

Turizm Eğitimiyle Kazanılacak Yetkinlikler, Yiyecek-İçecek Müşterisinin Kalite Beklentilerini Karşılıyor Mu?

Aysu HATIPOĞLU^a
Aksaray Üniversitesi

Orhan BATMAN^b
Sakarya Üniversitesi

Öz

Turizm, Türkiye’de hem örgün, hem de yaygın eğitim şeklinde eğitimi verilen, oldukça popüler bir alandır. Sektörün ihtiyacı olan nitelikli iş gücünü yetiştirmeyi amaç edinen kamu ve özel eğitim kurumlarının sayısı oldukça fazladır. Sayının çok olması ise verilen turizm eğitiminin kalitesini sorgulamayı kaçınılmaz hale getirmektedir. Yiyecek içecek hizmetleri, turizm sektörünün olmazsa olmazı, yiyecek içecek eğitimi ise turizm eğitiminin üzerinde hassasiyetle durulması gereken bir kısımdır. Öğrencilere kazandırılacak yetkinlikleri belirlemeye yönelik literatür taramasına dayalı yapılan bu çalışma; öncelikle Türkiye’deki turizm eğitim sistemini ve kalite konularını, sonrasında ise müşterilerin kalite beklentilerini karşılaması düşünülen öğrencilere, kazandırılması gereken yetkinlikler hakkında önerileri içermektedir. Çalışmanın literatüre katkı sağlaması ve konuya ilgi duyan diğer araştırmacılara yol gösterici olması amaçlanmaktadır.

Anahtar Kelimeler

Turizm Eğitimi; Kalite; Yiyecek-İçecek; Müşteri Algıları; Yetkinlik

Hizmetler sektörü içerisinde yer alan turizm, diğer sektörlerden farklı olarak pek çok farklı alt sektörden oluşmaktadır. Turizm; konaklama, yiyecek-içecek, ulaştırma, eğlence alt sektörlerinin yanında, haberleşme, sağlık gibi diğer sektörlerle de koordineli çalışmaktadır. Turistik ürünün özellikleri incelendiğinde, emek yoğun üretim yapıldığı ve otomasyonun çok az olduğu görülecektir (Hacıoğlu ve Avcıkurt, 2008;7). Bu durum ise insan faktörünü ön plana çıkartmaktadır.

Çağdaş turizmin gerektirdiği hizmet kalitesinin sağlanması, turist ile turiste hizmet edenler arasındaki ilişkilerin sağlıklı ve kaliteli olarak gerçekleşmesi, büyük ölçüde sektörde istihdam edilen personelin genel mesleki formasyonuna ve teknik öğretim düzeylerinin yüksek olmasına bağlıdır. Bu yönüyle turizm ekonomik bir olay olduğu kadar sosyolojik bir takım özellikler de taşımaktadır (Timur, 1992;47).

Yapılan araştırmalar, hizmet işletmelerinde sunulan hizmetten memnun olmayan müşterilerin % 90’ının bir daha o işletmeye gitmediklerini, işletme veya hizmet ile ilgili sorunu olan müşterilerin yaklaşık 9-10 tanığına bu sorunu aktardığını ve yeni müşteri maliyetinin eldeki müşteriyi tutma maliyetine nazaran altı kat fazla olduğunu göstermektedir (Tavmergen, 2002;15). Bu sebeple, başta restoranlar olmak üzere tüm turizm işletmelerinin kaliteyle ilgili bir takım çalışmalar yapması gerekmektedir. Personel eğitimi ve personele kazandırılacak yetkinlikler de bu çalışmaların başında gelmektedir.

Sektörde istihdam edilen personel müşteriye hizmet vermeye çalışırken, işletme ise mevcut personelle belirli bir standartta ve kalitede hizmetin, müşteriye verilmesini amaçlamaktadır. Mümkün olan en kaliteli hizmetin, emek gücünden, ekonomik ve sosyal bakımdan optimal bir biçimde yararlanılarak verilmesi

^a Sorumlu Yazar: **Aysu HATIPOĞLU**, Öğr., Gör.,Dr., Aksaray Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, ahatipoglu@aksaray.edu.tr

^b Orhan **BATMAN**, Prof. Dr., Sakarya Üniversitesi, İşletme Fakültesi, obatman@sakarya.edu.tr

esas olduğundan, kullanılan işgücünün istenilen düzeyde ve yeterli bir eğitim almış olması gerekmektedir. Turizmin makro düzeyde planlanmasında önemli aşamalardan birisi, personel ihtiyacının belirlenmesi ve bu ihtiyacın karşılanması için gerekli eğitim ve öğretim planlamasının yapılmasıdır. Özellikle sert rekabet ortamının var olduğu uluslararası turizm piyasasına standart ve kaliteli hizmetle girmek, toplum düzeyinde bir turizm bilinci kadar, yetenekli ve yeterli düzeyde personelin varlığına, bu hedef ise eğitim ve öğretime bağlıdır (Timur, 1992;47).

Eğitim, insana ve geleceğe yapılan bir yatırım olarak görülmelidir. Yiyecek-içecek sektöründe, her türlü restoranı çok para harcayarak açmak mümkündür. Ancak eğitilmiş insan gereksinimi karşılanmadığında, arzulanen servis kalitesine ulaşmak mümkün olmayacaktır. Bu nedenle personel eğitimi ve personel istihdamı önem taşımaktadır (Öney, 2013;170). Bu çalışma ile Türkiye’de turizm eğitimi ve kalite yönetimi yaklaşımı irdelenmiş, elde edilen bilgiler ışığında restoran müşterilerinin kaliteyi algılaması ile ilgili olarak turizm eğitimi alan öğrencilere kazandırılacak yetkinlikler tespit edilmeye çalışılmıştır.

Türkiye’de Turizm Eğitiminin Genel Yapısı

Türk Milli Eğitim sistemi örgün eğitim ve yaygın eğitim olmak üzere, iki ana bölümden oluşmaktadır. Örgün eğitim; okul öncesi eğitim, ilköğretim, ortaöğretim ve yükseköğretim kurumlarını kapsamaktadır (1739 sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu, madde 18). Bu eğitimler sonucu diploma verilmektedir (Sevgi, 1992;21). Yaygın eğitim ise; örgün eğitim yanında veya dışında düzenlenen eğitim faaliyetlerinin tümünü kapsamaktadır (1739 sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu, madde 18). Amacı, milli eğitimin genel amaçlarına ve temel ilkelerine uygun olarak, örgün eğitim sistemine hiç girmemiş yahut herhangi bir kademesinde bulunan veya bu kademedeki çıkmış vatandaşlara pek çok alanda gerekli bilgi ve becerileri kazandırmaktır (1739 sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu, madde 40). Yaygın eğitimler sonucunda sertifika verilmektedir (Sevgi, 1992;21).

Milli Eğitim Bakanlığı Bünyesindeki Örgün Turizm Eğitimi

Milli Eğitim Bakanlığı bünyesindeki örgün turizm eğitimi, “Genel Eğitim İçerisinde Örgün Turizm Eğitimi” ve “Mesleki Teknik Eğitim İçerisinde Örgün Turizm Eğitimi” olmak üzere ikiye ayırmak mümkündür. Bu bağlamda genel eğitim içerisinde örgün turizm eğitimi denildiğinde; ilk ve orta öğretim kademesinde verilen turizm eğitimi anlaşılmaktadır. Türkiye’de ilk ve orta öğretimde seçmeli ders olarak “Turizm” dersi verilmekte ve coğrafya dersleri içerisinde turizm bilinci oluşturulmaya çalışılmaktadır. Aynı şekilde lise eğitiminde sosyal bilimler alanı, sanat alanı, spor ve yabancı dil alanlarında turizm dersi okutulmaktadır (Sevgi, 1992;24). Mesleki teknik eğitim içerisinde örgün turizm eğitimi denildiğinde ise genellikle lise kademesi anlaşılmaktadır. Milli Eğitim Bakanlığı Mesleki ve Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü’nün resmi internet sitesinden alınan bilgiler doğrultusunda, örgün turizm eğitimi veren liseler şunlardır (www.mtegm.meb.gov.tr):

Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri: Yiyecek İçecek Hizmetleri, Konaklama ve Seyahat Hizmetleri, Eğlence Hizmetleri, Denizcilik (yat kaptanlığı) alanlarında,

Anadolu Kız Meslek Liseleri: Konaklama ve Seyahat Hizmetleri ile Yiyecek İçecek Hizmetleri alanında,

Anadolu Kız Teknik ve Kız Teknik Liseleri: Yiyecek İçecek Hizmetleri alanında,

Anadolu Ticaret Meslek Liseleri: Konaklama ve Seyahat Hizmetleri, Ulaştırma Hizmetleri ve Yiyecek İçecek Hizmetleri alanında,

Çok Programlı Liseler: Konaklama ve Seyahat Hizmetleri, Ulaştırma Hizmetleri ve Yiyecek İçecek Hizmetleri alanında,

Kız Meslek Liseleri: Konaklama ve Seyahat Hizmetleri, Ulaştırma Hizmetleri ve Yiyecek İçecek Hizmetleri alanında,

Anadolu Aşçılık Meslek Liseleri: Hem vasıflı aşçı ihtiyacını karşılamaya yönelik, hem de öğrencileri yükseköğrenime hazırlamak üzere eğitim veren okullardır.

Özel Anadolu Otelcilik ve Turizm Liseleri: Sayıları az olmakla birlikte bu okullar da Milli Eğitim Bakanlığı bünyesinde turizm eğitimi vermektedir, ancak eğitim ücretlidir.

Söz konusu okullar ilköğretim sonrasında, merkezi sınav sistemi ile yerleşen öğrencilere 4 yıllık eğitim vermektedir. Programı tamamlayarak mezun olan öğrenci, alan diploması alarak yükseköğrenime de devam edebilir. Ayrıca mezunlar, 4702 sayılı kanun gereğince sınavsız olarak alanlarındaki meslek yüksekokulu programlarına girebilmektedirler. Öğretim programının herhangi bir yılından ayrılan öğrencinin kazandığı yeterlikler ise sertifika programlarında değerlendirilmektedir.

Yükseköğretim Kurumları İçerisindeki Örgün Turizm Eğitimi

Yükseköğretim kurumlarında turizm eğitimi 2 yıllık meslek yüksekokullarında, 4 yıllık turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokullarında ve 4 yıllık fakültelerde verilmektedir. Bunun yanında enstitülere bağlı olarak yüksek lisans ve doktora eğitimi de verilmektedir.

İstanbul Aydın Üniversitesi Türkiye Araştırmaları Merkezi ve Turizm Araştırmaları Derneği (TURAD)'nin iş birliği ile 2010-2011 yıllarını kapsayan, "Türkiye'de Yerleşik Yükseköğretim Kurumları Turizm Eğitimi Analizi" raporlarına göre elde edilen bilgiler şunlardır:

- Türkiye'de yükseköğrenim gören öğrencilerin ancak % 3'ü turizm eğitimi almaktadırlar. Bu öğrencilerin yaklaşık dörtte üçü (% 72) 2 yıllık meslek yüksekokullarında eğitim görürken, geri kalan % 28'lik bölüm dört yıllık yüksekokul veya fakültelerin ilgili bölümlerini tercih etmektedirler.
- Türkiye'de yükseköğrenim kurumlarının beşte üçünden biraz fazlasında (% 64) turizm eğitimi verilmektedir.
- Turizm eğitimi veren yükseköğrenim kurumları 3 büyük ilde yoğunlaşmıştır: İstanbul, Ankara ve Antalya. Nevşehir, Konya, Mersin, Balıkesir, Muğla, Aydın ve Eskişehir de, turizm eğitimi veren diğer önemli illerdir.

- Ülkemizde bulunan meslek yüksekokullarının neredeyse tamamı (% 80) turizm eğitimi vermektedir.
- Turizm eğitimi veren yükseköğrenim kurumlarının tamamına yakını (% 88) devlet kurumlarıdır.
- Turizm eğitimi alan öğrencilerin yaklaşık % 60'lık bölümünün konaklama işletmeciliği eğitimini tercih ettikleri görülmüştür. Acentecilik, gastronomi, yeme içme ve rehberlik, turizm öğrencileri tarafından tercih edilen diğer bölümlerdir.

Türkiye'de Yaygın Turizm Eğitimi

Yaygın turizm eğitimi, toplumda turizm bilincini yerleştirmek, yaratıcı kaynaklarını koruyacak sevgiyi ve anlayışı geliştirmek, turiste karşı eşit ve dürüst hizmet etmenin ahlak ve terbiyesini vermek, gerçek sevgiye ve konukseverliğe dayalı bir davranış biçimi oluşturmayı amaçlayan eğitim türüdür (Aksu ve Bucak, 2012;12). Türkiye'de yaygın turizm eğitimi, Milli Eğitim Bakanlığı, Kültür ve Turizm Bakanlığı ve çeşitli kurumlar tarafından yürütülmektedir.

Milli Eğitim Bakanlığı Tarafından Yürütülen Yaygın Turizm Eğitimi

Milli Eğitim Bakanlığı'na bağlı Hayat Boyu Öğrenme Müdürlüğü, Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğü ile Çıraklık Mesleki ve Teknik Eğitimi Geliştirme Daire Başkanlığı'nın yürüttüğü programlar çerçevesinde, sektörün ihtiyaç duyduğu yiyecek içecek, konaklama ve seyahat hizmetleri alanlarındaki, aşçı, pastacı, barmen, servis, kat hizmetleri, ön büro alanlarında, nitelikli insan gücünün yetiştirilmesi için, "Turizm İşletmelerine Personel Yetiştirme Temel Eğitim Kursu" programları uygulanmaktadır. "Halk Eğitim Merkezleri Kursları", "Çıraklık Eğitim Merkezleri Kursları" ve "Meslek Liselerinde Uygulanmakta Olan Sertifika Programları", Milli Eğitim Bakanlığı tarafından yürütülen yaygın turizm eğitimi kapsamında değerlendirilmektedir (www.mtegm.meb.gov.tr). Bu bağlamda, söz konusu yaygın turizm eğitimlerinden bazıları hakkında şu bilgiler verilebilir:

Turizm Eğitim Merkezleri (TUREM): Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan Milli Eğitim Bakanlığı'na devredilen Turizm Eğitim Merkezleri, 08.02.2006 tarihli ve B.08.0.SGB.0.03.00.700.05/526 sayılı makam onayı gereğince, Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğü'ne bağlı olarak eğitim-öğretim faaliyetlerini sürdürmektedir (www.teftis.kulturturizm.gov.tr). 1967-1968 yıllarında açılan ve halen 9 merkezde faaliyetlerini sürdüren Turizm Eğitim Merkezleri (TUREM)'nde; 15 hafta birinci dönem, 15 hafta da ikinci dönem olmak üzere toplam 30 hafta süre ile eğitim verilmektedir. 30 haftalık bu eğitim, merkezlerde teorik ve uygulamalı olarak yapılmakta olup, kursiyerler ayrıca 4 ay süresince de sektörel işletmelerde beceri eğitimine gönderilmektedir. Ayrıca Turizm Eğitim Merkezlerinde uygulanan kurs ve sertifika programlarının yanında çeşitli proje çalışmaları da yapılmaktadır. Ticaret ve Turizm Öğretimi Genel Müdürlüğü'nce hazırlanan "Turizm Eğitim Merkezleri (TUREM) Mezunlarının İstihdamı ve Turizm Sektörü Çalışanlarının Eğitimi Projesi (TUREİS)" kapsamında, Turizm Eğitim Merkezlerinde yiyecek içecek, konaklama ve seyahat ile eğlence hizmetleri alanlarında 2. ve 3. seviye sertifika programları da açılmaktadır (www.hbogm.meb.gov.tr).

Yetişkinler Otelcilik ve Turizm Eğitim Merkezleri (YOTEM): Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Liseleri'nin bünyelerinde faaliyet gösteren bu merkezlerde, turizm sektörünün kısa sürede ihtiyaç duyduğu nitelikli insan gücünü yetiştirmek ve yetişkinlere turizm eğitimi vermek amacıyla resepsiyon, servis, mutfak, kat hizmetleri, seyahat acenteciliği, animasyon, turizm işletmeciliği vb. alanlarda meslek kursları açılmaktadır (Kenar, 2009;7).

Kültür ve Turizm Bakanlığı Tarafından Yürütülen Yaygın Turizm Eğitimi

Kültür ve Turizm Bakanlığı, toplumda turizm bilincini geliştirmek amacıyla, üniversiteler, kamu kurum ve kuruluşları, turizm sektörü ve sivil toplum örgütleri ile işbirliği yaparak seminer, panel, konferans, atölye çalışmaları, toplantı vb. faaliyetler düzenlemektedir. Bunlardan bazıları Tuyluoğlu (2003)'e göre şöyle sıralanabilir:

Bölgesel Eğitim Seminerleri: Kamu kurum ve kuruluşlarının yöneticilerinin, belediye yetkililerinin, turizmle ilgili gönüllü kuruluşların yöneticilerinin bilgilendirilmesi,

Esnaf-Turist İlişkileri Bilgilendirme Seminerleri: Turistle doğrudan ve dolaylı ilişkide bulunan esnafın turizm konusunda bilinçlendirilmesi,

Jandarma Bilgilendirme Toplantıları: İçişleri ve Jandarma Genel Komutanlığı'nın talepleri doğrultusunda turizmin yoğun olduğu yerlerde görev yapan jandarma personelinin turizm konusunda aydınlatılması,

Gençlik Turizmi Bilgilendirme Seminerleri: Gençlik turizminin yaygınlaştırılması amacıyla bazı üniversite öğrencilerinin bilgilendirilmesi,

Butik Otel Kavramı ve Pazarlaması: Turizm sektörü temsilcileri ve sivil toplum örgütleri başkanları ve ilgili kurum temsilcilerine "Butik Otel Kavramı ve Pazarlaması" konulu bilgilendirme semineridir (Tuyluoğlu, 2003;35-36).

Bu eğitimlerin dışında Bakanlık, Profesyonel Turist Rehberliği kursları da açılmaktadır. En az lise veya dengi okul mezunu olmak ve Bakanlıkça belirlenen dili/dilleri çok iyi derecede bilmek, kursa katılmak için ön şartlardır (www.kultur.gov.tr).

Milli Eğitim ile Kültür ve Turizm Bakanlıklarından sonra yaygın mesleki eğitim faaliyetinde bulunan en önemli kuruluş, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı kapsamında yer alan Türkiye İş Kurumu (İŞKUR) dur. İŞKUR, aktif işgücü piyasası programları çerçevesinde yaygın eğitim faaliyeti içindedir. Bu programlar; işgücü yetiştirme programları, meslek araştırma ve geliştirme, iş ve meslek danışmanlığı ve işletmelerde eğitim çalışmalarından oluşmaktadır. İŞKUR bünyesinde, kadınlar, gençler, uzun süreli işsizler, özürllüler, hükümlü ve eski hükümlüler ile işgücü piyasasında geçerli bir mesleği olmayan vasıfsız işsizlere yönelik işgücü yetiştirme kursları düzenlemektedir (Kenar, 2009;8).

Sonuç olarak, Türkiye'de yaygın eğitim kurumları incelendiğinde geniş bir yelpaze ortaya çıkmaktadır. Bu durum hem iyi hem de kötü olarak değerlendirilebilir. İyi yanı, turizm konusunda insanların bilgilendirilmesi

çabaları geniş bir alana yayılmıştır. Kötü yanı ise bu kurumların iyi örgütlenememesi, turizm konusunda yeterli ve doğru bilgilerin ne dereceye kadar sağlıklı verildiği konusunun tespit edilememesidir (Aksu ve Bucak, 2012;12).

Turizm Eğitimiyle Kazanılacak Yetkinlikler, Yiyecek-İçecek Müşterisinin Kalite Beklentilerini Karşılıyor Mu?

Kitle turizminin üretim modelindeki hızlı talep artışına doğaçlama bir biçimde ani karşılık verme gerekliliği, işgücünün turizmde uzmanlık eğitimi almamış, farklı sektörlerden gelen çalışanlardan meydana gelmesine neden olmaktadır. Bundan dolayı turizm sektöründeki işgücü eğitimi çoğunlukla deneyimsel ya da işbaşında verilmektedir. İşletmeler rekabet edebilir hale gelmek istiyorlarsa, turizm eğitiminde, eğitim kurumlarının hantal yapısını kırarak, pazarın gerçek ihtiyaçlarına cevap verecek profesyonel yönetimi uygulamak zorundadırlar. Bu bağlamda, eğitim sistemi, eğitim sürecinin maliyeti ile faydalarının süreçlerini ve metodlarını değerlendirecek verimlilikte olmalıdır. Dolayısıyla turizm eğitiminde kalitenin ilk adımı işverenlerin, öğrencilerin ve eğitimcilerin ihtiyaç ve beklentilerinin belirleneceği kapsamlı bir sistem oluşturmaktır (Demirkol ve Halis, 2010;86).

Türkiye'deki işletmelerde, mesleki standartlara uygun eğitilmiş personelin çalıştırılması, nitelikli ve eğitilmiş personelin daha uzun süre çalışmasının sağlanması, personelin niteliklerinin yükseltilmesi, örgün mesleki eğitimin uygulamaya yönelik olarak artırılması konularıyla ilgili sorunlar tespit edilmiştir (Demirkol ve Halis, 2010;86). Bu sorunları gidermeye yönelik bir dizi çalışma yapılmış ve hala yapılmaya devam etmektedir. Restoran müşterilerinin kaliteyi algılaması ile ilgili olarak öğrencilere kazandırılacak yetkinlikler üzerine hazırlanmaya çalışılan bu çalışma, söz konusu sorunlar neticesinde ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda, öncelikle mesleki kariyerine restoran işletmelerinde devam etmek isteyen bir öğrenciye, ne gibi yetkinlikler kazandırılması gerektiği tespit edilmeli, sonrasında ise bu yetkinlikler tüm eğitim kurumlarında verilecek şekilde standart hale getirilmelidir.

Kalite Algılamalarında Farklılıklar

Kaliteyi algılama felsefesi, kalite kavramını subjektif duygular ve/veya objektif özellikler ile görmeyi ve belirlemeyi kapsamaktadır. Tüketicilerin kalite algılaması mallara ve hizmetlere göre değişkenlik göstermektedir. Hizmet işletmeleri için standart kalite kavramından söz edebilmek güçtür. Bu da hizmetlerin kendine özgü olan soyutluluk, heterojenlik, dayanıksızlık, stoklanamazlık vb. özelliklerinden kaynaklanmaktadır (Güven, 2010;286).

Restoran işletmelerinde sunulan hizmetin kalite derecesinin algılanması konusunda, müşteriler, hizmet sunanlar gibi değişik gruplar arasında kalite konusunda farklı algılamalar olabilmektedir. Bu durum ise istenilen kaliteye erişmede sorunlara yol açmaktadır (Tavmergen, 2002;34). Örneğin bir hazır gıda üreticisine ait, süpermarket rafında satılan hazır köfte paketinin değerlendirilmesi ile bir restoranın aynı yemeği müşterinin siparişi sonrasında pişirip servise sunması farklı biçimde değerlendirilmektedir. O restoranın konumu, dekoru, yemeklerin sunum şekli, aynı ortamda bulunan diğer kişilerin sosyal statüleri ve davranışları, servis elemanlarının ilgisi ile dış görünüşleri gibi faktörlere göre kalite algılaması yapılmaktadır. O restoranda yapılmış bir yemeğin lezzeti ya da içerisinde kullanılan malzemelerin tazeliği tek başına bir kalite algısı oluşturmaya yeterli olmayacaktır. Bunun yanında personelin güler yüzülüğüne, otopark imkânlarına ve siparişin temin süresine de ihtiyaç duyulmaktadır (Güven, 2010;287).

Yine, aynı sektörde bulunan işletmelerin benzer münülerinin birbirlerine yakın fiyattan sunulmaları, rekabetin bir sonucu olarak ortaya çıktığı için bu aşamada hizmet kalitesinin düzeyi işletme satışlarında doğrudan etkili hale gelmektedir. Hizmete verilen değer, müşteri profiline giderek değişmesi ve eğitim düzeyi yüksek daha bilinçli müşterilere hitap edilmesiyle birlikte, müşteriler satın aldıkları hizmette maksimum özen ve dikkat göstermekte, böylece verdikleri paranın karşılığını en iyi şekilde almak istemektedirler. Rekabetin çok yoğun olduğu bu sektörde, müşteri odaklı çalışan yiyecek-içecek işletmeleri; vejetaryen münüler, diyet münüleri, çocuk münüleriyle ya da müşterilerin mutfakta şeflerle birlikte kendi münülerini yarattığı işletmeler, farklılık

yaratarak rekabet etmektedirler. Diğer taraftan yemek bir modadır. Bu nedenle artan ve değişen müşteri eğilimlerini iyi takip etmek gerekmektedir. Artan seyahatlerle birlikte yeme-içmeye olan talep de artmakta, bu artışla birlikte müşteri beklentilerindeki artış da dikkate alınmalıdır. Müşterinin en önemli beklentisinin ise kalite olduğu unutulmamalıdır (Öney, 2013;167).

Tavmergen (2002), kaliteye ilişkin farklı algılamaların oluşma nedenlerini şu şekilde sıralamaktadır:

- Müşteri beklentisi ve işletme algılaması farkı,
- Yönetim algılaması ile hizmet kalitesinin belirleyicileri arasındaki fark,
- Hizmet kalitesinin belirleyicileri ile hizmetin gerçekleşme derecesi arasındaki fark,
- Hizmetin gerçekleşen kalite derecesi ile dış çevreye iletilen mesajdaki kalite derecesi arasındaki fark,
- Kalite ile ilgili değişik grupların algılamaları ve beklentileri yüzünden oluşan fark.

Yukarıda sıralanan kaliteye ilişkin farklı algılamaların nedenlerine dayanarak, restoran müşterilerinin kaliteyi algılamasıyla ilgili olarak öğrencilere kazandırılacak bir takım yetkinlikler tespit edilmeye çalışılmıştır. Bunlar:

- Başarılı bir restoran işletmesinin öncelikle hedeflerini belirlemesi, çalışanlarına da bu hedefleri aktarması gerektiği öğrencilere anlatılmalıdır. Tüm çalışanların aynı hedefler doğrultusunda çaba sarf ettiği bir restoranda başarı kaçınılmaz olacaktır.
- Restoranlarda kullanılan hiyerarşik düzenin şemaları ve görev tanımları güncellenmiş olarak öğrencilere öğretilmelidir. Böylelikle öğrenci hem görevlerinin tanımını önceden öğrenecek, hem de ileride gelebileceği mevkilerin adlarını ve sorumluluklarını, öğrenerek kariyer basamaklarını daha bilinçli çıkacaktır.
- Restoran işletmesinde çalışmak üzere turizm eğitimi alan öğrenciye, restoranlarda kullanılan yeni teknolojiye dayalı ekipmanlar tanıtılmalı bu bağlamda kullanım rehberleri ve öğretim programları hazırlanmalıdır.

- Turizm eğitimi veren kurumların bünyelerinde mutlaka faaliyette olan bir uygulama oteli ve restoranı bulunmalıdır. Böylece öğrenci, derste teorik olarak öğrendiklerini pratikte de uygulayabilme imkânı bulacaktır.
- Restoranlarda sıklıkla kullanılan yiyecek-içecek otomasyon programları (Micros, Rob vb.) ile el terminali ve kartlı sistem terminallerinin kullanımı öğretilmeli, öğretim elemanları içerisinde konuya vakıf biri olmadığı takdirde, ilgili programı satan firmalarla işbirliğine geçilerek sertifika programları açılmalıdır.
- Dersi veren öğretim elemanının deneyimlerine bağlı olarak geliştirilen vakalar öğrencilerle çalışılmalı, öğrencinin hem analitik düşünmeye sevk edilerek problem çözme kabiliyeti arttırılmalı, hem de empati yapması sağlanmalıdır.
- Öğretim elemanlarının sektör tecrübesi yok ise restoran yöneticileri ve iş başı eğitimi uzmanlarından destek sağlanmalıdır. Bu konuda özel sektörde yer alan paydaşlarla iş birliği yapılmalıdır.
- Öğrencilerin ISO (9000, 22000 vd.), TSE ve HACCP kalite sertifikaları hakkında eğitim verebilecek danışmanlar tarafından eğitim almaları sağlanmalıdır.
- Öğrenciler kaliteye olumlu katkıları olan nezaket, hoşgörü, yardım severlik, dikkatli olmak, doğruluk, dürüstlük, çalışkanlık, bilgili olmak, müşteriye anlamak ve dakik olmak gibi özellikler hususunda bilgilendirilerek, bu özellikler için teşvik edilmelidir.
- Öğrenciler kaliteye olumsuz katkıları olan kaba davranış, özensizlik, ilgisizlik, bilgisizlik, eğitimsizlik, isteksizlik, düşüncesizlik, tembellik ve ihmalkârlık konularında uyarılmalıdır.
- Kişisel temizlik ve hijyen konusunda taşınması gereken özellikler en ince ayrıntısına kadar öğretilmelidir.
- Öğrencilere servis esnasında mutlaka güzel giyimli olmaları ve güzel bir duruş sergilemeleri öğretilmelidir.

- Öğrencilere restorandaki müşterilerin psikolojisinden anlayacak ve müşteri davranışlarını bir psikolog gibi gözlemleyecek yetkinlik kazandırılmalıdır.
- Restoran işletmesinde çalışmak üzere turizm eğitimi alan öğrenciye en az bir yabancı dilin ana dil düzeyinde, farklı birkaç yabancı dilin ise mesleki düzeyde öğretilmesi gerekmektedir.
- Kaliteli bir restoranda mutlaka detaylıca düşünülmüş bir iş bölümü ve ekip çalışması olacağından, öğrencilere ekip çalışmasına yatkınlık ve uyum becerisi kazandırılmalıdır.
- Öğrencilerin eğitim gördüğü okulların turizm eğitiminde kalite sertifikalarına sahip olması, öğrenciyi daha da çok motive edecektir.

Türkiye’de turizm eğitimine verilen iki kalite sertifikası bulunmaktadır. Bunlardan ilki; TEDQUAL’dır. Dünya Turizm Örgütü’nün turizm eğitiminde kaliteyi arttırmak ve bir kalite yönetim sistemi geliştirmek adına başlattığı bir uygulamadır. Örgüt bu uygulamayı, kendi bünyesinde kurulmuş olan Themis isimli kalite kurumu eliyle yürütmektedir. TEDQUAL turizm eğitimi ve öğretimi için kalite güvence koşullarını belirleyen, süreçleri ortaya koyup yönetmeyi esas alan bir sertifikasyon sistemidir. İster özel ister kamu olsun, bütün eğitim kurumları, turizm eğitim programlarının gönüllü olarak bu program süreçlerine katılıp sertifika alma hakkı bulunmaktadır (www.themis.unwto.org). Kıbrıs’ta bulunan, Yüksek Öğretim Kurumu’na bağlı vakıf üniversiteleri içerisinde olan Doğu Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Yüksekokulu ile yine aynı özelliklere sahip Girne Amerikan Üniversitesi Uygulamalı Sosyal Bilimler Yüksekokulu, Konaklama İşletmeciliği Bölümü’nün; Türkiye’de ise Boğaziçi Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Bölümü ile Akdeniz Üniversitesi’nin TEDQUAL akreditasyonu bulunmaktadır (www.hurriyet.com.tr). TEDQUAL, Sertifikalandırma süreci Bilgi Talep Etme, Ön Kayıt Başvurusu, Denetim Sürecine Kabul, Denetim ve Sertifikalandırma aşamalarından oluşmaktadır (www.themis.unwto.org).

Türkiye’de turizm eğitimine verilen diğer bir kalite sertifikası ise SKAL’dır. SKAL dünya turizm profesyonellerinin küresel turizmi ve arkadaşlığı

yaymaya çalıştığı uluslararası, en yaygın ve en eski turizm sivil toplum örgütüdür. Bugün yaklaşık 89 ülkede, 500 kulüp ve 17.000 üye ile temsil edilmektedir. Tüm kulüpler ve Ulusal Komiteler İspanya/Torremolinos’da SKAL INTERNATIONAL şemsiyesi altında birleşmiştir ve Genel Sekreteryaya ile bu merkezden idare edilmektedir (www.skalturkey.com). SKAL’ın her yıl verdiği ödülün adı ise SKALİTE’dir. Bu ödülün amacı; turizm sektöründe kalite çitasını yükseltmeyi hedefleyen kişi ve kuruluşları ödüllendirmek olduğu kadar, kaliteyi bir yönetim felsefesi olarak benimsemiş bu kişilerin aynı zamanda, sektör çalışanlarına örnek olmasını sağlamaktır (www.skalistanbul.com). Turizm eğitimi veren ve SKALİTE ödülünü alan kurumların yıllara göre dağılımı Tablo 1’de yer almaktadır.

Tablo 1. Skalite Ödüllü Turizm Eğitim Kurumları

Tarih	Adı
2013	Yeditepe Üniversitesi
2012	Akdeniz Üniversitesi Turizm Fakültesi
2011	Yeditepe Üniversitesi
2010	Bilkent Üniversitesi
2009	Boğaziçi Üniversitesi Turizm İşletmeciliği
2008	Bilkent Üniversitesi, Turizm ve Otel İşletmeciliği Bölümü
2007	Türsab Turizm Meslek Okulu
2006	Anadolu Üniversitesi-Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu
2005	Türsab Anadolu Meslek Lisesi
2004	Balıkesir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
2003	Swissotel
2002	Lykia World Çıraklık Okulu
2001	Bodrum Okul Gemisi
2000	Özel Eresin Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi ve Boğaziçi Üniversitesi Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu
1999	Turizm Geliştirme ve Eğitim Vakfı (TUGEV)

Kaynak: (www.skalistanbul.com)

Tablo 1 incelendiğinde; Yeditepe Üniversitesi’nin iki kez, Bilkent Üniversitesi’nin iki kez, Boğaziçi Üniversitesi’nin iki kez, Anadolu ve Balıkesir Üniversitelerininse birer kez Skalite ödülünü aldıkları görülmektedir. Söz konusu üniversiteler içerisinde Yeditepe ve Bilkent özel, diğer üniversiteler ise devlet üniversitesidir. Ayrıca Skalite ödülü alan eğitim kurumlarından üçü, beş yıldızlı otellerin bünyesinde bulunan okullardır. Bu okulların öncelikli amacı ise kendi işletmelerinde çalıştırmak üzere kalifiye eleman yetiştirmektir.

Tartışma

Gelişmekte olan ülkelerde sanayinin alternatifi, ekonomik gelişmenin ve kalkınmanın itici güçlerinin en önemlisi olarak turizm sektörü görülmektedir. Bu anlamda turizm hareketlerinden daha fazla pay alabilmek için, ülkemiz de dahil olmak üzere birçok ülke, turizm işletmelerinin sayı ve kapasitelerini çeşitli teşvik tedbirleriyle hızla arttırmaya başlamıştır. Sektörel anlamdaki bu hızlı gelişme trendiyle birlikte, 1980'li yıllardan sonra ülkemizde de hızla artan tesis ve yatak kapasitesi ile sağlanan hizmet çeşitliliği, beraberinde meslekî eğitim almış nitelikli işgücü açığı sorununu da gündeme getirmiştir. Diğer sektörlerdeki ekonomik mal ve hizmet üretiminde olmadığı kadar, turistik mal ve hizmet üretiminin kendine özgü özellikleri ve turizm sektörünün emek-yoğun bir özellik göstermesi nedeniyle, eğitilmiş nitelikli işgücü ihtiyacı ortaya çıkmaktadır. Söz konusu restoran işletmeleri olduğunda da durum farklı değildir.

Restoran müşterilerinin kaliteyi algılaması konusunda bilinmesi gereken ilk şey; restoran müşterilerinin çoğunda, "beklenti" ve "hafıza" odaklı bir kalite deneyiminin öne çıktığıdır. Restoran müşterilerinin beklenti ve hafızaya dayalı bu kalite anlayışı, restoranın yemekleri ve atmosferiyle olduğu kadar, personeli ile de ilgilidir. Restoran müşterilerinin çoğu, çok salaş bir restorana, sadece çok iyi hizmet aldıkları için gidebilmektedir. Söz konusu iyi hizmetin yolu ise iyi bir eğitimden geçmektedir. İyi eğitim almış personelle verilen iyi bir hizmet aynı zamanda, bir restoran işletmesinin destinasyon içinde konumlandırılması ve marka imajının pekiştirilmesi için yapılacak girişimlerin de en önemlisidir. Böylelikle turistin memnuniyet ve heyecanının, vaat ve beklentisiyle örtüşmesi de sağlanacaktır.

Genel olarak bir eğitim sistemi, kişilerin beden, zihin, ahlak, ruh ve duygu bakımından dengeli ve sağlıklı bir kişiliğe ve karaktere, özgür ve bilimsel düşünce gücüne, geniş bir dünya görüşüne sahip, insan haklarına saygılı, kişilik ve girişimciliğe değer veren, topluma karşı sorumluluk duyan, yapıcı ve verimli kişiler olarak yetiştirmeyi, bireylerin ilgi, eğitim ve yeteneklerini geliştirmeyi amaçlar. Bu ilkelerin yanı sıra eğitimin asıl fonksiyonu, ülkenin ekonomik gücünü arttırmak,

ülkenin kalkınmasını ve refah seviyesinin artmasını sağlamaktır. Çünkü işgücü bir üretim faktörüdür ve diğer bir üretim faktörü olan sermaye, ne kadar iyi olursa olsun, ancak nitelikli işgücü ile bir anlam ve değer kazanır. Ayrıca işletmelerin, kalitesi oranında değerli olduğu unutulmamalıdır. Kalitenin fiyatla doğru orantılı olduğunun düşünüldüğü günümüzde, ucuz işletmeler kalite algısında sorun yaratmaktadır. Ancak fiyat kaliteyi belirleyen bir unsur olmamalı, verilen hizmetle orantılı olmalıdır. Öte yandan bir restoran işletmesinin kalitesini asıl belirleyen, bünyesinde çalıştırdığı eğitilmiş personeldir.

Kaynakça

- Aksu, M. ve Bucak, T. (2012). Mesleki Turizm Eğitimi, Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt 4, Sayı 2, Temmuz, (s:7-18).
- Güven, E. (2010). Profesyonel Restoran Yönetimi. Detay Yayıncılık, Ankara.
- Demirkol, Ş. ve Halis, M. (2010). Turizm İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetimi. Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Hacıoğlu, N. ve Avcıkurt, C. (2008). Turistik Ürün Çeşitlendirmesi. Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Kenar N. (2009), Yaygın Eğitim Kapsamında Mesleki Eğitim Sistemi, Mess Eğitim Vakfı Yayınları, <http://www.messegitim.com.tr/ti/579/0/YAYGIN-EGITIM-KAPSAMINDA-MESLEKI-EGITIM-SISTEMI>.
- Öney, H. (2013). Alternatif Turizm içinde Gastronomi Turizmi, Ed. Sadık Bahçe, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Sevgi, A. (1992). Turizm Eğitimi, Turizm Eğitimi Konferansı, 9-11 Aralık, Ankara.
- Tavmergen, P. (2002). Turizm Sektöründe Kalite Yönetimi. Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Timur, A. (1992). Türkiye'de Turizm Eğitiminin Yapısı, Uygulanan Politikalar ve Sonuçlar, Turizm Eğitimi Konferansı, 9-11 Aralık, Ankara.
- Tuyluoğlu, T. (2003). Türkiye'de Turizm Eğitiminin Niteliği, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara (yayınlanmamış)
- (Kültür ve Turizm Bakanlığı Teftiş Kurulu Başkanlığı), 2014. <http://teftis.kulturturizm.gov.tr/TR,14965/turizm-egitim-merkezleri-turem-kurulus-yonetmeligi.html>, 3 Nisan 2014.
- (Hayat Boyu Öğrenme Genel Müdürlüğü), 2014. <http://hbogm.meb.gov.tr/modulerprogramlar/index.html>, E.T: 30 Mart 2014.
- (Kültür ve Turizm Bakanlığı), 2014. <http://www.kultur.gov.tr/TR/belge/1-19404/profesyonel-turist-rehberligi-kurslari.html>, E.T: 30 Mart 2014.
- (Mesleki Teknik Eğitim Genel Müdürlüğü), 2014. <http://mtegm.meb.gov.tr/TR/okullar.asp>, E.T: 30 Mart 2014.

(Uluslararası Skal Dernekleri Federasyonu), 2014.

<http://www.skalturkey.com/hakkimizda>, E.T: 03 Nisan 2014.

(Skal International İstanbul), 2014.

<http://www.skalistanbul.com/tr-tr/Content.aspx?CtID=16&RecID=1133>, E.T: 30 Mart 2014.

(Turizm Araştırmaları Derneği), 2014.

www.turad.org/uploads/AUTAM_TURAD_Turizm_Egitim_Raporu.ppt, E.T: 30 Mart 2014.

(Hürriyet Gazetesi), 2014.

<http://www.hurriyet.com.tr/egitim/25530745.asp>, E.T: 03 Nisan 2014.

(Birleşmiş Milletler Dünya Turizm Örgütü), 2014.

<http://themis.unwto.org/content/unwtotedqual>, E.T: 03 Nisan 2014.

(1739 Sayılı Milli Eğitim Temel Kanunu), 2014.

http://personel.meb.gov.tr/daireler/mevzuat/mevzuatlar/milli_egitim_temel_kanunu_1739.pdf, E.T: 03 Nisan 2014.

(4702 Sayılı Mesleki Eğitim Kanunu), 2014.

<http://mevzuat.meb.gov.tr/html/3.html>, E.T: 03 Nisan 2014.