



## Türkiye’ De Turizm Eğitiminin Niteliğine Akademik Bakış

Yasin Oğuz ÖZMENEKŞE<sup>1</sup>

### ÖZET

Birçok endüstri dalında olduğu gibi destinasyonların ve ülkelerin ekonomik refaha ulaşmasında önemli bir unsur olarak tanımlanan turizm sektörü, özellikle 20. yüzyılın ikinci yarısından itibaren en hızlı büyüyen sektörlerden biri hâline gelmiştir (Albeni-Olgun 2005:94). Bahsi geçen refah düzeyine ulaşma arzusuyla birlikte, sektör içi yatırımların artması ve turizm destinasyonlarının çoğalması turizm sektöründeki rekabet koşullarını zorlaştıran önemli faktörler olarak bilinmektedir. Malum rekabet ortamında, müşteri memnuniyetinin sağlanması ve tekrar ziyaret niyetinin geliştirilmesi gerekmektedir. Fiziksel açıdan karmaşık yapıda ürün sunan ve personellerinin misafirlerle sürekli iletişim hâlinde olduğu turizm sektöründe, donanımlı ve eğitilmiş personellere ihtiyaç duyulmaktadır. Türkiye’nin donanımlı ve eğitilmiş turizm personeli ihtiyacını karşılayamaması önemli bir sorun olarak göze çarpmaktadır. Bu çalışma Türkiye’de turizm eğitiminin gelişimine, niteliğine ve sorunlarına dikkat çekmek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Ayrıca, nitelikli turizm personeli ihtiyacını karşılamak üzere turizm eğitiminde yapılabilecek iyileştirmelere dair çıkarımlar yapılmıştır. Turizm eğitimi veren kurumların yapıları incelenmiş, turizm eğitimi gören adayların teorik bilgiyle donatılmalarından ziyade gerekli bilgileri pratiğe dökme refleksi kazandırılmasının önemine değinilmiştir. Türkiye’deki turizm eğitiminin tarihî gelişimine de değinilen bu çalışmada, çalışanların turizm eğitimi vasıtasıyla geliştirebilecekleri etkili iletişim kurma kabiliyetlerinin önemine yer verilmiştir. Örgün eğitim ve meslekî eğitim kanallarıyla verilen turizm eğitiminin genel ve özel sorunlarının altı çizilmiştir. Turizm pazarında tercih edilen destinasyonlar arasında yer almak, eğitilmiş turizm personeline sahip olmaya bağlı olsa da bu personele verilecek eğitimin niteliğiyle de doğrudan ilişkilidir. Bu bağlamda, eğitim stratejileri belirlenirken bilimsel çalışmalardan faydalanılmalı, gelişime açık olunmalıdır. Tüm alanlarda uzman bireyler yaratmaya çalışmak yerine, kendi alanlarında tecrübeli ve olası hatalara önleyici yaklaşabilen bireyler yetiştirilmeye çalışılmalıdır. **Anahtar Kelimeler:** Turizm Eğitimi, Nitelikli Turizm Personeli, Mesleki Turizm Eğitimi.

## An Academic Overview On The Quality Of Tourism Education In Turkey

### ABSTRACT

Similar to various branches of industry, tourism industry is defined as an important element contributing to the economic prosperity of destinations and countries, and has been marked as one of the fastest-growing sectors especially since the second half of the 20th century (Albeni-Olgun 2005:94). Along with the appetite for achieving a certain level of prosperity, the increase in investments made in the industry and the proliferation of touristic destinations have also gained recognition as significant factors complicating the competition environment in tourism industry; and such a competitive environment dictates the need for ensuring customer satisfaction and promoting the intention of revisits. Serving physically complex products with its staff in constant communication with their guests, tourism industry is in need for well-trained professionals. The lack of well-trained tourism personnel stands out as a major issue for Turkey. This study aims to shed light on the development, the quality and the drawbacks of tourism education in Turkey. It also involves certain implications as to the possible reformative actions to be taken in order to compensate for the need of qualified tourism personnel. To this end, the structures of institutions offering tourism education have been analyzed; and the importance of enabling the trainees to put the required professional knowledge into practice, rather than reinforcing them merely with theoretical information, was emphasized. Touching on the historical development of tourism education in Turkey, this research also focuses on the value of effective communicational skills of the personnel, which can be improved through tourism education. Additionally, it aims to underline the general and specific problems of the tourism education provided formally or in-service. Even though the ability to be ranked among the preferred touristic destinations depends on the presence of trained tourism personnel, it also has a direct connection with the quality of the training being provided to them. In this context, existing scientific data should be utilized while specifying the educational strategies, as well as adopting a progressive mindset that welcomes improvement. The objective should be to attain professionals who

<sup>1</sup> Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm Yönetimi Anabilim Dalı, Tezli Yüksek Lisans Öğrencisi, [oguzozmenekse@gmail.com](mailto:oguzozmenekse@gmail.com), Orcid: 0000-0002-4386-9262

have experience in their area of specialization and who can deal with possible issues proactively, rather than struggling to generating individuals who have expertise in all fields.

**Keywords:** Tourism Education, Qualified Tourism Staff, Occupational Tourism.

## 1. GİRİŞ

Hızla gelişen teknoloji, boş zamanın artması, zihinsel yorgunluğun yarattığı bıkkınlık ve yolculuk sürelerinin kısalması, turizm faaliyetlerine olan ilginin artmasına sebep olmuştur. Artan ilgi sonucunda turizm sektörü dünya için vazgeçilmez ve yüksek potansiyele sahip bir sektör haline gelmiştir. Turizm sektörü gelişmekte olan ülke ekonomileri için hayati önem taşısa dahi donanımlı personelin olmadığı destinasyonlarda müşteri memnuniyeti azalmakta bu nedenle tur operatörleri müşteri memnuniyetini yakalayamadığı destinasyonlarla çalışmak istememektedir (Olalı, 1982:63). Turizm gibi hizmet sunan sektörlerde müşteri memnuniyetinin sağlanması ancak alanında doğru eğitim almış donanımlı personelle mümkün olabilmektedir (Ural-Pelit 2002:78). Turizm eğitimi bireylere mesleki yeterlilik kazandırmakla birlikte; bilgi, beceri saygı ve sevgi kazandırmaktadır. Bu açıdan bakıldığında turizm eğitimi, bazı disiplinlerin aksine bireylere hoşgörülü olmanın da kazandırıldığı bir disiplindir (Çakır, vd. 2011:165).

Sektörden elde edilen kazancın artması ve destinasyonun popüler bir destinasyon haline gelmesi misafirler tarafından algılanan hizmet kalitesinin yüksekliğine bağlıdır. Hizmet kalitesi algısını en çok etkileyen faktörlerden biri müşteri memnuniyetidir. Misafirler hemen her personelle iletişim kurmaktadır. Bu nedenle turizm personelinin misafirle kurulması gereken iletişim yönünde eğitim alması dahi müşteri memnuniyetinin artmasını sağlayabilmektedir (Öztürk-Seyhan 2005:123).

## 2. TURİZM EĞİTİMİNİN ÖNEMİ

Günümüzde turizm sektörü, tüketicilerin satın almadan önce deneyimleyebileceği bir ürün sunamamaktadır. Sunulan ürünün soyut olması, başka bir deyişle fiziksel bir yapıda olmaması tüketicilerin eline standart bir ürünün geçmesini zorlaştırmaktadır (Zeithaml, vd. 1985:39). Ayrıca ürün sunumu ile tüketimin eş zamanlı gerçekleşiyor olması sebebiyle turizm sektörü hatanın telafisinin neredeyse imkânsız olduğu bir hizmet sektörüdür (Öztürk-Seyhan 2005:122). Hataya mahal olmayan, aynı zamanda ülke ekonomileri açısından önemine sıkça değinilen bu zorlu rekabet ortamında yüksek karlılık, devamlılık ve başarı elde etmek için; misafirden tekrar ziyaret arzusu geliştirebilme, doğal ve tarihi eserlerin korunmasını sağlama, ürün/hizmet standartlarını oturtma, hata payını en aza indirgeme, insani yönü dolayısıyla ziyaretçilerle doğru iletişim kurabilme, müşteri memnuniyeti, doğru tanıtım ve halkla ilişkiler stratejileri geliştirebilme, trendleri yakalayabilme, hedef kitlenin kültürünü tanıma, kalifiye turizm personeli yetiştirme, bu personeli yetiştirenleri yetiştirebilme gibi saydıkça devamı gelebilen birçok alanda bilgi ve beceriye ihtiyaç duyulmaktadır. İhtiyaç duyulan bilgi ve becerilerin kazanımı ise turizm eğitimi vasıtasıyla mümkün olabilmektedir (Üzümcü-Bayraktar 2004:80; Maviş-Kozak 1992:169; Olalı, 1982:212). Öte yandan ziyaretçiler; çalışanların ancak turizm eğitimiyle kazanılabileceği, hizmet kalitesi beklentilerini karşılayabilmek için gerekli olan tüm bilgi ve beceri düzeyinin farkında olmayabilirler. Yine de tatmin olmak, dinlenmek ve hoş zaman geçirmek adına gerçekleştirdikleri turizm faaliyetlerinde kendilerine hizmet sunacak personelin; mesleki alanda ziyaretçi gereksinimlerini karşılayacak düzeyde yetişmiş olması ve fiziki ortama anlam kazandıracak seviyede iletişim kurabilmesi hizmet kalitesi beklentilerini

karşılama yardımı olabilmektedir. Dolayısıyla ziyaretçilerle doğru iletişim kurma üzerine verilecek bir turizm eğitimi dahi; imaj, memnuniyet ve algılanan hizmet kalitesi gibi konularda olumlu geri dönüşlere yol açabilecektir (Aksu-Bucak 2012:10).

### 3. TÜRKİYE’ DE TURİZM EĞİTİMİNİN TARİHİ GELİŞİMİ

İkinci Dünya Savaşı sonrası ilk yıllarda ülke ekonomilerinin gelişmesinde belirleyici rol oynadığı bilinen turizm sektörü, o yıllarda Türkiye için ciddi bir gelir kaynağı olarak görülmemektedir. Aynı zamanda coğrafi, tarihi ve kültürel açıdan zengin bir bölgede konumlanmış olan Türkiye’yi ziyaret etmek isteyen turistlere ev sahipliği yapmak üzere yeterli alt yapı ve tesis bulunmamaktaydı. Ayrıca hizmet sektörünün bir parçası olan turizm sektörü için hayati önem taşıyan, nitelikli turizm personelinin olmaması da bu sektörün ciddi bir gelir kaynağı haline dönüşmesinin önünde büyük bir engel olarak dikkat çekmekteydi. Tek partili siyasi dönemden çıkış, Demokrat Parti’nin iktidara gelmesi, dünyaya açılma isteği, Avrupa ülkeleri ve Amerika Birleşik Devletleri ile ilişkilerin güçlendirilmeye çalışılması turizm açısından birtakım fırsatları da beraberinde getirmiştir. Diğer devletlerle iletişim ve ilişkilerin güçlendirilmesi yönünde gösterilen çabanın; devletler arası etkileşimi arttırdığı, o yıllarda genç bir devlet sayılabilecek Türkiye Cumhuriyeti’nin bilgiye ve bilimsel veriye ulaşmasını kolaylaştırdığı dikkat çekmektedir. Gelişen iletişim ve bilgi alışverişiyle birlikte ülkeyi ziyaret eden iş adamları, turizmciler ve eğitimciler geliştirmekte olan turizm sektörüne vurgu yapmışlar, Türkiye’nin bu sektörde hizmet verebilmesi için turizm eğitimi faaliyetlerinin önemine değinmişlerdir (Toker, 2018:567). Bu bağlamda Türkiye’ de turizm eğitiminin ilk adımlarının, Millî Eğitim Bakanlığı ve Turizm Genel Müdürlüğü ortak girişimi sonucu 1953 yılında Ankara’ da açılan turistik garson kursları ile atıldığını söylemek mümkündür. Bu kurslara takriben 1955 yılında İzmir Ticaret Lisesi’nde turistik garson kurslarıyla eşit nitelikte kurslar açılması ve yine yakın dönemlerde bazı derneklerin turizm rehberliği kursları açarak bu eğitim hareketine katılması Türkiye’ de mesleki turizm eğitiminin 1950’li yılların ilk yarısında başladığını gözler önüne sermektedir (Avcıkurt, 2000:285; Olalı, 1984:206).

Turizm eğitiminin örgün eğitim standartlarında verilmesine Türkiye’ de açılan ilk otelcilik okulu unvanına sahip Ankara Otelcilik Okulu’nda 1961 yılında başlanmıştır. Öğrenimine Ankara Otelcilik Okulu’nda devam etmek üzere başvuran ortaokul mezunu öğrenciler, okul tarafından yapılan yazılı sınav ve mülakatta başarılı oldukları takdirde Ankara Otelcilik Okulu’na kabul edilmekteydi. Örgün üç yıllık lise programıyla birlikte; ilk iki eğitim-öğretim yılında birer yıllık yoğunlaştırılmış bir örgün eğitim programı uygulanan Ankara Otelcilik okulu 1963-1964 eğitim öğretim yılından itibaren bu bir yıllık eğitim programına öğrenci almamış, üç yıllık lise programıyla eğitim vermeye devam etmiştir (Toker, 2018:567). İlk iki yılda her yıl mezun vermek üzere açılan yoğunlaştırılmış örgün eğitim programı teksifi sınıfı ve programa katılan öğrenciler teksifiler olarak adlandırılmaktaydı. Teksifiler önemli liselerden mezun olmuş veya üniversite eğitimlerini yarıda bırakmış nitelikli öğrencilerden seçilmişti. Bununla birlikte Ankara Otelcilik Okulu’nda müdürlük görevini ifa eden Yunus Aslan ile yapılan röportaj ışığında üç yıllık eğitim ve teksifi programının aynı anda başladığını söylemek mümkündür. Turizm atılımlarının önem kazanması, TUSAN girişiminin kurulması acil bir şekilde eğitilmiş personel ve idareci ihtiyacını doğurmuştur. Sonuçta teksifi programı olmasa okul üç yıl mezun veremeyecek ve bu üç yıl boyunca sektöre istihdam edilmek üzere yetişmiş personel gönderemeyecektir. Planlanan teksifi programı ile yoğun bir eğitim alacak olan teksifiler hızlıca sektörde istihdam edilebilecek, eğitimli personel veya amir boşluğunun doldurulması ancak bu şekilde sağlanabilecektir (Toker, 2018:568). Türkiye’ de ilk zincir oteller 1962 yılında kurulan TUSAN zincir otelleri olarak bilinmektedir (Altınışık, 2017:9). Bu otellerin müdürleri

teksifi eğitimini başarıyla tamamlamış teksifiler arasından seçilmiştir. Teksifiler sadece o yıllarda değil ilerleyen yıllarda da Türkiye’ de turizmin gelişmesi açısından önemli hizmetler vermişlerdir. Gürkan Turizm’ i kurarak Türkiye’ ye çok sayıda turist gelmesini sağlayan Bertan Gürsel, Divan Oteli gece müdürü görevini uzun yıllar sürdürmüş Mustafa Gönen, Bergama TUSAN’ ı işletip daha sonra kendi seyahat acentesini kuran Hasan Kurt, İstanbul Güneş Oteli sahibi Sururi Güde gibi birçok teksifi Türkiye turizminin gelişiminde önemli rol oynamıştır (Toker, 2018:569).

Turizmin sunulan ürün bakımından değerlendirilmesi sonucu, öğrencilerin okul vasıtasıyla edindikleri teorik bilgileri uygulamaya dökmeleri ve sektörde olası rollerine aşına olmalarını isteyen Ankara Otelcilik Okulu dönem müdürü Yunus Aslan işbaşı eğitimin önemine değinmiştir. Bu fikir hususunda yapılan girişimlerle 1964-1965 eğitim öğretim yılı itibariyle turizm alanında faaliyet gösteren işletmelerde işbaşı eğitim çalışmaları başlatılmıştır (Çimen, 2006:61). Otelcilik okullarının ikincisi İstanbul’ da 1967 yılında açılmış ve programlarını Ankara Otelcilik Okulu çerçevesinde geliştirmiş ayrıca okulun adı Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi olmuştur (Özaktaş, 1984:44). Literatür incelendiğinde Kuşadası Otelcilik ve Turizm Lisesi örgün turizm eğitimi vermek üzere açılan üçüncü kurum olmakla birlikte, 1975-1976 eğitim-öğretim yılında faaliyete başlamıştır. Yine bu eğitim-öğretim yılından itibaren turizm ve otelcilik liseleri; servis, resepsiyon ve mutfak olmak üzere üç ayrı bölümde eğitim vermeye başlamışlardır. Turizm dinamiklerinin değişmesi ve turizm sektörünün gelişmesiyle, turizm sektörüne paralel turizm eğitimi verebilmek üzere bahsi geçen bölümlerde düzenlemeye gidilmiştir. Buna göre; 1993-1994 eğitim-öğretim yılından itibaren örgün turizm eğitimi veren liseler seyahat acenteciliği, kat hizmetleri, servis, resepsiyon ve mutfak olmak üzere beş ayrı bölümde eğitim vermeye başlamışlardır. Liseler düzeyinde örgün turizm eğitimi, bu düzenlemeyle günümüzdeki şeklini almıştır. (Pehlivan, 2008:13).

Turizm Bakanlığı’nın kurulması (1963) ve ikinci beş yıllık kalkınma planı turizm eğitimine verilen önemin de artmasına yol açmıştır (Uzun, 2009:90). Turizm sektöründe çalışacak nitelikli ve eğitilmiş personeli yetiştiren eğitimcilerin varlığına duyulan ihtiyaç nedeniyle 1965 yılında; o döneme kadar Ankara Ticaret Yüksek Öğretmen Okulu adıyla eğitim veren yüksekokula turizm eğitimi bölümü de ilave edilmiştir. Ayrıca bu yüksek okulun ismi Ankara Ticaret ve Turizm Yüksek Öğretmen Okulu olarak değiştirilmiştir. Bu değişiklik aynı zamanda turizm kelimesinin ilk defa akademik eğitim veren bir kurumun adında bulunması anlamı taşımaktadır. Akademik düzeyde turizm eğitimi ilk olarak bu okulda başlamış ve bu okul günümüzde Gazi Üniversitesi bünyesinde Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi adıyla turizm hizmetine devam etmektedir (Ünlüöner-Boylu 2008:13). Bir üniversite bölümü olarak turizm bölümü de 1969 yılında İzmir Üniversitesi’nde “Turizm Bölümü” adıyla açılmıştır (Özaktaş, 1984:45).

1970’li yılların sonlarına doğru turizm sektörünün Türkiye’ de dahi sürekli gelişen bir sektör haline geldiği bilinmektedir. Sektörün hızlı bir şekilde gelişmesi; sektörde istihdam edilecek personeli eğitmek üzere kullanılacak müfredatın sektöre paralel, güncel ve sektörle uyumlu bir şekilde düzenlenmesi ihtiyacını açığa çıkarmıştır. Bu maksatla turizm işletmesi sahipleri, turizm yöneticileri, Millî Eğitim Bakanlığı yetkilileri, Turizm Bakanlığı yetkilileri ve turizm paydaşları birçok toplantı gerçekleştirmiştir. İşletme sahipleri ve yöneticiler turizm sektöründe çalışanların yabancı dil bilmelerinin önemli bir husus olduğuna değinmişlerdir. Yapılan toplantılar neticesinde; Turizm Otelcilik ve Meslek Lisesi adıyla eğitim veren kurumlara bir yıl yabancı dil hazırlık sınıfı eklenip, eğitim-öğretim sürelerinin dört yıla çıkartılmasına ve bu kurumların adlarının “Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi” olmasına karar verilmiştir. Yeni adıyla Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri 1984-1985 eğitim-öğretim yılından itibaren eğitim vermeye başlamışlardır (Çimen, 2006:63). 2005-2006 eğitim-öğretim yılı itibariyle örgün turizm eğitimi veren kurumlarda, “yeterliliğe dayalı modüler öğretim programları” çerçevesinde uygulanan yapısal değişiklikler dikkat

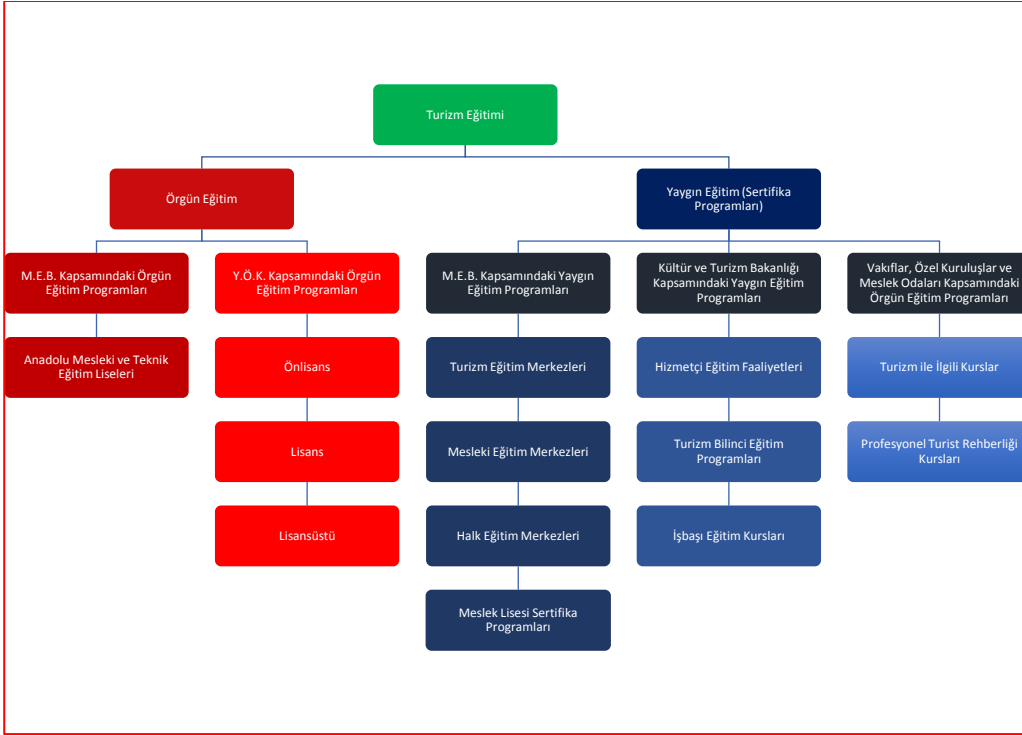
çekmektedir. 2008 yılında ortaöğretimde okul çeşitliliğinin azaltılmasını amaçlayan bir genelge ile Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri ve mesleki turizm eğitimi veren diğer liseler Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi adıyla tek bir çatı altında toplanmıştır. Daha sonra bu okullar Millî Eğitim Bakanlığı'nın 2014 yılında yayınladığı genelge ile aşamalı olarak "Mesleki Teknik Anadolu Lisesi" ve "Çok Programlı Anadolu Lisesi" adlarını almışlardır. Bu genelge itibarıyla örgün turizm eğitimi veren kurumların isimlerinden otelcilik, turizm ve aşçılık gibi kelimeler çıkartılmış fakat turizm eğitimi herhangi bir değişikliğe uğramamıştır (Somuncu, 2019:211).

Yapılan yazın taraması turizm eğitiminin günümüz eğitim standartlarına yakın olarak verildiği ilk okul olarak, 1893 yılında "Ecole Hoteliere de Lausanne" adıyla İsviçre' de kurulmuş özel turizm kolejini; lisans düzeyinde ise Amerika Birleşik Devletleri'nde 1922 yılında kurulan "Cornell University School of Hotel Administration" adındaki konaklama işletmeciliği bölümünü işaret etmektedir (Hsu, vd. 2017:141).

Türkiye' de turizm eğitiminin gelişimi tarihsel açıdan incelendiğinde; sektörün gelişimine paralel olarak ilerlediği dikkat çekmektedir. Turizm sektörünün birçok sektör ile bağlantılı, sunulan ürünlerin karmaşık yapıları dolayısıyla çeşitli uzmanlıklar gerektiren multidisipliner bir sektör olduğu bilinmektedir. Bu açıdan bakıldığında bazı bilim dallarıyla doğrudan ilişkili turizm sektörünün, mesleki eğitim faaliyetleriyle beraber akademik alan faaliyetleriyle de desteklenmesi gerekmektedir (Kozak, 2009:10). İlk yıllarda yaygın ve kısa süreli eğitimler şeklinde başlayan turizm eğitimi, günümüzde ortaöğretimden doktora düzeyine kadar geniş bir aralıkta

#### **4. TÜRKİYE' DE TURİZM EĞİTİMİNİN GENEL YAPISI**

Hemen her ülke tarafından ekonomik kalkınma fırsatı olarak görülen, otuzdan fazla sektörle ticari ilişkisi bulunan turizm sektörü; gün geçtikçe büyümekte ve paydaşları arası rekabet sertleşmektedir. Hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti, standartların yakalanması gibi olgularda başarı elde ederek bu sektörden rakiplerine nispeten daha fazla kazanç elde etmek isteyen destinasyonların önemli ihtiyaçlarının başında donanımlı, kalifiye ve yetiştirilmiş iş gücü gereksinimi gelmektedir (Uygun, vd. 2019:502; Yayla, vd. 2017; Mısırlı, 2002:19). Bu bağlamda Türkiye' de turizm personelinin eğitimi konusunda doğan ihtiyacı karşılamak amacıyla yaygın ve örgün olmak üzere birçok eğitim programı geliştirilmiştir.



Şekil 1: Türkiye’ de turizm eğitim sisteminin şeması (Özdemir vd., 2014:1086)

Şekil 1’ de Türkiye’ de turizm eğitim sisteminin yapılanması gösterilmiştir. Buna göre Türkiye’ de turizm eğitimi yaygın ve örgün olmak üzere 2 farklı grupta verilmektedir. Örgün turizm eğitimi Millî Eğitim Bakanlığı’na bağlı olarak lise düzeyinde verilmekteken; Yüksek Öğretim Kurulu’na bağlı üniversitelerde önlisans, lisans ve lisansüstü düzeyinde verilmektedir. Standart örgün eğitim yönetmeliklerine tabi olmakla birlikte lisansüstü düzey hariç hemen her programda zorunlu staj/işbaşı eğitimi bulunmaktadır. Öğrenciler mezun olabilmek için stajlarını ya da işbaşı eğitimlerini başarıyla tamamlamak zorundadırlar. Yaygın eğitim ise örgün eğitimin aksine belirli dönemlerde açılan daha çok tek bir mesleki alanda yetkinlik ve sertifika kazandıran programları kapsamaktadır (Ongun, vd. 2016:410).

Türkiye’ de 200’ e yakın turizm eğitimi veren lise olmakla birlikte;

\*45 adet Turizm ve Seyahat Hizmetleri Önlisans Programı

\*169 adet Turizm ve Otel İşletmeciliği Önlisans Programı (2 tanesi Açıköğretim Fakültelerine Bağlı)

\*8 adet Turizm Animasyonu Önlisans Programı

\*43 adet Turist Rehberliği Önlisans Programı

\*9 adet Sağlık Turizmi İşletmeciliği Önlisans Programı

\*4 adet Kültürel Miras ve Turizm Önlisans Programı (2 tanesi Açıköğretim Fakültelerine Bağlı)



Yüksek Öğretim Kurulu (YÖK) verilerine göre, toplam 274 adet örgün turizm eğitimi veren önlisans programı bulunmaktadır.

\*2 adet Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı

\*11 adet Turizm Rehberliği Programı (Yüksekokul)

\*37 adet Turizm Rehberliği Programı (Fakülte)

\*13 adet Turizm İşletmeciliği Programı (Yüksekokul)

\*61 adet Turizm İşletmeciliği Programı (Fakülte)

\*2 adet Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Programı

Yüksek Öğretim Kurumu (YÖK) verilerine göre, toplam 126 adet örgün turizm eğitimi veren lisans programı bulunmaktadır

## 5. TÜRKİYE’ DE TURİZM EĞİTİMİNİN KARŞILAŞTIĞI PROBLEMLER

Turizm sektörü geliştikçe donanımlı personel ihtiyacı artmakta ve sektöre paralel olarak bu konuda eğitim atılımları yapılmaktadır. Örgün ve yaygın eğitim dışında büyüme odaklı turizm işletmeleri de kurum içi eğitimlerle aktif personelini donanımlı hale getirmeye çalışmaktadır. İşe yeni başlayanlara oryantasyon eğitimleri veren turizm işletmeleri, zaman yönetimi eğitimi veren turizm işletmeleri, kendi bünyesinde insan kaynakları departmanından ayrı olarak eğitim departmanı kuran turizm işletmeleri kısacası eğitime önem veren çok sayıda turizm işletmesi bulunmaktadır. Son yıllarda Türkiye’ de hem işletmeler hem de eğitim kurumları bazında turizm eğitimi hızlı bir gelişme göstermiştir. Fakat bu hızlı gelişme beraberinde birtakım sorunlar da getirmiştir (Türker, 2014:5). Meydana gelen bu sorunların tespitinin tutarlı bir şekilde yapılabilmesi için turizm eğitiminin karşılaştığı sorunları genel sorunlar ve özel sorunlar olmak üzere iki başlık altında incelemek gerekmektedir. Genel sorunlar arasında eğitim stratejileri ve planlanması, eğitim kurumları ile turizm sektörünün dayanışma eğilimi, eğitim içeriklerinin güncel ve sektör şartlarına uyumlu olması, eğitimi tamamlamış personele iş olanakları sağlanması yer alırken; özel sorunlar arasında eğitim için gerekli ekipmanların temin edilmesi, nitelikli eğitmen ihtiyacı, eğitim veren kurumun bulunduğu bölgenin turizme elverişliliği, işbaşı eğitim imkanlarının kısıtlılığı, sektörün ihtiyaç duyduğu kadar kontenjanın açılmaması, eğitilmiş iş gücünün sektörden uzaklaşması, yabancı dil eğitim düzeyinin yetersizliği ve ders programları yer almaktadır (Timur, 1992:50). Pelit vd. (2010:145)’ ne göre önlisans öğrencilerinin staja dair beklentileri karşılanamamakta, bu nedenle önlisans öğrencileri stajı bir formalite olarak görmektedirler. Öğrenciler için teorik bilgileri pratiğe dönüştürmek adına fırsat niteliği taşıyan staj imkanlarının amacına uygun şekillendirilememesi bu uygulamadan alınan sonuçların pek de iç açıcı olmadığını göstermektedir. İşletme ve öğrencilerin staj konusundaki beklentilerinin kendi aralarında tutarsız olması; öğrenciler stajı gelişimlerini tamamlamak ve sektöre tutunmak üzere bir kariyer fırsatı olarak görseler dahi genelde işletmeler stajyer öğrenciyi düşük maliyetli ve geçici iş gücü olarak görmektedirler. İşletmelerin bu bakış açısını öğrencileri sektörden uzaklaştıran önemli bir faktör olarak yorumlamak mümkündür (Pelit-Güçer, 2006:145; Buluç, 1992:365). Diğer genel ve özel turizm eğitimi sorunları ise şöyledir:

\*Eğitimin büyük bir parçasının kuramsal bilgilerden oluşması nedeniyle, eğitim süresinin uzaması ve maliyetlerinin artması. Bu nedenle mezunların işe uyum sağlama konusunda zorlanması ve geniş zamana ihtiyaç duymaları (Düzenli, 1986:6).

\*Meslek liselerinde eğitim gören ve mesleki eğitim alan bireylerin mezun olduktan sonra sahip oldukları yetki, sertifika, belge veya diplomaların iş kolu ile ilişkilendirilememesi (Baloğlu 1992'den aktaran; Olcay 2008:386).

\*Turizm sektörünün güncel ihtiyacına göre eğitim içeriklerinin şekillendirilmemesi ve alan odaklı eğitim vermek yerine tek tip öğrenci mezun etme anlayışı (Öztaş, 1995:84)

### 6. TARTIŞMA VE SONUÇ

Tüm bu bilgiler ışığında, turizm eğitiminin sektöre göre şekillendirilmesi ve bu alanda eğitim alan bireylere öğrendiklerini sahada uygulama şansı verilmesi gerektiğini söylemek mümkündür. Turizm eğitiminin tüm seviyelerinde staj programları zorunlu hale getirilmeli ve öğrencilerin eğitim öğretim süreleri boyunca da sektörün içinde olmaları sağlanmalıdır. Sadece öğrencilerin sektörü takip etmeleri de çoğu zaman yetersiz kalmaktadır bu nedenle öğretmen ve öğretim elemanlarının da sektörle sıkı ilişkiler içinde olup gelişmeleri takip etmeleri büyük bir zorunluluktur.

Sürekli gelişmekte olan bir sektörde sorunlar ve ihtiyaçlar gün geçtikçe artacak bu sorunların önünde ancak donanımlı bireyler durabilecektir. Sadece turizm alanında değil tüm alanlarda hedefe ve ihtiyaçlara yönelik doğru eğitim stratejilerinin izlenmesi nitelikli personelin sektörde görev almasına ve o sektörün kalkınmasına katkı sağlayacaktır. Bu nedenlerle 'doğru işe doğru insan' prensibiyle personel alımları yapılmalıdır. Turizmde çalışan insanların vasıfsız kişiler arasından değil turizm eğitimi almış kişiler arasından seçilmesi gerekmektedir. Her şey dahil sistemle beraber yaygınlaşmış olan ucuz işgücü yerine ivedilikle profesyonel iş gücü tercih edilmelidir. Profesyonel iş gücü çıkacak sorunları azaltacak müşteri memnuniyetini de arttıracaktır.

Turizm eğitimi alan aday personelin sektörden uzaklaşmasını engelleyici adımlar atılmalı, sektörü benimsemeleri sağlanmalı ve bu bireylerin istihdam kaygıları yasal düzenlemelerle giderilmelidir. Ayrıca sektörün çalışma şartlarının ve saatlerinin de düzenlenmesi ve hatta sezonluk değil kadrolu çalışma koşullarının sağlanması da turizm eğitimi almış kişileri sektöre bağlayacaktır.

Yüksek hizmet kalitesini yakalayabilmek üzere personele kurum içi eğitim programları düzenlenmeli, bu eğitim programlarında misafir psikolojisi ve özel iletişim gibi konulara ağırlık verilmelidir. Özellikle lisans düzeyindeki turizm öğrencilerine okuma alışkanlığı kazandırılmalı ve öğrencilerde turizm alanındaki akademik çalışmalara dair merak uyandırılmalıdır. Sektörde gerçekleşen gelişmelerin takibi ancak bu şekilde mümkün olmakla birlikte turizm eğitimi alan bireylerdeki araştırma duygusu da bu sayede gelişecektir. Araştırmacı turizmciler de yeni fikirlerin sunulup uygulanmasına daha yatkın olacaklar ve inovatif adımlarla sektöre önemli hizmetlerde bulunabileceklerdir.



Bu çalışmada genel hatlarıyla Türkiye’deki turizm eğitiminin niteliğine ve tarihsel gelişimine değinilmiştir. Gelecekte turizm eğitimi ders içerikleri, turizmde uzmanlık alanlarının daraltılması ve nitelikli turizm personelinin yetiştirilmesinde izlenmesi gereken eğitim stratejileri üzerine yapılacak çalışmalar; turizm ve eğitim bilimleri açısından önem arz etmektedir. Turizm eğitiminin gelişimi ve ulaşılan sonuçlar yakından takip edilmeli, eğitimin niteliği hususunda yapılan önceki çalışmalarla kıyaslanarak hem geçmişe hem de geleceğe ışık tutan çalışmalar yapılmalıdır. Bu şekilde turizm eğitiminin gelişmesi hususunda müspet adımların atılması ve bu

## KAYNAKÇA

- Aksu, M. ve Bucak, T. (2012). Mesleki Turizm Eğitimi. *Aksaray Üniversitesi İİBF Dergisi*, 4(2), 7-18.
- Albeni, M ve Ongun, U. (2005). Antalya Türk Turizmi İçerisindeki Yeri ve Krizlerin Antalya Turizmi Üzerindeki Etkileri. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 93-112.
- Altınışık, B. (2017). 50 Yılıın Ardından Türkiye’ nin İlk Otel-Motel Zinciri TUSAN. *Mimar.ist*, 60(4), 9-10.
- Avcıkurt, C. (2000). Education and Training in Tourism in Turkey: Problems and Prospects. *Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(3), 282-297.
- Baloğlu, Z. (1992). *Sanayileşmede Eğitimin Rolü ve Önemi Nedir? Sanayileşme Sürecinde Türk Eğitimi ve Sorunları*. Türk Eğitim Derneği XV.Eğitim Toplantısı, Ankara, Türkiye, 28-29 Kasım 1992.
- Buluç, G. (1992). Turizm ve otel işletmeciliği eğitiminde stajın önemi. *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop* içinde (365-368. ss.). Ankara: Turizm Bakanlığı Turizm Eğitim Genel Müdürlüğü.
- Çakır, A., Ünal, A., Çakır, G. ve Demirel G. (2011). *Meslek Yüksekokullarındaki Mutfak Atölyelerinin Araç Gereç Donanımları ve Yeterlilik Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Ampirik Bir Araştırma*. Selçuk Üniversitesi, 1. Uluslararası Turizm ve Otelcilik Sempozyumu, Konya, Türkiye, 29 Eylül - 1 Ekim 2011.
- Çimen, H. (2006). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Almış İşgörenleri ile İlgili Değerlendirmeleri: Ankara’daki Dört ve Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Düzenli, N. (1986). *İstihdam Sorunu ve Sanayide Eğitilmiş İşgücü İhtiyacı*. T.C. Devlet Bakanlığı Uluslararası İstihdam ve Mesleki-Teknik Eğitim Sempozyumu, Ankara, Türkiye, 6-9 Ekim, 1986.
- Emir, O., Pelit, E. ve Arslan, S. (2010). Turizm Alanında Önlisans Eğitimi Alan Öğrencilerin Staj Öncesi ve Sonrası Görüşlerinin Karşılaştırılması: Afyon Kocatepe Üniversitesi Örneği. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(33), 141-165.

- Hsu, C.H.C., Xiao, H., ve Chen, N. (2017). Hospitality And Tourism Education Research From 2005 To 2014. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1), 141-160.
- Kozak, M. (2009). Akademik Turizm Eğitimi Üzerine Bir Durum Analizi. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (İlke)*, 22, 1-20.
- Maviş, F. ve Kozak S. (1992). Meslek Yüksekokullarında Turizm Programı ve Anadolu Üniversitesi Eskişehir Meslek Yüksekokulu Turizm Otelcilik Ders Programı. *Turizm Eğitimi Konferansı-Workshop* içinde (169-172. ss.). Ankara: Yorum Basım Yayın.
- Mısırlı, İ. (2002). Turizm Sektöründe Meslek Standartları ve Mesleki Belgelendirme Sistemi (Sertifikasyon). *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 1(13), 39-55.
- Olalı, H. (1982). *Turizm Politikası ve Planlaması*. İzmir: Ege Üniversitesi Matbaası.
- Olalı, H. (1984). The Framework and Problems of Tourism Education in Turkey. M. Korzay (Ed.), *Tourism Education Congress* içinde (206. ss.). İstanbul, Türkiye, 16-17 Ekim 1984.
- Olçay, A. (2008). The Important Education in Turkish Tourism, *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 7 (2), 383-390.
- Ongun, U., Gövdere, B. ve Çelik, T. (2016). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Kırsal Turizme Bakış Açılarının Değerlendirilmesine Yönelik Bir Nitel Bir Araştırma. *Mehmet Akif Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(17), 406-423.
- Özaktaş, A. (1984). Kültür ve Turizm Bakanlığının Turizm Eğitimine Katkısı. *Turizm Eğitimi Kongresi* içinde (44-46. ss.). İstanbul, Türkiye, 16-17 Ekim 1984.
- Özdemir, S. S., Polat, E., Hacıoğlu, N., ve Özdemir, M. (2014). Türkiye’de Önlisans Düzeyinde Gerçekleştirilen Turizm Eğitiminin Analizi. *Uluslararası Eğitim Araştırmaları Kongresi*, 5-8.
- Öztaş, K. (1995). Turizmde Kalifiye Eleman Açığı ve M.Y.O.’ların Etkinliğinin Arttırılması. *Anatolia*, 3(4), 84-95.
- Öztürk, Y. ve Seyhan, K. (2005). Konaklama İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesinin Arttırılmasında İşgören Eğitiminin Yeri ve Önemi. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 121-123.
- Pehlivan, R. (2008) Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Almakta Olan Öğrencilerin Sektör ile İlgili Tutumlarının Mezuniyet Sonrası Kariyer Seçimine Etkisi. *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Turizm İşletmeciliği Bilim Dalı, Aydın.
- Pelit, E. ve Güçer, E. (2006). Turizm Alanında Öğretmenlik Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm İşletmelerinde Yaptıkları Stajları Değerlendirmeler Üzerine Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1: 139-163.
- Somuncu, A. (2019). Mesleki Teknik Liselerde Turizm Alanlarına Turizm Koleji Modeli. *AHBVÜ Turizm Fakültesi Dergisi*, 22 (2), 208-223.

- Toker, A. (2018). Türkiye’de bir ilk: Ankara Otelcilik Okulu (1961-1974). N. Kozak (Ed.), *Dünden Bugüne Türkiye’de Turizm: Kurumlar, Kuruluşlar, Turizm Bölgeleri ve Meslekler* içinde (565-602. ss.). İstanbul: Yıkılmazlar Matbaası.
- Timur, A. (1992). Türkiye’de Turizm Eğitiminin Yapısı, Uygulanan Politikalar ve Sonuçları. Turizm Eğitimi Konferansı-Workshop. Yorum Basım Yayın, Ankara, ss. 47-53.
- Türkeri, İ. (2014). Yükseköğretim Düzeyinde Turizm Eğitiminin Özel Nitelikli Sorunları ve Çözüm Önerileri. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 4, 1-14.
- Ural, A. ve Pelit, E. (2002). Türkiye’de Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Veren Yüksek Öğretim Örgütlerinin Örgütleniş Biçimleri. *Turizm Eğitimi Konferans-Workshop* içinde (75-85. ss.). Ankara: Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdürlüğü.
- Uygun, E., Levent, S. ve Özkul, E. (2019). Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Veren Üniversitelerin Ders Programlarının Kırsal Turizm Açısından İncelenmesi. *Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research*, 3(4), 498-516.
- Uzun, A. R. (2009). Türkiye’de Turizmin İstihdam Üzerinde Etkileri (Turizm Eğitimi Üzerine Bir Örnek: Antalya). *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ünlüönen, K. ve Boylu, Y. (2005). Türkiye’de Yüksek Öğretim Düzeyinde Turizm Eğitimindeki Gelişmelerin Değerlendirilmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 12(3), 11-32.
- Üzümcü, T. P. ve Bayraktar, S. (2004). Türkiye’de Turizm Otel İşletmeciliği Alanında Eğitim Veren Yüksek Öğretim Kuruluşlarındaki Eğitimcilerin Turizm Mesleki Eğitiminin Etiksel Açısından İncelenmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. *3.Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi* içinde (80. ss.). Eskişehir, Türkiye, 25-26 Kasım 2004.
- Yayla, Ö., Silik, C.E. ve Dülger, A.Ş. (2017). Turizm Lisans ve Ön Lisans Eğitiminde 2017 Yılı Sayısal Değerlendirmeler. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5(4), 47-58.
- Yüksek Öğretim Kurulu (2021). <https://yokatlas.yok.gov.tr/lisans-anasayfa.php> (Erişim Tarihi: 04.02.2021).
- Yüksek Öğretim Kurulu (2021). <https://yokatlas.yok.gov.tr/onlisans-anasayfa.php> (Erişim Tarihi: 04.02.2021).
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. Ve Berry, L. L. (1985). Problems and Strategies In Services Marketing. *Journal Of Market*