

**T.C.
ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TRZ – YL – 2000 - 0004**

**KUŞADASI'NDA FAALİYET GÖSTEREN
SEYAHAT ACENTALARINDAKİ
İŞGÖRENLERİN EĞİTİM PROFİLİ**

99877

HAZIRLAYAN: Melek Ece ÖNCÜER

DANIŞMAN: Prof. Dr. Ahmet ULU

**İ.C. YÜKSEKÖĞRETİM KURULU
DOKÜMANTASYON MERKEZİ**

AYDIN - 2000

ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE
AYDIN

Turizm Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı öğrencisi Melek ÖNCÜER'in hazırlamış olduğu "Kuşadası'nda Faaliyet Gösteren Seyahat Acentalarındaki İşgörenlerin Eğitim Profili" adlı yüksek lisans tezi, aşağıda isimleri bulunan jüri üyeleri tarafından kabul edilmiştir. 08.09.2000

ADI VE SOYADI : ÜNİVERSİTESİ : İMZASI :

Prof.Dr. Ahmet ULU (Danışman) ADÜ Turizm İşl.ve Otel.Y.O



Prof.Dr. Koray BAŞOL D.E.Ü. İİBF



Prof.Dr. Abdullah YAYLALI ADÜ Fen Edebiyat Fakültesi



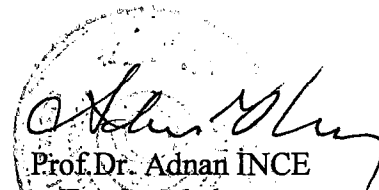
Yrd.Doç.Dr. Zehra EGE ADÜ Turizm İşl.ve Otel.Y.O



Yrd.Doç.Dr. V.Uğur TANDOĞAN ADÜ Turizm İşl.ve Otel.Y.O



Jüri Üyeleri tarafından kabul edilen bu yüksek lisans tezi, Enstitü Yönetim Kurulu'nun 18.09.2000..13..sayılı kararıyla onaylanmıştır.19.09.2000..


Prof.Dr. Adnan İNCE
Enstitü Müdürü

İÇİNDEKİLER

ÖZ, ABSTRACT.....	i
ÇİZELGELER LİSTESİ.....	iii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	vi
KISALTMALAR VE SİMGELER.....	vii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM SEYAHAT ACENTALARININ TURİZM SEKTÖRÜ İÇİNDEKİ YERİ

1.TURİZM İŞLETMELERİ HAKKINDA GENEL AÇIKLAMALAR.....	2
2.TURİZM SEKTÖRÜ İÇİNDE SEYAHAT İŞLETMELERİ.....	4
2.1.Seyahat İşletmelerinin Tanımı.....	4
2.2.Seyahat İşletmelerinin Sınıflandırılması.....	5
3.TURİZM SEKTÖRÜ İÇİNDE SEYAHAT ACENTALARI.....	8
3.1.Seyahat Acentalarının Tanımı.....	9
3.2. Seyahat Acentalarının Organizasyon Yapısı.....	10
3.3.Seyahat Acentalarının Sınıflandırılması.....	14
3.3.1.Tur Oluşturma Ve Satma Durumuna Göre Seyahat Acentaları.....	16
3.3.2.Uzmanlık Alanlarını Göre Seyahat Acentaları.....	16
3.3.3.Yurt Dışı Bağlantıları Açısından Seyahat Acentaları.....	19
3.3.4.Yapısal Açıdan Seyahat Acentaları.....	19
3.3.5.Yasal Açıdan Seyahat Acentaları.....	19
3.4.Seyahat Acentalarının Sunduğu Hizmetler.....	21
3.5.Seyahat Acentalarının Fonksiyonları.....	23

İKİNCİ BÖLÜM

SEYAHAT ACENTALARINDA İŞGÖREN

EĞİTİMİNİN YERİ VE ÖNEMİ

1. GENEL TANIMLAR.....	25
1.1. İşgören.....	25
1.2. Eğitim.....	26
1.3. İşgören Eğitimi.....	30
1.4. Turizm Eğitimi.....	31
2. SEYAHAT ACENTALARINDAKİ İŞGÖRENLER AÇISINDAN	
EĞİTİMİN ÖNEMİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ.....	35
2.1. Yönetim Bölümündeki İşgörenler Açısından Eğitimin Öneminin	
Değerlendirilmesi.....	39
2.1.1. Genel Müdür.....	40
2.1.2. Genel Müdür Yardımcısı.....	40
2.1.3. Yönetici Sekreteri.....	41
2.2. Mali İşler Bölümündeki İşgörenler Açısından Eğitimin Önemi ve	
Değerlendirilmesi.....	41
2.2.1. Muhasebe Müdürü.....	42
2.2.2. Muhasebe Yardımcısı.....	42
2.2.3. Kasiyer.....	43
2.3. Pazarlama Bölümündeki İşgörenler Açısından Eğitimin Önemi ve	
Değerlendirilmesi.....	43
2.3.1. Pazarlama Müdürü.....	43
2.3.2. Halkla İlişkiler Sorumlusu.....	44
2.4. Satın Alma Bölümündeki İşgörenler Açısından Eğitimin Önemi ve	
Değerlendirilmesi.....	44
2.4.1. Satın Alma Müdürü.....	45
2.5. Operasyon Bölümündeki İşgörenler Açısından Eğitimin Önemi ve	
Değerlendirilmesi.....	45
2.5.1. Gezi, Organizasyon Yöneticisi.....	45

2.5.2. Operasyon Sorumlusu.....	46
2.5.3. Tur Yöneticisi.....	47
2.5.4. Tercüman-Rehber.....	47
2.5.5. Transfer Şefi.....	48
2.6. Satış Bölümündeki İşgörenler Açısından Eğitimin Önemi ve Değerlendirilmesi.....	48
2.6.1. Satış Müdürü.....	48
2.6.2. Rezervasyon ve Satış Elemanı.....	49
2.6.3. Biletleme ve Enformasyon Memuru	49

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KUŞADASI'NDA FAALİYET GÖSTEREN SEYAHAT ACENTALARINDAKİ İŞGÖRENLERİN EĞİTİM PROFİLİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

1. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ VE AMACI.....	50
2. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI.....	50
3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	51
4. ARAŞTIRMA BULGULARI VE DEĞERLENDİRİLMESİ.....	53
4.1. Seyahat Acentaları Hakkında Genel Bilgilerin ve Yöneticilerin Genel Olarak Eğitim ve Eğitimli İşgörene Bakış Açılarının Saptanmasına Yönelik Bulgular ve Değerlendirilmesi.....	53
4.1.1. Seyahat Acentalarının Kuruluş Yılları, Grupları Ve Mülkiyet Durumlarına İlişkin Bulgular Ve Değerlendirilmesi.....	53
4.1.2. Seyahat Acentalarında 1998 ve 1999 Yıllarında Çalışan İşgören Sayısına İlişkin Bulgular ve Değerlendirilmesi.....	55
4.1.3. Seyahat Acentalarının Yoğunlaştıkları Faaliyet Alanlarına İlişkin Bulgular ve Değerlendirilmesi.....	56
4.1.4. Yöneticilerin İşgören Seçerken Dikkate Aldıkları Kriterlere İlişkin Bulgular ve Değerlendirilmesi.....	57

4.1.5.Seyahat Acentalarında Hizmetiçi Eğitimin Uygulanma Düzeyine İlişkin Bulgular ve Değerlendirilmesi.....	58
4.1.6.Yöneticilerin Eğitim ve Eğitimli İşgören Hakkındaki Görüşlerine İlişkin Bulgular ve Değerlendirilmesi.....	60
4.2.İşgörenlere Ait Formlara İlişkin Bulgular ve Değerlendirilmesi	62
4.2.1.İşgörenlerin Demografik Niteliklerine İlişkin Bulgular ve Değerlendirilmesi.....	62
4.2.2.İşgörenlerin Çalışmakta Oldukları Seyahat Acentalarındaki ve Daha Önce Çalıştıkları İşletmelerdeki Pozisyonlarına İlişkin Bulgular ve Değerlendirilmesi.....	63
4.2.3.İşgörenlerin Turizm Sektöründe ve Seyahat Acentalarındaki Çalışma Sürelerine İlişkin Bulgular ve Değerlendirilmesi.....	66
4.2.4.İşgörenlerin Eğitim Durumlarına İlişkin Bulgular ve Değerlendirilmesi.....	67
4.2.5.İşgörenlerin Aldıkları Eğitim Hakkındaki Düşüncelerine İlişkin Bulgular ve Değerlendirilmesi.....	69
4.2.6.Seyahat Acentalarının Eğitime Verdikleri Önemin İşgörenler Açısından Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular ve Değerlendirilmesi.....	73
4.2.7.İşgörenlerin Bildikleri Yabancı Diller ve Kullanma Düzeylerine İlişkin Bulgular ve Değerlendirilmesi.....	75
4.2.8.İşgörenlerin Yurt Dışında Bulunma Durumlarına İlişkin Bulgular ve Değerlendirilmesi.....	76
4.3.Yapılan Anket Sonucu Elde Edilen Bazı Bulguların Ki-Kare Analizi Yardımla Değerlendirilmesi.....	77
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	80
ÖZET.....	85
SUMMARY.....	87
KAYNAKLAR.....	89
EKLER.....	viii
ÖZGEÇMİŞ.....	93

ÖZ

Çalışmanın temel amacı; diğer sektörlerde olduğu gibi turizm sektöründe de hizmet kalitesi ile hizmeti sunan işgörenin eğitim düzeyi arasında doğru orantılı bir ilişkinin olduğu varsayımından hareketle Kuşadası'nda faaliyet gösteren seyahat acentalarındaki işgörenlerin eğitim profilinin belirlenmesidir.

Üç bölümden oluşan çalışmanın birinci bölümünde, seyahat işletmeleri ve özellikle seyahat acentaları hakkında ayrıntılı teorik bilgilere yer verilmiştir. İkinci bölümde ise, konu ile ilgili temel kavramlar (işgören, eğitim, işgören eğitimi ve turizm eğitimi) ile seyahat acentalarındaki işgörenler açısından eğitim değerlendirilmiştir. Üçüncü ve son bölümde konu ile ilgili alan araştırması sonucu toplanan veriler değerlendirilerek, çizelgeler halinde sunulmaya çalışılmıştır. Son olarak da araştırmanın sonuçları verilmiş ve öneriler sunulmuştur.

ANAHTAR SÖZCÜKLER: Seyahat Acentası, Eğitim, İşgören, Turizm Eğitimi, İşgören Eğitimi.

ABSTRACT

The main object is to determine the education profile of the labour force in travel agencies in Kuşadası.

The study includes three main parts. In the first part, theoretical knowledge about travel administration and especially travel agencies is given. In the second part, main concepts of the subject (employee, education, employee education and tourism education) and employee's education level is examined. In the third and last part, it has been used survey method. The results of the study has been tried to give as

printed form for filling in statistics. At the end of the study has been given the results and tried to improve the suggestions.

KEY WORDS: Travel Agency, Education, Employee, Tourism Education, Employee Education.



ÇİZELGELER LİSTESİ

Çizelge 1:	Kuşadası'nda Faaliyet Gösteren Seyahat Acentalarının Gruplarına Göre Dağılımı.....	51
Çizelge 2:	Ankete Katılan Seyahat Acentalarının Kuruluş Yıllarına Göre Dağılımı.....	54
Çizelge 3:	Ankete Katılan Seyahat Acentalarının Gruplarına Göre Dağılımı.....	54
Çizelge 4:	Ankete Katılan Seyahat Acentalarının Mülkiyet Durumlarına Göre Dağılımı	55
Çizelge 5:	Ankete Katılan Seyahat Acentalarındaki İşgören Sayısının 1998 ve 1999 Yıllarında Mevsimlik ve Sürekli Olma Durumlarına Göre Dağılımı.....	56
Çizelge 6:	Ankete Katılan Yöneticilerin İşgören Seçerken Dikkate Aldıkları Kriterlerin Önem Derecesine Göre Sıralanması.....	58
Çizelge 7:	Ankete Katılan Seyahat Acentalarının Hizmetiçi Eğitim Programı Uygulama Durumlarına Göre Dağılımı.....	59
Çizelge 8:	Hizmetiçi Eğitim Veren Seyahat Acentalarının Uyguladıkları Eğitim Programları ve Sıklık Derecelerinin Dağılımı.....	59
Çizelge 9:	Ankete Katılan Yöneticilerin İşgören Terfilerinde Eğitimi Gözönünde Bulundurma Durumlarına Göre Dağılımı.....	60
Çizelge 10:	Ankete Katılan Yöneticilerin Turizm Eğitim Programlarında Verilen Eğitimi Yeterli Bulup Bulmama Durumlarına Göre Dağılımı.....	61
Çizelge 11:	Ankete Katılan Yöneticilerin Eğitim Almış ve Almamış İşgören Arasında Fark Bulup Bulmama Durumlarına Göre Dağılımı.....	61
Çizelge 12:	Ankete Katılan İşgörenlerin Yaş Gruplarına Göre Dağılımı.....	62

Çizelge 13: Ankete Katılan İşgörenlerin Cinsiyet Durumlarına Göre Dağılımı.....	63
Çizelge 14: Ankete Katılan İşgörenlerin Çalışmakta Oldukları Seyahat Acentalarındaki Pozisyonlarına Göre Dağılımı.....	64
Çizelge 15: Ankete Katılan İşgörenlerin Daha Önce Çalıştıkları İşletmelerdeki Pozisyonlarına Göre Dağılımı.....	65
Çizelge 16: Ankete Katılan İşgörenlerin Turizm Sektöründe Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı.....	66
Çizelge 17: Ankete Katılan İşgörenlerin Seyahat Acentasındaki Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı.....	66
Çizelge 18: Ankete Katılan İşgörenlerin Turizm Eğitimi Veren Bir Kurumdan Mezun Olup Olmama Durumlarına Göre Dağılımı.....	67
Çizelge 19: Ankete Katılan İşgörenlerden Turizm ile İlgili Eğitim Alanların Mezun Oldukları Kurumlara Göre Dağılımı.....	68
Çizelge 20: Ankete Katılan İşgörenlerden Turizm ile İlgili Eğitim Almayanların Mezun Oldukları Kurumlara Göre Dağılımı.....	68
Çizelge 21: Ankete Katılan İşgörenlerin Aldıkları Eğitimin İş Bulmalarında Etkili Olup Olmama Durumlarına Göre Dağılımı.....	69
Çizelge 22: Ankete Katılan İşgörenlerin İşyerlerinde Yükselmelerine Aldıkları Eğitimin Etkili Olup Olmama Düşüncelerine Göre Dağılımı.....	70
Çizelge 23: Aldıkları Eğitimin İşyerlerinde Yükselmelerine Yardımcı Olacağını Düşünenlerin Belirttikleri Nedenlere Göre Dağılımı.....	70
Çizelge 24: Aldıkları Eğitimin İşyerlerinde Yükselmelerine Yardımcı Olmayacağını Düşünenlerin Belirttikleri Nedenlere Göre Dağılımı.....	71
Çizelge 25: Ankete Katılan İşgörenlerin Aldıkları Eğitim ile Uygulama Arasında Fark Bulup Bulmama Durumlarına Göre Dağılımı...	71

Çizelge 26: Ankete Katılan İşgörenlerin Aldıkları Eğitim ile Uygulama Arasında Fark Bulunduğunu Düşünenlerin Belirttikleri Nedenlere Göre Dağılımı.....	72
Çizelge 27: Ankete Katılan İşgörenlerin Aldıkları Eğitim ile Uygulama Arasında Fark Bulunmadığını Düşünenlerin Belirttikleri Nedenlere Göre Dağılımı.....	73
Çizelge 28: Ankete Katılan İşgörenlerin Çalışmakta Oldukları Seyahat Acentası İçinde İnisiyatif Kullanabilme Durumlarına Göre Dağılımı.....	73
Çizelge 29: Seyahat Acentalarında Turizm Eğitimi Almış İşgörene Verilen Önem Durumunun Ankete Katılan İşgörenlerin Düşüncelerine Göre Dağılımı.....	74
Çizelge 30: Seyahat Acentalarında Hizmetiçi Eğitimin Uygulanma Durumuna İlişkin İşgören Düşüncelerinin Dağılımı.....	74
Çizelge 31: Ankete Katılan İşgörenlerin Bildikleri Yabancı Diller ve Bu Dilleri Kullanma Düzeylerine Göre Dağılımı.....	75
Çizelge 32: Ankete Katılan İşgörenlerin Meslekleri ile İlgili Olarak Yurt Dışında Bulunma Durumlarına Göre Dağılımı.....	76
Çizelge 33: Ankete Katılan İşgörenlerin Meslekleri ile İlgili Olarak Yurt Dışında Bulunanların Yurt Dışına Çıkış Nedenlerine Göre Dağılımı.....	77
Çizelge 34: Turizmle İlgili Eğitim Alıp Almama Durumu ile Alınan Eğitimin İş Bulmaya Etkisinin Karşılaştırılması.....	78
Çizelge 35: Turizmle İlgili Eğitim Alıp Almama Durumu ile Alınan Eğitimin İşyerinde Yükselmeye Etkisinin Karşılaştırılması.....	78
Çizelge 36: Turizmle İlgili Eğitim Alıp Almama Durumu ile Turizm Eğitimi Almış İşgörene Seyahat Acentalarında Önem Verilme Durumunun Karşılaştırılması.....	79

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1:	Küçük Bir Seyahat Acentasının Organizasyon Şeması.....	11
Şekil 2:	Orta Büyüklükteki Bir Seyahat Acentasının Organizasyon Şeması.....	12
Şekil 3:	Büyük Bir Seyahat Acentasının Organizasyon Şeması.....	13
Şekil 4:	Eğitim Sistemi İçinde Örgün ve Yaygın Eğitimin Yeri.....	29
Şekil 5:	Türkiye’deki Turizm Eğitim ve Öğretiminin Sınıflanması.....	34
Şekil 6:	Mesleki ve Teknik Turizm Eğitim Piramidi.....	35
Şekil 7:	Ankete Katılan Seyahat Acentalarının Faaliyet Alanları.....	57



KISALTMALAR VE SİMGELER

AG	A Geçici Grup Seyahat Acentası
SD	Serbestlik Derecesi
TÜRSAB AR-GE	Türkiye Seyahat Acentaları Birliği Araştırma Geliştirme Bölümü
TÜRSAB BYK	Türkiye Seyahat Acentaları Birliği Bölge Yürütme Kurulu
X ²	Kİ-Kare
WTO	Dünya Turizm Örgütü



GİRİŞ

Turizm, temel ögesi insan olan ve emek-yoğun tarzda üretim yapan bir sektördür. Günümüzde sosyal ve ekonomik yaşamda, ayrıca teknolojiye meydana gelen gelişmeler dünya üzerinde pek çok kişiyi bir yerden başka bir yere seyahat etmeye teşvik etmektedir. Bunların sonucu olarak, seyahat imkanlarının artmasının turizm sektöründe faaliyet gösteren seyahat acentalarını hem nicel hem de nitel yönden geliştirmekte olduğu söylenebilir.

Seyahat acentalarında nicel yönde yaşanan gelişmeler, rekabet koşullarının ağırlaşması nedeniyle hizmet kalitesinin geliştirilmesini de zorunlu kılmaktadır. Turizm sektöründe, seyahat acentalarının hizmet kalitelerini yükseltebilmelerinde etkili olan faktörlerden biri de eğitilmiş yani kalifiye işgören istihdam etmeleridir. Turizm eğitimi almış, sektör veya işletme içinde karşılaştıkları sorunlara çözümler üretebilen işgücü; çalıştığı işletmenin hem kar marjını yükseltecektir hem de sektör içinde işletmenin yerini sağlamlaştıracaktır. Bir işletme için en büyük yatırım işgücüne yapılan yatırımdır. Bu doğrultuda seyahat acentaları da turistik ürünü pazara sunan ticari işletmeler olduğu varsayımıyla seyahat acentalarında çalışacak işgücünün; insan ilişkilerinde başarılı ve özellikle sektör ile ilgili eğitim almış kişilerden oluşmasının hem sektör hem de acentalar açısından yararlı olacağı ifade edilebilir.

Çalışmanın temel amacı Kuşadası'nda faaliyet gösteren seyahat acentalarındaki işgörenlerin eğitim profilini belirlemektir. Çalışma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci ve ikinci bölümlerde konu ile ilgili teorik bilgiler (seyahat acentası, eğitim, işgören eğitimi, turizm eğitimi vb) verilmektedir. Üçüncü ve son bölümde yapılan alan araştırmasının sonuçları çizelgeler halinde verilmektedir.

BİRİNCİ BÖLÜM

SEYAHAT ACENTALARININ TURİZM SEKTÖRÜ İÇİNDEKİ YERİ

1. TURİZM İŞLETMELERİ HAKKINDA GENEL AÇIKLAMALAR

Turizm işletmeleri; “turistik ihtiyaçların karşılanması amacıyla üretim elemanlarının sürekli ve bilinçli biçimde bir araya getirilerek, kar için turizmle ilgili mal ve hizmetlerin ekonomik prensiplere uygun olarak hazırlandığı ekonomik birimler”¹ şeklinde tanımlanmakta ve bu tanım genel kabul görmüş bulunmaktadır.

Turizm işletmeleri, pazara sunduğu turistik ürünün hem tüketim açısından üretildiği yerde müşteriye sunulması hem de pazara sunduğu ürünün birçok hizmetin bir araya getirilmesiyle ortaya çıkan bileşik ürün olması nedeniyle Diğer sektör dallarına göre önemli farklılıklar göstermektedir.² Turistik ürünün üretiminden pazara sunumuna kadar geçirdiği süreçte turizm işletmeleri, ürünün müşteriye ulaşmasına aracı olmaktadır.

Literatürde turizm işletmeleri birbirinden farklı şekillerde sınıflandırılmakla birlikte, bu işletmeler genelde taşıdıkları amaçlar açısından bir sınıflamaya tabi tutulmaktadır. Genelde kabul gören ve bizim de benimsediğimiz bu sınıflamaya göre turizm işletmelerini şöyle sınıflayabiliriz:³

1) Dağıtım Açısından Turizm İşletmeleri

- Doğrudan hizmet eden işletmeler,
- Doğrudan hizmet etmeyen işletmeler,

¹ H. Olalı-M. Korzay, *Otel İşletmeciliği*, (1993) 14.

² N. Hacıoğlu, *Turizm Pazarlaması*, (1991) 42.

³ İ.S. Barutçugil, *Turizm İşletmeciliği*, (1989) 52-53

- 2) Üretim ve Pazarlama Açısından Turizm İşletmeleri
 - Turizmle ilgili mal ve hizmetleri üreten işletmeler,
 - Turizmle ilgili mal ve hizmetleri pazarlayan işletmeler,
- 3) Kuruluş Amacı Açısından Turizm İşletmeleri
 - Kar amacı taşıyan işletmeler,
 - Kar amacı taşımayan işletmeler,
- 4) Faaliyet Gösterdiği Alan Açısından Turizm İşletmeleri
 - Ulusal turizm işletmeleri,
 - Uluslararası turizm işletmeleri,
- 5) Mülkiyeti Açısından Turizm İşletmeleri
 - Özel turizm işletmeleri,
 - Kamu turizm işletmeleri,
 - Karma turizm işletmeleri,
- 6) Kuruluşları ve Çalışmaları Açısından Turizm İşletmeleri
 - Varlıkları doğrudan turizme bağlı işletmeler (birincil işletmeler),
 - Varlıkları doğrudan turizme bağlı olmayan işletmeler (ikincil işletmeler)
- 7) Turistin Temel İhtiyaçlarına Cevap Vermesi Açısından Turizm İşletmeleri
 - Konaklama işletmeleri,
 - Yeme – içme işletmeleri,
 - Seyahat işletmeleri,
 - Diğer turizm işletmeleri.

Literatürde genel kabul görmüş bu sınıflama türü turistin temel ihtiyaçlarına cevap vermesi açısından turizm işletmelerinin sınıflanması olup bu sınıfa farklı kaynaklarda başka işletmeler de eklenebilmektedir. Yukarıda yapılan son sınıflamanın son grubunda yer alan “Turistin Temel İhtiyaçlarına Cevap Vermesi Açısından Turizm İşletmeleri”nden biri de seyahat işletmeleridir. Bu işletmeler çalışmanın konusu açısından ayrı bir önem taşıdığı için aşağıda bu işletmelerin turizm sektörü içindeki yeri ayrıca ele alınıp incelenecektir.

2. TURİZM SEKTÖRÜ İÇİNDE SEYAHAT İŞLETMELERİ

Seyahat işletmelerinin turizm işletmeleri içinde önemi büyüktür. Çünkü turizmin temel taşıını meydana getiren bir seyahatin; oluşturulup, organize edilerek, gidilmek istenen yere erişimi seyahat işletmeleri sağlamaktadır. Bu bakımdan konuyu öncelikle seyahat işletmelerinin ne olduğunu tanımlayarak başlamakta yarar görmekteyiz.

2.1. Seyahat İşletmelerinin Tanımı

Seyahat işletmeleri, turizm olayına katılan insanların bulundukları yer ile gitmeye karar verdikleri turizm çekim merkezleri arasındaki ilişkiyi, bağlantıyı sağlayan turizm işletmeleridir. Başka bir deyişle seyahat işletmeleri, turistler ile turistik mal ve hizmet üreten işletmeler ve çekim merkezleri arasındaki ilişkinin kurulmasında rol oynayan kuruluşlardır.⁴

Seyahat işletmeleri; “turistik ürünü oluşturan, turist ile turistik ürün arasındaki ilişkiyi kuran konaklama, ulaştırma, yiyecek-içecek ve dinlence hizmetleri ile turistin gereksinme duyacağı öbür seyahat hizmetlerini örgütleyen ve turizmle ilgili hizmetlerin sunumunda aracılık yapan firmalar”⁵ dır.

Seyahat işletmelerinin gerek amaçlarının genişliği gerekse sunduğu hizmetin çeşitliliği nedeniyle çok değişik şekil ve sınıfları ortaya çıkabilmektedir. Bu nedenledir ki aşağıda bu konu ayrıca ele alınıp işlenecektir.

⁴ İ.S. Barutçugil, a.g.e.,56.

⁵ Ş. Yarcın, *Turizm Endüstrisinin Yapısı*, (1998) 89-90.

2.2. Seyahat İşletmelerinin Sınıflandırılması

Yukarıda da bahsedildiği üzere seyahat işletmelerinin sunduğu hizmetin çokluğu ve çeşitliliği nedeniyle literatürde birbirinden farklı pek çok sınıflama ile karşılaşmak mümkündür. Bu sınıflamaların en yenilerinden bir tanesinde seyahat işletmeleri; seyahat acentaları ve özellikli seyahat işletmeleri olmak üzere iki gruba ayrılmıştır. Bu ayırmada seyahat acentaları; perakendeci seyahat acentaları ve toptancı seyahat acentaları; özellikli seyahat işletmeleri ise; özendirici gezi işletmeleri, oto kiralama işletmeleri, ortak sistemli işletmeler, bilgisayarlı rezervasyon sistemli işletmeler, otobüs simsarları, gezi örgütleyicileri, otomobil klüpleri, destekleyici satış işletmeleri, tur simsarları, son dakika rezervasyon işletmeleri, gezme-görme hizmetleri işletmeleri, otel temsilcilikleri, ulusal turizm büroları, havayolu işletmelerinin satış ağlarına dahil işletmeler, toplantı planlamacıları ve düzenleyicileri, genel satış acenteleri, büyük işletmelerin uzmanlaşmış bölümleri şeklinde alt gruplara ayrılmıştır.⁶

Seyahat işletmeleri ile ilgili yukarıda yapılan sınıflamadan farklı olarak literatürde de genel kabul gören bir başka sınıflama şekli ise seyahat acentaları ve tur operatörleri şeklinde yapılan ikili bir ayırımdır.⁷

Konunun özelliği ve ileride sunulacak bilgi ve analizlerin daha iyi özümseenebilmesi açısından bu ayırım üzerinde ayrıntılı bilgi vermenin daha yararlı olacağı düşüncesi ile aşağıda bu iki sınıf ayrı ayrı ele alınıp incelenecektir.

Seyahat acentaları; “Seyahat ve tatil üreten ulaştırma, konaklama, ağırlama, eğlence ve diğer turizm işletmelerinin ürünlerini olduğu gibi, ya da bu ürünleri, hizmetleri birleştirerek, düzenlenmiş olarak tüketiciye özel tekniklerle pazarlayan,

⁶ B. Rızaoğlu, *Turizm Pazarlaması*, (1997) 234-250

⁷ Ş. Yarcın – M. Peköz, *Seyahat İşletmeleri*, (1998) 6.

geliştirilmiş satış usulleri ile sunan, satan ticari kuruluşlardır.”⁸Seyahat acentaları, çalışmamızın temel konularından biri olduğu için bu konu ileride daha ayrıntılı bir biçimde tekrar incelenecektir.

Tur operatörleri; “talep meydana gelmeden önce, ulaştırma, konaklama ve diğer turistik hizmetleri birleştirerek gezici veya konaklama amaçlı seyahatler düzenleyen ve bunları belirli bir ücret karşılığında halka sunan işletmeler”⁹dir. Seyahat işletmelerinde ulaştırma işletmelerinden ayrı başlıca iki kısım vardır. Bunlardan biri hizmete aracı olanlar, yani perakendeciler, diğer bir deyişle seyahat acentaları; diğeri hizmeti oluşturanlar , toptancılar, yani tur operatörleridir. Tur operatörleri tüm hizmetleri tek tek bir araya getirerek oluşturdıkları yeni ürünü pazara sunarlar.¹⁰

Tur operatörleri hizmeti oluşturan, seyahat acentaları ise bu hizmetin pazarlanmasında aracı olan işletmeler olmaları nedeniyle aralarında bazı farklılıklar bulunmaktadır. Bunlar;¹¹

- Tur operatörü hizmeti oluşturur, yani üreticidir, seyahat acentası ise aracıdır.
- Tur operatörü toptancıdır, seyahat acentası perakendecidir.
- Tur operatörü stok yapar, seyahat acentası yapamaz.
- Tur operatörü için satış riski vardır, seyahat acentası için yoktur.
- Tur operatörü talep oluşmadan ürünü hazır eder, seyahat acentası talep oluşmadan rezervasyon yapamaz,

şeklinde sıralanabilir.

⁸ A. Timur – O. İçöz, *Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü Yönetimi*, (Ders Notları) (1988) 4.

⁹ N. Hacıoğlu, *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*, (1993) 64.

¹⁰ Ş. Yarcın- M. Peköz, a.g.e., 6-8.

¹¹ N. Hacıoğlu, a.g.e., 64.

Tur operatörleri uzmanlık alanları ile işletme büyüklüğü ve üretim şekillerine göre farklı şekillerde sınıflandırılmaktadırlar.

Uzmanlık Alanlarına Göre Tur Operatörleri: Bu tur operatörleri belirli bir dalda hizmet veren ve o dalda uzmanlaşmış tur operatörleri olup bunlar;¹²

- Turizm çeşitlerine göre tur operatörleri (kültürel, sportif, sosyal turizm vb. alanlarda uzmanlaşmış tur operatörleri)
- Ulaşım amaçlarına göre uzmanlaşmış tur operatörleri (krvaziyer turizmi, konusunda uzmanlaşmış, demiryolu, havayolu ve karayolu turları konusunda uzmanlaşmış tur operatörleri)
- Coğrafi bölgelere (destination) göre tur operatörleri (Akdeniz, Afrika, Uzakdoğu gibi bölgeler üzerine uzmanlaşmış tur operatörleri)
- Özel pazarlarda uzmanlaşmış tur operatörleri (spor grupları, 3. yaş turizmi vb. konularda uzmanlaşmış tur operatörleri)
- Kitlese pazarlarda uzmanlaşmış tur operatörleri (gruplar halinde seyahat eden dernekler, birlikler vb. konularda uzmanlaşmış tur operatörleri)
- Turizmin özel alanlarında uzmanlaşmış tur operatörleri (kongre turizmi, yat turizmi, rafting vb. konularda uzmanlaşmış tur operatörleri)
- Incentive pazar konusunda uzmanlaşmış tur operatörleri (büyük firmaların çalışanlarının veya bayi vb. ilişkiler içinde olduğu kesimlerin tatillerini düzenleyen tur operatörleri)dir.

İşletme Büyüklüğü Ve Üretim Şekillerine Göre Tur Operatörleri: Bu tür tur operatörleri sundukları hizmetin içeriğine göre sınıflanabilen tur operatörleri olup bunlar;¹³

- Sadece üretim yapan tur operatörleri yani sadece paket tur üretilip satışları seyahat acentalarının gerçekleştirdiği tur operatörleri. Bu tip tur operatörleri ülke dışı turlar düzenleyen ve ülke içi (yabancılar için) turlar düzenleyenler olarak ikiye ayrılır.

¹² O. İçöz, *Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü Yönetimi*, (1998) 159-160.

¹³ N. Hacıoğlu, a.g.e., 67.

- Toptancı üretici tur operatörleri yani ürettikleri paket turları kendi şubeleri veya seyahat acentaları tarafından pazarlayan tur operatörleri.

Seyahat işletmeleri kimi kaynaklarda seyahat acentası ve tur operatörü olarak iki gruba ayrılarak incelenmesine rağmen aslında tur operatörlerinin birer seyahat acentası niteliğinde olduğu ve seyahat acentalarından tek farkının ise sundukları turistik hizmetin yani turun (seyahatin) oluşturulup seyahat acentaları kanalıyla pazara sunulmasıdır. Seyahat acentalarının sunduğu hizmetler incelendiğinde tur düzenlemenin de seyahat acentalarının faaliyetleri arasında yer aldığı görülmektedir. (*Seyahat Acentaları Yönetmeliği, 04.09.1996 tarih ve 22747 sayı*) Kimi seyahat acentalarının bu hizmeti müşterilerine sunduğu bilinmektedir. Tüm bunlar göz önüne alınarak şu sonuca ulaşılabilir; seyahat acentalarının hizmetleri arasında tur düzenleme faaliyeti bulunmakta, tur operatörlerinin tanımında tüm turistik bileşenleri bir araya getirerek seyahat düzenleyen işletmeler ibaresi geçmektedir. Aslında bu iki ifadenin birbiriyle örtüştüğü söylenebilir. Ancak literatürde kavram olarak seyahat acentası perakendeci, tur operatörü ise toptancı olarak karşımıza çıkmaktadır.

3. TURİZM SEKTÖRÜ İÇİNDE SEYAHAT ACENTALARI

Geçmiş ve günümüz turizm hareketleri karşılaştırıldığında, turizmin ülkeler için pek çok bakımdan; gerek ekonomik gerek sosyal gerekse kültürel açıdan öneminin ne kadar büyük boyutlara ulaştığı bilinen bir gerçektir. İnsanların gelir ve ona bağlı yaşam düzeylerinin yükselmesi, kazandıkları sosyal haklar ve dolayısıyla boş zaman sürelerinde görülen artış, teknolojiye yaşanan ilerlemeler (özellikle iletişim ve ulaştırma araçlarındaki gelişmeler) gibi nedenler turizmin gelişim göstermesinde büyük rol oynamıştır. Tüm bu gelişmeler sonucu turizme yani seyahate katılanların sayılarında gözlenen artış hizmetlerin kalitesinin de yükselmesini sağlamıştır.¹⁴ Bir süreç içinde yaşanan tüm bu gelişmeler turizm

¹⁴ H. S. Ahıpaşaoğlu, *Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması-Yönetimi ve Rehberliğin Meslek Olarak Seçilmesinin Nedenleri Üzerine Bir Uygulama*, (1998) 7.

sektörü içinde seyahat işletmelerinin dolayısıyla seyahat acentalarının da gelişimini olumlu ve önemli ölçüde etkilemiştir. Seyahat imkanlarının artması, seyahat acentalarının gerek niceliksel ve gerekse niteliksel olarak gelişim göstermesine neden olduğu söylenebilir.

Bu kısımda çalışmanın temel taşlarından birini oluşturan seyahat acentalarının tanımı, organizasyon yapısı, seyahat acentası grupları, seyahat acentalarının sunduğu hizmetler ve fonksiyonları hakkında bilgi verilecektir.

3.1. Seyahat Acentasının Tanımı

Literatürde seyahat acentaları ile ilgili pek çok tanımla karşılaşmak mümkündür. Yapılan bir tanımda; seyahat acentaları hava-demiryolu vb. ulaşımın sağlanmasından otelde konaklamanın planlanmasına, araba kiralama hizmetlerinin sağlanmasından kruvaziyer turların müşteriye arzına tüm bu seyahat ile ilgili ürünlerin düzenlenip, pazara sunulmasından sorumlu aracı kuruluşlar¹⁵ şeklinde tanımlanırken Dünya Turizm Örgütü (WTO) ise seyahat acentalarını; “perakendeci seyahat acentaları halka, seyahatler, konaklama ve ulaştırma hakkında bilgiler veren ve belli bir komisyon karşılığında tur operatörlerinin ürünlerini belli fiyatlarla müşteriye satış için aracılık yapan kuruluşlardır.”¹⁶ şeklinde tanımlamaktadır.

Resmi gazetenin 14.09.1972 kabul tarihli, 28.09.1972 tarih ve 14320 nolu sayısında yayınlanan *Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu*’nun 1. maddesine göre seyahat acentaları; “kar amacıyla turistlere ulaştırma, konaklama, gezi, spor ve eğlence imkanları sağlayan, onlara turizmle ilgili bilgiler veren, bu konuya ilişkin tüm hizmetleri gören ve turizm ekonomisine ve genellikle ödemeler dengesine katkıda bulunan ticari kuruluşlar”¹⁷ şeklinde tanımlanmaktadır.

¹⁵ G. Todd – S. Rice, *Travel Perspectives: A Guide to Becoming A Travel Agent*. (1991) 303.

¹⁶ Ç. Öner, *Seyahat Ticareti*, (1997) 84.

¹⁷ A. Avcı, *Seyahat Acentaları Turizm İşletmeleri Mevzuatı ve Uygulaması*, (1998) 11.

3.2. Seyahat Acentalarının Organizasyon Yapısı

Seyahat acentaları, yukarıdaki tanımında vurgulandığı üzere kar amacı güden ticari işletmelerdir. Bu nedenle işletmenin büyük veya küçük olması, işlevleri, faaliyetleri vb. nedenler işletmenin organizasyon yapısını belirleyecektir. Seyahat acentalarının organizasyon yapılarının farklı özelliklerde ve büyüklüklerde olması turizm sektörü içinde varolan işletmelerin çeşitliliğini ve gelişmişliğini gösterir. Bir seyahat acentasının organizasyon yapısının belirlenmesi; hem işgörenin işletmedeki pozisyonunun ne olduğunu bilmesi açısından, hem üst olarak kime bağlı ast olarak kimleri yönetiyor olduğunu bilmesi açısından, hem de hangi görev ve sorumluluklara sahip olduğunu bilmesi açısından önemlidir.

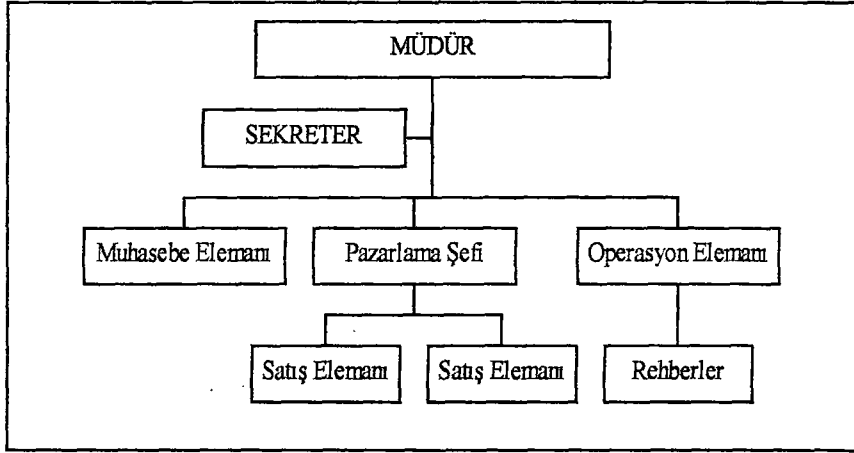
Seyahat acentalarında temel olarak aşağıdaki bölümler yer alır:¹⁸

- İdari ve Mali İşler,
- Satın Alma,
- Satış,
- Pazarlama,
- Operasyon.

Çalışmada seyahat acentaları organizasyon yapıları açısından küçük, orta ve büyük seyahat acentaları şeklinde sınıflanmıştır. Böyle bir ayırıma çalıştırılan işgören ve faaliyette bulunan departman sayısı nedeniyle gidilmiştir. Seyahat acentalarının genel bölümlerden bir kısmını içeren küçük bir seyahat acentasının organizasyon şeması Şekil 1’de sunulmuştur.

¹⁸ Ş. Yarcın – M. Peköz, a.g.e., 14.

ŞEKİL 1: Küçük Bir Seyahat Acentasının Organizasyon Şeması



KAYNAK: O. İçöz, a.g.e. 57.

Seyahat acentaları kendi hedeflerine göre organizasyon (örgütsel) yapılarını genişletebilirler. Sunulan hizmetlere göre örneğin; toplantı veya incentive çalışmaları yapan ya da havayolu bilet satışı vb. faaliyetlerde bulunan seyahat acentaları kendi organizasyon yapıları içinde yeni bölümler oluşturabilirler.¹⁹

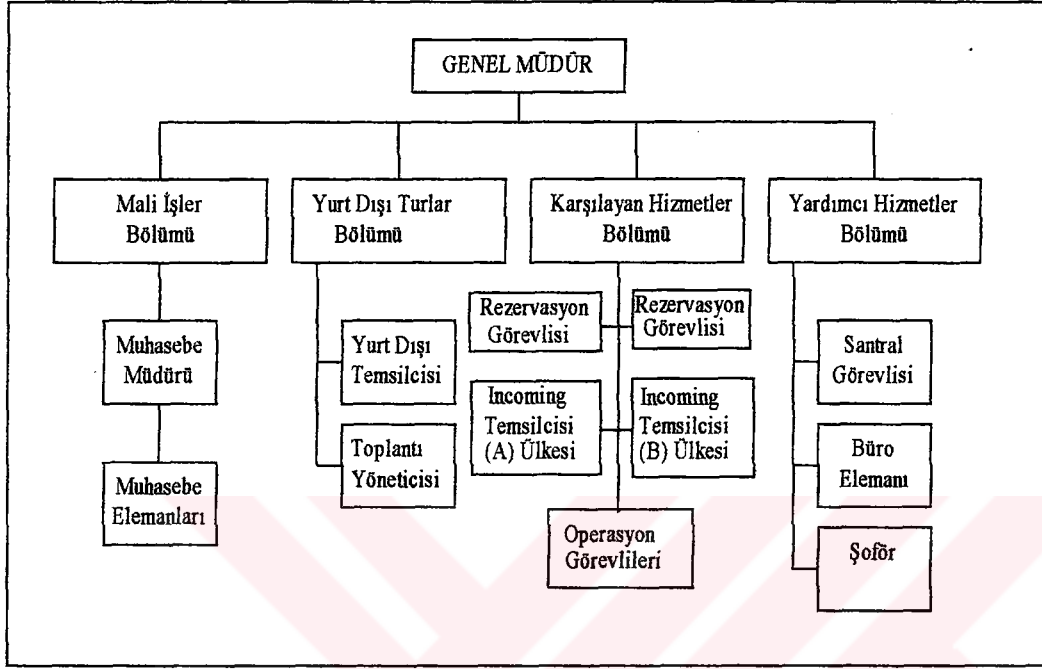
Organizasyon yapısını biraz daha genişletmiş orta büyüklükteki bir seyahat acentasının organizasyon şeması ise Şekil 2’de sunulmuştur. Genellikle seyahat acentalarının; işletme yapısının küçük olduğu, çok birimli ve büyük kapasiteli işletme sayısının ise az olduğu gözlemlenmektedir.²⁰ Eğer seyahat acentası hem yurt içine yönelik turlar hem de yurtdışına yönelik turlar pazarlıyorsa yurt içine yönelik bir acentanın organizasyon yapısının aynısını yurt dışı bölümü için de oluşturabilir.²¹

¹⁹ Ş. Yarcın – M. Peköz, a.g.e., 14.

²⁰ Ç. Öner, a.g.e., 94.

²¹ Ş. Yarcın – M. Peköz, a.g.e., 14.

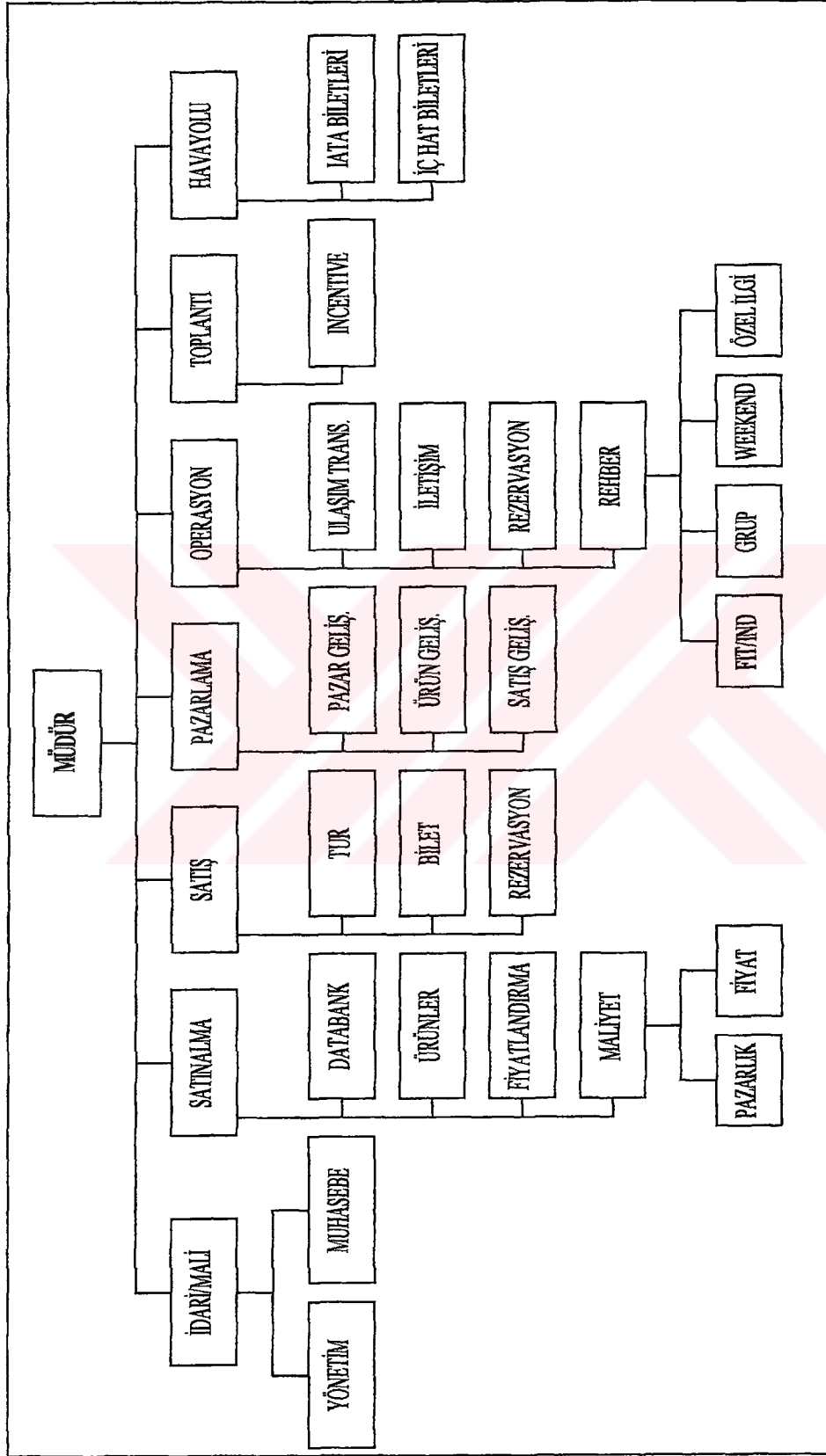
ŞEKİL 2: Orta Büyüklükteki Bir Seyahat Acentasının Organizasyon Şeması



KAYNAK: O. İçöz, a.g.e. 58.

Az da olsa işletme yapısı büyük, çok birimli, dolayısıyla hizmet alanını iyice genişletmiş seyahat acentaları da mevcuttur. Bu düzeyde büyük bir seyahat acentasının organizasyon şeması ise Şekil 3’de sunulmuştur. Şekilde büyük ölçekli bir seyahat acentasında uzmanlık alanları arttığı görülmektedir. Bu ölçekteki acentalarda (uzmanlaşmak istenilen departmanlar da gözönünde bulundurularak) genellikle şu bölümler yer almaktadır: İdari ve mali işler, satın alma, satış, pazarlama, operasyon, toplantı ve havayolu bölümleri.

ŞEKİL 3: Büyük Bir Seyahat Acentasının Organizasyon Şeması



Kaynak: S. Yarcın ve M. Peköz, a.g.e. 13.

3.3. Seyahat Acentalarının Sınıflandırılması

Turizm ile ilgili bir çok yerli ve yabancı kaynakta seyahat acentalarının sınıflandırılmasında birbirinden farklı görüşlerle karşılaşmak mümkündür. Seyahat acentalarını yapısal, işlevsel ve hukuki açıdan irdeleyerek bir sınıflamaya tabi tutan görüşe göre seyahat acentaları ;²²

- 1) Yapısal Açıdan Seyahat Acentaları
 - Büyük Dağıtım Acentaları
 - İşletmeler İçin Uzmanlaşmış Acentalar
 - Karşılایıcı (Incoming) Acentalar
 - Bağımsız Klasik Acentalar
- 2) Tur Operatörlerine Göre İşlevsel Açıdan Seyahat Acentaları
 - Karşılایıcı Acentalar (Incoming)
 - Gönderici Acentalar (Outgoing)
- 3) Hukuki Açıdan Seyahat Acentaları
 - A Grubu Seyahat Acentaları
 - B Grubu Seyahat Acentaları
 - C Grubu Seyahat Acentaları

şeklinde üç temel gruba ayrılmışlar ve temel gruplar da kendi içlerinde alt sınıflamalara tabi tutulmuşlardır.

Seyahat acentalarının daha çok ulusal veya uluslar arası düzeyini ve hukuksal yapısını temel alan bir başka görüşe göre seyahat acentaları :²³

- 1) Uluslararası Düzeyde Seyahat Acentaları
 - Tur Operatörü Seyahat Acentaları

²² N. Hacıoğlu, a.g.e., 26-27.

²³ A. Timur – O. İçöz, a.g.e., 16-17.

- Doğrudan Doğruya Satış Yapan Acentalar
- Doğrudan Doğruya Satış Yapmayan Acentalar
- Tali (Perakendeci) Seyahat Acentaları
- Karşılıklı Seyahat Acentaları

2) Seyahat Acentaları Yönetmeliğine Göre Seyahat Acentaları

- A Grubu Seyahat Acentaları
- B Grubu Seyahat Acentaları
- C Grubu Seyahat Acentaları

şeklinde sınıflandırılmıştır.

Seyahat acentaları ile ilgili bir başka sınıflama şekli ise şöyledir:²⁴

- Tam Servis Seyahat Acentaları (Full-Service Agency)
- İş Seyahatlerine Yönelik Hizmet Sunan Seyahat Acentaları (Commercial/Corporate Agency)
- Belirli Bir Firmanın Seyahatlerini Düzenleyen Seyahat Acentaları (Inplant Agency)
- Özendirme Turları Düzenleyen Seyahat Acentaları (Incentive Agency)

Tarafımızdan yukarıda verilen sınıflamaların bir karimasından oluşturulan ve çalışmada temel alınacak olan ayırıma göre seyahat acentaları;

- Tur oluşturma ve satma durumuna göre seyahat acentaları,
- Uzmanlık alanlarına göre seyahat acentaları,
- Yurt dışı bağlantıları açısından seyahat acentaları,
- Yapısal açıdan seyahat acentaları,
- Yasal açıdan seyahat acentaları,

²⁴ L. Stevens, *Guide to Starting and operating a Successful Travel Agency*, (1990) 9-10.

olmak üzere beş temel gruba ayrılmış bulunmaktadır. Konunun da temelini oluşturan bu beş temel grup aşağıda ayrı ayrı ele alınıp incelenecektir.

3.3.1. Tur Oluşturma ve Satma Durumuna Göre Seyahat Acentaları

Seyahat acentalarını tur oluşturma ve satma durumuna göre sınıfladığımızda toptancı ve perakendeci seyahat acentaları olarak iki grupta toplamak mümkündür.

1) Toptancı (Tur Operatörü) Seyahat Acentaları: Paket turlar oluşturma konusunda uzmanlaşmış ve genellikle oluşturdıkları bu paket turları perakendeci seyahat acentaları vasıtasıyla tüketiciye pazarlayan seyahat acentalarıdır.²⁵ Bu tür acentalar genellikle büyük ölçekli seyahat acentalarıdır.

2) Perakendeci (Tali) Seyahat Acentaları: Müşterinin özel bir destinasyona seyahat tutarını veya şehir içinde ucuz ama temiz ve nezih otel odası bulma ya da bir yerden diğerine seyahat için ulaşım zamanlarını öğrenme ve yer ayırtma gibi sorunlarını ve bunlara çözüm yaratma gibi faaliyetleri düzenleyen acentalardır. Toptancı acentalar ile tüketici arasındaki bağı kuran seyahat acentalarıdır.²⁶ Perakendeci (tali) seyahat acentaları sektörde genellikle orta veya küçük ölçekli acentalar olarak karşımıza çıkmaktadır.

3.3.2. Uzmanlık Alanlarına Göre Seyahat Acentaları

Her seyahat acentası belli faaliyet kollarında uzmanlaşarak hizmetlerini uzmanlaştıkları bu dallarda müşterilerine sunar. Bu uzmanlık alanlarını şu başlıklar altında sıralayabiliriz:

1) Bilet Satışı Konusunda Uzmanlaşmış Seyahat Acentaları: Diğer seyahat acentacılığı etkinliklerini de yerine getirmekle birlikte temel faaliyet alanları uçak

²⁵ B. Rızaoğlu, a.g.e., 240.

²⁶ S. Aggarwal, *Travel Agency Management*, (1983) 17.

bileti satışları olan seyahat acentaları olup bu acentalar genellikle Uluslararası Hava Taşımacılığı (IATA) temsilciliği yaparlar.²⁷ Bu tür acentalara örnek olarak ITW ve Anker Turizm verilebilir.

2) Tur Satışı Konusunda Uzmanlaşmış Seyahat Acentaları: Tur satış acentaları, tur operatörü veya toptancı seyahat acentasının düzenlediği turları satan seyahat acentalarıdır. Bir çok üretici ile birlikte çalışılabileceği gibi tek bir tur operatörüyle çalışan tur satış acentaları ile de karşılaşmak mümkündür. Bu tür acentalar genellikle küçük bağımsız acentalar olarak karşımıza çıkmaktadırlar.²⁸ Renk Turizm bu uzmanlık alanında faaliyette bulunmaktadır.

3) Özendirme Turları Düzenleme Konusunda Uzmanlaşmış Seyahat Acentaları: Büyük firmaların kendi personelinin verimliliğini arttırmak ve tatil ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla faaliyetlerini yürüten seyahat acentalarıdır.²⁹

4) Karşılama Hizmetleri Konusunda Uzmanlaşmış Seyahat Acentaları: Tur operatörlerinin yurt dışından gönderdikleri grupların yurt içinde karşılanması hizmetlerini yürüten ve/veya tur operatörlerinin ülkede temsilciliğini yapan seyahat acentalarıdır.³⁰ Karşılama hizmetleri konusunda uzmanlaşmış seyahat acentalarına Diana Turizm, Camelena ve Simena Turizm gibi acentaları örnek vermek mümkündür.

5) Kitle Turizmi Konusunda Uzmanlaşmış Seyahat Acentaları: “Tatil amaçlı, genellikle bir ile üç haftalık süreleri kapsayan paket programların satışına ağırlık veren seyahat acentalarıdır.”³¹ Thomson, First Choise, Thomas CookÖğer gibi işletmeler bu tür acentalara örnek olarak verilebilir.

6) Araba Kiralama Hizmetleri Konusunda Uzmanlaşmış Seyahat Acentaları: Farklı türlerden araçlarla (binek tipi araçlar, minibüsler vb.) oluşturdukları filolarla kiralık araba hizmetleri sunan seyahat acentalarıdır.³² Tüm dünyaca bilinen Budget, Avis, Hertz araba kiralama hizmetleri konusunda kendini ispatlamış işletmelerdir. Bizde ise Decar’ı bu gruba dahil etmek mümkündür.

²⁷ H.S. Ahıpaşaoğlu, a.g.e., 11.

²⁸ H.S. Ahıpaşaoğlu, a.g.e., 11.

²⁹ O. İöz, a.g.e., 62.

³⁰ N. Hacıoğlu, a.g.e., 26.

³¹ O. Çolakoğlu, *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*, (Yayınlanmamış Ders Notları) (1999) 5.

³² H. S. Ahıpaşaoğlu, a.g.e., 12.

7) Yat Hizmetleri Konusunda Uzmanlaşmış Seyahat Acentaları: Tekne turlarının düzenlenmesinde uzmanlaşmış seyahat acentalarıdır.³³ Gino Tours Turizm ve Begüm Turizm yat hizmetleri konusunda uzmanlaşmış seyahat acentalarıdır.

8) Toplantı Hizmetleri Konusunda Uzmanlaşmış Seyahat Acentaları: Firma, dernek ve birlik toplantıları, seminerler vb. etkinliklerin düzenlenmesi konusunda uzmanlaşmış seyahat acentalarıdır.³⁴ Toplantı hizmetleri konusunda uzmanlaşmış seyahat acentalara Setur'u örnek olarak verebiliriz.

9) İş Seyahatleri Düzenleme Hizmetleri Konusunda Uzmanlaşmış Seyahat Acentaları: Bu tür acentalar, rastgele ve telefonla rezervasyon yaptırmayan iş adamlarının istekleri doğrultusundaki hizmetleri yerine getiren seyahat acentalarıdır.³⁵

10) Belli Bir Ulaşım Türüne Dayalı Turlar Düzenleme Konusunda Uzmanlaşmış Seyahat Acentaları: Ulaşım aracı türüne göre adlandırılan turlarda ve bu pazar dilimlerine göre faaliyetlerini yoğunlaştıran seyahat acentalarıdır. Örneğin, belli bir zaman dilimine göre düzenlenmiş otobüs turları veya kruvaziyer turlar vb. gibi.³⁶ Thomas Cook, Tura Turizm ve M.H. Dutilh Turizm örnek olarak verilebilir.

11) Eğitim Hizmetleri Konusunda Uzmanlaşmış Seyahat Acentaları: Yurtdışına, çeşitli amaçlarla (dil öğrenme, master programları vb.) öğrenci gönderme faaliyetlerini üstlenmiş, özellikle eğitim hizmetleri konusunda uzmanlaşmış seyahat acentalarıdır. Eğitim hizmetleri konusunda Genç Tur kendini ispatlamış acentalar arasında yer almaktadır.

12) Tüm Hizmetleri Sunan Seyahat Acentaları: Bu tür acentalar, seyahat acentalığı ile ilgili tüm faaliyetleri yerine getiren seyahat acentalarıdır.

³³ H. S. Ahıpaşaoğlu, a.g.e., 14.

³⁴ O. İçöz, a.g.e., 191.

³⁵ L. Stevens, a.g.e., 11.

³⁶ O. Çolakoğlu, a.g.e., 6.

3.3.3. Yurt Dışı Bağlantıları Açısından Seyahat Acentaları

Seyahat acentaları bir de yurt dışı bağlantıları açısından sınıflandığında karşımıza karşılayıcı ve gönderici olmak üzere iki tip seyahat acentası çıkmaktadır.

1) Karşılayıcı (Incoming) Acentalar: Tur operatörlerinin yurt dışından gönderdikleri grupların yurt içinde karşılanması hizmetlerini yürüten ve/veya tur operatörlerinin ülkede temsilciliğini yapan acentalardır³⁷

2) Gönderici (Outgoing) Acentalar: Bu tür acentalar, yurt dışına turlar düzenleyerek küçük boyutlu bir tur operatörünün faaliyetlerini yerine getiren acentalardır.³⁸

3.3.4. Yapısal Açıdan Seyahat Acentaları

Bu sınıflama türünün pek çok kaynakta birbirinden farklı şekillerde yapıldığı görülmüştür. Ancak yapılan gruplamalara göre seyahat acentalarını yapısal açıdan ikiye ayırmak mümkün olabilir.

1) Büyük Dağıtım Acentaları: Genellikle tur operatörlerinin ürünlerini pazarlayan ve perakendeci seyahat acentası ile tur operatörü arasında aracılık yapan seyahat acentalarıdır.³⁹

2) Bağımsız Klasik Seyahat Acentaları: Satılma konusunda belli bir bağlantıları olmayan ve seyahat acentacılığının tüm görevlerini yerine getiren seyahat acentalarıdır.⁴⁰

3.3.5. Yasal Açıdan Seyahat Acentaları

1618 Sayılı *Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu*'na göre seyahat acentaları üç grupta toplanmıştır.⁴¹

³⁷ N. Hacıoğlu, a.g.e., 26.

³⁸ O. İçöz, a.g.e., 63.

³⁹ N. Hacıoğlu, a.g.e., 26.

⁴⁰ N. Hacıoğlu, a.g.e., 26.

⁴¹ N. Hacıoğlu, a.g.e., 35-36.

1) A ve A Geçici Grubu Seyahat Acentaları:

- Seyahat acentacılığı ile ilgili tüm hizmetleri görürler. Hem yurt içi hem de yurt dışı turlar düzenleyebilirler.

- Bir önceki yıl düzenledikleri turlar ile yurt dışından getirdikleri dövizin %25'ni geçmemek üzere yurt dışına turlar düzenleyebilirler.

- Bu grup acentalar Turizm Bakanlığı'na verilen iki yıl süreli geçici işletme belgesi (Ag) aldıktan sonra faaliyete geçerler.

- A geçici işletme belgesine sahip seyahat acentaları faaliyette bulundukları iki yıl içerisinde yurt dışından düzenledikleri turlardan 80.000 dolarlık döviz getirmeleri halinde A grubu işletme belgesini almaya hak kazanırlar. Söz konusu sürede yukarıda geçen döviz tutarını ülkeye çekemeyen acentaların geçici işletme belgeleri Turizm Bakanlığı'na geri alınır.

- A grubu işletme belgesine sahip seyahat acentaları, her iki senede bir yurt dışından düzenledikleri turlardan 80.000 dolarlık döviz getirdiklerini belgelemek zorundadırlar.

- Bu grup acentaların sorumlu müdürleri için en az lise mezunu olmak ve bir yabancı dil bilmek zorunluluğu vardır.

- Devamlı olmak üzere merkez ve şubelerinde en az iki enformasyon memuru ve düzenleyecekleri turlar için de Turizm Bakanlığı'na onaylanmış bir tercüman-rehber çalıştırmak zorundadırlar.

- A grubu seyahat acentaları için Turizm Bakanlığı'na tespit edilmiş teminat tutarı 50.000.000 TL.'dir.

- Bu grup seyahat acentaları yurt dışına düzenleyecekleri turların programlarını Turizm Bakanlığı'na Bildirmek zorundadırlar.

2) B Grubu Seyahat Acentaları:

- Uluslararası hava, kara ve deniz ulaştırma araçlarının biletleri ile A grubu acentaların düzenledikleri turların biletlerini satarlar.

- B grubu seyahat acentaları işletme belgesi aldıktan sonra faaliyete geçerler.

- B grubu seyahat acentalarına minimum döviz transferi mecburiyeti aranmadan işletme belgesi verilir.

- Bu grup acentalarda çalışacak sorumlu müdürler en az lise mezunu olmalı ve bir yabancı dil bilmelidirler.

- Devamlı olmak üzere merkez ve şubelerinde en az iki enformasyon memuru ve düzenleyecekleri turlar için de Turizm Bakanlığı'nca onaylanmış bir tercüman-rehber çalıştırmak zorundadırlar.

- B grubu seyahat acentaları için Turizm Bakanlığı'nca tespit edilmiş teminat tutarı 12.500.000 TL.'dir.

3) C Grubu Seyahat Acentaları:

- Bu grup acentalar sadece Türk vatandaşları için yurt içi turlar düzenlerler.

- A grubu seyahat acentalarının verecekleri hizmetleri görürler.

- C grubu seyahat acentaları işletme belgesi aldıktan sonra faaliyete geçerler.

- Belirlenmiş bir döviz getirme mecburiyeti yoktur.

- Devamlı olmak üzere merkez ve şubelerinde en az bir enformasyon memuru çalıştırmak zorundadırlar. Enformasyon memuru için yabancı dil bilme zorunluluğu yoktur.

- C grubu seyahat acentaları için Turizm Bakanlığı'nca tespit edilmiş teminat tutarı 25.000.000 TL.'dir.

3.4. Seyahat Acentalarının Sunduğu Hizmetler

Seyahat acentalarının sunduğu hizmetleri, gerek yasal yükümlülöklere (04.09.1996 tarih ve 22747 nolu Resmi Gazete'de yayımlanan *Seyahat Acentaları Yönetmeliği*'ne göre) gerekse turizm faaliyetlerinin yol açtığı gerekliliklere göre řu başlıklar altında toplamak mümkündür.

1) Tur Düzenlemek: Yurt dışından yurt içine, yurt içinden yurt dışına veya sadece yurt içinde (şehir içi, yöre turları vb.) günlük ya da haftalık değişik amaçlarla

(gezi, spor, eğlence, din, sağlık, eğitim, kültürel, bilimsel ve mesleki inceleme ve teşvik amaçlı) seyahat organize etmek ve pazarlamak.⁴²

2) Transfer Hizmetlerini Yerine Getirmek: “Seyahat acentası tüketicisi olan turistin, düzenlenen turun başlangıcında, herhangi bir safhasında veya sonunda, sınır giriş ve çıkış kapıları, marinalar, şehirlerarası ve uluslararası ulaşım hizmetlerinin sunulduğu otogar, gar, liman, havalimanı gibi yerlerden konaklama yapacağı tesise veya tesisten bu ulaşım hizmetlerinin sunulduğu yerlere veya programın başladığı yerleşim yerinden konaklama tesisine veya programın bitiminde tesisten yerleşim yerine bir araçla bir tarife veya münhasıran taşımacı olan işletmelerin tabi oldukları kurallara bağlı olmaksızın taşınmasını sağlamak.”⁴³

3) Rezervasyon İşlemlerini Yapmak: Ulaştırma araçlarının tarifeli veya tarifesiz seferleri için, sağlık tesisleri, konaklama, yeme-içme, spor eğlence işletmelerinde müşteri adına yer ve isim rezervasyonu yapmak.⁴⁴

4) Enformasyon Hizmeti Sunmak: Seyahat etmek isteyenlere seyahat hizmetleri hakkında bilgi vermek, önerilerde bulunmak. Ulaştırma hizmetlerinden konaklama hizmetlerine fiyat dahil müşteriye danışmanlık hizmeti vermek.⁴⁵

5) Kongre - Konferans Organizasyonları Düzenlemek: “İçinde konaklama, transfer ve tur hizmetlerinden en az birinin yer aldığı kongre, konferans, toplantı, fuar, sergi ve benzeri faaliyetleri organize etmek.”⁴⁶

6) Turistik Gezi Amaçlı Münferit Taşıma Aracı Kiralama Hizmeti Sunmak: Ulaştırma araçları bulundurmak, kiralamak, bu taşıma araçları ile turist taşıma hizmetlerini yerine getirmek.⁴⁷

7) Ulaştırma Araçları Biletleri Satmak: Havayolu, karayolu, denizyolu ve demiryolu taşıma araçlarının tarifeli veya tarifesiz olarak yaptıkları seferlerin biletlerini satmak.⁴⁸

⁴² A. Avcı, a.g.e., 36.

⁴³ *Seyahat Acentaları Yönetmeliği*, 22747 nolu Resmi Gazete, 04.09.1996 tarih.

⁴⁴ O. İçöz, a.g.e., 50.

⁴⁵ Ş. Yarcın – M. Peköz, a.g.e., 7.

⁴⁶ A. Avcı, a.g.e., 36.

⁴⁷ A. Timur – O. İçöz, a.g.e., 14.

⁴⁸ N. Hacıoğlu, a.g.e.,

8) Seyahat Acentası Ürünü Satmak: “Seyahat acentalarının ürettiği hizmetlerin tamamı ya da bir kısmını ürün sahibi seyahat acentası tarafından yetki verilmek kaydıyla satmak.”⁴⁹

9) Turistik Enformasyon ve Tanıtım Malzemelerinin Satışını Yapmak: Turistin ihtiyaç duyacağı rehber, harita vb., hatıra eşyası, kartpostal gibi materyallerin satışını yapmak.⁵⁰

10) Seyahat ile İlgili İşlemlerde Müşteriye Yardımcı Olmak: Döviz bozma, seyahat sigortası (hastalık, eşya, kaza sigortası vb.) yapma, pasaport, vize ve gümrük işlemleri ile müşterisi adına uğraşma, seyahat çekleri verme gibi hizmetleri sunmak.⁵¹

11) Tur Satışı Yapmak: Ulaştırma, konaklama, yeme-içme işletmelerinin hizmetlerini belli bir ücret karşılığında satmak.⁵²

12) Yabancı Tur Düzenleyicilerine (Tur Operatörlerine) Incoming Hizmeti vermek: Yurt dışından yurt içine tur operatörü aracılığıyla getirdiği turistlerin karşılanma, transfer, konaklama, rehberlik hizmetleri, gezi ve turlara katılma gibi ihtiyaçlarını karşılamak.⁵³

Seyahat acentalarının faaliyetleri yukarıda sayılan hizmetlerle sınırlı olmayıp bu kurumlar daha bir çok hizmetin de yerine getirilmesinde aracı olurlar.

3.5. Seyahat Acentalarının Fonksiyonları

Seyahat acentalarının hem kendi faaliyetleri hem de ülke ekonomisi açısından fonksiyonlarını aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür.⁵⁴

- Turizmin gelişmesine katkıda bulunmak,

⁴⁹ A. Avcı, a.g.e., 37.

⁵⁰ O. İçöz, a.g.e., 50.

⁵¹ D. Argun, *Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlerinde Muhasebe Organizasyonu*, (1998) 4.

⁵² N. Hacıoğlu, a.g.e., 27.

⁵³ N. Hacıoğlu, a.g.e., 27.

⁵⁴ A. Timur – O. İçöz, a.g.e., 15.

- Ülke turizminin reklamını yaparak tanıtılmasını sağlamak,
- Mevcut olanlardan farklı, yeni turizm merkezleri bulmak ve onları turizm piyasasına sunmak,
- Çeşitli turistik mal ve hizmet fiyatları ile ilgili indirim ortamları yaratmak (grup indirimi ... gibi),
- Danışma ve bilgi verme fonksiyonunu görmek,
- Müşteri istekleri ve imkanları doğrultusunda seyahat organize ederek turizme katılanların sayısını arttırmak,
- Güven fonksiyonunu yerine getirmek.

Genel olarak seyahat acentalarının fonksiyonları yukarıdaki şekilde sıralanabileceği gibi bu fonksiyonları perakendeci seyahat acentalarının fonksiyonları ve toptancı seyahat acentalarının fonksiyonları olarak da ikiye ayırabiliriz. Toptancı seyahat acentaları genellikle tur operatörü olarak anıldığı için bu tür acentaların fonksiyonları üzerinde durmayıp perakendeci seyahat acentalarının fonksiyonlarını şu şekilde sıralayabiliriz.⁵⁵

- Mevcut ve potansiyel müşteriye gideceği yer, fiyatlar, tarifeler, hizmet koşulları vb. hakkında bilgi vermek,
- Müşterilerin zevklerine ve imkanlarına göre seyahatler organize etmek,
- Pasaport, vize, gümrük, seyahat çekleri, seyahat sigortaları vb. formalitelerde müşterilerine yardımcı olmak,
- Optimum işyerini seçmek,
- Acentacılık hizmetlerini en iyi şekilde yürütebilecek düzeydeki personel alınımasını gerçekleştirmek.

⁵⁵ A. Tekin – F. Karaosmanoğlu, *Turizm Hareketleri İçinde Seyahat Acentaları*, (1991) 32.

İKİNCİ BÖLÜM

SEYAHAT ACENTALARINDA İŞGÖREN EĞİTİMİNİN YERİ VE ÖNEMİ

1. GENEL TANIMLAR

Çalışmamızın bu kısımda işgören, eğitim, işgören eğitimi ve turizm eğitimi kavramları üzerinde durup bu kavramların önce tanımları yapılarak sınırları belirlenecek daha sonra da bu kavramlar hakkında temel bilgiler sunularak anlamları ve kapsamları tam olarak ortaya konmaya çalışılacaktır.

1.1. İşgören

En kısa tanımıyla işgören, işletmede çalışan bireyler şeklinde ifade edilebilir. Bazı kaynaklarda işgören kavramı, personel kavramı ile eş anlamlı olarak kullanılmaktadır.

Bir tanıma göre işgören; “belli bir ücret karşılığında işletmeye fiziksel ya da düşünsel emeğini katan kişiler”⁵⁶ şeklinde tanımlanmıştır. Ancak yapılan tanımdan hareketle işgörenin işletmeden beklentisi sadece ücret yani ekonomik bir beklenti değil, aynı zamanda yaptığı işten sosyal ve psikolojik tatmin sağlayabilmesidir. Tüm bunlar birarada sağlandığında işgören ile yaptığı iş arasında dengeli bir ilişki kurulmuştur denilebilir.⁵⁷

⁵⁶ Z. Sabuncuoğlu – T. Tokol, *İşletme I-II*, (1991) 4.

⁵⁷ Z. Sabuncuoğlu, *Personel Yönetimi*, (1991) 16-17

Turizm sektörü diğer sektör dallarından daha farklı bir yapıya sahiptir, bu nedenle turizm sektöründe çalışacak kişilerin de diğer sektör dallarındaki işgörenlerden farklı olması gerekir. Turizm sektöründe temel öge insandır ve insanın insanla ilişkisi söz konusudur. Bunun sonucu olarak da turizm sektöründe çalışacak kişilerin sosyal ve toplumsal ilişkiler konusunda kendilerini geliştirmiş olmaları onlardan beklenen ilk koşullardan biridir.

1.2. Eğitim

Sosyal ve ekonomik anlamda gelişme ve ilerlemenin ilk koşullarından biri insan gücünün iyi bir şekilde yetiştirilmesi ve geliştirilmesidir. Eğitim, gerekli nitelik ve nicelikteki bu insan gücünün yetiştirilmesi sürecidir.⁵⁸ İnsan yaşamının her aşamasında eğitim karşımıza çıkar. Eğitim, insanın kendini geliştirme sürecidir. Bu süreç insanın doğumundan başlar, ölümüne kadar devam eder. Günlük yaşamda, bilimsel anlamda, teknolojiye akla gelebilecek her alanda kendini yenileyebilme, yeniliklere adapte olabilmenin ilk basamağı eğitimidir.

Eğitim; “insanı geliştirmeye yönelik çalışmaların tümü”⁵⁹dür. Bir başka tanıma göre ise eğitim; “yeni yetişen kuşakları toplum hayatına hazırlamak amacıyla onların gerekli bilgi, beceri ve anlayış kazanmalarına ve kişilik geliştirmelerine yardım etme etkinliği”⁶⁰dir. Daha geniş bir anlamıyla eğitim; “toplumun yaratıcı gücünü ve verimini arttıran, kalkınma çabasının gerçekleşmesi için gerekli nitelik ve nicelikte elemanların yetiştirilmesini sağlayıcı ve toplumda kişilere yeteneklerine göre yetişme olanağı veren en etkili araç”⁶¹ şeklinde tanımlanmaktadır.

Günümüzde bilim ve teknolojiye gelişmeler sanayi toplumlarını hızla bilgi

⁵⁸ İ. Kocabaş, “Eğitimde Verimlilik İçin Hedeflerle Yönetim” in *Verimlilik Dergisi*, (1994) 171.

⁵⁹ S. Oral – O. Çiçek ve G. Aktaş, “Turizm Bilincinin Oluşturulmasında Yaygın Eğitimin Yeri ve Önemi” in *I. Turizm Sempozyumu*, (1994) 223.

⁶⁰ N. Hacıoğlu, *Türkiye’de Turizm Eğitimi*, (1989) 5.

⁶¹ Z. Sabuncuoğlu, a.g.e., 124.

toplumuna çevirmektedir, bu da toplumlar açısından üretimi etkileyen önemli faktörlerden biridir. İşletme açısından üretimi arttırmanın da işgörenlerin bilgi ve beceri düzeylerini yükseltmekle mümkün olabileceği bilinmektedir. Böylece eğitim, hem toplumlar, hem işletmeler, hem de işgörenler açısından stratejik bir önem kazanmaktadır.⁶²

Eğitim programlarının amaçlarını, ekonomik ve toplumsal açıdan⁶³ ya da hem işgören hem de işletme açısından gruplara ayırmak mümkün olmakla birlikte bu amaçları aşağıdaki şekilde de sıralayabiliriz.⁶⁴

- 1) İşe yeni başlayacak işgöreni görevine hazırlamak ve onların hem işe hem de işletmeye motivasyonunu sağlamak,
- 2) Deneyimli işgörenin iş başındaki başarı derecesini yükseltmek,
- 3) İşgören devir hızını azaltmak,
- 4) İşe geç kalma ve devamsızlıkları azaltmak,
- 5) İş kazalarını önlemek, iş güvenliğini sağlamak,
- 6) İşletme amaçları doğrultusunda işgörenlerin bilgi ve becerilerini artırarak işletme içi yükselmelere imkan sağlamak.
- 7) Yanlış uygulama, arıza, kayıp ve zararların oluşmasına engel olmak ve dolayısıyla doğabilecek hatalara engel olunması amacıyla yapılan kontrol ve denetimleri azaltmak,
- 8) İşgörenler arası işbirliği ve koordinasyonu sağlamak, ayrıca işletmede insan ilişkilerini geliştirmek,
- 9) Yöneticilerin liderlik bilincini geliştirmek ve yöneticiler ile işgörenler arasındaki ilişkileri düzenlemek,
- 10) İşgöreni hizmete yatkın kılmak.⁶⁵

⁶² N. Tural, *Eğitim ve Verimlilik İlişkisi* " in Verimlilik Dergisi. (1991) 179.

⁶³ Z. Sabuncuoğlu, a.g.e., 129-132

⁶⁴ B. Aytekin, *İşletme Yönetimi*. (1986) 240-241.

⁶⁵ M. Özdemir, "Turizm Bankası İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitim" in Turizm Eğitimi Kongresi Tebliğ ve Tartışmalar. (1984) 78.

İşgörene uygulanan eğitim programları hem işletmeye hem de işgörene bazı faydalar sağlar. İşgören, eğitim programları sayesinde işini daha etkili ve kolay yaparak hem kendine güveni, hem de ekonomik bağımsızlığını kazanmış olur. Ayrıca eğitim programları işgörenlerin öğrenme hızını ve etkinliğini artırır. İşletme ise en basit şekliyle üretimini artırarak bir kazanç sağlamış olur.⁶⁶ Kimi işletmeler için eğitim programları maliyetli bir faaliyet olarak görülmesine rağmen, işletmeye kazandıracağı getiriler göz önüne alındığında işletme için yapılan en büyük yatırım eğitim yatırımdır.⁶⁷ Eğitim hizmet kalitesini arttıran en önemli faktörlerden birisidir. Hizmet kalitesinin artması ise işletmenin hem başarılı olması, hem de pazar payının artmasını sağlayacaktır. Bu ise eğitilmiş ve nitelikli işgören ile mümkün olabilir.⁶⁸

Eğitimin uygulanma açısından pek çok yöntemi bulunmaktadır. Bu yöntemleri ilk olarak işbaşı ve işdışı eğitim yöntemleri olarak ikiye ayırabiliriz. İşbaşı eğitim yöntemleri; gözetimci nezaretinde eğitim, yönlendirme yöntemi, monitör (kılavuz) aracılığıyla eğitim, staj yoluyla eğitim, iş değiştirme (rotasyon) yöntemi ve işe alıştırma (oriantasyon) eğitim yöntemi olarak kendi arasında gruplara ayrılmaktadır. İşdışı eğitim yöntemleri ise; anlatım yöntemi, örnek olay (vaka) yöntemi, işletme oyunları yöntemi, rol oynama yöntemi, duyarlılık eğitimi ve beklenen sorunlar yöntemi şeklinde alt gruplara ayrılmaktadır.⁶⁹

Eğitimi veriliş açısından örgün ve yaygın eğitim olarak ikiye ayırmak mümkündür. Bu ayırım ve buna bağlı alt ayırımlar Şekil 4’de sunulmuştur.

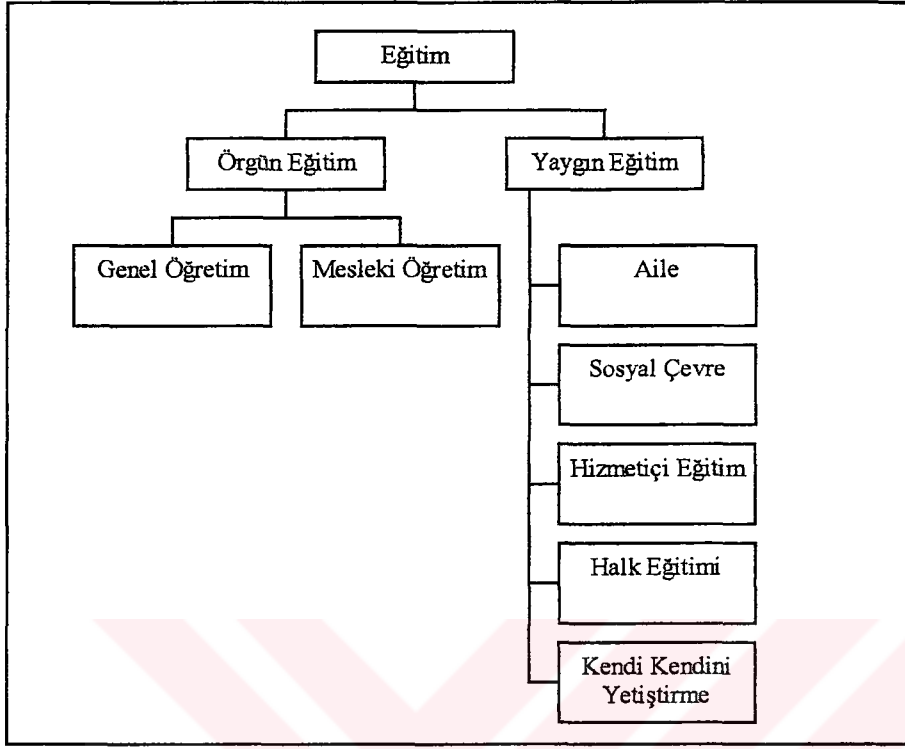
⁶⁶ A. Aktaş, *Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi*, (1989) 125-126

⁶⁷ Ö. Peker, “Kamu Kuruluşlarında Hizmet-içi Eğitimin Yapısı ve İşleyişi” in İzmir I. Eğitim Kongresi Bildirileri, (1991) 551.

⁶⁸ S. Bilhan, *Eğitimde Verimlilik* in Verimlilik Dergisi. (1992) 56.

⁶⁹ T. Kaynak vd., *İnsan Kaynakları Yönetimi*. (1998) 191-199.

ŞEKİL 4: Eğitim Sistemi İçinde Örgün ve Yaygın Eğitimin Yeri



KAYNAK: A. Ataklı, bk: C. Saçlıoğlu a.a. Sanayide Uygulanan Eğitim Programları 5.

Örgün eğitim; “belirli yaş gruplarındaki fertlere okullarda, birbirine bağlı olarak belirli bir süre ve programa göre verilen”⁷⁰ eğitim şekli olarak tanımlanır. Örgün eğitimde genel öğretimin amacı, toplumu oluşturan bireylerin uyumlu bir biçimde yaşamaları için ihtiyaç duyulan temel davranışların geliştirilmesidir.⁷¹ Hem örgün eğitim içinde hem de yaygın eğitim içinde ele alınabilecek olan mesleki öğretim; “bir toplumdaki bireylerin yaşantılarının sağlanmasında zorunlu olan belirli bir mesleğin gerektirdiği bilgi, beceri ve pratik uygulama yeteneklerini kazandırmak suretiyle birey kabiliyetlerini fiziksel, entelektüel, duygusal, sosyal ve ekonomik yönlerden geliştirme süreci”⁷² olarak tanımlanmakta ve işgörene uygulanacak mesleki eğitimin hem hizmet öncesi hem de hizmetiçi eğitimin bir sistem içinde

⁷⁰ A. Ataklı, a.g.e., 66.

⁷¹ S. İ. Sezgin, *Turizm Meslek Eğitimi* in Turizm Eğitimi Danışma Toplantısı: I. Tebliğler, (1988) 28.

⁷² N. Hacıoğlu, a.g.e., 2.

işgörene verilmesi faydalı olacaktır.⁷³ Yaygın eğitim ise; örgün eğitim sistemine hiç girmemiş veya herhangi bir kademesinde bulunan ya da bu kademelerin birinden ayrılmış olan bireylere ilgi ve ihtiyaç duydukları dallarda verilen eğitim şeklidir.⁷⁴ Ancak eğitimin bu iki alt sisteme ayrılması sonucu ülkemizde karşılaşılan en büyük sorunlardan biri, örgün eğitimin temel eğitim sistemi olarak kabul edilip, yaygın eğitimin arka plana atılmasıdır. Aslında yaygın eğitimin yararları şöyle bir gözden geçirildiğinde meslek gruplarında branşlaşma ve ihtisaslaşmaya neden olması, teknolojik gelişmeleri daha yakından izlenebilme imkanı sağlaması, atıl işgücüne yeni imkanlar sağlaması gibi pek çok yararlı etkisinin de bulunduğu bilinmektedir.⁷⁵

1.3. İşgören Eğitimi

İşletmenin başarıya ulaşmasında etkili olan yollardan birinin eğitim olduğundan daha önce bahsedilmişti. İşletmenin belirlenen amaçlarına ulaşmada işgörenin önemli bir faktör olduğu bilinmektedir. Böylece işgören eğitiminin işletme açısından önemi bir kez daha ortaya çıkmaktadır. İşgören eğitimi; işgörenin etkin ve verimli bir biçimde çalışabilmesi, işgörenin niteliklerinin işin gereklerine uygun olması için yürütülen yetiştirme ve geliştirme çalışmalarının tümüdür.⁷⁶

İşgören eğitimi hem işletme, hem de işgören açısından pek çok yararlar sağlamaktadır. İşgören eğitiminin işletme açısından; karı arttırmak, işgörene işletme amaçlarını öğretmek, işletme imajının yükseltilmesine yardımcı olmak, işletmenin sağlıklı ve güvenli bir biçimde büyümesini sağlamak, işgören, yönetici ve işveren ilişkilerini geliştirmek, örgütsel gelişmeye yardımcı olmak, işletme politikalarının benimsenerek tam olarak uygulanmasını sağlamak, iç kaynaklardan işgören teminini sağlamak, örgüt içi iletişimi geliştirmek ve üretim, yönetim ve işgören maliyetlerini düşürmek gibi yararları bulunmaktadır. İşgören açısından ise; kişinin karar verme ve

⁷³ S.İ. Sezgin, a.g.e., 37.

⁷⁴ N. Hacıoğlu, a.g.e., 5.

⁷⁵ S. Oral – O. Çiçek ve G. Aktaş, a.g.e., 224.

⁷⁶ R. Ceylan, *Personel Yönetimi*, (1992) 139.

sorun çözme yeteneğini geliştirmek, sorumluluk alma, tanınma ve terfi gibi güdüleyici etkenleri kullanıma hazır hale getirmek, kendine güven ve başarı duygusunu geliştirmek, iş tatminini yükseltmek, kişisel amaçların gerçekleştirilmesini sağlamak, kariyer gelişimine yardımcı olmak, dinleme, kavrama ve yazma yeteneğini yükseltmek, kişiler ve gruplar arası iletişimi ve bağlılığı arttırmak gibi işgören eğitiminin yaralarından söz edilebilir.⁷⁷

İşgören eğitimi, hizmet öncesi işgören eğitimi ve hizmet içi işgören eğitimi alt sistemlerinden oluşur. Hizmet öncesi ve hizmet içi işgören eğitimi kimi zaman kesin bir çizgiyle ayırmak çok zor olmakla birlikte işletme varlığını devam ettirebilmek için işgörenini amaçlarına uygun olarak yetiştirmek zorundadır.⁷⁸ Hizmet öncesi işgören eğitimi; işe yeni başlayacak ve iş ile ilgili herhangi bir eğitim almamış işgörelere verilen eğitimdir.⁷⁹ Bu tür eğitim işgörenin yapacağı işi işletme politikası doğrultusunda öğrenmesine yardımcı olabileceği gibi bilgi ve becerilerini belirlemesinde de yardımcı olur. Hizmet içi işgören eğitimi ise; “bir meslek elemanın, mesleğe girişinden, ayrılışına kadar geçen süre içinde bilgi, beceri ve davranışlarında olumlu değişiklikleri amaçlayan etkinliklerin tümü”⁸⁰ şeklinde tanımlanmaktadır. Hizmet öncesi eğitimle alınan bilgilerin kimi zaman yetersiz kalması işletme açısından hizmet içi eğitimi önemli hale getirmektedir. Hizmet içi eğitim programları işletmenin amaçları ve imkanları doğrultusunda işbaşında ve işdışında uygulanabilir.⁸¹

1.4. Turizm Eğitimi

Hizmet sektörünün bir dalı olan turizm sektörü, emek-yoğun tarzda üretim yapması ve işgücünün temel üretim faktörü niteliği taşıması nedeni ile sektörde

⁷⁷ R. Ceylan, a.g.e., 140-142

⁷⁸ A. Ataklı, a.g.e., 68.

⁷⁹ M. Özdemir, a.g.e., 72.

⁸⁰ M. Özdemir, a.g.e., 72.

⁸¹ F. Maviş – S. Kozak, “Hizmetiçi Eğitim Programlarının Geliştirilmesi ve Etkin Bir Eğitim Modeli” in Turizm Eğitimi Konferans-Workshop, (1992) 420.

çalışacak işgücünün kalifiye, olayları değerlendirebilen, karşılaştıkları sorunlara çözüm üretebilen ve hepsinden önemlisi turizm eğitimi almış işgörenlerden oluşmasını gerekli kılmaktadır.⁸²

En kısa tanımıyla turizm eğitimi; “turizm olayının ve turizm ekonomisinin halka ve öğrenim gören gençliğe öğretilmesi, turizm konusunda bilgili ve kalifiye personel ve yönetici yetiştirilmesi için yapılan çalışmalar”⁸³ dır.

Yukarıdaki tanımdan farklı olarak toplumsal düzeyde turizm eğitimi; “toplumda turizm bilincini yerleştirmek, turizm kaynaklarını koruyacak bilinci geliştirmek, turiste karşı, onun ekonomik gücüne, ırk, milliyet, din, dil, toplumdaki statüsüne, ahlak ve namus düzeyine, siyasal ideolojilerine göre ayırım yapmadan eşit ve dürüst hizmet etmek ahlakını ve terbiyesini vermek, turizmin sağladığı uzun vadeli çıkarlar üzerine dikkati çekerek saygıya ve konukseverliğe dayalı bir davranış düzenini yerleştirmek”⁸⁴ şeklinde tanımlanmaktadır.

Mesleki düzeyde turizm eğitimi ise; “turizm sektörünün ihtiyaç duyduğu, araştırma ve planlama çalışmalarını geliştirecek, işletmenin verimliliğini arttıracak ve bu sektördeki yenilikleri takip edebilecek bilimsel metodların ortaya çıkarılması için yapılan mesleki eğitim”⁸⁵ şeklinde tanımlanmaktadır.

Turizm eğitiminin amaçlarını aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür: ⁸⁶

- 1)Turizm sektöründe çalışacak kalifiye işgörenin teminini sağlamak,
- 2)Turizm sektörünün gelişmesine katkıda bulunmak,
- 3)Turizmin ülke ekonomisindeki yerinin ve önemini anlatmak,

⁸² S. Oral – O. Çiçek ve G. Aktaş, a.g.e., 222.

⁸³ O. M. Sezgin – Y. Acar, *TURİZM Tanıtım-Pazarlama-Ekonomi*, (1991) 93.

⁸⁴ H. Olalı, *Turizm Politikası ve Planlaması*, (1990) 291.

⁸⁵ N. Hacıoğlu, a.g.e., 6.

⁸⁶ O. M. Sezgin, a.g.e., 93.

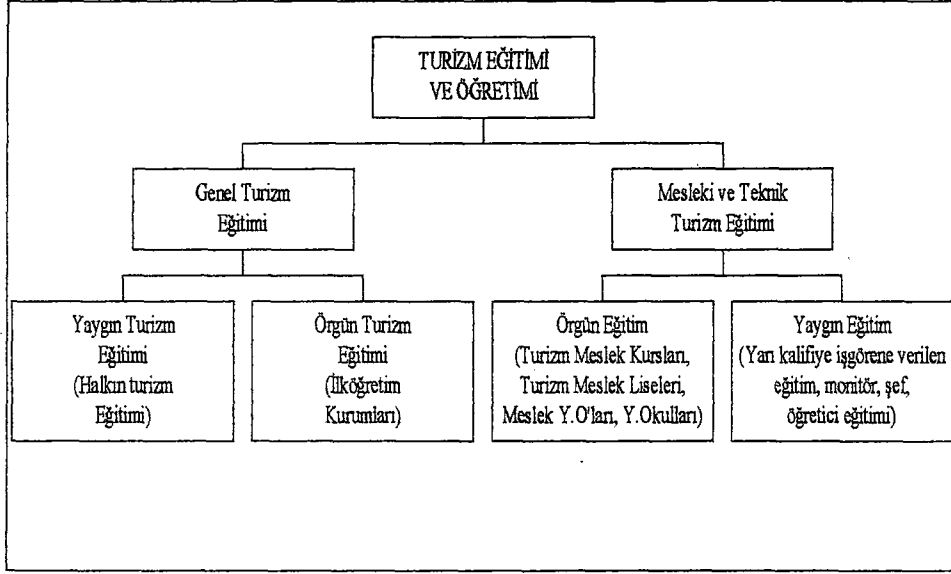
- 4)Eğitim sayesinde teori ve pratik arasındaki bağlantıyı kurmak,
- 5)Ülke insanlarının turizme ilgisini çekmek,
- 6)Turizm işletmelerinde çalışanların bilgi ve becerilerini arttırmak,
- 7)İnsanlar arasında dostluk ve kardeşliği pekiştirmek,
- 8)Ülke insanları üzerinde olumlu bir turizm bilinci oluşturmak.

Turizm eğitimi farklı kaynaklarda farklı şekillerde gruplara ayrılmaktadır. Bu gruplamalardan biri aşağıdaki şekildedir.⁸⁷

- 1) Halk Turizm Eğitimi: Çeşitli yayın organları aracılığıyla veya düzenlenen kurs, seminer, konferans vb. faaliyetlerle halkın turizm konusunda bilinçlendirilmesi çalışmalarıdır.
- 2) Genel Turizm Eğitimi: Turizm meslek okulları ve benzerinin dışında diğer genel eğitim veren okullarda yapılan turizm dersleri ile verilen turizm eğitimidir.
- 3) Mesleki ve Teknik Turizm Eğitimi: Turizm sektöründe çalışacak ara işgücüne meslek yüksekokulları, Anadolu otelcilik ve turizm meslek liselerinde vb. okullarda verilen turizm eğitimidir.
- 4) Akademik Turizm Eğitimi:Turizm sektöründe yönetim kadrosuna işgören yetiştirmeyi amaçlayan turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokullarında verilen eğitimidir.

Turizm eğitimi bir başka görüşe göre Genel Turizm Eğitim ve Mesleki ve Teknik Eğitim şeklinde gruplandırılmaktadır. Bu görüşe dayalı gruplandırma Şekil 5’de sunulmuştur.

⁸⁷ O. K. Ağaoğlu, *Türkiye 'de Turizm Eğitimi ve Etkenliği*, (1991) 38-41

ŞEKİL 5: Türkiye’deki Turizm Eğitim ve Öğretiminin Sınıflaması

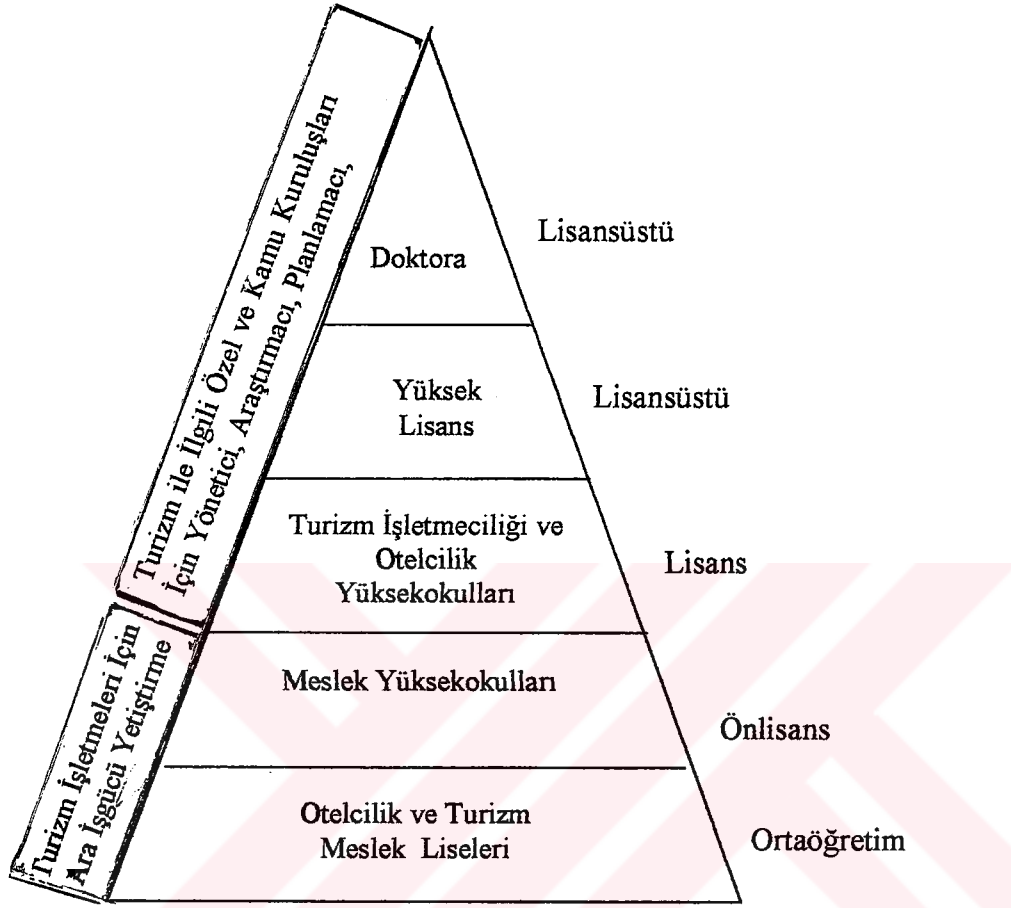
KAYNAK: O. M. Sezgin, a.g.e., 94-95.

Şekil 5’te görüldüğü gibi turizm eğitimi, genel turizm eğitimi ile mesleki ve teknik turizm eğitimi olarak iki alt başlığa ayrılmaktadır. Bu alt başlıklar da kendi aralarında yaygın turizm eğitimi ve örgün turizm eğitimi olarak ayrılmaktadırlar.

Çalışmamızın temel amacı mesleki veya teknik turizm eğitimi almış işgörenlerin belirlenmesi olduğundan, bu sektörde istihdam edilebilecek, eğitim almış işgücünün yerini gösteren bir piramit Şekil 6’da sunulmuştur.

Bu piramitte alt basamağı turizm işletmelerinde çalışacak ara işgücü yetiştirme görevini üstlenmiş ortaöğretim kurumları (turizmle ilgili eğitim veren meslek liseleri) ile önlisans eğitimi veren meslek yüksekokulları oluşturmaktadır. Turizmle ilgili özel ve kamu kuruluşları için yönetici, araştırmacı ve planlamacı yetiştirme görevini ise daha üst basamaklarda yer alan lisans eğitimi veren turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokulları ile lisansüstü eğitim veren yüksek lisans ve doktora programları üstlenmişlerdir.

Şekil 6: Mesleki ve Teknik Turizm Eğitim Piramidi



Kaynak: N. Hacıoğlu, a.g.e., 62.

2. SEYAHAT ACENTALARINDAKİ İŞGÖRENLER AÇISINDAN EĞİTİMİN ÖNEMİ VE DEĞERLENDİRİLMESİ

Turizm sektörünün daha önce de belirtildiği üzere emek-yoğun tarzda üretim yapan bir sektör olması, bu sektörde çalışacak işgücünün de belirli nitelikleri taşıması zorunluluğunu beraberinde getirir. Herhangi bir turizm işletmesinde çalışan işgörenin başta yaptığı iş konusunda eğitim almış ve beşeri ilişkiler konusunda kendisini yetiştirmiş olması işgörenin taşıması gereken niteliklerin başında gelir. Seyahat acentalarının satışlarını ve dolayısıyla karlarını arttırabilmeleri, başta

uyguladıkları pazarlama stratejilerine ve buna bağlı olarak da bu pazarlama stratejilerini başarıyla uygulayabilecek eğitimli işgücüne bağlıdır. Bu işgücünün taşınması gereken bazı nitelikleri şu şekilde sıralamak mümkündür.⁸⁸

- 1) Yabancı dil bilgisi (akıcı konuşma ve yazabilme yeteneği)
- 2) İkna kabiliyeti ve satış yeteneği (müşteri ile iletişim kurabilme, müşteri ihtiyaçlarını araştırabilme ve tespit edebilme, turistik ürünü müşteriye en iyi ve anlaşılabilir bir biçimde sunabilme ve müşteriyi turistik ürünü satın alma konusunda ikna edebilme),
- 3) Sosyal olma ve insanlarla iyi bir iletişim kurabilme yeteneğine sahip olma,
- 4) İleride potansiyel müşteri olabilecek turistlere turistik bölgeler, ulaşım araçları, seyahat işletmeleri ve turistik imkanlar hakkında bilgi verebilme,
- 5) Değişen müşteri istek ve ihtiyaçlarını tespit edebilme ve bu doğrultuda yeni turistik ürünler tavsiye edebilme,
- 6) Rezervasyon işlemlerini mümkün olduğu kadar hatasız ve düzenli bir biçimde yapabilme,
- 7) Voucher vb. evrakları düzenleyebilme,
- 8) Bilgisayar kullanabilme,
- 9) Havayolları ile ilgili tarifeleri bilme ve havayolları biletlerini kesebilme,
- 10) Pasaport, vize ve sağlık formaliteleri konusunda bilgi sahibi olma ve bu konudaki işlemleri yapabilme,
- 11) Fiyat ve faturalar ile ilgili hesaplamaları hatasız yapabilmek için temel matematik bilgisine sahip olma,
- 12) İşletmedeki elektronik aletleri (bilgisayar, faks vb.) kullanabilme,
- 13) Düzenli dosyalama yapabilme,
- 14) Tur programı, mektup vb. seyahat dokümanlarını hazırlayabilme,
- 15) İşletmenin komisyon politikası konusunda bilgi sahibi olma,
- 16) İşletmenin gelir kaynaklarını arttırmak için faaliyetlerde bulunabilme,

⁸⁸ O. İçöz, a.g.e., 166-167

17) Turizm endüstrisinde meydana gelen gelişme ve değişimleri yakından takip edebilme ve bunlara uyum sağlayabilme.

Yukarıda sıralanan bir seyahat acentasındaki işgörenin taşınması gereken nitelikler, *1618 Sayılı Seyahat Acentaları ve Seyahat Acentaları Birliği Kanunu*'na göre belirli kriterlere tabi tutulmuş ve seyahat acentası sahibi, sorumlu müdürü ile personelinin taşınması gereken niteliklere bir takım sınırlamalar getirilmiştir. Bu kanun uyarınca bir seyahat acentası sahibinin taşınması gereken nitelikler şu şekilde sıralanmıştır.⁸⁹

- *On sekiz yaşını bitirmiş olmak,*
- *Ağır hapisle veya yüz kızartıcı suçlardan veya hileli iflastan hükümlü olmamak,*
- *Ticari itibar bakımından yeterli olmak (iflas etmemiş olmak),*
- *İşletme belgesiz seyahat acentacılığı faaliyetinde bulunmak suçundan cezalandırılmış olmamak.*

Yine aynı kanun uyarınca seyahat acentası sorumlu müdürünün taşınması gereken nitelikler ise şöyle sıralanmıştır.⁹⁰

- *Seyahat acentası sahibi için aranan şartları taşımak,*
- *T.C. uyruklu olmak, enformasyon memurluğu sınavı ile verilen enformasyon memurluğu belgesi ve enformasyon memuru yabancı dil başarı belgesi sahibi veya profesyonel turist rehberi kokartı sahibi olmak,*
- *En az lise veya dengi okul mezunu olmak,*
- *Seyahat acentası personeli olarak en az iki yıl seyahat acentacılığı faaliyetlerine ilişkin komularda çalışmış olmak. (C Grubu seyahat acentalarının sorumlu müdürlerinin yabancı dil bilmelerini belgelenmeleri zorunlu değildir.)*

⁸⁹ A. Avcı, a.g.e., 14.

⁹⁰ A. Avcı, a.g.e., 41.

Seyahat acentasında çalışacak işgörenin taşınması gereken nitelikler de aşağıdaki şekilde sıralanmıştır:⁹¹

- *Enformasyon memurluğu için Turizm Bakanlığı'nca yapılan sınavda başarılı olmak ve enformasyon memurluğu sıfatını kazanmış olmak,*
- *Enformasyon memurları için yine Turizm Bakanlığı'nca kurulacak bir komisyonun yapacağı yabancı dil sınavında başarılı olmak,*
- *Tercüman- rehberler için yine Turizm Bakanlığın'ca verilen tercüman-rehber belgesini almış olmak.*

Yukarıda sayılan tüm nitelikler doğrultusunda, seyahat acentalarındaki işgörenler ile ilgili sahip olunması gereken niteliklerin özellikle eğitim düzeyinin ne olabileceği, hangi vasıflara sahip olunması gerektiği aşağıda bölümlere sınıflanmış işgörenler açısından tek tek ele alınıp incelenmiş sonuçta teorik olarak bu işgörenlerin hangi eğitim basamağında olması gerektiği ortaya konmaya çalışılmıştır. Bu çalışmanın üçüncü bölümünde sunulacak araştırma sonuçları bu düzeyler ile karşılaştırılmak suretiyle Kuşadası'nda Faaliyet Gösteren Seyahat Acentalarındaki İşgörenlerin Eğitim açısından bulundukları düzey ortaya konularak hizmet kalitesi eğitim düzeyiyle doğru orantılıdır varsayımından hareketle bu işletmelerin hizmet kalitesi de ortaya konmaya çalışılmıştır.⁹²

1) Yönetim Bölümündeki İşgörenler Açısından Eğitimin Öneminin

Değerlendirilmesi

- Genel Müdür
- Genel Müdür Yardımcısı
- Yönetici Sekreteri

⁹¹ A. Avcı, a.g.e., 15.

⁹² Ş. Yarcın – M. Peköz, a.g.e., 16-19

2) Mali İşler Bölümündeki İşgörenler Açısından Eğitimin Öneminin

Değerlendirilmesi

-Muhasebe Müdürü

-Muhasebe Yardımcısı

-Kasiyer

3) Pazarlama Bölümündeki İşgörenler Açısından Eğitimin Öneminin

Değerlendirilmesi

-Pazarlama Müdürü

-Halkla İlişkiler Sorumlusu

4) Satın Alma Bölümünde İşgörenler Açısından Eğitimin Öneminin

Değerlendirilmesi

-Satın Alma Müdürü

5) Operasyon Bölümündeki İşgörenler Açısından Eğitimin Öneminin

Değerlendirilmesi

-Gezi-Organizasyon Yöneticisi

-Operasyon Sorumlusu

-Tur Yöneticisi

-Tercüman Rehber

-Transfer Şefi

6) Satış Bölümündeki İşgörenler Açısından Eğitimin Öneminin

Değerlendirilmesi

-Satış Müdürü

-Rezervasyon ve Satış Elemanı

-Biletleme ve Enformasyon Memuru.

2.1. Yönetim Bölümündeki İşgörenler Açısından Eğitimin

Değerlendirilmesi

Seyahat acentasının gelişmesinden sorumlu⁹³ ve karar vermede tepe noktası

⁹³ N. Hacıoğlu, a.g.e., 134.

olan yönetim bölümü; genel müdür, genel müdür yardımcısı ve yönetici sekreteri alt başlıklarıyla incelenecektir.

2.1.1. Genel Müdür

Genel müdür; seyahat acentasını temsil eden, işletme sermayesini yöneterek yönlendiren, işletme amaçlarını ve politikasını belirleyen, tur operatörleri, diğer seyahat işletmeleri ve konaklama işletmeleri ile ilişkiye geçerek anlaşmalar yapan, kısa, orta veya uzun dönemli planları yapan, işgören yönetimi (işgören seçimi, işe alma vb.) konusunda karar verici konumda olan, değişen talep koşullarını ve pazarı yakından takip eden, inceleyen ve araştıran kişidir.⁹⁴

Bir seyahat acentası genel müdürünün; genellikle yurt dışı bağlantılı çalışıldığından en az bir veya günümüz şartlarında iki yabancı dili hem konuşma hem de yazma bakımından çok iyi kullanabilmesi, iyi bir bilgisayar pratiğinin olması taşıması gereken nitelikler arasında sayılabilir. Genel müdürün eğitim durumu ile ilgili bir kriter belirlemesi yapıldığında, başta turizm eğitimi veren dört yıllık turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokulu veya işletme fakültesi mezunu ya da bu dallardan birinde lisansüstü eğitim yapmış kişilerin bu pozisyondaki bir görevde daha başarılı olacağı söylenebilir.

2.1.2. Genel Müdür Yardımcısı

İlk görevi genel müdüre yardımcı olmak ve yönetime katkıda bulunmak olan genel müdür yardımcısı; seyahat acentasının genel hizmetlerinden sorumlu, işgören seçiminde müdüre yardımcı olan ve işgören eğitim faaliyetlerini düzenleyen, acenta içi bölümler arasındaki koordinasyonu sağlayan, pazar koşullarını izleyerek raporlar

⁹⁴ Ş. Yarcın – M. Peköz, a.g.e., 16.

hazırlayan ve bu raporları genel müdüre sunan kişidir.⁹⁵

Yukarıda genel müdür için sayılmış nitelikler; en az bir yabancı dili iyi şartlarda kullanabilme ve bilgisayar pratiğine sahip olma genel müdür yardımcısı için de geçerli olabilir. Genel müdür yardımcısının eğitim durumunun, yine genel müdürün eğitim durumu ile bir paralellik taşıması gerektiği söylenebilir. Bu şartlarda, bu pozisyonda çalışmayı düşünen bir kişinin en az turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokulu veya işletme fakültesi mezunu olması gerektiği söylenebilir.

2.1.3. Yönetici Sekreteri

Genel müdürün sekreterliğini yapan bir yönetici sekreterin; iş yazışmalarını düzenlemek, dosyalamak ve kayıtları tutmak, notları almak ve iletmek, randevuları düzenlemek, tüm büro işlemlerini yürütmek, acentanın tüm bölümleri ile işbirliği içinde çalışmak ve büro aletlerini kullanabilmek gibi faaliyetler görevleri arasında sıralanabilir.⁹⁶

Seyahat acentasında çalışacak bir yönetici sekreterinin en az bir yabancı dil konuşabilmesi taşıması gereken nitelikler arasında sayılabilir. Yönetici sekreterin tüm büro aletlerini (bilgisayar, fax vb.) hatasız kullanabilmesi gerekir. Eğitim düzeyi açısından incelendiğinde ise; en az iki yıllık eğitim veren meslek yüksekokullarının sekreterlik bölümlerinden mezun olanlar bu göreve seçilebilir.

2.2. Mali İşler Bölümündeki İşgörenler Açısından Eğitimin Değerlendirilmesi

Seyahat acentasında mali işlerin (bütçe ve hesap planlarının hesaplanması, mali analizlerin yapılması, ödeme ve tahsilatların yürütülmesi, ücret bordrolarının

⁹⁵ Ş. Yarcın – M. Peköz, a.g.e., 16.

⁹⁶ Ş. Yarcın – M. Peköz, a.g.e., 16.

düzenlenmesi, faturaların düzenlenmesi ve ödenmesi, bilanço ve kar/ zarar tablosunun hazırlanması gibi faaliyetlerin⁹⁷⁾ yürütüldüğü bölümdür. Bu bölümde muhasebe şefi, muhasebe yardımcısı ve kasiyer pozisyonundaki işgörenler eğitim açısından değerlendirilecektir. Bu bölüm seyahat acentası içinde finans bölümü bulunmadığı zaman krediler ve diğer finansal yükümlülükleri yerine getirmek gibi finansal işlemleri finans bölümü adına yürütür.⁹⁸⁾

2.2.1. Muhasebe Müdürü

Muhasebe müdürü acentanın muhasebesinden sorumlu olan kişidir. Tüm muhasebe işlemlerini yürütmek, acentaya ilişkin ödemeleri onaylamak ve yapmak, pazarlama olanakları ve fiyatlandırma konularında yönetime öneriler sunmak ve acentaya ilişkin istatistiki bilgileri derleyip hazırlamak gibi faaliyetler muhasebe müdürünün görevleri arasındadır.⁹⁹⁾

Bir seyahat acentasının muhasebesinden sorumlu olan bir kişinin tüm muhasebe işlemlerini ve analizleri yorumlama konusunda uzman olması gerekir. Böyle bir pozisyon için de işletme fakültelerinin işletme, iktisat veya maliye bölümlerinden mezun olanların uygun olacağı söylenebilir.

2.2.2. Muhasebe Yardımcısı

Muhasebe müdürünün bir alt kadrosunda olan muhasebe yardımcısı; acentaya ait muhasebe hesaplarını yürüten, istatistiki verileri hazırlayan, çeşitli bölümlerden ödemeleri kabul eden, nakit durumu konusunda muhasebe şefine bilgi veren, fiyatları ve günlük döviz kurlarını izleyen kişidir.¹⁰⁰⁾

⁹⁷⁾ Ş. Yarcan – M. Peköz, a.g.e., 14-15

⁹⁸⁾ O. İçöz, a.g.e., 59.

⁹⁹⁾ Ş. Yarcan- M. Peköz, a.g.e., 17

¹⁰⁰⁾ Ş. Yarcan- M. Peköz, a.g.e., 17

Bir muhasebe yardımcısının bilgisayarı, özellikle muhasebe programlarını iyi kullanabilmesi gerekir. Üniversitelerin iki yıllık eğitim veren meslek yüksekokullarının muhasebe veya işletme bölümlerinden mezun olanların bu pozisyondaki bir görev için uygun olacağı düşünülebilir.

2.2.3. Kasiyer

Seyahat acentasında çalışan bir kasiyer; acentaya ait ödemeleri yapan ve kabul eden, harcamalara ilişkin tutarları onaya sunan ve döviz kurlarını izleyen kişidir.¹⁰¹ Seyahat acentasında kasiyerlik pozisyonunda çalışmayı düşünen bir kişinin matematik işlemlerinde dikkatli ve en az lise mezunu (tercihen Ticaret Lisesi mezunu) olması tercih edilme kriterleri arasında sayılabilir.

2.3. Pazarlama Bölümündeki İşgörenler Açısından Eğitimin Değerlendirilmesi

Seyahat acentalarında pazarlama stratejilerinin belirlenip uygulanmaya konduğu bölüm pazarlama bölümüdür. Bu bölümde amaç, acentanın ürünlerini en etkin biçimde pazarlamaktır.¹⁰² Çalışmamızda pazarlama bölümündeki işgörenleri pazarlama müdürü ile halkla ilişkiler sorumlusu olarak iki alt başlıkta inceleyeceğiz.

2.3.1. Pazarlama Müdürü

Pazarlama müdürü; turistik ürünlerin (paket turların) pazarlanmasından sorumlu olan kişidir.¹⁰³ Yeni pazarlar araştırmak, pazar araştırmaları yaparak

¹⁰¹ Ş. Yarcın- M. Peköz, a.g.e., 17

¹⁰² O. İçöz, a.g.e., 59.

¹⁰³ N. Hacıoğlu, a.g.e., 135.

rakiplerini yakından izlemek, reklam ve tanıtım kampanyaları ile tanıtıcı belge, broşür vb. hazırlamak, değişen pazar koşullarını yakından takip etmek gibi faaliyetlerde bulunmak pazarlama müdürünün görevleri arasındadır.¹⁰⁴

Pazarlama müdürü pozisyonunda çalışacak bir kişinin pazarlama konusunda uzman ve özellikle üniversitelerin pazarlama ile ilgili bölümlerinin birinden mezun olması bu kişinin eğitim açısından pozisyona tercih edilme nedenleri arasında sayılabilir.

2.3.2. Halkla İlişkiler Sorumlusu

Seyahat acentası adına tanıtım kampanyası düzenleyen, broşür ve tanıtıcı kitaplar hazırlanmasına yardımcı olan, basınla iyi ilişkiler içinde bulunup çeşitli faaliyetler düzenleyen kişidir¹⁰⁵. Bu görevi yürütecek olan kişinin

Halkla ilişkiler sorumlusunun, sosyal, çevreyle kolay ve iyi iletişim kurabilen bir yapıda olması gerekir. Eğitim açısından incelendiğinde bu görevi yerine getirecek olan kişinin, üniversitelerin halkla ilişkiler bölümünden veya dört yıllık turizm eğitimi veren turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokullarından mezun işgörenler olmasının acenta açısından faydalı olacağı söylenebilir.

2.4. Satın Alma Bölümündeki İşgörenler Açısından Eğitimin Değerlendirilmesi

Seyahat acentası içinde satın alma bölümü, turizm ile ilgili hizmet üreticisi pozisyonunda olan diğer işletmelerle ilişkileri düzenleyip bağlantıyı sağlar.¹⁰⁶

¹⁰⁴ Ş. Yarcın – M. Peköz, a.g.e., 17.

¹⁰⁵ Ş. Yarcın – M. Peköz, a.g.e., 17.

¹⁰⁶ O. İçöz, a.g.e., 58.

2.4.1. Satın Alma Müdürü

Satın alma müdürü; acentaya hizmet girdisi sağlayan kişi, kurum ve kuruluşlarla ilişki kuran, hizmet satın alınan birimlerle sözleşme yapan, acenta içi satış ve pazarlama bölümleri ile koordinasyon sağlayan, rakip acentaların uyguladıkları fiyatları izleyerek acenta için değişik fiyat uygulamaları düzenleyen ve uygulanan her türlü hizmetin niteliğini ve fiyatını yakından izleyen kişidir.¹⁰⁷ Sektörde satın alma müdürünün kontrat müdürü olarak da karşımıza çıktığı görülmektedir.

Eğitim açısından değerlendirildiğinde, kişinin müdür pozisyonunda çalışacağı düşünülerek dört yıllık turizm eğitimi veren turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokulu veya işletme fakültesi mezunu olması satın alma müdürlüğü pozisyonu için uygun olabilir.

2.5. Operasyon Bölümündeki İşgörenler Açısından Eğitimin Değerlendirilmesi

Operasyon bölümü, seyahat acentasının düzenlediği turların düzenli ve problemsiz bir biçimde yürütülmesinden sorumlu olan bölümdür.¹⁰⁸ Operasyon bölümündeki işgörenleri eğitim açısından; gezi ve organizasyon yöneticisi, operasyon sorumlusu, tur yöneticisi, tercüman-rehber ve transfer şefi olmak üzere beş alt başlıkta inceleyeceğiz.

2.5.1. Gezi-Operasyon Yöneticisi

Gezi, organizasyon yöneticisi; özel gezi programlarının düzenlenmesinden ve yürütülmesinden sorumlu olan kişidir. Yeni tur programlarının hazırlanmasına

¹⁰⁷ Ş. Yarcın – M. Peköz, a.g.e., 17-18

¹⁰⁸ O. İçöz, a.g.e., 59-60

yardımcı olmak, müşteriler için bilgi kitapçıları, broşürler ve rehberler hazırlamak, operasyonun diğer bölümlerle koordinasyonunu sağlamak, tur harcamalarından sorumlu olmak ve bu harcama tutarlarını mali işler bölümüne bildirmek, müşteri sorunlarıyla ilgilenmek ve confidential tariff bilgilerini gözden geçirmek gibi faaliyetler gezi-organizasyon yöneticisinin görevleri arasındadır.¹⁰⁹

Gezi-organizasyon yöneticisinin en az bir yabancı dili iyi biçimde kullanması gerektiği düşünülmektedir. Bu pozisyon eğitim açısından değerlendirildiğinde, dört yıllık turizm eğitimi veren turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokulu mezunlarının gezi-organizasyon yöneticiliği görevine daha uygun olduğu söylenebilir.

2.5.2. Operasyon Sorumlusu

Seyahat acentasında içinde operasyon sorumlusu; özel tur ve programlar düzenleyen, turistik çekim öğelerini (ulaştırma şirketleri, oteller, danışma büroları vb.) hakkında bilgi sahibi olan; müşteri adına vize, kambiyo ve gümrük işlemlerini izleyerek yaptıran, düzenlenen tur ve gezilerin niteliğini denetleyen ve turistik bölgeler hakkında bilgi sahibi olarak müşteriye bu bilgileri iyi bir biçimde tanıtan kişidir.¹¹⁰

Bir operasyon sorumlusu, turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokulu veya iki yıllık turizm eğitimi veren meslek yüksekokulu ya da yine turizm eğitimi veren meslek lisesi mezunu olmasının çalışacağı seyahat acentası için daha faydalı olacağını söylemek mümkündür.

¹⁰⁹ Ş. Yarcın – M. Peköz, a.g.e., 18.

¹¹⁰ Ş. Yarcın – M. Peköz, a.g.e., 18.

2.5.3. Tur Yöneticisi

Seyahat acentasında tur yöneticisi; turistlere düzenlenen turlar ve gezi yerleri hakkında bilgiler veren, müşterilerine düzenlenen turlarda kendi ülkelerinde veya gidecekleri yabancı bir ülkede eşlik eden, müşterilerinin seyahat belgelerinin hazırlanmasında ve seyahat ile ilgili düzenlemelerin yerine getirilmesinde onlara yardımcı olan ve tur sırasında verilen hizmetleri denetleyerek düzenleyerek turlar hakkında raporlar hazırlayan kişidir.¹¹¹

Tur yöneticisinin, yabancı turistlerle iletişim içinde bulunması nedeniyle bir operasyon sorumlusu ile aynı eğitim düzeyinde olması ve en az bir yabancı dili çok iyi konuşması, pozisyonu gereğince uygun olduğu söylenebilir.

2.5.4. Tercüman-Rehber

Tercüman rehberler bir paket tur seyahatinin gerçekleşmesinden sorumlu olan kişidir. Kendisine verilen seyahat programını gerçekleştirmek ve seyahat programı boyunca müşterilerine yardımcı olmak, turistik yöre ve tarihi eserler hakkında müşterilerine bilgi vermek, seyahat süresince programın iyi ve problemsiz bir biçimde yürütülmesini sağlamak tercüman-rehberlerin görevleri arasındadır.¹¹²

Turizm Bakanlığı tarafından düzenlenen sınav sonucu rehberlik belgesini almaya hak kazanmış kişiler ile turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokullarının Turist Rehberliği bölümlerinden mezun olarak kokart almaya hak kazanan rehberler bir seyahat acentasında tercüman-rehber olarak çalışabilirler. Bu kişilerin birden fazla yabancı dili rahatlıkla konuşabilmeleri sektör tarafından aranan niteliklerin başında gelmektedir.

¹¹¹ O. İçöz, a.g.e., 60.

¹¹² N. Hacıoğlu, a.g.e., 135.

2.5.5. Transfer Şefi

Transfer şefi; transfer ve yolcu gidiş-geliş planını düzenlemek, ulaşım araçlarını sağlamak ve transferleri gerçekleştirmek, müşterilerini kalacakları konaklama işletmesine yerleştirmek ve seyahatleri sonunda da gidiş limanından uğurlamak gibi faaliyetleri yerine getiren kişidir.¹¹³

Transfer şefliği pozisyonunda çalışacak bir kişinin en az bir yabancı dili iyi düzeyde konuşabilmesinin ve turizm eğitimi veren meslek lisesi veya meslek yüksekokulu ya da turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokulu mezunu olmasının faydalı olacağı ifade edilebilir.

2.6. Satış Bölümündeki İşgörenler Açısından Eğitimin Değerlendirilmesi

Satış bölümü, seyahat acentasının ürettiği veya aracı olduğu ürünlerin satışından sorumludur.¹¹⁴ Bu bölüm; satış müdürü, rezervasyon ve satış elemanı, biletleme ve enformasyon memuru olmak üzere üç alt başlıkta incelenmeye çalışılmıştır.

2.6.1. Satış Müdürü

Satış müdürü; düzenlenen tur ve gezilerin satış koşullarını belirleyen; kontuar (banko veya enformasyon) hizmetlerinin sunulmasını sağlayan; tur, gezi, ulaşım vb. hizmetlerin tanıtımı ve satışı için broşür metni hazırlayan kişidir.¹¹⁵

Dört yıllık turizm eğitimi veren turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokulu

¹¹³ Ş. Yarcın – M. Peköz, a.g.e., 18.

¹¹⁴ O. İçöz, a.g.e., 59.

¹¹⁵ Ş. Yarcın – M. Peköz, a.g.e., 19.

veya işletme fakültesi mezunu kişilerin eğitim düzeyi açısından bu görevi uygun bir biçimde yerine getirebilecek kişiler olduğunu söyleyebiliriz.

2.6.2. Rezervasyon ve Satış Elemanı

Seyahat acentasının organizasyon yapısına göre, rezervasyon ve satış faaliyetlerini tek bir işgören yerine getirebileceği gibi, rezervasyon elemanı ve satış elemanı olarak iki farklı kişi tarafından da yürütülebilmektedir. Rezervasyon ve satış elemanın görevleri arasında; düzenlenen tur ve gezilere yapılacak olan rezervasyonları almak ve satışlarını gerçekleştirmek ve müşterilere alternatif tur imkanları sağlayarak acentanın satışlarını geliştirmek gibi faaliyetler sayılabilir.

Bu görevi yerine getirecek işgören için en az lise mezunu (tercihen turizm eğitimi veren meslek lisesi mezunu) olma şartı konmasının uygun olacağı söylenebilir.

2.6.3. Biletleme ve Enformasyon Elemanı

Biletleme ve enformasyon memuru; ulaşım vasıtalarının tarifeleri ile bunların kurallarını takip ederek uygulayan ve müşteriye bu konuda bilgi veren kişidir. Biletleme ile ilgili her türlü belgeyi bulundurmak, günlük satışı ve tahsilatı izlemek ve bunları kaydetmek, enformasyon hizmetini müşteriye sunmak gibi faaliyetler biletleme ve enformasyon elemanının görevleri arasındadır.¹¹⁶

Biletleme konusunda özel bir eğitim almış, turizm eğitimi veren ortaöğretim veya yükseköğretim kurumlarının herhangi birinden mezun kişilerin acenta içinde bu pozisyonda başarılı olacağından bahsedilebilir.

¹¹⁶ Ş. Yarcın – M. Peköz, a.g.e., 19.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

KUŞADASI'NDA FAALİYET GÖSTEREN SEYAHAT ACENTALARINDAKİ İŞGÖRENLERİN EĞİTİM PROFİLİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

1. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ VE AMACI

Turizm sektörü bir hizmet sektörüdür. Diğer sektörlerde olduğu gibi bu sektörde de hizmet kalitesi ile hizmeti sunan işgörenin eğitim düzeyi arasında doğru orantılı bir ilişkinin olduğu varsayılmaktadır. Bu nedenle de bir işletmenin sunduğu hizmetin kalitesinin o işletmedeki işgörenlerin eğitim düzeyleri ile eşdeğer olacağı varsayımından hareketle sunulan hizmetlerin kalitesi ortaya çıkarılabilir.

Bu çalışmanın temel amacı; yukarıdaki varsayımdan hareketle Kuşadası'nda faaliyet gösteren seyahat acentalarındaki işgörenlerin eğitim profilinin tespiti dolayısı ile Kuşadası'nda faaliyet gösteren seyahat acentalarının sundukları hizmet kalitesinin ortaya konmasıdır. Araştırmanın diğer bir amacı da Kuşadası'nda faaliyet gösteren seyahat acentaları yöneticilerinin eğitilmiş personele bakış açılarının saptanmasıdır.

2. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI

Araştırmanın ana kütlesini Kuşadası'nda faaliyet gösteren A, B ve C grubu tüm seyahat acentaları oluşturmaktadır. Ana kütle Kuşadası TURSAB BYK'dan alınan 1999 yılı verileri doğrultusunda 141 seyahat acentası olarak gözükmeştir. Fakat yapılan araştırma sonucunda bu acentalardan 7 tanesinin faaliyette olmadığı ve 5 acentanın ise birleşerek 2 farklı acenta olarak faaliyette bulundukları gözlemlenmiştir. Bu doğrultuda Kuşadası'nda faaliyet gösteren acenta sayısı 131

olarak karşımıza çıkmaktadır. 1999 TÜRİSAB verileri doğrultusunda hazırlanmış acentaların listesi ve faaliyet durumları ile ilgili tablo EK-1’de verilmiştir.

Verilere ulaşılmasının daha kolay olması, Kuşadası’nda bu tür bir çalışmanın daha önceden gerçekleştirilmemiş olması ve bu acentalarda çalışan iş görenlerin eğitim düzeylerinin istenilen seviyede olmadığı varsayımıyla, araştırma alanı olarak Kuşadası seçilmiştir. Yapılan araştırma sırasında, faaliyette bulunan 131 acentadan 74’üne ulaşılmış, ancak bazı seyahat acentalarının araştırmaya karşı ilgisiz ve önyargılı tutumları nedeniyle 55’inden sağlıklı yanıtlar alınabilmiştir. Böylece örneklem ana kütlenin yaklaşık %42’sini oluşturmaktadır. Kuşadası’nda faaliyet gösteren seyahat acentalarının gruplarına göre dağılımı aşağıda Çizelge 1’de verilmektedir.

Çizelge 1

**Kuşadası’nda Faaliyet Gösteren Seyahat Acentalarının
Gruplara Göre Dağılımı**

Acenta Grupları	Frekans (f)	Dağılım (%)
A ve A geçici grubu	113	86,3
B grubu	2	1,5
C grubu	16	12,2
TOPLAM	131	100,0

Çizelge 1’de araştırmanın ana kütlesinde yer alan acentaların gruplarına göre dağılımları yer almaktadır. Bu verilere göre 1999 yılı itibarıyla Kuşadası’nda 113 adet A ve A geçici grubu, 2 adet B grubu ve 16 adet de C grubu seyahat acentası faaliyet göstermektedir.

3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmanın yöntemi, Kuşadası’nı kapsayan bir alan araştırmasıdır. Araştırmada anket tekniğinden yararlanılmış ve soru formları düzenlenerek seyahat

acentalarındaki işgören ve yöneticilerden bu formların cevaplanması istenmiştir. Bazı seyahat acentalarında formlar yüzyüze görüşme tekniği kullanılarak anında yanıtlanıp toplanırken, bazılarında ise formlar acentalara bırakılmış ve belli bir süre sonra geri toplanmıştır.

Uygulanan anket tekniği için iki ayrı form oluşturulmuştur. Bunlardan birincisi direkt seyahat acentası yöneticilerine yönelik olup acenta ile ilgili genel bilgiler ve yöneticilerin eğitimli işgörenle ilgili düşünceleri öğrenilmeye çalışılmıştır. Bu form, 10 sorudan oluşmakta ve boşluk doldurma, önem derecesine göre sıralama, açık uçlu sorular ile çoktan seçmeli sorulardan oluşmaktadır. Yöneticilerin yanıtlaması istenen soru formu EK-2’de yer almaktadır.

Hazırlanan diğer form, işgörene yönelik olup 18 adet sorudan oluşmaktadır. İlk formda olduğu gibi bu form da, boşluk doldurma, açık uçlu ve çoktan seçmeli sorulardan meydana gelmektedir. Hazırlanan soru formu ile işgörenin eğitim durumu ile herhangi bir turizm eğitimi alıp almadığı, aldığı eğitimin iş bulmasına ve işletme içi terfisine etkisi, çalışmakta olduğu seyahat acentasının turizm eğitimi almış işgörene tutumları saptanmaya çalışılmıştır. İşgörenden yanıtlaması istenen soru formu örneği EK-3’te yer almaktadır.

TÜRSAB’ın üyelerine yönelik yaptığı bir araştırmanın¹¹⁷ anket formundan ve A. Tanrısevdi’nin doktora seminer çalışmasından¹¹⁸ da yararlanılarak yeni bir anket formu oluşturulmuştur.

Araştırma sonucu elde edilen veriler bilgisayara yüklenerek SPSS 7.0 (The Statistical Packet for The Social Sciences) istatistik programı ile çözümlenmiştir. Anket formundaki sorular niteliklerine bağlı olarak frekans analizi ve tartımlı toplam

¹¹⁷ TÜRSAB, “Türsab’tan Seyahat Acentaları Eğitim Programı Anketine Katılım Çağırısı” (1999) 61.

¹¹⁸ A. Tanrısevdi, “Kuşadası’nda Faaliyet Gösteren A/AG Grubu Seyahat Acentalarındaki Yöneticilerin Eğitim Profili” (Doktora Seminer Çalışması) (1999)

puan tekniği ile aralarında ilişki olduğu varsayılan bazı değişkenler ise ki-kare analiziyle değerlendirmeye tabi tutulmuşlardır.

4. ARAŞTIRMA BULGULARI VE DEĞERLENDİRİLMESİ

Çalışmanın bu kısmında, yapılan anket sonucu elde edilen bulgular çizelgeler halinde sunularak değerlendirilmiştir. Yapılan anket çalışmasına 55 seyahat acentası ve 180 işgören katılmıştır.

4.1. Seyahat Acentaları Hakkında Genel Bilgilerin ve Yöneticilerin Genel Olarak Eğitim ve Eğitimli Personele Bakış Açılarının Saptanmasına Yönelik Bulgular ve Değerlendirilmesi

Yöneticilerin yanıtlaması istenilen soru formunda, seyahat acentaları hakkında genel bilgiler ile yöneticilerin eğitime bakış açıları hakkındaki görüşleri saptanmaya çalışılmıştır.

4.1.1. Seyahat Acentalarının Kuruluş Yılları, Grupları ve Mülkiyet Durumlarına İlişkin Bulgular ve Değerlendirilmesi

Bu kısımda seyahat acentaları hakkında genel bilgiler (kuruluş yılları, grupları ve mülkiyet durumları) sırasıyla Çizelge 2, Çizelge 3 ve Çizelge 4'te verilmektedir.

Çizelge 2

**Anket e Katılan Seyahat Acentalarının Kuruluş Yıllarına
Göre Dağılımı**

Kuruluş Yılları	Frekans (f)	Dağılım (%)
1975 öncesi kurulan seyahat acentaları	4	7,3
1975 ile 1979 arası kurulan seyahat acentaları	2	3,6
1980 ile 1984 arası kurulan seyahat acentaları	1	1,8
1985 ile 1989 arası kurulan seyahat acentaları	11	20,0
1990 ile 1994 arası kurulan seyahat acentaları	17	30,9
1995 ile 1999 arası kurulan seyahat acentaları	19	34,6
Yanıt vermeyen	1	1,8
TOPLAM	55	100,0

Çizelge 2’de görüldüğü üzere ankete katılan seyahat acentalarından %34,6’lık bir oranla 1995 ile 1999 arası kurulan seyahat acentalarının birinci, %30,9’luk bir oranla 1990 ile 1994 arası kurulan seyahat acentalarının ikinci, %20,0’lık bir oranla ise 1985 ile 1989 arası kurulan seyahat acentalarının üçüncü sırada olduğu gözlemlenmiştir. Bir başka deyişle seyahat acentalarının kuruluş yoğunluğu 1985 ile 1999 yılları arasında (%85,5’lik oranla) yaşanmıştır diyebiliriz. 1985 öncesi kurulan seyahat acentalarının oranı ise %12,7’dir. 1985 ile 1999 yılları arasında seyahat acentalarının sayısında görülen artış, 1985 yılı itibariyle Türkiye’deki turizm hareketlerinde yaşanan canlanmadan kaynaklandığı söylenebilir.

Çizelge 3

**Ankete Katılan Seyahat Acentalarının Gruplarına Göre
Dağılımı**

Acenta Grupları	Frekans (f)	Dağılım (%)
A ve A geçici grubu	47	85,4
B grubu	2	3,6
C grubu	5	9,1
Yanıt vermeyen	1	1,8
TOPLAM	55	100,0

Çizelge 3'te ankete katılan 55 adet seyahat acentasından 47 adeti (%85,4) yurt dışından turist getirme yetkisine de sahip A ve A Geçici grubu seyahat acentalarını temsil etmektedir. Bu grup seyahat acentalarını 5 adetle (%9,1'lik oranla) C grubu seyahat acentalarının ve ardından da 2 adetle (%3,6'lık oranla) B grubu seyahat acentalarının izlediği görülmektedir. Bu soruya bir acentanın da yanıt vermediği saptanmıştır. Çizelge 1 ile Çizelge 3'e ait veriler karşılaştırıldığında; örneklemede bulunan A ve A geçici seyahat acentaları ana kütlenin %41,6'sını, B grubu acentalar tamamını ve C grubu seyahat acentaları ise %31,3'ünü oluşturmaktadır.

Çizelge 4

Ankete Katılan Seyahat Acentalarının Mülkiyet Durumlarına Göre Dağılımı

Mülkiyet Durumları	Frekans (f)	Dağılım (%)
Çok ortaklı özel işletme	27	49,1
Aile işletmesi	25	45,5
Diğer	1	1,8
Yanıt vermeyen	2	3,6
TOPLAM	55	100,0

Çizelge 4'te de görüldüğü üzere seyahat acentaları mülkiyetleri açısından incelendiğinde, %49,1'lik oranla çok ortaklı özel işletmeler 27 adet acentayı temsil etmektedir. Bu tür acentaları az bir farkla %45,5'lik oranla (25 adet seyahat acentası) aile işletmelerinin izlediği görülmektedir. Diğer seçeneğini işaretleyen bir acenta ise bir holdingin alt kuruluşu olduğunu belirtmiştir.

4.1.2. Seyahat Acentalarında 1998 ve 1999 Yıllarında Çalışan İşgören Sayısına İlişkin Bulgular ve Değerlendirilmesi

Kuşadası'nda faaliyet gösteren seyahat acentalarındaki işgören sayılarının 1998 ve 1999 yılları ile mevsimlik ve sürekli olma durumlarının tespitine yönelik elde edilen veriler Çizelge 5'te verilmeye çalışılmıştır.

Çizelge 5

**Ankete Katılan Seyahat Acentalarındaki İşgören Sayısının
1998 ve 1999 Yıllarında Mevsimlik ve Sürekli Olma Durumlarına Göre Dağılımı**

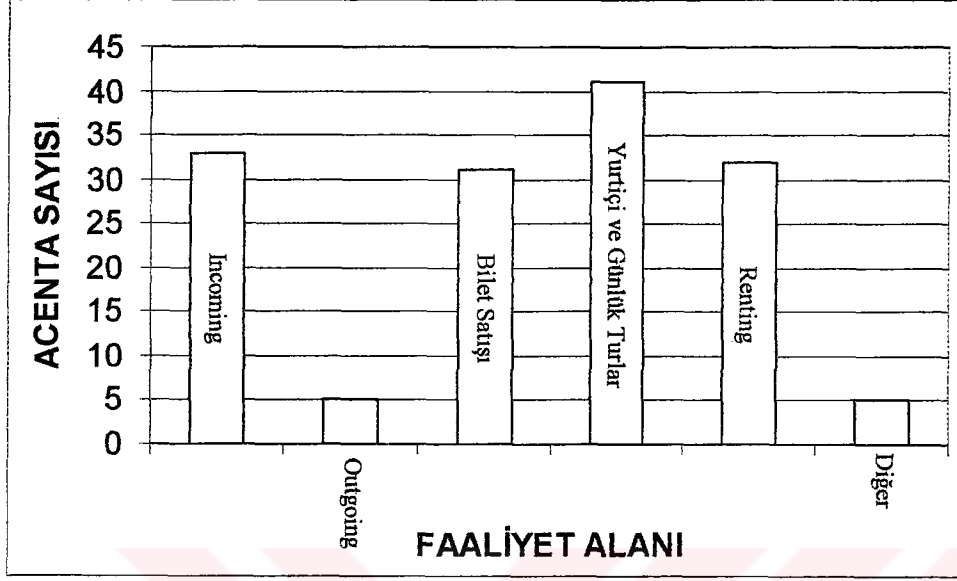
	1998Yılı İtibariyle İşgören Sayısı	1999Yılı İtibariyle İşgören Sayısı
Mevsimlik işgören sayısı	221	184
Sürekli işgören sayısı	241	256
TOPLAM	462	440

Çizelge 5'te de görüldüğü üzere 1998 yılı itibariyle mevsimlik çalışan işgören sayısı 221 iken 1999 yılı itibariyle mevsimlik işgören sayısı 184 olarak gerçekleşmiş, diğer bir deyişle seyahat acentaları 1999 yılında mevsimlik çalıştırdığı işgören sayısında bir kısıtlamaya gitmiştir. Yine 1998 ve 1999 yıllarına ilişkin bulgular seyahat acentalarında çalışan sürekli işgören sayısı açısından değerlendirildiğinde, bu sayının 1998 yılında 241, 1999 yılında ise 256 olduğu görülmektedir. Bu veriler doğrultusunda 1998 yılında toplam 462, 1999 yılında toplam 440 işgören seyahat acentalarında istihdam edilmiştir. Toplam işgören sayısında yine mevsimlik işgören sayısında olduğu gibi 1999 yılında seyahat acentaları tarafından kısıtlamaya gidildiğini, bunun da nedeninin 1999 yılında Türk Turizmi'nde yaşanan krizin neden olduğunu söyleyebiliriz.

4.1.3. Seyahat Acentalarının Yoğunlaştıkları Faaliyet Alanlarına İlişkin Bulgular ve Değerlendirilmesi

Kuşadası'ndaki seyahat acentalarının faaliyet gösterdikleri alanlar Şekil 7'de görülmektedir.

ŞEKİL 7: Ankete Katılan Seyahat Acentalarının Faaliyet Alanları



Soru formunda acentalara faaliyet gösterdikleri ilk üç alan sorulmuştur. Şekil 7’de görüldüğü üzere, 41 seyahat acentası günlük turlar düzenlerken, 33’ü incoming hizmeti vermekte, 32’si çeşitli kiralama (rent a car, motorbike, yacht vb.) hizmetlerini müşterilerine sunmakta, 31’i bilet satışı gerçekleştirmekte, 5’i ise outgoing hizmeti vermektedir. Ayrıca, 5 seyahat acentası da diğer başlığı altında su sporları, at ve jeep safari, çeşitli kongre organizasyonları ve yat turları ile ilgili faaliyetleri gerçekleştirmektedirler. Şekil 7’ye göre birinci sırada günlük turlar, ikinci sırada incoming hizmeti ve son olarak da renting (rent a car, motorbike, yacht vb.) hizmetleri gelmektedir.

4.1.4. Yöneticilerin İşgören Seçerken Dikkate Aldıkları Kriterlere İlişkin Bulgular ve Değerlendirilmesi

Yöneticilerin işgören seçerken dikkate aldıkları kriterler Çizelge 6’da ayrıntılı bir biçimde verilmeye çalışılmıştır.

Çizelge 6

**Ankete Katılan Yöneticilerin İşgören Seçerken Dikkate Aldıkları Kriterlerin
Önem Derecesine Göre Sıralanması**

Kriterler	Tartımlı Toplam Puan	Önem Derecesi
Yabancı dil bilgisi	437	I
Deneyim	332	II
Turizmle ilgili eğitim almış olmalarına	390	III
Müşteri ile iyi iletişim kurabilme	229	IV
Gülyüzlülük	180	V
Genel kültür	156	VI
Bilgisayar bilgisi	141	VII
Fiziksel görünüm	119	VIII
İyi bir diksiyona sahip olma	107	IX
Diğer	2	X

Çizelge 6'da da görüldüğü üzere seyahat acentası yöneticilerinin acentaya almayı düşündükleri işgörenlerden ilk beklentileri iyi bir yabancı dil bilgisine sahip olmalarıdır. Yöneticilerin işgören seçerken dikkate aldıkları kriterlerin ikincisi ise çalışanların iş deneyimleridir. Çalışanların turizm ile ilgili eğitim almış olmaları üçüncü sırada yer almakta, bu kriteri sırasıyla müşteri ile iyi iletişim kurabilme, gülyüzlülük, genel kültür, bilgisayar bilgisi, fiziksel görünüm, iyi bir diksiyona sahip olma ve diğer (alçakgönüllülük, çalışkanlık vb.) seçenekleri izlemektedir. Turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokulu mezunlarının eğitimleri sırasında iyi bir yabancı dil eğitimi aldıkları ve yaptıkları stajlar sırasında yeterli iş deneyimi kazandıkları düşünülürse, seyahat acentası yöneticilerinin birinci ve ikinci sıraya yerleştirdikleri kriterlere aslında bu okul mezunlarının okulları bitmeden sahip olduğu ifade edilebilir.

4.1.5. Seyahat Acentalarında Hizmetiçi Eğitimin Uygulanma Düzeyine İlişkin Bulgular ve Değerlendirilmesi

Seyahat acentası bünyesinde işgörelere yönelik hizmetiçi eğitim düzenlenme

durumu ile eğer düzenleniyorsa hangi programların ne sıklıkla düzenleniyor olduğu araştırılmıştır. Elde edilen bulgular Çizelge 7 ve Çizelge 8’de sırasıyla verilmeye çalışılmıştır.

Çizelge 7

Ankete Katılan Seyahat Acentalarının Hizmetiçi Eğitim Programı Uygulama Durumlarına Göre Dağılımı

Seyahat Acentalarında Hizmetiçi Eğitim Programı Düzenlenme Durumu	Frekans (f)	Dağılım (%)
Evet	39	70,9
Hayır	16	29,1
TOPLAM	55	100,0

Çizelge 7’de 55 adet seyahat acentasından 39’unun; başka bir deyişle %70,9’unun işgörenlerine hizmetiçi eğitim vermekte olduğu görülmektedir. Geriye kalan 16 acenta (%29,1’i) ise hiçbir şekilde işletme çalışanlarına hizmetiçi eğitim programı uygulamamaktadır. Çizelge 8’de görüldüğü üzere hizmetiçi eğitim uygulayan 39 adet seyahat acentasının uyguladıkları eğitim programları ve bu programların sıklık dereceleri tespit edilmeye çalışılmıştır.

Çizelge 8

Hizmetiçi Eğitim Veren Seyahat Acentalarının Uyguladıkları Eğitim Programları ve Sıklık Derecelerinin Dağılımı

Uygulanan Hizmetiçi Eğitim Programları	Sıklık Dereceleri			Sütun
	Sürekli	Genellikle	Nadiren	Toplamı
İş değiştirme (rotasyon) yoluyla eğitim	6	8	5	19
Düzenlenen çeşitli kurslar, seminerler, toplantılar vb. yoluyla eğitim	2	8	4	14
Yetki devri yoluyla eğitim	6	13	8	27
Örnek olay çözme yoluyla eğitim	12	8	5	25
İşe alıştırma (oryantasyon) yoluyla eğitim	17	12	2	31
Diğer	1	-	-	1
Satır Toplamı	44	49	24	127

Çizelge 8’de seyahat acentası yöneticilerinin acentalarında uyguladıkları hizmetiçi programlar ve uygulamalarının sıklık dereceleri verilmekte olup, birden fazla seçenek işaretlendiği için satır ve sütun toplamı, toplam acenta sayısı olan 55’ten fazla gözükmektedir. Seyahat acentalarında en fazla uygulanan hizmetiçi eğitim programı işe alıştırma (oryantasyon) yoluyla eğitimidir. Bu eğitim programını sırasıyla; yetki devri yoluyla eğitim, örnek olay çözme yoluyla eğitim, iş değiştirme (rotasyon) yoluyla eğitim ve işgörenler için düzenlenen çeşitli kurs, seminer, toplantılar yoluyla eğitim programları izlemektedir.

4.1.6. Yöneticilerin Eğitim ve Eğitimli İşgören Hakkındaki Görüşlerine İlişkin Bulgular ve Değerlendirilmesi

Seyahat acentası yöneticilerinin eğitim ve eğitimli işgören hakkındaki görüşlerini belirlemeye yönelik sorulara alınan yanıtlar ile ilgili veriler Çizelge 9, Çizelge 10 ve Çizelge 11’de verilmektedir.

Çizelge 9

Ankete Katılan Yöneticilerin İşgören Terfilerinde Eğitimi Gözönünde Bulundurma Durumlarına Göre Dağılımı

Yöneticilerin Terfilerde Eğitimi Gözönünde Bulundurma Durumu	Frekans (f)	Dağılım (%)
Evet	42	76,4
Hayır	13	23,6
TOPLAM	55	100,0

Yöneticilerin %76,4’ü, işletme içi yapılan terfilerde işgörenin eğitim durumunu gözönünde bulundurduklarını belirtmişlerdir. Ancak geriye kalan %23,6’lık kısmın yapılan terfilerde işgörenin eğitim durumunu dikkate almadıkları görülmektedir.

Çizelge 10

**Ankete Katılan Yöneticilerin Turizm Eğitim Programlarında
Verilen Eğitimi Yeterli Bulup Bulmama Durumlarına Göre Dağılımı**

Turizm Eğitiminin Yeterlilik Durumu	Frekans (f)	Dağılım (%)
Evet	8	14,5
Hayır	42	76,4
Yanıt vermeyen	5	9,1
TOPLAM	55	100,0

Çizelge 10’da görüldüğü üzere 8 kişi, işgücüne turizm eğitim programlarında verilen eğitimi yeterli bulmaktadır. Bu 8 kişiden 2 kişi yapılan stajlarda edinilen tecrübelerin ve 1 kişi de uygulanan hizmetiçi programların turizm eğitimi kalitesinin korunmasına yardımcı olduğunu düşünmektedir. Bu soruda EVET şikkını işaretleyen 6 kişi ise herhangi bir yorumda bulunmamıştır. %76,4’lük bir oranla büyük bir çoğunluk turizm eğitimi programlarını yetersiz bulmaktadır. Turizm eğitiminin yetersizliğine inanan 42 kişiden 24’ü okullarda verilen uygulamalı eğitimi yetersiz bulurken, 5 kişi teorik eğitimin yetersizliğinden bahsetmektedir. 3 kişi okullarda verilen yabancı dil eğitimini, 2 kişi ise eğiticileri yetersiz bulmaktadır. HAYIR şikkını işaretleyen 8 kişi ise herhangi bir görüş belirtmemiştir.

Çizelge 11

**Ankete Katılan Yöneticilerin Eğitim Almış ve Almamış İşgören Arasında
Fark Bulup Bulmama Durumuna Göre Dağılımı**

Fark	Frekans (f)	Dağılım (%)
Evet	48	87,3
Hayır	2	3,6
Yanıt vermeyen	5	9,1
TOPLAM	55	100,0

Çizelge 11’de de görüldüğü üzere %87,3’lük oranla yöneticilerin büyük bir çoğunluğu eğitim almış işgören ile eğitim almamış işgören arasında fark bulunduğuna inanmaktadır. Yöneticilere bu farkların nedenleri sorulduğunda ise

EVET şıkkını işaretleyen toplam 48 kişiden 15'i eğitilmiş işgörenlerin iş ilişkilerinde daha yapıcı ve olumlu olmaları, 9 kişi işgörenlerin iş tecrübelerinin bulunması, 8 kişi işgörenlerin iş ciddiyeti ve disiplinine daha fazla sahip olmaları ve 7 kişi de işgörenlerin işe daha kolay uyum sağlamaları nedeniyle eğitilmiş ve eğitimsiz işgören arasında fark bulunduğunu belirtmişlerdir. Bu soruya yanıt veren 9 kişi ise EVET şıkkını işaretleyip herhangi bir görüş belirtmemiştir. Ankete katılan 2 kişi ise HAYIR şıkkını işaretlemiş fakat herhangi bir yorumda bulunmamıştır. İleride incelenecek olan çizelgelerde görüleceği üzere seyahat acentalarında çalışan işgörenlerin çok az bir kısmını turizm eğitimi almış kişiler oluşturmaktadır. Buna rağmen eğitim almış işgörenin eğitim almamış işgörenden farklı olduğunun düşünüldüğü Çizelge 11'de açıkça görülmektedir.

4.2. İşgörenlere Ait Formlara İlişkin Bulgular ve Değerlendirilmesi

İşgörenlere yöneltilen anket formları ile işgörenlerin bazı nitelikleri; özellikle eğitim durumları ve aldıkları eğitim hakkındaki düşünceleri tespit edilmeye çalışılmıştır.

4.2.1. İşgörenlerin Yaş ve Cinsiyet Durumlarına İlişkin Bulgular ve Değerlendirilmesi

Bu kısımda araştırmaya katılan işgörenlerin yaş ve cinsiyet dağılımlarından elde edilen bulgular sırasıyla Çizelge 12 ve Çizelge 13'te verilmektedir.

Çizelge 12

Ankete Katılan İşgörenlerin Yaş Gruplarına Göre Dağılımı

Yaş Durumu	Frekans (n)	Dağılım (%)
20 yaş altı	30	16,7
20 ile 24 yaş arası	39	21,7
25 ile 29 yaş arası	35	19,4
30 ile 34 yaş arası	35	19,4
35 ile 39 yaş arası	19	10,6
40 yaş ve üzeri	22	12,2
TOPLAM	180	100,0

Çizelge 12’de de görüldüğü üzere birinci sırada %21,7’lik oranla (39 kişi) 20 ile 24 yaş arası grup gelmektedir. İkinci sırada %19,4’lük oranla 25 ile 29 yaş arası grup ile 30 ile 34 yaş arası grup gelmektedir. Anket sonucu elde edilen bulgular doğrultusunda yaş grupları incelendiğinde 34 yaş ve altı grup %77,2’lik oranla büyük bir çoğunluğu oluşturmaktadır. Bunun sonucu olarak da seyahat acentası çalışanlarının yaş grubu olarak gençlerden oluştuğu söylenebilir.

Çizelge 13

Ankete Katılan İşgörenlerin Cinsiyet Durumlarına Göre Dağılımı

Cinsiyet Durumu	Frekans (f)	Dağılım (%)
Kadın	66	36,7
Erkek	113	62,7
Yanıt vermeyen	1	0,6
TOPLAM	180	100,0

Çizelge 13’te de görüldüğü üzere ankete katılan 180 kişiden %36,7’sinin kadın, %62,7’sinin erkek olduğu saptanmıştır. Bu veriler doğrultusunda seyahat acentalarında daha çok erkek işgörenin ya da bir başka deyişle 2 erkek işgörene karşılık 1 kadın işgörenin istihdam edildiği söylenebilir

4.2.2. İşgörenlerin Çalışmakta Oldukları Seyahat Acentalarındaki ve Daha Önce Çalıştıkları İşletmelerdeki Pozisyonlarına İlişkin Bulgular ve Değerlendirilmesi

Bu kısımda Kuşadası’ndaki seyahat acentalarında çalışmakta olan işgörenlerin acenta içindeki ve daha önce çalıştıkları işletmedeki pozisyonları incelenmiştir. Elde edilen bulgular sırasıyla Çizelge 14 ve Çizelge 15’te verilmiştir.

Çizelge 14

**Ankete Katılan İşgörenlerin Çalışmakta Oldukları
Seyahat Acentalarındaki Pozisyonlarına Göre Dağılımı**

Çalışmakta Olduğu Acentadaki Pozisyon	Frekans (f)	Dağılım (%)
Yönetim Kurulu Başkanı	1	0,6
Sorumlu Müdür	42	23,3
Müdür Yardımcısı	5	2,8
Muhasebe ve Finans Müdürü	2	1,1
Rezervasyon Şefi-Müdürü	4	2,2
Operasyon Şefi-Müdürü	4	2,2
Satış Şefi-Müdürü	5	2,8
Incoming Müdürü	1	0,6
Tur Sorumlusu	5	2,8
Muhasebe Elemanı	11	6,1
Rezervasyon Elemanı	10	5,5
Operasyon Elemanı	22	12,2
Enformasyon Elemanı	8	4,4
Satış Elemanı	16	8,9
Biletleme Elemanı	4	2,2
Profesyonel Turist Rehberi	6	3,3
Rep.	2	1,1
Santral Elemanı	1	0,6
Bilgisayar Sistem Sorumlusu	1	0,6
Transferman	3	1,7
Sekreter	2	1,1
Stajyer	20	11,1
Diğer	4	2,2
Yanıt vermeyen	1	0,6
TOPLAM	180	100,0

Çizelge 14'te de görüldüğü üzere ankete katılan 180 kişinin %23,3'ünü (42 kişi ile) sorumlu müdür pozisyonunda çalışan kişiler temsil etmektedir. Bunu % 12,2'lik bir oranla operasyon elemanları izlemektedir. Operasyon elemanlarını sırasıyla stajyerler, satış, muhasebe, rezervasyon elemanları gibi pozisyonlar izlemektedir. Ankete katılan 4 kişi de (şoför ve joker eleman) diğer başlığı altında toplanmıştır.

Çizelge 15

**Ankete Katılan İşgörenlerin Daha Önce Çalıştıkları İşletmelerdeki
Pozisyonlarına Göre Dağılımı**

Daha Önce Çalıştığı İşletmedeki Pozisyonu	Frekans (f)	Dağılım (%)
Otelde Yönetici	7	3,8
Otelde Alt Kademe İşgören	22	12,2
Rezervasyon Elemanı	3	1,7
Transferman	4	2,2
Enformasyon Memuru	5	2,8
Operasyon Şefi-Müdürü	3	1,7
Rezervasyon Şefi- Müdürü	5	2,8
Rehber	5	2,8
Muhasebe Şefi-Müdürü	3	1,7
Incoming Şefi-Müdürü	1	0,6
Satış Elemanı	11	6,1
Muhasebe Elemanı	7	3,8
Satış Şefi-Müdürü	3	1,7
Sorumlu Müdür	22	12,2
Operasyon Elemanı	5	2,8
Outgoing Sorumlusu	1	0,6
Tur Satış Sorumlusu	2	1,1
Diğer	24	13,4
Daha Önce Hiç Çalışmamış Olanlar	25	13,8
Yanıt Vermeyenler	22	12,2
TOPLAM	180	100,0

Çizelge 15’de görüldüğü üzere ankete katılan 180 kişiden 109’u bir önceki işinde turizm sektöründe faaliyet gösteren bir işletmede çalışmıştır. Bu 109 kişiden 80’nin seyahat acentalarında, geri kalan 29’unun ise konaklama işletmelerinde çalıştığı elde edilen veriler doğrultusunda saptanmıştır. Daha önce herhangi bir seyahat acentasında çalışmış işgören sayısı, toplam işgören sayısının %44,4’lük kısmına karşılık gelmektedir. Bu bulgular ışığında seyahat acentalarında çalışan işgörenlerin büyük bir çoğunluğunun bir sonraki işlerinde yine bu dalda çalışmayı tercih ettikleri söylenebilir. Ankete katılanların %13,4’ü (24 kişi) daha önce farklı bir sektörde çalıştığını, %13,8’i hiç çalışmadığını belirtmiş; %12,2’lik kısım ise bu soruya yanıt vermemiştir.

4.2.3. İşgörenlerin Turizm Sektöründe ve Seyahat Acentalarındaki Çalışma Sürelerine İlişkin Bulgular ve Değerlendirilmesi

Araştırmanın bu kısmı iki aşamadan oluşmakta ve işgörenlerin turizm sektörü ile seyahat acentalarındaki çalışma süreleri incelenmektedir.

Çizelge 16

Ankete Katılan İşgörenlerin Turizm Sektöründe Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı

Çalışma Süresi	Frekans (f)	Dağılım (%)
1 aydan az	4	2,2
1 aydan fazla – 6 aydan az	6	3,3
6 aydan fazla – 1 yıldan az	7	3,9
1 yıldan fazla – 5 yıldan az	55	30,6
5 yıldan fazla – 10 yıldan az	53	29,4
10 yıldan fazla	54	30,0
Yanıt vermeyen	1	0,6
TOPLAM	180	100,0

Çizelge 16’da ankete katılanlardan turizm sektöründe 1 ile 5 yıl arası çalışanların %30,6’lık bir oranla ilk sırayı aldığı gözlemlenmektedir. Bu grubu %30,0’lık bir oranla 10 yıldan fazla çalışanlar izlemektedir. % 29,4’lük kısım ise 5 ile 10 yıl arası çalışanları temsil etmektedir. Görüldüğü üzere ankete katılanların %90’ı 1 yıldan fazla turizm sektöründe çalışmış işgörenlerden oluşmaktadır.

Çizelge 17

Ankete Katılan İşgörenlerin Seyahat Acentasındaki Çalışma Sürelerine Göre Dağılımı

Çalışma Süresi	Frekans (f)	Dağılım (%)
1 aydan az	6	3,3
1 aydan fazla – 6 aydan az	41	22,8
6 aydan fazla – 1 yıldan az	18	10,0
1 yıldan fazla – 2 yıldan az	25	13,9
2 yıldan fazla – 3 yıldan az	24	13,3
3 yıldan fazla	66	36,7
TOPLAM	180	100,0

Çizelge 17’de ankete katılan işgörenlerin seyahat acentalarında çalışma süreleri ile ilgili veriler sunulmuştur. Bu veriler doğrultusunda seyahat acentalarında 3 yıldan fazla çalışan işgörenler %36,7’lik bir oranla ilk sırayı alırken 1 ile 6 ay arası çalışan işgörenler % 22,8’lik kısmı oluşturmaktadır. Bu sonucun turizmin mevsimlik niteliğinden kaynaklandığı söylenebilir.

4.2.4 İşgörenlerin Eğitim Durumlarına İlişkin Bulgular ve Değerlendirilmesi

Yapılan araştırmanın temel amaçlarından biri olan seyahat acentalarındaki işgörenlerin eğitim durumlarının saptanması ile ilgili elde edilen bulgular sırasıyla Çizelge 18, Çizelge 19 ve Çizelge 20’de verilmiştir.

Çizelge 18

Ankete Katılan İşgörenlerin Turizm Eğitimi Veren Bir Kurumdan Mezun Olup Olmama Durumlarına Göre Dağılımı

Turizm Eğitimi Veren Bir Kurumdan Mezun Olma Durumu	Frekans (f)	Dağılım (%)
Evet	39	21,7
Hayır	140	77,8
Yanıt vermeyen	1	0,6
TOPLAM	180	100,0

Çizelge 18’de ankete katılan 180 kişinin eğitim durumlarının tespitine yönelik bulgular sunulmaktadır. Çizelgede görüldüğü üzere, ankette işgörenlerin eğitim durumlarının tespitine yönelik soruya verilen yanıtlarda %21,7’lik oranla 39 kişi turizm eğitimi veren bir okuldan kurumdan mezun olduğunu belirtmiştir. %77,8’lik orana karşılık gelen 140 kişi ise, turizm dışında eğitim veren bir kurumdan mezun olmayan büyük çoğunluğu temsil etmektedir. 1 kişi soruyu yanıtsız bırakmıştır.

Çizelge 19

**Ankete Katılan İşgörenlerden Turizm ile İlgili Eğitim Alanların
Mezun Oldukları Kurumlara Göre Dağılımı**

Turizm Eğitimi Veren Kurumlar	Frekans (n)	Dağılım (%)
Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	4	10,3
Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi	7	17,9
Anadolu Ticaret ve Meslek Lisesi (turizm Bölümü)	-	-
Anadolu Kız Meslek Lisesi (Turizm Bölümü)	6	15,4
Turizm Meslek Yüksekokulu	4	10,3
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu	12	30,8
Turizm Eğitim Merkezleri (TUREM)	2	5,1
Kısa Süreli Turizm Eğitimi Veren Kurslar	1	2,6
Açıköğretim Fakültesi TV. İle Turizm Kursları	-	-
Profesyonel Tercüman Rehber Kursları	3	7,7
Lisansüstü (Yüksek Lisans – Doktora)	-	-
Diğer	-	-
TOPLAM	39	100,0

Çizelge 19’da EVET şikkını işaretleyen yani turizm eğitimi almış 39 işgörenin %30,8’ini Turizm İşletmeciliği Ve Otelcilik Yüksekokulu mezunları oluşturmaktadır. Bunu sırasıyla Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi mezunları (%17,9), Anadolu Kız Meslek Lisesi (Turizm Bölümü) mezunları (%15,4) takip etmektedir.

Çizelge 20

**Ankete Katılan İşgörenlerden Turizm ile İlgili Eğitim Almayanların
Mezun Oldukları Kurumlara Göre Dağılımı**

Eğitim Kurumları	Frekans (n)	Dağılım (%)
İlkokul	3	2,1
Ortaokul	26	18,6
Lise	47	33,6
Mesleki Teknik Lise	14	10,0
Meslek Yüksekokulu	11	7,9
Fakülte	37	26,4
Lisansüstü (Yüksek Lisans – Doktora)	2	1,4
Yanıt vermeyen	-	-
TOPLAM	140	100,0

Çizelge 20’de HAYIR şikkını işaretleyen yani turizm eğitimi almamış işgörenlerin %33,6’sını lise mezunları oluştururken, bu grubu fakülte mezunları (%26,4) ve ortaokul mezunları (%18,6) izlemektedir.

Bu bulgular doğrultusunda seyahat acentalarında turizm dışında eğitim veren okullardan mezun olmuş işgörenlerin daha büyük oranda istihdam edildiği gözlemlenmektedir. Bu sonucu doğuran birçok nedenden bahsedilebilir. Bu nedenler arasında; turizm eğitimi bilincinin sektörde ve halk arasında yeterince yerleşmemiş olması; işverenlerin işgörelere yüksek ücret ödemekten kaçınması, bunun sonucunda turizm eğitimi almış kalifiye işgörenin düşük ücretle çalışmak istememesi sayılabilir.

4.2.5. İşgörenlerin Aldıkları Eğitim Hakkındaki Düşüncelerine İlişkin Bulgular ve Değerlendirilmesi

Bu kısımda işgörenlerin aldıkları eğitimin iş bulmalarına yardımı, işletme içinde terfilerine katkısı ile aldıkları eğitim ve uygulama arasındaki farklar ve bu farkların iş hayatlarına yansımaları irdelenmeye çalışılmıştır.

Çizelge 21

Ankete Katılan İşgörenlerin Aldıkları Eğitimin İş Bulmalarında Etkili Olup Olmama Durumlarına Göre Dağılımı

Alınan Eğitimin İş Bulmada Etkili Olma Durumu	Frekans (f)	Dağılım (%)
Evet	133	73,9
Hayır	42	23,3
Yanıt vermeyen	5	2,8
TOPLAM	180	100,0

Çizelge 21’de ankete katılan işgörenlerin %73,9’u EVET şikkını işaretleyerek aldıkları eğitimin iş bulmalarına yardımcı olduğunu belirtmişlerdir. Katılımcıların

%23,3'ü ise HAYIR yanıtını vermiş ve eğitimlerinin iş bulmalarına katkısı olmadığını ifade etmişlerdir. 5 kişi ise (%2,8) soruya yanıt vermemiştir.

Çizelge 22

Ankete Katılan İşgörenlerin İşyerlerinde Yükselmelerine Aldıkları Eğitimin Etkili Olup Olmama Düşüncelerine Göre Dağılımı

Alınan Eğitimin İşyerinde Yükselmede Etkili Olma Durumu	Frekans (n)	Dağılım (%)
Evet	116	64,4
Hayır	52	28,9
Yanıt vermeyen	12	6,7
TOPLAM	180	100,0

Çizelge 22'de de görüldüğü üzere ankete katılan işgörenlerin %64,4'ü aldıkları eğitimin işyerlerinde yükselmelerine etkisi bulunduğunu belirtirken, %28,9'u alınan eğitimin terfilerde etkili olmadığını ifade etmişlerdir. %6,7'ye karşılık gelen 12 kişisi ise bu soruyu yanıtsız bırakmış ve görüş belirtmemiştir.

Çizelge 23

Aldıkları Eğitimin İşyerlerinde Yükselmelerine Yardımcı Olacağını Düşünenlerin Belirttikleri Nedenlere Göre Dağılımı

Nedenler	Frekans (f)	Dağılım (%)
Alınan uygulamalı eğitimin yükselmeye katkısı	24	20,6
Eğitimin işletme içi ilişkilere olumlu yansımaları	17	14,7
Sektörle ilgili eğitimin alınması	17	14,7
Alınan yabancı dil eğitiminin katkısı	16	13,8
Eğitimin kariyer edinmeye katkısı	14	12,1
Görüş bildirmeyen	28	24,1
TOPLAM	116	100,0

Çizelge 23'te görüldüğü üzere aldıkları eğitimin işyerlerinde yükselmelerine yardımcı olacağını belirten 116 katılımcının %20,6'sı aldıkları uygulamalı eğitimin işyerinde yükselmelerine etkili olacağını düşünürken, %14,7'şerlik oranlarla işgörenler, alınan eğitimin işletme içi ilişkilere olumlu yansımalarının ve sektörle ilgili

eğitimin alınmasının işletme içi terfilerde etkili olacağını belirtmişlerdir. %13,3'lük kısım aldıkları yabancı dil eğitiminin terfilerde dikkate alınacağını düşünürken, %12,1'lik kısım ise alınan eğitimin kariyer edinmeye katkısının bulunacağını belirtmektedir. Katılımcıların %24,1'i EVET yanıtını vermekle birlikte herhangi bir görüş belirtmemiştir.

Çizelge 24

Aldıkları Eğitimin İşyerlerinde Yükselmelerine Yardımcı Olmayacağını Düşünenlerin Belirttikleri Nedenlere Göre Dağılımı

Nedenler	Frekans (f)	Dağılım (%)
Alınan teorik bilginin yetersiz olduğunun düşünülmesi	10	19,2
Yükselmenin kişisel özelliklere bağlı olduğunun düşünülmesi	10	19,2
Uygulamalı eğitim alınmaması ve yetersizliği	9	17,3
Sektörle ilgili eğitimin alınmaması	7	13,5
İşletmelerin işgören politikaları	2	3,9
Görüş bildirmeyen	14	26,9
TOPLAM	52	100,0

Çizelge 24'te aldıkları eğitimin işyerlerinde yükselmelerine yardımcı olmayacağını düşünen 52 katılımcının 10'u aldıkları teorik bilginin yetersizliğini, diğer 10'u yükselmenin kişisel özelliklere bağlı olmasını, 9'u uygulamalı eğitimin alınmamasını veya yetersizliğini, 7'si sektör ile ilgili eğitimin alınmamasını, 2'si ise çalıştıkları seyahat acentalarının uyguladıkları politikaları neden olarak göstermektedir. Bu soruya yanıt veren 14 kişi ise herhangi bir görüş belirtmemiştir.

Çizelge 25

Ankete Katılan İşgörenlerin Aldıkları Eğitim ile Uygulama Arasında Fark Bulup Bulmama Durumlarına Göre Dağılımı

Alınan Eğitim ile Uygulama Arasındaki Fark Durumu	Frekans (n)	Dağılım (%)
Evet	123	68,3
Hayır	34	18,9
Yanıt vermeyen	23	12,8
TOPLAM	180	100,0

Çizelge 25'te görüldüğü üzere, ankete katılanların %68,3'ü aldıkları eğitim ile uygulama arasında fark bulunduğunu belirtirken, %18,9'u HAYIR şıkkını işaretleyerek böyle bir farkın bulunmadığını ifade etmişlerdir. Geri kalan %12,8'lik kısım ise ankete yer alan bu soruya herhangi bir yanıt vermemiştir.

Çizelge 26

Ankete Katılan İşgörenlerin Aldıkları Eğitim ile Uygulama Arasında Fark Bulunduğunu Düşünenlerin Belirttikleri Nedenlere Göre Dağılımı

Nedenler	Frekans (f)	Dağılım (%)
Okulda verilen teorik eğitimin uygulamaya aktarılamaması	29	23,6
Farklı bir dalda eğitim alınması	16	13,0
Uygulamalı eğitimin teorik eğitime oranla yetersiz olması	13	10,6
Eğitimde bilginin güncelleşememesi	11	8,9
İşletmenin verilen teorik eğitime bakış açılarının olumsuzluğu	9	7,3
Teorik eğitimin uygulamalı eğitime oranla yetersiz olması	6	4,9
Görüş bildirmeyen	39	31,7
TOPLAM	123	100,0

Çizelge 26'da aldıkları eğitim ile uygulama arasında fark bulunduğunu belirten 123 kişinin %23,6'sı bu farka neden olarak okullarda verilen teorik eğitimin uygulamaya aktarılamamasını göstermektedir. Bu nedeni sırasıyla farklı bir dalda eğitimin alınması, uygulamalı eğitimin teorik bilgiye oranla yetersiz olması, eğitimde bilginin güncelleşememesi, işletmelerin okullarda verilen teorik bilgiye bakış açılarının olumsuz olması ve teorik eğitimin uygulamalı eğitime oranla yetersiz olması gibi nedenler izlemektedir. 123 kişinin %31,7'si ise aldıkları eğitim ile uygulama arasında fark bulunduğunu ifade etmişler, ancak herhangi bir görüş belirtmemişlerdir.

Çizelge 27

Ankete Katılan İşgörenlerin Aldıkları Eğitim ile Uygulama Arasında Fark Bulunmadığını Düşünenlerin Belirttikleri Nedenlere Göre Dağılımı

Nedenler	Frekans (f)	Dağılım (%)
Alınan eğitimle uygulama arasında fark olmaması	8	23,5
Alınan eğitimin sektöre adapte edilebilir olması	4	11,8
Görüş bildirmeyen	22	64,7
TOPLAM	34	100,0

Çizelge 27’de görüldüğü üzere aldıkları eğitimle uygulama arasında fark bulunmadığını belirten 34 kişiden 22’si herhangi bir görüş belirtmezken, 8 kişi aldıkları eğitimle uygulama arasında fark olmamasını, 4 kişi de aldıkları eğitimin turizm sektörüne adapte edilebilir olmasını neden olarak göstermektedir.

4.2.6. Seyahat Acentalarının Eğitime Verdikleri Önemin İşgörenler Açısından Değerlendirilmesine İlişkin Bulgular ve Değerlendirilmesi

Seyahat acentalarının işgörenlerine inisiyatif kullanma olanağının tanınması durumu, turizm eğitimi almış işgörene verdiği önem ve acenta çalışanları için herhangi bir hizmetiçi programı düzenleyip düzenlemediği hakkındaki konulara ait işgörenlerin düşünceleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Bu bulgular sırasıyla Çizelge 28, Çizelge 29 ve Çizelge 30’da verilmiştir.

Çizelge 28

Ankete Katılan İşgörenlerin Çalışmakta Oldukları Seyahat Acentası İçinde İnisiyatif Kullanabilme Durumlarına Göre Dağılımı

İşgörelere İnisiyatif Kullanma Olanağının Tanınması Durumu	Frekans (f)	Dağılım (%)
Evet	157	87,2
Hayır	17	9,4
Yanıt vermeyen	6	3,3
TOPLAM	180	100,0

Ankete katılan 180 kişiden 157'si (%87,2) çalışmakta oldukları seyahat acentasında işgörenlere inisiyatif kullanma olanağının tanındığı görüşüne sahiptir. %9,4'lük orana karşılık gelen 17 kişi ise kendilerine bu olanağın tanınmadığını düşünmektedir.

Çizelge 29

Seyahat Acentalarında Turizm Eğitimi Almış İşgörene Verilen Önem Durumunun Ankete Katılan İşgörenlerin Düşüncelerine Göre Dağılımı

Çalışmakta Olunan Seyahat Acentasında Turizm Eğitimi Almış Personele Önem Verilme Durumu	Frekans (f)	Dağılım (%)
Evet	146	81,1
Hayır	31	17,2
Yanıt vermeyen	3	1,7
TOPLAM	180	100,0

Çizelge 29'da görüldüğü üzere ankete katılanların %81,1'i çalışmakta oldukları seyahat acentasında turizm eğitimi almış işgörene önem verildiği düşüncesini taşımakta, %17,2'lik kısım ise turizm eğitimi almış işgörene çalışmakta oldukları seyahat acentasında önem verilmediği görüşünü ifade etmektedirler.

Çizelge 30

Seyahat Acentalarında Hizmetiçi Eğitimin Uygulanma Durumuna İlişkin İşgören Düşüncelerinin Dağılımı

Seyahat Acentası İçinde Hizmetiçi Eğitimin Uygulanma Durumu	Frekans (f)	Dağılım (%)
Evet	72	40,0
Hayır	102	56,7
Yanıt vermeyen	6	3,3
TOPLAM	180	100,0

Ankete katılan işgörenlerin, 102 kişiye karşılık gelen % 56,7'lik kısmı seyahat acentaları bünyesinde kendilerine yönelik herhangi bir hizmetiçi eğitim programının düzenlenmediğini belirtirken, %40,0'lık kısım çalışmakta oldukları

seyahat acentalarının çalışanlarına hizmetiçi eğitim uyguladıklarını ifade etmişlerdir. Ancak elde edilen bu bulgular Çizelge 7 (yöneticilerin seyahat acentalarında hizmetiçi program düzenleme durumunun saptanmasına yönelik bulgular) ile karşılaştırıldığında işgörenlerin ve yöneticilerin verdikleri yanıtlar arasında bir tutarsızlık bulunduğu söylenebilir. Ankete katılan yöneticilerin %70,9'u acentalarında hizmetiçi eğitim verdiklerini belirtirken, işgörenlerin %56,7'si çalışmakta oldukları acentada kendilerine herhangi bir hizmetiçi eğitim programının uygulanmadığını iddia etmektedirler.

4.2.7. İşgörenlerin Bildikleri Yabancı Diller ve Kullanma Düzeylerine İlişkin Bulgular ve Değerlendirilmesi

Çalışmanın bu kısmında Çizelge 6'da seyahat acentası yöneticilerinin işgören seçerken dikkate aldıkları kriterlerin başında gelen yabancı dil kullanımı; seyahat acentalarında çalışan işgörenlerin bildikleri yabancı diller ve bu dilleri kullanabilme düzeyleri açısından incelenmiştir.

Çizelge 31

Ankete Katılan İşgörenlerin Bildikleri Yabancı Diller ve Bu Dilleri Kullanma Düzeylerine Göre Dağılımı

Yabancı Dil Durumu	Kullanma Düzeyi			Sütun Toplamı
	Çok İyi	İyi	Orta	
İngilizce	55	74	39	168
Almanca	32	16	25	73
Fransızca	6	10	27	43
İtalyanca	-	-	5	5
Rusça	2	1	2	5
İspanyolca	-	-	3	3
Japonca	-	-	1	1
Diğer	4	1	9	14
Satır Toplamı	99	102	111	312

Çizelge 31'de ankete katılan işgörenlerin bildikleri diller ve bu dilleri kullanabilme düzeyleri verilmekte olup, birden fazla seçenek işaretlendiği için satır

ve sütun toplamı, toplam işgören sayısı olan 180'den fazla gözükmemektedir. Çizelgede de görüldüğü üzere işgörenlerin bildikleri dillerin başında İngilizce büyük bir çoğunlukla yer almaktadır. İngilizce'yi sırasıyla; Almanca, Fransızca, İtalyanca, Rusça, İspanyolca ve Japonca izlemektedir. Diğer seçeneğinde ise; Romanca, Flamence, Yunanca ve Rumca yer almaktadır.

4.2.8. İşgörenlerin Yurt Dışında Bulunma Durumlarına İlişkin Bulgular ve Değerlendirilmesi

Seyahat acentasındaki işgörenlerin meslekleri ile ilgili olarak yurt dışında bulunup bulunmama durumlarına yönelik bulgular Çizelge 32 ve Çizelge 33'te irdelenmektedir.

Çizelge 32

Ankete Katılan İşgörenlerin Meslekleri ile İlgili Olarak Yurt Dışında Bulunma Durumlarına Göre Dağılımı

Yurt Dışında Bulunma Durumu	Frekans (n)	Dağılım (%)
Evet	38	21,1
Hayır	141	78,3
Yanıt vermeyen	1	0,6
TOPLAM	180	100,0

Çizelge 32'de görüldüğü üzere ankete katılan 180 işgörenin %21,1'i meslekleri ile ilgili olarak yurt dışında bulunduklarını belirtirken, %78,3'lük orana karşılık gelen büyük bir çoğunluk ise meslekleri ile ilgili olarak yurt dışında bulunmadıklarını ifade etmişlerdir. 0,6'lık bir oranla bir kişi ise bu soruya yanıt vermemiştir.

Çizelge 33

**Ankete Katılan İşgörenlerin Meslekleri ile İlgili Olarak
Yurt Dışında Bulunanların Yurt Dışına Çıkış Nedenlerine Göre Dağılımı**

Yurt Dışında Bulunma Nedeni	Frekans (f)	Dağılım (%)
Dil Kursu	18	47,4
Diğer	9	23,7
Konferans, Kongre, Seminer vb.	7	18,4
Meslek Kursu	2	5,3
Meslek Kursu+ Konferans, Kongre, Seminer vb.	1	2,6
Meslek Kursu+ Dil Kursu+ Konferans, Kongre, Seminer vb.	1	2,6
Doktora	-	-
Yüksek Lisans	-	-
Lisans	-	-
TOPLAM	38	100,0

Çizelge 33'te meslekleri ile ilgili olarak 38 işgörenin yurt dışında bulunduğu görülmektedir. Bu 38 işgörenden 18'i dil kursuna, 7'si konferans, kongre, seminer vb'ne, 2'si meslek kursuna katıldığını belirtmiştir. 1 kişi hem meslek kursuna hem de kongre, seminer vb'ne katıldığını ifade etmiştir. Diğer seçeneğini işaretleyen 9 kişi ise fuara katılma, staj yapma ve seyahat etme gibi nedenler belirtmişlerdir.

4.3. Yapılan Anket Sonucu Elde Edilen Bazı Bulguların Ki-Kare Analizi Yardımla Değerlendirilmesi

Araştırmanın bu kısmında parametrik olmayan testlerden Ki-Kare analizi yardımıyla işgörenlerin turizm ile ilgili eğitim alıp almama durumları, iş bulmada eğitimin etkisi, iş yerinde yükselmeye alınan eğitimin etkisi ve çalışılmakta olan seyahat acentasında turizm eğitilmiş işgörene verilen önem durumları gibi değişkenler arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Ki-Kare analizi; iki veya daha fazla veri grubu arasında bir farkın olup olmadığını, aralarında bir ilişkinin bulunup bulunmadığını saptamada araştırmacının yararlanabileceği bir analiz yöntemidir.¹¹⁹ İlişkilerde 0,5 anlamlılık düzeyi kriter olarak alınmıştır.

¹¹⁹ T. Tokol, bk: H. Boyd – W. Westfall, *Marketing Research*, 549.

Çizelge 34

**Turizmle İlgili Eğitim Alıp Almama Durumu İle Alınan Eğitimin
İş Bulmaya Etkisinin Karşılaştırılması**

	Etkisi Var		Etkisi Yok		TOPLAM	
	Gözlenen	Beklenen	Gözlenen	Beklenen	Gözlenen	Beklenen
Turizm eğitimi alanlar	37	26,9	2	9,4	39	39
Turizm eğitimi almayanlar	95	102,4	40	32,6	135	135
TOPLAM	132	132	42	42	174	174

$$X^2= 9,88 \quad SD= 1$$

Çizelge 34'te görüldüğü üzere iki değişken arasında yapılan çapraz tabloda gözlenen ve beklenen frekanslar yer almaktadır. Daha önce de belirtildiği gibi 0,5 anlamlılık düzeyi kriter alınarak, 1 serbestlik derecesinde $X^2= 9,88$ değeri bulunmuştur. 3,841 değeri 9,88 değerinden küçük ($3,841 < 9,88$) olduğu için bu iki değişken arasında anlamlı bir ilişkiden söz edilebilir. Bir başka deyişle, işgörenlerin turizm eğitimi alıp almama durumu ile alınan eğitimin iş bulmaya etkisi arasında olumlu bir ilişkiden söz edilebilir.

Çizelge 35

**Turizmle İlgili Eğitim Alıp Almama Durumu İle Alınan Eğitimin
İş Yerinde Yükselmeye Etkisinin Karşılaştırılması**

	Etkisi Var		Etkisi Yok		TOPLAM	
	Gözlenen	Beklenen	Gözlenen	Beklenen	Gözlenen	Beklenen
Turizm eğitimi alanlar	28	26,9	11	12,1	39	39
Turizm eğitimi almayanlar	88	89,1	41	39,9	129	129
TOPLAM	116	116	52	52	168	168

$$X^2= 0,54 \quad SD= 1$$

Çizelge 35'te ise yine iki değişken arasında yapılan çapraz tabloda gözlenen ve beklenen frekanslar yer almaktadır. 0,5 anlamlılık düzeyinde ve 1 serbestlik derecesinde $X^2= 0,54$ değeri bulunmuştur. 0,54 değeri 3,841 değerinden küçük

(0,54<3,841) olduğu için bu iki değişken arasında anlamlı bir ilişkinin varlığından söz edilemez. Bir başka deyişle, işgörenlerin turizm eğitimi alıp almama durumu ile alınan eğitimin iş yerinde yükselmeye etkisi arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Çizelge 36

Turizmle İlgili Eğitim Alıp Almama Durumu İle Turizm Eğitimi Almış İşgörene Seyahat Acentalarında Önem Verilme Durumunun Karşılaştırılması

	Önem Veriliyor		Önem Verilmiyor		TOPLAM	
	Gözlenen	Beklenen	Gözlenen	Beklenen	Gözlenen	Beklenen
Turizm eğitimi alanlar	31	32,1	8	6,9	39	39
Turizm eğitimi almayanlar	114	112,9	23	24,1	137	137
TOPLAM	145	145	31	31	176	176

$$X^2= 1,28 \quad SD= 1$$

Çizelge 36’da işgörenlerin turizm eğitimi alıp almama durumları ile turizm eğitimi almış işgörene seyahat acentalarında önem verilme durumları arasında anlamlı bir ilişkinin bulunup bulunmadığı incelenmiştir. 0,5 anlamlılık düzeyinde ve 1 serbestlik derecesinde $X^2= 1,28$ değeri bulunmuştur. 1,28 değeri 3,841 değerinden küçük ($1,28<3,841$) olduğu için bu iki değişken arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

Bu sonuçlar doğrultusunda turizm ile ilgili alınan eğitimin; iş bulmada etkili olduğu düşünülürken, iş yerinde yükselmeye ve turizm eğitimi almış işgörene seyahat acentalarında önem verilme durumuna etkisinin bulunmadığı düşünülmektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Eğitim insana yapılan yatırımların en büyüğüdür. Uygulanan eğitim programları sayesinde işgörenler; en basit şekliyle işlerini daha kolay ve doğru yaparken işletmeler de karını arttıracaktır.

Daha önce de belirtildiği üzere turizm sektörünün yapısının diğer sektör dallarından farklı olması, sektörde çalışacak işgücünün niteliklerinin de farklı olmasını gerektirmektedir. Bu işgücünün; insan ilişkilerinde başarılı, turizm eğitimi almış, yabancı dil kullanabilme konusunda kendisini geliştirmiş, ülkedeki ve dünyadaki değişimleri yakından takip edip, bunları iş yaşamına aktarabilen kişilerden oluşması gerekir ki; bu da turizm sektörünün farklılığını ortaya koymaktadır.

Kuşadası'nda faaliyet gösteren seyahat acentalarındaki işgörenlerin eğitim profilinin belirlenmesi amacıyla 55 seyahat acentası ve bu acentalarda çalışan 180 işgören üzerinde yapılan alan araştırmasından elde edilen bulguların sonuçları aşağıda sunulmaktadır:

- 1999 yılı itibariyle Kuşadası'nda 131 seyahat acentası faaliyet göstermekte olup bu acentalardan 55'ine ulaşılmıştır. Böylece örneklem ana kütlenin yaklaşık olarak %42'sini oluşturmaktadır.

- Ulaşılan 55 seyahat acentasının %85,5'lik oranla büyük bir çoğunluğu 1985 sonrası kurulan seyahat acentalarıdır. Türkiye'deki turist hareketlerinin özellikle 1985'ten sonra gelişmesinin, 1985 sonrası kurulan seyahat acentalarının sayılarının artmasında önemli bir rol oynadığı söylenebilir.

- Yapılan araştırma sonucu ulaşılan 55 seyahat acentasının 47'si A ve A Geçici, 2'si B ve 5'i de C grubu seyahat acentalarıdır. Yoğunluğun A ve A Geçici grup seyahat acentalarında yaşandığı görülmektedir.

- Ankete katılan seyahat acentaları mülkiyet durumları açısından incelendiğinde yarıya yakınının (%49,1) çok ortaklı özel işletmeler olduğu görülmektedir.

- Ankete katılan seyahat acentalarında 1999 yılı itibariyle mevsimlik ve sürekli çalışan işgören sayılarının toplamının 440 olduğu görülmektedir. Ulaşılan işgören sayısının 180 olduğu gözönünde bulundurulursa örneklem ana kütlenin yaklaşık %41'ni oluşturmaktadır.

- Ankete katılan seyahat acentalarının faaliyet gösterdikleri alanların başında düzenlenen günlük turlar gelirken, bu faaliyeti incoming ve çeşitli kiralama hizmetleri (rent a car, motorbike, yacht vb.) gelmektedir. Kuşadası'nda faaliyet gösteren seyahat acentalarının çok azının müşterilerine outgoing hizmeti sunduğu görülmektedir.

- Kuşadası'ndaki seyahat acentalarının yöneticileri işgören seçerken birinci sırada yabancı dil bilgisine, ikinci sırada deneyime ve üçüncü sırada turizm eğitimi alınmış olmasına önem vermektedirler.

- Ankete katılan seyahat acentası yöneticilerinin %70,9'u acentalarında hizmetiçi eğitim uyguladıklarını belirtirken, ankete katılan işgörenlerin sadece %40'ı kendilerine acenta tarafından hizmetiçi eğitim uygulandığını ifade etmektedirler. Bu iki bulgu arasında bir tutarsızlığın olduğu görülmektedir.

- Ankete katılan yöneticilerden %76,4'ü işletme içi işgören terfilerinde eğitimi gözönünde bulundurduklarını belirtirken, işgörenlerin %64,4'ü ise terfilerinde aldıkları eğitimin etkili olacağını ifade etmektedirler. Bu iki oranın birbirine yakın olduğu söylenebilir.

- Ankete katılan yöneticilerin %76,4'ü turizm eğitim programlarında verilen eğitimi yetersiz bulurken, işgörenlerin %68,3'ü de aldıkları eğitim ile uygulama arasında fark bulunduğunu belirtmektedir. Bu bulgular ışığında hem

yöneticilerin hem de işgörenlerin eğitim programlarında verilen eğitimi yeterli bulmadıklarını söyleyebiliriz.

- Ankete katılan 180 işgörenden %72,2'lik oranla büyük bir çoğunluğu 34 yaş ve altı grup oluşturmaktadır.

- İşgörenlerin % 36,7'sinin kadın , % 62,7'sinin de erkek olduğu görülmüştür. Bu bulgular doğrultusunda seyahat acentalarında daha çok erkek işgörenlerin istihdam edildiği görülmektedir.

- Seyahat acentalarında çalışan işgörenlerin %44,4'ü daha önce yine seyahat acentalarında çalışmış işgörenlerdir.

- Ankete katılan işgörenlerin %90'ı 1 yıldan fazla turizm sektöründe çalışırken, %36,7'si de çalışmakta oldukları acentalarda 3 yıldan fazla hizmet vermektedirler.

- Anket bulgularının belki de en dikkat çekici olabilecek sonuçlarından biri de ankete katılan işgörenlerin sadece %21,7'sinin (39 kişi) turizm eğitimi veren bir kurumdan mezun olmasıdır. Bu kurum mezunlarının ancak 12'si dört yıllık eğitim veren turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokullarından mezundur.

- Ankete katılan 180 işgörenin %73,9'u aldıkları eğitimin iş bulmalarına etkisinin olduğunu belirtmiş, %87,2'si ise seyahat acentası içinde inisiyatif kullanabilme olanağının kendilerine verildiğini ifade etmişlerdir.

- Ankete katılan işgörenlerin %81,1'i çalışmakta oldukları acentada turizm eğitimi almış işgörene önem verildiğini belirtmektedirler.

- Kuşadası'nda faaliyet gösteren seyahat acentalarındaki işgörenlerin büyük çoğunluğu İngilizce bilmektedir. İngilizce'yi sırasıyla, Almanca ve Fransızca izlemektedir.

- Ankete katılan 180 işgörenden ancak %21,1'i meslekleri ile ilgili olarak yurt dışına çıktıklarını belirtmektedir. Yurt dışına çıkış nedenleri içinde ilk sırayı dil kursları almaktadır.

Çalışmanın sonucunda ortaya çıkan sorunlara ilişkin çözüm önerileri şu şekilde sıralanabilir:

- Turizm ile ilgili kurumlardan mezun olanların aldıkları eğitim özellikle yabancı dil eğitimi daha etkin hale getirilmelidir. Araştırma bulgularında da görüldüğü üzere, seyahat acentası yöneticilerinin işgören seçerken dikkate aldıkları kriterlerin başında yabancı dil bilgisi gelmektedir.

- Okullarda verilen teorik bilgiler sürekli güncellenmeli, akılda daha kalıcı olan ve sektörle paralellik gösteren uygulamalı eğitime ağırlık verilmelidir. Bunların yanında öğrencilerin yaptıkları stajların eğitim-öğretime katkısı daha da arttırılmalıdır.

- Okullarda müfredatlar tekrar incelenerek güncelliğini ve önemini kaybetmiş bazı dersler ayıklanmalı, bu derslerin yerine öğrenciye sektörde daha fazla yardımı olabilecek dersler konmalıdır.

- Günümüzde Türkiye’de profesyonel turist rehberliği yapmakta olan fakat daha önce hiç turizm eğitimi almamış pek çok rehber bulunmaktadır. Türk Turizmi’nin de çıkarları doğrultusunda Profesyonel Turist Rehberliği kokartı, sadece turizm işletmeciliği ve otelcilik yüksekokullarının Turist Rehberliği bölümlerinden mezun kişilere verilmesi yararlı olabilir.

- Sektör-okul işbirliği içinde, niteliksel ve niceliksel olarak turizm eğitimli işgöreni geliştirmeye yönelik ortak çalışmalar yapılmalıdır.

- Sektörde ucuz ama niteliksiz işgörene olan talep ve sektörde yaşanan bazı

olumsuzluklar turizm eğitimi almış kalifiye işgöreni sektörden uzaklaştırmaktadır. Bu nedenle, seyahat acentaları işletici ve yöneticilerine kalifiye işgörenin işletmeye sağlayacağı katkılar anlatılarak benimsetilmeli, turizm eğitimi almış işgörenlerin de başka sektörlerle kayması önlenerek bu kişiler turizm işletmelerine kazandırılmalıdır.

- Seyahat acentaları kendi bünyelerinde, çalışanlarına hizmetiçi eğitim programları düzenlemelidir. Ancak bu programlar basit bilgilerle geçirilmemeli, işgörene faydalı olacak biçimde programların verimliliği sağlanmalıdır. Acenta tarafından düzenlenecek büyük projelerde ise Turizm Bakanlığı, TÜRSAB ile çeşitli turizm kuruluş ve örgütleri bu acentalara finansal destek sağlamalıdır.

- Seyahat acentalarında çalışan işgören sayısının belli bir kısmının turizm eğitimi almış kişilerden oluşması zorunluluğu getirilmelidir. Bu konuda denetimin Turizm Bakanlığı tarafından yapılmasının yararlı olacağı düşünülmektedir.

- Düzenlenecek kongre, konferans, seminer vb. faaliyetlerle seyahat acentalarının görüş açısı genişletilmelidir.

- Seyahat acentalarının kaliteli hizmeti sunabilmeleri için acenta içinde iş ve görev tanımları yapılarak sunulan hizmetler standart hale getirilmeli ve sürekli kaliteyi yükseltici çabalar içinde olunmalıdır.

- Sektöre ve halka, öncelikle turizmde kalite bilincinin ve sonra da eğitilmiş işgören istihdamının önemi anlatılmalı ve benimsetilmelidir.

ÖZET

Turizm, özellikle son kırk yıldır kaydettiği gelişmelerle yirminci yüzyılın sonunda sanayi ve ticaret endüstrisi ile birlikte dünyanın en büyük üç sektöründen biri haline gelmiştir. Günümüzde turizmin gerek niteliksel gerekse niceliksel gelişmesinde turizm dışı faktörlerin yanısıra turizm endüstrisi içinde yer alan seyahat acentalarının da önemli rolü bulunmaktadır.

Seyahat acentaları, turizm endüstrisinin aracı kurumları olarak kitle turizminin gelişmesinde ve turistik akımların belli yerlere yönelmesinde büyük pay sahibidirler. Seyahat acentalarının kendilerinden beklenen rolleri yerine getirebilmesi ise ancak nitelikli işgücü ile mümkün olabilmektedir.

Turizm endüstrisinin bir hizmet endüstrisi özelliğine sahip olması, seyahat acentalarının da bu endüstri içinde turizm hareketlerine yön veren konumda olması, bu alanda çalışacak işgücünün de özellikle eğitilmiş, nitelikli insanlardan oluşmasını gerektirmektedir. Çünkü, seyahat acentaları turizm talebi ile turizm arzı arasındaki turistik ilişkilerin düzenleyicisi konumundadır. Turistik ilişkilerin karmaşık yapısı ve tarafların insan unsurundan oluşması, bu ilişkilerin el yordamıyla düzenlenemeyeceği sonucunu doğurur. Dolayısıyla, düzenli ve sağlıklı ilişkilerin kurulabilmesi, başta turist olmak üzere bu ilişkide rol alan tarafların tatmin olması seyahat acentalarının verdikleri hizmet kalitesiyle yakından ilgilidir. Diğer faktörlerin sabit olduğu varsayımıyla bir hizmetin kalitesi o hizmeti sunan tarafın eğitimi ile doğru orantılıdır.

“Kuşadası’nda Faaliyet Gösteren Seyahat Acentalarındaki İşgörenlerin Eğitim Profili” isimli çalışma üç bölümden oluşmaktadır ve amacı, Kuşadası’nda faaliyet gösteren seyahat acentalarındaki işgörenlerin eğitim profilinin belirlenmesidir. Birinci bölümde turizm işletmeleri hakkında genel açıklamalar,

turizm sektörü içinde seyahat işletmeleri kapsamında seyahat işletmelerinin tanımı ve sınıflandırılması, yine turizm sektörü içinde seyahat acentaları başlığı altında seyahat acentalarının tanımı, organizasyon yapısı, seyahat acentalarının sınıflandırılması ve bunlara ek olarak seyahat acentalarının sunduğu hizmetler ile fonksiyonları hakkında bilgiler yer almaktadır.

İkinci bölümde ise; işgören, eğitim, işgören ve turizm eğitimi ile ilgili genel tanımlar yer almakta ve seyahat acentalarındaki bazı bölüm ve işgörenler açısından eğitim değerlendirilmektedir. Yapılan değerlendirmeler; yönetim, mali işler, pazarlama, satın alma, operasyon ve satış bölümlerinde çalışan bazı işgörenler açısından ele alınmaktadır. Acentalarda yer alan bu bölümlerdeki işgörenlerin görevlerinin neler olduğu ve bu işgörenlerin eğitim düzeylerinin hangi seviyede olmasının acentalar açısından yararlı olabileceği üzerinde durulmaktadır.

Çalışmanın üçüncü ve son bölümünde ise; konu ile ilgili Kuşadası'nı kapsayan bir alan araştırması ve bu araştırmanın sonucu elde edilen bulgular yer almaktadır. Araştırmanın sonucunda ankete katılan işgörenlerin %77,8'inin turizm eğitimi almadığı tespit edilmiştir. Çalışmanın teori kısmında seyahat acentalarında çalışanların turizm eğitimi almış işgörenlerden oluşması gerektiği belirtilmiştir. Ancak araştırma sonucu Kuşadası'ndaki seyahat acentalarında turizm eğitimi almamış kişilerin yoğunlukta olduğu saptanmıştır.

SUMMARY

Tourism has become one of the three biggest industries in the world together with commerce and industry in the ends of the twentyth century with its progresses since 1960's. Nowadays, the point that tourism has reached both quantitatively and qualitatively, in addition to the factors out of tourism, travel agencies in tourism industry, have an important role.

Travel agencies, as they are the mediator associations, have a lot, in the progress of mass tourism and heading the touristic trends towards to certain places. However, for travel agencies, it is only possible with qualified labour force to carry out the expected roles.

Tourism industry has a service industry character. Due to that the employees who work in travel agencies in tourism industry, should be educated and qualified. Because travel agencies are the regulators of touristic relations between tourism demands and supplies. As the sides are in a human character and the complex structure of touristic relations, they can not be arranged haphazardly. The arrangement of regular and healthy relations and the satisfactions of the sides that take part in this relation as first for tourists, concerned with the service quality that the travel agencies give. If it is supposed that the other factors are fixed, the quality of service is parallel to the employees educations.

The main object of this study is to determine the education profile of the labour force in travel agencies in Kuşadası. The study includes three main parts. In the first and second parts, theoretical knowledge about the main concepts is given.(travel agency, education, employee education, tourism education,etc.) In the third and last part of the study, survey methods results are given in printed form for filling in statistics. As a result of the search, it is proved that 77,8% of the

participating employee have no tourism education. In the theory part of the study, it is determined that employees in travel agencies need to be educated on tourism. However, it is established that, as a result of the search, employees who have no tourism education are in majority.



KAYNAKLAR

KİTAPLAR:

- AGGARWAL, S., 1983. **Travel Agency Management**. Communication India, New Delhi, 136+II s.
- AHİPAŞAOĞLU, H.S., 1997. **Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması-Yönetimi ve Rehberliğin Bir Meslek Olarak Seçilmesinin Nedenleri Üzerine Bir Uygulama**. Varol Matbaası, Ankara, 186+XI s.
- AKTAŞ, A., 1989. **Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi**. Ofset Repromat Matbaacılık Tic. San. Ltd. Şti., Ankara, 167+V s.
- ARGUN, D., 1998. **Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlerine Muhasebe Organizasyonu**. Alfa Basım Yayım Dağıtım Ltd. Şti., İstanbul, 192+X s.
- AVCI, A., 1998. **Seyahat Acentaları Turizm İşletmeleri Mevzuatı ve Uygulaması**. Alfa Basım Yayım Dağıtım, Melissa Matbaacılık, İstanbul, 561+XI s.
- AYTEK, B., 1986. **İşletme Yönetimi**. Ankara, 278 s.
- BARUTÇUGİL, İ. S., 1989. **Turizm İşlemeciliği**. Yayın No:187, İkt. İşl. Dizisi:19, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul, 226 s.
- CEYLAN, R., 1992. **Personel Yönetimi**. MET Basım-Yayım & Organizasyon, Eskişehir, 271+XVI+ix s.
- HACIOĞLU, N., 1993. **Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü**. Uludağ Üniversitesi Basımevi, Uludağ Üniversitesi Güçlendirme Vakfı Yayın No:33, U.Ü.İ.B.F. İşletme İktisadı ve Muhasebe ve Araştırma ve Uygulama Merkezi No:33, Balıkesir, 204+XII s.
- HACIOĞLU, N., 1991. **Turizm Pazarlaması**. Uludağ Üniversitesi Basımevi, Bursa, 144+VII s.
- HACIOĞLU, N., 1989. **Türkiye’de Turizm Eğitimi**. Uludağ Üniversitesi Balıkesir Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Balıkesir, 65 s.
- İÇÖZ, O., 1998. **Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü Yönetimi**. Turhan Kitabevi, Ankara, 245+X s.

- KAYNAK, T., VD., 1998. **İnsan Kaynakları Yönetimi**. İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayın No: 276, İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yayın No: 406, Dönence Basım ve Yayın Hizmetleri, İstanbul, 512 s.
- OLALI, H., 1990. **Turizm Politikası ve Planlaması**. İşletme Fakültesi Yayın No:228, İşletme İktisadi Enstitüsü Yayını No:122, Yön Ajans, İstanbul, 462+VII s.
- OLALI, H. ve M. KORZAY, 1993. **Otel İşletmeciliği**. Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş., İstanbul, 558+VII s.
- ÖNER, Ç., 1997. **Seyahat Ticareti**. Literatür Yayıncılık Dağıtım Pazarlama San. ve Tic. Ltd. Şti., Literatür Yayınları:19, Yayıncılık Matbaası, İstanbul, 193+XIII s.
- RIZAOĞLU, B., 1997. **Turizm Pazarlaması**. İztaş Baskı ve Basım San. Ltd. Şti., Aydın, 363+XVI s.
- SABUNCUOĞLU, Z., 1991. **Personel Yönetimi**. Teknografik Matbaacılık A.Ş., İstanbul, 256 s.
- SABUNCUOĞLU, Z. – T., TOKOL, 1991. **İşletme I-II**. Rota Ofset Matbaacılık ve Ambalaj Sanayi A.Ş., Bursa, 264+XVI s.
- SEZGİN, O., M. – Y., ACAR, 1991. **Turizm Tanıtım-Pazarlama-Ekonomi**. Baştem Yayınları: No.1, Ankara, 216+ix s.
- STEVENS, L., 1990. **Guide to Starting and Operating a Successful Agency**. (Third Edition). Delmar Publisher Inc., U.S.A., 439+XXIII s.
- TEKİN, A., ve F., KARAOSMANOĞLU, 1991. **Turizm Hareketleri İçinde Seyahat Acentaları**. Adım Yayıncılık Ltd. Şti., Ankara, 80 s.
- TİMUR, A. ve O., İÇÖZ, 1988. **Seyahat Acentaları ve Tur Operatörlüğü Yönetimi**. (Ders Notları), Dokuz Eylül Üniversitesi Aydın Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Yayını, Aydın, 80+IV s.
- TODD, G., ve S. RICE, 1991. **Travel Perspectives: A Guide to Becoming A Travel Agent**. Delmar Publishers, New York-USA, 408+XXX s.
- TOKOL, T., 1998. **Pazarlama Araştırması**. VİPAŞ A.Ş. Yayın Sıra No:13 Ceylan Matbaacılık, Bursa, 127+iv s.

- TURAL, N., 1991. **“Eğitim ve Verimlilik İlişkisi”**. Verimlilik Dergisi. MPM (Milli Prodüktivite Merkezi) Yayını, Sayı: 1991/3, Yücel Ofset Matbaacılık Sanayi, Ankara, 169-180.
- YARCAN, Ş. ve M. PEKÖZ, 1998. **Seyahat İşletmeleri**. Boğaziçi Üniversitesi Matbaası, İstanbul, 142+II s.
- YARCAN, Ş., 1998. **Turizm Endüstrisinin Yapısı**. Boğaziçi Üniversitesi Matbaası, İstanbul, 189+III + IV s.

MAKALELER:

- AĞAOĞLU, O., K., 1991. **Türkiye’de Turizm Eğitimi ve Etkenliği**. MPM (Milli Prodüktivite Merkezi) Yayınları No: 439, Yeniçağ Basın Yayın San. ve Tic. Ltd. Şti., Ankara, 256 s.
- ATAKLI, A., 1992. **“Eğitim ve Mesleki Başarı” Verimlilik Dergisi**. MPM (Milli Prodüktivite Merkezi), Sayı: 1992/1, Mert Matbaacılık, Ankara, 63-82..
- BİLHAN, S., 1992. **“Eğitimde Verimlilik” Verimlilik Dergisi**. MPM (Milli Prodüktivite Merkezi), Sayı: 1992/1, Mert Matbaacılık, Ankara, 55-62.
- KOCABAŞ, İ., 1994. **“Eğitimde Verimlilik İçin Hedeflerle Yönetim” Verimlilik Dergisi**. MPM (Milli Prodüktivite Merkezi), Sayı: 1994/2, Mert Matbaacılık, Ankara, 171-177.
- MAVIŞ, F., ve S., KOZAK, 1992. **“Hizmetiçi Eğitim Programının Geliştirilmesi ve Etkin Bir Eğitim Modeli” Turizm Eğitimi Konferans-Workshop**. Yorum Basın Yayın San. Ltd. Şti., Ankara, 479 s.
- ORAL, S., ÇİÇEK, O., ve G., ATEŞ, 1994. **“Turizm Bilincinin Oluşturulmasında Yaygın Eğitimin Yeri ve Önemi” I. Turizm Sempozyumu**. Dokuz Eylül Üniversitesi Yayınları, Dokuz Eylül Üniversitesi Rektörlük Matbaası, İzmir, 221-232.
- ÖZDEMİR, M., 1984. **“Turizm Bankası İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitim” Turizm Kongresi Tebliğ ve Tartışmalar**. Boğaziçi Üniversitesi MYO Turizm İşletmeciliği Programı – TC. Turizm Bankası A.Ş., Rekmay Ltd., İstanbul, 71-79.

- PEKER, Ö., 1991. “Kamu Kuruluşlarında Hizmet-içi Eğitimin Yapısı ve İşleyişi” İzmir I .Eğitim Kongresi Bildirileri. Dokuz Eylül Üniversitesi Buca Eğitim Fakültesi Yayını, Dokuz Eylül Matbaası, İzmir, 544-552.
- SEZGİN, S., İ., 1988. “Turizm Meslek Eğitimi” Turizm Eğitimi Danışma Toplantısı: I. Tebliğler. Turizm Geliştirme ve Eğitim Vakfı Yayını No: 5, İstanbul, 27-44.

Diğer:

- ÇOLAKOĞLU, O., 1999. Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü. (Yayımlanmamış Ders Notları). Kuşadası.
- RESMÎ GAZETE, Seyahat Acentaları Yönetmeliği. 04.09.1996 tarih ve 22747 sayı
- TANRISEVDİ, A., 1999. Kuşadası’nda Faaliyet Gösteren A/AG Grubu Seyahat Acentalarındaki Yöneticilerin Eğitim Profili. (Yayımlanmamış Doktora Seminer Çalışması), Kuşadası, 23s.
- TÜRSAB, 1999. “Türsab’tan Seyahat Acentaları Eğitim Programı Anketine Katılım Çağrısı” Ed: F. Köfteoğlu, Sayı:181, Asır Matbaası, İstanbul, 64s.



EKLER

EK-1

SIRA NO	ACENTA ADI	1999 Yılı İtibariyle Faaliyet Durumu
1	AİRTOUR TURİZM (A-Şb.)	Faaliyette
2	AKDENİZ TURİZM (A Mer)	Faaliyette
3	AKFEN TURİZM (A Mer)	Faaliyette
4	AKIN TUR TURİZM (A Şb)	Faaliyette
5	ALSERO TURİZM (A Mer)	Faaliyette
6	ANKER TURİZM (A Mer)	Faaliyette
7	ANKER HOME TURİZM (A Mer)	Faaliyette
8	ALENNA TURİZM (A Mer)	Faaliyette
9	ALENNA TURİZM (A Şb)	Faaliyette
10	ALLEGRO TURİZM (A Şb)	Faaliyette değil
11	ALP TURİZM (A Şb)	Faaliyette
12	APHRODİ TURİZM (A Mer)	Faaliyette
13	APHRODİ TURİZM (A Şb)	Faaliyette değil
14	AYLİN TURİZM (B Mer)	Faaliyette
15	AYVALIK TURİZM (A Şb)	Faaliyette
16	AZİMTUR TURİZM (A Mer)	Faaliyette
17	BEACH TURİZM (C Mer)	Faaliyette
18	BEGÜM TURİZM (A Mer)	Faaliyette
19	BÜYÜKGÜNEŞ TURİZM (A Mer)	Faaliyette
20	BROOKSIDE TURİZM (A Mer)	Faaliyette
21	BRIDGE TURİZM (A Mer)	Faaliyette
22	CAMEL EGE ENTERNASYONEL	Faaliyette – El ve Elena Turizmle birleşti
23	CLAROS TURİZM (A Mer)	Faaliyette
24	CLAROS TURİZM (A Şb)	Faaliyette
25	COASTLINE TURİZM (C Mer)	Faaliyette
26	COLONIA TURİZM (A Mer)	Faaliyette
27	CROSSROADS TURİZM (A Mer)	Faaliyette
28	CRESTA TURİZM (A Şb)	Faaliyette
29	DİANA TURİZM (A Mer)	Faaliyette
30	DECAR TURİZM (C Mer)	Faaliyette
31	DİONİS TURİZM (A Mer)	Faaliyette
32	DRAGON TURİZM (A Mer)	Faaliyette
33	DREIECK TURİZM (A Mer)	Faaliyette
34	DISCOVERY TURİZM (A Mer)	Faaliyette
35	DISCOVERY TURİZM (A Şb)	Faaliyette
36	DUY TURİZM (A Mer)	Faaliyette
37	DÜŞ TURİZM (A Mer)	Faaliyette
38	EGE İMBAT TURİZM (A Mer)	Faaliyette
39	EKFUN TURİZM (A Şb)	Faaliyette
40	EKOL TURİZM (A Mer)	Faaliyette
41	EL TURİZM (A Mer)	Faaliyette – Camel Ege Enternasyonel ve Elena Turizm ile birleşti.

42	ELENA TURİZM (A Şb)	Faaliyette – Camel Ege Enternasyonal ve El Turizm ile birleşti.
43	EL PASO TURİZM (A Mer)	Faaliyette değil
44	ENERJİ TURİZM (A Mer)	Faaliyette
45	ERAY TURİZM (A Mer)	Faaliyette değil
46	ERBE TURİZM (A Mer)	Faaliyette ve Intra Turizm ile ortak çalışıyor.
47	ERTEN TURİZM (C Mer)	Faaliyette
48	ESİN EGE TURİZM (C Mer)	Faaliyette
49	EXCALİBUR TURİZM (A Mer)	Faaliyette
50	EXPERIENCE TURİZM (A Mer)	Faaliyette
51	FASINAN TURİZM (A Mer)	Faaliyette
52	FAMILY TURİZM (C Mer)	Faaliyette
53	FIRST TURİZM (A Mer)	Faaliyette
54	GINO TURİZM (A Mer)	Faaliyette
55	GÖRELE TURİZM (A Mer)	Faaliyette
56	HILLS TURİZM (A Mer)	Faaliyette
57	HOLBEİN TURİZM (A Mer)	Faaliyette
58	ITS TURİZM (A Şb)	Faaliyette
59	ITW TURİZM (A Mer)	Faaliyette
60	İMTA TURİZM (A Mer)	Faaliyette
61	İNTRA TURİZM (A Şb)	Faaliyette ve Erbe Turizm ile ortak çalışıyor.
62	İSMAİL TURİZM (A Mer)	Faaliyette
63	İZMİR YÜCEL TURİZM (A Şb)	Faaliyette
64	JETO TURİZM (A Mer)	Faaliyette
65	JULIAN TURİZM (A Şb)	Faaliyette
66	KARAVAN TURİZM (A Şb)	Faaliyette
67	KASKO TURİZM (C Mer)	Faaliyette
68	KATAR TURİZM (B Mer)	Faaliyette
69	KORİNTHOS TURİZM (A Mer)	Faaliyette
70	KUNTER TURİZM (A Mer)	Faaliyette
71	KUNTER TURİZM (A Şb)	Faaliyette
72	KUŞADASI TURİZM (A Mer)	Faaliyette
73	LAST MINUTE TURİZM (A Mer)	Faaliyette
74	LADY TURİZM (A Şb)	Faaliyette
75	LAVİNİA TURİZM (A Mer)	Faaliyette
76	LEVANTE-MAR TURİZM (A Şb)	Faaliyette
77	LİBERO TURİZM (A Şb)	Faaliyette
78	LİTORAL TURİZM (A Şb)	Faaliyette
79	LOKOMOTİVE TURİZM (A Mer)	Faaliyette
80	MANDALİN TURİZM (A Şb)	Faaliyette değil
81	MARJİNAL TURİZM (A Mer)	Faaliyette
82	M.H.DUTILH TURİZM (A Şb)	Faaliyette
83	MARSEYAS TURİZM (A Mer)	Faaliyette
84	MYKALE TURİZM (A Mer)	Faaliyette
85	MYWAY TURİZM (C Mer)	Faaliyette

86	NATIONAL TURİZM (A Şb)	Faaliyette
87	NEW FACES TURİZM (A Mer)	Faaliyette
88	NOMAND TURİZM (A Mer)	Faaliyette
89	OHM TURİZM (A Mer)	Faaliyette
90	OPTİMA TURİZM (A Mer)	Faaliyette değil
91	ORFE-TOYA TURİZM (A Mer)	Faaliyette
92	OSMAN TURİZM (A Mer)	Faaliyette
93	ÖDEMİŞ TURİZM (C Mer)	Faaliyette
94	ÖLMEZ TURİZM (A Mer)	Faaliyette
95	ÖĞRET TURİZM (A Mer)	Faaliyette
96	ÖZÜM TUR TURİZM (A Mer)	Faaliyette
97	PADDY'S TURİZM (A Mer)	Faaliyette değil
98	PANDA TURİZM (A Mer)	Faaliyette
99	PENİNSULA TURİZM (A Mer)	Faaliyette
100	PERON TURİZM (A Mer)	Faaliyette
101	PIEGON ISLAND (A Mer)	Faaliyette
102	PİLATİNA TURİZM (A Mer)	Faaliyette
103	PİLATİNA TURİZM (A Şb)	Faaliyette
104	POP 97 TURİZM (C Mer)	Faaliyette
105	PRIENE TURİZM (A Mer)	Faaliyette
106	REGAL TURİZM (A Mer)	Faaliyette
107	RUTES TURİZM (A Şb)	Faaliyette
108	ROCA TURİZM (A Mer)	Faaliyette
109	SANES TURİZM (A Mer)	Faaliyette
110	SARDUNYA TURİZM (A Mer)	Faaliyette
111	SCALANOVA TURİZM (A Mer)	Faaliyette
112	SECURITY TURİZM (C Mer)	Faaliyette
113	SELAY TURİZM (C Mer)	Faaliyette
114	SETUR TURİZM (A Şb)	Faaliyette
115	SİBA TURİZM (A Mer)	Faaliyette
116	SİMENA TURİZM (A Şb)	Faaliyette
117	SİNAİA TURİZM (A Mer)	Faaliyette
118	SİNAİA TURİZM (A Şb)	Faaliyette
119	SİSAN TURİZM (A Mer)	Faaliyette
120	SSK TURİZM (C Mer)	Faaliyette
121	SONAREX TURİZM (A Şb)	Faaliyette
122	STARLIHGT TURİZM (A Mer)	Faaliyette
123	STONE TURİZM (C Mer)	Faaliyette
124	SUNTUR TURİZM (A Şb)	Faaliyette
125	SUNWIND TURİZM (A Mer)	Faaliyette
126	SUNWIND TURİZM (A Şb)	Faaliyette
127	TANSU TURİZM (A Mer)	Faaliyette
128	TANTUR TURİZM (A Şb)	Faaliyette
129	TAYF TURİZM (A Mer)	Faaliyette
130	TAYF TURİZM (A Şb)	Faaliyette
131	TEKİN TURİZM (C Mer)	Faaliyette
132	TILSIM TURİZM (C Mer)	Faaliyette
133	TRALLES TURİZM (A Mer)	Faaliyette

134	TUNNEL TURİZM (A Mer)	Faaliyette
135	TUNÇ TURİZM (A Şb)	Faaliyette
136	TURA TURİZM (A Şb)	Faaliyette
137	TURİZM TRANSPORT (A Şb)	Faaliyette
138	TURKUAZ TUR TURİZM (A Mer)	Faaliyette
139	UMAY TURİZM (A Mer)	Faaliyette
140	UTOPIA TURİZM (A Mer)	Faaliyette
141	VENİCE TURİZM (A Mer)	Faaliyette



EK-2

Sayın YÖNETİCİ,

Bu araştırma, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm Ana Bilim Dalı'nda halen devam etmekte olan yüksek lisans tez çalışması için düzenlenmiştir. Araştırmanın amacı, "Kuşadası'nda Faaliyet Gösteren Seyahat Acentalarındaki İşgörenlerin Eğitim Profili"ni ortaya çıkarmaktır. Sorulara vereceğiniz yanıtlar araştırmanın sağlığı açısından önemli olup, lütfen acentanız ile ilgili isim belirtmeyiniz. Verecek olduğunuz bilgiler kesinlikle başka bir yerde kullanılmayacak ve bir başkasına verilmeyecektir. Göstermiş olduğunuz duyarlılık için teşekkür ederim.

Araş.Gör.Melek Ece ÖNCÜER
Adnan Menderes Üniversitesi
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu

1. Acentanızın kuruluş yılı ve sınıfı nedir?

KURULUŞ YILI	SINIFI

2. Acentanızın mülkiyet durumu nedir?

- ☐ Aile işletmesi
☐ Çok ortaklı özel işletme
☐ Diğer (lütfen belirtiniz)

3. Acentanızda çalıştırdığınız toplam işgören sayısı nedir?

	1998	1999
Mevsimlik İşgören Sayısı		
Sürekli İşgören Sayısı		
TOPLAM		

4. Acentanızda yoğun olarak çalışılan ilk üç faaliyet alanı nedir?

- ☐ Incoming
☐ Outgoing
☐ Bilet Satışı
☐ Günlük turlar
☐ Renting (rent a car, motorbike, yacht vb.)
☐ Diğer (lütfen belirtiniz)

5. Terfilerde işgörenlerin eğitim durumunu gözönünde bulunduruyor musunuz?

- ☐ Evet
☐ Hayır

6. Seyahat acentalarında çalışan mevcut veya potansiyel işgücüne turizm eğitim programlarında verilen eğitim sizce yeterli midir?

- ☐ Evet yeterlidir. Çünkü
- ☐ Hayır yeterli değildir. Çünkü

7. Acentanıza işgören seçerken dikkat ettiğiniz konuları lütfen önem derecesine göre numaralayıp aşağıdaki boşluklara (1, 2, 3, 4, gibi) sıralayınız.

Deneyim	
Turizmle ilgili eğitim almış olmalarına	
Bilgisayar bilgisi	
Yabancı dil bilgisi	
Müşteri ile iyi iletişim kurabilme	
Genel kültür	
Fiziksel görünüm	
İyi bir diksiyona sahip olma	
Güleryüzlülük	
Diğer (lütfen belirtiniz).....	

8. Acentanızda çalışan işgörene hizmetiçi eğitim veriyor musunuz?

- ☐ Evet
- ☐ Hayır

9. Eğer acentanızda hizmetiçi eğitim programı düzenliyor iseniz hangi eğitim yöntemlerini, hangi sıklıkla kullanıyorsunuz?

	Sürekli	Genellikle	Nadiren
İş değiştirme (rotasyon) yoluyla eğitim			
Düzenlenen çeşitli kurslar, seminerler, toplantılar vb. Yoluyla eğitim			
Yetki devri yoluyla eğitim			
Örnek olay çözme yoluyla eğitim			
İşe alıştırma (oryantasyon) yoluyla eğitim			
Diğer (lütfen belirtiniz).....			

10. Eğitim almış işgören ile eğitim almamış işgören arasında size göre bir fark var mıdır? Nedenini veya nedenlerini lütfen kısaca açıklayınız.

- ☐ Evet
- ☐ Hayır

EK-3

Sayın BAY/BAYAN,

Bu araştırma, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm Ana Bilimdalı'nda halen devam etmekte olan yüksek lisans tez çalışması için düzenlenmiştir. Araştırmanın amacı, "Kuşadası'nda Faaliyet Gösteren Seyahat Acentalarındaki İşgörenlerin Eğitim Profili"ni ortaya çıkarmaktır. Sorulara vereceğiniz yanıtlar araştırmanın sağlığı açısından önem taşımakta olup, , lütfen acentanız ile ilgili isim belirtmeyiniz. Verecek olduğunuz bilgiler kesinlikle başka bir yerde kullanılmayacak ve bir başkasına verilmeyecektir. Göstermiş olduğunuz duyarlılık için teşekkür ederim.

Araş.Gör.Melek Ece ÖNCÜER

Adnan Menderes Üniversitesi

Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu

1. Yaşınız

2. Cinsiyetiniz

☐ Kadın

☐ Erkek

3. Çalışmakta olduğunuz seyahat acentasındaki pozisyonunuz nedir?

.....

4. Ne kadar süredir turizm sektöründe çalışmaktasınız?

☐ 1 aydan az

☐ 1 aydan fazla – 6 aydan az

☐ 6 aydan fazla – 1 yıldan az

☐ 1 yıldan fazla – 5 yıldan az

☐ 5 yıldan fazla– 10 yıldan az

☐ 10 yıldan fazla

5. Şu anda çalışmakta olduğunuz seyahat acentasında ne kadar süredir çalışıyorsunuz?

☐ 1 aydan az

☐ 1 aydan fazla – 6 aydan az

☐ 6 aydan fazla – 1 yıldan az

☐ 1 yıldan fazla – 2 yıldan az

☐ 2 yıldan fazla – 3 yıldan az

☐ 3 yıldan fazla

6. Daha önce çalıştığınız işletmedeki pozisyonunuz nedir ?

.....

7. En son mezun olduğunuz okul turizm eğitimi veren bir okul mudur?

- ☐ Evet (lütfen 9. soruya geçiniz)
☐ Hayır (lütfen 8. soruya geçiniz)

8. Eğer 7. Soruya cevabınız **HAYIR** ise aşağıdaki okulların hangisinden mezunsunuz?

- ☐ İlkokul
☐ Ortaokul
☐ Lise
☐ Mesleki Teknik Lise
☐ Meslek Yüksekokulu (lütfen belirtiniz)
☐ Fakülte (lütfen belirtiniz)
☐ Lisansüstü (lütfen belirtiniz)

9. Eğer 7. Soruya cevabınız **EVET** ise aşağıdaki okulların hangisinden mezunsunuz?

- ☐ Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
☐ Anadolu Otelcilik ve Turizm Meslek Lisesi
☐ Anadolu Ticaret Meslek Lisesi (Turizm Bölümü)
☐ Anadolu Kız Meslek Lisesi (Turizm Bölümü)
☐ İki yıllık eğitim veren Turizm Meslek Yüksekokulu
☐ Dört yıllık eğitim veren Turizm İşl. Yüksekokulu
☐ Turizm Eğitim Merkezleri (TUREM)
☐ Kısa süreli turizm eğitimi veren kurslar (lütfen belirtiniz).....
☐ Açıköğretim Fakültesi TV. İle Turizm Kursları
☐ Profesyonel Tercüman Rehber Kursları
☐ Lisansüstü (Yüksek Lisans – Doktora)
☐ Diğer (lütfen belirtiniz)

10. Aldığınız eğitim iş bulmanızda yardımcı oldu mu?

- ☐ Evet
☐ Hayır

11. İş yerinizde yükselmenize aldığınız eğitimin yardımcı olacağına inanıyor musunuz? Nedenini lütfen kısaca açıklayınız.

- ☐ Evet
- ☐ Hayır

12. Aldığınız eğitim ile uygulama arasında farklılıklar var mıdır?

- ☐ Evet (lütfen görüşlerinizi belirtiniz)
- ☐ Hayır (lütfen görüşlerinizi belirtiniz)

13. Çalışmakta olduğunuz acentada size inisiyatif kullanma şansı veriliyor mu?

- ☐ Evet
- ☐ Hayır

14. Çalışmakta olduğunuz seyahat acentasında turizm eğitimi almış işgörene önem veriliyor mu?

- ☐ Evet
- ☐ Hayır

15. Çalışmakta olduğunuz seyahat acentasında işgören eğitimi ile ilgili herhangi bir hizmetiçi eğitim programı düzenlendi mi?

- ☐ Evet
- ☐ Hayır

16. Bildiğiniz yabancı dil veya diller hangi düzeydedir?

	Çok İyi	İyi	Orta
İngilizce			
Almanca			
Fransızca			
İtalyanca			
İspanyolca			
Japonca			
Rusça			
Diğer(lütfen belirtiniz).....			

17. **Mesleğinizle** ilgili herhangi bir alanda eğitim almak amacıyla yurt dışında bulundunuz mu?

- ☐ Evet
☐ Hayır

18. Eğer bulundu iseniz hangi amaçla yurt dışına çıktınız?

Yurt Dışında Bulunma Nedeni	
Doktora	
Yüksek lisans	
Lisans	
Meslek Kursu	
Dil Kursu	
Konferans, Kongre, Seminer vb.	
Diğer (lütfen belirtiniz)...	

ÖZGEÇMİŞ

1974 yılında Muğla'da doğdum. İlk ve orta öğrenimimi Muğla'da tamamladım. 1996 yılında Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'dan mezun oldum. 1992 yılında Antalya Dedeman Otel'i'nde, 1993 yılında Antalya Cender Otel'de, ve 1994 yılında Marmaris Munamar Otel'de çeşitli departmanlarda staj yapmışım. 1995 yaz döneminde ise Antalya Simena Tatil Köyü'nde kadrolu personel olarak çalışmışım. Mart 1996 – Ağustos 1997 tarihleri arasında dil öğrenmek amacıyla İngiltere'de bulundum.

Adnan Menderes Üniversitesi'nin araştırma görevlisi kadrosu için açmış olduğu sınavı kazanarak 07.09.1998 tarihinde Adnan Menderes Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'nda göreve başladım. Halen aynı üniversitede araştırma görevlisi olarak görev yapmaktayım.