinde estetiğe ve müziğe yer verilmediği görülür. Oysa, yemek müziği yerine ilgisi olmayan bir müzik, konuğu kızdırabilir.

- Çizelgede de görüleceği gibi, teorikte uygun tabak seçmeyi, bardak durulamayı bilen bir ğrenci, meslek elemanı olduğunda, bu tabağın masaya nasıl yerleştirileceği konusunda epey zorlanacaktır.

- Mesleğinde hizmet etmeyi, mesleğini sevmeyi, tertipli olabilmeyi merkez alamayan bir meslek elemanının, tutumları gelişmediğinden dolayı, kendini hiçbir zaman servis elemanı olarak hissetmemesini ortaya çıkarabilir. Bu yüzden, iş psikolojisi ve iletişim derslerinin, meslekî derslerle bütünleştirilmesi yarar sağlayacaktır.

## B Ö L Ü M IV

### SONUÇ

Bu bölümde önce, araştırmanın bir özeti verilecek, daha sonra varılan yargı açıklanacak, son olarak da araştırmanın bulgularına dayanarak yapılan öneriler yer alacaktır.

#### Özet

"Kaynak inceleme", "gözlem ve durum saptama" ya dayalı olarak yapılan bu araştırma; günümüzde, Türkiye'de giderek önem kazanan Turizm Sektörüne, "ara insan gücü" yetiştirilmede; sistemin temel sorunlarından biri olan yetişmiş insan gücü yetersizliğini aşabilmek için; mevcut önlisans düzeyindeki eğitim kurumlarının Turizm ve Otelcilik Programlarındaki Servis Dersinin, Uluslararası Çalışma Bürosu'nun belirlediği Otelcilik Mesleklerine İlişkin İş ve Görev Tanımlamaları doğrultusunda düzenlenip düzenlenmediğinin değerlendirilmesi amacı ile hazırlanmıştır.

Araştırma; I.Giriş, II.Yöntem, III.Bulgular ve Yorum, IV.Sonuç olmak üzere dört ana bölümden oluşmuştur.

Giriş Bölümünde, araştırmanın konusuna temel oluşturulan; 1. Turizmin Tanımı, 2. Turizm Sektörü, 3. Turizm Personeli, 4. Turistin Tanımı ve Temel Nitelikleri, 5. Konaklama Tesislerinin Tanımı, 6. Servis Departmanı, 7. Servis Personeli, 8. Turizm Eğitimi, 9. Türkiye'deki Turizm Eğitimi Ve-

ren Kurumlar İle Konaklama Sektörü Arasındaki İlişkiler ve Mevcut Durum Karşılaştırması ile ilgili kısa kuramsal açıklamalar yapılmıştır.

Çalışma, "ara insan gücü" yetiştiren önlisans düzeyindeki Turizm ve Otelcilik Programlarının iyileştirilmesi amacıyla yapılmıştır.

Bu çalışmanın önemi, servis dersi bazında incelenen program "ara insan gücü" yetiştirmeye yönelik eğitim-öğretim programlarının diğer derslerinin düzeltilmesine örnek teşkil etmektedir.

1987-1988-1989 yıllarındaki Türk Eğitim Sisteminin durum ve koşulları ile sınırlıdır.

Yöntem Bölümünde; araştırmanın nasıl yapıldığı açıklanmıştır. Araştırmanın konusu ile ilgili bilgiler toplam 67 kaynak taranarak ve ilgili kişilerle görüşme ve yazışma sonucu elde edilmiştir.

Bugün "ara insan gücü" yetiştiren ve örneklem olarak belirlenmiş Amasya, Bursa, Balıkesir, Konya ve Antalya'da bulunan önlisans okullarının Turizm ve Otelcilik Programlarında uygulanan eğitim programları, Uluslararası Çalışma Bürosu (ILO)'nun İş ve Görev Tanımlamaları, Uludağ Üniversitesi Bursa ve Balıkesir Meslek Yüksekokulu, Akdeniz Üniversitesi Antalya Meslek Yüksekokulu, Selçuk Üniversitesi Konya Meslek Yüksekokulu, Ondokuz Mayıs Üniversitesi Amasya Meslek Yüksekokulu Turizm ve Otelcilik Programlarında uygulanan Servis Dersinin amaçları ayrıntılı olarak incelenmiştir.

Elde edilen bu bilgiler doğrultusunda, sınırlılık kapsamı içine giren önlisans okullarının Turizm ve Otelcilik

Programlarının Servis Dersi amaçları ile, Uluslararası Çalışma Bürosu'nun servis elemanı için önerilen program modelinin amaç öğeleri göz önünde bulundurularak, birbirine uyan, paralel olan, farklılık gösteren özellikleri belirten bir çizelge, III.Bölümde yer almıştır.

### Yargı

Araştırmanın sonucunda varılan başlıca yargı aşağıdaki gibidir.

Turizm eğitim sisteminin uygulamaya yönelik olmaması (okullardaki laboratuvarların yokluğu, stajların her zaman amaca uygun gerçekleştirilememesi) sonucunda, teorik bilgiler pratiğe aktarılamamakta, bu da iş hayatında bocalamalara neden olmaktadır. Otelcilik, meslek olarak teori ile pratiğin birarada verildiği eğitimi gerektirmektedir. Bu nedenle, ağırlığı beceri ve yeterliliğe dayalı bir eğitim-öğretim programı hazırlama gereği ortaya çıkmaktadır.

### Öneriler

Araştırmanın kendi sınırlılığı içinde elde edilen bulgulara dayanarak geliştirilen öneriler aşağıda sıralanmıştır;

- Turizm konaklama sektöründe karşılaşılan nitelikli "ara insan gücü" yetersizliğini kısa dönemde aşmak için, bu elemanlara kazandırılacak; bilgi, beceri ve tutum düzeyindeki davranışları göz önüne alan, "Konuk Ağırlama Etkinlikleri" yoğunluk kazanmış bir eğitim-öğretim programının, endüstriye dayalı öğrenme/deneyimin (laboratuvar, yönlendirilmiş çalışma, staj, uygulama vb.) kendi içinde bütünleşmiş ve endüstriye yönelik bir çalışma programı ile bütünlüğü sağlayacak şe-

kilde hazırlanmasına olanak sağlayacak öneriler ortaya atılabilir,

- "Ara insan gücü" yetiştiren önlisans eğitim kurumlarının Turizm ve Otelcilik Programları, sektörün gereksinimleri doğrultusunda yeniden gözden geçirilebilir.

- Büyük oranda yabancı bir konuğa hizmet verilen bu sektörde çalışacak elemanlardaki; lisan yetersizliği, incelenen programlarda da görüleceği gibi, eksikliklerin en önemli si olarak nitelenebilir. Bu nedenle, lisan ağırlıklı eğitim sistemi benimsenebilir.

- Meslekî bir dersi vermek, uygulamayı ve uygulamayı bilen eğitimcileri gerektirir. Bu nedenle, eğitimcilerin genelde son gelişmeler ışığında ve modern yöntemlere göre yeniden eğitilmelerine önem verilebilir.

- Önlisans düzeyindeki okulların Turizm ve Otelcilik Programlarının amaçlarında belirtilen "ara insan gücü" tanımı, ortak bir görüş birliğine varılarak, program yeniden oluşturulabilir.

- Turizm eğitimi veren okullar, turizm öncelikli yörelerde açılabilir.

- Turizm ve Otelcilik Programlarına, sektördeki konuk (turist) ile direkt ilişkide bulunacak öğrenci alınırken, öğrencinin fizikî özelliklerine de dikkat edilebilecek bir sınav sistemi geliştirilebilir.

- Turizm ve Otelcilik Programlarında, 70-80 kişilik kontenjanla öğrenci almak yerine, ihtiyaç doğrultusunda daha az fakat daha nitelikli eleman alınarak yetiştirilebilir.

- "Ara insan gücü" yetiştiren ön lisans okulları açıl-



madan önce, okullarda altyapı oluşturulmalı, (sosyal tesisler, laboratuvarlar, otel-okul sistemleri vb.) öğrenciye pratik ile bütünleşmiş bir eğitim ve öğretim sağlanmalıdır. Böylece, eğitim programları pratik için donatılmış, uygulamalı, tesislerle entegre olabilir.

- Önlisans okullarının eğitim-öğretim programı takvimi, turizm sezonunun açılışından sonra bitmesi, öğrencinin staj imkânından gereği gibi yararlanamamasına neden olmaktadır. Bu da, verimin ve talebin düşmesini sağlamaktadır. Bu nedenle, bu okullardaki eğitim-öğretim takvimi yeniden düzenlenebilir.

## E K L E R

## EK-I

## BİR MOTELİN TİPİK PERSONEL YAPISI

ŞUBELER BÖLÜMLER	İDARE		YERLEŞİM		YIYECEK-İÇECEK-SERVİS	
SEVİYE ve SINIFLAR	İdarî Muhasebe	Bakım	Önbüro	Bakım	Restorant	Mutfak
YÖNETİM	İDARİ YÖNETİM		ODA BÖLÜM YÖNETİMİ		Yiyecek-İçecek Müdürü	
YÜKSEK SEVİYE- DE UZMAN ELE- MAN	Kuruluş Yöneticisi	Baş Mühendis	Önbüro	Bakım Uygulayıcı.	Restoran Mü- dürü veya Yiy.-İç.İşl. bakar.	Mutfak Şefi
ORTA SEV. UZMAN EL.	Satınalma Ş. Kat Şefi Katip Mağ.Koruma E.	Mekanik El. Marangoz Bahçıvan Badanacı	Resepsiy. Kasiyer Gece Resp. Yazş.Sekr.	Kat Hezm. Baş sorm. Çamaşırh. baş sorm.	Başgarson Başgarson Yard. Barmen Komi	
TEMEL SEV. UZM.ELM.	Hesap Elem. Depocu Mahzenci Sekreter	Piştirici Tamirci Garajcı	Res.Asist. Kasa Asis. Tlf.Opert.	Hizmetçi veya Çam.	Görevli Garson	Yemek ve Aper. Piştiricileri.
ÖĞRENİM PERİYODU	ÇIRAK		ÇIRAK		ÇIRAK	
VASIFSIZ PERSONEL	Temizlikçi Yardımcı Personel	Bekçi Temizlikçi	Hamal Seyis Haberci Aşansörcü Bekçi	Hizmetçi Temizlikç. Yard.Bayan personel.	Genel Temz. Birimleri	Çaydanlık Tabak Gümüş Temizl. Yard.Elemanl.

## EK-II

## TURİZM KONAKLAMA TESİSLERİ (31-12-1988)

TÜRÜ	SINIFI	YATIRIM BELGELİ			İŞLETME BELGELİ		
		TESİS SAYISI	ODA SAYISI	YATAK SAYISI	TESİS SAYISI	ODA SAYISI	YATAK SAYISI
OTELLER	5 YILDIZ	51	16.047	33.542	20	5.238	10.785
	4 YILDIZ	91	16.452	34.227	34	5.175	10.468
	3 YILDIZ	310	25.349	51.811	113	9.272	27.217
	2 YILDIZ	358	16.653	33.637	281	14.275	18.524
	1 YILDIZ	106	3.795	7.267	251	9.349	17.863
	-	916	78.296	160.484	699	43.309	84.857
MOTELLER	1.SINIF	18	804	1.065	19	1.223	2.453
	2.SINIF	53	1.251	2.436	30	635	1.272
	-	71	2.055	4.041	49	1.858	3.725
TATİL KÖYLERİ	1.SINIF	55	15.890	34.263	21	6.995	18.823
	2.SINIF	12	3.015	6.088	6	533	1.225
	-	67	18.905	40.351	27	7.528	16.048
PANSİYONLAR	-	184	3.304	6.409	117	1.879	3.740
KAMPİNGLER	-	16	1.586	4.587	29	2.833	9.836
OBERJLER	-	1	56	150	13	712	2.369
APART OTELLER	-	-	4	7	6	76	281
ÖZEL BELGELİLER-		13	1.530	2.416	17	719	1.450
T O P L A M :		1.268	105.736	218.445	957	58.914	112.306

TRU	PAZARLAMA MÜDÜRÜ
BAS	MÜDÜR
MÜİSİ	MÜDÜR YARDIMCISI
Bİ	SEKRETER
DE	MEMURLAR
RA	
AS	
KL	
TE	
EL	
MA	
TA	
BO	
İN	
DÖ	
BU	

	SOSYAL FAALİYETLER
SA	SPOR GÖREVLİSİ
SA	BASKETBOL
ME	VOLEYBOL
TE	FUTBOL V.B.
TL	

## EK-IV

TÜRKİYE'DE 1987-1988 EĞİTİM YILINDA FAALİYETTE BULUNAN  
DÖRT YILLIK TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ve OTELÇİLİK YÜKSEKOKULLARININ LİSTESİ

ÜNİVERSİTE	BULUNDUĞU İL	BÖLÜMÜN ADI
Akdeniz Üniversitesi	ANTALYA	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
Çukurova Üniversitesi	ADANA	<u>MERSİN</u> Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
Dokuz Eylül Üniversitesi	İZMİR	<u>AYDIN</u> Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
Erciyes Üniversitesi	KAYSERİ	<u>NEVŞEHİR</u> Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
Bilkent Üniversitesi	ANKARA	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
Gazi Üniversitesi	ANKARA	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
Uludağ Üniversitesi	BURSA	<u>BALIKESİR</u> Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu

## EK-V

TÜRKİYE'DE 1987-1988 EĞİTİM YILINDA FAALİYETTE BULUNAN  
ÖNLİSANS OKULLARININ TURİZM ve OTELCİLİK PROGRAMLARI

ÜNİVERSİTE	BULUNDUĞU İL	BÖLÜMÜN ADI
AKDENİZ	ANTALYA	Turizm Meslek Yüksekokulu
BOĞAZIÇI	İSTANBUL	Turizm Meslek Yüksekokulu
CUMHURİYET	SİVAS	<u>TOKAT</u> Turizm Meslek Yüksekokulu
ÇUKUROVA	ADANA	<u>MERSİN</u> Turizm Meslek Yüksekokulu
DOKUZ EYLÜL	İZMİR	Turizm Meslek Yüksekokulu
EGE	İZMİR	<u>ÇEŞME</u> Turizm Meslek Yüksekokulu
FIRAT	ELAZIĞ	Turizm Meslek Yüksekokulu
GAZİ	ANKARA	<u>BOLU</u> Turizm Meslek Yüksekokulu
HACETTEPE	ANKARA	Turizm Meslek Yüksekokulu
İSTANBUL TEKNİK	İSTANBUL	<u>SAKARYA</u> Turizm Meslek Yüksekokulu
İSTANBUL	İSTANBUL	Turizm Meslek Yüksekokulu
MARMARA	İSTANBUL	Turizm Meslek Yüksekokulu
ONDOKUZ MAYIS	SAMSUN	Turizm Meslek Yüksekokulu
SELÇUK	KONYA	Turizm Meslek Yüksekokulu
SELÇUK	KONYA	<u>NIĞDE</u> Turizm Meslek Yüksekokulu
TRAKYA	EDİRNE	Turizm Meslek Yüksekokulu
ULUDAĞ	BURSA	Turizm Otelcilik Okulu
ULUDAĞ	BURSA	<u>BALIKESİR</u> Turizm Meslek Yüksekokulu
BİLKENT	ANKARA	

(\*) Dağılımlar 1988 ikinci Basamak Sınavı Klavuzuna göre yapılmıştır.

## EK-VI

### SERBEST DERS ÖRNEKLERİ

Haftalık toplam 30 saat içinde Yabancı Dil ders saatlerinin arttırılması mümkündür.

Sosyal Psikoloji	(4)
Toplum Bilimleri	(4)
Hal Oyunları	(4)
Halk Müziği	(4)
Beşerî İlişkiler	(4)
Halkla İlişkiler	(2)
Pazarlama Araştırması	(3)
Konaklama ve Restoran Uygulaması	(4)
Seyahat İşletmeleri Uygulaması	(4)
Makro İktisat	(3)
Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü	(3)
Yöresel Turizm Değerleri	(3)
Boş Zaman ve Rekreasyon Yönetimi	(3)
Bilgi İşlem	(4)
Çalışma Ekonomisi	(4)
Turizmde Tanıtma ve Satış Geliştirme	(4)
Turizm Açısından Uygarlık Tarihi	(3)
Rehberlik	(3)
Turistik Tesislerde Hizmet Arzı ve Yönetimi	(3)
Maliyet Muhasebesi	(4)
Envanter Bilanço	(3)

---

(\*) Temel Derslerin Dağılımı ve Serbest Ders Örnekleri Turizm ve Otelcilik Eğitimi Araştırmalarından alınmıştır.

EK-VII

DÖRT YILLIK

TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK YÜKSEKOKULLARI  
PROGRAMI

A - TEMEL DERSLER

<u>I. YARIYIL</u>	<u>Ders Saatleri</u>
(1) Atatürk İlkeleri ve İnkılâp Tarihi -I-	2
(1) Türkçe -I-	2
Hukukun Temel Kavramları	3
Genel Matematik	3
Genel Ekonomi	4
Yabancı Dil -I-	4
Serbest Dersler	12
	<u>+</u>
	25
<u>2. YARIYIL</u>	
İstatistik	3
İşletme Ekonomisi	3
Genel Muhasebe	4
Turizm Ekonomisi	4
Yabancı Dil -II-	4
Serbest Dersler	12
	<u>+</u>
	30
<u>3. YARIYIL</u>	
(1) Atatürk İlkeleri ve İnkılâp Tarihi-II-	2
(1) Türkçe -II-	2
Ulaştırma Ekonomisi	3



EK VII-devam

Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi	4
Pazarlama	3
Yabancı Dil -III-	4
Serbest Dersler	+ 12
	<hr/>
	30

4. YARIYIL

Konaklama Tesisleri Ekonomisi	4
Uluslararası Eko. ve Turistik İlg.	3
Kamu Maliyesi	3
Personel Yönetimi	4
Yabancı Dil -IV-	4
Serbest Dersler	+ 12
	<hr/>
	30

5. YARIYIL

(1) Atatürk İlkeleri ve İnkılâp T.-III-	2
(1) Türkçe -III-	2
İşletme Finansmanı	3
Turizm Mevzuatı	3
İş Hukuku ve Sos.Güvenlik Hukuku	4
Yabancı Dil -IV-	4
Serbest Dersler	+ 12
	<hr/>
	30

6. YARIYIL

Vergi Sistemi ve Uygulaması	4
Türkiye'nin Turizm Coğrafyası	3
Turizm Pazarlaması	3
Turistik İşletmelerde Fiziksel Plânlama	4

EK VII-devam

Yabancı Dil -VI-	4
Serbest Dersler	+ 12
	<hr/>
	30

7. YARIYIL

(1)Atatürk İlkeleri ve İnk.Tarihi-IV-	2
(1)Türkçe -IV-	2
Turistik Tüketim Analizleri	4
Turizm İşl. Haberleşme Teknikleri	3
Sosyal Turizm	3
Yabancı Dil -VII-	4
Serbest Dersler	+ 12
	<hr/>
	30

8. YARIYIL

Turistik Yatırım Proje Analizi	4
Turizm Politikası ve Planlaması	3
Konaklama Tes.Bütçeleme ve Mali Kont.	4
Yiyecek-İçecek Yönetimi	3
Yabancı Dil -VIII-	4
(*)Serbest Dersler	+ 12
	<hr/>
	30

(1) İsteyen Fakülteler bu dersleri yılda en az otuz ikişer saat olmak üzere, iki sömestreye yayabilir.

(\*) Serbest Dersler, tek program halinde düzenlenecektir.

EK-VIII

ÖNLİSANS OKULLARI TURİZM VE OTELCİLİK DERS PROGRAMI

---

1.YARIYIL

Matematik	2 saat
İktisat	2 saat
İşletme	2 saat
Muhasebe	2 saat
Serbest	18 saat

---

2.YARIYIL

İktisat	2 saat
İşletme	2 saat
Kamu Yönetimi	2 saat
Serbest	20 saat

---

ZORUNLU DERSLER

- Atatürk İlkeleri ve İnkılâp Tarihi
- Beden Eğitimi veya Güzel Sanatlar
- Türk Dili
- Yabancı Dil

---

Ders Programı, Turizm ve Otelcilik Eğitimi Araştırmasından alınmıştır.

## EK VIII-devam

## ANTALYA MESLEK YÜKSEKOKULU

## Turizm ve Otelcilik Programı

TURİZM	I.Sınıf		II.Sınıf	
	1.YY	2.YY	3.YY	4.YY
	Teo.Uyg.	Teo.Uyg.	Teo.Uyg.	Teo.Uyg.
Atatürk İlk.ve				
İnkılâp Tarihi	1	1	-	2
Türk Dili	1	1	1	1
Yabancı Dil	10	10	10	10
Beden Eğitimi.				
veya Güz.San.	1	1	1	1
Matematik	4			
Ekonomi	2	2		
İşletme	2	2		
Muhasebe	6	4		
Kamu Yönetimi		2		
<u>ORTAK DERSLER</u>				
Genel Turizm Bil.				
Temel Turz.Bilgisi ve				
Sosyoloji	4			
Tur.Ek.ve Paz.		3		
Tur.Pol.ve Yat.			2	
Mitol.veArk.Bil.	2			
Anadolu Uygarl.		2	2	
Temel Hukuk		2		
Turizm Hukuku			2	
Daktilografi		3		
İstatistik				4

EK VIII-devam

Konaklama Maliyet Muh.	4	
Çalışma Mevzuatı	2	
Davranış Bilimleri		4

SECMELİ ALAN DERSLERİ (x)

A) Konaklama ve Acenta İşt.	4	4
Kat Hizmetleri	4	4
Önbüro Hizmetleri	2	2
B) Lokanta ve Mutfak İşl.	4	4
Yemek Pişirme	4	4
Servis Bar	2	2

---

33	-	30	3	42	-	40	4
33		33		42		44	

---

(x) Öğrenciler (A) ya da (B) gruplarından birini seçecektir.

(x) Ders Programı Dağılımı Turizm ve Otelcilik Eğitimi Araştırmasından ve Akdeniz Üniversitesi Kataloğundan.

## DÖRT YILLIK ANADOLU OTELCİLİK ve TURİZM MESLEK LİSELERİ

OKULUN ADI	BULUNDUĞU İL
Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	ANKARA
Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	ANTALYA
Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	BURSA
Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	İSTANBUL
Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	İÇEL
Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	MUĞLA
Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	TEKİRDAĞ
Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	BOLU
Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	GAZİANTEP
Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	TOKAT

EK- X

ÜÇ YILLIK OTELCİLİK VE TURİZM MESLEK LİSELERİ

<u>OKULUN ADI</u>	<u>BULUNDUĞU İL</u>
Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	AYDIN (KUŞADASI)
Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	ORDU (PERŞEMBE)
Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	NEVŞEHİR
Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	AYDIN (SÖKE)

---

M.E.B. Özhan, Güner. Ticaret ve Turizm Öğretimi Dairesi Başkanlığı,  
Plân Proje Şube Müdürü

## EK-XI

## ANADOLU OTELCİLİK VE TURİZM MESLEK LİSELERİ

## HAFTALIK DERS ÇİZELGESİ

DERSLER	X.SINIF					XI.SINIF		
	Hazır.	IX.	Res.	Ser.	Mut.	Res.	Ser.	Mut.
	Sınıf.	Sınıf	Böl.	Böl.	Böl.	Böl.	Böl.	Böl.
<b>GENEL BİLGİ DERSLERİ</b>								
Türkçe	-	2	3	3	3	3	3	3
Tarih	-	2	-	-	-	-	-	-
T.C.İnk.T.ve Atatürkç.-	-	1	2	2	2	2	2	2
Matematik	-	2	3	3	3	-	-	-
Fizik	-	2	-	-	-	-	-	-
Kimya	-	2	-	-	-	-	-	-
Yabancı Dil	27	6	6	6	6	8	8	8
Seminer	4	-	-	-	-	-	-	-
Din Kül.ve Ahl.Bil.	-	1	2	2	2	2	2	2
Milli Güvenlik Bil.	-	-	2	2	2	-	-	-
Beden Eğitimi	2	1	2	2	2	-	-	-
<b>Genel Bilgi Dersleri</b>								
Toplamı	37	19	20	20	15	15	15	15
<b>MESLEK DERSLERİ</b>								
Coğrafya	-	2	-	-	-	-	-	-
Turizm	-	1	-	-	-	-	-	-
Turizm Mevzuatı	-	-	-	-	-	2	2	2
Müşteri İlişkileri	-	2	2	2	2	-	-	-



## EK XI-devam

Otel İşletmeciliği	-	-	-	-	-	2	2	2
Daktilografi	-	-	-	-	-	3	3	3
Resepsiyon-Muhasebe								
Teknikleri Bilgisi	-	4	3	-	-	3	-	-
Servis Tekn.Bilgisi	-	4	3	3	3	3	3	3
Yemek Piş.Tek.Bil.	-	4	-	3	3	-	3	3
Kat Hizm.Tek.Bil.	-	4	-	-	-	-	-	-
<hr/>								
Meslek Dersleri Toplamı		21	8	8	8	13	13	13
<hr/>								
BECERİ DERSLERİ								
Resepsiyon Muh.Uyg.	-	-	6	2	2	6	2	2
Servis Uygulaması	-	-	2	6	4	2	6	4
Yemek Pişir.Uyg.	-	-	-	4	6	-	4	6
Kat Hizm.Uygulams.	-	-	4	-	-	4	-	-
Beceri Dersleri Top.	-	-	12	12	12	12	12	12
<hr/>								
GENEL TOPLAM		37	40	40	40	40	40	40
<hr/>								

NOT : Dokuzuncu ve onuncu sınıfların beceri eğitimi; Çalışma Takvimine göre yapılacaktır.

## KAYNAKLAR

- Alkan, Cevat. Eğitim Teknolojisi : Kuramlar, Yöntemler. Yargıoğlu Matbaası . Ankara, 1977
- Alaylıoğlu, Ruşen ve Ferhat Oğuzhan. Ansiklopedik Eğitim Sözlüğü. İstanbul, 1988, s.91
- "Blomm ve Arkadaşları. s.18" (Ülkü Üstünoğlu. Okulöncesi Öğretmenlerinin Uzaktan Öğretim Yöntemi ile Yetiştirilmesine Yönelik Program Modeli . Açıköğretim Fakültesi Yayınları. Eskişehir, 1987, s.40'daki alıntı.)
- Barkan, Murat. Eğitim Amaçlı İletişim ve Videonun İşlevleri: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesinde Örgütsel Uygulama Model Önerisi. Açıköğretim Fakültesi Yayınları, Eskişehir, 1988.
- Barutçugil, İsmail. Turizm İşletmeciliği. Uludağ Üniversitesi Basımevi, Mayıs, 1984, s.38.
- Cumhuriyet Gazetesi, 18 Haziran, 1989, s.3.
- Cumhuriyet Gazetesi, 6 Aralık, 1988, s.7.
- Çoruh, Selahattin. Genel Turizm Bilgisi. Güven Matbaası, Ankara, 1967.
- Çökeçlez, Ömer. "Ondokuz Mayıs Üniversitesi Amasya Meslek Yüksekokulu Müdürünün YÖK/Dünya Bankası Turizm ve Otelcilik Programı Taslak Müfredatına İlişkin Raporu" Mayıs, 1989. (teksir)
- Durakal, Haluk. "Turizm ve Eğitim : Helvayı kim, kimler, na-

- sıl yapacak". TÜRSAB.Eylül, 1986, s.34.
- Dallı, Özen. "Turizm Geliştirme ve Eğitim Vakfı" TC.Turizm Bankası Bülteni.Ankara, 1988, s.18.
- Ertürk, Selahattin. Eğitimde "Program" Geliştirme. Yelkentepe Yayınları, Ankara, 1984.
- Ece, E.Erdem. Konaklama İşletmelerinde İş Tanımları. Akdeniz Üniversitesi. Şubat, 1987.
- Ekonomi ve Turizm Dergisi. Konaklama Tesislerinin Tanımı. Haziran, 1987, s.7.
- Gürel, Mehmet.ve Gülol Gürel. Servis ve Bar. Millî Eğitim Bakanlığı Yayınları. İstanbul, 1986.
- Gökdağ, Dursun. Konaklama Tesislerinde Servis ve Bar Hizmeti. Açıköğretim Fakültesi Yayınları, Eskişehir, 1989.
- \_\_\_\_\_ . Uzaktan Öğretimde Basılı Materyaller. Açıköğretim Fakültesi Yayınları, Eskişehir, 1986, s.1.
- Güçhan, Naci. Konaklama Tesislerinde Çalışanlar İçin Ortak Konular. Açıköğretim Fakültesi Yayınları, Eskişehir, 1989, s.8.
- "Gülückmann, Robert. Fremdenverkehrskunde. Bern, 1935, s.2." (Toskay, 1978, s.3'deki alıntı.)
- Hakan, Ayhan. Program Geliştirmede Amaçların Analizi ve Bir Program Modeli. Anadolu Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi. Cilt:1, Sayı:1, Eskişehir, Eylül, 1984, s.83-113.
- Hürriyet Gazetesi. 7 Mart, 1989. s.4
- Korzay, Meral. "Üniversite Düzeyinde Turizm Eğitim Modeli". Turizm Eğitim Kongresi. Tebliğ ve Tartışmalar. İstanbul,

1984, s.81.

Korzay, Meral,, Ayseli Usluata, Şükrü Yarcan, Turgut Var (ed)  
Turizm Eğitim Kongresi. Tebliğ ve Tartışmalar. İstanbul,  
1984, s.174 (Peköz, Metehan. Üniversite Eğitimi ; Amaç,  
İçerik, Uygulama)

\_\_\_\_\_. (ed) Turizm Eğitim Kongresi. Tebliğ ve Tar-  
tışmalar, İstanbul, 1984, s.24 (Karhan, Kemal. YÖK'ün Tür-  
kiye'de Öngördüğü Turizm Eğitimi)

\_\_\_\_\_. (ed) Turizm Eğitim Kongresi. Tebliğ ve Tartış-  
malar. İstanbul, 1984, s.42 (Adelseen, Charles. Kültür ve  
Turizm Bakanlığının Turizm Eğitimine Katkısı)

\_\_\_\_\_. (ed) Turizm Eğitim Kongresi. Tebliğ ve Tartış-  
malar. İstanbul, 1984, s.47 (Sezgin, Orhan) İtalya'daki  
Otelcilik Eğitim Sistemi ve Türkiye'deki Turizm Eğitimi)

Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayınları Eğitim Dairesi Başkan-  
lığı. Otel Yönetimi Seminerleri, Ankara, 1984, s.169.

Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayınları Eğitim Dairesi Başkan-  
lığı. Otel İşletmeciliği. Ankara, 1983, s.8.

Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayınları Eğitim Dairesi Başkan-  
lığı. Konaklama Endüstrisine Giriş. Ankara, 1983, s.48.

Kalt, Nathan. Introduction to the Hospitality Industry.  
Englewood Cliffs, N.J Prentice-Hall,Inc. 1978.

Lattin, Gerald W. Modern Hotel and Motel Management.  
Sanfransisco, W.H freeman and Company, 1968, s.100.

Maviş, Fermani. Otel Yönetimi ve Beş Yıldızlı Otel İşletme-

lerinde Likert Modeli Uygulaması. Açıköğretim Fakültesi Yayınları. Eskişehir, 1985, s.21.

Milliyet Gazetesi. 3 Aralık, 1988, s.5

Özdemir, Mehmet. Turizm Eğitimi ve Konunun Kamuoyuna Yansımaları. Araştırma ve Eğitim Başkanlığı. Ankara, 1987, s.13.

Olalı, Hasan. Turizm Dersleri. Ege Üniversitesi İktisadî ve İdarî Bilimler Fakültesi Yayınları. İzmir, 1984.

\_\_\_\_\_. Turizm Politikası ve Planlaması. Ege Üniversitesi İktisadî ve İdarî Bilimler Fakültesi Yayınları. İzmir, 1982, s.264.

Özdil, İlhan. Uzaktan Öğretimin Evrensel Çerçevesi ve Türk Eğitim Sisteminde Uzaktan Öğretimin Yeri. Açıköğretim Fakültesi Yayınları. Eskişehir, 1986, s.1.

\_\_\_\_\_. Uzaktan Eğitim Teknolojisi. Açıköğretim Fakültesi Yayınları. Eskişehir, 1985, s.2.

Sezgin, M. Orhan. Konaklama İşletmelerinde Önbüro Personeli. Meslekî ve Teknik Öğretim . Ekim, 1967, s.176.

\_\_\_\_\_. Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri. Aralık, 1967. s.15.

Serter, Nuray. Genel Turizm Bilgisi. Anadolu Üniversitesi Yaygın Eğitim Merkezi. Eskişehir, 1989, s.15.

"Smith, W.D.Lester. Çağdaş Eğitim. Varlık Yayınları, İstanbul, 1967" (Naci Güçhan. Sistem Yaklaşımı ile Televizyon Eğitim Programı Yapımı. 1988, s.1'deki alıntı)

Servis Departmanı. AKTİD Dergisi. Ankara.Akdeniz Turistik

- ve Otelciler İşletmeciler Derneği Yayını., s.18.
- Servis Tekniği. TURBAN Turizm A.Ş. Şemineri, Ankara, 1989.  
(Teksir)
- Sönmez, Ayşe ve Arkadaşları. Pansiyon İşletmeciliği. İstanbul Matbaası., İstanbul, 1982, s.80.
- Saruhan, S.Can. "Turizm Sektöründe Personel Eğitimi Araştırması". Turizm Yıllığı. T.C. Turizm Bankası A.Ş. Ankara, 1986, s.171.
- Turizm Geliştirme ve Eğitim Vakfı. Uluslararası Çalışma Bürosunun İş ve Görev Tanımları. Ekim Matbaası, 1988,
- Titiz, M.Tınaz. "Eğitilmiş Personele İhtiyacımız Gün Geçtikçe Artıyor" T.C. Turizm Bankası A.Ş. Bülteni, Sayı:19, Nisan, 1988.
- T.C. Turizm Bankası. Turizm ve Otelcilik Eğitimi Araştırması. Ankara, 1984.
- "Turizm Eğitimi Veren Kurumlar" T.C. Turizm Bankası Bülteni Araştırmaları, 20 Temmuz, 1988.
- Toskay, Tunca. Turizm. Turizm Olayına Genel Yaklaşım. İ.Ü. İ.F. Yayını., İstanbul, 1978, s.25.
- Uludağ Üniversitesi Balıkesir Meslek Yüksekokulu 1988-1989 Eğitim-Öğretim Program Kataloğu. Uludağ Üniversitesi Yayınları., Bursa, 1988.
- Üniversiteler Yükseköğretim Programları ve Meslekler Rehberi. Nisan, 1985, ÖSYM. AŞB NO:0013
- Ünal, Tankut. "Turizm, Turizmin Düşmanı Olmamalıdır" T.C. Turizm Bankası Bülteni, Ankara, 1988, s.18, s.35.

Üstünoğlu, Ülkü. Okul Öncesi Öğretmenlerin Uzaktan Öğretim Yöntemi İle Yetiştirilmesine Yönelik Program Modeli. A.Ö.F. Yayınları, Eskişehir, 1987, s.35.

Varış, Fatma. Eğitim Bilimine Giriş. Eğitim Fakültesi Yayınları. Ankara, 1978.

\_\_\_\_\_. Eğitimde Program Geliştirme. Teori ve Teknikler. Ankara Üniversitesi Basımevi. Ankara, 1978, 3.Baskı.

Yılmaz, Yaşar. Servis Tekniği ve Yönetimi. İnce Matbaası. Balıkesir, Şubat, 1988.

YÖK-Dünya Bankası Endüstriyel Eğitim Projesi. Turizm-Eğitim, Endüstri Araştırması. EK A. Mayıs, 1989, Doküman NO: TTC/183, s.15.

YÖK-Dünya Bankası Endüstriyel Eğitim Projesi. Haziran, 1989, s.12, No.183.