



DOKUZ EYLÜL ÜNİVERSİTESİ YAYINLARI
0.20.BY.94.002.142

I. TURİZM SEMPOZYUMU

17-18 KASIM 1994

DÜZENLEYENLER

D.E.Ü.

İ.İ.B.F. İşletme Bölümü

İşletme Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü

DÜZENLEME KOMİTESİ

Prof. Dr. Saime ORAL

Öğr. Gör. Olgun ÇİÇEK

BALÇOVA TERMAL TESİSLERİ
Balçova - İZMİR



I. TURİZM SEMPOZYUMU

17-18 KASIM 1994

Düzenleyenler

D.E.Ü.

İ.İ.B.F. İşletme Bölümü

İşletme Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü

Düzenleme Komitesi

Prof. Dr. Saime ORAL

Öğr. Gör. Olgun ÇİÇEK

BALÇOVA TERMAL TESİSLERİ

Balçova, İZMİR

0.20.BY.94.002.142

Üniversite Yayın Komisyonu

Karar Tarih. ve No : 01.12.1994.321/85

Baskı Adedi : 300

**Dizgi ve Baskı : Dokuz Eylül Üniversitesi
Rektörlük Matbaası
Alsancak - İZMİR**

Aydın ALAM, Yaşar Holding A.Ş. Turizm Grup Koordinatörü Çeşme Altinyunus A.Ş. Genel Müdürü (Mevsimsik Konaklama İşletmelerinin Sorunları).....	88
Doç. Dr. Jale AKMEL, Marmara Üniversitesi Sosyal Bil. Mes. Y.O. Turizm Programları (İstanbul'da Turizm İşletme Belgeli Otelde Pazarlama İşlevi Üzerine Bir Araştırma).....	91
Yard. Doç. Dr. Dündar DENİZER, Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitimi Fakültesi Tanıtma ve Pazarlama Anabilim Dalı Başkanı (Satış Geliştirmede Yeni Yaklaşımlar).....	114
Öğr. Gör. Asım SALDAMLI, Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O. (Türk Turizminin Pazarlamasında Yerli ve Yabancı Seyahat İşletmelerinin Rolü ve Önemi).....	121
Doç. Dr. Nüzhet KAHRAMAN, Hacettepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Başkanı (Sürdürülebilir kalkınma ve Turizm)	137
Doç. Dr. Cemil BOYACI, Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu (Turizm Sektörünün Gelecekte Yeni İş İmkanları Yaratması Açısından Oynayacağı Rol).....	146
Bülent HİMMETOĞLU (Boğaziçi Üniversitesi, Bob BROTHERTON (Blackpool And The Fylde College, U.K.), Boğaziçi Üniversitesi Meslek Yüksekokulu (Özel İlgi Turizmüne Ampirik Bir Yaklaşım).....	151
Öğr. Gör. İge PIRNAR, Bilkent Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu (Turizm Eğitiminde Etiğin Yeri ve Önemi).....	165
Prof. Dr. Rifat YILDIZ, Öğr. Gör. Kurtuluş KARAMUSTAFA, Araş. Gör. İbrahim İLHAN, Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu (Turizm Eğitim Kurumları ve İşletmeleri Arasındaki İşbirliği İçin Bir Öneri).....	176
Orhan ALKAN, Turizm Bakanlığı Turizm Eğitimi Genel Müdür Yardımcısı (Genel Olarak Turizm Eğitimi).....	194

" TURİZM EĞİTİM KURUMLARI VE İŞLETMELERİ ARASINDAKİ İŞBİRLİĞİ İÇİN BİR ÖNERİ "

Prof. Dr. Rifat YILDIZ*
Kurtuluş KARAMUSTAFA**
İbrahim İLHAN***

A. GİRİŞ

Turizm, seyahat deneyimi sağlayan sanayiler ve faaliyetler bileşimidir. Turizmin kapsamında, evlerinden uzakta seyahat eden kişi veya gruplara sağlanan ulaştırma, konaklama, yeme-içme, eğlence ve çeşitli etkinlik imkânlarıyla, diğer bütün ağırlama hizmetleri bulunmaktadır. Konuklar ve konuklara ilişkin hizmetleri sağlayan tümü turizmin kapsamına dahildir (İçöz, 1991: 4). Bu nedenle turizm, yolcuların istek ve ihtiyaçlarına cevap veren seyahat, konaklama ve ulaşım endüstrileri ile pazarlama gibi diğer bütün elemanları içeren bir bütündür.

Bir endüstri olarak baktığımızda; turizm endüstrisi, kâr amacı güçmeyen örgütlerden, pazarlama faaliyetlerinden, ulaştırma, konaklama, yiyecek ve içecek hizmetlerinden, turistik perakende satış mağazalarından ve turizm ile ilgili değer çeşitli etkinliklerden oluşan ağır ve bütünleşmiş bir hizmet endüstrisidir (Olalı ve Timur, 1988; 56). Diğer bir ifade ile turizm, diğer endüstrilerden farklı olarak, ayrı ayrı pek çok mal ve hizmet üreden sektörlerin katkı ve bileşiminden oluşmaktadır. Turizm endüstrisini diğer endüstrilerden farklı kılan özelliklerin başında, turizm arz elemanlarının inelastik olması, talebin istikrarsız, esnek ve mevsimsel olması, turistik destinasyonlar ve ulaştırma araçları arasında doğrudan rekabet bulunması gelmektedir (Foster, 1985; 104-108).

* Erciyes Üniversitesi, İ.İ.B.F. Öğretim Üyesi, Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Müdürü.

** Aynı yüksekokulda öğretim görevlisi ve müdür yardımcısı.

*** Aynı yüksekokulda araştırma görevlisi.

Diğer endüstrilere nazaran turizm endüstrisinin pazarlama faaliyetlerini farklı kılan özellikler ise turizm ürününün soyut ve homojen olmayan bir yapıya sahip olması, stoklanamaması, birleşik bir ürün olması ve tüketicinin turistik mal ve hizmetlerin üretildiği mekâna gelme zorunluluğudur (Buttle, 1986; 6).

Bütün bu özelliklerin yanısıra, turizmde kalite ve hizmet standartları, nitelikli personelin mevcudiyetine bağlıdır. Zira turizm emek yoğun faaliyet alanı olduğu için tesislerdeki ve donanımlardaki açıklar telafi edilebilmesine rağmen nitelikli personel açığının telafisi mümkün değildir.

Çünkü müşteri ile etkin ve kibar bir şekilde ilgilenecek deneyimli personelin olmaması, turizm işletmelerinin imajını olumsuz yönde etkileyebilecektir (Foster, 1985; 108). Bu nedenle turizm endüstrisinde istihdam edilen personelin nitel boyutunun önemi büyüktür.

(Ülkemizde turizm hızla gelişmekte ve geleceğe yönelik olarak da bu endüstriden beklentiler hızla artmaktadır. Buna rağmen, gelişen arz paralelinde, endüstride çalışan öğrenim görmüş personelin son derece yetersiz olduğu ilgili kamu ve özel sektör kuruluşu yöneticileri tarafından kabul edilmekte ve yapılan araştırmalar (Turizm Bakanlığı, 1994; TUGEV, 1994) bu noksanı teyit etmektedir. Bu kapsamda ise nitelikli turizm personelinin yetiştirilmesinde yüksek öğretim kurumlarına büyük görev düşmektedir.)

Türk turizm endüstrisi için olumsuzluk arzeden bu durumun esas sebeplerini ülkemizde turizm öğrenimi veren boyutların yeterinci kurumsallaşamaması, okullar arasında, işletmeler arasında ve okullar ile işletmeler arasında öğrenim konusunda işbirliğinin sağlanamaması oluşturmaktadır. Bahsedilen araştırmaların bulguları, öğrenim kurumlarının ders programları ve işletmelerin beklentileri arasında önemli farklılıklar olduğunu ve mevcut yüksek öğretim kurumları mezunlarının nitelikli personel ihtiyacı açığını karşılayamayacağını ortaya koymaktadır.

(Turizm endüstrisinde başarının temel taşlarından olan nitelikli elemanların yetiştirilmesinde öğretim kurumlarının fonksiyonları kadar öğretim ku-

rumları ile işletmeler arasındaki işbirliği de önemlidir. Çünkü öğrencilerin öğreniminde önemli bir yere sahip olan stajlar ancak işletme ve okul işbirliği ile sağlanabilir. Okulda öğrendikleri bilgileri uygulama ve deneyim kazanma fırsatını gerçek bir ilişki içerisinde öğrencilere verecek olan stajlar koordineli bir işbirliğini gerektirmektedir.)

Bu araştırma ile öğretim açısından önemli olan staj problematiğine şu sorularla yaklaşılmaktadır :

– Turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokulları ile turizm işletmeleri arasında stajların organizasyonu konusunda işbirliği mevcut mu?

– Turizm yüksekokulu öğrencileri ile turizm işletme yöneticilerinin staja bakışları ve aralarındaki fark nedir?

– Stajlar amacına uygun yapıyor mu?

– Stajların amacına uygun yapılması ve verimliliğinin artması için ne tür tedbirler alınabilir?

– Bu konuda öğrencilerin ve işletmelerin düşünceleri nelerdir?

– Turizm yüksekokullarında staj koordinatörlüğü birimi kurulması konusunda işletme yöneticileri ve öğrencilerin fikirleri nelerdir?

Araştırmada anket kapsamına, (Nevşehir bölgesindeki turizm işletme belgeli konaklama işletmeleri ve Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu öğrencilerinden stajını bitiren ve stajına devam eden öğrenciler alınmıştır.)

B. SEÇİLMİŞ BAZI OKULLARDAKİ STAJ UYGULAMALARI HAKKINDA KISA BİLGİ

Ülkemizde önlisans ve lisans seviyesinde turizm öğretimi veren yüksekokullardaki mevcut staj uygulamaları incelenmiş ve bu okullar arasında staj uygulamaları açısından bir birlikteliğin olmadığı anlaşılmıştır. Örnek olarak ele alınan Aydın, Balıkesir, Mersin ve Nevşehir Turizm

İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokullarında staj koordinasyonu okul tarafından yapılmamaktadır. Staj süreleri 60 ile 150 işgünü arasında değişmektedir. Akdeniz, Bilkent, Boğaziçi ve Dokuz Eylül Üniversitelerinin önlisans ve lisans seviyesindeki turizm programlarında sektör ile işbirliği yapılarak, staj koordinatörlüğü faaliyetleri okul tarafından gerçekleştirilmektedir.

Bilkent, Boğaziçi ve Dokuz Eylül Üniversiteleri Meslek Yüksekokullarının Turizm Programlarında staj koordinasyonu ile ilgili olarak sektördeki işletmelerle işbirliği kurularak, öğrencilerin staj işlemleri koordinasyon içerisinde yürütülmektedir. Akdeniz Üniversitesi Antalya Bölgesi için AKTOB ile öğrencilere uygulama ve staj olanaklarının sağlanması amacıyla yönelik olarak işbirliği yapmıştır. Bu işbirliği çerçevesinde uygulama derslerini ve staj organizasyonlarını Antalya yöresindeki turizm işletmelerinde gerçekleştirilmektedirler. Bu tür bir çalışma diğer önlisans ve lisans seviyesindeki turizm öğretimi veren yüksekokullarda görülmemektedir. Staj koordinatörlüğü faaliyetini yürüten okulların sayısı mevcut önlisans ve lisans seviyesinde turizm öğretimi yürüten okulların sayısı mevcut önlisans ve lisans seviyesinde turizm öğretimi veren yüksekokulların sayısı ile karşılaştırıldığında bu alandaki boşluk daha belirgin bir şekilde ortaya çıkmaktadır. Staj koordinatörlüğü birimine benzer nitelikteki uygulamaları önlisans ve lisans düzeyinde ancak bir iki programın uyguladığını görmekteyiz. Ancak, lisans düzeyinde mevcut 14 ve önlisans düzeyinde ise 41 turizm yükseköğretim kurumu bulunmaktadır.

Mevcut staj uygulamalarına örnek oluşturması açısından, takip eden bölümde, Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'nun staj yönergesi, staj konusunda öğrencilerin ve turizm işletmelerinin düşünceleri değerlendirilmiştir.

C. NEVŞEHİR TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK YÜKSEKOKULU MEVCUT STAJ UYGULAMASINDA KARŞILAŞILAN PROBLEMLER

1. Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Mevcut Staj Yönergesi

Öğrenciler zorunlu stajlarını ikinci ve üçüncü sınıf yaz dönemlerinde yapmaktadırlar. Yüksekokul yönetim kurulunun izin vermesi halinde öğrenciler öğretim yılı içerisinde de derslerini aksatmadan staj yapabilmektedirler. Öğrenci staj yapacağı işletmeyi kendisi bulmak zorundadır.

Öğrenciler, stajlarını yurtiçi ve yurtdışındaki belgeli turistik tesislerle, yüksekokul kurulu kararı ile belirlenen kamu ve özel kuruluşlara ait eğitim ve dinlenme tesislerinde yapabilmektedirler. Toplam staj süresi 150 işgünüdür. Seyahat acentalarında staj yapacak öğrenciler, staj süresinin yarısını bu işyerinde, geri kalanını ise konaklama işletmelerinin bir bölümünde tamamlamak zorundadırlar. Konaklama işletmelerinde staj yapan öğrencilerin stajlarını en az iki ayrı bölümde tamamlamaları gerekmektedir.

Stajların değerlendirilmesi, yüksekokul kurulunun bir yıl süreyle görevlendireceği en az üç öğretim elemanı tarafından yapılır. Öğrencinin staj yaptığı işletme tarafından doldurulan gizli staj değerlendirme formu doğrultusunda öğrenciye stajdan geçer not verilir ya da verilmez.

Mevcut sistemde öğrenci stajlarının denetlenmesinde ve değerlendirilmesinde bir takım güçlerle karşılaşmaktadır. Denetleme mekanizmasında, staj ile doğrudan ilgili bir birimin olmaması nedeniyle öğrenciler düzenli olarak staj yerlerinde denetlenememektedirler.

Bu yönergenin kapsamında da anlaşılacağı üzere staj koordinatörlüğü biriminin olmaması, staj denetiminde ve değerlendirilmesinde staj denetleyicilerinin ve değerlendirme ölçütlerinin olmamasından kaynaklanan aksaklıkları ortaya çıkarmaktadır. Çünkü yönetmeliklerde öğrencilerin stajları değerlendirilirken gözönüne alınması gerekli olan kriterler hakkında hiç bir maddeye rastlanılmamıştır. Aynı durum denetleyici öğretim elemanlarının sorumluluk ve yetkileri açısından da geçerlidir.

Bu durumda kimin, neyi, nerede, nasıl, niçin denetleyeceği ve değerlendirmede gözönüne alınacak kriterlerin ne olacağı konusunda bir netlik yoktur. Buradaki eksiklikler staj koordinatörlüğü biriminin önemini ortaya koyarken, görevleri hakkında da ipuçları vermektedir.

2. Öğrencilerin Mevcut Staj Uygulamasını Değerlendirmesi

Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu öğrencilerinin zorunlu stajları konusunda karşılaştıkları sorunları tesbit etmeye yönelik olarak 23 sorudan oluşan bir anket formu düzenlenmiş, staj yapan veya yapmaktan olan 3. ve 4. sınıf öğrencilerine 10 Ekim-14 Ekim 1994 tarihleri arasında uygulanmıştır. 182 kişi olan ikinci ve üçüncü sınıf öğrencilerinden 108 öğrenciye anket uygulanabilmıştır. Ana kütlelerin %59'34'ünü temsil ettiği için genel görüşü yansıtacağı düşünüerek yeterli görülmüştür. Anket sonuçlarıyla ilgili tablolar aşağıda değerlendirilmiştir.

TABLO-1 : Staj Esnasında Çalıştıkları İşletmelerde Öğretim Programı Alan Stajyerler

	<u>N</u>	<u>%</u>
Öğretim Programı Alan	11	10.18
Öğretim Programı Almayan	97	89.82
Toplam	108	100.00

Staj esnasında çalıştıkları işletmelerde öğrencilerin öğretim programı alıp almadıklarını belirlemeye yönelik sorulara, Tablo-1'de de görüldüğü üzere, staj yapmış ve yapmaktan olan öğrencilerin %89.82'si staj esnasında çalıştıkları işletmelerde öğretim programı almadıkları cevabını vermişlerdir. Öğrencilerin öğreniminin bir parçası olan staj esnasında, öğrenciye işletmedeki uygulamalarla ilgili bilgilerin verilmemesi stajdan beklenen verimin azalmasına sebep olabilmektedir. Ayrıca, anket kapsamına alınan işletmelerin %75'inde personel ve eğitim işlerinden sorumlu bir yönetici bulunmamaktadır.

TABLO-2 : Staj Esnasında Ücret Alan Stajyerler

	<u>N</u>	<u>%</u>
Asgari Ücretin Altında	27	25.16
Asgari Ücret	37	34.15
Asgari Ücretin Üstünde	31	28.65
Ücretsiz	13	12.04
Toplam	108	100.00

Öğrencilere staj esnasında ücret alıp almadıklarına, alıyorlarsa bu ücretin asgari ücret bazında ne kadar olduğuna yönelik sorulara öğrencilerin %87.96'sı ücret aldıkları cevabını verirken, %12.04'ü ise ücret almadıkları cevabını vermişlerdir. Ücret alanların %34.15'i asgari ücret, %25.16'sı asgari ücretin altında ve %28.65'i ise asgari ücretin üstünde aldıklarını belirtmişlerdir. Ancak, burada gözardı edilmemesi gereken bir nokta vardır ki turizm işletmelerinde personelin ve stajyer öğrencilerin aldıkları bahşişler önemsenmeyecek kadar da az miktarlarda değildir. Öğrencilerin büyük bir kısmı öğretiminin bir parçası olan staj esnasında hem işi öğrenmekte, hem de harçlıklarını alabilmektedirler. Tablo 1 ve Tablo 2'nin değerlendirmeleri birlikte gözönüne alındığında turizm işletmelerinin stajyer öğrenciye öğretim verme konusunda onları normal personel gibi kabul ettikleri ve öğrenim verme kaygısı taşımadıkları; öğrencilerin de kendilerinin stajyer olduklarının bilinci içerisinde bir öğrenim programı bekledikleri ortaya çıkmaktadır. Ücret konusunda tersine bir durum söz konusu olmaktadır. Turizm işletmeleri öğrencileri stajyer olarak değerlendirmekte ve düşük ücret ödeme eğilimine girmektedirler. Öğrenciler de kendilerine normal personel gibi görerek profesyonel seviyede ücret istemektedirler.

TABLO-3 : Öğrencilerin Staj Yeri Bulma Olanakları

	<u>N</u>	<u>%</u>
Güçlüklerle Karşılaşanlar	61	56.48
Güçlüklerle Karşılaşmayanlar	47	43.52
Toplam	108	100.00

Öğrenciler, staj yeri bulmada güçlüklerle karşılaşmış karşılaşmadıklarına yönelik sorulan sorulara, %56.48'i staj yeri bulmada bir takım zorluklarla karşılaştıklarını, %43.52'si güçlüklerle karşılaşmadıklarını belirten cevaplar vermişlerdir. Anket kapsamına alınan öğrencilerin yarısından fazlası staj yeri bulmakta çeşitli güçlüklerle karşılaşmaktadırlar. Öyleyse, öğrenci stajlarından beklenen verimin alınabilmesi için öğretim kurumları staj yeri bulmada öğrencilere yardımcı olabilmelidirler.

TABLO-4 : Öğrencilerin Yüksekokulumuzda Oluşturulması Düşünülen Staj Koordinatörlüğü Birimine Bakışları

	<u>N</u>	<u>%</u>
Yararına Inananlar	96	89
Yararına Inanmayanlar	12	11
Toplam	108	100.00

Tablo-4 incelendiğinde; yüksekokulumuzda oluşturulması düşünülen staj koordinatörlüğü biriminde, staj yapmış veya yapmakta olan öğrencilerimizde bakışlarının olumlu olduğu ortaya çıkmaktadır. Staj koordinatörlüğü birimi kurulmasına öğrencilerin olumlu bakması, uygulamada birimin öğrenciler tarafından destekleneceğini göstermektedir. Öğrencilerin ortaya koyduğu bir tavır birimin başarısına sağlayacağı katkı nedeniyle olumlu bir faktör olarak değerlendirilebilir. Öğrencilerimizin staj koordinatörlüğü biriminden beklentileri ilk üç önem derecelerine göre Tablo-5'te verilmiştir.

TABLO-5 : Öğrencilere Göre Staj Koordinatörlüğü Biriminin Yüklenmesi Gereken Fonksiyonların Önem Derecesine Göre Sıralaması

Faktörler	Birinci Derece		İkinci Derece		Üçüncü Derece		Cevapsız	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Staj Yerinin Belirlenmesi	40	37.03	20	18.52	22	20.37	26	24.07
Ücretlerin Belirlenmesi	11	10.18	16	14.82	21	19.44	60	55.56
Staja Başlama ve Bitirme Zamanının Belirlenmesi	1	0.9	11	10.16	10	9.26	86	79.63
Staja Devam Eden Öğrencilere Derse Devam Yoklama Toleransı	10	9.26	14	12.96	9	8.33	75	69.44
Staj Yeri nde Öğrencinin Denetlenmesi	1	0.9	5	4.62	4	3.70	98	90.74
Staj Yeri nde Öğrencinin Hangi Departmanda Ne Kadar Süre İle Hangi Pozisyonlarda Çalışacağı ve Bu Departmanlarda Ne Tür İşler Yapacağını Belirlenmesi	11	10.16	12	11.11	18	16.67	67	62.03
Öğrenci ye Staj Konusunda Rehberlik Dersleri Verilmesi	13	12.03	8	7.41	10	9.26	77	71.30
Stajyer Öğrenci Kabul Eden İşletmelerin Temsilcilerinin Okulumuza Davet Edilerek Staj Yerleri ve Şartları Konusunda Öğrencilerin Bilgilendirilmesi	9	8.33	9	8.33	14	12.96	76	70.37
Sadece Yüksekokulumuzla Staj Sözleşmesi Yapan İşletmelerle Staj Yapılmasının Temini	-	-	2	1.85	4	3.70	102	94.44

Tablo-5'de, öğrencilerin staj koordinatörlüğü biriminden beklentileri incelendiğinde, birinci, ikinci ve üçüncü derecede önemli görülen faktörlerin başında "staj yerinin belirlenmesi" gelmektedir. İkinci sırada birinci, ikinci ve üçüncü derecede önemli görülen faktörlerin başında "ücretlerin belirlenmesi" gelmektedir. Üçüncü sırada birinci, ikinci ve üçüncü derecede önemli görülen faktörlerin başında "staj yerinde öğrencinin hangi departmanlarda ne kadar süre ile hangi pozisyonlarda çalışacağı ve bu departmanlarda ne tür işler yapacağıının belirlenmesi" gelmektedir. Burada dikkat çekici bir nokta olarak stajyer öğrenciler, staj yerlerinde rotasyona tabi tutulmak ve aynı zamanda çalıştıkları departmanlarda ne tür işler yapacaklarının belirlenmesini istemektedirler.

3. İşletmelerin Mevcut Staj Uygulamasını Değerlendirmesi

Yüksekokulumuzda oluşturulması düşünülen staj koordinatörlüğü birimine uygun bir model önerebilmek amacıyla Nevşehir yöresindeki üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerine ve bir tane birinci sınıf motele (TURBAN) anket uygulanmıştır. Nevşehir yöresinde faaliyet gösteren turizm işletme belgeli yatak sayısı 7.306'dır. Yöredeki üç, dört ve beş yıldızlı yatak sayısı 4.975'dir.

Anket kapsamına alınan toplam yatak sayısı 3.953 olup, Nevşehir yöresinde faaliyet gösteren turizm işletme belgeli yatak sayısının %58.08'ini oluşturmaktadır. Üç, dört ve beş yıldızlı yatak kapasitesi içinde ise anket kapsamına alınan yatak kapasitesi %72.46'yı bulmaktadır ve bu işletmeler ortalama 5.6 yıldan beri faaliyet göstermektedirler.

Anket kapsamına alınan işletmelerin ortalama yatak kapasitesi; üç yıldızlı otellerde 162, dört yıldızlı otellerde 294, bir tane beş yıldızlı otelde 750 ve bir tane motel işletmesinde 480'dir. İşletmelerin %63'ü tüm yıl, %37'si ise yaz mevsiminde açıktır. 10'u bağımsız, 2'si grup ve 2'si de zincir işletmedir. İşletmelere yönelik anketler açık ve kapalı uçlu olmak üzere 23 sorudan oluşmaktadır. Çalışmada anketör kullanılmamış, anket bizzat araştırmacılar tarafından yürütülmüştür.

Anket çalışması ile elde edilen veriler değerlendirildiğinde staj koordinatörlüğü biriminin üstlenmesi gereken işlevler konusunda önemli bulgular elde edilmektedir. İşletmelere uygulanan anketlerin bulguları öğrenci anketlerinden elde edilen bulgular ile karşılaştırıldığında staj koordinatörlüğü biriminin öncelikle çözüm üretmesi gereken problemler ortaya çıkmıştır.

İşletmelere, stajyer öğrencilere staj esnasında öğretim programı uygulayıp uygulamadıkları sorulmuş; işletmelerin verdikleri cevaplar işletme sayısı ve yüzdesel dağılımı dikkate alınarak Tablo-6'da gösterilmiştir.

TABLO-6 : Stajyer Öğrencilere Staj Esnasında Öğretim Programı Uygulayan İşletmeler

	<u>N</u>	<u>%</u>
Öğretim Programı Uygulayan	10	71.42
Öğretim Programı Uygulamayan	4	28.58
Toplam	14	100.00

Tablo-6 incelendiğinde, stajyer öğrencilere staj esnasında işletmelerin %71.42'si yönlendirici öğretim programı uygularken, %28.58'i ise böyle bir program uygulamamaktadır. Bu veriler, öğrencilerin değerlendirmeleriyle (Tablo-1) karşılaştırıldığında, öğrencilerin %89.82'si böyle bir yönlendirici öğretim programı almadıklarını belirtmektedirler. Burada ortaya çıkan sonuç, öğrencilerin yönlendirici öğretime bakışı ile turizm işletmelerinin bakışının farklı olduğudur. Bu noktadan hareketle, turizm öğretiminde önemli bir yer tutan staj uygulamasının sacayaklarını oluşturan öğretim kurumları, öğrenciler ve turizm işletmeleri arasında, öğrenimin verimli olması açısından, staj öğreniminin içeriği konusunda görüş birliği sağlanmasına yönelik bir koordinasyon kurulması zorunluluktur.

TABLO-7 : Staj Esnasında Ücret Veren İşletmelerin Dağılımı

	<u>N</u>	<u>%</u>
Asgari Ücretin Altında	1	7.14
Asgari ücret	8	57.14
Asgari Ücretin Üstünde	3	21.44
Ücretsiz	2	14.28
Toplam	14	100.00

Tablo-7'de staj esnasında öğrencilere ücret ödeyen işletmelerin dağılımı incelendiğinde, işletmelerin %85.72'si staj yapan öğrencilere belirli bir düzeyde ücret öderken, %14.28'i ise ücret ödememektedir. Bu veriler öğrencilerin ücret ile ilgili sorulara verdikleri cevaplarla karşılaştırıldığında (Tablo-2) öğrencilerin büyük bir çoğunluğu staj esnasında ücret aldıklarını belirtmişlerdir. Ücret konusunda öğrenciler bu işletmelerin değerlendirmeleri paralellik arzetmektedir. Ancak, burada ortaya çıkan çelişki ücretin miktarında belirginleşmektedir. İşletmeler stajyer öğrenciye ödedikleri ücreti yeterli görürken, stajyer öğrenciler ücretleri yetersiz bulmaktadır. Bu çelişkinin çözümlenmesinde de staj koordinatörlüğü biriminin önemli bir fonksiyonu daha ortaya çıkmaktadır.

Kurulması düşünülen staj koordinatörlüğü biriminin üstlenebileceği işlevler belirtildikten sonra işletmelere, böyle bir birimin yararına inanıp inanmadıkları sorulmuştur. Tablo-8 bu soruya verilen cevapları göstermektedir.

TABLO-8 : İşletmelerin Oluşturulması Düşünülen Staj Koordinatörlüğü Birimine Bakış Açıları

	<u>N</u>	<u>%</u>
Yararına İnananlar	14	100
Yararına İnanmayanlar	0	0
Toplam	14	100

İşletmelerin, oluşturulması düşünülen staj koordinatörlüğü birimine bakışlarını gösteren Tablo-8 değerlendirildiğinde işletmelerin tamamının okul sektör işbirliğinin gerçekleştirilmesinin gerekliliğine ve staj koordinatörlüğü biriminin oluşturulmasının yararına olumlu baktıkları görülmektedir.

İşletmelerin staj koordinatörlüğü biriminden beklentilerinin ilk üç önem derecelerine göre dağılımı Tablo-9'da verilmiştir.

Tablo-9 incelendiğinde işletmeler, staj koordinatörlüğü biriminin birinci, ikinci ve üçüncü derecede üstlenmesi gereken faktörlerin başında "ücretlerin belirlenmesi", "staj yerinin belirlenmesi" ve "öğrencinin staj yerinde denetlenmesi" gelmektedir. Ücretlerin ve staj yerinin belirlenmesi hususunda işletmeler ile öğrencilerin beklentileri paralellik arz etmektedir. Bu beklentiler staj konusundaki temel problem kaynaklarını da göstermektedir. Üçüncü sırada öğrenciler departmanlar arasında rasyona tabi tutulmayı isterken, işletmeler öğrencilerin staj esnasında denetlenmesini istemektedirler. Burada staj koordinatörlüğü biriminin görevi, işletmeleri rotasyonu, öğrenci denetlemeleri gerektiğine ikna etmek gerekli düzenlemeleriyerine getirmektir.

Bu araştırma sonucu ortaya çıkan bulgular, TUGEV tarafından gerçekleştirilen "Konaklama Sektörü Yöneticilerinin Elemanlarda Aradıkları Nitelikler" konulu araştırmanın bulguları ile karşılaştırıldığında destek bulmaktadır (TUGEV, 1994; 53). TUGEV'in araştırmasınının 53. sayfasındaki "4/5 Yıldızlı Tesislerin Otelcilik Eğitim ve Öğretimi Yapan Kuruluşlara Önerileri" başlığı ile 36 nolu tabloda yer alan önerilerde staj ile ilgili olarak; staj kontrolünün iyi yapılması, staj-eğitim ilişkisinin kurulması, staj yerinin iyi seçilmesi, öğrencinin staja başlamadan önce bilgilendirilmesi sektörün eğitim kurumlarından beklentisidir.

**TABLO-9 : Turizm İşletmelerine Göre Staj Koordinatörlüğü Biriminin
Yüklenmesi Gereken Fonksiyonları İlk Önem Derecesine Göre
Sıralaması**

Faktörler	Birinci Derece		İkinci Derece		Üçüncü Derece		Cevapsız	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Staj Yerinin Belirlenmesi	1	7.14	3	21.42	2	14.28	8	57.14
Ücretlerin Belirlenmesi	3	21.42	1	7.14	4	28.57	6	42.86
Staja Başlama ve Bitirme Zamanının Belirlenmesi	--	--	2	14.28	2	14.28	10	71.40
Staja Devam Eden Öğrenilere Derse Devam Yoklama Toleransı	--	--	3	21.42	1	7.14	10	71.40
Staj Yerinde Öğrencinin Denetlenmesi	1	7.14	2	14.28	2	14.28	9	64.29
Staj Yerinde Öğrencinin Hangi Departmanda Ne Kadar Süre İle Hangi Pozisyonlarda Çalışacağı ve Bu Departmanlarda Ne Tür İşler Yapacağını Belirlenmesi	3	21.42	2	14.28	--	--	9	64.29
Öğrenciye Staj Konusunda Rehberlik Dersleri Verilmesi	2	14.28	1	7.14	2	14.28	9	64.29
Stajyer Öğrenci Kabul Eden İşletmelerin Temsilcilerinin Okulumuza Davet Edilerek Staj Yerleri ve Şartları Konusunda Öğrencilerin Bilgilendirilmesi	2	14.28	--	--	1	7.14	11	78.57
Sadece Yüksekokulumuzla Staj Sözleşmesi Yapan İşletmelerle Staj Yapılmasının Temini	1	7.14	--	--	--	--	13	94.44

D. STAJ KOORDİNATÖRLÜĞÜ BİRİMİ ÖNERİSİ

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu öğrencilerine verilen öğrenimin niteliğinin artırılması için turizm yüksekokullarında "Staj Koordinatörlüğü Birimi" kurulması ve bu yolla okul-otel işbirliğinin gerçekleştirilmesi araştırmanın önerisini oluşturmaktadır. Zira, araştırma göstermiştir ki;

Okullar ve okullar ile işletmeler arasında diyalog eksikliğinden kaynaklanan işbirliği yetersizlikleri vardır. Bu nedenle okulların staj yönetmelikleri, süreleri ve değerlendirme ölçütleri farklıdır. Okullar ile işletmeler arasında staj konusunda sağlanan kısmî işbirlikleri ve bölgesel düzeyde kalmıştır. Ulusal düzeyde oteller birliğinin olmaması bunun temel sebeplerinden biri olabilir. Ancak, okullar arasındaki diyalog yetersizlikleri de gözardı edilmemelidir. Staj konusundaki çalışmalar münferiden yürütülmekte ve işbirliği konusunda çaba gösterilmemektedir.

Anketler, Nevşehir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu öğrencileri ve Nevşehir ili sınırları içerisinde faaliyet gösteren turizm işletme belgeli konaklama tesislerini kapsamından dolayı sınırlı kalmıştır. Ancak, ülke çapında bir genellemeye gidilmemesine rağmen önemli fikirler vermektedir. İşletmeciler ve öğrencilerin istek ve önerileri okulların staj koordinatörlüğü birimi yolu ile staja daha fazla özen göstermeleri yönündedir. Staj yerinin, stajyer ücretlerinin ve staj süresince çalışılacak departman ve yapılacak işlerin belirlenmesi gibi staj koordinatörlüğü biriminin yürütülmesini istedikleri işleri de istek ve önerilerinde belirtmişlerdir.

Araştırmanın bulguları ışığında, öğrenim konusunda okul-otel işbirliğini sağlayacak staj koordinatörlüğü biriminin kurulması ve işleyişi aşağıdaki gibi açıklanabilir :

Okulların Sorumlulukları :

Staj koordinatörlüğü biriminde görev alacak öğretim elemanlarının yetki ve sorumluluklarının, birimin faaliyetini sürdüreceği coğrafik alanın belirlenmesi ve staj koordinatörlüğü birimleri arasında şu hususlarda işbirliğinin sağlanmasıdır :

- Staj yönetmeliklerinde birliğin sağlanması.
- Öğrencilerden Ocak ayında staj başvuru formu ve okulun göstereceği yerde ve şartlarda stajını yapacağına dair taahhütname alınması.
- İşletmelerde Şubat ayında yazışmalar yapılarak staj yerlerinin belirlenmesi.
- İşletmecinin tayin edeceği stajdan sorumlu otel personeli ile diyaloga girilmesi.
- Staj koordinatörlüğü birimleri ile işletmeler arasında staj protokolü imzalanması.
- Kendi bölgelerinde sözleşme yaptıkları işletmelerden birbirlerinin öğrencilerine kontenjan vermeleri ve tanınan kontenjanın Mart ayında bildirilmesi.
- Kontenjan stajyer öğrencileri denetlemeleri.

İşletmeler ile Okulların Ortak Sorumlulukları :

- İşletmelerin stajdan sorumlu otel personeli görev kapsamının belirlenmesi.
- Stajyer öğrencilere uygulanacak olan oryantasyon ve öğretim programı kapsamının belirlenmesi.
- Stajyer öğrencilerin işletmede hangi departmanlarda, ne kadar süre, hangi işlerde çalışacağıının belirlenmesi.
- Stajyer öğrencilere işletmenin ödeyeceği ücretin ve konaklama, ulaşım, yeme-içme, kıyafet gibi diğer imkânların belirlenmesi.

Öğrencinin Sorumlulukları :

- Staj koordinatörlüğü birimine zamanında başvurarak, aynı zamanda taahhütname yerine geçecek olan staj başvuru formunu doldurmak.
- Okulun vereceği belge ile staj döneminde işletmeye başvurmak ve stajını tamamlamak.

Öğretim Elemanlarının Sorumlulukları :

- Düzenli aralıklarla öğrencilerin işyerinde denetiminin yapılması.
- Otelin belirleyeceği staj sorumlusu otel personelinden öğrenci hakkında bilgi alınması.
- Öğrencilerin stajlarının değerlendirilmesi.
- Öğrencilere staj öncesi staj yapacakları işletme ve departmanla ilgili önbilgilerin verilmesi.

SONUÇ

Staj koordinatörlüğü biriminin uygulamaya geçirilmesi ile öğretim kurumları ve işletmeler arasında pratikte bir işbirliği sağlanmış olacaktır. Bunun neticesinde öğretimin kalitesinde de yükselme sağlanabilecektir.

Öğretim elemanları stajyer öğrencileri denetimleri esnasında okulda verdikleri teorik bilgilerin uygulamadaki yeterliliği konusunda tesbitlerde bulunacak, işletmelerde yapılan gözlemler öğretim esnasında teorik bilgilerin örnek olarak çalışmaları ile çeşitlendirilmesi mümkün olacaktır.

Öğretim elemanlarını dinamik hale getirecek olan bu işbirliği, öğretim elemanlarının yenilikleri izleyebilmelerini kolaylaştıracaktır. İşbirliğinin getireceği diğer önemli konu ise, okullar ile işletmeler arası diyalogun geliştirilmesine yönelik katkılardır. Bu diyalog ile işletmeler, öğretim elemanlarının bilgilerinden yararlanma şansına sahip olacaklardır. Bunun sonucu olarak, işletmeler ile okullar arasında yeni işbirliklerinin gerçekleştirilmesi mümkün olabilecektir.

Staj koordinatörlüğü biriminin ortaya koyacağı düzen ve disiplin öğretim elemanları, işletmeler ve öğrencilerde güven duygusunu geliştirerek, stajın verimliliğini arttırmaya katkı sağlayabilecektir.

İşlerin sistemli bir şekilde yürütülmesi mevcut ve potansiyel komplikasyonların doğru tesbit edilmesi ve çözümlenmesini kolaylaştırabilecektir.

Stajyer öğrencinin, denetleyici öğretim elemanının, stajdan sorumlu otel personelinin işletme örgüt yapısı içerisindeki konumu belirli olacağından, stajyer öğrenci ve otel personeli, denetleyici öğretim elemanı ve otel personeli arasında sürtüşmeler yaşanmayacaktır.

KAYNAKLAR

BUTTLE Francis, Hotel and Food Service Marketing, Cassell, London, 1986.

FOSTER Douglas, Travel and Tourism Management, Macmillan, London, 1985.

İÇÖZ Orhan, Turizm Talebinin Yapısal Analizi ve Türkiye'ye Yönelik Turizm Talebini Etkileyen Faktörler, (Basılmamış Doçentlik Tezi), D.E.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 1991).

OLALI Hasan, TİMUR Alp, Turizm Ekonomisi, Ofis Tic. Mat., İzmir, 1988.

TUGEV, Konaklama Sektörü Yöneticilerinin Elemanlarda Aradıkları Nitelikler, İstanbul, 1994.

T.C. Turizm Bakanlığı ve Uluslararası Çalışma Örgütü, Turizm Endüstrisi İşgücü Araştırması 1993, Levent Ofset Mat. ve Yay., Ankara, 1994.