

**TÜRKİYE’DE LİSANS DÜZEYİNDE TURİZM EĞİTİMİ
ALAN ÖĞRENCİLERİN TURİZM SEKTÖRÜ
İLE İLGİLİ ALGILARININ ÇALIŞMA NİYETLERİ
ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİN BELİRLENMESİ**

Abdulkadir ORHAN

(Yüksek Lisans Tezi)

Eskişehir, 2015

**TÜRKİYE’DE LİSANS DÜZEYİNDE TURİZM EĞİTİMİ
ALAN ÖĞRENCİLERİN TURİZM SEKTÖRÜ
İLE İLGİLİ ALGILARININ ÇALIŞMA NİYETLERİ
ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİN BELİRLENMESİ**

Abdulkadir ORHAN

T.C.

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Turizm İşletmeciliği Bilim Dalı

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Eskişehir

2015

T.C. ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTİSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Abdulkadir Orhan tarafından hazırlanan “Türkiye’de Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm Sektörü İle İlgili Algılarının Çalışma Niyetleri Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi” başlıklı bu çalışma 31.07.2015 tarihinde Eskişehir Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliğinin ilgili maddesi uyarınca yapılan savunma sınavı sonucunda başarılı bulunarak, Jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalında Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan Prof. Dr. Ali ERBAŞ
Akademik Ünvanı ve Adı Soyadı
(Danışman)

Üye Yrd. Doç. Dr. Pembe Gül ÇAKIR
Akademik Ünvanı ve Adı Soyadı

Üye Yrd. Doç. Dr. Melih ÇİLDİR
Akademik Ünvanı ve Adı Soyadı

ONAY

.../ .../ 20..

Prof. Dr. Hasan Hüseyin ADALIOĞLU

Enstitü Müdürü

31/07/2015

ETİK İLKE VE KURALLARA UYGUNLUK BEYANNAMESİ

Bu tezin Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Yönergesi hükümlerine göre hazırlandığını; bana ait, özgün bir çalışma olduğunu; çalışmanın hazırlık, veri toplama, analiz ve bilgilerin sunumu aşamalarında bilimsel etik ilke ve kurallara uygun davrandığımı; bu çalışma kapsamında elde edilen tüm veri ve bilgiler için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynaklara kaynakçada yer verdiğimi; bu çalışmanın Eskişehir Osmangazi Üniversitesi tarafından kullanılan bilimsel intihal tespit programıyla taranmasını kabul ettiğimi ve hiçbir şekilde intihal içermediğini beyan ederim. Yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması halinde ortaya çıkacak tüm ahlaki ve hukuki sonuçlara razı olduğumu bildiririm.

Abdulkadir ORHAN

ÖZET

TÜRKİYE’DE LİSANS DÜZEYİNDE TURİZM EĞİTİMİ ALAN ÖĞRENCİLERİN TURİZM SEKTÖRÜ İLE İLGİLİ ALGILARININ ÇALIŞMA NİYETLERİ ÜZERİNDEKİ ETKİSİNİN BELİRLENMESİ

ORHAN, Abdulkadir

Yüksek Lisans-2015

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Danışman: Prof. Dr. Ali ERBAŞ

Turizm sektörü dünyada hızla gelişen, ekonomik ve sosyal boyutlara sahip potansiyel bir gelir kaynağıdır. Turizm işletmelerinin sektörden en yüksek düzeyde kazanç elde etmelerinin yolu kaliteli hizmet üretmek ve müşteri memnuniyetini sağlamaktan geçmektedir. Sektörünün yapısı gereği üretim ve tüketimin eş zamanlı olmasından dolayı insan unsuru ön plana çıkmaktadır. İnsan unsurunun ön plana çıktığı bu sektörde hizmet kalitesinin artırılması ancak nitelikli personel ile mümkün olduğundan turizm işletmelerinin, sektörün ana unsuru olan insan faktörüne dikkat etmeleri gerekmektedir.

Bu araştırma, Türkiye’de lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin turizm sektörü ile ilgili algısını ortaya koymak ve bu algının çalışma niyeti üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılmıştır.

Araştırma ilgili literatürden elde edilen teorik kısım ile hazırlanmış ve anket formu düzenlenmiştir. Anket sonucu elde edilen bilgilerin çözümlenmesi güncel istatistik programında bilgisayar ortamında gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın evrenini, Türkiye genelindeki devlet ve özel üniversitelerdeki lisans düzeyinde turizm eğitim alan, sektörde çalışmış veya staj yapmış öğrenciler oluşturmaktadır.

Maliyet, zaman, enerji tasarrufu gibi etkenler göz önüne alındığında evrene ulaşmak güç olduğundan örneklem alma yoluna gidilmiştir. Örnekleme yöntemi olarak kolay örnekleme yöntemi seçilmiştir.

Araştırmada; lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin sektöre yönelik algılarının çalışma niyetlerine etkisini ölçen 10 boyut elde edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, yönetim (,556**), ücret (,328**), işin doğası (,368**), sosyal haklar (,385**), iş tatmini (,622**), yasal mevzuat (,124**), çalışma koşulları (,333**), motivasyon (,416**), terfi imkânı (,485**) ve kariyer (,681**) boyutları ile çalışma niyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler olduğu; bu boyutların çalışma niyeti üzerinde etkisinin olduğu ($r=,784$) ve çalışma niyetinin %61'nin bu boyutlarla açıklanabileceği tespit edilmiştir.

ABSTRACT

AN INVESTIGATION OF THE EFFECTS OF TOURISM SECTOR PERCEPTIONS OF TURKISH UNDERGRADUATE TOURISM STUDENTS ON THEIR WORK INTENTIONS

ORHAN, Abdulkadir

Master Degree-2015

Department of Tourism Management

Adviser: Prof. Dr. Ali ERBAŞ

The tourism sector is a potential source of income having economic and social aspects and progressing rapidly all around the world. Tourism establishments' gaining maximum profit in the sector is possible by offering quality service and meeting the customer satisfaction. The human factor has come into prominence because production and consumption are simultaneous as required by its sector system. In this sector where the human factor has come into prominence, tourism establishments need to pay attention to the human factor which is the key element of the sector because increasing the quality of service is only possible thanks to qualified personnel.

This study has been done with the purpose of revealing the perception of students who had tourism education at the level of bachelor degree in Turkey about tourism sector and determining this perception's effect on the intention to work.

The research has been prepared via theoretical part gotten from related literature and questionnaire form has been organized. The analysis of the data gotten from questionnaire has been made in computer environment via current statistical

package. The research population is composed of the students who had tourism education at the level of bachelor degree in public and private universities in Turkey, worked in the sector or did internship. As reaching to the population is difficult in view of factors such as cost, time and energy saving, sampling method has been resorted. Convenience sampling method has been chosen as sampling method.

In this research, ten aspects measuring the effects of the perceptions of students who had tourism education at the level of bachelor degree about tourism sector on their intentions to work have been gotten. According to the findings, it is ascertained that there have been statistically significant relationships between management (,556**), wage (,328**), nature of the work (,368**), social rights (,385**), work satisfaction (,622**), legal legislation (,124**), working conditions (,333**), motivation (,416**), possibility of promotion (,485**) , career aspects (,681**) and intention to work, these aspects have had an effect on intention to work ($r=,784$) and %61 of intention to work can be explained via these aspects.

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	v
ABSTRACT.....	vii
TABLOLAR LİSTESİ.....	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiii
EKLER LİSTESİ.....	xv
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xv
ÖNSÖZ	xvi
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE TURİZM EĞİTİMİ

1.1 EĞİTİM.....	3
1.1.1 Eğitimin Tanımı	3
1.1.2 Eğitimin Amaçları	4
1.1.3 Mesleki Eğitim.....	5
1.2 TURİZM EĞİTİMİ	6
1.2.1 Turizm Eğitiminin Tanımı	7
1.2.2 Turizm Eğitiminin Amacı	8
1.2.3 Turizm Eğitiminin Önemi	9
1.3 TÜRKİYE'DE TURİZM EĞİTİMİ.....	10
1.3.1 Türkiye'de Turizm Eğitiminin Tarihsel Gelişimi	10
1.3.2 Türkiye'de Turizm Eğitiminin Genel Yapısı	12
1.3.2.1 Örgün Turizm Eğitimi.....	14

1.3.2.1.1 Ortaöğretim Düzeyinde Turizm Eğitimi	16
1.3.2.1.2 Yükseköğretim Düzeyinde Turizm Eğitimi	16
1.3.2.1.2.1 Ön lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi	17
1.3.2.1.2.2 Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi	18
1.3.2.1.2.3 Lisansüstü Turizm Eğitimi	27
1.3.2.2 Yaygın Turizm Eğitimi	27

İKİNCİ BÖLÜM

TÜRK TURİZM SEKTÖRÜNDE PERSONELİN KARŞILAŞTIĞI SORUNLAR

2.1 İŞ TATMİNİ.....	30
2.2 İŞ TATMİNİN ÖNEMİ.....	31
2.3 PERSONELİN KARŞILAŞTIĞI SORUNLAR	33
2.3.1 Çalışma Ortamından Kaynaklanan Sorunlar	34
2.3.1.1 Çalışma Ortamındaki Fiziksel Koşullar.....	34
2.3.1.1.1 Termal Faktörler	34
2.3.1.1.1.1 Hava Sıcaklığı.....	35
2.3.1.1.1.2 Nem.....	35
2.3.1.1.1.3 Havalandırma.....	36
2.3.1.1.2 Aydınlatma	36
2.3.1.1.3 Renk	36
2.3.1.1.4 Gürültü	37
2.3.2 Motivasyon İle İlgili Sorunlar	37
2.3.3 Ücret İle İlgili Sorunlar	39
2.3.4 Sağlık İle İlgili Sorunlar	40

2.3.5 Uzun Çalışma Süresi Ve Tatil Kaynaklı Sorunlar	41
2.3.6 Yönetim İle İlgili Sorunlar	41
2.3.7 Terfi Sorunları	42
2.3.8 İşçi İşveren İlişkileri İle İlgili Sorunlar	44

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN AMACI VE YÖNTEMİ

3.1. ARAŞTIRMANIN AMACI.....	48
3.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ.....	48
3.3 ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	49
3.3.1 Araştırmanın Hipotezleri	49
3.3.2 Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	50
3.3.3 Veri Toplama Araçları	50
3.3.4 Verilerin Analizi	51
3.4 BULGULAR VE YORUMLAR.....	52
3.4.1 Ankete Katılan kişilerin Demografik Özellikleri	52
3.4.2 Faktör Analizine İlişkin Bulgular	53
3.4.3 Türkiye’de Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm Sektörüne İlişkin Algılarını Etkileyen Faktörlere İlişkin Betimsel İstatistikler .	55
3.4.4 Güvenilirlik Analizine İlişkin Bulgular	59
3.4.5 Araştırmanın Hipotezlerinin Testi.....	59
3.4.6 Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular	60
3.4.7 Regresyon Analizine İlişkin Bulgular	62
SONUÇ VE TARTIŞMA.....	64
KAYNAKÇA.....	69

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: Türkiye’de 2014 Yılı İtibariyle Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Veren Devlet Üniversiteleri Kontenjanları ve Açılan Kontenjanlara Yerleşen Öğrenci Sayısı.....	21
Tablo 2: Türkiye’de 2014 Yılı İtibariyle Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Veren Vakıf Üniversiteleri ve Bölümlere Yerleşen Öğrenci Sayısı.....	25
Tablo 3: Öğretim Yılları itibariyle Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrenci Sayıları ve Öğretim Yılları Sonu İtibariyle Mezun Olanların Sayıları.....	26
Tablo 4: Efektif Sıcaklıklar.....	35
Tablo 5: Standart Ses Düzeyleri.....	37
Tablo 6: Otellerde Terfi Olanakları.....	43
Tablo 7: İşkollarına Göre İşçi Ve Üye Sayıları.....	45
Tablo 8: İşkolları Ve Cinsiyete Göre İşçi Ve Üye Sayıları.....	45
Tablo 9: 6356 Sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu Gereğince; İşkollarındaki İşçi Sayıları ve Sendikaların Üye Sayılarına İlişkin 2014 Temmuz Ayı İstatistikleri.....	46
Tablo 10: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Genel Özellikleri.....	52
Tablo 11: Faktör Analizi.....	54
Tablo 12: Türkiye’de Lisans Düzeyinde turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm Sektörüne İlişkin Algılarını Etkileyen Faktörlere İlişkin İlgili Yüzde, Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	56
Tablo 13: Korelasyon Analizi.....	60
Tablo 14: Türkiye’de lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin çalışma niyetlerine etki eden faktörlere ilişkin Regresyon Analizi.....	63

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Türk Eğitim Sisteminin Örgüt Şeması.....	13
Şekil 2: Turizm Eğitim Piramidi.....	15

EKLER LİSTESİ

Ek 1: Anket Formu.....	84
-------------------------------	-----------

KISALTMALAR LİSTESİ

ÇSGB: Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı

MEB: Mili Eğitim Bakanlığı

ÖSYM: Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi

TİYADER: Turistik İşletme Yöneticileri, Personeli ve Avrupa Birliği Turizm Personeli İle İlişkiler Derneği

TÜBİTAK: Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu

Y.O: Yüksekokul

YÖK: Yükseköğretim Kurumu

ÖNSÖZ

“Türkiye’de Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm Sektörü İle İlgili Algılarının Çalışma Niyetleri Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi” adlı tez çalışmamın her aşamasında, büyük bir anlayış ve ilgi ile bana yol gösteren ve desteğini hiçbir zaman esirgemeyen danışmanım Prof. Dr. Ali ERBAŞ’ a sonsuz minnet ve saygılarımı sunarım.

Ayrıca tez çalışmasının uygulama sürecinde, istatistiksel analizler konusunda görüşleri ve çabalarıyla katkıda bulunan çok kıymetli Yrd. Doç. Dr. Rahman TEMİZKAN, Arş. Gör. Barış DEMİRCİ ve çok değerli dostum Coşkun CEVİZ’ e teşekkür ederim.

Değerli zamanlarını ayırarak tez jürime katılma nezaketini gösteren hocalarım Yrd. Doç. Dr. Pembe Gül ÇAKIR ve Yrd. Doç. Dr. Melih ÇİLDİR’e teşekkür ederim.

Abdulkadir ORHAN

GİRİŞ

Turizm dünyanın birçok ülkesinde büyüyen, önemli gelir ve istihdam kaynağı olan bir sektördür (Mustafa, 2012: 161). Turizm endüstrisi; meydana getirdiği katma değer, istihdam ve yatırımlar açısından hizmet endüstrileri arasında en büyük paya sahip bir sektördür. Turizmin ödemeler dengesi üzerinde sahip olduğu olumlu etkiler, emek- yoğun olma özelliği ve ülkeye sağladığı döviz girdisi gibi nedenlerden dolayı (Pehlivan, 2007: 1) hızla büyüyen sanayi ve önemli bir istihdam kaynağı olup (Roney ve Öztin, 2007: 5) dünyanın en büyük ve en önemli endüstrilerinden biridir (Pizam ve Shani, 2009: 134).

Turizm sektörü yapısı itibariyle emek yoğun olma özelliğine sahip olduğundan, sektörde insan unsuru ön plana çıkmakta ve nitelikli personel, sunulan hizmetin kalitesinde önemli bir unsur olarak görülmektedir (Pelit ve Türkmen, 2008: 118). Dolayısıyla insan gücüne gereksinim oldukça yüksektir. Diğer sektörlerde teknolojik gelişmeler ve makineleşme insan emeğinin yerine kolayca tedarik edilse de turizm sektöründe bu durum kolay olmamaktadır (Uzun, 2009: 1).

Turizm sektöründe rekabette üstünlük sağlamak, fiyat ve fiyat dışı unsurlara bağlı olarak rekabete girilmek, modern turizm anlayışının gerektirdiği hizmet kalitesini sağlamak ve çalışan ile turist arasındaki ilişkileri sağlıklı ve kaliteli olarak gerçekleştirebilmek (Ilgaz, 2011: 1) turizm ürününü yönetmek, işletmek ve rekabet avantajı elde etmek (Zagonari, 2009: 2) için birçok ülkede turizm eğitimi veren okullar açılmaktadır (Ilgaz, 2011: 1). Ancak ülkemizde yapılan araştırmalar üniversite düzeyinde eğitim alan öğrencilerin bir takım nedenlerden dolayı sektörü terk ettiklerini göstermektedir (Okumuş ve Yağcı, 2008: 103). Bunun sonucunda turizm sektöründe, yüzbinlere ulaşan işgücü ihtiyacı mesleki düzeyde eğitim veren okullar yerine, eğitimsiz işgücü istihdam edilerek sağlanmakta ve bu durum turizm sektöründe hizmet kalitesinin düşmesine sebep olmakta ve hem işletmeler açısından hem de ülke açısından istenen ekonomik fayda elde edilememektedir (Sarı, 2007: 1).

Turizm sektörü verilen hizmetin niteliğine göre değişen bir sektördür. Hizmetin niteliği sadece maddi unsurlarla değil, istihdam edilen personelin yani doğrudan hizmet üreten kişilerin niteliğine bağlıdır ve hizmetin kalitesi çalışanların niteliği ile ölçülmektedir. Bu anlamda hizmetin kalitesi büyük oranda istihdam edilen personelin mesleki donanımına ve teknik öğrenim seviyelerinin yüksek olmasına bağlıdır (Uzun, 2009: 2). Bu nedenle turizm eğitimi alan öğrencilerin kazandıkları bilgi ve becerilerini mezun olduktan sonra turizm sektöründe uygulamaları sektörün bilinçli olarak gelişmesine katkı sağlayacaktır (Pehlivan, 2007: 2).

Yapılan bu çalışma, Türkiye’de Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm Sektörü İle İlgili Algılarının Çalışma Niyetleri Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi amacıyla gerçekleştirilmektedir.

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜRKİYE'DE TURİZM EĞİTİMİ

1.1 EĞİTİM

1.1.1 Eğitimin Tanımı

Ülkelerin kaderlerinde rol oynayan faktörler arasında en önemli etken eğitimidir. Çünkü eğitim doğrudan insana yapılan bir yatırımdır. Toplum olarak, gelişmenin kalkınmanın temelinde öğrenme, eğitime ve bilinçlenme yatar. Tarihin her evresinde yaşam düzeyini yükseltmiş uygar toplumlar, bu konuma diğerlerinden daha iyi, daha yoğun ve daha yaygın bir eğitimle ulaşmışlardır (Gündüzalp, 1992: 61-62).

Eğitim sözcüğü 1940'lerden beri dilimize yerleşen bir terimdir. Bu tarihten önce eğitim yerine terbiye sözcüğü kullanılırdı (Başaran, 1978: 16). Terbiye, Arapça kökenli bir kelimedir ve Türkçede; artma, düzeltme, ıslah etme, çocuk yetiştirme gibi anlamlara gelmektedir. Günümüzde ise terbiye kelimesi ahlak eğitimi anlamında kullanılmaktadır (Solunoğlu, 2013: 17).

Eğitimle ilgili bilimsel çalışmalar incelendiğinde, eğitim kavramı üzerine yazılmış birçok tanıma rastlamak mümkündür. Eğitim; “*Önceden saptanmış esaslara göre insan davranışlarında belli gelişmeler sağlamaya yarayan planlı etkiler dizgesidir*” (Karlı, 2003: 10). Bir başka tanıma göre eğitim, “*bireyin toplum hayatına hazırlanması amacıyla onun gerekli bilgi, beceri ve tutum kazanmasına ve kişiliğini geliştirmesine yardım etme sürecidir*” (Taymaz, 1992: 447). Genel anlamda ise eğitim “*Bireyin davranışlarını istenilen yönde geliştirme sürecidir*” (Hacıoğlu, 1992: 91). Eğitim, aynı zamanda toplumların gelişme düzeylerini gösteren, kalkınmanın temel güdüleyicisi olan, toplumdaki aydınların sayısını arttıran, bu insanların karakterlerini geliştiren, milli birliği sağlayan önemli ve vazgeçilmez bir öğedir (Aksu ve Bucak, 2012: 8).

Farklı açıdan ele alındığında ise eğitim; toplumun verimliliğini arttıran, kalkınmanın gerçekleşmesi için gerekli nitelik ve niceliklere sahip işgücünün yetişmesini sağlayan ve toplumda bireylerin yeteneklerine göre yetişme imkânı sağlayan etkili bir araçtır (Sabuncuoğlu, 1991: 108).

Eğitim her ne Şekilde tanımlanırsa tanımlansın eğer ũlkelerin genel hedefi muhasır medeniyetler dũzeyi ise bu hedef ancak gerekli olan bilimsel ve teknolojik gelişmeler doğrultusunda gerĕekleŐebilir. Bunu yerine getirecek olan varlık ise insandır. İnsanın hedefe ulaŐmasında araĕ ise eğitimidir (Bilen, 2006).

1.1.2 Eğitimin Amaĕları

Eğitim birtakım amaca ulaşmak iĕin yapılmaktadır. Amaĕlar eğitim sũrecine giren kişinin davranışlarında meydana gelmesi istenilen farklılaŐmaları belirler ve eğitilecek kişinin kazanması gereken davranışları ortaya koyar (Fidan ve Erden, 1998: 19). Bu aĕıdan bakıldığında eğitimin amaĕı, insanların bilgi ve becerilerinin arttırılması, onların topluma iyi bir vatandaŐ olarak kazandırılmasıdır (Maviş, 1992: 169). Eğitimin amaĕı, zamana toplumda yaşanan değişimlere, teknolojiye, ũlke politikaları gibi etmenlere bağlı olarak deđiŐebildiđi gibi ũlkelerin geliŐmiŐlik ve saygınlık derecesi de eğitim sistemi ve amaĕları ũzerinde etkili olabilmektedir (Orhaner ve Tunĕ, 2003: 4).

Genel olarak eğitimin amaĕları Şunlardır:

1. Bireyin değer yargılarını, tutum ve davranışlarını gũĕlendirmek, kimi kez de bireyi bilgi akıŐıyla yŕnlendirmektir; kısacası bireyin kendisini geliştirmesine yardımcı olmak, kũltũrlũ, bir konuda uzmanlaŐmıŐ bireyler yetiştirmektir (Alemdar, 1992: 357)
2. Toplumsal, kişisel ve ekonomik hayatın gerektirdiği becerilere ve bilgilere gŕre dũŐũnme, sorun ĕŕzme, aradığı bilgileri kendisi bulabilme yetisine sahip insanı yetiştirmektir (Soysal, 1989: 11).
3. Duygu, dũŐũnce ve sorunlarını anlatabilmesi iĕin bireye iletişim yeterliliği kazandırmaktır (Őncũer, 2006: 53).
4. İnsanların bilgi ve becerilerinin arttırmak, bireyleri topluma iyi bir vatandaŐ olarak kazandırmaktır (Aksu ve Bucak, 2012: 9).
5. Bireyin, diğer bireylerle olumlu ilişkiler kurup, kurduğu ilişkileri geliŐtirebilmesi iĕin iŐbirliđi yapabilme yetenek ve yeterliliğini kazandırmaktır (Őncũer, 2006: 53).

Eğitim, bireyin değer yargularını, tutum ve davranışlarını gclendirmeyi kimi zamanda bunları resmi ve resmi olmayan bilgi akışı ile yönlendirmeyi amaçlamaktadır. Kısacası eğitimin amacı, bireyin kendisini geliştirmesine yardımcı olmak ve bir konu üzerine uzmanlaşmış bireyler yetiştirmektir (Solunoğlu, 2013: 19).

1.1.3 Mesleki Eğitim

Turizm sektörünün ilk yıllarında, kısa süreli hizmet içi eğitimler ve kurslarla sürdürülen mesleki eğitim; ilerleyen yıllarda, en az ortaöğretim düzeyinde, sonraki dönemlerde ise yükseköğretim düzeyinde eğitime gereksinim göstermeye başlamıştır (Kozak, 2009: 2). *“Gelişen teknolojiyle birlikte meslek alanlarındaki çeşitliliğin artması ve mevcut mesleklerdeki nitelik ve niceliğin değişmesi, meslek öncesi eğitimin önemini arttırmıştır. Mesleki ve teknik eğitim, bireylere bu değişime ayak uydurmalarını sağlayacak önemli kurumlar olarak ortaya çıkmaktadır”* (Sarı, 2007: 7).

Eğitimin bir türü olan mesleki eğitim, bireylere çalışma hayatında ihtiyaç duydukları bilgi, beceri ve iş alışkanlıklarını kazandıran ve bireylerin yeteneklerini çeşitli yönleriyle geliştirmeyi amaçlayan bir eğitim sürecidir (Hacıoğlu, 1992: 91). Mesleki eğitim, toplumda yaşayan bireylerin belirli bir meslek sahibi olabilmesi ve bu mesleğe uygun bir eğitim sürecinde yetişmesi ve gelişmesi için uygulanan eğitim-ğretim sistemidir. Bu sistemde mesleki eğitim; a) İş için eğitimidir, b) Belirli zel konuların öğretimidir, c) Beceri gerektiren iş için eğitimidir, c) retim için eğitimidir, d) alışanların eğitimidir (Bozok, 1991: 65).

Başka bir ifadeyle mesleki eğitim, toplumda çevresi ile etkileşim içinde olan birey için belirli bir meslek alanına ilişkin bilgi, beceri ve pratik uygulama yetenekleri kazandıran, bireyi zihinsel, fiziksel, duygusal, sosyal, ekonomik ve kişilik yönünden geliştiren bir eğitim süreci olarak düşünülmektedir. Mesleki eğitimde temel amaç ise, bireye teorik ve uygulamalı alanlarda bilgi ve becerilerini geliştireceği öğrenme ortamını sağlamaktır (Aydoğan, 2002: 12).

Aymankuy ve Aymankuy’a (2002) göre mesleki eğitim ise, bireylerin meslek sahibi olabilmeleri ve mesleğin gerektirdiği bilgi, beceri ve pratik uygulama

yetenekleri kazandırmak suretiyle birey kabiliyetlerini fiziksel, duygusal, sosyal ve ekonomik yönlerden geliştirme sürecidir (Aymanıkuy ve Aymanıkuy, 2002: 29).

Bu bilgiler ışığında 21. yüzyıl toplumunda mesleki eğitim sisteminin sahip olması gereken özellikler şunlardır (Gharamaleki, 2011: 23);

1. *Mesleki eğitim sistemi geniş kapsamlı ve kolay erişebilir olmalı,*
2. *Mesleki eğitim sistemi içindeki programların nitelikleri iyileştirilmeli, bunun yanında bu programlar açık, esnek ve öğrenci merkezli olmalı,*
3. *Bireyleri iş hayatına hazırlamaya yönelik olmalı,*
4. *Tüm eğitim alanları ile yakın ilişkiler geliştirilmeli,*
5. *Mesleki eğitimde yenilikçi bir yaklaşım izlenmeli,*
6. *Yaygın eğitim alanlarını kapsamalı,*
7. *Bireyleri yaşanabilecek kariyer değişikliklerine hazırlamalı,*
8. *Teknolojiye dayalı eğitim-öğretim geliştirilmeli ve mesleki eğitim sistemi yeni teknolojik imkânlarla donatılmalı,*
9. *Mesleki eğitim sisteminde niteliklerin geliştirilmesi ve standardın sağlanması amacıyla bir kalite güvence sistemi oluşturulmalıdır.*

Mesleki eğitimin yukarıdaki özelliklere sahip olması ülke ekonomileri için oldukça önem arz etmektedir. Mesleki eğitimde bireyin başarılı olması, öncelikle onun temel veya genel eğitimde başarılı olmasına, birtakım beceri ve sosyal değerlere sahip olmasına bağlıdır. Mesleki eğitim, ülkenin kalkınmasında ve istihdamın artırılmasında önemli rol oynamaktadır (Hacıoğlu, 1992: 91).

1.2 TURİZM EĞİTİMİ

Turizm dünyanın en büyük ve en hızlı gelişen sektörlerinden biridir (Yeşiltaş vd., 2010: 55) ve emek yoğun bir hizmet sektörüdür (Zagonari, 2009: 2). Uluslararası turizm pazarında gittikçe artan rekabet ortamında, avantajlı durum elde etmek, ancak müşterilerin memnuniyetinin sağlanmasıyla mümkündür. Müşteri memnuniyetinin sağlanması için ihtiyaç duyulan bilgi, yetenek ve donanıma sahip işgücü ise ancak etkin ve kaliteli turizm eğitimi ve öğretimiyle sağlanabilir (Temizkan vd., 2013: 475).

Rekabetin uluslararası bir boyut aldığı, bilim ve teknolojinin sürekli yenilendiği bu günlerde devletlerin, kurumların diğerlerine üstünlük sağlayabilmelerinin temel belirleyici faktörü insandır. Hızla değişen dünyamızda, kendisini yenilemeyen yöneticilerin değişen koşullara uyum sağlayamayacağı, hem kendilerinin hem de kurumların önemli performans sorunlarıyla karşı karşıya kalacağı açıktır (Kızıloğlu ve Macit, 2002: 477). Buna karşın, eğitim ve öğretim günümüz iş dünyasında meydana gelen değişimlere ayak uydurabilmeye yardımcı olması, çalışanı değerli hissettirmesi, iş gören devir oranının azalmasına yardımcı olması, denetimsel ya da yönetsel pozisyonlara terfi eden çalışanların etkili performans gösterebilmelerini garanti etmesi açısından mevcut çalışanlar için çok önemlidir (Cho ve Kang, 2008: 246). Çünkü işletmelerin gelişmesinde rol alan en önemli kaynak insandır (Akçay, 2002: 461).

Turizm alanındaki fiziksel ve teknolojik altyapı yatırımları, nitelik ve nicelik açısından ne kadar yeterli olursa olsun turizm eğitimi almış insan kaynakları ile desteklenmedikçe fayda sağlamamakta ve önem arz etmemektedir. Turizm endüstrisinin dünyada olduğu gibi Türkiye’de de büyümesi ve gelişmesi ancak ve ancak sektörde istihdam edilecek personelin turizm eğitimi almış olmasına bağlıdır (Erbaş vd., 2013: 1151). Çünkü hizmet kalitesini ve mükemmeliyetini sağlamak, memnun ve bağlı müşteriler edinmek özellikle ön kısımlarda çalışanların tavır, performans ve davranışlarına bağlıdır (Kuşluyan ve Kuşluyan, 2000: 251).

1.2.1 Turizm Eğitiminin Tanımı

Turizm eğitimi, “toplumda turizm bilincini yerleştirmek, turizm kaynaklarını koruyacak bilinci geliştirmek, turiste karşı onun ekonomik gücüne, ırkına, milliyetine, dinine, diline, toplumdaki statüsüne, ahlak ve namus düzeyine, siyasal ideolojilerine göre ayırım yapmadan eşit ve dürüst hizmet etmek anlayış ve terbiyesini vermek, turizmin sağladığı uzun vadeli çıkarlar üzerine dikkati çekerek saygıya ve konukseverliğe dayalı bir davranış düzenini yerleştirmektir” (Pelit ve Güçer, 2006: 141).

Gürdal’a (2002) göre turizm eğitimi; “insanın insana doğrudan hizmet etmesini öğreten, ona bilgi, beceri, insan sevgisi, hoşgörü ve meslek bilinci kazandıran bir disiplindir” (Gürdal, 2002: 391). Başka bir tanıma göre turizm eğitimi, turizm sektörünün ihtiyaç

duyduğu, araştırma ve planlama çalışmalarını geliştirecek, işletmelerin verimliliğini arttıracak ve bu sektörde meydana gelen yenilikleri takip edebilecek bilimsel metotların ortaya çıkarılması için yapılan mesleki eğitimidir (Ünlüönen vd., 2010: 146).

Turizm olayının ve turizm ekonomisinin halka ve öğrenim gören gençliğe öğretilmesi, turizm konusunda nitelikli ve kalifiye personel ve yönetici yetiştirilmesi için yapılan çalışmalara turizm eğitimi denilmektedir (Sezgin, 2001: 135). Turizm eğitimi; turizm kaynaklarının farkına varılmasını, var olan kaynakların korunmasını ve ülke ekonomisine turizmin katkısının en üst seviyeye çıkarılmasını amaçlamaktadır. Turizm eğitimi kapsamında öğrencilere, ülkeye gelen turiste eşit ve dürüst hizmet verme ahlakı, konukseverlik ve uzun vadeli kazançları dikkate alma temel olarak verilmektedir (Eren vd., 2013: 19).

1.2.2 Turizm Eğitiminin Amacı

Turizm eğitiminin genel amacı, toplum içerisinde turizm bilincini geliştirmek, turizm kaynaklarını koruma anlayışını geliştirmek, turiste karşı ilkeli dürüst hizmet anlayışını kazandırmak, sevgi, hoşgörü ve ülkenin konukseverliğine uygun davranış biçimi oluşturmaktır (Tolay, 2012: 83).

Ünlüönen ve Boylu'ya (2005) göre ‘‘Eğitilmiş insan gücü, turizm faaliyetlerinde yer alan fiziki elemanlara etkinlik ve anlam kazandıran bir unsurdur. Eğitilmiş insan unsurunun yeterliliği, turistin beklediği düzeyde hizmet almasını sağlamaktadır. Yoğun bir rekabetin yaşandığı dünya turizm piyasalarına, standarda uygun kaliteli mal ve hizmetlerle girebilmek için nitelikli personel gerekmektedir. Nitelikli personelin yetiştirilmesi ise, ancak kaliteli turizm eğitimi ile mümkündür’’ (Ünlüönen ve Boylu, 2005: 11).

Ünlüönen ve Şahin'e (2011) göre turizm eğitiminin amacı; verimliliği artırmak, personelin yetki, yetenek ve sorumluluğu arasında denge kurmak, toplumda hizmet bilincini geliştirmek, turiste karşı ilkeli ve dürüst hizmet anlayışını kazandırmak, turizm sektörüne yetişmiş nitelikli personel istihdam etmek, turizmin ekonomik kalkınmadaki yerini ve önemini anlatmak, ülkede olumlu turizm bilinci meydana getirmek, turizm sektöründe çalışanlara mesleki bir biçimlenme kazandırmak ve bilgi-becerilerini artırmak, insanların turizme ilgisini çekmek,

nitelikli turizm eğitmenleri yetiştirmek ve turizm sektörünün gelişimine katkıda bulunmaktır (Ünlüönen ve Şahin, 2011: 16).

Ülkemizde yapılan turizm eğitiminin, genelde amaç olarak iki temele (toplumsal temel-bireysel temel) sahip olduğu görülmektedir. Bunlardan birincisi; toplumun turizm konusunda bilinçlendirilerek, turistler için hoşgörülü bir ortamın oluşturulması, ikincisi ise; turizm endüstrisinin gelişmesi ve ülke ekonomisine olan katkısının artması için gerekli olan bilgili, verimli mesleki formasyon almış kalifiye elamanlar yetiştirmektir (Aydos, 1992: 175).

1.2.3 Turizm Eğitiminin Önemi

Rekabetin yoğun olduğu turizm sektöründe, turizmin gelişmesindeki başarı, turistlere verilen hizmet kalitesi ve iyi eğitilmiş insan kaynaklarıyla ayrılmaz bir şekilde bağlantılıdır (Christou, 1999).

Diğer sektörlerde olduğu gibi hizmet sektöründe de eğitim oldukça önemlidir. Hizmet sektörünün özü insandır. Günümüzde hızla gelişen teknoloji hizmet sektöründeki insanın önemini azaltmamıştır. Aksine her geçen gün eğitilmiş insan gücünün önemini arttırmıştır (Ediz, 1992: 73). Birçok ülkede, turizm faaliyetlerine etkinlik kazandırabilmek ve bu sayede turizm piyasasında daha güçlü olmak için turizm eğitime önem verilmektedir. Bunun en önemli göstergeleri ise, ülkelerin turizm eğitimi veren kurumlar açmasıdır (Ünlüönen ve Boylu, 2005: 13).

Otel kalitesi ve turizm altyapısı, rekabetçi ve ulusal pazarda turistlerin tatmin olması için tek başına yeterli değildir. İnsan kaynaklarının katkısı (müşteri deneyimi ve hizmetin kalitesindeki yansımada) uluslararası pazarda yüksek kaliteli turizm ürününün sunulmasında önemli bir unsurdur (Yeşiltaş vd., 2010: 56). Çünkü turizm işletmelerinde, hizmet kalitesi çalışanların performansı ile doğrudan ilişkilidir. Çalışanların performansı onların becerilerinin ve motivasyonlarının bir işlevidir. Bu nedenle başarılı turizm hizmeti, kalitesiz ve motivasyonsuz personel ile gelişim gösteremez (Pizam, 1999: 586). Turizm sektöründe çalışanlar, turizm pazarının ihtiyaç ve beklentilerini tatmin edici düzeylerde karşılayabildiği sürece sektörde büyüme ve gelişme devam edecektir. Bu da ancak gerçekçi ve kaliteli bir eğitimle

sağlanabilir (Kocaoğlu, 2002: 161). Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü turizm eğitiminin, müşteri memnuniyetine ulaşma açısından yüksek potansiyele sahip olduğunu belirtmektedir (Ayikoru vd., 2009: 3).

Türkiye’de turizm sektörünün yıllar itibariyle göstermiş olduğu olumlu gelişmelere paralel olarak, sayıları her geçen gün artan turizm işletmelerinde istihdam edilecek personele olan ihtiyacı da beraberinde gündeme taşımıştır. Ülkemizde mesleki turizm eğitimi, 1980’li yıllardan itibaren günümüze kadar sürekli üzerinde ısrarla durulan ve Türk turizm sektörünün geleceği için ve ülke ekonomisi bakımından önem arz eden önemli bir konudur (Aymankuy ve Aymankuy, 2002: 32).

1.3 TÜRKİYE’DE TURİZM EĞİTİMİ

Birçok gelişmekte olan ülkelerde olduğu gibi, Türkiye’de de hızlı büyüyen turizm sektöründen (Yeşiltaş vd., 2010: 63) alınan payın her geçen yıl artış göstermesi, hem mesleki hem de toplumsal yönden turizm eğitime önem verilmesini gerekli kılmıştır. Ülkemizde turizm eğitimi konusunda meydana gelen bu gelişmeleri yakından görebilmek için turizmin tarihsel süreci ve mevcut eğitim yapısı ayrıntılı olarak ele alınmıştır.

1.3.1 Türkiye’de Turizm Eğitiminin Tarihsel Gelişimi

Türkiye’de turizm eğitimi konusundaki çalışmalar 1890 yılına kadar uzanmaktadır. 1890 yılına kadar turizm eğitim ve öğretimi ile ilgili herhangi bir düzenleme söz konusu değilken, 29 Ekim 1890’da Osmanlı Devleti’nce, “Seyyahlara Tercümanlık Edenler Hakkında 190 Sayılı Nizamname” yürürlüğe konulmuştur. Biraz yabancı dil bilen gayrimüslimler özel ve serbest bir meslek olarak rehberlik yapmışlardır. Cumhuriyet döneminde ise 1925 yılında “1730 Sayılı Seyyah Tercümanları Hakkında Kararname” çıkarılmış ve buna göre bir de yönetmelik yayınlanmıştır. Bu konuda görevlendirilmiş olan belediyeler, bu işe tam sahip çıkmadıkları için bu kararname ile de istenilenler yapılamamıştır. Bu dönemden itibaren Türkiye Turing ve Otomobil Kurumu, turist rehberlerinin yetiştirilmesinde

ve turizm eğitim öğretimi ile ilgili yayınların hazırlanması ve yayınlanmasında önemli rol oynamıştır (Ünlüönen ve Boylu, 2005: 13-14).

Türkiye’de düzenli olarak turizm eğitimi, 1953 yılında Ankara ve İzmir Ticaret liselerinde turizm meslek kurslarının açılmasıyla ve bazı turizm derneklerinin de tercüman rehberlik kurslarını düzenlemeleriyle ile devam etmiştir. Yine İstanbul’da 1955 yılında ve İzmir’de 1960 yılında turist rehberliği kursları faaliyete geçirilmiştir. Bunların yanında, “7334 Sayılı İktisadi ve Ticari İlimler Akademileri Kanunu” gereğince bir ihtisas dalı olarak turizm bölümlerinin kurulması ve 1961-1962 öğretim yılında Ankara Otelcilik Okulu’nun açılması, planlı dönemin hazırlık safhasında oluşan gelişmelerdir (Boylu, 2002: 66).

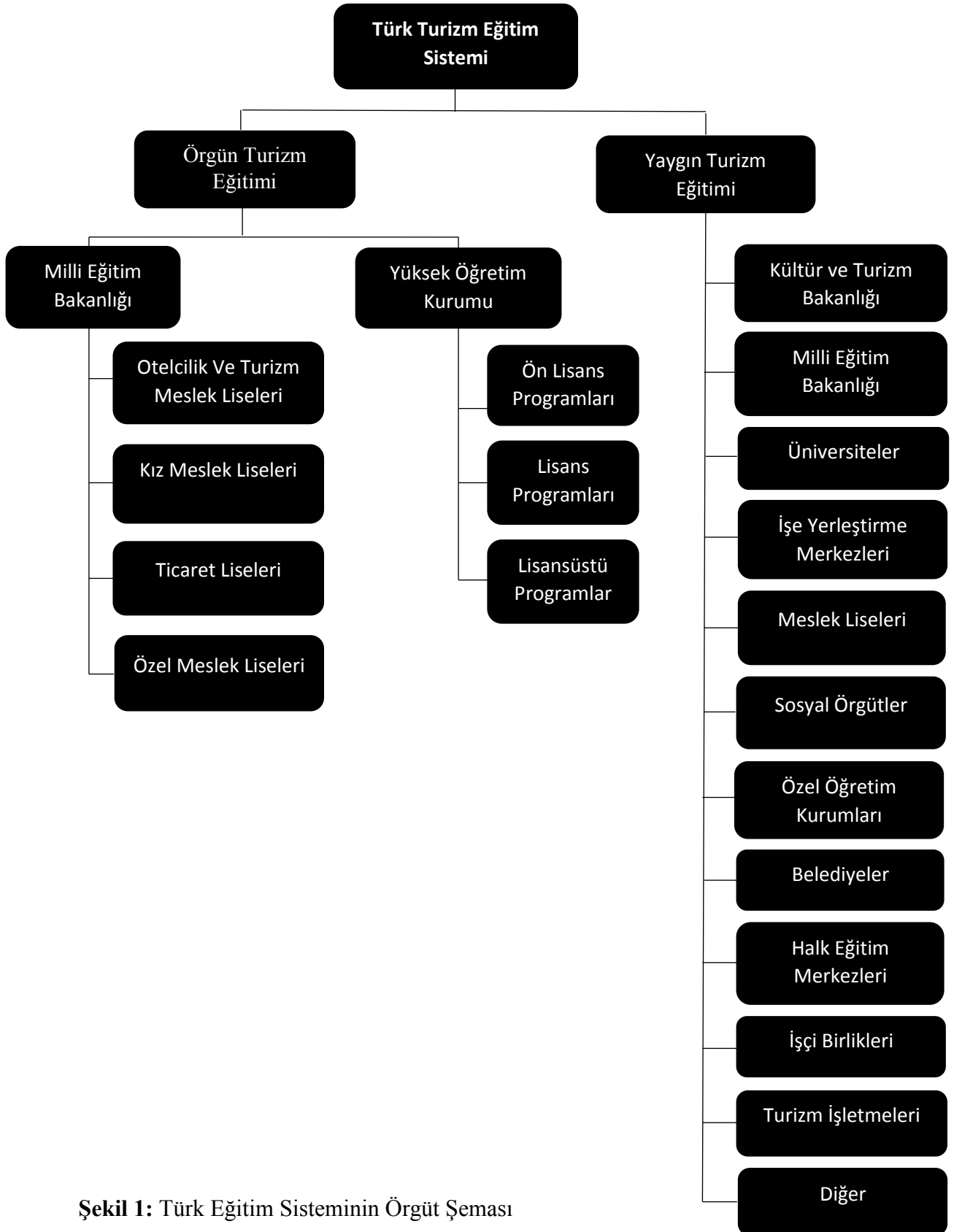
Planlı dönem içerisinde ise, yine “otelcilik okulu” adıyla 1967-68 öğretim yılında İstanbul’da, 1975-76 öğretim yılında Kuşadası’nda okullar açılmış, bu okulların adı 1975 yılında “Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi” olarak değiştirilmiştir. 1984-85 öğretim yılında bir kısım derslerin öğretimini yabancı dille yapan “Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri” açılmıştır. Bu okullar; 1975-76 öğretim yılında “resepsiyon”, “servis” ve “mutfak” bölümleri olmak üzere, 1987-88 öğretim yılında “resepsiyon”, “servis”, “mutfak” ve “kat hizmetleri” olmak üzere, 1993-94 öğretim yılından itibaren ise, “resepsiyon”, “servis”, “mutfak”, “kat hizmetleri” ve “seyahat acenteciliği” bölümleri olmak üzere bölümlere ayrılmıştır (Aksu ve Bucak, 2012: 10).

Üniversite düzeyinde turizm eğitimi ise ilk olarak, Ankara Ticaret Yüksek Öğretmen Okulu’na 1965-66 öğretim yılından itibaren turizm bölümünün ilave edilmesi ile kurulan Ankara Ticaret ve Turizm Yüksek Öğretmen Okulu’nda verilmeye başlanmıştır. Bu okulun amacı, orta dereceli ticaret ve turizm okullarına öğretmen yetiştirmek olup, halen Gazi Üniversitesi Ticaret Turizm Eğitim Fakültesi adıyla faaliyet göstermektedir. Bu tarihten itibaren 1969 yılında Ege Üniversitesi bünyesinde, 1974 yılında Hacettepe Üniversitesi bünyesinde, 1975 yılında Bursa İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi bünyesinde, 1980 yılında Adana İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi bünyesinde, 1982 yılında, Erciyes Üniversitesi bünyesinde ön lisans ve lisans düzeyinde turizm eğitimi veren birimler kurulmuş ve zaman

içerisinde sayıları artmış, isimleri değişmiş ve binlerce mezun vermişlerdir (Ünlüönen ve Boylu, 2005: 14).

1.3.2 Türkiye’de Turizm Eğitiminin Genel Yapısı

Türkiye’de turizm eğitimi genel turizm eğitimi kapsamında, yaygın ve örgün turizm eğitimi olarak iki ana başlık altında eğitim verilmektedir (İbicioğlu vd., 2003: 5; Avcıkurt ve Karaman, 2002: 53; TÜBİTAK, 26 Kasım 2014). Örgün turizm eğitimi diplomaya yönelik eğitimi; yaygın turizm eğitimi ise sertifikaya yönelik eğitimi ifade etmektedir (Hacıoğlu, 1992: 92). Türk turizm eğitim sistemi şekil 1’ de verilmiştir;



Şekil 1: Türk Eğitim Sisteminin Örgüt Şeması

Kaynak: Yeşiltaş vd., (2010: 59).

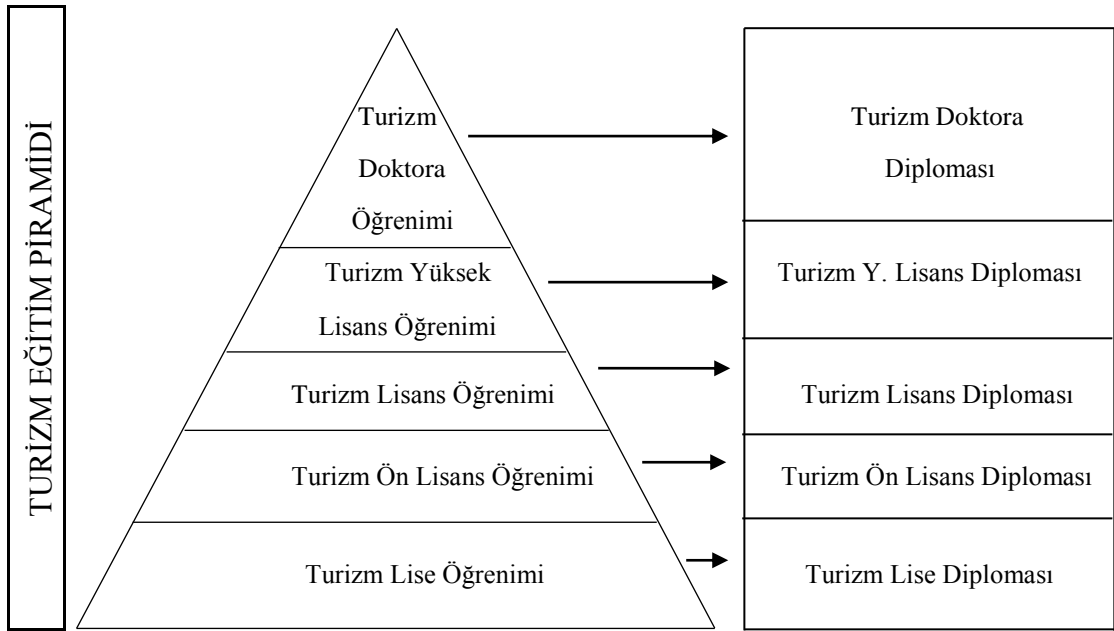
1.3.2.1 Örgün Turizm Eğitimi

Örgün Eğitim, belli bir yaş grubunda yer alan bireylere, Milli Eğitim amaçlarına göre hazırlanmış eğitim programlarıyla okul bünyesinde düzenli olarak yapılan eğitimidir (Fidan ve Erden, 1998: 3).

Örgün eğitimin temel amacı, turizm sektörünün değişik faaliyet dalları için bilgili, becerikli, yetenekli, verimli ve bilinçli elemanlar yetiştirmektir. Diğer bir ifade ile bir hizmet endüstrisi olarak işgücüne dayanan turizmde verimliliği arttırmak, insanlara doğrudan doğruya hizmet eden kişinin insancıl özelliklerini geliştirmek, personelin yetki, yetenek ve sorumluluğu arasında denge kurmak, personele karşılaştıkları olayları çözümlenecek, sonuçları kontrol edecek yeteneği vermektir (Timur, 1992: 49).

Türkiye’de örgün turizm eğitimi, Milli Eğitim Bakanlığı’na bağlı liselerde, T.C. Yükseköğretim Kurulu’na bağlı üniversitelerde dört yıl süreyle öğretim veren Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokullarında, fakültelerde ve iki yıl süreyle öğretim veren Meslek Yüksekokullarında turizm ile ilgili farklı alanlarda gerçekleştirilmektedir (Aymankuy ve Aymankuy, 2002: 33).

Sosyal Bilimler Enstitüsü düzeyinde verilen turizm eğitimi yüksek lisans ve doktora eğitimini içermektedir (Gürdal, 2002: 394). Turizm eğitim piramidi şekil 2’de verilmiştir;



Şekil 2: Turizm Eğitim Piramidi

Kaynak: www.tiyader.org

Turizm eğitim piramidinin ilk basamağında yer alan “Turizm Lise Öğrenimi” ile sektörün ihtiyaç duyduğu alt kademe iş gücünün karşılanması amaçlanmaktadır.

Turizm eğitim piramidinin ikinci basamağında yer alan “Turizm Ön Lisans Öğrenimi”nin amacı sektörün ihtiyacı olan ara işgücünü yani orta kademe yöneticileri yetiştirmektir (Aymankuy ve Aymankuy, 2002: 33).

Turizm eğitim piramidinin üçüncü basamağında yer alan “Turizm Lisans Öğrenimi”nin amacı sektörün ihtiyacı olan başlangıç seviyesindeki yöneticileri yetiştirmek ve hazırlamaktır (Pauze, 1993: 61).

Turizm eğitim piramidinin dördüncü basamağında yer alan “Turizm Yüksek Lisans Öğrenimi”nin iki genel amacı vardır. Birincisi, öğrencilere kariyer kazandırmaktır. İkincisi, turizm sektörüne orta ve üst düzeyde yönetici, eğitici, danışman ve araştırmacı yetiştirmektir (Gharamaleki, 2011: 65).

Turizm eğitim piramidinin son basamağında yer alan “Turizm Doktora Öğrenimi”nin amacı ise, genellikle öğrencilere kamu ve özel sektörde akademik

kariyer yapmak ve araştırma becerilerini geliştirmek için ileri eğitim vermektir (Yeşiltaş vd., 2010: 61).

1.3.2.1.1 Ortaöğretim Düzeyinde Turizm Eğitimi

Ortaöğretim düzeyinde verilen turizm eğitimi; Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri'nde, bir yılı İngilizce hazırlık olmak üzere dört yıllık kuramsal ve uygulamalı olarak verilen örgün eğitimidir (Tüylüoğlu, 2003: 15).

Turizm meslek liselerinden mezun olanlar doğrudan sektörde istihdam edilmekte veya öğrenimlerine devam ederek üniversitelerde ilgili bölümleri okumaktadırlar. Bu liselerin genel amacı mesleki ve teknik bilgiye sahip nitelikli iş gücü yetiştirmektir. Bu çerçevede bu alanda eğitim veren okullar (Çimen, 2006: 71):

- Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi,
- Anadolu Kız Meslek ve Anadolu Meslek Lisesi,
- Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi,
- Anadolu Aşçılık Meslek Lisesi,
- Özel Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi olarak sıralanabilir.

Türkiye ekonomisinin büyümesindeki yeri ve önemi nedeniyle turizm sektörüne artarak devam eden ilgi sonucunda tüm düzeylerde olduğu gibi ortaöğretim kurumlarında da eğitime ağırlık verilmiştir. Özellikle son yıllarda sayıları her geçen gün artan özel okullar turizmde de kendini göstermiş ve birçok yerde Milli Eğitim Bakanlığına bağlı özel turizm okulları açılmıştır (Dağdeviren, 2007: 23).

1.3.2.1.2 Yükseköğretim Düzeyinde Turizm Eğitimi

4.11.1981 yılında kabul edilen 2547 sayılı Yükseköğretim Kurulu Kanununa göre yükseköğretim; *“Milli eğitim sistemi içinde, ortaöğretime dayalı, en az dört yarıyılı kapsayan her kademedeki eğitim öğretimin tümüdür”* (MEB, 25 Kasım 2014).

Türkiye’de yükseköğretim düzeyinde turizm eğitimin önlisans, lisans ve lisansüstü eğitim veren birimler tarafından sağlanır (Türkeri, 2014: 3). Yükseköğretim düzeyindeki turizm eğitiminin amacı; *“Modern turizmin sosyal, ekonomik ve teknik özellikteki karmaşık sorunlarını çözebilecek, teorik ve pratik bilgilerle donatılmış, turizm sektöründe istihdam edilmek üzere yetenekli, yabancı dil bilen ve yüksek düzeyde bilgi, beceri sevk ve idare yeteneği olan, değişik faktörlerin etkinliğini değerlendirerek soyutlama, sentez ve karar verme gücüne sahip elemanların ve yöneticilerin yetiştirilmesidir”* (Aymanıuy ve Aymanıuy, 2002: 33).

1.3.2.1.2.1 Ön lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi

2547 sayılı Yükseköğretim Kanununa göre ön lisans; ortaöğretime dayalı, en az dört yarıyılı kapsayan (MEB, 25 Kasım 2014), sektöre teknik becerilerle donatılmış, turistik işletmelerde alt kademe çalışanlar ile üst kademe yönetim arasında iletişimi sağlayabilecek, bilgili, yetenekli, orta kademe yönetici adaylarını yetiştirmeyi amaçlayan programlardır (Tüylüoğlu, 2003: 26).

Yükseköğretimde ön lisans düzeyinde turizm eğitimi, 1970’li yılların ortalarında Boğaziçi (Yeşiltaş vd., 2010: 60) ve Ege Üniversiteleri’nde ara insan gücünü yetiştirmek üzere eğitim faaliyetine başlamıştır. Kısa bir süre sonra Ege Üniversitesi’ndeki program, lisans düzeyine çıkarılmıştır. Bunun yanında 1974 – 1975 öğretim yılında Hacettepe Üniversitesi Teknoloji ve Meslek Yüksek Okulu içinde iki yıllık bir turizm bölümü açılmıştır. Bunların dışında Milli Eğitim Bakanlığı bünyesinde kurulan meslek yüksekokullarında çeşitli yıllarda açılan turizm programları ile ön lisans düzeyindeki turizm eğitimi çalışmaları devam etmiştir (Boylu ve Arslan, 2013: 543).

2547 Sayılı Yüksek Öğretim Kanunu çerçevesinde 2002-2003 öğretim yılına kadar, Türkiye’de yükseköğretim kurumları bünyesinde; “turizm ve otelcilik”, “turizm işletmeciliği”, “otel yöneticiliği”, “turizm işletmeciliği ve otelcilik”, “turizm rehberliği”, “turizm yönetimi”, “mutfak yönetimi”, “yiyecek içecek işletmeciliği”, “seyahat işletmeciliği”, “seyahat işletmeciliği ve tur operatörlüğü” “seyahat ve tur işletmeciliği” vb. isimlerde turizm ön lisans programları yürütölmüştür (Boylu ve Arslan, 2013: 543).

Türkiye’de kurulması ve faaliyete geçmesi en kolay yükseköğretim kurumları meslek yüksekokullarıdır (Ünlüöner ve Boylu, 2005: 16). Türkiye’nin turizm sektöründe gösterdiği gelişmeye paralel olarak öncelikli ve kolay şekilde açılan turizm programlarının sayıları zaman içerisinde sürekli artış göstermiştir. 1990 yılında bünyesinde turizm programı bulunduran meslek yüksekokullarının sayısı 28 iken bu sayı 1994’te 54 ve 2002’de 87’ye ulaşmıştır (Aymankuy ve Aymankuy, 2002: 34).

Günümüzde ön lisans düzeyinde toplam 161 turizm programı bulunmaktadır ve bu programların 140’ı devlet üniversiteleri bünyesinde, 20’si özel üniversiteler bünyesinde ve 1’i de Anadolu Üniversitesi Açıköğretim fakültesi bünyesinde bulunmaktadır (ÖSYM, 2014).

2002 yılında bünyesinde turizm programı bulunduran meslek yüksekokulu sayısı 87 iken, 2014 yılında bünyesinde turizm programı bulunduran meslek yüksekokulu sayısı 140’ı devlet, 20’si özel ve biri de Anadolu Üniversitesi Açıköğretim programı olmak üzere toplam 161’e ulaşmıştır. Bu programların 2014 yılı toplam yeni kayıt öğrenci kontenjanı 17.380’dir. Açılan bu kontenjanlara yerleşen öğrenci sayısı ise 16.175’dir (ÖSYM, 2014, (Ek tablo 3A)).

1.3.2.1.2.2 Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi

Lisans düzeyinde turizm eğitimi, ortaöğretime dayalı, en az sekiz yarıyıllık bir programı kapsayan bir yükseköğretimdir. Fakülte ve yüksekokullarda verilen eğitimi kapsamaktadır. 2547 sayılı Yükseköğretim Kurulu Kanununa göre fakülte; yüksek düzeyde eğitim-öğretim, bilimsel araştırma ve yayın yapan, kendi bünyesine birimler bağlanabilen bir yükseköğretim kurumudur. Yine aynı kanuna göre yüksekokul, belirli bir mesleğe yönelik olarak eğitim-öğretime ağırlık veren bir yükseköğretim kurumudur (ekonometri.klu.edu.tr, 17 Kasım 2014).

Lisans düzeyinde verilen turizm eğitimin amacı, turizm sektöründeki orta ve üst düzey yöneticileri yetiştirmektir (Okumuş ve Yağcı, 2008: 104). Aymankuy ve Aymankuy (2002)’ye göre lisans düzeyinde verilen turizm eğitimi; turizm sektörünün ve kamunun ihtiyaç duyduğu, mesleğin gerektirdiği bilgi ve yeteneğe

sahip, planlama ve yönetim konularına vakıf, araştırmacı, yönetici ve eğitici adayların yetiştirilmesini amaçlamaktadır. Asıl amaç ise, turizm sektörünün ihtiyaç duyduğu üst düzey yöneticileri yetiştirmek ve eğitmektir (Aymankuy ve Aymankuy, 2002: 34). Timur (1992)'ye göre lisans düzeyinde verilen turizm eğitiminin amacı ise, modern turizmin sosyal, ekonomik ve teknik özellikteki karmaşık sorunlarını çözebilecek, teorik ve pratik bilgilerle donatılmış, turizm sektöründe istihdam edilmek üzere yetenekli, yabancı dil bilen ve yüksek düzeyde bilgi, beceri, sevk ve idare yeteneği olan elemanların yetiştirilmesi ve sektöre kazandırılmasıdır (Timur, 1992: 50).

Türkiye’de lisans düzeyinde turizm eğitimi 2014 Merkezi Yerleştirme ile Öğrenci Alan Yükseköğretim Lisans Programları Kılavuzu’na göre, “Turizm İşletmeciliği”, “Turizm ve Otel İşletmeciliği”, “Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik”, “Turizm ve Otelcilik”, “Konaklama İşletmeciliği”, “Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği”, “Yiyecek-İçecek İşletmeciliği”, “Seyahat İşletmeciliği”, “Turizm Rehberliği”, “Gastronomi ve Mutfak Sanatları”, “Gastronomi”, “Rekreasyon Yönetimi” olmak üzere toplam 12 bölümde verilmektedir (ÖSYM, 2014).

Yükseköğretim düzeyinde ilk resmi turizm eğitimi 1965 yılında Ticaret ve Turizm Öğretmen Okulu olarak ismi değiştirilen Ankara Ticaret Öğretmen Okulunda verilmiştir. Okulun temel amacı ortaöğretim düzeyinde ticaret ve turizm okullarında öğretmen yetiştirmektir. Bu okulun adı 1982 yılında Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi olarak değiştirilmiştir. 1960’lı yılların sonunda, 1970’li yılların başlarında Ege, Boğaziçi, Uludağ ve Hacettepe gibi üniversiteler kendi meslek yüksekokullarında turizm ön lisans programlarını sunmaya başlamışlardır. Hacettepe üniversitesi programı dışında, bu programlar dört yıllık programlara çıkarılmış ve her üniversite Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksek Okulu kurmuştur. Ayrıca 1980’lerin başında Çukurova Üniversitesi ve Erciyes Üniversitesi de turizm lisans programları sunmaya başlamıştır (Okumuş ve Yağcı, 2008: 94).

1975 ve 1980 yılları arasında kurulup, 1992 yılına kadar çeşitli ticari ilimler akademilerine ve üniversitelere bağlı olarak faaliyette bulunan turizm bölümleri, zaman içerisinde isimleri değişmiş ve çeşitli evreler geçirerek bugünkü şekillerine bürünmüşlerdir (Ünlüönen ve Boylu, 2005: 20).

Türkiye’de 1992 yılından itibaren yeni üniversitelerin açılması, turizm lisans programlarının sayılarında adeta bir patlama yaşanmasına neden olmuştur. Öyle ki, 2003 yılı itibariyle Türkiye’de 15’i devlet üniversitesi, 8’i de vakıf üniversitesi olmak üzere toplam 23 üniversitede 33 lisans düzeyinde turizm programı uygulanmaktayken (Ünlüönen ve Boylu, 2005: 21), bu sayı 2006-2007 eğitim ve öğretim yılında 30’a yükselmiştir (Öncüer, 2006: 169).

2014 yılına gelindiğinde ise, 2014 Merkezi Yerleştirme ile Öğrenci Alan Yükseköğretim Lisans Programları Kılavuzu’na göre toplam 61 üniversitede lisans düzeyinde turizm eğitimi verilmektedir. Bunların 44’i devlet üniversitesi (Tablo-1), geriye kalan 16’sı da vakıf üniversitesidir (Tablo-2). Toplam okul sayısı 69’dur. Bunların 15 tanesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, 24 tanesi Turizm Fakültesi, 7 tanesi İşletme Fakültesi, 9 tanesi Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, 3 tanesi Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu, 4 tanesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, 1 tanesi İktisat fakültesi, 2 tanesi Ticari Bilimler Fakültesi, 1 tanesi Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik Yüksekokulu, 1 tanesi Uygulamalı Bilimler Fakültesi ve 2 tanesi de İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi bünyesinde faaliyet göstermektedir.

Merkezi Yerleştirme ile Öğrenci Alan Yükseköğretim Lisans Programları Kılavuzu’na göre, 44’ü devlet ve 15’i vakıf olmak üzere lisans düzeyinde turizm eğitimi veren okullara yerleşen öğrenci sayısı 8882’dır. Öğrencilerin 8372’si devlet okullarına geriye kalan 510 öğrenci ise vakıf üniversitelerine yerleşmişlerdir (ÖSYM, 2014).

Türkiye’de 2014 yılı itibariyle lisans düzeyinde turizm eğitimi veren devlet ve vakıf üniversiteleri ve bu üniversitelerdeki fakülte / yüksekokul, bölüm ve bu bölümlere yerleşen öğrenci sayıları Tablo-1 ve Tablo-2’de verilmiştir.

Tablo 1: Türkiye’de 2014 Yılı İtibariyle Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Veren Devlet Üniversiteleri Kontenjanları ve Açılan Kontenjanlara Yerleşen Öğrenci Sayısı

Üniversite Adı	Fakülte Yüksekokul	Bölüm	Kontenjan	Yerleşen Öğrenci
Abant İzzet Baysal Üniversitesi-Bolu	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O.	1. Gastronomi ve Mutfak Sanatları	41	41
Adana Bilim ve Teknoloji Üniversitesi-Adana	Turizm Fakültesi	1. Turizm İşletmeciliği	21	21
Adıyaman Üniversitesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O	1. Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği	67	67
		2.Yiyecek ve İçecek İşletmeciliği	67	67
Adnan Menderes Üniversitesi-Aydın	Turizm Fakültesi	1.Konaklama İşletmeciliği	164	155
		2.Seyahat İşletmeciliği	94	89
		3.Turizm Rehberliği	94	94
		4.Yiyecek İçecek İşletmeciliği	104	104
Afyon Kocatepe Üniversitesi	Turizm Fakültesi	1. Gastronomi ve Mutfak Sanatları	72	72
		2. Turizm İşletmeciliği	104	58
Akdeniz Üniversitesi- Antalya	Turizm fakültesi	1. Gastronomi ve Mutfak Sanatları	53	53
		2. Turizm İşletmeciliği	277	277
		3. Turizm Rehberliği	31	31
	Alanya İşletme Fakültesi	4. Turizm İşletmeciliği	226	226
Aksaray Üniversitesi	Turizm Fakültesi	1. Turizm İşletmeciliği	82	18
Anadolu Üniversitesi- Eskişehir	Turizm Fakültesi	1. Gastronomi ve Mutfak Sanatları	41	41
		2. Turizm İşletmeciliği	47	47
		3. Turizm Rehberliği	41	41
	İşletme fakültesi (Açıköğretim)	4. Konaklama İşletmeciliği	1025	1025
Atatürk Üniversitesi- Erzurum	Turizm Fakültesi	1. Gastronomi ve Mutfak Sanatları	114	114
		2. Turizm İşletmeciliği	114	72
Balıkesir Üniversitesi	Turizm Fakültesi	1. Gastronomi ve Mutfak Sanatları	21	21
		2. Turizm İşletmeciliği	164	164
		3. Turizm Rehberliği	134	134
	Burhaniye Uygulamalı Bilimler Y.O	4. Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik	114	114

Tablo 1'in devamı

Üniversite Adı	Fakülte Yüksekokul	Bölüm	Kontenjan	Yerleşen Öğrenci
Batman Üniversitesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O	1. Turizm ve Otel İşletmeciliği	41	41
Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi	Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu	1. Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik	41	41
Boğaziçi Üniversitesi- İstanbul	Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu	1. Turizm İşletmeciliği	62	62
Cumhuriyet Üniversitesi-Sivas	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O	1. Konaklama İşletmeciliği	52	52
Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi	Turizm Fakültesi	1. Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği	77	77
	Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu	2. Turizm İşletmeciliği 3. Gastronomi	154 48	154 47
Çukurova Üniversitesi- Adana	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O	1. Konaklama İşletmeciliği	108	108
Dokuz Eylül Üniversitesi-İzmir	Turizm işl. ve Otelcilik Y.O	1. Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik	57	57
	İşletme Fakültesi	2. Turizm İşletmeciliği	62	62
Düzce Üniversitesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O	1. Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik	246	246
Ege Üniversitesi- İzmir	Turizm ve Otelcilik Y.O	1. Konaklama İşletmeciliği	124	124
		2. Seyahat İşletmeciliği	52	52
		3. Turizm Rehberliği	62	62
Erciyes Üniversitesi- Kayseri	Turizm Fakültesi	1. Turizm İşletmeciliği	114	114
Eskişehir Osmangazi Üniversitesi	Turizm Fakültesi	1. Turizm İşletmeciliği	134	134
Gazi Üniversitesi- Anakara	Turizm Fakültesi	1. Gastronomi ve Mutfak Sanatları	70	69
		2. Rekreasyon Yönetimi	89	89
		3. Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği	89	89
		4. Turizm İşletmeciliği	99	99

Tablo1'in Devamı

Üniversite Adı	Fakülte Yüksekokul	Bölüm	Kontenjan	Yerleşen Öğrenci
Gaziosmanpaşa Üniversitesi-Tokat	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O	1. Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik	216	216
		2. Yiyecek ve İçecek İşletmeciliği	52	52
Giresun Üniversitesi	Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu	1. Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik	98	98
Gümüşhane Üniversitesi	Turizm Fakültesi	1. Turizm İşletmeciliği	82	12
İstanbul Üniversitesi	İktisat Fakültesi	1. Turizm İşletmeciliği	67	67
İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi- İzmir	Turizm Fakültesi	1. Turizm İşletmeciliği	41	41
		2. Turizm Rehberliği	31	31
Karabük Üniversitesi	Turizm Fakültesi	1. Turizm İşletmeciliği	124	95
Kastamonu Üniversitesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O	1. Turizm Rehberliği	47	47
		2. Turizm ve Otel İşletmeciliği	94	94
Kırklareli Üniversitesi	Turizm Fakültesi	1. Turizm İşletmeciliği	138	79
Kocaeli Üniversitesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O	1. Konaklama İşletmeciliği	134	134
Mardin Artuklu Üniversitesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O	1. Konaklama İşletmeciliği	36	36
Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi- Burdur	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O	1. Konaklama İşletmeciliği	144	144
Mersin Üniversitesi	Turizm Fakültesi	1. Gastronomi ve Mutfak Sanatları	11	11
		2. Turizm İşletmeciliği	206	199
Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O	1. Konaklama İşletmeciliği	124	124
		2. Seyahat İşletmeciliği	124	124
	İşletme Fakültesi	3. Yiyecek ve İçecek İşletmeciliği	82	82
		4. Turizm İşletmeciliği	104	104
Mustafa Kemal Üniversitesi-Hatay	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O	1. Seyahat İşletmeciliği	124	124
		2. Turizm ve Otel İşletmeciliği	164	164

Tablo1'in Devamı

Üniversite Adı	Fakülte Yüksekokul	Bölüm	Kontenjan	Yerleşen Öğrenci
Necmettin Erbakan Üniversitesi- Konya	Turizm Fakültesi	1. Gastronomi ve Mutfak Sanatları	94	94
		2. Turizm İşletmeciliği	94	74
		3. Turizm Rehberliği	36	36
Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi	Turizm Fakültesi	1. Gastronomi ve Mutfak Sanatları	28	28
		2. Turizm İşletmeciliği	96	56
		3. Turizm Rehberliği	58	50
	İktisadi ve İdari Bilimler Fak.	4. Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik	124	92
Ondokuz Mayıs Üniversitesi- Samsun	Turizm Fakültesi	1. Turizm İşletmeciliği	41	41
Pamukkale Üniversitesi- Denizli	Turizm Fakültesi	1. Gastronomi ve Mutfak Sanatları	52	52
		2. Turizm İşletmeciliği	52	52
Sakarya Üniversitesi	İşletme Fakültesi	1. Turizm İşletmeciliği	164	164
Selçuk Üniversitesi- Konya	Turizm Fakültesi	1. Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği	206	96
		2. Turizm İşletmeciliği	216	141
Sinop Üniversitesi	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O	1. Konaklama İşletmeciliği	41	41
Süleyman Demirel Üniversitesi- Isparta	Turizm ve Otelcilik Y.O	1. Konaklama İşletmeciliği	124	124
	İktisadi ve İdari Bilimler Fak.	2. Turizm İşletmeciliği	104	104
Trakya Üniversitesi- Edirne	Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu	1. Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik	124	124
TOPLAM			8990	8372

Türkiye’de 2014 yılı itibariyle lisans düzeyinde turizm eğitimi veren vakıf üniversiteleri ve bölümlere yerleşen öğrenci sayıları tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2: Türkiye’de 2014 Yılı İtibariyle Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Veren Vakıf Üniversiteleri ve Bölümlere Yerleşen Öğrenci Sayısı

Üniversite Adı	Fakülte Yüksekokul	Bölüm	Kontenjan	Yerleşen Öğrenci
Alanya Hamdullah Emin Paşa Üniversitesi-Antalya	Turizm Fakültesi	1. Turizm İşletmeciliği (Burslu)	60	13
Atılım Üniversitesi- Ankara	İşletme Fakültesi	1. Turizm ve Otel İşletmeciliği (Burslu)	20	20
Başkent Üniversitesi-Ankara	Ticari Bilimler Fakültesi	1. Turizm ve Otelcilik (Burslu)	20	10
Beykent Üniversitesi- İstanbul	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	1. Turizm İşletmeciliği (Burslu)	70	20
Çağ Üniversitesi- Mersin	İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi	1. Turizm İşletmeciliği (Burslu)	40	14
Haliç Üniversitesi- İstanbul	İşletme Fakültesi	1. Turizm İşletmeciliği (Burslu)	39	12
İhsan Doğramacı Bilkent Üniversitesi-Ankara	Uygulamalı Teknoloji ve İşletmecilik Yüksekokulu	1. Turizm ve Otel İşletmeciliği (Burslu)	70	70
İstanbul Arel Üniversitesi	Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu	1. Turizm ve Otelcilik (Burslu)	44	40
İstanbul Bilgi Üniversitesi	Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu	1. Turizm ve Otel İşletmeciliği (Burslu)	50	50
İstanbul Gelişim Üniversitesi	Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu	1. Gastronomi (Burslu)	50	50
İstanbul Ticaret Üniversitesi	Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu	1. Turizm İşletmeciliği (Burslu)	30	8
Nişantaşı Üniversitesi- İstanbul	İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi	1. Turizm İşletmeciliği (Burslu)	30	12
Okan Üniversitesi- İstanbul	Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu	1. Gastronomi (Burslu)	50	50
		2. Turizm ve Otelcilik (Burslu)	30	16
		3. Turizm ve Otel İşletmeciliği (Burslu)	60	25
Uluslararası Antalya Üniversitesi-Antalya	Turizm Fakültesi	1. Turizm ve Otel İşletmeciliği (Burslu)	40	40
Yaşar Üniversitesi- İzmir	İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi	1. Turizm Rehberliği (Burslu)	30	30
Yeditepe Üniversitesi- İstanbul	Ticari Bilimler Fakültesi	1. Turizm ve Otel İşletmeciliği (Burslu)	40	30
TOPLAM			773	510

Tablo-3'te lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrenci sayıları ile mezun olan öğrenci sayıları öğretim yılları itibariyle tabloda verilmiştir. Tablodan da anlaşılacağı üzere lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrenci sayısı her geçen yıl artış göstermiştir. 1983-1984 öğretim yılında öğrenci sayısı 1.879 iken, bu sayı 2013-2014 yılında yaklaşık 17,5 kat artarak 32.792'ye yükselmiştir.

Tablo 3: Öğretim Yılları itibariyle Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrenci Sayıları ve Öğretim Yılları Sonu İtibariyle Mezun Olanların Sayıları

Öğretim Yılları	Turizm Eğitimi Alan Öğrenci Sayıları	Turizm Eğitimi Alarak Mezun Olan Öğrenci Sayısı
1982-1983	-	269
1983-1984	1.879	205
1984-1985	2.465	258
1985-1986	2.602	317
1986-1987	2.829	446
1987-1988	2.950	515
1988-1989	3.127	403
1989-1990	3.562	460
1990-1991	3.970	556
1991-1992	4.260	625
1992-1993	5.116	731
1993-1994	5.843	793
1994-1995	6.439	957
1995-1996	6.544	1.054
1996-1997	6.991	1.102
1997-1998	7.267	1.193
1998-1999	7.102	1.457
1999-2000	6.801	1.196
2000-2001	6.774	1.091
2001-2002	6.851	1.138
2002-2003	7.298	1.029
2003-2004	8.215	1.155
2004-2005	9.356	1.214
2005-2006	10.889	1.524
2006-2007	11.861	1.471
2007-2008	13.085	1.599
2008-2009	14.955	2.176
2009-2010	16.871	2.334
2010-2011	20.080	2.301
2011-2012	23.790	2.838
2012-2013	28.040	3.295
2013-2014	32.792	-
2014-2015	-	-

Kaynak: Boylu ve Aslan (2013: 547); ÖSYM (2013) ve ÖSYM (2014)

Turizm eğitimi veren kurumların sayısındaki artışın, mezunların sayısındaki artışına yansımaya rağmen sektöre yansımaması önemli bir sorundur. Turizmle ilgili meslek ve meslekte çalışanlar, eğitilmiş iş görenler ve mezunlar herhangi bir yasal düzenlemeyle korunmamaktadır. Bu durum mezunların başka sektörlere yönelmesine sebep olmaktadır (Gharamaleki, 2011: 68).

1.3.2.1.2.3 Lisansüstü Turizm Eğitimi

2547 Sayılı Yükseköğretim Kanunu'na göre lisansüstü eğitim yüksek lisans, doktora, tıpta uzmanlık ve sanatta yeterlik eğitimini kapsamaktadır. Söz konusu Kanun'un 65. Maddesine göre; yükseköğretim kurumlarında yürütülen lisansüstü eğitim, Üniversiteler arası Kurul tarafından hazırlanan Lisansüstü Eğitim ve Öğretim Yönetmeliği tarafından düzenlenmektedir (Çetinkaya, 2011: 14).

Yüksek lisans programının amacı, *“öğrencinin bilimsel araştırma yaparak bilgilere erişme, bilgiyi değerlendirme ve yorumlama yeteneğini kazanmasını sağlamaktır”*. Doktora programının amacı ise, *“öğrenciye bağımsız araştırma yapma bilimsel olayları geniş ve derin bir bakış açısı ile irdeleyerek yorum yapma ve yeni sentezlere ulaşmak için gerekli adımları belirleme yeteneği kazandırmaktır”* (YÖK, 21 Kasım 2014).

Olsen ve Khan'a (1989) göre Yüksek Lisans düzeyinde turizm eğitiminin amacı, turizm sektörüne orta ve üst düzey yönetici, eğitici, danışman ve araştırmacı yetiştirmektir. Doktora düzeyinde verilen turizm eğitiminin amacı ise, bir disiplin olarak turizmle ilgili akademik başarı için araştırmalar yapmak, problemler çözmek, öğretim ve iletişim yeteneklerini geliştirmektir (Olsen ve Khan, 1989: 16).

Lisansüstü eğitimini tamamlayanlar Turizm İşletmeciliği ya da turizm ile ilgili dalların birisinden uzmanlık derecesi almaktadırlar (Üzümcü ve Bayraktar, 2004: 82).

1.3.2.2 Yaygın Turizm Eğitimi

Yaygın Eğitim, *“örgün eğitim olanaklarından hiç yararlanmamış durumda olanlara, gittikleri okullardan erken ayrılanlara ya da örgün eğitim kurumlarında okumakta olanlara ve meslek*

dallarında daha yeterli duruma gelmek isteyenlere uygulanan eğitimidir'' (Üniversite-Toplum Dergisi, 23 Kasım 2014).

Yaygın eğitim, örgün eğitimi tamamlayan ve eğitime süreklilik kazandıran okul dışı eğitim programları, hizmet içi eğitimi ve kamuoyu aydınlatma çalışmaları biçiminde yürütülmektedir. Örgün eğitimi tamamlayıcı nitelikte olan yaygın eğitim çalışmaları Milli Eğitim Bakanlığı, Üniversiteler, Diyanet İşleri Başkanlığı, Milli Savunma, Sağlık Ve Sosyal Yardım, Tarım Ve Orman, Adalet, Kültür, Turizm, Çalışma Bakanlığı gibi bazı bakanlıklarla, özel ve gönüllü bir takım kuruluşlar tarafından yapılmaktadır (Üniversite-Toplum Dergisi, 23 Kasım 2014).

Toplumumuzda turizm bilincini oluşturmak ve bu bilinci geliştirmek amacıyla; mülki idare amirleri, kamu kurum ve kuruluşları personelleri, üniversiteler, esnaf, sivil toplum örgütleri ve turizm sektörüne yönelik seminer, panel, toplantı, sempozyum, konferans vb. etkinlikler düzenlenmektedir. İllerden gelen tekliflere göre yapılan planlamalar doğrultusunda, mülki idare amirlerinden, taksi şoförlerine, polis-jandarmadan esnafa kadar farklı profillerde hedef kitlelere yönelik olarak farklı başlıklarda eğitimler verilmektedir. Seminer başlıkları illerin özellikleri ve belirlenen ihtiyaçlara göre farklılık gösterebilmektedir (Kültür ve Turizm Bakanlığı (a), 23 Kasım 2014).

Yaygın turizm eğitimi seminer konuları şunlardır (Kültür ve Turizm Bakanlığı (b), 23 Kasım 2014);

1. İletişim (İletişim, Halkla İlişkiler, İmaj, Türkiye İmajı),
2. Mesleki Etik,
3. Sağlıklı Kentler (Çevre Sağlığı ve Hijyen),
4. Turizm Mevzuatı ve Uygulama Örnekleri,
5. Kentlilik Bilinci ve Kent Kültürü,
6. Avrupa Birliği Fonlarından Yararlanma,
7. Turistik Ürün Oluşturma ve Pazarlama,
8. Motivasyon ve Zaman Yönetimi.

Turizm işletmelerinde çalışan personele yönelik yaygın turizm eğitimi programları ise şunlardır (Kültür ve Turizm Bakanlığı (c), 23 Kasım 2014);

1. a) İşbaşı Eğitim Kursları
b) Ev Pansiyonculuğu Eğitimi Kursu
2. Kişisel Gelişim Seminerleri
3. Ev Pansiyonculuğu Bilinçlendirme Semineri.

Turizm Sektöründe; müşteri ve işveren arasındaki etkileşimin çoğu, hizmetin karşılığı olarak yüz yüze aynı anda satın alınıp tüketildiğinden, hizmet standardı olağanüstü bir ilgi temin eder. Çalışanın tavırları, performansı ve davranışları, müşteri memnuniyeti ve bağlılığı ile doğrudan bağlantısı olan hizmet kalitesinin temel belirleyicileridir (Richardson, 2008: 26). Bu nedenle çalışanların pozitif tutumları olmadan organizasyonların müşteri memnuniyeti ve sadakatini başarma şansları çok azdır (Richardson, 2009: 382). Turizmin gelişmiş ülkeler düzeyine ulaşması, halk ve toplumun kurum ve kuruluşları tarafından benimsenip yayılması ancak turizm eğitimi ile mümkündür (Erbaş vd., 2013).

İKİNCİ BÖLÜM

TÜRK TURİZM SEKTÖRÜNDE PERSONELİN KARŞILAŞTIĞI SORUNLAR

Bu bölümde iş tatmini ve turizm sektöründe personelin karşılaştığı bir takım temel sorunlar (çalışma ortamından kaynaklanan sorunlar, motivasyon ile ilgili sorunlar, ücretten kaynaklanan sorunlar, sağlık ile ilgili sorunlar, fazla çalışma ve tatil kaynaklı sorunlar, yönetim ile ilgili sorunlar, terfi sorunları, personel devamlılığı ile ilgili sorunlar, işin devamlılığı ile ilgili sorunlar, işçi işveren ilişkileri ile ilgili sorunlar ve eğitim ve oryantasyon ile ilgili sorunlar) genel olarak incelenmektedir.

2.1 İŞ TATMİNİ

İnsan yaşamında çalışma hayatı, önemli bir yere sahiptir. İnsanlar günlük yaşantılarının önemli bir kısmını işyerinde geçirdiklerinden dolayı çalışan kişinin sağlığı ile çalışma yaşamı arasındaki ilişkiler, yoğun bir etkileşim içerisindedir (Öztürk vd., 2007: 93).

Turizm sektöründe makineleşme oranı diğer sektörlerle oranla daha düşük olduğundan bu işletmelerdeki üretim büyük ölçüde insan emeğine dayanmaktadır (Örücü ve Esenkal, 2005: 144). Bu nedenle çalışanların memnuniyeti işin kalitesini doğrudan etkiler. İş kalitesi sırasıyla kalite maliyetini ve müşteri memnuniyetini belirler (Matzler, 2004: 1179).

Yoğun rekabetin yaşandığı turizm sektöründe, işletmelerin ayakta kalabilmeleri, varlıklarını sürdürebilmeleri ve rekabet edebilmeleri, sahip oldukları kaynakları en etkili ve en verimli bir şekilde kullanmalarına bağlıdır. Bu da çalışanların yaptıkları işlerden tatmin olmasına bağlıdır. Çünkü iş tatmini, örgüt içerisinde sağlıklı ve verimli bir ortamın olduğunun önemli işaretlerinden biridir (Toker, 2007: 92).

İş tatmini birçok yazar tarafından farklı şekillerde tanımlanan bir kavramdır. Bunun nedeni ise, çalışanın işinden tatmin olmasını sağlayan birçok unsurun var olması ve tanımlamaların da bu unsurlar çerçevesinde yapılmış olmasından kaynaklanmaktadır (Bozkurt ve Bozkurt, 2008: 2).

İş tatmininin en popüler tanımı, Locke tarafından “bir kişinin işi veya iş deneyimlerini değerlendirmesinden elde ettiği keyif veya pozitif duygusal durum” olarak yapılmıştır (Locke, 1976). Oshagbemi (2000) iş tatminini bireyin işine karşı olumlu tepkisi olarak tanımlamıştır. (Oshagbemi, 2000: 331). Davis iş tatminini çalışanların yaptığı işten duydukları hoşnutluk veya hoşnutsuzluk olarak tanımlamıştır (Aktaran Akçadağ ve Özdemir, 2005: 172). Eren’e göre iş tatmini denince, işte elde edilen maddi çıkarlar ile işçinin beraberce çalışmaktan haz duyduğu iş arkadaşları ve eser meydana getirmenin sağladığı bir mutluluk akla gelmektedir (Eren, 1989: 141).

Çekmecelioğlu iş tatminini, iş şartlarının (işin kendisi, yönetimin tutumu) ya da işten elde edilen sonuçların (ücret, iş güvenliği) kişisel bir değerlendirmesi olarak tanımlamıştır (Çekmecelioğlu, 2005: 28).

Greenberg ve Baron iş tatminini, “çalışanın, işiyle ilgili rasyonel ve duygusal reaksiyonları”, Robbins “bir çalışanın, genel olarak işine bakışı”, Scandura ve Lankau ise “çalışanın işiyle ilgili olarak yaptığı değerlendirmelerin bir sonucu” olarak tanımlamışlardır (Aktaran Pelit ve Öztürk, 2010: 45).

Farklı birçok tanım bulunmasına rağmen, bireysel bir olgu olarak değerlendirilen iş tatmini, örgütsel açıdan da oldukça önemli ve incelenmesi gereken bir konudur. Çalışanlar için iş ve özel yaşamlarında mutluluk ya da mutsuzluk kaynağı olabilme potansiyeline sahip olması, işletmeler için de verimlilik ve kalite artış ya da azalışı sağlaması nedeniyle tatmin konusu, hem çalışanlar hem de işletmeler açısından özel bir öneme sahiptir (Toker, 2007: 93).

2.2 İŞ TATMİNİN ÖNEMİ

İş tatmini, çalışanların işine devamlılığı, bağlılığı, işini çekici bulması ve verimliliği için önemli bir unsurdur. İş tatmini özellikle, hizmet ağırlıklı olan turizm

işletmelerinde büyük öneme sahiptir. Çünkü son derece yorucu bir iş temposunda, farklı müşterilere hizmet veren bu işletmelerde işinden tatmin olmayanın bir çalışanın verimli ve uyumlu çalışması mümkün değildir (Toker, 2007: 94). Hartline ve Ferrel'e (1996) göre iş tatmini, müşteriye verilen hizmet üzerinde pozitif bir etki oluşturmaktadır (Hartline ve Ferrel, 1996: 60). Bu nedenle iş tatmini işletme açısından büyük önem taşımaktadır (Köroğlu ve Köroğlu, 2009: 15).

İş tatmini ile ilgili olarak 1976 yılında yapılan çalışma sayısı 3300 (Brief, 1998), 1992 yılında yapılan çalışma sayısı 5000 (Cranny vd., 1992) ve 1994 yılında yapılan çalışma sayısı 12400 (Brief, 1998)'ün üzerinde olmakla beraber pek çok araştırmacı daha fazla çalışmanın yapılmasının ve bilgi toplanmasının gerekliliğini savunmaktadırlar (Toker, 2007: 93).

İş tatmini ile ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde, iş tatminin özellikle işgücü verimliliği, performans, iş gücü devri, örgüte bağlılık, stres, depresyon, tükenmişlik konuları ile ilişkili olduğu görülmektedir (Ertaş, 2013: 20). Davranışsal ve sosyal bilimler Araştırma raporu ise iş doyumu ve iş performansı arasında pozitif ilişkinin olduğunu ortaya koymuştur (Qasim vd., 2012: 32).

Çekmecelioğlu'nun Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisini Belirlemeye yönelik yaptığı araştırmada, yaratıcılığı destekleyen bir örgüt ikliminin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerinde bazı etkileri olduğunu saptamıştır. Yaratıcılığın pozitif olarak desteklendiğinin algılandığı bir iklimde iş tatmininin arttığı ve işten ayrılma niyetinin azaldığı görülmüştür (Çekmecelioğlu, 2005: 36).

Örücü vd. (2006) tarafından banka çalışanları üzerine yapılan bir araştırmada; eğitim durumu ve deneyim arttıkça, çalışanların işinden beklentilerinin de farklılık gösterdiği tespit edilmiştir (Örücü vd., 2006: 49).

Altay'ın (2009) Antakya ve İskenderun'da bulunan oteller üzerine yaptıkları araştırmada; çalışanların iş tatminini sağlayan "İyi yapılan işin fark edilmesi", "İşin çok yönlü olması", "Meslekte ilerlemeye yönelik imkânlar" ve "Sorumluluk Miktarı" değişkenlerinde saptanan olumsuz gelişmelerin tükenmişlik sendromunun ortaya çıkmasına neden olduğu görülmüştür (Altay 2009: 14).

Yine Kuşluvan ve Kuşluvan'ın Nevşehir bölgesinde yer alan üç, dört ve beş yıldızlı turizm işletmesi belgesi olan otellerin yöneticileri ile görüşerek yaptığı araştırmada; eğitim, kariyer yönetimi, fiziksel çalışma ortamı, kararlara katılım, personel kullanım alanları, işin özellikleri, iş güvencesi ve yeterli ücret ile genel iş tatmini arasında pozitif ilişkinin olduğu dikkate alınarak bu konuların da işletme yöneticileri tarafından ihmal edilmemesinin gerekliliği ortaya çıkarılmıştır. Benzer şekilde genel iş tatmini ile rol belirsizliği, rol çatışması, iş yükü, kaynak yetersizliği, roller arası çatışma arasında ise negatif ilişki dikkate alınmalı ve rol çatışması, rol belirsizliği, kaynak yetersizliği, roller arası çatışma ve iş yükünün azaltılması için çaba gösterilmesinin gerektiği tespit edilmiştir (Kuşluvan ve Kuşluvan, 2005: 193).

Çevirgen ve Üngören (2009) Alanya'daki otel işletmeleri üzerine yaptıkları çalışmada ise, iş tatminiyle etik iklim arasındaki pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiş, işgörenlerin algıladıkları pozitif örgüt ikliminin, onların iş tatminini arttırdığı görülmüştür. İşgörenlerin etik ve etik olmayan uygulamaların farkında olduğu, işletmenin yazılı etik kurallarının olması ve bu konuda politikalar üretmesi, etik kurallara uymayanlar için yaptırımların uygulanması ve üst yönetimin taviz vermeden bu ilkeleri kararlı bir şekilde uygulamasının işgörenlerin iş tatmini üzerinde olumlu bir etki sağladığı görülmüştür (Çevirgen ve Üngören, 2009: 280).

Sonuç olarak, iş tatmini çalışanların performansını ve işletmenin hizmet kalitesini doğrudan etkilediğinden, önemli bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu nedenle işletmenin iyi bir hizmet vermesi için, öncelikli olarak istihdam edilen personelin iş tatmininin sağlanması gerekmektedir (Ertaş, 2013: 22).

2.3 PERSONELİN KARŞILAŞTIĞI SORUNLAR

Personelin içinde bulunduğu çalışma ortamı ve onu etkileyen fiziksel koşullar verimliliği etkileyen önemli faktörlerdir. Bu koşulların en uygun düzeye çıkartılması personelin moral yapısını etkileyebileceği gibi, işletmeyle bütünleşmesini de kolaylaştıracaktır (Sabuncuoğlu, 1984: 55).

Özellikle turizm sektöründe çalışan personelin çalışma ortamı ve bu ortamı oluşturan fiziksel koşullar verimliliği etkiler. Bu koşulların iyileştirilmesi ise

personeli daha verimli çalışmaya yöneltir (Sü, 1999: 27). Çünkü turizm sektöründe çoğu hizmet çalışanın performansına dayalıdır, hizmetler eş zamanlı olarak yüz yüze biçimde üretilir ve tüketilir, çalışanlar ve müşteriler birbirlerini etkilemek için fiziksel ve psikolojik olarak yeterince birbirine yakındırlar (Kuşluvan ve Kuşluvan, 2000: 251). Personelin karşılaştığı sorunlar aşağıda detaylı olarak ele alınmıştır.

2.3.1 Çalışma Ortamından Kaynaklanan Sorunlar

Çalışanlar, kendilerini rahat hissettikleri iş koşullarında daha verimli çalışırlar. Kötü çalışma koşulları; yetersiz aydınlatma, havalandırma, ısıtma ve benzeri gibi çalışma ortamının fiziksel koşullarının (aydınlatma, gürültü, az ya da çok ısı ve hava akımı gibi fiziksel koşullar) uygunsuzluğu bireylerin hem fiziksel hem de ruhsal sağlığını olumsuz yönde etkilemektedir (Hayta, 2007: 22). Dolayısıyla bu koşulların en uygun düzeye ulaşması çalışanların moral yapısını etkileyeceğinden (Sabuncuoğlu, 1982: 72) üretimde önemli rol oynayan işyerlerinin, çalışanların rahat edeceği şekilde düzenlenmesi gerekir (Demirci ve Armağan, 2002: 1).

2.3.1.1 Çalışma Ortamındaki Fiziksel Koşullar

İşin fiziksel koşullarını; termal faktörler, aydınlatma, renk ve gürültü olmak üzere dört ana başlık altında toplayabiliriz.

2.3.1.1.1 Termal Faktörler

Çalışma alanının havalandırılması, ısı, nem gibi faktörler personelin bedensel ve psikolojik olarak verimli çalışmasını etkiler. Turizm işletmelerinin özellikle üretim ünitelerinde termal faktörlerin personelin verimliliğini olumlu etkileyecek şekilde düzenlenmesi gerekmektedir. Bu faktörler hava sıcaklığı, nem ve havalandırmadır (Sü, 1999: 27).

2.3.1.1.1.1 Hava Sıcaklığı

İnsanın vücut ısısı değeri 37 °C'dir. Bu değerden çok küçük sapmalar olabilir. İnsanlar bedenlerinin iç ısısında değişikliklere neden olabilecek iş yeri, genel çevre ya da iklim değişikliklerine pek dayanıklı olmadıkları için atmosfer koşullarından kolaylıkla etkilenebilmektedirler. Bu nedenden dolayı, insanların verimli çalışmaları ancak kendilerini rahat hissedebilecekleri ortamlarda gerçekleşebilir. Çalışılan yerdeki iklim faktörlerinden sıcaklığın çok yüksek ya da düşük, nemin çok fazla ya da az olması önemli derecede stres oluşturmakta ya da çeşitli hastalıklara yol açmaktadır (Demir, 2003: 4).

Çalışma ortamına efektif sıcaklıklar şöyle olmalıdır (Hayta, 2007: 24);

Tablo 4: Efektif Sıcaklıklar

Oturarak yapılan işler	19 °C
Ayakta yapılan işler	17 °C
Ağır bedensel işler	12 °C
Bürolar	20 °C
Alışveriş salonları	19 °C
Oturarak yapılan zihinsel işlerde	21-23 °C
Oturarak yapılan hafif işlerde	19 °C
Ayakta yapılan hafif işlerde	18 °C
Ayakta yapılan ağır işlerde	17 °C
Ağır işlerde	15-16 °C

Kaynak: Hayta, 2007: 24

2.3.1.1.1.2 Nem

İşyerinin fiziksel koşulları içinde yer alan ve çalışanların moral ve performans değerleri üzerinde etkili olan diğer bir etken nemdir. Çalışma ortamlarının uygun nem oranı %25-50'dir (Bilgin, 1992). Bu oranın artması durumunda vücut ısısı artar, terleme güçleşir ve hastalıklara neden olur (Sü, 1999: 28).

2.3.1.1.1.3 Havalandırma

Çalışma yerinin sık sık havalandırılması çalışmayı kolaylaştıran önemli faktörlerden biridir (Sabuncuoğlu, 1984: 56). Çalışma alanı mümkün olduğunca, bina, pencere yüzeyleri taban alanının %17'sinden az olmayacak genişlikte tutulmalıdır. En düşük tavan yüksekliği ise 3 m'den az olmamalı ve her kişiye 10 m³'lük hava değişimi düşecek şekilde yapılmalıdır (Sü, 1999: 28).

2.3.1.1.2 Aydınlatma

İşyerinin fiziksel koşulları arasında yer alan bir başka durum da ışıklandırmadır. Çalışma ortamında doğal ışığın eksikliği, ışıklandırmanın olması gerekenden çok parlak ya da loş olması çalışanların göz sağlığı üzerinde olduğu kadar iş performansı üzerinde de olumsuz bir etkiye sahiptir (Tınar vd., 2013). Aydınlatma ile verimlilik arasında çok yakın bir ilişki vardır. İyi aydınlatma verimi artırırken, kötü aydınlatma verimi önemli ölçüde düşürür (Demirci ve Armağan, 2002: 6). Yapılan araştırmalar ışık şiddetinin artırılmasına paralel olarak elde edilen verimin %8-27 oranında arttığını ortaya koymaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001: 236).

İyi bir ışıklandırma sağlanabilmesi için; aydınlatma şiddeti yeterli olmalı, aydınlatma bütün alana eşit yayılmalıdır, ışık yönü ve gölgelemeye dikkat edilmeli, ışık yansımalarından kaçınılmalı, kullanılan ışığın niteliği uygun olmalı (Hayta, 2007: 26-27) ve binalar tabii ışıktan en yüksek düzeyde yarar sağlayabilecek şekilde planlanmalıdır (Sü, 1999: 29).

2.3.1.1.3 Renk

Renkler insanlar üzerinde psikolojik olarak yarattıkları etkiye göre sıcak ve soğuk renkler olmak üzere ikiye ayrılır. Sıcak renkler: kırmızı, turuncu, sarı renklerdir. Soğuk renkler ise; yeşil, mavi ve mor renklerdir. İşyerinin boyanmasında kullanılan boyaların cinsi ve rengi de çalışanlar üzerinde ciddi etkiler oluşturmaktadır. İşyerinin boyanmasında kullanılan renklerin çalışanların gözlerini

yormayacak, rahatsız etmeyecek ve özellikle de sinir sistemlerini bozmayacak şekilde seçilmiş olması gereklidir (Camkurt, 2007: 83).

2.3.1.1.4 Gürültü

Gürültünün insanlar üzerinde oluşturduğu rahatsızlığın başlıca nedeni gürültü şiddetidir. İnsanlar için en ideal ses düzeyi 50 desibeldir. Aşırı gürültü insanlarda işitme kaybının yanı sıra sağırılık, kulak çınlaması, migren, ülser, yüksek tansiyon, kalp ve dolaşım bozuklukları gibi rahatsızlıklar meydana getirir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001: 235). Yapılan araştırmalarda çeşitli alanlara göre kabul edilen standart ses düzeyler desibel olarak aşağıdaki tabloda verilmiştir:

Tablo 5: Standart Ses Düzeyleri

ALAN TİPİ	SES DÜZEYİ / DESİBEL
Hastane ve Konferans Salonu	30 - 35
Otel- Motel	35 - 40
Ofisler	40 - 45
Restoran	45 - 50

Kaynak: Sü, 1999

İşyerinde verimliliği etkileyen ses faktörünün kontrol altına alınması için; tüm teknik, mutfak materyalleri ve donanımlarının bakımlarının yapılması, gereken aksamın yağlanması, fazla ses çıkaran donatımın lastik veya yumuşak yüzeyler üzerine monte edilmesi gerekir (Sü, 1999: 30-31).

2.3.2 Motivasyon İle İlgili Sorunlar

Motivasyon kavramının özünü oluşturan güdü, bireyi bir harekette bulunmaya ya da bir hareketi diğerine tercih etmeye itecek şekilde etkileyen sürücü kuvvet ve faktörlere denir (Öztabağ, 1983: 34). İnsan yaşamına yön veren ve özellik katan güdüler, insan üzerinde olumlu ya da olumsuz etkilerin oluşturduğu uyarılma sonucu oluşur ve bir iç itilme ya da dürtü olarak belirir (Sabuncuoğlu, 1984: 64). Güdü, çeşitli ihtiyaçların karşılanması için bireyleri davranış ve eyleme iten neden olarak

tanımlanırken, motivasyon bu eylemin kendisini meydana getirir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2001: 122).

Motivasyon, çalışan kişilerin mevcut koşullarda işlerini daha kaliteli ve daha çabuk yapmaları için tanınan ek haklar veya verilen ödümler olarak tanımlanabilir (Garih, 2000: 65). Pinder motivasyonu, bir bireyin varoluşundan öte bireyin içinden doğan bir kısım enerjik güçler, işle alakalı davranışları başlatmak ve kararlaştırmak için biçim, yönelme, yoğunluk ve süre olarak tanımlamaktadır (Aktaran Lundberg vd., 2009: 891). Koçel ise motivasyonu, kişilerin belirli bir amacı gerçekleştirmek üzere kendi arzu ve istekleri ile hareket etmeleri olarak tanımlamaktadır (Koçel, 1999: 465). Görüldüğü üzere, motivasyon konusu esas itibarıyla; a. Kişilerin beklenti ve ihtiyaçları, b. Amaçları, c. Davranışları, d. Kendilerine performansları hakkında bilgi verilmesi (geri bildirim) konuları ile alakalıdır (Koçel, 2005: 633).

Motivasyonun temel amacı; çalışanlarda daha fazla çalışma isteği oluşturan faktörlerin neler olduğunu bularak, ihtiyaçlarını mümkün olduğunca gidermek ve her gün işlerine istekli bir şekilde gelerek çalışmalarını sağlamaktır (Ertaş, 2013: 35). Çünkü çalışanların motivasyonun sağlanması iş hayatının önemli konuları arasında yer almaktadır. Bu nedenle motivasyon hem çalışanların hem de örgütün performansında önemli rol oynadığından performansı artırmak isteyen bir yönetici, çalışanların tutum ve davranışlarını, arzu ve isteklerini, fikir ve duygularını ve bunlara etki eden örgüt içi ve örgüt dışı faktörleri dikkate almalıdır (Ağırbaş vd., 2005: 328).

Çalışanların İşletmeden istekleri; ücret, gelecek garantisi, takdir, aidiyet, işin kendisi, yükselme arzusu, iyi çalışma şartları, adil ve eşit muamele, kişisel sorunlara ilgi ve kendini gösterme olarak sıralanabilir (Sü, 1999: 48-49). Birey gösterdiği çabanın yüksek bir performans sağlayacağını ve bu performans sonrasında arzu ettiği ödülü elde edeceğinin farkında olması motivasyonu arttıracaktır (Sökmen ve Ekmekçioğlu, 2013: 92).

Sonuç olarak, yöneticilerin çalışanların motivasyon ve performanslarının birbiriyle güçlü bir şekilde ilişkili olduğunu ve işine motive olmamış bir çalışanın iyi bir performans göstermeyeceğini unutmaması gerekmektedir. Bu nedenle

motivasyon sorunlarının yaşanmaması için gerekli çabayı göstermeleri gerekmektedir (Ertaş, 2013: 35).

2.3.3 Ücret İle İlgili Sorunlar

Ücret, bir üretim faaliyetine bedensel veya düşünsel çaba harcayarak katkıda bulunan kişiye, emeğinin karşılığı olarak üretim miktarı, zaman veya başka bir ölçüye göre belli bir yöntemle hesaplanarak verilen paradır (Şimşek ve Çelik, 2011).

Ekonomik açıdan ise ücret, insan kaynakları için yapılan tüm ödeme biçimlerini kapsamaktadır ve genellikle işgörenlere yapılan ödemeleri içerir. Bu açıdan düşünüldüğünde ücret işletmeler açısından bir gider kalemi olarak düşünülürken işgörenler açısından bir gelir kaynağıdır (Özdemir ve Akpınar, 2002: 92).

Turizm endüstrisinde ücretin nispeten düşük olması (Santos ve Varejao, 2007: 229) endüstride faaliyet gösteren işletmeler açısından önemli sonuçlar doğurmaktadır. Özellikle, belirli niteliklere sahip vasıflı işçilerin diğer sektörlerdeki çalışanlara nazaran daha düşük ücret alması, çalışanlardan beklenen verimliliğin istenen seviyede olmamasına neden olmakta ve yüksek oranda işgücü devri ile karşılaşabilmektedir (Boz, 2006: 106). İşgücü devir oranının artması işletmeleri, nitelikli personel bulamama sorunuyla baş başa bırakmaktadır. Bu durumda işgücünün maliyeti arttığından işgücü devir hızının yüksek oluşu işletmelerin maliyetini arttırmaktadır. Oysa nitelikli işgücüne daha fazla ücret ödeyerek onları işte tutmak işletme için daha az maliyet oluşturacaktır. Dolayısıyla ücret işgören devir hızını düşürmek için önemli bir araç olarak kullanılabilir (Örücü vd., 2005: 54).

Çalışanların ücrete ilişkin sorunlar yaşaması genel olarak bazı sorunları da beraberinde getirmektedir. Bu sorunlar (Sü, 1999: 67-68);

- İşletmede istihdam edilen personelin işini zevkle ve istekle yapmasına engel olur,
- Çalışanlar arasında istenmedik ve hoş olmayan çekişmeler meydana gelir,
- Çalışanların, başka yerde iş aramasına yol açar,

- Ücretin çalışanlar arasında adil bir şekilde dağıtılmaması yönetim ile çalışanların arasının açılmasına neden olabilir,
- Hakkının yenildiğini düşünen çalışan işletme içinde olumsuz propaganda yapabilir, yönetimi kötüleyebilir,
- Çalışanın olumsuz tutum içinde olması, işletmenin vermiş olduğu hizmetin kalitesini düşürebilir,
- Düşük ücret aldığını düşünen çalışanın işini bırakması, işletmedeki işleri aksatabilir,
- Faaliyet esnasında meydana gelebilecek aksamalar tedarikçi firmaların da zor durumda kalmasına neden olabilir. Dolayısıyla işletme hedef pazarda etkinliğini kaybedebilir.

Yetersiz ve aşırı ücretin yol açtığı olumsuzluklar çağdaş bir ücret yönetiminin gereğini ortaya koyar. İşletmelerde etkin bir ücret yönetiminin başlıca yararları şunlardır (Geylan, 1996: 205-207);

- Nitelikli personeli işletmeye çekme,
- Mevcut personeli muhafaza etme,
- Ödemede eşitlik sağlama,
- Beklenen davranışı ödüllendirme,
- Maliyetleri kontrol altında tutma,
- Yasal yükümlüklere uyma.

Bu olumsuzlukların yaşanmaması için işletmelerin, varsa ücret sorunu en kısa zamanda çözüme ulaştırılması gerekmektedir.

2.3.4 Sağlık İle İlgili Sorunlar

Sağlık sorunları turizm işletmelerinde düzensiz ve uzun süreli çalışmaktan, dengesiz ve düzensiz beslenmek gibi faktörlerden kaynaklanmaktadır. En sık rastlanan sağlık sorunları ise aşırı sıcaktan dolayı bayılma, tansiyon düşüklüğü, kimyasal temizlik maddelerinin fazla solunması ile zehirlenme, ağır yük

kaldırmaktan dolayı meydana gelen bel incinmesi, kesikler, çatlaklar, kırıklar, fitik ve stresle beraber ortaya çıkan sağlık sorunlarıdır (Sü, 1999: 40).

2.3.5 Uzun Çalışma Süresi ve Tatil Kaynaklı Sorunlar

Turizm sektöründe “günlük 16 saati aşan çalışmalar” genel kabul görek yaygın bir şekilde çalışma süreleri olarak uygulanır hale gelmiştir. Ayrıca, sektörün çalışma özelliklerinden dolayı genellikle haftanın 7 günü açık olması, işçilerin hafta tatillerinde ve genel tatil günlerinde çalıştırılmaları, işçilerin dinlenmelerini ve kendilerini işlerine yeniden odaklayabilmelerini imkânsız hale getirmektedir (ÇSGB (a), 04.12.2014).

Aynı zamanda turizm sektörün yapısı itibariyle haftanın 7 günü 24 saat hizmet vermesi çalışma saatlerinin düzensiz olmasına neden olmaktadır. Bu durum işgücünün zaman baskısı hissetmesine neden olmakta ve bu nedenle kişinin özel yaşantısını, aile hayatını ve hatta sağlığını olumsuz etkilemektedir (Boz, 2006: 108).

Sonuç olarak turizm sektöründe çalışanların etkin ve verimli çalışmasına olumsuz yönde etki eden yorgunluk faktörü, iş görenin çalışma saatlerini bedensel kapasiteyi aşacak biçimde yoğun olması işgören üzerinde yorgunluğa neden olmakta ve işinde hata oranlarının yükselmesine hatta iş kazalarının olmasına yol açabilmektedir (Örücü ve Esenkal, 2005: 150-151).

2.3.6 Yönetim İle İlgili Sorunlar

Emek-yoğun özelliğe sahip otel işletmelerinde hizmeti alan müşteri ile hizmeti sunan işgörenin iç içe ve yüz yüze olduğu bir ortamda, iş tatmini düşük olan bir çalışanın, müşterilere beklenen düzeyde hizmet sunması beklenemez. Bu nedenle çağdaş yöneticilerin, işgörenlerin iş tatminlerinin sağlanması ve artırılması için gerekli çabayı göstermeleri gerekmektedir (Akçadağ ve Özdemir, 2005: 168). Günümüzde bazı otel işletmelerine bakıldığında, başarılarının ardında “insana yapılan yatırımın” yattığını görmek mümkündür (Coşar, 2008: 49).

Yöneticiler, görevlerini yerine getirirlerken verdikleri kararlarda kimi zaman bilerek kimi zaman bilmeden etik dışı davranışlarda bulunabilirler. Eğer çalışanlar, yöneticilerin etik dışı davranışta bulunduğu hissine kapılırlarsa, işletme içerisinde güven ortamı zedelenebilir. Güven ortamının zedelenmesi sonucunda güvenirlilik yitilir, iletişim zarar görür, özsaygı kaybolur, bağlılık duygusu yok olur, motivasyon azalır, işten tatminsizlik ortaya çıkar ve çalışanların performansı düşer (Sökmen ve Ekmekçioğlu, 2013: 88).

Yapılan araştırmalar incelendiğinde, Koh ve Boo (2004) yaptıkları araştırmada üst kademe yönetim desteğinin, iş tatmini üzerine etkili olduğunu ve iş tatminini arttırdığını ortaya koymuşlardır (Koh ve Boo, 2004: 683). Vitell ve Davis, üst yönetimin etik davranması çalışanlarının iş tatminini arttırdığını saptamışlardır (Vitell ve Davis, 1990: 493). Bozkurt ve Bozkurt'un (2008) araştırma analizlerine göre çalışanların organizasyonun amaçlarını gerçekleştirmesi, işlerinden tatmin olmasına bağlıdır. Bunun sağlanabilmesi, yöneticilerin tek taraflı kararlar almaları yerine tüm çalışanlarla ortaklaşa kararlar almaları ve devamlı fikir ve bilgi paylaşımının sağlanması önem arz etmektedir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008: 16).

Bu bilgiler doğrultusunda, işletmelerin başarı elde etmesi yöneticilerin tutumları ile çok yakın ilişkilidir. Üst yönetimin desteğini hisseden çalışanlar, örgüte daha sıkı bağlanacak ve işlerine daha da sıkı sarılacaklardır. Aksi takdirde, kendini önemli hissetmeyen ve fikirleri alınmayan personel iş tatminsizliği gibi sorunlar yaşayacaktır.

2.3.7 Terfi Sorunları

Terfi (yükselme), kişinin daha üst bir konuma getirilmesi olarak tanımlanabilir (Ertaş, 2013: 32). Terfide esas alınması gereken durum insanın faaliyetlerinde göstermiş olduğu ilerlemedir (Türko, 1973: 61). Price'a (2001) göre terfi, bir örgütte içindeki çalışanların mesleki açıdan yukarı doğru ilerlemeleri olarak tanımlanmakta ve terfi imkânı çalışanlarda örgütsel bağlılığı ve iş tatminini arttırdığından işgören devir hızını azaltmaktadır (Price, 2001: 607).

Turizm sektörünün insan sermayesine yüksek oranda ihtiyaç duyması (Liu ve Wall, 2003), bu endüstriye girmek ve terfi etmek isteyenlere birçok imkân sunmaktadır. Turizm sektöründe kariyer yapmak isteyenler için giriş ve başlangıç noktası çok olan bu endüstride, genç işçiler asgari düzeyde beceri gerektiren işlerle başlayarak meslek içi eğitim alabilirler. Eğitim ve öğretim düzeyi arttıkça da daha fazla iş olanaklarına sahip olabilirler (Sü, 1999: 56). Otellerdeki terfi olanakları (Sü, 1999: 56);

Tablo 6: Otellerde Terfi Olanakları

UNVAN	BÖLÜM	İŞ TANIMI	TERFİ İMKÂNI
Müdür Yrd.	Önbüro	Genel Müdüre ve Daimi Müdüre yardımcı olur. Onların verdiği görevleri yapar.	Daimi Müdür
Hause-keeper Yrd.	House-keeping	Kat hizmetleri ve temizlik işçilerinin işlerini denetler	House-keeping Müdürü
Önbüro Müdürü	Önbüro	Rezervasyon, kayıt ve enformasyon konusunda otel ile müşteri arasında irtibatı sağlar	Müdür Yardımcısı
Maitre D'Hotel	Gıda	Yemek ve ziyafet salonlarında servisi yönetir	Yiyecek-İçecek Müdürü
Satış Müdürü	Satış	Toplantı, ziyafet ve resepsiyonlar için salonlar hazırlar.	Daimi Müdür
Steward	Yiyecek-İçecek	Otel için yiyecek içecek malzemesi satın alır veya alımı denetler.	Restoran Müdürü
House-keeping Müdürü	House-keeping	Kat hizmetleri personelini yönetir, malzeme yenilenmesinden sorumludur.	Birden fazla bölüm müdürü veya İşletme Yönetimi
İkram Müdürü	Yiyecek-İçecek	Ziyafet satışı yapar ve ziyafet hizmetlerini yönetir.	Yiyecek-İçecek Müdürü
Genel Müdür	İdare	Oteldeki tüm çalışmayı yönetir ve bütün bölümlerin koordinasyonundan sorumludur.	Şirketler Koordinatörü
Daimi Müdür	İdare	Yokluğunda genel müdüre vekâlet eder. Genel Müdürün verdiği görevleri yapar.	Genel Müdür

Kaynak: Sü, 1999

Terfi, insanı çalışmaya sevk etmede en önemli etmen olan ihtirası tatmin eden bir araçtır. Eğer, işe alınan bir kimse işyerine girer girmez, önünde ilerleme

olanağının olmadığı ve ücretinin artmayacağı duygusuna kapılırsa, vereceği her türlü çabanın gereksiz olduğuna inanarak işine karşı olumsuz bir tutum takınabilir. Bu durumda, tatminsizlik ve şikâyetler kaçınılmaz olacaktır (Tanrıverdi, 2006: 6).

2.3.8 İşçi İşveren İlişkileri İle İlgili Sorunlar

İş hayatında çalışanlar, bağımlı ve bağımsız çalışanlar olmak üzere ikiye ayrılır. Bir örgüt içerisinde çalışanlar bir işverene bağlı olarak çalışmalarından dolayı çalışan ile çalıştıran arasında sıkı bir ilişki vardır. Bağımlı olarak çalışanlar iş hukuku açısından işçi olarak kabul edilirken, çalıştıranlar ise işveren olarak adlandırılmaktadır (Ünsalan ve Şimşekler, 2006: 142). Günümüzde işçi ve işveren örgütlenmeleri genel olarak sendikalaşma olarak karşımıza çıkmaktadır. Sendikalar Kanunu'nun 2. maddesine göre sendika; işçi veya işverenlerin çalışma ilişkilerinde, ortak, ekonomik ve sosyal hak ve menfaatlerini korumak ve geliştirmek için meydana getirdikleri tüzel kişiliğe sahip kuruluşlardır (Şahlanan, 1995: 2).

İşçi ve işveren kuruluşları, işkoluna ya da mesleğe göre sendikalaşma ilkesine uygun olarak kurulmuşlardır. İşkoluna ilkesine göre sendikalaşmada, ülke içerisinde yapılan işler belirli sayıda gruplandırılmakta ve her gruba işkolu denilmektedir. Meslek ilkesine göre sendikalaşmada ise, aynı meslekten olan kişiler birleşerek sendika kurmakta ya da kurulmuş olanlara kaydolmaktadırlar. Türkiye'de yasal düzenlemelerde işkolu ilkesine göre sendikalaşma kabul edilmiştir (Aldemir vd., 1998: 273). İşkolu sendikaları, belirli bir iş kolunda çalışan bütün işçileri meslek ayrımı yapmaksızın bünyesinde toplayan sendikalardır (Baybora, 2001: 162).

Turizm sektöründe, sendikaya üye olan iş görenlerin sayısı diğer sektörlerle göre daha düşüktür. Bunun nedeni işletmelerin küçük ve orta ölçekli olması, genç işgücü oranının ve personel devir hızının yüksek olması, yarı-zamanlı veya geçici iş imkânlarının ve düzensiz çalışma saatlerinin yaygınlığı, iş akitlerindeki değişiklikler, cinsiyet ayrımcılığı, davranış biçimlerindeki farklılıklar gibi etkenler, sendikal faaliyetlerin turizm endüstrisinde çok düşük olmasına neden olmaktadır (Dinçer vd., 2005: 340).

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın 2014 yılı verilerine göre, konaklama ve eğlence işlerinde 820.095 kişi istihdam edilmektedir ve istihdam edilen personel sayısının sadece 29.757'sinin bir sendikaya üye olduğu görülmektedir. Bu sayının sendikalaşma oranı ise % 3,63'tür (ÇSGB (b), 09.12.2014).

Tablo 7: İşkollarına Göre İşçi Ve Üye Sayıları

İŞKOLLARI	İŞÇİ SAYISI	ÜYE SAYISI	SENDİKALAŞMA ORANI
Konaklama Ve Eğlence İşleri	820,095	29,757	3,63%

Kaynak: ÇSGB (b)

(http://www.csgb.gov.tr/csgbPortal/ShowProperty/WLP%20Repository/csgb/dosyalar/istatistikler/2014_isciuyesayi)

Çalışan sendikalı personelin işkolları ve cinsiyete göre işçi ve üye sayıları ise tablo 7' de verilmiştir.

Tablo 8: İşkolları ve Cinsiyete Göre İşçi Ve Üye Sayıları

İŞKOLLARI	İŞÇİ SAYISI				ÜYE SAYISI			
	Erkek	Kadın	Bilinmeyen	Toplam	Erkek	Kadın	Geçici İşsiz Üye	Toplam
Konaklama Ve Eğlence İşleri	599,921	218,767	1,407	820,095	21,142	5,363	3,252	29,757

Kaynak: ÇSGB (b)

(http://www.csgb.gov.tr/csgbPortal/ShowProperty/WLP%20Repository/csgb/dosyalar/istatistikler/2014_isciuyesayi)

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığının 2014 yılı Temmuz ayı verilerine göre, 25 Nolu İşkolu olarak adlandırılan Konaklama ve Eğlence Yerleri 'ne ait işletmelerde faaliyet gösteren sendikaların sayısı tablo 8'de verilmiştir.

Tablo 9: 6356 Sayılı Sendikalar ve Toplu İş Sözleşmesi Kanunu Gereğince; İşkollarındaki İşçi Sayıları ve Sendikaların Üye Sayılarına İlişkin 2014 Temmuz Ayı İstatistikleri

İŞKOLU		TOPLAM İŞÇİ	SENDİKANIN ADI	DSY NO	ÜYE	
NO	ADI				SAYISI	%
18	Konaklama Ve Eğlence İşleri	820,095	Toleyis (Türkiye Otel, Lokanta ve Dinlenme Yerleri İşçi Sendikası)	089	14,560	1,78
			Oleyis (Türkiye Otel, Lokanta ve Eğlence Yerleri İşçi Sendikası)	246	8,238	1,01
			Turkon-İş (Turizm Konaklama Ve Eğlence Sanayi İşçileri Sendikası)	266	5,963	0,73
			Tüm Emek-Sen (Turizm Otel Spor Emekçileri Sendikası)	337	17	0,01
			Spor-Emek-Sen (Devrimci Spor Emekçileri Sendikası)	338	11	0,01
			Dev Turizm-İş (Devrimci Turizm İşçileri Sendikası)	343	329	0,05
			Futbol-Sen (Futbol Çalışanları Sendikası)	348	247	0,04
			Pak Turizm İş (Pak Turizm İşçileri Sendikası)	375	392	0,05

Kaynak: ÇSGB (c)

(http://www.csgb.gov.tr/csgbPortal/ShowProperty/WLP%20Repository/csgb/dosyalar/istatistikler/2014_temmuz_6856)

Türkiye’de 1963 yılından bu yana çalışanların sendikalaşma olgusu karşısında, işverenlerin sürekli olumsuz tutum içerisinde girmeleri işveren ile temsilciler arasında herhangi bir diyalogun başlamasını engellemiştir. Buna karşın sendika yöneticilerinin sendikalaşma olgusunu salt yüksek ücret ve daha fazla hak elde etme olarak algılamaları böyle bir diyalogun başlamasını engelleyen faktörler arasında sayılabilir (Sü, 1999: 76).

Sonuç olarak sendikalar; çalışanların iş güvenliğinin sağlanması, hayat standardının yükseltilmesi ve sosyal gelişmenin hızlandırılması konusunda önemli rollere sahiptir. Bu nedenle, otel yöneticileri ve personel müdürleri, sendika

temsilcileriyle samimi ilişkiler kurarak işletmede çalışan tüm personelin sorunlarını çözme noktasında çaba göstermelidirler (Şener, 1997: 110).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN AMACI VE YÖNTEMİ

3.1 ARAŞTIRMANIN AMACI

Türkiye’de lisans düzeyinde turizm eğitimi vermekte olan okullar, sektöre nitelikli personel ve yönetici adayları yetiştirmeyi amaç edinen okullardır. Ancak sektörde yaşanan sorunlar ve olumsuz çalışma koşulları, üniversitelerde verilen eğitimlerin tam anlamıyla amacına ulaşmasını engellemektedir. Olumsuz çalışma koşullarından dolayı meydana gelen iş gören devir hızının yüksek olması sektörde hizmet kalitesinin düşmesine neden olmaktadır. Hizmet kalitesinin artırılması, nitelikli personelin sektöre kazandırılması, çalışan personelin iş tatmininin artırılması ve bu sorunların ortadan kaldırılması çözüm yollarının üretilebilmesiyle ve yasal mevzuatların çıkarılmasıyla mümkündür. Bu çalışmayla, lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin turizm sektörü algısının çalışma niyetleri üzerindeki etkileri belirlenerek, sektörde yaşanan sorunların öğrencileri mezuniyet sonrasında başka sektörlerde çalışmaya yönlelmesinin önlenmesi ve öğrencilerin üniversite eğitimi boyunca harcanan milli kaynakların heba olma riskinin ortadan kaldırılması amaçlanmaktadır.

3.2 ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Turizm eğitimi alan öğrencilerin mezuniyet sonrası beklentileri, onların geleceğe yönelik kariyer planlarının olduğunu göstermektedir. Öğrencilerin mezun olduktan sonraki beklentilerinin yüksek olması, iş hayatında yaşanan sorunların gelecek ile ilgili kararlarda etkin olabileceğini ortaya koymaktadır. Bu noktadan hareketle, sektörde yaşanan sorunların belirlenmesi ve yaşanan bu sorunların turizm mesleğine bakış açısını ve sektörde çalışma isteğini etkileyip etkilemediğinin belirlenmesiyle bu konuda yaşanan sorunların çözümüne katkı sağlanabileceği düşünülmektedir.

Araştırma sonuçları, turizm eğitimi veren yükseköğretim kurumları ve turizm işletmeleri tarafından değerlendirilerek daha nitelikli bir iş döneminin yaşanmasına katkı sağlayabilecektir. Bunun yanında bu araştırma, lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin başka sektörlere yönelimlerinin önüne geçilebilmesine ve kaynakların etkin kullanılmasına olanak sağlayabilecek olması nedeniyle önemlidir.

3.3 ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Bu bölümde araştırmanın modeli, evreni ve örneklem seçimi, seçilen örneklem üzerine uygulanan veri toplama araçları ve araştırmadan derlenen verilen analizine dönük bilgilere yer verilmektedir.

3.3.1 Araştırmanın Hipotezleri

Hipotez, bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında, genellikle neden sonuç ilişkisi niteliğinde ifade edilen ve bir araştırma sorusuna verilmiş geçici bir yanıttır. Hipotez, kuramsal çerçevede belirlenmiş olan bağımlı değişken ile bağımsız değişkenler arasında varlığı öne sürülen ilişkilerin var olup olmadığının sınanmasını sağlar (Baydar vd., 2007: 180).

Araştırma kapsamında aşağıdaki hipotezler test edilecektir:

Hipotez 1: H₁: “Yönetim” ile “çalışma niyeti” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 2: H₂: “Ücret” ile “çalışma niyeti” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 3: H₃: “İşin doğası” ile “çalışma niyeti” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 4: H₄: “Sosyal haklar” ile “çalışma” niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır

Hipotez 5: H₅: “İş tatmini” ile “çalışma niyeti” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 6: H₆: “Yasal mevzuat” ile “çalışma niyeti” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 7: H₇: “Çalışma koşulları” ile “çalışma niyeti” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 8: H₈: “Motivasyon” ile “çalışma niyeti” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 9: H₉: “Terfi İmkânları” ile “çalışma niyeti” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 10: H₁₀: “Kariyer” ile “çalışma niyeti” arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 11: H₁₁: Türkiye’de lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin turizm sektörü algısının çalışma niyetleri üzerinde etkisi vardır.

3.3.2 Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Ana kütle (çalışma evreni); araştırma bulgularının genellenmek istendiği alandır (Karasar, 2014: 109). Bir diğer ifade ile evren, gözlem alanına giren elemanların toplamıdır (Bal, 2001: 110). Araştırmanın evrenini, Türkiye genelindeki devlet ve özel üniversitelerdeki lisans düzeyinde turizm eğitim alan, sektörde çalışmış veya staj yapmış öğrenciler oluşturmaktadır. Türkiye’de özel ve devlet olmak üzere toplam 24 fakülte, 28 yüksekokul ve İ.İ.B.F altında yer alan 17 bölüm bulunmaktadır (Tablo 1-2 bkz). Bu okullarda eğitim gören öğrenci sayısının yaklaşık 20.000-25.000 arasında olduğu düşünülmektedir. Maliyet, zaman, enerji tasarrufu gibi etkenler göz önüne alındığında evrene ulaşmak güç olduğundan örneklem alma yoluna gidilmiştir. Örneklem yöntemi olarak kolay örneklem yöntemi seçilmiştir. Bu yöntemde amaç, isteyen herkesin örneklem dâhil edilmesidir (Ural ve Kılıç, 2013: 42). Bu nedenle anket formu online olarak hazırlanmış, ulaşılabilir olan fakültelerde yüz yüze gerçekleştirilmiş, ulaşılamayan fakülte ve yüksekokullar için sosyal medyada yer alan hesaplarında paylaşılmıştır. Kolay örneklem yöntemine göre 755 öğrenciye ulaşılmıştır.

3.3.3 Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin sektöre yönelik algılarının çalışma niyetlerine etkisini saptamak için literatür taranarak anket formu geliştirilmiştir. Anket formuna

çalışmış öğrencileri belirlemek amacıyla sektörde daha önce çalıştınız mı ya da staj yaptınız mı sorusu dâhil edilmiştir. Evet diyen öğrencilerle ankete devam edilmiştir.

Beş noktalı Likert ölçeği kullanılarak hazırlanan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde 54 ifade yer almaktadır. İkinci bölümde ise katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular bulunmaktadır. Anket ifadelerinin hazırlanmasında Duman vd. (2006), Kuşluvan ve Kuşluvan (2000), Kuşluvan ve Kuşluvan (2005) ve Roney ve Öztin (2007) 'in araştırmalarında kullandıkları anket formlarından yararlanılarak yeni bir anket formu oluşturulmuştur.

Hazırlanan anket formunun teknik olarak araştırma amacına uygunluğunu test etmek amacıyla Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Bölümünde okuyan üçüncü ve dördüncü sınıf öğrencilerinden 60 öğrenciyi kapsayan pilot uygulama yapılmış ve bu pilot uygulama sonucunda bazı düzeltme ve değişiklikler yapılarak anket formu yeniden düzenlenmiştir.

Anket formunda sorunların tespitine yönelik önermeler beşli Likert derecelendirmesine (1: Kesinlikle Katılmıyorum; 2: Katılmıyorum; 3: Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum; 4 Katılıyorum; 5: Kesinlikle katılıyorum) göre düzenlenmiştir.

3.3.4 Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında gerçekleştirilen anket uygulaması sonucunda elde edilen veriler bilgisayar ortamına aktarılarak veri tabanı oluşturulmuş, Güncel istatistik programına yüklenmiş ve araştırma amaçları doğrultusunda çeşitli istatistiksel analizlere tabi tutulması sonucu ortaya çıkan bulgular yorumlanmıştır.

Araştırmada elde edilen bilgilerin katılımcıların özelliklerine göre betimleyici frekans ve yüzde tabloları çıkarılmıştır. Daha sonra, ölçeğin ölçmek istenen yapıyı ölçüp ölçmediğini belirlemek amacıyla faktör analizi yapılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkileri ölçmek için korelasyon ve regresyon analizlerinden faydalanılmıştır. Hipotezlerin test edilmesinde değişkenler arası ilişki olup olmadığı test edilmiş, ilişkinin şiddeti ve yönü Pearson korelasyonu ile elde edilmiştir.

Pearson korelasyonu tekniği en çok kullanılan bağlantı katsayısı olup (Akbulut, 2010: 53), değişkenlerin sürekli ve ilişkilerin doğrusal olduğu, verilerin aralıklı ya da orantılı olduğu ve sadece iki değişken arasındaki ilişkilerin belirlenmek istendiği durumlarda kullanılmaktadır (Kaptan, 1982: 264).

3.4 BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilere uygulanan anket formundan elde edilen bulgulara yer verilmektedir.

3.4.1 Ankete Katılan kişilerin Demografik Özellikleri

Bu bölümde katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgular ve bulgulara ait tablo yer almaktadır.

Buna göre katılımcıların %60,4'ünü erkekler, %39,4'ünü kadınlar oluşturmaktadır. Erkek öğrencilerin sayısının kadınlara oranla fazla olduğu görülmektedir.

Tablo 10: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Genel Özellikleri

		n	%
Cinsiyet	Erkek	457	60,4
	Kadın	298	39,4
Yaş	20 yaş ve altı	33	4,40
	20 -2 4 yaş	497	66,1
	25 - 29 yaş	170	22,6
	30 yaş ve üzeri	52	6,90
Çalıştığı Bölüm	Acente	40	5,40
	Animasyon	9	1,20
	Önbüro	257	34,4
	F&B	361	48,3
	İK	45	6,00
	Kat Hizmetleri	35	4,70

Araştırmaya katılanların yaşları 19 ile 55 arasında değişmektedir. Araştırmaya katılanların yaşa göre dağılımları incelendiğinde %66,1'inin 20-24 yaş,

%22,6'sının 25-29 yaş, %6,9'unun 30 yaş ve üzeri ve %4,4'ünün 20 yaş ve altında olduğu görülmektedir. Tablo 10'a bakıldığında 20-24 yaş arası öğrencilerin fazla olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan öğrencilerin çalıştıkları bölümlere göre frekans ve yüzde dağılımına bakıldığında, %48,3'ü "yiyecek ve içecek bölümünde", %34,4'ü "önbüro bölümünde", %6,0'ı "insan kaynakları bölümünde", %5,4'ü "acente bölümünde", %4,7'si "kat hizmetleri bölümünde" ve %1,2'si "animasyon bölümünde" çalışmışlardır.

3.4.2 Faktör Analizine İlişkin Bulgular

Faktör analizi, birbiriyle ilişkili çok sayıda değişkeni bir araya getirerek az sayıda kavramsal olarak anlamlı yeni değişkenler elde etmeyi hedefleyen çok değişkenli bir istatistik işlemidir (Büyüköztürk, 2002: 472). Başka bir ifade ile faktör analizi, aralarında ilişki bulunan birçok değişkenden oluşan bir veri setine ait temel faktörlerin ortaya çıkarılarak, veri setinde yer alan kavramlar arasındaki ilişkilerin daha kolay anlaşılmasına yardımcı olmaktır (Altunışık vd., 2005: 212).

Faktör analizi sonucu 5 ifade çıkarılmış ve 49 ifade analize tabi tutulmuştur. Bu çalışmada faktör analizinin gerçekleşip gerçekleşmeyeceğini ortaya koyan Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) test sonucu 0.919 olarak hesaplanmıştır ve Bartlett Yüzeysellik testi, 0000 düzeyinde (X^2 : 18187,595, $p < 0,001$) anlamlıdır. Bu iki ölçüt, veri setinin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir.

Tablo 11'nin devamı

Faktör eigen değerleri	12,576	4,854	2,877	2,090	1,804	1,660	1,287	1,214	1,150	1,020
Faktörlere ait açıklanan varyans değerleri (%)	25,133	9,707	5,754	4,180	3,608	3,321	2,573	2,429	2,301	2,040
Cronbach Alfa		0,857								
Açıklanan toplam varyans (%)	61,046									
KMO Örneklem Yeterliliği Ölçümü	0,919									
Barlett Yüzeysellik Testi	Kİ- KARE:	18187,595	ANLAMLILIK: 0,000							

Yapılan faktör analizi sonucunda, özdeğeri 1'den büyük 10 boyut belirlenmiştir. Söz konusu boyutların “Yönetim”, “Ücret”, “İşin Doğası”, “Sosyal Haklar”, “İş Tatmini”, “Yasal Mevzuat”, “Çalışma Koşulları”, “Motivasyon”, “Terfi İmkânı”, “Kariyer”, olarak isimlendirilebileceği düşünülmüştür. Bu boyutlar toplam varyansın 61,046’sını açıklamaktadır.

3.4.3 Türkiye’de Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm Sektörüne İlişkin Algılarını Etkileyen Faktörlere İlişkin Betimsel İstatistikler

Tablo 11’de katılımcıların turizm sektörüne ilişkin algıları verilmiştir.

Tablo 12: Türkiye'de Lisans Düzeyinde turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm Sektörüne İlişkin Algılarına İlişkin Yüzde, Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

İfadeler	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum	\bar{x}	S.S.
	%	%	%	%	%		
İ1	11,9	11,6	22,5	31,3	22,6	3,41	1,28
İ2	10,1	11,9	23,1	33,7	21,2	3,44	1,23
İ3	12,7	12,1	18,4	30,0	26,8	3,46	1,33
İ4	20,1	30,3	27,0	13,2	9,3	2,61	1,20
İ6	5,8	6,6	14,3	21,9	51,4	4,06	1,20
İ7	4,8	4,8	11,8	18,7	60,0	4,24	1,13
İ8	4,1	4,0	9,7	23,1	59,2	4,29	1,06
İ9	5,2	6,9	15,5	22,0	50,5	4,05	1,18
İ10	4,0	6,7	18,9	24,7	45,6	4,01	1,12
İ11	4,2	5,4	18,0	25,5	46,8	4,05	1,11
İ12	6,1	10,7	26,7	26,2	30,3	3,63	1,19
İ13	7,4	12,4	29,4	23,7	27,0	3,55	1,88
İ14	3,8	7,4	20,2	30,3	38,2	3,91	1,10
İ15	2,8	5,6	18,8	30,6	42,3	4,03	1,04
İ16	7,4	12,2	26,1	27,8	26,6	3,53	1,21
İ17	3,2	5,0	13,5	31,3	46,9	4,13	1,03
İ19	6,5	13,0	34,7	25,4	20,5	3,40	1,14
İ20	5,8	13,5	32,8	25,5	22,4	3,45	1,14
İ22	6,8	9,2	19,6	26,2	38,2	3,79	1,23
İ23	7,2	5,4	12,6	23,0	51,8	4,06	1,22
İ24	2,8	3,0	14,0	20,8	59,4	4,30	1,00
İ25	2,5	2,8	10,7	22,4	61,6	4,37	0,95
İ26	2,2	6,5	17,2	25,4	48,7	4,11	1,05
İ27	4,1	5,4	13,9	23,8	52,8	4,15	1,10
İ28	2,8	6,0	14,3	26,8	50,1	4,15	1,05
İ29	3,0	3,2	14,2	26,1	53,5	4,23	1,01
İ30	18,6	10,6	26,0	21,2	23,5	3,20	1,40

Tablo 12'nin Devamı

İ31	22,7	11,8	22,5	20,8	22,1	3,07	1,45
İ32	16,9	10,8	27,0	22,8	22,6	3,23	1,36
İ33	26,9	14,3	25,7	16,3	16,7	2,81	1,42
İ34	29,7	15,1	25,1	16,7	13,4	2,68	1,39
İ35	17,6	11,3	33,8	19,4	17,9	3,08	1,31
İ36	6,1	9,1	23,3	35,6	25,9	3,66	1,13
İ37	26,7	19,9	30,5	13,1	9,8	2,59	1,27
İ38	20,5	20,9	28,3	21,2	9,1	2,77	1,24
İ40	24,6	22,0	29,8	15,2	8,5	2,60	1,24
İ41	7,9	7,8	14,4	23,2	46,6	3,92	1,27
İ42	16,0	16,6	34,7	22,8	9,9	2,94	1,19
İ43	11,4	17,8	33,4	26,8	10,6	3,07	1,15
İ44	18,7	20,8	36,1	16,2	8,2	2,74	1,17
İ45	30,6	22,9	29,0	11,7	5,8	2,39	1,19
İ46	17,9	19,3	31,9	22,4	8,5	2,84	1,20
İ47	25,3	19,7	29,3	15,9	9,8	2,65	1,28
İ48	37,9	21,4	26,4	9,3	5,0	2,22	1,19
İ49	27,4	18,3	25,8	15,5	13,1	2,68	1,36
İ50	19,2	13,2	26,2	20,9	20,5	3,10	1,38
İ52	7,0	6,0	24,1	22,2	40,7	3,83	1,22
İ53	5,0	4,6	16,7	20,1	53,5	4,12	1,15
İ54	5,2	3,7	14,4	19,2	57,5	4,20	1,13
Genel Ortalama						3	1

Tablodaki ifadelerle verilen cevapların ortalamalarına 3'ün üstündeki değerler bu unsurların 'Katılıyorum' ve 'Kesinlikle Katılıyorum' olarak değerlendirilmesini ortaya koyarken, 3'ün alındaki hesaplanan değerler ise 'Katılmıyorum' ve 'Kesinlikle Katılmıyorum' düşüncelerini yansıtmaktadır.

Buna göre 34, 35, 38, 39, 40, 42, 44, 45, 46, 47, 48 ve 49 dışındaki ifadeler için katılımcılar olumlu görüş bildirmişlerdir. Olumsuz olarak cevaplandırılan ifadelerle bakıldığında; 4'te yer alan "Turizm sektöründe işler genellikle sıkıcıdır" ifadesine katılımcılar olumsuzya yakın cevap vermişlerdir. Turizm sektöründe yapılan işlerin diğer sektörlerle oranla daha eğlenceli olduğu bilinmektedir. Bunun nedeni turizm sektörünün doğal yapısı gereği çalışanların misafirlerle iç içe olması,

çalışanlar arası sosyal etkileşimin olması ve turizm sektörünün eğlenceli bir yapıya sahip olması gibi faktörler sayılabilir.

34 ve 35’de yer alan “Turizm sektöründe çalışanların maaştan ayrı olarak ikramiye hakkı vardır” ve “ turizm sektöründe çalışanların iş güvencesi vardır ve süreklidir” ifadelerine katılımcılar olumsuzya yakın cevap vermişlerdir. Bu durum turizm işletmelerinde sosyal hakların yeterince verilmediğinin göstergesi olarak kabul edilebilir. Çalışanlara sosyal haklarının verilmemesi çalışma isteğinin azalmasına sebep olabilmektedir ve bu durumun nitelikli personelin sektörde istihdam edilmesini olumsuz etkilediği söylenebilir.

38 ve 39’da yer alan unsurlar, turizm sektöründeki terfi imkânlarıyla ilgili boyuta ait ifadelerdir. Bu unsurlara bakıldığında Turizm sektörünün terfi konusunda pek iç açıcı imkânlarla sahip olmadığı ve yapılan terfilerin hak edişe göre yapılmadığı sonucuna varılabilir. Bir işletmede çalışan personelin, çalıştığı yerde ilerleyememesi ve işletme içerisinde yapılan terfilerin adil olmaması, personelin olumsuz etkilenmesine sebep olduğu söylenebilir.

40, 42, 43, 44 ve 46’da yer alan unsurlar yönetim ile ilgili boyuta ait ifadelerdir. Bu ifadelere katılımcılar olumsuzya yakın görüş bildirmişlerdir. Turizm sektöründe yöneticilerin çalışanların işletmeye olan bağlılığını arttırmada herhangi bir çaba sarf etmemeleri, yetki vermemeleri, çalışanların kendilerini geliştirecekleri mesleki eğitimleri almamaları, çalışanların görüşlerinin değerlendirilmemesi ve elde edilen başarıların yöneticiler tarafından takdir edilmemesi çalışanların işletmeye karşı olumlu tutum sergilemelerini önleyebilir. Turizm sektörünün emek yoğun özelliğe sahip bir sektör olması ve insan unsurunun ön planda olmasından dolayı sektörde çalışanların eğitimi olması gerekmektedir. Ayrıca yöneticilerin çalışanlara yetki vermesi, çalışanların kendi başına sorumluluk almalarını sağlayacağından dolayı çalışanların hata yapma olasılığının azalacağı söylenebilir.

Katılımcıların olumsuz görüş bildirdikleri 47, 48, 49’da yer alan unsurlar turizm sektöründe kariyer ile ilgili boyuta ait ifadelerdir. Kariyerle ilgili bu ifadelere katılımcıların olumsuzya yakın görüş bildirmeleri, onların gelecek açısından kaygı taşıdıklarını göstergesi olarak kabul edilebilir. Turizm sektörünün mevsimlik

yapısı, sosyal hakların yetersiz olması, turizm personeli meslek yasaının olmaması ve çalışma koşullarının ağır olması işgören devir oranı arttırmaktadır. Bu durum lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin, turizm mesleğini çevresindeki insanlara tavsiye etmemelerine sebep olmaktadır. Ayrıca katılımcıların “mesleki geleceğimi turizm sektöründe görüyorum” sorusuna olumsuz yaklaşımları onların mezun olduktan sonra başka sektörde iş aramalarının bir göstergesi olarak düşünülebilir.

3.4.4 Güvenilirlik Analizine İlişkin Bulgular

Kavram olarak güvenilirlik, bir veri toplama tekniği ya da aracı ile aynı özelliğe dönük olarak aynı varlıklar üzerinde yapılan uygulama sonuçlarının birbirine yakın ya da birbirleriyle tutarlı olmasıdır. Başka bir ifadeyle, herhangi bir veri toplama teknik ya da aracı, her uygulandığında aynı sonucu veriyorsa güvenilirdir (Kıncal, 2010: 72).

Ölçme aracını meydana getiren ifadelerin birbirleri ile tutarlık gösterip göstermediği, aralarındaki ilişkinin (korelasyonun) ölçülmesi ile ortaya çıkmaktadır. Güvenirlik katsayısı, 0 ile 1 arasında değerler alır ve bu değer 1'e yaklaştıkça güvenilirliği artar. Güvenirlik analizi için birçok yöntem (Alpha, split-half, Guttman, Parallel, Strict Paralel) geliştirilmiştir. Güvenirlik analizi için bu yöntemlerin kullanımında ölçülecek konuya ilişkin ölçekteki soru sayısının ($k > 20$) ve denek sayısının ise ($n > 50$) 'den fazla olmasına dikkat edilmesi gerekmektedir (Ural ve Kılıç, 2013: 280).

Anket formunda yer alan Likert tipi ifadelerin güvenilirliği Croanbach Alpha yöntemiyle ortaya konulmuştur. Buna göre $\alpha = 0.786$ 'dır. Bu değer ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir.

3.4.5 Araştırmanın Hipotezlerinin Testi

Araştırma hipotezlerinin test edilmesinde korelasyon ve regresyon analizi kullanılmıştır.

Değişkenlerin bağımlı veya bağımsız olması dikkate alınmaksızın aralarındaki ilişki derecesinin ve yönünün belirlenmesi için kullanılan istatistik yöntemine korelasyon denir (Durmuş vd., 2013: 143).

Korelasyon katsayısı “r” harfi ile gösterilir (Akın, 2009: 128) ve -1 ile +1 arasında bir değer alır (George ve Mallery, 1995: 75). Burada, değişkenler arasındaki ilişkinin düzeyini, rakamların mutlak büyüklüğü belirlerken, yönünü ise rakamların işareti (pozitif ya da negatif olması) belirlemektedir (Ural ve Kılıç, 2013: 243).

Lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin turizm sektörü ile ilgili algıları ile çalışma niyeti arasında herhangi bir ilişkinin olup olmadığı yapılan korelasyon analizi sonucu ortaya konulmuştur.

3.4.6 Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

Değişkenler arasındaki ilişkiler korelasyon analizi ile incelenmiştir. Bazı değişkenler arasında $p < 0,01$ ve $p < 0,05$ anlam düzeylerinde ilişkiler olduğu belirlenmiştir. Araştırma hipotezlerinin test sonuçları aşağıda yer almaktadır.

Tablo 13: Korelasyon Analizi

Değişkenler	Ortalama	Standart Sapma	Çalışma Niyeti
Yönetim	2,75	0,886	,556**
Ücret	4,21	0,798	,328**
İşin Doğası	4,13	0,910	,368**
Sosyal Haklar	3,01	1,049	,385**
İş Tatmini	3,20	0,786	,622**
Yasal Mevzuat	4,02	0,897	,124**
Çalışma Koşulları	3,79	0,819	,333**
Motivasyon	3,68	0,891	,416**
Terfi İmkânı	3,01	1,022	,485**
Kariyer	2,45	1,123	,681**
Çalışma Niyeti	2,79	1,249	

** Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır.

Değişkenler arasındaki ilişkiye yönelik korelasyon analizi sonuçlarına göre yönetim ile çalışma niyeti arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir ilişki ($r=,556$) bulunmuştur. Bu durumda “**H₁**: Yönetim ile çalışma niyeti arasında anlamlı

bir ilişki vardır.” hipotezi **kabul** edilmiştir. Buna göre, öğrencilerin yönetim ile ilgili algıları olumlu yönde arttıkça sektörde çalışma niyetleri de artacaktır.

Ücret ile çalışma niyeti arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir ilişki ($r=,328$) bulunmuştur. Bu durumda “**H₂**: Ücret ile çalışma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır” hipotezi **kabul** edilmiştir. Buna göre, öğrencilerin ücret ile ilgili algıları olumlu yönde arttıkça sektörde çalışma niyetleri de artacaktır.

İşin doğası ile çalışma niyeti arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir ilişki ($r=,368$) bulunmuştur. Bu durumda “**H₃**: İşin doğası ile çalışma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.” hipotezi **kabul** edilmiştir. Buna göre, öğrencilerin işin doğası ile ilgili algıları olumlu yönde arttıkça sektörde çalışma niyetleri de artacaktır.

Sosyal haklar ile çalışma niyeti arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir ilişki ($r=,385$) bulunmuştur. Bu durumda “**H₄**: Sosyal haklar ile çalışma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır” hipotezi **kabul** edilmiştir. Buna göre, öğrencilerin sosyal haklar ile ilgili algıları olumlu yönde arttıkça sektörde çalışma niyetleri de artacaktır.

İş tatmini ile çalışma niyeti arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir ilişki ($r=,622$) bulunmuştur. Bu durumda “**H₅**: İş tatmini ile çalışma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.” hipotezi **kabul** edilmiştir. Buna göre, öğrencilerin iş tatmini ile ilgili algıları olumlu yönde arttıkça sektörde çalışma niyetleri de artacaktır.

Yasal mevzuat ile çalışma niyeti arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir ilişki ($r=,124$) bulunmuştur. Bu durumda “**H₆**: Yasal mevzuat ile çalışma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.” hipotezi **kabul** edilmiştir. Buna göre, öğrencilerin yasal mevzuat ile ilgili algıları olumlu yönde arttıkça sektörde çalışma niyetleri de artacaktır.

Çalışma koşulları ile çalışma niyeti arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir ilişki ($r=,333$) bulunmuştur. Bu durumda “**H₇**: Çalışma koşulları ile çalışma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.” hipotezi **kabul** edilmiştir. Buna göre, öğrencilerin çalışma koşulları ile ilgili algıları olumlu yönde arttıkça sektörde çalışma niyetleri de artacaktır.

Motivasyon ile çalışma niyeti arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir ilişki ($r=,416$) bulunmuştur. Bu durumda “**H₈**: Motivasyon ile çalışma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır” hipotezi **kabul** edilmiştir. Buna göre, öğrencilerin motivasyon ile ilgili algıları olumlu yönde arttıkça sektörde çalışma niyetleri de artacaktır.

Terfi imkânı ile çalışma niyeti arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir ilişki ($r=,485$) bulunmuştur. Bu durumda “**H₉**: Terfi İmkânları ile çalışma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.” hipotezi **kabul** edilmiştir. Buna göre, öğrencilerin terfi imkânı ile ilgili algıları olumlu yönde arttıkça sektörde çalışma niyetleri de artacaktır.

Kariyer ile çalışma niyeti arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir ilişki ($r=,681$) bulunmuştur. Bu durumda “**H₁₀**: Kariyer ile çalışma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.” hipotezi **kabul** edilmiştir. Buna göre, öğrencilerin kariyer ile ilgili algıları olumlu yönde arttıkça sektörde çalışma niyetleri de artacaktır.

3.4.7 Regresyon Analizine İlişkin Bulgular

Lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin sektöre yönelik algılarının çalışma niyetlerine etkisini belirlemek için regresyon analizi yapılmıştır.

Regresyon analizi, bağımlı bir değişken ile bir veya daha fazla bağımsız değişken arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla kullanılan bir analiz yöntemidir. Sadece bir bağımsız değişkenin kullanıldığı regresyon tek değişkenli regresyon analizi, birden fazla bağımsız değişkenin kullanıldığı regresyon analizi ise çok değişkenli regresyon analizi olarak isimlendirilir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004: 227).

Regresyon modeli bir bağımlı ve bir bağımsız değişkenin bulunduğu durumlarda basit doğrusal regresyon, birden fazla bağımsız değişkenin olduğu durularda ise çoklu doğrusal regresyon olarak adlandırılır (Durmuş vd., 2013: 154).

Analizde hataların bağımsızlığı için Durbin-Watson testi uygulanmış ve test değeri 1,944 olarak bulunmuştur. Söz konusu değer kabul edilebilir sınırlar olan 1-3

arasındadır. Çoklu doğrusal bağlantı olup olmadığını belirlemek amacıyla VIF (Variance Inflation Factor) ve TV (Tolerance Value) değerleri incelenmiştir. VIF değerleri 10'un altında olduğundan ve Tolerance değerleri de 0,1'den küçük olmadığından çoklu doğrusal bağlantı sorunu olmadığını göstermektedir.

Tablo 14: Türkiye’de lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin çalışma niyetlerine etki eden faktörlere ilişkin Regresyon Analizi

Değişken	B	Standart Hata	β	t	p	Tolerance	VIF
Çalışma Niyeti							
Yönetim	0,128	0,050	0,091	2,580	0,100	0,415	2,408
Ücret	0,083	0,050	0,053	1,673	0,095	0,512	1,952
İşin Doğası	0,096	0,041	0,070	2,338	0,020	0,572	1,749
Sosyal Haklar	0,016	0,032	0,014	0,501	0,617	0,697	1,436
İş Tatmini	0,530	0,044	0,334	12,18	0,000	0,687	1,456
Yasal Mevzuat	0,116	0,036	0,083	3,190	0,001	0,755	1,325
Çalışma Koşulları	0,034	0,046	0,023	0,752	0,452	0,575	1,740
Motivasyon	0,119	0,042	0,085	2,863	0,004	0,588	1,702
Terfi İmkânı	0,084	0,038	0,068	2,213	0,027	0,540	1,852
Kariyer	0,396	0,036	0,356	11,14	0,000	0,507	1,974
R= ,784		R²= ,615		$\Delta R^2= 610$		Durbin-Watson= 1,944	
F(10,745)= 118,990				p< ,001			

Analiz sonuçlarına göre çalışma niyetine etki eden faktörlere ilişkin kurulan model bir bütün olarak anlamlıdır ($p<0,001$). Modele en önemli katkıyı çalışma niyetinin “kariyer” ($\beta= ,356$) boyutu yapmıştır.

Model incelendiğinde çalışma niyetlerine etki eden boyutların çalışma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Bu durumda “**H₁₁**: Türkiye’de lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin turizm sektörü algısının çalışma niyetleri üzerinde etkisi vardır hipotezi kabul edilmiştir ($p<0,05$)”. Turizm sektörüne ilişkin algılardan, İşin doğası, İş tatmini, yasal mevzuat, motivasyon, terfi imkanı ve kariyer’in çalışma niyeti üzerindeki etkisi anlamlıyken yönetim, ücret, sosyal haklar, çalışma koşullarının çalışma niyeti üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlı değildir.

SONUÇ VE TARTIŞMA

Turizm sektörünün bilinen en önemli özelliği, emek-yoğun bir sektör olmasıdır. Turizmde işlerin halen insan ile yürütülmesi, bu alanda istihdamı daha kolay ve etkin hale getirirken, yetişmiş insan gücüne olan talebi de arttırmaktadır (Kozak, 2010: 11). Sektörde istihdam edilen insan gücü, hizmet kalitesini ve sürekliliğini etkileyen en önemli faktördür.

Bu çalışmada lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin sektöre yönelik algılarının çalışma niyetlerine etkisini ölçen faktörler araştırılmıştır. Araştırma, Türkiye’de lisans eğitimi veren fakülte ve yüksekokullarda eğitim gören toplam 755 öğrenciye uygulanmıştır. Katılımcıların %60,4’ünü erkekler, %39,4’ünü kadınlar oluşturmaktadır. Araştırmaya katılanların yaşları 19 ile 55 arasında değişmektedir. Araştırmaya katılanların yaşa göre dağılımları incelendiğinde %66,1’inin 20-24 yaş, %22,6’sının 25-29 yaş, %6,9’unun 30 yaş ve üzeri ve %4,4’ünün 20 yaş ve altında olduğu görülmektedir.

Araştırmada, lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin sektöre yönelik algılarının çalışma niyetlerine etkisine ilişkin 10 boyut elde edilmiştir. Buna göre öğrencilerin çalışma niyetlerine etki eden faktörler; “yönetim”, “ücret”, “işin doğası”, “sosyal haklar”, “iş tatmini”, “yasal mevzuat”, “çevre koşulları”, “motivasyon”, “terfi imkânı” ve “kariyer” olarak gruplandırılmıştır.

Öğrencilerin çalışma niyetlerine etki eden faktörlerden yönetim ile çalışma niyeti arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna varılmıştır. Bu sonuca göre, öğrencilerin yönetim ile ilgili algıları olumlu yönde arttıkça sektörde çalışma niyetleri de artacaktır. Diğer bir ifade ile yöneticilerin tutumu öğrencilerin sektörde çalışma niyetlerini etkilemektedir. Turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin yönetiminde eğitilmiş ve profesyonel kişilerin yetersizliği eğitim düzeyi yüksek kadrolaşmayı olumsuz etkilemektedir. Kısa dönemli politikalar peşinde olan işletme yöneticileri, mesleki eğitim almış kişilerin istihdamı yerine eğitimsiz ve düşük ücret politikasıyla çalıştırılabilen personelleri tercih etmektedirler (Sarı, 2007: 37). Bu nedenle nitelikli personelin sektörde istihdamının devamlılığı için sektör

yöneticilerinin eğitilmiş olması ve yöneticilerin personele daha fazla itina göstermeleri gerekmektedir. Bu bağlamda yöneticiler gerektiğinde personellerine yetki vermelidirler ve çalışanlar arasında herhangi bir huzursuzluğun olmaması için herkese eşit ve adil davranmalıdırlar. (Kuşluvan ve Kuşluvan, 2000).

Öğrencilerin çalışma niyetlerine etki eden faktörlerden ücret ile çalışma niyeti arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Turizm sektöründe ücretlerin düşük olması, çalışma saatlerinin uzun olması ve mesai ücretlerinin ödenmemesi nitelikli personelin sektöre olan algısını olumsuz etkileyebilmektedir. Çatı ve Bilgin'in 2013 yılında yaptıkları çalışmada, mezuniyetten itibaren turizm sektöründen ayrılma yönlü eğilim gösteren öğrenciler ve çalışma yaşamına turizm sektöründe devam edip etmeme konusunda kararsız olan öğrencilerin buna gerekçe olarak sektörde çalışanlara ödenen ücret miktarının düşüklüğünü göstermişlerdir (Çatı ve Bilgin, 2013: 34). Bir başka çalışmada ise öğrencilerin turizm sektöründeki ücretler ile ilgili değerlendirmelerinde, sektördeki ücret ile prim ve ek ücretlerin yeterli ve tatmin edici olmadığı saptanmıştır (Aymanıkuy ve Aymanıkuy, 2013: 17).

Öğrencilerin çalışma niyetlerine etki eden faktörlerden işin doğası ile çalışma niyeti arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Turizm sektöründe çalışma saatlerinin düzensiz ve uzun olması, düzensiz çalışma saatlerinin aile yaşamını olumsuz etkilemesi, ağır çalışma koşullarının beraberinde sağlık sorunlarının getirmesi öğrencilerin sektöre olan bakış açılarını olumsuz etkilediği söylenebilir. Tuncer ve Yeşiltaş 2013 yılında yaptıkları çalışmada; çalışma saatlerinin uzunluğu, fazla mesai uygulamalarının yoğunluğu nedeniyle işgörenlerin kendilerine ve ailelerine fazla zaman ayıramadıklarından şikâyetçi oldukları saptanmıştır (Tuncer ve Yeşiltaş, 2013: 73). Bu nedenle kaliteli hizmet vermek isteyen işletmelerin çalışma saatlerini düzenlerken yoğun iş temposunu göz önüne almaları gerekmektedir. Çünkü işinden memnun olmayan bir çalışanın misafirini memnun etmesinin zor olacağı söylenebilir.

Öğrencilerin çalışma niyetlerine etki eden faktörlerden sosyal haklar ile çalışma niyeti arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Turizm sektöründe işgörelere sağlanan sosyal hakların (ücretli izin, mesai ücreti, mazeret izni, ikramiye, iş güvencesi ve ücretli doğum izni) çalışma niyeti üzerinde önemli bir

etkiye sahip olduğu gör÷lmektedir. Bu nedenle otel işletmelerinin çalışanların sosyal haklarını arttırmalarına özen göstermeleri gerekmektedir (Kuşlivan ve Kuşlivan, 2005: 196).

Öğrencilerin alışma niyetlerine etki eden faktörlerden iş tatmini ile çalışma niyeti arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Turizm işletmelerinin üretim sürecindeki en önemli unsur insan kaynaklardır. İşletmenin sahip olduğu insan kaynakları içerisinde işgörenler önem arz etmektedir. Çünkü otel işletmelerinin tüm ürünleri işgörenler aracılığı ile müşteriye sunulmaktadır. Müşteriye sunulan hizmetin, işletmenin ortam koşullarından etkilendiği gibi, işgörenin hizmet sunuş biçimi, tavrı, davranışı, alan bilgisi, morali vb. unsurlardan da etkilenmektedir. Bu nedenle yaptığı işten tatmin olmayan işgörenin, içinde bulunduğu memnuniyetsiz tutumu müşteriye yansıması kaçınılmaz olacaktır (Pelit ve Öztürk, 2010: 62).

Öğrencilerin alışma niyetlerine etki eden faktörlerden yasal mevzuat ile çalışma niyeti arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu gör÷lmüştür. Turizm sektöründe eğitim veren kurumların sayısında her geçen yıl artış olmasına rağmen mezun öğrencilerin sektörde istihdam oranı oldukça düşüktür. Bu nedenle eğitimi tamamlayan mezun öğrenciler yasal haklara sahip olmadığından dolayı farklı sektöre kaymaktadırlar. Bu durumun önüne geçilmesi ve nitelikli personelin sektörde istihdamının artırılması, haklarını koruyacak meslekî standardizasyonları sağlayacak yasal düzenlemelerin bir an önce hayata geçirilmesi ile mümkündür (Kızılırmak, 2000; Mısırlı, 2002).

Öğrencilerin alışma niyetlerine etki eden faktörlerden çalışma koşulları ile çalışma niyeti arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu gör÷lmüştür. Turizm sektörünün yapısı gereği ağır çalışma koşullarına sahip olması öğrencilerin sektöre bakış açısını etkilediği söylenebilir. Duman vd. (2006) tarafından yapılan araştırmada; öğrencilerin turizm sektöründeki işlerin, yorucu ve stresli olduğunu, çalışma saatlerinin çok uzun olduğunu ve çalışma koşullarının ağır olduğunu düşündüklerini ortaya koymuşlardır (Duman vd., 2006). Bu nedenle turizm sektöründe çalışma koşullarının düzeltilmesi ve hafifletilmesi işgörenlerin sektöre olan bakış açılarını olumlu yönde etkileyeceği şeklinde değerlendirilebilir.

Öğrencilerin çalışma niyetlerine etki eden faktörlerden motivasyon ile çalışma niyeti arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Turizm sektöründe üretim ve tüketime eş zamanlı olması ve makineleşme oranının düşük olmasından dolayı insan faktörü önemli bir unsur olmaktadır. İşgörenlerin sürekli olarak müşterilerle iç içe olmasından dolayı çalışanların motivasyonun yüksek olması gerekmektedir. Müşterilerin verilen hizmetlerden memnun kalması ve işletmeye sadık hale getirilmesi ancak nitelikli, kaliteli, yetenekli ve motivasyonu yüksek personel ile sağlanabilir (Kılıç, 2014). Alkış ve Öztürk (2009) tarafından yapılan araştırmada işgörenlerin eğitim düzeyinin düşük olduğu saptanmıştır. Bu durumun işgörenlerin iş ortamındaki performanslarına yansıdığı aynı zamanda iş kalitesi ve müşteri memnuniyeti üzerinde de etkili olduğu görülmüştür. Bu nedenle, turizm işletme sahipleri ve yöneticileri işgörenlerin eğitim düzeylerinin yükseltilmesi konusunda çalışma yapmaları önemlidir. Çünkü eğitim düzeyi yüksek olan işgörenin motive edilmesi de kolay olacaktır. Mesleki eğitimin geliştirilmesi, çalışma koşullarının düzeltilmesi ve daha cazip hale getirilmesi; iş kazaları ve mesleki hastalıkların azalmasına, bireyin işini daha çok sevmesine ve daha rahat motive olmasına yol açacağı düşünülmektedir.

Öğrencilerin çalışma niyetlerine etki eden faktörlerden terfi imkânı ile çalışma niyeti arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Turizm işletmelerinin özellikle alanında mesleki eğitim almış kişilere, onların sektöre yönelik motivasyonlarını artırıcı nitelikte terfi olanakları hazırlamaları gerekmektedir. Aksi takdirde, söz konusu kalifiye personelin başka alanlara kayması gündeme gelecektir. Ancak sürekli gelişmeye açık ve nitelikli personele ihtiyaç duyan turizm sektörü için bu durumun büyük kayıplar meydana getireceği söylenebilir (Pelit ve Güçer, 2006).

Öğrencilerin çalışma niyetlerine etki eden faktörlerden kariyer ile çalışma niyeti arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmüştür. Lisans düzeyinde verilen turizm eğitiminin amacı turizm sektöründe çalışacak nitelikli işgücünün temin edilmesidir. Ancak yapılan birçok çalışma, turizm eğitimi alan öğrencilerin büyük çoğunluğunun farklı sektörde çalıştığını göstermektedir. Aksu ve Köksal (2005) çalışmalarında öğrencilerin sektöre karşı olumsuz tutum gösterdiklerini ortaya

koymuşlardır. Benzer şekilde Kuşluvan ve Kuşluvan (2000) lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrenciler üzerine yaptığı araştırmada öğrencilerin % 89'unun sektörde sabit bir iş bulamadığını ve yaklaşık olarak % 80'inin ise turizm sektöründe çalışmayı düşünmediklerini ortaya koymuşlardır. Kariyer planlama uygulamaları çerçevesinde, otel işletmelerinde çalışanların üstlenmesi istenen görevler belirlenerek, o iş için çalışanlarda olması gereken bilgi, yetenek ve deneyimler tespit edilmelidir. Bu doğrultuda işletme sahipleri ve yöneticileri çalışanlara kariyer yönetim sistemi konusunda gerekli imkânları sunmaları, çalışanların iş tatminin sağlanmasına ve kaliteli hizmet sunmasına katkı sağlayacak planlamaları onların kariyer hedefleri doğrultusunda yapmaları gerekmektedir (Kılıç ve Öztürk, 2009).

Çalışma niyetlerine etki eden boyutların çalışma niyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. Türk turizminin dünya pazarında hak ettiği yere ulaşabilmesi ve hedef pazarda en üst düzeyde gelir elde edebilmesi için sektörde eğitilmiş personelin istihdam edilmesi gerekmektedir. Öğrencilerin mezuniyet sonrası farklı sektörlere yönelmesinin önlenmesi, sektörde istihdam edilmesi, onların haklarının verilmesi ve çalışma şartlarının iyileştirilmesi, Turizm Personeli Meslek Yasası ile mümkün olduğu düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

Ağırbaş, İsmail; Çelik, Yusuf ve Büyükkayıkçı, Hüseyin (2005). “Motivasyon Araçları Ve İş Tatmini: Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı Hastane Başhekim Yardımcıları Üzerinde Bir Araştırma”, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, Cilt: 8, Sayı: 3, ss. 326-350.

Akbulut, Yavuz (2010). “*Sosyal Bilimlerde Spss Uygulamaları*”, İdeal Kültür Yayıncılık, İstanbul.

Akçadağ, Sibel ve Özdemir, Ekrem (2005). “İnsan Kaynakları Kapsamında 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde İş Tatmini: İstanbul’da Yapılan Ampirik Bir Çalışma”, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 10, Sayı: 2, ss. 167-193.

Akçay, Şemsettin (2002). “*Aktif Eğitim Metotları ile Eğitimcinin Eğitimi*”, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı, Ankara.

Akın, Galip (2009). “*Bilimsel Araştırma Ve Yazım Teknikleri*”, Tiydem Yayıncılık, Ankara.

Aksu, A. Aksu ve Köksal, C. Deniz (2005). “Perceptions And Attitudes Of Tourism Students In Turkey”, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Cilt: 17 No:5, ss. 436-447.

Aksu, Murat ve Bucak, Turgay (2012). “Mesleki Turizm Eğitimi”, *Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisi*, Cilt: 4, Sayı: 2, ss. 7-18.

Aldemir, Ceyhan; Ataol, Alpay ve Budak, Gönül (1998). “*Personel Yönetimi*”, Fakülteler Kitapevi, İzmir.

Alemdar, Teoman (1992). “*Turizm Eğitiminde Stajlar Konusunda Bir model*”, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı, Ankara.

Alkış, Hüseyin ve Öztürk, Yüksek (2009). “Otel İşletmelerinde Motivasyon Faktörleri Üzerine Bir Araştırma”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 8, Sayı: 28, ss. 212-236.

Altay, Hüseyin (2009). “Antakya ve İskenderun Otel Çalışanlarının Tükenmişliği ve İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma”, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 6, Sayı: 12, ss. 1-17.

Altunışık, Remzi; Coşkun, Recai; Bayraktaroğlu, Serkan ve Yıldırım, Engin (2005). “*Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Spss Uygulamalı*”, Sakarya Kitabevi, İstanbul.

Avcıkurt, Cevdet ve Karaman, Sebahattin (2002). “*Lisans Eğitimi Veren Turizm Okullarının Ders Programları Karşılaştırması*”, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı, Ankara.

Aydoğan, Zeynep Ferhan (2002). “Büro Yönetimi Ön lisans Programlarında Staj Eğitiminin Önemi”, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Büro Yönetimi Eğitimi Bilim Dalı, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Ankara.

Aydos, Hasan (1992). “*Türkiye’de Turizm Sektörüne İşgücü Yetiştirilmesi Buna Yönelik Sorunlar ve Çözüm Önerileri*”, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı, Ankara.

Ayikoru, Maureen; Tribe, John ve Airey, David (2009). “Reading Tourism Education”, *Annals of Tourism Research*, Cilt: 36, No: 2, ss. 191–221.

Aymankuy, Yusuf ve Aymankuy, Şimal (2002). “*Önlisans ve Lisans Düzeyindeki Turizm Eğitimi Veren Yükseköğretim Kurumlarının Buldukları Yerlerin Analizi ve Turizm Eğitimi İçin Öneri Bir Model*”, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı, Ankara.

Bal, Hüseyin (2001). “*Bilimsel Araştırma Yöntem ve Teknikleri*”, Süleyman Demirel Üniversitesi, Yayın No: 20, SDÜ Basımevi, Isparta.

Başaran, İbrahim Ethem (1978). “*Eğitime Giriş*”, Bimaş Matbaacılık, Ankara.

Baybora, Dilek (2001). “*Türk İş Hukuku ve Mukayeseli Hukukta Sendika Yöneticiliği*”, Ankara.

Baydar, Metin Lütfi; Gül, Hüseyin ve Akçil, Ata (2007). “*Bilimsel Araştırmanın Temel İlkeleri*”, Süleyman Demirel Üniversitesi, Yayın No: 79, SDÜ Basımevi, Isparta.

Bilen, Mürüvvet (2006). “*Plandan Uygulama Öğretim*”, Anı Yayıncılık, Ankara.

Bilgin, Leman (1992). “*Çalışma Psikolojisi Ders notları*”, Eskişehir.

Boylu, Yasin (2002). “*Türkiye’deki Örgün Turizm Eğitiminin Sistemik Olmayan Bir Açından Değerlendirilmesi*”, Doğu Akdeniz Üniversitesi Turizm Araştırmaları Dergisi, KKTC, Cilt:3, Sayı:2, ss. 63–78.

Boylu, Yasin ve Arslan, Emin (2013). “Türkiye'deki Turizm Eğitiminde Son Rakamsal Gelişmeler”, *14. Ulusal Turizm Kongresi*, Kayseri, ss. 539-556.

Boz, Cihan (2006). “Dünya’da Turizm Endüstrisinde İstihdam ve Çalışma Şartları”, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul.

Bozkurt, Öznur ve Bozkurt, İlhan (2008). “İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt: 9, Sayı: 1, ss.1-18.

Bozok, Düriye (1991). “Turizm İşletmelerinde Profesyonel Yönetici ve Eğitimi Sorunları”, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Bursa.

Brief, Arthur P. (1998). “*Attitudes In And Around Organizations*”, Thousand Oaks, California: Sage.

Büyüköztürk, Şener (2002). “Faktör Analizi: Temel Kavramlar ve Ölçek Geliştirmede Kullanımı”, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, Sayı: 32, ss. 470-483.

Camkurt, Mehmet Zülfi (2007). “İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi”, *TÜHİŞ İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, Cilt: 20, Sayı: 6, ss.80-106.

Cho, Mi-Hea ve Kang, Soo K. (2008). “Past, Present And Future Of Tourism Education”, *Journal Of Teaching In Travel & Tourism*, Cilt: 5, No: 3, ss. 225-250.

Christou, Evangelos S. (1999). “Hospitality Management Education In Greece An Exploratory Study”, *Tourism Management*, Cilt: 20, ss.683-691.

Coşar, Yeşim (2008). “Otel İşletmelerinde Rekabet Üstünlüğünü Etkileyen Faktörler: Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma”, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt 19, Sayı 1, ss.45-56.

Cranny, C. J.; Smith, Patricia Cain ve Stone, Eugene F. (1992). “*Job Satisfaction: How People Feel About Their Jobs and How It Affects Their Performance*”, Lexington Books, New York, NY.

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB) (a), “*Turizm Sektöründe Çalışma Sürelerinin İyileştirilmesi Programlı Teftişi Sonuç Raporu*”, (Çevrimiçi) http://www.cs.gb.gov.tr/cs.gbPortal/ShowProperty/WLP%20Repository/itkb/dosyalar/yayinlar/yayinlar2013/2011_48 (04.12.2014).

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB) (b), (Çevrimiçi), http://www.cs.gb.gov.tr/cs.gbPortal/ShowProperty/WLP%20Repository/cs.gb/dosyalar/istatistikler/2014_isciuyesayi09.12.2014.

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB) (c), (Çevrimiçi), http://www.cs.gb.gov.tr/cs.gbPortal/ShowProperty/WLP%20Repository/cs.gb/dosyalar/istatistikler/2014_temmuz_685615.12.2015.

Çekmecelioğlu, Hülya Gündüz (2005). “Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma”, *Ç.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 6, Sayı: 2, ss. 23-39.Çetinkaya, Güney (2011). “Türkiye’de Rekreasyon Alanında Yapılan Lisansüstü Tezlerin İncelenmesi”, *e-Journal of New World Sciences Academy Sports Sciences*, Sayı: 6,ss. 13-24.

Çevirgen, Aydın ve Üngüren, Engin (2009). “Konaklama İşletmelerinde Etik İklim ve İş Tatmini İlişkisi”, *10. Ulusal Turizm Kongresi*, Mersin, ss.273-283.

Çimen, Hürriyet (2006). “Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Almış İşgörenleri İle İlgili Değerlendirmeleri: Ankara’daki Dört ve Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama”, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Bolu.

Dağdeviren, Ayhan (2007). “Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Veren Kurumların Ders Programlarının Fonksiyonel Açından Değerlendirilmesi”, (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi), Balıkesir.

Demir, Mahmut (2003). “Konaklama İşletmelerinde Ergonominin İşgören Verimliliği Üzerine Etkileri”, *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Cilt: 5 Sayı: 2.

Demirci, M. Kemal ve Armağan, Kudret (2002). “Bürolarda Fiziksel Ortamın Düzenlenmesi Ve Olumsuz Çevresel Faktörlerin Çalışanlar Üzerindeki Etkisi”, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi*, Sayı 7, ss. 179-192.

Dinçer, Mithat Zeki; Dinçer, Füsun İstanbullu; Ertuğral, Suna Muğan; Turan, Türkan Günay; Güngör, Arif ve Tekeli, Neyir (2005). “Turizm Sektöründe Uluslararası Çalışma Örgütü Normlarının Önemi ve Bu Normların Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı, Uçö Türkiye Temsilciliği ve Turizm Bakanlığı Tarafından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Turizm Sektöründe Uluslararası Çalışma Örgütü*, Sayı 49, ss. 335-359.

Duman, Teoman; Tepeci, Mustafa ve Unur, Kamil (2006). “Mersin’de Yükseköğretim ve Orta Öğretim Düzeyinde Turizm Eğitimi Almakta Olan Öğrencilerin Sektörün Çalışma Koşullarını Algılamaları ve Sektörde Çalışma İsteklerinin Karşılaştırmalı Analizi”, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Sayı 1, ss. 51-69.

Durmuş, Beril; Yurtkoru, E. Serra ve Çinko, Murat (2013). “*Sosyal Bilimlerde Spss’le Veri Analizi*”, Beta Yayıncılık, İstanbul.

Ediz, Abdülaziz (1992). “Turizmde Mesleki Eğitim”, *Balkan Ülkeleri Turizm Eğitimi Semineri Bildirileri*, İstanbul.

Erbaş, Ali; Cankül, Duran ve Temizkan, Rahman (2013). “Turizm Personeli Meslek Yasası Girişimi: Tiyader Örneği”, *14. Ulusal Turizm Kongresi, Kayseri*, ss. 1150-1162.

Eren, Duygu; Özgül, Eda ve Kaygısız, Neşe Çullu (2013). “Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Eğitim Memnuniyetlerinin Belirlenmesi: Nevşehir Üniversitesi Örneği”, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı:35, ss. 15-27.

Ertaş, Çağdaş (2013). “Mersin Şehir Merkezindeki Lüks Restoranlarda Çalışan Servis Personelinin Sorunlarının Tespiti”, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Mersin.

Fidan, Nurettin ve Erden, Münire (1998). “Eğitime Giriş”, Alkım Yayınevi, İstanbul.

Garih, Üzeyir (2000). “*İş hayatında Motivasyon*”, Hayat Yayınları, İstanbul.

George, Darren ve Mallery, Paul (1995). “*SPSS for Windows Step By Step: A Simple Guide And Reference*”, California, USA.

Geylan, Ramazan (1996). “*Personel Yönetimi*”, Birlik Ofset Yayıncılık, Eskişehir.

Gharamaleki, Mohammad Reza Eivazi (2011). “Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm Eğitimi Veren Kurumları Değerlendirmeleri; İran Türkiye Karşılaştırması”, , Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı, (Yayınlanmış Doktora Tezi), Ankara.

Gündüzalp, Nural (1992). “*Kalkınmada Turizm ve Eğitimi*”, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı, Ankara.

Gürdal, Mehmet (2002). “*Türkiye’de Mesleki Turizm Eğitiminin Yapısal Analizi, Okullaşma-Eğitimin Kalitesi-Staj-İstihdam Sorunları Ve Çözüm Önerileri*”, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı, Ankara.

Hacıoğlu, Necdet (1992). “*Yükseköğretimde Mesleki Turizm Eğitimi Geliştirme Perspektifleri*”, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı, Ankara.

Hartline, Michael D. ve Ferrell, O.C. (1996). “The Management of Customer-Contact Service Employees: An Empirical Investigaion”, *Journal of Marketing*, Cilt: 60, No: 4, ss. 52-70.

Hayta, Ateş Bayazıt (2007). “Çalışma Ortamı Koşullarının İşletme Verimliliği Üzerine Etkisi”, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt: 1, No: 1, ss. 21-41.

İlgaz, Burcu (2011). “Üniversite Düzeyinde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Yılmazlık, Umutsuzluk Durumları ve Sektörel Tutumlarının Kariyer Seçimlerine Etkileri: Akdeniz Üniversitesi Örneği”, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Basılmış Yüksek Lisans Tezi), Antalya.

İbicioğlu, Hasan; Avcı, Umut ve Boylu, Yasin (2003). “Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynaklarının Eğitiminde Stratejik Sektörel Eğitim Organizasyonlarının Uygulanabilirliğine Yönelik Bir İnceleme”, *Gazi Üniversitesi. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı:1, ss. 69-91.

Kaptan, Saim (1982). “*Bilimsel Araştırma Teknikleri ve İstatistik Yöntemleri*”, Rehber Dağıtım, Ankara.

Karasar, Niyazi (2014). “*Bilimsel Araştırma Yöntemi*”, Nobel Yayınevi, Ankara.

Karslı, Mehmet Durdu (2010). “*Eğitim Bilimine Giriş*”, Pegem Yayınları, Cantekin Matbaası, Ankara.

Kılıç, Gonca ve Öztürk, Yüksel (2009). “Kariyer Yönetimi: Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama”, *Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 20, Sayı: 1, ss. 45-60.

Kılıç, Yalın (2014). “Turizm Sektörü İstihdamının Eğitim Durumu ve İnsan gücü Planlaması”, *Eğitim Bilimleri Araştırma Dergisi*, Cilt:4, Sayı:1, ss. 419-433

Kıncal, Remzi Y. (2010). “*Bilimsel Araştırma Yöntemleri*”, Nobel Kitap, Ankara.

Kırklareli Üniversitesi, (Çevrimiçi),

http://ekonometri.klu.edu.tr/dosyalar/birimler/ekonometri/dosyalar/dosya_ve_belgeler/Ogrenci/ogr_el_kitabi.pdf 17.11.2014.

Kızılırmak, İsmail (2000). “Meslek Yüksek Okulları Turizm ve Otelcilik Programlarının Günümüz Turizm Sektörünün Beklentileri Doğrultusunda Değerlendirilmesi”, *Milli Eğitim Dergisi*, Sayı: 147, ss. 9-16.

Kızıloğlu, Tuncer ve Macit, Mustafa (2002). “*Turizm Yöneticilerinde Kendini Geliştirme*”, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı, Ankara.

Kocaoğlu, Bike (2002). “*Turizm Eğitiminde Kalite Değerlendirmesi; Sertifikasyon*”, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı, Ankara.

Koçel, Tamer (1999). “İşletme Yöneticiliği”, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş, İstanbul.

Koçel, Tamer (2005). “İşletme Yöneticiliği”, Has matbaası, İstanbul, 2005.

Koh, Hian Chye ve Boo, El'fred H.Y. (2004). “Organisational Ethics And Employee Satisfaction And Commitment”, *Management Decision*, Cilt: 42, No: 5, ss. 677-695.

Kozak, Meryem Akoğlan (2009). “Akademik Turizm Eğitimi Üzerine Bir Durum Analizi”, *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 22, ss. 1-20.

Kozak, Nazmi (2010). “Genel Turizm Bilgisi”, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Yayınları.

Köroğlu, Ahmet ve Köroğlu, Özlem (2009). “Turizm İşletmelerinde Örgütsel Davranış Boyutları”, MKM Yayınları, Bursa.

Kuşlivan, Salih ve Kuşlivan, Zeynep (2000). “Perception And Attitudes Of Undergraduate Tourism Students Towards Working In The Tourism Industry In Turkey”, *Tourism Management*, ss. 251-269.

Kuşlivan, Zeynep ve Kuşlivan, Salih (2005). “Otel İşletmelerinde İş ve İşletme İle İlgili Faktörlerin İş Gören Tatmini Üzerindeki Görece Etkisi: Nevşehir Örneği”, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 16, No:2, ss. 183-203.

Kültür ve Turizm Bakanlığı (a), (Çevrimiçi),
<http://www.kultur.gov.tr/TR,31046/yaygin-turizm-egitimi-nedir.html> 23.11.2014.

Kültür ve Turizm Bakanlığı (b), (Çevrimiçi),
<http://www.kultur.gov.tr/TR,31047/yaygin-turizm-egitimi-seminer-konulari-nelerdir.html> 23.11.2014.

Kültür ve Turizm Bakanlığı (c), (Çevrimiçi),
<http://www.kultur.gov.tr/TR,31048/bakanlikca-turizm-isletmelerinde-calisan-personele-yone-.html> 23.11.2014.

Liu, Abby ve Wall, Geoffrey (2006). “Planning Tourism Employment: A Developing Country Perspective”, *Tourism Management*, Cilt: 27, ss. 159–170.

Locke, Edwin A. (1976). “*The Nature And Causes Of Job Satisfaction*”. İçinde M. Dunette (Ed.), *Handbook Of Industrial And Organizational Psychology*, Chicago: Rand McNally, ss. 1297-1343.

Lundberg, Christine; Gudmundson, Anna ve Andersson, Tommy D. (2009). “Herzberg’s Two-Factor Theory Of Work Motivation Tested Empirically On Seasonal Workers In Hospitality And Tourism”, *Tourism Management*, Cilt: 30, No:6, ss. 890-899.

Matzler, Kurt; Fuchs, Matthias ve Schubert, Astrid (2004). “Employee Satisfaction: Does Kano’s Model Apply?”, *Total Quality Management*, Cilt: 15, No: 9-10, ss. 1179-1198.

Maviş, Feri (1992). “*Meslek Yüksekokullarında Turizm Programı ve Anadolu Üniversitesi Eskişehir Meslek Yüksekokulu Turizm Otelcilik Ders Programı*”, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı, Ankara.

Mısırlı, İrfan (2002). “Turizm Sektöründe Meslek Standartları ve Mesleki Belgelendirme Sistemi (Sertifikasyon)”, *Anatolia Turizm Araştırma Dergisi*, Cilt: 13, No: 1, ss. 39-55.

Milli Eğitim Bakanlığı (MEB), (Çevrimiçi),
<http://munster.meb.gov.tr/yuksekokretimkanunu.htm> 25.11.2014.

Mustafa, Mairna Hussein (2012). “The Non-Consonance Between Tourism Universities’ Programs And The Needs Of Tourism Employment In Jordan”, *International Education Studies*, Cilt: 5, No: 1, ss.161-171.

Okumuş, Fevzi ve Yağcı, Özkan (2008). “Tourism Higher Education In Turkey”, *Journal of Teaching In Travel & Tourism*, Cilt: 5, Sayı: 1-2, ss. 89-116.

Olsen, Michael D. ve Khan, Mahmood A. (1989). “Mission And Philosophy: Graduate Programs”, *Hospitality & Tourism Educator*, Cilt: 2, No: 1, ss. 16-26.

Oshagbemi, Titus (2000). “Gender Differences In The Job Satisfaction Of University Teachers”, *Women In Management Review*, Cilt: 15, No: 7, ss. 331-343.

Orhaner, Emine ve Tunç, Azize (2003). “Ticaret ve Turizm Eğitiminde Özel Öğretim Yöntemleri”, Gazi Kitapevi, Ankara.

Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi, Tablo-4, *Merkezi Yerleştirme İle Öğrenci Alan Yükseköğretim Lisans Programları*, 2013, ss. 1-351.

Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Merkezi, Tablo-4, *Merkezi Yerleştirme İle Öğrenci Alan Yükseköğretim Lisans Programları*, 2014, ss. 1-292.

Öncüer, Melek Ece (2006) “Avrupa Birliği Eğitim Politikasında Mesleki Turizm Eğitimi Yaklaşımı ve Türk Turizm Eğitimine Uygulanabilirliği”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayınlanmış Doktora Tezi), İzmir.

Örücü, Edip ve Esenkal, Füsün (2005). “Konaklama İşletmelerinde İş Gören Tatminini Etkileyen Faktörler (Bandırma Ve Erdek Örneği)”, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 8, Sayı: 14, ss. 141-166.

Örücü, Edip; Yumuşak, Sedat ve Bozkır, Yasin (2006). “Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Yönetim ve Ekonomi*, Cilt: 13, Sayı: 1, ss. 39-51.

Özdemir, Ekrem ve Akpınar, Ali Talip (2002). “Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi Çerçevesinde Alanya’daki Otel ve Tatil Köylerinde İnsan Kaynakları Profili”, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 3, Sayı: 2, ss: 85-105.

Öztabağ, Lütfü (1983). “*Psikolojide İlk Adım*”, İnkılap ve Aka basımevi, İstanbul.

Öztürk, Ahmet; Günay, Osman; Şenol, Vesile ve Tolga, Yasemin (2007). “Kayseri İlinde Görev Yapan Sağlık İdarecilerinin Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi”, *Erciyes Tıp Dergisi*, Cilt: 20, No: 3, ss. 92-99.

Pauze, E. Francis (1993). “Time For A New Mission In Hospitality Education”, *Hospitality & Tourism Educator*, Cilt: 5, No: 3, ss. 61-62.

Pehlivan, Rabia (2008). “Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Almakta Olan Öğrencilerin Sektör İle İlgili Tutumlarının Mezuniyet Sonrası Kariyer Seçimlerine Etkisi”, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, (Basılmış Yüksek Lisans Tezi), Aydın.

Pelit, Elbeyi ve Güçer, Evren (2006). “Turizm Alanında Öğretmenlik Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm işletmelerinde Yaptıkları Stajları Değerlendirmeleri Üzerine Bir Araştırma ”, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı: 1, ss. 139-164.

Pelit, Elbeyi ve Öztürk, Yüksel (2010). “Otel İşletmeleri İşgörenlerinin İş Doyum Düzeyleri: Sayfiye ve Şehir Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 2, Sayı: 1, ss. 43-72.

Pelit, Elbeyi ve Türkmen, Fatih (2008). “Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri: Yerli ve Yabancı Zincir Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma”, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 10, Sayı: 1, ss. 117-139.

Pizam, Abraham (1999). “The State Of Travel And Tourism Human Resources In Latin America”, *Tourism Management*, Cilt: 20, ss. 575-586.

Pizam, Abraham ve Shani, Amir (2009). “The Nature Of The Hospitality Industry: Present and Future Managers' Perspectives”, *An International Journal of Tourism And Hospitality Research*, Cilt: 20, No: 1, ss. 134-150.

Price, James L. (2001). “Reflection On The Determinants Of Voluntary Turnover”, *International Journal Of Manpower*, Cilt: 22, No: 7, ss. 600-632.

Qasim, Samina (2012). “Exploring Factors Affecting Employees' Job Satisfaction At Work, *Journal Of Management And Social Sciences*”, Cilt: 8, No: 1, ss. 31-39.

Richardson, Scott (2008). “Undergraduate Tourism And Hospitality Students Attitudes Toward A Career In The Industry: A Preliminary Investigation”, *Journal of Teaching In Travel & Tourism*, Cilt: 8, No: 1, ss. 23-46.

Richardson, Scott (2009). “Undergraduates Perceptions Of Tourism And Hospitality As A Career Choice”, *International Journal Of Hospitality Management*, Cilt: 28, ss. 382-388.

Roney, Sevgi Akış ve Öztin, Perin (2007). “Career Perceptions Of Undergraduate Tourism Students: A Case Study In Turkey”, *Journal of Hospitality, Leisure, Sport And Tourism Education*, Cilt: 6, No: 1, ss. 4-17.

Sabuncuoğlu, Zeyyat (1982). “*Endüstriyel Davranışlar*,” Bursa İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi İşletme Fakültesi, Yayın No: 10, Bursa.

Sabuncuoğlu, Zeyyat (1984). “*Çalışma Psikolojisi*”, Uludağ Üniversitesi Yayınları, Yayın No: 3, Bursa.

Sabuncuoğlu, Zeyyat (1991). “*Personel Yönetimi Politika ve Yönetmelikler*”, Teknoğrafik Matbaacılık, İstanbul.

Sabuncuoğlu, Zeyyat ve Tüz, Melek (2001). “*Örgütsel Psikoloji*”, Ezgi Kitabevi, Bursa.

Santos, Luís Delfim ve Varejão, José (2007). “Employment, Pay And Discrimination In The Tourism Industry”, *Tourism Economics*, Cilt: 13, No:2, ss. 225-240.

Sarı, Hatice (2007). “Ortaöğretim Düzeyinde Mesleki Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Staj Surecine Adaptasyonu Üzerine Bir Araştırma”, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı, (Basılmış Yüksek Lisans Tezi), Ankara.

Sezgin, Orhan Mesut (2001). “*Genel Turizm ve Turizm Mevzuatı*”, Detay Yayıncılık, Ankara.

Solunuoğlu, Sevinçan Kaya (2013). “Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri İle Kız Meslek Liselerinin Yiyecek İçecek Hizmetleri Alanı Meslek Dersleri Okutulurken Karşılaşılan Sorunlar”, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı, (Basılmış Yüksek Lisans Tezi), Ankara.

Soysal, Özer (1989). “*Çağdaş Eğitim ve Türkiye’de Okul Kütüphanesi*”, Güven Matbaası, Ankara.

Sökmen, Alptekin ve Ekmekçioğlu, Emre Burak (2013). “Yönetici Etik Davranışlarının Sınır Birim Çalışanlarının Motivasyon ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Adana’da Bir Araştırma”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 5, No: 4, ss. 87-104.

Sü, Sibel (1999). “Konaklama Sektöründe Çalışan Personelin Sorunları ve Çözüm Önerileri”, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Balıkesir.

- Şahlanan, Fevzi (1995). “*Sendikalar Hukuku*”, Yılmaz Ajans Matbaacılık, İstanbul.
- Şener, Burhan (1997). “*Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*”, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Şimşek, M. Şerif ve Çelik, Adnan (2011). “*Yönetim ve Organizasyon*”, Eğitim Kitabevi, Konya.
- Tanrıverdi, Haluk (2006). “Sanayi İşletmelerinde Çalışanların İş Tatminsizliği Sorunları Üzerine Bir Araştırma”, *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Cilt: 3, Sayı: 1, ss. 1-29.
- Taymaz, Haydar (1992). “*Eğitimcilerin Eğitimi*”, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı, Ankara.
- Temizkan, S. Pınar; Temizkan, Rahman ve Tokay, Simge (2013). “Turist Rehberliği Meslek Kanunu ve Turist Rehberi Eğitiminde Yeni Bir Paradoks”, *14. Ulusal Turizm Kongresi*, Kayseri, ss. 474-486.
- Toker, Boran (2007). “Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir’deki Beş ve Dört Yıldızlı Otelere Yönelik Bir Uygulama”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt: 8, No: 1, ss. 92-107.
- Tolay, Levent (2012). “Herşey Dâhil Sistemin Orta Öğretim Seviyesinde Turizm Eğitimine Etkileri”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, C: 4, Sayı: 3, ss. 82-96.
- Tınar, Mustafa Yaşar (2013). “*Çalışma Psikolojisi*”, Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi, Yayın No: 1714, Saray Matbaacılık, Ankara.
- Timur, Alp (1992). “*Türkiye’de Turizm Eğitiminin Yapısı, Uygulanan Politikalar ve Sonuçları*”, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Konferansı, Ankara.
- Tiyader, (Çevrimiçi), <http://tiyader.org/wp-content/uploads/2015/02/TURİZM-EĞİTİM-VE-TURİZM-YÖNETİCİ-BELGELERİ-İLİŞKİLERİ1.pdf> 02.08.2015.
- Türkeri, İlker (2014). “Yükseköğretim Düzeyinde Turizm Eğitiminin Özel Nitelikli Sorunları ve Çözüm Önerileri”, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 4, ss. 1-14.

Türkiye Bilimsel ve Teknolojik Araştırma Kurumu (TÜBİTAK), (Çevrimiçi), http://www.tubitak.gov.tr/tubitak_content_files/vizyon2023/eik/EK1.pdf,

26.11.2014.

Türko, R. Metin (1973). “*Bilimsel Yönetim Açısından Motivasyon*”, Sevinç Matbaası, Ankara.

Tüylüoğlu, Tuba (2003). “Türkiye’de Turizm Eğitiminin Niteliği”. Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Ankara.

Ural, Ayhan ve Kılıç, İbrahim (2013). “*Bilimsel Araştırma Süreci ve Spss İle Veri Analizi*”, Detay Yayıncılık, Ankara.

Uzun, Ali Rıza (2009). “Türkiye’de Turizmin İstihdam Üzerine Etkileri (Turizm Eğitimi Üzerine Bir Örnek: Antalya)”, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı Yönetim ve Çalışma Psikolojisi Bilim Dalı, (Basılmış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul.

Üniversite Toplum, (Çevrimiçi), <http://www.universite-toplum.org/text.php3?id=122>
23.11.2014.

Ünlüönen, Kurban ve Boylu, Yasin (2005). “Türkiye’de Yükseköğretim Düzeyinde Turizm Eğitimindeki Gelişmelerin Değerlendirilmesi”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 3, Sayı: 12, ss. 11-32.

Ünlüönen, Kurban ve Şahin, Zeki (2011). “Turizmde İstihdam”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 10, Sayı: 37, ss. 1-25.

Ünlüönen, Kurban; Temizkan, Rahman ve Gharamaleki, Mohammed Reza Eivazi (2010). “Turizm işletmeciliği Öğretmenlik Programlarının Öğrenci Beklentileri ve Algılamaları Açısından Karşılaştırılması (1998-1999, 2003-2004 Ve 2008- 2009 Öğretim Yılları)”, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı: 2, ss. 144-159.

Ünsalan, Erdal ve Şimşekler, Bülent (2006). “*İnsan kaynakları Yönetimi*”, Detay Yayıncılık, Ankara.

Üzümcü, Tülay Polat ve Bayraktar, Süheyla (2004). “Türkiye’de Turizm Otel İşletmeciliği Alanında Eğitim Veren Yükseköğretim Kuruluşlarındaki Eğitimcilerin

Turizm Mesleki Eğitiminin Etiksel Açıdan İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması”, 3. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi Bildiri Kitabı.

Vitell, Scott J. ve Davis, D. L. (1990). “The Relationship Between Ethics And Job Satisfaction: An Empirical Investigation”, *Journal of Business Ethics*, Cilt: 9, No: 6, ss. 489-494.

Yazıcıoğlu, Yahşi ve Erdoğan, Samiye (2004). “*Spss Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*”, Detay Yayıncılık, Ankara.

Yeşiltaş, Mehmet; Öztürk, Yüksel ve Hemmington, Nigel (2010). “Tourism Education In Turkey And Implications For Human Resources”, *Anatolia: An International Journal Of Tourism And Hospitality Research*, Cilt: 21. No: 1, ss. 55-71.

Yüksek Öğretim Kurumu, (Çevrimiçi), http://www.yok.gov.tr/web/guest/icerik/-/journal_content/56_INSTANCE_rEHF8BIsfYRz/10279/17377 21.11.2014.

Zagonari, Fabio (2009). “Balancing Tourism Education And Training”, *International Journal Of Hospitality Management*, Cilt: 28, ss. 2-9.

EKLER LİSTESİ

Ek 1: Türkçe Anket Formu

T.C: ESKİŞEHİR OSMANGAZİ ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TURİZM VE OTEL İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

Sayın Katılımcı,

Yapılan bu araştırmanın amacı, Türkiye’de lisans düzeyinde turizm eğitimi alan öğrencilerin çalışma niyetlerine etki eden faktörlerin belirlenmesidir. Ankette yer alan sorulara vereceğiniz yanıtlar gizli tutulacak ve toplu olarak değerlendirilecektir. Anket çalışmamıza zaman ayırdığınız için teşekkür ederiz.

Prof. Dr. Ali ERBAŞ
E-posta: alierbash@yahoo.com

Abdulkadir ORHAN
E-posta: orhankadir2644@hotmail.com

**1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3= Kararsızım, 4=Katılıyorum,
5= Kesinlikle Katılıyorum**

1. Turizm sektöründe çalışmayı eğlenceli buluyorum.					
2. Turizm sektöründe çalışmayı zevkli buluyorum.					
3. Kişiliğim turizm sektöründe çalışmaya uygundur.					
4. Turizm sektöründe işler genellikle sıkıcıdır.					
5. Turizm sektöründe yapılan iş çalışanların beklentilerine uygundur.					
6. Turizm sektöründe çalışma saatleri çok uzundur.					
7. Turizm sektöründe çalışma saatleri düzensizdir.					
8. Turizm sektöründeki düzensiz çalışma saatleri, aile yaşamını olumsuz etkiler.					

9.	Turizm sektöründe çalışma saatleri, sosyal aktiviteleri yerine getirmek için uygun değildir.					
10.	Turizm sektöründe çalışarak aile yaşantısını sürdürmek zordur.					
11.	Turizm sektörünün mevsimsel yapısından dolayı sabit iş bulmak zordur.					
12.	Turizm sektöründeki ağır çalışma koşulları beraberinde sağlık sorunlarını meydana getirmektedir.					
13.	Turizm sektöründe çalışanlara sunulan sağlık olanakları yetersizdir.					
14.	Turizm sektöründe yapılan işler çoğunlukla fiziksel çaba gerektirir.					
15.	Turizm sektöründeki işler çok yorucudur.					
16.	Turizm sektöründe fiziksel çalışma koşulları genelde iyi değildir (Termal faktörler, Isı, Nem, Havalandırma, Aydınlatma, Renk, Gürültü).					
17.	Turizm sektöründe çalışma ortamı streslidir.					
18.	Turizm sektörü yapısı gereği, işler çoğu zaman ayakta yapılır.					
19.	Turizm sektöründe çalışanların çalışma isteği düşüktür.					
20.	Turizm sektöründe çalışanların motivasyonu düşüktür.					
21.	Türkiye de turizm sektörü prestij sahibi bir sektördür.					
22.	Turizm sektöründe çalışmak toplumda fazla saygı görmüyor.					
23.	Turizm sektöründe çalışmak toplumda garsonluk mesleği ile eşdeğer olarak algılanmaktadır.					
24.	Turizm sektöründe verilen ücret düşüktür.					
25.	Turizm sektöründe işteki başarıya göre verilen ücret yetersizdir.					
26.	Turizm sektöründe ücret dışındaki ek gelirler (prim, konaklama, ulaşım, ikramiye) yetersizdir					

27. Turizm sektöründe eşit işe eşit ücret verilmemektedir.					
28. Turizm sektöründeki birçok işin ücreti ekonomik olarak rahat bir hayat sürmek için yetersizdir					
29. Turizm sektöründe; fazla çalışıldığında, hafta sonlarında, dini ve ulusal bayramlarda fazla mesai ücreti yoktur.					
30. Turizm sektöründe yapılan işe göre verilen ücret adil değildir.					
31. Turizm sektöründe çalışanların ücretli izin hakkı vardır.					
32. Turizm sektöründe çalışanların mesai ücreti hakkı vardır.					
33. Turizm sektöründe çalışanların ücretli hastalık/mazeret izni hakkı vardır.					
34. Turizm sektöründe çalışanların maaştan ayrı olarak ikramiye hakkı vardır.					
35. Turizm sektöründe çalışanların iş güvencesi vardır ve süreklidir.					
36. Turizm sektöründe çalışan bayanların ücretli doğum izni vardır.					
37. Turizm sektöründe yükselme olanağı vardır.					
38. Turizm sektöründe terfiler liyakate (hak edişe) göre yapılır.					
39. Turizm sektöründe tatmin edici terfi imkânları mevcuttur.					
40. Turizm sektöründe yöneticiler çalışanların işletmeye olan bağlılıklarını arttırmak için yeterli çaba gösterirler.					
41. Turizm sektöründe çalışan yöneticilerin birçoğu turizm eğitimi almamışlardır.					
42. Turizm sektöründe yöneticiler gerektiğinde çalışanların mesleki eğitim almasını sağlarlar.					
43. Turizm sektöründe yöneticiler işlerini daha iyi yapabilmeleri için çalışanlarına yetki vermektedirler.					
44. Turizm sektöründe yöneticiler çalışanların önerilerini değerlendirirler.					

45. Turizm sektöründe yöneticiler çalışanlara eşit davranırlar.					
46. Turizm sektöründe elde edilen başarılar yöneticiler tarafından takdir edilir.					
47. Turizm sektöründe çalışmaya devam edenlerin uzun vadeli mesleki gelecekleri bellidir					
48. Turizm sektöründe çalışmak güvenli bir gelecek sağlar.					
49. Turizm sektöründe uzun yıllar çalışabilirim.					
50. Turizm sektöründe kariyer yapmak bana çok şey kazandırır.					
51. Turizm sektöründe çalışanlar herhangi bir sendikaya üye olamamaktadır.					
52. Turizm sektöründe yasal mevzuatın olmaması, sektöre olan bağlılığı azaltmaktadır.					
53. Turizm personeli meslek yasasının olmaması, nitelikli personelin istihdam oranını düşürmektedir					
54. Turizm sektöründeki mevcut yasalar yetersizdir.					
55. Mezun olduktan sonra turizm sektöründe çalışmayı isterim.					
56. Tanıdıklarına turizm sektöründe çalışmalarını tavsiye ederim.					
57. Mesleki geleceğimi turizm sektöründe görüyorum.					

Demografik Bilgiler: Bu bölümde kişisel bilgilerinizle ilgili ifadeler bulunmaktadır. Lütfen ilgili boşluğu doldurunuz.

Yaşınız
Cinsiyetiniz	[] Kadın [] Erkek
Staj dâhil sektörde çalıştınız mı?	[] Evet [] Hayır
Hangi departmanda çalıştınız?	

