

118360

**TURİZM SEKTÖRÜNDE EĞİTİMİN İSTİHDAMA
VE
VERİMLİLİĞE ETKİSİ**

Filiz GÖLPEK
(Yüksek Lisans Tezi)

Eskişehir-1996

T.C.
ANADOLU ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ.

TURİZM SEKTÖRÜNDE EĞİTİMİN İSTİHDAMA VE VERİMLİLİĞE
ETKİSİ

Filiz Gölpek
(Yüksek Lisans Tezi)

Danışmanı
Yrd. Doç. Dr. Hasan İslatince

ANADOLU ÜNİVERSİTESİ
MERKEZ KÜTÜPHANESİ

Eskişehir-1996

ÖZET

Pek çok ülkede turizm ihracat kazancının ana kaynağını oluşturmaktadır. Ayrıca, tüm ülkeler için özellikle tarım veya sanayi sektörlerinde iş alanları kısıtlı olanlar için giderek önem kazanan “iş bulma makinası”dır.

Turizm sektörünün bir hizmet sektörü olması nedeniyle, işgücünün temel üretim faktörü özelliği taşıması, (işçilik ücretlerinin ağırlığı) “emek-yoğun” üretim tekniğinin uygulanması, sektörde daha kalifiye, daha uzmanlaşmış, daha masraflı bir işgücünün istihdamını ve işgücünün verimli çalışmasını gerektirir.

Turizm, uluslararası piyasada mal ve hizmetler arasında bir kalite savaşıdır. Kalite, toplum düzeyinde yeterli bir turizm şuurunun, sektör düzeyinde de eğitilmiş personelin varlığına ihtiyaç göstermektedir.

Turizm sektöründe istihdam konusu ile eğitim çok yakından ilgilidir. Ülke de turizm işletmelerinin hizmet standartını yükseltmek ancak eğitim ile gerçekleştirilebilir.

ABSTRACT

Tourism is a major source of export revenue for a great number of countries in the world. For the largest developing countries, tourism provides for as much as one-third of their receipts from trade in services. Tourism is, moreover, an increasingly important "engine of employment" for nearly all countries, especially those where employment in the agricultural and/or industrial sectors have begun to decline.

Being a service sector, the basic production factor of tourism depends on human resource development. This also is return rest on the education and training level of the personnel.

International tourism is a very competitive industry, success demands quality and quantity. Quality requires a national awareness to gether with well trained tourism personnel.

In tourism sector, employment and training are interrelated. Training is the only means for increasing the standart of service in tourism organizations.

İÇİNDEKİLER

TABLolar	x
KISALTMALAR	xi
GİRİŞ	1

Birinci Bölüm

TURİZM SEKTÖRÜ, EKONOMİK SONUÇLARI VE BAŞLICA SORUNLARI

1. TURİZM SEKTÖRÜ İLE İLGİLİ TEMEL KAVRAMLAR VE TANIMI ..	4
1.1. Turizm Sektörü ile İlgili Temel Kavramlar	4
1.1.1. Turizm	4
1.1.2. Turist.....	6
1.1.3. Turistik	8
1.2. Turizm Sektörünün Tanımı	8
2. EKONOMİK KALKINMA VE TURİZM	11
3. TÜRKİYE'DE TURİZMİN EKONOMİK SONUÇLARI	14
3.1. Milli Gelir ve Turizm	14
3.2. Ödemeler Dengesi ve Turizm	18

3.3. Yatırımlar ve Turizm	21
3.3.1. Turizm Sektöründe Alt Yapı Yatırımları	26
3.3.2. Turizm Sektöründe Konaklama Tesisleri Yatırımları	26
3.3.3. Turizm Sektöründe Diğer Hizmet Tesisleri Yatırımları	26
3.4. İstihdam ve Turizm	27
4. TÜRKİYE'DE TURİZMİN BAZI OLUMSUZ SONUÇLARI	28
4.1. Turizmin Enflasyonu Arttırması	28
4.2. Turizmin Kamu Harcamalarını Arttırması	29
4.3. Turizmin Turistik Yoğunlaşmayı Oluşturması	29
4.4. Turizmin Doğal ve Tarihi Çevreye Olumsuz Etkisi	30
5. TÜRKİYE'DE TURİZMİN BAŞLICA SORUNLARI	31
5.1. Turizm Bilincinin Yetersizliği	31
5.2. Turizm Planlaması Sorunu	32
5.3. Turizm de örgütlenme ve Koordinasyon Sorunu	33
5.4. Turizm de Nitelikli Yönetici ve İşgören Sorunu	34
5.5. Turizm Pazarlaması Sorunu	35
5.6 Turizm de Eğitim Sorunu	37

İ k i n c i B ö l ü m

TURİZM SEKTÖRÜNDE EĞİTİMİN ETKİLERİ

A. TURİZM SEKTÖRÜNDE EĞİTİMİN YERİ

1. EĞİTİMİN TANIMI	40
2. EKONOMİK KALKINMADA EĞİTİMİN YERİ	42
3. TURİZM SEKTÖRÜNDE EĞİTİMİN ÖNEMİ	45
4. TÜRK EĞİTİM SİSTEMİNDE TEKNİK TURİZM EĞİTİMİ	47
4.1. Örgün Eğitim Çerçevesinde Teknik Turizm Eğitimi	50
4.1.1. Orta Öğretim Düzeyinde Teknik Turizm Eğitimi..	50
4.1.2. Akademik Düzeyde Teknik Turizm Eğitimi	54

4.2. Yaygın Eğitim Çerçevesinde Turizm Eğitimi	56
4.2.1. Halka Yönelik Turizm Eğitimi.....	56
4.2.2. Akademik Düzeyde Turizm Eğitimi	57

B. TURİZM SEKTÖRÜNDE EĞİTİMİN İSTİHDAMA ETKİSİ

1. TURİZM SEKTÖRÜNDE İSTİHDAM	59
1.1. Doğrudan İstihdam	59
1.2. Dolaylı İstihdam	64
2. TURİZM SEKTÖRÜNÜN İSTİHDAM KAYNAKLARI	66
3. TURİZM SEKTÖRÜNDE İSTİHDAM DA EĞİTİMİN YERİ	66
4. TURİZM SEKTÖRÜNDE İŞGÜCÜ EĞİTİM KAYNAKLARI VE İSTİHDAM EDİLEN İŞGÜCÜNÜN EĞİTİM DÜZEYİ	68
4.1. Turizm Sektöründe İşgücü Eğitim Kaynakları	68
4.1.1. Örgün Mesleki Eğitim	68
4.1.2. Yaygın Mesleki Eğitim	69
4.2. İstihdam Edilen İşgücünün Eğitim Düzeyi	71
4.2.1. Genel Eğitim Düzeyi	71
4.2.2. Turizm Mesleki Eğitim Düzeyi	72

C. TURİZM SEKTÖRÜNDE EĞİTİMİN VERİMLİLİĞE ETKİSİ

1. VERİMLİLİĞİN ÇEŞİTLİ TANIMLARI	74
2. VERİMLİLİĞİN EKONOMİK ÖNEMİ	76
3. VERİMLİLİKTE EĞİTİMİN YERİ	77
4. TURİZM İŞLETMELERİNDE VERİMLİLİĞİN ÖNEMİ	80
5. TURİZM İŞLETMELERİNDE VERİMLİLİĞİ ETKİLEYEN UNSURLAR	81
5.1. Eğitim	81
5.1.1. Yöneticilerin Eğitimi.....	81

5.1.2. Eğiticilerin Eğitimi	84
5.1.3. İşbaşında Eğitim	85
5.2. Diğerleri	87
SONUÇ	91
YARARLANILAN KAYNAKLAR	94

TABLULAR

TABLO 1: Turizm Gelirlerinin GSMH İçindeki Payı (%) (1991-1995)	16
TABLO 2: Turizm Gelirlerinin Diğer Sektörlerde Yarattığı Ek Gelirler (1991-1995)	16
TABLO 3: Türkiye’de Turizm Gelirlerinin Dış Satım Gelirlerine Oranı (1991-1995)	20
TABLO 4: Türkiye Kalkınma Bankası A.Ş. Genel Müdürlüğü’nce Turizm Sektörüne Tahsis Edilen Krediler (1984-1995)	23
TABLO 5: Yıllara Göre Turizm Yatırım Belgeli Tesis Sayısı (1979-1994)	24
TABLO 6: Yatırım Teşvik Belgelerinin Sektörel Dağılımı (1990-1994)	25
TABLO 7: 4/5 Yıldızlı Tesislerin Eleman Alırken Aradıkları Özellikler	39
TABLO 8: Bölgelere Göre Her Bölümde İhtiyaç Duyulan Personel Sayısı	63
TABLO 9: Turizm İşletme Belgeli ve Yatırım Belgeli Tesislerin Sayısı (1994)	64
TABLO 10: Personel Temininde Başvurulan Kanallar	66
TABLO 11: AOTM Liseler’inde LİMME Projesi Kapsamında Düzenlenen Eğitim Faaliyetleriyle Yetiştirilen Personel Sayısı	69
TABLO 12: LİMME Projesi Kapsamında Yaygın Eğitim İle Yetiştirilen Personel Sayısı	70
TABLO 13: Turizm İşletmelerinde İşgücünün Eğitim Düzeyi	71
TABLO 14: Bölümlere Göre Biraz Mesleki Eğitim Almış Personel Oranı (%)	73
TABLO 15: Seyahat Acentalarında Biraz Mesleki Eğitim Almış Personel Oranı (%)	73
TABLO 16: Turizm İşletmelerinde İşbaşı Eğitiminin Yapıldığı Bölümler	86
TABLO 17: 4/5 Yıldızlı Tesislerin Otelcilik Eğitimi Yapan Kuruluşlardaki Eğitimcilerde Önemli Gördükleri Özellikler	88

KISALTMALAR

AÖF	: Açık Öğretim Fakültesi
AT	: Avrupa Topluluğu
ATML	: Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
BYKP	: Beş Yıllık Kalkıma Planı
C	: Cilt
DİE	: Devlet İstatistik Enstitüsü
DPT	: Devlet Planlama Teşkilatı
DTM	: Dış Ticaret Müsteşarlığı
GSMH	: Gayri Safi Milli Hasıla
ILO	: Uluslararası Çalışma Komisyonu
IUOTO	: Uluslararası Resmi Seyahat Acentaları Birliği
LİMME	: Lise Mezunlarına Meslek Edindirme Projesi
MB	: Maliye Bakanlığı
MEB	: Milli Eğitim Bakanlığı
MPM	: Milli Prodüktivite Merkezi
OECD	: İktisadi İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı
OTML	: Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri
ÖİK	: Özel İhtisas Komisyonu
ÖSS	: Öğrenci Seçme Sınavı
S	: Sayı
s	: Sayfa
TB	: Turizm Bakanlığı
TDK	: Türk Dil Kurumu
TMO	: Turizm Meslek Okulları
TUGEV	: Turizm Eğitimini Geliştirme Vakfı
TUREM	: Turizm Eğitim Merkezi
YÖK	: Yüksek Öğretim Kurulu
y.y	: Yüzyıl

GİRİŞ

Turizm sektörü, gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler için makro ekonomik sonuçlar oluşturarak diğer sektörler arasında yerini almıştır.

Zira, turizm; turizm gelirleri ile milli geliri arttırarak ekonomik refaha, ödemeler dengesini sağlayarak enflasyon oluşumunu kısmen de olsa etkileyerek ekonomik istikrara, döviz rezervlerini arttırarak ithalat yapılmasına, yatırımların etkisiyle de ilgili sektörlerde canlılık yaratarak kısmen de olsa ekonomik istikrar sağlamaktadır.

Ayrıca, Türkiye'de kronik bir problem olan işsizliğe, geniş istihdam olanakları yaratarak çözüm getiren sektör konumundadır.

Sektörün emek-yoğun olması özelliğinden dolayı, işsizlik probleminin çözümünde diğer sektörlerle nazaran daha etkili olmaktadır. Ancak, sektörün gelecek vadedebilmesi için personelin eğitilmiş olması gerekmektedir. Zira eğitim; istihdamı etkileyen sosyal unsurlardan biri olmaktadır. Turizm; gerçekte sosyal bir unsur olmakla birlikte, ekonomik boyutta ki öneminden kaynaklanan bir biçimde de ön plana çıkmaktadır.

Bu çalışmamızda, sosyal bir unsur olan turizmin, makro ekonomik sonuçlarından biri olan istihdamı ve bunun yine sosyal bir unsur olan

eğitimi nasıl etkilediğini incelemeye çalıştık. Çalışmamıza, verimlilik kavramını da dahil ederek “eğitim-verimlilik” ilişkilerini sektörel bazda incelemeye çalıştık.

“Literatürdeki teorik bilgiler” doğrultusunda çalışılmış olmasına karşın sonuçlar, Türk Ekonomisine ve turizmi ne uyarlayarak dolaylı yollardan analiz ve yorumlamalar yapmaya çalıştık.

Çalışmamızın I. Bölümünde; “turist-turizm-turistik” temel kavramlarını tanımlamaya ve açıklamaya çalıştık. Turizm gelirlerinin yarattığı, milli gelir, yatırım, ödemeler dengesi ve istihdam etkilerinin incelemesini gerçekleştirdik.

II. Bölümde; istihdamı yaratarak önemini giderek arttıran turizm, ancak eğitimin varlığında işlevini daha etkili ve sağlıklı olarak yerine getirebileceği düşüncesinden hareket ederek birinci kısmın konusunu, Türk Eğitim Sisteminde, Turizm Eğitimi’ni inceleyerek sektördeki dolaylı etkisini belirlemeye çalıştık.

Daha sonra, turizmin ekonomik etkilerinden olan “istihdam yaratma özelliği’ni ele aldık. Sektörel istihdamın nasıl gerçekleştiği ve bunu etkileyen unsurlardan biri olan “eğitim” ile birlikte incelemeye çalıştık. Teorik bilgiler ile yapılan açıklamalar, Turizm Bakanlığı’nın “1993 Yılı Turizm Sektöründe İşgücü Araştırması” ile TUGEV’in yapmış olduğu “Sektör Yöneticilerinin Beklentileri Araştırması” bulgularıyla desteklemeye çalıştık. Sektörde istihdam edilen işgücünün eğitim düzeyi hakkında bir takım yorumlara gittik.

Son kısım da ise; “Verimlilik” kavramını ele aldık. Ekonomik boyutta ki önemi doğrultusunda, turizm sektöründeki önemini açıklamaya çalıştık. Ancak verimliliğin bir sonuç olarak sektörel bazda

incelenmesi güçlüğünden kaynaklanan zorunluluk karşısında teorik açıklamalara yer verdik. Sektörde verimliliği etkileyen unsurlardan biri olan eğitimi, "verimlilik-eğitim ilişkisi" çerçevesinde incelemeye çalıştık.

Birinci Bölüm

TURİZM SEKTÖRÜ EKONOMİK SONUÇLARI VE BAŞLICA SORUNLARI

1. TURİZM SEKTÖRÜ İLE İLGİLİ TEMEL KAVRAMLAR VE TANIMI

1.1. Turizm Sektörü İle İlgili Temel Kavramlar

1.1.1. Turizm:

Turizm kelimesinin latince, “dönmek, etrafını dolaşmak, geri dönmek” anlamına gelen “tornus” kökünden türetildiği söylenmektedir. Türkçemize girmiş olan “tornustan” sözcüğü de aynı köke dayanmaktadır. Tornistan etmek sözü; geri dönmek, içini dışına çevirmek, ters yüz etmek anlamında kullanılmaktadır¹.

Dolayısıyla tur kelimesi, bir hareketi başlangıç noktasına geri dönüşü ifade etmektedir.

Turizmin tanımını yaparken dikkat edilecek nokta; bir hareketin oluşu ancak bu hareketin uzun süre kalırsa dönüşmeden başlangıç noktasına geri dönmesi şeklinde algılamak gerekir.

¹ Sezgin, M. Orhan-Acar, Yıldırım; **Turizm Tanıtma Planlama-Ekonomi**, Ankara, 1983, s.1

Bakanlar Kurulu'nun 5 Ağustos 1995 tarihli ve 5643 sayılı kararıyla yürürlüğe konan Turizm İşbirliği Tüzüğü'nün 3. maddesinde "turizm" kavramı şu şekilde tanımlanmıştır.

Turizm; yerleşmek niyeti olmaksızın hava tebdili yapmak, sayfiyeye gitmek, spor, tahsil, ziyaret, tetkik ve araştırma yapmak, tedavi edilmek eğlenip dinlenmek gibi maksatlarla, kültür ve sanat hareketleri nedeniyle tek ve toplu olarak yapılan seyahatlerdir².

Turizm; doğrudan turist tarafından üretim yerinde tüketimdir ve ihracattır. İstikrarlı olmayan bir ekonomik etkinliktir³.

Devamlı olarak yaşanan yer dışında, tüketici olarak dinlenme, eğlence, kültür vb. ihtiyaçların giderilmesi amacıyla yapılan seyahat ve geçici konaklama hareketlerine turizm denir⁴.

Tüm bu tanımlar çerçevesinde turizm ile ilgili ortak noktaları bulunmaktadır. Bu noktalar ise şunlardır;

- Turistlerin sürekli olarak oturdukları yerin dışında olması,
- Seyahat nedeninin geçici olması,
- Seyahat edenin bir yerde çalışmak, iş yapmak amacını gütmemesi,
- Turistlerin gittikleri yerde tüketici durumunda olması,
- Geçici olan konaklamadan sonra sürekli olan ikametgahlara dönülmesi.

Turizm olayı, ilişkilerin olduğu yere göre iç turizm ve dış turizm olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

İç Turizm: O ülke halkının, önceden belirlenen sınırlı bir sürede dinlenme amaçlı gezilerdir

² Sezgin, Acar; s. 58

³ Yarcan, Şükrü; **Turizm Endüstrisinin Yapısı**, Boğaziçi Ün. Yayını, İstanbul, 1994, s. 10

⁴ Sezgin, Acar, s. 2

Dış Turizm; Turizm olayının gerçekleştiği ülke halkının dışında, yabancı ülkelere turizm amaçlı gelen kişilerin oluşturduğu turizme denir. Seyahat eden bu kişilere yabancı turist denir.

Dış turizm, ekonomik değer bakımından aktif ve pasif dış turizm olarak ayrılmaktadır.

Aktif Dış Turizm; Kişilerin, kendi ülkelerinin dışında başka bir ülkede, turistik amaçla seyahat etmeleri nedeniyle meydana gelen olay ve ilişkilerin tamamına birden denir.

Pasif Dış Turizm; Bir ülkede oturan kişilerin başka ülkelere turistik seyahat amaçlı hareketlerine denir.

Günümüzde geniş halk kitlelerinin katıldığı sosyal turizm, organize turizm, kitle turizmi olarak adlandırılan turizm, her gelir grubunun katılımına olanak verdiği için yaygınlaşmaktadır.

Kitle turizmi; zamanını olanaklarını en iyi şekilde ve mümkün olduğu kadar ucuz ve ekonomik ölçüler içinde değerlendirmek isteyen turistlerin yarattığı turizme denir.

1.1.2. Turist:

Turizm olayının öznesi insandır. Turizmin temelinde insanın "psikolojik tatmin duygusu" sağlaması yer alır. Turizm olayına yol açan yön veren ve bu olayın odak noktasını oluşturan insan "turist" sözcüğü ile tanımlanır⁵.

⁵ Barutçugil, İsmet; Turizm Ekonomisi ve Turizmin Türk Ekonomisindeki Yeri, İstanbul, 1986, s.6.

Turistin günümüze kadar yapılmış birçok bilimsel tanımları bulunmaktadır. Bunların başlıcaları arasında, 1937 yılında Milletler Cemiyeti İstatistik Uzmanları Komitesi'nin ve 1963 yılında Roma'da toplanan Birleşmiş Milletler Seyahat ve Turizm Konfederasyon'un yaptığı tanımları sayabiliriz.

Daha sonra, İktisadi İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı (OECD) ve Uluslararası Resmi Seyahat Acentaları Birliği (IUOTO) tarafından da benimsenen tanımlar ışığında turistin nitelikleri şu şekilde belirtilmiştir⁶.

—Sürekli yerleşme amacı olmaksızın, dinsel inançları, sağlık nedenleri, sosyal ve kültürel gereksinimleri, aile bağları, eğlenme dinlenme arzuları olan veya boş zamanlarını değerlendirmek amacıyla, başka ülkelere seyahat eden insanlardır.

—Bilimsel, sportif, politik ve benzeri olaylara veya toplantılara katılmak amacıyla seyahat eden kişidir.

—Temel amacı psikolojik tatmin olan, seyahati süresince mal veya hizmet üretimi veya satışı yoluyla kazanç elde etmeyi düşünmeyen, ekonomik anlamda tüketici olan ve normal düzeyde bir ekonomik güce sahip ve zamanı sınırlı olan kişidir.

OECD'nin tanımında turist, olarak kabul edilmeyenler ise şunlardır⁷;

—Bir ülkeye bir iş mukavelesi veya mukavelesiz gelip de bu ülkede, bir iş tutmak, çalışmak isteyenler,

—Bir ülkeye yerleşmek, devamlı kalmak için göç edenler, gelip yerleşenler,

—Okul ve diğer öğrenim kurumlarında öğrenim görmek için gelenler,

⁶ Barutçugil, s.7.

⁷ Bayer, M.Zekai; **Turizme Giriş**, İşletme Fakültesi Yayını No: 253, İstanbul, 1992, s.4.

—Bir ülkede oturup, diğerine çalışmaya gidenler, (özellikle sınırlardaki yerleşme bölgelerinde)

—Transit yolcular. (ülkeden geçiş süreleri 24 saati aşsa bile)

Bu tanımlar çerçevesinde turist, yerli ve yabancı olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. İç turizmi gerçekleştiren turistlere yerli turist, yabancı ülkede turizm amaçlı bulunanlara da yabancı turist denir.

1.1.3. Turistik:

Turistik kelimesinin sözlük anlamı; turizmle ve turistle ilgili turizm faaliyetlerine ait demektir. Batı dillerinde turistik anlamı ise lüks olmayan, ucuz ve ekonomik halk tipi turistik işletme demektir. Dilimizde turistik deyimi; pahalı, lüks, güzel, yüksek, nitelikli anlamına gelen bir sıfat olarak kullanılmaktadır⁸.

Tesislerin, yerli ve yabancı turistlerin asgari ihtiyaçlarına cevap verebilecek düzeyde olmaları gerekmektedir. Ayrıca turistler, temizlik ve sağlık şartlarına uyan tesisler, eğitilmiş, nazik, uygar personel ve ekonomik hizmetler beklemektedirler.

Turistik deyimi günümüzde, modern, turiste hizmet veren kuruluş olarak anlaşılmaktadır.

1.2. Turizm Sektörünün Tanımı:

Sektör kavramı; alan, saha, kesim anlamına gelmektedir. Dolayısıyla, üretim ve tüketim ilişkileriyle uğraşan bilim dalı olan ekonomi, tarım, sanayi ve hizmet olmak üzere üç sektörden oluşmaktadır.

⁸ Sezgin, M-Acar, s.7.

Tarım sektörü, tarım, orman ve madencilik faaliyetlerini kapsamaktadır Doğal kaynaklar doğrudan doğruya işlenmekte ve hammaddeler doğadaki varlıklar olmaktadır.

Sanayi sektörü ise tarım sektöründen elde edilen ürünlerin teknoloji atölye ve fabrika gibi işleme yerlerinde ikinci bir ürünün oluştuğu yerdir.

Birinci sektörün çıktıları, sanayi sektörünün hammaddesi durumundadır.

Turistlere hizmet etmek, daha da geniş düşünürsek insanlara herhangi bir konuda hizmet etmek, her iki sektörün konusuna girmemektedir. Ancak, turizmde hizmet vardır ve turizm, hizmet sektörünün konusu olmaktadır.

Tarım sektöründe en büyük payı doğal varlıklar, sanayide makina, turizmde ise emek oluşturmaktadır.

Diğer sektörlerden kesin hatlarıyla ayırmanın mümkün olmadığı hizmet sektörünün sınıflandırması, değişik şekillerde kaynaklarda gösterilmektedir.

Devlet Planlama Teşkilatı (DPT)'nin milli gelir hesaplamalarında kullandığı hizmet sektörü sınıflandırması aşağıda görüldüğü gibi yapılmaktadır⁹.

- İnşaat,
- Ticaret,
- Ulaştırma ve haberleşme,
- Mali müesseseler,

⁹ Ağaoglu, O. Kemal; **İşgücünü Verimli Kullanma Tekniklerinin Turizm Sektörüne Uygulanması**, MPM Yayını No: 457, Ankara, 1992, s.5.

- Konut sahipliği,
- Kişisel ve mesleki hizmetler
- Kamu hizmetleri,

Çağımızın teknoloji çağı olması, üretimsel ve tüketimsel gelişmeleri etkilemekte, ulaştırmada önemli mesafeler kaydedilmekte, sınır kavramını kaldırarak hizmet endüstrisinin önemli bir kesimini oluşturan turizm endüstrisini etkilemektedir.

Dolayısıyla turizm sektörünün kapsamının genişlemesini, doğal genişlemenin bir sonucu olarak görmek gerekmektedir.

Turizm; kalkınma için gereksinim duyulan döviz sağlayan, milli geliri ve istihdamı arttıran, modern yaşam tarzına geçişi kolaylaştıran bir endüstri dalı olarak kabul edilmektedir.

Turizm endüstrisi genel bir ifade ile, turiste hizmet veren ekonomik faaliyetlerde ortak çıkarları bulunan bir bütün olarak tanımlanabilir. Tanım, gelirlerini kısmen veya tamamen turistlerden sağlayacak bir biçimde mal ve hizmet üreten ve pazarlayan tüm işletmeleri, kuruluşları kapsar¹⁰.

Turizm endüstrisi, birincil, ikincil ürünler ve işletmeler ile destek hizmetleri biçiminde sınıflandırılmaktadır.

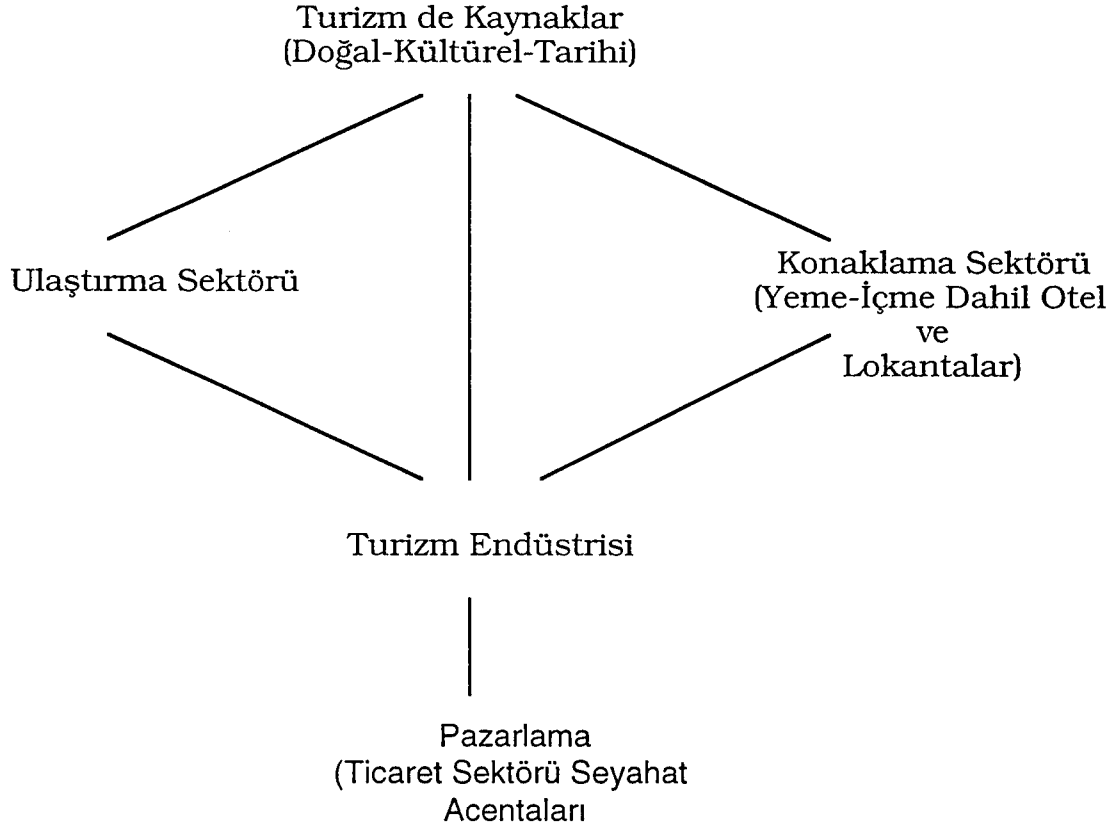
Birincil ürün ve işletmeler olan, konaklama, ulaşım ve seyahat tamamen turizm endüstrisinin kapsamına girmektedir.

İkincil ürün ve işletmeler olan; yiyecek, içecek, yerel ulaşım, dinlenme, eğlence olanakları, banka, sigorta vb. kesimleri kapsamaktadır. Turist olmayan kişiler tarafından da kullanılmaktadır. Bu işletmeler varlığını, sürekliliğini turistlerin talebine, tüketimine bağlı

¹⁰ Barutçugil, s.20.

olmadan sürdürürler.

Destek hizmetleri ise; kamu hizmetleri ve olanakları, gümrüksüz satış mağazaları tanıtım büroları ulusal turizm örgütü ile benzeri kamu kurumlarıdır.



ŞEKİL 1:

Turizm sektörü; (Şekil 1) ulaşım, haberleşme, konaklama, yeme—içme, eğlence, rekreasyon, sağlık, hediyelik eşya ve bunlara ulaşmak için seyahat etme ile doğrudan ve dolaylı ilgili olan faaliyet dallarının ürettiği mal ve hizmetleri kapsar¹¹.

2. EKONOMİK KALKINMA VE TURİZM

Turizm, hammadde ve teknoloji bakımından dışa bağımlılık doğurmamayan bir endüstridir. Büyük ölçüde insan emeğine dayalı bir hizmet endüstrisi olması nedeniyle işsizliğin yoğun olduğu ülkeler ve bölgeler açısından büyük önem taşır¹².

¹¹ Bayer, s.32.

¹² Barutçugil, s.67.

Turizm olayına katılan, gerek yerli gerek yabancı turistlerin harcamaları sonucunda, bir bölgede kazanılmış gelirin bir başka bölgede ekonomiye kazandırılmasıyla gelir adaleti kısmen de olsa sağlanmaktadır.

Gerçekleşen gelir akımı; işletmelerin büyümesine ve yeni oluşumlara neden olmaktadır. Dolayısıyla, bölgedeki kapalı ekonomik yapının pazar ekonomisine geçişini hızlandırmaktadır. Turistik yörelerdeki bu gelişmeler sonucunda ekonomik yapı çeşitlenmekte ve diğer endüstrilerin gelişmesine uygun ortam oluşturmaktadır. Ekonomide bir canlılık ve gelişme, sonuç olarak ortaya çıkmaktadır.

Zira, bölgede ilgili kamu kuruluşları tarafından yapılmakta olan alt yapı yatırımları sırasında, ihtiyaç duyulan inşaat ve donanım malzemelerine talep artmaktadır.

Dolayısıyla, artan talebin karşılanmaya çalışılması, çeşitli mal ve hizmet üreten endüstri kesimi üzerinde uyarıcı etki yaparak bölgesel mal ve hizmet üreten endüstrileri oluşturmaktadır.

Bu gelişmeler sonucunda satın alma gücü artan yöre halkının yaşam standardı yükselmekte, hayat görüşü değişikliğe ve yeniliğe daha açık, yaratıcılığa ve özel girişimciliğe daha yatkın olmaktadır.

Devlet eliyle yapılan alt yapı yatırımları ile yerli halk, başta türlü elde edemeyecekleri yüksek standartlarda temel kamu hizmetlerine, alış—veriş merkezlerine ve eğlence olanaklarına kavuşmuşlardır.

Turizmin ekonomik kalkınma açısından bir diğer önemli yönü de kamu gelirlerini arttırmasıdır. Turistik yörelerde arazi fiyatlarının artması, emlak alım—satım vergisini arttırması, tesislerin satın

aldıkları her çeşit yatırım ve tüketim mallarından Katma Değer Vergisi alınması, ödenen Kurumlar Vergisi, işçi ücretlerinden alınan gelir vergisi, turistlerin harcamalarından alınan Katma Değer Vergisi, belediyelerin verdikleri izin ve resimler karşılığında alınan vergiler, satış ve kiralama geliri tamamiyle devlete gelir oluşturmaktadır.

Turizm sektörü; emek—yoğun özelliği ve ikamesinin mümkün olmadığı işgücünü massetmesi bakımından kalkınmada ayrı bir öneme sahiptir. Ayrıca, bir işgücünün istihdamı için yapılan yatırımın maliyeti diğer sektörlerde yapılacak yatırım maliyetine göre en azdır. Ancak, sektörde istihdam edilecek personelin eğitilmiş olması gerekmektedir. Zira, tesislerin batı standartlarına göre yapılması, hizmetlerin de batı standardında olmasını gerektirdiğinden hizmette de kalite aranmaktadır. Bunu sağlamak için de personelin, ya işbaşında eğitilmesi yada işgücü talebinin, turizm eğitimi veren meslek okullarından karşılanması yoluna gidilmelidir.

Turizmde, ulaşımın yönü ve tüketimin gerçekleştiği yer, uluslararası ticaretin tersinedir. Turizmde turist ithal edilir, turizm amaçlı ürün üretildiği yerde tüketilir. İhracatı için herhangi bir şekilde maliyet gerektirmez. Burada turist, niteliği bilinmeyen, önceden denenemez ve görünmez bir turistik hizmet satın alır. Satın alınan ürün imajdır, tüketilen ve yaşanan deneydir¹³.

Turizm gelirleri, döviz teşkil ettiğinden ödemeler dengesinde ihracat kalemine dahil edilmektedir. Bu nedenle turizmden sağlanan döviz gelirlerinin, ihracat ve Gayri Safi Milli Hasıla (GSMH) içindeki payı ile ekonomi içindeki değeri ölçülür.

¹³ Yarcan, s.10.

3. TÜRKİYE'DE TURİZMİN EKONOMİK SONUÇLARI

3.1. Milli Gelir ve Turizm

“Uluslararası kuruluşlar tarafından; geri kalmış ve gelişmekte olan ülkelere, ekonomik kalkınma için tek seçeneğin turizm olduğu, çünkü, endüstri yatırımları ile ekonomik kalkınmayı gerçekleştirmenin olanaksız olduğu¹⁴” ileri sürülmektedir.

Turizm; gelişmekte olan ülkeler için, doğal kaynakları, kültürel zenginlikleri ve hizmetleri ihraç maliyetine katlanmaksızın döviz kaynağı haline getirmektedir. Dolayısıyla, uluslararası alanda gelirin yeniden dağılımını sağlamaktadır.

Aynı zamanda, iç turizm hareketi de milli gelirin dengeli dağılımına yardımcı olmaktadır. Çünkü; yurdun çeşitli yerlerinden gelen yerli turistler, tasarruflarını o yöre halkının ürettiği mal ve hizmetlerin alımına yönelterek geliri arttırmakta, hayat standardını yükseltmektedir.

İç ve dış turizmin yaratmış olduğu talep artışı ve turizm mevsiminde görülen kısa süreli fiyat dalgalanmalarının genellikle artış yönünde olması, tarım sektörünün toplam hasılasını arttırdığı gibi tarımsal ürün piyasaların da bir canlılık meydana getirir. Bunun yanında hayvancılık ve su ürünleri kesimlerinde de bir canlılık meydana gelir¹⁵. Dolayısıyla turizm, gelir etkisiyle tarım sektöründe ürün kalitesinin artmasına ve kaliteli ürünün değerini bulmasına neden olmaktadır.

¹⁴ Körükçü, Nazım; “Turizmin Türkiye Ekonomisi İçindeki Yeri Ne Olmalıdır”, *Anatolia Dergisi*, (Ocak-Nisan) 1990, s.33.

¹⁵ Berberoğlu, Necat; “Ekonomik Gelişimde Turizm”, *A.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*, c: VI. 1988, s.210.

Turizm, yaygın bir ekonomik etkinliktir. Turizm gelirlerinin GSMH içindeki payı yükseldikçe çok sayıda üretim ve hizmet sektörü turizm endüstrisinden etkilenir. Turizm gelirlerinin GSMH içindeki payının %5 ve daha fazla olması ülkenin turizm ülkesi ve ekonomisinin kısmen turizme bağlı olduğunun göstergesidir¹⁶.

Turizm aynı zamanda petrolden sonra dünya ticaretinde ikinci sırayı alan önemli bir sektördür. Ve Türkiye; doğal kaynakları ve turizm olanaklarını çekim öğelerine dönüştürerek turizmi lokomotif sektör konumuna getirmiştir. Bunun sonucunda, turizm sektöründen bir takım beklentilerin olması, sanayileşmeye gereken önemin verilmemesine ve başta turizm sektörü olmak üzere ülke kaynaklarının bir iki sektöre yönlendirilmesi izlenimini vermiştir.

Turizm gelirlerinin yarattığı harcama akımı ile, ekonominin gelişmesine uyarıcı etki yapması yanında ekonomideki üretim kalıbının çeşitlenmesine sebep olabilmektedir. Aynı zamanda bu harcama akımı bir yandan ülkenin genelinde, öte yandan geri kalmış bölgelerinde öteki sektörlerin gelişmesine hatta alt yapının kurulmasına katkı yapabilmektedir¹⁷.

Turizm'den sağlanan gelirlerin diğer sektörlerde yaptığı etki araştırılmıştır. Buna göre; turistik harcamalarının % 30'unun tarıma, % 20'sinin emek sahiplerine, %15'inin ticarete, % 20'sinin vergi olarak devlete ödendiği tespit edilmiştir.

Bu bağlamda, Türkiye'nin son beş yılda turizmden elde ettiği gelirlerin yıllar itibariyle GSMH içindeki payı (Tablo 1)'de ve yarattığı ek gelirin dağılımını (Tablo 2)'de görmek mümkündür.

¹⁶ Yarcan, s.8.

¹⁷ Berberoğlu, s.210.

Tablo 1: Turizm Gelirlerinin GSMH İçindeki Payı (%)
(1991—1995)

Milyon Dolar.

YILLAR	DIŞ TURİZM GELİRLERİ	GSMH	GSMH İÇİNDEKİ PAYI (%)
1991	2.653.0 /	147.367.5	1.8
1992	3.639.0	153.627.5	2.4
1993	3.959.0	178.714.7	2.2
1994	4.321.0	132.825.9	3.3
1995 *	4.782.0	165.519.4	3.0

Kaynak: Dış Ticaret Müsteşarlığı (DTM), Başlıca Ekonomik Göstergeler, 1996 Devlet İstatistik Enstitüsü (DİE), Ekonomik Veriler, 1995

* Geçici

Tablo 2: Turizm Gelirlerinin Diğer Sektörlerde Yarattığı Ek Gelirler
(1991—1995)

Milyon Dolar.

SEKTÖRLER	%	1991	1992	1993	1994	1995 *
Tarım	30	795.7	1.091.7	1.187.7	1.296.3	1.434.5
Emek	20	530.6	727.8	791.8	864.2	956.4
Endüstri	15	397.9	545.9	593.8	648.1	717.3
Ticaret	15	397.9	545.9	593.8	648.1	717.3
Kamu Gelirleri	20	530.6	727.8	791.8	864.2	956.4
Toplam	100	2.653.0	3.539.0	3.959.0	4.321.0	4.782

Kaynak: DTM, Başlıca Ekonomik Göstergeler, 1996

* Geçici

1992 yılı turizm geliri olan 3.639 milyon doların tarım sektöründe yaklaşık bir değerle 1.100 milyon dolar, endüstride de 550 milyon dolar ek bir talep artışı yaratmıştır.

Ayrıca, 730 milyon dolar maaş ve ücret, 732 milyon dolarda kamu geliri olmak üzere ekonomiye yaklaşık 1.462 milyon dolarlık bir katkıda bulunmuştur.

1993 yılı turizm geliri 3.959 milyon dolar olarak gerçekleşmiş; bunun 1.187 milyon doları tarıma, 594 milyon dolarında endüstriye aktarılmış, ücret ve maaşlar dahil olmak üzere ekonomiye 1.385 milyon dolar ek bir katkı gerçekleşmiştir.

1994 yılında ise 4.321 milyon dolarlık bir turizm geliri elde edilmiş ve 1.296 milyon dolarlık tarımda talep artışı yaratmıştır.

1995 yılı turizm gelirinin yüksek olması, tahmini bir değer olmasından kaynaklanmaktadır. Dolayısıyla da, sektörel katkıları belirlenen oranlar dahilinde tahmini olmaktadır.

Yıllara göre, turizm gelirlerinde dikkate değer bir artış gerçekleşmediği gibi sektörel dağılımında, yarattığı talep artışı ve ekonomik katkıları birbirine yakın değer almıştır.

Turizm gelirlerinin tarım ve sanayii sektöründeki etkisi oldukça fazla olmuştur. Özellikle, tüketim mali üreten sanayilerde talebin karşılanması amacıyla üretim artışı gerçekleşmiştir. Ayrıca, turizmin gelişmesine paralel olarak inşaat malzemeleri üreten sanayilerin canlanmasına yol açmıştır.

Bu konuda yapılan araştırmalar, turistlerin yabancı memleketlerde yaptıkları harcamaların; % 25'ini konaklama işletmelerine, % 32'sinin yeme—içme tesislerine, %25'inin değişik tüketim maddelerinin satın alınmasına, % 10'unun eğlenceye, % 5'inin ulaştırma işletmelerine ve % 3'ünün de sair alımlara gittiğini göstermiştir¹⁸. Bu durum turizmi,

¹⁸ Sezgin, Acar, s.22.

görünmeyen ihracat şeklinin en önemli kaynağı haline getirmiştir. Bu da, Türkiye'nin dış alım gücünü ve yeni yatırımları gerçekleştirebilme yeteneğini arttırmaktadır.

3.2. Ödemeler Dengesi ve Turizm

Gelişmekte olan ülkelerin çoğunluğu, döviz darboğazı ile karşılaşmakta ve ekonomik kalkınma açısından gereksinim duyulan yatırım mallarını ve hizmetlerini satın almakta güçlük çekmektedirler.

Yatırım mallarına olan talebin artması, döviz sıkıntısına yol açmakta ve ülkenin aleyhine ödemeler dengesi açığının büyümesine neden olmaktadır.

Bu ülkelerin döviz kaynağı olan tarımsal ve endüstri ürünleri, dış alım faturalarını karşılayamamaktadır. Dış alım faturalarını karşılamak için, ülkeler de ithal ikamesi politikasının izlenmesi bile dövize olan talebi azaltmamaktadır. Ayrıca, dışa açılmama gibi nedenlerle ihracat yapılamamakta ve yeterli döviz girdisi sağlanamamaktadır.

Bugün birçok ülke, turizmi geliştirmek ve kalkınmada kullanmak istemektedir. Çünkü turizm, "ülkeye döviz akımını daha büyük ölçüde kararlılığa kavuşturan bir dış satım endüstrisi¹⁹" olmaktadır.

Dolayısıyla gelişmekte olan ülkeler, turizm kaynaklarını kullanarak elde ettikleri turizm gelirlerini dış ticaret açığını kapamada, döviz ihtiyacını karşılamada kurtarıcı olarak görmektedirler. Bunun nedeni de; turizm gelirlerinin, maliyetinin çok düşük olması ve üretildiği yerde satılmasıdır. Ayrıca turizm, teknolojiye fazla bağımlı olmayan ve en uygun koşullarda döviz girdisi sağlayan bir sektördür.

¹⁹ Barutçugil, s.42.

İhracat işlemlerinin tersine, turizmde ürün ve hizmet ihraç edilmez, tüketici ithal edilir. Turist, hizmet ve ürünün sunulduğu yere getirilir. Bu özellik nedeniyle turizm, ödemeler dengesi içinde ve uluslararası ticarete görünmez ihracat kalemine dahil edilir²⁰. Görünmeyen kalemler ise “ülkeler veya uluslararası yapılan, giderek büyüyen ve sayı bakımından çeşitlenen hizmetlerdir²¹.”

Bir ülkede döviz getirisi sağlamak amacıyla turizm endüstrisini geliştirmenin hesaba katılması gereken bazı maliyetleri de bulunmaktadır. Bu maliyetler ise şunlardan oluşmaktadır²².

—Ziyaretçiler tarafından tüketilen mal ve hizmetlerin dışalım maliyeti, (Yalnızca doğrudan mal ve hizmet dışalımlarını değil, turiste satılacak malların üretimi için gereken malzeme ve makina dış alımlarını da kapsar.)

—Konaklama, ulaştırma ve altyapı gibi turizm unsurlarının oluşturulması için dışalımı yapılan sermaye mallarının maliyeti,

—Dışarıdan getirilen üretim faktörlerine yapılan döviz ödemeleri, (Turizm endüstrisinde yatırım yapan yabancı sermayeye yapılan faiz, kira ve kâr ödemeleri, yabancı acenta ve tur düzenleyicilerine ödenen komisyonlar, istihdam edilen yabancı ve nitelikli işçörenlere ödenen ücretler.)

—Ülke dışındaki hizmetlere, reklâm—tanıtım çalışmalarına ve personel eğitim programlarına yapılan ödemeler.

Gelişmekte olan ülkeler; turizm gelişiminin ilk aşaması olan altyapı yatırımları ile tesis yatırımları için yabancı sermayeyi gerekli görmektedir. Ancak, yabancı sermaye borç olarak alınmış ise, anapara ve faizle birlikte geri ödemeler yapılmaktadır. Çokuluslu tesislerin yaygınlaşması durumunda da, elde edilen turizm gelirleri, kâr olarak transfer edilmekte ve orijin ülkeye de sadece marjinal getiri kalmaktadır.

²⁰ Yarcan, s.45.

²¹ Kuyucuklu Naci; *Türkiye İktisadı*, Okan Yayıncılık, İstanbul, 1984, s.292.

²² Barutçugil, s.45.

Turizm gelirlerinin sağlanması sırasında, turist talebinin biçimine ve ev sahibi ülkenin yatırım, tüketim ve ara malları üretebilme yeteneğine bağlı olarak azalıp çoğalan sızıntılar ortaya çıkmaktadır²³. Yüksek harcamalarda bulunan belirli turist kesiminin istekleri bu tip sızıntılara neden olmaktadır. Dolayısıyla bir miktar döviz, dışalılara gitmektedir. Fakat, sayıca çok olan basit beklentileri bulunan turistlerin talepleri yurt içinde karşılandığından daha az dövize ihtiyaç duyulmaktadır.

Tablo 3: Türkiye'de Turizm Gelirlerinin Dış Satım Gelirlerine Oranı (%)
(1991-1995)

Milyon Dolar.

YILLAR	DIŞ SATIM	TURİZM GELİRLERİ	Turizm Gelirlerinin Dış Satım Gelirlerine Oranı %
1991	13.593.0	2.653	19.5
1992	14.715.0	3.659	24.7
1993	15.345.0	3.959	25.8
1994	18.106.0	4.321	23.9
1995 *	19.240.0	4.782	24.9

Kaynak: DTM, *Başlıca Ekonomik Göstergeler*, 1996

* Geçici

Turizm gelirlerinin dış satım gelirlerine oranı (Tablo 5), 1989 yılında 21.9, 1990 yılında da 24.9 olarak gerçekleşmiştir. 1991 yılında ise, Körfez Savaşı'nın olması bu oranın 19.5'e düşmesine neden olmuştur. Türkiye'nin stratejik konumundan dolayı bu kriz, turizm sektörünü etkileyerek gelirde bir düşüş yaratmıştır.

1992—1993 yıllarında turizm gelirlerinin dış satım gelirlerine oranı artış göstermiştir. 1994 yılında ise, bu oran 23.9'a düşmüştür. Bunun nedeni; dış satım gelirlerindeki artışın, turizm gelirlerindeki artıştan daha fazla olmasıdır.

²³ Barutçugil, s.48.

Turizm sektörü; dış satıma kaynak oluşturan ekonomik sektörlerle oranla önemini giderek arttırmaktadır. Dolayısıyla turizm endüstrisi, Türkiye'nin "döviz kaynağı" haline gelmektedir.

3.3. Yatırımlar ve Turizm

Gelişmekte olan ülkeler, turizmi kurtarıcı sektör olarak gördükleri için, ülke kaynaklarını bu sektöre kanalize etmek ve hatta yabancı sermaye yatırımlarını da teşvik etmek zorundadırlar.

Yatırım; gelecekte sağlanabilecek bir dizi faydanın beklentisi ile sahip olunan kaynakların belirli alanlara aktarılmasıdır. Yani kaynakların bugünkü kullanımından vazgeçilmesidir²⁴.

Turizm yatırımı ise; turistlerin konaklama, yeme—içme, dinlenme, eğlenme, ihtiyaçlarını karşılamaya yarayan tesis, arazi ve teçhizatların bütününe denir. Yapılan yatırımların konusu da genellikle; arazi, inşaat ve teçhizat elemanlarını içermektedir²⁵.

Türkiye'de turizm yatırımlarında devlet öncü olmuştur. Bunun "böyle olması gerektiği kanısı" da oldukça yaygındır. Altyapı yatırımlarının devlet eliyle yapılıyor olması, üst yapı yatırımlarının da devlet tarafından yapılıp devredilmesi anlamına gelmemelidir. Nitekim 1982 yılında alınan 2634 sayılı Turizm Teşvik Yasası çerçevesinde yatırımcıları özendiren önlemler alınmıştır. Bu önlemler ise şunlardan oluşmaktadır.

—Devlete ait arsa ve araziler 49 yıllığına yatırımcılara kiralanmaktadır,

—Kalkınma Bankası, teminat mektubu ile yatırımın % 60'ına

²⁴ Barutçugil, s.28.

²⁵ Ağaoğlu, O.Kemal; *Turizm Yatırımında Kaynak Kullanımı ve Verimlilik*, MPM Yayını No: 520, Ankara, 1994, s.9.

kadar uzun vadeli düşük faizli kredi verebilir,

—Yatırımcılar, ihracatçıların olanaklarından yararlanırlar,

—Turistik tesisler, telekomünikasyondan öncelikli, su elektrik, havagazı ödemelerinde indirimli tarifeden yararlanırlar,

—Yeni yatırımlar, beş yıllık emlak vergisi muafiyetinden yararlanırlar,

—Turistik tesislerde, toplam çalışanların % 20'si kadar yabancı uyruklu personel çalıştırılmasına öncelik verilir.

—Toplam turizm yatırım bedeli kadar kurumlar vergisinden muaf tutulurlar.

—Sabit yatırım mallarının ithalinde belirli bir oran dahilinde gümrük vergisi alınmaz. Dahili piyasadan alınan ekipman bedeli üzerinden % 25 oranında teşvik primi ödenir.

—Altyapı yatırımları öncelikle temin edilir.

—Yatırımcılara turizm konaklama tesisi, yat çekek yerleri, marina ve yat filolarına harcanan özkaynağın % 50'si oranında kaynak kullanımı destekleme primi ödenir.

Nitekim Türk Turizmi, 1980 yılından sonra hızlı bir gelişme göstermiştir. Bu durum, tahsis edilen kredilerde de artışa neden olmuştur. Ancak 1991 yılında ise Körfez Savaşı nedeni ile turizm beklenen gelişmeyi gösterememiştir. Daha sonra krizin etkileri atlatılmıştır. (Tablo: 4)

Tablo 4: Türkiye Kalkınma Bankası A.Ş. Genel Müdürlüğü'nce Turizm Sektörüne Tahsis Edilen Krediler (1984—1995)

Milyon Dolar.

YILLAR	TOPAM TAHSİS TUTARI	YAPILAN ÖDEME
1984	11.554	9.485
1985	18.189	9.949
1986	80.300	28.400
1987	302.000	103.000
1988	583.000	289.500
1989	262.000	211.000
1990	471.000	337.000
1991	153.037	180.520
1992	356.793	189.848
1993	1.704.300	582.300
1994	1.753.000	1.038.600
* 1995	1.500.000	750.000

Kaynak: DPT, 1995 Yılı Geçiş Programı Destekleme Çalışmaları, DPT Yayını

* Geçici

Türkiye'de Antalya—Alanya bölgesi, turizm yatırımında başı çekmektedir. Çünkü yerli halk; devletin desteğini ve teşvikini beklemeden yatırım yapmıştır. Oysa, bu bölgenin geniş hiterlandı nedeniyle yerleşmiş bir tarım üretimi bulunmaktadır. Buna rağmen yerli halk, turizme yönelmiş ve tarımdan elde ettiği rantı turizmde kullanmıştır.

Aynı olayı, bugün Kemer'de göremeyiz. Zira, yerli halk, turizm olayına ve turiste karşı ön yargıyla yaklaşmışlar, kamu yetkilileriyle özel yatırım kuruluşlarına karşı koymuşlardır. Buna rağmen 5 yıldızlı komple tesisler ile kampinglerin sayısı oldukça fazladır. Yabancı sermaye yatırımı özellikle de Fransız sermayesi ile gerçekleştirilen tesislerin sayısı oldukça fazladır.

1980'li yıllarda turizm Türkiye ekonomisinin konjektürel koşullar nedeniyle turizm yatırım alanı olarak seçilmiştir. Bu yıllardaki bazı inşaat firmaları, Orta Doğu ve Libya'da inşaat çalışmalarından büyük gelirler elde etmişlerdir. Ancak bu durum 1982 yılına kadar sürmüş, inşaat pazarı daralmaya başlamıştır. Yurt dışında edindikleri tecrübe ve yatırım fonlarını turizm yatırımlarına özellikle de komple tesis ve konaklama yatırımlarına yöneltmişlerdir. Aynı dönem bir dizi turizm gelişme bölgelerinde yapılan yatırımların teşvik edilmesi, mali ve yasal desteklerle tatil köyü, kıyı oteli yatırımlarını hızlandırmıştır. 1984 yılından sonra çok sayıda ve yüksek kapasite de yatırımlar gerçekleşmiştir²⁶.

Turizm yatırımları 1984—1985 yılından sonra, hızlı bir artış trendine girmiştir. (Tablo 5)

Tablo 5: Yıllara Göre Turizm Yatırım Belgeli Tesis Sayısı
(1979-1994)

YILLAR	TESİS SAYISI	ODA SAYISI	YATAK SAYISI
1979	265	12.803	25.727
1980	267	13.019	26.288
1981	278	15.159	30.291
1982	339	18.172	36.332
1983	376	21.410	43.425
1984	412	26.372	53.615
1985	501	34.251	71.521
1986	638	48.615	101.383
1987	892	73.537	153.786
1988	1.268	105.736	218.445
1989	1.662	139.497	288.896
1990	1.921	156.702	325.515
1991	1.987	158.379	331.711
1992	1.938	148.017	309.139
1993	1.788	132.395	276.037
1994	1.578	114.913	240.932

Kaynak: Turizm Bakanlığı (TB), Turizm İşletmeleri Genel Müdürlüğü İşletmeler İstatistiği, 1994, Ankara, s.23.

²⁶ Yarcın, s.124.

Tablo 6: Yatırım Teşvik Belgelerinin Sektörel Dağılımı
(1990-1994)

Milyon T.L.

SEKTÖRLEF	1990	1991	1992	1993	1994
Tarım	2.323.788	557.412	663.028	2.482.542	1.553.533
Madencilik	529.458	607.517	1.486.217	7.195.950	2.263.490
İmalat	15.639.180	23.858.169	34.079.244	172.410.411	61.523.717
Enerji	462.000	1.647.245	1.124.421	15.644.277	2.279.946
Hizmetler	3.593.605	10.685.910	14.039.618	49.320.653	38.177.280
—Turizm	3.587.307	1.688.221	1.725.613	6.608.011	2.721.166
Toplam	22.683.675	38.131.252	51.392.528	247.053.833	106.497.966

Kaynak: Maliye Bakanlığı (MB), Yıllık Ekonomik Rapor, 1994.

Yatırım teşvik belgelerinin sektörel dağılımında görüldüğü gibi (Tablo 9), 1993 yılından 247.1 trilyon liraya ulaşmış yatırım tutarı içinde hizmetler kaleminde yer alan turizm, bu artıştan payını almıştır. 1990 yılında 3.6 trilyon liradan yaklaşık yarısı kadar bir düşüşten sonra 1993 yılında 6.6. trilyon lira teşvik belgeli yatırım tutarına ulaşmıştır.

1993 yılında teşvik belgeli yatırımların geçmiş yıllar ortalamasının çok üzerinde artmasının ana nedeni; bu yılda ekonominin program hedefinin üzerinde bir büyüme göstermesinin girişimcileri yatırıma dönük iradelerini olumlu yönde etkilemesidir²⁷.

Turizm yatırımları; altyapı yatırımları, konaklama tesisleri yatırımları ve diğer hizmet tesisleri yatırımları olmak üzere üç ana grupta toplanabilir²⁸.

²⁷ Maliye Bakanlığı; 1994 Yıllık Ekonomik Rapor, 1994.

²⁸ Barutçugil, s.131.

3.3.1. Turizm Sektöründe Altyapı Yatırımları

Turizm işletmelerinin hizmet verebilmeleri ve bunu sürekli kılmaları için “altyapı yatırımları”na ihtiyaç bulunmaktadır.

Bunlar, merkezi veya bölgesel kamu kuruluşları tarafından gerçekleştirilen yol, liman, havaalanı, yat limanı marinalar gibi altyapı tesisleri ile haberleşme, su, elektrik, kanalizasyon gibi temel hizmetlere dönük yatırımlardır. Bu gibi temel hizmetlerin varlığı ve yeterliliği turizmin gelişmesini önemli ölçüde olumlu yönde etkilemektedir.

3.3.2. Turizm Sektöründe Konaklama Tesisleri Yatırımları

Konaklama tesisleri yatırımı, turizm üst yapı yatırımlarının en önemli kısmını oluştururlar. Bunlar, turizm olayına katılan turistlerin geçici olarak geceledikleri otel, motel, kamping, pansiyon, tatil köyleri ve benzeri yataklı tesislerdir.

Turizm sektöründe konaklama tesislerinin varlığı ile ancak turizm geliri sağlanabilir. Fakat, sadece konaklama tesislerinin yatırımı ile ekonomiye katkı sağlanamaz. Bu tür turizm işletmelerinin sürekliliğini sağlayan ve tamamlayan diğer yatırımların da gerçekleştirilmesi gerekir.

3.3.3. Turizm Sektörü'nde Diğer Hizmet Tesisleri Yatırımları

Altyapı yatırımları ile konaklama tesisleri yatırımları dışında kalan ancak bu gibi yerleri tamamlayan, eğlence, spor, alış—veriş merkezleri, yeme—içme amacıyla kurulan tesisler, gazino, çay bahçeleri, plaj, dans ve oyun salonları ve benzeri yerlerin yatırımlarıdır. Bunlar, ayrı düşünülemez. Zira diğer turistik tesislerin tamamlayıcılarıdır ve bu tür yerler, devletten ziyade özel teşebbüsün yatırım alanlarıdır.

TUGEV tarafından 1993 yılında gerçekleştirilen araştırma ile turizm yatırımlarının ekonomiye katkılarının gerçekçi olup olmadığının tespitine çalışılmıştır. Rapor halinde yayınlanan sonuçlar kısaca şunlardır²⁹.

—Teşvik belgesi başvurusunda verilen büyüklüklerin ne ölçüde gerçekleşip gerçekleşmediğinin, yatak kapasitesi dışında, izlenmediği gözlemlenmiştir. Nitekim, araştırma boyunca, Resmi Gazete’de yayınlanan adreslerinde bulunamayan yatırımcıların % 50 gibi oldukça yüksek bir oranda olmasını sadece, “adres değişikliği” ile açıklamak mümkün görülmemektedir. Ayrıca, adreslerinde bulunan bazı yatırımcıların soru kağıdını yanıtlamaktan kaçınmaları bu yargıyı güçlendirmiştir.

—Yatırımcıların belirli bir bölümünün, yaptıkları başvuruda yer alan büyüklükleri hatırlamamaları ve yatırımın öngörülen maliyeti ile gerçekleşen maliyeti arasında görülen büyük farklılaşmaları sadece bürokratik mekanizmadaki gecikmeler, fiyat artışları, kredi maliyetlerindeki artış gibi nedenlere de bağlamak yanlış olacaktır. Bu farklılaşmada yatırım planlama aşamasında yapılan tahminlerin gerçekçi olup olmamasının da önemli bir payı olduğu düşünülmektedir.

—Turizm Bakanlığı’nda yapılan bir çalışmanın, arazi tahsisi yapılmış olması durumunda yatırım maliyetinin % 38’e varan düzeylerde aşağıya çekilebildiğini gösterdiği belirtilmiştir. Ancak, gerçek maliyet hesaplaması için arazi tahsis edilen yatırımlar bilinmemektedir.

3.4.İstihdam ve Turizm

Turizm; büyük ölçüde insan emeğine dayalı bir hizmet endüstrisi olması nedeniyle işsizliğin yoğun olduğu ülkeler ve bölgeler açısından büyük önem taşır³⁰.

²⁹ TUGEV; Turizm Yatırımının İstihdam Yaratma Potansiyeli, TUGEV Yayını No:26 İstanbul, 1993, s.36-38.

³⁰ Barutçugil, s.67.

Turizm sektörünün, taşıdığı özelliklerden dolayı istihdam edilecek personelin nitelikli olma zorunluluğu turizm sektöründe oldukça önemli bir darboğaz oluşturmaktadır. İstihdam edilen personelin yeterince eğitilmemiş olması bu sektöre verilecek hizmet kalitesinin bozulmasına ve böylece talep azalışına neden olabilmektedir³¹.

Dolayısıyla, turizm eğitimi almış elemanların sektörde istihdamı daha kolay olmakta ve rahat çalışmayı sağlamaktadır. Zira, bu sektöre talep batıdan gelmekte, teknoloji batıdan transfer edilmekte, tesis ve hizmet modeli de batılı olmaktadır. Bu nedenle, verilen hizmetin kalitesinde de batı standardı aranmaktadır.

Özellikle turizm sektöründe ürün sunulacak hizmet olduğuna göre, hedef tüketicinin gerçekten ne beklediğini, neleri istediğini en iyi şekilde anlayabilmektir. Bunun için hizmeti verecek olan eleman tüketicinin davranışlarını doğru değerlendirebilmeli, söylediklerini anlayabilmelidir. Bu da öncelikle bu elemanın yeterli mesleki bilgiye sahip, kendinden emin, işletmesini tanıyan, işletme standartlarını yeterince bilen, benimseyen ve işletme içinde ekip çalışmasına yatkın bir kişi olmasıyla mümkündür³².

4. TÜRKİYE'DE TURİZMİN BAZI OLUMSUZ SONUÇLARI

4.1. Turizmin Enflasyonu Arttırması

Turistik bölgelerde yerli halkın talebine ek olarak —belirli dönemlerde olmak üzere— gelen turist talebinin de eklenmesiyle kısa sürede arttırılamayan arz, fiyat artışlarına neden olmaktadır. Bu durum talep enflasyonunu gündeme getirmekte ve ona süreklilik kazandırmaktadır.

³¹ Berberoğlu, s.217.

³² Kocaoğlu, Bıke; "Turizm Sektöründe Kalite Kavramının Öğretimi", **Turizm Eğitimi Konferansı**, TB Yayını, Ankara, 1992, s.394.

Türkiye’de turizm tesisleri; kıyı şeridinin dışında tarım alanlarına yapılmaktadır. Daralan tarım alanları nedeniyle sadece turistler değil, yerli halk da ürettiğini yüksek fiyattan tüketmektedir.

Turistik tesis yatırımlarının giderek artması, arazi fiyatlarını yükselterek, yatırım maliyetlerini arttırmaktadır. Artan maliyet, ise tesislerin hizmetlerine yansiyarak fiyat artışına neden olmaktadır.

4.2. Turizmin Kamu Harcamalarını Artırması

Turizmden gelir elde etmek, yabancı turistleri ülkeye çekebilmek için devlet; kamu kuruluşları vasıtasıyla altyapı yatırımlarını yaparak kamu harcamalarını arttırmaktadır. Ancak yatırımlara harcanan parayla elde edilecek gelir arasında uzunca bir zamanın olması, turizmin bir diğer olumsuz yönünü oluşturmaktadır.

İlgili kuruluşlarca turizm yatırımları için verilen krediler, yatırımcılıkla ilgisi olmayan kişiler tarafından da kullanılabilir ve bu durum kontrol edilememektedir. Bu durum verilen kredilerin geri dönme ihtimalinin düşük olmasına, kamu harcamalarının amaca uygun sarfedilmemesine neden olmaktadır.

4.3. Turizmin Turistik Yoğunlaşmayı Oluşturması

Modern hayatın insan üzerindeki yoğun ve ağır baskısı onu bunalımlar içerisinde bırakmakta ve bugünün insanı için dinlenme büyük bir ihtiyaç olmaktadır.

Dinlenme ise şehir içinden sahillere, ormanlara, dağlara kadar varan bir alanda planlanmakta, kısaca dinlenme iç turizm ve dış turizmin beraber ele alınmalarını zorunlu kılmaktadır³³.

Turizm bölgelerine belirli dönemlerde; yerli ve yabancı turist yoğunlaşması olmaktadır. Dinlenmek amacıyla gelen turistler, aşırı yüklenme sonucu hem psikolojik hem de fizyolojik bakımından rahatsız olabilmektedir.

Ayrıca, ulaşım ağlarının yetersizliği, bankacılık hizmetlerinin sınırlılığı sağlık kuruluşlarının sayıca azlığı ve kapasitelerinin yetersizliği turizmin yoğun olduğu dönemlerde sorun oluşturmaktadır.

4.4. Turizmin Doğal ve Tarihi Çevreye Olumsuz Etkisi

Turizm, gelişimine paralel olarak doğal çevreye zarar vererek çözümü güç sorunlar yaratmaktadır.

Tarihi sit alanlarına kaçak inşaatların yapılması, denizin, havanın, suyun kirlenmesi, tarihi binaların restore edilmemesi, ve doğal çevreye zarar veren yapılaşma sonucu Pamukkale'nin doğal görünümünü kaybetmesi gibi sonuçlar ortaya çıkmaktadır. Ancak Kaş Belediyesi'nin doğal çevreye uymayan betonlaşmayı engellemesi gibi bazı olumlu çalışmalar da yapılmaktadır.

5. TÜRKİYE'DE TURİZMİN BAŞLICA SORUNLARI

Türkiye'de turizmin istenilen düzeyde gelişmesini engelleyen ve çoğunlukla izlenen politikalardan, turizm sektörünün yapısal özelliklerinden ve ülkenin sosyo—ekonomik yapısından kaynaklanan

³³ Olalı, Hasan; *Türkiye'de Turizmin Geliştirilmesi*, İstanbul, 1970, s.89.

çeşitli sorunlar bulunmaktadır. Bunlar doğrudan turizmle ve Türkiye ile ilgili olan sorunlardır. Uygun politikaların benimsenmesi ve uygulamaya konulması ile çözüme kavuşturulabilmeleri olanağı vardır³⁴.

Turizm sektöründe yaşanan sorunları öncelik sırasına göre saptamak güç olmaktadır. Ancak sektör sorunlarının bilinmesi ve çözümün araştırılması çabaları son zamanlarda yoğunlaşmaktadır.

5.1.Turizm Bilincinin Yetersizliği

Türkiye’de hükümet programlarında turizme çok az değinilmiş, Beş Yıllık Kalkınma Planlarında (BYKP) turizm hedef ve politikalar geri planda kalmıştır. 1980’li yıllara kadar Türk turizminin en önemli sorunlarından biri, turizmin özellikle kamu yöneticileri ve bürokratlar arasında gereken ilgiyi görememesinden kaynaklanmaktaydı³⁵.

Türkiye’de turizm gelirleri, arz kaynaklarının çeşitliliği nedeniyle artmış ve turizm öncü sektör konumuna gelmiştir.

Başta hükümetler olmak üzere DPT ve ilgili kamu kuruluşları nezdinde turizmin; gelir getiren, üreten sektör konumuna geldiğini ve turizm bilincinin yavaş yavaş oluşmaya başladığı görülmektedir.

Turizm, çağdaş koşulları içeren, yeniliklere ve uluslararası alanlara açık bir hizmet sektörüdür. Bu özelliğinden dolayıdır ki; sektördeki hizmet yarışının rekabeti, ulusal sınırları zorlayarak uluslararası düzeyde ve dünya çapında olmaktadır³⁶. Bu nedenle toplumun her ferdinin uzaktan yakından, dolaylı, dolaysız turizmle ilgili herkesin bilinçlenmesi gerekmektedir.

³⁴ Barutçugil, s.139.

³⁵ İkin, Dinçer, s.100.

³⁶ Yaşaroğlu, Ş. Ali; “Turizm Bilincini Geliştirme”, Turizm Eğitim Konferansı,T.B Yayını, Ankara, 1992, s.413.

Türkiye gibi gelişmekte olan bir ülkenin sosyal ve ekonomik yapısında turizm ve turizm bilinci kader tayin edici bir rol oynamaktadır.

Dolayısıyla, turizm bilincinin gelişmesine yönelik çalışmalar planlanmalı ve uygulama alanları genişletilmelidir.

5.2. Turizm Planlaması Sorunu

Belli bir dönemde turizm sektöründe, ulaşılabilecek hedefleri bu hedeflere ulaşmak için kullanılacak araçları, yapılacak işleri, parasal ve fiziksel olanakları ve işlerin kimler tarafından ne zaman ve ne kadar sürede gerçekleştirileceğini **Turizm Planı** ortaya koyar³⁷.

Türkiye, 1972 yılından beri Ege ve Akdeniz kıyılarını kapsayan fiziki planlar yapılmıştır. Bunlar; Side Turistik Düzenleme Projesi, Güneybatı Antalya Turizm Gelişim Projesi, Köyceğiz Turizm Gelişim Projesi, Belek Turizm Merkezi Projeleridir.

Bu bölgeler Anadolu'nun tarihi ve kültürel mirasının yoğun olduğu yerlerdir. Bunun dışında TB, Karadeniz turizmini canlandırmak amacıyla deniz turlarını genişletme olanaklarını aramaktadır. Ancak otobüsle çevre turlarını düzenleme düşüncesi, planlama aşamasına gelememiştir.

TB, yıllardır yapılmamış, eksik kalmış turizm planlamasını bir an önce tamamlamaya çalışmaktadır. Ege ve Akdeniz kıyılarındaki yerleşim yerlerinin, turistik tesislerin her türlü alt yapısını, arıtma, içme suyu ve çöp imha tesislerinin yapılmasına yönelik GAÇ projesi, alınan kredilerle sürdürülmektedir.

³⁷ Bayer, M. s.51.

Özellikle turizm planlaması konusunda ele alınması gereken önemli bir konu da günümüzde gelişmiş ülkelerde uygulanan geniş kapsamlı turizmin her yönünü ele alan, uzun vadeli, ülkenin kalkınma planlarına uygun, iktisatçı, pazarlamacı, coğrafyacı, sosyolog, ekonometrici, tarihçi, eğitimcinin vd. üzerinde birlikte çalıştığı entegre turizm planlamasının yapılmasıdır³⁸.

5.3. Turizm de Örgütlenme ve Koordinasyon Sorunu

Turizmin önemli bir özelliği, çeşitli sektörleri birarada ilgilendiren çok yönlü bir olay olmasıdır³⁹.

Turizmle ilgili kamu birimleri ve özel kesim, birlikte hareket ederek koordinasyonu sağlamaları gerekmektedir. Ancak, Türkiye turizminde böyle bir çaba görülmediği gibi, turistik yatırımların denetimi ve diğer olması gereken işlevleri başarıyla yürütecek şekilde yetki dağılımı gerçekleşmemiştir. Doğal olarak da turizm olayında bir aksaklık olduğunda, ilgili diğer kesimlerde de olumsuz sonuçlar ortaya çıkmaktadır.

TB, turizmden sorumlu en üst kuruluş olmasına rağmen yetki ve sorumlulukların dağınıklığından kurtulamamıştır. Bunun nedeni ise, turizme yönelik faaliyetler arasından koordinasyonu sağlama yetkisinin olmamasıdır.

1982 yılında, Turizm İşleri Yüksek Koordinasyon Kurulu oluşturulmasına rağmen bu kuruluşun da başarılı olduğu söylenemez. TB, her zaman sadece rica eden bakanlık durumunda kalmaktadır⁴⁰.

³⁸ İlkin, Dinçer, s.103.

³⁹ Barutçugil, s.140.

⁴⁰ İlkin, Dinçer, s.99.

Bu bakanlığın yetkilerinin son derece sınırlı olduğu; turizm hizmetlerinin yalnızca % 5'ini denetimi altında bulundurabildiği ve örgütsel yapısı içerisinde gereksinim duyduğu uzmanlara sahip olmadığı da öne sürülen görüşler arasındadır⁴¹

5.4 Turizm de Nitelikli Yönetici ve İşgören Sorunu

Bir işletmenin başarılı olabilmesi, yönetimin beş ana işlevi olan planlama, örgütlenme, emir—komuta, koordinasyon ve denetim mekanizmasının düzenli bir şekilde işlemesine bağlıdır⁴².

Turizm, hizmet üreten ve pazarlayan bir sektör olduğuna göre, Türkiye'nin uluslararası pazarlardaki başarısı, kaliteli hizmet sunmasına bağlıdır. Bunun içinde nitelikli bir yöneticiye ve kalifiye işgücüne gereksinim duyulmaktadır. Ancak, Türkiye de, hizmetin kalitesini belirleyen insan unsuruna yatırım ihmal edilmiştir.

Türkiye turizm sektöründe; vasıflı, vasıfsız veya yarı vasıflı personel istihdam edilirken problem yaşanmaktadır.

Vasıflı eleman tanımlaması, Türkiye'de ve batılı ülkelerde farklı olmaktadır. Nüfusunun önemli bir kısmının okuma yazma bilmediği bir ülke de birkaç yabancı kelime bilmek işgücünü vasıflı eleman yapmaktadır. Bu durumda iş gücü, istenen standartlardaki hizmetin verilmesinde gerekli bilgi ve beceriyi gösterememektedir.

Dolayısıyla, nitelikli yönetici ve kalifiye personelin bulunmaması doğal karşılanmalı ancak kaliteyi yükseltme çabalarının da yapılması ve desteklenmesi gerekmektedir.

⁴¹ Barutçugil, s.141.

⁴² İlkin, Dinçer, s.98.

Otel personeli, turist çekebilmek ve tatmin edebilmek için özel bir eğitimden geçmelidir. Eğitim demek, her kısım için mesleki bilgi demektir. Bundan başka bir otel personeli genel bir tahsil yapmış olmalı ve bir iki dili iyi bilmelidir; dürüst, nazik, çabuk kavrayan ve hizmet yapmaya hazır bir kişi olmalıdır⁴³.

Turizm işletmelerinde verilen kaliteli bir hizmet, başarılı bir organizasyon işidir. Dolayısıyla, bunu sağlayan yöneticinin, birtakım özelliklere sahip olması ve kendisinden beklenen ana fonksiyonunu yerine getirmesi gerekmektedir.

Turizm yönetiminde yöneticinin ana fonksiyonu ise; “bir taraftan üretim ve hizmeti gerçekleştiren finansman—makina ve çalışanlar arasında diğer taraftan işletmenin tümü ile onun ilişki içerisinde olduğu çevre ve diğer çalışma ortamları arasında iyi uyum sağlamaktır⁴⁴.”

5.5. Turizm Pazarlaması Sorunu

Turizm pazarlaması; turizm işletmelerinin üretmiş olduğu mal ve hizmetlerin doğrudan yada turizm aracılılarıyla turistlere akışını sağlamak ve aynı zamanda yeni ihtiyaçların yaratılması için yapılan eylemlerdir⁴⁵.

Turizm işletmelerinde, pazarlama çabalarının bütünleştirilmesi dolayısıyla üretilen mal ve hizmetlerin bir uyum içinde turiste sunulması gerekmektedir. Pazarlama bölümü, ilgili olduğu diğer

⁴³ Mankel, Wolfgang; “Otel Personelinin Eğitimi”, *Türkiye’de Turizmin Geliştirilmesi*, İstanbul, 1970, s.127.

⁴⁴ Küçük, Bahattin; “Yöneticinin Verimli Çalışma Stratejisi”, *Verimlilik Dergisi*, c:2, 1995, s.18.

⁴⁵ Denizci, Dünder; *Turizm Pazarlaması*, MPM Yayını, Ankara, 1992, s.32.

bölümlerle uyumlu çalışmanın yanısıra içindeki reklâm, halkla ilişkiler, satış ve müşteri servisi ile de çabaların bütünleştirilmesi gerekmektedir. Örneğin; tur operatörleri ile seyahat acentaları arasındaki uyumsuzluk, başarısız bir organizasyonu oluşturmakta ve turizm pazarlarını da daraltmaktadır.

Türkiye, bugün Avrupa'nın turistik halkaları arasına girmiş bulunmaktadır. Bu nedenle turistlerin memnun ayrılması, ileri ki yıllarda yeni turistlerin geleceği anlamını taşımaktadır.

Ancak, "Türkiye'nin tanıtma faaliyetlerinin mevcut durumuna bakıldığında bunun genellikle düzensiz ve yetersiz olduğu, dolayısıyla da hareket noktası ile hedefi ve hedefe götüreceği yönetme ve araçlardan yoksun olduğu ortaya çıkmaktadır. Türkiye'nin dış turizm tanıtımında başarılı olamaması, turizm tanıtması ile politik tanıtmanın birlikte yapılmasından kaynaklanmaktadır⁴⁶."

Türkiye, hem NATO'ya hem de İslam Konferansı'na bağlı olduğu halde, tanıtımında yetersiz kalmıştır. Bunun nedenlerini ise şu şekilde sıralayabiliriz;

- Türkiye'nin tanıtımını üstlenen ilgili kamu kurumlarında bulunan uzman kadronun, sayı ve bilgi bakımından yetersiz oluşu,
- Ayrılan ödeneklerin yetmemesi,
- Türkiye'nin tanıtımında ülke özelliklerinin dikkate alınmaması ve "Modern Türkiye" görüntüsüne yer verilmemesi,
- Türkiye aleyhinde yapılan propagandaların engellenmemesi,
- Tanıtım çabalarının devletten beklenmesi ve özel bir çabanın sarfedilmemesi.

⁴⁶ İlkin, Dinçer, s.54.

Bu nedenlere ek olarak da, tur operatörlüğünün öneminin yeterince anlaşılmadığını söyleyebiliriz. Çünkü tur operatörleri, turizm ülkelerinin aynı olan arz kaynaklarını (kum, deniz, güneş, eğlence, vb.), tatil paketi şeklinde sunmaktadır.

Standartlaştırılmış ürünlerin satışı, turistin talebinin ve beğenisinin sunulan turistik ürünlerle biçimlendirilmesi tur operatörüne, çekim ülkesini değiştirebilme olanağı verir. Aynı veya çok benzer bir tatilci turistik ürün paketi şeklinde, Türkiye yerine, bir başka ülke de sunulabilir⁴⁷.

5.6. Turizm de Eğitim Sorunu

Turizm, hizmet üreten ve pazarlayan bir sektördür. Bu alanda başarı büyük ölçüde hizmetin kalitesine bağlıdır. Bu nedenle turizmin uluslararası pazarlarda başarı sağlayabilmesi için herşeyden önce kaliteli hizmet sunacak yönetici ve işgörelere gereksinim vardır⁴⁸.

Türkiye'de turizm yatırımlarına paralel olarak eğitim yatırımlarına önem verilmediği görülmektedir. Oysa, sektörün nitelikli ve yeter sayıda eğitilmiş personel açığı bulunmaktadır. Açığın kapanması için turizm eğitimi veren kurumların sayıca artırılması gerekmektedir.

Ancak, "bu elemanların yetiştirilmesi genelde uzun zaman almaktadır. Bunun için yatırımların planlanması sırasında eğitim hizmetlerine başlanması zorunludur⁴⁹."

47 Yarcın, s.71.

48 Barutçugil, s.143.

49 Berberoğlu, s.217.

Dolayısıyla eğitim hizmetleri, karşımıza eğitim kavramını çıkartmaktadır. Eğitim kavramı ise; “ekonomik büyümenin önemli bir etkeni olarak kabul edilmeli; eğitim harcamalarının ekonomik büyüme için yapılan bir yatırım olduğu unutulmamalı ve eğitimin amacı, ekonomik büyümeyi hızlandıracak niteliklere sahip insanları yetiştirmek ve bu insanları niteliklerine uygun yerlerde çalıştırmak olmalıdır⁵⁰.” şeklinde tanımlanmaktadır.

Turizm işletmelerinde, hizmet öncesi alınan mesleki eğitim tek başına yeterli olamamaktadır. Bu nedenle işbaşında eğitim ve hizmet içi eğitimin verilmesi gerekmektedir. Dersonel moralinin ve sorumluluğunun yükseltilmesi için hizmet içi eğitim gereklidir. Ayrıca, işletmeler varlığını devam ettirebilmek için amaçlarına göre personeli yetiştirmek durumundadırlar. Zira, “eğitim sistemimiz, ekonomik gelişme için yeterli nitelik ve nicelikte eleman yetiştirememektedir⁵¹.”

4/5 yıldızlı otellerin eleman alırken aradıkları özelliklerde ilk sırayı yabancı dilin aldığı görülmektedir. Tecrübe ve uygun fizik yapısı ikinci sırayı alırken mesleki eğitim üçüncü tercih olarak belirlenmiştir.

(Tablo 7)

Bu durumda, profesyonel hizmet veren tesislerin personelini, işbaşında eğittiğini bu nedenle düzgün fiziğe daha çok önem verdiğini söylemek yanlış olmayacaktır.

Türkiye’de eğitime önem veren sadece 4/5 yıldızlı oteller, tatil köyleri, yabancı sermayeli turizm işletmeleridir. Bu tesislerin büyük bir çoğunluğu ise turizmin en yoğun yaşandığı Akdeniz kıyılarında bulunmaktadır. Ancak günümüz eğitimi, nitelikli personel yetiştirmede yetersiz kalmaktadır. Bu yüzden eğitimde niteliği arttırmak için, günün ekonomik ve sosyal şartları dikkate alınarak yeniden esnek bir

⁵⁰ Ataklı, Aylanur; “Eğitim ve Mesleki Başarı”, *Verimlilik Dergisi*, C: 3, 1995, s.64.

⁵¹ Tanılta, Tuncer; “Eğitim ve Produktivite”, *Verimlilik Dergisi*, C:1-4, 1995, s.25.

düzenlemeye gidilmelidir. Zira, insan her türlü ürünün, her türlü verimin yaratıcısıdır. İnsan unsuru, teknoloji ne kadar gelişirse gelişsin, turizm sektöründe önemini her zaman korumuştur.

Tablo 7: 4/5 Yıldızlı Tesislerin Eleman Alırken Aradıkları Özellikler

ÖZELLİKLER	f	%
Yabancı Dil	58	15
Tecrübe	57	15
Uygun Fizik	51	14
Mesleki Eğitim	49	13
Düzgün Konuşma	38	10
Güleryüz	35	9
Dürüstlük	32	8
Meslek Sevgisi	19	5
Genel Kültür	16	4
Uyumlu Kişilik Yapısı	13	3
İyi Aile Geçmişi	6	2
Geçmiş İşlerdeki Başarısı	4	1
Toplam:	378	99

Kaynak : T.B.- Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO), Turizm Endüstrisi İşgücü Araştırması, 1993, Ankara, s. 51.

İkinci Bölüm

TURİZM SEKTÖRÜNDE EĞİTİMİN ETKİLERİ

A. TURİZM SEKTÖRÜNDE EĞİTİMİN YERİ

1. EĞİTİMİN TANIMI

Eğitim (education), latince çıkışlı olup iki orijini bulunmaktadır. Bunlar;⁵²

—Educare: Beslemek, yükseltmek, desteklemek.

—Educere: Yükselmek, düzey kazanmak.

Eğitim, “insanın çevresinde olan değişimleri karşılayabilecek nitelikte insana yeni davranışlar kazandırmakla yükümlüdür⁵³.”

Eğitim, “bireyin davranışlarında kendi yaşantıları yoluyla ve kasıtlı olarak istendik değişme meydana getirme süreci⁵⁴” olarak tanımlanmaktadır.

⁵² Varış, Fatma ve Diğerleri; *Eğitim Bilimine Giriş*, Ankara Ün. Basımevi, 1991, s.24.

⁵³ Başaran, İbrahim Ethem; *Eğitime Giriş*, Üçüncü Basım, Ankara, 1978, s.13.

⁵⁴ Kaya, Y. Kemal; *İnsan Yetiştirme Düzenimize Yeni Bir Bakış*, Bilim Yayınları, Ankara, 1989, s.11.

Eğitim, "tatbiki bilgilerin, kişilerin kendi alanlarındaki etkenlik derecelerini doğrudan doğruya arttıran bir faaliyet koludur"⁵⁵.

"Dictionary of Education", Eğitim Sözlüğü'nde bir grup eğitimci alanı şöyle tanımlamıştır⁵⁶.

Eğitim, bireyin yaşadığı toplumda pratik değeri olan yetenek, yönelim ve diğer davranış biçimlerini edindiği süreçler toplamıdır. Kişinin, toplumsal yeteneklerinin ve üst düzeyde kişisel gelişmesinin sağlanması için seçkin ve kontrollü bir çevreyi ve okul etkinliklerini içine alan sosyal bir süreçtir.

Dewey, eğitimi dört başlık altında toplamıştır. Bunlar⁵⁷;

—Eğitim, hayata hazırlık değil, hayatın kendisidir.

—Eğitim, gelişmedir.

—Eğitim, yaşantıların devamlı surette yeniden oluşumudur.

—Eğitim, sosyal bir süreçtir.

Bütün bu tanımlar çerçevesinde eğitimin aslında bir süreç olduğu görülmektedir.

Dolayısıyla, üç zaman boyutu içerisinde (dün—bugün—yarın) ele alınan tanım dinamik olduğundan, her zaman doğruluğunu koruyamamaktadır. Bu nedenle durağan, sınırlı ve belirli bir biçimde tanımlama yapılamamaktadır.

Bu bağlamda, eğitimin genel işlevlerini şu şekilde sıralayabiliriz;

—Bireyin topluma, toplum dinamiklerine uyumuna yardım etmek,

⁵⁵ Çömlekçi, Necla; Türkiye'nin İktisadi Kalkınmasında Eğitimin Rolü, Eskişehir İ.T.İ.A. Yayınları No: 85/45, 1971, s.13.

⁵⁶ Varış, s.24.

⁵⁷ Uzel, Haluk; "Eğitim-Verimlilik İlişkileri", Verimlilik Dergisi, MPM Yayını, C:3, 1976, Ankara, s.413.

—Bireyde var olan istidat ve yeteneklerin en üst sınırına kadar gelişmesini sağlamak ve işlevlerin gerçekleşmesi için gerekli davranış biçimlerinin kazandırılması desteklenmektedir.

Eğitim, İş ve İşçi Bulma Kurumu, OECD ve DPT'na göre şu şekilde tanımlanmaktadır⁵⁸.

İş ve İşçi Bulma Kurumu eğitimi; "... çalışmakta olan işçiye, ona vasıflık ve uzmanlık gerektiren görevler için sağlanan meslek öğretimi" biçiminde tanımlamaktadır.

OECD eğitimi; "uzmanlaşmamış ya da yarı uzman işçileri uzmanlık gerektiren görevler için sağlanan meslek öğretimi" biçiminde tanımlamaktadır.

DPT'na göre eğitim; "hangi sektörde olursa olsun her iş yerinde çalışanlara, işgücünün üretici değerini arttırmak amacını ... gütmeye" şeklinde tanımlanmaktadır.

Türk Dil Kurumu (TDK) ise eğitimi; "Çocukların ve gençlerin toplum yaşayışında yerlerini almaları için gerekli bilgi, beceri ve anlayışları elde etmelerine, kişiliklerini geliştirmelerine yardım etme"⁵⁹ şeklinde tanımlamaktadır.

2. EKONOMİK KALKINMADA EĞİTİMİN YERİ

Kalkınma; "bir ülkede toplumun sosyo—ekonomik yapısının değişmesi ile nüfus başına düşen üretim hacminde meydana gelen önemli bir reel artışlar ve refah seviyesinde beliren yükseliş"⁶⁰ olmaktadır.

⁵⁸ Uzel, s.414.

⁵⁹ TDK, *Türkçe Sözlük*; TDK Yayınları No: 549, Ankara, 1988.

⁶⁰ Sağlam, Dündar; *Türkiye Ekonomisi*, AÖF Yayınları No: 438, 1994, s.64.

“Kalkınma, sadece ekonomiyi ilgilendiren bir alan olmanın dışında, kültürel ve sosyal alanları da içeren bir yapı değişikliği⁶¹” olmaktadır.

Dolayısıyla eğitim, sosyal sektörün bir parçası olduğundan hazırlanan kalkınma planlarının kapsamına girmektedir.

Eğitimin, ekonomik ve toplumsal kalkınmanın gerçekleştirilmesi için gerekli nitelik ve sayıda insan gücü yetiştirme süreci olduğu kabul edilmektedir. Zira, “insangücü kaynaklarıyla kalkınma arasındaki ilişkinin özelliği çift yönlü bir etkileşimin varlığını ortaya koymaktadır. Çünkü, ekonomik ve sosyal gelişmenin ancak insangücünün iyi yetiştirilmesi ve eğitilmesi ile sağlanabileceğini de unutmamak⁶²” gerekmektedir.

Kalkınma, insan için yapılmakla beraber, bu süreçte insana da bir takım görevler düşmektedir.

Eğitimin ekonomik büyümeye ne kadar katkıda bulunduğu sorusuna cevaben ekonomistler 1945 yılından bugüne kadar çeşitli incelemeler yapmışlardır. Bu çalışmalardan Edward Denison’un çalışması dikkate değer görülmektedir.

Denison’un analizleri “1930—1960 yılları arasında, işgücünün eğitim düzeyindeki artışların ABD’deki GSMH’nin yıllık büyüme oranının % 23’ü gibi büyük bir kısmını açıklaması geniş yankı uyandıran bir sonuca yol açmıştır⁶³.”

⁶¹ Sağlam, s.67.

⁶² Kocabaş, İbrahim; “Eğitimde Verimlilik İçin Hedeflerle Yönetim”, *Verimlilik Dergisi*, C: 2, Ankara, 1994, s.171.

⁶³ Kavak, Yüksel-Burgaz, Berrin; *Eğitim Ekonomisi*, Personel Geliştirme Merkezi Yayını No: 14, Ankara, 1994, s.6.

Zira, "eğitim; kalkınmakta olan toplumların, kalkınmış toplumlar düzeyine ulaşabilmeleri için gerekli olan sayı ve nitelikteki insanların yetiştirilmesinde başvurulması gereken yol⁶⁴" olarak görölmektedir.

Kalkınma; sanayileşme, yeni işletmeler ve bunların alt yapı yatırımlarıyla sınırlı kalmamakta, vasıflı işgücünü de gerekli kılmaktadır.

Ekonomi, ekonomik talep yaratarak eğitimi, eğitim de bu talebi karşılayarak arz kaynağını oluşturduğundan karşılıklı etkileşim içindedirler.

Dolayısıyla, "eğitimin, ülke çıkarlarına ters düşmeyen ve ulusun yapısına uygun olması kadar, o ülkenin kalkınma gereklerine de uygun olması gerekmektedir⁶⁵." Ancak bu şekilde eğitim ekonominin talep ettiği insangücü ihtiyacına olumlu cevap verecektir.

Çünkü, "eğitimin en başta gelen işlevlerinden biri ekonomik işlevidir⁶⁶."

Kalkınmanın sınır tanımadığı günümüzde, gelişmenin sürükleyici faktörlerinin başında insan kaynağının geldiği gerçeği, beşeri kaynak unsuru ile ekonomik kalkınma ilişkisinin ele alınması zorunluluğunu getirmiştir. Dolayısıyla ekonomik kalkınmada insan kaynaklarına yatırımın ülke çıkarları gereği bir zorunluluk olmaktadır⁶⁷.

Türkiye, ithal ikamesi stratejisine dayalı kapalı ekonomi modelinden, ihracata yönelme stratejisi ile yürütölen piyasa ekonomisi modeline geçiş süreci yaşamaktadır.

⁶⁴ Ataklı, s.65.

⁶⁵ Çömlekçi, s.38.

⁶⁶ Kabadayı, Reşide; "Teknolojik Değişme, İstihdam, Yeni İnsan Nitelikleri ve Eğitim", *Verimlilik Dergisi*, C. 3, 1994, s.50.

⁶⁷ Çömlekçi, s.40.

Ancak bu süreçte; “istihdam politikası düzenlenmemiş, meslekler tanımlanmamıştır. Ve meslek—eğitim—belge bağlantısı kurulmamıştır. Yarı vasıflı işçiden yüksek teknikere kadar olan kademeler belirlenmemiştir. Bu şartlar altında kalkınma faktörü eğitim sistemini olumlu yönde etkileyememiş, eğitim sistemi de kalkınmayı destekleme ve hızlandırma görevini yeterince yerine getiremiştir⁶⁸.”

3. TURİZM SEKTÖRÜNDE EĞİTİMİN ÖNEMİ

Tüm dünya izlenemeyecek düzeyde hızlı bir değişim süreci geçirmektedir. Bu belirsiz ortamda yeni bir uluslararası hatta uluslararasının da ötesinde düzen oluşturma mücadeleleri yeni eğilimlerin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bu eğilimler arasında en belirginlerden birisi küreselleşme ya da tek dünya sistemi oluşturma şeklinde nitelendirilen eğilimdir⁶⁹.

Küreselleşme olayı, düzeni etkileyerek tüm ekonomik ve sosyal olayları da etkilemeye ve belirleyicisi olmaya başlamıştır.

Öyleyse, tüm ekonomik ve sosyal olayların belirleyicisi durumunda olan küreselleşme, turizmde belirleyicisi durumundadır.

Zira, turizm ekonomik bir olay olduğu gibi, toplumların birbirlerini sosyal ve kültürel değerlerle tanımalarına imkan veren, toplumlar arasında ekonomik, siyasi ve sosyal işbirliğini sağlayan önemli araçlardan birisi konumundadır.

Bugün turizm endüstrisi, ülke kalkınmasında öncü bir rol üstlenmeye başlamıştır. Gelişmekte olan ülkelerde özellikle turizm,

⁶⁸ Baloğlu, Zekai; Türkiye’de Eğitim, TÜSIAD, 1990, İstanbul, s.14.

⁶⁹ Akdemir, Ali; “Türk Turizm Sektörü Küreselleşiyor mu?”, III. Ulusal Turizm Kongresi, Belediye Yayınları 5, Kasım 1992, Kuşadası, s.30.

sosyo—ekonomik kısır döngülerin kırılması bakımından önemli role sahip güçlü bir araç konumundadır.

Çok yönlü kalkınma çabası içinde bulunan ülkemizde, yetişmiş insan gücü temel rol oynamaktadır. Toplumun en önemli unsuru olan insan, bütün sosyal ve ekonomik faaliyetlerin odak noktasıdır. “Kalkınma, zenginleşme; daha fazla gelir—refah, ülkemiz kaynaklarının ve potansiyelinin iyi—doğru olarak kullanılmasına ve yetişmiş insan gücünün hazırlanmasına bağlıdır⁷⁰.”

Doğal kaynakları ve kültürel birikimin turizm için çok önemli bir veri oluşturduğu Türkiye’de; turizmin ülke kalkınması için önemi anlaşılınca, kalkınma planlarında da turizme ağırlık verilmeye başlanmıştır.

Bacasız Sanayi olarak nitelenen turizmin ülke için bu önemli konumu, turizm eğitimi ile ilgili politikaların da önemini arttırmaktadır⁷¹.

Tüm eğitim sistemi 21. asrın bilinmezlikleri karşısında, insanları geliştirecek eğitimi sağlayacak olan dinamik bir süreçtir.

Dolayısıyla eğitim, dünyadaki gelişmelerden ve insanın yaşadığı ortamdan, turizm eğitimi de ülkelerdeki eğitim sisteminden ayrı düşünülmemelidir.

Turizmin geliştirilmesinde büyük hamle ancak, turizm mesleki eğitiminde sağlanacak başarı ile gerçekleştirilebilir. Çünkü, “turizm kendine has özellikleri olan bir sektör konumundadır⁷².” Turizm eğitimi de bu özellikler gözönünde bulundurularak yapılmalıdır.

⁷⁰ Sevgi, Ahmet; “Turizm Eğitimi”, Turizm Eğitimi Konferansı, T.B. Yayınları, 1992, Ankara, s.19.

⁷¹ Karakütük, Kasım-Tural, Nejla; “Genel Eğitim Politikaları ve Turizm Eğitiminin Yeri”, Turizm Eğitimi Konferansı, T.B Yayını, Ankara, 1992, s.21.

⁷² İslamoğlu, Hamdi; “Turizm Eğitiminde Politika Ne Olmalıdır?”, Turizm Eğitimi Konferansı, TB Yayını, Ankara, 1992, s.57.

“Türkiye’ye turizm amaçlı gelen yabancıların büyük bir çoğunluğu OECD kaynaklı olmaktadır⁷³.” Bundan dolayı, verilecek hizmetin, kalite standardı ile turistik tesislerin ihtiyaca cevap verebilecek, düzeyde olması gerekmektedir. Zira, bu şekilde turizm, Türkiye’ye gelecek vadedecektir.

Yapılan bir araştırma; “memnun edilen bir müşteri 8—10 kişiyi etkilediği, gayri memnun bir müşterinin ise 20—25 kişiye olumsuz propoganda yaptığı⁷⁴” sonucunu ortaya koymaktadır.

Nitekim, Türkiye’nin Avrupa Topluluğuna (AT) üye olan ülkelere gelen müşterilerin, Türkiye’de Topluluk standartlarına uygun turizm hizmet ve ürünlerini bulabilmesi, Türkiye’nin de bunun için ilgili kuruluşlarca çalışması gerekmektedir. Eğitim Kurumları da bunlardan biri olmalıdır.

4. TÜRK EĞİTİM SİSTEMİNDE TEKNİK TURİZM EĞİTİMİ

Türkiye’de turizm eğitimi; Turizm—Otelcilik ve Turizm adı altında yapılmaktadır. Böyle olmasına karşın, verilen eğitim, sektörün her kesimini kapsayan bir turizm eğitimi olmaktan çok, salt otelcilik eğitiminden oluşmakta ve diğer ülkelerde görülen branşlaşma olayı bulunmamaktadır⁷⁵.

Türkiye’de 1963 yılında Turizm ve Tanıtma Bakanlığı’nın kurulması ile turizm sektörüne kalifiye personel yetiştirme konusu daha sistemli bir şekilde ele alınabilmiştir.

⁷³ DİE, 1995.

⁷⁴ VII. B.Y.K.P.; , Özel İhtisas Komisyonu Raporu, **Turizm**, Ankara, 1995, s.119.

⁷⁵ Ağaoğlu, **Türkiye’de...** s.81.

Turizm eğitimi ile ilgili yasal çerçeve özellikle, 1739 sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu ve 3308 sayılı Çıraklık ve Meslek Eğitimi Kanunu ile çizilmiştir.

Ancak Türkiye’de turizm eğitimi, **Otelcilik Eğitimi** olarak yorumlanmaktadır. Oysa seyahat acentaları ve ulaştırma sektöründeki elemanlar da, ancak eğitimle bilgilendirilmekte ve yönlendirilmektedir.

Zira, turizmin öznesini insan oluşturmakla ve bu da insana eğitim yatırımının yapılmasını gerektirmektedir.

Türkiye’de bir mesleğe yönelmiş nitelikli insanların yani personelin iki değişik yetiştirme kaynağı bulunmaktadır. Bu kaynaklar ise şunlardan oluşmaktadır⁷⁶;

—Mesleklere değişik düzeylerde eleman yetiştiren okul veya bu nitelikteki öğretim kuruluşları

—Meslekler bakımından daha tam anlamıyla personel niteliğinde bulunmayan kişiler işbaşında, işi yaptırarak, çırak, kalfa, usta hiyerarşisinde iş alanları.

Daha sonra kalkınma planlarında ve Milli Eğitim Şûralarında **Turizm Eğitimi** ile ilgili bir takım kararlar alınmıştır. Kısaca, bu kararlar şunlardır⁷⁷”

—1962 tarihinde VII. Şûra’da, turizm alanında yüksek seviyede eleman yetiştirmek için yüksek dereceli turizm okulları açmak ve turistik bölgelerde orta dereceli otelcilik okulu açmak, genel bilgi dersleri dışında tatbiki derslerin otel—lokantalar gibi iş yerlerinde bilgili çalışmalarını sağlanmalıdır.

⁷⁶ Öneray, Yusuf; Mesleki ve Teknik Öğretim Danışma Kurulları, Amaçları, Görevleri ve İşleyişleri, MEB Yayını No:76, Ankara, 1968, s.8.

⁷⁷ Karakütük, Tural, s.75.

—VIII. Şûra'da; orta öğretim II. devrede tercüman rehberlik programı az masraflı dersler arasında sayılmakta ve bu alanın sevilmesi, tercih edilmesinin sağlanması düşünülmektedir. Oysa Otelcilik ve Turizm Programları, masraflı sayılıp bu bölümde okuyan öğrencilere nitelikli işçi düzeyinde bir meslek formasyonu kazandırılmak istenmektedir.

—IX. Şûra'da; ortaöğretimde turizm rehberliği seçmeli dersler programına dahil edilirken, eğitsel kollarda turizm kolunun açılacağı belirtilmektedir.

—X. Şûra'da; ortaöğretimde eğitiminin çok amaçlı okul ve mesleki teknik okuldan oluşması; müfredatlarındaki ortak dersler arasında turizm rehberlik dalına da yer verilmesi kararlaştırılmıştır.

—XII. Şûra'da ise, mesleki eğitim çıkışlı üniversite adaylarının ki buna turizm otelcilik lisesi mezunu adaylar da dahil, (ÖSS) Öğrenci Seçme Sınavı ve Mesleğe Yatkınlık Testi ile öğrenci alınması öngörülmektedir.

21. yüzyıl Türkiye'sinin alacağı şekil ile bugün tüm eğitim sistemi için verilecek karar, 21. yy. dünyasındaki Türkiye'nin konumunu belirleyecektir. Türkiye için lokomotif sektör olan turizm, ekonomik konumu belirlemede ağırlıklı olacağından turizm ve turizm eğitime yapılacak yatırım, önem arz etmektedir. Turizme yapılacak en büyük yatırım, altyapı hizmetlerinin yeterliliğinden sonra, kaliteli hizmet ve kalifiye personel olmaktadır.

Kaliteli hizmetin verilmesi ve bunun sürekliliği; sürekli, nitelikli eleman yetiştirecek, mevcutları eğitecek organizasyonların değişime endeksli olması zorunluluğu bulunmamaktadır⁷⁸.

⁷⁸ Bayer, Zekai-İstanbul, M. Turhan; "Turizmin Doğal Çevre İlişkisi", III. Ulusal Turizm Kongresi, Belediye Yayınları No: 5, Kuşadası, 1992, s.49.

1973 yılında kabul edilen Milli Eğitim Temel Kanunu ile; her Türk yurttaşının genel ve mesleki eğitiminin yaşam boyu sürmesi esas alınmıştır. Gençlerin eğitimi yanında yaşam ve iş alanlarına olumlu bir biçimde uymalarına yardımcı olmak üzere yetişkinlerin sürekli eğilimini sağlamak için gerekli önlemlerin alınmasına karar verilmiştir. Eğitim kademeleri örgün ve yaygın olmak üzere iki ana bölümden oluşturulmuştur⁷⁹.

4.1. Örgün Eğitim Çerçevesinde Teknik Turizm Eğitimi

4.1.1. Ortaöğretim Düzeyinde Teknik Turizm Eğitimi

Örgün turizm eğitim sisteminin ilk basamağını "Milli Eğitim Bakanlığı (MEB)'ğine bağlı özel ve resmi Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri (OTML), ikinci basamağını da Yüksek Öğretim Kurulu (YÖK)'na bağlı yüksekokul, fakülte ve yüksek lisans—doktora düzeyinde turizm eğitimi veren resmi kurumlar⁸⁰" oluşturmaktadır.

1739 sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu'nda ortaöğretimin kuruluş amacı belirtilerek mesleki ve teknik ortaöğretimin amaç ve görevleri tespit edilmiştir.

Bunlar⁸¹;

—Öğrencileri hem mesleğe hem de yüksek öğretime ya da hayata ve iş alanlarına hazırlamak,

—İş ve hizmet alanlarının gereksinimi olan orta düzeyde meslek elemanları yetiştirmek,

—Çevrenin eğitim ve öğretim gereksinimini karşılamak, okulda

⁷⁹ Başaran, s.151.

⁸⁰ Ağaoğlu, Türkiye'de... s.82.

⁸¹ Resmi Gazete, "Mesleki ve Teknik Ortaöğretim Kurumları Yönetmeliği", Sayı: 16518, 1979.

yapılan meslek eğitimini iş ve hizmet hayatının gerektirdiği koşullarda gerçekleştirmek, gerektiğinde bir kısım derslerin endüstri, iş ve hizmet kurumlarında yapılmasını sağlamak ve çevre—okul işbirliğini kurmak olmaktadır.

1962 yılında gerçekleştirilen VII. Milli Eğitim Şûrası'nda; "mevcut olan ortaokullar ile meslek okullarının ortaokula denkliği ve her biri farklı program uygulayan çeşitli okullar⁸²" olarak düzenlenmiştir.

Ayrıca Şûra'da, Turizm Meslek Okulları (TMO); mesleki ve genel ortaöğretimin müşteri kaynağı ve hayata hazırlayan kurum konumunda tanımlanmıştır.

1970 yılında toplanan VIII. Milli Eğitim Şûrası'nın gündemini ortaöğretim sistemimizin kuruluşu ile yüksek öğretime geçişin yeniden düzenlenmesi konusu oluşturmuş ve Şûra'da ortaöğretime üç temel görev yüklenmiştir. Bunlar⁸³;

- Yükseköğretime hazırlamak,
- Hem mesleğe hem yükseköğrenime hazırlamak,
- Hayata ve iş alanlarına hazırlamak, olmaktadır.

Türkiye'de turizm eğitimi; 1961—1962 öğretim yılında otel, lokanta, motel ve turistik tesisler için kalifiye personel yetiştirmek amacıyla ilk önce (1962 yılında) Ankara'da, (1968'de) İstanbul'da otelcilik okulunun açılmasıyla başlamıştır.

Ortaöğretim düzeyinde Mesleki Turizm Eğitimi'nin amacı "konaklama işletmelerinin ihtiyaç duydukları, alt kademe elemanları eğiterek, resepsiyon, servis, mutfak elemanları ve kat görevlisi olarak departmanlarında uzmanlaşan öğrencileri sektöre kazandırmak⁸⁴" olmaktadır.

⁸² MEB, Cumhuriyetin 50. Yılında Milli Eğitimimiz, ME Basımevi, İstanbul, 1973, s.106.

⁸³ MEB, s.120.

⁸⁴ Ağaoglu. Türkiye'de..., s.82.

Bugün ekonomik yapıda ve teknolojide hızlı değişimler karşısında işgücü; işine kolay intibak etme, mesleğinde problem çözme ve beceri geliştirme ihtiyacı duymaktadır ve iş öncesi verilen eğitimin, zaman ilerledikçe bir takım problemleri çözmede yetersiz ve çağın gerisinde kaldığı da görülmektedir.

Dolayısıyla, bu durum turizm eğitiminin Türk turizm sektöründe bir takım problemleri çözmede yetersiz kalacağı sonucunu ortaya çıkarmaktadır. Bu nedenle; “mesleki eğitim ve öğretim sisteminin temel amacı; kaynakların sınırlı olduğu bir ortamda Türk ekonomisinin rekabet gücünü geliştirme olmalıdır⁸⁵.

Turizm eğitimi MEB'na bağlı olarak kurulan üç yıllık OTML, bir yılı yabancı dil hazırlık sınıfı olan dört yıllık Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri (ATML) ile Otelcilik ve Turizm Kolejlğinde verilmektedir.

Mesleki Turizm Eğitimi; “turizm sektörünün ihtiyaç duyduğu kişilere mesleki yenilikleri, mesleki becerileri kazandırmayı hedefleyen bir eğitim şekli⁸⁶” olmaktadır.

Rekabetin sürekli arttığı uluslararası turizm piyasasına; işgücünün sürekli nitelik değiştirmesi zorunluluğu karşısında, iş değişimlerine uyum gücünü yükseltebilen bir personelin kaliteli hizmeti ile girilmesine daha çok önem verilmelidir.

Zira, kaliteli hizmet ancak kalifiye elemanla verilmektedir. Kalifiye eleman ise, mesleki eğitimden geçirilerek yetiştirilmektedir.

⁸⁵ DPT, *Beşeri Kaynakları ve İstihdamı Geliştirme Sistemleri Politika Dökümanı*, Strateji Analizi ve Aksiyon Planı, Eylül 1990, Sosyal Planlama Başkanlığı, Ankara, s.24.

⁸⁶ Hacıoğlu, Necdet; “Yükseköğretimde Mesleki Turizm Eğitimi Geliştirme Perspektifleri”, *Turizm Eğitimi Konferansı*, TB Yayını, Ankara, 1992, s.92.

Türkiye’de ortaöğretimde ortaokullarda turizm eğitimi, MEB’na bağlı OTML’nde gerçekleştirilmektedir.

Bunlar;

- Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri,
 - Özel Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri,
 - Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi,
 - Anadolu Ticaret Liseleri,
- olmaktadır.

OTEM’nde eğitim 3 yılı kapsamaktadır. İlk yılında meslek eğitim verilmekte, ikinci sınıfında da bölümlere ayrılmaktadırlar. Staj ise, bir eğitim yılının diğer yarısını kapsamaktadır. Stajda işletmelerde uygulama esas alınmaktadır. Bu okullarda toplam ders saati 2880 olup, bunun 1584 saati (% 55) meslek derslerine ayrılmaktadır.

Özel Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri, diğer resmi okullarda uygulanan ders müfredatı uygulanmaktadır.

ATML’lerindeki yabancı dil yetersizliği karşısında, bir yıl dil hazırlık sınıfı eklenerek eğitim süresi toplam dört yıla çıkartılmıştır. Bu okulların hemen hepsi birer uygulama oteline sahip bulunmaktadır. Anadolu Aşçılık Meslek Lisesi, ilkokula dayalı olan, yedi yıllık bir eğitim süreci uygulamaktadır. Bu okullarda birinci sınıfta genel bilgiler, ikinci sınıfta da bölümlere ayrılma ve staj yapma zorunluluğu bulunmaktadır. Stajın süresi ise, Nisan—Eylül ayları arasında yapılmaktadır. Bu liselerde toplam ders saati 3760’dır. Bunun 2088 (% 55.4)’ü meslek derslerine ayrılmıştır.

Anadolu Ticaret Liselerinde ise, öğrenciler dört bölüme ayrılmaktadır. Bölümlerden biri de turizm bölümüdür. Haftada 5 ve 8 saatlik turizm içerikli dersler ile bu bölüm öğrencileri toplam iki öğretim

yılında 312 saat turizm meslek dersi almaktadırlar. Bu nedenle, bu okulları da turizm meslek eğitimi veren okullar statüsünde saymak yerinde olur.

4.1.2. Akademik Düzeyde Teknik Turizm Eğitimi

Örgün turizm eğitimin ikinci basamağını “akademik turizm eğitimi” oluşturmaktadır.

Akademik turizm eğitimi, YÖK’na bağlı olarak; meslek yüksek okulları, turizm ve otelcilik bölümü (2 yıl), turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksek okulları (4 yıl) ile yüksek lisans ve doktora olmak üzere eğitim verilmektedir.

Üniversiteler, bir toplumun bilimsel araştırma ve yüksek düzeyde yetişmiş uzman işgücü yetiştirme ihtiyacını karşılamak için faaliyette bulunan kurumlardır⁸⁷.

Bugün ülkeler arasında yoğun bir rekabet yaşanmaktadır. Rekabete karşı koyabilmek için ancak işgücünün çağın bilgi ve teknolojik yeniliklerinden haberdar olması, gerekli ve yeterli bilgi beceri ile donatılması gerekmektedir. Bu nedenle eğitim, uluslararası alanda stratejik bir konuma sahip olmaktadır. Bu bağlamda, orta öğretim diplomasının istihdam yeteneğinin aza indirildiği günümüzde akademik eğitime önem verilmektedir.

Yüksek öğretimin genel amaçları şunlardır⁸⁸

—Kişilerin ilgi ve yetenekleri yönünde yurt kalkınmasına ve ihtiyaçlarına cevap verecek, bir mesleğin bilgi, beceri, davranış ve genel kültürüne sahip elemanlar yetiştirmek.

⁸⁷ Boyacı, Cemil; “Üniversite Düzeyinde Turizm Eğitimi Veren Yüksek Öğretim Kurumlarında Öğretim Elemanı Yetiştirme Sorunları ve Çözüm Önerileri”, **Turizm Eğitimi Konferansı** 1992, s.121.

⁸⁸ Hacıoğlu, s.91.

—Yüksek düzeyde bilimsel çalışma ve araştırma yapmak, bilgi ve teknoloji üretmek, bilim verilerini yapmak, ulusal alanda gelişme ve kalkınmaya destek olmak, yurtiçi ve yurtdışı kurumlarla işbirliği yapmak, evrensel ve çağdaş gelişmelere katkıda bulunmaktır.

Üniversite düzeyi mesleki turizm programlarına baktığımızda mesleki turizm eğitim—öğretimi çalışmaları iki aşamalı olarak yapılmaktadır. Bunlar⁸⁹”

—Meslek yüksek okullarına bağlı olarak eğitim—öğretim faaliyetleri içinde olan turizm programları vasıtasıyla turizm işletmelerine ara insan gücü yetiştirmektir.

—Lisans düzeyinde turizm eğitim—öğretimi programlarıyla, yönetici yetiştirilmektedir. Lisans üstü turizm programlarında, öğrencilere akademik formasyon kazandırılmaya çalışılarak, araştırma yaptırılmaktadır.

Sürekli değişiklik gösteren turizm sektörünün dinamik yapısı, sektöre eleman yetiştiren eğitim kurumlarını beklentilere cevap vermek durumunda bırakmaktadır.

Zira turizmin yapısı gereği sektörde çalışan bir yönetici bir problemi anında çözmek durumundadır. Bunun gerçekleşmesi için de bilgi tek başına yeterli olmamakta ayrı bir ihtisas eğitimi ve tecrübe gerekmektedir.

Oysa, “Türkiye’de lisans ve lisans üstü düzeyde turizm eğitimine genellikle Kıta Avrupası’nın görüş açısından yaklaşım yapılmıştır. Bu yaklaşımda, teorinin ağırlık kazanmasına ve pratiğe çok sınırlı ölçüler içerisinde yönelme olmuştur⁹⁰.”

⁸⁹ Kozak, Nazmi; “Türkiye’de Üniversite Düzeyi Mesleki Turizm Eğitimi’ne Yönelik Programların Sorunları ve Bazı Öneriler”, **Turizm Eğitimi Konferansı**, 1992, Ankar, s.209.

⁹⁰ Olalı, Hasan; “Lisans ve Lisans Üstü Düzeylerde Turizm Eğitimi”, **Turizm Eğitim Kongresi**, 1984, İstanbul, s.92.

Bugün Türkiye’de 83 Turizm ve Otelcilik Yüksek Okulu (2 yıl), 12 Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu bulunmaktadır⁹¹.

Bu okulların çok azının bir uygulama oteli ve restoranı bulunmaktadır. Bu okulların bir kısmında verilen meslek derslerinin toplam dersler içindeki oranı, TUREM ve benzeri okullara nazaran daha az olduğu tespit edilmiştir⁹².

4.2. Yaygın Eğitim Çerçevesinde Turizm Eğitimi

4.2.1. Halka Yönelik Turizm Eğitimi

Toplumsal düzeyde turizm eğitiminin amacı, toplumda turizm şuurunu yerleştirmek, turizmin yaratıcı kaynaklarını koruyacak sevgiyi ve anlayışı geliştirmek, turiste karşı eşit ve dürüst hizmet etmenin ahlâk ve terbiyesini vermek, gerçek saygıya ve samimi konuk severliğine dayalı bir davranış biçimini oluşturmaktır⁹³.

Bu bakımdan eğitimi sadece sektörde çalışacak personelin eğitimi olarak görmemek gerekmektedir. Yaygın eğitim çerçevesinde verilen turizm eğitiminin toplumsal düzeyde de verilmesi gerekmektedir. Çünkü, turistin memnun edilmesinde salt tesislerdeki hizmet kalitesi yeterli olmamaktadır,

Eğer, turizm de amaç, “orta ve uzun vadeli gelişme trendini yakalamak ve istikrarı sağlamaksa, toplumda turizm bilincini,

⁹¹ Sayısal veriler 1996 İkinci Basamak ÖSYM Klavuzu’ndan alınmıştır.

⁹² Maviş, Fermani-Kozak, Sabah; “Meslek Yüksekokullarında Turizm Programı ve Anadolu Üniv. Esk. Mes. Yük. Turizm Otelcilik Ders Programı” **Turizm Eğitim Konferansı**, TB Yayını, 1992, Ankara, s.170

⁹³ Olah, Hasan; “Türkiye’de Turizm Eğitiminin Yapısı ve Sorunları”, **Turizm Eğitimi Kongresi** Boğaziçi Üniv. Yayınları, İstanbul, 1984, s.15.

oluşturmadan bunu gerçekleştirmek imkansız⁹⁴” olmaktadır. Turizm bilinci ancak, geniş tabanlı eğitim olan yaygın eğitim ile gerçekleştirilebilir.

Toplumun her ferdi, turizm konusunda eğitilmeli ve bilgilendirilmelidir. Zira, turizmde hizmet sunanların dışında çalışanların ve toplumun diğer üyelerinin de turizm bilincine varması eğitimle mümkün olur. Bu da, ülke tanıtımına ve turizmin gelişmesine mutlaka olumlu yönde etki edecektir.

4.2.2. Akademik Düzeyde Turizm Eğitimi

Yaygın eğitim; “örgün eğitim sistemine hiç girmemiş yahut herhangi bir kademesinde bulunan veya bu kademedен çıkmış vatandaşlara örgün eğitimin yanında veya dışında verilen eğitimi kapsamaktadır⁹⁵”.

Turizm sektöründe yaygın eğitim ise, “öncelikle ve kısa yoldan sektörün kalifiye personel ihtiyacının karşılanması amacıyla yapılmaktadır⁹⁶”.

Dolayısıyla, sektörün gelecekte nitelikli işgücüne duyacağı ihtiyaç gözönünde bulundurularak, “başta turizm sektörü olmak üzere insan gücü ihtiyacının yoğunlaştığı alanlarda yaygın eğitim programlarının öncelikli olarak geliştirilmesi⁹⁷” amaçlanmaktadır.

Bu amaç doğrultusunda; “Açıköğretimin, ekonomik ve sosyal yapının ihtiyacına uygun bilgi ve becerilerin elde edilmesine imkan verecek esnek bir yapıda geliştirilmesi⁹⁸” kararı alınmıştır.

⁹⁴ Küçükaltan, Derman; “Turizm Bilincinin Geliştirilmesi”, Turizm Eğitimi Konferansı, TB Yayını, Ankara, 1992, s.380.

⁹⁵ Sevgi, s.19.

⁹⁶ Ürger, s.256.

⁹⁷ VII. B.Y.K.P.; 1994 Yılı Programı, DPT Yayını, s.130.

⁹⁸ VII. B.Y.K.P.; s.131.

Sektörün, nitelik ve özellikle sayısal yönden yetenekli meslek personeline kavuşması için akademik düzeyde eğitimin verilmesi gerekmektedir.

Bu bağlamda, Anadolu Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi (AÖF)'ne , “orta öğrenime destek olacak programlar ile meslek ve beceri kazandırıcı programlar geliştirmesi⁹⁹” görevi yüklenmiştir.

1989 Nisan—1990 Haziran döneminde Anadolu Üniversitesi, T.C. Devlet Bakanlığı, Turizm Bakanlığı, (TB) TRT Türkiye Radyo Televizyon Kurumu İşbirliği ve uzaktan öğretim yöntemi ile işbaşında eğitim olanakları birleştirilerek bir Turizm Eğitimi Sertifika Programı gerçekleştirilmiştir¹⁰⁰.

Proje; servis ve bar hizmetleri, kat—mutfak hizmetleri ve ön büro bölümlerinde teorik ve uygulamalı kursları kapsamıştır.

Bu kurslara katılım AÖF bürolarına başvurularak gerçekleştirilmiştir. 6520 kişi kayıt yaptırmış, ancak sınavlara 5230 kursiyer katılmıştır. Uygulamalı eğitim için kursiyerlere, Anadolu Üniversitesi öğretim üyelerince 2100 adet kontenjan sağlanmıştır.

Uygulamalı eğitim sınavı, kursiyerlerin staj eğitimini gördükleri tesislerde yapılmıştır. Servis ve bar bölümünde 1070, kat hizmetleri bölümünde 578, ön büro bölümünde 303, mutfak bölümünde 352 olmak üzere toplam 2303 kursiyer “Turizm Beceri Sertifikası” almaya hak kazanmıştır.

⁹⁹ DPT, 1989 Yılı İcra Planı, DPT Yayınları No: 2157, Ankara, s.149.

¹⁰⁰ Ünlü, İlhan ve Diğerleri; “Turizm Eğitiminde Uzaktan Eğitim Teknolojisi Uygulaması ve Değerlemesi”, Turizm Eğitim Konferansı, TB Yayını, Ankara, 1992, s.273.

Bütün bu olumlu gelişmeler doğrultusunda Anadolu Üniversitesi AÖF bünyesinde Turizm ve Otel İşletmeciliği Önlisans Programı oluşturulmuştur.

B. TURİZM SEKTÖRÜNDE EĞİTİMİN İSTİHDAMA ETKİSİ

1. TURİZM SEKTÖRÜNDE İSTİHDAM

1.1. Doğrudan İstihdam

Sektörde, üretim faktörlerinden sadece emeğin istihdamı olduğundan dar anlamda istihdam sözkonusu olmaktadır. Bir kişinin istihdamı için gerekli yatırım maliyeti, başka bir sektörde yaratacağı istihdamın maliyetinden daha düşük olmaktadır. Bu bakımdan, gelişmekte olan ülkeler, turizm sektörüne önem vererek, ülke kaynaklarını bu sektöre kanalize ederek işsizlik sorununu kısmen çözmüş olmaktadır.

Doğrudan istihdam, “otelcilik, restoran, ulaştırma, turizm organizasyonu ve turizm eğitim konularında sektör tarafından yaratılan işgücü olmaktadır¹⁰¹.”

Turizm sektöründe yaratılan doğrudan istihdamın belirlenmesinde mevcut turistik amaçlı yatak kapasitelerini dikkate alarak hesaplamalar yapılmaktadır. Ancak, talep miktarı yeterli istatistiki veriler olmadığından yaklaşık bir değer almaktadır.

Doğrudan istihdamın yaklaşık “%75’i otelcilik sektöründen kaynaklandığı uluslararası kuruluşlarca belirtilmektedir¹⁰².”

¹⁰¹ Dalli, Özen; “Gelişen Turizm Endüstrisinin Ortaya Çıkardığı Eğitime İlişkin Sorunlar”, **Turizm Eğitimi Danışma Toplantısı**, Haziran, 1988, Boğaziçi Üniv. Yayını, İstanbul, s.5.

¹⁰² Dalli, s.6.

Devlet İstatistik Enstitüsü (DİE) kaynakları baz alınarak ve onların kodları kullanılarak turizm endüstrisinin kapsamı çıkartılmıştır. Ve bu tasnifte mümkün olduğunca turizm sektörünün direkt kapsamına giren faaliyetlere yer verilmiştir. Bunlar¹⁰³”

6—Toptan ve perakende ticaret

62—Perakende ticaret

6291—Antika eşya satış yerleri

6292—Turistik ve hediyelik eşya satış yerleri

63—Lokanta ve oteller

631—Lokanta ve kahvehaneler ile diğer yeme içme yerleri

6311—İçkili, içkisiz lokantalar (...)

6312—Köfteci ve kebabçılar

6313—Muhallebi, pasta, tatlı ve börekçiler

6314—Meyhane, birahane ve tavernalar

6315—Kahvehaneler ve çayhaneler, çay ocakları

6319—Diğer yeme içme yerleri (sandviç—tost vb.),
yiyecek ve içecek maddesi satan yerler, büfeler.

632—Otel, motel, pansiyon, kamp ve diğer konaklama
yerleri

6321—Otel ve moteller

6322—Pansiyonlar

6323—Kamplar ve diğer konaklama yerleri

6324—Hanlar vb. yerler

7—Ulaştırma, depolama ve haberleşme

71—Taşıma ve depolama

711—Kara ulaşımı

7111—Demiryolu ulaşımı

7112—Şehirlerarası ve şehiriçi karayolu yolcu
ulaşımı

¹⁰³ Ağaoglu, işgücünü... s.7-9.

- 7113—Şehirlerarası ve şehiriçi taksilerle ve diğer motorlu kara taşıtlarıyla yolcu taşımacılığı
- 7114—Uluslararası, şehirlerarası ve şehiriçi karayolu yük ve eşya taşımacılığı
- 7119— Yukarıda sınıflandırılmamış kara taşımacılığı ile ilgili araba kiralama vs. gibi diğer hizmetler
- 712—Suyolu taşımacılığı
- 7121—Kabotaj ve uluslararası deniz yolu taşımacılığı
- 7122—Dahili su yollarındaki yolcu taşımacılığı
- 7123—Liman ve sahil hizmetleri
- 713—Hava taşımacılığı
- 7131—Hava yolları yolcu taşımacılığı
- 7132—Hava taşımacılığı yardımcı hizmetler
- 719—Taşıma ile ilgili diğer hizmetler
- 7191—Sevk ve ambalaj hizmetleri, seyahat acentaları
- 7192—Depolama ve ardiyecilik (Bağımsız iş olarak yapılmak kaydıyla halka sunulan kiralama vs. gibi hizmetler)
- 9—Toplum hizmetleri, sosyal ve kişisel hizmetler
- 941—Sinema ve diğer eğlence yerleri
- 942—Sinema filmleri dağıtımı ve gösterimi
- 9412—Sinema filmleri dağıtımı ve gösterimi
- 9414—Tiyatro ve benzeri eğlence hizmetleri
- 952—Kütüphane, müze, botanik ve hayvanat bahçeleri ile yukarıda sınıflandırılmamış diğer kültür hizmetleri
- 953—Evlere hizmet işleri (Hizmetçi, aşçı, garson, özel sektör, şoför vb.)
- 959—Bireylere sunulan çeşitli hizmetler (... başka yerde sınıflandırılmamış diğer kişisel hizmetler) (...)

Başta oteller olmak üzere konaklama tesislerinde; mutfak, önbüro, muhasebe, kat hizmetleri, bar gibi departmanlarda ve geri hizmetlerde personel istihdam edilmektedir. Bu nedenle, sadece yatak kapasiteleri dikkate alınarak istihdam hesaplamaları yapmak yetersiz olmaktadır. Ancak, bu yetersizlik turizm sektöründe istihdamın, değişkenliğinden ve sürekli olmamasından kaynaklanmaktadır.

Turizmin mevsimlik olması özelliğinden dolayı, doğrudan istihdam edilecek personel yetersizliğinde, tarım sektöründen emeğin talep edilmesi zorunluluğu ortaya çıkmaktadır. Turizmde ve tarımda emeğe olan talebin aynı zaman dilimine rastlaması durumunda, ücretler artmakta ve dolayısıyla daha fazla veren taraf yüksek ücretten vasıfsız personel istihdam etmektedir.

Turizm işletmeleri aynı zamanda bir diğer turizm işletmesiyle de rekabete girmek durumundadır.

Doğrudan istihdam ile karşılaşılan bu sorunların çözümünde turizm eğitim kurumları ile sektör işbirliğinin gerçekleşmesi tek çıkar yol görülmektedir.

Türkiye’de doğrudan istihdam hesaplamaları yapılırken kabul edilen kıstas, iki yatak için bir personelin istihdam edilmesidir.

TB ile Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO)’nün teknik işbirliği ile gerçekleştirilen araştırmada 1994—1998 bölgelere göre her düzeyde ihtiyaç duyulan personel sayısı belirlenmiştir. (Tablo 8)

Tablo 8: Bölgelere Göre Her Bölümde İhtiyaç Duyulan Personel Sayısı

BÖLÜM	BÖLGE							Toplam
	1	2	3	4	5	6	7	
1. İda./Müh	1470	3690	4430	710	180	50	60	10590
2. Ön Büro	1580	3970	4740	770	190	60	70	11380
3. Kat Hizmet	2730	6860	8210	1330	330	100	120	19680
4. Yİ. Ser	3030	7640	9140	1470	370	110	130	21890
5. Yİ. Üret.	2070	5200	6240	1010	250	80	90	14940
6. Sat. Al/A	250	530	750	120	30	10	10	1800
7. Diğer	1940	4870	5330	940	240	70	90	13980
Tüm Bölümler	13070	32860	39340	6350	1590	480	570	94260

Kaynak: TB-ILO, Turizm Endüstrisi İşgücü Araştırması, 1993, Ankara, s. 98. 1)–Marmara Bölgesi, 2)–Ege Bölgesi, 3)–Akdeniz Bölgesi, 4)–İç Anadolu Bölgesi, 5)–Karadeniz Bölgesi, 6)–Doğu Anadolu Bölgesi, 7)–Güneydoğu Anadolu Bölgesi.

Yapılan araştırmaya göre; 1994'ten 1998 yılına kadar, toplam yedi coğrafik bölgelerimizde, turizm tesislerinde istihdam edilecek toplam personel sayısı 94.260 olarak bulunmuştur.

Toplam personel sayısından her yıl istihdam edilecek ortalama personel sayısı da 18.852 olarak bulunmuştur. Bu da her turizm sezonunda 18.852 kişinin istihdam edileceği anlamına gelir. Aynı araştırmaya göre restoranlarda personel ihtiyacı 1997 yılı için 1667, 1998 yılı içinde 8287 olarak belirlenmiştir.

Lüks tesislerde bir yatak için iki personel istihdam edilmektedir. Turistik tesis yatırımlarında lüks otellerin yapımı yoğunluk kazanmaktadır. (Tablo 9) Ancak, bu tür otellerin sayısı diğerlerinin toplamından az olduğundan istihdam payı içindeki oranı az olmaktadır.

Tablo 9: Turizm İşletme Belgeli ve Yatırım Belgeli Tesislerin Sayısı
(31.12.1994)

Türü	Sınıfı	Turizm Yatırım Belgeli			Turizm İşletmesi Belgeli		
		Tesis S.	Oda S.	Yatak S.	Tesis S.	Oda S.	Yatak S.
Oteller	5 Yıldızlı	43	10.543	22.729	78	22.193	46.705
	4 Yıldızlı	107	16.435	34.606	114	15.719	32.079
	3 Yıldızlı	493	39.102	80.633	370	30.691	62.363
	2 Yıldızlı	442	18.467	37.203	526	23.144	45.215
	1 Yıldızlı	105	2.925	5.687	233	8.443	16.153
Moteller	1. Sınıf	15	507	1.054	14	690	1.347
	2. Sınıf	43	1.004	1.967	27	670	1.328
Tatil Köyleri	1. Sınıf	64	15.859	33.851	52	16.449	35.914
	2. Sınıf	20	3.479	7.473	12	1.855	4.055
Pansiyonlar		198	3.325	6.516	192	3.277	6.386
Kampingler		19	1.718	5.065	24	2.180	6.425
Oberjler		3	158	382	7	451	1.322
Kaplıcalar		-	-	-	1	20	40
Apart Oteller		-	-	-	22	580	1.782
Özel Belgeliler		19	616	1.273	56	1.653	3.931
Golf Tesisleri		2	454	1.839	-	-	-
Mola Tesisleri		1	27	54	-	-	-
Eğitim ve Uyg. Tes.		4	294	600	1	45	91
Toplam		1.578	114.913	240.932	1.729	128.065	265.136

Kaynak: TB. Turizm İşletmeleri Genel Müdürlüğü İstatistiği, Ankara, 1994, s.14.

1.2. Dolaylı İstihdam

Turizm sektöründe yapılan harcamalar, bir gelir yarattığından ilgili sektörlerden ve diğer ekonomik sektörlerden bazı girdi alımlarında bulunarak bir canlılık oluşturmaktadır. Artan talebi karşılamak için de üretim arttırımına gidilerek emek talep edilmektedir. Böylelikle dolaylı istihdam yaratılmaktadır.

Turizm bölgelerinde faaliyet gösteren, turizm amaçlı işgücü istihdamını belirlemek oldukça zor olmaktadır. "Bu endüstri alanının sınırlarının çizilebilmesi, alt sektörler olarak gruplandırılarak, belli kategoriler içinde değerlendirilebilmesi güç olmaktadır. Bu güçlük, turizm olayının birbirleriyle ilişkili olmayan değişik sektörlerle bağlantılı olabilme özelliğinden kaynaklanmaktadır¹⁰⁴."

Dolayısıyla, bu sektörün işgücü tahminleri önceden tespit edilen çarpan katsayısıyla hesaplanmaktadır. Bu katsayının 1.20 ile 1.50 arasında değiştiği ifade edilmektedir.

Turistik faaliyette bulunmak için büyük miktarda sermayeye gereksinim duymadan yöre halkı; evinin bir bölümünü düzenleyerek hizmete açmaktadır. Bahçesinde bir takım düzenlemeler yaparak turistik amaçlı hizmet verebilmektedir. Nitekim, güney bölgesinde lüks tesislerden çok bu gibi yerler daha otantik bulunarak tercih edilmektedir. Bu tür yerler aile işletmesi niteliğini taşıdığından personel istihdamı yaygın değildir. Ancak, kendi işinde çalışanların toplam işgücü içindeki oranı önemli bir düzeyde olmasına rağmen, emeği istihdam etmede yetersiz kalmaktadır.

¹⁰⁴ Olalı, Hasan-Timur, Alp; *Turizmin Türk Ekonomisindeki Yeri*, Ofis Matbaacılık, 1986, İzmir, s.108.

2.TURİZM SEKTÖRÜNÜN İSTİHDAM KAYNAKLARI

Tablo 10: Personel Temininde Başvurulan Kanallar

BAŞVURULAN KANALLAR	1. TERCİH	2. TERCİH	3.TERCİH	TERCİHSİZ
—Basına Verilen İlan	28.9	8.9	2.2	60
—İş ve İşçi Bulma Kurumu	44	8.9	11.1	75.6
—Eş/Dost Vasıtası	40.0	22.2	8.9	28.9
—Transfer	36.7	27.8	20.0	15.5
—Meslek Okulları	32.2	24.5	15.6	27.7
—Diğerleri	22.2	16.5	6.7	55.5

Kaynak: Ağaoğlu, *Türkiye’de...* s. 137.

Turizm işletmelerinde (Tablo 10); personel istihdamında başvurulan kanallardan (1. Tercih) % 40 ile birinci sırayı tanıdık vasıtasıyla istihdam almaktadır. Daha sonra % 36.7 ile transfer, % 32.2 ile de meslek okulları gelmektedir. Personel temininde en az başvurulan kanal % 4.4 ile İş ve İşçi Bulma Kurumu olmaktadır.

3. TURİZM SEKTÖRÜNDE İSTİHDAM DA EĞİTİMİN YERİ

“Bir ülkenin kalkınmasında üretim faktörlerinden biri olan emek gücünü, tamamen üretime teşvik etmek için, istihdam seviyesini işgücü seviyesine yaklaştırmak gayesi güdülür¹⁰⁵.” Zira işsizlik, ülkelerin en temel sorunu olmaktadır. Ekonomik kalkınma planları bu sorunu çözüme doğrultusunda hazırlanmaktadır.

Türkiye’deki işsizlik; “ekonomik yapıdaki hastalıklardan kaynaklanan kronik işsizlik özelliği göstermektedir. Türkiye’de işsizliği bir veya bir kaç neden doğurmadığı için, çözümünü de bir kaç önleme bağlanamaz¹⁰⁶.”

¹⁰⁵ Dolaş, Halit; “Ekonomik Kalkınmada Mesleki Eğitim”, **II. İstihdam Haftası Tebliğleri**, İş ve İşçi Bulma Kurumu Yayını No: 276, Ankara, 1992, s.286.

¹⁰⁶ Kaygusuzoğlu, Mehmet; “Gelişmekte Olan Ülkelerde İstihdam Sorunu ve Çözüm Önerileri”, **II. İstihdam Haftası Tebliğleri**, İş ve İşçi Bulma Kurumu Yayını No: 276, Ankara, 1992,s.286.

Zira, "gelişmekte olan ekonomik ve toplumsal yaşam, özellikle teknolojik değişimin zorunlu kıldığı örgütsel ve kuramsal değişimler, tüm nüfusun doğal olarak da işgücünün eğitim düzeyinin yükseltilmesini gerekli kılmaktadır¹⁰⁷."

Bu doğrultuda, işgücü arzının eğitim düzeyi, işsizliğin bir nedenini oluşturmakta, çözümlerinden biri de işgücü arzının eğitimi olmaktadır.

Türkiye'de bugün işgücü arzının ve çalışan nüfusun yaklaşık % 75'i ilkokul mezunları ve herhangi bir okulu bitirmeyenlerden oluşmaktadır¹⁰⁸.

Dolayısıyla, Türkiye'deki işgücü arzının eğitim düzeyinin düşük olması, düşük nitelikli işgücünün işsizliği problemi yaratmaktadır.

Oysa turizmin, "işsizlik sorunu olan ülkelerde işgücü masnetme—kullanma niteliği olan bir sektör olduğu bilinmektedir. Genel olarak emek—yoğun yapısı ile turizm, istihdamın en ucuz koşullarda sağlandığı sektör¹⁰⁹" olmaktadır.

Ancak, "Turizm sektöründe istihdam konusu ile eğitim çok yakından ilgilidir. Hatta içiçedir¹¹⁰." Çünkü; "turizm sektörünün bir hizmet sektörü olması, emek—yoğun üretim tekniğinin uygulanması, sektörde daha kalifiye, daha uzmanlaşmış, daha masraflı bir işgücünün istihdamını gerektirmektedir. Bu da ancak eğitimle mümkün¹¹¹" olmaktadır.

¹⁰⁷ VII. B.Y.K.P.- Ö.İ.K. Raporu; İşgücü Piyasası, İstihdam ve İşsizlik, DPT Yayını No: 2371- Ö.İ.K.: 437, 1994, Ankara, s.26.

¹⁰⁸ VII. B.Y.K.P.-Ö.İ.K. Raporu; işgücü... s.26.

¹⁰⁹ VII. B.Y.K.P.-Ö.İ.K. Raporu; Turizm , s.97.

¹¹⁰ Bayer, Zekai; "Turizm İşletmelerinde İşbaşı Eğitimi", Turizm Eğitimi Kongresi, Boğaziçi Üniv. Yayını, İstanbul, 1984, s.116.

¹¹¹ Olah, Lisans... s.17.

Bir hizmet sektörü olan turizmde, çalışanların insancıl özelliği, ayrı bir önem kazanmaktadır. Çalışanların, insanlara eşit hizmet etme anlayışının, toleranslı dünya görüşünün, hayatı bir hizmet olarak görme ilkesinin kazandırılması, ancak turizm eğitimi ile mümkün olmaktadır. Zira, "turizm sektöründe eğitim—öğretim konusu diğer sektörlerle oranla daha büyük bir öneme sahip¹¹²" bulunmaktadır.

4. TURİZM SEKTÖRÜNDE İŞGÜCÜ EĞİTİM KAYNAKLARI VE İSTİHDAM EDİLEN İŞGÜCÜNÜN EĞİTİM DÜZEYİ

4.1. Turizm Sektöründe İşgücü Eğitim Kaynakları

4.1.1. Örgün Mesleki Eğitim

TB'lığı, Lise Mezunlarının Mesleki Eğitimi (LİMME) Projesini AOTM'lerinde; düzenlemiştir. (Tablo: 11)

LİMME Projesi; resepsiyon, servis ve mutfak alanlarında sektörün nitelikli, eğitilmiş, personel ihtiyacını karşılamak amacıyla başlatılmıştır. "Lise mezunlarının alındığı bu projedeki kursiyerlerin tamamına yakın bir kısmı, sektörde «Orta Kademe Nitelikli Personel» kapsamında istihdam edilmektedir¹¹³."

¹¹² Olalı, Lisans... s.15.

¹¹³ TB-ILO; Turizm Endüstrisi İşgücü Araştırması, T.B Yayını, Ankara, 1993, s.26.

Tablo 11: AOTM Liseler'inde LİMME Projesi Kapsamında Düzenlenen Eğitim Faaliyetleriyle Yetiştirilen Personel Sayısı

FAALİYET ALANI	YETİŞTİRİLEN PERSONEL		PERSONEL TOPLAMI
	1990-1991	1991-1992	
—Resepsiyon	463	270	733
—Servis	403	360	763
—Mutfak	68	205	273
Genel Toplam	934	835	1769

Kaynak: TB-ILO, Turizm Endüstrisi İşgücü Araştırması, 1993, Ankara, s. 13.

4.1.2. Yaygın Mesleki Eğitim

“Türkiye, sayısal yönden yetenekli meslek personeline kavuşması için yaygın eğitime özel bir önemin verilmesi temel bir bulgu olarak ortaya çıkmaktadır¹¹⁴.” Zira, “personel ihtiyacının karşılanabilmesi için çok yönlü bir eğitim ve öğretim programının uygulanmasına ihtiyaç vardır¹¹⁵.”

LİMME Projesi sektörün personel ihtiyacını karşılamaya yönelik Yaygın Eğitim Kursları faaliyetleri ile vasıfsız işgücüne, mesleki beceri kazandırılmak istenmektedir.

¹¹⁴ VII. B.Y.K.P.-Ö.İ.K. Raporu; Turizm , s.32.

¹¹⁵ Ürger, s.248.

Tablo 12: LİMME Projesi Kapsamında Yaygın Eğitim İle Yetiştirilen
Personel Sayısı

FAALİYET ALANI	YETİŞTİRİLEN PERSONEL		PERSONEL TOPLAMI
	1990-1991	1991-1992	
—Resepsiyon	426	265	691
—Servis	462	330	792
—Mutfak	65	140	205
—Kat Hizmetleri	98	160	258
—P.T. Rehber	—	150	150
Genel Toplam	1051	1045	2096

Kaynak: TB-ILO, *Turizm Endüstrisi İşgücü Araştırması*, 1993, Ankara, s.13.

LİMME ile verilen yaygın eğitim; sektöre 1991-1992 yılında toplam 2096 eğitim almış işgücüne istihdam imkanı sağlanmıştır. Ayrıca, İzmir/Çeşme—Alaçatı Aşçılık Eğitim Merkezi'nde 1992—1993 eğitim döneminde toplam 32, İzmir/Selçuk TUREM de aynı dönemde toplam 17 kursiyer sektöre kazandırılmıştır. TUREM'in turizm eğitim programı ile; 1989—1990 ve 1992—1993 iki dönem halinde eğitim verilerek toplam 1927 kursiyer yetiştirilmiştir.

İş ve İşçi Bulma Kurumu desteği ile İzmir Özel TUREM ve İstanbul TUREM'de toplam 1101 kursiyer eğitilerek sektöre kazandırılmak istenmiştir.

Resmi okullar dışında turizm sektörüne ara eleman yetiştirilmek için belirli yönetmeliklerle düzenlenen beceri kazandırma kursları bulunmaktadır. Türkiye'de TB'liğine bağlı TUREM genellikle Bakanlığa bağlı turistik tesislerin yetişmiş eleman ihtiyacını karşılamak üzere kurslar düzenlenmektedir. Ve en az ortaokul mezunu kabul edilmektedir¹¹⁶.”

¹¹⁶ Ongun, Zuhâl; “Turizm Bakanlığı'nın Turizm Eğitimi Faaliyetleri”, I. Turizm Eğitim Kongresi, Antalya Valiliği Yayınları, Antalya, 1987, s.11.

4.2. İstihdam Edilen İşgücünün Eğitim Düzeyi

4.2.1. Genel Eğitim Düzeyi

Turizm işletmelerinde istihdam edilen işgücünün genel eğitim seviyesi aşağıda görülmektedir.(Tablo 13)

Tablo 13: Turizm İşletmelerinde İşgücünün Eğitim Düzeyi

EĞİTİM DÜZEYİ	KONAKLAMA %	RESTORAN %	SEYAHAT ACENT. %
—Yok	1	2	1
—İlkokul	41	49	10
—Ortaokul	16	22	6
—Lise	31	22	46
—Üniversite	11	5	37
Toplam	100	100	100

Kaynak TB-ILO, Turizm Endüstrisi İşgücü Araştırması, 1993, Ankara, s. 59.

Konaklama ve restoran işletmelerinde ilkokul mezunu personel sayısının oranı, sırasıyla % 41 ve % 49 olarak tespit edilmiştir. Seyahat Acentalarında ise bu oran % 10'dur.

En düşük düzey personel dağılımında en yüksek oranı ilkokul eğitimi almış işgücü oluşturmaktadır. Bunlar; fazla bilgi gerektirmeyen Kat Hizmetleri, ile Yiyecek Üretimi bölümlerinde istihdam edilmektedir.

Üst düzey personel dağılımında, en yüksek oranı üniversite mezunu almaktadır. Bu bağlamda İdare ve Muhasebe, Ön Büro, Hol—Lobby, bölümleri en yüksek oranda istihdam edilen bölümler olmaktadır.

Restoranlarda da aynı durum görülmektedir. Üst Düzey Yönetici olarak üniversite ve lise mezunu istihdam edilmektedir. Stajyer öğrenci, Alt Düzey Çalışanı olarak görülmektedir. Bu kesim toplam personelin 3/4'ünü oluşturmaktadır. Tamamı Yiyecek Üretimi bölümünde istihdam edilmektedir.

Seyahat acentaları personelinin, % 80'den fazlasını lise veya üniversite mezunları oluşturmaktadır. Bu haliyle seyahat acentaları, en yüksek eğitim düzeyine sahip turizm işletmeleri olmaktadır.

4.2.2. Turizm Mesleki Eğitim Düzeyi

TB-ILO'nun yapmış olduğu araştırmanın sonucuna göre; konaklama işletmelerinde, mesleki eğitim almış personel oranı toplam (TUREM—Meslek Lisesi) % 9 olmaktadır.

Restoran işletmelerinde bu oran % 4, seyahat acentalarında ise oran % 6 olarak tespit edilmiştir.

Bulunan değerler, genel olarak turizm meslek eğitimi almamış işgücü istihdamının yüksek olduğunu göstermektedir. Zira, ilgili okul diploması baz alınarak araştırma yapılmıştır.

Aynı araştırmada; biraz turizm meslek eğitimi işgücünde istihdam edildiği tespit edilmiştir.

Tablo 14: Bölümlere Göre Biraz Mesleki Eğitim Almış Personel Oranı
(%)

DÜZEY	KONAKLAMA %	RESTORANLAR %
—Üst düzey yönetici	27	11
—Bölüm şefi	24	7
—Gözetici/Şef	17	11
—İleri düz. vas. elem.	12	7
—Vasıflı elem.	7	2
—Vasıfsız elem.	6	0
Tüm Düzey	11	6

Kaynak: TB-ILO, Turizm Endüstrisinde İşgücü Araştırması, Ankara, 1993, s. 61.

Konaklama ve restoranlarda, beceri/sorumluluk düzeyi arttıkça biraz mesleki eğitim görmüş personel istihdam oranında artış gözlenmiştir. (Tablo 14)

Ancak, konaklama işletmelerinde bu oran, restoran işletmelerine göre daha yüksek olmaktadır.

Tablo 15: Seyahat Acentalarında Biraz Mesleki Eğitim Görmüş Personel Oranı (%)

DÜZEY	SEYAHAT ACENTASI %
—Yönetici	36
—Üst düzey yön.	25
—Orta düzey çalışan	28
—Alt düzey çalışan	14
—Stajyer/Öğrenci	28
—Vasıfsız eleman	2
Tüm düzeyler	100

Kaynak: TB-ILO, Turizm Endüstrisi İşgücü Araştırması, 1993, Ankara, s. 61.

Seyahat Acentalarında da durum bir farklılık göstermemektedir. Beceri/sorumluluk düzeyleri arttıkça biraz eğitilmiş personel oranları artmaktadır. (Tablo 15)

C. TURİZM SEKTÖRÜNDE EĞİTİMİN VERİMLİLİĞE ETKİSİ

1. VERİMLİLİĞİN ÇEŞİTLİ TANIMLARI

Verimlilik; “daha az girdi ile daha fazla çıktı elde etme sanatı¹¹⁷” olarak tanımlanmaktadır.

Bu genel tanım; hayatın her alanında verimliliğin ya da verimsizliğin mümkün olabileceğini göstermektedir. Demek ki, verimlilikte önemli olan yapılması gereken işlerin en doğru yöntem ile amaca uygun olarak yapılmasıdır.

Ancak bir başka tanımda verimlilik; “girdi—çıktı arasındaki oranı gösterme yerine, üretim sürecinde kaynakların en ekonomik biçimde kullanılması¹¹⁸” şeklinde ifade edilmektedir.

Günümüzde verimlilik, prodüktivite ile eş anlamda kullanılmaktadır. Orijini Fransa olan “prodüktivite” sözcüğü dilimize TBMM’sinde (MPM) Milli Prodüktivite Merkezi’ni kuran yasa ile geçmiştir.

¹¹⁷ Soysal, Ataç; I. Verimlilik Şurası 4-6 Aralık 1990 MPM Yayını No:436 Ankara, 1991, s.53.

¹¹⁸ Gürsoy, Bedri; Verimlilik Üzerine Düşünceler, MPM Yayınları No:324, Ankara, 1985, s.53.

Türkçe'de verimlilik; "bir özel durumu, üretkenliği elverişli olmayı anlatmaktan çok, iktisadi faaliyetlerden elde edilen sonuçları, ölçerek, kıyaslayarak ortaya koyduğu olumlu neticeyi belirler¹¹⁹" şeklinde tanımlanmaktadır.

OECD örgütünün Prodüktivite Daire Başkanlığı'nın yapmış olduğu bir araştırma sonucunda verimlilik; "herşeyden önce bir mantalite, hayata bakış ve davranış sorunudur. Bu mantalite, sürekli olarak ilerleme sağlayan mevcut ile yetinmeyip daha iyisini her an araştıran bir dünya görüşünün ruhlarda ve zihinlerde yer etmesi¹²⁰" şeklinde tanımlanmıştır.

Verimlilik kavramı, ekonomideki tüm üretim faktörlerini kapsamaktadır. Her bir üretim faktörü için (işgücü, sermaye, hammadde) verimlilikten söz edilmektedir. Ama, "uygulamada ve literatürde daha çok işgücü veya emek verimliliği¹²¹" kastedilmektedir.

OECD grubuna göre geniş anlamda verimlilik ise, "ekonomik amaçlara ulaşmada araçların duyarlılık ve etkinliğini ölçen soyut bir kavram" olarak tanımlanmaktadır.

Turizm endüstrisinin önemli bir kolu olan Ağırlama Endüstrisi ve bunun bir parçasını oluşturan Konaklama Endüstrisinde çıktının fiziksel olmaması itibarıyla, verimlilik ölçümünde nitelik, nicelikten daha büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle konaklama endüstrisi üzerindeki verimlilik; nitelik gözönünde bulundurulmak kaydıyla, "her adam/saat başına elde edilen çıktı¹²²" şeklinde tanımlanmaktadır.

¹¹⁹ Gürsoy, s.53.

¹²⁰ Gürsoy, s.105.

¹²¹ Yazar, Mehmet; I.Verimlilik Şûrası 4-6 Aralık 1990, MPM Yayını No: 436, Ankara, 1991, s.20.

¹²² Özgen, Hüseyin-Taner, Bahar; "Konaklama Endüstrisinde Verimlilik Analizi", Verimlilik Dergisi, 1992, Ankara, s.67.

2. VERİMLİLİĞİN EKONOMİK ÖNEMİ

Toplumların genel hedefi olan kalkınma, refah düzeyinin yükseltilmesini amaçlamaktadır. Bunun gerçekleştirilmesinde kullanılan en uygun yol ise, verimlilik kavramının bilincinde olmak ve verimlilik artışını sağlamaktan geçmektedir. Zira, "İktisadi gelişme ve büyümenin, dolayısıyla refah artışının sihirli anahtarı verimlilik¹²³" olmaktadır.

Bugün iktisat ve kalkınma politikalarının amacı, hayat standardını yükseltmektir. Bu ise daha fazla üretmekten geçmektedir. Daha fazla üretim ise, verimliliği arttırmakla gerçekleşebilir.

Çünkü, 21. yy.'a, sınırsız ihtiyaçlar —kısıtlı kaynaklar ve maksimum düzeyde ihtiyaçların tatmini, bunu sağlayacak en rasyonel çözümün beklentisiyle girilmektedir. Bu durum ise; "sadece işletme biliminin öğretti bölümleri arasında yer alan verimlilik anlayışının ön plana çıkması, hayata geçirilmesi sonucunu doğurmuştur¹²⁴".

"Verimlilik artışının ekonomik hayatta oynadığı rol, sadece iktisadi kalkınmayı mümkün kılan önemli bir araç olarak tek yanlı değil, fakat böyle bir kalkınmayı istikrar içinde, enflasyona imkan vermeden sağlayabileceği için iki yönlüdür¹²⁵". Zira, ücret, fiyat ve verimlilik arasındaki sıkı bağıntıdan dolayı dengeli bir artış kalkınmayı gerçekleştirmektedir.

Ülkemiz, hızla kalkınarak kısa sürede batı toplumlarının ulaştıkları noktaya varma çabası içindedir. Avrupa Topluluğuna

¹²³ Gürsoy, s.53.

¹²⁴ Yazar, s.15.

¹²⁵ Öney, Erden; Verimlilik Kavramları ve Ölçülmesi Ankara Üniv. Siyasal Bil. Fak. Yayını No:265, Ankara, 1968, s.14.

katılmamız, topluluk üyesi ülkelerle rekabet edebilecek düzeye gelmemiz için, verimliliği her sektörde ilke ve yöntemlerle hayata geçirmek, kalkınma politikalarında yer vermek gerekmektedir.

Dolayısıyla, “ülkemizin sosyo—ekonomik refah düzeyini artırma yolunda tasarruf, yaratıcılık ve rasyonellik gibi temel olgu olan verimliliğin topluma kazandırılması¹²⁶” gerekmektedir.

Sanayileşmenin önem kazanmasına paralel olarak, sanayileşmenin gerçekleştirilmesinde teknoloji ile üretken, nitelikli ve verimli insan gücü faktörlerinin önemi giderek artmaktadır.

Zira, “gelişmiş ya da gelişmekte olan ülkelerdeki verimlilik artışlarının temelinde insan gücünün kalitesi ve eğitim düzeyinin yatması¹²⁷” bunu doğrulamaktadır.

3. VERİMLİLİKTE EĞİTİMİN YERİ

Verimliliği olumlu yönde etkileyebilmek için; “yetişen bir insana, çalışma, başarma, gücü yettiği sürece çaba gösterme azmi kazandırılmalıdır. Azim ve iradeyi ise yeni nesillere ancak eğitim yoluyla aşılabilir¹²⁸.”

Zira; sanayide, tarımda, ticarete ve hizmet sektöründe verimlilik gündeme gelince, insanın “kaynak” olduğu görülmektedir. Eğer bir başarı ve verim sözkonusuysa, bunu sağlayacak olan iyi yetişmiş, nitelikli, eğitim görmüş işgücüdür. Ancak başarılı işgücünü yetiştiren eğitim, verimli eğitim olabilir.

¹²⁶ Demirbilek, Tunç; “Türkiye’nin Kalkınma Sürecinde Verimlilik Kültürü Faktörü”, **Verimlilik Dergisi**, c:1, 1995, Ankara, s.106.

¹²⁷ Demirbilek, s.98.

¹²⁸ Gürsoy, s.105.

Dolayısıyla verimli eğitim, eğitimden yararlanan insanı verimli yapmaktadır.

Ancak günümüzde eğitim, “pahalı yatırımlara gereksinme duyan büyük bir işletmedir. İşlenen malzemesi insan olan bu yatırımlar, en pahalı yatırımlardır. Yapılan masrafın geri dönüşü ve buradan da kâr elde edilmesi, insanın özelliği ve bilinmezliği nedeniyle çok uzun vadeli¹²⁹” olmaktadır.

Çünkü, eğitimin elde edeceği ürün insan olmakta, insanda her türlü ürünün ve de verimin yaratıcısı olmaktadır.

21. yy.’ın bilgi ve verimlilik çağı olacağı açıktır. Bu bağlamda, dünyadaki doğal kaynakların gelişi güzel tüketilmesi ve hızlı nüfus artışı karşısında toplumların yaşam şekillerini verimlilik ilkesine göre düzenlemeleri ve bu yolda bir takım politikalar geliştirmeleri gerekmektedir. Bunun gerçekleştirilmesinde verimliliğin dolayısıyla da eğitimin önemli bir rolü bulunmaktadır.

Zira, “zamandan en iyi şekilde yararlanma, araştırma, geliştirme, ihtisaslaşmış ve uygulanabilir teknik bilgi ve etkili yönetim, prodüktivitenin artırılması için gerekli faktörlerdir. Bu faktörlerle ilgili bilgi, beceri ve davranışların kişilere eğitim sistemi içinde kazandırılmış olması gerekmektedir¹³⁰.”

Ancak, “yapılan eğitimle elde edilen verimlilik artışı arasındaki matematiksel bağıntının bugüne eğin kesinlikle ortaya konulamamasına karşılık, eğitimin ekonominin her üç kesimince de verimliliği arttırabilmek için etkili bir araç olduğu¹³¹” sık sık olduğu ileri sürülmektedir.

¹²⁹ Bilhan, Saffet; “Eğitimde Verimlilik”, *Verimlilik Dergisi*, C:1-4, 1992, Ankara, s.55.

¹³⁰ Tanılta, s.21.

¹³¹ Uzel, s.411.

Verimlilik olgusunun gelişmesi üç ana faktöre bağlı bulunmaktadır. Bunlarda birisi ise “eğitim” unsuru olmaktadır. “Türkiye’de işgücünün verimliliği diğer OECD ülkelerine oranla oldukça düşüktür. Bunda eğitimin düşüklüğü, sermaye donanımı, teknoloji düzeyi ve yönetim işlevinin yetersizliği tarım sektörünün istihdam içindeki ağırlığının yüksek olması, tarım dışı sektörler içinde informel kesimin önemli bir paya sahip olması gibi faktörlerin etkisi bulunmaktadır¹³².” Ve açık tanımı ise, “İnsanın doğasında var olan yaratıcılığın, iyi bir eğitimle verimliliğe dönüştürülebiliceği şeklindedir. Bunun başarılması, öncelikle eğitim—verimlilik ilişkisinin çok iyi anlatılmasıyla sonra da uygulamaya konulmasıyla mümkündür¹³³.”

Eğitim sistemimiz ekonomik gelişme için gerekli nitelik ve nicelikte eleman yetiştirememektedir. Piyasada rekabet olmadığı için de işveren konuyla yeterince ilgilenmemekte, mevcut yetiştirilmiş elemanlarla yetinmek yoluna gitmekte, daha verimli çalışma ihtiyacı duymamaktadır¹³⁴.

Türkiye’de eğitim sisteminin özellikle sanayi ve hizmet sektörlerinin ihtiyaç duyduğu nitelikli insan gücünü yetiştirme ve iş hayatında verimliliği istenilen ölçüde gerçekleştirme konularında henüz yeterli düzeyde olmadığı bilinmektedir. Bu ihtiyacı karşılamak amacıyla “1986 yılında yürürlüğe giren 3308 sayılı Çıraklık ve Meslek Eğitimi Kanunu, Çıraklık Eğitimi, İşletmeler de Meslek Eğitimi ve Meslek Geliştirme ve Uyum Kurslar”ında oluşan bir sistem öngörmüştür¹³⁵.”

Verimliliğin yükselmesine etki eden faktörler arasında insanla ilgili unsurlara daha çok ağırlık verilmesi gerekmektedir. Bunlar, “yetenek”

132 VII. BYKP, ÖİK Raporu, İşgücü... s.6.

133 Yazar, s.16.

134 Tanılta, s.55-56.

135 Demirbilek, s.99.

gibi doğal nitelikli ya da eğitim ve örgütlenme ile kazandırılan “ehliyet” ve vasıf gibi sonradan edinilen nitelikler olabilir. Türkiye ekonomisi açısından önemli olan, eğitim ve örgütlenme ile verimliliğin yükseltilmesidir. Büyümeyi kısa ve orta dönemde hızlandırabilecek en akılcı yol budur¹³⁶.

4. TURİZM İŞLETMELERİNDE VERİMLİLİĞİN ÖNEMİ

Hizmet sektörünün tüm dünyada giderek artan önemi ve onun önemli bir kolu olan ağırlama ve konaklama endüstrisinin ülke ekonomilerine katkısı bilinmektedir¹³⁷.

Ancak, “turizm sektörü özellikleri nedeniyle başka sektörlerle göre ve özellikle endüstri sektörüne göre oldukça değişik bir yapıya sahiptir. Bu nedenle başka sektörlerde geçerli olan bir çok ilke, turizm sektörüne uygulanınca yetersiz kalabilmektedir¹³⁸.”

Bu durum, turizm sektöründe konaklama endüstrisinin özelliklerinden kaynaklanmaktadır. Bunlar¹³⁹”

- Faaliyetlerin sürekliliği ve talebin değişkenliği,
- İşgücünün ve ücretlerin niteliği,
- Müşteri—personel etkileşimi,
- Uzmanlaşmanın sınırlılığı,
- Kalite sorunu,
- İşgücü veriminin düşüklüğü,

şeklinde sıralanmaktadır.

¹³⁶ Alkin, Erdoğan; “Türkiye Ekonomisinde Verimliliğin Önemi”, *Verimlilik Dergisi*, MPM Yayını Özel Sayısı, 1990, s.21.

¹³⁷ Özgen, Taner, s.67.

¹³⁸ Şener, Burhan; “Turizm İşletmelerinde Çalışma Davranışını Etkileyen Etmenler”, ODTÜ-MPM Ortaklığında III. Ergonomi Kongresi, MPM Yayını No: 441, Ankara, 1991, s.178.

¹³⁹ Özgen, Taner, s.62.

İşgücü, üretim faktörlerinden olmasından dolayı bütün endüstrilerde önemli bir yere sahip olmaktadır. Ancak ağırlama—konaklama endüstrisinde bu önem doruğa çıkmaktadır. Çünkü, konaklama endüstrisindeki işletmelerin başarısı büyük ölçüde çalıştırdıkları işgücüne bağlı olmaktadır.

Dolayısıyla, bu endüstrilerde işgücü verimliliğini arttırmanın ne denli önemli olduğu açıklık kazanmaktadır.

İşgücü becerisi, tecrübesi ve fiziksel kapasite faktörlerinin verimliliğe pozitif katkısı, titiz bir personel seçimi yapılması ve daha sonra da personelin eğitilmesiyle sağlanmaktadır.

“Tüm sektörlerde verim ve eğitim birlikte değerlendirilir. Verimin arttırılabilmesi, insan gücünün kalitesi ile doğru orantılıdır¹⁴⁰.”

5. TURİZM İŞLETMELERİNDE VERİMLİLİĞİ ETKİLEYEN UNSURLAR

5.1. Eğitim

5.1.1. Yöneticilerin Eğitimi

Yönetim; “amaçlara ulaşmak için insan, yapı ve teknolojik gibi alt sistemler bunların tümünden oluşan örgütsel sistem arasında gerekli olan eşgüdümün sağlanması¹⁴¹” şeklinde tanımlanmaktadır.

Bir diğer yönüyle yönetim; “insanın insan tarafından insanca ve insan için amaçlara doğru yöneltilme sanatı¹⁴²” şeklinde tanımlanan bir süreç olmaktadır.

¹⁴⁰ Özaklaş, Adnan; TUGEV'in Çalışmaları ve Diğer Ülkelerdeki Turizm Eğitimi, TB Yayınları, Ankara, 1989, s.38

¹⁴¹ Peker, Ömer; Yöneticilerin Eğitimi, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Ent. Yayınları No: 257, Ankara, 1994, s.10.

¹⁴² Peker, s.10.

Bir ekonomi de, üretim faktörlerinin insan ihtiyaçlarını karşılayabilmesi ve bunun gerçekleşmesi için yönetim gereklidir. Dolayısıyla, yönetim, üretim faktörü sayılmaktadır.

Geri kalmış bir ülke, genellikle geri kalmış bir yönetim sistemine sahiptir. Yeterli bir yönetim ise; ancak yeterli bir eğitim sisteminin ürünü olabilir¹⁴³.

Ekonomik gelişme, kıt olan kaynakların kısa sürede en verimli biçimde kullanılmasıyla gerçekleşmektedir. Bu durum gelişmekte olan ülkelerin en önemli sorununu oluşturmaktadır.

İnsan, ekonomik gelişmeyi gerçekleştirmekte ve bu gelişmeden yararlanmaktadır. Dolayısıyla yönetici, yönetim sürecini gerçekleştiren yetenekli insan gücünün en önemli kısmını oluşturmaktadır.

Bu bağlamda yönetici; "işletmedeki faaliyetleri planlayan, organize eden, yönelten, birimler ve departmanlar arasında koordinasyonu sağlayan, kontrol eden, bu sorumluluğu taşıyan, arzulanan hedeflere ulaşmak için riskleri üstlenen kişi"¹⁴⁴ olarak tanımlanmaktadır.

Günümüzde otel işletmelerinin çok gelişmesi, sayılarının artması, büyümesi ve rekabetin kaçınılmaz olması, işletmecilik sorunlarının daha karmaşık bir görünüm kazanması nedeniyle özel eğitilmiş yöneticiye olan ihtiyaç artış göstermektedir.

Otel endüstrisinde başarılı olabilme de işgücünün başarılı bir şekilde yönetiminin önemi büyüktür. Şu halde işgücünün yüksek

¹⁴³ Peker, s.10.

¹⁴⁴ Kültür ve Turizm Bakanlığı, Eğitim Dairesi Başkanlığı Yayınları No: 56, **Otel Yönetimi Seminerleri, Konuşma Metinleri**, Ankara, 1984, s.63.

performans düzeyinde, verimli ve işlerine bağlı olarak çalışmasında en büyük sorumluluk yöneticilere düşmektedir. Bir örgütü ancak kaynaklarını kârlı ve yenilik uygulayacak bir şekilde biraraya getiren yöneticiler verimli kılmaktadır¹⁴⁵.

Şu halde, otel işletmesi yöneticisinin yetişmesi ancak iyi bir eğitimle gerçekleşmektedir. Otel işletmesi yöneticisinin eğitimi genellikle, turizm ve otel işletmeciliği alanında eğitim veren dört yıllık üniversitelerde ve yüksek okullardan mezun olan kişilerin işletme içinde yaptıkları yönetim stajı ile bütünleşmektedir.

Konaklama işletmelerinde, Üst Düzey Yönetici çalışanların yarısından fazlası üniversite mezunu, geri kalanın üçte biri ise lise mezunu olmaktadır.

Restoran işletmelerinde de, Üst Düzey Yönetici olarak çalışanların büyük bir oranı üniversite mezunu olmaktadır.

Seyahat acentalarında Üst Düzey Yönetici personelin % 90'ı lise veya üniversite mezunu olmaktadır.

Yine aynı araştırmanın sonucuna göre en fazla eğitim ihtiyacı Yönetici düzeyinde görülmektedir.

Turizm işletmelerinde iyi bir reorganizasyona gidilerek alt, orta ve üst kademe yöneticilerinin bu alanda yetişmiş deneyimli kişilerden seçilmesine özen gösterilmelidir ki, işyeri faaliyetlerinden en yüksek verim alınabilsin.

¹⁴⁵ Özgen, s.11.

5.1.2. Eğiticilerin Eğitimi

Konaklama sektöründe eğitim verecek kişilerin, “öncelikle kendi alanlarında gerekli olan teknik bilgiye sahip, tecrübeli, öğretmenlik eğitimi almış ve sektör deneyimli¹⁴⁶” olmaları istenmektedir.

Türkiye’de bugün, “Gazi Üniversitesi, Turizm Bölümü, eğitici yetiştiren tek kurum¹⁴⁷” olmaktadır.

Bu kurum, ATML öğretmenlerini ve en çok ihtiyacı duyulan turizm sektörünün taban elemanlarını yetiştirmektedir. Zira, “Eğitim, turizmin temel öğelerinden birisidir, eğitilmiş personelin nitelik ve nicelik olarak iyileştirilmesidir. Ama öncelikle ara insan gücü yetiştiren okullarımızdaki eğiticilerin eğitimi birinci derecede önemli olmalıdır¹⁴⁸”

Bu bağlamda, “Turizm sektöründe eğiticilerin eğitiminin sürekli bir iş olması¹⁴⁹” gerekmektedir.

Konaklama sektöründe eğitim verebilmek için özel donanımlara ve fiziki ortamlara gereksinim bulunmaktadır.

Ancak, donanım ve ekipman ne kadar iyi olursa olsun eğiticilerin rolü daha önemli olmaktadır.

¹⁴⁶ Lassagne, Alain; “Eğiticilerin Eğitimi ve Ders Programları”, **Turizm Eğitimi Konferansı**, TB Yayını, Ankara, 1992, s.115.

¹⁴⁷ 1996 Yılı ÖSYM Klavuzu, Tablo 4.

¹⁴⁸ Özgiray, Cahit; “Turizm İşletmelerinde Çalışma Davranışını Etkileyen Etmenler”, III. Ergonomi Kongresi, MPM Yayınları No: 441, Ankara, 1991, s. 83.

¹⁴⁹ Lassagne; s.90.

5.1.3. İşbaşında Eğitim

Kabul edilebilir bir iş performansını sağlayacak önemli beceriler konusunda çalışanların eğitimi için en gerekli en yaygın ve en çok kabul gören metod **işbaşı eğitimi** 'dir¹⁵⁰.

İşbaşı eğitimi, yarı beceri, beceri ve denetim gerektirmeyen teknik işlerde de uygulanabilir. Bu yönüyle turizm sektöründe verimliliği arttırmada kullanılan en etkin eğitim yöntemlerinden birisi olmaktadır. Ayrıca, personel eğitiminde işbaşı eğitimi, tek eğitim şeklidir.

Zira işbaşı eğitimi, "bazı bilgi, beceri ve tutumlar dışında veya özel kurslarla en iyi şekilde öğrenilebilir. İnsanlar, bir iş yapmanın doğru veya yanlış yönlerini öğreniyor olsalar bile, işbaşı eğitiminden son derece etkilenmektedirler¹⁵¹."

Düzenli bir şekilde yapılan işbaşı eğitimi, yanlış öğrenme gibi olumsuzlukları önlemede yararlı olmaktadır.

İşbaşı eğitimi sürekli devam ettiğinde¹⁵²;

- Hatalar düzeltilir,
- Kısa açıklamalar, gösterimler yapılır,
- Deneyimler ve pratik ipuçları iletilir,
- Çalışanların ilerlemeleri denetlenir,
- İşe cesaretlendirilirler.

Türkiye'de turizm sektöründe, işbaşı eğitimi, üç çeşit alanda yapılmaktadır. Bunlar¹⁵³;

¹⁵⁰ Cheng Lee, Seok; "İşbaşı Eğitimi", **Turizm Eğitimi Konferansı**, TB Yayını, Ankara, 1992,s.139.

¹⁵¹ T.B- ILO; **İşbaşı Eğitim Metodolojisi**, TB Yayını, Ankara, 1994, s.11.

¹⁵² T.B Araştırması; s.10.

¹⁵³ Bayer, s.117.

- Yetişmiş personeli bulunan turistik işletmelerde,
- Turizm eğitimcileri yardımıyla ihtiyaç duyulan belde ve tesislerde verilmektedir.

“İşbaşı eğitiminde, personelin hizmet alanına göre üç çeşit sınıflandırma yapılmaktadır.” Bunlar¹⁵⁴;

- Otelcilik bölümü,
- Mutfak ve lokanta bölümü,
- Teknik hizmetler bölümü'dür.

Tablo 16: Turizm. İşletmelerinde İşbaşı Eğitiminin Yapıldığı Bölümler

BÖLÜM	KONAKLAMA %	RESTORANLAR %
—İdari ve muhasebe	17	6
—Önbüro, hal, lobby	42	8
—Kat hizmetleri	44	8
—Yiyecek ve içecek ser.	47	54
—Yiyecek üretimi	23	38
—Satılma ve ambar	11	5

Kaynak: TB-ILO, Turizm Endüstrisi İşgücü Araştırması, 1993, Ankara, s. 69.

TB'nın, 1993 yılında gerçekleştirdiği araştırma sonuçlarına göre; konaklama tesislerinin % 71'inde ve restoranların % 74'ünde işbaşı eğitimi verildiği tespit edilmiştir. (Tablo 16)

Konaklama tesislerinin Kat Hizmetleri ve Ön Büro, Hol, Lobby en fazla işbaşı eğitimi verilen bölümler olarak Yiyecek ve İçecek Servisi bölümünü takip etmiştir.

Restoranlarda da en fazla işbaşı eğitimi, Yiyecek ve İçecek Servisi bölümünde vermiştir. İkinci sırayı ise Yiyecek Üretimi bölümü almıştır.

¹⁵⁴ Bayer, s.118.

5.2. Diğerleri

“Bir organizasyonun düzgün işleyebilmesi, her işin niteliğine uygun kimselerin o işlere verilmelerine bağlı¹⁵⁵” olmaktadır.

Dolayısıyla, örgütlerin amaçlarına ulaşması için, işgörenlerin olduğu kadar, yöneticilerin de belli bir bilgi, beceri, görgü, tutum vb. özelliklerinin olması gerekmektedir.

Otel işletmelerinde faaliyet gösteren iyi bir yöneticinin de sahip olması gereken nitelikler vardır. Bunlar¹⁵⁶;

—İnsanları tanımak , onların sosyolojik ve psikolojik sorunlarına ilgi duymak,

—Tarafsız ve adil olmak,

—Kendine güvenmek ve başkalarından çabuk etkilenmemek,

—Yerinde ve zamanında kararlar almak,

—Girişken, yaratıcı ve zeki olmak,

—Sorumluluk duygusuna sahip olmaktır.

TB'nın bir başka araştırmasına göre; eğitimcilerde otel işletmelerinin aradıkları özellikler sıralamasında mesleki bilgi ve deneyim %33'le birinci sırada, teorik bilgi ise % 18 ile ikinci sırada yer almaktadır. (Tablo17)

¹⁵⁵ Pekin, Hüseyin: “İşletmelerde Personel ve Eğitim Planlaması Esasları”, *Verimlilik Dergisi*, c: 12, Ankara, 1983, s.98.

¹⁵⁶ Turizm ve Kültür Bakanlığı Yayınları; s.63.

Tablo 17: 4/5 Yıldızlı Tesislerin, Otelcilik Eğitimi Yapan Kuruluşlardaki Eğitimcilerde Önemli Gördükleri Özellikler

EĞİTİCİ ÖZELLİKLER	f	%
—Mesleki bilgi ve deneyim	52	33
—Teorik bilgi	28	18
—Eğitim formosyonu	17	11
—Yabancı dil	16	10
—İnsan sevgisi	10	6
—Yenilikleri talep edebilme	8	5
—Psikoloji bilgisi	6	4
—Genel kültür	6	4
—Sabırlı davranış	5	3
—Düzgün konuşma	3	2
—Geniş ufuklu oluş	1	0.6
	157	99.6

Kaynak: TB, Konaklama Sektörü Yöneticilerinin Elemanlarda Aradıkları Nitelikler, TUGEY Yayınları No:28, İstanbul, 1994, s. 36.

Turizm işletmelerinde işgören seçimine de önem verilmektedir.

İşgörenlerin sürekli olarak müşterilerle yüzyüze ilişki içinde olmaları nedeniyle bazı özelliklere ve yeteneklere sahip olmaları gerekmektedir¹⁵⁷.

Zira, bir turizm işletmesinde çalışacak olan işgörenin; uygun bir fiziksel yapıya, mesleki eğitim ve deneyime sahip olması, ciddi ve soğukkanlı olması, işini sevmesi vb. özelliklerinin aranması halinde ileride çıkabilecek sorunlar önemli ölçüde azaltılmış olacaktır. Şüphesiz bu özelliklerin ve yeteneklerin büyük bir kısmının daha sonra, kişilere eğitim yoluyla kazandırılması olanağı da bulunmaktadır.

¹⁵⁷ Gökdemir, Ali- Sevim, Şerafettin; "Turizmi Geliştirmede İşgören Politikalarının Rolü", III. Ergonomi Kongresi, MPM Yayınları No: 441, Ankara, 1991, s.141.

Turizm işletmelerinde çalışanların işyerlerine karşı tutumları, diğer iş kollarına göre çok daha büyük bir önem taşımaktadır. Çünkü, bu işletmelerde verilen hizmet, karşılıklı ilişki içerisinde müşterilerin en temel psikolojik gereksinimlerinin doyurulmasını içermektedir¹⁵⁸.

Ancak, işyerinde mutsuz olan ve dolayısıyla işine karşı duyarsız olan bir işgörenin, müşteriye karşı nazik ve içten davranması, ona gülüyüz göstermesi beklenemez.

Oysa, turizm işletmelerinde amaç, müşteriye beklediği kaliteli hizmeti sunmaktır. Kaliteli hizmet başarılı işgörenler tarafından gerçekleştirilebilir. İşgörenin işinde başarılı olmasını sağlamak için de, işgörenin beklentilerine cevap verilmesi gereklidir.

Bu bağlamda; "Turizm endüstrisinde, personelin bireysel özellikleri ile çalışma ortamının özellikleri iş doyumunu etkilemektedir¹⁵⁹."

İş doyumunu etkileyen etmenlerden en önemlisi, personelin aldığı ücrettir. Maddi olarak desteklenmeyen personel işini ne kadar severek yaparsa yapsın hedeflenen başarıya ulaşamayacaktır.

Zira, "turizm görevlilerinin yüksek ücret aldıkları yerlerde, işlerine ve turistlere karşı tutumları daha olumlu olmaktadır. Çalışan görevlilerin verimliliğini arttırmak için en etkili yolun ücret arttırılması olduğu ileri sürülmektedir¹⁶⁰."

Turizm sektöründeki işletmeler başta olmak üzere, özel sektörde ücret ile verimlilik arasında karşılıklı bir ilişki söz konusudur. "Verimi

158 Doğan, Hasan-Harlek, Hacer; "Turizm İşletmelerinde İş Doyumunu Etkileyen Etmenler", 3. Ergonomi Kongresi, MPM Yayınları No: 441, Ankara, 1991, s.149.

159 Doğan, Harlek, s.150.

160 Şener s.170.

yüksek olanların ücretleri de yükseltilmekte, ücretlerin yükseltilmesi uzun vadede kişinin verimini arttırmaktadır. Ücretin düşük olması ise, kişinin devamsızlığına sebep olmakta ve neticede verim azalmaktadır.^{161.}”

¹⁶¹ Ataklı, s.78.

SONUÇ

Turistlerin seyahat etme, dinlenme, eğlenme faaliyetleri sonucu oluşan olayların ve ilişkilerin tümü turizm kavramını ve turizm gelirini oluşturmaktadır.

Turizm gelirleri; ekonomik etkinliklerde makro ekonomik sonuçlara neden olan gelişmekte olan ülkelerin lokomotif sektörü konumunda görülmektedir.

Türk ekonomisinde, milli gelir içindeki payını arttırarak son olarak 1995 yılı GSMH içindeki payını %3'e çıkarmıştır. Bu haliyle turizm, ülke refahına katkıda bulunan önemli bir sektör olmuştur. Ayrıca turizm; ülkeye döviz akımını daha büyük ölçüde kararlılığa kavuşturan bir dış satım endüstrisi haline gelmiştir.

Ekonomide yatırımlar artmış, altyapı yatırımlarına da ayrı bir önem verilmiştir. Bu durum, yatırımların yan kuruluşlarında, dolayısıyla ekonomide bir canlılık yaratmıştır. Ancak, yatırımların ekonomiye katkılarının %50'sine yakın bir kısmının gerçekçi olmadığı görülmüştür.

Turizm; mevsimlik yoğunlaşma fiyat artışları, kamu harcamalarının artması ve doğal çevrenin bozulması gibi bir takım

ekonomik ve sosyal maliyetlere de neden olmuştur. Bununla birlikte, turizm; turizm bilincinin yetersizliği, turizm pazarlaması, örgütlenme ve koordinasyon turizm pazarlaması, nitelikli yönetici ve işgören sorunu ile eğitim sorunu gibi bir takım sorunlar da yaşamaktadır. Turizm gelişmesi için yapılan çalışmalarda sadece turizmin ekonomik yönü değil, sosyal yönü de dikkate alınmalıdır.

Turizm sektöründe istihdam; doğrudan ve dolaylı olarak gerçekleşmektedir. Ancak, sektörün sınırlarının belirlenmesi ve verilerdeki yetersizlik, turizm sektöründe sağlıklı bir şekilde istihdam hesaplamalarının yapılmamasına neden olmuştur.

Turizm sektörünün yapısı ve sürekliliği insan ilişkilerine dayalıdır. Müşteriler; alışkanlıklarını, beklediği hizmetleri, konakladığı işletmelerde arama eğilimindedir. Bu beklentilerin gerçekleştirilmesi ise; hizmet veren personelin görgü ve bilgisinin müşteri düzeyinde dengelenmesi ile mümkündür. Bu durum, turizm sektöründe eğitimi gerekli kılar. Ancak, Türk Eğitim Sistemi'nde Teknik Turizm Eğitimi; teorik bilgilere dayandırılmış ve turizm sektöründeki dinamik değişikliklere cevap verememiştir. Yaygın eğitim çerçevesinde verilen turizm eğitimi; hedef kitlenin genişliği bakımından örgün eğitim çerçevesinde verilen turizm eğitime göre daha başarılı olmuştur. Türk Eğitim Sistemi, ekonomik gelişme için gerekli nitelik ve nicelikte eleman yetiştirememiştir.

Turizm sektöründe istihdam edilen personelin büyük bir çoğunluğunun eğitim düzeyinin düşük olduğu görülmüştür. Bu durumda; biraz mesleki eğitim almış işgücünün istihdamını zorunlu kılmıştır. Buna rağmen; turizm işletmeleri eğitilmiş personele ihtiyaç duyduğu halde turizm meslek okul mezunlarını talep etmemiştir. Sektörde istihdam edilen işgücünün eğitim düzeyi; beceri/sorumluluk

düzeyini etkileyerek üst düzeyde eğitim üst düzeyde beceri/sorumluluğu getirmiştir. Sadece, eğitim ihtiyacı yönetici düzeyinde görülmüştür. Bu durum; turizm sektöründe eğitimin önemli olduğunun henüz anlaşılmadığını göstermiştir.

Eğitim sistemimizde, ekonomide ve turizm sektöründe verimlilik kavramının girmesi ve benimsenmesi bir zorunluluk olmuştur. Turizm sektöründe, verimliliği arttırmak için eğitim birinci derecede önemli görülmüştür. Yönetici-eğitici-işgören eğitimi diğer unsurlara göre verimliliği arttırması teorik olarak daha etkili olmuştur.

KAYNAKLAR

AĞAOĞLU, O. Kemal; **İşgücünü Verimli Kullanma Tekniklerinin Turizm Sektörüne Uygulanması**, MPM Yayınları No: 457, Ankara, 1992.

AĞAOĞLU, O. Kemal; **Turizm Yatırımında Kaynak Kullanımı ve Verimlilik**, MPM Yayını, No:520. Ankara, 1994.

AĞAOĞLU, O. Kemal; **Türkiye'de Turizm Eğitimi ve Etkenliği**, MPM Yayını No:457. Ankara, 1992.

AKDEMİR, Ali; "Türk Turizm Sektörü Küreselleşiyor mu?", **III. Ulusal Turizm Kongresi**, Kuşadası Belediyesi Yayınları No: 5, Kuşadası, 1992.

ALKİN, Erdoğan; "Türkiye Ekonomisinde Verimliliğin Önemi", **Verimlilik Dergisi** Özel Sayısı, 1990.

ATAKLI, Aylanur; "Eğitim ve Mesleki Başarı", **Verimlilik Dergisi**, C: 3, Ankara, 1995.

BALOĞLU Zekai; **Türkiye'de Eğitim**, TÜSİAD Yayını, İstanbul, 1994.

BARUTÇUGİL, İsmet; **Turizm Ekonomisi ve Turizmin Türk Ekonomisindeki Yeri**, İstanbul, 1986.

BAŞARAN, İbrahim Ethem; **Eğitime Giriş**, 3. Basım, Ankara, 1978.

BAYER, M. Zekai; "Turizm İşletmelerinde Çalışma Davranışını Etkileyen Etmenler", **Turizm Eğitimi Kongresi**, T.B. Yayını, Ankara, 1992.

BAYER, M. Zekai; "Turizm İşletmelerinde İşbaşı Eğitimi" **Turizm Eğitimi Kongresi**, T.B. Yayını, Ankara, 1992.

BAYER, M. Zekai; **Turizme Giriş**, İstanbul Ün. İşletme Fakültesi Yayını No: 520, Ankara, 1994.

BAYER, M. Zekai—İstanbullu M. Turhan; "Turizmin Doğal Çevre İlişkisi", **III. Ulusal Turizm Kongresi**, Kuşadası Belediye Yayınları No: 5, Kuşadası, 1992.

BERBEROĞLU, Necat; "Ekonomik Gelişmede Turizm", **Anadolu Ün. İ.İ.B.F. Dergisi**, C: 6, 1988.

BİLHAN Saffet; "Eğitimde Verimlilik", **Verimlilik Dergisi**, C: 1—4, Ankara, 1995.

BOYACI, Cemil; "Üniversite Düzeyinde Turizm Eğitimi Veren Yükseköğretim Kurumlarında Öğretim Elemanı Yetiştirme Sorunları ve Çözüm Önerileri", **Turizm Eğitimi Konferansı**, T.B. Yayını, Ankara, 1992.

CHENG LEE, Seak; "İşbaşı Eğitimi", **Turizm Eğitimi Konferansı**, T.B. Yayını, Ankara, 1992.

ÇÖMLEKÇİ, Necla; **Türkiye'nin İktisadi Kalkınmasında Eğitimin Rolü**,
Anadolu Üniv. İ.T.İ.A. Yayınları No: 85/45, Eskişehir, 1971.

DALLI, Özen; "Gelişen Turizm Endüstrisinin Ortaya Çıkardığı Eğitime İlişkin Sorunlar", **Turizm Eğitimi Danışma Toplantısı**, Haziran 1988, Boğaziçi Üniv. Yayını, İstanbul.

DEMİRBILEK, Tunç; "Türkiye'ni Kalkınma Sürecinde Verimlilik Kültürü Faktörü", **Verimlilik Dergisi**, C: 1, Ankara, 1995.

DENİZER, Dünder; **Turizm Pazarlaması**, MPM Yayını, Ankara, 1992.

Devlet İstatistik Enstitüsü (DİE); **Ekonomik Göstergeler**, 1995.

Devlet Planlama Teşkilatı (DPT); **Beşeri Kaynakları ve İstihdam Geliştirme Sistemleri Politika Dökümanı, Strateji Analizi ve Aksiyon Planı**, Sosyal Planlama Başkanlığı Yayını, Ankara, Eylül 1990.

Devlet Planlama Teşkilatı (DPT); **1995 Yılı Geçiş Programını Destekleme Çalışmaları**.

DOĞAN, Hasan—Harlek, Hacer; "Turizm İşletmelerinde İş Doyumunu Etkileyen Etmenler", **III. Ergonomi Kongresi**, MPM Yayınları No: 441, Ankara, 1991.

DOLAŞ, Halit; "Ekonomik Kalkınmada Mesleki Eğitim", **II. İstihdam Haftası Tebliğleri**, İş ve İşçi Bulma Kurumu Yayınları No: 276, Ankara, 1992.

GÖKDEMİR, Ali—Sevim, Şerafettin; “Turizmi Geliştirme de İşgören Politikalarının Rolü”, **III. Ergonomi Kongresi**, MPM Yayınları No: 441, Ankara, 1991.

GÜRSOY Bedri; **Verimlilik Üzerine Düşünceler**, MPM Yayınları No: 324, Ankara, 1985.

HACIOĞLU, Necdet; “YüGeliştirme Perspektifleri”, **Turizm Eğitimi Konferansı**, T.B. Yayını, Ankara, 1992.

İLKİN, Akın—Dinçer, Zeki; **Turizm Kesiminin Türk Ekonomisindeki Yeri ve Önemi**, Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği Yayını No: 217, Ankara, 1991.

İSLAMOĞLU, Hamdi; “Turizm Eğitiminde Politika Ne Olmalıdır?”, **Turizm Eğitimi Konferansı**, T.B. Yayını, Ankara, 1992.

KABADAYI, Reşide; “Teknolojik Değişme, İstihdam, Yeni İnsan Nitelikleri ve Eğitim”, **Verimlilik Dergisi**, C: 3, Ankara, 1994.

KARAKÜTÜK, Kasım—Tural, Nejla; “Turizm Eğitiminde Politikaları ve Turizm Eğitiminin Yeri”, **TB Yayını**, Ankara, 1992.

KAVAK, Yüksel — Burgaz, Berrin; **Eğitim Ekonomisi**, Personel Geliştirme Merkezi Yayınları No: 14, Ankara, 1994.

KAYA, Y. Kemal; **İnsan Yetiştirme Düzenimize Yeni Bir Bakış**, Bilim Yayınları, Ankara, 1989.

KAYA, Y. Kemal; **İnsan Yetiştirme Düzenimize Yeni Bir Bakış**, Bilim Yayınları, Ankara, 1989.

KAYGUSUZUOĞLU, Mehmet; "Gelişmekte Olan Ülkelerde İstihdam Sorunu ve Çözüm Önerileri", **II. İstihdam Haftası Tebliğleri**, İş ve İşçi Bulma Kurumu Yayını No: 276, Ankara, 1992.

KOCABAŞ, İbrahim; "Eğitimde Verimlilik İçin Hedeflerle Yönetim", **Verimlilik Dergisi**, C: 2, Ankara, 1994.

KOCAOĞLU, Bike; "Turizm Sektöründe Kalite Kavramının Öğretimi", **Turizm Eğitimi Konferansı** 1992, T.B. Yayını, Ankara.

KOZAK, Nazmi; "Türkiye'de Üniversite Düzeyi Mesleki Turizm Eğitimi'ne Yönelik Programların Sorunları ve Bazı Öneriler", **Turizm Eğitimi Konferansı**, T.B. Yayını, 1992.

KÖRÜKÇÜ, Nazım; "Turizmin Türkiye Ekonomisi İçindeki Yeri Ne Olmalıdır?", **Anatolia Dergisi**, Ocak—Nisan 1990.

KUYUCUKLU, Naci; **Türkiye İktisadi**, Okan Yayıncılık, C. 2, İstanbul, 1984.

KÜÇÜK, Bahattin; "Yöneticinin Verimli Çalışma Stratejisi", **Verimlilik Dergisi**, C: 2, Ankara, 1995.

KÜÇÜKALTAN, Derman; "Turizm Bilincinin Geliştirilmesi", **Turizm Eğitim Kongresi**, T.B. Yayını, Ankara, 1992.

Kültür ve Turizm Bakanlığı; **Otel Yönetimi, Seminerleri, Konuşma Metinleri**, Eğitim Dairesi Başkanlığı Yayınları No: 56, Ankara, 1984.

LASSAGNE, Alain; "Eğiticilerin Eğitimi ve Ders Programları", **Turizm Eğitim Kongresi**, T.B. Yayını, Ankara, 1992.

Maliye Bakanlığı; 1994 Yılı Ekonomik Rapor, 1995.

MANKEL, Wolfgang; "Otel Personelinin Eğitimi", **Türkiye'de Turizmin Geliştirilmesi**, İstanbul, 1970.

MAVIŞ, Fermani—KOZAK, Sabah; "Meslek Yüksek Okullarında Turizm Programı ve Anadolu Üniv. Eskişehir Meslek Yüksek Okulu, Turizm Otelcilik Ders Programı", **Turizm Eğitimi Konferansı**, T.B. Yayını, Ankara, 1992.

Milli Eğitim Bakanlığı; Cumhuriyetin 50. Yılında Milli Eğitimimiz, Milli Eğitim Basımevi, İstanbul, 1973.

OLALI, Hasan; "Lisans ve Lisans Üstü Düzeyler de Turizm Eğitimi", **Turizm Eğitim Kongresi**, Boğaziçi Üniv. Yayını, İstanbul, 1984.

OLALI, Hasan; **Türkiye'de Turizmin Geliştirilmesi**, İstanbul, 1970.

OLALI, Hasan; "Türkiye'de Turizm Endüstrisinin Yapısı ve Sorunları", **Turizm Eğitimi Kongresi**, Boğaziçi Üniversitesi Yayınları, İstanbul, 1984.

OLALI, Hasan—TİMUR, Alp; **Turizmin Türk Ekonomisindeki Yeri**, Ofis Matbaacılık, İzmir, 1986.

ONGUN, Zuhale; "Kültür ve Turizm Bakanlığının Turizm Eğitimi Faaliyetleri", **I. Turizm Eğitim Kongresi**, Antalya Valiliği Yayını, Antalya, 1987.

Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Klavuzu; 1996.

ÖNERTAY, Yusuf; **Mesleki ve Teknik Öğretim Danışma Kurulları, Amaçları, Görevleri ve İşleyişleri**, MEB Yayınları No: 76, Ankara, 1968.

ÖNEY, Erden; **Verimlilik Kavramları ve Ölçülmesi**, Ankara Üniv. Siyasal Bilimler Fakültesi Yayınları No: 265, Ankara, 1968.

ÖZAKTAŞ, Adnan; "TUGEV'in Çalışmaları ve Diğer Ülkelerdeki Turizm Eğitimi", **Turizm Eğitimi Konferansı**, TB Yayını, Ankara, 1989.

ÖZGEN, Hüseyin—TANER, Bahar; "Konaklama Endüstrisinde Verimlilik Analizi", **Verimlilik Dergisi**, C: 1, Ankara, 1992.

ÖZGİRAY, Cahit; "Turizm İşletmelerinde Çalışma Davranışını Etkileyen Etmenler", **III. Ergonomi Kongresi**, MPM Yayınları No: 441, Ankara, 1991.

PEKER, Ömer; **Yönetici Eğitimi**, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitü Yayınları No: 257, Ankara, 1994.

PEKİN, Hüseyin; "İşletmelerde Personel ve Eğitim Planlaması Esasları", **Verimlilik Dergisi**, C: 12, Ankara, 1983.

PEKÖZ, Metehan; "Üniversite Düzeyinde Turizm Eğitimi: Amaç, İçerik, Uygulama", **Turizm Eğitimi Kongresi**, Boğaziçi Üniv. Yayını, İstanbul, 1984.

Resmi Gazete; "Mesleki ve Teknik Orta Öğretim Kurumları Yönetmeliği", s.16518, 1979.

SAĞLAM, Dündar; **Türkiye Ekonomisi**, A.Ö.F. Yayınları No: 438, Eskişehir, 1994.

SEVGİ, Ahmet; "Turizm Eğitimi", **Turizm Eğitim Konferansı**, T.B. Yayını, Ankara, 1992.

SEZGİN, M. ORHAN—Acar, Yıldırım; **Turizm, Tanıtma, Planlama, Ekonomi**, Ankara, 1983.

SOSYAL, Ataç; **I. Verimlilik Şûra'sı 4—6 Aralık 1990**, MPM Yayınları No: 436, Ankara, 1991.

ŞENER, Burhan; "Turizm İşletmelerinde Çalışma Davranışını Etkileyen Etmenler", **III. Ergonomi Kongresi**, MPM Yayınları No: 441, Ankara, 1991.

TANILTAN, Tuncer; "Eğitim ve Prodüktivite", **Verimlilik Dergisi**, C: 1—4, Ankara, 1995.

Turizm Bakanlığı—Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO); İşbaşı Eğitim Metodolojisi, TB Yayını, Ankara, 1994.

Turizm Bakanlığı—Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO); Endüstrisi İşgücü Araştırması, 1993, TB Yayını, Ankara, 1993.

Turizmi Geliştirme ve Eğitim Vakfı (TUGEV); Konaklama Sektörü Yöneticilerin Elemanlarda Aradıkları Nitelikler, TUGEV Yayınları No: 28, İstanbul, 1994.

Turizmi Geliştirme ve Eğitim Vakfı (TUGEV); Turizm Yatırımının İstihdam Yaratma Potansiyeli, TUGEV Yayını No: 26 İstanbul, 1993.

Turizm İşletmeleri Genel Müdürlüğü İstatistiği; 1994.

Türk Dil Kurumu (TDK); Türkçe Sözlük, TDK Yayınları No: 5491,
Ankara, 1988.

UZEL, Haluk; "Eğitim—Verimlilik İlişkileri", **Verimlilik Dergisi**, MPM
Yayını, C: 3, Ankara, 1976.

ÜRGER, Savaş; **Genel Turizm Bilgisi**, Akdeniz Ün. Basımevi, Antalya,
1993.

VARIŞ, Fatma ve Diğerleri; **Eğitim Bilimine Giriş**, Ankara Ün. Yayını,
Ankara, 1991.

YARCAN, Şükrü; **Turizm Endüstrisinin Yapısı**, Boğaziçi Ün. Yayını,
İstanbul, 1994.

YAŞAROĞLU, Ş. Ali; "Turizm Bilincini Geliştirme", **Turizm Eğitimi
Konferansı**, T.B. Yayını, Ankara, 1992.

YAZAR, Mehmet; **I. Verimlilik Şûra'sı 4—6 Aralık 1990**, MPM Yayınları
No: 436, Ankara, 1991

YAZAR, Mehmet; **I. Verimlilik Şûrası Görüşmeleri, 4—6 Aralık 1990**,
MPM Yayınları No: 436, Ankara, 1991.

Yedinci Beşyillik Kalkınma Planı; (VII. B.Y.K.P.), **1994 Yılı Programı**,
DPT Yayını.

Yedinci Beşyillik Kalkınma Planı; (VII. B.Y.K.P.), **İşgücü Piyasası,
İstihdam ve İşsizlik**, DPT Yayınları No: 2371, Ö.İ.K. Yayınları No:
437, Ankara, 1994.

Yedinci Beş Yıllık Kalkınma Planı; (VII. B.Y.K.P.), **Turizm**, Özel İhtisas
Komisyonu Raporu, Ankara, 1995.